

MIDTVEJSSTATUS

FOR FORSØGET
DEN GODE SAMTALE

NOVEMBER 2012

MIDTVEJS- STATUS FOR FORSØGET *DEN GODE SAMTALE*

SLOTSHOLM A/S
RÅDHUSSTRÆDE 6
1466 KØBENHAVN K
WWW.SLOTSHOLM.DK

UDARBEJDET FOR ARBEJDSMARKEDSSTYRELSEN
NOVEMBER 2012

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING OG SAMMENFATNING	1
2. METODE.....	6
3. FORSØGETS RAMMER	8
4. SAMTALER	11
5. NULSTILLENDE SAMTALE.....	25
6. AKTIVITETER.....	28
7. A-KASSERNES VURDERING AF FORSØGET	34
BILAG	38

1. Indledning og sammenfatning

Denne rapport indeholder resultaterne af en midtvejsstatus for forsøget *Den gode samtale*. Undersøgelserne, der danner baggrund for denne status, er gennemført i efteråret 2012.

1.1 Baggrund og formål

Forsøget *Den gode samtale* er iværksat med to hovedformål. For det første skal forsøget understøtte a-kassernes mulighed for at yde en professionel service over for deres medlemmer. For det andet skal forsøget give a-kasserne mulighed for at afprøve nye metoder med det formål, at medlemmerne kommer hurtigere ud af ledighed, og administration af reglerne bliver forenklet.¹

Forsøget, der løber fra marts 2012 til udgangen af februar 2013, omfatter følgende otte a-kasser:

- Akademikernes Arbejdsløshedskasse (AAK)
- Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse (DSA)
- Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles Arbejdsløshedskasse (FTF-A)
- Fødevareforbundet NNF's Arbejdsløshedskasse (NNF's a-kasse)
- Ingeniørernes Arbejdsløshedskasse (IAK)
- Kristelig Arbejdsløshedskasse (kun Aarhus-afdelingen) (Krifas a-kasse)
- Ledernes Arbejdsløshedskasse (Ledernes a-kasse)
- Magistrenes Arbejdsløshedskasse (MA).

Denne midtvejsstatus er *ikke* udtryk for en evaluering. Formålet er udelukkende at give et billede af den aktuelle status for forsøget. Blandt de elementer, der bliver belyst, er:

- medlemmernes brug af forsøgets valgmuligheder
- medlemmernes tilfredshed med forsøgets valgmuligheder
- forsøgets betydning for a-kassernes administration, produktivitet og medarbejdertilfredshed

Derudover skal den dialog med a-kasserne, der sker som led i midtvejsstatus, bidrage til, at a-kassernes registrering af medlemmernes valg bliver mere ensartet, så der ved forsøgets afslutning er et godt datagrundlag for at høste viden.

Rapporten bygger på interview med repræsentanter for de involverede a-kasser samt data fra a-kassernes bookingsystem – AK-Booking. Sidstnævnte rummer data fra de 44.098 samtaler, der – inden for rammerne af forsøget – er gennemført fra maj til september 2012, samt de 4.684 gennemførte aktiviteter. Metoden bag undersøgelsen er nærmere beskrevet i kapitel 2.

¹ Jf. § 1, stk. 1, i bekendtgørelse om forsøg og udviklingsaktiviteter efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

1.2 Hovedkonklusioner

Denne midtvejsstatus giver anledning til følgende hovedkonklusioner.

De færreste ledige booker ekstrasamtaler

Der skal ifølge loven gennemføres samtaler mindst hver gang, medlemmet har haft tre måneders sammenlagt ledighed. Som led i forsøget kan medlemmerne imidlertid frit booke samtaler med deres a-kasse ud over, hvad loven foreskriver. Hvis ikke medlemmerne selv tager initiativ til at booke en samtale inden for den frist, der er fastsat i loven, skal a-kasserne sikre, at medlemmet bliver indkaldt.

Data fra forsøget viser, at a-kassen i 87 pct. af tilfældene har nået at sende et brev om, at medlemmet skal booke en samtale, inden vedkommende selv har gjort det. A-kassen sender typisk sådanne breve 2-4 uger inden pligtdato. Det peger i retning af, at medlemmerne – indtil videre – kun i begrænset omfang har taget muligheden for en hyppigere kontakt til a-kassen til sig.

Andelen af samtaler, der er gennemført, uden at a-kassen først har sendt et brev til medlemmet, har været nogenlunde konstant i forsøgsperioden. Indtil videre ses der således ingen tendens til, at medlemmerne over tid – og i takt med, at de bliver mere opmærksomme på de nye muligheder – booker flere samtaler. Generelt har forsøgs-a-kasserne været overraskede over, hvor få ekstrasamtaler medlemmerne booker.

De færreste ledige deltager i aktiviteter

Det indgår i forsøget, at a-kasserne skal udbyde en række aktiviteter, som fx kurser, seminarer og temadage, som medlemmerne kan melde sig til.

Data fra AK-Booking viser, at forholdsvis få medlemmer har deltaget i a-kassernes aktiviteter i forsøgsperioden. Ser man på tværs af a-kasserne har der været fire deltagere pr. 100 ledighedsberørte. Antallet af deltagere har dog været stigende over forsøgsperioden.

Der ses en betydelig variation mellem a-kasser. I nogle a-kasser er der under 1 deltager i aktiviteter pr. 100 ledighedsberørte, mens der i andre a-kasser er næsten 6 deltagere pr. 100 ledighedsberørte. Denne variation kan blandt andet tilskrives, at forsøgs-a-kasserne har et meget forskelligt udbud af aktiviteter. Det havde de også, før forsøget startede. Nogle a-kasser havde på forhånd et bredt udbud, mens andre stort set ikke udbød aktiviteter.

Overordnet tilfredshed med forsøget

A-kasserne udtrykker stor tilfredshed med forsøget og ser generelt positivt på mulighederne for at leve op til de succeskriterier, de hver især har stillet op i deres projektbeskrivelse.

For a-kasserne er den største gevinst ved forsøget, at de kan anlægge en ny og mere positiv tilgang til medlemmerne. De oplever i højere grad at kunne fungere som sparringspartnere og i mindre grad som kontrollanter. Ifølge a-kasserne har det gjort samtalerne mere individuelle og fokuserede på medlemmets situation – fremfor på formalia og kontrol. Alle a-kasser, der har været involveret i denne midtvejsstatus, har givet udtryk for, at det ville være et tilbageskridt for a-kassen og medlemmerne at vende tilbage til de tidligere regler.

A-kasserne beskriver forsøget som et paradigmeskifte, der kræver en forholdsvis lang indfasning – blandt andet fordi ledige, der har været længe i systemet, skal vænne sig til de nye rammer. Dertil kommer, at det tager tid at udvikle nye tilbud samt tilpasse administrative rutiner og systemer. Derfor kan der – ifølge a-kasserne – gå noget tid, før effekterne af forsøget for alvor viser sig.

Der kan ikke gives noget entydigt svar på, hvordan forsøget har påvirket ressourceanvendelsen i a-kasserne. Forklaringen er, at forsøget er implementeret ret forskelligt. I a-kasser, hvor man har udviklet mange nye aktiviteter og har valgt at have et bredt udbud af lange personlige samtaler, har forsøget krævet ekstra ressourcer. I de a-kasser, hvor der er udbudt få aktiviteter, og hvor man har lagt vægt på korte telefonsamtaler, har forsøget været ressourcebesparende.

Slotsholm har ikke – som led i denne midtvejsstatus – undersøgt, hvordan medlemmerne af a-kasserne ser på forsøgets elementer i sin helhed. A-kasserne giver dog udtryk for, at medlemmerne er godt tilfredse. Det understøttes af de løbende målinger af medlemmernes tilfredshed med samtaler. Mellem 80 og 85 procent af medlemmerne er således tilfredse eller meget tilfredse med samtalen. Før forsøget blev der foretaget en måling af medlemmernes tilfredshed med samtalen. Den viste, at ca. 65 pct. var tilfredse eller meget tilfredse med samtalen. Selvom de to undersøgelser ikke er direkte sammenlignelige, er der tegn på, at tilfredsheden med samtaler er steget.

Risiko for, at svage ledige får for lidt hjælp

Kernen i forsøget er, at medlemmerne i langt højere grad får mulighed for at bestemme formen, indholdet og varigheden af deres kontakt med a-kassen. Det er a-kasserne grundlæggende glade for. Men der er samtidig en udbredt bekymring for og fokus på, om ressourcerne bliver anvendt rigtigt. For alle a-kasser i forsøget er det en udfordring at sikre, at svagere ledige har en tæt kontakt med a-kassen. Den åbenlyse risiko ved valgfriheden er nemlig, at medlemmer, der egentlig har brug for støtte og vejledning fra a-kassen, vælger den fra, og i stedet begrænser deres kontakt til a-kassen til korte telefonsamtaler med tre måneders mellemrum.

Nogle a-kasser har taget konkrete initiativer i forhold til at håndtere dette problem. Fx IAK, der benytter et screeningsværktøj til at udvælge (svage) ledige, som skal have personlige samtaler, mens andre (stærke) ledige kan vælge frit. Andre a-kasse sætter grænser for, hvor mange telefoniske samtaler medlemmet må have i træk. Endelig er der a-kasser (NNF-A og Krifa), hvor medarbejderne har mulighed for at fratage udsatte medlemmer muligheden for at vælge telefoniske samtaler.

Udbuddet skaber sin egen efterspørgsel

Medlemmerne kan – som led i forsøget – vælge mellem tre samtaleformer. De kan deltage i fællesmøder, deltage i individuelle møder eller i telefonmøder. Som led i midtvejsstatus har Slotsholm undersøgt udbuddet af og efterspørgslen efter samtaler.

55 procent af de samtaler, der er gennemført i forsøgsperioden, er foregået telefonisk. Det er et markant skifte i forhold til før forsøget, hvor under 2 procent af de gennemførte samtaler foregik telefonisk.² A-kasserne ligger ret forskelligt. I den ene ende er der FTF-A og AAK, hvor mere end 60 pct. af samtalerne er telefoniske. I den anden ende finder man DSA og NNF's a-kasse, hvor henholdsvis 37 og 19 pct. af samtalerne foregår pr. telefon.

Det billede, der tegner sig, er, at udbuddet af korte telefonsamtaler er langt større end udbuddet af personlige samtaler med længere varighed. I nogle a-kasser er dette meget udtalt – og i netop disse a-kasser er flertallet af samtalerne korte telefonsamtaler. Det tyder på, at a-kasserne med deres udbud i høj grad kan påvirke medlemmernes valg. Er der et stort udbud af korte telefonsamtaler, og står disse samtidig øverst i bookingsystemets valgmenu, er det korte telefonsamtaler, de ledige især vælger.

Blandt a-kasserne er der nogen uenighed om, hvor kort en telefonsamtale kan være, hvis der også skal være kvalitet i den. Generelt går tendensen dog i retning af, at a-kasserne begrænser muligheden for at vælge helt korte telefonsamtaler. I den resterende del af forsøgsperioden må det derfor forventes, at andelen af telefonsamtaler på 5-10 minutter daler. De fleste a-kasser mener, at en varighed på 15 minutter er et absolut minimum for en samtale.

Der er også nogen uenighed om kvaliteten af henholdsvis personlige og telefoniske samtaler. Nogle a-kasser har den holdning, at telefonsamtaler almindeligvis kan være lige så gode som personlige samtaler. Andre mener, at dialogen er mere kvalificeret og forpligtende, hvis den foregår ansigt til ansigt.

Tvivl om nulstillende effekt

Ledige skal som minimum have en samtale med deres a-kasse, hver gang de har haft tre måneders sammenlagt ledighed. I forbindelse med hver samtale skal a-kasserne gennemgå medlemmets joblog og udarbejde en aftale for den kommende tid. Når det er sket, har samtalen en nulstillende effekt, hvilket vil sige, at der kan gå tre måneder, før medlemmet skal have en samtale med a-kassen igen.

A-kasserne har forskellige tilgange til, hvad der kan betragtes som en nulstillende samtale. Der kan derfor være behov for at præcisere over for a-kasserne, hvad der konstituerer en nulstillende kontakt.

² Jf. *Undersøgelse af tilfredshed med samtaler og valgmuligheder i a-kassen før samtaleforsøg*, Slotsholm 2011.

Læsevejledning

Kapitel 2 indeholder en beskrivelse af metoden bag denne midtvejsstatus.

I kapitel 3 beskrives forsøgets rammer, og hvordan dette adskiller sig fra gældende regler.

I kapitel 4 beskrives forskellige forhold omkring de samtaler, der gennemføres under forsøget. Det gælder både medlemmernes valgmuligheder, samtalerens form, varighed og indhold samt medlemmernes valg af sagsbehandler. Medlemmernes tilfredshed med samtalerne beskrives også i kapitel 4.

I kapitel 5 behandles spørgsmålet om, hvornår medlemmernes kontakt med a-kasserne tæller som en nulstillende samtale. Derudover behandles a-kassernes anvendelse af jobloggen og aftalen, der skal udarbejdes i forbindelse med samtalen.

I kapitel 6 sættes der fokus på de aktiviteter, som medlemmerne kan deltage i, hos deres a-kasse. Det kan fx være kurser, seminarer, temadage og e-læringsforløb.

Endelig handler kapitel 7 om a-kassernes og medarbejdernes vurdering af forsøget, forsøgets betydning for a-kassernes ressourceforbrug og styringsmuligheder samt a-kassernes oplevelse af AK-Booking.

2. Metode

Denne midtvejsstatus bygger på interview med repræsentanter for de involverede a-kasser og datatræk fra AK-Booking.

2.1 Interview med a-kasser

Slotsholm har i løbet af oktober 2012 gennemført otte gruppeinterview med repræsentanter for de a-kasser, der deltager i forsøget. Det drejer sig om:

- Akademikernes Arbejdsløshedskasse
- Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse
- Funktionærernes og Tjenestemændenes Fælles Arbejdsløshedskasse
- Fødevareforbundet NNF's Arbejdsløshedskasse
- Ingeniørernes Arbejdsløshedskasse
- Kristelig Arbejdsløshedskasse (kun Aarhus-afdelingen)
- Ledernes Arbejdsløshedskasse
- Magistrenes Arbejdsløshedskasse.

En repræsentant fra AK-Samvirke har deltaget i interviewene.

2.2 Data fra AK-Booking

AK-Booking er et samtalebookingsystem, som er udviklet for AK-Samvirke. Alle a-kasser, der har deltaget i forsøget, anvender AK-Booking. Systemet er et selvbetjeningssystem, hvor medlemmerne kan booke og ombooke samtaler i a-kassen og derudover booke sig til forskellige aktiviteter, som a-kassen udbyder, fx kurser i personlig udvikling eller virksomhedsbesøg. Systemet har eksisteret i en årrække, hvor det har været muligt for medlemmerne at vælge tidspunkt og dato for samtalerne. Som et led i forsøget er systemet blevet udbygget, så der også kan vælges samtaleemne, kontaktform og aktiviteter.

Fra systemet har Slotsholm fået udtrukket oplysninger om antallet og varigheden af samtaler samt aktiviteter, der har været afholdt som led i forsøget. Dertil kommer information om mødeform (fx telefonsamtaler eller personligt fremmøde) og emne (fx jobsøgning), og om hvorvidt den enkelte samtale er booket før eller efter den ledige har fået en henvendelse fra a-kassen.

Det er medlemmernes bookinger, der danner direkte baggrund for disse udtræk. Der er således skabt en helt ny og unik viden om indholdet af samtaler og aktiviteter i a-kasserne.

Brugen af AK-booking til statistiske formål afføder en række mindre problemer. Nogle stammer fra selve systemet, mens andre skyldes, at a-kassernes anvendelse af systemet først og fremmest er administrativ og ikke beregnet til dokumentation og statistikproduktion. Fx er der i systemet registreret aktiviteter med en varighed på minus ét minut. Det er et resultat af, at en a-kasse har ønsket, at medlemmerne – på et specifikt tidspunkt i tilmeldingsprocessen – ikke

præsenteres for aktivitetens varighed. IT-leverandøren løsning på dette har ført til, at disse aktiviteter registreres med varigheden -1. Der er også a-kasser, der af administrative og organisatoriske årsager ikke registrerer alle aktiviteter i AK-Booking. De rapporterede data skal derfor tages med et vist forbehold. Det er dog Slotsholms overordnede vurderingen, at data altovervejende er retvisende.

3. Forsøgets rammer

Som led i forsøget *Den Gode Samtale* er rammerne om de lediges kontakt med deres a-kasse friere end efter gældende lovgivning. I dette kapitel beskrives forsøgets rammer nærmere, ligesom det angives, hvordan forsøget adskiller sig fra de gældende regler.³

3.1 Samtaler mellem medlem og a-kasse

A-kasserne, der deltager i forsøget, skal som minimum holde en samtale med nyledige inden for de første tre uger. Herefter skal der som minimum holdes en samtale hver gang den ledige har haft tre måneders sammenlagt ledighed.

I forsøget er det, som udgangspunktet, op til medlemmet at booke sig digitalt til samtalerne. I den forbindelse skal medlemmerne have mulighed for, at:

- vælge hvordan samtalen skal foregå, fx ved personligt fremmøde til en individuel samtale, en gruppesamtale eller over telefonen⁴
- vælge tidspunkt for samtalen
- vælge mellem flere sagsbehandlere⁵
- vælge emne for samtalen.

Medlemmerne skal også have mulighed for via bookingsystemet at ombooke en allerede booket samtale.

Hvis medlemmerne ikke selv tager initiativ til at booke tid til en samtale, skal a-kasserne indkalde medlemmet. A-kassen skal i den forbindelse orientere om, at udeblivelse fra samtalen vil få dagpengemæssige konsekvenser.

Samtalerne i forsøget adskiller sig fra de eksisterende rådighedssamtaler ved, at a-kassen ikke *skal* vejlede medlemmet om rettigheder og pligter eller vejlede særskilt om jobsøgning ved *hver* samtale. Det skal a-kassen kun gøre, hvis medarbejderne vurderer, at der er behov for det. A-kasserne skal desuden ikke udarbejde en plan for den lediges jobsøgning.

Forsøget adskiller sig derudover fra de gældende regler ved, at a-kasserne hverken skal gennemføre CV- eller vejledningssamtaler. A-kassen skal stadig vejlede nyledige medlemmer og godkende CV'et, men rammerne herfor er frie.

Endelig adskiller forsøget sig fra gældende regler ved, at medlemmerne som udgangspunkt selv kan vælge kontaktform og emne for samtalen.

³ Forsøgets rammer er fastlagt i bekendtgørelse nr. 193 af 29. februar 2012 om forsøg og udviklingsaktiviteter efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

⁴ Medlemmer omfattet af den mindre intensive indsats, og medlemmer der deltager i tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, kan også vælge at have skriftlig kontakt med a-kassen.

⁵ Sagsbehandlerne har forskellige titler i de involverede a-kasser, fx jobkonsulent, karrierekonsulent og jobrådgiver. I denne rapport vil de blive omtalt som sagsbehandlere eller medarbejdere.

3.2 A-kassernes vejledningspligt

Som led i forsøget har a-kasserne pligt til – når et medlem bliver ledigt – at informere medlemmet om:

- vedkommendes pligt til at søge job og til at give a-kassen oplysninger om sine jobsøgningsaktiviteter
- at a-kassens opfølgning på medlemmets jobsøgning tager udgangspunkt i de oplysninger om jobsøgning, som medlemmet giver i a-kassens joblog.

A-kasserne, der er omfattet af forsøget, skal – som øvrige a-kasser – notere, hvordan de har vejledt deres medlemmer, og hvad der er vejledt om. Til gengæld er forsøgs-a-kasserne fritaget for pligten til *skriftligt* at vejlede nyledige medlemmer om, hvad det vil sige at stå til rådighed for arbejdsmarkedet, og hvad det kan betyde for de ledige, hvis de ikke står til rådighed.

3.3 Joblog

Medlemmerne, der er omfattet af forsøget, skal have mulighed for at registrere deres jobsøgningsaktiviteter i en joblog, som a-kassen stiller til rådighed. A-kassen skal – i forbindelse med hver samtale med medlemmet – benytte jobloggen som udgangspunkt for en opfølgning på medlemmets jobsøgning.

Efter gældende regler skal a-kassen udarbejde en plan for den lediges jobsøgning og bede ledige medlemmer om at medbringe eksempler på jobansøgninger eller om at kunne redegøre for mundtlige ansøgninger til samtaler i a-kassen. Disse krav indgår ikke i forsøget. Derudover er a-kasserne fritaget for at begrunde en positiv rådighedsvurdering.

3.4 Aftale

A-kasserne i forsøget skal – i forbindelse med hver nulstillende samtale med medlemmet – udarbejde en kort skriftlig aftale, som fastlægger, hvad a-kassen og medlemmet skal gøre frem til næste samtale. A-kasserne skal følge op på tidligere aftaler i forbindelse med samtalerne med medlemmerne.

Aftalen erstatter *plan for jobsøgning*, der ifølge de gældende regler skal udarbejdes i forbindelse med vejledningssamtalen og revideres i forbindelse med hver samtale.

3.5 Aktiviteter

Som led i forsøget skal a-kasserne give deres medlemmer mulighed for digitalt at booke sig til a-kassens aktiviteter.

Ifølge den undersøgelse, Slotsholm gennemførte før forsøgets start,⁶ er det ikke nyt, at a-kasserne tilbyder deres medlemmer, at de kan deltage i forskellige aktiviteter. I undersøgelsen angav 73 pct. af medlemmerne således, at de har haft mulighed for at deltage i aktiviteter udbudt af a-kassen, fx jobklub, jobmesser, kurser, foredrag eller lignende. Det nye består først og fremmest i et mere systematisk udbud og en systematisk registrering af aktiviteterne.

3.6 Særlige forhold

I to a-kasser har man iværksat projekter, der er startet på omkring samme tidspunkt som forsøget *Den Gode Samtale*. A-kasserne har forsøgt at integrere disse projekter i forsøget. Projekterne beskrives kort i det følgende.

I Krifas a-kasse har man iværksat projekt "Knæk kurven", som – i modsætning til *Den Gode Samtale* – omfatter alle a-kassens medlemmer. Projektet, der startede i maj 2012, indebærer blandt andet, at sagsbehandlere i mødet med de ledige medlemmer skal opfordre dem til at være mere aktivt jobsøgende. Krifas a-kasse vurderer, at dette projekt er i god tråd med *Den Gode Samtale*, selvom det formentlig vil betyde, at de medlemmer, der er omfattet af *Den Gode Samtale* i Aarhus-afdelingen vil opleve mere kontrol end medlemmerne i andre a-kasser omfattet af projektet.

I IAK har man iværksat et screeningsprojekt, der gik i gang et par måneder før *Den Gode Samtale*. Projektet indebærer, at nyledige skal udfylde et spørgeskema, der danner udgangspunkt for en placering af medlemmet i en af tre kategorier. Projektet har indvirkning på *Den Gode Samtale*, idet medlemmets valgmuligheder i forsøget i et vist omfang afhænger af den kategori, medlemmet bliver placeret i. Medlemmer, der – på baggrund af screeningen – vurderes at have særlige behov, skal deltage i en personlig samtale af en times varighed som den første samtale. Øvrige medlemmer har friere rammer for deres første samtale med a-kassen. Derudover indeholder screeningsprojektet et krav om, at medlemmerne udarbejder en handlingsplan samtidig med, at de besvarer spørgeskemaet. Handlingsplanen indeholder nogle obligatoriske elementer, fx at medlemmet skal udfylde sit CV på Jobnet og udfylde en joblog.

⁶ *Undersøgelse af tilfredshed med samtaler og valgmuligheder i a-kassen før samtaleforsøg*, Slotsholm 2011.

4. Samtaler

I dette kapitel beskrives medlemmernes adgang til at booke samtaler, ligesom samtalerne form, varighed og indhold samt medlemmernes mulighed for at vælge sagsbehandler beskrives. Endelig beskrives medlemmernes tilfredshed med samtalerne.

4.1 Medlemmernes valgmuligheder

A-kasserne definerer, hvilke valgmuligheder deres medlemmer har, når det gælder samtalerne form, indhold og varighed.

De fleste a-kasser har sat rammer for den samtale, som nyledige medlemmer skal deltage i inden for de første tre ugers ledighed. Mødet har typisk karakter af et introduktionsmøde, der gennemføres som fællesmøde, efterfulgt af korte individuelle samtaler. På fællesmødet forklarer a-kassens medarbejdere rammerne for *Den Gode Samtale*, ligesom medlemmernes rettigheder og pligter beskrives. Ved de individuelle samtaler taler sagsbehandlerne med medlemmet om job-søgning, om deres CV, og man aftaler, hvad medlemmet skal foretage sig i den første tid som ledig. En enkelt a-kasse gennemfører vejledningen elektronisk og guider i den forbindelse medlemmet til at oprette CV, føre joblog og booke en samtale.

Medlemmerne er – som udgangspunkt – frit stillede, når de skal vælge *tidspunkt og samtaleform* for de efterfølgende samtaler. Som hovedregel har a-kasserne et udbud af både telefonsamtaler, personlige samtaler og fællesmøder, men udvalget af tider afhænger i høj grad af, hvor tidligt medlemmet booker i forhold til den individuelle fald dato. Er medlemmet langt fra næste fald dato, er det typisk muligt at vælge alle samtaleformer. Er medlemmet tæt på fald datoer, er der typisk et begrænset eller intet udbud af personlige samtaler, mens det vil være muligt at vælge mellem flere tidspunkter til en kort telefonsamtale.

A-kasserne sætter i praksis grænser for medlemmernes valgmuligheder, idet de definerer, hvilke emner, samtaleformer og varigheder der hænger sammen. Til hver samtaletype er der eksempelvis knyttet en varighed. I ingen a-kasser kan medlemmerne således helt frit afkrydse samtaleform, varighed og emne. De skal i stedet vælge mellem nogle prædefinerede samtaletyper – fx telefonsamtale (5 minutter), personlig coachingsamtale (60 minutter) osv. Helt generelt er det a-kasserne, der sætter rammerne for, hvor længe samtalerne kan vare. Til hver samtaletype er der således knyttet en varighed.

Det generelle indtryk i a-kasserne er, at medlemmerne i højere grad, end det er tilfældet i dag, ville vælge lange personlige samtaler, hvis der var et større udbud.

De fleste a-kasser tillader medlemmerne frit valg af samtaletyper. En a-kasse har dog valgt, at medlemmerne maksimalt må deltage i to sparringssamtaler inden for 13 uger, fordi det ellers er for vanskeligt at imødekomme efterspørgslen. En anden a-kasse har sat loft over, hvor mange telefonsamtaler et medlem må have i træk.

4.2 Antallet og booking af samtaler

Medlemmerne skal – som minimum – have en samtale med deres a-kasse hver tredje måned. Hvis ikke medlemmet selv har taget initiativ til at booke en samtale til afholdelse mindst to uger før fristen, skal a-kassen sende en indkaldelse.⁷

Data fra AK-Booking tyder ikke på, at medlemmerne generelt tager initiativ til at være i hyppig kontakt med a-kassen.

Flertallet (66 pct.) af de ledige, der har været til samtale som led i forsøget, har været til én samtale. 31 pct. har deltaget i to samtaler, mens de resterende 3 pct. har deltaget i tre eller flere samtaler. I gennemsnit har de ledige, der er omfattet af forsøget, deltaget i 1,4 samtaler. Det fremgår af tabel 4.1.⁸

	Pct.	Antal
En	66,0	21.116
To	30,7	9.809
Tre	2,9	925
Fire eller flere	0,4	137
Total personer	100	31.987
Total samtaler		44.098

Kilde: AK-Booking.

Af tabel 4.2 fremgår andelen af gennemførte samtaler, booket før a-kassen har udsendt et brev (den første kolonne), og hvor stor en andel, der er booket efter. Det vil sige, at a-kassen enten har mindet medlemmet om, at vedkommende skal booke en samtale, eller at a-kassen har booket tiden for medlemmet.

87 pct. af samtalerne bookes efter henvendelse fra a-kassen, mens 13 pct. er booket uden, at medlemmet har hørt fra a-kassen. Meget få samtaler bliver gennemført efter a-kassens frist til medlemmet.⁹

Henvendelsen fra a-kassen udsendes automatisk, hvis medlemmet ikke selv har booket, når tidspunktet for næste pligtige samtale nærmer sig. Hvis medlemmet ikke reagerer på henvendelsen udsendes en eller flere rykkere. A-kasserne oplyser, at det i hovedparten af tilfældene ikke er nødvendigt at udsende en rykker som opfølgning på første henvendelse.

⁷ Jf. § 1, stk. 7 og 8, i bekendtgørelse om forsøg og udviklingsaktiviteter efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

⁸ Ledige, der ikke har deltaget i samtaler, indgår ikke i tabel 4.1. Det skyldes, at der ikke foreligger data for den samlede målgruppe for samtaler. Det kan være alle ledige – også dem med kun én ledighedsdag – og i nogle tilfælde desuden medlemmer i beskæftigelse, som frygter at blive opsagt, eller som er i deres opsigelsesperiode.

⁹ Disse samtaler kan stadig være gennemført rettidigt, da a-kasserne kan vælge en kortere frist end lovgivningens krav.

Tabel 4.2: Booking fordelt på a-kasse, maj-september 2012

Pct.	Booket uden henvendelse fra a-kassen	Booket efter henvendelse fra a-kassen	Total	Antal
AAK	16,8	83,2	100	11.520
DSA	11,8	88,2	100	1.447
FTF-A	17,0	83,0	100	11.003
NNF's a-kasse	35,5	64,5	100	2.403
Krifas a-kasse (Aarhus)	6,0	94,0	100	2.147
Ledernes a-kasse	3,5	96,5	100	5.896
Magistrenes a-kasse	4,8	95,2	100	6.614
Total	13,3	86,7	100	41.030

Kilde: AK-Booking.

Note: IAK indgår ikke i denne opgørelse, da bookinger foretaget på a-kassens initiativ foretages via a-kassens sagssystem. Ikke via AK-Booking. Det kan derfor ikke afgøres, om samtalerne er booket på medlemmets initiativ.

Der er betydelige forskelle mellem a-kasserne, når det gælder, hvor stor en andel af samtalerne, der bookes før medlemmerne får et brev fra a-kassen. I NNF's a-kasse er 36 pct. af samtalerne booket, uden at a-kassen har henvendt sig. I AAK, DSA og FTF-A gælder det mellem 12 og 17 pct. af samtalerne. Endelig er dette tilfældet for mellem 4 og 6 pct. af samtalerne i Krifas, Ledernes og Magistrenes a-kasser.¹⁰

Generelt havde a-kasserne forventet, at medlemmerne i højere grad, end det har vist sig at være tilfældet, selv ville tage initiativ til at booke samtaler med a-kassen. De vurderer, at det manglende initiativ skyldes, at det tager tid at vænne medlemmerne til, at de nu har mulighed for at være i hyppigere kontakt med deres a-kasse end tidligere. Derfor vurderer a-kasserne, at andelen af samtaler, der bliver gennemført på medlemmernes initiativ, vil vokse, når muligheden går op for flere medlemmer.

Som det fremgår af tabel 4.3 er der dog ikke noget, der tyder på, at medlemmerne i stigende grad selv tager initiativ til at booke samtaler med a-kasserne. Som nævnt i kapitel 2 er data for maj 2012 formentlig præget af opstartsproblemer. Det kan forklare de påfaldende niveauforskelle mellem maj og de øvrige måneder.

¹⁰ Man kunne have den hypotese, at den høje andel af samtaler, der bookes på a-kassernes initiativ, skyldes, at den første samtale altid gennemføres på a-kassernes initiativ. Det skal dog nævnes, at førstegangsmøderne som oftest foregår som fællesmøder. Men hvis man udelader fællesmøder af tallene, ændrer det ikke i nævneværdigt i procentfordelingen.

Tabel 4.3: Andel samtaler, der er gennemført på medlemmernes initiativ, maj-september 2012					
Pct.	Maj	Juni	Juli	August	September
AAK	29,8	18,6	10,8	12,3	12,2
DSA*	-	-	9,0	11,6	12,6
FTF-A	28,1	13,2	12,3	14,9	16,7
NNF's a-kasse	70,3	31,8	22,8	27,6	25,1
Krifas a-kasse (Aarhus)	19,9	4,3	5,3	2,7	0,7
Ledernes a-kasse	4,8	3,5	3,5	2,5	3,6
Magistrenes a-kasse	6,1	4,5	4,4	3,2	5,9
Total	23,8	11,9	10,0	10,3	11,4
<i>Antal</i>	<i>7.855</i>	<i>7.490</i>	<i>7.924</i>	<i>9.148</i>	<i>8.613</i>

Kilde: AK-Booking.

Note: IAK indgår ikke i denne opgørelse, da bookinger foretaget på a-kassens initiativ foretages via a-kassens sagssystem. Ikke via AK-Booking. Det kan derfor ikke afgøres, om samtalerne er booket på medlemmets initiativ. *DSA startede senere i forsøget end de øvrige a-kasser.

Ombookinger

Medlemmerne har mulighed for at ombooke allerede planlagte samtaler, men det gør de som hovedregel ikke. Det fremgår af tabel 4.4, der viser omfanget af ombookinger.

Tabel 4.4: Andelen af samtaler, der er blevet ombooket, maj-september 2012							
Pct,	Ikke ombooket	Ombooket én gang	Ombooket to gange	Ombooket tre gange	Ombooket over tre gange	Total	<i>Antal</i>
AAK	93,2	6,1	0,6	0,1	0,0	100	<i>11.520</i>
DSA	96,1	3,9	0,0	0,0	0,0	100	<i>1.447</i>
FTF-A	91,7	7,1	1,0	0,1	0,1	100	<i>11.003</i>
NNF's a-kasse	95,0	4,5	0,4	0,0	0,1	100	<i>2.403</i>
IAK	91,0	7,8	1,0	0,1	0,0	100	<i>3.068</i>
Krifas a-kasse (Aarhus)	82,8	13,8	2,8	0,4	0,3	100	<i>2.147</i>
Ledernes a-kasse	89,8	9,0	1,0	0,1	0,1	100	<i>5.896</i>
Magistrenes a-kasse	93,3	6,2	0,4	0,1	0,0	100	<i>6.614</i>
Total	91,9	7,1	0,8	0,1	0,1	-	<i>44.098</i>

Kilde: AK-Booking.

Note: En samtale betragtes som ombooket, hvis medlemmet på den ene eller anden måde ændrer på den bookede samtale. Det vil primært handle om, at medlemmet flytter samtalen til et andet tidspunkt.

92 pct. af de bookede samtaler bliver gennemført uden ændringer. 7 pct. bliver ombooket en gang, mens de resterende 1 pct. af samtalerne bliver ombooket flere gange.

Det lave omfang af ombookinger hænger formentlig sammen med, at flertallet af ledige først booker, når de har fået et brev fra a-kassen. Når ledige booker tæt på falddatoen, reducerer det naturligt behovet for at booke om. Dertil kommer, at udbuddet af samtaletider er forholdsvis smalt og primært rummer korte telefonsamtaler, når man booker tæt på falddatoen.

Ifølge forsøgsbekendtgørelsen skal et medlem, der er tæt på pligtdatoen for samtale (inden for to uger), ikke have mulighed for at ombooke eller flytte den bookede samtale. A-kasserne fortæller imidlertid, at der ikke i praksis er nogen begrænsning på medlemmernes mulighed for at ombooke samtalen helt op til pligtdatoen. Som det fremgår af tabel 4.1 har det dog ikke ført til, at samtaler gennemføres efter pligtdato i nævneværdigt omfang.

4.3 Samtalernes form

Medlemmerne kan – som udgangspunkt – vælge mellem tre kontaktformer. Fællesmøde, individuelt møde (personligt fremmøde) og telefonmøde. Anvendelsen af de forskellige samtaleformer fremgår af tabel 4.5.

Tabel 4.5: Mødeform for samtaler, maj-september 2012					
Pct.	Fællesmøde	Individuelt møde	Telefonmøde	Total	Antal
AAK	23,2	14,6	62,2	100	11.520
DSA	63,4	0,0	36,6	100	1.447
FTF-A	28,5	2,8	68,7	100	11.003
NNF's a-kasse	0,0	81,4	18,6	100	2.403
IAK	1,3	45,5	53,2	100	3.068
Krifas a-kasse	28,2	22,4	49,4	100	2.147
Ledernes a-kasse	29,6	20,3	50,1	100	5.896
Magistrenes a-kasse	35,0	23,0	42,0	100	6.614
Total	25,9	19,4	54,7	100	44.098

Kilde: AK-Booking.

Note: Telefonmøder dækker også over møder via skype og chat.

55 pct. af de 44.098 samtaler, der er gennemført i forsøgsperioden, er foregået telefonisk. 26 pct. af samtalerne er foregået ved fællesmøder, mens 19 pct. har været individuelle møder, dvs. en personlig samtale mellem medlemmet og a-kassen.

Før forsøget foregik 38 pct. af a-kassernes samtaler med medlemmerne som individuelle møder, 34 pct. var fællesmøder, 26 pct. var en kombination af fællesmøder og personlige samtaler. Under 2 pct. af samtalerne blev afholdt telefonisk.¹¹ Sammenlignet med før forsøget er andelen af individuelle møder og fællesmøder altså faldet, mens andelen af telefonmøder er steget markant.

Der er forskel på mødeformen fra a-kasse til a-kasse. Telefonsamtaler udgør ca. to tredjedele af alle samtaler i to a-kasser, nemlig FTF-A (69 pct.) og i AAK (62 pct.). I tre a-kasser er det omkring halvdelen af samtalerne, der er telefoniske. Det gør sig gældende i IAK (53 pct.), Ledernes a-kasse (50 pct.) og Krifas a-kasse (49 pct.). I de sidste to forsøgs-a-kasser er andelen af telefoniske samtaler lavere, nemlig 37 pct. i DSA og 19 pct. i NNF's a-kasse.

To a-kasser har valgt ikke at tilbyde alle mødeformer. I NNF's a-kasse anvender man ikke fællesmøder. A-kassens begrundelse er, at medlemsskaren består af mange forskellige nationaliteter. Der er sproglige vanskeligheder, flertallet har ingen uddannelse, og mange har læse-stave-vanskeligheder. Det er a-kassens vurdering, at disse karakteristika gør det mere hensigtsmæssigt, at samtalerne foregår individuelt. A-kassens erfaring er, at medlemmerne er mere åbne om deres problemer ved individuelle samtaler end ved fællesmøder.

I DSA har man valgt ikke at udbyde individuelle møder, dvs. personlige samtaler mellem medlemmet og a-kassen. Det gjorde man ifølge det oplyste heller ikke før forsøget. DSA's begrundelse er, at a-kassen kun har kontorfaciliteter i København, hvor alle sagsbehandlere er samlet. Ifølge a-kassen vil det være en logistisk vanskelig opgave at holde individuelle møder med medlemmerne ude i landet. I stedet tilbyder a-kassen fællesmøder, som afholdes på hoteller og mødecentre i en række større byer. Ved at holde samtalerne som fællesmøder kan a-kassen dels lette den logistiske opgave, dels tilbyde medlemmerne flere valgmuligheder.

At to a-kasser på den måde har fravalgt mødeformer understreger et resultat, der har været tydeligt i de gennemførte interview: Fordelingen af samtaleformer i tabel 4.4 kan ikke alene opfattes som udtryk for de lediges ønsker til formen på samtaler med deres a-kasse. Medlemmernes valg er vid udstrækning styret af de muligheder, a-kassen udbyder.

Undersøgelsen viser desuden, at også måden, hvorpå valgmulighederne bliver præsenteret, kan spille en rolle. Hvis medlemmerne fx får præsenteret telefonsamtaler som den første mulighed, når de skal booke en samtale i AK-Booking, kan der være tendens til at vælge denne samtaleform. Tendensen forstærkes, hvis der oven i købet er et større udbud af tider til den samtaletype, der står øverst på listen.

Telefonsamtaler vs. personlige samtaler

A-kasserne er glade for den nye mulighed for at gennemføre samtaler telefonisk. A-kasserne vurderer, at der er følgende fordele.

Fordel 1: Telefonsamtaler er ofte mere effektive end personlige samtaler. Man skal

¹¹ Jf. tabel 3.14 i *Undersøgelse af tilfredshed med samtaler og valgmuligheder i a-kassen før samtaleforsøg*, (Slotsholm 2011).

ikke bruge tid på at finde kaffe eller te til medlemmet, tale om vejret eller medlemmets tur til a-kassen og finde sig til rette på kontoret. Man kan gå direkte til samtaleens egentlige indhold. Det er en af grundene til, at der generelt er afsat kortere tid til telefonsamtaler, end der er til de øvrige samtaleformer.

Fordele 2: Korte telefonsamtaler med medlemmer, der har styr på deres jobsøgning, og som ikke har et stort behov for råd og vejledning, kan frigøre ressourcer til andre opgaver.

Fordele 3: Medlemmer, der bor langt fra a-kassen, slipper for at bruge tid på transport for at deltage i et kort møde i a-kassen.

A-kasserne har et forskelligt syn på, hvad samtaleens form betyder for udbyttet af samtalen. Nogle a-kasser vurderer, at telefoniske samtaler er ligeså effektive som personlige samtaler, mens andre mener, at telefonsamtaler er en ringere løsning. De vurderer, at der er følgende ulemper.

Ulempe 1: Det er ikke alle medlemmer, der tager de telefoniske samtaler ligeså seriøst som de personlige samtaler. Nogle sagsbehandlere har fx været ude for, at medlemmet åbenlyst havde gang i andre aktiviteter, mens de havde telefonsamtalen med a-kassen.

Ulempe 2: Telefoniske samtaler gør det vanskeligt at aflæse medlemmet. Man mangler kropssproget, der er med til at signalere, om man forstår hinanden. Og man mangler indtrykket af den personlige fremtoning og eventuelle problemer med hygiejnen, alkohol eller andre forhold, der kan stå i vejen for jobsøgningen, og som det derfor er relevant at adressere.

Ulempe 3: Det kan være vanskeligere at påvirke et medlem til at ændre sin adfærd og tænke anderledes om sin jobsøgning, når man taler med medlemmet i telefon.

På grund af disse ulemper ved telefonsamtaler er der a-kasser, der stiller krav om, at medlemmer, der har særlige problemer, alene har personlige samtaler. De har altså ikke mulighed for at vælge telefonsamtaler.

4.5 Individuelle samtalers varighed

A-kasserne har på forhånd defineret, hvor lang tid der er afsat til de forskellige samtaler. Udvalget af personlige og telefoniske samtaler fremgår af tabel 4.6. Udvalget varierer fra a-kasse til a-kasse. Det er dog et gennemgående træk, at telefonsamtaler har kortere varighed end personlige samtaler.

Tabel 4.6: Udbud af samtaler, fordelt på form og varighed

A-kasse	Form	Varighed
AAK	Telefonisk	10 minutter*
	Personligt fremmøde	30 eller 60 minutter
DSA	Telefonisk	30 eller 60 minutter
	Personligt fremmøde**	-
FTF-A	Telefonisk	5, 20 eller 30 minutter
	Personligt fremmøde	30 minutter
NNF's a-kasse	Telefonisk	15 minutter
	Personligt fremmøde	15, 30 eller 45 minutter
IAK	Telefonisk	15 minutter
	Personligt fremmøde	30 eller 60 minutter
Krifas a-kasse (Aarhus)	Telefonisk	15 eller 30 minutter
	Personligt fremmøde	30 eller 60 minutter
Ledernes a-kasse	Telefonisk	20 eller 30 minutter
	Personligt fremmøde	30 eller 60 minutter
Magistrenes a-kasse	Telefonisk	10, 15 eller 30 minutter
	Personligt fremmøde	10, 15 eller 30 minutter

Kilde: Bygger på informationer indhentet ved de gennemførte interview samt på oversigter på a-kassernes hjemmesider.

Note: * AAK oplyste i forbindelse med interviewet, at man nu også tilbyder telefoniske samtaler af 20 minutters varighed, når det drejer sig om input til CV og ansøgning. Det er endnu ikke slået igennem i statistikken. ** DSA udbyder ikke personlige samtaler.

Telefonsamtalerne er typisk sat til at have en varighed på mellem 15 og 30 minutter. Fire a-kasser udbyder telefonsamtaler, der ligger uden for dette interval. FTF-A, AAK og Magistrenes a-kasse tilbyder telefonsamtaler med en varighed på 5 og 10 minutter, mens DSA tilbyder telefonsamtaler af en times varighed.

De gennemførte interview viser, at de forskellige muligheder er udtryk for, at nogle a-kasser vurderer, at det er muligt at gennemføre kvalitetssamtaler med medlemmerne på henholdsvis fem og ti minutter. I andre a-kasser er vurderingen, at samtalerne bør være mindst 15 minutter, hvis de skal bidrage til andet end blot at afklare medlemmets rådighed på baggrund af jobloggen.

De personlige samtaler har typisk en fastsat varighed på en halv eller en hel time.

Af tabel 4.7 fremgår varigheden af de gennemførte personlige og telefoniske samtaler i forsøgsperioden. Der ses i denne sammenhæng bort fra varigheden af samtaler, der gennemføres som fællesmøder. Det bemærkes, at den varighed, der fremgår af tabel 4.7, er den varighed, der er afsat til samtalen i AK-Booking, som også fremgår af tabel 4.6. Samtalernes faktiske varighed kan adskille sig fra disse tal.

Tabel 4.7: Individuelle samtalers varighed i minutter, maj-september 2012

Pct.	5 min.	10 min.	15 min.	20 min.	30 min.	45 min.	60 min.	210 min.	Total	Antal
AAK	0,0	78,6	2,4	0,0	13,9	0,0	5,2	0,0	100	8.846
DSA	0,0	0,0	0,0	0,0	16,4	0,0	10,6	73,0	100	530
FTF-A	81,2	0,0	0,0	14,2	4,6	0,0	0,0	0,0	100	7.866
NNF's a-kasse	0,0	0,0	27,0	0,0	69,6	3,5	0,0	0,0	100	2.403
IAK	0,0	0,0	53,9	0,0	22,7	0,0	23,4	0,0	100	3.027
Krifas a-kasse (Aarhus)	0,0	0,0	53,3	0,1	42,0	0,0	4,7	0,0	100	1.541
Ledernes a-kasse	0,0	0,0	0,0	67,7	30,0	0,0	2,3	0,0	100	4.150
Magistrenes a-kasse	0,0	20,0	78,2	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	100	4.299
Total	19,6	23,9	20,4	12,0	18,4	0,3	4,2	1,2	100	32.662

Kilde: AK-Booking.

Note: Til trods for, at fællesmøder er sorteret fra i tabellen, er der fortsat samtaler i DSA med en varighed på 210 minutter. Det skyldes formentlig, at nogle af disse samtaler, der egentlig foregår som fællesmøder, er registreret som individuelle møder.

Flertallet af samtalerne, der er gennemført i regi af forsøget, har haft en varighed på mellem 5 og 15 minutter (64 pct.), mens 35 pct. af samtalerne varer mellem 20 og 60 minutter.

FTF-A og AAK adskiller sig fra de øvrige a-kasser ved at have en særligt høj andel af samtaler med en kort varighed. Omkring 80 pct. af samtalerne i de to a-kasser har en varighed på enten 5 eller 10 minutter. Som led i midtvejsstatus har begge a-kasser oplyst, at de vil foretage justeringer af deres udbud. I FTF-A bliver det korteste tidsrum for en telefonsamtale fremover 15 minutter. Og i AAK vil man søge at finde ressourcer til at udbyde flere personlige samtaler af 30 minutters varighed.

I IAK, Krifas og Magistrenes a-kasser har flertallet af samtalerne en varighed på 15 minutter, mens der til flertallet af samtalerne i de øvrige a-kasser (DSA, NNF's a-kasse og Ledernes a-kasse) er afsat 20 minutter eller mere til medlemmet.

4.6 Samtaleemner

Det er en del af forsøget, at medlemmerne skal have mulighed for at vælge, hvad de ønsker at tale med deres a-kasse om. I praksis udbyder a-kasserne en række forskellige samtaleemner, som medlemmerne kan vælge imellem.¹² I tabel 1 i bilaget er de forskellige emner gengivet.

Der er forskel på antallet og karakteren af de emner, a-kasserne udbyder. Fx kan medlemmerne i NNF's a-kasse vælge mellem 11 forskellige emner, mens de i AAK kan vælge mellem fire.

For at skabe et grundlag for en sammenlignelig statistik på tværs af a-kasserne,

¹² Derudover giver AK-Booking nu medlemmet mulighed for at knytte en kort tekst til sit emnevalg og uddybe, hvad de gerne vil tale om ved samtalen.

fastlagde forsøgs-a-kasserne på en workshop i oktober 2011 fire fælles kategorier for samtaler. A-kasserne skal knytte de samtaler, de udbyder, til én af disse fire kategorier i AK-Booking. Kategorierne er:

- *Vejledning om rettigheder, pligter og redskaber.* I denne kategori placeres samtaler, der vedrører love, regler og redskaber.
- *Jobsøgning.* I denne kategori placeres samtaler, der vedrører jobsøgning, fx: Rådgivning om jobåbninger og job i forskellige brancher, hjælp til ansøgninger mv.
- *Uddannelse og opkvalificering.* I denne kategori placeres samtaler, der vedrører uddannelse og opkvalificering, dvs. alle former for aktive tilbud og ordinær uddannelse mv.
- *Afklaring af jobperspektiv og motivation.* I denne kategori placeres samtaler, der omhandler motivation og afklaring af, hvad den ledige vil med sit arbejdsliv.

Af tabel 4.8 fremgår en fordeling af de valgte samtaleemner inden for de fire kategorier.

Tabel 4.8: Samtaleemner fordelt på kategorier, maj-september 2012						
Pct.	Afklaring af jobperspektiv og motivation	Jobsøgning	Uddannelse og opkvalificering	Vejledning om rettigheder, pligter og redskaber	Total	<i>Antal</i>
AAK	1,9	61,6	9,5	27,0	100	11.520
DSA	3,9	6,6	0,0	89,6	100	1.447
FTF-A	4,4	7,9	4,8	82,9	100	11.003
NNF's a-kasse	7,2	9,9	9,3	73,7	100	2.403
IAK	10,6	58,5	0,0	30,9	100	3.068
Krifas a-kasse (Aarhus)	33,1	24,5	8,8	33,7	100	2.147
Ledernes a-kasse	1,3	67,8	0,6	30,3	100	5.896
Magistrenes a-kasse	0,1	3,5	0,5	95,8	100	6.614
Total	4,7	33,7	4,8	56,9	100	44.098

Kilde: AK-Booking.

Flertallet (57 pct.) af samtalerne er booket til at handle om *vejledning om rettigheder, pligter og redskaber*. 34 pct. handler om *jobsøgning*, 5 pct. handler om *uddannelse og opkvalificering*, og 5 pct. handler om *afklaring af jobperspektiv og motivation*.

De enkelte kategorier fylder forskelligt i a-kasserne. I en række a-kasser (NNF's a-kasse, FTF-A, DSA, og Magistrenes a-kasse) handler flertallet (mellem 74 og 96 pct.) af samtalerne om *vejledning om rettigheder, pligter og redskaber*. I andre a-kasser (IAK, AAK og Ledernes a-kasse) er *jobsøgning* det dominerende indhold. I Krifas a-kasse er samtalerne mere jævnt fordelt på de forskellige emner.

En væsentlig forklaring på de konstaterede forskelle er, at a-kasserne har kategoriseret den første samtale med nyledige forskelligt. Nogle a-kasser kategoriserer denne samtale som *vejledning om rettigheder, pligter og redskaber*, mens andre kategoriserer den som *Jobsøgning*. A-kasserne samarbejder aktuelt om at skabe ensartede retningslinjer for kategorisering.

De fleste a-kasser har i et eller andet omfang ændret deres udbud af samtaler i løbet af forsøgsperioden. Det gælder både samtalerens antal, emne, form og varighed. Ændringerne skyldes typisk, at a-kasserne har fået erfaringer med, hvor lang tid samtalerne tager, og hvilke emner og samtaleformer der er (u)populære blandt medlemmerne.

I nogle a-kasser har man valgt at indsnævre medlemmernes valgmuligheder, fordi man i første omgang havde udbudt en så bred vifte af samtaleemner og -former, at medlemmerne ikke kunne overskue mulighederne. Andre a-kasser har tilpasset varigheden af visse samtaler. Fx har en a-kasse fjernet muligheden for, at en personlig samtale kan vare 15 minutter, fordi man oplevede, at det ikke var muligt at gennemføre en ordentlig personlig samtale på så kort tid.

Endelig er der a-kasser, der efter forsøgets start har udbudt samtaler med forsikringsmedarbejdere. Det vil sige medarbejdere, der kan svare på tekniske spørgsmål om dagpengesatser, regler om supplerende dagpenge, efterløn, sygdom og barsel mv. Det er man imidlertid gået bort fra igen, da der ikke har vist sig nogen nævneværdig efterspørgsel. A-kassernes erfaring er, at medlemmerne i stedet ringer til a-kassen for at få et hurtigt svar på sådanne spørgsmål.

A-kasserne er generelt tilfredse med, at medlemmerne har mulighed for at angive et emne på forhånd. Selvom der langt fra altid er overensstemmelse mellem det emne, medlemmet har valgt, og det vedkommende gerne vil tale om, giver emnevalget alligevel en retning for samtalen. Medlemmets mulighed for at angive et emne betyder derfor, at medarbejderen i a-kassen har mulighed for at forberede sig til samtalen. Når der viser sig at være en uoverensstemmelse, tager medarbejderen udgangspunkt i det, medlemmet gerne vil tale om på dagen.

Ifølge a-kasserne skyldes uoverensstemmelsen mellem det valgte emne og det faktiske indhold i samtalerne, at det ikke er alle medlemmer, der er lige bevidste om, hvilket emne de vælger. Nogle gange vælger medlemmerne blot det emne, der står øverst i valgmenuen. Andre gange vælger medlemmerne det samme emne, som de valgte ved sidste samtale. Derudover kan en forklaring være, at den lediges situation har ændret sig, siden samtalen blev booket – fx kan de være indkaldt til en jobsamtale, som de gerne vil drøfte med medarbejderen.

En a-kasse har taget konsekvensen af dette og tilbyder nu kun få og brede emner for samtalerne, så det ikke er så specifikke emner, medlemmerne skal vælge mellem.

4.7 Valg af sagsbehandler

Som led i forsøget skal medlemmerne have mulighed for at vælge mellem flere sagsbehandlere i a-kassen. For at støtte medlemmernes valg kan de se medarbejderens navn, en kort beskrivelse af vedkommende og – nogle gange – et foto i AK-Booking.

Der er en naturlig grænse for, hvor mange samtaler den enkelte medarbejder kan udbyde. Derfor er medlemmerne ofte nødt til at vælge, om de ønsker at prioritere muligheden for at vælge en sagsbehandler – og vente til vedkommende har en ledig tid – eller om det fx er vigtigere at komme til samtale i a-kassen på et bestemt tidspunkt eller med en bestemt mødeform.

I *Undersøgelse af tilfredshed med samtaler og valgmuligheder i a-kassen før samtaleforsøg* angav 10 pct. af de ledige, at det ville have betydning for deres tilfredshed med samtalerne i a-kassen, hvis de kunne vælge, hvilken a-kassemedarbejder de skulle tale med. Det er da også a-kassernes vurdering, at kun et fåtal af medlemmerne benytter sig af muligheden. Ifølge a-kasserne er medlemmerne typisk mere optagede af, at få den rette samtaletid og det rette indhold i samtalen.

Alligevel er der udbredt opbakning til at give medlemmerne valgmuligheden. Det er a-kassernes vurdering, at de medlemmer, der anvender muligheden for at vælge sagsbehandler, er glade for muligheden. Og de øvrige medlemmer er tilfredse med, at muligheden eksisterer, også selvom de ikke benytter sig af den.

4.8 Medlemmernes tilfredshed

For at måle tilfredsheden med de gennemførte samtaler, modtager medlemmerne en sms umiddelbart efter samtalen. Hvis medlemmet ønsker at angive sin vurdering af samtalen, skal vedkommende svare AK 1, AK 2, AK 3, AK 4 eller AK 5 afhængigt af, hvor tilfreds han eller hun har været med samtalen.¹³ AK 1 er meget tilfreds, og AK 5 er meget utilfreds. AK 9 betyder 'ved ikke'.

Af tabel 4.9 fremgår resultatet af målingerne af medlemmernes tilfredshed med de samtaler, de har deltaget i.

¹³ Hvis medlemmet ikke svarer med denne syntaks, bliver svaret betragtet som ugyldigt.

Tabel 4.9: Tilfredshed med samtaler, maj-september 2012

Pct.	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Ugyldigt svar	Total	Antal
AAK	53,8	33,1	8,5	2,0	1,1	0,8	0,8	100	5.326
DSA	46,7	38,1	8,8	1,2	0,8	2,0	2,4	100	501
FTF-A	55,5	30,2	8,5	2,1	1,1	1,0	1,6	100	5.868
NNF's a-kasse	66,7	23,6	4,0	1,4	0,6	1,4	2,4	100	962
IAK	58,5	27,7	7,5	2,3	1,3	2,1	0,6	100	1.034
Krifas a-kasse (Aarhus)	50,7	32,5	7,8	3,4	2,0	1,8	1,9	100	968
Ledernes a-kasse	61,4	27,0	5,7	1,5	1,2	0,7	2,5	100	3.186
Magistrenes a-kasse	55,6	30,9	7,4	1,8	1,1	1,9	1,3	100	2.802
Total	56,2	30,4	7,6	2,0	1,1	1,1	1,5	100	20.647
Før forsøget*	19,8	44,0	24,0	7,4	3,8	1,0	-	100	1.478

Kilde: AK-Booking.

Note: *Tallene stammer fra *Undersøgelse af tilfredshed med samtaler og valgmuligheder i a-kassen før samtaleforsøg*, (Slotsholm 2011).

Der er udbredt tilfredshed med samtalerne i forsøget. 87 pct. af medlemmerne har angivet, at de er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med den samtale, de har været til. 8 pct. har *hverken været tilfredse eller utilfredse*, mens 3 pct. har været *utilfredse* eller *meget utilfredse*.

Slotsholm gennemførte en måling af medlemmernes tilfredshed med samtaler, før forsøget blev påbegyndt. Den viste, at 64 pct. af medlemmerne enten var *meget tilfredse* eller *tilfredse* med samtalerne. Selvom de to undersøgelser ikke er direkte sammenlignelige, tyder noget på, at tilfredsheden med samtaler er steget.

Som det fremgår af tabel 4.8, er der en ret lille variation i medlemmernes tilfredshed på tværs af a-kasserne. Andelen af medlemmer, der enten er *meget tilfredse* eller *tilfredse*, varierer fra 83 pct. i Krifa til 90 pct. i NNF's a-kasse.

Denne midtvejsstatus kan ikke belyse årsagerne til den høje tilfredshed, da der ikke er foretaget en undersøgelse blandt ledige. A-kasserne har dog som led i interviewene angivet mange forskellige forklaringer på, hvorfor tilfredsheden er så høj. Ifølge a-kasserne skyldes den højere tilfredshed dels, at medlemmerne nu har mulighed for selv at tilrettelægge deres kontakt med a-kassen, dels at indholdet i samtalerne ikke længere i så høj grad handler om kontrol af de ledige. Der er imidlertid også flere a-kasser, der kæder den høje tilfredshed sammen med, at ledige, der ønsker at være fri for a-kassens indblanding, nu kan slippe med korte telefonsamtaler.

I tabel 4.10 er medlemmernes tilfredshed med samtalerne fordelt på mødeformen.

Tabel 4.10: Tilfredshed med samtaler fordelt på mødeform, maj-september 2012				
Pct.	Fællesmøde	Individuelt møde	Telefonmøde	I alt
Meget tilfreds	42,9	64,3	60,0	56,2
Tilfreds	40,7	26,0	26,9	30,4
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,4	4,9	7,2	7,6
Utilfreds	2,5	1,5	1,9	2,0
Meget utilfreds	0,8	0,9	1,3	1,1
Ved ikke	1,1	0,9	1,3	1,1
Ugyldigt svar	1,6	1,7	1,4	1,5
Total	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>5.474</i>	<i>3.607</i>	<i>11.566</i>	<i>20.647</i>

Kilde: AK-Booking.

Der er størst tilfredshed med individuelle møder og telefonmøder, mens medlemmerne er lidt mindre tilfredse med samtaler, der er afholdt som fællesmøder. 64 pct. af dem, der har deltaget i en individuel samtale, er *meget tilfredse*, mens det gør sig gældende for 60 pct. af deltagerne i telefonmøde. Den tilsvarende andel er 43 pct. blandt dem, der har været til fællesmøder.

Til gengæld ser det ud til, at deltageres tilfredshed ikke afhænger af, hvilket emne samtalen har haft, jf. tabel 4.11. Andelen, der er *tilfreds* eller *meget tilfreds*, ligger mellem 84 og 88 pct. uanset emne.

Tabel 4.11: Tilfredshed fordelt på emne, maj-september 2012					
Pct.	Afklaring af jobperspektiv og motivation	Jobsøgning	Uddannelse og opkvalificering	Vejledning om rettigheder, pligter og redskaber	I alt
Meget tilfreds	59,5	59,9	52,3	54,1	56,2
Tilfreds	28,3	27,9	32,0	32,0	30,4
Hverken tilfreds eller utilfreds	5,7	7,1	9,4	8,0	7,6
Utilfreds	2,5	1,6	2,9	2,1	2,0
Meget utilfreds	1,3	1,1	1,4	1,1	1,1
Ved ikke	1,4	1,0	1,0	1,2	1,1
Ugyldigt svar	1,2	1,4	1,1	1,6	1,5
Total	100	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>976</i>	<i>6.944</i>	<i>946</i>	<i>11.781</i>	<i>20.647</i>

Kilde: AK-Booking.

5. Nulstillende samtale

A-kasserne skal som minimum holde en samtale med et ledigt medlem senest hver gang, medlemmet har haft tre måneders sammenlagt ledig.

I dette kapitel behandles spørgsmålet om, hvornår medlemmernes kontakt med a-kassen betragtes som en nulstillende samtale – dvs., at der efter samtalen kan gå tre måneder inden næste samtale. Derudover behandles a-kassernes tilgang til den joblog og de aftaler, der indgår i nulstillende samtaler.

5.1 Nulstillende samtaler

Det fremgår af forsøgsbekendtgørelsen, at a-kasserne skal følge op på medlemmets jobsøgning ved hver samtale. Denne opfølgning skal ske med udgangspunkt i jobloggen. Derudover skal a-kassen udarbejde en skriftlig aftale og følge op på tidligere indgåede aftaler i forbindelse med hver samtale. Når a-kassen har gjort det, kan samtalen opfattes som nulstillende.¹⁴

A-kasserne har forskellig praksis for, hvad der skal til, for at kontakten med medlemmerne registreres som en nulstillende samtale. Nogle a-kasser gør en stor indsats for at sikre, at samtaler og så vidt muligt også aktiviteter virker nulstillende. Andre skelner skarpt mellem nulstillende samtaler og andre samtaler og aktiviteter.

I nogle a-kasser skelner man meget skarpt mellem samtaler og andre aktiviteter. Ved alle samtaler med medlemmerne ser man på medlemmets joblog og udarbejder en aftale. Det gør man ikke i forbindelse med aktiviteterne. I disse a-kasser er alle samtaler nulstillende, mens aktiviteterne aldrig er det.

I andre a-kasser er skellet ikke skarpt. Fx er der a-kasser, hvor kun nogle samtaler er nulstillende. I nogle af disse a-kasser har en eller flere samtaletyper det primære formål at afklare medlemmets rådighed. Fx udbyder en a-kasse såkaldte rådighedsdage, hvor medlemmerne kan møde op og få gennemgået deres joblog og få udarbejdet en ny aftale. Så er der til gengæld andre samtaletyper, der – som udgangspunkt – ikke er nulstillende. A-kasserne forklarer, at det kan være gavnligt at holde møder med medlemmer, hvor der ikke nødvendigvis skal være fokus på medlemmets jobsøgning. Det kan fx være relevant i forbindelse med coach-samtaler eller i situationer, hvor medlemmet har været til en nulstillende samtale inden for den seneste måned.

Der er også eksempler på a-kasser, der godkender medlemmets joblog og udarbejder en fremadrettet aftale administrativt. Det sker typisk i forlængelse af, at medlemmet har deltaget i en aktivitet – fx en temadag – men uden at medlemmet har haft en samtale med en sagsbehandler. Dermed registreres forløbet som en nulstillende samtale.

Endelig er der a-kasser, som kombinerer fælles aktiviteter med en individuel samtale, der typisk ligger i forlængelse af aktiviteten. I forbindelse med den

¹⁴ Jf. § 1, stk. 6, 10 og 12, i bekendtgørelse nr. 193 af 29. februar 2012 om forsøg og udviklingsaktiviteter efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

individuelle samtale vil sagsbehandleren gennemgå joblog og udarbejde en ny aftale, så samtalen er nulstillende. Nogle a-kasser er dog gået bort fra denne praksis, da det har vist sig at være mere effektivt at bede medlemmerne booke en telefonisk samtale med a-kassen, efter de har deltaget i aktiviteten.

5.2 Jobloggen

Jobloggen er – som led i forsøget – udvidet, så den kan indeholde flere aktiviteter end det jobsøgningsskema, som loggen afløser. Det er en udvidelse, a-kasserne er tilfredse med, fordi jobsøgningsskemaet ikke tillod, at medlemmerne anførte jobsøgningsaktiviteter, som ifølge a-kasserne burde indgå i rådighedsvurderingen, fx netværksaktiviteter. At loggen er udvidet til at omhandle andet end egentlige ansøgninger betyder, at den bedre afspejler de reelle aktiviteter og derfor giver et mere retvisende billede. Det gør loggen til et bedre redskab end det tidligere jobsøgningsskema.

Selvom jobloggen ser forskellig ud på tværs af a-kasser, inddrages den på stort set samme måde i forsøget.

Medarbejderne kontrollerer typisk loggen forud for samtalerne med medlemmet. Hvis den er i orden, drøftes den ikke ved samtalen. Det betyder, at man ikke længere som standard *skal* bruge samtaletid på at tale om medlemmets hidtidige jobsøgning.

For at sikre, at medlemmerne husker at opdatere deres joblog, er der flere a-kasser, der – på forskellig vis – påminder medlemmet om, at vedkommende skal opdatere jobloggen et par dage før samtalen i a-kassen.

Det er a-kassernes oplevelse, at forsøget ikke har haft betydning for, hvor stor en andel af medlemmer, der ikke registrerer deres jobsøgning, som de skal. Ifølge a-kasserne er det mellem 10 og 25 pct. af medlemmerne, der ikke har udfyldt deres joblog forud for samtalen, eller som ikke har udfyldt den tilfredsstillende.

Når et medlem ikke har udfyldt sin joblog tilfredsstillende, får vedkommende typisk nogle få dage til at rette op på jobloggens indhold. Hvis der fortsat er problemer, gennemfører a-kassen en rådighedsvurdering.

5.3 Aftaler med medlemmet

I forbindelse med hver samtale skal a-kassen udarbejde en skriftlig aftale, som fastlægger, hvad a-kassen og medlemmet skal gøre frem til næste samtale. Aftalen erstatter den såkaldte *plan for Jobsøgning*, hvor det skulle aftales, at medlemmet skulle søge bestemte job.

A-kassernes tilgang til aftalen varierer. I nogle a-kasser beder man medlemmet om at skrive et udkast til aftalen før samtalen, hvilket man har noget blandede erfaringer med, idet relativt få ledige får det gjort. I andre a-kasser skriver medarbejderen aftalen sammen med medlemmet i forbindelse med samtalen. Og

endelig er det i nogle a-kasser sagsbehandleren, der skriver aftalen, efter samtalen har været afholdt. Den sidste praksis er den mest udbredte.

Aftalen vil typisk indeholde sagsbehandlerens opfattelse af samtalen resultat og de aftaler, der blev indgået. Aftalen vil typisk være tilgængelig for medlemmet på a-kassens selvbetjeningside.

Ifølge a-kasserne indeholder aftalen typisk aftaler om medlemmets jobsøgning og forskellige andre aftaler. Fx om, at medlemmet skal undersøge mulighederne for at deltage i seks ugers selvvalgt uddannelse, deltage i en af a-kassens aktiviteter, udarbejde eller opdatere en profil på LinkedIn eller tale jobsøgning med sit netværk. A-kassen kan også forpligte sig til at løse nogle opgaver som led i aftalen. Endelig kan aftalen indeholde små beskeder fra sagsbehandleren til medlemmet, fx et link til noget, man har talt om ved samtalen.

A-kasserne opfatter aftalen som et nyttigt redskab – blandt andet fordi den gør det nemmere for en kollega at tage over ved næste samtale. Samtidig handler aftalen om, hvad der skal til for at få job, hvor den tidligere *Plan for Jobsøgning* i højere grad var et udtryk for, hvad a-kassen krævede af medlemmet, for at vedkommende kunne blive ved med at få dagpenge.

A-kasserne skal følge op på tidligere aftaler i forbindelse med samtalerne. Det gør de ved at spørge medlemmet om, hvordan det er gået med de ting, der blev aftalt ved den forrige samtale, og hvordan erfaringerne har været. Det kan danne udgangspunkt for a-kassens forsøg på at sikre progression i aftalerne.

Nogle a-kasser nævner, at aftalen ikke har den værdi, som den burde have – blandt andet fordi det er for vanskeligt at engagere medlemmerne i at udarbejde den. De nævner, at en del ledige mangler en strategi for at komme tilbage i arbejde, og at disse ledige formentlig skal guides relativt meget for at få skabt en sådan strategi – dvs. at redskabet skal konstrueres anderledes.

Slotsholm har på ingen måde foretaget en systematisk gennemgang af aftalerne i forbindelse med denne midtvejsstatus, men blot set nogle udvalgte eksempler. Disse aftaler har været ret kortfattede – fx 'fortsætte som hidtil med fokus på at kontakte virksomheder' – og i nogen grad præget af standardformuleringer.

6. Aktiviteter

I dette kapitel sættes der fokus på aktiviteter. Det vil sige alle de arrangementer, kurser, seminarer, temadage, e-læringsforløb mv., som de ledige kan melde sig til hos deres a-kasse. Aktiviteter er i udgangspunktet ikke nulstillende, jf. tidligere.

6.1 Omfang

I alt er der gennemført 4.684 aktiviteter i forsøgsperioden. Disse aktiviteter er fordelt på 3.361 ledige – dvs. at de ledige, der har deltaget i en aktivitet, har deltaget i 1,4 aktiviteter i gennemsnit.

Af tabel 6.1 fremgår antallet af aktiviteter pr. medlem, der har deltaget i en aktivitet.

Tabel 6.1: Antal aktiviteter pr. medlem der har deltaget i aktiviteter, maj-september 2012		
	Pct.	Antal
En	75,4	2.533
To	15,9	533
Tre	5,6	187
Fire eller derover	3,2	108
Total personer	100	3.361
Total aktiviteter		4.684

Kilde: AK-Booking.

Som det fremgår har 75 pct. af dem, der har deltaget i en aktivitet, deltaget i en enkelt aktivitet. 16 pct. har deltaget i to aktiviteter, mens 9 pct. har deltaget i tre eller flere aktiviteter.

Ledige, der ikke har deltaget i aktiviteter, indgår ikke i tabel 6.1. Det skyldes, at der ikke foreligger data for målgruppen for aktiviteterne. Det kan være alle ledige – også dem med kun én ledighedsdag – og i nogle tilfælde desuden medlemmer i beskæftigelse, som frygter at blive opsagt, eller som er i deres opsigelsesperiode.

For alligevel at give et indtryk af, hvor udbredt det er at deltage i a-kassernes aktiviteter, er omfanget af aktiviteter i perioden fra maj til september 2012 opgjort i tabel 6.2. Omfanget af aktiviteter er både opgjort som antal deltagere i aktiviteter og som antallet af deltagere i aktiviteter pr. 100 ledighedsberørte i perioden. Den sidste opgørelse har den fordel, at man kan sætte aktivitetsniveauet i perspektiv og sammenligne på tværs af a-kasser.

Tabel 6.2: Aktivitetsomfang fordelt på deltagende a-kasser, maj-september 2012

	Deltagere i aktiviteter	Deltagere i aktiviteter pr. 100 ledighedsberørte i maj-september 2012
AAK	1.159	3,7
DSA*	66	1,1
FTF-A**	246	0,7
NNF's a-kasse	22	0,2
IAK	1.277	8,3
Krifas a-kasse (Aarhus)	27	-
Ledernes a-kasse	970	5,2
Magistrenes a-kasse	917	3,7
Total	4.684	3,3

Kilde: AK-Booking og Jobindsats.dk.

Note: Efter det oplyste er der ikke en klar geografisk afgrænsning af Krifas a-kasses Aarhus-afdeling. Derfor er antal aktiviteter pr. ledighedsberørt i Krifas a-kasse ikke angivet i tabellen. Antal ledighedsberørte for september er sat til gennemsnittet for maj-august måned, da september-tallet ikke var tilgængeligt på opgørelsestidspunktet. * For DSA er beregningen foretaget for juli-september. ** FTF-A oplyser, at de har gennemført 1.019 aktiviteter, som ikke er registreret i AK-Booking.

IAK og Ledernes a-kasse skiller sig ud ved at have højere deltagelse i aktiviteter (henholdsvis otte og fem deltagere pr. 100 ledighedsberørte). En forklaring på, at netop disse a-kasser har et relativt højt deltagelsesomfang, er, at de gør en systematisk indsats for at få medlemmerne til at deltage i aktiviteterne. Fx har medarbejderne i Ledernes a-kasse ved kontakt med medlemmerne fokus på, om de kan drage nytte af at deltage i en af de udbudte aktiviteter. Hvis et medlem viser interesse for en aktivitet, tilbyder medarbejderen at tilmelde medlemmet med det samme. Det gør man dels som en service, dels fordi man ved, at medlemmerne ikke altid får det gjort. Andre a-kasser afstår herfra, idet de er bekymrede for, at aktiviteten i givet fald ikke vil fremstå som frivillig, men som en aktivitet, a-kassen har pålagt medlemmet at deltage i. Det er imidlertid en misforståelse, da det alene er ved samtaler, der datamæssigt skelnes mellem, om samtalen er booket før eller efter henvendelse fra a-kassen.

I DSA, FTF-A, NNF's a-kasse og Krifas a-kasse har der været et relativt lavt deltagelsesomfang (Omkring 1 deltager pr. 100 ledighedsberørte eller færre), mens Magistrenes a-kasse og AAK ligger på mellem tre og fire deltagere pr. 100 ledighedsberørte.

A-kasserne har forskellige forklaringer på deltagelsesomfanget.

For det første er der a-kasser, der angiver, at de gennemfører aktiviteter, som ikke er registrerede i AK-Booking.¹⁵

¹⁵ Fx oplyser FTF-A, at man har gennemført aktiviteter med 1.019 deltagere i perioden, som ikke er registreret i AK-Booking. Begrundelsen for, at aktiviteterne ikke indgår i AK-Booking er organisatorisk. I FTF-A har der forud for forsøget været en organisatorisk adskillelse af de medarbejdere, der gennemfører aktiviteter og de medarbejdere, der gennemfører samtaler. Denne organisation har man valgt at fastholde og man har samtidig valgt, at aktiviteterne ikke skal registreres i AK-Booking.

For det andet er der a-kasser, der stiller spørgsmålstejn ved, om tallene fra AK-Booking er korrekte. Fx gav repræsentanter fra Krifas a-kasse og FTF-A i forbindelse med de gennemførte interview udtryk for, at de gennemfører flere aktiviteter, end der fremgår af dataudtrækket fra AK-Booking.

For det tredje er der a-kasser, der har oplevet, at der – efter forsøget startede – er sket et fald i antallet af deltagere i aktiviteter. A-kasserne vurderer, at det skyldes, at medlemmerne nu skal benytte AK-Booking, når de tilmelder sig i stedet for fx blot at tilmelde sig via a-kassens hjemmeside. Det udgør en barriere på grund af den manglende brugervenlighed i AK-Booking.

Endelig angiver nogle a-kasser, at de i første omgang har haft fokus på at få samtalerne til at fungere i den indledende fase af forsøget, og at de nu har rettet fokus mod at få medlemmerne til i højere grad at deltage i aktiviteterne.

Som det fremgår af tabel 6.3 er der en stigende tendens i antallet af deltagere i aktiviteter, så noget kunne tyde på, at a-kasserne har held med at øge medlemmernes deltagelse. Mens der i maj var 963 deltagere i aktiviteter, var der i september 1.505 deltagere.

Tabel 6.3: Antal deltagere i aktiviteter, maj-september 2012

Pct.	Maj	Juni	Juli	August	September	Total
AAK	265	253	93	295	253	1.159
DSA	0	0	1	23	42	66
FTF-A	0	43	0	46	157	246
NNF's a-kasse	2	0	4	13	3	22
IAK	197	220	68	211	581	1.277
Krifas a-kasse (Aarhus)	13	4	4	3	3	27
Ledernes a-kasse	289	172	116	189	204	970
Magistrenes a-kasse	197	171	51	236	262	917
Total	963	863	337	1.016	1.505	4.684

Kilde: AK-Booking.

Note: Et medlem kan deltage i flere aktiviteter. Derfor er antal deltagere ikke nødvendigvis unikke personer.

6.2 Indhold og varighed

A-kasserne udbyder en lang række forskellige aktiviteter. I tabel 2 i bilaget er emnerne i de forskellige udbudte aktiviteter gengivet. Som det fremgår, kan medlemmerne i en a-kasse vælge mellem mere end 20 forskellige aktiviteter. I en anden a-kasse udbydes der tre forskellige aktiviteter. Emnerne varierer fra job-søgning i udlandet over vejledning i jobsøgning til virksomhedspræsentationer og

mindfulness.

Flere a-kasser oplyser, at de i løbet af forsøgsperioden har fjernet tilbud, der ikke er nogen efterspørgsel efter, ligesom nogle a-kasser har udviklet nye tilbud for at efterkomme en efterspørgsel fra medlemmernes side. Andre a-kasser igen har et rullende program, hvor der hele tiden skiftes i aktiviteterne.

For at skabe et grundlag for en sammenlignelig statistik på tværs af a-kasserne har a-kasserne – på en workshop i oktober 2011 – fastlagt seks emnekategorier, som a-kasserne skal knytte hver enkelt aktivitet til. Fordelingen på emner fremgår af tabel 6.5.

Tabel 6.5: Emner for aktiviteter, maj-september 2012

Pct.	Afklaring af jobperspektiv og motivation	Arbejdsmarkedet	Jobsøgning	Personlig udvikling	Uddannelse og opkvalificering	Vejledning om rettigheder, pligter og redskaber	Total	Antal
AAK	11,9	21,6	50,1	10,2	1,6	4,7	100	1.159
DSA	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100	66
FTF-A	30,1	0,0	18,7	0,0	0,0	51,2	100	246
NNF's a-kasse	0,0	0,0	95,5	0,0	0,0	4,6	100	22
IAK	10,6	12,8	52,5	5,0	8,8	10,4	100	1.277
Krifas a-kasse (Aarhus)	14,8	0,0	63,0	0,0	22,2	0,0	100	27
Ledernes a-kasse	13,8	0,0	39,9	38,9	4,9	2,6	100	970
Magistrenes a-kasse	25,0	16,3	34,7	12,1	6,7	5,3	100	917
Total	15,2	12,0	43,6	15,7	5,2	8,3	100	4.684

Kilde: AK-Booking.

44 pct. af aktiviteterne handler om *jobsøgning*. 16 pct. handler om *personlig udvikling*, 15 pct. om *afklaring af jobperspektiv og motivation*, mens 12 pct. handler om *arbejdsmarkedet*. *Vejledning om rettigheder, pligter og redskaber* (8 pct.) og *uddannelse og opkvalificering* (5 pct.) er det mindst udbredte indhold i aktiviteterne.

Det er et uomgængeligt problem ved kategorisering, at en aktivitet kan indeholde elementer fra flere kategorier. DSA har for eksempel en aktivitet, der hedder *Jobsøgning med hjertet*. Den er rubriceret under personlig udvikling, men indeholder oplagt både personlig udvikling og jobsøgning. Fordelingerne i tabel 6.5 skal ses i dette lys.

Varighed

A-kasserne fastsætter varigheden af aktiviteterne i AK-Booking. Det er denne registrerede varighed, der er grundlaget for tabel 6.6, der viser en fordeling af aktiviteterernes varighed.

Tabel 6.6: Varighed af aktivitet, maj-september 2012		
	Pct.	Antal
15-30 minutter	9,7	455
1-2 timer	29,2	1.366
2,5-3,5 timer	40,7	1.908
4 timer eller derover	15,8	740
Ukendt*	4,6	215
Total	100	4.684

Kilde: AK-Booking.

Note: Bookingsystemet har faste tidsintervaller. Derfor er der mellemrum mellem de opgivne intervaller.

* Nogle aktiviteter er registreret i AK-Booking med varigheden -1 minut. Interview har vist, at dette skyldes it-forhold i AK-Booking.

Flertallet af aktiviteterne – 70 pct. – varer mellem en og tre en halv time. 16 pct. af aktiviteterne har en varighed på fire timer eller mere, mens 10 pct. har haft en varighed på mellem 15 og 30 minutter.

6.3 Medlemmernes tilfredshed

Efter at have deltaget i en aktivitet får medlemmet en sms med spørgsmålet ”Vil du anbefale aktiviteten til andre ledige?”. Hvis medlemmet ønsker at svare, skal vedkommende sende en sms tilbage med teksten AK ja, AK nej eller AK 9 (for ved ikke).¹⁶ Fordelingen af medlemmernes svar fremgår af tabel 6.7.

¹⁶ Hvis medlemmet svarer noget andet – fx AK ja, det var rigtig godt – vil svaret blive betragtet som ugyldigt.

Tabel 6.7: Vil du anbefale aktiviteten til andre ledige? Maj-september 2012						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ugyldig	Total	Antal
AAK	84,3	7,3	6,4	2,1	100	483
DSA	91,2	5,9	2,9	0,0	100	34
FTF-A	20,5	0,0	4,6	75,0	100	88
NNF's a-kasse	75,0	0,0	25,0	0,0	100	4
IAK	78,8	2,3	7,6	11,3	100	471
Krifas a-kasse (Aarhus)	57,1	0,0	14,3	28,6	100	7
Ledernes a-kasse	90,0	2,4	5,1	2,5	100	511
Magistrenes a-kasse	84,5	5,2	7,4	3,0	100	367
Total	81,6	4,0	6,5	7,9	100	1.965

Kilde: AK-Booking.

Note: Der er kun meget få svar fra medlemmer i NNF's a-kasse og Krifas a-kasse. Derfor er besvarelsene derfra behæftet med stor usikkerhed.

Der er stor tilfredshed med aktiviteterne. 82 pct. af de medlemmer, der har deltaget i en aktivitet, vil således anbefale aktiviteten til andre. 4 pct. vil ikke, mens 7 pct. er i tvivl.

Medlemmernes tilfredshed med aktiviteterne er meget ensartet på tværs af a-kasserne. For FTF-A forstyrres dette billede dog af, at 75 pct. har givet ugyldige svar. Uanset de mange ugyldige svar er det blot mellem 0 og 7 pct., der har angivet, at de ikke ville anbefale aktiviteten til andre.

7. A-kassernes vurdering af forsøget

I dette kapitel beskrives a-kassernes vurdering af forsøget. Både for medlemmernes engagement og ejerskab, for a-kassernes ressourcestyring og -forbrug og for medarbejdernes arbejdsglæde. Derudover berøres status for a-kassernes succeskriterier for forsøget og udfordringerne med it-understøttelsen i forsøget.

7.1 Mere engagement – måske fra de forkerte

De deltagende a-kasser er meget tilfredse med forsøget, som de håber vil blive videreført. Ifølge a-kasserne betyder forsøget, at a-kassemedarbejderne i højere grad kan fungere som medlemmernes sparringspartnere i stedet for kontrollanter. Derudover vurderer a-kasserne, at medlemmernes friere adgang til at vælge samtaleform, emnet for samtalen, sagsbehandler og frivillige aktiviteter betyder, at medlemmerne er mere engagerede i eget forløb.

Forsøget er dog ikke uden problemer. A-kasserne er nemlig bekymrede for, om medlemmerne kan håndtere det ansvar, der følger med det friere valg. Bekymringen er, at det er de stærke ledige, der vælger de lange personlige samtaler, og som vælger at deltage i a-kassernes aktiviteter, mens de svage ledige vælger korte telefonsamtaler og undlader at deltage i aktiviteter.

Medarbejderne oplever, at der i praksis kan være grund til bekymring. Fx er der medlemmer, der vælger korte telefonsamtaler, og som ikke benytter de frivillige tilbud, selvom de – ifølge a-kassen – har behov for mere støtte og vejledning. A-kasserne har forsøgt at håndtere denne problemstilling på forskellige måder.

I IAK giver det screeningsredskab, der indgår i det tilknyttede projekt, mulighed for, at a-kassen kan målrette indsatsen over for de udsatte ledige. I hvert fald i starten af ledighedsforløbet.

I andre a-kasser er det op til medarbejderne at være opmærksomme på, om der er ledige, der har brug for en mere omfattende kontakt med a-kassen. I nogle a-kasser har medarbejderne mulighed for at fratage særlige grupper muligheden for selv at vælge kontaktform. I andre er der regler for, hvor ofte medlemmerne må gennemføre samtalerne telefonisk. Endelig overvejer nogle a-kasser at lave obligatoriske forløb med personlige samtaler for udvalgte grupper af medlemmer, fx langtidsledige. Men der er også a-kasser, der ikke har håndteret denne udfordring.

7.2 Ressourcestyring og -forbrug

Forsøget har betydet, at flere a-kasser har fået bedre overblik over deres ressourcer. Som led i forsøget har de nemlig samlet alle a-kassens aktiviteter i ét bookingsystem. Det giver a-kasserne et bedre grundlag for at udnytte ressourcerne

effektivt og et bedre overblik over, hvor mange aktiviteter de gennemfører for deres medlemmer.

Forsøget har imidlertid også en række ulemper, når det gælder ressourcestyring.

For det første kan a-kasserne ikke længere blot beslutte, hvilke samtaler der skal gennemføres hvornår. I forsøget er det op til medlemmerne at beslutte, hvornår de vil til samtale med a-kasserne. Derfor skal a-kasserne styre deres ressourcer efter medlemmernes efterspørgsel og løbende justere udbuddet efter den. Det oplever flere a-kasser som en udfordring. Udfordringen bør dog være overkommelig, eftersom de færreste medlemmer booker flere samtaler end de lovpligtige.

For det andet skal a-kasserne nu planlægge medarbejdernes tid for en længere periode end tidligere. Hvor lederne før planlagde medarbejdernes tid i den kommende måned, er det i dag nødvendigt at allokere deres tid i de kommende tre måneder, så medlemmerne har mulighed for at vælge mellem flere tider. Det betyder blandt andet, at a-kassernes fleksibilitet, når der fx skal gennemføres politiske tiltag med kort varsel, er mindre end tidligere.

Man kan ikke på grundlag af denne midtvejsstatus konkludere, hvordan forsøget har påvirket ressourceforbruget. Der er elementer, der trækker i forskellig retning.

Den store udbredelse af telefonsamtaler er alt andet lige ressourcebesparende. Både fordi samtalerne er korte, og fordi der er færre udeblivelser. Samtidig beskriver nogle a-kasser, at de i langt højere grad end tidligere arbejder landsdækkende (blandt andet fordi telefonsamtaler gør det muligt) og dermed udnytter ressourcerne bedre.

Omvendt har medlemmerne nu fået mulighed for at deltage i flere samtaler end tidligere. I det omfang, de benytter sig af denne mulighed – hvilket indtil nu kun er sket i begrænset omfang – vil det isoleret set føre til større ressourceforbrug i a-kasserne. Samtidig tilbyder nogle a-kasser flere lange samtaler end tidligere (hvor standarden var rådighedssamtaler, der var mere eller mindre ens for alle), hvilket isoleret set trækker i retning af et stigende ressourceforbrug.

Det skal også nævnes, at et forsøg som *Den gode samtale* altid vil kræve nogle opstartsomkostninger. Det er også tilfældet her.

7.3 Medarbejderudvikling og -tilfredshed

Forsøget stiller krav til medarbejderne i a-kasserne. Både fordi de skal kunne varetage samtaler og gennemføre aktiviteter på flere områder end tidligere, og fordi samtalerne har skiftet karakter. Mens der tidligere var tale om standardiserede samtaler med et lille individuelt tillæg, er der nu tale om samtaler, der hver især kan være forskellige.

A-kasserne har – som hovedregel – valgt, at deres medarbejdere skal kunne varetage alle de samtaler og aktiviteter, som a-kasserne udbyder. På enkelte områder er det kun udvalgte sagsbehandlere, der kan afholde samtalen eller gennemføre aktiviteten. Det drejer sig fx om coachingsamtaler, samtaler om

selvstændig bibeskæftigelse og samtaler, der vedrører muligheden for at arbejde i udlandet.

For at medarbejderne kan leve op til dette krav, har nogle a-kasser valgt at efteruddanne medarbejderne. Fx har man i en a-kasse valgt at give alle medarbejdere en efteruddannelse i karrierecoaching. I en anden a-kasse er medarbejderne blevet uddannet i at 'sælge' de frivillige aktiviteter, når de er i kontakt med medlemmerne. I andre a-kasser har man inddraget medarbejderne i udviklingen af projektet og ladet dem udvikle sig herigennem.

Hele vejen rundt giver a-kasserne udtryk for, at forsøget har givet større tilfredshed blandt medarbejderne. Det skyldes ikke mindst, at medarbejderne oplever, at deres dialog med medlemmerne er mere kvalificeret og meningsfuld end tidligere.

7.4 Opfyldelse af succeskriterier

Inden forsøget gik i gang, skulle de deltagende a-kasser beskrive, hvordan de ville gribe forsøget an i en såkaldt projektbeskrivelse. I den forbindelse har a-kasserne opstillet succeskriterier for deres deltagelse i forsøget.

Disse succeskriterier er forskellige fra a-kasse til a-kasse – både hvad angår fokus, og hvor konkrete og målbare kriterierne er. Nogle succeskriterier er meget konkrete og målbare succeskriterier, jf. tabel 3 i bilaget, mens andre blot angiver en retning.

I forbindelse med de gennemførte interview er a-kasserne blevet spurgt om, hvordan de aktuelt ser status på de succeskriterier, de har opstillet. A-kasserne er generelt positive i deres vurdering af, om de kan leve op til de opstillede succeskriterier. Det gælder ikke mindst de succeskriterier, der vedrører medlemmernes tilfredshed.

Status for enkelte af succeskriterier kan vurderes på baggrund af de månedlige datatræk fra AK-Booking. Andre forudsætter data fra a-kassernes egne målinger af tilfredshed mv. I det omfang, det har været muligt at vurdere status for kriterierne, er den gengivet. Det skal dog understreges, at det endnu er for tidligt at vurdere, om succeskriterierne vil blive opfyldt som led i forsøget.

7.5 it

Alle a-kasser i forsøget anvender AK-Booking til at administrere samtaler og aktiviteter. AK-Booking har også skullet fungere som kilde til statistik i forsøget. Det har ikke været uden problemer, fordi AK-Booking er et administrationssystem og ikke et system, der er skabt til statistikproduktion. Det betyder, at administrative hensyn i a-kasserne nogle gange kommer i konflikt med hensyn til datakvaliteten.

At systemet har en administrativ karakter betyder også, at der ikke rettes fejl med tilbagevirkende kraft. Når det fx opdages, at en samtale er fejlrubriceret, vil ændringen til det korrekte ikke have tilbagevirkende kraft.

Udfordringerne med statistikken skyldes imidlertid også a-kassernes registreringspraksis. Som det er fremgået af rapporten, er der a-kasser, der ikke registrerer alle deres aktiviteter i AK-Booking.

Trods disse forbehold giver bookingsystemet efter Slotsholms opfattelse et solidt og hidtil uset indblik i karakteren og varigheden af a-kassernes samtaler.

Medlemmerne er som hovedregel i stand til at booke samtaler og aktiviteter i AK-Booking. Derfor er det kun en meget lille andel af medlemmerne, der henvender sig til a-kasserne for at få hjælp til at booke deres samtaler.

I forbindelse med de gennemførte interview har Slotsholm fået forevist, hvordan valgmulighederne bliver præsenteret for medlemmerne i AK-Booking. På den baggrund synes der ikke at være tvivl om, at indretningen af AK-Booking har betydning for medlemmernes valg af samtaler, aktiviteter og sagsbehandlere. Fx skal medlemmer, der ønsker at booke en samtale, først vælge emne for samtalen, samtalens form og varighed og evt. vælge en medarbejder, før systemet viser, om der er mulighed for at få en samtale med a-kassen med netop denne kombination. Flere a-kasser oplever, at medlemmerne bliver frustrerede, når de har vanskeligt ved at finde den samtale, de gerne vil have. Derfor vælger de i stedet den først tilgængelige samtale, som ofte er en kort telefonsamtale.

A-kasserne efterlyser på den baggrund en mere intelligent valgliste, som gør, at muligheder, der ikke er tilgængelige, ikke kan vælges. Nogle a-kasser har forsøgt at løse problemet ved at vise valgmulighederne på deres egen hjemmeside og samtidig linke til AK-Booking, så medlemmet blot kan klikke på linket og gå direkte til booking af samtalen eller aktiviteten.

Tabel 1: Samtaleemner	
A-kasse	Samtaleemner
AAK	Generel opfølgningssamtale
	Input til CV og ansøgning
	Opkvalificering, løntilskud og praktik
	Jobsøgning og feedback på CV og ansøgning
DSA	CV møde – kom godt fra start
	Vejledning – kom godt videre
	Jobsøgning – kom hurtigt i arbejde
	Uddannelse – et hav af muligheder
	Afklaring og motivation – find din vej
FTF-A	Intromøde for nyledige
	KUNST Intro-møde for nyledige
	Intro-Meeting for Unemployed Graduates
	Telefonsamtale kort
	Den gode ansøgning
	Det skarpe cv
	Uddannelse – frivilligt arbejde
	Sparring
	Jobsøgningsstrategi
	Ledighed og stress
	Jobsamtalen
	Nyuddannet
	Alternativ jobsøgning
	NNF's a-kasse
Selvstændig bibeskæftigelse	
Tast-selv a-kassen	
Søg job i et andet EØS-land	
Hjælp til at finde job på NNF job	
Skift til nye fagområder	
Sparring om skriftlige ansøgninger	
Sparring om at søge personligt og telefonisk	
Hvilke uddannelses/kursus muligheder har jeg	
Jobmuligheder, afklaring af styrker	
Coachsamtale om motivation og jobmuligheder	

IAK	Rådgivning om CV og ansøgning
	Advice on your CV and application
	Uformelle jobsøgningsmetoder
	Afklaring af jobperspektiv og kompetencer
	Coaching og motivation
	Advice on your job interview
	Rådgivning om jobsamtalen
	Generelle spørgsmål og godkendelse af jobsøgning
	General advice and approval of your joblog
	Spørgsmål om rettigheder og pligter
Krifas a-kasse (Aarhus)	Vejledning om rettigheder, pligter og redskaber
	Jobsøgning
	Uddannelse og opkvalificering
	Motivation
	Valgfrit emne
Ledernes a-kasse	Efterløn
	Supplerende dagpenge
	Selvstændig bibeskæftigelse
	Kort gennemgang af joblog
	Personlig sparring
Magistrenes a- kasse	Hjælp til jobsøgning
	Jobmarkedet
	Min situation
	Muligheder, når jeg er ledig
	Rådighedsgodkendelse
	Hjælp til jobsøgning, muligheder på arbejdsmarkedet, aktivering

Note: Oversigten er opbygget på baggrund af skærbilleder fra a-kasserne, gennemgang af valgmuligheder ved interview samt oversigter på a-kassernes hjemmesider.

Tabel 2: Aktiviteternes indhold	
A-kasse	Emner
AAK	Fra idé til egen virksomhed
	Jobsøgning i Sverige og Norge
	Kend dine styrker
	Kom på forkant med jobbet
	Når dagpengene er ved at slippe op
	Praktisk træning til jobsamtalen
	Styrk din skriftlige præsentation
	Uopfordret jobsøgning – styrk dit netværk aktivt
	Virksomhedspræsentation – akademikerjob i bilbranchen
	Virksomhedspræsentation – fremtidens byggeri
	Virksomhedspræsentation – akademikerjob i Grønland
DSA	Positiv psykologi
	MBTI
	Stress og ledighed
	Hav hjertet med i din ansøgning og CV
	Mindfulness
FTF-A	Selvstændig og i a-kasse – for kunstnere
	Arbejdssøgning i DK og i udlandet
	Udbetaling i DK og i udlandet
	Gå hjem møde om efterløn
	Vikar – er det noget for dig?
	LinkedIn
	Jungs Typeindikator
NNF's a-kasse	Net-café NNF job
	Net-café skriftlig jobansøgning
	Det lokale arbejdsmarked
	Efteruddannelse
	Afklaring af jobperspektiv
IAK	Netværk for nyuddannede
	Motivation
	Kom godt i gang
	Jobbørs
	Uopfordret jobsøgning
	Job Nu Netværk
	Personligt lederskab

	Har du styr på din markedsværdi?
	Har du styr på kompetencerne?
	Få hands-on på LinkedIn
	LinkedIn in English
	Kend din type
	Netværk for ledere
	Netværk for iværksættere
	Netværk for nyuddannede
	Kickstart your job search
	Overtal andre til at sige ja
	Telecanvas
	Brug din aktivering strategisk
	Mindfulness
	Jobsamtalen
	Feedback på ansøgning
	Den tredje karriere
	Jungs type indikator
	Overvejer du at blive selvstændig?
	Job i Norge
	Gå-hjem-møder og virksomhedspræsentationer
Krifas a-kasse (Aarhus)	Sparring på CV/ansøgning
	Motivation
	Netværk
Ledernes a-kasse	Workshop: Vikarbureau/rekruttering
	Qvick ansøgning/CV
	Sparring på ansøgning/CV
	Workshop: Jobsamtalen
	Workshop: Ansøgning/CV
	Haste feedback på ansøgning
	Workshop: Iværksætter
	Workshop: Hvad findes af uddannelser og kurser
	Afklaringsforløb
	Workshop: Sociale medier
	Workshop: Netværk
	Workshop: Energi/trivsel
Magistrenes a-kasse	Erfarne akademikere på jobjagt
	Fri Agent? Iværksætter? Selvstændig?

	Job i gymnasiet
	Kompetenceafklaring
	Mangfoldighedsledelse

Note: Oversigten er opbygget på baggrund af screendumps fra a-kasserne, gennemgang af valgmuligheder ved interview samt oversigter på a-kassernes hjemmesider.

Tabel 3: Status på succeskriterier		
A-kasse	Succeskriterium	Status
AAK	75 pct. skal være tilfredse eller meget tilfredse med samtaler	87 pct. har angivet, at de er meget tilfredse eller tilfredse med samtalerne
	70 pct. af medlemmerne skal mene, at de kommer tættere på job ved samtaler indenfor emnerne: jobsøgning, afklaring, uddannelse/aktivering, uddannelse/personlig udvikling	Ifølge AAKs egne tal mener 50 pct. af medlemmerne, at det er tilfældet
	65 pct. af medlemmerne skal mene, at de mødte en forståelse for og indsigt i deres fag og arbejdsmarked	Ifølge AAKs egne tal mener 65 pct. af medlemmerne, at det er tilfældet.
	75 pct. af medlemmerne anbefaler arrangementer hos AAK til andre	84 pct. vil anbefale aktiviteter til andre ledige
DSA	Øget tilfredshed med kontaktførelse blandt medlemmer. Fremgang fra indeks 60 i egen medlemstilfredshedsundersøgelse i 2011 til indeks 70 ved udgangen af 2012	-
	Forbedrede resultater i forhold til 'Undersøgelse af tilfredshed med samtale og valgmuligheder i a-kassen før samtaleforsøg' (ikke nærmere specificeret)	-
FTF-A	75 pct. skal være tilfredse eller meget tilfredse med samtaler	86 pct. af tilfredse eller meget tilfredse med samtaler
	50 pct. skal i høj eller nogen grad mene, at samtaler med a-kassen har været en hjælp til at komme i job	-
	Flere medlemmer skal løbende booke sig til samtaler, således at færre medlemmer skal indkaldes til obligatorisk 3-måneders samtale (ikke nærmere specificeret)	-
	Kortere ledighedsperiode (ikke nærmere specificeret)	-
NNF's a-kasse	Øget tilfredshed blandt medlemmerne (ikke nærmere specificeret)	-
	Kortere ledighedsperiode (ikke nærmere specificeret)	-
	Bedre oplevelse af service (ikke nærmere specificeret)	-
IAK	85 pct. af medlemmerne skal være meget tilfredse eller tilfredse med samtalerne	86 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med samtaler
	En mere positiv tilgang til samtalerne i a-kassen (ikke nærmere specificeret)	-
Krifas a-kasse (Aarhus)	Nedbringelse af medlemmernes ledighedsperiode med to uger	Ifølge Krifas a-kasses egne opgørelser er det lykkedes at forkorte medlemmernes ledighedsperiode med omkring fire uger.
	Minimum kontakt med medlemmerne en gang om måneden	-
	Mere tilfredse medarbejdere (ikke nærmere specificeret)	-
	Højere medlemstilfredshed med service/samtaler/aktiviteter (ikke nærmere specificeret)	-

Ledernes a-kasse	Mindst 30 pct. af medlemmerne gør brug af de frivillige aktiviteter	-
	Mindst 50 pct. af medlemmerne oplever, at samtalerne er en hjælp til at komme i job	-
	Mindst 80 pct. af medlemmerne oplever, at de har indflydelse på samtaleemnerne	-
	Mindst 80 pct. af medlemmerne er tilfredse med samtalerne form og indhold	-
	Medlemmerne får en bedre opfattelse af kontinuitet i deres møder med a-kassen (ikke nærmere specificeret)	-
	Konsulenter bruger mindre tid på administration og kontrol og mere tid på sparring og rådgivning (ikke nærmere specificeret)	-
Magistrenes a-kasse	Udvikling af nye medlemstilbud	-
	Øget medlemstilfredshed i forhold til målinger fra før forsøget, hvor mellem 86 og 91 pct. var tilfredse	-
	Ressourceforbruget må ikke stige	-
	Generel succes, således at der åbnes for lovgivning om øget metodefrihed og mindre kontrol	-