

A photograph of three people sitting around a table in a meeting. A man with glasses on the left is looking towards a woman with curly hair and glasses in the center, who is smiling. A man on the right is looking towards the woman. There are papers and coffee cups on the table.

EVALUERING AF FORSØG MED MERE ANSVAR TIL ARBEJDSLØSHEDSKASSER SLUTEVALUERING FORÅRET 2023

Dato: Maj 2023

INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning	3
Datagrundlag	4
Begreber.....	7
Afsnit 1: Deltagelse og aktivitet blandt forsøgsdeltagere	8
Afsnit 2: Tilfredshed og praksis i samtalerne	15
Del 1: Jobrettet fokus og jobformidling i samtalen med medlemmerne	19
Case 1: Jobsamtaler i HK's a-kasse	21
Case 2: Jobsamtaler i Dansk Metals a-kasse	28
Case 3: Jobsamtaler i 3F's a-kasse	34
Eksempler på forberedelse og efterbehandling af jobsamtaler	37
Del 2: Samarbejde mellem a-kasser og jobcentre	40
Case 1: Fællessamtaler hos Magistrenes a-kasse	43
Case 2: Fællessamtaler hos FOAs a-kasse	48
Bilag	Separat dokument



INDLEDNING

Introduktion til a-kasseforsøget

Som en del af aftalen om en forenklet beskæftigelsesindsats fik ni udvalgte a-kasser som forsøg i en 4-årig periode ansvaret for kontaktførelsen i opsigelsesperioden og de første tre måneder af ledighedsførelsen for dagpengemodtagere. Forsøget skal være med til at styrke vidensgrundlaget om betydningen af placeringen af kontaktførelsen og er forankret i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR).

Der er udvalgt ni a-kasser, som deltager regionalt og landsdækkende i forsøget (ekskl. frikommuner). A-kasserne fremgår af tabellen til højre inkl. de forkortelser, der er anvendt i rapporten, og antallet af kommuner, hvor a-kassen har fået tilladelse til at gennemføre forsøg. Som det ses af tabellen til højre, er der stor forskel på antallet af kommuner i forsøget på tværs af a-kasserne.

Introduktion til evalueringen af forsøget

Rambøll Management Consulting har løbende foretaget evaluering af forsøget, og denne slut-evaluering er den sidste af i alt tre rapporter. Derudover udarbejder Metrica en slutevaluering, der viser job-effekten af forsøget.

Slutevalueringen indeholder såvel kvantitative som kvalitative resultater. De kvantitative resultater belyser deltagelse og aktivitet i forsøget samt tilfredsheden blandt dagpengemodtagere i og uden for forsøget. Derudover har Rambøll gennemført en praksisundersøgelse, hvor udvalgte a-kassers praksis i forskellige typer af samtaler (jobsamtaler og først fællessamtale) beskrives kvalitativt i dybden som caseeksempler. Eksemplerne kan fungere som læringsopsamling og gode eksempler på, hvordan der i forsøget har været arbejdet med de to samtaletyper. Eksemplerne kan bl.a. inspirere a-kasser og jobcentre.

Fem a-kasser er udvalgt til at deltage i praksisundersøgelsen, og der fokuseres på to temaer:

- Tema 1: Jobrettet fokus og jobformidling i jobsamtaler med medlemmerne. Caseeksempler fra 3F-A, HK-A og Dansk Metal-A
- Tema 2: Samarbejde mellem a-kasser og jobcentre med fokus på fællessamtalen ved overgang mellem a-kasse og jobcenter. Caseeksempler fra FOA-A og MA-A.

Forkortelse	Navn på a-kasser i forsøget	Antal kommuner i forsøget
3F-A	Fagligt Fælles Forbunds a-kasse	55
BUPL-A	Børne- og Ungdomspædagogernes Landsforbunds A-kasse	7
Dansk Metal-A	Dansk Metals a-kasse	83
FOA-A	Fag og Arbejdes A-kasse	83
FTF-A	Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles Arbejdsløshedskasse	36
HK-A	Handels- og Kontorfunktionærernes Forbunds A-kasse	45
MA-A	Magistrenes A-kasse	4
Min-A	Min A-kasse	10
SL-A	Socialpædagogernes A-kasse	83

Praksisundersøgelse af udvalgte a-kasser



Praksisundersøgelsen baserer sig på fem udvalgte a-kassers praksis i forhold til jobsamtaler og fællessamtaler med medlemmer samt det brede samarbejde med jobcentrene i forsøget. Der sættes dermed fokus på få gode eksempler til inspiration.

Praksisundersøgelsen tilvejebringer ikke generaliserbar viden om god praksis i jobrettede samtaler og i forhold til samarbejde med jobcentre.

DATAGRUNDLAG

Det kvalitative datagrundlag i praksisundersøgelsen fokuserer på to temaer: *Jobrettet fokus og jobformidling i jobsamtalen med medlemmerne* og *Samarbejde mellem a-kasser og jobcentre med fokus på fællessamtalen ved overgang*. Der indgår i alt fem a-kasser i undersøgelsen, som er udvalgt i samarbejde med STAR og på baggrund af de tidligere resultater i evalueringen, jf. næste side.

Formålet med praksisundersøgelsen er at præsentere gode eksempler på, hvordan der er arbejdet med hhv. jobrettet fokus og jobformidling i jobsamtaler samt samarbejde mellem a-kasser og jobcentre primært i fællessamtalen. Eksemplerne kan bl.a. inspirere a-kasser, som skal i gang med at implementere kontaktførelset fra 2024. De fem a-kasser har ud fra få guidelines* selv valgt, hvilken lokalafdeling og hvilke medarbejdere og medlemmer der har indgået i undersøgelsen. Alle a-kasser har valgt, at Rambøll skulle observere fysiske samtaler faciliteret af jobkonsulenter med flere års erfaring. For så vidt angår fællessamtaler har a-kasserne valgt, at Rambøll skulle observere fællessamtaler med deltagelse af jobkonsulenter fra hhv. a-kasse og jobcenter, som har samarbejdet i en årrække – også før forsøget.

Kvalitative datakilder – Jobrettet fokus og jobformidling i jobsamtalen med medlemmerne

Besøg i tre lokalafdelinger (3F-A, HK-A og Dansk Metal-A). Der er foretaget i alt:

- 1) 10 observationer af jobsamtaler med medlemmer inkl. observation af jobkonsulentens forberedelse og efterregistrering.
- 2) Ni telefoninterviews af ca. 30 minutters varighed med medlemmer, hvis samtaler vi har observeret.
- 3) Tre opfølgende gruppeinterviews af ca. 1,5 times varighed med de jobkonsulenter i a-kassen, som afholdte de observerede samtaler.

Både observationer og interviews har taget udgangspunkt i en fælles struktur bygget op om forberedelse, selve samtalen og efterregistrering med fokus på, hvordan disse faser kan støtte det jobrettede fokus og jobformidling i jobsamtalen. Således kan de samme temaer belyses fra forskellige vinkler.

Kvalitative datakilder – Samarbejde mellem a-kasser og jobcentre, herunder fællessamtalen ved overgang mellem a-kasse og jobcenter

Besøg i to lokalafdelinger (FOA-A og MA-A). Der er foretaget i alt:

- 1) Seks observationer af fællessamtaler mellem medlem, en konsulent fra a-kassen og en konsulent fra jobcenteret (fra hhv. Københavns Kommune og Aarhus Kommune).
- 2) Seks telefoninterviews af ca. 30 minutters varighed med medlemmer, hvis samtaler vi har observeret.
- 3) To opfølgende gruppeinterviews af ca. 1,5 times varighed med de konsulenter fra a-kasse og jobcenter, som afholdte de observerede samtaler.

For dette tema er der ikke systematisk observeret forberedelse og efterregistrering. Interviewene tager udgangspunkt i en fælles skruktur med fokus på det gode samarbejde generelt og den gode overlevering, herunder fællessamtalen. Således kan de samme temaer belyses fra forskellige vinkler.

DATAGRUNDLAG

Udvælgelse af a-kasser til slutevaluering

Til det første tema, *Jobrettet fokus og jobformidling i jobsamtalen med medlemmerne*, er følgende a-kasser udvalgt til at indgå i slutevalueringen:

3F-A. Rambølls midtvejsevaluering viser, at 3F-A arbejder aktivt med jobformidling, bl.a. via eget jobformidlingssystem '3F Jobformidling'. Andelen af forsøgsdeltagere, der får præsenteret et job, ligger højt i flere surveys (se figur 11). Samtidig viser Metricas midtvejsevaluering af jobeffekten i forsøget, at den effekt, der på tidspunktet for midtvejsevalueringen kunne påvises for de regionalt deltagende forsøgs-a-kasser, var drevet af 3F-A.

HK-A. Rambølls midtvejsevaluering viser, at a-kassen beder deres medlemmer møde op til samtalerne med et konkret stillingsopslag i hånden, hvilket sikrer, at fokus på job i jobsamtalerne bliver meget konkret fra starten. Derudover ligger andelen af forsøgsdeltagere, der får præsenteret et job, højt i flere surveys (se figur 11).

Dansk Metal-A. Rambølls midtvejsevaluering viser, at Dansk Metal-A arbejder aktivt med deres eget jobformidlingssystem 'Metal JobService'. A-kassen har arbejdet på denne måde før forsøgsperioden og har dermed lang erfaring. Derudover ligger andelen af forsøgsdeltagere, der får præsenteret et job, højt i flere surveys (se figur 11).

Til det andet tema, *Samarbejde mellem a-kasser og jobcentre med fokus på fællessamtalen ved overgang mellem a-kasse og jobcenter*, er følgende a-kasser udvalgt til at indgå i slutevalueringen:

FOA-A. A-kassens statusrapporter viser, at der har været samarbejdet med jobcentrene før forsøget, og at samarbejdet er blevet bedre, efter at forsøget startede. FOA-A er samtidig en stor a-kasse i forsøget, der samarbejder med 83 kommuner.

MA-A. A-kassens statusrapporter viser, at op mod hver tredje forsøgsperson fortsat er ledig efter tre måneder og dermed overgår til jobcenteret. Der gennemføres derfor volumenmæssigt en del overgangsaktiviteter, herunder fællessamtaler mellem a-kasse og jobcenter. MA-A er samtidig (rent samarbejds-mæssigt) en lille a-kasse i forsøget, der samarbejder med fire kommuner.



DATAGRUNDLAG

Det kvantitative datagrundlag består dels af monitoreringsdata, der skal belyse deltagelse og aktivitet i forsøget, dels tilfredshedsdata, der skal belyse forsøgsdeltageres og ikke-forsøgsdeltageres oplevede tilfredshed med kontaktføreløbet alt i alt og med forskellige dele af indsatsen, bl.a. det jobrettede fokus.

Bemærk, at **tilfredshedsundersøgelsen ikke er en effektevaluering**. I undersøgelsen måles tilfredsheden repræsentativt blandt hhv. forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere, og der testes for, om den andel, der svarer, at de er tilfredse/enige blandt forsøgsdeltagerne, er signifikant forskellig fra den andel, der svarer, at de er tilfredse/enige blandt ikke-forsøgsdeltagerne. Undersøgelsesresultaterne siger ikke noget om kausale sammenhænge, dvs. at resultaterne kan ikke sige, at det at være med i forsøget er årsag til, at en person er mere tilfreds/enig.

For at beskrive respondenternes karakteristika er besvarelserne beriget med registerdata fra Danmarks Statistik, herunder befolkningsregisteret (BEF) samt registeret for højest fuldførte uddannelse (UDDF). Besvarelserne er også beriget med oplysninger om beskæftigelse og forsørgelsesydelse fra STARs DREAM-register, jf. bilaget.

Monitoreringsdata

Monitoreringsdata indsamlet af STAR i perioden september 2020 – januar 2023. Formålet med monitoreringen er at belyse deltagelse og aktivitet i forsøget landsdækkende. En lang række indikatorer vedr. deltagere og aktivitet i forsøget kan ses i de månedlige monitoreringsrapporter, der løbende udgives af STAR på www.jobindsats.dk.**

Tilfredshedsdata

Data fra den halvårslige tilfredshedsundersøgelse blandt dagpengemodtagere i og uden for forsøget er indsamlet i perioden 27. februar - 19. marts 2023 og sammenlignet med tilsvarende data indsamlet i perioderne 1. marts - 18. marts 2021, 30. august - 20. september 2021, 28. februar - 18. marts 2022 samt 29. august - 20. september 2022. Siden Rambølls midtvejsevaluering er der indsamlet to surveys.

Formålet er at belyse de to gruppers oplevede tilfredshed. Spørgeskemaet er sendt ud til 9.268 og 31 pct. har svaret. Svarene fremstillet i rapportens afsnit 2 vægtes baseret på respondenternes demografiske baggrund*, sådan at resultaterne er repræsentative og generaliserbare inden for hhv. forsøgspopulationen og ikke-forsøgspopulationen, jf. bilaget. Tre a-kasser (Dansk Metal-A, FOA-A og SL-A) er med i forsøget i alle landets kommuner (ekskl. frikommuner), og dermed indgår der ingen dagpengemodtagere fra disse a-kasser i ikke-forsøgspopulationen.

Respondenterne modtager spørgeskemaet, når de har haft mulighed for at have mindst tre og maksimalt seks måneders ledighed, nogle har fået job, mens andre fortsat er ledige.

Figurerne med svarfordelinger, der præsenteres igennem rapporten, afbilder de andele, der har svaret, at de er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse'; 'enige' eller 'meget enige' osv. i forhold til det spørgsmål, der er stillet. Svarkategorierne er 'meget tilfreds/enig', 'tilfreds/enig', 'hverken eller', 'utilfreds/uenig', 'meget utilfreds/meget uenig' og 'ved ikke'. Bilaget viser præcise spørgsmålsformulering og svarfordeling.

BEGREBER

Nedenfor ses forklaring på begreber, der anvendes igennem rapporten.

Begreb	Begrebsforklaring
Forsøgsdeltagere	Borgere, der påbegynder et nyt dagpengeforløb i en af de ni a-kasser, der er med i forsøget, i kommuner, hvor a-kassen har fået tilladelse til at gennemføre forsøg. A-kassen har ansvaret for at visitere til forsøget.
Ikke-forsøgsdeltagere	Borgere, der påbegynder et nyt dagpengeforløb i en kommune, hvor der ikke er givet tilladelse til forsøg. Disse borgere modtager normalindsatsen (uanset a-kassemedlemskab).
Visiteret til forsøg/ påbegyndt i forsøget	Forsøgsdeltagere, der er visiteret til at modtage det tidlige kontaktforløb i deres a-kasse. Visiterede forsøgsdeltagere er i forsøget op til tre måneder, svarende til op til 410 timers dagpengeforbrug (333 timer for deltidsforsikrede). Forsøgsdeltagere, som får job, inden de tre måneder i forsøget er udløbet, forbliver registreret som omfattet af forsøget. Hvis personen melder sig ledig igen, fortsætter vedkommende sit kontaktforløb i forsøget, indtil de tre måneder er opbrugte.
Afsluttet i forsøget	Forsøgsdeltagere, der afsluttes i forsøget, enten fordi de har modtaget deres fulde tre måneders forsøgsperiode eller grundet andre årsager, herunder at de er udmeldt af a-kassen eller er flyttet til en anden kommune, der ikke er med i forsøget. Forsøgsdeltagere, som a-kassen vurderer, har behov for en tidlig indsats i jobcenteret, afsluttes også i forsøget til det normale kontaktforløb i jobcenteret.
Omfattet af forsøget	Forsøgsdeltagere, der er visiteret til forsøget, men endnu ikke er afsluttet i forsøget. Det bemærkes, at antallet af afsluttede forsøgsdeltagere i forsøget er lavt, mens antallet af omfattede forsøgsdeltagere stiger over hele perioden. Dette skyldes, at dagpengeforbruget har været suspenderet fra januar - juni 2021.
Samtaler	Forskellige samtaletyper, dvs. CV-samtaler, jobsamtaler, fælles jobsamtaler samt rådighedsamtaler.
Indsatser	De aktiviteter (ud over samtaler) efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, som forsøgsdeltagerne modtager. Dette inkluderer seks ugers jobrettet uddannelse, løntilskud, rådighedsafprøvende tilbud, vejledning og opkvalificering samt virksomhedspraktik. Det er ikke muligt at skille vejledning fra opkvalificering.
Jobpræsentation*	Medarbejderen har præsenteret medlemmet for et konkret stillingsopslag, som medlemmet kan søge.
Jobformidling*	A-kassen har gennem kontakt til en virksomhed og et medlem skabt et match, hvor et medlem er blevet ansat.

AFSNIT 1

DELTAGELSE OG AKTIVITET BLANDT FORSØGSDELTAGERE

DELTAGELSE OG AKTIVITET I FORSØGET

Indhold

Fokus i dette afsnit er forsøgsdeltagerne og de aktiviteter, de deltager i i forsøget. Vi beskriver den visitation, der foregår ind og ud af forsøget, samt hvilke samtaler og indsatser forsøgsdeltagerne har modtaget i kontaktføreløbet. Med forsøgsdeltagerne mener vi de personer, der påbegynder et nyt dagpengeforløb i en af de afdelinger i de ni a-kasser, der er med i forsøget, jf. indledningen. Datagrundlaget består af de monitoreringsdata, som STAR indsamler og leverer til Rambøll. Opgørelserne indgår også i STARs månedlige monitoreringsrapporter.

Hovedpointer

- I alt 72.899 forsøgsdeltagere er **visiteret til forsøget** mellem september 2020 - januar 2023. Heraf er 29 pct. medlemmer af 3F-A og 1 pct. af Min-A.
- I alt 39.003 nyledige dagpengemodtagere er **afsluttet i forsøget** i perioden.
- Langt de fleste forsøgsdeltagere afsluttes, fordi forsøgsperioden udløber, dvs. at de har modtaget deres fulde tre måneders kontaktføreløb i a-kassen og visiteres derfor til videre kontaktføreløb i jobcenteret. Deltagere udmeldt af a-kassen i forsøget udgør dog også en stor andel i nogle a-kasser (MA-A og Min-A).
- For forsøgsdeltagere, som har modtaget indsatsen i den fulde forsøgsperiode, gælder det, at 73 pct. af dem har modtaget tre eller flere **samtaler**.
- Antallet af forsøgsdeltagere, der har været **omfattet af forsøget**, har været stigende i perioden mellem tredje kvartal 2020 – tredje kvartal 2021. Mellem tredje kvartal 2021 og andet kvartal 2022 har antallet af deltagere omfattet af forsøget ligget stabilt på omkring 25.000 deltagere. Fra andet kvartal 2022 og frem til første kvartal 2023 er antallet af deltagere omfattet af forsøget steget til knap 34.000.
- I alt 10.915 forsøgsdeltagere har **påbegyndt en indsats eller tilbud** mellem september 2020 - januar 2023. Flest har deltaget i 'vejledning og opkvalificering' (5.964) og 'seks ugers jobrettet uddannelse' (2.796).*
- Andelen af forsøgsdeltagere, der fortsat er på dagpenge fire til 21 måneder efter påbegyndt ledighed, er 1-2 procentpoint mindre end andelen af ikke-forsøgsdeltagere, mens det gælder for både forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere, at andelen, der er på dagpenge efter 26 uger, er 29 pct.
- Seks måneder efter påbegyndt ledighed er 56 pct. af forsøgsdeltagerne i beskæftigelse, mens det gælder for godt 56,5 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne (dette er udelukkende et udtryk for beskrivende statistik og kan ikke fortolkes som en effekt af forsøget).

Rambølls slutevaluering samler kun op på hovedelementerne i de monitoreringsdata, som STAR indsamler. Interesserede kan læse mere om monitorering af forsøget i de månedlige monitoreringsrapporter for forsøget, som STAR offentliggør på Jobindsats.dk. Rapporterne kan findes her: <https://jobindsats.dk/rapportbank/monitorering-af-forsog-og-ordninger/a-kasseforsoget/>.

DELTAGELSE OG AKTIVITET I FORSØGET



Fakta om krav til samtaler de første tre måneder af kontaktføreløbet i forsøget

- **I forsøget** er der krav om, at a-kassen skal afholde minimum to jobsamtaler, en fællessamtale med jobcenteret samt en CV-samtale, der fx kan slås sammen med en jobsamtale, og en rådgivningssamtale, der fx kan slås sammen med fællessamtalen, dvs. minimum tre samtaler.
- **I normalindsatsen** er der krav om, at jobcenteret skal afholde minimum to jobsamtaler og en fællessamtale med a-kassen, mens a-kassen skal afholde en CV-samtale og en rådgivningssamtale, dvs. minimum fem samtaler i alt.*

Der er i forsøget mulighed for sammenkobling af maksimalt to samtaler. Følgende samtaler må jf. bekendtgørelsen for forsøget slås sammen: CV-samtale og jobsamtale, CV-samtale og fælles jobsamtale, rådgivningssamtale og jobsamtale samt rådgivningssamtale og fælles jobsamtale.

Fakta om samtaler og indsatser under covid-19

Følgende har i hovedtræk været gældende i 2021 og primo 2022:

- Samtaler kunne afholdes telefonisk eller digitalt og tælle med som obligatoriske samtaler i kontaktføreløbet frem til 1. august 2021.
- Fra 20. december 2020 og indtil 15. april 2021 var der skærpede rammer for beskæftigelsesindsatsen, hvor tilbud og samtaler overvejende skulle gennemføres digitalt.
- Fra 15. april 2021 blev det igen muligt at igangsætte virksomhedsrettede tilbud med fysisk fremmøde på virksomheder og tilbud om nytteindsats og øvrig vejledning og opkvalificering med fysisk fremmøde til borgere i særlig risiko for at miste tilknytningen til arbejdsmarkedet.
- Fra 16. maj 2021 kunne der igen gives tilbud om øvrig vejledning og opkvalificering samt nytteindsats med fysisk fremmøde til alle borgere.
- Efter 1. august 2021 skulle samtaler igen holdes i overensstemmelse med de almindelige regler. Der var dog enkelte overgangsregler frem til 1. september 2021.
- Fra 1. september 2021 blev de resterende restriktioner som følge af covid-19 ophævet på beskæftigelsesområdet.
- Grundet stigende smitte med covid-19 mv. blev det fra 19. december 2021 til og med 31. januar 2022 igen muligt at afholde samtaler telefonisk eller digitalt, og samtalerne kunne tælle med som obligatoriske samtaler i kontaktføreløbet.
- Fra 1. februar 2022 gjaldt ikke længere særlige restriktioner for beskæftigelsesindsatsen.

VISITATION TIL FORSØGET OG AFSLUTTET I FORSØGET

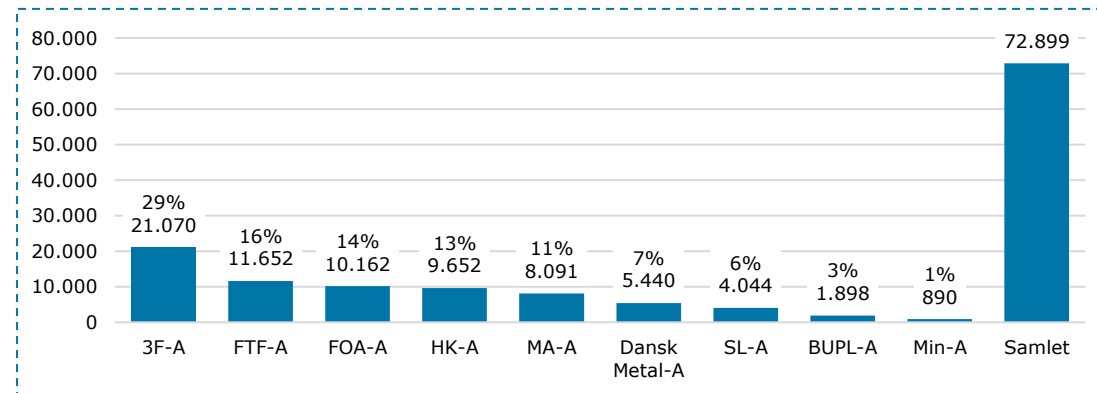
HOVEDPUNKTER

- I alt 72.899 forsøgsdeltagere er hen over perioden fra september 2020 - januar 2023 visiteret til forsøget, dvs. forsøgsdeltagere, der påbegynder et nyt dagpengeforløb i en af de afdelinger i de ni a-kasser, der er med i forsøget.
- Knap en ud af tre (29 pct.) af de visiterede er medlemmer af 3F-A.
- Min-A (1 pct.) og BUPL-A (3 pct.) har i perioden færrest medlemmer med i forsøget.
- Forskellen i antal påbegyndte medlemmer på tværs af de ni a-kasser afhænger dels af, hvor mange lokalafdelinger/kommuner den enkelte a-kasse har med i forsøget, dels af en evt. forskel i ledighed på tværs af brancher i perioden.

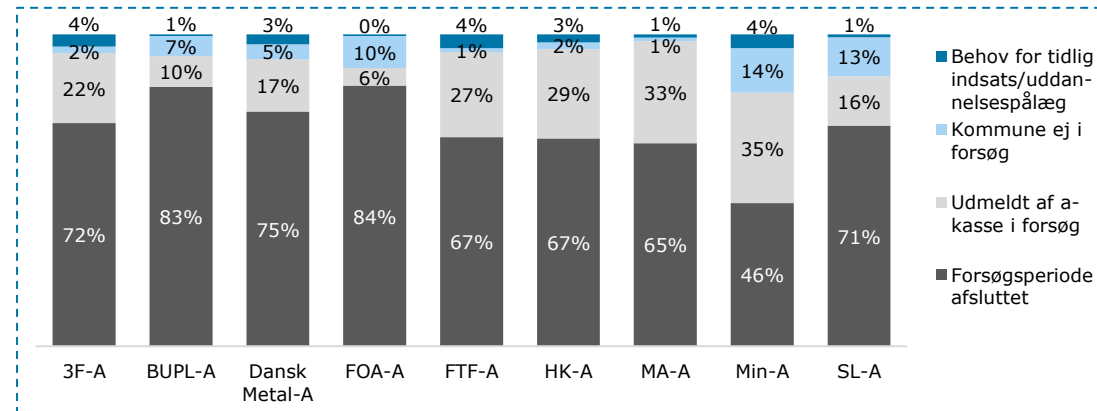
En analyse af de visiterede forsøgsdeltageres karakteristika er vedlagt i bilaget.

- I alt 39.003 forsøgsdeltagere er afsluttet i forsøget* i perioden september 2020 - januar 2023, dvs. de er stoppet i forsøget, enten fordi de har modtaget deres fulde tre måneders forsøgsperiode eller grundet andre årsager, herunder at de er udmeldt af a-kassen i forsøget, er flyttet til en anden kommune, der ikke er med i forsøget, eller har behov for en tidlig indsats i jobcenteret.
- Langt de fleste medlemmer afsluttes, fordi de har modtaget deres fulde tre måneders forsøgsperiode og derfor visiteres til videre kontaktføreløb i jobcenteret. Der er dog variation i dette på tværs af a-kasser – fra 46 pct. i Min-A til 84 pct. i FOA-A.
- Næstflest medlemmer afsluttes, fordi de udmeldes af deres a-kasse. Her er der også variation på tværs af a-kasser – fra 6 pct. i FOA-A til 35 pct. i Min-A.

Figur 1: Antal forsøgsdeltagere påbegyndt i forsøget fordelt på a-kasser (sep. 20 - jan. 23)



Figur 2: Afsluttede forløb fordelt på afslutningsårsager i a-kasserne (sep. 20 - jan. 23)



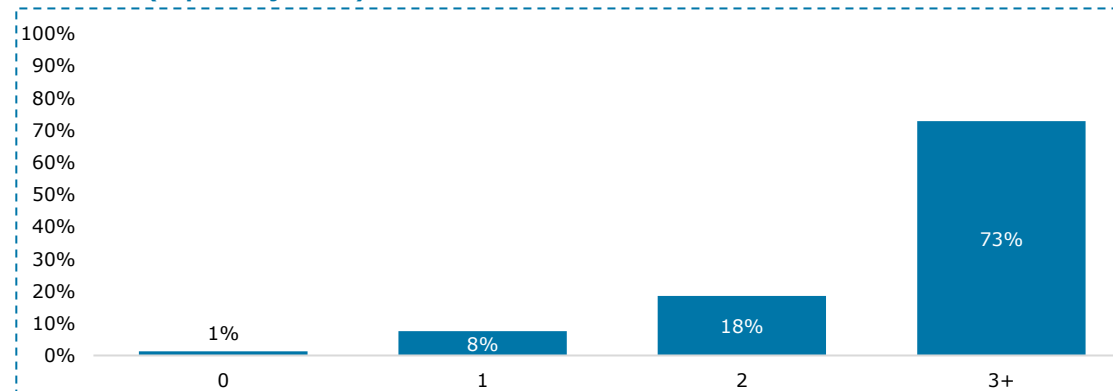
Figurkilde: Monitoreringsdata indsamlet og opstillet af STAR.

OMFATTET AF FORSØGET OG SAMTALER I KONTAKTFORLØBET

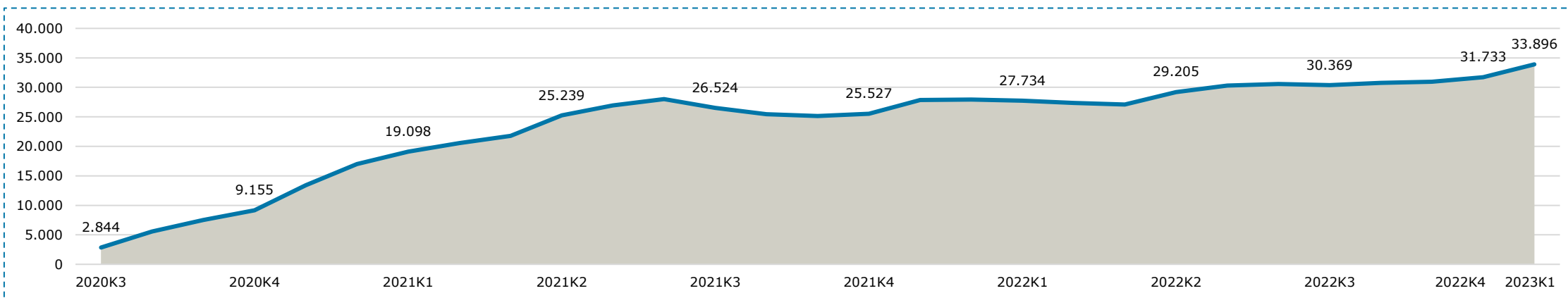
HOVEDPUNKTER

- Der har været en jævn stigning i antallet af deltagere omfattet af forsøget* i perioden mellem tredje kvartal 2020 - tredje kvartal 2021. Mellem tredje kvartal 2021 og andet kvartal 2022 har antallet af deltagere omfattet af forsøget ligget stabilt på omkring 25.000 deltagere. Fra andet kvartal 2022 og frem til første kvartal 2023 er antallet af deltagere omfattet af forsøget steget til knap 34.000. Deltagere omfattet af forsøget dækker over alle forsøgsdeltagere, der er visiteret til forsøget, men endnu ikke er afsluttet i forsøget.
- Det stigende antal forsøgsdeltagere omfattet af forsøget frem mod tredje kvartal 2021 hænger sammen med, at dagpengeforbruget var suspenderet i perioden januar - juni 2021. Dette medførte, at forsøgsdeltagerne blev i forsøget længere end de planlagte tre måneder (idet forsøgsperioden opgøres pba. dagpengeforbrug).
- I alt 73 pct. af forsøgsdeltagerne, som har haft den fulde forsøgsperiode i a-kassen, har modtaget tre eller flere samtaler. Kravene til samtaler er angivet i boksen på side 9.

Figur 3: Andel forsøgsdeltagere afsluttet i forsøget, som har haft hhv. 0, 1, 2 eller 3+ samtaler (sep. 20 - jan. 23)



Figur 4: Antal forsøgsdeltagere omfattet af forsøget ultimo måneden (sep. 20 - jan. 23)



Figurkilde: Monitoreringsdata indsamlet og opstillet af STAR.

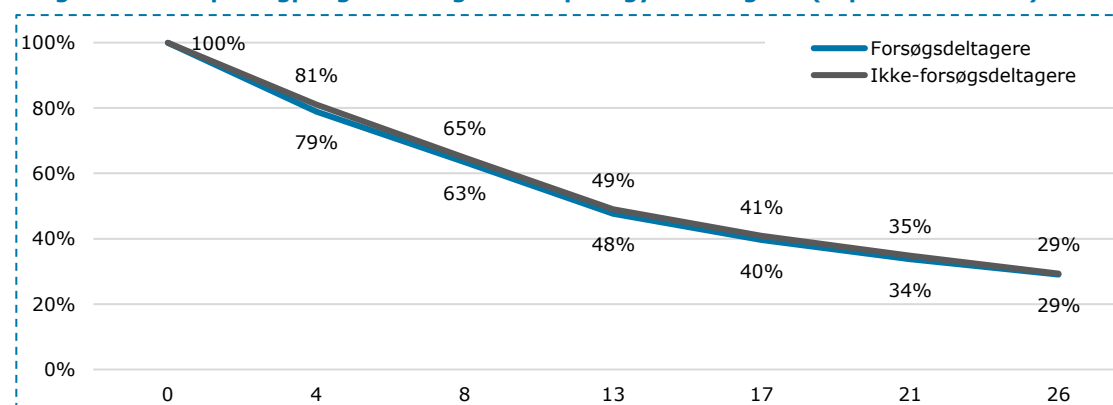
OVERLEVELSESKURVER OG ARBEJDSMARKEDSSTATUS

HOVEDPUNKTER

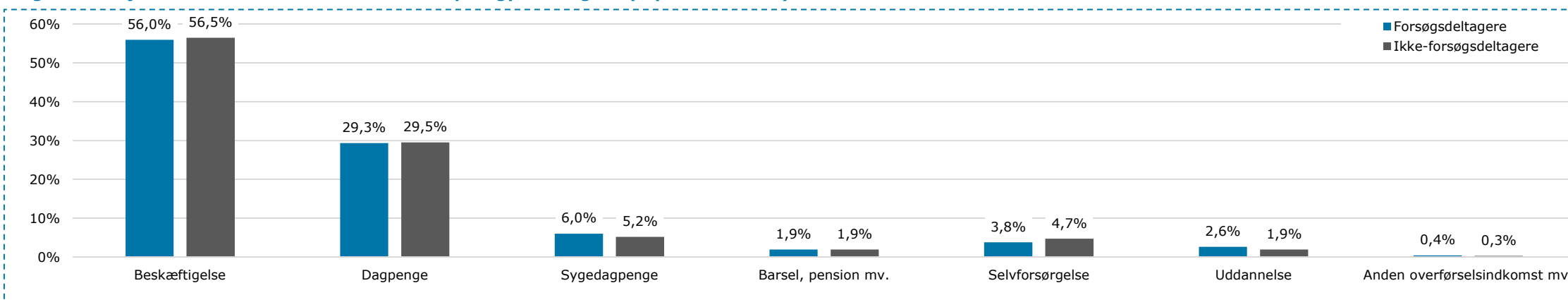
- Andelen af forsøgsdeltagere, der fortsat er på dagpenge fire til 21 uger efter påbegyndt ledighed, er marginalt lavere end den tilsvarende andel af ikke-forsøgsdeltagerne (til højre).
- Efter 26 uger er andelen af personer på dagpenge den samme for forsøgsdeltagere (29 pct.) og ikke-forsøgsdeltagere (29 pct.).
- Opgørelser af arbejdsmarkedsstatus seks måneder efter påbegyndt ledighed viser, at omtrent samme andel blandt forsøgsdeltagerne (56,0 pct.) og ikke-forsøgsdeltagerne (56,5 pct.) er i beskæftigelse.
- Tilsvarende er knap hver tredje i begge grupper, hhv. 29,3 pct. og 29,5 pct., på dagpenge et halvt år efter påbegyndt ledighed.

Figurerne viser beskrivende statistik og kan ikke fortolkes som en effekt af forsøget.

Figur 5: Andel på dagpenge 0-26 uger efter påbegyndt ledighed (sep. 20 - mar. 22)



Figur 6: Arbejdsmarkedsstatus seks måneder efter påbegyndt ledighed (sep. 20 - mar. 22)

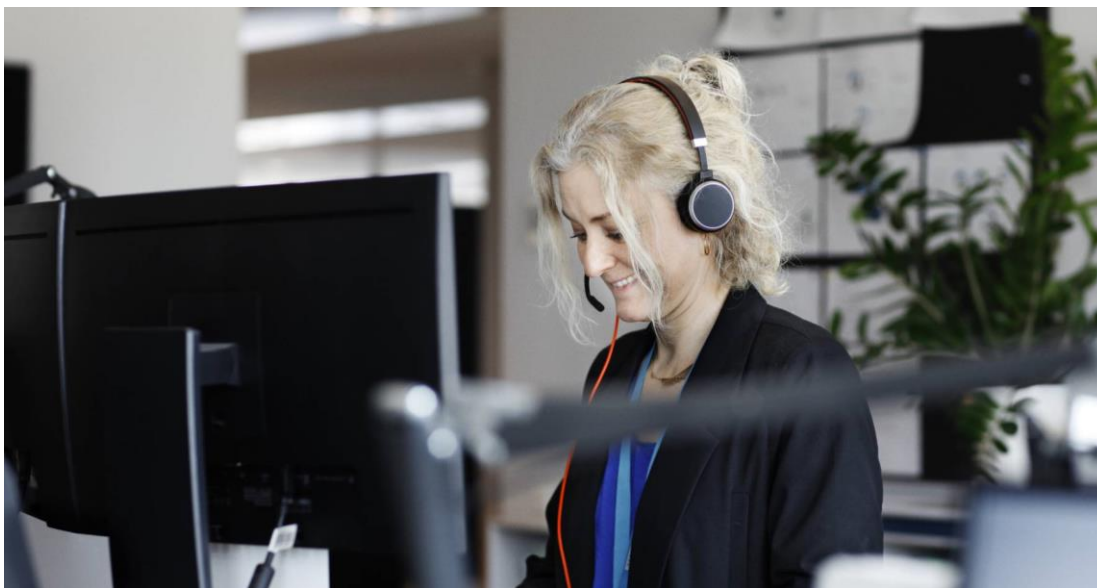


Figurkilde: Monitoreringsdata indsamlet og opstillet af STAR.

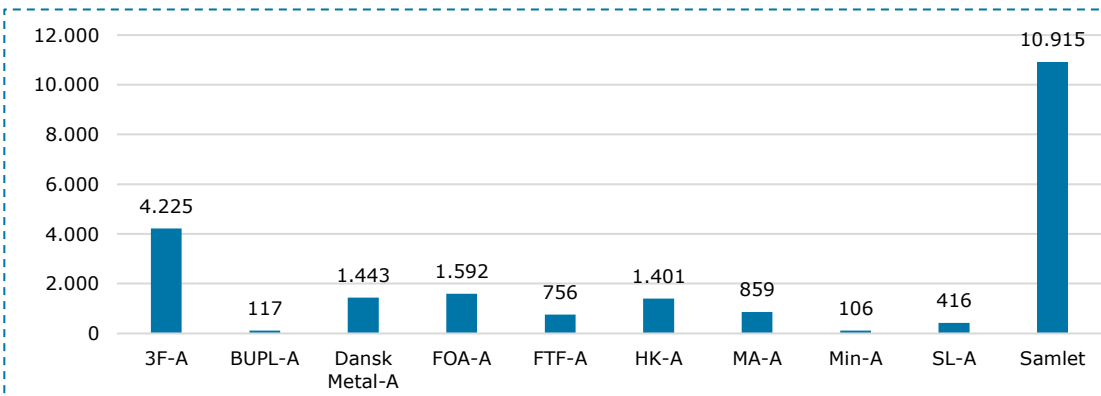
INDSATSER TIL MEDLEMMER I FORSØGET

HOVEDPUNKTER

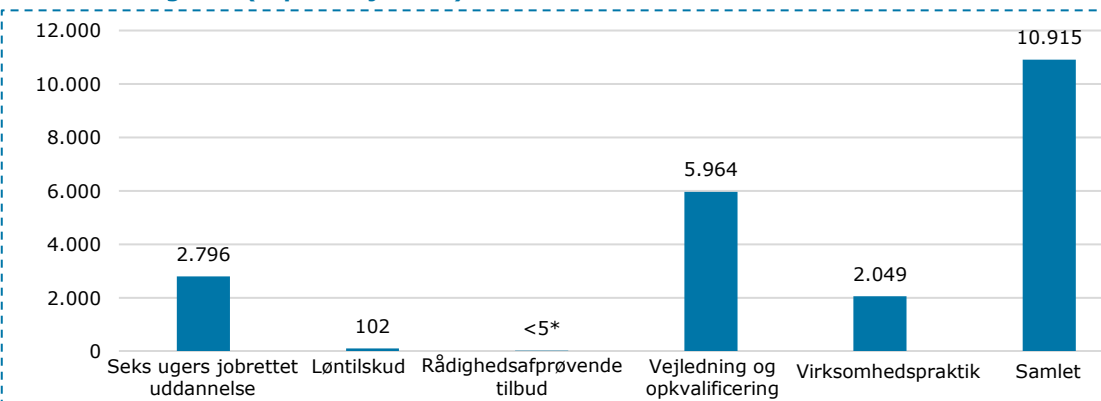
- I perioden september 2020 - januar 2023 har 10.915 personer påbegyndt et LAB-tilbud i forsøget.
- Hos 3F har 4.225 personer påbegyndt et LAB-tilbud, mens det er 106 personer hos Min-A. Dette skal ses i sammenhæng med, at 3F-A har flest forsøgsdeltagere og Min-A har færrest, og at ledigheden varierer på tværs af brancher i perioden.
- Over halvdelen (55 pct.) af de personer, der påbegynder et LAB-tilbud, starter i vejledning og opkvalificering (5.964 personer), 26 pct. er i seks ugers jobrettet uddannelse (2.796 personer), mens 19 pct. er i virksomhedspraktik (2.049 personer).
- Få påbegynder løntilskud (102) eller rådighedsafprøvende tilbud (<5).



Figur 7: Antal personer, der har påbegyndt en indsats eller et tilbud fordelt på a-kasser (sep. 20 - jan. 23)



Figur 8: Antal personer, der har påbegyndt en indsats eller et tilbud fordelt på indsatskategorier (sep. 20 - jan. 23)



AFSNIT 2

TILFREDSHED OG PRAKSIS I SAMTALERNE

INDLEDNING

Indhold

Fokus i dette afsnit er dagpengemodtagernes tilfredshed med de første tre måneder af kontaktføreløbet samt a-kasser og jobcentrenes praksis i samtaler med medlemmer. Afsnittet er baseret på en praksisundersøgelse blandt fem udvalgte a-kasser (HK-A, 3F-A, Dansk Metal-A, MA-A, FOA-A), hvor der er foretaget besøg hos fem lokalafdelinger. Her har Rambøll observeret i alt 16 samtaler (jobsamtaler og fællessamtaler) med fokus på temaerne *Jobrettet fokus og jobformidling i jobsamtalen med medlemmerne* og *Samarbejde mellem a-kasser og jobcentre med fokus på fællessamtalen ved overgang*. Der er gennemført fem fællesinterviews med jobkonsulenter fra a-kasserne og de deltagende jobcentre og 15 individuelle interviews med medlemmerne fra de observerede samtaler. Derudover bygger afsnittet på resultater fra den landsdækkende og repræsentative spørgeskemaundersøgelse blandt forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere, hvor fokus er på tilfredshed med kontaktføreløbet. Resultater fra de seneste statusrapporter fra alle ni forsøgskasser inddrages, hvor det er relevant.

Hovedpointer fra tilfredshedsundersøgelsen

- Ligesom i de fire foregående målinger viser tilfredshedsundersøgelsen fra foråret 2023, at forsøgsdeltagerne har en **systematisk højere tilfredshed** sammenlignet med ikke-forsøgsdeltagerne, der modtager deres kontaktføreløb i jobcentrene. Forskellen er statistisk signifikant for alle de seks centrale spørgsmål i undersøgelsen.
- 63 pct. af forsøgsdeltagerne er samlet set **tilfredse med deres kontaktføreløb**, mens det er 46 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne. Tilfredsheden varierer mellem 57 pct. og 74 pct. på tværs af de ni a-kasser. Samtidig er 68 pct. af forsøgsdeltagerne **tilfredse med den jobrettede vejledning**, mens det er 41 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne.
- Under halvdelen (48 pct.) af forsøgsdeltagerne har **øget deres tro på at kunne komme i arbejde**, mens det gælder for 35 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne. På tværs af a-kasser varierer andelen fra 37 pct. i FTF-A til 62 pct. i Min-A.
- Under halvdelen (47 pct.) af forsøgsdeltagerne og godt en tredjedel (32 pct.) af ikke-forsøgsdeltagerne siger, at de er blevet **præsenteret for stillingsopslag og jobåbninger**, de kan søge nu og her. På tværs af a-kasser varierer andelen fra 22 pct. i MA-A til 71 pct. i Dansk Metal-A.
- Lidt under to ud af tre i forsøget (64 pct.) oplever, at deres samtaler slutter med, at de sammen med jobkonsulenten lægger en konkret **plan for jobsøgningen**. Dette gælder for godt halvdelen uden for forsøget (53 pct.).

Udvikling i tilfredshed

- Det gælder for alle seks centrale spørgsmål præsenteret i rapporten, at **forskellen i andelen af tilfredse forsøgsdeltagere og tilfredse ikke-forsøgsdeltagere er vokset** fra den anden tilfredshedsundersøgelse (efteråret 2021) til den nyeste tilfredshedsundersøgelse (foråret 2023)*.
- I den nyeste tilfredshedsmåling (foråret 2023) er andelen af forsøgsdeltagere, der samlet set er tilfredse med deres kontaktføreløb, således 17 procentpoint højere end andelen af ikke-forsøgsdeltagere.
- I den anden tilfredshedsmåling (efteråret 2021) var forskellen 6 procentpoint.
- Forskellen mellem andelen af forsøgsdeltagere og andelen af ikke-forsøgsdeltagere, der oplever at blive præsenteret for stillingsopslag og jobåbninger, er steget fra 7 procentpoint i anden tilfredshedsmåling (efteråret 2021) til 15 procentpoint i den nyeste tilfredshedsmåling (foråret 2023).

SAMLET TILFREDSHED MED KONTAKTFORLØBET

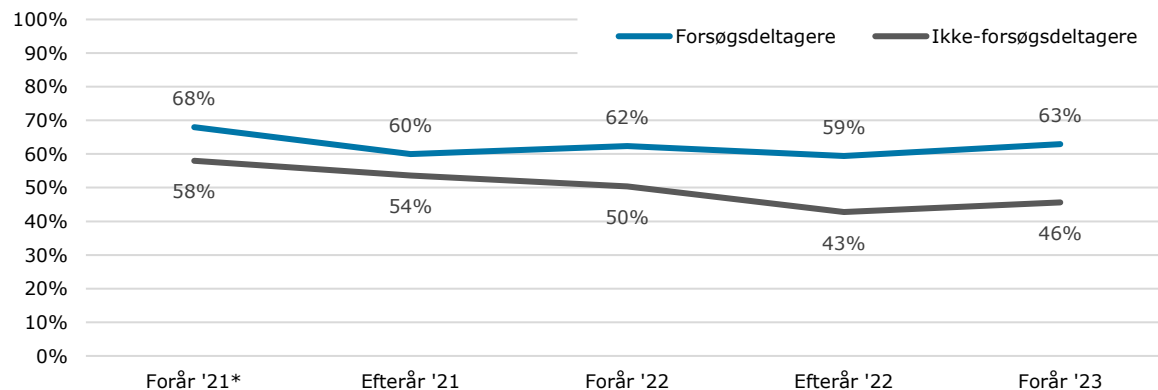
Tilfredshedsundersøgelsen viser, at:

- 63 pct. af forsøgsdeltagerne alt i alt er tilfredse med kontaktforsløbet, mens det er 46 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne (figur 9).
- Andelen af tilfredse forsøgsdeltagere er således 17 procentpoint højere, og forskellen er signifikant.
- Andelen af tilfredse forsøgsdeltagere varierer på tværs af a-kasser med 17 procentpoint – fra 57 pct. i FTF-A til 74 pct. i BUPL-A.
- Andelen af tilfredse er siden efterårets måling steget med 4 procentpoint for forsøgsdeltagerne (ikke signifikant) og med 3 procentpoint for ikke-forsøgsdeltagerne (ikke signifikant).
- Andelen af forsøgsdeltagere, der er tilfredse, har været højere end andelen af ikke-forsøgsdeltagere i alle fem målinger (figur 10).

Forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er tilfredse med samtalerne i a-kassen, mens ikke-forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er tilfredse med samtalerne i jobcenteret.

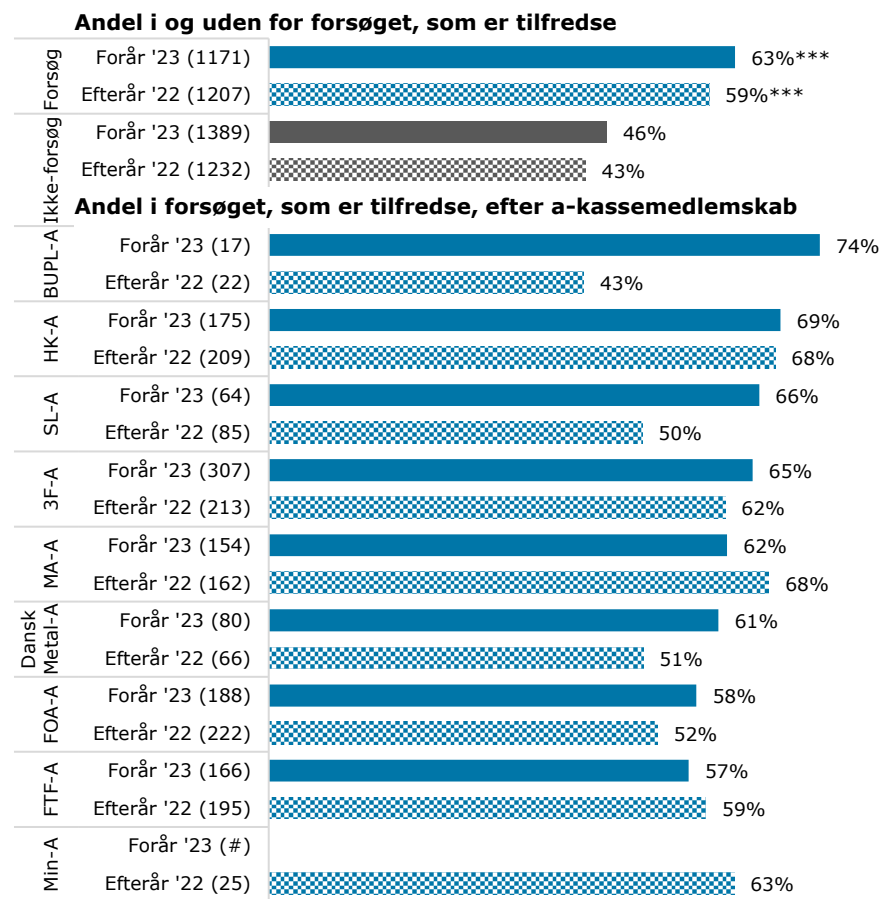
Resultaterne med lille antal respondenter (n) bør fortolkes med forsigtighed.

Figur 10: Udvikling i antal tilfredse forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere



* Grundet manglende data er besvarelsene i tilfredshedsundersøgelsen ikke vægtet i den første måling i foråret '21, og denne måling er derfor ikke direkte sammenlignelig med de resterende målinger. Vægtningen af svarene påvirker ikke resultaterne væsentligt.

Figur 9: Hvor tilfreds er du alt i alt med kontaktforsløbet?



Figurkilde: Spørgeskemaundersøgelse gennemført af STAR og Rambøll.
 # Andel kan ikke beregnes pga. for få observationer (datadiskretion).
 *** Forskellen mellem 'forsøg' og 'ikke-forsøg' er statistisk signifikant på 0,1 pct.-niveau. Det betyder, at andelen, der svarer, at de er tilfredse, med stor sikkerhed er forskellig i de to grupper – eller med andre ord, at sandsynligheden for, at forskellen er tilfældig, er under 0,1 pct.

DEL 1

JOBRETTET FOKUS OG JOBFORMIDLING I JOBSAMTALER MED MEDLEMMERNE

Indhold

I dette afsnit præsenteres tværgående pointer om forberedelse, gennemførelse og efterbehandling af jobsamtaler i tre lokalafdelinger hos hhv. HK-A, 3F-A og Dansk Metal-A.

De cases, der præsenteres i det følgende, er gode eksempler på, hvordan der kan arbejdes med jobrettefokus og jobformidling i jobsamtalerne, ud fra hvad der er observeret i de tre lokalafdelinger, men det er ikke nødvendigvis den eneste måde at gøre det på.

Pointerne i del 1 er baseret på:

- Observation af 10 fysiske jobsamtaler, udvalgt af de tre a-kasser.
- Tre fællesinterviews (et i hver lokalafdeling) med de jobkonsulenter, som har gennemført de observerede samtaler (jobkonsulenter med flere års erfaring).
- Ni individuelle interviews med medlemmer fra de observerede jobsamtaler.

Resultater fra tilfredshedsundersøgelsen og de seneste statusrapporter fra alle ni forsøgskasser inddrages, hvor det er relevant.

Forkortelser

Jobkonsulent i a-kassen: JKA

Jobkonsulent i jobcenter: JKJ

Jobcenter: JC

A-kasse: AK

Medlem: M

TVÆRGÅENDE POINTER

- Jobkonsulenter fra a-kasserne navigerer sikkert i jobsamtalen og har **fokus på jobrettede emner**, fx søgning af konkrete jobs eller sparring forud for en jobsamtale. Det viser observationer af 10 jobsamtaler faciliteret af jobkonsulenter med flere års erfaring.
- I samtalen tages udgangspunkt i **medlemmets nuværende situation** og konkrete **behov for individuel vejledning**. Denne konklusion går igen fra midtvejsevalueringen.
- **Krav til medlemmet** italesættes løbende i samtalen og skrives til referat, fx krav til jobsøgning og registreringer i Joblog.
- På tværs af de tre a-kassers lokalafdelinger gøres der brug af **anerkendende, coachende og motiverende samtaleteknikker**. Kombineret med fx at synliggøre, at der er flere veje til drømmejobbet, eller at tale om brancheskifte, skabes der **motivation og ejerskab hos medlemmet**. Det viser fællesinterviews og observationer.
- Ved mere end halvdelen af de observerede samtaler blev der **præsenteret konkrete jobåbninger** for medlemmet, fordi jobkonsulenten i forberedelsen havde vurderet det relevant. Eksempelvis hvis oplysninger i jobloggen indikerer, at medlemmet har svært ved at finde relevante jobs at søge, eller hvis der er tvivl om jobønskerne. Det viser observationerne.
- Jobopslag medbringes på print eller fremvises på skærm, og medlemmet får tid til at læse opslagene igennem under samtalen, hvorefter de drøftes.
- De interviewede medlemmer oplever det som en hjælp, og at det hjælper dem frem mod job. Det siger de i interviews.
- I mange af de observerede samtaler gives der **sparring og feedback på ansøgningsmateriale** eller det nævnes som et 'stående tilbud'. **Måder at bringe medlemmets eget netværk** i spil drøftes også i flere samtaler, ligesom jobkonsulenterne nyttiggør deres professionelle kontakter til at bringe medlemmerne tættere på job, fx ved at henvise til specifikke medarbejdere i virksomheder, hos kursusudbydere eller vikarbureauer. Det viser observationerne.
- **Behovet for individuel vejledning** er i fokus, når jobkonsulenterne **forbereder sig** til en jobsamtale. Her skabes overblik over medlemmets jobsøgning og ansøgningsmateriale ved opslag i Joblog og jobmål i Min Plan. Det seneste referat udgør en vigtig del af forberedelsen. I **efterbehandlingen** lægges der primært vægt på at sammenfatte et kort og tydeligt referat i Min Plan, enten mens medlemmet er til stede eller efterfølgende. Det viser observationerne.
- De ni interviewede medlemmer er tilfredse med samtalerne og det, de får ud af dem. Meget få siger, at de ikke får et udbytte.
- Flere nævner, at de **oplever, at de på den ene eller anden måde har fået hjælp** til at komme videre og se nye muligheder. Eksempelvis nye indsigter i forhold til at søge bredere, at der kan være flere veje til drømmejobbet, hvordan ansøgningsmateriale kan gøres skarpere, hvordan man anvender jobdatabaser osv.

EKSEMPLER PÅ JOBBRETTEDE EMNER I SAMTALER MED MEDLEMMER

Mange jobrettede emner går igen i de 10 observerede jobsamtaler på tværs af de tre lokalafdelinger. Følgende emner er noteret talt om/drøftet i en eller flere samtaler:

- Præsentation af jobåbninger
- Formidling af konkrete jobs
- Jobformidling via kontakt til vikarbureau
- Brug af netværk (medlem og jobkonsulent)
- Vejledning i søgning på Jobnet
- Sparring og feedback på ansøgningsmateriale og i forhold til bredere jobsøgning
- Motivation til realistisk jobsøgning
- Sparring om brancheskifte
- Hjælp til at finde relevant kursus/opkvalificering
- Krav til jobsøgning.

CASE 1

Jobsamtaler i HK's A-kasse

Kort om

Handels- og kontorfunktionærernes Forbunds A-kasse har over 180.000 medlemmer, hvoraf de fleste arbejder med administrative opgaver.

Data fra denne case bygger på et casebesøg med observationer af fire jobsamtaler mellem medlemmet og en jobkonsulent fra lokalafdelingen samt et fællesinterview med tre jobkonsulenter. Efterfølgende er der afholdt tre telefoninterviews med de medlemmer, hvis samtaler blev observeret.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

Præsentation af konkrete jobs

Jobkonsulenterne (JKA) i HK-A vælger somme tider at præsentere konkrete jobopslag for medlemmet (M) til jobsamtalen. Det fortæller JKA'erne under fællesinterview. Eksempelvis hvis oplysninger i jobloggen indikerer, at M har svært ved at finde relevante jobs at søge, eller hvis M er i tvivl om sine jobønsker. En JKA siger:

“ Jeg vidste ikke, hvad [job og branche, red.] M kom fra og søgte ind i. Derfor valgte jeg i samtalen at præsentere M for opslag, fordi M's joblog var tom. Jeg kunne godt have ønsket, at M selv havde noget konkret at byde ind med, og der var M meget ukonkret. Så brugte jeg opslaget til at sige, at det her kan være et eksempel til inspiration – der findes også de her arbejdspladser, kunne det være noget?

Konkrete jobopslag kan dermed anvendes til at igangsætte refleksion over M's ønsker til et fremtidigt job. I de af de 10 observerede jobsamtaler, hvor JKA præsenterer konkrete jobåbninger, lader JKA M læse jobopslagene let igennem, hvorefter opslagene bruges som afsæt for at tale om jobmulighederne. Eksempelvis ved at stille spørgsmål om M's oplevelse af jobopslagets relevans samt at forsøge at forstå M's eventuelle forbehold over for at søge jobbet.

Medlemmerne oplever, at det hjælper dem fremad i deres jobsøgning, når JKA'erne præsenterer dem for konkrete jobopslag. Et medlem fortæller i interview:

“ Det var meget hjælpsomt, at JKA tog dem [tre jobopslag, red.] med. Nu sidder jeg her på jobcenteret og skal ind og kigge [på Jobnet, red.], så jeg havde nok fundet dem, men jeg havde nok været tættere på ansøgningsfristens udløb.

I tilfredshedsundersøgelsen svarer knap halvdelen af forsøgsdeltagerne (47 pct.), at de ved samtalerne blev præsenteret for stillingsopslag og jobåbninger, de kunne søge nu og her, jf. figur 11. Samtidig oplever et stort flertal (83 pct.), at de stillingsopslag og jobåbninger, som a-kassen præsenterede dem for, var relevante for deres jobsøgning, jf. figur 4 i bilaget. Den tilsvarende andel for ikke-forsøgsdeltagere er 61 pct. Godt to ud af tre forsøgsdeltagerne (68 pct.) er samlet set tilfredse med den jobrettede vejledning, de har modtaget ved samtalerne, jf. figur 13. Det samme gælder for godt fire ud af 10 (41 pct.) dagpengemodtagerne uden for forsøget.

EKSEMPEL PÅ FORMIDLING AF KONKRETE JOBS

Ved en observeret jobsamtale har JKA umiddelbart inden samtalen fundet tre jobopslag, som JKA vurderer matcher M's kvalifikationer. Til samtalen præsenterer JKA kort de enkelte opslag med fokus på geografi, da M er afhængig af offentlig transport.

M skimmer hurtigt jobopslag på print, og JKA spørger til relevans:

“ Så det var egentlig tre stillinger, som jeg tænkte var forholdsvis relevante for dig. Og nu har du i hvert fald oplysninger, så du har mulighed for at tage telefonisk kontakt til vikarbureauerne. Ville det være noget, du tænker, du vil søge?

M forklarer, at der er et problem med en af stillingerne, da det er aftenhold, og at det ikke hænger sammen med M's familieliv. Arbejdstider om aftenen er det eneste, der taler imod at søge stillingen for M. Herefter opfordrer JKA M til at søge de øvrige jobs:

“ Så jeg tænker, at det er noget [de andre opslag], du kan få sendt ansøgninger af sted til, eller ringe til dem, eller hvordan du vil gribe det an?

Et af jobopslagene kommer fra en virksomhed, som M har arbejdet for før, og JKA opfordrer derfor yderligere til, at M tager kontakt til virksomheden. M bekræfter, at det vil vedkommende gøre.

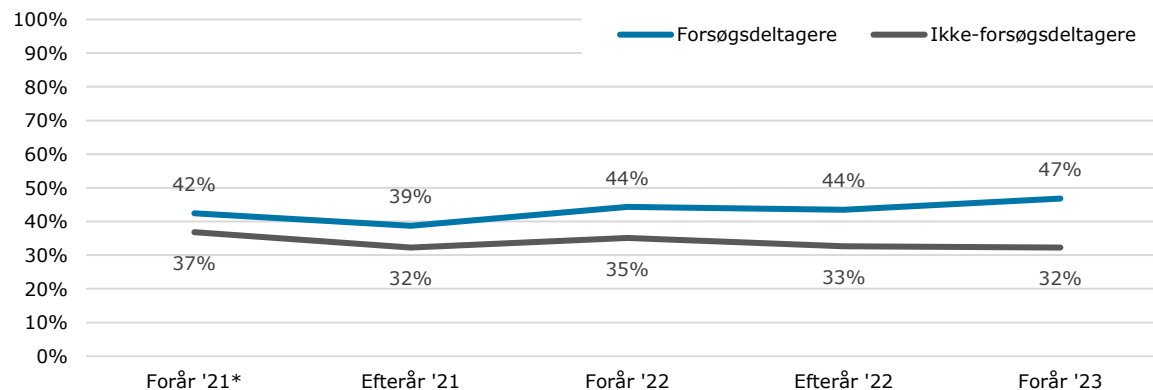
HVORDAN ARBEJDER A-KASSERNE MED PRÆSENTATION AF JOB?

Tilfredshedsundersøgelsen viser, at:

- 47 pct. af forsøgsdeltagerne er enige i, at de ved samtalerne blev præsenteret for stillingsopslag, de kunne søge nu og her, mens det er 32 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne (figur 11).
- Andelen af enige forsøgsdeltagere er således 15 procentpoint højere, og forskellen er signifikant.
- Andelen af enige forsøgsdeltagere varierer på tværs af a-kasser med 49 procentpoint – fra 22 pct. i MA-A til 71 pct. i Dansk Metal-A.
- Andelen af enige er siden efterårets måling steget med 3 procentpoint for forsøgsdeltagerne (ikke signifikant) og faldet med 1 procentpoint for ikke-forsøgsdeltagerne (ikke signifikant).
- Andelen af forsøgsdeltagere, der er enige, har været højere end andelen af ikke-forsøgsdeltagere i alle fem målinger (figur 12).

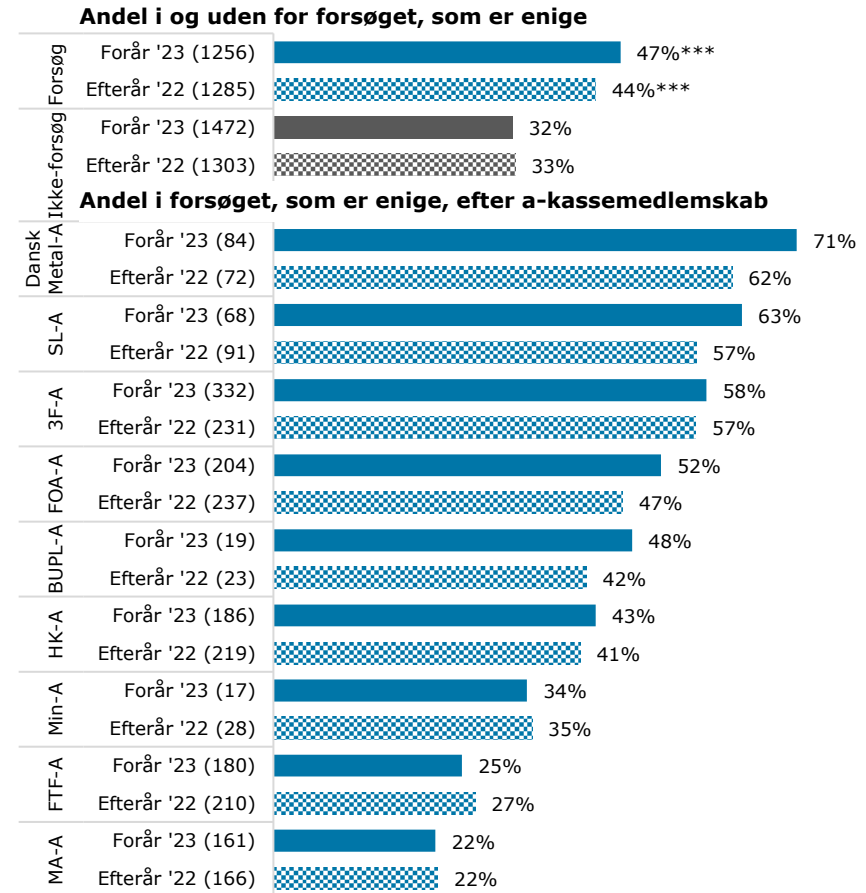
Forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er enige på baggrund af samtalerne i a-kassen, mens ikke-forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er enige på baggrund af samtalerne i jobcenteret. Resultaterne med lille antal respondenter (n) bør fortolkes med forsigtighed.

Figur 12: Udvikling i antal enige forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere



* Grundet manglende data er besvarelserne i tilfredshedsundersøgelsen ikke vægtet i den første måling i foråret '21, og denne måling er derfor ikke direkte sammenlignelig med de resterende målinger. Vægtingen af svarene påvirker ikke resultaterne væsentligt.

Figur 11: Ved samtalerne blev jeg præsenteret for stillingsopslag og jobåbninger, jeg kunne søge nu og her



Figurkilde: Spørgeskemaundersøgelse gennemført af STAR og Rambøll.

Andel kan ikke beregnes pga. for få observationer (datadiskretion).

*** Forskellen mellem 'forsøg' og 'ikke-forsøg' er statistisk signifikant på 0,1 pct.-niveau. Det betyder, at andelen, der svarer, at de er tilføjede, med stor sikkerhed er forskellig i de to grupper – eller med andre ord, at sandsynligheden for, at forskellen er tilfældig, er under 0,1 pct.

TILFREDSHED MED DEN JOBRETTEDE VEJLEDNING

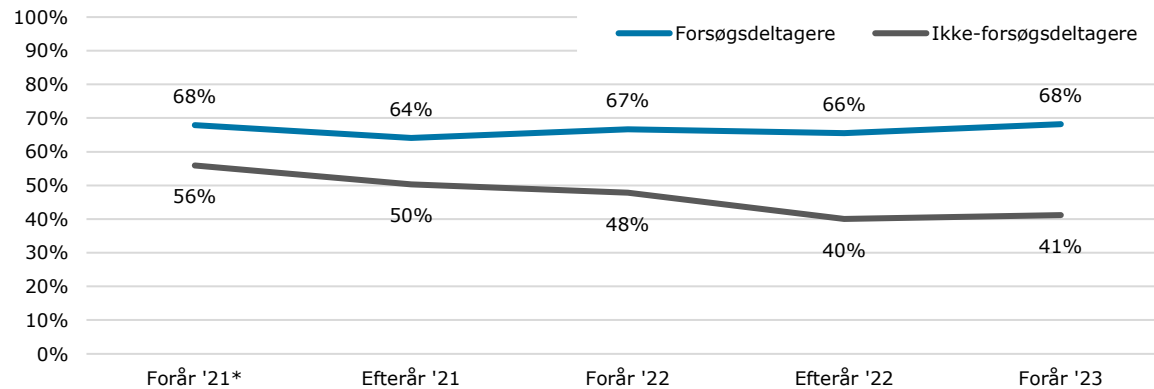
Tilfredshedsundersøgelsen viser, at:

- 68 pct. af forsøgsdeltagerne samlet set er tilfredse med den jobrettede vejledning, de har modtaget ved samtalerne, mens det er 41 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne (figur 13).
- Andelen af tilfredse forsøgsdeltagere er således 27 procentpoint højere, og forskellen er signifikant.
- Andelen af tilfredse forsøgsdeltagere varierer på tværs af a-kasser med 26 procentpoint – fra 58 pct. i FOA-A til 84 pct. i SL-A.
- Andelen af tilfredse er siden efterårets måling steget med 2 procentpoint for forsøgsdeltagerne (ikke signifikant) og med 1 procentpoint for ikke-forsøgsdeltagerne (ikke signifikant).
- Andelen af forsøgsdeltagere, der er tilfredse, har været højere end andelen af ikke-forsøgsdeltagere i alle fem målinger (figur 14).

Forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er tilfredse med samtalerne i a-kassen, mens ikke-forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er tilfredse med samtalerne i jobcenteret.

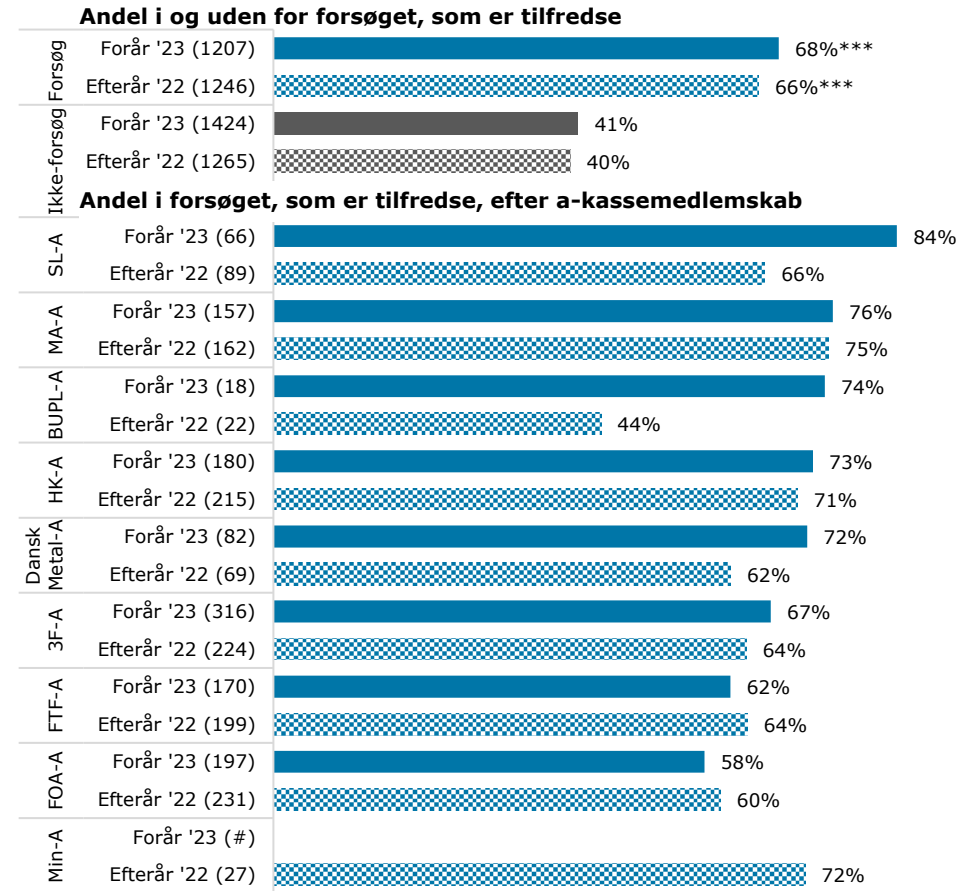
Resultaterne med lille antal respondenter (n) bør fortolkes med forsigtighed.

Figur 14: Udvikling i antal tilfredse forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere



* Grundet manglende data er besvarelserne i tilfredshedsundersøgelsen ikke vægtet i den første måling i foråret '21, og denne måling er derfor ikke direkte sammenlignelig med de resterende målinger. Vægtningen af svarene påvirker ikke resultaterne væsentligt. Vægtningen af svarene påvirker ikke resultaterne væsentligt.

Figur 13: Hvor tilfreds er du samlet set med den jobrettede vejledning, du har modtaget ved samtalerne?



Figurkilde: Spørgeskemaundersøgelse gennemført af STAR og Rambøll.

Andel kan ikke beregnes pga. for få observationer (datadiskretion).

*** Forskellen mellem 'forsøg' og 'ikke-forsøg' er statistisk signifikant på 0,1 pct.-niveau. Det betyder, at andelen, der svarer, at de er tilfredse, med stor sikkerhed er forskellig i de to grupper, eller med andre ord, at sandsynligheden for, at forskellen er tilfældig, er under 0,1 pct.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

Motivation til realistisk og målrettet jobsøgning

I HK-A's lokalafdeling møder jobkonsulenterne (JKA) af og til medlemmer (M), hvis kvalifikationer ikke matcher kravene i drømmejobbet, eller hvor der er få jobåbninger i den foretrukne branche. Det fortæller JKA'erne i fællesinterview.

I de tilfælde anvender JKA typisk en coachende tilgang til at motivere M til at søge bredere og mere realistisk, men stadig målrettet i den forstand, at M søger jobs, som kan være skridt på vejen til drømmejobbet. Eksempler fra observationer af jobsamtaler er:

- JKA italesætter, at der er jobs, som kan give de nødvendige kompetencer, og som derfor kan være næste skridt på vejen til drømmejobbet.
- JKA italesætter som motivationsfaktor, at det er lettere at få et job, når man er i arbejde.

JKA'erne fortæller i fællesinterviewet, hvordan de også rådgiver medlemmerne til at søge i drømmevirksomheden, hvis M ikke kan søge drømmejobbet. En JKA fortæller:

“Vi kan også tale om, at det kan være en idé at komme ind i drømmevirksomheden – men ikke i drømmejobbet, og så arbejde sig videre derfra. At synliggøre en vej ind i fx en større virksomhed, hvor man så kan arbejde sig op.

I tilfredshedsundersøgelsen er forsøgsdeltagerne blevet spurgt om, hvorvidt de oplever, at samtalerne sluttede med, at de sammen lagde en konkret plan for deres jobsøgning frem mod næste møde. Knap to ud af tre (64 pct.) forsøgsdeltagere oplever, at dette er tilfældet, jf. figur 15 på næste side. Det samme gælder for godt halvdelen (53 pct.) af dagpengemodtagerne uden for forsøget.

EKSEMPEL PÅ JOBSAMTALE OM VEJEN TIL DRØMMEJOBET

I en observeret jobsamtale har jobkonsulenten (JKA) og medlemmet (M) over telefonen ugen før aftalt, at samtalen skal handle om jobsøgning. Derfor spørger JKA til M's jobmål:

“Hvordan ser det nye job, du leder efter, ud i den bedste af alle verdener?”

M beskriver, at M gerne vil arbejde med kunder og salg, og bruger noget tid på at uddybe. JKA spørger dernæst, om M har gjort sig overvejelser om konkrete arbejdspladser. M fortæller, at M har en stor interesse for elektronik og AV-løsninger og derfor gerne vil arbejde i den branche. JKA responderer på dette med et spørgsmål om, hvordan M vil finde relevante arbejdsgivere. M har endnu ikke en strategi, men foreslår selv at undersøge, hvilke firmaer der er. De aftaler, at M skal søge uopfordret.

Herefter bruger JKA endnu et åbent spørgsmål til at lede samtalen hen på en mere pragmatisk tilgang til jobsøgningen, som M kan anvende parallelt med søgningen af drømmejobbet:

“Hvis der skulle være en plan b – hvis der ikke lige er så mange stillinger [i drømmebranchen, red.], hvordan kunne et job så se ud?”

M svarer, at vedkommende oprindeligt er uddannet i detailbranchen, og at det også kan være en mulighed, selvom det ikke er drømmejobbet. JKA afrunder denne del af samtalen med en påmindelse om, at M skal søge to opslåede stillinger om ugen, samt med en opfordring til også at søge mod drømmejobbet. M foreslår selv at sende to opfordrede og to uopfordrede ansøgninger om ugen.

I et opfølgende interview fortæller M, at M oplevede samtalen om plan a og plan b som meget brugbar, da det førte til en indsigt i at brede sit perspektiv ud. M gik fra samtalen og følte sig mindre begrænset og med nye muligheder.

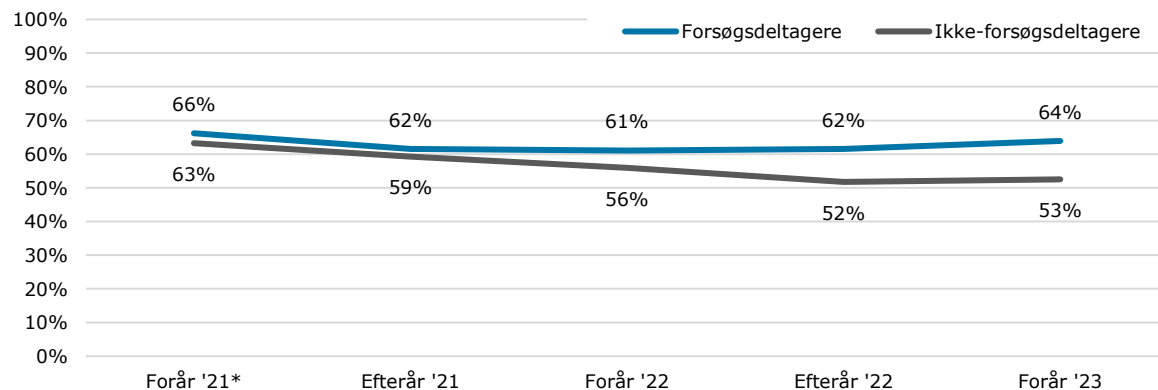
KONKRET PLAN FOR JOBSØGNING

Tilfredshedsundersøgelsen viser, at:

- 64 pct. af forsøgsdeltagerne er enige i, at samtalerne sluttede med, at der blev lagt en konkret plan for deres jobsøgning, mens det er 53 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne (figur 15).
- Andelen af enige forsøgsdeltagere er således 11 procentpoint højere, og forskellen er signifikant.
- Andelen af enige forsøgsdeltagere varierer på tværs af a-kasser med 19 procentpoint – fra 54 pct. i FTF-A til 73 pct. i SL-A.
- Andelen af enige er siden efterårets måling steget med 2 procentpoint blandt forsøgsdeltagerne (ikke signifikant) og med 1 procentpoint for ikke-forsøgsdeltagerne (ikke signifikant).
- Andelen af forsøgsdeltagere, der er enige, har været højere end andelen af ikke-forsøgsdeltagere i alle fem målinger (figur 16).

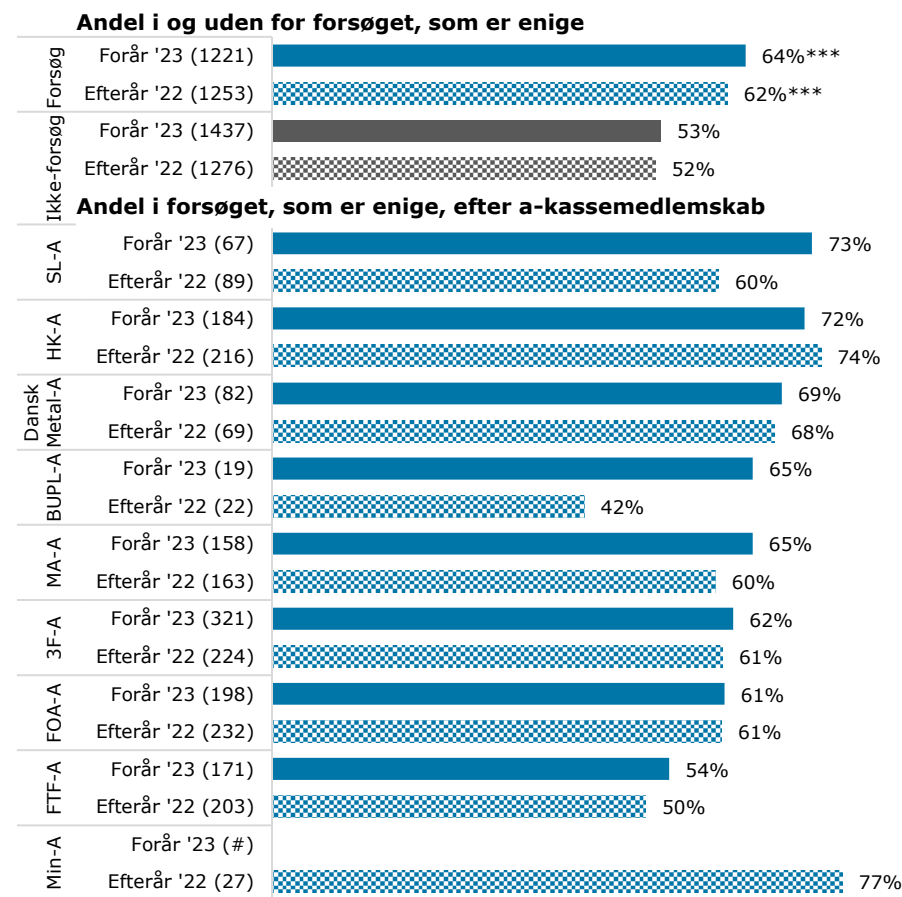
Forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er enige på baggrund af samtalerne i a-kassen, mens ikke-forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er enige på baggrund af samtalerne i jobcenteret. Resultaterne med lille antal respondenter (n) bør fortolkes med forsigtighed.

Figur 16: Udvikling i antal enige forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere



* Grundet manglende data er besvarelsene i tilfredshedsundersøgelsen ikke vægtet i den første måling i foråret '21, og denne måling er derfor ikke direkte sammenlignelig med de resterende målinger. Vægtingen af svarene påvirker ikke resultaterne væsentligt.

Figur 15: Samtalerne sluttede med, at vi sammen lagde en konkret plan for min jobsøgning frem mod næste møde



Figurkilde: Spørgeskemaundersøgelse gennemført af STAR og Rambøll.

Andel kan ikke beregnes pga. for få observationer (datadiskretion).

*** Forskellen mellem 'forsøg' og 'ikke-forsøg' er statistisk signifikant på 0,1 pct.-niveau. Det betyder, at andelen, der svarer, at de er tilføjede, med stor sikkerhed er forskellig i de to grupper, eller med andre ord, at sandsynligheden for, at forskellen er tilfældig, er under 0,1 pct.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

Sparring og feedback på ansøgningsmateriale og jobsøgningsstrategi

Jobrettet fokus handler bl.a. om at give medlemmerne (M) sparring og feedback på konkret ansøgningsmateriale, men også i forhold til jobsøgningsstrategier mere bredt. Det fortæller JKA'erne i et fællesinterview. Det er relevant at understøtte M i at tænke bredt, og at JKA kommer med idéer og give sparring på, fx hvordan M tager kontakt til mulige arbejdspladser uopfordret, researcher på jobmuligheder og forbereder sig til jobsamtaler med arbejdsgivere. Nogle gange efterspørger M selv denne form for rådgivning, mens der andre gange snarere er tale om et behov, som JKA ser i forberedelsen eller under samtalen og italesætter. Det tre måneder lange kontaktførelse hos a-kassen (i forsøget) er her en fordel ifølge JKA'erne, da man har mere tid til at tale om, hvad M kan gøre anderledes på en måde, der skaber ejerskab hos M. En JKA fortæller:

“Selvfølgelig skal det gå hurtigt og bedst, men det bedste kan nogle gange være, at nu skal vi ikke fylde mere på, men gemme noget til næste gang. Et individuelt tilpasset og helhedsorienteret forløb.

Konkret viser observationerne, hvordan JKA spørger ind til fx M's oplevelse af at arbejde med ansøgningsmaterialet (typisk ansøgning og CV), om M har været til jobsamtale på baggrund af materialet, og om M vil høre JKA's overvejelser og forslag til forbedringer. Et medlem fortæller:

“Det er mest de ekstra procenter, jeg leder efter – en eller anden form for sparring. [...] Fx talte vi til forrige samtale om, at jeg til jobsamtalen måske så mig selv som halvt ansat og måske gjorde samtalen til mere en snak end en jobsamtale. Og der sagde JKA, at det kan være godt til nogle jobsamtaler, og til andre jobsamtaler er de mere interesserede i at se dig som fagperson end som privatperson. Det satte nogle tanker i gang.

Tilfredshedsundersøgelsen viser, at andelen af forsøgsdeltagerne (68 pct.), der oplever, at de ved samtalerne fik konkret og relevant feedback på deres CV og/eller ansøgninger, er signifikant højere end andelen af dagpengemodtagerne uden for forsøget (44 pct.), jf. figur 3 i bilaget.

EKSEMPEL PÅ SPARRING OM JOBSØGNING

I en observeret jobsamtale er medlemmet (M) nyuddannet og giver udtryk for at undlade at søge jobs, hvor vedkommende ikke opfylder flere krav i jobopslaget.

Jobkonsulenten (JKA) spørger yderligere ind til emnet, og M fortæller, at hvis det kun er et enkelt krav, vil M søge det, men hvis det er flere krav, undlader M at søge jobbet. Til det svarer JKA:

“Men det, jeg tænker, er, at der jo altid er en liste med krav til en stilling. Nu siger du krav, men man kunne også sige ønskeliste. [...] De vil jo gerne have en total optimal supermand, men spørgsmålet er, om han eller hun findes. [...] Selvfølgelig skal man kigge på kravene. [...] Men man kan måske overveje en anden taktik, hvis du er i tvivl om, at du er kvalificeret til at søge en stilling.

M fortæller, at vedkommende også nogle gange søger stillinger, hvor M ikke opfylder alle kravene. M inddrager også et eksempel fra sin jobsøgning, hvor M lagde fokus et andet sted end de opstillede krav i jobopslaget for at gøre sig relevant til stilling. JKA svarer tilbage ved at give et konkret råd til M:

“Det kan måske være en idé at ringe og spørge ind til krav. Noget af det, du ser som et stort krav i et jobopslag, det fylder måske kun 5 pct. af jobbet. Og hvis du opfylder alt det andet, så de små 5 pct., det lærer du, når du er der. Så det med at ringe og spørge ind til nogle konkrete ting i jobopslaget, det er også en måde at få afklaret, om det er en stilling, der ligger inden for din ramme. [...] Det skal være en forholdsvis kort samtale, så det er noget med at få skrevet ned, hvad du vil vide noget om. Hvis nu det er en specifik maskine, du skal lære, og du kender til noget, som måske kan minde om det, så spørg ind til, hvordan det fungerer.

CASE 2

Jobsamtaler i Dansk Dansk Metal-A

Kort om

Dansk Metals A-kasse dækker en lang række brancher som industri, transport, maritim, bygge- og anlægsbranchen samt it- og telekommunikation. A-kassen har ca. 105.000 medlemmer hvoraf ca. 9.100 er lærlinge, og er lokalt forankret med mere end 26 afdelingskontorer. A-kassen har et jobteam med jobkonsulenter, der samarbejder med afdelingerne om at få de ledige i job.

Data fra denne case bygger på et casebesøg med observationer af tre jobsamtaler mellem medlemmet og en jobkonsulent samt et fællesinterview med de tre jobkonsulenter og en fjerde medarbejder fra lokalafdelingen. Efterfølgende er der afholdt tre telefoninterviews med de medlemmer, hvis samtale blev observeret.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

Anvendelse af netværk i jobsøgning

I Dansk Metals lokalafdeling er netværk en styrke for JKA'erne, når de hjælper og vejleder medlemmerne i deres jobsøgning. Det fortæller JKA'erne i fællesinterview*. JKA'erne vurderer selv, at de generelt har et godt kendskab til vikarbureauer, virksomheder og kursusudbydere og gode relationer til konkrete ansatte. Det betyder, at JKA'erne kan målrette deres vejledning og anbefale specifikke kurser og jobs til medlemmerne – og at de kan sætte medlemmerne i direkte kontakt med specifikke medarbejdere. En JKA siger:

“ Hvis man som jobkonsulent kan sige, at du skal ringe ud til Lis, det er noget federe, end at de får hovednummeret. [Og en anden JKA supplerer, red.] Ja, det er det samme med vikarbureauerne, vi står inde for det, og vi kender vedkommende.

JKA'erne giver ydermere udtryk for, at et godt kendskab til markedet og særligt kendskabet til de lokale job- og kursusudbydere forbedrer muligheden for at skabe et godt og holdbart match mellem en virksomhed og et medlem.

Observationer af jobsamtaler viser, at JKA'erne ofte refererer til medarbejdere i forskellige virksomheder ved fornavn og tilbyder både at kontakte dem selv på vegne af M eller at give M medarbejderens direkte nummer eller navn. Det observeres også, at JKA'erne tilbyder deres eget navn, som reference, når M kontakter fx en virksomhed.

Medlemmerne oplever det som positivt, at jobkonsulenterne kan skabe direkte kontakt, så medlemmerne kan 'skyde genvej' i stedet for at ringe til hovednummeret (se eksempel til højre).

Forsøgsdeltagerne bliver i tilfredshedsundersøgelsen spurgt, om de oplever, at de ved samtalerne er blevet rådgivet om, hvordan de kunne søge uopfordret og finde job ved at bruge deres netværk. Knap syv ud af 10 (69 pct.) forsøgsdeltagere oplever, at de får denne rådgivning, og andelen er signifikant højere end andelen af dagpengemodtagere uden for forsøget, der oplever, at de bliver rådgivet til det samme af jobcenteret, jf. figur 17. Således oplever godt halvdelen (53 pct.) af dagpengemodtagerne uden for forsøget, at dette er tilfældet.

EKSEMPEL PÅ BRUGEN AF NETVÆRK I SAMTALE

I en observeret jobsamtale om et medlems (M) jobmuligheder, spørger jobkonsulenten (JKA), om M har kontakt til nogle vikarbureauer. M svarer, at vedkommende tidligere har forsøgt at ringe, hvorefter JKA foreslår, at de sammen kontakter et vikarbureau, som M tidligere har været tilknyttet, for at høre, om de er relevante jobåbninger. JKA finder sin telefon og ringer op.

Efter at have præsenteret M i telefonen, sætter JKA telefonen på højtaler. Medarbejderen fra vikarbureauet fortæller om jobåbninger, konkrete muligheder og om løn og arbejdsmiljø de enkelte steder. Medarbejderen fortæller, at M kan komme til en jobsamtale den efterfølgende mandag og også kan komme forbi vikarbureauet til et møde om M's muligheder. JK hjælper med at sætte aftaler op og fungerer indimellem som mellemlid i samtalen.

M overvejer mulighederne og taler frem og tilbage om jobåbningerne og sine kompetencer. Telefonsamtalen ender med, at M og medarbejderen fra vikarbureauet med hjælp fra JKA indgår en aftale om en jobsamtale hos en virksomhed og en samtale på vikarbureauet den efterfølgende mandag.

Efter telefonsamtalen italesætter JKA, at det var meget information, men forsikrer M om, at de tager det en dag ad gangen.

I et opfølgende interview fortæller medlemmet:

“ Det fungerede godt, at [JKA, red.] kunne få mig direkte derind. Jeg har selv ringet, men der har jeg fået at vide, at de ville kontakte mig. Det var en hjælp, at [JKA, red.] ringede.

RÅDGIVNING OM UOPFORDREDE ANSØGNINGER OG BRUG AF NETVÆRK

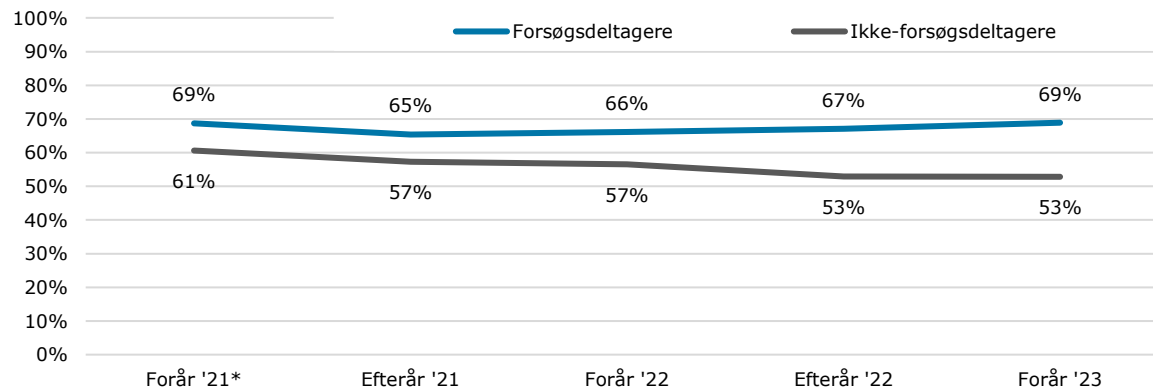
Tilfredshedsundersøgelsen viser, at:

- 69 pct. af forsøgsdeltagerne er enige i, at de blev rådgivet om at søge uopfordret og finde job ved at bruge deres netværk, mens det er 53 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne (figur 17).
- Andelen af enige forsøgsdeltagere er således 16 procentpoint højere, og forskellen er signifikant.
- Andelen af enige forsøgsdeltagere varierer på tværs af a-kasser med 22 procentpoint – fra 57 pct. i FOA-A til 79 pct. i SL-A.
- Andelen af enige er siden efterårets måling steget med 2 procentpoint for forsøgsdeltagerne (ikke-signifikant), mens andelen er uændret for ikke-forsøgsdeltagerne.
- Andelen af forsøgsdeltagere, der er enige, har været højere end andelen af ikke-forsøgsdeltagere i alle fem målinger (figur 18).

Forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er enige på baggrund af samtalerne i a-kassen, mens ikke-forsøgsdeltagerne bliver spurgt, om de er enige på baggrund af samtalerne i jobcenteret.

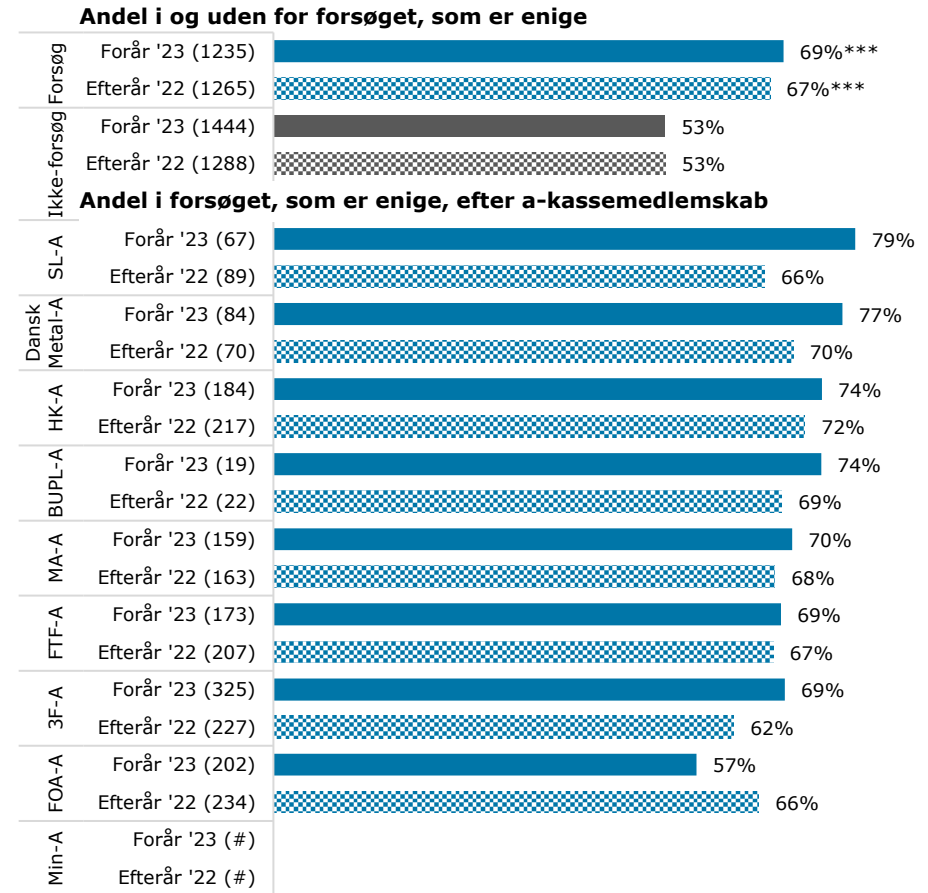
Resultaterne med lille antal respondenter (n) bør fortolkes med forsigtighed.

Figur 18: Udvikling i antal enige forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere



* Grundet manglende data er besvarelsene i tilfredshedsundersøgelsen ikke vægtet i den første måling i foråret '21, og denne måling er derfor ikke direkte sammenlignelig med de resterende målinger. Vægtingen af svarene påvirker ikke resultaterne væsentligt.

Figur 17: Ved samtalerne blev jeg rådgivet om, hvordan jeg kunne søge uopfordret og finde job ved at bruge mit netværk



Figurkilde: Spørgeskemaundersøgelse gennemført af STAR og Rambøll.
 # Andel kan ikke beregnes pga. for få observationer (datadiskretion).
 *** Forskellen mellem 'forsøg' og 'ikke-forsøg' er statistisk signifikant på 0,1 pct.-niveau. Det betyder, at andelen, der svarer, at de er tilføjede, med stor sikkerhed er forskellig i de to grupper, eller med andre ord, at sandsynligheden for, at forskellen er tilfældig, er under 0,1 pct.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

Motivation for jobsøgning gennem samtaleteknikker

JKA'erne i Dansk Metal-A's lokalafdeling anvender forskellige samtaleteknikker i de jobrettede samtaler med medlemmerne, eksempelvis coachende og anerkendende tilgange samt retoriske virkemidler for at guide medlemmerne videre i deres jobsøgning. Det viser observationer og fællesinterview. Alle inklusive nyansatte bliver tilbudt coachforløb. En JKA fortæller:

“ Det er retorik – at holde en pause og ikke sige noget. Det ene sekund afføder, at de begynder at sige noget. Det er en manifestation af, at det ikke er mig, det handler om.

Under de observerede jobsamtaler kommer det til udtryk, at samtaleteknikkerne både anvendes til at igangsætte medlemmets fortælling om egen jobsøgning og til at motivere medlemmerne i jobsøgningsprocessen. Eksempelvis bruger JKA'erne samtaletekniske greb til at oversætte medlemmets erfaringer og selvfortælling til specifikke og konkrete kompetencer. En JKA forklarer:

“ Vi tager udgangspunkt i deres erfaringer og klipper dem op og sorterer dem i handlinger, steder, tider, kompetencer, og så får du isoleret kompetencen, og de kan eksportere noget, de har gjort, ind i en anden ramme.

Interviews med medlemmer viser, at medlemmerne er positivt stemte over for jobkonsulenternes imødekommende tilgang. Et medlem fortæller:

“ Jeg er meget tilfreds med det [samtalen, red.]. Han er meget imødekommende, god til at give råd og roser for de ting, man gør rigtigt.

Seks ud af 10 (60 pct.) forsøgsdeltagere svarer i tilfredshedsundersøgelsen, at a-kassen var god til at motivere dem i deres jobsøgning, jf. figur 5 i bilag. Til sammenligning svarer godt en ud af tre (35 pct.) dagpengemodtagere uden for forsøget, at jobcenteret var god til at motivere dem i deres jobsøgning.

Knap halvdelen (48 pct.) af forsøgsdeltagerne svarer, at det samlede vejledningsforløb har øget deres tro på at komme i arbejde, jf. figur 19 på næste side. Det samme gælder for godt en ud af tre (35 pct.) dagpenge-modtagerne uden for forsøget.

EKSEMPEL PÅ ANERKENDEDE TILGANG

I en observeret jobsamtale, hvor medlemmet (M) er nyuddannet, tager M selv initiativ til at fortælle om en udfordring i sin jobsøgning. M er nervøs for at komme ud på arbejdsmarkedet, da der er større krav som færdiguddannet, og det afholder M fra at søge job. Jobkonsulenten (JKA) er forstående over for M og anerkender udfordringen.

JKA spørger M, om JKA må give M noget feedback på vedkommendes opfattelse af M. JKA fortæller, at M giver et godt førstehåndsindtryk og eksemplificerer med en telefonsamtale med M. M smiler og nikker. JKA refererer også til M's nye CV (som M har medbragt til samtalen) og anerkender M for at være velforberedt. M tager tydeligt positivt imod anerkendelsen og takker mange gange. JKA henviser endvidere M til en workshop, som kan give M værktøjer til at arbejde med sin nervøsitet.

I et opfølgende interview forklarer M, at vedkommende fik flere brugbare værktøjer, og at det var rart, at JKA anerkendte hans udfordring:

“ Så snart jeg nævnte det, greb JKA det i luften. JKA lagde en plan for det med det samme, og det er forsikrende.

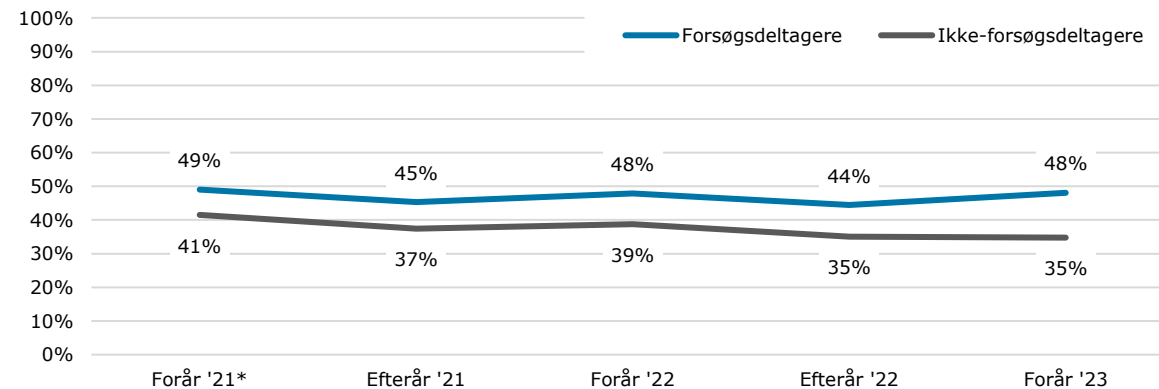
ØGET TRO PÅ AT KOMME I ARBEJDE

Tilfredshedsundersøgelsen viser, at:

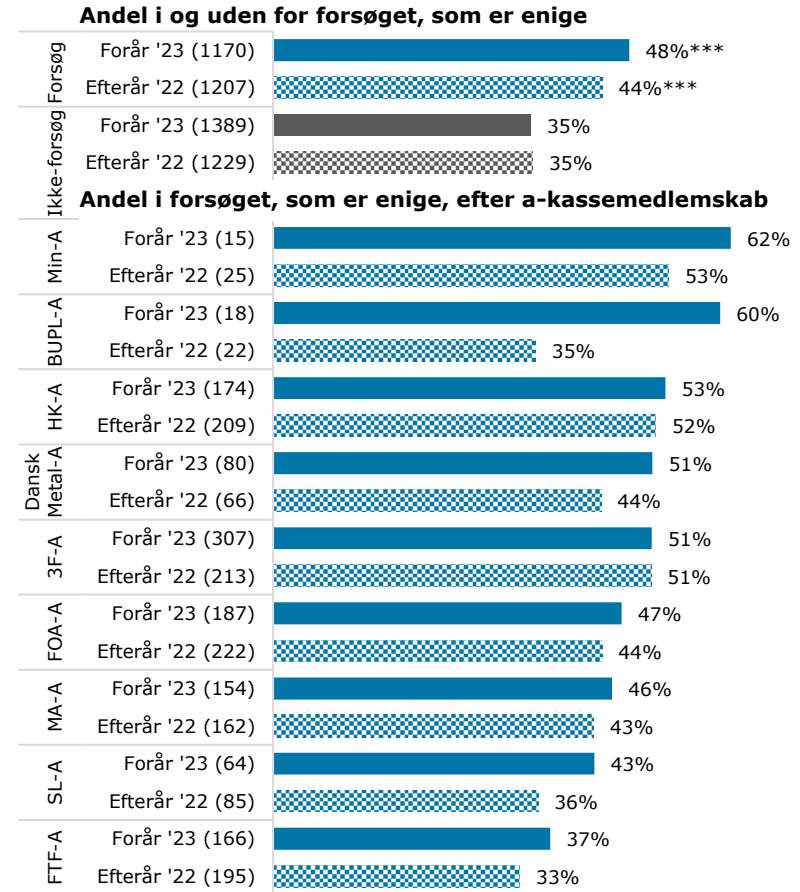
- 48 pct. af forsøgsdeltagerne enige i, at det samlede vejledningsforløb har øget deres tro på at komme i arbejde, mens det er 35 pct. af ikke-forsøgsdeltagerne (figur 19).
- Andelen af enige forsøgsdeltagere er således 13 procentpoint højere, og forskellen er signifikant.
- Andelen af enige forsøgsdeltagere varierer på tværs af a-kasser med 25 procentpoint – fra 37 pct. i FTF-A til 62 pct. i Min-A.
- Andelen af enige er siden efterårets måling steget med 4 procentpoint for forsøgsdeltagerne (ikke-signifikant), mens andelen er uændret for ikke-forsøgsdeltagerne.
- Andelen af forsøgsdeltagere, der er enige, har været højere end andelen af ikke-forsøgsdeltagere i alle fem målinger (figur 20).

Resultaterne med lille antal respondenter (n) bør fortolkes med forsigtighed.

Figur 20: Udvikling i antal enige forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere



Figur 19: Det samlede vejledningsforløb har øget min tro på at komme i arbejde



Figurkilde: Spørgeskemaundersøgelse gennemført af STAR og Rambøll.
Andel kan ikke beregnes pga. for få observationer (datadiskretion).

*** Forskellen mellem 'forsøg' og 'ikke-forsøg' er statistisk signifikant på 0,1 pct.-niveau. Det betyder, at andelen, der svarer, at de er tilføjede, med stor sikkerhed er forskellig i de to grupper, eller med andre ord, at sandsynligheden for, at forskellen er tilfældig, er under 0,1 pct.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

En individuel tilgang til sparring om jobsøgning – også når det handler om brancheskifte

I Dansk Metals lokalafdeling lægger jobkonsulenterne (JKA) vægt på, at man i samtalerne tager udgangspunkt i, hvor medlemmet (M) er henne i sin jobsøgning, og hvad M ønsker, og indretter sin vejledning efter det. Det siger JKA'erne i fællesinterview. Ifølge JKA'erne understøtter denne tilgang, at M ikke bare kommer i job, men i længerevarende job, også når det drejer sig om brancheskifte. En JKA siger:

“ Vi kunne jo godt have spurgt [medlem i brancheskifte, red.], er du smed? Så havde [medlemmet, red.] sikkert siddet og nikket. Men i stedet starter vi forfra og spørger, hvad kunne du tænke dig at lave? Det er modigt for en jobkonsulent at stille det spørgsmål og så gå ud fra det – godt, så er det de her jobs, vi kigger på. Vi tager udgangspunkt i, hvorfor er det lige den type job, du synes er spændende. Så har vi narrativet.

Observationer af jobsamtaler viser, at JKA'erne forholder sig åbne overfor, hvilken vej M vil gå i sin jobsøgning, hvorefter de kan sparre med M og søge efter konkrete jobmuligheder. I en observeret jobsamtale startede JKA med at lade M fortælle om sin status på jobsøgning, og derefter taler JKA ind i M's nuværende situation i stedet for at følge sin egen forberedte dagsorden.

I et interview med et medlem om brancheskifte er der tilfredshed med JKA's tilgang:

“ En tilfredsstillende samtale med en mand med den energi. Han viser, at jeg ikke bare er én, han skal have igennem, men er interesseret i at finde ud af, hvad jeg gerne vil lave.

EKSEMPEL PÅ SPARRING OM BRANCHESKIFT

En observeret jobsamtale begynder med, at medlemmet (M), som er uddannet smed, fortæller om sit ønske om brancheskifte til pædagogisk arbejde, og at M er lykkedes med at få job som tilkalddevikar på et socialpædagogisk opholdssted. Jobkonsulenten (JKA) spørger interesseret til jobbet og ansøgningsprocessen, og M fortæller om sin motivation for jobbet.

JKA og M taler videre om M's personlige erfaringer med mennesker med psykiske vanskeligheder, og JKA leder dette videre til at tale om en strategi for, at M kan komme i fuldtidsarbejde:

“ Selvom du er uddannet smed, har du faktisk erfaring med folk, som har det svært. Det er vigtigt for din jobsøgning.

JKA viser M Dansk Metals jobsøgningsportal, og de søger på "opholdssted" og "akutinstitution" og sammen taler de om jobopslagene. JKA siger:

“ Når jeg ser på de 12 punkter [i jobopslaget, red.], så har du de 10 – det kan jeg se, når jeg kender dig.

JKA opfordrer ydermere M til at søge flere vikariater, som kan give M endnu mere erfaring og dermed på sigt kan lede til et fuldtidsjob.

I et opfølgende interview giver M udtryk for stor tilfredshed med a-kassens håndtering af hans ønske om brancheskifte og fortæller desuden:

“ Jobkonsulenten er god til at hjælpe mig med at holde modet oppe. Man skal ikke bare gå ud og finde noget, det skal også give mening, og jeg skal være glad for det.

CASE 3

Jobsamtaler i 3F-A

Kort om

Fælles Faglig A-kasse (3F-A) beskæftiger sig med faglærte og ufaglærte medlemmer inden for brancherne industri, transport, byggeri, det offentlige område, det grønne område samt privat service, hotel og restauration. A-kassen har over 200.000 medlemmer.

Data for denne case dækker over et casebesøg med observationer af tre samtaler mellem medlemmet og en jobkonsulent fra lokalafdelingen samt et fællesinterview med to jobkonsulenter og en repræsentant for a-kassens hovedkontor. Efterfølgende er der afholdt tre telefoninterviews med de medlemmer, hvis samtale blev observeret.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

Jobformidling integreret med vejledning i brug af jobdatabase

I 3F-A er jobdatabase 3F Jobformidling et vigtigt redskab til at formidle jobs til medlemmer (M). Det viser både observationer af forberedelse til jobsamtaler og selve jobsamtalerne. Database består af jobs, som også ligger i andre databaser, fx Jobnet, og jobs, som 3F's lokalafdelinger har fået direkte fra arbejdsgivere. Derudover kan medlemmerne oprette deres CV, som lokalafdelingerne kan bruge til at udsøge kandidater til relevante virksomheder.

Observationer af [tre] jobsamtaler hos 3F-A's lokalafdeling viser, at jobkonsulenterne (JKA) i praksis kobler introduktion af database med formidling af konkrete jobs under samtalen. Som led i introduktion til database søger JKA og M efter konkrete jobopslag sammen og taler om, hvilke jobopslag der er relevante i forhold til M's jobønsker og kvalifikationer.

Opfølgende interviews med medlemmerne viser, at medlemmerne oplever det som positivt, at JKA'erne introducerer dem grundigt for værktøjet. Et medlem fortæller:

“ Det [mest hjælpsomme, red.] var, at jeg kunne bruge det værktøj [3F Jobformidling, red.] til at komme videre til nogle andre [arbejdsgivere, red.]. Jeg har simpelthen ikke vidst, hvordan jeg skulle bruge det system. Hun viste mig, hvordan man brugte Jobnet og søgte på [3F, red.] jobformidlingens side.

Nogle medlemmer har brug for en grundigere demonstration af 3F Jobformidling end andre. Det kan fx dreje sig om medlemmer uden stærke it-kompetencer og medlemmer, som ikke taler og læser dansk. Gennem introduktion til 3F Jobformidling forsøger JKA'erne at klæde medlemmerne på til selv at anvende database i deres jobsøgning.

Eksempel på jobformidling og hjælp til jobsøgning

I en observeret jobsamtale introducerer jobkonsulent (JKA) et medlem (M), som ikke taler og læser dansk (der er en tolk til stede) for 3F Jobformidling, som består af to databaser med hhv. jobs og CV'er. Det foregår i disse trin:

- JKA gennemgår en folder med en guide til at bruge 3F Jobformidling med M.
- JKA vender computerskærmen og demonstrerer søgning i jobformidlingen ved at pege og klikke. JKA forklarer forskellige symboler og knappers betydning og funktion.
- Herefter fremsøger JKA nogle jobopslag og forklarer samtidig, hvordan man gør. M smiler lidt, nikker og lader til at forstå. Tolken oversætter løbende.
- JKA forklarer, at 3F Jobformidling også kan anvendes på telefonen, da M ikke har nogen PC. De aftaler, at M kommer ind, hvis der er problemer.
- Herefter søger JKA og M sammen efter flere jobopslag. JKA peger på flere rengøringsstillinger, som M kan søge, og spørger ind til andre jobønsker end rengøring. M svarer, at vedkommende også gerne vil arbejde i et køkken.
- Så viser JKA M, hvordan M kan søge efter jobopslag inden for køkken- og kantinedrift.
- JKA er engageret og optimistisk på M's vegne og spørger mere ind til M's jobinteresser, laver M mad derhjemme osv.
- M beder om stillingsbetegnelsen på skrift, og JKA tager en post-it og skriver ned.

GENNEMFØRELSE AF SAMTALER

Jobrettet fokus gennem samarbejde med lokale uddannelsesinstitutioner

3F-A samarbejder med lokale uddannelsesinstitutioner om tilbud til voksne. Formålet er at udvikle tilbud målrettet det lokale arbejdsmarked og den efterspørgsel, der er på kvalificeret arbejdskraft med specifikke kompetencer, jf. også de regionale positivlister. Dermed kan jobkonsulenterne (JKA) lede medlemmerne i retning af kurser og uddannelser, som kan højne medlemmernes chance for at komme i beskæftigelse. Samarbejdet er beskrevet i 3F-A's statusrapporter og nævnes af JKA'erne i fællesinterview. En JKA siger:

“Vi oplever fortsat, at de kompetencer, medlemmerne opnår ved jobrettet uddannelse og på uddannelsesløft, er særdeles effektive til at sikre medlemmerne job.

Som en del af samarbejdet afholdes der en månedlig uddannelsesdag hos lokalafdelingen, hvor de medlemmer, der har lyst, kan deltage. Dagen indledes med et kort oplæg om regler for seks ugers jobrettet uddannelse og uddannelsesløft og evt. en gennemgang af aktuelle positivlister. Herefter får medlemmerne mulighed for at gå rundt til de forskellige uddannelsesinstitutioners stande og tale med uddannelsesvejledere derfra.

En JKA fra lokalafdelingen deltager for at svare på spørgsmål til a-kassen og sikre, at hver enkelt ledig får en individuel samtale med mindst en uddannelsesvejleder. Dette er for at sikre, at medlemmet får gjort brug af sin ret til seks ugers jobrettet uddannelse og/eller får uddannelsesvejledning i et langsigtet perspektiv. En JKA fortæller:

“Jeg er der også altid og hjælper lidt, og vi har en dialog. Og til lige at slå op for at se, om de er berettigede. Og holder øje med, at de ikke bare går igen. Så jeg passer dem lidt op og spørger ind.

Fokus på uddannelse varierer på tværs af a-kasser

Fokus på uddannelse varierer a-kasserne imellem, afhængigt af hvilken målgruppe a-kassen arbejder med, og om disse kan modtage seks ugers jobrettet uddannelse eller uddannelsesløft. Det viser de ni a-kassers egne beskrivelser fra statusrapporterne.

De fleste a-kasser nævner, at evt. vejledning om uddannelses- og opkvalificeringstilbud sker som en del af samtalerne og i tæt samarbejde med jobcenteret.

Nogle a-kasser har valgt en meget aktiv tilgang til vejledning om uddannelse og opkvalificering. Fx afholder 3F-A og Dansk Metal-A uddannelses-/temadage med henblik på at gøre medlemmerne opmærksomme på, hvilke muligheder de har, herunder seks ugers jobrettet uddannelse og uddannelsesløft.

Monitorering af forsøget viser, at 3F-A og Dansk Metal-A gør mest brug af seks uger jobrettet uddannelse. Ud af de 202 forsøgsdeltagere, der har modtaget seks ugers jobrettet uddannelse, jf. figur 8, er 52 pct. medlem i 3F-A, mens 38 pct. er medlem i Dansk Metal-A. De resterende 10 pct. er medlem i de syv andre a-kasser. Brugen afhænger i høj grad af, hvorvidt medlemmerne er berettigede til seks ugers jobrettet uddannelse.

Kravet om, at medlemmer med en erhvervsuddannelse brugt inden for de seneste fem år *ikke* kan modtage uddannelsesløft, kan være en barriere for medlemmer, der ønsker at skifte branche, da de ikke længere kan arbejde inden for deres uddannelsesområde (FOA-A).

EKSEMPLER

Forberedelse og efterbehandling af jobsamtaler

Indledning

På tværs af de tre lokalafdelinger i praksisundersøgelsen viser observationerne, at JKA'erne anvender en relativt ens tilgang til forberedelse og efterbehandling af jobsamtaler. Derfor indgår der kun et eksempel på hhv. forberedelse og efterbehandling i det følgende.

FORBEREDELSE

Udgangspunkt for forberedelse er medlemmets nuværende situation

Jobkonsulenterne (JKA) tager udgangspunkt i det enkelte medlem (M), når de forbereder sig til jobsamtaler. Det viser observationer af JKA'ernes forberedelse til jobsamtalerne. Forberedelsen indebærer at orientere sig bredt i M's joblog, ansøgningsmateriale og jobmål i Min Plan og på den måde få en fornemmelse af, hvad M har brug for at blive vejledt i – skal der fx være fokus på at søge målrettet, at udarbejde et skarpt ansøgningsmateriale eller at sparre om tilgangen til jobsamtaler med arbejdsgivere? Referatet fra sidste møde gennemgås også, så JKA er ajour i forhold til de aftaler, der er indgået. En JKA siger:

“ En ting er selve rådigheden, den kan man hurtigt konstatere. Men jobloggen kan også give indikationer af, om det er svært at finde job at søge, [...] om [medlemmet, red.] søger bredt geografisk og fagligt, [...] og om der er ved at ske en ændring [med jobmålet, red.]”

I tilfælde hvor jobloggen indikerer, at M har svært ved at finde jobs at søge, medbringer JKA opslag eller jobåbninger, som vedkommende finder på Jobnet eller via HK JobBørs. Hvis M derimod bliver inviteret til jobsamtaler, men ikke får tilbudt job, planlægger JKA typisk at sparre med M om tilgange til jobsamtaler. En jobkonsulent opsummerer HK-A's tilgang til forberedelse med et jobrettet fokus sådan:

“ Vi tager udgangspunkt i det enkelte medlem og bruger vores erfaring til at forudsige, hvilken drejning samtalen kan tage. Det er de konkrete ting, vi forbereder os på, og så lader vi det være åbent i forhold til, hvordan samtalen udvikler sig.”

JKA'ernes viden om brancher, deres professionelle netværk samt et løbende fokus på mulige jobåbninger såvel som at følge med i nyhedsmedier og på sociale medier er også vigtige elementer i forberedelsen af de observerede samtaler. En JKA formulerer det sådan:

“ Det kører jo, så snart man ser et job – så ser man et medlem for sig. Et match.”

Ovenstående eksempler fra HK-A-lokalafdelingen illustrerer en tværgående tilgang til forberedelse i de tre udvalgte lokalafdelinger (HK-A, 3F-A og Dansk Metal-A).

EKSEMPEL PÅ FORBEREDELSE AF JOB- OG RÅDIGHEDSSAMTALE

Jobkonsulenten (JKA) forbereder sig til en integreret job- og rådighedssamtale med medlemmet (M) i følgende trin:

- JKA åbner M's joblog og skaber overblik over, hvilke jobs M har søgt hvornår. JKA noterer, at M ikke har registreret og uploadet ansøgninger i et par uger. Noterer også, at M mangler at sende dagpengekort.
- Logger på M's profil på Jobnet og foretager søgning. JKA kan se, at der er relevante jobopslag, som M ikke har set. JKA printer tre jobopslag, som JKA vil præsentere M for.
- Tjekker M's Jobnet CV med fokus på, om M har foretaget tilføjelser siden CV-samtalen.
- Åbner Min Plan og tjekker, dels om tidligere søgte jobs matcher mål og aftaler i Min Plan, dels referat fra sidste samtale.
- Skimmer M's CV og et par ansøgninger og medbringer i print til samtalen.
- Tjekker hurtigt opdateret liste fra HK JobBørs for relevante åbninger.

På baggrund af forberedelsen skitserer JKA følgende dagsorden for samtalen:

1. Gennemgang af joblog med fokus på 'huller'
2. Minde om dagpengekort
3. Afklare om M har hørt fra jobcenteret vedr. job, M er formidlet til
4. Præsentere M for konkrete jobs
5. Følge op på aftale fra CV-samtale.

Det er observeret, at JKA bruger ca. 10 min. på forberedelsen.

EFTERBEHANDLING

Efterbehandling med fokus på aftaler og ansvarsfordeling

I 3F-lokalafdelingen afslutter jobkonsulenterne (JKA) typisk samtalen med medlemmet (M) med at opsummere samtaleens fokuspunkter og aftaler om, hvad M og evt. JKA skal følge op på efter samtalen. Det viser observationerne af jobsamtalerne. Det kan fx dreje sig om aftaler om, at M kontakter en specifik arbejdsgiver, eller at M eller JKA melder M til et kursus.

I fællesinterviewet med JKA'erne fortæller de, at den mundtlige opsummering under samtalen har til formål at teste, om medlemmet og JKA "har den samme opfattelse af, hvad der skal ske". En JKA fortæller om den skriftlige opsummering:

“ Det er både for min egen skyld og for medlemmets skyld. Så ved jeg, hvad vi specifikt har gennemgået. Hvad var indholdet i samtalen, og hvad har vi fokus på.

I observationerne af efterbehandlingen af jobsamtalerne observeres det, at aftaler og fokuspunkter sammenfattes i et kort skriftligt referat i Min Plan. I referatet gøres status, fx på medlemmets rådighed og aktuelle jobmål, og JKA samler op på aftaler om, hvad M og evt. JKA skal gøre inden næste samtale.

Nogle gange skriver JKA referatet, mens M er til stede, så vedkommende ser referatet med det samme. Andre gange vurderer JKA, at det er uhensigtsmæssigt at sidde med computeren under samtalen og skriver dermed referat umiddelbart efter samtalen eller senere samme dag.

Ovenstående eksempel fra 3F-lokalafdelingen illustrerer en tværgående tilgang til forberedelse i de tre udvalgte lokalafdelinger (HK-A, 3F-A og Dansk Metal-A).

EKSEMPEL PÅ EFTERBEHANDLING

Jobkonsulenten (JKA) lukker den kombinerede job- og rådighedssamtale i Joblog ved at tjekke dato, markere 'personlig samtale' ved samtaleform og 'jobsamtale og rådgivning' ved samtaletype. Herefter skriver JKA et kort referat af samtalen, som følger op på aftaler og handlinger:

- Ved rådighedssamtalen blev det vurderet, at du er til rådighed.
- Vi har i dag talt om, at du gerne vil på kursus i [kursusnavn]. A-kassen tilmelder dig, og du får besked på mail om opstart og tilmelding.
- Vi har ajourført dit CV.
- Du er blevet introduceret til Joblog og skal bl.a. tale med tidligere arbejdsgiver om evt. opstart.
- Derudover vil du tage kontakt til andre arbejdsgivere, som mangler folk inden for dit fag.
- Du har oplyst ved samtalen i dag, at du er blevet bevilget tidlig pension fra slut 2023 og vil gøre brug af dette. Du er dog stadig jobsøgende, indtil du kan overgå til tidlig pension.
- På baggrund af samtalen vurderes det, at du er til rådighed.

Det er observeret, at efterbehandlingen ca. tog fem minutter.

DEL 2

SAMARBEJDE MELLEM A-KASSER OG JOBCENTRE

Indhold

I dette afsnit præsenteres tværgående pointer om et godt samarbejde mellem a-kassen og jobcenteret. De tværgående pointer har særligt fokus på samarbejdet om fællessamtalen og medlemmernes overgang fra a-kassen til jobcenteret efter tre måneders ledighed, da det er et væsentligt element i forsøget.

De cases, der præsenteres i det følgende, er gode eksempler på samarbejde mellem a-kasse og jobcenter, men det er ikke nødvendigvis den eneste måde at skabe et godt samarbejde på. Pointerne i del 2 er baseret på:

- Observation af seks fysiske fællessamtaler, udvalgt af de to a-kasser. Derudover inkluderes observationer af et fællesoplæg hos MA-A.
- To fællesinterviews (et i hver lokalafdeling) med de jobkonsulenter fra jobcenter og a-kasse, som har gennemført de observerede samtaler (og som har samarbejdet i en årrække – også før forsøget).
- Seks individuelle interviews med medlemmer fra de observerede jobsamtaler.

Resultater fra tilfredshedsundersøgelsen og de seneste statusrapporter fra alle ni forsøgskasser inddrages, hvor det er relevant.

Forkortelser

Jobkonsulent i a-kassen: JKA

Jobkonsulent i jobcenter: JKJ

Jobcenter: JC

A-kasse: AK

Medlem: M

TVÆRGÅENDE POINTER

- Et godt samarbejde bygger først og fremmest på **gode relationer**. Det siger jobkonsulenterne i fællesinterviews.
- **Faste samarbejdspartnere** og **fysiske møder**, bl.a. fællessamtalen, styrker det gode samarbejde. Det muliggør en dybere viden om målgruppen, dens faglighed, hinandens roller og tilbud og giver en god dynamik i samtalsituationen.
- Alt dette er med til at sikre målrettet vejledning og en god overgang fra a-kasse til jobcenter.
- De fysiske møder anvendes også til at reducere lavpraktiske udfordringer, fx i forhold til IT og kommunikation.
- Formelle samarbejdsaftaler er gode rammer, men de genererer ikke i sig selv et godt samarbejde.
- Fællessamtaler i de to a-kasser følger **samme opbygning**, dog med **fleksibelt indhold** afhængig af medlemmets situation. Det viser observationerne.
- Arbejdsdelingen er nogenlunde fast mellem de to jobkonsulenter. JKA åbner, rammesætter formålet og afrunder samtalerne, mens de to jobkonsulenter supplerer hinanden undervejs.
- Samtidig er det tydeligt, at man også har **ansvaret for hver sine områder**, fx lavpraktiske spørgsmål om virksomhedspraktik (JKJ) og dagpengeregler (JKA).
- Fællessamtalerne bruges til at **informere om overgangen** til jobcenteret, og hvad der skal ske og at **forstå medlemmets nuværende** situation, samt hvilken vejledning, kurser mv. der er behov for.
- Sammen med medlemmet lægges en plan for, hvad der skal ske fremadrettet.
- Mulighederne for **virksomhedspraktik er et gennemgående tema** i fællessamtalerne, italesat af JKJ. Fællessamtalen benyttes som en katalysator for at få medlemmet til at tænke på muligheder for praktik og evt. tage kontakt til virksomheder forud for første samtale hos jobcenteret. Det viser observationer og fællesinterviews.
- På tværs af statusrapporterne nævnes bl.a. virksomhedspraktik som en af de primære samarbejdsflader mellem a-kasse og jobcenter.
- Jobkonsulenter fra a-kasser og jobcentre synes at have et godt samarbejde, og der er en **god dynamik** under de observerede samtaler. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at jobkonsulenterne supplerer hinanden, skiftes til at tage det jobrettede fokus op i en samtale, taler positivt om hinanden over for medlemmet og om deres forskellige roller og de forskellige tilbud, de to systemer har.* Det viser observationerne.
- Det understøtter en **tryk og flydende overgang** for medlemmet – og sådan oplever medlemmer det også.
- Medlemmer siger bl.a., at fællessamtalen giver mulighed for at møde jobcenterkonsulen personligt og 'få sat ansigt på'; at høre, om hvordan det lavpraktisk kommer til at foregå i overgangen, og hvor man kan hente hjælp; at blive betrygget i, at medlemmerne stadig kan tale med a-kassen og benytte sig af a-kassens tilbud, og at medlemmerne oplever et godt samarbejde mellem de to jobkonsulenter under fællessamtalen.



TVÆRGÅENDE POINTER

Overordnet fungerer samarbejdet mellem jobcentre og a-kasser godt. Lokalt kan der være variation.

På tværs af statusrapporter beskriver de ni a-kasser i forsøget, at **samarbejdet med jobcentrene (JC) overordnet går godt**.* Hos 3F-A har næsten alle (94 pct.) lokalafdelinger **formelle samarbejdsaftaler** med jobcentrene i lokalområdet, dog nævnes i statusrapporten, at tilfredsheden med samarbejdet varierer fra lokalafdeling til lokalafdeling.

MA-A er en anden af de forsøgs-a-kasser, som har formelle samarbejdsaftaler med jobcentrene. På fællesinterviewet fremhæver både JKA'erne og JKJ'erne, at det gode samarbejde ikke skabes gennem samarbejdsaftaler alene, da det ofte kun er ledelsen, som er bekendte med dem. Det gode samarbejde opbygges gennem det relationelle arbejde, fx via arbejdsgrupper eller fælles fora som 'Praktikergruppen' i Aarhus, hvor a-kasser og jobcentre, som arbejder med akademikere som målgruppe, deltager. En JKJ konkluderer:

“ *Det gode samarbejde skabes med fokus fra top til bund, når alle led fra top til bund er enige om og engagerede i at skabe samarbejde.*

Ud over løbende statusmøder mellem lokalafdeling og jobcenter er de **primære samarbejdsaktiviteter uddannelse og virksomhedspraktik** (samt i enkelte tilfælde opdatering/justering af samarbejdsaftaler). Det viser de seneste statusrapporter på tværs af de ni a-kasser i forsøget. Fx fremhæver BUPL-A, at JKA'erne ofte bliver opmærksomme på uddannelsesbehov i forbindelse med CV-samtalen, hvorefter jobcenteret (JC) inddrages tidligt i processen, mens medlemmet (M) vejledes i forhold til opkvalificering og uddannelses tilbud. Hos 3F-A arbejdes der i udvalgte kommuner med projektet *Job/SeniorSprint*, og dette samarbejde skaber både en god dialog om den lediges behov og bidrager til en god forståelse af a-kassens (AK) og jobcenterets (JC) forskellige roller og opgaver.

Det digitale kan både opleves som en mulighed og en hindring i samarbejdet

Det digitale format giver i udgangspunktet a-kasserne mulighed for at nå ud til flere medlemmer. Dog opleves der også barrierer. MA-A oplever, at de lokale jobcentre uden for de store byer ikke nødvendigvis er bevidste om, hvad MA-A tilbyder. I forhold til fællessamtalen fremhæver både JKJ og JKA i fællesinterviewet hos FOA-A, at det digitale format ikke er ideelt til fællessamtalen, da det reducerer muligheden for at mødes og skabe de gode relationer, som danner grundlag for et godt samarbejde.

Det, der udfordrer i samarbejdet, er bl.a. digital kommunikation, fx at systemerne ikke kan 'tale sammen', og uenighed om, hvor fællessamtalen skal foregå, eller om den skal afholdes digitalt.



CASE 1

Fællessamtaler hos Magistrenes A-kasse

Kort om

Magistrenes A-kasse for humanister og scient.er og faglighederne i krydsfeltet mellem de to. A-kassen har ca. 84.000 medlemmer.

Data for denne case bygger på et casebesøg med observationer af fire fællessamtaler mellem medlemmet og jobkonsulenter fra hhv. a-kassens lokalafdelingen og jobcenteret samt et fællesinterview med jobkonsulenter fra a-kasse og jobcenter, som har deltaget i de observerede samtaler samt andre repræsentanter for a-kassen. Efterfølgende er der afholdt fire telefoninterviews med de medlemmer, som deltog i de samtaler, der blev observeret.

FÆLLESSAMTALE OG OVERLEVERING

Hos MA-A indledes fællessamtalen med et oplæg

Hos lokalafdelingen i MA-A varer fællessamtalen ca. 15 minutter. Forud for fællessamtalen afholdes et fælles oplæg på ca. 30 min. for de medlemmer, som er indkaldt. På fællesoplægget præsenterer en repræsentant for a-kasse (JKA) og jobcenter (JKJ) i fællesskab det videre forløb, når myndighedsansvaret skifter.

Fællessamtaler og oplæg afholdes på bestemte datoer. Samtalen afholdes i MA-A. JKA og JKJ forbereder sig forud for dagen og sætter sig sammen om morgenen og aftaler rækkefølgen på samtalerne. Det vurderes også, om der er medlemmer, som ikke får noget ud af fællesoplægget, fx pga. sproglige vanskeligheder, og de får i stedet informationerne individuelt.

I løbet af forsøget er der løbende blevet arbejdet med justeringer, så fælles oplæg og fællessamtale er meningsfulde for medlemmerne som muligt. Eksempelvis afholder en JKA maks. fire samtaler efter fællesoplægget, så ventetiden for medlemmerne ikke overstiger 45 minutter. JKA og JKJ giver også feedback til hinanden på fællesoplægget.

Fordelen ved det todelte format i MA-A's lokalafdeling er ifølge en JKA, at alle medlemmer indledningsvist får samme informationer, frem for at de skal gentages i alle samtaler. På den måde kan JKA og JKJ bruge den individuelle samtale på at besvare opfølgende spørgsmål fra medlemmet (M) og opnå en fælles forståelse af, hvor M er i jobsøgningsprocessen, og hvad der kan hjælpe M fremadrettet, når myndighedsansvaret for kontaktføreløbet flyttes til jobcenteret.

FÆLLESOPLÆG OG FÆLLESSAMTALE HOS MA-A

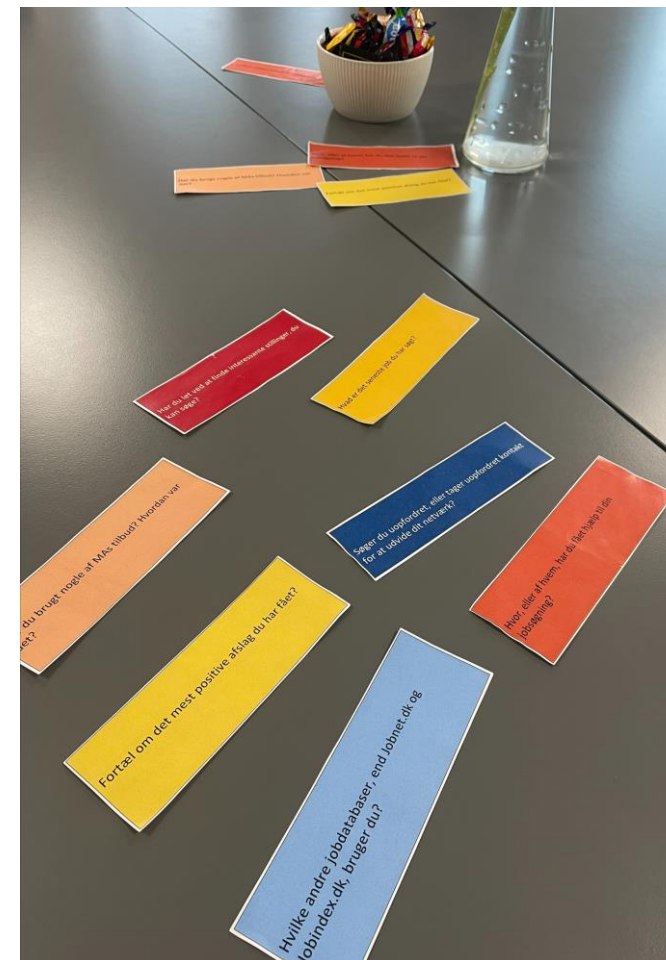
Observation hos MA-A viser, at medlemmer, som deltager i fællessamtalen, indkaldes til et ca. 30 minutters oplæg forud for fællessamtalen.

Fællesoplægget afholdes af en JKA og en JKJ, som i fællesskab gennemgår følgende:

- 1) Overgang til jobcenteret
- 2) MA og jobcenteret – hvem kan hvad?
- 3) Kontakt med MA fremadrettet samt frivillige tilbud
- 4) Kontaktføreløb hos jobcenteret
- 5) Aktivering
- 6) Virksomhedspraktik
- 7) Andre tilbud i jobcenter.

Fællessamtalen er en efterfølgende individuel samtale mellem M og JKA og JKJ. Samtalen varer ca. 15 minutter og rammesættes af JKA, som først forklarer, at M nu får jobcenteret (JC) som primær kontaktpunkt, og spørger M om, hvordan det går med jobsøgningen. JKA og JKJ har et godt samspil og supplerer hinanden i løbet af samtalen. Ved samtalen kan M også stille opklarende spørgsmål på baggrund af fællesoplægget.

I ventetiden mellem oplæg og samtale får de 10 medlemmer, som deltager på observationsdagen, mulighed for at reflektere individuelt eller tale sammen med udgangspunkt i en række refleksionsspørgsmål, som er spredt rundt på bordene.



FÆLLESSAMTALE OG OVERLEVERING

Fællessamtalen er en fælles ramme, som skaber en flydende overgang og en fælles forståelse af medlemmets nuværende situation

Hos MA-A fremhæver jobkonsulenterne fra både a-kassen og jobcenteret i fællesinterview vigtigheden af at få skabt "et fælles og nutidigt udgangspunkt" på fællessamtalen, som kan danne rammen for medlemmets (M's) overgang fra AK til JC. Medlemmerne skal opleve en flydende overgang.

“ Vi ser det ikke som en overlevering, men som et parløb.

Jobkonsulenterne nævner i fællesinterviewet, at M hurtigt skal komme til orde og fremlægge status på jobsøgningen, udfordringer mv., fordi JKA og JKJ derved i fællesskab kan sikre, at den korte samtale bliver målrettet og fokuserer på de mest relevante emner. Fx at der ikke tales om CV med et M, som er på vej til jobsamtale. En JKJ siger:

“ Det [at medlemmerne kommer til orde, red.] giver indblik i, hvilken vej [medlemmerne, red.] vil, så jeg [som jobcenterkonsulent, red.] kan manøvre mig i retning af, hvad der er relevant.

På den måde får JKJ mulighed for at fremlægge eller undersøge relevante muligheder for det enkelte M forud for første samtale i jobcenteret (JC), samtidig med at M får mulighed for at reflektere over disse muligheder.

Denne måde at arbejde på – i et parløb – ses også i observationerne, hvor JKA og JKJ samarbejder, supplerer hinanden og "spiller hinanden gode".

Medlemmerne oplever en flydende overgang og et godt samarbejde

De fleste interviewede medlemmer synes at have en positiv opfattelse af overgangen og samarbejdet mellem JKA og JKJ. To medlemmer siger:

“ Samtalen føltes som et meget naturligt skifte fra at udelukkende have en konsulent hos a-kassen til også at have en hos jobcenteret.

“ Til det allerførste møde hos a-kassen snakkede de om forløbet, og der talte hende fra a-kassen meget godt om jobcenteret, så der kunne jeg mærke en kontakt og et godt samarbejde.

A-kassen er stadig med på sidelinjen

Den flydende overgang er tydelig, når det i løbet af både fællesoplægget og de individuelle samtaler bliver italesat, at selvom medlemmerne præsenteres for en ny primær indgang i forhold til myndighedsansvar, nye krav og tilbud, har de stadig mulighed for at benytte sig af tilbud fra AK. Det viser observationerne. Det italesættes, at a-kassen er med på sidelinjen, samtidig med at der tilbydes nye muligheder i regi af JC, fx kan virksomhedspraktik gennem JC's praktikportal være en mulighed for de medlemmer, der endnu ikke er kommet i job.

Det nævnes af både JKA'er og JKJ'er i fællesinterview, at det kan være relevant i nogle situationer, at M kan deltage i en workshop eller en karrieresamtale i AK, som alternativt først kan bookes om en måned i JC. Under en fællessamtale observeres det fx, hvordan et medlem på fællessamtalen nævner, at vedkommende vil deltage i et af de MA-A-webinarer, som blev præsenteret på fællesoplægget forud for fællessamtalen – også selvom det er i tillæg til forløbet i JC.

Fællessamtalen skal udmunde i et informativt referat

Både JKA'er og JKJ'er nævner, at det ikke er nok, at fællessamtalen får skabt en fælles forståelse for overleveringen, men at det også er centralt, at samtalen følges op af et informativt referat, som skrives af JKA. Referatet er vigtigt, da det ikke nødvendigvis er den samme JKJ, som deltager ved første samtale i JC. Referatet skal derfor være kort, og det skal angives tydeligt, hvilke emner der er talt om, og hvad der er aftalt.

FÆLLESSAMTALE OG OVERLEVERING

EKSEMPEL PÅ EN FLYDENDE OVERGANG

I en observeret samtale er et medlem (M) nervøs for at skulle overgå fra a-kasse (AK) til jobcenter (JC). JKA italesætter i starten af samtalen over for JKJ, at M har nævnt, at M er nervøs for overgangen.

Der tales om den konkrete overgang og regler for selvbook. JKJ fortæller, at man ikke har sin egen sagsbehandler, men at man selv kan vælge, hvem man vil til samtale hos, når man booker. På den måde kan M vælge den JKJ, som deltager ved fællessamtalen. JKA nævner desuden, at der er gode medarbejdere på JC, og at ...

“ ... vores medlemmer er meget glade for at komme på JC.

I det opfølgende interview siger M om overgangen til JC:

“ Ja, føler mig grundlæggende tryk og har en god fornemmelse med JC, og det var rart at få sat ansigt på en derfra. [...] Jeg føler mig lidt bedre klædt på til at skulle starte op i JC i forhold til, hvad der skal ske, og hvordan det helt lavpraktisk fungerer. Derudover er jeg blevet mindet om, at jeg stadig kan bruge AK i det omfang, jeg har brug for det og lyst til det. [...] Jeg er mere tryk end før, jeg kom til mødet, hvor JC var en lidt mere ukendt størrelse for mig.

Tilstedeværelse af tre parter skaber tryghed, men kan ændre samtalen

Tilstedeværelsen af både JKA og JKJ kan bidrage til en øget tryghed hos M i overgangen fra AK til JC, da M får mulighed for at blive introduceret til en ny indgang – et nyt system – i de fysiske rammer, som de kender.

De fire interviewede medlemmer kan godt se fordelene ved at have en repræsentant for både AK og JC med til samtalen.

“ De var gode til at tydeliggøre, hvem der gør hvad. Men fedt, at de samtidig siger, at det er okay, hvis man ikke kan finde ud af det, og at så skal man bare ringe, og så skal de nok sige, at her skal du have fat på dén og her, skal du have fat på dén.

“ JKJ havde nogle gode konkrete inputs til mit ansøgningsmateriale, som jeg ikke havde forberedt mig på, men dejligt at få den feedback, mens JKA mere havde min historik i baghovedet.

Dog nævner to medlemmer, at det at være tre under samtalen ændrer dynamikken. Et medlem oplever, at samtalen bliver lidt mere formel, og at det kan være sværere at tale helt frit.

“ Det skaber en dynamik, når man sidder alene over for to personer. [...] Det bliver mindre formelt med en person, hvor man kan føle sig mere fri til at sige nogle ting, hvor der kommer begrænsninger på, når man sidder over for flere. [...] Generelt giver det mere konstruktive samtaler, hvis man bare sidder én til én, men jeg kan godt forstå, at begge parter er med i overgangsfasen for at facilitere den bedst muligt.

FÆLLESSAMTALE OG OVERLEVERING

Virksomhedspraktik og Jobnet CV er gennemgående temaer i fællessamtalerne

Ved alle observerede samtaler på nær én (med et M, som havde fået job) taler JKJ på et eller flere tidspunkter om muligheden for virksomhedspraktik og afklarer M's evt. spørgsmål. JKA bakker JKJ op. Fællessamtalen benyttes som en katalysator for at få M til at tænke på muligheder for praktik og evt. tage kontakt til virksomheder forud for første samtale hos JC. M forberedes på, at det er JC's primære aktiveringsform. Det observeres også, hvordan JKJ italesætter, at det er sjovest at være i virksomhedspraktik, når det er M selv, som har fundet virksomheden, ligesom JKJ gør det tydeligt, at JC nok skal stå for det administrative, og at de står klar til at sætte virksomhedspraktikker op med dags varsel. Et medlem siger:

“*Jeg føler mig tryk og inspireret til at lede efter job, men også til at sætte et praktikforløb op i april. Jeg blev opmærksom på og inspireret af, at praktik faktisk kan ordnes supernemt – at det ikke er den store administrative opgave, og at JC hjælper med det administrative.*”

De seneste statusrapporter fra a-kasserne (AK) i forsøget beskriver, at en af de primære samarbejdsflader med jobcentrene er virksomhedspraktik. MA-A skriver, at de i 4. kvartal 2022, i samarbejde med JC, har haft fokus på at forberede medlemmer på, at det bliver den primære aktiveringsform pr. marts 2023. Kommunikationen om emnet er i den forbindelse styrket i fællessamtalerne, og der arbejdes målrettet med information og vejledning, så medlemmerne er godt informerede og klædt på, når de overgår til kontaktforløb i JC.

Rambølls midtvejsevaluering viser, at når det kommer til udarbejdelsen af CV'er, fokuserer MA-A primært i deres vejledning på udarbejdelsen af et privat CV, som kan vedlægges jobansøgninger. JKA'erne informerer også om de krav, der er til Jobnet CV'et, så det er opdateret og søgbart. I de observerede fællessamtaler er det primært Jobnet CV'et, der bringes i fokus, herunder vigtigheden af at M's Jobnet CV er udfyldt og viser de kompetencer og den erfaring, M har. Dette italesættes af JKJ. Jobnet CV'et fungerer som værktøj til udsøgning og match af kandidater i forhold til virksomhedspraktikker og jobåbninger. I fællesinterviewet siger JKJ, at det ...

“*... mere er undtagelsen end reglen, at Jobnet CV'et er fyldestgørende.*”

I de fleste observerede samtaler opfordres M til at arbejde med at skrive flere informationer ind i sit Jobnet CV, og der gives konkret sparring. Blandt de interviewede medlemmer opleves dét at få feedback på sit Jobnet CV fra JKJ som motiverende. Et medlem siger fx:

“*Jeg er blevet klogere på, hvad jeg skal være obs på i min videre jobsøgning. Og at jeg også har fået noget med videre i forhold til, hvordan jeg kan arbejde med mit [Jobnet, red.] CV baseret på, hvad JKJ sagde. Der var nogle udmærkede kommentarer i forhold til, hvad jeg kan gøre, bl.a. i forhold til at udvide CV'et og sætte bestemte kompetencer såsom IT og ledelse i forgrunden.*”

EKSEMPLER PÅ VIRKSOMHEDSPRAKTIK OG CV

I en observeret samtale føler et medlem (M) sig lidt demotiveret af jobsøgningen, fordi vedkommende endnu ikke har været til samtale efter snart tre måneder:

- JKJ kommer med specifikke inputs til M's Jobnet CV, som skal gøre det lettere at søge M frem i systemerne, bl.a. IT-kompetencer.
- Derudover spørger M på baggrund af informationer om virksomhedspraktik givet i fællesoplægget selv ind til muligheden for praktik i en bestemt virksomhed, hvortil JKJ svarer: *“kontakt dem endelig!”*
- I det opfølgende interview nævner M, at vedkommende har planer om at kontakte virksomheden forud for første samtale i JC.
- ... mens JKJ siger, at vedkommende vil undersøge muligheden for praktik i virksomheden nærmere forud for M's første samtale i JC.

CASE 2

Fællessamtaler hos FOAs A-kasse

Kort om

Fag og Arbejdes a-kasse har over 132.000 medlemmer, som fordeler sig på fire fagopdelte sektorer: social og sundhed, pædagogisk, kost og service samt teknik og service.

Data fra denne case bygger på et casebesøg med observationer af to fællessamtaler mellem medlemmet og en jobkonsulent fra hhv. a-kassens lokalafdeling og jobcenter samt et fællesinterview med begge de deltagende jobkonsulenter fra hhv. a-kasse og jobcenter. Efterfølgende er der afholdt to telefoninterviews med de medlemmer, hvis samtale blev observeret.

FÆLLESSAMTALE OG OVERLEVERING

Struktur og indhold ved fællessamtalen hos FOA-A

Hos en lokalafdeling i FOA-A varer fællessamtalen ca. 30 minutter. Til stede er medlemmet (M) samt en jobkonsulent fra både a-kasse (JKA) og jobcenter (JKJ). Fællessamtaler afholdes på bestemte datoer. Om morgenen sætter JKA og JKJ sig sammen og forbereder sig på dagens samtaler. Det sikrer enighed om, hvad der skal være fokus på i de forskellige samtaler, for som JKA siger, skal de sikre, at ...

“ ... tiden udnyttes rigtigt.

Forud for fællesforberedelsen har både JKA og JKJ set på M's CV og ansøgningsmateriale, tjekket op på, om M bliver inviteret til jobsamtaler, hvor længe M har været ledig, samt hvad planen er i forhold til, hvornår M præcis overgår til jobcenteret (JC). JKA og JKJ siger i fællesinterview, at det overordnede formål med fællessamtalen er at lægge en god plan, ...

“ ... så alle parter er enige og ved, hvad der skal ske, når M 'lander' i JC.

Under samtalen med det enkelte M klæder begge jobkonsulenter i fællesskab M på til mødet med JC, bl.a. ved at gennemgå de krav, der stilles hos JC. Herefter drøftes, hvilke tilbud der kan være givtige for M at deltage i og i fællesskab lægges en plan.

Observationer på tværs af de to lokalafdelinger (FOA-A og MA-A) viser, at JKA'erne og JKJ'erne synes at have et godt samarbejde, og der er en god dynamik under samtalerne. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at jobkonsulenterne supplerer hinanden, færdiggør hinanden sætninger, skiftes til at tage det jobrettede fokus op i en samtale, taler positivt om hinanden over for M og om deres forskellige roller og de forskellige tilbud, de to systemer har. Det understøtter en tryk og flydende overgang for M. Et medlem siger:

“ Der var ikke nogen problemer [ved at være tre]. Det var JKA, der indledte det hele, hvilket er naturligt, fordi jeg havde haft kontakt med hende før, mens JKJ var ny. JKJ kom på banen senere i samtalen og tog samtalen skridtet videre ved at tale om, hvad der skal ske på JC. De må have talt sammen før i forhold til måden, de talte på. [...] De var gode til at supplere hinanden, og det kan være en fordel.

FÆLLESSAMTALENS STRUKTUR OG INDHOLD HOS FOA-A

Observation af to fællessamtaler hos FOA-A viser følgende struktur og indhold:

- 1) Alle **introducerer** sig selv.
- 2) JKA **rammesætter samtalen og dens formål**, herunder at JC fremover bliver primær kontakt, og hvornår samtalerne i JC starter.
- 3) JKA **lægger op til status fra M**, hvorefter M overtager styringen i samtalen. I de to observerede samtaler havde medlemmerne fokus på hhv. mulig sygdom og kommende jobsamtale.
- 4) JKA og JKJ tager **udgangspunkt i M's status i den videre vejledning**. I første samtale er der som følge af særlige omstændigheder fokus på afklaring i forhold til M's rådighed, hvilket JKJ og JKA i fællesinterviewet understreger ikke er normalt for en fællessamtale. I anden samtale er der fokus på forberedelse til kommende jobsamtale. I begge samtaler supplerer JKA og JKJ hinanden godt og støtter hinanden i samtalen, til trods for at den første samtale var atypisk og ikke et forløb, som JKA og JKJ havde forestillet sig under planlægningen af samtalerne.
- 5) I begge samtaler præsenterer JKJ, **hvad der kommer til at ske i JC, herunder JC's tilbud**, inkl. virksomhedspraktik og relevante kurser. M bliver enten opfordret til selv at undersøge JC's tilbud og booke en aktivitet, der giver mening for vedkommende, eller også bliver vedkommende foreslået at deltage på et specifikt kursus.
- 6) Samtalen **afsluttes med note om, at referatet** kommer i Min Plan og i FOA-As postkasse til M.

FÆLLESSAMTALE OG OVERLEVERING

Et godt samarbejde bygger på fagligt kendskab og længerevarende relationer

Det er vigtigt for et godt samarbejde, at det er de samme jobkonsulenter, der over tid samarbejder om overleveringen. Det er et kerneelement i en god overlevering, siger både JKJ og JKA i fællesinterview, og det giver god dynamik i samtalsituationen. En JKJ siger:

“Vi har fået sådan et godt samarbejde. Jeg ved for eksempel, at jeg gerne må bryde ind, selvom vi har fordelt emnerne anderledes. [...] Men hvis man ikke kender hinanden, så er det vigtigt at få afstemt. [...] Det vigtigste er, at borgeren ikke føler sig usikker.

Længerevarende samarbejde muliggør, at jobkonsulenterne sammen får en dybere viden om målgruppen, dens faglighed og hinandens roller og tilbud. Det gør vejledningen mod job mere målrettet og understøtter M's overgang. Formelle samarbejdsaftaler er gode rammer, men de genererer ikke i sig selv et godt samarbejde, det er relationsbåret. En JKA siger:

“Jeg har siddet med andre JKJ'er, som kommer med velmenende råd, som ikke kan omsættes til fx det pædagogiske område. Så bliver jeg nødt til at italesætte, at det er anderledes på dette område.

De JKA'er og JKJ'er, der deltog i fællesinterview i begge lokalafdelinger, siger, at de har arbejdet sammen i mange år – også forud for a-kasseforsøget – og har en god forståelse for hinandens roller, tilbud og opgaveløsning. JKA'erne synes, at det generelt er lettere at arbejde sammen med JKJ'er, som har specifik viden om AK's målgrupper og også tilbyder målgruppespecifikke indsatser fra JC.

Medlemmerne er generelt tilfredse med den vejledning, de modtager på fællessamtalen. Et medlem siger:

“Jeg havde en fornemmelse af, at de ville hjælpe, og at jeg bliver hjulpet videre. [...] Jeg kender jo ikke altid reglerne, men der blev det tydeligt, at jeg altid kan spørge. [...] De er gode til at sikre, at man ikke føler en kritik af at have mistet sit job ved at se på det positive, og de [AK og JC] er gode til at tale hinanden op.

EKSEMPEL PÅ AT KENDESKAB SKABER ET GODT SAMARBEJDE

I en observeret fællessamtale starter et M med at sige, at vedkommende skal til jobsamtale dagen efter. JKA fra a-kassen rammesætter herefter samtalen og gennemgår formålet med samtalen, hvorefter JKJ overtager og fortæller mere detaljeret om, hvad der kommer til at ske i JC.

JKA spørger herefter, hvornår samtalen er, og hvad det er for en stilling, M har søgt. M svarer, hvorefter JKJ siger:

“Jeg kender godt til den type stilling, og jeg mener, at det er et godt match til dig.

JKA bakker op og er enig med M i, at M's tidligere erfaringer kan overføres til den stilling, vedkommende er blevet indkaldt til samtale om.

Samtalen fokuserer herefter på at få klædt M bedst muligt på til den kommende jobsamtale. Bl.a. spørger JKJ ind til motivation og giver feedback på svaret i forhold til stillingen. JKA gennemgår et stykke papir med 14 typiske spørgsmål til ansættelsessamtalen, som M efterfølgende får i hånden. JKJ siger:

“Når du nu 'lander' jobbet, kan du sende kontrakten og registrere, at du er på vej i job, og så behøver du ikke at være lige så aktiv jobsøgende.

M spørger, hvad der skal ske, hvis vedkommende ikke 'lander' jobbet, og JKJ svarer på spørgsmålet ved at gennemgå processen for, hvad der skal ske, hvis M ikke 'lander' jobbet. Herefter bruges den resterende del af samtalen på at tale uddannelses- og opkvalificeringsmuligheder, hvor JKA og JKJ skiftevis deler deres viden om, hvordan M kan undersøge mulighederne for uddannelse inden for det specifikke felt nærmere.

FÆLLESSAMTALE OG OVERLEVERING

Personlig kontakt og fysisk tilstedeværelse prioriteres

I FOA-As lokalafdeling lægges der vægt på personlig relation og dialog samt fysisk tilstedeværelse i forhold til at opbygge et godt fagligt samarbejde om den ledige. JKA og JKJ fremhæver i fælles-interviewet bl.a. muligheden for på de dage, hvor der er fællessamtaler, at vidensdele og sparre med hinanden – også i pauserne og over frokosten. Eksempelvis at blive klogere på hinandens systemer. JKJ siger:

“ Vi vidensdeler meget, når vi mødes. Fx hvad siger dit [JKA’s, red.] system, og er det tydeligt for jer [AK, red.], det jeg har skrevet. Nogle gange fungerer systemerne dårligt, så jeg kan sidde og skrive en lang besked, og så ser AK det ikke, fordi de ikke har fået besked om det.

De fysiske møder og faste samarbejder er dermed også med til at reducere misforståelser og udfordringer med fx IT og kommunikation og betyder, at jobkonsulenterne har en fast indgang hos hinanden.

“ Vi [JKA og JKJ, red.] mødes så tit, så lige pludselig er du [JKJ, red.] vores [AK’s, red.] kontaktperson og indgang til JC. Jeg kan skrive til dig, og så ved jeg, at jeg får svar eller får at vide, hvem jeg skal kontakte. Ellers kan det godt være svært at finde ud af, hvem man skal tage kontakt til.

På tværs af de ni a-kassers statusrapporter er der eksempler på, hvilke udfordringer der kan være i samarbejdet mellem a-kasse og jobcentre i forsøget. Bl.a. nævnes udfordringer med digital kommunikation, hvor systemerne ikke altid kan ‘tale sammen’. Eksempelvis har enkelte jobcentre ikke fået tilrettet bookingsystemet, hvilket betyder, at jobcenteret ikke kan aflæse indkaldelser til fællessamtalerne fra DFDG, og det er heller ikke altid, at jobcenteret kan indtaste oplysninger på medlemmer, som er omfattet af a-kasseforsøget, fx hvis et medlem er langtidssygemeldt.

Statusrapporterne nævner også andre udfordringer, som udspringer af forskelle i prioriteringer af fysiske og digitale møder på tværs af a-kasser og jobcentre i forsøget. Nogle jobcentre har et ønske om, at den første fællessamtale, dvs. fællessamtalen i forsøget, skal foregå hos jobcenteret frem for i a-kassens lokalafdeling, og der kan være uenighed om, hvorvidt fællessamtalen skal afholdes fysisk eller digitalt.



Bright
ideas.
Sustainable
change.

RAMBOLL