

Hvorfor giver selvbooking værdi for borgeren?

Når borgerne selv kan booke samtalerne, får de ofte mere ejerskab og motivation. De er bedre forberedt, og jobsøgningen bliver mere målrettet. Det styrker samarbejdet mellem konsulenter og borgere.

Med selvbooking er det borgerne, der vælger tid, emne og konsulent. Det er nyt for konsulenterne – og for nogle svært at vænne sig til. Men erfaringerne viser, at det er en kulturforandring, som betaler sig.

"Medarbejderne skal vænne sig til, at de skal give slip. Det tager simpelthen tid at komme ud af den gamle tankgang."
- Mellemlider

"Italesæt formålet fra dag 1 og understreg, at det er et system til borgerne mere end til jobkonsulenterne."
- Jobcenterchef

Gode råd til lederen

1

Fasthold fokus

Som leder skal du understøtte, at medarbejderne arbejder med selvbooking i overensstemmelse med formålene: At øge borgernes medansvar og ejerskab samt at flytte medarbejdernes tid og ressourcer fra mødeadministration til samtaler.

En succesfuld implementering kræver, at jobcenteret har et vedholdent fokus på selvbooking. Det kan derfor være en god idé løbende at gøre status på implementeringen f.eks. i forbindelse med afdelingsmøder eller lignende. På den måde er det klart for alle, at selvbooking bliver prioriteret, og møderne udgør et naturligt forum for at korrigere implementeringsprocessen, hvis behovet skulle opstå.

Gode råd til konsulenten

2

Hjælp borgerne godt i gang

Nogle borgere ser med det samme selvbooking som et godt tilbud. Andre skal motiveres til at selvbooke.

Erfaringer viser, at langt de fleste udfordringer kan løses ved hjælp af nogle simple greb, f.eks. at:

- ✓ Uddele trykt materiale med vejledning til, hvordan man selv booker sine samtaler
- ✓ Give borgeren et visitkort med hjem med info om, hvornår næste aftale senest skal bookes
- ✓ Opsætte en bookingfrist og opfordre borgeren til at tilmelde sig SMS- og e-mailservice
- ✓ Hjælpe borgere med selv at booke den næste opfølgingsamtale
- ✓ Informere borgeren om, hvordan han eller hun kan få hjælp til at selvbooke, hvis der opstår problemer.

Kommunernes erfaring er, at information om selvbooking ikke kan stå alene. Det er nødvendigt at tænke i andre baner, såsom medbetjening, hvis selvbooking skal øges. Det er også vigtigt, at jobkonsulenterne er kompetente vejledere, der bl.a. kender til selvbookings trin og til de relevante samtaleteknikker.

Tilpas tilgangen til målgruppen

Borgere med motivation eller kort ledighedshistorik

Selvbetjening: Inddragelse og samarbejde. Motiver gennem samtalen.

Borgere med lav motivation eller lang ledighedshistorik

Medbetjening: Aktiv og håndholdt. Vende skærm og gennemføre medbetjening.

Borgere med begrænsede it- eller sprogkompetencer

Medbetjening: Aktiv og håndholdt. Vende skærm, gennemføre medbetjening og tilbyde udvikling af it- og sprogkompetencer.

Desuden mulighed for at fritage borgeren for selvbooking, i fald I vurderer, at borgeren har uforholdsmæssigt svært ved eller umuligt kan selvbooke.

Selvbooking på Jobnet.dk

På Jobnet.dk kan du se en enkel film på under et minut om, hvordan man selvbooker sin samtale.



Status på selvbooking

Du kan følge den månedlige status i andelen af selvbookede samtaler ved hjælp af kommunekortet på star.dk.

Gode råd til lederen

3

Vær åben om udfordringerne – og inddrag medarbejderne

For at gøre alle komfortable med de nye arbejdsgange, som selvbooking medfører, er det vigtigt at sikre en reel medarbejderinddragelse igennem hele implementeringen.

En bekymring, sagsbehandlerne ofte har, er, at selvbooking vil medføre, at borgerne begynder at skifte rundt imellem sagsbehandlerne, og at nogle sagsbehandlere derfor vil opleve perioder med henholdsvis mange og få borger-samtaler. Erfaringerne fra implementeringen viser dog, at dette ikke er tilfældet, og at borgere som ønsker at skifte sagsbehandler, i stedet henvender sig direkte til jobcenteret.

En anden hyppig bekymring er, at selvbooking vil medføre et kontroltab ift. styringen af egen kalender. Men i realiteten udgør implementeringen af selvbooking ikke en stor forandring i håndteringen af egen kalender.

“Der var meget stor skepsis i afdelingen omkring det her, fordi det er jo sygemeldte borgere – “det er de for dårlige til, det kan vi ikke byde dem og de har rigeligt at tænke på” - Men der må vi bare sige, at afdelingen kom til kort, fordi der er faktisk rigtig mange borgere, som gerne vil selvbooke.”

Ikræfttrædelse af obligatorisk selvbooking

i

Selvbooking bliver d. 1. januar 2021 lovpligtigt for følgende nye målgrupper:

Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og overgangsydelsesmodtagere uden for integrationsprogrammet

Ledighedsydelsesmodtagere

Uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere og overgangsydelsesmodtagere, der ikke er åbenlyst uddannelsesparate

Aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere og overgangsydelsesmodtagere

Borgere i ressourceforløb

Revalidender

“Jeg ser det dybest set ikke som noget problem, fordi den enkelte - uanset hvad - altid oplever, at der er andre, som kommer og lægger sig i deres kalender via mødeaktiviteter. Om det er borgerne, et centralt indkald eller om det er dem selv er i og for sig ligegyldigt.”

Gode råd til leder og konsulent

4

Gør det ikke sværere end det er

Selvbooking er ikke mere kompliceret end som så, og de fleste af os kender lignende selvbetjeningsløsninger fra frisøren, lægen eller biografen. Selvbooking er i sin mest basale form et it-system lig de øvrige it-systemer, som både borgere og sagsbehandlere dagligt bruger i beskæftigelsesindsatsen.

Det kan også aflæses af erfaringerne fra implementeringen, som viser, at selvbooking hurtigt bliver en naturlig praksis for både borgere og sagsbehandlere.

Mere information om selvbooking

- Du kan finde mere information om samtaler og selvbooking på star.dk.
- Har du spørgsmål omkring implementering af selvbook kan du tage kontakt til dit lokale [Arbejdsmarkedskontor](#).

“Det er også vigtigt at holde det nede på jorden – altså ‘keep it simple’.

Når vi begynder på selvbook, så er det ikke et monster vi kommer med. Det kan være en årsag til nogle gode oplevelser, til en spændende udvikling og til et nyt liv sammen med vores borgere.”