

Strategi for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering 2018



**Styrelsen for Arbejdsmarked
og Rekruttering**



1. Mission og langsigtede effekter for samfundet

1.1 Mission

STAR fremmer en effektiv arbejdsmarkedspolitik, hvor virksomheder får den nødvendige arbejdskraft og flest mulige borgere er i job eller uddannelse.

Vision

- STAR gør det muligt at træffe arbejdsmarkedspolitiske beslutninger på et kvalificeret grundlag
- STAR gør det muligt at omsætte arbejdsmarkedspolitik til effektiv praksis til gavn for borgerne
- STAR gør det muligt for virksomhederne at få adgang til den nødvendige arbejdskraft

1.2 Langsigtede effekter for samfundet

STARs arbejde skal resultere i følgende langsigtede effekter for samfundet:

- at virksomhederne får den arbejdskraft, de har behov for,
- samt at flest mulige borgere er i job eller uddannelse.

2. Rammevilkår

2.1 Indre vilkår

Folketinget har gennem de seneste år gennemført en række større reformer af beskæftigelsesindsatsen i Danmark. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har derfor som et af sine hovedformål at sikre implementering af reformerne med henblik på, at reformerne får den tilsigtede virkning.

I 2017 er der blandt andet indgået aftaler om en ny ferielov, et nyt dagpengesystem for selvstændige, nye regler om fradrag i forbindelse med frivilligt arbejde samt en ny trepartsaftale om voksen- og efteruddannelse. Desuden har regeringen i 2017 fremlagt forslag til en forenkling af beskæftigelsesindsatsen. Disse aftaler vil alle komme til at præge STARs arbejde i 2018.

Herudover vil styrelsen i 2018 have fokus på at følge op på resultaterne af en række større evalueringer af reformerne på beskæftigelsesområdet. Herunder evalueringerne af reformen af førtidspension, evalueringer af sygedagpengereformen i forhold til revurderingstidspunkt, jobafklaringsforløb og LÆ 285, og evalueringer af beskæftigelsesreformen i forhold til blandt andet den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. Det forventes, at der i starten af 2018 indgås en aftale om forenkling af LAB, der i så fald også vil påvirke styrelsens arbejde i 2018.

Der blev i 2017 gennemført en budgetanalyse af STAR, der har resulteret i en reduktion af STARs bevillinger. I 2018 vil det betyde en reduktion på 3,0 mio. kr. på STARs finanslovsbevilling og en reduktion på 5,5 mio. kr. på Tværgående IT-understøtning i beskæftigelsesindsatsen. Den samlede bevillingsreduktionen stiger til 40 millioner kr., når den er fuld indfaset i 2021.

2.2 Ydre rammer

Styrelsens arbejdsområde er påvirket af en lang række af eksterne faktorer såsom de økonomiske konjunkturer, den teknologiske udvikling, arbejdsstyrkens sammensætning, indsatsen i kommuner, jobcentre og andre statslige institutioner med videre.

Ledigheden er faldende i Danmark. Antallet af ydelsesmodtagere i Danmark er faldet med 13,5 procent siden 2010. Samtidig er der en positiv udvikling i økonomien, og efterspørgslen på arbejdskraft er stigende. Det er regeringens fokus at virksomhederne har adgang til kvalificeret arbejdskraft, så der ikke opstår flaskehalse på arbejdsmarkedet.

I 2018 vil også være præget af nogle mere langsigtede udviklingstrends på det danske og internationale arbejdsmarked. Arbejdet i Regeringens Disruptionråd peger på at antallet af jobfunktioner, der kan automatiseres, er stigende, og automatiseringen forventes at ramme ujævnt på tværs af brancher. Udviklingen vil åbne op for nye jobtyper, mens andre jobtyper forsvinder, ligesom der forventes hyppigere job og brancheskift, og dermed øgede krav til løbende kompetenceudvikling.

3. Kerneopgaver og forandringsteori (ca. 4-5 A4 sider)

3.1 Præsentation af kerneopgaver

STAR har fire kerneopgaver: borger- og virksomhedsservice, implementering og tilsyn, politikforberedende arbejde samt viden og formidling.

Nedenstående tabel fra Finansloven 2018 viser STARs ressourcer fordelt på hovedmål. Under tabellen redegøres for hvad de fire kerneopgaver nærmere dækker over.

6. Specifikation af udgifter pr. opgave

Mio. kr.	R 2015	R 2016	B 2017	F 2018	BO1 2019	BO2 2020	BO3 2021
Udgift i alt.....	339,9	367,3	355,5	367,0	344,8	334,8	326,1
0. Generelle fællesomkostninger	81,8	81,7	93,3	58,4	54,8	53,3	50,6
1. Borger og virksomhedsservice	87,2	37,7	51,1	76,6	72,0	69,5	68,3
2. Implementering og tilsyn.....	88,5	139,1	129,0	144,4	135,7	132,1	129,2
3. Politikforberedende arbejde	46,9	56,4	35,1	36,5	34,3	33,3	32,5
4. Viden og formidling	35,5	52,4	47,0	51,1	48,0	46,6	45,5

8. Personale

	R 2015	R 2016	B 2017	F 2018	BO1 2019	BO2 2020	BO3 2021
Personale i alt (årsværk)	383	410	412	448	424	412	402
Lønninger i alt (mio. kr.)	207,4	229,3	222,8	244,6	234,0	226,6	221,3
Lønsum udenfor lønsumsloft (mio. kr.)	0,6	0,6	-	0,1	0,1	0,1	0,1
Lønsumsloft (mio. kr.)	206,8	228,7	222,8	244,5	233,9	226,5	221,2

Bemærkninger: Der er indbudgetteret et træk på opsparingen på 8,5 mio. kr. årligt i 2016-2018. Heri er indregnet et træk på lønsumsopsparingen på 2,0 mio. kr. årligt. Styrelsen kan derfor trække 2,0 mio. kr. i 2018 udover lønsumsloftet.

Kerneopgave 1 – Borger- og virksomhedsservice

Styrelsen arbejder igennem de regionale arbejdsmarkedskontorer med at understøtte en sammenhængende virksomhedsindsats f.eks. i forbindelse med større rekrutteringsopgaver, og styrelsen bistår virksomheder med international rekruttering via Workindenmark. Derudover administrerer og træffer styrelsen afgørelser vedrørende ferieloven og regler om EØS-arbejdsløshedsforsikring, og styrelsen behandler klager over arbejdsløhedskassernes afgørelser. Styrelsen har dermed kontakt til borgere og virksomheder i forbindelse med sagsbehandling og kontrol. Målet er at sikre en rettidig og korrekt sagsbehandling, der er i overensstemmelse med gældende regler og politiske aftaler, og at borgere og virksomheder oplever styrelsens tilbud og løsninger som let tilgængelige og brugbare.

Kerneopgavens budget udgør ca. 24,8 pct. af det samlede budget (excl. generel ledelse, administration og hjælpefunktioner).

Kerneopgave 2 – Implementering og tilsyn

Styrelsen understøtter implementeringen af beskæftigelsespolitikken og den sociale sikringspolitik i dialog med relevante interessenter på området, herunder især jobcentre og a-kasser, Udbetaling Danmark, virksomheder og de regionale arbejdsmarkedsråd. Implementeringen sker med udgangspunkt i love, regler, økonomiske incitamenter, digitale og praktiske løsninger samt dialogorienterede aktiviteter. I implementeringsprocessen har styrelsen desuden ansvaret for lovarbejdet forbundet med realiseringen af beskæftigelsespolitikken og den sociale sikringspolitik.

Styrelsen udvikler og vedligeholder digitale løsninger, som understøtter implementeringen af reformer på beskæftigelsesområdet. Styrelsen gør information, data og selvbetjeningsløsninger tilgængelige for borgere, virksomheder, jobcentre og a-kasser. Styrelsen inkluderer sine brugere i udformning af løsningerne, så de i videst muligt omfang tager udgangspunkt i brugernes behov.

Styrelsen fører tilsyn med, at intentionerne i beskæftigelsespolitikken og den sociale sikringspolitik realiseres, og at bevillingerne til beskæftigelsesindsatsen og de sociale sikringsordninger forvaltes korrekt. Målet er en implementeringsindsats, der sikrer, at kommuner, jobcentre, a-kasser, Udbetaling Danmark m.fl. effektivt gennemfører indsatsen i overensstemmelse med gældende regler, ministerens ønsker samt politiske aftaler og intentioner.

Kerneopgavens budget udgør ca. 46,8 pct. af det samlede budget (excl. generel ledelse, administration og hjælpefunktioner).

Kerneopgave 3 – Politikforberedende arbejde

Styrelsen understøtter politikudviklingen og forberedelsen af politiske udspil, aftaler og reformer på beskæftigelsesområdet og det sociale sikringsområde. Styrelsen gør dette ved at præsentere og belyse modeller og forslag til, hvordan der opnås størst mulig effekt. Udgangspunktet er, at borgeren og virksomhederne sættes i centrum, og at forslagene er lette at administrere og forstå i jobcentre og a-kasser, kommuner, Udbetaling Danmark samt blandt borgere og virksomheder. Målet er at understøtte aftaler, reformer og regler med faglige bidrag og input.

Kerneopgavens budget udgør ca. 11,8 pct. af det samlede budget (excl. generel ledelse, administration og hjælpefunktioner).

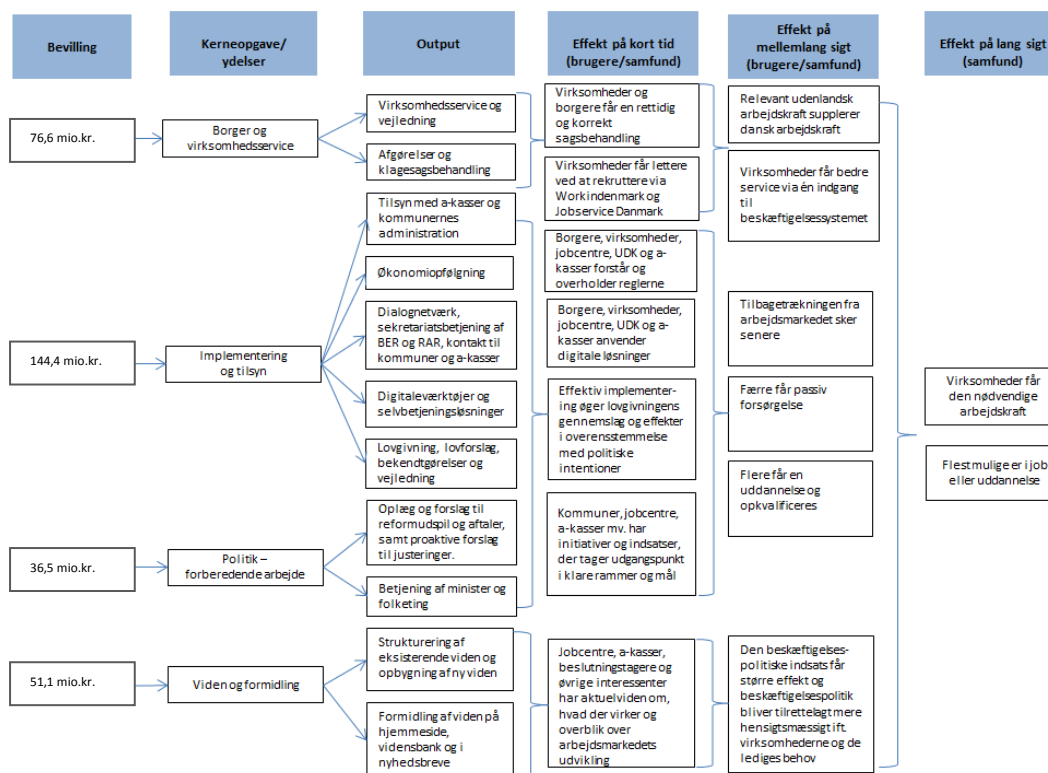
Kerneopgave 4 – Viden og formidling

Styrelsen udvikler og formidler ny viden om arbejdsmarkedet, beskæftigelsesindsatsen og den sociale sikringsindsats til gavn for de politiske interessenter og for samfundet. Dette sker blandt andet ved at gennemføre reviews, inspirationsprojekter, statistiske analyser baseret på udtræk fra databaser, puljeindsatser, evalueringer samt kontrollerede forsøg. Styrelsen formidler sin viden, data og faglighed så den er tilgængelig for andre.

Arbejdet med viden og formidling er understøttende for arbejdet i de øvrige tre kerneopgaver. Målet er at sikre viden om, hvad der virker med henblik på at styrke ministerens og Folketingets beslutningsgrundlag samt at understøtte, at aftaler, reformer, regler og implementeringstiltag får de tilsigtede effekter.

Kerneopgavens budget udgør ca. 16,6 pct. af det samlede budget (excl. generel ledelse, administration og hjælpefunktioner).

3.2 Forandringsteori for kerneopgaverne



Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har ansvaret for at understøtte implementeringsindsatsen i kommunerne og følge op på beskæftigelsespolitikken og den sociale sikringspolitik i Danmark. Styrelsen understøtter beskæftigelsesministerens arbejde som minister i forbindelse med politikformulering, udarbejdelse af lovforslag, lovarbejde og i forhold til Folketinget.

Styrelsen forbereder og implementerer politiske initiativer og reformer og understøtter gennem effektiv styring, at reformernes mål bliver nået. Herudover udvikler og formidler styrelsen viden, som understøtter betjeningen af ministeren og en effektiv beskæftigelsesindsats. Endelig bistår styrelsen virksomheder med rekruttering af højt kvalificeret arbejdskraft fra udlandet via Workindenmark.

Arbejdet skal bidrage til, at flest mulige er i job eller uddannelse, og at virksomhederne får den nødvendige arbejdskraft. STARS kerneopgaver og aktiviteter skal understøtte dette.

Nedenfor gennemgås forandringsteorien for de fire kerneopgaver, dvs. hvordan styrelsens udførelse af kerneopgaverne gennem specifikke output fører til effekter på kort, mellemlang og lang sigt hos de aktører, som styrelsen retter sin indsats mod, og i forhold til arbejdsmarkedet mere generelt.

Borger- og virksomhedsservice

Styrelsen træffer afgørelser på ferielovs- og EØS-området og behandler klager over arbejdsløshedskassernes afgørelser.

Når et medlem af en arbejdsløshedskasse klager over en arbejdsløshedskasses afgørelse, er det Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikrings (CKA) opgave at træffe en hurtig og korrekt afgørelse i klagesagen. Korrekte afgørelser sikrer, at medlemmerne af a-kasserne får de ydelser og den retsstilling, de har krav på. Samtidig skaber CKA's afgørelser og vejledning større klarhed for a-kasserne om regelsættet. Derved fremmes a-kassernes mulighed for i højere grad at træffe de korrekte afgørelser i 1. instans. Jo hurtigere en sag kan afsluttes, jo hurtigere kan medlemmet fokusere på andre forhold, herunder tilknytningen til arbejdsmarkedet.

Styrelsen bistår virksomheder med at finde arbejdskraft via Jobservice Danmark og Workindenmark. Virksomhederne kan henvende sig til Jobservice Danmark, når de har svært ved at finde ledig arbejdskraft eller har behov for rekruttering på tværs af jobcentre. Jobservice Danmark kan både hjælpe med rekruttering her og nu og med at indgå en jobserviceaftale, som kan være med til at sikre virksomhederne mod mangel på arbejdskraft. Det er ligeledes muligt for virksomheder, som ønsker at hjælpe flygtninge ind på arbejdsmarkedet at indgå en integrationsaftale med Jobservice Danmark.

Styrelsen bidrager dermed til, at store virksomheder og virksomheder med et større rekrutteringsbehov får én indgang til beskæftigelsessystemet og en samlet, smidig service fra landets jobcentre.

Workindenmark hjælper danske virksomheder, der har vanskeligt ved at finde højt kvalificeret arbejdskraft i Danmark med at finde relevante udenlandske kandidater, som præsenteres for virksomhederne. Workindenmark understøtter desuden jobcentrenes indsats for danske borgere, der ønsker job i udlandet gennem EURES samarbejdet. Styrelsen bidrager dermed til, at landets virksomheder har lettere adgang til at rekruttere højt kvalificeret udenlandsk arbejdskraft.

Opsummerende vil det sige, at styrelsens arbejde med vejledning af virksomheder og jobcentre, en koordineret virksomhedsindsats og understøtning af rekruttering af udenlandsk arbejdskraft får den effekt at virksomheder får lettere ved at rekruttere den arbejdskraft, de efterspørger. En rettidig og korrekt sagsbehandling giver desuden borgere og virksomheder det afgørende spring, der skal til for, at de kan komme videre.

På mellemlang sigt betyder det, at virksomheder får en bedre service og kan supplere dansk arbejdskraft med relevant udenlandske arbejdskraft.

Boks 1: Arbejdet inden for Borger- og virksomhedsservice i 2018

STAR vil også i 2018 have fokus på servicemål på sagsbehandlingsområdet samt på at virksomhederne har adgang til den arbejdskraft, de har brug for.

Herudover vil styrelsen særligt arbejde med:

- Fortsat implementering af initiativet 'Bedre Balance' som har medført udflytning af CKA, EØS- og ferielovsområdet samt ydelsesadministration og tilskudsforvalt-

ning på a-kasseområdet.

- Et øget fokus på kvaliteten af sagsbehandlingen i STAR Brønderslev, bl.a. via udvikling af et koncept for kvalitetsmålinger, der kan dække alle kontorets sagsbehandlende områder (Ferie, EØS og CKA). Gennem formidling og vejledning at bidrage til god sagsbehandling i a-kasserne. I 2018 vil fokus primært være på en opdatering af kommunikation på nettet, bl.a. via den offentlige videndatabase ARVID.
- Styrke Jobservice Danmarks drift af jobserviceaftaler og skabe større effekt af samarbejdet med strategisk udvalgte virksomheder.
- Følge op på virksomheders meldinger om mangel på arbejdskraft og forgæves rekrutteringer i samarbejde med jobcentrene og iværksætte konkrete initiativer til at afbøde dette.
- Styrke det systematiske arbejde med tal om virksomhedernes tilfredshed både i relation til Jobservice Danmark, Workindenmark og jobcentrenes virksomhedsservice.
- Understøtte et fokuseret arbejde i jobcentrene med kerneelementer i virksomhedsservice, herunder kvaliteten i Jobnet CV'er og brugen af jobordremodulet.

Implementering og tilsyn

En sikker og solid implementering er forudsætningen for, at politiske intentioner i reformer, lovgivning mv. også indfries. Kerneopgaven implementering omhandler overordnet fire elementer: *styring gennem love og regler, økonomisk styring, styring gennem nationale digitale værktøjer og dialogorienteret styring*. I STAR arbejdes der med tiltag, der har til hensigt at anspore og motivere til en ændret adfærd hos borgere, kommuner, a-kasser eller virksomheder. Nogle af STARs styringselementer har også karakter af tiltag, der mere direkte påvirker de forskellige aktører eksempelvis via bestemmelser i lovgivningen.

Beskæftigelsesindsatsen styres primært gennem love og regler rettet mod kommuner, a-kasser, borgere og virksomheder. Lovgivningen indeholder regler for udmøntningen af beskæftigelsesindsatsen i kommunerne gående fra regler for ret og pligt for ledige over regler, der påvirker de økonomiske incitamenter i kommuner til regler for anvendelse af de nationale digitale værktøjer.

Den økonomiske styring sigter mod at skabe et økonomisk incitament for kommuner og a-kasser til at bringe ledige i job og uddannelse. Til den økonomiske styring hører fx vejledning til kommunerne samt understøttelse af kommunernes økonomistyring ved at stille central ledelsesinformation mv. til rådighed. Ved at indbygge økonomiske incitamenter i lovgivningen ansføres de forskellige aktører til at levere en indsats, som er i tråd med de politiske intentioner for beskæftigelsesindsatsen. Dertil kommer puljer, som også er med til at fremme en bestemt adfærd. Puljerne er målrettede grupper på arbejdsmarkedet, der har brug for en ekstra indsats, hvis de skal opnå eller bevare et job. Formålet med puljerne er at støtte initiativer, der styrker tilknytningen til arbejdsmarkedet for disse grupper.

Også digitale værktøjer og it-løsninger understøtter implementering og har det primære formål at fremme en politisk ønsket adfærd. Det er løsninger, som brugerne enten gennem love og regler bliver pålagt at bruge, eller som stilles til rådighed for brugerne, og som understøtter brugerne til at handle hensigtsmæssigt ift. vedkom-

mendes situation. Effekten på kort sigt er, at de forskellige it-løsninger og værktøjer anvendes af brugerne, fx til en relevant og hurtig jobsøgning. På længere sigt er det hensigten, at de forskellige it-løsninger er medvirkende til at flere kommer i job eller uddannelse.

Endelig bygger implementering på dialogorienteret styring. STAR er i tæt dialog med jobcentre, a-kasser, Udbetaling Danmark og kommuner om de forandringer, der skal implementeres og mål, der skal nås. Det sker bl.a. på baggrund af STARs nøgletalsrapporter, som giver en status for de beskæftigelsespolitiske mål og for implementeringen af de større reformer i de enkelte jobcentre. Nøgletalsrapporterne giver kommunerne et lettilgængeligt overblik over egne resultater sammenlignet med andre relevante kommuner (opdelt på klynger). På den måde synliggøres resultaterne og de mulige forbedringspotentialer og mulighederne for at vidensdele mellem kommunerne forbedres. Endelig foretages der implementerbarhedsanalyser med det formål at kunne igangsætte de nødvendige aktiviteter til at understøtte implementeringen.

Styrelsen fører desuden tilsyn med, at intentionerne i beskæftigelsespolitikken realiseres, og at bevillingerne til beskæftigelsesindsatsen bruges til formålet. Det vil sige om tilskudsmodtagerne, der kan være kommuner, a-kasser, organisationer og enkeltpersoner bruger de tilskud som staten yder i overensstemmelse med gældende love og regler. Tilsynsopgaven bidrager således også på kort sigt til, at styrelsen har indseende med, at kommuner, jobcentre, a-kasser og private tilskudsmodtagere lever op til lovgivningens intentioner og forvalter lovmedholdeligt. Desuden gennemfører styrelsen en lang række særlige tilsynsindsatser, fx det lovbestemte tilsyn med a-kasserne og tilsynet med Udbetaling Danmark, ligesom styrelsen forestår den fortsatte udvikling og effektivisering af tilsynsindsatsen i takt med at flere og flere ydelser digitaliseres.

Opsummerende fører implementering og tilsyn til på mellemlang sigt, at tilbagetrækningen fra arbejdsmarkedet sker senere, at færre får passiv forsørgelse, og at flere får en uddannelse. Fremover til styrelsen arbejde mere målrettet på inddrage sine brugere i udarbejdelsen af sine tilbud og løsninger, samt tilbyde en mere målrettet implementeringsindsats, hvilket vil styrke effekten af de beskæftigelsespolitiske tiltag og løsninger. På lang sigt er kerneopgaverne med til at bane vejen for STARs mission, nemlig at flest mulige borgere er i job eller uddannelse og virksomheder får den nødvendige arbejdskraft.

Boks 2: Implementering og tilsyn i 2018

De senere år har budt på flere store implementeringsopgaver vedr. reformer på beskæftigelsesområdet, som også vil præge arbejdet i STAR i 2018. Som noget nyt, er der opstillet resultatmål, der går på tværs af reformerne vedr. den virksomhedsrettede indsats for udsatte grupper (reform af førtidspension og fleksjob, kontanthjælpsreformen og jobreformen) og flere tidlige samtaler for ledige tæt på arbejdsmarkedet (Beskæftigelsesreformen, kontanthjælpsreformen og sygedagpengereformen).

I forbindelse med reformerne er der fastlagt en række implementeringsindikatorer, som der måles på løbende. STAR vil i 2018 sætte særlig fokus på de kommuner, der har den laveste implementeringsgrad, om som samtidig ligger lavt, når der benchmarkes på resultater. STAR vil derfor nedsætte sparringsgrupper og rejsehold, der besøger kommuner med lav implementeringsgrad og som ikke opnår tilfredsstillende resultater med henblik

på at løfte deres indsats.. STAR vil også fortsat have et mål om at flere kontanthjælps- og sygedagpengemodtagere skal benytte sig af muligheden for selv at kunne oprette en digital aftale med jobcentret (selvbooking) og et nyt mål om at der skal skabes et samlet digitalt overblik over den lediges aftaler med jobcentret/kommunen (udvikling af Min Plan). Arbejdet med Min Plan indgår i Regeringens Sammenhængsreform, som led i arbejdet med ”Bedre overgange”, hvor et sammenspil mellem beskæftigelsesområdet og socialområdet skal styrkes gennem én fælles handleplan.

Vedr. Beskæftigelsesreformen

Styrelsen vil i 2018 have fokus på den fortsatte implementering af og opfølgning på beskæftigelsesreformen. Styrelsen vil blandt andet arbejde med udmøntningen af Trepartsaftale om tilstrækkelig og kvalificeret arbejdskraft i hele Danmark og praktikpladser fra 2016, samt med udmøntning af initiativer rettet imod at styrke uddannelsesindsatsen, som forligskredsen nåede til enighed om i efteråret 2017.

Styrelsen vil i forbindelse med det implementeringsunderstøttende arbejde fokusere på de kommuner, som har sværest ved at få volumen i de virksomme indsatser og som ikke opnår de ønskede resultater. Som led i opfølgningsarbejdet vil styrelsen blandt andet gennemføre en aftalt evaluering af det fælles intensiverede kontaktføreløb samt et serviceeftersyn af samtlige uddannelsesinitiativer.

Kontanthjælpsreformen

I 2018 er fokus på at understøtte, at langvarige og passive kontanthjælpsmodtagere får en virksomhedsrettet indsats med fokus på ordinære arbejdsmarked og en indsats der bygger bro til uddannelse for uddannelseshjælpsmodtagerne. Det sker gennem projekterne ”Flere skal med”, ”Særligt tilrettelagte virksomhedsforløb” og opstarten af det nye kontrollerede forsøg ”Jobbro til uddannelse”. Samtidig arbejdes der på ungeområdet videre med at udbrede brobygning som førstevalg og understøtte sammenhængende ungeindsatser i forbindelse med implementeringen af FGU-reformen (Forberedende grunduddannelse).

Vedr. Reform af førtidspension og fleksjob

I 2018 er fokus på at videreføre og styrke reformen på baggrund af evaluering af reform af førtidspension og fleksjob. Der vil fortsat være fokus på at sikre kvalitet i ressourceforløbene, og at der sker progression i fleksjob. Det understøttes bl.a. via projekter, hvor det især er borgeren og jobcentermedarbejdernes faglighed, der er i centrum. Det sker i bl.a. i projekterne ”Håndholdt indsats i ressourceforløb”, ”Særligt tilrettelagt virksomhedsforløb (STV)” og ”Bedre ressourceforløb”, mens det fsva. fleksjob bl.a. sker via projektet ”Udvikling i fleksjob”.

Vedr. Sygedagpengereformen

I 2018 er der fokus på at sikre, at flere sygemeldte får en tidlige opfølgning og indsats og det dermed forebygges, at sygemeldte får langvarige forløb på sygedagpenge. Det skal ske ved at iværksætte initiativer, der skal understøtte en tidlig kontakt til sygemeldte, herunder sygemeldte fra kommunale risikobrancher. Der er desuden fortsat fokus på, at flere sygedagpengemodtagere får en virksomhedsrettet indsats med særligt fokus på en styrket dialog mellem kommuner og virksomheder om sygemeldte medarbejdere. Der vil desuden blive arbejdet videre med et implementeringsinitiativ, hvor en række kommuner afholder første opfølgning på den sygemeldtes arbejdsplads.

Vedr. om Implementering af dagpengereformen for selvstændige

I 2018 er der fokus på at implementere regeringens aftale om et dagpengesystem for fremtidens arbejdsmarked, der blev vedtaget i december 2017 og vedrører nye vilkår for selvstændige, freelancere mv. Reformen træder i kraft 1. oktober 2018, og det opfølgende regelgrundlag i form af bekendtgørelser og vejledninger skal være på plads i god tid inden ikrafttræden, så A-kasserne har tid til at indrette sig og tilpasse IT-systemerne. Der skal

endvidere udvikles fælles tællere og testcases, der sikrer, at A-kasserne implementerer reglerne ens i deres IT systemer og giver mulighed for digital kontrol, ensartede data mv. Endelige skal der udvikles informationsmateriale om de nye regler.

Vedr. Trepartsaftale om voksen-, efter og videreuddannelse (implementering af ny RAR model)

I 2018 vil der være fokus på at skabe de bedste forudsætninger for at udmønte RAR-modellen (De Regionale Arbejdsmarkedsråd) for koordination og aktørsamarbejde inden for VEU-, erhvervsfremme-, innovations- og beskæftigelsessystemet. STAR vil arbejde med at forventningsafstemme målsætninger og aktiviteter med lokale og regionale interessenter og sikre et organisatorisk set-up, der kan understøtte indfrielse af målsætningerne. Herefter vil STAR arbejde med at sikre et bedre match mellem VEU og virksomhedernes aktuelle kompetencebehov via etablering af relevante fora.

Inden for tilsynsområdet arbejder styrelsen i 2018 særligt med fortsat udvikling af et moderne tilsyn, der udnytter de tekniske muligheder, som digitaliseringen tilbyder, og som på den baggrund udsøger risikosager baseret på væsentlighed. Styrelsen vil endvidere arbejde med at anvende tilsynet i positivt samspil med a-kasser, kommuner og borgere gennem benchmarking- og nudgingredskaber for derigennem at søge at påvirke til hensigtsmæssig administration og adfærd. Dette vil styrelsen gøre ved blandt andet at arbejde med:

- Den fortsatte udrulning af en intelligent kontrolmodel på a-kasseområdet baseret på de nye datakilder, som tilgår styrelsen som del af implementeringen af dagpengereformen. Det sker bl.a. i form af tællere til brug for opgørelse af beskæftigelseskonto mv. Den nye digitalt understøttede administration er i højere grad automatiseret, og styrelsens tilsyn skal i højere grad baseres på risikosager identificeret ved hjælp af a-kassernes egne data.
- Udvikling af et moderne rådighedstilsyn på det kommunale område i lighed med det tilsyn, som er udviklet på dagpengeområdet.
- Afdækning af mulighederne for at benytte styrelsens registre til at belyse øvrige aspekter af a-kassernes rådighedsadministration på dagpengeområdet som følge af de nye datakilder, der er kommet til med dagpengereformen.
- Udarbejdelse af en ny revisionsmodel for tilsynet med kommunerne herunder en gentænkning af tilsynet med de kommunale revisionsberetninger og afdækning af digitaliseringsmulighederne af tilsynet.
- Opfølgning på de initiativer, som fremkom af den gennemførte evaluering af Dataenheden i Udbetaling Danmark for blandt andet på den måde at styrke kommunernes anvendelse af Dataenhedens udsøgningslister og understøtte kommunernes kontrolarbejde.

Politikforberedende arbejde

Formålet med STARs bidrag til politikudvikling er at servicere Folketinget og ministeren i forhold til at understøtte politiske reformudspil og aftaler på beskæftigelsesområdet.

Styrelsen understøtter regeringen gennem fagligt velfunderede beslutningsgrundlag. Det kan både være udarbejdelse af konkrete tiltag, der kan understøtte ministerens visioner, faglige vurderinger af konkrete forslag fra ministeren, interesseorganisationer og andre samt udarbejdelse af lovforslag. Styrelsen er også ansvarlig for lovgivning om Udbetaling Danmark, udvikling af Udbetaling Danmark og tilsynet med Udbetaling Danmark. Styrelsen har stort fokus på, at ny lovgivning er digitaliseringsparat og kan understøttes med digitale løsninger. En effektiv digital under-

støtning vil styrke effekten af de i lovgivningen beskrevne tiltag og vil dermed på lang sigt bidrage til at virksomhederne har den arbejdskraft de har brug for samt at flest mulige borgere er i arbejde eller uddannelse.

Derudover består det politikforberedende arbejde af proaktive forslag til justeringer, hvis styrelsen bliver opmærksom på eventuelle uhensigtsmæssigheder, som ikke før er blevet bekendte for politikerne i implementeringen af reformer eller initiativer. Fordi styrelsens faglige bidrag bygger på viden om, hvad der virker og tager udgangspunkt i klare rammer og mål, understøtter STAR ministeren og Folketinget med det bedst mulige faglige input til brug for deres politiske beslutninger.

Boks 3: Politikforberedende arbejde i 2018

Ift. det politikforberedende arbejde vil der især være fokus på opfølgning på den formodede aftale om forenkling af LAB. STAR vil herunder gennemføre en foranalyse af det virtuelle jobcenter i 2018, samt udvikle en første version af virtuelle dashboards, som er en overbliksside som giver hhv. borger, sagsbehandler og virksomheder alle relevante informationer i et skærbillede. I 2018 vil styrelsen også foretage en gennemskrivning af Lov om arbejdsløshedsforsikring mhp. på en forenkling.

Desuden forventer STAR at skulle levere input til følgende områder:

- Bidrag til udspil vedr. handicapområdet og seniorpolitik
- Rådigheds-/sanktionsområdet.
- Opfølgning på trepartsaftalen om voksen- efter- og videreuddannelse VEU (endelig udmøntning).
- Opfølgning på evaluering af FØP/Fleks og sygedagpengereformen.

Viden og formidling

Styrelsens arbejde med viden og formidling er struktureret omkring arbejdet med data, arbejdsmarkedsovervågning og Arbejdsmarkedsbalancen samt viden om, hvad der virker i den beskæftigelsespolitiske indsats. Styrelsen skaber værdi ved at sætte data, viden og faglighed i spil, til gavn for både politikere, borgere, virksomheder, kommuner og a-kasser samt ministeriets departement.

Styrelsen arbejder løbende på at optimere hvordan styrelsen formidler både ny og eksisterende viden, samt på hvordan nye videns- og datatyper udnyttes bedst muligt. For at sikre, at viden altid opleves som let tilgængelig og brugbar, arbejder styrelsen på at skabe en løbende dialog og inddragelse af styrelsens brugere om hvordan de oplever styrelsens løsninger og tilbud.

Styrelsen arbejde med viden og formidling gør det muligt at træffe politiske beslutninger på et mere oplyst grundlag og tilrettelægge praksis ud fra konkret viden om, hvad der har den største effekt. På kort sigt har det den effekt, at jobcentre og a-kasser m.fl. i højere grad kan tilrettelægge en indsats efter, hvad der virker, og dermed bidrage til en styrket indsats over for de ledige. På mellemlang sigt får vidensgenerering og formidlingen den effekt, at politikken kan tilrettelægges mere hensigtsmæssigt og løbende kvalificeres. På lang sigt vil vidensgenerering og formidling være et væsentligt bidrag ift. at få flest mulige i job eller uddannelse, og at virksomhederne får den nødvendige arbejdskraft.

Boks 4: Arbejdet inden for viden og formidling i 2018

I 2018 lancerer STAR en ny hjemmeside for star.dk, som skaber bedre sammenhæng og overskuelighed over styrelsens kommunikation til brugerne, og som giver mulighed for en højere grad af interaktion med brugerne omkring udvikling af nye produkter.

Der vil i 2018 være fokus på at komme mere i dialog med brugerne af STARs viden og tilbud. Den øgede dialog med og inddragelse af brugerne har til hensigt at understøtte at styrelsens viden bliver formidlet endnu bedre og mere præcist, og vil dermed øge gennemslagskraften jf. forandringsmodellen.

Desuden har styrelsen fokus på følgende områder og opgaver:

På dataområdet:

- Videreudvikling af nye målinger på jobindsats, fx statistik over nytilkendelser og afgørelser på førtidspensionsområdet, beskæftigelsesmønstre blandt udenlandsk arbejdskraft, og målinger der belyser borgere der modtager både beskæftigelses og socialindsatser. Derudover arbejder teamet også med den løbende drift og vedligehold af jobindsats.dk
- Implementering af nye EU-forordning for persondata i STARs statistiske datavarehus og analysemiljø.
- Indsamling, bearbejdning og præsentation af nye dataområder, herunder uddannelses-, sundheds- og socialdata.
- Undersøge mulighederne for, at STAR kan udstille styrelsens data som åbne data.

På vidensområdet:

- Et særligt fokus på formidling af evidensbaseret viden til praktikkere i beskæftigelsesindsatsen, hvor der er fokus på, at den evidensbaserede viden i højere grad kan omsættes i det praktiske arbejde. I den forbindelse vil STAR bl.a. arbejde på nytænkende metoder og værktøjer til at producere og levere relevant viden til frontlinjen om tilrettelæggelsen, effekten og brugeroplevelsen af beskæftigelsesrettede indsatser. Derudover vil STAR arbejde for en styrket implementering af viden fra STARs større vidensprojekter, herunder f.eks. JobFirst, Brobygning til uddannelse, Projekt Inklusion og IBBIS (Integreret behandlings- og beskæftigelsesrettet indsats til sygemeldte borgere med angst, depression, stress mv.).
- Et fortsat fokus på at styrke viden om effekterne af beskæftigelsesrettede indsatser gennem en styrket drift og en stabil løbende opsamling af viden til jobeffekter.dk, udvikling af ny viden, samt styrket omsætning af den evidensbaserede viden gennem øget brug af jobeffekter.dk

På området for analyse- og konsekvensberegninger:

- Udbrede og konsolidere kompetencerne indenfor beregning af konsekvenserne af ændringer af regler og praksis på beskæftigelsesområdet.
- Udarbejde analyser, som understøtter målrettet implementering af bedste praksis i kommuner med størst potentiale.
- Udvikle metoder til kortlægning af individuel adfærd, som kan understøtte vejledning af den enkelte beskæftigede eller jobsøgende.

På overvågningsområdet:

- Udvikle, teste og implementere ny metode til opgørelse af virksomhedernes rekrutteringssituation baseret på elektronisk opslåede jobopslag.
- Afdække virksomhedernes efterspørgsel efter kompetencer med udgangspunkt i elektronisk opslåede jobopslag og pba. heraf teste og udvikle værktøjer som kan anvendes af ledige, sagsbehandlere, virksomheder mv.
- Videreudvikling og sammensmeltning af en række STARs overvågningsværktøjer

til brug for ledige og sagsbehandlere (dashboard/det virtuelle jobcenter) samt udstilling af datagrundlaget for eksterne leverandører.

- Udvikle en indikatormodel, der kan belyse arbejdsmarkedsudviklingen og manglen på arbejdskraft på kortere sigt.
- Arbejde på en flow-model, der påviser bevægelser mellem ydelser for udenlandsk arbejdskraft.

4. Resultatkrav (ca. 1-2 A4 sider)

Der er opstillet 13 resultatkrav for STAR i 2018.

Nr.	Resultatkrav	Vægt
Borger- og virksomhedsservice		
1.	<p>Borgerrettet sagsbehandling (ferie, EØS og CKA):</p> <p>Ferielovsområdet</p> <p>A. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid må maksimalt være på 1 måned. B. Højest 10 pct. af de verserende sager må være over 3 måneder gamle.</p> <p>EØS driftssager*</p> <p>A. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid må maksimalt være på 6 uger. B. Højest 10 pct. af de verserende sager må være over 2 måneder gamle.</p> <p>Klagesager (CKA og EØS)</p> <p>C. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid må maksimalt være på 6 uger. D. Højest 10 pct. af de verserende sager må være over 4 måneder gamle.</p> <p>Landssupporten:</p> <p>C. 90 pct. af telefoniske henvendelser til Landssupporten skal besvares inden for en ventetid på maksimalt 4 minutter (fraregnet ekstraordinære perioder med systemnedbrud eller fejl). D. 92 pct. af alle skriftlige henvendelser til Landssupport skal besvares.</p>	11 pct.
Implementering og tilsyn		
2.	<p>Virksomhedsrettet indsats (Kontanthjælpsreformen, FØP/Fleksreformen og Jobreformen)</p> <p>Andelen af udsatte ledige, der i løbet af et rullende kvartal er i virksomhedspraktik/løntilskud/ordinære timer skal være minimum 30 pct. for hvert af de jobcentre, der i det givne kvartal, ligger i den bedste tredjedel på landsplan.</p>	11 pct.
3.	<p>Tidlig indsats (Beskæftigelsesreformen, kontanthjælpsreformen og sygedagpengereformen)</p> <p>90 pct. af alle borgere med mellem 3 og 6 måneders anciennitet på dagpenge, sygedagpenge og kontanthjælp (jobparate) har deltaget i minimum 2 samtaler i jobcentret de seneste 3 måneder af deres forløb.</p>	11 pct.
4.	<p>Selvbooking</p> <p>Ved udgangen af 2018 (målt i december 2018) er 50 pct. af alle afholdte samtaler for jobparate kontanthjælpsmodtagere og modtagere af sygedagpenge selvbookede.</p>	8 pct.
5.	<p>Min Plan</p> <p>Generation 2.0 af Min Plan er i brug for jobparate og rehabiliteringsmålgrupperne ved udgangen af 2018 og der er udviklet en plan for implementeringsaktiviteter inden udgangen af 3. kvartal.</p>	8 pct.
6.	<p>Servicemål for henvendelser fra kommuner og a-kasser</p> <p>80 pct. af alle henvendelser fra a-kasser og kommuner besvares inden for 15 arbejdsdage.</p>	8 pct.
7.	<p>Prognosepræcision</p> <p>Målet er høj præcision i prognoser:</p> <p>Drift: For driftsbevillinger må den numeriske afvigelse mellem forbruget i</p>	8 pct.

	<p>kvartalet og prognosen maksimalt afvige med 5 pct. (med forbehold for organisationsændringer og aftalt forbrug af opsparing mm.)</p> <p>Puljer: For reservationsbevillinger må den samlede numeriske afvigelse mellem forbruget i kvartalet og prognosen maksimalt afvige med 7 pct. Forbruget opgøres eksklusiv tilbageløb fra tidligere år.</p> <p>Lovbundne bevillinger: For ordninger under det lovbundne område må den numeriske afvigelse mellem det realiserede resultat ved årsafslutningen og det forventede resultat være maksimalt: 5 pct. i forhold til prognosen ved grundbudgetteringen 4 pct. i forhold til udgiftsopfølgning 1 3 pct. i forhold til udgiftsopfølgning 2 2 pct. i forhold til udgiftsopfølgning 3</p> <p>For alle områder gælder, at der for hver hovedkonto foretages en opgørelse af den numeriske afvigelse mellem forbruget i kvartalet og prognosen. Afvigelserne og budget summeres derefter for hele området, hvorefter afvigelsen beregnes.</p>	
8.	<p>Det virtuelle jobcenter</p> <p>Der er udviklet og releaset en version 1.0 af dashboards i to særskilte spor: borger, sagsbehandler (spejling af dashboard til borgere) og virksomhed. Dashboardsne skal give et bedre og mere let tilgængeligt overblik over relevante it-redskaber og data for den enkelte bruger.</p>	11 pct.
Politikforberedende arbejde		
9.	<p>LAB-lovforberedende arbejde</p> <p>STAR skal yde faglige bidrag og bistå efter behov i forhandlingerne om en politisk aftale om en forenkling af LAB. Ved indgåelse af aftale, skal STAR udarbejde lovforslag herom.</p>	11 pct.
Viden og Formidling		
10.	<p>STAR skal styrke sin dialog med brugerne via nyt STAR.dk og øvrige kommunikationsplatforme</p> <p>STAR forventer ultimo marts 2018 at lancerer en helt ny version af star.dk med mulighed for øget interaktion med og mellem brugere.</p> <p>Inden udgangen af 2018 skal mindst 500 brugere fra jobcentre og A-kasser enten have logget sig ind på STAR.dk eller have tilmeldt sig dedikerede netværk på LinkedIn</p> <p>Ved udgangen af 2018 skal STARs brugere have været inddraget i udviklingen af mindst fire konkrete produkter rettet mod kommuner og A-kasser f.eks. gennem inddragelse ved udmøntning af ny LAB.</p>	8 pct.
11.	<p>Datasikkerhed</p> <p>STAR er i implementeringen af ISO27001 nået til modenhedsniveau 3 i Digitaliseringsstyrelsens modenhedsmodel.</p>	5 pct.

* Målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for EØS driftssager er udvidet fra 4 til 6 uger, da der er indført en fast arbejdsgiverhøring, som en del af sagsbehandlingsprocessen.

Forventninger til servicemål (resultatmål 1 og 6) i 2019 og 2020:

Resultatkrav	2018	2019	2020
Ferielovsområdet: A. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	Maksimalt 1 måned	Maksimalt 1* måned	Maksimalt 1* måned
Ferielovsområdet: B. Andel verserende sager der må være over 3 måneder gamle:	Højst 10 procent	Højst 9 procent	Højst 8 procent
EØS Driftssager: C. Gennemsnitsling sagsbehandlingstid	Maksimalt 6 uger	Maksimalt 6 uger**	Maksimalt 6 uger**
EØS Driftssager: D. Andel verserende sager der må være over følgende 2 måneder gamle:	Højst 10 procent	Højst 9 procent	Højst 8 procent
Klagesager (CKA og EØS) E. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid:	Maksimalt 6 uger	Maksimalt 6 uger**	Maksimalt 6 uger**
Klagesager (CKA og EØS) F. Andel verserende sager der må være over 4 måneder gamle:	Højst 10 procent	Højst 10** procent	Højst 10** procent
90 pct. af telefoniske henvendelser til Landssupporten skal besvares inden for en ventetid på maksimalt følgende antal minutter (fraregnet ekstraordinære perioder med systemnedbrud eller fejl).	4 minutter	4 minutter***	3 minutter
Følgende antal pct. af alle skriftlige henvendelser til Jobnetsupport skal besvares inden for 24 timer	92 procent	92 procent***	95 procent
Følgende antal pct. af alle henvendelser fra a-kasser og kommuner besvares inden for 15 arbejdsdage.	80 procent	80 procent**	80 procent**

* På Ferielovsområdet var det forventningen først efter 2019 at kunne realisere en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på under 1 måned. Dette forventes nu realiseret allerede i 2018. Det ambitiøse mål for 2018 betyder samtidig, at der ikke forventes at kunne ske en yderligere forbedring i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid før overflytningen af området til Feriekonto.

** Der er tale om ambitiøse mål for 2018, det vurderes derfor ikke relevant at skærpe målene yderligere i 2019 og 2020.

*** 1. november overflyttes landssupporten til Borholm, hvorfor servicemålene fastholdes for 2019. Servicemålene skal dog forhandles hvert år med leverandøren af opgaven, hvorfor f.eks. udviklingen i ledighedstallene kan føre til skærpede sagsbehandlingstider.