Praksisfortælling – Beskæftigelse, jobcenter

Praksisfortællinger til sammenhængsmodellen · Udkast til høring · November 2026

Formål og målgruppe

Formålet med denne fortælling er at afprøve, om den tværgående sammenhængsmodel kan genkendes i arbejdet i jobcentret. Teksten er ikke tænkt som en endelig beskrivelse af fagområdet eller som en domænemodel for området, men som et fælles grundlag for kvalificering.

Målgruppen er medarbejdere med faglig indsigt i beskæftigelsesindsatsen – sagsbehandlere, jobkonsulenter, virksomhedskonsulenter, faglige ledere og systemansvarlige. De skal med udgangspunkt i fortællingen kunne vurdere, om arbejdsgange, begreber, aktører og sammenhænge er beskrevet, så det svarer til den praksis, de kender fra hverdagen.

Fortællingen er forsøgt skrevet i fagområdets eget sprog. Sammen med fortællingen findes en visualisering af sammenhængsmodellen, hvor modellens begreber er vist med fagområdets egne begreber. Denne høringsrunde gælder sag, dokument og beslutning. Fortællingen beskriver af hensyn til sammenhængen også tilbud, aktiviteter, ydelser og økonomi, men den del hører til anden høringsrunde.

Fortællingen

Borgeren og virksomheden

I jobcentret begynder et typisk scenarie med, at en borger er i kontakt med jobcentret, fordi borgeren har behov for hjælp til at komme tættere på job, uddannelse eller afklaring. Det kan for eksempel handle om ledighed, sygdom, nedsat arbejdsevne, behov for opkvalificering, virksomhedspraktik, mentorstøtte eller afklaring af, hvad borgeren kan i forhold til arbejdsmarkedet.

Borgeren er det centrale udgangspunkt. Det er borgerens situation, rettigheder, pligter og muligheder, der danner rammen om arbejdet. Samtidig er borgerens forløb ofte afhængigt af flere andre aktører: en virksomhed, en a-kasse, en jobkonsulent, en virksomhedskonsulent, en mentor, en uddannelsesvejleder, en handicapkonsulent eller andre medarbejdere i kommunen.

Jobcentret arbejder også for virksomhederne. Når en virksomhed henvender sig, handler det som regel om at finde en borger, der kan komme i job, i praktik eller på anden måde matche virksomhedens behov for arbejdskraft. Virksomhedsservice og rekruttering er derfor en del af jobcentrets opgave, og aftaler med virksomheder om for eksempel praktik indgår i samarbejdet omkring borgerens forløb.

Målgruppe, lovgivning og ydelse styrer forløbet

For medarbejderne er det i høj grad lovgivningen og den ydelse, borgeren modtager, der styrer forløbet. Borgeren er indplaceret i en målgruppe for eksempel dagpengemodtager, kontanthjælpsmodtager eller borger i jobafklaringsforløb, og målgruppen afgør, hvilke regler, pligter, samtaler og tilbud, der gælder. Når borgerens situation ændrer sig væsentligt, visiteres borgeren til en

ny målgruppe, for eksempel ved overgang fra dagpenge til kontanthjælp eller fra sygedagpenge til jobafklaringsforløb.

Det, der fagligt opleves som borgerens forløb, er derfor ikke nødvendigvis det samme som sagen i fagsystemet. Forløbet følger borgerens målgruppe og ydelse; sagen er den ramme, fagsystemet stiller til rådighed.

Sagen i fagsystemet

Når borgeren er i et forløb i jobcentret, arbejdes der med en sag. Sagen er rammen om de oplysninger, der samles om borgerens situation: personoplysninger, journalnotater, samtaler, telefonopkald, vurderinger, observationer, afgørelser, bevillinger, planer, aftaler og aktiviteter.

Hvordan sagerne er struktureret, afhænger af fagsystemet. I nogle systemer har borgeren en primær sag og eventuelt sekundære sager, afhængigt af borgerens situation og kommunens arbejdsgange. I andre systemer er arbejdet bygget op omkring borgerens målgruppe snarere end omkring en sag. Begreberne varierer derfor fra jobcenter til jobcenter, selvom arbejdet er det samme.

Sagen klassificeres med KLE, så den placeres i en fælles emnemæssig struktur. I praksis sker klassificeringen ofte automatisk i fagsystemet, og det er ikke noget, sagsbehandleren bemærker i det daglige arbejde.

Dokumentation

I den daglige opgaveløsning dokumenterer medarbejderne løbende, hvad der sker i kontakten med borgeren. En samtale med borgeren kan blive dokumenteret som et journalnotat. Det samme kan telefonopkald, vurderinger og observationer. Dokumentationen er både et arbejdsredskab i den løbende opfølgning og et grundlag for, at andre medarbejdere kan forstå, hvad der er sket i sagen.

Dokumentationen kan også handle om de tilbud og aktiviteter, borgeren deltager i. Hvis borgeren for eksempel deltager i en virksomhedspraktik, et kursus, et mentorforløb eller et jobsøgningsforløb, registreres oplysninger om aktivitetstype, startdato, slutdato, formål, leverandør, omfang, status og resultat. På den måde kan man følge, hvilke aktiviteter borgeren har deltaget i, og hvordan de indgår i borgerens samlede forløb.

Tilbud og aktiviteter

Tilbud og aktiviteter er centrale begreber i jobcentret. Når borgeren får bevilget et kursus, placeres borgeren i en aktivitet. Et tilbud eller en aktivitet kan for eksempel være virksomhedspraktik, løntilskud, jobsøgningskursus, opkvalificering, uddannelse eller mentorstøtte. Fleksjob er også et tilbud, men kræver en særlig visitation. Nogle aktiviteter har til formål at afklare borgerens arbejdsevne. Andre skal give borgeren nye kompetencer, styrke jobsøgningen, skabe kontakt til en virksomhed eller understøtte, at borgeren kan fastholdes i aktivitet eller job.

Afgørelser og aftaler

Ikke alt, der sker omkring borgeren, er en afgørelse. Når kommunen bevilger noget til borgeren for eksempel virksomhedspraktik, et kursus, et hjælpemiddel eller i nogle tilfælde en ydelse, er der tale om en afgørelse, og afgørelse og bevilling bruges tæt sammen. En ydelse kan i praksis være knyttet til en rekvisition, for eksempel hvis borgeren får bevilget en bog til et kursus.

Andet aftales som led i borgerens plan uden at være en afgørelse. Det gælder for eksempel tilknytning af en jobkonsulent, aftaler om jobsøgning eller det, der aftales på et møde med sagsbehandleren. Aftaler med virksomheder indgår i samarbejdet om borgerens forløb. Der er altså et skel mellem det, kommunen bevilger ved en afgørelse, og det, der aftales i forløbet.

Der kan være flere afgørelser i samme sag. En borger kan få bevilget et kursus, senere få ændret aktiviteten, få bevilget et hjælpemiddel eller få en anden indsats som led i forløbet. Et afgørelsesbrev kan indeholde flere afgørelser, og hvis en aktivitet ændres, kan det udløse et nyt afgørelsesbrev. Sagen er derfor ikke én enkelt beslutning, men en ramme om et forløb, hvor borgerens situation, plan, aktiviteter, aftaler og bevillinger ændrer sig over tid.

Opgaver, påmindelser og udkast fra systemet

Der træffes ikke fuldautomatiske afgørelser i jobcentret. Fagsystemet skaber derimod opgaver, påmindelser og udkast, som en medarbejder skal tage stilling til. Et eksempel er automatisk opsummering af samtaler, som sagsbehandleren efterfølgende godkender.

Et andet eksempel er afmelding. Hvis en forsikret ledig ikke booker en samtale inden for fristen, afmeldes borgeren, og borgeren får et brev om afmeldingen. Sagen lukkes ikke af den grund; der oprettes en opgave til sagsbehandleren, som efter syv dage lukker sagen, hvis borgeren ikke har tilmeldt sig på ny og booket en samtale. Afmeldingen har betydning for borgerens ret til dagpenge, som a-kassen tager stilling til.

Sagen kan i andre situationer afsluttes på baggrund af hændelser fra andre systemer, for eksempel når borgeren afmelder sig på Jobnet, fordi borgeren er kommet i arbejde.

Økonomi og godkendelse

Økonomien spiller også en rolle for, hvad der kan bevilges. Der findes ikke nødvendigvis et centralt katalog over tilbud og ydelser. I det jobcenter, fortællingen bygger på, arbejdes der i stedet med beløbsgrænser for, hvad den enkelte sagsbehandler må bevilge; overstiger en bevilling grænsen, kræver det godkendelse fra lederen. Styringen sker dermed både gennem økonomiske rammer og organisatorisk godkendelse. Hvordan dette er organiseret, varierer fra jobcenter til jobcenter.

A-kassen, Jobnet og de fælles beskæftigelsesdata

Der kan være situationer, hvor a-kassen bevilger noget, mens jobcentret står for udbetalingen. Hvis a-kassen for eksempel giver lov til HF-enkeltfag på op til 20 timer om ugen, fremgår det ikke nødvendigvis af jobcentrets sag, men overleveres i nogle tilfælde kun mundtligt via borgeren. Der kan altså være væsentlige oplysninger i borgerens samlede beskæftigelsesforløb, som ikke er synlige i jobcentrets sag.

Borgerens forløb understøttes af flere løsninger. I Min Plan på Jobnet kan borgeren se planen, samtaler, jobmål og a-kassekrav og selv arbejde med de mål og aktiviteter, der er aftalt eller bevilget. Borgeren er dermed ikke kun genstand for kommunens sagsbehandling, men følger selv med i dele af sit forløb.

Kommunikationen kan samtidig være fordelt på flere kanaler: én løsning til borgeren, en anden til virksomheder og en tredje til aftaler om praktik. Det samlede forløb kan derfor ikke forstås ud fra én

sag i ét system, men som et samspil mellem borgeren, kommunen, virksomheder, a-kasser og de oplysninger, der deles på tværs.

Roller omkring borgeren

Omkring borgerens sag kan der være flere medarbejdere med forskellige roller: sagsbehandler, jobkonsulent, virksomhedskonsulent, mentor, handicapkonsulent, uddannelsesvejleder, sygedagpengesagsbehandler eller ydelsessagsbehandler. Rollerne beskriver, hvem der indgår i arbejdet omkring borgeren, og hvilken funktion de har i forløbet.

Spørgsmål til høringsparterne

Vi beder særligt om svar på følgende:

1. Genkender I arbejdsgangen fra borgerens første kontakt over sag, afgørelser og aftaler til afslutning? Hvor afviger jeres praksis?
2. Hvad opleves som borgerens forløb hos jer – sagen i fagsystemet, målgruppen eller noget tredje? Hvordan hænger det sammen med sagerne i jeres fagsystem?
3. Hvilke beslutninger træffer I som afgørelser med brev, og hvilke som aftaler med borgeren eller virksomheden?
4. Hvilke opgaver, påmindelser og udkast skaber jeres fagsystem automatisk, og hvem godkender dem?
5. Hvordan registrerer I virksomhedernes henvendelser og aftaler om praktik og rekruttering? på borgerens sag, på virksomheden eller begge dele?
6. Er der begreber, aktører eller trin fra jeres hverdag, som fortællingen ikke nævner eller beskriver forkert?

Grundlag

Oplysning	Indhold
Fagområde	Beskæftigelsesindsatsen i jobcentret efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats m.fl. Fortællingen dækker ikke udbetaling af ydelser og ikke sygedagpenge, som har sin egen fortælling. Området er under forandring: en beskæftigelsesreform forventes at træde i kraft 1. januar 2027, og dele af den er allerede trådt i kraft. Fortællingen beskriver praksis i efteråret 2026.
Høringsrunde	Første høringsrunde: Sammenhængsmodel byggeblokkene Sag, Dokument og Beslutning