

DOKUMENT 2

Datakvalitet for kontaktoplysninger i Ungedatabasen

Projektet: Digital understøttelse til ungeinddragelse i Den Kommunale Ungeindsats (KUI)

Nærværende dokument er en gennemgang af en undersøgelse i hvilket omfang relevante kontaktoplysninger er tilgængelige for medarbejdere i kommunerne og de unge. Desuden er det en undersøgelse af datakvaliteten på kontaktoplysninger i Ungedatabasen. Derudover adresserer vi, hvilke indsatser der kunne være mulige tiltag for at løse udfordringerne.

Indholdsfortegnelse

1	KONTAKTOPLYSNINGER INDLEDNING	2
2	HVAD OPLEVER KOMMUNEN?	2
3	DE UNGE	2
4	KONTAKTOPLYSNINGER	3
4.1	KUI-KONTAKTPERSON	3
4.2	KONTAKTPERSONER FRA JOBCENTRENE	5
4.3	KONTAKTPERSONER FRA UDDANNELSESINSTITUTIONERNE	6
4.4	DEN UNGES KONTAKTOPLYSNINGER	6
5	KONKLUSION	7
6	MULIGE TILTAG	7
6.1	ÉT SAMLINGSPUNKT FOR ALLE RELEVANTE KONTAKTOPLYSNINGER	7
6.2	FOKUS PÅ BEDRE REGISTRERINGSPRAKSIS	8
6.3	STANDARDISERING	8
6.4	STYRKET ADGANG TIL KONTAKTOPLYSNINGER PÅ TVÆRS	9

1 Kontaktoplysninger indledning

I denne analyse har vi fokuseret på et mindre udsnit af landets kommuner. Vi har gennemført møder med 5 ud af de i alt 98 kommuner bl.a. mhp. at afklare deres oplevelse af datakvaliteten på kontaktoplysninger i Ungedatabasen. Til gengæld fik vi muligheden for at få underbygget vores konklusioner kvantitativt. D. 24. september har vi præsenteret vores foreløbige konklusioner på et KUI-netværksmøde, hvor en bredere kreds af kommunale afdelingschefer på Ungeområdet deltog. Her fik vi mulighed for at afprøve og validere vores konklusioner i et større forum. Kommunerne blev bedt om at tage stilling til, hvorvidt de kunne genkende de overordnede konklusioner, vi præsenterede – både med et simpelt ja/nej-svar og ved at supplere med fritekst. Denne uforpligtende tilbagemelding har givet os en værdifuld indikation af, hvorvidt vores konklusioner har bredere genklang, og har samtidig beriget analysen med yderligere nuancer og perspektiver, som ikke fremgik af de oprindelige interviews.

2 Hvad oplever kommunen?

I møderne med de fem kommuner blev det tydeligt, at det er forskelligt, hvilke kontaktoplysningsdata de enkelte kommuner synes er relevante, men fælles er, at de selv har en oplevelse af relevante kontaktoplysninger, ikke er tilgængelig i en den grad, de ønsker det.

Kommunerne har i forbindelse med analysen givet udtryk for, at der generelt mangler tilgængelige data, når det gælder kontaktoplysninger. Det har været tydeligt, at der i praksis eksisterer mange manuelle processer for at indsamle og vedligeholde relevante kontaktinformationer – både internt i kommunen og i forbindelse med henvendelser fra unge borgere. Dette medfører en administrativ byrde og kan skabe forsinkelser i den nødvendige koordinering med de unge.

Derudover har kommunerne ikke kunnet bidrage med input til vurderingen af datakvaliteten i Ungedatabasen. Flere har tilkendegivet, at de ikke har haft kendskab til Ungedatabasens indhold i en grad, der har gjort det muligt at vurdere indholdet eller anvendeligheden af de data, der er registreret. Fokus i samtale med kommunerne har derfor været på, hvad de mener at kunne tilgå i Uno-UNG.

For at supplere vores indsigt har vi som nævnt i Dokument 0 – Resume talt med STIL, EG og STAR. STIL har bidraget med viden om datatilgængelighed og anvendelse i Ungedatabasen, EG har givet teknisk indsigt i Uno-UNG, og STAR har belyst Det Fælles Datagrundlag.

3 De unge

I denne analyse inddrages de unge ikke direkte som informanter. Det betyder, at de unges perspektiver og oplevelser ikke er belyst gennem interviews eller spørgeskemaer, men i stedet er formidlet indirekte via de kommunale medarbejdere. Kommunerne har dog selv peget på, at det er relevant, at de unge får mulighed for selvstændig adgang til relevante kontaktoplysninger. Som det er i dag, bliver kommunale medarbejdere ofte kontaktet af unge, hvorefter en manuel proces igangsættes for at indsamle og formidle de nødvendige kontaktoplysninger. Nogle kommuner mener faktisk også, at det har en positiv bieffekt, at de unge henvender sig, fordi det bringer dem tættere på de unge generelt at være i dialog med dem.

Kommunernes tilbagemeldinger peger derfor på et behov for at give de unge direkte adgang, hvilket både kan styrke deres selvstændighed og aflaste medarbejderne.

4 Kontaktoplysninger

Gennem dialogen med både kommuner og STIL er det blevet tydeligt, at der findes fire typer af kontaktpersoner, som både er tilgængelige i Ungedatabasen og vurderes som relevante af kommunerne i deres arbejde med unge. Disse omfatter KUI-kontaktpersoner, kontaktpersoner fra jobcentrene, kontaktpersoner fra uddannelsesinstitutionerne samt de unges egne kontaktoplysninger. Det er disse kontaktpersoner STIL har kunnet bekræfte som værende en del af Ungedatabasens indhold.

Når vi sammenholder dette med rapporten fra Resonans, fremgår det, at der her nævnes en bredere vifte af kontaktpersoner, herunder EPS-konsulenter, SSP-konsulenter og voksenaltern. Disse typer kontaktpersoner har imidlertid ikke fyldt nævneværdigt i dialogen med kommunerne.

På netværksmødet blev det dog tydeligt, at der behovet for bedre adgang til kontaktpersoner fra socialområdet er vigtigt. Flere kommuner gav udtryk for, at der er et ønske om at styrke samarbejdet på tværs og få nedbrudt de barrierer, der kan virke begrænsende for koordineringen med socialområdet.

Med udgangspunkt i kommunernes fokus og STIL's udsagn, uddybes i det følgende afsnit kvaliteten og tilgængeligheden af de fire kontaktperson-typer, som aktuelt er tilgængelige i Ungedatabasen (KUI-kontaktperson, kontaktperson fra jobcentrene, kontaktperson fra uddannelsesinstitutionerne og unges egne kontaktoplysninger).

4.1 KUI-kontaktperson

STIL har bekræftet, at de data, der ligger i Ungedatabasen på KUI-kontaktpersoner, stammer fra registreringer foretaget i henholdsvis Uno-UNG og UVvej. Det betyder, at datakvaliteten og datatilgængeligheden i høj grad afhænger af, hvordan og hvor konsekvent kommunerne registrerer oplysninger og hvordan og med hvilken frekvens oplysningerne overføres fra systemerne til Ungedatabasen.

I dialogen med kommunerne har det stået klart, at KUI-kontaktpersonen spiller en central rolle i arbejdet med unge. Kommunerne har fremhævet denne kontaktperson som den primære, hvilket er naturligt, da de medarbejdere, vi har talt med, typisk arbejder i Uno-UNG og dermed har direkte ansvar for registrering og opfølgning. Det blev desuden oplyst, at kommunerne selv registrerer KUI-kontaktpersonen direkte i Uno-UNG, hvilket understreger, at der er en vis grad af lokal praksis og ansvar for datakvaliteten. Denne indsigt er væsentlig, da den afspejler den faktiske anvendelse af systemerne. Det giver samtidig et billede af, hvilke data der bør være tilgængelige i Ungedatabasen, men dog er afhængige af god registreringsdisciplin.

Kommunerne fortæller os, at de unge relativt ofte henvender sig i kommunens ungeafdeling, hvilket giver en indikation af, at de er bekendte med lige netop KUI-kontaktpersonen og ved, hvor de skal henvende sig.

4.1.1 Tilgængelighed og kvalitet

De fem kommuners oplevelse af KUI-kontaktperson

Interviews med de fem kommuner har givet os en fornemmelse af, at lige præcis den kontaktperson, var der styr på og blev registreret rettidigt og efter fast praksis om tildeling af en sådan kontaktperson til de unge. Vi har hørt eksempler på, at kommunerne helt konsekvent tildelte den samme kommunale KUI-kontaktperson til alle unge på den samme skole og blandt andet derved opnåede sikkerhed for, at alle unge havde en KUI-kontaktperson. Kommunerne giver udtryk for, at registreringen af KUI-kontaktpersoner foregår systematisk og med en klar forståelse af, hvor og hvordan oplysningerne skal indtastes.

Uoverensstemmelse mellem kommunernes oplevede behov og registreringspraksis i Ungedatabasen

Ved et møde med STIL blev denne oplevelse dog ikke bekræftet af de faktiske data i Ungedatabasen. Tværtimod viser data en markant nedgang i antallet af indberettede KUI-kontakter fra kommunerne over tid. Hvor der i 2020 blev registreret 3.246 kontaktpersoner, var tallet i 2024 faldet til blot 109. Denne udvikling peger på en mulig uoverensstemmelse mellem det oplevede praksis i kommunerne og den faktiske anvendelse af systemet.

Faldet i registreringer kan skyldes flere forhold – f.eks. manglende kendskab til, hvordan data skal indberettes korrekt, tekniske begrænsninger, eller usikkerhed om hvorvidt oplysningerne faktisk anvendes og vises i relevante sammenhænge.

Udfordringer i UVVej og manglende registreringsdisciplin

Vi ved, at langt de fleste kommuner i dag anvender Uno-UNG som primært system til registrering og opfølgning i ungeindsatsen, og at UVVej i vid udstrækning er udfaset.

Det er dog væsentligt at nævne, at vi på netværksmødet den 24. september 2025 blev gjort opmærksomme på en konkret udfordring relateret til UVVej. En kommune beskrev, at der i UVVej hersker usikkerhed omkring, hvilke felter der skal anvendes til registrering af kontaktoplysninger. Denne uklarhed kan have betydning for datakvaliteten og konsistensen i de oplysninger, der overføres til Ungedatabasen fra UVVej.

Derudover underbyggede en enkelt Uno-UNG-kommune på netværksmødet det STILs dataindsamling ift. indberettede KUI-kontaktpersoner og fortalte, at praksis i deres kommune ikke var nær så disciplineret og at de relativt ofte ikke fik angivet en KUI-kontaktperson.

Udfordringen i UVVej forklarer jo ikke den tendens, STIL peger på ift. nedgang af antallet af indberettede KUI-kontakter, da det er ganske få kommuner, der anvender UVVej i dag. Dog er det en mulighed, at der er flere kommuner udover den kommune, der tilkendegav, at de ikke havde disciplineret registreringspraksis ift. KUI-kontaktpersoner, der rent faktisk ikke får indberettet en KUI-kontaktpersoner.

Det tyder i hvert fald på, at der behov for skærpe praksis inden for registrering af kontaktoplysninger og det kunne være en fordel at synliggøre relevansen af korrekt og rettidig registrering for at vise, hvordan det data, de registrerer, rent faktisk bliver anvendt.

Yderligere bemærkninger om KUI-kontaktpersoner på Netværksmødet d. 24. september 2025

På netværksmødet den 24. september 2025 blev det desuden nævnt, at der er betydelig variation i, hvordan KUI-kontaktperson forstås på tværs af kommunerne. Selvom alle kommuner har en uddannelsesvejleder tilknyttet ungeindsatsen, er det ikke ensbetydende med, at denne funktion altid fungerer som den primære kontaktperson for den unge.

4.2 Kontaktpersoner fra Jobcentrene

Oplysninger om kontaktpersoner fra jobcentrene stammer fra de kommunale jobcenterløsninger Fasit (leveret af Schulz) og Momentum (leveret af KMD). Disse systemer udgør de primære datakilder, når det gælder registrering af kontaktpersoner i relation til unge, der er i kontakt med jobcentret.

Kontaktpersonen fra jobcentret bliver tilgængelig i det øjeblik, der etableres et uddannelsespålæg for den unge, eftersom uddannelsespålæg er en myndighedsbeslutning, som typisk aktiverer en mere formaliseret indsats fra jobcentret, og det er i denne forbindelse, at en kontaktperson tilknyttes og registreres i systemet. Det betyder, at ikke alle unge vil have en jobcenterkontaktperson registreret, men kun dem, hvor der er givet et uddannelsespålæg.

4.2.1 Tilgængelighed og kvalitet

STIL har oplyst, at data om kontaktpersoner fra jobcentrene er teknisk tilgængelige i Ungedatabasen, men at kvaliteten af disse data er svingende. Der er identificeret flere tilfælde, hvor oplysninger om kontaktpersoner ikke er blevet overført, hvilket skyldes manglende eller ufuldstændig dataudveksling fra ét af de anvendte jobcentersystemer.

Denne udfordring bekræftes også af kommunernes egne erfaringer. Flere kommuner har givet udtryk for, at data om kontaktpersoner fra jobcentrene ikke er let tilgængelige – hverken for dem selv eller for de unge.

Yderligere bemærkninger om KUI-kontaktpersoner på Netværksmødet d. 24. september 2025

Der blev i opsamlingen af på Netværksmødet d. 24. september peget på, at man som kommunal medarbejder ved, at der jo er tekniske muligheder i forhold til at overføre data mellem i dette tilfælde Fasit og Uno-UNG, og man forventer, at det burde være en let opgave at få beskæftigelsesrådgiveren integreret i Uno-UNG. Og så blev også påpeget, at SAPA potentielt kunne bidrage med yderligere indsigt, da systemet indeholder oplysninger om, hvilke sager den unge har eller har haft i andre afdelinger – og herunder hvilke kontaktpersoner, der er relevant for den unge. Dette blev allerede adresseret i KLs Arkitekturrapport, men bliver altså her underbygget af en kommentar på netværksmødet.

Ovenstående giver igen anledning til at nævne, at korrekt og konsekvent registreringspraksis i kildesystemerne er afgørende for, at data i Ungedatabasen kan anvendes meningsfuldt. Selvom integrationerne mellem systemerne bliver ordentligt teknisk etableret og data udveksles med høj frekvens, er det ikke tilstrækkeligt i sig selv. Hvis data ikke registreres korrekt eller rettidigt, vil de ikke kunne udstilles hos de unge eller anvendes af kommunale sagsbehandlere.

4.3 Kontaktpersoner fra Uddannelsesinstitutionerne

Oplysninger om kontaktpersoner fra uddannelsesinstitutionerne indberettes via de administrative elevsystemer, som institutionerne anvender.

4.3.1 Tilgængelighed og kvalitet

Flere kommuner giver udtryk for, at de ikke oplever at have adgang til opdaterede og relevante data i Uno-UNG. Det tyder på, at de oplysninger, der overføres fra institutionssystemerne, i praksis ikke anvendes aktivt, da kvaliteten og aktualiteten vurderes som utilstrækkelig.

Og i tråd med det giver STIL udtryk for, at der er betydelig usikkerhed omkring kvaliteten af de kontaktoplysningsdata, der overføres fra institutionssystemerne til Ungedatabasen. Det er vanskeligt at vurdere, om oplysningerne er opdaterede, rettidige og relevante, hvilket udfordrer databasens anvendelighed som grundlag for styring og opfølgning.

Det understreger igen behovet for en styrket registreringsdisciplin og mere ensartet praksis – i dette tilfælde hos uddannelsesinstitutionerne.

Yderligere bemærkninger om KUI-kontaktpersoner på Netværksmødet d. 24. september 2025

Der blev på netværksmødet adresseret et behov for at få adgang til relevante data fra systemer som Cura, DUBU og Nexus, da disse indeholder centrale oplysninger om unge, som ikke nødvendigvis fremgår af Uno-UNG. Samtidig er det særligt i denne sammenhæng, at der er et generelt ønske om at bryde den eksisterende barriere mellem ungeområdet og socialområdet, så indsatser i højere grad kan hænge sammen og fremstå mere helhedsorienteret for den unge.

4.4 Den unges kontaktoplysninger

Unge egne kontaktoplysninger i Ungedatabasen stammer fra to primære kilder: CPR-registeret og manuelle registreringer i KMD Elev. CPR-registeret bidrager med grundlæggende oplysninger om den unge, mens KMD Elev anvendes af kommunerne til at registrere supplerende informationer.

4.4.1 Tilgængelighed og kvalitet

Når det kommer til de unges egne kontaktoplysninger, tegnes der et billede af, at der er enighed mellem STIL og kommunerne om, at dette område ikke umiddelbart giver anledning til større udfordringer.

I vores dialoger med kommunerne er der ikke blevet udtrykt bekymring for kvaliteten eller tilgængeligheden af disse oplysninger, og emnet har heller ikke fyldt i drøftelserne på netværksmødet den 24. september 2025. Det indikerer, at kontaktoplysninger på de unge generelt opleves som tilstrækkelige og anvendelige i praksis.

På den baggrund vurderes det ikke hensigtsmæssigt at prioritere en særlig indsats på dette område.

5 Konklusion

Der tegner sig et klart billede af, at datakvaliteten på kontaktoplysninger i Ungedatabasen i høj grad afhænger af kommunernes, jobcentrenes og uddannelsesinstitutionernes registreringspraksis i fagsystemer. Data i Ungedatabasen stammer direkte fra disse systemer, hvilket gør lokal registreringsdisciplin afgørende for databasens anvendelighed.

Det tyder ligeledes på, at udfordringerne skyldes manglende incitament for korrekt og rettidig registrering og usikkerhed om dataanvendelse og konsekvenserne af ikke at indberette korrekte kontaktoplysninger. Udfordringerne forstærkes af usikkerhed i UVvej og svingende datakvalitet fra jobcentersystemerne, hvor kontaktoplysninger ikke altid overføres korrekt.

Flere kommuner oplever generelt, at de ikke har adgang til opdaterede og relevante data i Uno-UNG, hvilket bekræftes af STIL. Det peger på et bredere behov for styrket registreringsdisciplin, bedre vejledning og eventuelle systemtilpasninger, så arbejdsgange og systemfunktionalitet i højere grad understøtter hinanden. Samtidig er der behov for at få adgang til yderligere kontaktpersonsdata fra it-løsninger på sundhed-, omsorg- og socialområdet. Både fordi de kontaktpersoner ofte er relevante, og fordi der er et generelt ønske om at nedbryde barrierer mellem unge- og sundhed-, omsorg og socialområdet, så indsatserne kan koordineres mere helhedsorienteret. Dette blev både berørt i den tidligere analyse fra Resonans og senere bekræftet på netværksmødet.

Hovedbehovet er at give de unge et samlet overblik over, hvilke kontaktpersoner, der er relevante for dem her og nu, men det er igennem denne analyse også blevet tydeligt, at det ville være gavnligt at skabe sådan et overblik for de ansvarspersoner, sagsbehandlere etc., der dagligt arbejder med de unge.

6 Mulige tiltag

6.1 Ét samlingspunkt for alle relevante kontaktoplysninger

Et mulig tiltag på denne udfordring kunne være at etablere et fælles samlingspunkt for kontaktoplysninger vedrørende den unge – eller anvende et allerede eksisterende værktøj til formålet. et centralt sted, hvor kontaktoplysninger kan samles og udstilles for den unge. Og optimalt også kunne tilgås af de relevante fagpersoner, der er tilknyttet den unge.

Mit Overblik har tidligere været nævnt i denne sammenhæng. Idéen om at anvende Mit Overblik giver god mening, da det allerede er et velkendt og etableret sted for mange borgere og i forvejen anvendelse til formål, der samler sagsoplysninger på tværs af områder for den enkelte borger.

Vi ved desuden, at Uno-UNG allerede i dag tilbyder en samarbejdsplatform som ekstra tilkøb til funktionalitet, der understøtter tværfagligt samarbejde og overblik over indsatser. Vi ved dog også, at det ikke er alle kommuner, der anvender Uno-UNG. Men idéen om en fælles platform kunne godt have sin berettigelse. Særligt fordi der i Uno-UNG er mulighed for at udstille til den unge.

Ved at etablere en velfungerende, samlet oversigt over kontaktpersoner, kunne man skabe en fælles indgang til information, som både den unge og de kommunale sagsbehandlere ville kunne bruge som et hurtigt og pålideligt opslag, hvor man som ung kan finde relevante kontaktoplysninger – uden at

skulle kontakte kommunen, som så herefter manuelt skal kontakte andre afdelinger, institutioner eller søge i forskellige systemer.

Det er vigtigt at understrege, at en løsning som denne – udover velfungerende snitflader - forudsætter, at alle relevante aktører registrerer kontaktoplysninger konsekvent og korrekt i de korrekte felter.

Dette uddybes i afsnit 1.6 Fokus på bedre registreringspraksis.

6.2 Fokus på bedre registreringspraksis

En konsekvent og korrekt registreringspraksis er afgørende for at sikre tilgængelige relevante kontaktoplysninger for den unge. Når data registreres systematisk og i de rette felter, skabes et solidt grundlag for, at informationer kan genfindes, anvendes og deles på tværs af systemer og i kommunen, for den unge, i uddannelsesinstitutionerne etc.

Derfor kunne man med fordel arbejde målrettet med at styrke og ensrette registreringspraksis i de systemer, hvor data først opstår. Det er en forudsætning for, at de tekniske integrationer, der er imellem de mange fagløsninger og registre rent faktisk får mulighed for at understøtte den sammenhængende indsats for unge. Det er i øvrigt vigtigt, at det bliver håndhævet overfor leverandører, at krav for overførsel af data bliver overholdt.

Man kunne med fordel desuden lægge en indsats i at synliggøre dataanvendelse, da det kan skabe incitament og forståelse for, hvorfor korrekt registrering er vigtig.

Derudover blev der ifm. netværksmødet foreslået nogle konkrete tiltag, som er værd at nævne her. Der skal blandt andet sikres en tydeliggørelse af ansvar for dataindberetning. Der kom et forslag på netværksmødet om, at kommunerne kunne udpege en ansvarlig funktion eller tovholder for at sikre, at relevante data indberettes korrekt og rettidigt til centrale systemer som Ungedatabasen. Dette ville bl.a. afhjælpe problematikken, som STIL gjorde os opmærksom på, med den dalende registrering af KUI-kontaktpersonen.

Desuden bør fritekstfelter i UVVej og Uno-UNG så vidt muligt undgås, da de vanskeliggør videreformidling og genbrug af data i centrale databaser.

6.3 Standardisering

Der synes at være et klart potentiale i at arbejde hen imod en standardisering af begreber og registreringspraksis, særligt når det gælder kontaktpersoner og KUI-rollen. I dag varierer det, hvordan disse roller og oplysninger registreres og forstås på tværs af kommuner, hvilket kan skabe uklarhed for den unge men også for de fagpersoner, der arbejder med den unge.

En tiltag, der indebærer standardisering af begreber ville også være med til at vække genkendelse hos den unge, hvis den eksempelvis flytter kommune.

Ved at etablere fælles definitioner kan man sikre, at data indsamles og anvendes på en mere struktureret og sammenlignelig måde. Det vil ikke kun forbedre datakvaliteten, men også gøre det lettere at dele og genbruge information på tværs af kommuner og it-systemer.

6.4 Styrket adgang til kontaktoplysninger på tværs

Der kunne med fordel arbejdes målrettet på at sikre bedre adgang til kontaktpersonsdata fra it-løsninger på sundheds-, omsorgs- og socialområdet. Kontaktpersoner fra disse sektorer spiller ofte en central rolle i den unges samlede indsats, og deres informationer er derfor relevante for både koordinering og overblik. Det vil give både kommunale medarbejdere og de unge selv mulighed for at navigere i de aktører, der er involveret i deres sag. Samtidig vil det imødekomme ønsket om at nedbryde sektoropdelte barrierer mellem ungeområdet og sundheds-, omsorgs- og socialområdet.