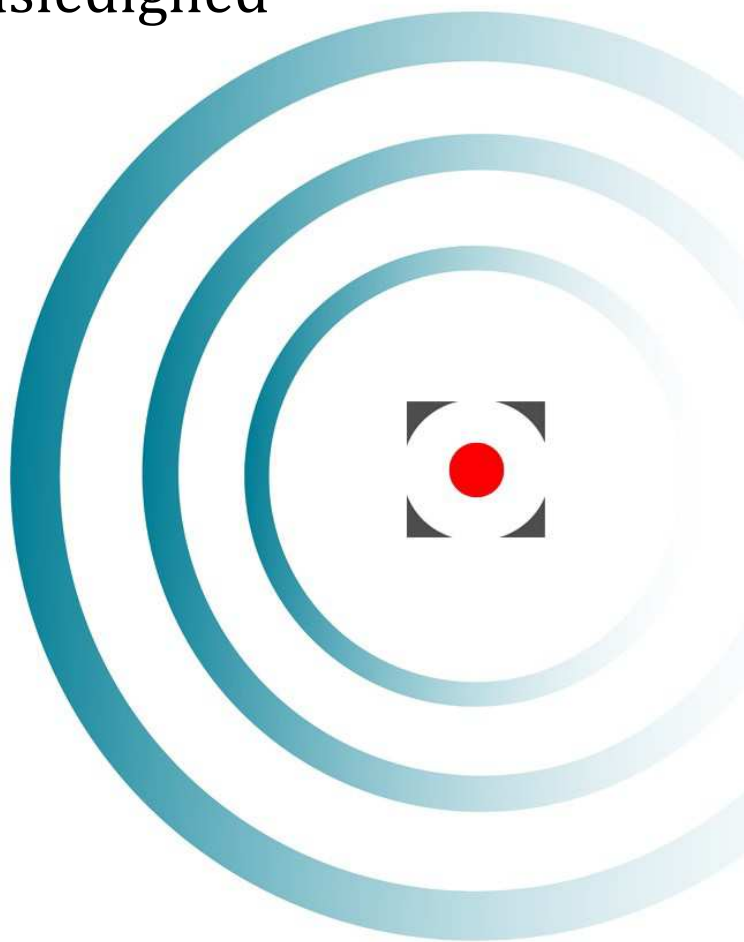


2018

Evaluering af projekt "Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed"



Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	3
2. SAMMENFATNING OG TVÆRGÅENDE LÆRINGSPUNKTER.....	4
3. BAGGRUND OG RAMMER	7
4. PROFILAFKLARING VIA AFKLARINGSVÆRKTØJET	10
5. SÆRLIG, MÅLRETTET INDSATS	20
6. SAMARBEJDE MED A-KASSER	26
7. ORGANISERING.....	33
8. FORANKRING.....	35
9. DEN VISITEREDE MÅLGRUPPE OG AFGANG FRA PROJEKTET	37
10. METODE OG DATAGRUNDLAG.....	40



1. Indledning

I forbindelse med beskæftigelsesreformen blev der afsat en permanent pulje på ca. 20 mio. kr. årligt til at understøtte kommunernes tilrettelæggelse af en indsats for ledige med særlige udfordringer. Puljens midler fra 2015 anvendes til et pilotprojekt ”*Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed*”, som skal bidrage til at opbygge og udbrede viden om samtaler og indsatser, der modvirker langtidsledighed for nyledige dagpengemodtagere.

Projektet skal understøtte landets jobcentre og a-kasser i at styrke kvaliteten af den første samtale med ledige a-dagpengemodtagere, der vurderes at være i risiko for langtidsledighed samt styrke og målrette sammenhængen til og indholdet i de indsatser, der følger efter, således at de ledige øger deres jobmuligheder.

I alt 16 lokale projekter har udviklet og afprøvet metoder, indsatser og samarbejdsaktiviteter, som kan nedbringe andelen af nyledige dagpengemodtagere, der bliver langtidsledige. Som et fælles centralt element har projekterne alle arbejdet med det profilafklaringsværktøj, som STAR har udviklet til at identificere nyledige i risiko for langtidsledighed.

Som led i pilotprojektet har Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering bedt mploy om at udarbejde en evaluering, der samler resultaterne af projektet. Projektperioden kørte fra januar 2016 til juni 2017, og evalueringen er gennemført umiddelbart herefter.

Formålet med evalueringen er at afdække:

1. **De lokale projekters erfaringer med brug af profilafklaringsværktøjet, herunder ift. at**
 - i. *identificere* nyledige a-dagpengemodtagere i særlig risiko for langtidsledighed,
 - ii. som *forberedelse* til første samtale og som *dialogværktøj* i samtalen og
 - iii. som afsæt for at *tilrettelægge* en særlig, målrettet indsats for nyledige i risiko for langtidsledighed
2. **De lokale projekters erfaringer med samarbejde om profilafklaring og en tidlig indsats med lokale a-kasser ifm. projektet**

Evalueringen tager udgangspunkt i en række forskellige datakilder, der belyser projektet fra forskellige vinkler og dermed giver et nuanceret billede af projektets gennemførelse og resultater. Metode og datagrundlag er beskrevet i afsnit 10

Projektdesignet giver ikke mulighed for at sammenligne resultater i form af afgang til job og uddannelse på tværs af de lokale projekter eller i forhold til den samlede gruppe af a-dagpengemodtagere. Det er heller ikke muligt direkte at sammenligne de målgrupper, der har deltaget i projekterne lokalt.



2. Sammenfatning og tværgående erfaringer

Dette afsnit indeholder en opsummering af de væsentligste resultater i evalueringen af pilotprojektet *"Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed"* samt en række tværgående læringspunkter.

Det giver værdi at arbejde med profilafklaringsværktøjet

De fleste af de 16 deltagende jobcentre vurderer, at der er værdi i at arbejde med profilafklaringsværktøjet. Det giver et godt grundlag for at *identificere* nyledige i risiko for langtidsledighed. Desuden udgør værktøjet ifølge jobcentrene et godt redskab i *forberedelsen* af samtalerne med borgeren, ligesom det er et effektivt *dialogværktøj* i samtalerne.

Borgerens svar på forberedelseskemaet er et godt grundlag for en progressions- og handlingsorienteret tilgang til borgerens forløb og jobsøgning. Svarene kan desuden styrke og målrette indholdet i indsatserne. Jobcentrene understreger dog også, at resultaterne fra profilafklaringsværktøjet ikke kan stå alene. Der skal en social-faglig vurdering til også. Resultaterne kan med fordel tænkes ind som en aktiv del af både samtaleforløb og indsats.

Gode erfaringer i forhold til at arbejde med profilafklaring

De 16 deltagende jobcentre har i løbet af projektet gjort sig erfaringer og en lang række læringspunkter ift. hvordan man arbejder effektivt med profilafklaringsværktøjet. Dette gælder både i forhold til systematisk udfyldelse af forberedelseskemaet samt brugen af resultaterne i samtaler og ift. til sammenhængende indsatser.

Jobcentrene har arbejdet med forskellige metoder for at sikre en systematisk udfyldelse af forberedelseskemaet, fx individuel kontakt til nyledige, generel information til nyledige samt inddragelse af samarbejdende a-kasser. De etablerede tiltag vurderes generelt at være virkningsfulde ift. at sikre en systematisk udfyldelse af forberedelseskemaet. Flere projekter nævner dog også, at det er nødvendigt med de ekstra tiltag, da mange borgere ikke udfylder forberedelseskemaet af sig selv – og at tiltagene er ressourcekrævende.

Nogle jobcentre har arbejdet meget med, hvordan man anvender afklaringsværktøjet aktivt i samtalerne med borgerne – og har gode erfaringer med det. Det kan fx være at udvælge særlige punkter, man spørger nærmere ind til i samtalerne eller udvikle et værktøj på baggrund af forberedelseskemaet, som kan anvendes aktivt i samtalerne med de nyledige. Uanset metode er sagsbehandlerens tilgang og samtaleteknikker væsentlige for en god samtale om resultaterne af profilafklaringen.

Der er iværksat en særlig og målrettet indsats for de nyledige i projektet

Alle de lokale projekter er lykkedes med at iværksætte en tidlig, målrettet indsats for de nyledige visiteret til projektet, og indsatsen adskiller sig fra den indsats, der ellers gives til nyledige a-dagpengemodtagere i jobcentrene. Indsatsen adskiller sig på indhold, omfang og/eller timing i forhold til den indsats, der ellers tilbydes nyledige a-dagpengemodtagere i jobcenteret.

Alle de deltagende jobcentre har som en del af den særlige indsats haft en mere personlig samtaleindsats samt en øget samtaleintensitet over for projektdeltagerne. Derudover varierer den særlige indsats i de forskellige projekter, men den består bl.a. af jobsøgningsundervisning, øget virksomhedsrettet fokus samt personlig jobformidler.



Erfaring med en effektiv indsats for nyledige i risiko for langtidsledighed

Stort set alle de deltagende jobcentre vurderer, at den indsats, de har iværksat i forbindelse med projektet, er virksomhedsfuld ift. at få nyledige i risiko for langtidsledighed i job. Jobcentrene peger på bestemte dele af de anvendte indsatser, som de vurderer er særlig virksomhedsfulde over for målgruppen i risiko for langtidsledighed.

Det er især virksomhedsfuldt hvis borgeren tilknyttes en fast sagsbehandler – en *særlig personlig* indsats – og der desuden er en mere intensiv samtalekontakt. Det er ifølge jobcentrene effektivt, fordi det betyder, at sagsbehandlerne får en tættere relation og hyppigere kontakt til borgeren og lærer borgeren og dennes udfordringer bedre at kende. Det skaber gode rammer for at give personlig vejledning og støtte og giver et bedre udgangspunkt for at understøtte borgers progression. Desuden påpeger flere af jobcentrene, at den personlige og tætte kontakt til borgerne kan være med til at sikre bedre formidling til job og uddannelse for de ledige.

Det vurderes desuden, at en mere intensiv virksomhedsrettet indsats generelt set er virksomhedsfuld over for mange af de nyledige i risiko for langtidsledighed. De påpeger blandt andet, at virksomhedsrettede forløb kan være med til at give borgerne motivation og tro på, at de kan komme i beskæftigelse.

Samarbejdet mellem jobcentre og a-kasser har generelt set været tilfredsstillende...

I godt 10 ud af de 16 lokale projekter siger jobcentrene, at samarbejdet med de medvirkende a-kasser er forløbet tilfredsstillende. Godt halvdelen af jobcentrene vurderer, at samarbejdet styrker udpegningen af ledige i risiko for langtidsledighed, mens to tredjedele siger, at samarbejdet styrker en tidlig, målrettet indsats. De samarbejdende a-kasser bistår bl.a. med at sikre, at borgerne udfylder forberedelsesskemaet fx ved at opfordre borgerne til at besvare skemaet eller at udfylde det sammen med borgerne til CV-samtalen. De samarbejdende a-kasser kan også indgå i planlægning af indsatsen.

A-kasser oplever også, at samarbejdet og dialogen mellem a-kasse og jobcenter har udviklet sig meget positivt i projektperioden. Der er tættere, hyppigere og mere systematisk kontakt end tidligere. Profilafklaringen har medvirket til at der skabes et fælles afsæt forud for fællessamtalen og at begge parter er klædt godt på til samtalen. Besvarelse af forberedelsesskemaet og profilafklaringen kan både bruges i forberedelsen af samtalen og aktivt under samtalen fordi man kan tale ud fra svarene.

Desuden er der blevet udvekslet erfaringer og begge parter har ladet sig inspirere af hinanden fx ift. arbejdsmetoder, tilgange, indsatser mv. Det har medvirket til, at der er etableret bedre fælles forståelse af mål i indsatsen for nyledige i risiko for langtidsledighed. Det er blevet mere tydeligt, at a-kasse og jobcenter vil det samme.

Begge parter siger samstemmende, at et godt og effektivt samarbejde omkring profilafklaring kræver mange ressourcer – og ofte er det relations-/personbåret. Men det er investeringen værd. Erfaringerne er også, at faste aftaler om rollefordeling samt løbende kommunikation og høj gennemsigtighed understøtter et effektivt samarbejde.

... men der har også været udfordringer

I nogle af projekterne har begge parter oplevet udfordringer med at få et samarbejde omkring projektet op at køre. Jobcentrene i disse projekter nævner forskellige grunde hertil, blandt andet travlhed, manglende ressourcer, manglende engagement og/eller modvilje mod profilafklaring fra a-kassernes side. Det har gjort det svært at få a-kasserne engageret i projektet.



Skepsis over for profilafklaringen bekræftes af nogle a-kasser. De siger, at de grundlæggende har en skepsis over for screeningsværktøjer og derved også det profilafklaringsværktøj, som er anvendt i projektet. Det begrundes med, at profilafklaring er efter deres opfattelse stigmatiserende og derfor ikke hensigtsmæssig i dialogen med borgeren. De har derfor haft svært ved at se værdien i profilafklaringsværktøjet, og har tidligt i forløbet fravalgt at benytte det. I stedet er visiteringen af ledige ind i projektet sket i fællessamtalen med borgeren.

Samtidig nævnes at det ikke obligatorisk for den nyledige at udfylde forberedelsesskemaet og der er meget andet, der skal tales igennem til både CV og fællessamtalen.

Forskelle i intern organisering på tværs af lokale projekter

De lokale jobcentre har overordnet set valgt at organisere projektet på tre forskellige måder: ansvar og indsats placeres hos én projektleder, i et mindre specialiseret team eller hos hele a-dagpengeafdelingen.

Der er fordele og ulemper ved alle tre organiseringsformer. Ved at inkludere hele a-dagpengeafdelingen i projektet sikrer man fx, at alle medarbejdere inkluderes i og opnår erfaringer med at anvende profilafklaringsværktøjet som udgangspunkt for at hjælpe borgere i risiko for langtidsledighed. Samtidig risikerer man dog, at projektet bliver nedprioriteret ift. den daglige drift, da det kan være svært at få skabt engagement blandt alle medarbejdere og få alle til at fokusere på projektet.

Det er nemmere, at fastholde fokus på projektet, hvis det er organiseret ved én projektleder, der varetager alle opgaverne i projektet. Det kan dog på den anden hånd give stor skrøbelighed i projektet, da resultaterne afhænger af en enkelt person. Samtidig kan det være vanskeligt efterfølgende at brede erfaringerne ud til resten af organisationen.

De fleste jobcentre vil fortsætte med at bruge profilafklaringsværktøjet fremover

Størstedelen af jobcentrene har besluttet at arbejde videre med brugen af *profilafklaringsværktøjet* efter projektet er afsluttet. Der er dog forskel på, hvordan de fremover vil anvende værktøjet. Nogle jobcentre vil primært bruge værktøjets forberedelsesskema som forberedelse til og som dialogværktøj i samtalerne med de nyledige. Andre af jobcentrene vil fortsætte med at bruge profilafklaringsværktøjet som et redskab til screening af risikoen for langtidsledighed ved nyledige og efterfølgende målretning af særlig indsats over for målgruppen.

Samlet set har 10 ud af de 16 deltagende jobcentre besluttet at forankre hele eller dele af den *særlige, målrettede indsats* fra projektet fremover. Typisk har jobcentrene udvalgt dele af indsatsen, som de vil videreføre. De jobcentre, der ikke vil videreføre den særlige indsats, henviser blandt andet til, at den er for omkostningsfuld til at videreføre i den normale indsats.



3. Baggrund og rammer

Dette afsnit indeholder en kort beskrivelse af rammer for og formål med pilotprojektet ”*Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed*”.

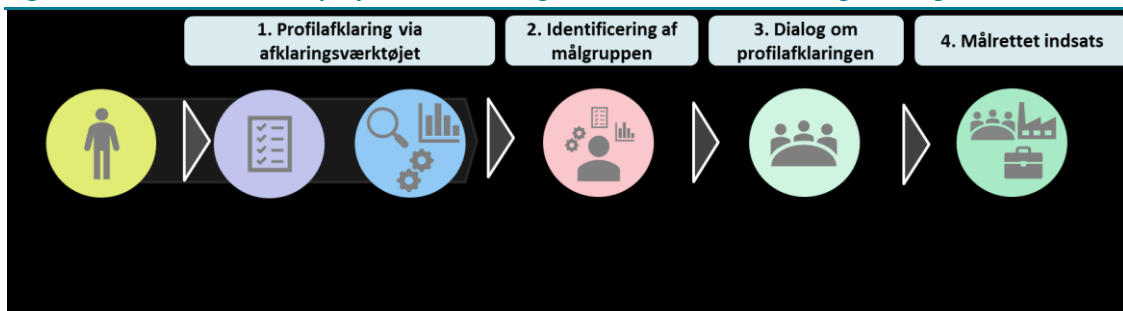
Baggrund

Pilotprojektet er puljefinansieret og blev sat i gang i 2016 med det formål at opbygge og udbrede viden om samtaler og indsatser, der modvirker langtidsledighed for dagpengemodtagere. I alt 16 lokale projekter har modtaget puljemidler til at udvikle og afprøve metoder, indsatser og samarbejdsaktiviteter, som kan nedbringe andelen af nyledige a-dagpengemodtagere, der bliver langtidsledige. I de 16 lokale projekter har deltaget 18 kommuner (ét projekt havde tre samarbejdende kommuner) og et stort antal a-kasser (lokalafdelinger).

Den overordnede ramme for projektet har været givet ved en indsatsmodel inkl. nogle fælles elementer, som skulle implementeres i alle projekter. Derudover har projekterne haft stor frihed til at beslutte hvordan de ville designe deres projekt lokalt, herunder organisering, indhold i indsatsen inkl. samtalestruktur, køb hos anden aktør, supplerende indsatser, samarbejdspartnere og systematik mv.

Indsatsmodellen og fælleselementerne i projektet er skitseret i figur 3.1.

Figur 3.1: Indsatsmodellen i projekt ”*Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed*”



Som et fælles centralt element har projekterne alle arbejdet med det profilafklaringsværktøj, som STAR har udviklet, jf. punkt 1 i figur 3.1. Profilafklaringsværktøjet er tilgængeligt via jobnet.dk og består af to elementer:

1. Et forberedelsesskema (spørgeskema), som den ledige frivilligt kan udfylde, og som fx omhandler den lediges forventninger til, hvornår han/hun kommer i arbejde, og eventuelle begrænsninger i forhold til dette (subjektive vurderinger).
2. En statistisk vurdering af den lediges risiko for langtidsledighed baseret på en række observerbare forhold fx alder, forudgående ydeshistorik, herkomst (objektive kriterier).

På baggrund af de to dele i profilafklaringsværktøjet foretages en sandsynlighedsberegning, som viser om den nyledige dagpengemodtager er i risiko for at blive langtidsledig.¹ Disse borgere er i målgruppen og kan visiteres til projektet.²

¹ Bagudrettet blev borgerens risiko for langtidsledighed kun vurderet ud fra de statistiske kriterier. Men fra oktober 2017 foretages vurderingen pba. både forberedelsesskemaet og den statistiske vurdering. Ændringer i profilafklaringsværktøjet uddybes i afsnit 4.

² Beregninger fra STAR viser, at ca. 21 pct. af nyledige a-dagpengemodtagere er i risiko for langtidsledighed.

Formålet med værktøjet er, at det skal understøtte sagsbehandlere i jobcentre og a-kasser i at *identificere* de nyledige a-dagpengemodtagere, der er i særlig risiko for langtidsledighed, jf. punkt 2 i figur 3.1. I projektet har der også været fokus på at anvende resultaterne fra profilafklaringen som *forberedelse* til første samtale med den nyledige samt som *dialogværktøj* i samtalen, jf. punkt 3 i figur 3.1, og som afsæt for at tilrettelægge og iværksætte en særlig, målrettet indsats for de nyledige der visiteres til projektet, jf. punkt 4 i figur 3.1. Indsatsen skal igangsættes tidligere end det ellers ville være tilfældet.

De 16 lokale projekter har overordnet set arbejdet med følgende fælles formål:

- At øge andelen af nyledige a-dagpengemodtagere, der udfylder forberedelseskemaet
- At udvikle og afprøve metoder til (systematisk) at anvende profilafklaringsværktøjet som forberedelse til første samtale og som dialogværktøj i samtalen
- At udvikle metoder og afprøve indsatsmodeller der forebygger langtidsledighed
- At målrette tidligere indsatser til ledige, der vurderes at være i risiko for at blive langtidsledige
- At udvikle samarbejdet mellem jobcentre og a-kasser om nyledige i risikogruppen for langtidsledighed

Boks 1: Oversigt over de 16 lokale projekter

De 16 projekter i projekt "*Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed*" består af jobcentre og udvalgte a-kasser i følgende kommuner: Ballerup, Brønderslev, Faxe, Fredensborg, Frederiksberg, Haderslev, Hedensted, Herning, Jammerbugt, København, Lyngby-Taarbæk, Odense, Ringkøbing-Skjern, Vallensbæk, Århus samt Varde, Vejen og Billund (der samarbejdede om et lokalt projekt på tværs af kommunegrænser).

De 18 kommuner har samarbejdet med lokale a-kasseafdelinger fra følgende a-kasser: 3FA, Krifa, HK, FOA, FTF-A, ASE, Magistrenes A-kasse, Akademikernes A-kasse, Metal A-kasse, Min a-kasse, Det Faglige Hus, Byggefagenes A-kasse, Teknikernes A-kasse, Fødevareforbundet NNFs A-kasse.

De forskellige lokale projekter varierer ift. både indsatsmodeller, målgruppe for projektet samt organisering af projektet. Det gør det vanskeligt at sammenligne de enkelte projekter direkte.

Målgruppe og visitation

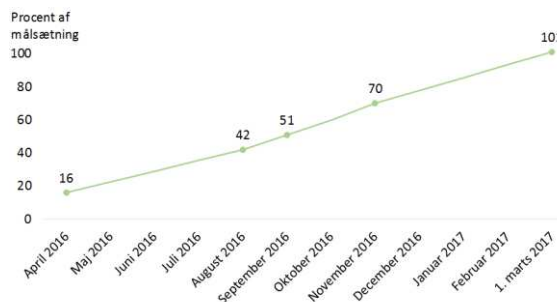
Målgruppen for projektet har som udgangspunkt været

- nyledige a-dagpengemodtagere med maksimalt 8 ugers ledighed,
- som har udfyldt værktøjets forberedelseskema og
- som af profilafklaringsværktøjet er blevet statistisk vurderet som værende i risiko for langtidsledighed.

De lokale projekter har derudover haft mulighed for at visitere særligt udvalgte nyledige a-dagpengemodtagere ind i projektet og derved udvide målgruppen lokalt. Det gælder bl.a. nyledige, som sagsbehandlerne selv ud fra en faglig betragtning vurderede til at være i risiko for langtidsledighed og/eller specifikke målgrupper, som projekterne lokalt har haft fokus på. fx dimittender inden for særlige uddannelsesretninger eller nyledige over 50 år. Flere af de lokale projekter har som udgangspunkt kun visiteret nyledige ind fra de a-kasser, der var med i samarbejdet i projektet.

Figur 3.2: Udvikling i visitationen til projektet

Projekterne har samlet set haft et mål om at visitere 2.145 nyledige ind i projektet i løbet af projektperioden. Da visitationsperioden sluttede den 1. marts 2017 var der visiteret i alt 2.158 nyledige ind i projektet, svarende til 101 pct. af det samlede mål for deltagerantallet, jf. figur 3.2.



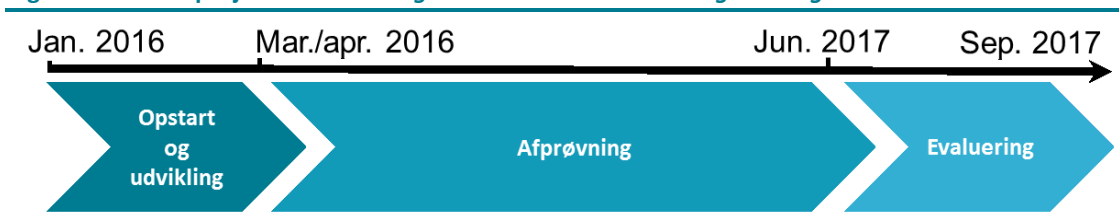
Kilde: Projekternes egen indrapportering ifm. selvevalueringer.

Afsnit 9 indeholder en beskrivelse af de nyledige a-dagpengemodtagere, der er blevet visiteret til projektet.

Faser i projektet

Projektet startede op 1. jan. 2016 og sluttede 30. juni 2017. Projektet bestod af tre faser, jf. figur 3.3.

Figur 3.3: Faser i projekt "Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed"



- **Opstarts- og udviklingsfase.** Fra januar 2016 til marts/april 2016. Her har de lokale projekter bl.a. arbejdet med fastlæggelse af procedurer for brug af afklaringsværktøjet, organisering af projektet, samarbejdsmodeller ift. samarbejde med akasser, visitationsprocedurer og indsatspakker, kompetenceudvikling mv.
- **Afprøvningsfase.** Fra marts/april 2016 til juni 2017. Her har de lokale projekter visiteret deltagere ind i projektet og afprøvet de særlige indsatser.
- **Evalueringsfase.** Fra juni 2017 til september 2017. Her foretager mploy evaluering af projektet og udarbejder evalueringsrapport.

Mploy har i løbet af opstarts- og udviklingsfasen samt afprøvningsfasen foretaget løbende sparring og processtøtte for projekterne samt monitorering af fremdriften i de lokale projekter.

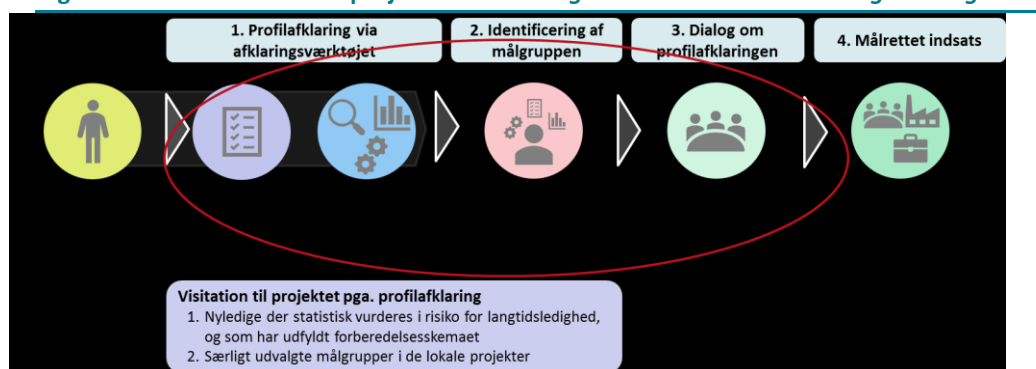


4. Profilafklaring via afklaringsværktøjet

I dette afsnit belyses profilafklaringen via afklaringsværktøjet nærmere. Det undersøges hvordan projekterne har implementeret en systematisk profilafklaring, hvad deres erfaring er med det samt hvilken læring der har været, herunder hvordan resultatet fra profilafklaringen kan bruges i forberedelsen og som dialogværktøj i første samtale og som udgangspunkt for tilrettelæggelse af indsatsen.

Afsnittet sætter således fokus på første del af indsatsmodellen i projekt "Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed", jf. figur 4.1 (rød cirkel).

Figur 4.1: Indsatsmodellen i projekt "Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed"



Afsnittet baseres på viden indsamlet fra selvevalueringer, netværksseminarer samt spørgeskemaundersøgelse blandt borgere.

Hovedresultaterne er:

- Godt halvdelen af de deltagende jobcentre vurderer, at profilafklaringsværktøjet giver et godt grundlag for at *identificere* nyledige i risiko for langtidsledighed.
- Profilafklaringsværktøjet udgør ifølge 10 af de 16 deltagende jobcentre et godt redskab i *forberedelsen* af samtalerne med borgeren, ligesom det kan udgøre et effektivt *dialogværktøj* i samtalerne.
- Borgerens svar på forberedelsesskemaet er bl.a. et godt grundlag for en progressions- og handlingsorienteret tilgang til borgerens jobsøgning. Og kan styrke og målrette indholdet i indsatserne.
- Resultaterne fra profilafklaringsværktøjet kan ikke stå alene – skal tænkes ind som en aktiv del af indsatsen og samtaleforløbet og anvendes i sammenhæng med sagsbehandlerens social-faglige erfaring.
- Lokalt er der arbejdet med en række forskellige metoder for at sikre at nyledige udfylder forberedelsesskemaet. Disse er: individuel kontakt, systematisk information samt inddragelse af samarbejdende a-kasser.
- De etablerede tiltag vurderes generelt at være virkningsfulde ift. at sikre en systematisk udfyldelse af forberedelsesskemaet. Flere jobcentre nævner dog også, at det er nødvendigt med de ekstra tiltag, da mange borgere ikke udfylder forberedelsesskemaet af sig selv – og at tiltagene er ressourcekrævende.
- Omkring 80 pct. af et udsnit af borgerne i projektet angiver, at dialogen med jobcenteret og a-kassen omkring deres svar på forberedelsesskemaet har gjort dem mere afklarede omkring deres situation.

Profilafklaringsværktøjet

Profilafklaring af nyledige dagpengemodtagere er en væsentlig del af projektet. Profilafklaringen foregår via afklaringsværktøjet, som består af både en *statistisk vurdering* af risikoen for langtidsledighed samt et *forberedelsesskema*, som udfyldes af borgeren, jf. afsnit 3.

Der er flere forskellige formål med profilafklaringen af de nyledige a-dagpengemodtagere via afklaringsværktøjet.

For det første kan profilafklaringen understøtte sagsbehandlere i jobcentre og a-kasser i at *identificere* de nyledige a-dagpengemodtagere, der har særlig risiko for at blive langtidsledige. På baggrund af de to dele i profilafklaringsværktøjet foretages en sandsynlighedsberegning, som med stor sikkerhed viser om den nyledige borger er i risiko for at blive hængende i ledighed i længere tid. Dermed er resultatet et godt første input til sagsbehandleren. Det er hensigten, at resultatet af profilafklaringen skal suppleres af sagsbehandlerens social-faglige vurdering – resultatet kan ikke stå alene.³

For det andet kan resultaterne fra profilafklaringen understøtte både borger og sagsbehandler i *forberedelsen* af den første samtale. Resultatet er et fælles udgangspunkt og kan give anledning til refleksion hos både borger og sagsbehandler. Sagsbehandleren kan forberede sig til samtalen via udvalgte dele af borgerens svar fx vedr. borgens overvejelser, motivation, baggrund mv. for svaret. Borgeren kan reflektere over, hvordan man forbereder sig bedst muligt på et aktivt og jobrettet indsatsforløb, herunder konkrete inputs eller spørgsmål til sagsbehandleren.

For det tredje kan profilafklaringen anvendes som et *dialogværktøj* i samtalen mellem borger og jobcenter og/eller a-kasse. Sagsbehandleren kan spørge ind til borgerens svar på udvalgte spørgsmål i forberedelsesskemaet, fx vedr. borgerens udfordringer og barrierer, motivation til job mv. Afklaringsværktøjet kan dermed være et godt værktøj til at gøre samtalen mere fokuseret og jobrettet, fordi man kan tale direkte ind i de emner, der er væsentlige for borgeren.

Resultaterne er ikke kun et fælles udgangspunkt og *dialogværktøj* mellem den ledige og sagsbehandleren ved den første samtale men også ved de efterfølgende samtaler, og resultatet af profilafklaringen kan dermed også bidrage til at understøtte fokus og kvalitet i hele samtaleforløbet.

For det fjerde kan profilafklaringen understøtte en *målretning* og *sammenhæng* af de indsats, der skal hjælpe borgeren (tidligt) tilbage i job. Resultatet kan sikre en sammenhæng mellem den lediges profil, samtaleforløbet og tilrettelæggelsen af indsatsen. Det kan iværksætte en tidligere og mere målrettet indsats med indhold, der er aftalt i dialog med borgeren og ud fra resultaterne af profilafklaringen.

Boks 2 herunder indeholder en kort beskrivelse af det forberedelsesskema de nyledige skal udfylde, som en del af profilafklaringen.

³ På baggrund af de to dele i profilafklaringsværktøjet foretages en sandsynlighedsberegning, som viser om den nyledige borger er i risiko for at blive langtidsledig. Modellen vil ikke – som det er tilfældet med alle sandsynlighedsmodeller – forudsige det korrekte hændelsesforløb for alle personer. Der er således en vis statistisk usikkerhed – og resultatet bør derfor kvalificeres af en social-faglig vurdering.



Boks 2: Indhold i forberedelsesskemaet

Et af de to elementer i profilafklaringsværktøjet er forberedelsesskemaet. Skemaet skal udfyldes af de nyledige borgere på jobnet.dk. Skemaet er frivilligt at udfylde og omhandler bl.a. borgerens forventninger til at komme i arbejde, villigheden til at tage arbejde i et andet område eller til lavere løn, samt udfordringer ift. at komme i arbejde.

Eksempel på spørgsmål fra forberedelsesskemaet:

neise)	
2	Hvor hurtigt tror du, at du får et arbejde (sæt kun ét kryds):
	<ul style="list-style-type: none">• Jeg har fået nyt arbejde, men er ikke startet endnu• Inden for 1 måned• Inden for 3 måneder• Inden for 6 måneder• Der går mere end 6 måneder• Jeg forventer snart at gå på barsel• Jeg forventer snart at gå på efterløn eller pension• Ved ikke
Er du blevet ansat	Er du blevet ansat

Når borgeren har udfyldt forberedelsesskemaet modtager han/hun en kvittering, hvoraf det fremgår, om borgeren er i risikogruppen for langtidsledighed. Derudover fremgår borgerens svar på spørgsmålene i forberedelsesskemaet samt de informationer, som er indhentet fra registervariable så som alder, herkomst, ledighedshistorik og seneste branchetilhørsforhold m.m. Sagsbehandlere i jobcentre og a-kasser kan via Jobkon se resultatet af profilafklaringen og borgerens svar på forberedelsesskemaet.

Eksempel på kvitteringstekst fra forberedelsesskemaet:

Tak, fordi du har udfyldt forberedelsesskemaet.

Nogle ledige, der tidligere har svaret det samme som dig, eller som på andre måder ligner dig (fx hvad angår tidligere beskæftigelsesforhold), kan have oplevet en lidt længere vej til et nyt job.

For at undgå dette er det vigtigt, at du forbereder dig grundigt til din første samtale med jobvejlederen. Det kan du f.eks. gøre ved at medbringe 3-5 konkrete stillinger, som du gerne vil søge inden for de næste 14 dage, eller som du allerede har søgt.

Hvordan har de lokale projekter arbejdet med systematisk profilafklaring?

Borgerens besvarelse af forberedelsesskemaet udgør en nødvendig og væsentlig del af projektet, da den statistiske beregning af sandsynligheden for at ende i langtidsledighed foretages, når borgeren har udfyldt forberedelsesskemaet. Lokalt er der arbejdet intenst med at sikre, at så mange nyledige dagpengemodtagere som muligt udfyldte forberedelsesskemaet.

De deltagende jobcentre og a-kasser har arbejdet med forskellige metoder for at sikre en systematisk udfyldelse af forberedelsesskemaet. Af tabel 1 fremgår de forskellige tiltag, som projekterne har igangsat enten enkeltvist eller parallelt.



Tabel 1: De lokale projekters forskellige tiltag for at sikre udfyldelse af forberedelsesskemaet

Individuel kontakt til nyledige	<ul style="list-style-type: none">• Ringe eller skrive til alle borgere, der ikke har udfyldt skemaet af sig selv, for at bede dem udfylde skemaet• Udfylde skemaet til den første samtale, hvis borgeren ikke har udfyldt skemaet selv
Generel information til nyledige	<ul style="list-style-type: none">• Italesætte vigtigheden af at udfylde skemaet på et infomøde med alle nyledige• Tilpasning af det indkaldelsesbrev, der sendes ud til nyledige, så det indeholder information om vigtigheden af, at forberedelsesskemaet udfyldes
Inddrage samarbejdende a-kasser	<ul style="list-style-type: none">• A-kasser opfordrer borgerne til at udfylde skemaet• A-kasser udfylder skemaet sammen med borgerne til første CV-samtale

En række af de deltagende jobcentre har anvendt en håndholdt og individuel indsats for at få nyledige borgere til at udfylde forberedelsesskemaet. Det indebærer fx at ringe eller skrive til alle borgere, der ikke har udfyldt skemaet af sig selv, for at bede dem udfylde skemaet eller at udfylde skemaet sammen med borgeren til den første samtale. Generelt vurderer de jobcentre, der har anvendt direkte individuel opfordring til at udfylde skemaet, at det har været effektivt i forhold til at sikre udfyldelse af skemaet. Projekterne vurderer dog også, at det er en meget tids- og ressourcekrævende model, der vil være svær at fortsætte i forbindelse med den almindelige indsats over for a-dagpengemodtagere.

En del kommuner har benyttet sig af at give generel information til de nyledige a-dagpengemodtagere om vigtigheden af at udfylde forberedelsesskemaet. Det indebærer bl.a. at informere om skemaet på et informationsmøde eller at inkludere information om skemaet i det indkaldelsesbrev, borgerne modtager inden første samtale. Projekterne vurderer generelt, at dette er en virkningsfuld metode for at få borgerne til at udfylde skemaet.

To jobcentre har fået de nyledige til at udfylde forberedelsesskemaet på det fælles informationsmøde. Det har ifølge kommunerne været en meget effektiv måde at få alle nyledige til at udfylde skemaet og man har kunnet både forklare formålet med skemaet og samtidig haft mulighed for at yde konkret hjælp.

Flere af de deltagende jobcentre har fået de samarbejdende a-kasser til at bistå med at sikre, at borgerne udfylder forberedelsesskemaet. I nogle projekter har a-kasserne opfordret borgerne til at udfylde skemaet, fx i forbindelse med den første CV-samtale i a-kassen. I enkelte af de lokale projekter har de medvirkende a-kasser udfyldt forberedelsesskemaet sammen med borgerne til CV-samtalen. I de lokale projekter, hvor det er lykkedes jobcentrene at etablere et godt samarbejde med a-kasserne vurderes det, at det har været virkningsfuldt at inddrage a-kasserne i at sikre en systematisk udfyldelse af skemaet. De deltagende jobcentres samarbejde med a-kasserne beskrives nærmere i kapitel 6.

Nogle jobcentre har som udgangspunkt kun visiteret nyledige til projektet fra de a-kasser, som der har været etableret et samarbejde med. Flere af disse jobcentre har dog i løbet af projektet valgt at visitere alle ledige, som udpeges af afklaringsværktøjet, uanset a-kasse. Det skyldes, at færre ledige end forventet fra de oprindeligt udvalgte a-kasser blev udpeget til risikogruppen via afklaringsværktøjet.



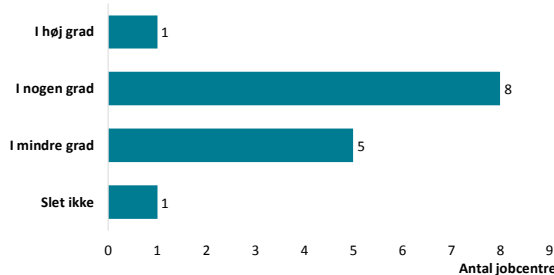
Generelt vurderer de deltagende jobcentre, at de etablerede tiltag har været virkningsfulde ift. at sikre en systematisk udfyldelse af forberedelsesskemaet. Flere jobcentre nævner dog også, at det er nødvendigt med de ekstra tiltag, da mange borgere ikke udfylder forberedelsesskemaet af sig selv. Projekterne efterlyser derfor tiltag fra centralt hold, der skal sikre, at nyledige udfylder skemaet – fx at det bliver obligatorisk for nyledige at udfylde, eller at det bliver nemmere at finde på Jobnet. STAR har efter projektets afslutning iværksat tiltag der skal sikre, at synligheden af forberedelsesskemaet på Jobnet øges via forskellige grafiske og kommunikative greb øges. Ændringerne til profilafklaringsværktøjet fremgår af nedenfor.

Understøtter profilafklaring identificering af nyledige i risiko for langtidsledighed?

Formålet med profilafklaringen er blandt andet at understøtte jobcenter og a-kasser i at *identificere* de nyledige a-dagpengemodtagere, der har særlig risiko for at blive langtidsledige. Godt halvdelen af de deltagende jobcentre vurderer, at profilafklaringsværktøjet i *nogen grad* eller *høj grad* giver et godt grundlag for at spotte nyledige i risiko for langtidsledighed, jf. figur 4.2.

Jobcentrene beskriver blandt andet, at værktøjet udgør et godt supplement til den social-faglige vurdering af risiko for langtidsledighed, som sagsbehandlerne foretager. Profilafklaringen kan dermed understøtte sagsbehandlernes egen faglighed og bekræfte dem i deres egne vurderinger af borgernes risiko for at blive langtidsledige. Omvendt kan resultaterne fra værktøjet også betyde, at sagsbehandlerne får øjnene op for risici hos nyledige, som de ellers selv først ville have opdaget senere.

Figur 4.2: Jobcentrenes vurdering: Profilafklaringsværktøjet giver et godt grundlag for at spotte nyledige i risiko for langtidsledighed



Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.
Anm.: Ét jobcenter har ikke besvaret dette spørgsmål.

De jobcentre, der i mindre grad synes, at profilafklaringsværktøjet giver et godt grundlag for at udpege ledige i risiko for langtidsledighed, begrundet det blandt andet med, at det i nogle tilfælde kan være en udfordring at gennemskue, hvorfor værktøjet giver et bestemt resultat. De beskriver, at resultatet af profilafklaringen ikke altid stemmer overens med den social-faglige vurdering fra sagsbehandlerne, samt at det for nogle borgere kan være svært for sagsbehandlerne at se, hvilke faktorer der gør, at borgeren er blevet vurderet i risiko for langtidsledighed.

Generelt viser erfaringerne i projektet, at den systematiske brug af afklaringsværktøjet (og en systematisk tilgang til screening for langtidsledighed) kan sikre øget og tidlig opmærksomhed på de nyledige, der kan have brug for øget indsats for at øge deres jobmuligheder og undgå langtidsledighed. Samtidig viser erfaringerne også, at det stadig er vigtigt at inddrage sagsbehandlerne social-faglige vurdering af risikoen for langtidsledighed. Det skyldes at profilafklaringsværktøjet ikke kan spotte alle de nyledige, der er i risiko for (eller ender med) at blive langtidsledige. Det kan fx skyldes, at en borger har udfordringer på et område, der ikke afdækkes af afklaringsværktøjet, eller der er særlige forhold, der er væsentlige i et bestemt lokalområde, som afklaringsværktøjet ikke tager højde for. Det kan også skyldes, at værktøjet ikke i alle tilfælde har korrekte forudsigelser.



Erfaringerne med at anvende profilafklaringen i samtaler og indsats

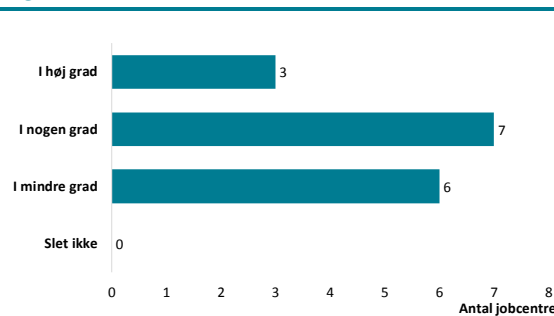
Profilafklaringen skal blandt andet danne udgangspunkt for borgerens videre forløb i jobcentret. Det gælder både i samtaleforløbet og i forhold til den øvrige indsats.

Profilafklaringen som udgangspunkt for samtaler

Det er hensigten, at resultatet af profilafklaringen og svarene på forberedelseskemaet dels giver sagsbehandleren bedre mulighed for at *forberede* sig til første samtale, dels, kan anvendes som dialogværktøj i samtalen. Det bidrager til at styrke fokus og kvalitet i første samtale. Tilsvarende kan resultatet fra profilafklaringen også anvendes som udgangspunkt for de efterfølgende samtaler.

Størstedelen af jobcentrene vurderer, at profilafklaringsværktøjet *i nogen grad* eller *i høj grad* giver et godt grundlag for at *forberede* sig til samtalen med borgeren og *afvikle* samtalen, jf. figur 4.3.

Figur 4.3: Jobcentrenes vurdering: Profilafklaringsværktøjet giver et godt grundlag for at forberede sig til og afvikle samtalen med borgeren



Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.

Jobcentrene nævner blandt andet, at det er gavnligt at vide inden samtalen, om en borger har ekstra behov for støtte i sin jobsøgning. Desuden nævnes det, at sagsbehandleren via borgerens svar kan få oplysning om nogle af borgerens udfordringer tidligere end man ellers ville. Det gælder fx angst eller ordblindhed. Samtidig bliver det nemmere at italesætte disse udfordringer i samtalen, da borgeren selv har oplyst om dem.

” Det at borgerne kan skrive ind, hvis de har særlige vanskeligheder, gør det nemt at gå til en snak om fx angstproblematik el. ordblindhed, fordi de har valgt at lægge det åbent ud. Så det opdager vi tidligere end vi måske ville have opdaget det. ”
Deltagende jobcenter

Mange af jobcentrene i projektet har god erfaring med at anvende borgerens svar og profilafklaringen som et *dialogværktøj* i samtalerne. De nævner blandt andet, at resultatet af profilafklaringen betyder, at man til samtalen kan tage udgangspunkt i en vurdering af risikoen for langtidsledighed foretaget på objektive grundlag. Desuden kan resultatet af risikovurderingen og borgerens svar på forberedelseskemaet udgøre grundlaget for en progressions- og handlingsorienteret tilgang til borgerens jobsøgning.

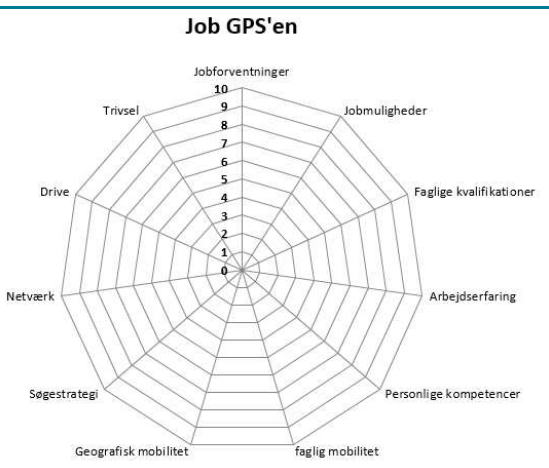
Flere af de deltagende jobcentre har erfaring med, at resultatet af profilafklaringen kan udgøre en støtte, når risikoen for langtidsledighed skal italesættes over for borgeren. Idet vurderingen af risikoen for langtidsledighed er foretaget på et objektive grundlag, kan det være nemmere for sagsbehandleren at italesætte risikoen, end hvis den kun beror på sagsbehandlerens subjektive vurdering. Desuden får man med svarene på forberedelseskemaet borgerens eget syn på, hvornår de forventer at komme i arbejde. Det kan ifølge flere projekter være en god indikator for, om det er en borger med særlige udfordringer.

Borgerens svar på forberedelseskemaet kan udgøre et godt grundlag for en progressions- og handlingsorienteret tilgang til borgerens jobsøgning. Flere af jobcentrene har god erfaring med at tage udgangspunkt i borgerens svar på de forskellige spørgsmål og spørge ind til svarene på de væsentligste områder. Afklaringsværktøjet kan dermed være et godt værktøj til at få talt

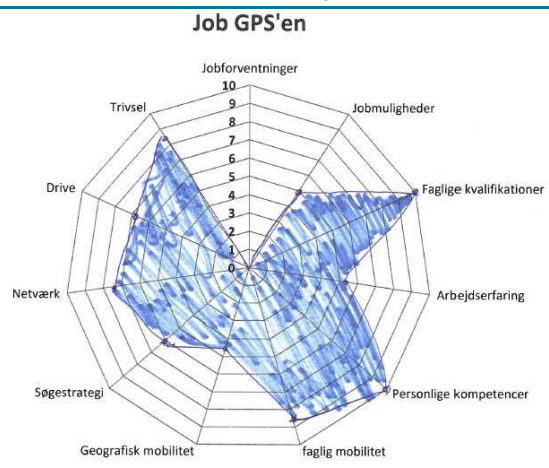
om borgerens udfordringer og barrierer, motivation til job mv. Det giver god mulighed for at fokusere på, hvilke indsatser der kan tage hånd om de udfordringer, som borgerens svar peger på. På den måde kan borgerens svar på forberedelseskemaet være med til at gøre samtalen mere fokuseret, konkret og jobrettet, og man kan gå direkte til de emner, der er væsentlige for den konkrete borger.

Enkelte af de deltagende jobcentre har udviklet et konkret værktøj til at understøtte dialogen med borgeren om svarene på forberedelseskemaet. For eksempel har *Jobcenter Brønderslev* arbejdet med en "Job GPS", der er bygget op omkring de parametre, som forberedelseskemaet indeholder, jf. figur 4.4 og figur 4.5. Sagsbehandleren spørger ind til de enkelte områder ud fra tilgangen i den jobrettede samtale og den motiverende samtale, og borgerne vurderer sig selv på en skala fra 0 til 10 på hvert parameter. Jobcentret har erfaring med, at det er et godt værktøj til at tale om og visualisere borgerens udgangspunkt og progression på de forskellige punkter.

Figur 4.4: Job GPS udviklet af Jobcenter Brønderslev



Figur 4.5: Eksempel på udfyldt udgave af Job GPS udviklet af Jobcenter Brønderslev



Citater fra Jobcenter Brønderslev omkring brugen af Job GPS som dialogværktøj

” Vi bruger vores eget dialogværktøj med parametre fra forberedelseskemaets kvalitative spørgsmål. Det har vist sig at være et rigtig godt fundament for en samtale med fokus på den jobsøgendes individuelle ressourcer og udviklingspunkter. Værktøjet har også den force, at det visualiserer den jobsøgendes situation og sammenhængen mellem forskellige elementer i jobsøgningen. Det er et godt progressionsværktøj, som motiverer til handling. Det fungerer i høj grad at bruge afklaringsværktøjets spørgsmål i samtalen, når det sker via dette dialogværktøj.
Jobcenter Brønderslev

” Feedback fra borgerne er bl.a., at det er godt at få visualiseret deres tanker og situation. Det giver retning og struktur. Min oplevelse er, at dialogværktøjet ofte er med til at sætte en dybere refleksion i gang hos de ledige, og at de bliver handlingsfokuserede i forhold til deres udviklingspunkter.
Jobcenter Brønderslev

Profilafklaringen som udgangspunkt for indsatser

De deltagende jobcentre vurderer generelt set, profilafklaringen kan være med til at styrke og målrette *indholdet* i de indsatser, der følger efter den første samtale. Jobcentrene påpeger, at profilafklaringen sammen med den indsigt der opnås i første samtale og det efterfølgende samtaleforløb med borgeren sikrer et bedre kendskab til borgeren og vedkommendes styrker



og udfordringer. Det giver et godt grundlag for at udpege og målrette de indsatser, der vurderes som relevante for at hjælpe borgeren tilbage i job.

Erfaringerne viser desuden, at profilafklaringsværktøjet ikke kan stå alene. Det er *samtalen*, der er udslagsgivende for en målrettet indsats. I den forbindelse nævner flere projekter, at sagsbehandlerne egne holdninger til at foretage profilafklaring har betydning for, hvordan profilafklaringen omsættes i samtalen. Tilbagemeldingerne fra projekterne peger i den forbindelse også på, at implementeringen er gået væsentligt nemmere i projekter, hvor profilafklaringen varetages af en specialiseret enhed eller af specialiserede medarbejdere. Organiseringen beskrives nærmere i afsnit 8.

Jobcentrenes udfordringer ift. at anvende profilafklaringen i samtaler og indsats

Nogle borgere kan blive demotiveret eller stødt over at få at vide, at de er i risiko for langtidsledighed. Nogle projekter påpeger, at det derefter kan være svært at motivere borgeren og etablere tro på bevægelse mod beskæftigelse. Andre af de deltagende jobcentre har ikke den samme erfaring.

Generelt er erfaringen dog, at præsentation af og samtale omkring resultatet af profilafklaringsværktøjet i høj grad handler om samtaleteknik og sagsbehandlerens tilgang til borgeren/resultatet.

Jobcentrene understreger, at det er vigtigt, at det forklares over for borgeren, hvad profilafklaringen skal bruges til, og at formålet er at iværksætte en tidlig indsats der kan hjælpe borgeren og sikre, at borgeren ikke bliver langtidsledig. Generelt understreges det, at det er vigtigt at anvende resultatet af profilafklaringen og svarene på forberedelseskemaet som udgangspunkt for en dialog med borgeren – og ikke som en endelig facitliste – og at der skal være plads til borgerens egen refleksion over resultatet.

De fleste af de lokale projekter har derudover erfaring med, at det i nogle tilfælde kan være svært at vide, hvorfor afklaringsværktøjet peger på, at en borger er i risiko for langtidsledighed. Det kan være en udfordring.

Mange af sagsbehandlerne har oplevet, at det kan være svært at italesætte risikoen for langtidsledighed over for borgeren, når man ikke kan præcisere præcist hvorfor eller hvilke parametre der er årsag til, at borgeren vurderes som i risiko for langtidsledighed. Nogle projekter har også valgt den tilgang til værktøjet, at det ikke er baggrunden for resultatet (hvorfor), der er interessant i sig selv, men at der er det fremadrettede (hvordan gør vi herfra), som der skal være fokus på.

I forlængelse af ovenstående udfordringer i relation til dialog og samarbejde med borgeren, er der i projektforløbet løbende blevet arbejdet meget med samtaleteknikker og hvordan man kan afholde en fokuseret og jobrettet samtale med nyledige i risiko for langtidsledighed.

Udfordringerne har også givet anledning til en drøftelse af borgerens "første møde" med profilværktøjet, hvilket sker elektronisk i form af en kvitteringstekst med resultatet af profileringen. De deltagende jobcentre er i den forbindelse enige om, at der kan arbejdes med formuleringerne i kvitteringsteksterne og at de *ikke* giver borgeren en tilstrækkelig begrundelse for, hvorfor de er blevet vurderet i risiko for langtidsledighed. Det kan give et u hensigtsmæssigt afsæt for dialogen med de nyledige til den første samtale. Hertil kommer, at nogle nyledige dagpengemodtagere har et andet modersmål end dansk, og de har derfor svært ved at forstå og besvare et forberedelseskema, der er formuleret på dansk.



Boks 3: Ændringer til profilafklaringsværktøjet

På baggrund af de lokale projekters erfaringer og tilbagemeldinger har STAR taget initiativ til at justere og forbedre profilafklaringsværktøjet. Konkret er der igangsat fem initiativer:

1. **Ny statistisk model - øget præcision og intuition.** Der er udviklet en opdateret statistisk model, der kobler registervariable om den ledige (fx forsørgelsesgrad, lønindkomst, alder) med de subjektive variable fra forberedelseskemaet (fx vurderinger af tro på job eller begrænsninger for at komme i arbejde). Ved at koble de to datakilder er modellen blevet mere præcis samt mere intuitiv end sin forgænger.
2. **Nyt forberedelseskema – et dialogværktøj.** Der er kommet nye spørgsmål til forberedelseskemaet. De nye spørgsmål er formuleret i samarbejde med bl.a. kommuner og a-kasser fra projekt *”Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed”*. Formålet med de nye spørgsmål har været at styrke forberedelseskemaet som dialogværktøj for både sagsbehandler og borger.
3. **Nye kvitteringstekster.** I samarbejde med et eksternt kommunikationsbureau med speciale i adfærd, Kommunernes Landsforening og Danske a-kasser er der udarbejdet nye kvitteringstekster til profilafklaringsværktøjet.
4. **Øget synlighed af forberedelseskemaet på jobnet.dk.** STAR arbejder på, at synligheden af forberedelseskemaet på Jobnet via grafiske og kommunikative greb øges. Det skal sikre, at flere nyledige dagpengemodtagere opdager og udfylder forberedelseskemaet på Jobnet.
5. **Udsøgningsmuligheder på Jobkon.** Der arbejdes på at udvikle søgemuligheder på Jobkon. Målet er, at sagsbehandlerne skal kunne fremsøge en samlet oversigt over de borgere i kommunen som har udfyldt forberedelseskemaet i en given periode og resultatet af afklaringen.

De første tre initiativer træder i kraft i oktober 2017, mens de to sidste udvikles hurtigst muligt.

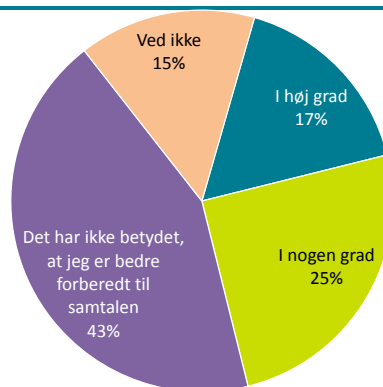
Borgernes vurderinger af profilafklaringsværktøjet og dialogen omkring profilafklaringen

I forbindelse med evalueringen af projekt *”Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed”* er der også gennemført en survey blandt et mindre udsnit af borgere, der har deltaget i projektet. Borgerne er blandt andet blevet spurgt ind til deres oplevelser med profilafklaringen og dialogen med jobcenteret og a-kassen om profilafklaringen. Surveyen er ikke repræsentativ ift. den samlede gruppe af borgere i projektet. En nærmere beskrivelse af metode mv. findes i afsnit 0.

Omkring 42 pct. af de adspurgte borgere angiver, at de *i høj grad* eller *i nogen grad* er blevet bedre forberedt til samtalen med jobcenteret og a-kassen ved at besvare spørgsmålene i forberedelseskemaet, jf. figur 4.6. Borgerne uddyber det blandt andet med, at det giver anledning til overvejelser omkring, hvad de kan gøre for at øge deres jobmuligheder.

Omtrent samme andel af de adspurgte borgere (43 pct.) svarer, at besvarelsen af forberedelseskemaet ikke har betydet, at de er blevet bedre forberedt til samtalen med jobcenteret. De uddyber det blandt andet med, at udfyldelsen af forberedelseskemaet lå meget tidligt i deres ledighedsforløb, og

Figur 4.6: Borgere i projektet: Er du ved at besvare spørgsmålene i forberedelseskemaet blevet bedre forberedt til samtalen med jobcenteret/a-kassen?



Kilde: Brugerundersøgelse blandt nyledige i de 16 projekter
Anm.: N=60.

de derfor ikke havde nået at gøre sig de store tanker om deres ledighed, da de udfyldte det.

Citater fra borgere omkring profilafklaringens effekt for deres forberedelse til første samtale

Spørgsmålene lagde op til, at jeg begyndte at gøre de overvejelser, som var nødvendige og vigtige for at starte jobsøgningsprocessen.

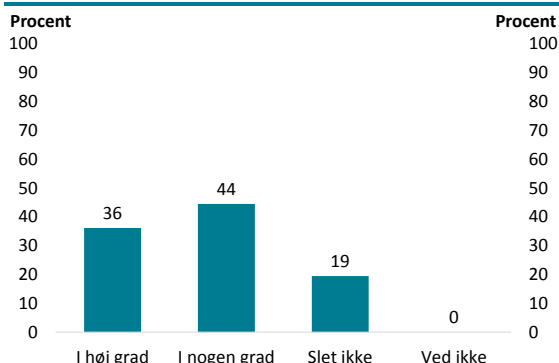
Jeg har fået overblik over, hvor mit fokus bør ligge.

Det giver anledning til tanker og refleksioner omkring ens position.

Nogle borgere nævner desuden, at de i forvejen var godt forberedt til samtalen. Mange af de jobcentre, der har deltaget i projektet, påpeger desuden, at nogle borgere til den første samtale ikke kan huske, hvad de har svaret på spørgsmålene i forberedelsesskemaet. Det skyldes ifølge jobcentrene, at forberedelsesskemaet for mange borgere blot udgør endnu en ting, de skal udfylde, og at ikke alle borgere har bidt mærke i, at de har udfyldt skemaet.

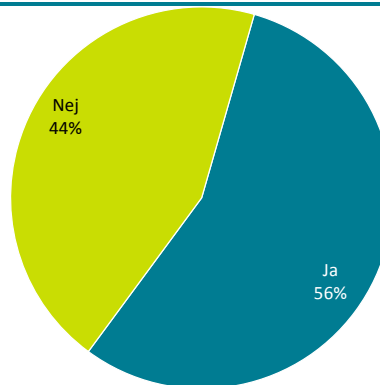
Borgerne er også blevet spurgt ind til dialogen med jobcenteret og a-kassen om profilafklaringen. Omkring 80 pct. af de borgere, der har svaret i undersøgelsen, angiver, at dialogen med jobcenteret omkring deres svar på forberedelsesskemaet har gjort dem mere afklarede omkring deres situation, jf. figur 4.7. Desuden svarer godt halvdelen (56 pct.), at svarene fra forberedelsesskemaet og dialogen med jobcenteret og a-kassen har givet anledning til, at de gør noget anderledes i deres jobsøgning fremadrettet, jf. figur 4.8. Borgerne uddyber blandt andet dette med, at de er blevet opmærksomme på risikoen for langtidsledighed og forsøger at søge mere bredt og være åben over for jobs inden for nye områder samt forbedre deres ansøgninger og CV. En ændring i søgeadfærden kan være en indikation på, at skemaet sammen med samtalen kan være med til at sætte retning på borgerens jobsøgning.

Figur 4.7: Borgere i projektet: Har dialogen med jobcenteret eller a-kassen gjort dig mere afklaret om din situation og dine muligheder for job?



Kilde: Brugerundersøgelse blandt nyledige i de 16 projekter
Anm.: N=72. Spørgsmålet er kun stillet til de borgere, der i et tidligere spørgsmål har angivet, at de har haft en dialog med jobcenteret eller a-kassen om deres svar på forberedelsesskemaet.

Figur 4.8: Borgere i projektet: Har dine svar på forberedelsesskemaet – og din dialog med jobcenteret/a-kassen – givet anledning til, at du vil gøre noget anderledes i din jobsøgning fremadrettet?



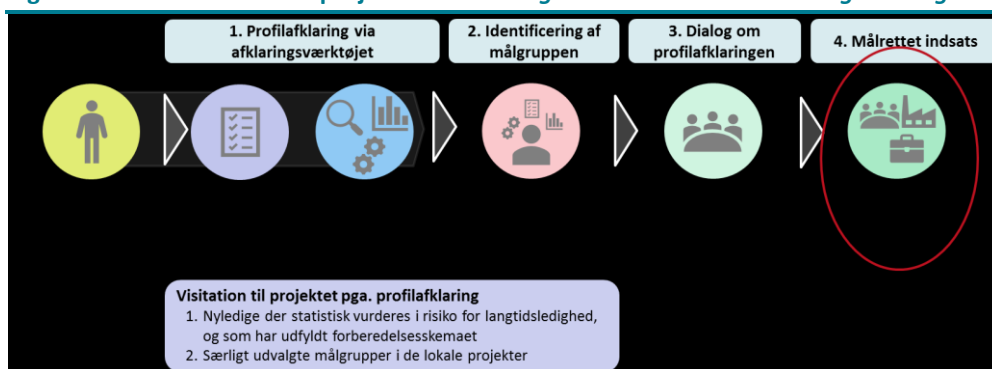
Kilde: Brugerundersøgelse blandt nyledige i de 16 projekter
Anm.: N=106

5. Særlig, målrettet indsats

Som en del af projekt "Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed" skal de lokale projekter iværksætte en særlig, målrettet indsats for de nyledige borgere, der er i risiko for langtidsledighed og som er visiteret til projektet. Formålet er tidligt at understøtte de lediges tilbagevenden til arbejdsmarkedet og derved at forebygge eller modvirke, at de bliver langtidsledige.

I dette afsnit belyses den særlige, målrettede indsats blandt andet hvordan de lokale projekter har implementeret indsatsen samt hvilken erfaring og læring projekterne har oplevet, jf. figur 5.1 (rød cirkel).

Figur 5.1: Indsatsmodellen i projekt "Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed"



Afsnittet baseres på viden indsamlet fra selvevalueringer, netværksseminarer, projektregistreringssystem.

Hovedresultaterne er:

- Alle de lokale projekter er lykkedes med at iværksætte en særlig indsats og langt de fleste vurderer, at den er virksomhedsfuld ift. at få nyledige i risiko for langtidsledighed i job eller uddannelse.
- Indsatsen adskiller sig på indhold, omfang og/eller timing i forhold til den indsats, der ellers tilbydes nyledige a-dagpengemodtagere i jobcenteret.
- Alle de deltagende jobcentre har iværksat en særlig personlig indsats, hvor borgeren fx tilknyttes en fast sagsbehandler og et mere intensivt samtaleforløb med hyppigere samtaler.
- Kombinationen er særlig virksomhedsfuld ift. at få nyledige i risiko for at blive langtidsledige i job eller uddannelse igen. Det er en generel vurdering blandt de deltagende jobcentre.
- Det skyldes i høj grad, at sagsbehandler og borger får en tættere relation og kan tale om borgerens udfordringer. Det skaber gode rammer for at give personlig vejledning og støtte og giver et bedre udgangspunkt for at understøtte borgerens progression.
- Derudover varierer indholdet i den særlige indsats på tværs af projekter. Elementerne er bl.a. jobsøgningsundervisning, øget virksomhedsrettet fokus samt personlig jobformidler.
- Desuden påpeger flere af jobcentrene, at den personlige og tætte kontakt til borgerne kan være med til at sikre bedre formidling til job og uddannelse for de ledige.
- Jobcentrene vurderer desuden, at en mere intensiv virksomhedsrettet indsats er generelt set virksomhedsfuld over for mange af de nyledige i risiko for langtidsledighed. De påpeger blandt andet, at virksomhedsrettede forløb kan være med til at give borgerne motivation og tro på, at de kan komme i beskæftigelse.

Hvordan har de lokale projekter arbejdet med målrettet indsats?

Indhold i indsatsen

Alle de lokale projekter er lykkedes med at iværksætte en særlig og målrettet indsats for de nyligede visiteret til projektet. I de fleste projekter adskiller Indsatsen sig på både *indhold*, *omfang* og *timing* i forhold til den indsats, der ellers tilbydes nyligede a-dagpengemodtager i jobcenteret.

Der er få undtagelser fx i Jammerbugt, hvor indsatsen er den samme, som der normalt tilbydes a-dagpengemodtagere, men timingen er anderledes: indsatsen igangsættes langt tidligere. I Haderslev er indholdet ændret og omfanget øget, men timingen adskiller sig ikke fra det tidspunkt, hvor der gives en indsats til kommunens øvrige a-dagpengemodtagere.

Variationen i indsatsen på tværs af projekter er angivet i tabel 2 herunder.

Tabel 2: Forskellige elementer i jobcentrenes særlige målrettede indsats i de lokale projekter

Type af indsats	Antal projekter	Indhold i indsatsen
Personlig samtaleindsats	Alle	Fast sagsbehandler for borgeren, motiverende og coachende tilgang
Hyppigere samtaler	Alle	Øget samtalevolumen ift. normal samtalevolumen for a-dagpengemodtagere
Jobsøgningsundervisning	12	Individuel eller fælles jobsøgningsundervisning på workshops eller jobklubber
Øget brug af virksomhedsrettet indsats	10	Mere intensiv virksomhedsrettet indsats, fx med et særligt fokus på at skaffe job hjem til projektdeltagerne
Personlig jobformidler	10	Personlig jobformidler, der arbejder intensivt med jobsøgningsstrategi samt med at matche borgere til ledige stillinger eller praktikker
Trivselsfremmende tiltag	4	Fx mindfulness, coaching, psykologisk støttende samtaler
Køb af forløb ved anden aktør	3	Fx individuel jobcoaching, intensiveret jobsøgning og virksomhedsrettet aktivitet
Tiltag ift. fysisk helbred	3	Fx fysioterapeutisk forløb, sundhed og kost

Alle de deltagende jobcentre har som en del af den særlige indsats haft en mere personlig samtaleindsats over for projektdeltagerne. Det betyder blandt andet, at borgerne har den samme sagsbehandler tilknyttet gennem hele forløbet, der har en tættere relation til borgeren og kan yde personlig og individuel vejledning og støtte. Den personlige samtaleindsats indebærer desuden en motiverende og coachende tilgang, fx med udgangspunkt i tilgangen i den målrettede eller motiverende samtale.

Alle jobcentre har desuden haft (hyppigere samtaler) med deltagerne i projektet i forhold til deres normale samtalevolumen for a-dagpengemodtagere. Det betyder blandt andet, at samtalerne igangsættes tidligere, er mere hyppige og ofte varer længere end i den normale indsats.

Udover en mere personlig og hyppigere samtaleindsats er der stor forskel på, hvordan jobcentrene i de lokale projekter har tilrettelagt den særlige indsats for deltagerne i projektet.



Størstedelen af jobcentrene har haft tilbud om jobsøgningsundervisning, enten individuelt eller på særlige workshops eller jobklubber, der er oprettet og tilrettelagt til projektet. Mange af jobcentrene har som en del af projektet haft øget eller ændret brug af virksomhedsrettede tilbud i form af blandt andet mere intensiv virksomhedsrettet indsats eller et særligt fokus på at skaffe job hjem til projektdeltagerne.

De fleste af projekterne har haft tilbud om en personlig jobformidler. Det kan blandt andet indebære at arbejde intensivt med den lediges jobsøgningsstrategi samt at arbejde individuelt med den enkelte borgers udfordringer og forhindringer for at finde et job. Den personlige jobformidler har i nogle af projekterne desuden arbejdet med at matche borgere til ledige stillinger eller virksomhedspraktikker samt med at etablere kontakt til virksomhederne sammen med borgerne.

Enkelte af jobcentrene har som en del af den særlige tilbudsvifte i projektet haft trivselsfremmende tiltag eller tilbud rettet mod at fremme borgernes fysiske helbred.

Enkelte jobcentre har som en del af deres indsats i projektet anvendt køb af forløb hos anden aktør. Det inkluderer blandt andet individuelt tilrettelagte forløb med jobcoaching, intensive ret jobsøgning og virksomhedsrettet aktivitet.

Tilrettelæggelse af indsatsen

Den personlige og hyppige samtaleindsats iværksættes i alle jobcentrene umiddelbart efter den første samtale med den nyledige. Tilbudsindsatsen igangsættes også umiddelbart herefter i de fleste projekter.

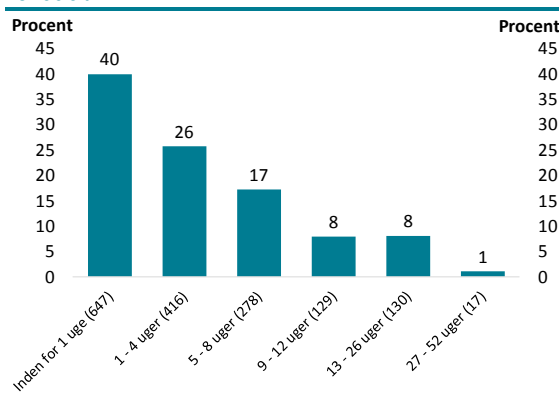
I gennemsnit er der gået godt fire uger, fra deltagerne er visiteret til projektet, og til de har modtaget det første tilbud. Omkring 40 pct. af de nyledige, der har modtaget et tilbud, er påbegyndt det første tilbud inden for den første uge efter de er blevet visiteret til projektet, jf. figur 5.2. Yderligere 26 pct. har modtaget en indsats inden for de første 4 uger i projektet, mens 17 procent af deltagerne er kommet i deres første indsats inden for den femte til ottende uge.

Jobcentrene påpeger dog, at timingen af indsatsen afhænger af den enkelte lediges situation, og om der fx allerede er blevet igangsat indsats, inden den ledige blev visiteret til projektet.

De lokale projekter har i løbet af projektperioden foretaget registrering af alle de visiterede nyledige i et registreringsværktøj udviklet til formålet. Her har de bl.a. noteret antallet og timingen af de tilbud, som hver nyledig projektdeltager har deltaget i.

De borgere, der har medvirket i projektet har i gennemsnit deltaget i ca. 1,5 tilbud i løbet af den periode, de har været en del af projektet. Herudover har hyppigere samtaler samt en mere personlig samtaleindsats været en del af den særlige indsats i alle de lokale projekter. Disse

Figur 5.2: Hvor lang tid er der gået før første tilbud for de deltagere, der har modtaget et tilbud?



Kilde: Projektregistreringsark udfyldt af kommunerne samt mploy's beregninger.

Anm.: N=1.618. Hyppigere samtaler og personlig indsats er ikke talt med som tilbud i figuren.



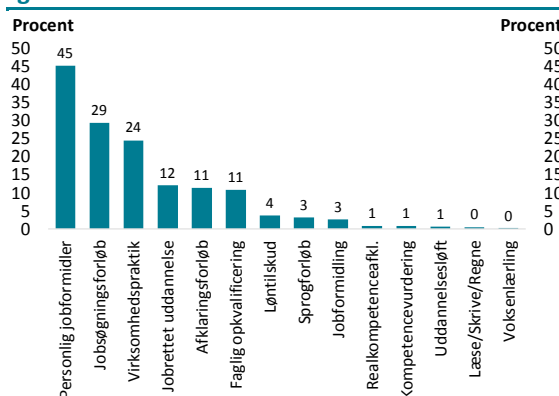
tiltag er ikke registreret som tilbud i det registreringsværktøj, kommunerne har anvendt og fremgår derfor ikke i opgørelsen over antal tilbud.

En række borgere i projektet har ikke deltaget i nogle tilbud. Det skyldes bl.a., at indsatsen for nogle borgere udelukkende har været hyppigere samtaler og en mere personlig indsats. Borgerne har således kun deltaget i andre tilbud, hvis det er blevet vurderet relevant. Nogle borgere er desuden gået i arbejde, inden de kunne komme i gang med et tilbud.

Personlig jobformidler er det tilbud, som flest borgere i projektet har modtaget. Omkring 45 pct. af deltagerne i projektet har haft en personlig jobformidler tilknyttet, jf. figur 5.3. Herudover er de mest anvendte tilbud til projektdeltagerne jobsøgningsforløb, virksomhedspraktik, afklaringsforløb, jobrettet uddannelse og faglig opkvalificering.

Der er stor forskel på varigheden af de forskellige tilbud på tværs af de lokale projekter. Nogle tilbud har en varighed på en enkelt dag eller et par dage. Det kan fx gælde jobsøgningsundervisning på workshops. Andre tilbud kan vare i flere måneder, herunder fx virksomhedspraktik, personlig jobformidler eller forløb ved anden aktør. Tilbuddene til de nyledige i projektet kan have et omfang på alt mellem et par timer om ugen og op til 37 timer pr. uge.

Figur 5.3: Hvilken type tilbud har projektdeltagerne medvirket i?



Kilde: Projektregistreringsark udfyldt af kommunerne samt mplys beregninger.
Anm.: N=2.031. Hyppigere samtaler og personlig indsats er ikke talt med som tilbud i figuren.

Erfaringerne med den målrettede indsats

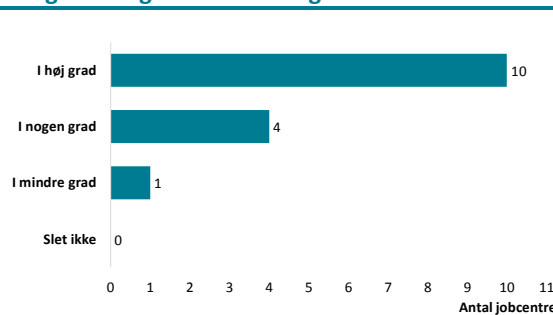
Langt de fleste af de deltagende jobcentre vurderer, at den indsats, de har iværksat i forbindelse med projektet, er virkningsfuld ift. at få nyledige i risiko for langtidsledighed i job eller uddannelse, jf. figur 5.4.

I løbet af projektperioden har de deltagende jobcentre gjort sig en række erfaringer omkring, hvilke af de anvendte indsatser, der i særlig grad vurderes at være virkningsfulde i forhold til at forebygge langtidsledighed og få de ledige i job. Dette beskrives herunder.

Personlig indsats og intensivt samtaleforløb

Den *særlige personlige indsats*, hvor borgeren tilknyttes en fast sagsbehandler og der desuden er en *mere intensiv samtalekontakt*, fungerer godt for nyledige i risiko for at blive langtidsledige. Det er en generel vurdering blandt de deltagende jobcentre, der alle har haft en mere personlig samtaleindsats over for projektdeltagerne end i den normale indsats for a-dagpengemodtagere.

Figur 5.4: Jobcentrenes vurdering: Vurderes de anvendte indsatser og metoder i projektet at være virkningsfulde ift. at få nyledige i risiko for langtidsledighed i beskæftigelse?



Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.
Anm.: Ét jobcenter har ikke besvaret dette spørgsmål.

Den personlige indsats og tættere kontakt er ifølge jobcentrene blandt andet effektiv, fordi det betyder, at sagsbehandlerne får en tættere relation til borgeren og lærer borgeren og dennes udfordringer bedre at kende. Det skaber gode rammer for at give personlig vejledning og støtte og giver et bedre udgangspunkt for at understøtte borgerens progression. Desuden sikrer den tættere relation, at sagsbehandlerne bedre kan tale om udfordringerne med borgeren, fx ift. trivselsproblemer. Det giver sagsbehandleren bedre mulighed for at være motiverende og engagerende over for borgeren og understøtte borgerens selvtillid.

Desuden påpeger flere af jobcentrene, at den personlige og tætte kontakt til borgerne kan være med til at sikre bedre formidling til job og uddannelse for de ledige. Det intensive samtaleforløb og det større kendskab til borgeren giver sagsbehandlerne bedre mulighed for at guide borgeren gennem jobsøgningen og sørge for progression i jobsøgningsforløbet. Det gælder også for de tilfælde, hvor borgeren tilknyttes en *personlig jobformidler*, som kan medvirke til en hurtigere målretning i jobsøgningen og en afklaring omkring eksempelvis brancheskift eller en tidlig virksomhedsrettet indsats. Derudover kan den personlige jobformidler hjælpe borgeren til at skærpe sin jobsøgningsstrategi og -profil.

De hyppige samtaler giver et godt kendskab til projektdeltagerne og som konsulent kan man derved hurtigere matche til virksomhederne. Det er vores overbevisning at disse borgere får flere tilbud om jobåbninger end andre nyledige udenfor målgruppen.

Deltagende jobcenter

Desuden betyder den store viden om borgerne, som en personlig jobformidler eller en sagsbehandler får ved en personlig indsats og hyppig kontakt, at de bedre kan matche borgerne til virksomheder eller ledige stillinger – også mellem samtalerne.

Øget fokus på virksomhedsrettet indsats

En mere intensiv virksomhedsrettet indsats er generelt set virksomhedsrettet over for mange af de nyledige i risiko for langtidsledighed. Det erfarer de jobcentre, der har benyttet sig af øget brug af virksomhedsrettet indsats.

De påpeger blandt andet, at virksomhedsrettede forløb kan være med til at give borgerne motivation og tro på, at de kan komme i beskæftigelse. Desuden kan forløb på virksomheder være med til at sikre, at en borger får bedre viden om sine kompetencer udfordringer. Dermed kan de virksomhedsrettede forløb være med til at støtte borgeren i sin videre jobsøgning. Flere af jobcentrene har desuden haft gode erfaringer med at skaffe job hjem til projektdeltagerne eller matche borgerne direkte med potentielle virksomheder eller ledige stillinger, fx via en personlig jobformidler som beskrevet ovenfor.

Citater fra deltagende jobcentre omkring effekten af en øget virksomhedsrettet indsats

Virksomhedsrettede forløb har vist sig gode til at hjælpe den ledige i gang og videre i sin jobsøgning. Det øger den lediges indsigt i egne styrker og svagheder og det er en vigtig viden i den videre jobsøgning. Det skaber også motivation og konkret tro på at de kan.

Deltagende jobcenter

Det intensive virksomhedsrettede forløb ser ud til at have en positiv effekt. Der er en tendens til, at de ledige, der har været i virksomhedsrettede forløb også er dem, der hurtigst går i arbejde.

Deltagende jobcenter

Trivselsfremmende tiltag

Enkelte af de deltagende jobcentre har benyttet sig af trivselsfremmende tiltag som en del af deres tilbudsvifte til projektdeltagerne. Disse jobcentre har erfaring med, at trivselsfremmende tiltag fungerer som et godt supplement til de øvrige indsatser, da de hjælper borgerne med at overkomme nogle udfordringer og barrierer, der ellers kan stå i vejen for en effektiv jobsøgning.

Supplering af beskæftigelsestiltag m. trivselsfremmende tiltag virker godt. Borgerne får gennem sidstnævnte støtte til at overvinde trivselsmæssige udfordringer, som ellers kan være en barriere i den effektive jobsøgning.

Deltagende jobcenter



6. Samarbejde med a-kasser

Som en del af projekt "Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed" er det hensigten, at de deltagende jobcentre iværksætter et samarbejde med en eller flere lokale a-kasser. Via samarbejdet skal jobcentrene inddrage a-kasserne i profilafklaringen af nyledige a-dagpengemodtagere og eventuelt i den særlige indsats for nyledige i risiko for langtidsledighed. I dette afsnit undersøges om og hvordan jobcentrene har samarbejdet med a-kasserne, og om det er lykkedes at iværksætte et effektivt samarbejde. Erfaringer og læring vedr. samarbejdet belyses også.

Afsnittet baseres på viden indsamlet fra interview med a-kasser, selvevalueringer og netværksseminarer.

Hovedresultaterne er:

- I godt 10 ud af de 16 lokale projekter siger jobcentrene, at samarbejdet med de medvirkende a-kasser er forløbet tilfredsstillende.
- Godt halvdelen af jobcentrene vurderer, at samarbejdet styrker udpegningen af ledige i risiko for langtidsledighed mens...
- ... to tredjedele siger, at samarbejdet styrker en tidlig, målrettet indsats.
- De samarbejdende a-kasser bistår bl.a. med at sikre, at borgerne udfylder forberedelseskemaet fx ved at opfordre borgerne til at udfylde skemaet eller at udfylde det sammen med borgerne til CV-samtalen.
- De samarbejdende a-kasser kan også indgå i planlægning af indsatsen.
- Nogle af jobcentrene har oplevet udfordringer med at få samarbejdet med a-kasserne til at køre. Det skyldes bl.a. travlhed, manglende ressourcer, manglende engagement og/eller modvilje mod profilafklaring fra a-kassernes side.
- Et godt og effektivt samarbejde mellem jobcentre og a-kasser kræver mange ressourcer og ofte er relations-/personbåret. Det vurderer begge parter.
- Erfaringerne er, at faste aftaler om rollefordeling samt løbende kommunikation og høj gennemsigtighed understøtter et effektivt samarbejde mellem jobcenter og a-kasser.
- Der hvor samarbejdet mellem a-kasser og kommuner er lykkedes siger a-kasserne, at der er et tættere samarbejde og en hyppigere og mere systematisk kontakt end tidligere.
- A-kasser oplever også, at der er en bedre fælles forståelse af mål og holdninger til indsatsen for nyledige i risiko for langtidsledighed.
- Der hvor samarbejdet har været udfordret skyldes det blandt andet, at a-kasserne oplever profilafklaringen som stigmatiserende ift. borgeren og fravælger det, at der ikke har været ressourcer til at løfte opgaven mv.

Hvordan har jobcentrene samarbejdet med a-kasserne i projektet?

De fleste af jobcentrene i projektet har fra starten – som en del af deres projekt – skullet etablere et samarbejde med en eller flere a-kasser (lokalafdelinger). Det overordnede fokus i samarbejdet har været 1) at få de nyledige til at udfylde forberedelseskemaet som forberedelse til første samtale, og 2) at forberede og afholde samtalen med den nyledige og anvende resultaterne fra profilafklaringen som dialogværktøj i samtalen.



Samarbejdets form, indhold mv. varierer meget på tværs af lokale projekter, ligesom jobcentre har valgt hvilke a-kasser de vil samarbejde med ud fra forskellige kriterier. Nogle jobcentre har valgt at samarbejde med a-kasser med en bestemt type medlemmer, fx ufaglærte. Andre jobcentre har forsøgt at etablere samarbejde med de a-kasser som har flest medlemmer i lokalområdet for at sikre et stort visitationsgrundlag ind i projektet.

Overordnet set har der i de lokale projekter været tre forskellige modeller ift. samarbejdet mellem jobcenter og a-kasser, jf. tabel 3.

Tabel 3: Samarbejdsmodeller mellem jobcenter og a-kasser vedr. udfyldelse af forberedelseskemaet

1.	A-kassen hjælper med til at sikre, at nyledige udfylder forberedelseskemaet, fx ved at besvare spørgsmålene sammen med borgeren
2.	A-kassen opfordrer de nyledige til at udfylde forberedelseskemaet, fx i forbindelse med CV-samtalen
3.	A-kassen medvirker ikke i arbejdet med udfyldelse af forberedelseskemaet

I nogle af de lokale projekter har de samarbejdende a-kasser været med til at sikre, at de nyledige medlemmer har besvaret forberedelseskemaet. Det indebærer blandt andet, at a-kasserne har etableret og arbejdet efter klare arbejdsgange og procedurer ift. at understøtte udfyldningen af forberedelseskemaet. For eksempel har nogle a-kasser i CV-samtalen fulgt op på om den nyledige har udfyldt forberedelseskemaet, og har besvaret skemaet sammen med borgeren, hvis det ikke allerede er udfyldt. Det betyder, at resultatet fra profilafklaringsværktøjet ligger klar til brug for fællessamtalen mellem borger, jobcenter og a-kasse.

I andre af de lokale projekter har a-kasserne opfordret borgerne til at udfylde forberedelseskemaet, fx i forbindelse med den første CV-samtale i a-kassen.

Nogle af de lokale projekter har udviklet konkrete værktøjer, faste kontaktformer mv. med henblik på at understøtte samarbejdet mellem jobcenter og a-kasser i forbindelse med projektet. For eksempel har de forskellige parter i projektet i Haderslev i samarbejde udarbejdet samtaleværktøj, som bruges af sagsbehandlere i jobcenter og a-kasser i de første seks måneder af samtaleforløbet, jf. figur 6.1. Værktøjet indeholder blandt andet en oversigtsguide som kort beskriver formål og indhold i de forskellige samtaler samt rammer og arbejdsdeling mellem jobcenter og a-kasse i forbindelse med samtalerne.

Figur 6.1: Samtaleværktøj der bl.a. beskriver formål og indhold i samtaleforløbet, udviklet i samarbejde mellem jobcenter og a-kasser i Haderslev

	Vejlednings-samtale Uge 1	CV-samtale Uge 2	Fælles samtale Uge 4
Formål med samtalen	<ul style="list-style-type: none"> • Opnå en fælles vision, mål, metoder mv. • Gætte refleksioner i gang for den nyledige • Forberede CV-samtale • Forberede for forberedelseskema 	<ul style="list-style-type: none"> • Spørge om arbejdsplacering • Vurdere (bænk) til indarbejdning i CV • Forberede CV • Udfylde forberedelseskema (hvis ikke udfyldt) • Udfærdig til Job Plan • Udfærdig til jobopgave 	<ul style="list-style-type: none"> • Forberede mål og vision • Afklare om visioner for • Drøfte CV • Udfærdig forberedelseskema • Info om projekt • Drøfte forberedelseskema • Effekt og progression
Jobfokus og særlige temaer	<ul style="list-style-type: none"> • Hvide mindst 3 jobmuligheder • Overvej job ABC • Information om job • Drøfte behov for viden, viden og kompetencer • Drøfte behov for rekrutteringskoncepter • Information om udfærdigingsvej (u. 22 ff.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Skemalæg CV • Udfærdig med et udfærdiget CV • Giv jobopgave • Udfærdig og sende CV's profil afarbejdning • Info om jobrettet udfærdig • Info om udfærdig, Job Side og Job Plan • Forbered til Job Plan 	<ul style="list-style-type: none"> • Jobopgaver • Plan for job (ABC) • Vurdere om job og arbejdsrammer • Giv jobopgaver • Info om arbejdsrammer • Info om visioner, styrke og CV • Giv udfærdigingsvej • Forberedelseskema • Effekt og progression



I Fredensborg har man gennem et kompetenceforløb med deltagelse af både jobcenter og a-kasser udarbejdet fælles arbejdsgange og opnået fælles forståelse for hinandens måde at arbejde på.

I nogle af de lokale projekter har der været en række udfordringer ift. at få det lokale samarbejde op at køre og i de projekter har a-kasserne derfor ikke medvirket. Udfordringerne uddybes nedenfor.

Jobcentrenes erfaringer med a-kassesamarbejdet

I alt 10 ud af de 16 jobcentre vurderer, at samarbejdet med a-kasserne i *høj grad* eller *nogen grad* er forløbet tilfredsstillende, jf. figur 6.2. Samarbejdet er ifølge tre af jobcentrene i *mindre grad* forløbet tilfredsstillende, mens tre jobcentre ikke har besvaret dette spørgsmål.

Jobcentrene uddyber blandt andet, at samarbejdet med a-kasserne i forbindelse med dette projekt er afhængigt af det eksisterende samarbejde forud for projektet. De steder, hvor der i forvejen er et godt og tæt samarbejde med de lokale a-kasser, har det været nemmere at få samarbejdet i forbindelse med projektet til at fungere godt. Det er også en generel vurdering, at et succesfuldt samarbejde til dels er relations-/personafhængigt – både i forhold til medarbejdere i jobcenteret og i a-kasserne.

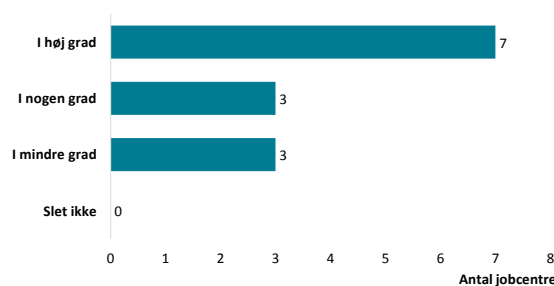
Nogle af de steder hvor samarbejdet er forløbet godt, siger jobcentrene, at samarbejdet i løbet af projektperioden også har udviklet sig ud over det som var tænkt i projektet. Blandt andet byder a-kasserne nogle steder selv ind med nyledige kandidater, som de mener er i risiko for langtidsledighed selvom borgeren enten ikke har udfyldt forberedelseskemaet endnu, eller ikke er vurderet som i risiko for langtidsledighed i profilafklaringen.

De steder, hvor samarbejdet med a-kasserne i mindre grad er forløbet tilfredsstillende, peges der på forskellige udfordringer.

En række jobcentre har oplevet, at samarbejdet har været udfordret på grund af travlhed og manglende ressourcer i a-kasserne. De har haft svært ved at afsætte tid og ressourcer til at deltage i nye projekter og til at indgå i opstartsaktiviteter samt bidrage til ekstra opgaver som fx udfyldelse af forberedelseskemaet. Samtidig er det ikke obligatorisk for den nyledige at udfylde forberedelseskemaet.

Nogle jobcentre peger også på, at de har oplevet et manglende engagement fra a-kasserne, der i nogle tilfælde ikke har følt medejerskab over projektet og profilafklaringsværktøjet. Det skyldes blandt andet, at de har følt, at de fik pålagt en formidlingsopgave fra jobcenteret, som de ikke selv havde besluttet sig for at indgå i eller havde indflydelse på. Derudover arbejder nogle a-kasser med deres egne profilafklaringsværktøjer og har ifølge jobcentrene ikke været lige så villige til at anvende et andet værktøj.

Figur 6.2: Jobcentrenes vurdering: Er samarbejdet med a-kasserne forløbet tilfredsstillende?



Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.
Anm.: Tre jobcentre har ikke besvaret dette spørgsmål.

Mange jobcentre har desuden oplevet, at nogle a-kasser indledningsvist har haft en modvilje mod profilafklaring af nyledige eller screening for langtidsledighed. Der har blandt nogle a-kasser været en bekymring for, at profilafklaringen udgør en unødvendig stigmatisering af ledige a-dagpengemodtagere. Flere projekter påpeger dog, at a-kassernes skepsis blev mindre, da de i forbindelse med fællessamtalerne så, hvordan profilafklaringen blev anvendt, og oplevede at der kom gode resultater ud af projektet.

Generelt er erfaringen fra de deltagende jobcentre, at det kræver mange ressourcer at iværksætte samarbejde med mange a-kasser – der skal meget energi til at få et effektivt samarbejde op at køre. Skal man samtidig samarbejde med et stort antal a-kasser lokalt kræver det yderligere ressourcer. Udskiftning i medarbejdere i både jobcenter og a-kasse kan desuden udfordre et effektivt og kontinuerligt samarbejde.

Hvad kan understøtte et effektivt samarbejde mellem jobcentre og a-kasser?

Erfaringerne fra de deltagende jobcentre er, at en række forhold er vigtige for at etablere og vedligeholde et godt og effektivt samarbejde med a-kasser. De vigtigste er:

Tabel 4: Hvad er vigtigt i samarbejdet mellem jobcenter og a-kasser ift. profilafklaring?

- ✓ Klar rollefordeling i samtalen
- ✓ Klar dagsorden for samtalen – forventningsafstemning og fælles drøftelser af indhold, mål og metoder
- ✓ Kendskab til hinandens arbejde og kompetencer
- ✓ Løbende kommunikation
- ✓ Gennemsigtighed og højt informationsniveau
- ✓ Systematisk brug af konkrete værktøjer
- ✓ Faste kontaktpersoner

For at etablere og vedligeholde et godt og effektivt samarbejde, er det vigtigt med en *klar rollefordeling* mellem jobcenter og a-kasser, samt at parterne har *kendskab til* hinandens arbejde og kompetencer. Det understreger flere af de deltagende jobcentre. De uddyber i den forbindelse, at et godt forarbejde i form af drøftelser omkring indhold og proces for de fælles samtaler giver en god forståelse for hinandens roller og kompetencer. Desuden påpeges det, at det er vigtigt med forventningsafstemning og enighed omkring de anvendte mål og metoder mellem jobcenter og a-kasse.

Jobcentre og a-kasser har i de fleste af de lokale projekter haft en fælles dialog med de nyledige om profilafklaringen og besvarelsen af forberedelseskemaet til de fællessamtalerne. En række projekter har i den forbindelse gode erfaringer med at afstemme linje og dialog ift. borgeren mellem jobcenteret og a-kassen – både forud for og efter fællessamtalen med den nyledige. De påpeger derfor, at der med fordel kan sættes tid af til formøder og eftermøder i forbindelse med profilafklaringsamtalen.

Det er også vigtigt med *løbende kommunikation*. Det påpeger flere af de jobcentre og a-kasser, som har deltaget i projektet. De nævner blandt andet, at der er vigtigt med *høj gennemsigtighed* og et *højt informationsniveau* – både indledningsvist og løbende under projektet. Det kan medvirke til en god dialog.

Det nævnes blandt andet, at god dialog og inddragelse af a-kasserne kan sikres via jævnlige møder og løbende orientering om status på projektet samt via anvendelse af *faste kontaktpersoner* og tovholdere i både jobcenter og a-kasse. Det medvirker til at skabe personlige relationer mellem medarbejderne og bidrager positivt til samarbejdet.



Nogle af de lokale projekter har desuden erfaring med, at *systematisk* brug af *konkrete værktøjer* kan understøtte samarbejdet mellem jobcenter og a-kasser i forbindelse med projektet, jf. tidligere.

Jobcentrenes vurdering af udbyttet af samarbejdet med a-kasserne

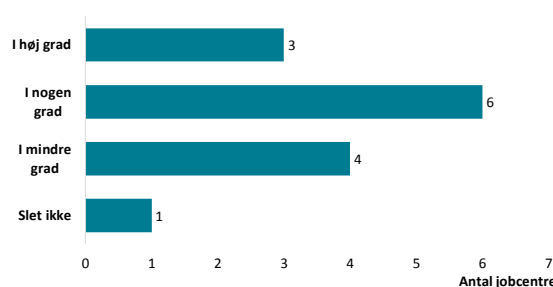
Et af formålene med projektet er at understøtte jobcenter og a-kasser i at identificere de nyledige a-dagpengemodtagere, der har særlig risiko for at blive langtidsledige. Omkring to tredjedele af de deltagende jobcentre vurderer, at samarbejdet med de medvirkende a-kasser styrker udpegnen af ledige i risiko for langtidsledighed til projektet, jf. figur 6.3.

Jobcentrene uddyber det blandt andet med, at man via samarbejdet med a-kasserne har mulighed for at spotte de nyledige i risiko tidligere end ellers – fx allerede ved CV-samtalen i a-kassen. Det giver mulighed for at man kan sætte ind med et målrettet fokus mod at iværksætte en indsats mod langtidsledighed allerede ved den første fællessamtale. Desuden nævner flere jobcentre, at det er en fordel, at jobcenter og a-kasse kan være fælles om dialogen med borgeren om deres risiko for at ende i langtidsledighed.

Tre fjerdedele af de deltagende jobcentre vurderer, at de via projektet har opnået en bedre dialog med a-kasserne om risikogruppen for langtidsledighed. De uddyber blandt andet, at der gennem projektet og samarbejdet er kommet en fælles opmærksomhed på målgruppen. Flere projekter påpeger, at det er godt at få opstillet nogle parametre som både JC og a-kasse er særligt opmærksomme på ved den enkelte nyledige ift. risiko for langtidsledighed. Desuden nævnes det, at jobcenter og a-kasser via samarbejdet er blevet skarpere på hinandens vurderingsgrundlag og håndtering af nyledige i risiko.

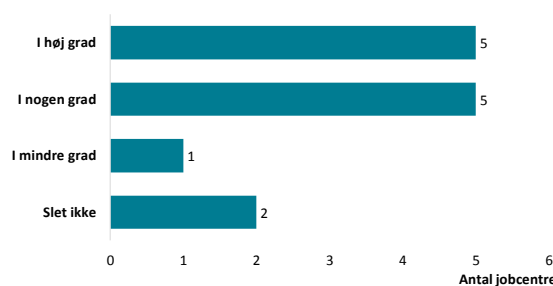
Omkring to tredjedele af jobcentrene mener, at samarbejdet med de medvirkende a-kasser styrker en tidlig, målrettet indsats over for de visiterede til projektet, jf. figur 6.4. De uddyber, at der via samarbejdet bliver et større fælles fokus på den enkelte borger i risiko for langtidsledighed og fokus på at lægge en plan, som både borger, jobcenter og a-kasse tror på. Desuden giver samarbejdet mellem jobcenteret og a-kasserne et fælles afsæt for dialog og indsatser samt flere relevante perspektiver på den lediges jobudsigter, da de kan bruge hinandens indsatser.

Figur 6.3: Jobcentrenes vurdering: Styrker samarbejdet med de medvirkende a-kasser udpegnen af ledige med risiko for langtidsledighed til projektet?



Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.
Anm.: To jobcentre har ikke besvaret dette spørgsmål.

Figur 6.4: Jobcentrenes vurdering: Styrker samarbejdet med de medvirkende a-kasser en tidlig, målrettet indsats overfor de visiterede til projektet?



Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.
Anm.: Tre jobcentre har ikke besvaret dette spørgsmål.

Udvalgte a-kassers erfaringer med jobcentersamarbejdet

I forbindelse med denne evaluering er der foretaget interviews med syv a-kasser. Formålet har været at få a-kassernes vurdering af samarbejdet med jobcenteret, herunder hvad der er lykkedes, hvilken værdi det har for a-kasserne at medvirke til profilafklaringen og hvilke udfordringer der har været. Fire af de interviewede a-kasser har haft et tæt og godt samarbejde med det kommunale jobcenter i projektet mens tre af a-kasserne har oplevet udfordringer i deres samarbejde med det kommunale jobcenter.

A-kasser med et godt og tæt samarbejde med jobcenteret omkring profilafklaringen

De fire interviewede a-kasser siger alle, at de har haft været et godt samarbejde med det lokale jobcenter i forbindelse med projektet. De nævner blandt andet, at samarbejdet og dialogen mellem a-kasse og jobcenter har udviklet sig meget positivt i projektperioden. Det har skabt et tættere samarbejde og en hyppigere og mere systematisk kontakt end tidligere. Desuden er der blevet udvekslet erfaringer og begge parter har ladet sig inspirere af hinanden fx ift. arbejdsmetoder, tilgange, indsatser mv.

A-kasserne vurderer, at samarbejdet omkring projektet har medvirket til, at der er etableret bedre fælles forståelse af mål og holdninger til indsatsen for nyledige i risiko for langtidsledighed. Det er blevet mere tydeligt, at a-kasse og jobcenter vil det samme og har samme mål. Der er desuden opbygget veje til, at a-kasse og jobcenter kan understøtte og supplere hinanden i arbejdet med nyledige i risiko for langtidsledighed. Det er desuden a-kassernes erfaring, at det er tidskrævende at få det tætte samarbejde op at køre, men at det er investeringen værd.

Vi har været rigtig glade for at være med. Det har været lidt langt og lidt tidskrævende. Men vi har fået et fantastisk samarbejde med jobcenteret gennem projektet. Vi har også fundet ud af, at vi ikke er forskellige, og vi vil det samme.

Deltagende a-kasse

De fire interviewede a-kasser er alle positive over for anvendelsen af profilafklaringsværktøjet. Besvarelserne i forberedelseskemaet giver god viden om det medlem, man som a-kasse medarbejder, skal have samtaler med. A-kasserne peger samstemmende på at profilafklaringen medvirker til, at

- der skabes et fælles afsæt og udgangspunkt i a-kasse og jobcenter forud for fællessamtalen
- a-kasse- og jobcentermedarbejderne er klædt godt på til fællessamtalen
- at jobcentret tidligt får fokus på ledige med risiko for langtidsledighed, og at jobcentret dermed kan igangsættes en målrettet og særlig indsats (samtaler og indsatser)

Medlemmets besvarelse og profilafklaringen kan efter a-kassernes vurdering både bruges i forberedelsen af samtalen og aktivt under samtalen fordi man kan tale ud fra medlemmets svar.

To af de interviewede siger desuden, at værktøjet kan sætte en retning og et fokus for forberedelse af samtaler i a-kassen, herunder CV-samtalen, og samtidig fungere som et dialogværktøj under samtaler i a-kassen. Det nævnes desuden, at resultaterne fra profilafklaringen spiller godt sammen med arbejdet med CV og jobsøgning, som medlemmet skal i gang med og som a-kassen understøtter.



De fire interviewede a-kasser forventer at de fremover vil fortsætte med at anvende resultatet fra profilafklaringsværktøjet som afsæt for og input til fællessamtalen med jobcenteret. De vil også i øvrigt fortsætte med det gode samarbejde med jobcenteret omkring ledige i risiko for langtidsledighed selvom projektet er afsluttet.

To af de interviewede a-kasser har arbejdet systematisk sammen med jobcenteret for at få de ledige til at udfylde forberedelseskemaet – noget de begge forventer at fortsætte med. De arbejds gange og procedure ift. at udfylde profilafklaringsværktøjet med de ledige under CV-samtalen videreføres således.

A-kasser der har oplevet udfordringer i samarbejdet omkring profilafklaringen

Tre af de interviewede a-kasser har oplevet udfordringer ift. at få etableret et samarbejde med jobcenteret omkring profilafklaringen. De siger samstemmende at de oplever at der er en god relation til jobcenteret, og at det almindelige og daglige samarbejde generelt forløber godt.

Samarbejdsvanskeligheder er således afgrænset til projektet og vedrører profilafklaringen. De tre interviewede a-kasser siger alle, at de grundlæggende har en skepsis over for screeningsværktøjer og derved også det profilafklaringsværktøj, som er anvendt i projektet. De har derfor haft svært ved at se værdien i profilafklaringsværktøjet, og har derfor tidligt i forløbet fra valgt at benytte det. I stedet er visiteringen af ledige ind i projektet sket i fællessamtalen med borgeren.

To af a-kasserne begrundet deres skepsis over for profilafklaringsværktøjet med, at screeningen er stigmatiserende og er derfor ikke hensigtsmæssig i dialogen med borgeren. De tilkendegiver at det vil være mere hensigtsmæssigt at medarbejderne foretager screeningen ift. risiko for langtidsledighed under samtalerne med borgerne (uden brug af profilafklaringsværktøj).

En anden udfordring er ifølge en af de interviewede a-kasser, at der har været mangel på ressourcer i projektet – og det kræver ekstra ressourcer hos a-kasserne at indgå i et samarbejde med jobcenteret omkring profilafklaring fx ekstra tid til opstartsaktiviteter, til at hjælpe ledige med at udfylde af forberedelseskemaet mv. Samtidig er det ikke obligatorisk for den nylede ledige at udfylde forberedelseskemaet og der er meget andet, der skal tales igennem til CV-samtalen hos a-kassen så det er svært at prioritere tiden til at understøtte de ledige.



7. Organisering

De lokale projekter har haft stor frihed til at beslutte hvordan de ville designe deres projekt lokalt, herunder i forhold til organisering. I dette afsnit beskrives det, hvilke forskellige typer af organisering, der er valgt på tværs af projekter.

Afsnittet baseres på viden indsamlet fra selvevalueringer og netværksseminarer.

Hovedresultaterne er:

- De lokale jobcentre har overordnet set valgt at organisere indsatsen i projektet på tre forskellige måder: hos én projektleder, hos et specialiseret team eller som en del af indsatsen i dagpengeafdelingen.
- Alle de deltagende jobcentre vurderer, at deres interne organisering har været velfungerende.
- Stort set alle de deltagende jobcentre angiver, at ledelsen løbende har været involveret i projektet i løbet af projektperioden.

Hvordan har projektet været organiseret i de deltagende jobcentre?

Jobcentrene i projektet har haft forskellig intern organisering i forhold til projektet. Overordnet set har jobcentrene valgt at organisere indsatsen på tre forskellige måder:

	Organisering	Fordele	Ulemper	Projekter
Projektlederrevet	<p>Projektet er organiseret omkring en projektleder, der varetager alle opgaverne i projektet.</p> <p>Projektlederen både sagsbehandler og personlig jobformidler over for borgerne og gennemfører også eventuelle workshop-aktiviteter.</p>	<p>Brugen af afklaringsværktøjet er forankret ved én person, der bliver god til at anvende profilafklaringen i indsatsen</p> <p>Projektlederen kender og har tæt relation til de visiterede. Projektlederen kender den særlige indsats godt.</p> <p>Kan være lettere at arbejde tæt sammen med ledelsen.</p>	<p>Resultater bliver personbåret og det kan være vanskeligt at få erfaringer mv. ud i organisationen, herunder ift. forankring.</p> <p>Hele ansvaret for opgaveløsningen er placeret ét sted. Kan være uhensigtsmæssigt ift. fx udvikling og sparring med kolleger eller ved sygdom.</p>	Herning, Frederiksberg
Specialiseret team	<p>Projektet er organiseret i en mindre projektgruppe på med fx 2-3 sagsbehandlere.</p>	<p>Der er flere medarbejdere til at tænke og sparre om løsninger.</p> <p>Fælles kompetenceudvikling, sparring og supervision mv.</p>	<p>Der skal anvendes tid på at koordinere samarbejdet.</p> <p>Der kan være udfordringer med at bringe viden ud i resten af organisationen</p>	Ballerup, Brønderslev, Haderslev, Hedensted, København, Jammerbugt, Odense, Ringkøbing-Skjern, Aarhus, Varde/Vejen/ Billund
Hele afdelingen inddrages	<p>Projektet er organiseret omkring en projektleder men opgaveløsningen spredes ud på hele dagpengeafdelingen og integreres i den almindelige indsats på området.</p>	<p>Alle medarbejdere involveres i arbejdet med at anvende profilafklaringen til identifikation, som forberedelse og dialogværktøj i afdelingen.</p> <p>Fælles kompetenceudvik-</p>	<p>Kræver at medarbejderne er motiveret for ny tilgang til opgaveløsningen, evt. kulturændring.</p> <p>Det kan være svært at få alle medarbejdere til at tage medejerskab til projektet og</p>	Faxe, Fredensborg, Lyngby-Taarbæk, Vallensbæk



ling, sparring og supervision mv.

fokuserer på at anvende de relevante værktøjer. Projektet kan nemt "drukne" i den normale drift og indsats

Hovedparten af jobcentrene har valgt at organisere indsatsen i projektet som et specialiseret team. Det skyldes blandt andet, at man derved inddrager flere medarbejdere til sparre om løsninger på opgaver samt til at varetage samtaleindsatsen for de visiterede ledige – uden at brede indsatsen ud til hele dagpengeafdelingen, hvor projektet nemmere kan "drukne" i den normale drift og indsats.

Ledelsesfokus

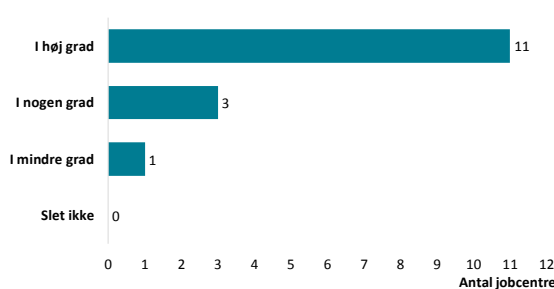
Når projekter skal implementeres, er det af betydning, at ledelsen er involveret og tager ejerskab for processen og resultaterne.

Projektet har generelt set haft ledelsesfokus lokalt. Stort set alle de deltagende jobcentre angiver, at ledelsen løbende har været involveret i projektet i løbet af projektperioden, jf. figur 7.1.

Jobcentrene uddyber, at ledelserne fx har været involveret gennem jævnlige styregruppemøder eller via løbende interesse for projektet. I nogle jobcentre har ledelsen holdt opfølgning på projektet med korte intervaller, fx hver 14. dag.

I enkelte jobcentre nævnes det, at ledelsen har været mest involveret i projektets opstartsfasen, men herefter har været mindre involveret. Dog har ledelsen i disse jobcentre stadig haft løbende opfølgning ift. projektet.

Figur 7.1: Jobcentrenes vurdering: Vores ledelse har i løbet af projektperioden været løbende involveret i projektet?



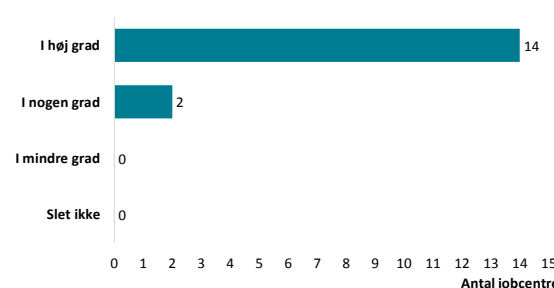
Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.
Anm.: Ét jobcenter har ikke besvaret dette spørgsmål.

De lokale projekters erfaringer med organisering af projektet

På trods af, at der er stor forskel på de lokale projekters organisering i jobcentrene, vurderer alle, at deres interne organisering har været velfungerende, jf. figur 7.2.

De uddyber det blandt andet med, at der har været et godt samarbejde mellem ledelsen og de medarbejdere, der sidder med projektet til daglig. Desuden nævner mange af jobcentrene, at der har været et stort engagement i forhold til projektet fra den daglige ledelse.

Figur 7.2: Jobcentrenes vurdering: Organiseringen af projektet internt i kommunen vurderes at være velfungerende



Kilde: Selvevaluering gennemført i marts/april 2017.

Resultaterne viser, at de forskellige typer af organisering i de lokale projekter har fungeret tilfredsstillende, selvom projekterne har valgt forskellige organiseringsmodeller.

8. Forankring

I dette afsnit beskrives kommunernes overvejelser omkring forankring af projektet og delelementerne i projektet.

Afsnittet baseres på viden indsamlet fra selvevalueringer og netværksseminarer.

Hovedresultaterne er:

- I alt 10 ud af de 16 jobcentre i projektet har besluttet at arbejde videre med brugen af profilafklaringsværktøjet efter afslutning af projektperioden.
- Nogle jobcentre vil primært bruge værktøjets forberedelsesskema som dialogværktøj i samtalerne med de nyledige a-dagpengemodtagere.
- Andre af jobcentrene vil fortsætte med at bruge profilafklaringsværktøjet som et redskab til screening af risikoen for langtidsledighed ved nyledige.
- Samlet set har 10 af de 16 jobcentrene besluttet at forankre hele eller dele af den særlige, målrettede indsats fra projektet fremover.
- De projekter, der ikke vil videreføre den særlige indsats, henviser blandt andet til, at den er for omkostningsfuld til at videreføre i den normale indsats.

Hvilke dele af projektet vil jobcentrene forankre i den fremtidige indsats?

De deltagende jobcentre er ved projektets afslutning blevet spurgt om, hvad de har besluttet eller overvejet i forhold til forankring af projektet efter projektperioden udløber. Størstedelen af jobcentrene vil arbejde videre med profilafklaringsværktøjet og/eller den særlige, målrettede indsats fra projektet. Derudover ønsker nogle jobcentre at forankre hele deres samlede indsatsmodel fra projektet i den fremtidige indsats.

Forankring af den samlede model i projektet

Flere af de deltagende jobcentre vil videreføre stort set hele den samlede indsatsmodel, de har arbejdet med i forbindelse med projektet – dog ofte med små ændringer pba. erfaringerne i projektet.

For eksempel vil Jobcenter Fredensborg forankre projektet i en særlig "Fredensborgsk model", som skal ligge til grund for den overordnede måde, de arbejder med a-dagpengemodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere i jobcenteret. Modellen indeholder de fleste af de elementer, der har været i projektet, herunder screening ift. langtidsledighed pba. profilafklaringsværktøjet og særlige indsatser i form af jobrettede samtaler og personlig jobformidler.

I Lyngby-Taarbæk ønsker man også at fortsætte med den samlede model for projektet. Man påpeger, at det fra start af har været vigtigt, at projektet var en del af den daglige drift og normale a-dagpengeindsats og kunne implementeres fremadrettet.



Udover de nævnte eksempler har bl.a. Haderslev, Brønderslev og Frederiksberg tilkendegivet, at de ønsker at videreføre den samlede indsatsmodel eller størstedelen af den.

Forankring af brugen af profilafklaringsværktøjet

Samlet set har 11 ud af de 16 deltagende jobcentre besluttet at arbejde videre med brugen af profilafklaringsværktøjet efter projektet er afsluttet. Derudover nævner tre jobcentre, at de endnu ikke er fuldt afklarede omkring, hvorvidt de vil videreføre brugen af værktøjet.

Jobcentrene vil blandt andet bruge værktøjets forberedelsesskema som *dialogværktøj* i samtalerne med de nyledige. Det afspejler, at jobcentrene vurderer, at skemaet er et godt udgangspunkt for dialogen med de ledige, og at det med fordel kan indarbejdes i forberedelsen til og som dialogværktøj i samtalerne.

Odense vil for eksempel fortsætte med at anvende det værktøj, de har udviklet samtalerne de ledige, og som blandt andet tager udgangspunkt i forberedelsesskemaet.

Desuden vil de fleste af de 11 jobcentre med at bruge profilafklaringsværktøjet som et redskab til *screening* af risikoen for langtidsledighed ved nyledige a-dagpengemodtagere.

Enkelte af jobcentrene vil desuden brede brugen af profilafklaringsværktøjet ud, så det også anvendes til andre målgrupper – primært de jobparate kontanthjælpsmodtagere.

De jobcentre, der ikke ønsker at videreføre brugen af profilafklaringsværktøjet, peger blandt andet på, at det kræver mange ressourcer at få alle borgere til at udfylde forberedelsesskemaet. Det besværliggør den fremtidige brug af værktøjet. Flere projekter nævner derfor også, at de vil forankre brugen af afklaringsværktøjet, hvis det bliver obligatorisk for nyledige a-dagpengemodtagere at udfylde forberedelsesskemaet.

Generelt er det dog vurderingen fra de deltagende jobcentre, at afklaringsværktøjet bliver mere brugbart med den tilpasning og optimering af bl.a. spørgsmålene i forberedelsesskemaet, der er igangsat fra STARs side, jf. boks 3 i kapitel 4.

Forankring af den særlige, målrettede indsats

Samlet set har 10 ud af de 16 deltagende jobcentre besluttet at forankre den særlige, målrettede indsats fra projektet fremover. Typisk har jobcentrene udvalgt bestemte dele af indsatsen, som de vil videreføre. Det kan fx være den del af indsatsen, som de har oplevet bedst resultater med for målgruppen.

De projekter, der ikke vil videreføre den særlige indsats, henviser blandt andet til, at den er for omkostningsfuld til at videreføre i den normale indsats.



9. Den visiterede målgruppe og afgang fra projektet

I dette afsnit beskrives den visiterede gruppe af nyledige til projektet. Desuden undersøges det, hvordan det er gået de visiterede til projektet, herunder ift. blandt andet afgang til job og uddannelse, varigheden af ledigheden mv.

Afsnittet baseres på viden indsamlet fra selvevalueringer, netværksseminarer samt data fra DREAM og projektregistreringssystem.

Hovedresultaterne er:

- Godt halvdelen af projektdeltagerne er visiteret til projektet via afklaringsværktøjet, fordi de statistisk vurderes som værende i risiko for langtidsledighed. Resten er visiteret som en del af en særlig udvalgt målgruppe.
- Mere end en ud af tre (36 pct.) af de visiterede er over 50 år
- En ud af tre (33 pct.) er under 30 år.
- De nyledige, der er udpeget til projektet pba. profilafklaringsværktøjet, har i gennemsnit været offentligt forsørgede i 20 pct. af tiden de seneste 5 år. Andelen er lidt lavere for de nyledige, som er visiteret fordi de er i en særlig udvalgt målgruppe (17 pct.).
- Samlet set er omkring halvdelen (52 pct.) af de visiterede nyledige til projektet kommet i beskæftigelse eller uddannelse i løbet af projektperioden.
- Der er i gennemsnit gået ca. 4 måneder før disse borgere kom i job eller påbegyndte en uddannelse.

Hvem er de visiterede nyledige til projektet?

I alt er der visiteret 2.158 nyledige til projektet i de 16 lokale projekter, der har deltaget. Godt halvdelen af de nyledige er blevet visiteret til projektet, fordi de via profilafklaringsværktøjet er blevet statistisk vurderet som værende i risiko for at blive langtidsledige. Resten er blevet visiteret til projektet som en del af den særlige udvalgte målgruppe, eller fordi de af de lokale projekter er blevet vurderet i risiko for langtidsledighed.

De visiterede i gennemsnit 41 år gamle. Det dækker over en aldersfordeling, hvor 36 pct. af de visiterede er over 50 år, mens 33 pct. er under 30 år. Aldersfordelingen afspejler blandt andet kriterierne for det statistiske afklaringsværktøj, hvor både høj alder og manglende erfaring på arbejdsmarkedet er en del af de kriterier der ligger til grund for vurderingen af risiko for langtidsledighed. Derudover skyldes den store andel af unge blandt andet, at København, som er den kommune med flest visiterede til projektet, udelukkende har fokuseret på nyuddannede nyledige under 30 år i deres projekt.

De borgere, der er blevet udvalgt på baggrund af profilafklaringsværktøjet, er i gennemsnit omkring otte år ældre, end de borgere, der er udvalgt som en del af en særlig målgruppe, jf. figur 9.1. Der er også en større andel af borgere med ikke-vestlig baggrund blandt de nyledige, der er visiteret på baggrund af profilafklaringsværktøjet. Omkring 60 pct. af de visiterede nyledige er kvinder. Det gælder uanset visitationsgrund.



Figur 9.1: Karakteristika for borgerne i projektet, fordelt på om de er visiteret via profilafklaringsværktøjet eller som en del af en særlig udvalgt målgruppe



Kilde: Projektregistreringsark udfyldt af kommunerne, DREAM samt mplys beregninger.

Anm.: Forsørgelsesgraden angiver antallet af uger, hvor borgerne har modtaget offentlig forsørgelse ud af det samlede antal uger, borgerne har været bosiddende i Danmark i de seneste tre år. Beskæftigelsesgrad seneste 3 år

Angiver antallet af uger hvor borgerne har været beskæftigede ud af det samlede antal uger borgerne har været bosiddende i Danmark i de seneste tre år.

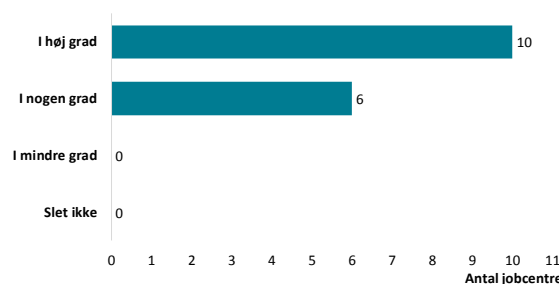
De nyledige, der er udpeget til projektet pba. profilafklaringsværktøjet, har i gennemsnit været offentligt forsørgede i 19 pct. af tiden de seneste tre år, jf. figur 9.1. Det er en lidt højere andel end de nyledige, der er udvalgt til projektet som en del af en særlig udvalgt målgruppe. Forskellen er større, når man ser på de seneste fem år. Begge grupper har været i gennemsnit været i beskæftigelse i godt halvdelen af tiden de seneste tre år.

Alle de deltagende jobcentre vurderer, at de visiterede projektdeltageres kendetegn er som forventet, jf. figur 9.2.

Jobcentrene peger på, at der som forventet er mange over 50 år, mange ufaglærte samt mange med trivselsproblematikker i den visiterede målgruppe.

Enkelte jobcentre påpeger, at der er færre personer med svage eller slet ingen dansk-kundskaber end forventet. Nogle jobcentre er også overrasket over, at borgerne i den visiterede målgruppe generelt set er svagere end forventet.

Figur 9.2: Jobcentrenes vurdering: Er de visiteredes kendetegn/karakteristika som forventet?



Kilde: Selvevaluering gennemført i november 2016.

Hvordan er det gået de visiterede nyledige til projektet?

Samlet set er knap halvdelen af de visiterede nyledige til projektet kommet i beskæftigelse i løbet af projektperioden. Der er i gennemsnit gået ca. 4 måneder før disse borgere kom i job. Blandt de lokale projekter er mellem 30 og 60 pct. af projektdeltagerne kommet i beskæftigelse i løbet af projektperioden.

Som tidligere beskrevet har den overordnede ramme for projektet været givet ved en indsatsmodel inkl. nogle fælleselementer, som skulle implementeres i alle projekter. Derudover

har projekterne haft stor frihed til at besluttet hvordan de ville designe deres projekt lokalt, herunder definition af de særligt udvalgte målgrupper, som de lokalt har vurderet er i risiko for langtidsledighed.

Projektdesignet giver derfor ikke mulighed for at sammenligne resultater i form af afgang til job og uddannelse på tværs af de lokale projekter eller i forhold til den samlede gruppe af dagpengemodtagere. Det er heller ikke muligt direkte at sammenligne de målgrupper, der har deltaget i projekterne lokalt.



10. Metode og datagrundlag

Mploy har udarbejdet en evaluering af projekt *"Samtaler og indsats der modvirker langtidsledighed"* for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. I dette afsnit redegøres for, hvilke metoder mploy har anvendt i forbindelse med evalueringen. Evalueringen af projektet tager udgangspunkt i en række forskellige datakilder, der belyser projektet fra forskellige vinkler og dermed giver et nuanceret billede af projektets gennemførelse og resultater.

Datagrundlaget for evalueringen er baseret på forskellige indsamlingsmetoder og datakilder:

- Selvevalueringer og telefoninterviews gennemført med de lokale projekter 4 gange i løbet af projektperioden
- Et registreringssystem, som er løbende udfyldt af de deltagende jobcentre
- Registerdata fra DREAM
- Interviews med a-kasser
- Spørgeskemaundersøgelse blandt et udsnit af de visiterede borgere i projektet
- Netværksseminarer
- Materiale i form af projekternes ansøgninger og andet materiale udarbejdet af de lokale projekter
- Viden og erfaringer fra løbende dialog og processtøtte.

Evalueringen tager således udgangspunkt i et datagrundlag med både kvantitative og kvalitative data.

Beskrivelse af datagrundlag

Selvevalueringer og telefoninterviews

Der er i løbet af projektperioden jævnlige selvevalueringer med de lokale projekter. Via selvevalueringerne er der løbende i projektperioden foretaget en indsamling af de lokale projekters resultater og læring mv. Selvevalueringerne gennemføres 4 gange i løbet af projektperioden og indebærer en skriftlig besvarelse fra projektet og et kvalitativt interview med afsæt i besvarelsen. I telefoninterviewene er der blevet fulgt op på de udfyldte selvevalueringer og indhentet uddybende perspektiver ved telefoninterviews. De lokale projekter er blevet opfordret til at inddrage a-kasserne i udfyldelsen af selvevalueringerne.

Den 4. og sidste selvevaluering blev gennemført i marts/april 2017. Denne har et særskilt fokus på læring og forankring til brug for evalueringen af projektet.

Selvevalueringerne bidrager til evalueringen med både kvantitative og kvalitative data. De kvantitative opgørelser fra selvevalueringerne har form af de lokale projekters vurdering af forskellige elementer i projektet – fx i hvilken grad profilafklaringsværktøjet giver et godt grundlag for at spotte nyledige i risiko for langtidsledighed eller om indsatsen i projektet vurderes at være virkningsfulde. Disse opgørelser suppleres med kvalitative data fra selvevalueringerne, hvor projekterne bl.a. uddyber deres vurdering af elementerne samt beskriver, hvilken læring de har opnået ifm. forskellige dele af projektet.

Data fra projektregistreringssystem

Der er i forbindelse med projektet udviklet et registreringssystem, som alle lokale projekter har brugt til løbende at registrere specifikke oplysninger vedr. deltagerne og indsatsen i projektet. Registreringssystemet består af et excel-værktøj, som hvert af de lokale projekter har anvendt.



Registreringssystemet bidrager til evalueringen med kvantitative data. På baggrund af de lokale projekters registreringer i projektregistreringssystemet opgøres bl.a. antal visiterede til projektet, volumen og timing af indsatsen, indhold i indsatsen, afgang fra projektet, resultater i form af afgangsårsager mv.

Med registreringssystemet er det forsøgt at sikre en ensartet registrering af deltagerne i projektet og de indsatser, som den enkelte borger har deltaget i. Data i registreringssystemet er dog i nogen grad følsomme over for forskelle i kommunernes registreringspraksis. De indsamlede registreringssystemer har på nogle parametre haft enkelte fejlregistreringer. I forbindelse med databehandlingen er disse fejl søgt rettet i samarbejde med de deltagende jobcentre.

Mploy indsamlede registreringssystemerne efter projektets afslutning i juni 2017.

Registerdata fra DREAM

Kommunernes registreringer er suppleret med data fra beskæftigelsesministeriets forløbsdatabase DREAM. Data fra DREAM er brugt til at opgøre afgangsrater samt varighed på offentlig forsørgelse for projektdeltagerne.

Mploy har fået udleveret data fra DREAM til og med maj 2017 af STAR.

Interviews med a-kasser

Der er i juni 2017 gennemført interviews med syv udvalgte a-kasser. Der er udvalgt fire a-kasser, der har haft et tæt og godt samarbejde med jobcentre i forbindelse med projektet og tre, hvor samarbejdet har været udfordret. Interviewene kan bidrage med viden om, hvad der har fungeret godt eller mindre godt i relation til samarbejdet og med perspektiver på, hvilken værdi der er for a-kasserne i at medvirke i profilafklaringen samt med a-kassernes syn på profilafklaringsværktøjet som sådan.

Spørgeskemaundersøgelse blandt borgere i projektet

Der er i forbindelse med projektet gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt et mindre udsnit af borgere, der har deltaget i projektet. Borgerne har fået udleveret et spørgeskema i forlængelse af deres første samtale i jobcenteret efter visitation til projektet. Formålet med spørgeskemaundersøgelsen er at afdække borgernes oplevelse af projektet, bl.a. ift. profilafklaringen og dialogen med jobcenteret og a-kassen om resultatet af profilafklaringen. Samlet set har 113 borgere deltaget i spørgeskemaundersøgelsen. Undersøgelsen er ikke repræsentativ ift. den samlede gruppe af borgere i projektet.

Netværksseminarer

Der er under projektet gennemført i alt 3 fælles netværksseminarer med projektlederne og -deltagere fra de 16 lokale projekter. Netværksseminarerne har bl.a. haft til formål at give svar på, hvilke foreløbige erfaringer og eventuelle udfordringer de lokale projekter har haft med at anvende afklaringsværktøjet, at spotte risikogruppen, at iværksætte målrettet indsats mv.

I juni 2017 afholdtes to heldags netværksseminarer. Målet med seminarerne var dels at indsamle data til den efterfølgende evaluering, herunder udarbejdelse af inspirationskatalog og dels at understøtte jobcentrenes forankring af de gode erfaringer på tværs af projekterne.

Øvrige datakilder

Datafundamentet for evalueringen udgøres også af bl.a. projektansøgninger, løbende dialog og processtøtte. Data herfra vil blive anvendt når og såfremt det er relevant for evalueringen.





VIDEN > UDVIKLING > IMPLEMENTERING

MPLOY A/S
GOTHERSGADE 103, STUEN
1123 KØBENHAVN K

TEL. +45 32 97 97 87
MPLOY@MPLOY.DK
WWW.MPLOY.DK

