

Notat

2. juli 2021

Status på Jobservice Danmarks hotline

AMK Ø

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 bygger bro mellem virksomheder og de kommunale jobcentre og tilbyder en koordineret service fra beskæftigelsessystemet i et tværgående samarbejde mellem jobcentre i hele landet. 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).

Der blev i oktober 2018 åbnet en ny linje for hjælp til ”Opkvalificering og efteruddannelse”. Linjen henvender sig bredt til; virksomheder, offentlige myndigheder, A-kasser, uddannelsesinstitutioner. Der arbejdes med samme servicemål, som i Jobservice Danmark (opfølgning indenfor 1 arbejdsdag og aftale indenfor 21 dage).

I de månedlige opgørelser af 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, i marts 2020 steg antallet af henvendelser vedrørende arbejdsfordeling, løntilskud og sygedagpenge markant. I de efterfølgende måneder aftog presset på hotlinen, bl.a. som følge af Erhvervsstyrelsen fik etableret hotline for løntilskud m.v. og at selvbetjeningsmulighederne (FAQ funktionen) blev udbygget på STAR.dk.

Hotlinen har igennem de første fem år svaret på mere end 5.000 henvendelser fra virksomheder, organisationer og borgere. Jf. tabel 1.

Tabel 0.1. Status på antal opkald til hotlinen 2016-2020

Periode	Samlet antal	IGU	Rekruttering*	Opkvalificering
2016	364	267	97	-
2017	866	637	229	-
2018	499	336	155	8**
2019	191	48	75	68
2020	3.227	-	3.132	95
Opkald i alt 2016 og 2020	5.147	1.288	481	171

* Opkald på rekrutteringslinjen omfatter også henvendelser på UK linjen.

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

Tabel 0.2. Status på antal opkald til hotlinen 2021

Periode	Samlet antal	IGU	Rekruttering*	Opkvalificering
Januar	Uoplyst	-	?	?
Februar	Uoplyst	-	?	?
Marts	139	-	128	11
April	71	-	58	13
Maj	53	-	50	3
Juni	52	-	50	2
Opkald i alt 2021***	315	-	286	29

* Opkald på rekrutteringslinjen omfatter også henvendelser på UK linjen.

*** Tekniske vanskeligheder betyder at opkald i januar og februar endnu ikke er opgjort.

Juni 2021

Antallet af henvendelser til hotlinen er i juni moderat under gennemsnittet for henvendelser i 2021. Spørgsmål til den midlertidige arbejdsfordelingsordning og sygedagpenge refusion fylder fortsat, sammen med spørgsmål til de generelle Covid-19 regler og anbefalinger.

Henvendelser til mailboksen (2 henvendelser i juni 2021) 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.