

# Kvalitativ brugermåling blandt brugergrupperne i Job og Ydelsesafdelingen

Afrapportering fra gennemført mini-analyse som led i udarbejdelse af beskæftigelsesplan 2020

# Formål og metode

Analysens formål er at opsamle information om interessenters og brugernes perspektiver i form af oplevelser, erfaringer og forventninger til Jobcenter Aalborg.

Metoden er fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra de vigtigste interessentgrupper set i forhold til de konkrete arbejdsmarkedspolitiske indsatser i Jobcenter Aalborg.

Følgende interessentgrupper indgår i den gennemførte interviewrunde:

- Højtuddannede ledige dimittender med minimum ½ års ledighed bag sig. (fire personer + en person som er sygemeldt).
- Borgere med langvarig ledighedsperiode, aktivitetsparate, og som er i aktiveringsforløb (fire personer).
- Virksomhedsrepræsentanter – to fra Aalborg Alliancen og to udenfor Aalborg Alliancen. Én virksomhed har ca. 90 ansatte, én har ca. 30 ansatte og to har ca. 10 ansatte. De to med flest ansatte er med i Aalborg Alliancen.
- Akasser – 3F, HK og Magisternes A-kasse.

# Afrapportering og præmisser

- Afrapporteringen indeholder en kortfattet sammenfatning af tilbagemeldingerne fra interviewrunderne.
- Det er udsagn og perspektiver fra en lille gruppe af interessenter bestående af ledige, virksomheder og A-kasser, som har det til fælles, at de over en periode har indgået i et samspil med Jobcenter Aalborg.
- Interviewmetoden betyder, at der er tale om oplevelser og erfaringer af subjektiv karakter.
- Hvor det handler om brugernes tilbagemeldinger, er der tale om informationsnedslag ofte i et tilbageskuende perspektiv med baggrund i de medvirkende deltageres oplevelse fra deres konkrete forløb i samspillet med Jobcenter Aalborg.

# Spørgeguide ledige

1. Hvad har dit forløb med Jobcenter Aalborg bestået af?
2. Hvordan har du oplevet forventningsafstemning om mål på kort og lang sigt og plan for aktiviteter? (herunder CV, MinPlan, ABC-jobstrategi)
3. Hvilken rolle og hvilke opgaver har du selv påtaget dig i dit samarbejde med Jobcenter Aalborg for at nå de aftalte mål?
4. Hvad har fungeret særlig godt i forløbet med Jobcenter Aalborg?
5. Har Jobcenter Aalborg levet op til indgåede aftaler?
6. Hvad kan gøres bedre i forløbet med Jobcenter Aalborg?
7. Hvordan kan Jobcenter Aalborg hjælpe dig yderligere i forhold til at nå dine mål?
8. Har du yderligere kommentarer til din oplevelse eller erfaring med betjeningen i Jobcenter Aalborg?

# Lediges perspektiver – højtuddannede (I)

- I alt fire højtuddannede ledige dimittender har deltaget i interview. De fire lediges varighed siden færdiguddannelse varierer fra et halvt år til fire år. Deres første kontakt til jobcentret varierer fra, at man er blevet indkaldt umiddelbart efter endt uddannelse, og til at man er blevet indkaldt senere end fire måneder efter at være flyttet til Aalborg som nyledig.
- Skift fra universitet til arbejdsmarkedet er for nogle en svær overgang. En af de ledige har deltaget i forløb på AU (Karrierecentret) sammen med Jobhuset, og hun kunne virkelige bruge den sparring, de fik om ansøgninger og CV mv. Det gav en god overgang til arbejdsmarkedet.
- To deltagere har oplevet det første møde med Jobcentret igennem såkaldte workshopforløb – dvs. holdmøder med 25 – 30 deltagere. Forløbene har givet begrænset udbytte. Der var tale om viden, man vidste i forvejen eller som kunne findes på nettet. I stedet for kollektive møder, efterspørges individuel personlig vejledning og sparring om jobsøgningsaktiviteter, CV, ansøgning mv.
- Oplevelserne med eksterne leverandører er forskellig. Der opleves både positive forløb, hvor man har fået brugbar individuel hjælp i jobsøgningen og hjælp til kontakt til virksomheder. Oplevelsen er også, at ekstern leverandør f.eks. har presset for hårdt på i forhold til at skulle være aktiv jobsøgende samtidig med praktikforløb og forløb i løntilskud.
- Generelt er der flere positive end negative oplevelser med eksterne leverandører. En deltager fortæller om et igangværende forløb på 13 uger, Potential in Action, hvor hun får rigtig god hjælp via intensiv jobsøgningskursus og en-til-en sparring om kompetencer og jobmuligheder.
- Alle deltagere har kendskab til og har arbejdet med ABC-jobplan. Erfaringerne med, at ABC-planen anvendes som et dynamisk dialogredskab mhp. at udvide jobsøgningsperspektivet synes sparsom. De tre deltagere med ledighed udover et år oplyser, at de jo alligevel i deres jobsøgning søger bredt i forhold til forskellige fagområder og brancher uanset ABC-jobplan.

## Lediges perspektiver – højtuddannede (II)

- Vedr. vejledning og hjælp fra Jobcentret, opleves manglende viden om muligheder og tilbud målrettet den jobsøgende. Det virker som om, at man selv skal gøre alting, bliver der sagt. En deltager undrer sig over, at hun først efter en meget lang ledighedsperiode bliver tilbudt at deltage på et såkaldt jobværksted i Jobhuset. Hvorfor er det først nu, jeg får dette tilbud? Spørger hun.
- En deltager fortæller: Det første møde var mere skæld ud end hjælp. Mødet var negativt ladet, fordi de pointerede, at det at være alenemor med to små børn ikke gjorde jobsøgningen nemmere. Jeg havde mere brug for at høre om mulighederne. Det hører med, at vedkommende også udtaler: Mit syn på jobcentret er vendt totalt, jeg føler mig hørt, og jeg får sparring på de ting, som jeg har brug for.
- Alle fire deltagere holder deres CV på Jobnet ajour. Forventningerne til at CV på Jobnet vil hjælpe til, at man får tilbudt et job er imidlertid på et minimum. En deltager fortæller, at hun blev stillet i udsigt, at jobcentret ville bruge oplysningerne i ABC-plan og fra CV'et på Jobnet for, at man kunne være i stand til at tilbyde hendes CV til virksomheder. I starten gik jeg spændt og ventede på opringning fra enten jobcentret eller en virksomhed, men det skete ikke, fortæller hun.
- Når det handler om konkret jobformidling udtaler en deltager også: Hun (rådgiver) er god til at finde jobopslag fra jobordreboksen, og det er rigtig godt. Jeg har oplevet at den nye rådgiver og virksomhedskonsulenten er gode til at formidle jobopslag gennem jobordre. De hjælper også med kontakten til virksomhederne, fordi de sender mit CV til virksomhederne. Jeg har fået tilbagemeldinger og det har ført til nogle jobsamtaler.
- De tre deltagere med mere end et års ledighed har alle oplevet et eller flere praktikforløb, dog uden at det har ført til job. En deltager fortæller, at hun fik en god rådgiver, der var god til at finde praktikker, men som desværre ikke gav job. Ofte har arbejdspladsen ikke pengene, fortæller hun.
- På spørgsmålet om jobcentret har levet op til konkrete aftaler svares der generelt, at jobcentret lever op til indgåede aftaler. Generelt er oplevelsen, at jobcentret er inde i en positiv udvikling. En respondent fortæller: Det er gået fra en kontrolforståelse til hjælp i jobcentret. Jeg får relevante redskaber og god sparring. Hun (rådgiver) er god til at svare på konkrete spørgsmål, fortæller hun.

# Lediges perspektiver – højtuddannede som er sygemeldte

*Der var inviteret to borgere til fokusgruppeinterviewet. Kun den ene mødte frem, mens der var afbud fra den anden. Ved interviewet med de fire højtuddannede dimittender havde den ene haft en periode som sygemeldt med tilknytning til sygedagpengehuset. Hendes oplevelser indgår også i afrapporteringen nedenfor.*

- Fremmøde og kontakt med sygedagpengehuset opleves anderledes positiv end første kontakt med Jobhuset især pga. individuelle samtaler, hvor sygemeldte oplever sig set, hørt, forstået og anerkendt i modsætning til konceptet med kollektive møder i Jobhuset. Har månedlige samtaler med rådgiver. Samtalerne foregår ind i mellem telefonisk.
- På de kollektive møder i Jobhuset (og i A-kassen) tages der ikke højde for situationer, hvor man som jobsøgende er sårbar med stress-symptomer efter afsluttet studieforb. En respondent forklarer det sådan: Det er specielt godt at have en-til-en samtaler. Man føler sig hørt og meget mere forstået i forhold til individuelle behov. Rådgiver har altid læst op på ens sag, inden han ringer. Og han foreslår indsatser efter, hvad der giver mening for det konkrete forløb. Er f.eks. blevet henvist til samtale med en erhvervsvejleder, hvilket hun ser frem til.
- Mht. mål på kort og lang sigt er der sparsomme erfaringer. Sygemeldte har oplevet det positivt, at der arbejdes med overskuelige delmål i en første fase i forløbet i sygedagpengehuset. Det langsigtede perspektiv forventes yderligere italesat af rådgiver efterhånden, som hun er i stand til at kunne forholde sig hertil. Det lange perspektiv vil også afhænge af vejledningen fra kommende samtaler med en erhvervsvejleder. Hun forventer at få hjælp til at kunne blive konkret i forhold til hvilke job, der kan søges efter endt sygemeling herunder hvilke jobmuligheder, der findes i det nordjyske område.
- Savner muligheder for at kunne overgå til raskmelding i en optrappingsproces efter samme model, som hvis man var i job. Som ledig sygemeldt er det ikke muligt at være deltidssygemeldt – enten er man sygemeldt eller raskmeldt. Føler usikkerhed og utryghed i forhold til at skulle slippe kontakten med rådgiver i Sygedagpengehuset ved en kommende raskmelding. Håber på, at der kan etableres en form for smidig overgang til Jobhuset ved raskmelding. Man har hele tiden brug for en tovholder (sagsbehandler), som har overblik og kan hjælpe i forhold til information og muligheder undervejs i forløbet. Dette gælder også ved overgangen fra Sygedagpengehuset til Jobhuset i sammenhæng med raskmelding.
- Oplevelsen fra en sygemeldt, som var tilknyttet Sygedagpengehuset over en periode fra forår til efterår 2018 var anderledes. Her var oplevelsen, at man i Sygedagpengehuset havde svært ved at tage ledighedsstress alvorligt. Hun oplevede pres fra Sygedagpengehuset for at komme tilbage i jobsøgning. Samtalerne med rådgiver hjalp ikke rigtig noget. Kunne ikke få en aftale i stand med job på deltid. Oplevede ikke hjælp til overgangen tilbage til Jobhuset.

# Lediges perspektiver – aktivitetsparate i aktivering (RCA) (I)

- Fælles for deltagerne er, at de har en længere ledighedsperiode bag sig med kontakt til flere af Jobcenter Aalborgs jobhuse. Pt. er tre af deltagerne tilknyttet Job og Aktivhuset, mens én deltager er tilknyttet Uddannelseshuset. Overgangen mellem Jobcenterhusene opleves forskelligt. En deltager udtrykker det sådan: Jeg har gået sygemeldt i et par år, og har været tilknyttet sygedagpengehuset. Der var nogen dernede, der bestemte, at jeg skulle raskmeldes. Så kom jeg på kontanthjælp. Var til et enkelt møde i Jobhuset, og hun (rådgiver) sagde, at jeg skulle videre til Job- og aktivhuset. Og så gjorde jeg det, og lynhurtigt så var jeg her. De (RCA) vidste lige, hvad jeg skulle.
- Kontakten med rådgiver i myndighedshusene opleves forskelligt. I samtalen, hvor deltagerne ser tilbage på deres forløb, er manglen på hjælp hos myndighedsrådgiver, der gennemgående bliver omtalt. En af deltagerne fortæller: Jeg kom på dagpenge direkte fra Tech College. Allerede der var det på vej henad, hvor jeg er nu. Jeg kom aldrig videre derfra. Jeg røg på kontanthjælp efter to år. Har været i Jobhuset i en periode. Efter jeg havde været der i nogle år, så kunne hun (rådgiver) ikke rigtig gøre mere for mig. Og så røg jeg over i Job- og aktivhuset. Jeg var i andet forløb, inden jeg kom til RCA. Det var mig selv, der pressede på for at prøve noget andet.
- En anden deltager forklarer sin situation forud for visitation til RCA sådan: Jeg oplevede – jeg vil ikke sige et stempel, men nu var man i denne kasse. Jeg gik selv ned i Job- og aktivhuset og sagde, at nu måtte der ske noget. Jeg havde brug for struktur i dagligdagen. Og så kom jeg til RCA.
- På spørgemålet om man har kendskab og erfaringer med ABC-jobplanen, svarer tre af deltagerne, at de kender ABC-jobplanen. En deltager forklarer det sådan: Der er blevet handlet ud fra ABC-planen. Jeg vil gerne i køkkenet. Jobkonsulenten klør på for at finde en praktikplads. Er helt vild glad for at være på RCA i køkkenet. Vidste slet ikke, at der var sådan et sted. Der er plads til alle.
- Der fortælles også andre oplevelser om ABC-planen. En deltager forklarer: Jeg har lavet sådan en (ABC-plan) på et tidspunkt. Jeg følte mig mere tvunget til at lave den – det var en del af forløbet. Det var mens, jeg var på Gasværksvej i aktivering, at min ABC-plan blev lavet sammen med min kontaktperson på Gasværksvej. Var ABC-planen til hjælp for dig? Overhovedet ikke, lyder svaret.
- Der er hos deltagerne forståelse for, hvorfor der skal udarbejdes en ABC-plan, men oplevelserne er blandede, når det kommer til den praktiske udfoldelse. En deltager forklarer det sådan: Jeg var *her*, og målet var *der* (peger med hænderne på to punkter med stor indbyrdes afstand), og vejen blev ikke forklaret. Han har fået lavet en ABC-plan på RCA for tre måneder siden, og kan se det logiske i dette, forklarer han, og omtaler indholdet i de tre mål i sin ABC-plan. Men han har ingen anelse om, hvordan han skal nå frem til at indfri målene.



# Lediges perspektiver – aktivitetsparate i aktivering (RCA) (II)

- Alle svarer ja til, at man har et CV på Jobnet. Det er det første man får at vide. Og man får tilbudt hjælp til at lave sin CV. Den er gjort søgbar – så vidt vi ved, fortælles der. En af deltagerne fortæller, at han på et tidspunkt blev kontaktet af en virksomhed, som han var på besøg hos. Det blev imidlertid ikke til noget. De opnåede ikke enighed om ansættelse.
- På spørgsmålet om man søger helt almindelige jobs er tilbagemeldingen fra deltagerne, at de søger ikke jobs, fordi de er fritaget fra forpligtelsen til at søge job på ordinære vilkår. Fritagelsen for jobsøgning hænger sammen med helbredelsesmæssige årsager, som oftest er af psykisk karakter. En af deltagerne forklarer, at så længe han kæmper med de psykiske problemer, som står i vejen for, at han kan varetage et job også på længere sigt, så magter han ikke at søge jobs på ordinære vilkår. Han er pt. i et praktikforløb, hvor kontaktpersonen fra RCA følger op med kontakt til ham minimum hver anden uge. RCA gør, hvad de kan, fortæller han.
- Samtalen om jobsøgning glider hurtigt over i emnet praktik. En deltager forklarer, at han samme dag skal til samtale hos en arbejdsgiver om et praktikforløb. Det er RCA, som har hjulpet med at få aftale om samtale på plads vedr. et evt. praktikforløb – som i øvrigt fagligt ligger indenfor vedkommendes A-mål i ABC-planen.
- To af deltagerne er eller har været tilmeldt et særligt forløb kaldt SIV-forløbet (Social Inklusion gennem Vækstpartnerskaber), og meldingen er, at man er rigtig godt tilfreds med deltagelsen i SIV-forløbet.
- På spørgsmålet om, hvad der har fungeret rigtig godt i forløbet med Jobcenter Aalborg, så er svaret entydigt, at samarbejdet med RCA (og Træningshøjskolen) er velfungerende. En deltager fortæller: RCA har fungeret rigtig godt. Det har været en omvæltning at komme herud. Du åbner jo ikke en dør selv. Du gør ikke noget fysisk selv. Der er maskiner og redskaber til alting. Det er jeg ikke vant til. Jeg kan godt lide at skulle tage fat. Men derudover er jeg glad for et projekt som det her. Jeg håber aldrig, at et projekt som det her lukker. Man er budt velkommen med åbne arme. Alle medarbejdere er superflinke.
- Vedr. kontakten med myndighedsrådgiver og hjælpen herfra er meldingerne ikke just positive. Oplevelsen er, at det er længe siden, man har været i kontakt med myndighedsrådgiver, som opleves at være ”langt væk”. En af deltagerne omtaler mange rådgiverskift som kilde til frustration. Hun savner ordentlig information om muligheder og om regler for økonomisk hjælp til transport, medicin og psykologhjælp mv. Oven i dette opstår problematikken med manglende beslutningskompetence hos rådgiver. Hun fortæller følgende: Rådgiveren har ikke kompetence, og skal have fat i deres leder for at kunne give svar eller bevilling. Og så sker der et eller andet. Og så går der to uger. Det har jeg prøvet, mens jeg var i praktik. Og så udløb min praktik, som jeg var i. Og så står jeg som ingenting.

# Spørgeguide virksomheder

1. Hvad har jeres samarbejde med Jobcenter Aalborg bestået af?
2. Hvordan oplever I samarbejdet med Jobcenter Aalborg?
3. Hvad lægger I vægt på ved en rekrutteringsproces/rekrutteringspartner? (ansvarsfordeling i processen, tid, dialog, kvaliteten af CV)
4. Hvordan er jeres oplevelse generelt af jobcentrets evne til at levere kandidater, som matcher jeres behov for arbejdskraft?
5. Hvis I samarbejder med Jobcenter Aalborg om at få en ledig kandidat med udfordringer i forhold til arbejdsmarkedet, hvad er så vigtigt for jer?
6. Ved virksomhedspraktik hos jer, hvordan håndteres tilbagemeldinger mest smidigt?
7. Hvad har fungeret særlig godt i forløbet med Jobcenter Aalborg?
8. Hvad kan gøres bedre i forløbet med Jobcenter Aalborg?
9. Hvad er det absolut vigtigste i jeres samarbejde med Jobcenteret?
10. Har I yderligere kommentarer til jeres oplevelse eller erfaring med Jobcenter Aalborg?

# Virksomhedernes perspektiver (I)

*Fire virksomheder deltog i interviewet. De repræsenterer brancherne: Arkitekt og landskabsrådgivning, Handel erhverv, Salg af autodele og IT-kommunikation og markedsføring*

- Virksomhederne oplever generelt et konstruktivt samarbejde med Jobcenter Aalborg. Udfordringerne i samarbejdet bunder ofte i forhold, som Jobcenter Aalborg ikke har direkte indflydelse på. Det omhandler de lediges kvalifikationer, som vældig ofte ikke modsvarer de kompetencer, som efterspørges hos virksomhederne, og det omhandler visse begrænsninger som følge af lovgivningsmæssige forhold.
- En deltager forklarer, at han selv startede som praktikant formidlet af jobcentret efter endt uddannelse. Det er en god måde at komme ind på arbejdsmarkedet. Det er en god mulighed for at få en medarbejder ind hurtigt og tidligt og få testet af, inden man laver investeringen. I jobcentret er man lydhør over for virksomhedens behov. Der kan være specielle behov for f.eks. hvor lang tid, der er behov for praktik, men det kan også handle om forlængelser. Man er lydhør over for, hvad virksomheden har behov for. Det er ikke altid, at kvaliteten af kandidaterne har været god nok. Vedkommende har ikke haft så gode oplevelser med de folk, der er blevet formidlet fra Jobcenter Aalborg – det har ikke ført til job.
- Samarbejdet med Jobcenter Aalborg har vældig ofte omhandlet aftaler om praktikforløb. En deltager fortæller om en person i et praktikforløb, som er overgået i en projektansættelse frem til december med håb om forlængelse. Han (den ansatte) er blevet et helt andet menneske undervejs i forløbet fortæller hun.
- En af deltagerne kan fortælle om en oplevelse med en praktikant formidlet af jobcentret: Der manglede, at Jobcentret byggede videre på det, som virksomheden havde opnået med en praktikant. Der var mange mennesker inde over forløbet. Man glemte borgers vilkår i det. Hun (praktikanten) blev bare smidt tilbage til det, hun kom fra. Målet var, at hun skulle prøve noget andet. Det var et kæmpe brist, fortæller han.
- I samtalen blev det drøftet, om Jobcentrets medarbejdere er dygtige nok i forhold til at udvikle alternative løsninger, når man ikke kan imødekomme virksomhedens behov i første omgang. Hertil svarer en deltager, at hvis det skal lykkes, kræver det, at man fra jobcentrets side er i stand til f.eks. at kunne tilbyde opkvalificering via kursusvirksomhed, når man tager en person ind med en lidt anderledes profil. En anden deltager fortæller om en konkret situation, hvor en ledig søgte et job hos dem, hvor de nåede frem til en aftale om, at en fastansættelse var betinget af, at den ledige fik et opkvalificeringsforløb. Dette blev imødekommet hos jobcentret.

## Virksomhedernes perspektiver (II)

- Tæt kontakt, koordinering, klar forventningsafstemning og opfølgning fremhæves som vigtige handlinger i alle former for samarbejde med såvel virksomheder som jobsøgende. En deltager fortæller, at man havde en person inde i et praktikforløb, hvor den ledige ophørte i forløbet, uden at virksomheden var orienteret på forhånd. Virksomheden erfarede, at det var aftalt mellem praktikanten og jobcentret, men virksomheden blev først orienteret på selve dagen, hvor praktikanten udeblev. Hvis virksomheden var blevet informeret tidligere, kunne man evt. have imødekommet ønsker fra den ledige i praktik.
- Vedr. kommunikation med jobcentret når det handler om opfølgning og kontakt vedr. praktikforløb er tilbagemeldingen fra virksomhederne, at formen gerne skal være så let og smidig som muligt. Gerne via mail eller telefon.
- I samtalen om jobformidlingsindsatsen i Jobcenter Aalborg påpeger en af deltagerne, at man i Jobcenter Aalborg generelt skal blive bedre til at vurdere de individuelle behov hos de ledige, som søger jobs. Hans oplevelse er, at man kan blive bedre til dette særligt indenfor gruppen af højtuddannede, hvor det for nogle kan være med til at øge mulighederne betragteligt, hvis de får bevilget et jobsøgningskursus på f.eks. UCN. Det er vigtigt, at de højtuddannede efter endt uddannelse hurtigt finder ud af, i hvilken retning de skal målrette deres jobsøgning.
- En deltager fremhæver, at det ikke kun omhandler jobsøgendes faglige kompetencer, men i lige så høj grad de personlige kompetencer. I jobformidlingsprocessen er det vigtigt at forstå betydningen af de personlige kompetencer.
- På spørgsmålet om tilknytning til Aalborg Alliancen gør nogen forskel for samarbejdet med Jobcenter Aalborg, er svaret fra de to virksomheder, som er medlem af Aalborg Alliancen, at det i praksis ikke gør nogen forskel. Den ene af deltagerne fortæller, at virksomheden har lavet en aftale med jobcentret om, at de kører videre med præcis samme samarbejdsmodel som hidtil. Man har i virksomheden ikke noget ønske om kun at have én kontaktperson i jobcentret fremadrettet. Det er mere praktisk, at det er de ledere, som aktuelt foretager rekrutteringerne, der også har kontakten til jobcentret.
- Jobnet bruges ikke meget ved rekruttering. En enkelt virksomhed sender sine jobopslag til jobcentret, som lægger dem på Jobnet. CV-banken i Jobnet har ikke været anvendt af de tilstedeværende.
- Man ser gerne, at jobcentret bliver bedre til at informere om tilbud til virksomhederne og gerne (helst) via mail. Men det er vigtigt, at indholdet er kort og præcis. Hvis indholdet kommunikationsmæssigt er designet professionelt mht. form og indhold, vil det blive læst.

# Spørgeguide A-kasser

## Det fælles kontaktforløb

1. Hvordan fungerer den fælles samtale sammen med jobcentret efter 9 - 12 ugers ledighed?
2. Hvordan fungerer den fælles samtale sammen med jobcentret efter et halvt år?

## Jobcentrets indsats og tilbud

3. Hvad er vurderingen af Jobcentret indsats og tilbud om aktiviteter i ledighedsperioden?
4. Hvordan er samarbejdet med Jobcentret i forhold til rådighedsvurderingen i A-kassen?
5. Hvordan fungerer den daglige dialog og samspil med Jobcenter Aalborg generelt?

## Det lokale beskæftigelsesråd

6. Hvordan fungerer samarbejdet med Jobcenter Aalborg i regi af det Lokale Beskæftigelsesråd?

## Øvrige forhold

7. Hvad kan Jobcenter Aalborg evt. gøre bedre?
8. Øvrige kommentarer evt.

# A-kassernes perspektiver (I)

*Følgende A-kasser har deltaget i interviewrunden: 3F, Magisterne og HK*

- Pga. frikommuneforsøget er første fælles samtale i Aalborg rykket hen til 9 – 12 uger i stedet for 3 – 6 uger. Det er langt fra alle ledige, som tager imod tilbuddet om fællessamtale. Hos Magisterne er det ganske få ledige, der tager imod tilbuddet om den såkaldte første fællessamtale.
- Ved indledningen af de lediges kontaktførelse informerer A-kasserne bl.a. om indholdet i forløbet i jobcentret herunder om udarbejdelse af CV, MinPlan og ABC-jobplan mv. Der introduceres til tankegangen i ABC-planen, så man er forberedt inden første samtale i jobcentret.
- Ifølge A-kasserne er der generelt en bevægelse igang, hvor fokus på afholdelse af individuelle samtaler vægtes højere end tidligere. Der anvendes fortsat fællesmøder i første fase af kontaktførelsen, men fællesmøderne har deres begrænsninger, når det handler om individuelle behov. Magisterne er på vej med en ny model på landsplan, hvor man kun anvender individuelle samtaler i kontaktførelsen. Dette sker som led i et landsdækkende A-kasseforsøg, som Magisterne deltager i.
- Der er et fælles fokus i kontaktførelsen hos jobcentret og A-kasserne. Der er forskellig opfattelse, når det handler om hvorvidt, der er tid nok til samtalerne. Ifølge Magisterne og HK er tidsrammen på en halv time som regel dækkende både ved første og anden fælles samtale. Ifølge 3F er tidsrammen på en halv time ofte ikke nok. Hvis der i samtalen er brug for en grundig dialog og refleksionsproces mhp. at nå frem til nye jobperspektiver og afklaring hos den ledige, er en halv time ikke tilstrækkelig. Man kan sjældent nå frem til en god konklusion indenfor en halv time. Specielt ikke ved anden fælles samtale, hvor den ledige ofte er nået hen i en frustrationsfase pga. manglende job.
- 3F omtaler en alternativ model for afholdelse af fælles samtaler, hvor der er mulighed for større fleksibilitet i forhold til varigheden af de individuelle samtaler. I korthed går modellen ud på, at man indleder med en fælles introduktion og herefter giver mulighed for, at de ledige har individuelle samtaler i en samtidig flerstrengt model. Det hele finder sted i et informationsmiljø, hvor de ledige kan bruge ventetiden konstruktivt, inden de kommer til individuel fælles samtale.
- Generelt er der enighed om fokus i fælles-samtalerne, men oplevelsen af redskabernes anvendelse er forskellig – herunder særligt ABC-planen. Ifølge 3F er vurderingen, at jobcentrets anvendelse af ABC-planen ikke i tilstrækkeligt omfang lever op til intentionen om, at planen skal være et dynamisk dialogredskab, der kan bidrage til at åbne op for forskellige jobperspektiver. Vi kan nogen gange have en god og konstruktiv (fælles)samtale, og 5 minutter før samtalsafslutning, skal ABC-planen for resten også udfyldes, fortælles det.

## A-kassernes perspektiver (II)

- Hos Magisterne og HK kan man genkende den lidt for "firkantede" tilgang til anvendelsen af ABC-planen. Dette tilskrives bla. anvendelsen af Arbejdsmarkedsbalancen (udgivet af STAR) som grundlag for vurdering af jobmulighederne på arbejdsmarkedet i det nordjyske. En forståelse af arbejdsmarkedets behov alene med baggrund i Arbejdsmarkedsbalancen gør, at vi ofte taler forbi hinanden, fortælles det. Arbejdsmarkedsbalancen er ikke tilstrækkelig opdateret og afspejler ikke altid virkeligheden. Det er nødvendigt også at trække på den viden og erfaring, som erhverves i praksisfeltet vedr. jobåbninger og behovene på arbejdsmarkedet både i jobcentret og i A-kasserne.
- Der udspandt sig en dialog om, hvorvidt medlemmerne hos Magisterne er tilstrækkelig bredspektret i deres jobsøgning. Kommentaren hertil formuleres på følgende måde: Det er meget oppe i tiden om de dovne ledige, der ikke vil tage et job i Fakta. Vi har gennemført en spørgeskemaundersøgelse i forhold til, hvad vore medlemmer søger, og 5 - 7% søger kun akademiske jobs. De andre søger alle de jobs, de kan finde. Vi har mange cases ift. akademikere, der søger som pizzabud. ABC-planen er for firkantet i sin struktur, og hvis man skal gøre ABC glad, skal der være et A-mål, der er akademisk, et B-mål der er mindre akademisk, og et C-mål skal slet ikke være akademisk (fx SOSU) ud fra Arbejdsmarkedsbalancen. Men i sidste ende er der ikke nogen, der vil hyre en akademiker til SOSU eller ufaglært i Netto. Vi kommer ikke i betragtning, fordi arbejdsgiver ved godt, at selv om de fik jobbet, ville de hurtigt søge videre.
- Hos Magisterne og HK er det imidlertid også oplevelsen, at Jobcentret er inde i en positiv udvikling. ABC-planerne kommer mere og mere ind under huden på jobcentrets medarbejdere nu. Det tager lang tid at inkorporere tingene i en stor organisation. Der er mere dialog nu end for et par år siden. Jobcentret kunne gavne af at trække på A-kassernes specialistviden om medlemmerne. Vi har specialviden om medlemmerne. Vi har ikke nødvendigvis svaret på hvordan. Men jo mere vi bruger hinanden, jo bedre bliver vi også til at hjælpe de ledige i gang. Indtil videre har vi siddet lidt på hver sin side af skrivebordet med medlemmerne i midten. Vi har en god og afslappet dialog, men der er ikke lavet så mange forløb, som er orienteret mod udnyttelse af hinandens spidskompetencer. Det kunne f.eks. være fælles jobsøgningsworkshops for ledige.
- Mht. samarbejdet i tilknytning til rådighedsvurderingen fungerer dette som oftest uproblematisk. Dog fortæller HK, at der er enkeltsager vedr. medlemmer som raskmeldes efter sygemelding, og som ikke kan vende tilbage sin arbejdsplads. Disse sager er nogen gange svære som følge af rådighedsreglerne.
- Generelt fungerer samarbejdet godt imellem A-kasserne og jobcentret. Hvis der opstår problemer i samarbejdet følger man op konkret og får løst op for problemerne.

## A-kassernes perspektiver (III)

- Samarbejde med Jobcenter Aalborg i Det Lokale Beskæftigelsesråd blev drøftet. Der er generelt tilfredshed med dialogen i beskæftigelsesrådet. Det er nyttigt, at man i dette råd kan drøfte udfordringer og løsninger på beskæftigelsesområdet.
- De tre A-kasser udtrykker beklagelse over, at det såkaldte alternative budgetforslag for beskæftigelsesområdet ikke blev behandlet i Det Lokale Beskæftigelsesråd. Holdningen er, at det er nødvendigt, at alle parter samarbejder herunder, at man som samarbejdspartner også bliver taget med på råd forud for så afgørende beslutninger.
- Der er nervøsitet for, om der fremadrettet kan fastholdes den nødvendige kvalitet i indsatsen, når f.eks. mulighederne for uddannelse begrænses i forhold til tidligere.
- Magisterne omtaler, at deres medlemmer har haft god nytte af f.eks. jobsøgningsforløb, som er udbudt af eksterne leverandører, som jobcentret har samarbejdet med. Det er bekymrende, hvis sådanne forløb erstattes af interne forløb i jobcentret, som ikke har et indhold, der i tilstrækkeligt omfang matcher de lediges behov.
- 3F omtaler, at virksomhederne generelt ikke er særlig gode til at udnytte mulighederne i de kompetencefonde der ligger under de enkelte overenskomstområder, hvorfra virksomhederne kan få en ekstra kompensation, ud over VEU-godtgørelsen, når de sender deres medarbejdere på kurser. VEU-godtgørelsen er på størrelse med den maksimale dagpengesats, 117,67 kr./t. og udbetalingen fra kompetencefondene ligger i omegnen af 65 kr./t. Samlet vil udgiften i forbindelse med at sende medarbejdere på efteruddannelse derfor være minimal. Og hvis man indregner forventet produktivitet fremgang, som følge af bedre kompetencer hos medarbejderne giver det en positiv gevinst. Dette kan udnyttes bedre ved f.eks. jobrotationsprojekter. Men der er meget få, som ved, at disse muligheder eksisterer. Og generelt er uddannelsesindsatsen i virksomhederne jf. 3F for lille.