



Ase

Frederikskaj 4  
2450 København SV

Tlf. 70 13 70 13  
Fax 70 13 70 12

[www.ase.dk](http://www.ase.dk)

Den 24. juni 2021

Til Beskæftigelsesudvalget

Kære medlem af beskæftigelsesudvalget

I Ase har vi med stor undren erfaret, at muligheden for digitale samtaler med ledige udfases pr. 1. august 2021. Dette fremgår af høring af 23. juni 2021 over udkast til bekendtgørelse om genåbning og fortsat delvis suspension af beskæftigelsesindsatsen som følge af Covid-19 m.v.

Det kommer bag på os, at ministeren ikke benytter sig af den hjemmel, som Epidemiloven giver for at forlænge muligheden for digitale samtaler med ledige borgere i landets jobcentre og a-kasser, mens vi venter på konklusionen angående de digitale samtalers beskæftigelseseffekt i ministerens igangværende registeranalyse, der er lige på trapperne, og som kan danne grundlag for en politisk beslutning om permanent mulighed for digitale samtaler med ledige.

Jeg vil på det kraftigste opfordre medlemmerne af beskæftigelsesudvalget til at lægge pres på regeringen for en bevarelse af de digitale muligheder i kontakten med de ledige, så Covid-19-periodens største digitale succes ikke kastes over bord. Om nødvendigt, at Folketinget tager lederskabet på området og træffer beslutning, således at den nødvendige og tiltrængte modernisering af beskæftigelsesindsatsen via den digitalisering, som allerede er sket på eget initiativ i a-kasser og jobcentre, kan fortsætte.

Det vil efter vores vurdering være særdeles uklogt at vende den digitale indsats ryggen og gå tilbage til et gammeldags samtaleforløb med fysisk fremmøde, der både er markant dyrere og tilfredsheds-mæssigt ringere, end det digitale kontaktforløb, der er realiteten i dag.

Samtidig er det vores opfattelse, at der er bred politisk enighed om, at digitale samtaler er fremtiden. Det gælder generelt i hele den offentlige sektor. Digitaliseringen er uundgåelig, fordi den øger kvaliteten, moderniserer den offentlige sektor og giver store effektiviseringsgevinster. Derfor virker det helt ude at trit med det politiske landskab og den digitale udvikling, at man på beskæftigelsesområdet, der netop allerede i dag er digitaliseret og har været det i snart halvandet år, skulle rulle denne digitalisering tilbage.

Og det giver slet ikke mening, at regeringen netop har indgået en politisk aftale om at gøre muligheden for digitale samtaler for langtidsledige permanent med det formål at effektivisere indsatsen med 39 millioner kroner

årligt, mens ministeren ruller den digitale mulighed for kortvarigt ledige tilbage pr. 1. august og beder dem møde på gammeldags maner med fysisk fremmøde for at få råd og vejledning om fx jobsøgning<sup>1</sup>. En hjælp som de nu i næsten halvandet år har fået via en digital dialog med jobcentret eller a-kassen, og som alle involverede peger på bør fortsætte som en permanent mulighed.

Under Covid-19-perioden har samtaler via digitale platforme eller telefon været en enestående succes. Der er opbygget mange gode og værdifulde erfaringer, som både borgere, jobcentre og a-kasser har udtrykt stor tilfredshed med. De erfaringer skal vi bygge videre på.

Ase vurderer, at tilbagevenden til fysiske samtaler koster det offentlige mindst en kvart milliard kroner i mistet effektiviseringsgevinst. Ressourcer som kunne finde anvendelse andre steder i stedet for at bruge dem på en gammeldags mødeform med hovedparten af de ledige, der blot kortvarigt er uden job. Det er efter vores vurdering en meningsløs brug af offentlige ressourcer.

Ministeren har tidligere udtrykt sig enig i, at digitale samtaler har et potentiale, og at der i Beskæftigelsesministeriet netop nu pågår en registeranalyse med det formål at undersøge beskæftigelseseffekterne af digitale samtaler. Analysen forventes klar i 2. halvår af 2021<sup>2</sup>.

Det virker derfor højst besynderlig at aflyse den succesfulde og nødvendige digitale omstilling i beskæftigelsesindsatsen, der allerede er sket på a-kassernes og kommunernes eget initiativ vel at mærke uden, at det har kostet det offentlige en eneste krone, og uden at det har været nødvendigt med opbygning af tunge, fælles administrative it-systemer. Det er bare sket - uden politisk indblanding. Og det fungerer fremragende!

Det er måske den største og mest succesfulde offentlige digitalisering, der er gennemført på beskæftigelsesområdet. Det har hverken krævet forsøgsordninger eller flere års omstilling og dyre investeringer. Samtidig viser en særkørsel hos Danmarks Statistik, at systemet formidler job i samme grad som før – endda marginalt bedre – bare på en meget mere omkostningseffektiv måde.

Vi har derfor meget vanskeligt ved at forstå ministerens ønske om en tilbagevenden til samtaler med fysisk fremmøde. Det er svært at se, hvad der står i vejen for en permanent digitalisering af kontaktføreløbet. Der peges på et muligt tab af beskæftigelseseffekt, uden det dog bakkes op af nogen form for dokumentation. Der findes i dag ikke noget empirisk eller videnskabeligt

---

<sup>1</sup> <https://bm.dk/nyheder-presse/nyheder/2021/06/foerste-delaftale-om-nytaenkning-af-beskaeftigelsesindsatsen/>

<sup>2</sup> <https://www.ft.dk/samling/20201/almdel/beu/spm/359/svar/1781274/2392448.pdf>

belæg for, at digitale samtaler – alt andet lige – ikke skulle have mindst samme positive beskæftigelseseffekt som samtaler med personligt fremmøde.

Flere studier og erfaringsopsamlinger fra både a-kasser og jobcentre indikerer derimod, at digitale samtaler har mindst lige så god beskæftigelseseffekt som fysiske møder. Måske er den ligefrem bedre, idet digitale kanaler øger mulighederne for øget kontakt, intensitet og aktualitet, som er nogle af de faktorer, vi ved fra den eksisterende forskning rent faktisk skaber beskæftigelseseffekten.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har samlet op på erfaringer fra digitale samtaler under suspensions- og genåbningsperioden. Udover medarbejdere i jobcentre og a-kasser samt ledige udtrykker stor tilfredshed med muligheden for at afholde digitale samtaler, så afvikles samtalerne også mere effektivt.

Tidsbesparelsen ved at gå fra fysiske til digitale samtaler er på 30 og 20 pct. i henholdsvis jobcentre og a-kasser. Det viser et stort økonomisk effektiviseringspotentiale.

Flere evalueringer af den digitale beskæftigelsesindsats viser en massiv opbakning fra såvel ledige som medarbejdere i jobcentre og a-kasser til, at der også fremover skal være mulighed for digitale samtaler i beskæftigelsesindsatsen.

For eksempel viser nye undersøgelser, at:

- 94 pct. af de ledige ønsker mulighed for digitale eller telefoniske samtaler jf. Civiløkonomernes a-kasse<sup>3</sup>.
- 66 pct. af de borgere, der havde sagt ja til yderligere kontakt under suspensionsperioden, er interesseret i at flere af deres samtaler kunne være over telefon eller video. Blandt de borgere, der har haft telefoniske samtaler, mener 90 pct., at kontaktformen passede godt til samtalen jf. KL's borgersurvey<sup>4</sup>.
- 89 pct. af medarbejderne i jobcentrene og 86 pct i a-kasserne giver udtryk for, at de også fremover ønsker at kunne benytte sig af digitale samtaler jf. STARs erfaringsopsamling<sup>5</sup>.

I Ase mener vi, at beskæftigelsesindsatsen bør gentænkes og moderniseres i kølvandet på corona-krisen. Det er oplagt at videreføre det digitale kontaktføreløb med nye samtaleformer, og det virker helt meningsløst at kaste digitaliseringsgevinsten over bord.

---

<sup>3</sup> [https://www.ca.dk/files/PDF/Survey/lediges\\_moeder\\_med\\_ca\\_nov-2020.pdf](https://www.ca.dk/files/PDF/Survey/lediges_moeder_med_ca_nov-2020.pdf)

<sup>4</sup> <https://www.kl.dk/nyheder/momentum/2020/2020-13/ledige-vil-beholde-velfungerende-telefonsamtaler-med-jobcentret/>

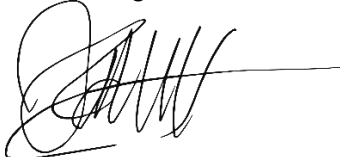
<sup>5</sup> <https://star.dk/media/17051/erfaringsopsamling-delnotat-1-digitale-samtaler.pdf>

Jeg har d.d. afsendt brev til ministeren, hvori jeg kraftigt har opfordret ministeren til at genoverveje hans beslutning om at udfase de digitale samtaler. Han burde i stedet lytte til det udtalte politiske flertal i Folketinget, der har udtrykt sig positivt overfor en videreførelse af muligheden for et digitalt kontaktføreløb samt alle os i a-kasser og kommuner, der i daglig praksis gør vores bedste for at hjælpe ledige borgere tilbage i job.

Jeg og Ase står til rådighed, og indgår gerne i en dialog med det fælles mål at bevare et digitalt kontaktføreløb med de menneskelige og økonomiske gevinster dette vil medføre.

Jeg håber inderligt, at I vil lægge pres på regeringen, og om nødvendigt at tage teten på området, da det ganske enkelt vil være et stort meningsløst spild af offentlige ressourcer, hvis man ikke udnytter de digitale muligheder og bygger videre på de positive erfaringer, som vi har opbygget det seneste halvandet år.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'KMJ', with a long horizontal line extending to the right.

Adm. direktør, Karsten Mølgaard Jensen