



Punkt 3.

Orientering om de lediges opfattelse af telefon- og videosamtaler med jobcentrene under corona-epidemien

2018-093220

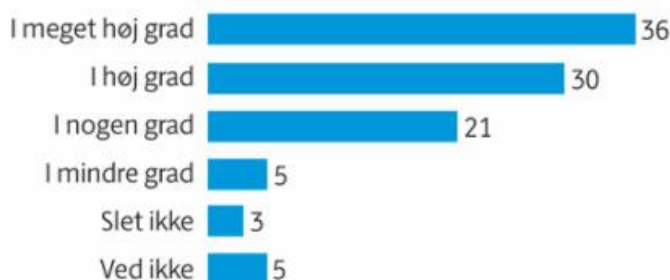
Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen fremsender til Beskæftigelsesudvalgets orientering, resultaterne af undersøgelse af de lediges oplevelse af telefon- og videosamtaler med jobcentret under corona-epidemien.



Sagsbeskrivelse

Corona-krisen lukkede for muligheden for fysiske møder i jobcentret, som i stedet har tilbudt de ledige rådgivning og sparring med jobkonsulenten over telefon eller video. Det har for en stor gruppe ledige været så god en oplevelse, at de gerne vil bevare muligheden i fremtiden. En undersøgelse blandt 5.778 ledige i 12 forskellige kommuner (Aalborg Kommune indgår ikke) viser, at hele 92 procent er interesseret i, at flere af samtalerne med jobcentret i fremtiden kan foregå via telefon- eller videosamtaler. 66 procent er meget interesseret, mens kun tre procent er decideret imod.

Vil du være interesseret i, at flere af dine samtaler eller din dialog med jobcenteret i fremtiden kunne foregå via telefon eller video? (%)



Note: Spørgsmålet er kun stillet til respondenter, der sagde ja til yderligere kontakt med jobcenteret under nedlukningen.

Kilde: Marselisborg Consulting "Undersøgelse af jobcentrenes kontakt med ledige borgere under nedlukningen af beskæftigelsesindsatsen"

Øvrige konklusioner fra undersøgelsen:

- Borgernes samlede tilfredshed med deres kontakt med jobcenteret under nedlukningen er høj. 81 % er således enten meget tilfreds eller tilfreds med kontakten, mens blot 5 % er utilfreds eller meget utilfreds. Tilfredsheden er højest blandt borgere på sygedagpenge og lavest blandt borgere på uddannelseshjælp.
- Mange borgere har haft kontakt med jobcenteret mere end én gang. 56 % har været i kontakt med jobcenteret to eller tre gange under nedlukningen. 14 % har været i kontakt med jobcenteret fire gange eller flere.
- Det har hyppigst været jobcenteret, der har taget initiativ til kontakten. 56 % angiver, at det var jobcenteret der tog kontakt. 15 % angiver, at de selv tog kontakt og i 28 % af tilfældene har begge parter, dvs. både borger og jobcenter, taget initiativ til kontakt.
- Langt størstedelen af borgerne har oplevet jobcenterets opsøgende kontakt under nedlukningen som positiv. 83 % er positive eller overvejende positive overfor at blive kontaktet af jobcenteret, mens kun 3 % har været overvejende negative eller negative.
- Der er forskelligt, hvad borgere fra forskellige målgrupper har talt med jobcenteret om. Men opfølgning på igangværende eller planlagte aktiviteter og borgerens velbefindende går emnemæssigt igen. Med undtagelse af dagpengemodtagere og jobparate kontakthjælpsmodtagere har kontakten i mindre grad handlet om job og jobsøgning.
- Størstedelen af borgerne oplever, at kontakten med jobcenteret under nedlukningen har handlet om det der var vigtigst for dem, at kontakten har været ligeså personlig og relevant som normalt samt at kontakten har hjulpet dem i deres aktuelle situation. 66 % af borgerne er meget enige eller enige i, at kontakten under nedlukningen i højere grad har handlet om det, der var vigtigst for dem. 64 % af borgerne er meget enige eller enige i, at kontakten med jobcenteret har været lige personlig, som de er vant til. 61 % af borgerne har fundet dialogen hjælpsom i deres aktuelle situation.
- Kontakten mellem borgeren og jobcenteret er i langt overvejende grad foregået telefonisk. Hele 97 % af borgerne har angivet, at de har været i telefonisk kontakt med jobcenteret. Kun 2 % har haft kontakt via video. Blandt de få, der har haft kontakt via video, er to ud af tre borgere sygedagpengemodtagere. Adspurgt om borgeren har oplevet, at kontaktformen har passeret med det, der skulle drøftes, svarer



størstedelen rigtig godt eller godt. Det gælder hhv. 90 % af de der har haft telefonisk kontakt, og 79 % af de der har haft kontakt via video.

- De borgere, der i nogen, høj eller meget høj grad vil være interesseret i mere kontakt via telefon og video, betoner især de logistiske fordele. De hyppigst nævnte fordele ved virtuel og telefonisk kontakt er således, at der er mindre transporttid og at samtalen er lettere at planlægge (det gælder for hhv. 68 og 59 %). Men flere vurderer også, at de vil føle sig mere tilpasse ved at sidde hjemme, at kontakten vil blive mere fokuseret og mere ligeværdig.
- De borgere, der i nogen, i mindre grad eller slet ikke vil være interesseret i mere kontakt via telefon og video, betoner især det upersonlige i kontaktformen. 62 % af de respondenter der var negativt eller neutralt stemt overfor fremtidig brug af telefonisk og virtuel kontakt vurderer således, at en kontakt via telefon og video er mere upersonlig, end en fysisk kontakt, ligesom 33 % vurderer, at det vil være sværere at tale om det, der er svært.

KL har tidligere gennemført en undersøgelse blandt jobcentercheferne om deres vurdering af digitale samtaler med de ledige. 9 ud af 10 jobcentre vurderer, at det har fungeret godt eller meget godt at tale med borgerne over telefon eller video, og tilsvarende vurderer 9 ud af 10, at det vil være en klar styrkelse eller en styrkelse af beskæftigelsesindsatsen, hvis man fremover fortsat får mulighed for at afholde jobsamtaler via telefon eller video.

En undersøgelsen gennemført i samarbejde med DS og HK Kommunal viser, at medarbejderne på landets jobcentre har arbejdet dedikeret og fagligt kompetent uden central styring og regler, og at de digitale kontaktformer er værdifulde værktøjer, som også fremover bør være i medarbejdernes værktøjskasse som supplement til fysiske møder. Medarbejderne svarer, at kvaliteten af de digitale samtaler afhænger af den pågældende borger og den kontekst, samtalen afholdes i. Nogle samtaler kan med fordel afholdes pr. telefon/video, mens andre er bedst at holde ansigt-til-ansigt.

Konklusionerne stemmer godt overens med oplevelsen i Aalborg, hvor det også er vurderingen, at de ledige har været positivt stemt overfor at samtalerne afholdes pr. telefon eller digitalt, jf. i øvrigt indstillingen vedrørende digitale samtaler i Jobhuset efter 1. oktober 2020.

Link til undersøgelsen:

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

Link til undersøgelsen blandt jobcentercheferne:

<https://www.kl.dk/nyheder/momentum/2020/nr-10/jobcentre-vil-fastholde-digitale-corona-loesninger-i-fremtidens-beskaeftigelsesindsats/>

Link til undersøgelsen blandt jobcentermedarbejderne:

<https://www.hk.dk/-/media/dokumenter/om-hk/sectorer/kommunal/diverse/jobcentremajjuni2020omcoronaerfaringerrapporttabeller.pdf?la=da&hash=A502020F599FDDA1DD03C0AF88380647>