

Arbejdsdirektoratets forretningsstrategi (1/10 2009 – 2011)

Strategiske mål

1. Høj retssikkerhed – sikre en korrekt og effektiv betjening af borgerne
2. Effektivisere og forbedre kommuners og a-kassers administration
3. Reducere fejladministration i kommuner og a-kasser samt begrænse misbrug
4. Øge det effektive arbejdsudbud gennem en styrkelse af de lediges rådighed

De strategiske mål understøtter Beskæftigelsesministeriets fælles målsætning om at sikre et *højt og effektivt arbejdsudbud*.

Den viden, der opsamles via tilsynsindsatsen og klagesagsbehandlingen, skal nyttiggøres i forhold til borgerne, a-kasser, kommuner og Beskæftigelsesministeriets øvrige enheder. Den opsamlede viden indgår i en fortsat offensiv politikudvikling på ministerområdet og til opbygning af systemer, fx selvbetjeningssystemer, der forebygger og mindsker mulighederne for fejl.

Kontekst

A-kasser og kommuner udbetalte i 2008 ca. 43 mia. kr. i midlertidige forsørgelsesydelse til borgerne. Konjunkturudviklingen medfører en forøgelse af denne sum.

Direktoratets opgave er at føre tilsyn med a-kasser og kommuner, dels gennem behandling af godt 15.000 sager årligt på a-kassernes område, dels ved lovbestemte tilsyn (fx rådighedstilsynene) og ad hoc-tilsyn målrettet særlige områder (fx misbrug af midlertidige forsørgelsesydelse), dels ved benchmarking af kommuner og a-kasser. Samspelet mellem klagesagsbehandling og tilsynsaktiviteter skal udnyttes optimalt.

Direktoratets tilsyn med kommunerne suppleres af andre tilsyn, især det tilsyn, der udføres af kommunernes revisorer.

Midler og logik

For at opnå de strategiske mål er det nødvendigt, at direktoratet indtager en kritisk holdning til de tilsyn og den sagsbehandling, det er direktoratets lovbestemte opgave at udføre.

Vi vil derfor løbende udvikle og nyorientere indsatsen for at skabe et moderne og effektivt tilsyn og særligt målrette det mod de områder, hvor der beskæftigelsespolitisk er størst behov, og hvor risikoen for fejl i administration eller udbetalinger er størst. Fokus skal til stadighed være på, at vi har det rette tilsyn på det rette tidspunkt.

Tilsvarende vil vi fortsat forbedre og effektivisere sagsbehandlingen for, at borgere, a-kasser og kommuner kan få den korrekte og bedst mulige betjening.

Målet med såvel tilsynet og sagsbehandlingen er at opnå den rette adfærd hos myndigheder og borgere. Ikke mindst rådighedstilsynene og en løbende effektiv sagsbehandling bidrager til målet om at øge arbejdsudbudet.

Direktoratet skal løbende vurdere, om de indsatser vi sætter i gang, og de prioriteringer vi foretager, har den ønskede effekt.

Da det er a-kasserne og kommunerne, der har den direkte borgerkontakt, vil direktoratet nyorientere sin indsats i retning af mere vejledning og formidling af de gode eksempler. Målet er, at fejl og misbrug i højere grad bliver minimeret allerede hos a-kasserne og kommunerne, og at de rustes bedst muligt til at give borgerne den service, de har krav på ("kontrollantens vejleder").

For at opnå de ønskede mål vil direktoratet opprioritere brugen af følgende midler:

Systematisk opsamling af viden

Direktoratet skal bidrage til at forbedre administrationen i a-kasser og kommuner. Derfor skal der ske en *systematisk opsamling* af tilsynsresultaterne, af erfaringerne fra klagesagsbehandlingen og af beskæftigelsessystemets virkemåde og effekter, herunder holdninger og adfærd hos borgere, a-kasser og kommuner.

Den opsamlede viden skal nyttiggøres, så den kan danne grundlag for:

- læring og formidling af best practice,
- udviklingen af nye former for tilsyn og sagsbehandling
- løbende dialog med Arbejdsmarkedsstyrelsen og Pensionsstyrelsen om behovet for regelændringer.

Effektiv kommunikation

Virksomheden af direktoratets indsats forstærkes eller kan i mange tilfælde kun opnås gennem *effektiv kommunikation*. Fokus på kommunikation over for borgere, a-kasser og kommuner vil derfor have høj prioritet. Særligt de, der gerne vil men ikke kan, skal hjælpes.

Digital administration og registersamkøring

Store dele af administrationen og alle udbetalinger sker elektronisk. Det er derfor væsentligt, at direktoratet har fokus på fortsat udvikling af tilsynsmulighederne og borgerbetjeningen ved brug af elektroniske data og *registersamkøring* samt i udvikling af *digital administration* og *selvbetjeningssystemer*.

Innovation

Behovet for til stadighed at nyorientere indsatsen nødvendiggør, at direktoratet fremmer en *innovativ kultur* på både sagsbehandlings- og tilsynsfeltet ("rutiner ruster").

De samlede økonomiske incitamenter – og den forebyggende effekt – af indsatsen er et godt redskab til at få bragt helt eller delvist ledige i beskæftigelse.

Opfølgning

I tilknytning til denne forretningsstrategi vil direktoratet opstille Key Performance Indicators (KPI'er), der skal vise, om vi gennem de valgte indsatser opnår de strategiske mål. En årlig selvevaluering vil danne baggrund for en revurdering af de valgte indsatser og prioriteringer.