



Kontakten med forsikrede ledige bør digitaliseres

Vi skal have gang i Danmark igen på den klogeste måde. Sundhedsmæssigt, økonomisk og menneskeligt.

Det gør vi blandt andet ved at bruge ressourcerne optimalt, tage bedst muligt hånd om de ledige og undgå fysisk kontakt netop der, hvor det giver mest mening. Det økonomiske råderum til velfærdsinvesteringer er forsvundet. Den lavere økonomiske vækst vil kræve endnu hårdere prioritering af samfundets ressourcer og en minutøs gennemgang af samfundsøkonomien med henblik på at finde muligheder for øget effektivitet.

Et område, som rummer et stort effektiviseringspotentiale, er den aktive beskæftigelsespolitik. En af de vigtigste erfaringer fra tiden med det Corona-lukkede samfund er, hvor hurtigt store dele af samfundet har været i stand til at digitalisere arbejdsopgaver og arbejdsprocesser, der tidligere havde krævet fysisk fremmøde. Her kan digitale kontaktføløb med nye samtaleformer og metodefrihed, som Ase har opbygget gode erfaringer med under Corona-krisen, vise vejen mod en højere grad af digitalisering af beskæftigelsesindsatsen.

På få uger har flere end 50.000 danskere mistet jobbet. Endnu flere ventes ramt af ledighed, og under genåbning af landets virksomheder og arbejdspladser er behovet større end nogensinde for at ruste de ledige optimalt til hurtigt at komme tilbage på arbejdsmarkedet.

Men den aktive beskæftigelsespolitik er sat i bero, puklen af lovpligtige fysiske møder hober sig op, og a-kasserne afskæres derfor fra at understøtte og fremskynde de ledige medlemmers vej tilbage til arbejdsmarkedet.

Derfor foreslår Ase, at der gives mulighed for at få lov til at gennemføre nulstillende CV-samtaler som webinarer i stedet for fysisk fremmøde. Det vil sikre, at de nye ledige med opdaterede CV og individuel vejledning er optimalt rustede til hurtigst muligt at komme tilbage i beskæftigelse.

Digitale løsninger kan ikke alene lette vejen tilbage på arbejdsmarkedet for de mange tusinde, der foreløbigt har mistet jobbet under Covid19-nedlukningen. Det kan også danne grundlag for en permanent og tidssvarende udnyttelse af digitale muligheder i beskæftigelsesindsatsen til gavn for den enkelte ledige og samfundsøkonomien.

Kontakten med forsikrede ledige bør digitaliseres

Ase foreslår:

➔ **Et digitalt kontaktføløb for forsikrede ledige**

Et digitalt kontaktføløb giver mulighed for at erstatte samtaler med personligt fremmøde med samtaler afholdt f.eks. telefonisk, via mail, Skype og CV-samtaler som webinarer. Samtaleformen kan variere gennem

et kontaktførløb. Derved skabes der større fleksibilitet i samtaleforløbet for den enkelte ledige, idet de kan henvende sig vedr. samtaler på et hvilket som helst tidspunkt i ledighedsforløbet. Således varetages de lediges forskellige behov, uanset om de har brug for hyppig kontakt til a-kassen eller ej med henblik på at gå fra ledighed til beskæftigelse.

➔ **Metodefrihed i kontaktførløbet**

Med en opblødning af de meget faste rammer for, hvornår og hvordan samtaler skal afholdes, bliver der mulighed for, at ledige eller a-kassen til enhver tid kan tage initiativ til en samtale efter behov, samt at ressourcerne anvendes mest hensigtsmæssigt i forhold til dialogen med de ledige.

Økonomiske gevinster ved digitalisering af kontaktførløbet

Der vil være betydelige økonomiske gevinster ved at indføre metodefrihed og i den forbindelse gennemføre jobsamtaler med ledige digitalt fremfor ved personligt fremmøde.

Disse vil omfatte blandt andet bedre udnyttelse af jobkonsulenternes ressourcer, sparet tidsforbrug for den ledige i form af transport- og ventetid samt et mindre klimaaftryk som følge af mindre CO₂-belastning fra transport. Hertil kommer de sundhedsmæssige aspekter, idet det helt generelt vil være en samfundsmæssig fordel at mindske den fysiske kontakt af hensyn til minimering af smittespredning. Det gælder i særdeleshed i forhold til udviklingen i Covid-19, men også af hensyn til at minimere smitten fra andre eksisterende og nye endnu ikke kendte virusser.

CV-samtaler som webinar

Ved at a-kassen afholder CV-samtaler som webinarer med forsikrede ledige fremfor ved personligt fremmøde vil antallet af samtaler kunne reduceres betragteligt. Webinar-formen giver mulighed for at betydeligt flere ledige kan deltage ved det samme møde. Det kan reducere tidsforbruget betragteligt og dermed give store økonomiske effektiviseringer i systemet.

Metodefrihed i samtaleforløbet

Med en opblødning af de meget faste rammer for, hvornår og hvordan samtaler skal afholdes, bliver der mulighed for, at ledige eller a-kasse til enhver tid kan tage initiativ til en samtale efter behov, samt at ressourcerne anvendes mest hensigtsmæssigt i forhold

til dialogen med de ledige. Metodefriheden formodes at reducere antallet af samtaler i kontaktførløbet og dermed give store besparelse hos både kommuner og a-kasser.

Sparret transporttid

Med 350.000 fysiske samtaler alene i a-kasserne og ca. én mio. samtaler med forsikrede ledige i jobcentrene pr. år¹ vil muligheden for digital deltagelse i CV-webinarer og digitale samtaleformer samt metodefrihed i forhold til antallet af samtaler betyde betydelig færre transporttimer og omkostninger for de ledige.

Det fysiske kontaktførløb belaster klimaet

Kravet om den fysiske mødeaktivitet medfører et ikke ubetydeligt klimaaftryk i form af øget CO₂-belastning på grund af det medfølgende transportomfang. Antages et forsigtigt transportbehov på bare 20 kilometer pr. deltager i de cirka 350.000 fysiske møder i a-kasserne pr. år, bliver det samlede transportomfang over 7 millioner kørt kilometer fordelt på forskellige transportformer med hver deres bidrag til både miljøforurening, færdselsuheld og klimabelastning.

Det fysiske kontaktførløb øger smittespredning

Det sundhedsmæssige aspekt peger på, at det helt generelt vil være en samfundsmæssig fordel at mindske den fysiske kontakt af hensyn til minimering af smittespredning. Det gælder i særdeleshed i forhold til udviklingen i Covid-19, men også af hensyn til at minimere smitten fra andre eksisterende og nye ikke-kendte virusser. Det væsentlige er hensigten om at indrette processer og aktiviteter i beskæftigelsesindsatsen, der minimerer den fysiske kontakt mellem det offentlige og borgere til det strengt nødvendige for at minimere smittespredning. Minimering af smittespredning har også store økonomiske gevinster i form af lavere sygefravær og ressourcer til behandlinger i sundhedssektoren.

Effektiviseringspotentialer skal udnyttes

Den seneste tid har unægtelig sat vores omgangsformer og sociale adfærd i et nyt perspektiv. Den drastiske omvæltning i vores levevis som følge af Corona-krisen ventes at give samfundet et kæmpe velstandstab både her og nu og via en efterfølgende regning i form af lavere økonomisk vækst, der vil medføre endnu hårdere politisk prioritering af samfundets ressourcer.

Note 1: Ifølge KL vurderes det, at jobcentrene hvert år afholder 2,6 millioner samtaler med ledige borgere:
<https://www.ft.dk/samling/20171/almedel/BEU/bilag/122/1841017/index.htm>

Tabel 1 Forskellige scenarier for ledighedsudviklingen som følge af Corona

	Hurtig genopretning			Gradvis genopretning		Begrænset genopretning	
	2019	2020	2021	2020	2021	2020	2021
BNP, pct.	2,4	-3,0	3,9	-4,4	4,8	-6,0	2,5
Beskæftigelse 1.000 personer	2.998	2.969	3.001	2.956	2.987	2.943	2.942
Ændring i beskæftigelse 1.000 personer	35	-30	32	-43	31	-56	-1
Ledighed 1.000 fuldtidspersoner	104	130	110	138	119	147	148

Kilde: <https://www.fm.dk/nyheder/pressemeldelser/2020/04/dansk-oekonomi-haardt-ramt-af-coronaepidemien>

Finansministeriet har beregnet konsekvenserne for dansk økonomi i lyset af Corona. Scenarierne indebærer, at BNP kan falde med mellem 3 og 6 procent i år, og at ledigheden på årsniveau kan stige fra 105.000 personer i 2019 til mellem 130.000 og 150.000 personer i år. Men Finansministeriet vurderer også, at der er risiko for, at dansk økonomi påvirkes yderligere og værre.

Beskæftigelsesindsatsen er dyr

I 2016 udgjorde udgifterne til den aktive beskæftigelsesindsats – herunder både aktivering og andre beskæftigelsesordninger – omkring 13 milliarder kroner. Det er en stigning på tre procent i forhold til 2012, til trods for at ledigheden i samme periode er faldet med cirka 30 procent.²

I international sammenhæng ligger de danske udgifter til den aktive indsats i top. Målt i forhold til bruttonationalproduktet, BNP, bruges der i Danmark

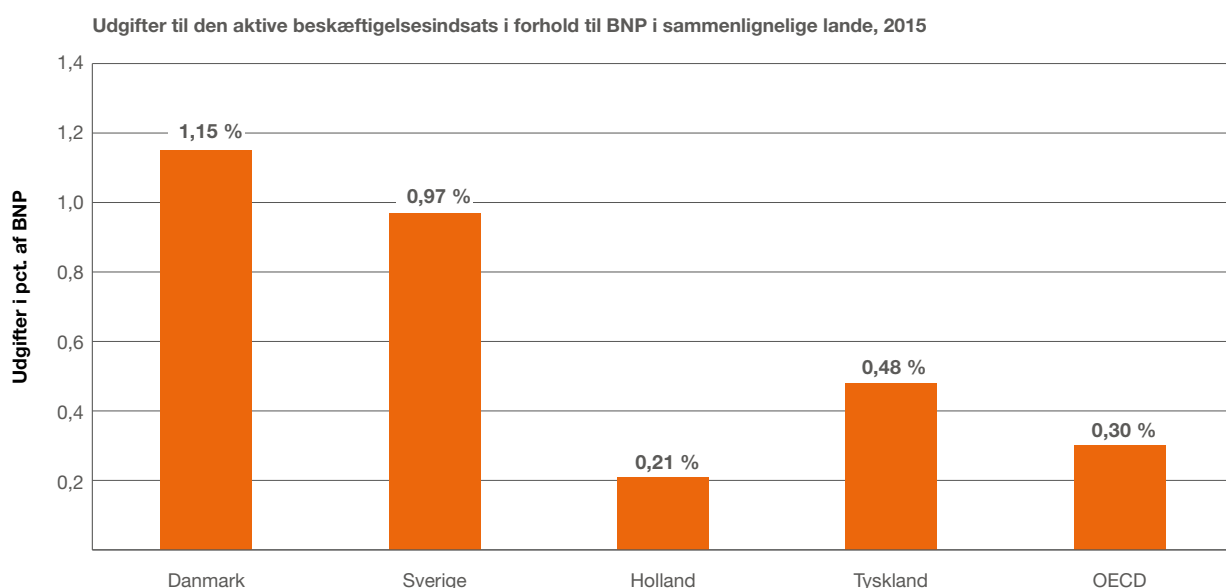
mere end tre gange så mange ressourcer på den aktive beskæftigelsesindsats som i et gennemsnitligt OECD-land.

De relativt store udgifter, der er forbundet med den aktive beskæftigelsesindsats, kræver et vedvarende fokus på, om ressourcerne anvendes optimalt og en gennemgang af, om arbejdsgange og indsatser kan justeres med det formål at anvende ressourcerne bedre eller anderledes.

Kontaktforløbet kan godt digitaliseres

Corona-krisen har allerede vist, at store dele af samfundet kan digitalisere, når det er nødvendigt. På få dage blev danskernes arbejde og uddannelse - også indkøb - ændret til at foregå digitalt fra hjemmet.

Vi er vant til offentlig digital kommunikation i e-boks, chat-funktioner, webinarer med videre. I den private sektor er digital kontakt og kommunikation dagligdag. Det gælder eksempelvis digital kontakt om bank- og

Figur 1 Udgifterne til den aktive beskæftigelsesindsats, 2015


Note 2: <https://www.berlingske.dk/samfund/ledigheden-falder-mens-udgifterne-stiger-det-er-et-system-der-lever-sit>

realkreditlån, pensionsordninger, forsikringsager med mere, som rummer vigtige og ofte høje økonomiske transaktioner for den enkelte.

Senest har vi været vidne til, at både europæiske statsledere og danske politikere har gennemført forhandlinger, lavet aftaler og vedtaget endog meget

vidtgående lovgivning med enorm indvirkning på borgernes liv og færden via digital kontakt.

I den sammenhæng forekommer det at være proportionalitetsforvrængning fortsat at kræve fysisk fremmøde for at afholde lediges CV-samtaler fremfor at udnytte de muligheder og forbedringer som digitale løsninger kan bibringe til beskæftigelsesindsatsen.

FORSØG MED CV-SAMTALE WEBINAR I ASE

I den aktuelle situation, hvor fysiske møder ikke kan afholdes på grund af Covid-19, har Ase på forsøgsbasis gennemført CV-samtaler som webinar for bedst muligt at understøtte vores medlemmers fodfæste på arbejdsmarkedet.

Det er sket på baggrund af flere års erfaringer med webinar og et gennemprøvet undervisningsmateriale til at gennemføre CV-samtaler via webinarer med samme indhold som traditionelle CV-samtaler. Herunder hvordan jobnet.dk virker, vejledning i at bruge Mit Ase på ase.dk samt en gennemgang af såvel pligter som

rettigheder. Og først og sidst blev vigtigheden af fortsat at søge arbejde understreget.

Stor opbakning fra medlemmer til CV-samtaler via webinar

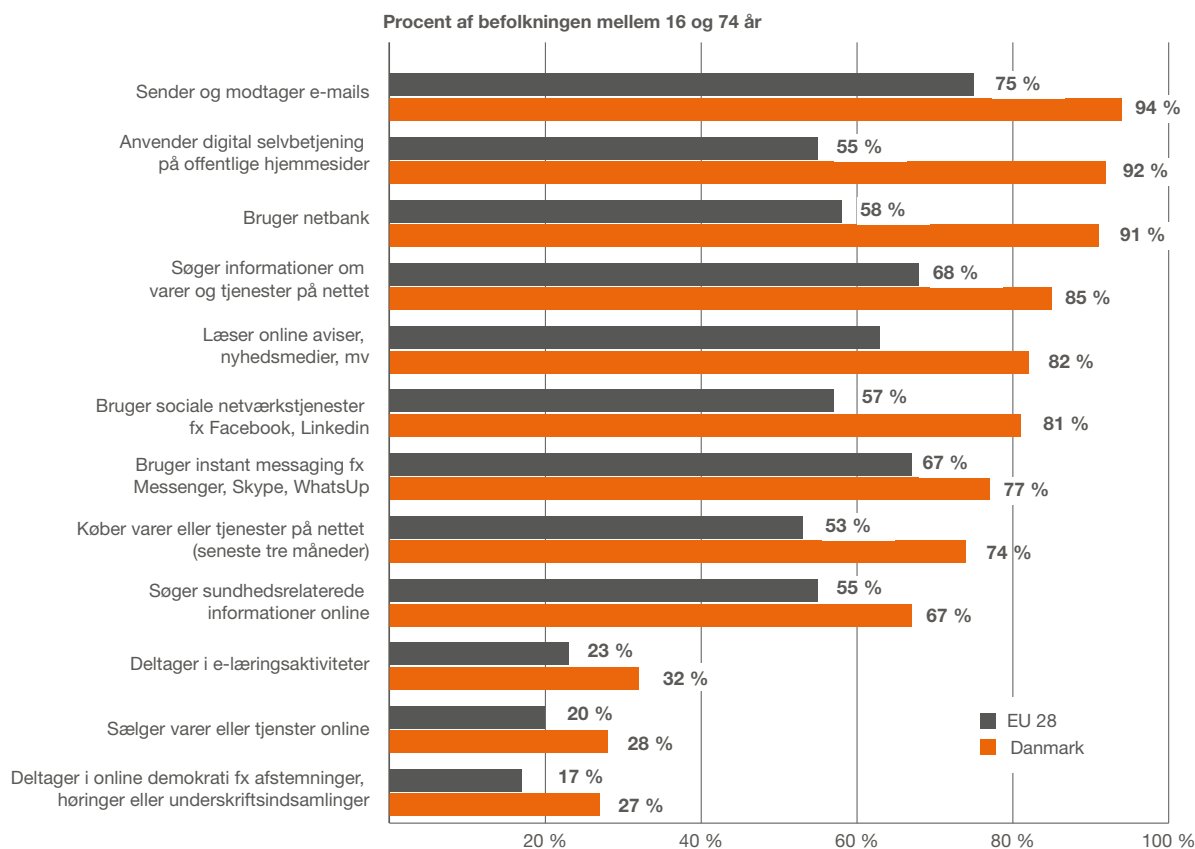
Der er gennemført testwebinarer for cirka 225 medlemmer, og vi oplever, at der er 100 procent opbakning fra vores medlemmer til at deltage i CV-samtaler via webinar. Evaluering er yderst positiv. Kun en enkelt har udtrykt utilfredshed, få svarer ved ikke, mens resten fordeler sig på godt eller meget godt.

Hvad sagde medlemmerne bagefter?

Vi har fået følgende generelle vurdering fra medlemmer på CV-samtaler via webinar:

- *"Det er pissegodt! Selvom man ikke sidder over for personen, så er det mere fokuseret og man snakker ikke om udenoms-ting. Det var knaldhamrende godt. Der var fokus på hvad det skulle handle om ikke alt muligt andet."*
- *"Medlem oplyser, at det var supergodt. Han var i og for sig glad for at slippe for transporten. Det var en god mødeform."*
- *"Det er meget nemmere for mig at være med på et online kursus, fremfor at skulle møde op til en personlig samtale. Det fungerede derfor rigtig fint."*
- *"Det at deltage på et Online kursus fungerede rigtig fint og det havde været helt optimalt, hvis ikke der havde været IT-problemer."*
- *"Jeg kunne sagtens i fremtiden se mig selv deltage i et online kursus fremfor personlige møder, når det er generel vejledning."*
- *"Det at deltage på et Online kursus fungerede rigtig fint. Det er meget praktisk i stedet for at møde op til en personlig samtale. Tania var god til at forklare tingene simpelt og enkelt og i et forståeligt sprog."*

Figur 2 Udbredelsen af udvalgte internetaktivitet i 2019



Kilde: Kilde: <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyt/NyttHtml?cid=36617>

Danskerne er digitalt rustede

I Danmark er vi godt rustede til at anvende digitale værktøjer til kommunikation med det offentlige eller a-kassen, og tilfredsheden med de digitale løsninger er høj. Det viser en undersøgelse fra Danmarks Statistik.³

Uanset hvilken internetaktivitet der ses på, er udbredelsen i Danmark højere end EU-gennemsnittet. Digital selvbetjening ved hjælp af tjenester på offentlige hjemmesider, sociale medier, netbank og internetkøb er eksempler på aktiviteter, som flere borgere udfører i Danmark end i de andre EU-lande. For eksempel bruger tre ud af fire Skype og andre digitale kommunikationsværktøjer.

I forhold til it-færdigheder og infrastruktur er Danmark et af de mest digitale lande i Europa. Andelen af danskere med basale eller mere end basale digitale kundskaber er 70 procent, mens de resterende 30 procent enten har lave digitale færdigheder eller slet ikke bruger internettet (3 procent).

Den aktuelle situation og de mange erfaringer til at inddrage digitale kommunikationsformer i de lediges kontaktførelse, som a-kasserne har oparbejdet som

følge af suspensionsperioden kan udnyttes til at gøre den danske beskæftigelsesindsats mere effektiv, så samfundets ressourcer ikke bruges på at holde unødige fysiske processer kørende, der med fordel kunne have været digitaliseret.

Det digitale kontaktførelse giver mening

Digitale løsninger kan være et væsentligt element i at give ledige et større ejerskab for deres egen indsats i forbindelse med at opnå beskæftigelse, og dermed øge de lediges oplevelse af meningsfuldhed i beskæftigelsesindsatsen.

Digitale muligheder kan styrke engagementet i beskæftigelsesindsatsen, og de fleste borgere har både forudsætningerne for - og ønske om - at kunne deltage aktivt i beskæftigelsesindsatsen gennem digitale løsninger.⁴

Forsøget ”Den Gode Samtale” er et eksempel på, at tilfredsheden blandt de ledige med den aktive beskæftigelsesindsats stiger, når ledige selv får mulighed for at tilrettelægge deres jobsamtaler i forhold til dels tidspunkt for samtalen, indhold og samtaleform i forbindelse med deres samtaler med a-kassen.⁵

Note 3: <https://www.dst.dk/da/Statistik/Publikationer/VisPub?cid=29449>

Note 4: <https://bm.dk/media/6779/carsten-koch-udvalget-web-pdf.pdf>

Note 5: <https://bm.dk/media/6779/carsten-koch-udvalget-web-pdf.pdf> side 86.

DEN GODE SAMTALE

Som led i forsøget ”Den Gode Samtale” skulle udvalgte a-kasser udbyde en række samtaleformer, som de ledige (25.000) kunne vælge mellem. Samtaleformerne var:

- 1) Personligt fremmøde
- 2) Telefonmøde
- 3) Kontakt via webcam/webtelefon.

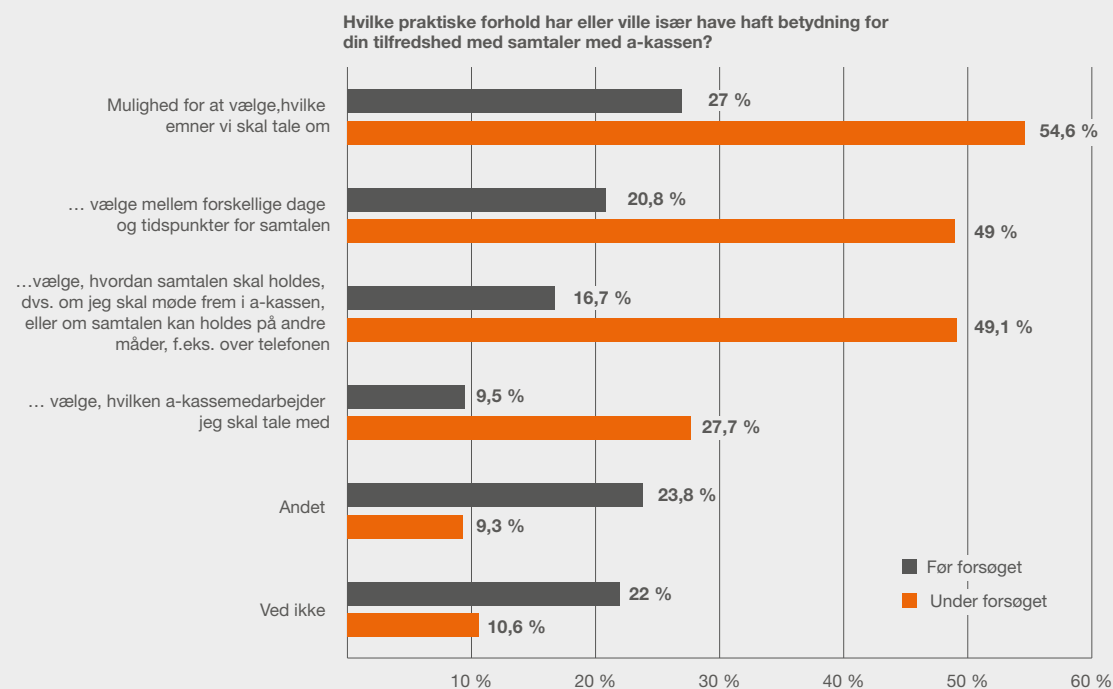
Resultat:

En evaluering af forsøget viser, at tilfredsheden blandt de ledige steg. De ledige er særligt tilfredse med forsøgets muligheder for frit at kunne vælge samtaleemne, tidspunkt for samtalen og samtaleformen.⁶

At ledige selv får mulighed for at tilrettelægge deres jobsamtaler i forhold til dels tidspunkt for samtalen, indhold og samtaleform har stor betydning for den tilfredshed, som de ledige oplever i forbindelse med deres samtaler med a-kassen.

På baggrund af forsøget er vurderingen, at digitale samtaler medfører en øget geografisk og tidsmæssig fleksibilitet for medlemmerne. Også kvalitetsmæssigt vurderes de at matche samtalerne med personligt fremmøde. Desuden anses digitale samtaler frem for samtaler med personligt fremmøde at være at foretrække for en række ledige eksempelvis ledige, som gennem et afskedigelsesforløb har været omfattet af et forløb med outplacement eller lignende.

Figur 3 Stigende tilfredshed med et digitalt kontaktføreløb



Note 6: <https://bm.dk/media/6779/carsten-koch-udvalget-web-pdf.pdf> side 86.