

Forenkling og automatisering af opgørelsen af ordinært ansatte

August 2018

Baggrund

Når en virksomhed skal have en person i virksomhedspraktik eller i løntilskudsjob skal en række betingelser være opfyldt. Der skal bl.a. være et rimeligt forhold mellem antallet af ordinært ansatte på virksomheden i forhold til antallet af personer i virksomhedspraktik/løntilskudsjob (rimelighedskravet). For løntilskud skal der endvidere være tale om merbeskæftigelse i forhold til det hidtidige antal ordinært ansatte (merbeskæftigelseskravet).

Som reglerne er i dag, er det kun personer i tidsbegrænsede stillinger uden offentligt tilskud, der tæller med som ordinært ansatte (når rimelighedskravet og merbeskæftigelse skal vurderes). Personer, der er ansat i tidsbegrænsede stillinger eller er projektansatte, tæller således ikke med som ordinært ansatte.

Det er tidskrævende og vanskeligt for arbejdsgiverne at udarbejde de påkrævede opgørelser over ordinært ansatte. Ligeledes har jobcentrene svært ved at kontrollere arbejdsgivernes oplysninger, da det ikke fremgår af det tilgængelige register (e-indkomst), om en person er ansat i en tidsbegrænset stilling. Det er dermed heller ikke muligt fuldt at digitalisere de nuværende regler.

Initiativ

Personer i tidsbegrænsede stillinger og stillinger med konkrete arbejdsbeskrivelser skal tælle med i opgørelsen af ordinært ansættelse, da der i e-indkomst ikke er informationer om kontraktmæssige forhold.

Det indebærer desuden, at kontrolfunktionen i VITAS (det digitale ansøgningssystem) herefter kan digitaliseres yderligere, således at opgørelsen af antallet af ordinært ansatte automatiseres fuldt ud ved at genanvende oplysninger fra e-indkomst. Konkret betyder dette, at:

- Der skabes integration med e-indkomstregisteret, således at VITAS trækker data over alle ordinært ansatte i virksomheden.
- Personer i virksomhedspraktik eller personer med offentligt løntilskud automatisk fratrækkes ved indhentning af oplysninger fra Det fælles Datagrundlag (DFDG).

Det forudsættes, at der skal være en nogenlunde uændret balance i rimelighedskravet, så den enkelte borger fortsat oplever at være på en arbejdsplads med kolleger ansat på ordinære vilkår.

I dag fraregnes personer i tidsbegrænsede stillinger og stillinger med konkrete arbejdsbeskrivelser manuelt på baggrund af selvangivelse fra virksomhederne. Hvis disse tælles med i antallet af ordinært ansatte kan det betyde, at nogle virksomheder kan have flere ansat i støttet beskæftigelse. I dag udarbejdes opgørelserne manuelt, og det er svært for virksomhederne at udfylde dem korrekt.

Det er derfor ikke muligt præcist at sige, hvad initiativet i praksis vil betyde for antallet af ansatte i støttet beskæftigelse.

Den konkrete udmøntning drøftes i en arbejdsgruppe bestående af DA, LO og KL, så rimelighedskravet fortsat afspejler et rimeligt forhold mellem ordinært ansatte og personer i støttet beskæftigelse. Arbejdsgruppen skal præsentere en løsning i oktober 2018. Aftalepartierne mødes efterfølgende for at godkende den endelige udmøntning.

Initiativet vil medføre en stor administrativ lettelse for arbejdsgiverne, der ikke længere manuelt behøver at udarbejde opgørelser over antallet af ordinært ansatte. For medarbejderne i jobcentrene vil det betyde, at de nemt og hurtigt kan få oplyst om rimelighedskravet er opfyldt på en virksomhed, og for borgere kan initiativet betyde, at de hurtigere vil kunne starte i et tilbud om deltagelse i virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud.

Ensretning af merbeskæftigelseskravet

August 2018

Baggrund

Ansættelse med løntilskud skal medføre merbeskæftigelse, dvs. en nettoudvidelse af virksomhedens antal ansatte.

Hos *private arbejdsgivere* er der som følge af EU-retten fastsat et merbeskæftigelseskrav, som betyder, at der skal være tale om en nettoudvidelse i forhold til det gennemsnitlige antal ordinært ansatte i de seneste 12 måneder. Derudover må ansættelsen ikke ske i en stilling, der indenfor de sidste tre måneder er blevet ledig ved afskedigelse eller fratrædelse af en ordinært ansat. Sidstnævnte er et supplerende nationalt krav.

Hos *offentlige arbejdsgivere* er der fastsat et merbeskæftigelseskrav (ikke EU-krav), som betyder, at der skal være tale om en nettoudvidelse i forhold til antal ansatte ifølge budgettet for den enkelte offentlige virksomhed. I opgørelsen af antal ordinært ansatte medregnes alle ordinært ansatte, der er ansat i en tidsbegrænset stilling uden offentligt tilskud.

Opgørelsen af merbeskæftigelseskravet sker således på to forskellige måder, alt efter om det er en privat eller en offentlig virksomhed. Det kan give anledning til usikkerhed om reglerne i både jobcentre og virksomheder. Særligt opgørelsen af merbeskæftigelseskravet for offentlige løntilskudsjob kan være vanskelig at håndtere for de involverede aktører, idet en budgetvurdering kræver indhentelse af budgetmateriale, som ikke er tilgængelig i eksisterende registre.

Initiativ

Reglerne harmoniseres, så opgørelsen af ordinært ansatte foretages på samme måde på offentlige arbejdspladser, som det er tilfældet i private virksomheder.

Det vil sikre væsentlig større transparens, indebære en administrativ lettelse og muliggøre en digitalisering af opgørelsen i VITAS, idet data vil kunne hentes i e-Indkomst. Der vil være tale om samme opgørelse af ordinært ansatte som i initiativet om digitalisering af opgørelsen af ordinært ansatte i forhold til deltagelse i virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud.

Initiativet vil lette administrationen både for virksomheder og medarbejdere i jobcentre, der i dag skal kontrollere virksomhedernes oplysninger. For borgere kan ændringen betyde, at de hurtigere vil kunne starte i et tilbud om ansættelse med løntilskud, idet sagsbehandlingstiden forventes at kunne nedsættes.

Anvendelsen af en mere automatiseret og budgetafhængig opgørelsesmetode kan dog samtidig medføre begrænsning i nogle offentlige virksomheders mulighed for at ansætte ledige i løntilskud i de situationer, hvor der sker/er sket reduktion af medarbejderstaben.

Foranalyse til Det virtuelle Jobcenter

August 2018

Baggrund

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR), a-kasser og kommuner har igennem de senere år udviklet forskellige digitale selvbetjeningsløsninger, der understøtter og styrker en individuelt tilpasset beskæftigelsesindsats. Den digitale joblog, selvbooking og VITAS er eksempler på sådanne redskaber.

Med de aftalte forenklinger af beskæftigelsesindsatsen vil borgere, virksomheder og kommuner få større frihedsgrader til at tilrettelægge og gennemføre beskæftigelsesindsatsen. Den øgede frihed stiller nye krav til monitorering og understøttelse af indsatsen med henblik på at sikre, at kommunerne leverer de ønskede resultater. En del af svaret på disse nye krav er, at der vil blive udviklet en styrket benchmarking af kommuners resultater og indsats, som kan lægges til grund for en løbende opfølgning på og dialog om kommuneres udmøntning af indsatsen.

Den decentrale udvikling af nye målgruppespecifikke it-redskaber indebærer en risiko for, at data ikke i tilstrækkeligt omfang deles og genanvendes på tværs af alle systemer og aktører. Det betyder fx, at oplysninger fra kommunernes og a-kassernes egne selvbetjeningsløsninger ikke kan anvendes til analyser eller til at berige data i de fælles løsninger. Det betyder også, at der ikke er en tilgængelig platform, hvorpå relevante aktører, fx a-kasser, fag- og brancheforeninger eller private leverandører, kan udvikle nye, smarte målgruppespecifikke it-redskaber, der kan understøtte (nudge) en effektiv beskæftigelsesindsats.

KL har i forbindelse med deres udspil til en ny beskæftigelsesindsats efterspurgt bedre muligheder for at genbruge komponenter og dele data på tværs og har påpeget, at borgerne skal tilbydes et bedre overblik over deres forløb/indsats. Grundlaget for dette ønske er, at sagsbehandlere i dag arbejder i mange forskellige systemer, hvilket er tungt og besværligt og medfører en betydelig risiko for dobbeltregistreringer.

Set i det lys bør det tilstræbes, at såvel regler som it-systemer understøtter selvbetjeningsløsninger, digital kommunikation og datadeling på tværs

Initiativ

Med henblik på at imødegå de beskrevne udfordringer iværksættes der en analyse af potentialet for at udbygge og samle de allerede eksisterende digitale selvbetjeningsløsninger til én digital indgang til beskæftigelsesindsatsen: Det virtuelle Jobcenter.

Hovedelementerne i Det Virtuelle Jobcenter vil være:

1. En enkel digital kontakt mellem jobcentret, borgere og arbejdsgivere.
2. Datadrevet beslutningsstøtte til sagsbehandlere, borgere og arbejdsgivere.
3. En åben platform for deling og brug af data på tværs af myndigheder og eksterne leverandører af it-løsninger samt etablering af målrettede selvbetjeningsløsninger til gavn for borgernes jobsøgning og beskæftigelsesindsatsen i øvrigt.

En sådan gennemgribende udvikling af digitale løsninger på beskæftigelsesområdet rummer store potentialer, men er samtidig omfattende og omkostningsfuld. Der skal derfor foretages en foranalyse af Det Virtuelle Jobcenter. Foranalysen skal belyse de økonomiske, administrative og adfærdsmæssige konsekvenser og skal lægges til grund for en beslutning om at påbegynde arbejdet med udvikling af Det Virtuelle Jobcenter.

Med afsæt i foranalysen skal Det Virtuelle Jobcenter drøftes med bl.a KL.

Det digitale ansøgningssystem for virksomhederne rulles ud til flere områder (fleksjob, jobrotation mv.)

August 2018

Baggrund

Med det digitale system, VITAS, kan arbejdsgivere søge om oprettelse af virksomhedsrettede tilbud. VITAS understøtter i dag ansøgning om oprettelse af virksomhedspraktik, nytteindsats, løntilskud, tilskud til voksenlærlinge og IGU-forløb.

Brugen af VITAS giver et kvalitativt løft og en effektivisering af sagsbehandlingen i kommunerne. VITAS sikrer, at ansøgninger først kan blive sendt ind, når de obligatoriske felter er udfyldt. Derefter forbereder systemet et afgørelsesudkast til jobcentret på baggrund af objektive fakta. Samtidig er det også mindre ressourcekrævende for arbejdsgivere at søge digitalt, da en række oplysninger i VITAS er udfyldt på forhånd, da systemet genanvender allerede indberettede registeroplysninger og oplysninger fra tidligere ansøgninger.

Der er en række ordninger, som virksomhederne ikke har mulighed for at ansøge om igennem VITAS, og der er derfor et yderligere gevinstpotentiale.

Det er i ØA18 aftalt, at der i forbindelse med forenklingen af den aktive beskæftigelses skal ske en øget digitalisering af de virksomhedsrettede indsatser i form af en obligatorisk brug af VITAS. Obligatorisk VITAS er trådt i kraft 1. januar 2018.

Initiativ

VITAS udvides med:

- Jobrotation
- Fleksjob (ny ordning)
- Mentor, hjælpemidler og personlig assistance

Initiativet vil lette den administrative byrde yderligere hos virksomheder og kommuner. For virksomhederne kan det øge deres interesse for at tilbyde virksomhedsrettede indsatser til de ledige. For kommunerne vil det medføre mindre sagsbehandling og kortere svartider over for virksomhederne.

En udvidelse af VITAS med disse ordninger vurderes at være i overensstemmelse med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, hvor det bl.a. fremgår at offentlig digitalisering skal skabe stærke rammevilkår for erhvervslivet og understøtte erhvervslivets digitale omstilling.

Det forventes, at en udvidelse af VITAS med de foreslåede ordninger vil medføre en digitalisering af op imod 62.000 ansøgningsprocedurer om året, som i dag foregår manuelt.

I VITAS arbejdes fremover systematisk med at måle virksomhedernes tilfredshed med jobcentrenes indsats ved digitaliseringen af alle virksomhedsrettede ordninger. Dette gøres ved at sende målrettede spørgeskemaer ud til virksomhederne kort tid efter de har afsluttet et forløb på VITAS. Dermed vil man kunne benchmarke jobcentrenes performance og identificere, hvem der leverer hhv. en god og dårlig virksomhedsservice.

Det forventes, at ordningerne kan indføres trinvist frem mod 1. juli 2020.

Alle skal have et CV på Jobnet

August 2018

Baggrund

Erfaringer viser, at arbejdet med et personligt CV fremmer et beskæftigelsesrettet fokus i borgerens forløb. For mange fungerer CV'et som et godt dialogredskab, der kan sætte fokus på erfaringer og kvalifikationer. Alle kan i dag oprette et CV på Jobnet, men kravet om udarbejdelse af et Jobnet-CV gælder i dag kun dem, der er tæt på arbejdsmarkedet. Det kan skabe forvirring, at der i forhold til den jobrettede indsats ikke er samme krav om at skulle lægge et CV på Jobnet for alle.

Initiativ

Udsatte borgere kan også have gavn af et CV, hvis de fx søger småjobs eller kortere virksomhedsrettede forløb. Alle borgere, der får en indsats efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB), skal have et CV på Jobnet. Dette vil som udgangspunkt gøre reglerne mere ens og understøtte målet om en jobrettet indsats til alle.

Der ændres ikke i kravene til CV for de grupper, der i dag er omfattet af kravet om CV, dvs. dagpengemodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere¹ og åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere.

De målgrupper, der ikke tidligere har haft et CV på Jobnet, underlægges ikke de samme proces- og tidskrav for udarbejdelse af CV. For disse grupper skal det afhænge af en konkret vurdering fra jobcentret af, hvornår der skal udarbejdes CV, og hvorvidt CV'et for den udsatte skal gøres søgbart for arbejdsgivere. Borgeren vil have ret til vejledning, jf. de almindelige regler herom.

Der er enkelte borgere, som ikke har tilstrækkelige it-mæssige og sproglige forudsætninger for at udarbejde et CV. Jobcentret får mulighed for at fritage disse borgere for kravet. Endvidere er der enkelte grupper, for hvem kravet ikke er relevant, og som derfor undtages fra kravet, jf. bilag.

Som led i processen arbejdes der videre med CV-løsningen på Jobnet, så den tilpasses de udsatte grupper. I den forbindelse ses der på relevante erfaringer om CV til udsatte.

Det nuværende Jobnet-CV er et brutto-CV, som indeholder alle relevante informationer for alle grupper af ledige. Det betyder, at fokus primært er på stillinger

¹ Reglerne for kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere omfatter også integrationsydelsesmodtagere, som ikke er omfattet af integrationsprogrammet efter integrationsloven.

og uddannelse, hvilket gør det mindre egnet til udsatte ledige, hvis kompetencer ikke nødvendigvis knytter sig til en konkret uddannelse eller stilling.

CV-løsningen på Jobnet gøres derfor mere målrettet for udsatte grupper, hvor fokus i højere grad er erfaringer og kompetencer. Et sådant CV vil ligeledes gøre det lettere for virksomheder selv at rekruttere borgere til småjobs.

Bilag: Oversigt over grupper², der kan få indsats efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB)

Grupper, der i dag har pligt til CV	Yderligere grupper, der får pligt til CV	Grupper, der ikke får pligt til CV
<ul style="list-style-type: none">• Dagpengemodtagere• Jobparate kontanthjælpsmodtagere• Åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere• Modtagere af ledighedsydelse• Personer, der har tilmeldt sig som arbejdssøgende i jobcenteret, herunder selvforsørgende	<ul style="list-style-type: none">• Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere• Uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere• Aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere• Revalidender• Personer i ressourceforløb• Sygedagpengemodtagere fra beskæftigelse, der ikke skal tilbage til deres job• Sygedagpengemodtagere fra ledighed• Personer i jobafklaring, der ikke er i et ansættelsesforhold• Dimittender med handicap³• Unge under 18 år uden ydelse, som har behov for en uddannelses- og beskæftigelsesfremmende indsats• Selvforsørgende, der ikke er tilmeldt, og som modtager indsats efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats• Beskæftigede, der modtager indsats efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 102 (indsats i fm. afskedigelse)	<ul style="list-style-type: none">• Sygedagpengemodtagere fra beskæftigelse, der skal tilbage til deres job• Personer i jobafklaringsforløb, der er i et ansættelsesforhold• Ansatte i fleksjob – herunder personer, der får støtte efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 70g• Beskæftigede, hvor der ydes tilskud til opkvalificering i fm. ordinær ansættelse.• Førtidspensionister• Voksenlærlinge• Personer, der alene får hjælpemidler eller personlig assistance som indsats.

² Når kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere nævnes i skemaet omfatter det også integrationsydelsesmodtagere udenfor integrationsprogrammet.

³ Disse personer vil i mange tilfælde også være dagpengemodtagere eller jobparate kontanthjælpsmodtagere.

Alle skal bruge Min Plan på Jobnet

August 2018

Baggrund

Alle målgrupper har allerede i dag en digital Min Plan på Jobnet. Det er dog kun dagpengemodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere, der har pligt til at modtage Min Plan med tilbud m.v. på Jobnet.¹ For de øvrige grupper skal jobcentret i stedet sende Min Plan til borgeren via digital post (e-boks). Det er bøvlet og administrativt tungt for jobcentrene, at det kun er nogle borgere, der får planen på Jobnet.

Det er i dag ikke muligt at have flere jobmål i Min Plan eller delmål for de udsatte borgere, der har længere vej mod job.

Initiativ

Det er aftalt, at:

- Det bliver obligatorisk for alle, der modtager en indsats i jobcentret, at modtage Min Plan med tilbud m.v. digitalt på Jobnet. Borgere, der er undtaget fra digital post og/eller digital selvbetjening, skal fortsat have Min Plan og tilbud m.v. i et fysisk brev, og jobcentret kan efter konkret individuel vurdering også undtage borgere, som ikke kan mestre brugen af den digitale Min Plan på Jobnet. Det skal dog ikke være muligt at undtage personer, som allerede i dag har pligt til at modtage Min Plan med tilbud mv. digitalt på Jobnet.
- Forny Min Plan, så den understøtter borgerens aktive deltagelse i egen sag, dvs. bliver lettere at bruge for udsatte grupper.
- Gøre det muligt at have flere jobmål og delmål i Min Plan ved at tilføje ekstra moduler i Min Plan hertil og i gennemskrivningen af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) præcisere, at det er muligt at arbejde med flere beskæftigelsesmål og delmål for de, der er længere fra beskæftigelse.

Jobcentrene vil opleve en administrativ lettelse ved, at alle borgere fremover skal modtage og gøre sig bekendt med Min Plan og tilbud på Jobnet. Det må forventes, at jobcentrene derfor skal bruge mindre tid på opfølgning, fordi borgerne har fået et bedre overblik.

Det bliver lettere for sagsbehandlere at arbejde med flere jobmål og med delmål, og dermed tale med borgerne om en bred jobsøgningsstrategi. Det bliver dermed nemmere at hjælpe borgerne til at søge job inden for de områder, hvor der er størst sandsynlighed for beskæftigelse.

¹ Reglerne for kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere omfatter også integrationsydelsesmodtagere, som ikke er omfattet af integrationsprogrammet.

Bilag: Grupper, som fremover skal modtage Min plan digitalt

Medmindre de er omfattet af undtagelsesbestemmelserne i forbindelse med digital post og digital selvbetjening.

Grupper, der i dag er omfattet af reglerne om at modtage Min plan og tilbud digitalt via Jobnet

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dagpengemodtagere • Jobparate kontanthjælpsmodtagere² • Åbenlyst uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nye grupper, der fremover omfattes af reglerne om at modtage Min plan og tilbud digitalt via Jobnet (- udover de grupper, der allerede er omfattet af reglerne)

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere • Uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere • Aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere • Revalidender • Modtagere af ledighedsydelse (fleksjobvisiterede) • Personer i ressourceforløb • Sygedagpengemodtagere • Personer i jobafklaringsforløb • Dimittender med handicap³ • Unge under 18 år uden ydelse, som har behov for en uddannelses- og beskæftigelsesfremmende indsats • Ledige selvforsørgende, der modtager indsats efter loven • Beskæftigede, der modtager indsats efter lovens § 102 (indsats i fm. afskedigelse) • Beskæftigede, hvor der ydes tilskud til opkvalificering i fm. ordinær ansættelse. • Ansatte i fleksjob – herunder personer, der får støtte efter lovens § 70g • Førtidspensionister, der modtager en indsats efter loven |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

² Reglerne for kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere omfatter også integrationsydelsesmodtagere, som ikke er omfattet af integrationsprogrammet.

³ Disse personer vil i mange tilfælde også være dagpengemodtagere eller jobparate kontant- eller integrationsydelsesmodtagere. I forbindelse med gennemskrivningen af LAB, vil der blive set på grænsefaldet til øvrige lovgivninger, herunder om nogle regler skal flyttes ind eller ud af LAB.

Obligatorisk selvbooking af samtaler til flere målgrupper

August 2018

Baggrund

Selvbooking kan skabe større medindflydelse og ansvar hos ledige for deres eget forløb.

Selvbooking er i dag alene obligatorisk for dagpengemodtagere, hvor erfaringerne er positive, bl.a. i form af færre udeblivelser. Jobparate kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere har i dag mulighed for – men ikke pligt til – at selvbooke. Sygemeldte, som er overgået til jobafklaringsforløb, har ikke mulighed for selv at booke samtaler.

Initiativ

Selvbooking gøres obligatorisk for jobparate kontanthjælpsmodtagere, integrationsydelsesmodtagere, som ikke er omfattet af integrationsprogrammet, sygedagpengemodtagere og sygemeldte i jobafklaringsforløb.

Hvis borgeren ikke booker inden for en fastsat frist, får det betydning for borgernes ydelse. Det skal være muligt at blive fritaget for selvbooking på grund af fx væsentlige helbredsmæssige forhold, ringe it-kundskaber eller sprogbarrierer, ligesom det i dag gælder for dagpengemodtagere.

Selvbooking indebærer mindre administration for sagsbehandlerne i kommunerne, men også en ny måde at arbejde på for sagsbehandlerne, der har været vant til selv at stå for indkaldelse til samtaler. Det betyder samtidig, at borgerene kommer til at få større indflydelse på deres kontaktførelse.