

---

From: Jane Redder  
Sent: 22. juni 2020 10:17  
To: Jane Redder  
Subject: Medarbejdernes oplevelser under suspenderingen og jobCAMP  
Attachments: Brev til beskæftigelsesministeren fra DS HK Kommunal KL.pdf;  
Jobcenterundersøgelse maj-juni 2020.pdf; Brev til ordførerne.pdf

---

Fra: Kristina Bendixen <[KBE@kl.dk](mailto:KBE@kl.dk)>  
Sendt: 19. juni 2020 10:32  
Til: Kristina Bendixen <[KBE@kl.dk](mailto:KBE@kl.dk)>  
Cc: Beskæftigelsesteamet <[Beskaeftigelsesteamet@kl.dk](mailto:Beskaeftigelsesteamet@kl.dk)>  
Emne: Medarbejdernes oplevelser under suspenderingen og jobCAMP

Kære direktører og jobcenterchefer

Som tidligere omtalt har vi i samarbejde med Dansk Socialrådgiverforening (DS) og HK Kommunal gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt DS og HK's medlemmer ansat i jobcentrene. Formålet med undersøgelse er at afdække de erfaringer medarbejderne har fået, mens LAB-loven har været delvist suspenderet og jobcentrene fysisk lukket ned. Konklusionen er klar. Medarbejderne på landets jobcentre har formået at arbejde dedikeret og fagligt kompetent uden central styring og de digitale kontaktformer, er værdifulde værktøjer, som også fremover bør findes i værktøjskassen som supplement til fysiske møder. Undersøgelsen lægger sig i forlængelse af den undersøgelse KL netop har gennemført blandt jobcentercheferne. Det er også medarbejdernes vurdering, at borgerne helt overvejende har taget positivt mod at blive kontaktet og at kontaktformerne har været telefon (klart mest anvendte form), mail, video og SMS. Ligesom det også af denne undersøgelse fremgår, at jobcentrene har været i kontakt med alle målgrupper.

Vi har i dag, sammen med DS og HK sendt et brev til beskæftigelsesministeren med undersøgelsens resultater og foreslået et møde efter sommerferien mhp. at drøfte medarbejdernes erfaringer under suspenderingen, og hvad de kunne give anledning til af ændringer i beskæftigelsesindsatsen fremadrettet. Vi har også sendt et brev til alle Folketingets beskæftigelsesordførere. Breve samt notat med undersøgelsens resultater er vedhæftet t.o. Vi forventer først – sammen med DS og HK – at offentliggøre undersøgelsen efter sommerferien.

#### jobCAMP 20

Vi bliver – heldigvis – spurgt af mange om vi forventer at afholde jobCAMP som planlagt i år. Og det korte svar er JA! KL holder selvfølgelig løbende øje med situationen som følge af coronavirus, og ved afholdelse af jobCAMP kommer vi naturligvis til at følge de gældende anbefalinger myndighederne har til afstandskrav og hygiejneforanstaltninger. Det betyder også, at det fortsat ikke kan udelukkes, at jobCAMP må aflyses. På grund af de usikkerheder der pt. er, er tilmeldinger indtil vi melder andet ud ikke bindende. Det samme gør sig gældende vedrørende hotelbooking, hvor vi har sikret, at der ikke er økonomisk binding før efter 1. september. jobCAMP afholdes som planlagt den 5. – 6. nov. i Aalborg Kongres & Kultur Center.

Vi forventer at åbne for tilmelding til jobCAMP 20 på mandag. Titlen for årets jobCAMP er: Arbejdsmarkedet slog en kolbøtte – hvordan lander vi?

Der vil bl.a. være følgende temaer på programmet:

- Situationen på arbejdsmarkedet i kølvandet på corona-krisen
- Jobrettet opkvalificering: Ledige skal rustes til fremtidens arbejdsmarked
- Hvad har corona-krisen lært os?
- Hvordan undgår vi en generation af unge med høj ledighed?

I kan som vanligt finde program og tilmelding på: [www.kl.dk/jobCAMP](http://www.kl.dk/jobCAMP)

Når vi har åbnet for tilmelding fra på mandag!

Mange hilsner

Kristina

Med venlig hilsen  
Kristina Bendixen

Vicekontorchef  
Center for Vækst og Beskæftigelse



Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København

D +45 3370 3287  
E [KBE@kl.dk](mailto:KBE@kl.dk)

T +45 3370 3370  
W [kl.dk](http://kl.dk)



Dansk Socialrådgiverforening



**Beskæftigelsesministeriet**  
**Att.: beskæftigelsesminister**  
**Peter Hummelgaard**  
**Holmens Kanal 20**  
**1060 København K**

Kære Peter Hummelgaard

Landets jobcentre har i mere end 10 uger været lukket ned for fysisk kontakt med borgerne og har i den periode måttet omstille servicen overfor borgere og virksomheder til digitale kontaktformer.

Det har allerede været fremhævet som en succesfuld omstilling fra flere sider, og i DS, HK Kommunal og KL er vi optaget af at afdække de erfaringer, medarbejderne har fået, mens jobcentrene har været lukket ned.

./ Vi har derfor spurgt medarbejderne på jobcentrene, hvordan deres oplevelse har været af at skulle drive beskæftigelsesindsatsen under nedlukningen og uden mulighed for fysiske møder. Undersøgelsens resultater er vedlagt.

Konklusionen er klar: Medarbejderne på landets jobcentre har formået at arbejde dedikeret og fagligt kompetent uden central styring og de digitale kontaktformer er værdifulde værktøjer, som også fremover bør findes i jobcentermedarbejdernes værktøjskasse som supplement til fysiske møder.

I alt har 2.000 medarbejdere i borgervendte funktioner fra hele landet deltaget i undersøgelsen, der blandt andet viser, at man har haft kontakt til alle grupper af ledige uanset, at beskæftigelsesindsatsen har været suspenderet. Der har af åbenlyse grunde været mindre kontakt til borgerne end under normale omstændigheder, men medarbejderne vurderer, at den kontakt, der har været, i overvejende grad har været god, og at den i helt markant grad er blevet taget godt imod af borgerne.

Alle digitale platforme har været i brug, om end telefonisk kontakt har været klart dominerende. Medarbejderne vurderer, at langt de fleste borgere har taget meget positivt eller overvejende positivt imod at blive kontaktet på denne måde.

Næsten 45% af de adspurgte vurderer, at muligheden for at kommunikere med borgerne digitalt gør det lettere at opretholde kontakten. Lige så mange mener, at det afhænger af den enkelte borger, men samlet set vurderer et overvældende flertal af medarbejderne, at de digitale redskaber er brugbare.

Dato: 19. juni 2020

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 1 af 2



Dansk Socialrådgiverforening



Vi har også spurgt medarbejderne, hvordan de vurderer kvaliteten af de digitale samtaler, og de melder klart tilbage, at kvaliteten afhænger af den pågældende borger og den kontekst, samtalen afholdes i. Nogle samtaler kan man fint klare pr. telefon eller video, mens andre ville have været bedre ansigt-til-ansigt.

Fire ud af fem af de medarbejdere, der har deltaget i virtuelle rehabiliteringsmøder, vurderer møderne positivt, mens en femtedel angiver, at mødernes succes afhænger af sagens kompleksitet og borgerens situation. Flere fremhæver dog, at det for borgere med psykiske problemstillinger ligefrem kan være en fordel ikke at deltage fysisk i rehabiliteringsmødet.

Landets virksomhedskonsulenter har også gjort brug af de digitale kontaktformer, og selvom de klart foretrækker fysiske møder, har brugen af digital kontakt gjort det muligt at opretholde kontakten med hovedparten af virksomhederne. Det er naturligvis altafgørende, at den virksomhedsrettede indsats kører på skinner, nu hvor samfundet er på vej tilbage efter den ugelange nedlukning.

Samlet set afspejler undersøgelsen klart, at medarbejderne på landets jobcentre har formået at arbejde ligeså dedikeret og fagligt kompetent som før corona-krisen, og at de har formået at bruge de digitale værktøjer til borgernes og virksomhedernes gavn.

Derfor bør det efter vores opfattelse også være muligt fremadrettet at bruge de digitale kommunikationsformer som supplement til de fysiske aftaler. Erfaringerne giver også anledning til at løsne op på samtaleformerne og drøfte, hvordan styringen af beskæftigelsesindsatsen kan forbedres med de gode erfaringer in mente.

Det ønsker vi at drøfte med dig, og vi håber derfor, du har mulighed for et møde umiddelbart efter sommerferien.

Med venlig hilsen

Mads Bilstrup, formand Dansk Socialrådgiverforening  
Mads Samsing, næstformand HK Kommunal  
Thomas Kastrop-Larsen, formand for KL's Arbejdsmarkeds- og Borgerserviceudvalg

Dato: 19. juni 2020

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 2 af 2

19. juni 2020

## Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona

### Undersøgelsens resultater

Undersøgelsen har haft til formål at give et overblik over medarbejderne på jobcentrenes erfaringer i perioden under den delvise suspendering af beskæftigelsesindsatsen grundet covid-19 krisen. I alt er et udsnit på 6169 medlemmer af henholdsvis Dansk Socialrådgiverforening og HK Kommunal, der er ansat i jobcentrene, blevet spurgt, og over 2414 medarbejdere har deltaget i undersøgelsen, heraf har 2021 været relevante. Det svarer til knap 33% af de adspurgte.

Hovedparten af de adspurgte arbejder som sagsbehandlere eller jobkonsulenter, hvilket typisk indebærer myndighedsopgaver, mens godt 10% arbejder som virksomhedskonsulenter og dermed står for størstedelen af kontakten med virksomhederne ift. rekruttering, virksomhedspraktikker, løntilskud etc. Kategorien "anden" dækker over ydelsessagsbehandlere, koordinator- og lederfunktioner, mentorer mm.

De adspurgte medarbejdere arbejder med alle borgergrupper på jobcentret, og en del arbejder med flere grupper, typisk opdelt på hhv. jobparate og aktivitetsparate eller med forskellige borgergrupper ramt af sygdom (flere svar har været muligt).

#### I hvilket omfang har du haft borgerkontakt under suspenderingen?

	Respondenter	Procent
Som normalt	651	33,4%
Mindre end jeg plejer	1.117	57,4%
Mere/oftere end jeg plejer	153	7,9%
Jeg har primært været udlånt til andre opgaver, skriv hvilke:	26	1,3%
I alt	1.947	100,0%

Lidt over halvdelen af de adspurgte svarer, at de forventeligt har haft mindre kontakt til borgerne under suspenderingen, hvor jobcentrene har været fysisk lukket ned. Der har således ikke været krav om et bestemt antal samtaler, hvilket normalt sætter rammerne for kontakten mellem den ledige og jobcentret.

En tredjedel har haft samme kontakt som før, mens godt 8% har haft mere kontakt. Lidt over 1% har været udlånt til andre opgaver, hvilket dækker over alt fra hjælp til kollegerne i ydelsescentret over rengøring til hjælp på børneinstitutioner.

## Har du oplevet i højere grad selv at have mulighed for at vurdere, hvilke borgere som har behov for samtaler og tilbud?

	Respondenter	Procent
Ja, jeg har haft bedre mulighed for at vurdere behovet	788	40,8%
Det er det samme	829	42,9%
Nej, jeg har haft dårligere mulighed for at vurdere behovet	315	16,3%
I alt	1.932	100,0%

41% anfører, at de har haft bedre mulighed for at foretage vurderingen under suspenderingen. Godt 16% vurderer omvendt, at de har haft sværere ved det, mens næsten 43% af de adspurgte vurderer, at de har haft samme mulighed for at vurdere, hvilke borgere der har haft behov for samtaler og tilbud., .

Blandt de, som vurderer at have haft bedre mulighed for at vurdere anføre de at de i højere grad selv har kunnet prioritere samtaler, med de borgere som havde behov, fordi de ikke skulle følge en bestemt samtalekadence. De skriver f.eks.:

*"Det har været mega fedt at kunne få lov at selv vurdere hvilke borgere det giver mening at snakke mere med end andre - uden at være "slave" af rettidighed hvilket giver meget bedre rammer for min socialfaglighed. Jeg tror på "at for at behandle alle lige, er man nødt til at behandle alle forskelligt" og det har denne periode givet mig mulighed for. Det giver ikke mening at skulle snakke med fx en person hvor der fortsat ikke sker noget nyt med fordi pågældende afventer operation mens fx en borger der har det psykisk dårligt har jeg nu tid til at snakke oftere med."*

*"Nogle borgere har ringet mere end andre, og der er også nogle borgere jeg har ringet mere til end normalt, da der har været bedre tid hertil, og da jeg har haft tid til socialfagligt at vurdere, hvem der har haft større behov for kontakt og støtte."*

*"Jeg har haft frie hænder til at foretage vurderinger af hvilke borger der har haft behov for samtaler og hvad indholdet af samtalerne har været. Jeg har haft frihed til at danne en mere ligeværdig relation til mine borger, hvilket har gjort at flere er flyttet lidt tættere på arbejdsmarkedet eller er blevet mere beviste om hvilke udfordringer de skal arbejde med for at kunne blive klar til en virksomhedsrettet aktivering."*

*"Det har været godt at være fleksibel ift borgernes behov, og ikke at det er fastlagte samtaler for samtalen skyld mere end det er en faglig vurdering, men nu hvor der skal arbejdes digitalt over Teams skal vi have samtale med borgerne hver uge, fordi vi skal levere det der bliver betalt for, og igen er det ikke den faglige vurdering der lægger grundlag til samtalekadcenen."*

*"Jeg har haft mulighed for at intensivere en indsats overfor nogle borgere som havde brug for hyppigere samtaler og støtte end andre. Der er en del af målgruppe hvis sygdomsforløb progredierte i den rigtige retning, som har en mindre behov for støtte og vejledning og dem har jeg kunne følge op i en anden form end tidligere (personligt eller telefonisk samtale). Det har været berigede at kunne fordybe sig en sag og få indhente tilstrækkeligt oplysninger således, at afgørelser er blevet mere gennearbejdet og truffet på ordentligt og komplet velbelyst grundlag. Når man ikke skal "jagte" at afholde 3,5 samtale om dagen (samt registrering) for at nå rettidighedskravet har det bragt mulighed for større fordybelse i den enkelte samtale - hvilket har været enormt givtigt."*

*”Ja, og det har haft en virkelig god effekt!*

*Den kontinuitet der har været i kontakten til borgeren, har været med til at skabe endnu bedre relationer og kendskab til den enkelte. Derved kan gives en mere målrettet og individuel indsats. Jeg har spurgt et par borgere hvordan de har oplevet vores ugentlige telefoniske samtaler og svaret har været ret klart; De synes det har været godt, og de føler at det betyder noget, at de får fulgt op på de konkrete aftaler vi har lavet. Der har også været et par borgere, som har følt sig lidt presset, da tidshorisonterne for aftalerne typisk har været kortere. MEN, de har overholdt aftalerne og den ros og anerkendelse de har fået ud af det, har nok opvejet det andet.”*

*”Under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen har jeg haft mulighed for at rette fokus på de borgere/sager, hvor det har været en mening og et formål med kontakten. Derfor har det været en meningsfuld periode, fordi der ikke har været kontakt mellem borger og jobcenter for lovgivningens skyld, men fordi det var relevant for begge parter at have en kontakt.”*

*De som mener det har været sværere at vurdere anføre at det har været sværere uden det fysisk møde. F.eks. skriver de:*

*”Når de personlige møder er suspenderet, er der er ”tab af oplysninger”: kropssprog, stemningsleje osv. ”Sagerne har også deres liv”, så at sige.”*

*”Jeg har haft dårligere muligheder for at varetage mine opgaver og dermed borgernes behov. Det er forsøgt med hyppige telefonsamtaler - men pga sproglige barrierer har det været svært”*

### Hvordan vurderer du, det har påvirket forløbet med borgerne, at du bedre har kunnet prioritere indsatsen?

	Respondenter	Procent
Jeg vurderer, det har givet bedre forløb for borgerne	422	55,0%
Jeg vurderer, at borgerne har oplevet den samme kvalitet	263	34,3%
Jeg vurderer, det har givet dårligere forløb for borgerne	82	10,7%
I alt	767	100,0%

Over halvdelen af de medarbejdere, der har haft bedre mulighed for at vurdere, hvilke borgere, der har haft brug for samtaler og tilbud, svarer, at det har givet bedre forløb for borgerne. Lidt over en tredjedel vurderer, at det har givet den samme kvalitet som tidligere, mens godt 10% anfører, at borgerne har oplevet dårligere forløb.

Blandt sidstnævnte gruppe anfører flere, at udfordringen har været, at man ikke har kunnet følge op med et fysisk tilbud, eksempelvis en virksomhedspraktik eller et uddannelsesstilbud, ligesom der peges på, at for nogle af de mest udsatte borgere er den telefoniske kontakt ikke nok. De skriver f.eks.:

*”Bedre samtaler med bedre kontakt og gensidig forståelse, men dårligere forløb fordi de ikke har kunnet deltage i andre forløb eller mødes med mig personligt. Samtidig udfordret på dem med tolkebehov.”*

Blandt de som vurderer, at det har givet bedre forløb anfører flere, at det handler meget om at have tid og om ikke at skulle gennem bestemte punkter i samtalen, men have en samtale på borgerens præmisser. De skriver f.eks.:

*"Borgerne har været glade for at de er blevet kontaktet pr. tlf. Dette i forhold til at borgerne er psykisk sårbare og har ikke kunne få kontakt med behandler. Borgerne har været glade for at ut. har taget denne kontakt. Samtidig har samtalerne handlet om mange andre emner som borgerne ikke har talt om før. Viser måske at de har nogle ressourcer som de ikke selv er klar over."*

*"Jeg oplever, at de borgere jeg har været i kontakt med, har fået en anden stemme og et andet initiativ ift. medvirken i deres egen sag. Kontakten har ikke været pligt og min oplevelse er, at det for borgerne er faldet mere naturligt at tage imod eller afslå tilbud samt få defineret behov for tilbud, indhold i kontaktforløb mv."*

*"I og med at tvang og krav blev pillet væk, var det muligt at fokusere på udfordringerne og komme nogle af disse til liv. Muligheden for selv at vælge medførte en stor efterspørgsel på at opstarte i tilbud."*

*"Jeg vurderer, at jeg selv og mine medarbejdere har været i stand til at levere en bedre forløb overfor borgere med de virkemidler vi har haft til rådighed (indskrænkelse ift. at iværksætte tilbud ift. fastholdelse eller afklaring af arbejdsevnen har naturligvis været svært - da det sommetider er afgørende for at der sker en progression i forløbet). Muligheden for at fordybe sig i en samtale med et andet menneske som står i en krise og give denne sin fulde opmærksomhed, har skabt færre kontroverser/misforståelser. Vi har sluppet "myndighedssproget" og borgeren har oplevet, at vi har en oprigtig interesse i at høre hvordan de har det. Vi har haft et nyt fælles tredje og det givet anledning til gode samtaler og tættere professionelle relationer. Dertil er det min oplevelse, at der blevet taget hånd om sager som fx bør tildes ress., fleks eller føp (altså SDP sager med en lang historik er blevet håndteret - da det kræver tid, ro til at samle akter, belyse og fastlægge en plan efter en borger har været sygemeldt i en periode op 2-3 år.) Jeg mener, også at vi har været bedre til at få foretaget flere brede vurderinger jf. § 7, stk. 3. En sådan vurdering kræver kendskab til sagen, tid til at handle når momentet er der og god/tydelig kommunikation for at samarbejdet forbliver godt."*

*"Der har været mulighed for, at borgere har kunnet tale om det der var centralt for dem at få løst. Og at være med til at hjælpe dem frem til, hvordan de selv kan løse det. Desuden har borgere faktisk ønske en aktiv indsats - også de der plejer at sige nej tak. Det har været rørende. Jeg tror det føles mere trygt for borgeren at sidde hjemme og ikke i de små "celler" vi har på mit job, hvor alle helst vil ud hurtigst muligt. af sikkerhedsmæssige årsager er der stort set ingen ting i samtale rummene, og det er bare ikke rart at være i. Så hvis I spørger mig, og det gør I jo, så skal vi sættes fri metode- og også indholdsmæssigt. Vi kan faktisk godt tænke selv- og det kan borgerne også!"*

*"Generelt er det min oplevelse (som nyansat) at jobcentre er styret af en forbløffende tendens til at alt er styret af sagsgange og detaljestyre. Og at mistillid gennemsyrrer systemet, manglende tro på de ansatte og til klienterne. Det har været brudt i corona lukningstiden hvilket har givet mulighed for at vi taler samme sprog, at de arbejdsløse ikke mødes af breve de ikke forstår og som er langt fra deres virkelighed. Jeg oplever en unødigt magtudøvelse i den form der kommunikeres i"*

### Hvilke alternative kontaktformer har du benyttet dig af?

Markér alle relevante

	Respondenter	Procent
Kontakt via telefon	1.874	98,4%
Kontakt via SMS	665	34,9%
Kontakt via e-mail	807	42,4%
Kontakt via Teams, Skype, Zoom osv.	732	38,4%
I alt	1.905	100,0%



Telefonen er den mest benyttede kontaktform (98%), mens e-mail (42%), diverse videokonferencer (38%) og SMS (34%) har været brugt til at holde kontakten med borgerne (flere svar har været muligt).

### Hvordan vurderer du, at borgerne har taget imod at blive kontaktet på denne alternative måde?

	Respondenter	Procent
Meget positivt	802	42,3%
Overvejende positivt	788	41,6%
Neutralt	286	15,1%
Overvejende negativt	16	0,8%
Meget negativt	2	0,1%
I alt	1.894	100,0%

Medarbejderne vurderer, at borgerne i helt overvældende grad har taget positivt imod de alternative kontaktformer, herunder 42%, der angiver, at borgerne endda har taget meget positivt imod kontakten pr. telefon, mail og digitale platforme.

### Hvordan har du selv oplevet brugen af alternative kontaktformer?

	Respondenter	Procent
Det er generelt lettere/hurtigere at komme i kontakt med borgerne på denne måde	831	44,5%
Det er generelt besværligt/sværere at komme i kontakt med borgerne på denne måde	206	11,0%
Det er blandet	832	44,5%
I alt	1.869	100,0%

Kun 11% af medarbejderne angiver, at det at arbejde med de digitale kontaktformer gør det sværere at komme i kontakt med borgerne. Over 44% angiver, at det er lettere og/eller hurtigere, mens ligeså mange angiver, at de har blandede erfaringer. Mange af disse besvarelser peger på, at det er situations- og borgerbestemt, hvordan kontakten forløber digitalt, herunder at samtalens formål og indhold spiller en stor rolle, ligesom borgerens personlige situation og digitale kundskaber spiller ind. De skriver f.eks:

*"Telefonsamtaler fungerer, men det personlige møde viser noget mere om borgeren, som vi mister. Men lovkravet om, at alle samtaler skal være personlige, bør ændres. Det fungerer fint langt hen ad vejen pr. telefon."*

*"Fungeret godt med borgere jeg kendte i forvejen - dem jeg ikke havde mødt personligt, har det for de fleste også fungeret godt - andre har jeg selv savnet at kunne se dem personligt for at danne helhedsindtryk, enkelte af mine skrøbelige psykiske har det bedre med personligt at kunne sidde overfor mig, lige der har det været lidt ærgerligt kun at kunne mødes telefonisk/ video. Men alt i alt har det generelt fungeret godt under hjemsendelsen og jeg har holdt samme omfang samtaler mv. - ville være dejligt fremover at kunne veksle mere frit mellem tlf. opfølgning og personlig alt efter borger behov."*

*"Jeg synes det giver god mening at kunne kontakte borgere på forskellige måder. Det giver mig mulighed for at have hyppig kontakt til mine borgere samt tage hensyn til lige netop deres problemstillinger."*

*"Ja det har været lettere og hurtigere. De breve der er sendt ud har ikke været fyldt med trusler om sanktioner og myndighed, hvilket jeg oplever at det er nemmere at være i kontakt med borgeren. Ligeledes når vi bare ringer op og spørger til hvordan det går, har også været en nem måde at være i kontakt på."*

### Hvordan oplever du kvaliteten af samtalerne på de alternative kontaktformer?

	Respondenter	Procent
Det giver samlet set en bedre kontakt med borgerne	332	17,9%
Det er samlet set sværere at være i kontakt med borgerne digitalt	246	13,3%
Det er meget forskellige alt efter, hvilke borgere det er	1.272	68,8%
I alt	1.850	100,0%

Medarbejderne vurderer i høj grad, at kvaliteten af samtalerne på de alternative kontaktformer afhænger af, hvilke borgere der er tale om. Næsten 69% angiver, at det er borgerspecifikt, om samtalen bliver god, mens godt 18% angiver, at de generelt oplever det som bedre at kommunikere digitalt med borgerne. Lidt over 13% angiver det modsatte. Det ses også i de uddybende svar medarbejderne har givet. De peger f.eks. på følgende:

*"Mit bud er at ca. 75 % af samtalerne har samme kvalitet som hvis vi mødtes face to face - i de resterende 25% ville borgeren have haft gavn af, at vi sidder sammen."*

*"Som udgangspunkt er kvaliteten god og der er i mit tilfælde meget mere ro og mulighed for at tale og give sig tid, da jeg ikke bliver forstyrret af andres snak eller afbrydelser. Så på den måde er det bedre kvalitet. Men i forhold til selve samtalen, er det det samme."*

*"Med velfungerende borgere har samtalerne haft samme kvalitet, men har som oftest været længere end ved personligt fremmøde. Med de fleste handicappede og socialt udsatte har samtalerne været præget af ja og nej svar, evt. "hyggesnak", men så godt som uden at komme videre i forhold til at få afklaret borgers behov og iværksat de rette arbejdsvejneafklarende aktiviteter etc."*

*"De unge, der er meget selvkørende, har det givet en bedre kvalitet i kontakten, dem der skal hjælpes lidt mere og ikke er så it stærke er det ikke så godt for."*

*"Borgere der er med lav arbejdsidentitet, er svære at skabe progression med, da det er (meget)svært at læse på det non-verbale i samtalerne, og dermed sikre kvalitet i de samtaler der indgås, hvilket også er kommet til udtryk ved opfølgningerne."*

### Hvordan vurderer du, det har påvirket forløbet med borgerne, at der har været færre krav?

	Respondenter	Procent
Jeg vurderer, det har givet bedre forløb med borgerne	611	33,7%
Jeg vurderer, at borgerne har oplevet den samme kvalitet	701	38,6%
Jeg vurderer, det har givet dårligere forløb for borgerne	503	27,7%
I alt	1.815	100,0%

Rådighedsforpligtelsen har været suspenderet under nedlukningen, hvilket har medført, at samtaler har været afholdt med langt færre krav til form og indhold, end det normalt er tilfældet i kommunikationen med de ledige. Over 70% af medarbejderne vurderer, at det enten ikke har spillet en rolle (38,6%) for kvaliteten, eller at det ligefrem har givet bedre forløb med borgerne (33,7%), at der har været færre formelle krav til samtalerne. Omvendt angiver næsten 28%, at det har givet dårligere forløb.

De der vurderer, at det har givet bedre forløb peger på at borgeren ikke er presset med trussel om at miste sin forsørgelse, og at de har oplevet, at borgerne har haft større tillid til hjælpen og i højere grad set jobcenteret som samarbejdspart. De skriver f.eks.:

*"Borgeren slapper mere af og føler sig ikke presset. Jeg tænker, at borgeren får et bedre forløb uden pres og stress og dette med fokus på at blive selvforsørgende på sigt."*

*"Jeg har oplevet større tillid fra borgere om, at man ser jobcenteret som en samarbejdspart og ikke kun en der er interesseret i at stoppe en ydelse."*

De som vurderer, at det har givet samme eller dårlige forløb anfører, at der er en værdi i at stille krav og at det også giver en sikkerhed for at borgeren for den indsats, som de har ret til. De skriver f.eks.:

*"at sætte krav, er at vise værdi. Hvis vi ikke mente at borger kan modtage krav, har vi også vurderet at de ikke har nogle kvalifikationer eller ressourcer. Ligeledes håber jeg da mine ledere sætter krav til mig, fordi de forventer at jeg kan honorere dem. Lovgivningen er tilpasset, så det ser jeg som en værdi. Jeg ser det som en sikkerhed for borger, at de ikke bliver glemt, når der er krav til os om samtaler m.m. MEN den er ikke blevet bedre, og der er for mange underlige tilgange. Som får ret og pligt til at være et stress moment, i stedet for et værktøj til at sætte rammer"*

*"Nogle har fundet lettelse og andre savn af bl.a. praktik, og andre aktivitet de var i gang med"*

*"Mange af dem har været jobsøgende i løbet af perioden. Dem, der har modstand på at følge kravene, har været lettere at tale med. Så er der nogen, der konkret har sagt, at de ikke søger, hvis de ikke skal. Det kan der naturligvis være flere grunde til. Men en del har også ytret ærgrelse over, at de ikke kan få den sædvanlige hjælp fra Jobcentret, som de får ved personligt fremmøde."*

### Har du deltaget i et virtuelt rehabiliteringsmøde?

	Respondenter	Procent
Ja	531	28,4%
Nej	1.336	71,6%
I alt	1.867	100,0%

Lidt over 28% af de adspurgte medarbejdere har deltaget i et virtuelt rehabiliteringsmøde, hvor borgere får drøftet og/eller afgjort deres sager om eksempelvis fleksjob eller førtidspension.

### Hvordan vurderer du de virtuelle rehabiliteringsmøder?

	Respondenter	Procent
De fungerer generelt dårligt	27	5,1%
De fungerer generelt godt	390	74,1%
Det afhænger meget af, hvem der deltager	109	20,7%
I alt	526	100,0%

Af de medarbejdere, der har deltaget i et virtuelt rehabiliteringsmøde, anfører størstedelen (74%), at mødeformen generelt fungerer godt, mens lidt over 20% angiver, at det kommer an på, hvem der deltager. Mange anfører, at en del sager er relativt ukomplicerede, og at den digitale mødeform derfor fungerer godt. Samtidig vurderer flere, at det er en mere skånsom mødeform for borgere med især psykiske problematikker.

Andre angiver omvendt, at mødeformen fungerer mindre godt i komplicerede sager med højt konfliktniveau, ligesom flere peger på, at tekniske udfordringer ift. software og båndbredde kan være meget forstyrrende.

### I hvilket omfang har du haft kontakt med virksomheder under nedlukningen?

	Respondenter	Procent
Som normalt	32	16,4%
Mindre end jeg plejer	142	72,8%
Mere/oftere end jeg plejer	21	10,8%
I alt	195	100,0%

Af de godt 200 medlemmer, der har angivet at have virksomhedsrettede opgaver, angiver størstedelen, at de har haft mindre kontakt med virksomhederne under nedlukningen af jobcentret. Det skal ses i lyset af, at mange virksomheder enten har været lukket eller kørt på nedsat drift. Af de godt 11%, der har haft mere kontakt, angiver flere, at det typisk har været i form af mange praktiske spørgsmål omkring hjælpepakker og andre corona-relaterede emner.

### Hvad har indholdet af kontakten været?

Markér alle relevante

	Respondenter	Procent
Opfølgning på igangværende forløb med borgere (løntilskud, praktik osv.)	139	72,0%
Afklaring af virksomhedernes forventninger til fyringer eller hjemsendelse af ansatte	79	40,9%
Afklaring af virksomhedernes behov for arbejdskraft nu og i den kommende tid	105	54,4%

	Respondenter	Procent
Afklaring af virksomhedernes forventning til jobcentret under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen	69	35,8%
Andet – uddyb gerne herunder	34	17,6%
I alt	193	100,0%

Virksomhedskonsulenterne har haft kontakt med virksomhederne om en række emner, herunder i særdeleshed opfølgning på allerede igangværende forløb (72%), hvor borgere er i løntilskud eller virksomhedspraktik. Der har været stor fokus på afklaring af behov for hhv. at hyre (54%) og fyre (41%) personale i lyset af coronasituationen, ligesom konsulenterne har afklaret virksomhedernes forventninger til jobcentret under coronakrisen (36%) (flere svar har været muligt).

### Hvordan vurderer du, at virksomhederne har taget imod at blive kontaktet på denne måde?

	Respondenter	Procent
Meget positivt	61	31,4%
Overvejende positivt	88	45,4%
Neutralt	41	21,1%
Overvejende negativt	4	2,1%
Meget negativt	0	0,0%
I alt	194	100,0%

Medarbejderne vurderer, at virksomhederne i overvældende grad har taget positivt (45%) eller meget positivt (31%) imod at blive kontaktet på de alternative kontaktformer. 21% angiver, at virksomhederne har reageret neutralt, mens kun godt 2% har oplevet, at virksomhederne har oplevet den digitale kontakt som negativ.

### Hvilke konsekvenser vurderer du, at nedlukningen har haft for dit arbejde som virksomhedskonsulent?

	Respondenter	Procent
Samlet set er det gået OK, men jeg glæder mig til at kunne besøge virksomhederne fysisk	102	52,6%
Det har besværliggjort mit arbejde, men skaden har været begrænset	49	25,3%
Det har gjort mit arbejde vanskeligt, og jeg skal genopbygge en del af mine kontakter	25	12,9%
Andre konsekvenser (uddyb gerne herunder)	3	1,5%
Ingen konsekvenser	15	7,7%
I alt	194	100,0%

Lidt over halvdelen af virksomhedskonsulenterne vurderer, at konsekvenserne af nedlukningen har været til at håndtere, mens 25% anfører, at arbejdet er blevet besværliggjort, mens godt 13% angiver, at



Dansk Socialrådgiverforening



nedlukningen har haft som konsekvens, at dele af virksomhedskontakten er gået tabt. Godt 8% angiver, at der slet ingen konsekvenser har været ved nedlukningen.



Dansk Socialrådgiverforening



Kære beskæftigelsesordfører

Dato: 19. juni 2020

Landets jobcentre har i mere end 10 uger været lukket ned for fysisk kontakt med borgerne og har i den periode måttet omstille servicen overfor borgere og virksomheder til digitale kontaktformer.

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 1 af 2

Det har allerede været fremhævet som en succesfuld omstilling fra flere sider, og i DS, HK Kommunal og KL er vi optaget af at afdække de erfaringer, medarbejderne har fået, mens jobcentrene har været lukket ned.

./.  
Vi har derfor spurgt medarbejderne på jobcentrene, hvordan deres oplevelse har været af at skulle drive beskæftigelsesindsatsen under nedlukningen og uden mulighed for fysiske møder. Undersøgelsens resultater er vedlagt.

Konklusionen er klar: Medarbejderne på landets jobcentre har formået at arbejde dedikeret og fagligt kompetent uden central styring og de digitale kontaktformer er værdifulde værktøjer, som også fremover bør findes i jobcentermedarbejdernes værktøjskasse som supplement til fysiske møder.

I alt har 2.000 medarbejdere i borgervendte funktioner fra hele landet deltaget i undersøgelsen, der blandt andet viser, at man har haft kontakt til alle grupper af ledige uanset, at beskæftigelsesindsatsen har været suspenderet. Der har af åbenlyse grunde været mindre kontakt til borgerne end under normale omstændigheder, men medarbejderne vurderer, at den kontakt, der har været, i overvejende grad har været god, og at den i helt markant grad er blevet taget godt imod af borgerne.

Alle digitale platforme har været i brug, om end telefonisk kontakt har været klart dominerende. Medarbejderne vurderer, at langt de fleste borgere har taget meget positivt eller overvejende positivt imod at blive kontaktet på denne måde.

Næsten 45% af de adspurgte vurderer, at muligheden for at kommunikere med borgerne digitalt gør det lettere at opretholde kontakten. Lige så mange mener, at det afhænger af den enkelte borger,



Dansk Socialrådgiverforening



men samlet set vurderer et overvældende flertal af medarbejderne, at de digitale redskaber er brugbare.

Vi har også spurgt medarbejderne, hvordan de vurderer kvaliteten af de digitale samtaler, og de melder klart tilbage, at kvaliteten afhænger af den pågældende borger og den kontekst, samtalen afholdes i. Nogle samtaler kan man fint klare pr. telefon eller video, mens andre ville have været bedre ansigt-til-ansigt.

Fire ud af fem af de medarbejdere, der har deltaget i virtuelle rehabiliteringsmøder, vurderer møderne positivt, mens en femtedel angiver, at mødernes succes afhænger af sagens kompleksitet og borgerens situation. Flere fremhæver dog, at det for borgere med psykiske problemstillinger ligefrem kan være en fordel ikke at deltage fysisk i rehabiliteringsmødet.

Landets virksomhedskonsulenter har også gjort brug af de digitale kontaktformer, og selvom de klart foretrækker fysiske møder, har brugen af digital kontakt gjort det muligt at opretholde kontakten med hovedparten af virksomhederne. Det er naturligvis altafgørende, at den virksomhedsrettede indsats kører på skinner, nu hvor samfundet er på vej tilbage efter den ugelange nedlukning.

Samlet set afspejler undersøgelsen klart, at medarbejderne på landets jobcentre har formået at arbejde ligeså dedikeret og fagligt kompetent som før corona-krisen, og at de har formået at bruge de digitale værktøjer til borgernes og virksomhedernes gavn.

Derfor bør det efter vores opfattelse også være muligt fremadrettet at bruge de digitale kommunikationsformer som supplement til de fysiske aftaler. Erfaringerne giver også anledning til at løsne op på samtaleformerne og drøfte, hvordan styringen af beskæftigelsesindsatsen kan forbedres med de gode erfaringer in mente.

Det ønsker vi at drøfte med jer, og vi vil derfor foreslå et fælles videomøde på den anden side af sommerferien. Vi tager kontakt til jer for at høre, hvor mange der vil være interesseret i et sådant møde.

Med venlig hilsen

Mads Bilstrup, formand Dansk Socialrådgiverforening  
Mads Samsing, næstformand HK Kommunal  
Thomas Kastrup-Larsen, formand for KL's Arbejdsmarkeds- og Borgerserviceudvalg

Dato: 19. juni 2020

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 2 af 2