

Status på Jobservice Danmarks hotline

Baggrund for Jobservice Danmark

Jobservice Danmark blev som led i beskæftigelsesreformen etableret den 1. juli 2015 og giver store og landsdækkende virksomheder og virksomheder med et stort rekrutteringsbehov én indgang til beskæftigelsessystemet.

Jobservice Danmarks rolle er at bygge bro mellem virksomheder og alle landets jobcentre og gøre det lettere at få en koordineret service fra beskæftigelsessystemet i et tværgående samarbejde mellem jobcentre. Større danske virksomheder tilbydes en tættere dialog og service via jobserviceaftaler om rekruttering, opkvalificering og integration - med udgangspunkt i den enkelte virksomheds behov.

Jobservice Danmark har en hotline til virksomheder med akut behov for hjælp til rekruttering af ledig arbejdskraft. Virksomheder har fra 1. juli 2016 til 1. februar 2018 også kunne kontakte hotlinen med henblik på etablering af pladser til flygtninge, herunder Integrationsuddannelsen (IGU forløb). Hotline til IGU varetages aktuelt af Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI).

Status på hotline

Tabel 1: Status på antal opkald til hotlinen

Periode	Samlet antal	IGU	Rekruttering	Opkvalificering
Juli 2016	50	30	20	-
August 2016	59	44	15	-
September 2016	54	39	15	-
Oktober 2016	61	51	10	-
November 2016	66	46	20	-
December 2016	74	57	17	-
Opkald i alt 2016	364	267	97	
Januar 2017	123	96	27	-
Februar 2017	72	58	14	-
Marts 2017	71	59	12	-
April 2017	57	40	17	-
Maj 2017	75	59	16	-
Juni 2017	26	20	6	-
Juli 2017	44	31	13	-
August 2017	78	68	10	-
September 2017	60	47	13	-
Oktober 2017	82	49	33	-

November 2017*	132	88	44	-
December 2017	46	22	24	-
Opkald i alt 2017	866	637	229	
Januar 2018	65	35	30	-
Februar 2018	41	32	9	-
Marts 2018	47	33	14	-
April 2018	36	23	13	-
Maj 2018	52	32	20	-
Juni 2018	51	30	21	-
Juli 2018	20	15	5	-
August 2018*	31	22	9	-
September	48	30	18	-
Oktober**	41	32	7	2
November	32	21	7	4
December	35	31	2	2
Opkald i alt 2018	499	336	155	8
Januar 2019	62	48	10	4
Februar 2019	13	Linje flyttet til SIRI	7	6
Marts 2019	18	---	7	11
April 2019	10	---	7	3
Maj 2019	8	---	4	4
Juni 2019	10	---	7	3
Juli 2019	8	---	6	2
August 2019	5	---	1	4
September 2019	18	---	8	10
Oktober 2019	13	----	2	11
November 2019	16	----	12	8
December	6	----	4	2
Opkald i alt 2019	191	48	75 *	68
Januar 2020	17	---	12	5
Februar 2020	19	---	11	8
Marts 2020	1.346	---	1.326	20
April 2020	445	---	443	2
Maj 2020	250	---	250	0
Juni 2020	175		175	0
Juli 2020	48	---	48	0
August 2020	5	---	0	10
September	328	---	311	17
Opkald i alt 2020	2.638	---	2.576*	62

Pct.	100,0 %	---	98 %	2 %

* Opkald på rekrutteringslinjen omfatter også henvendelser på UK linjen.

** Pr. 1. oktober 2018 åbnede hotline linjen for hjælp til "Opkvalificering og efteruddannelse"

*** På grund af datafejl og ny teleudbyder er opgørelsen for november 2017 og august 2018 baseret på en manuel opgørelse.

Der har fra 1. oktober 2018 været adgang til den nye linje for hjælp til "Opkvalificering og efteruddannelse". Linjen henvender sig bredt til; virksomheder, offentlige myndigheder, Akasser, uddannelsesinstitutioner. Der arbejdes med samme servicemål, som i Jobservice Danmark (opfølgning indenfor 1 arbejdsdag og aftale indenfor 21 dage).

I den månedlige opgørelse af antal henvendelser vedrørende "Opkvalificering" indgår både telefoniske henvendelser og mails til jobservicedanmark@star.dk.

COVID-19

Med åbningen af hotlinen for spørgsmål vedrørende Regeringens "understøttende foranstaltninger" i forbindelse med COVID-19, viser opgørelserne fra marts 2020 en markant stigning i antallet af henvendelser. Særlig henvendelser til linjen vedrørende "Rekruttering" steg, mens linjen vedrørende "opkvalificering" fik moderat flere henvendelser.

I den seneste uge af marts aftog presset på hotlinen, formentlig en følge af at FAQ funktionen på *STAR.dk* blevet udvidet, og at flere spørgsmål om støtteordninger henvender sig til andre hotline serviceses – særligt *Virksomhedsguiden.dk* i Erhvervsstyrelsen.

September 2020

Antallet af henvendelser til hotlinen er i september steget markant, særligt som følge af spørgsmål til den *ny midlertidige arbejdsfordelingsordning*.

Henvendelser til mailboksen (4 henvendelser i september 2020) opgøres netto ift. hotlinens ansvarsområde og service, det vil sige at reklamer, fejladresseringer (herunder fx invitationer til udenlandske konferencer og en uopfordret jobansøgning) og decideret "spam" mail, ikke er medregnet i opgørelsen.