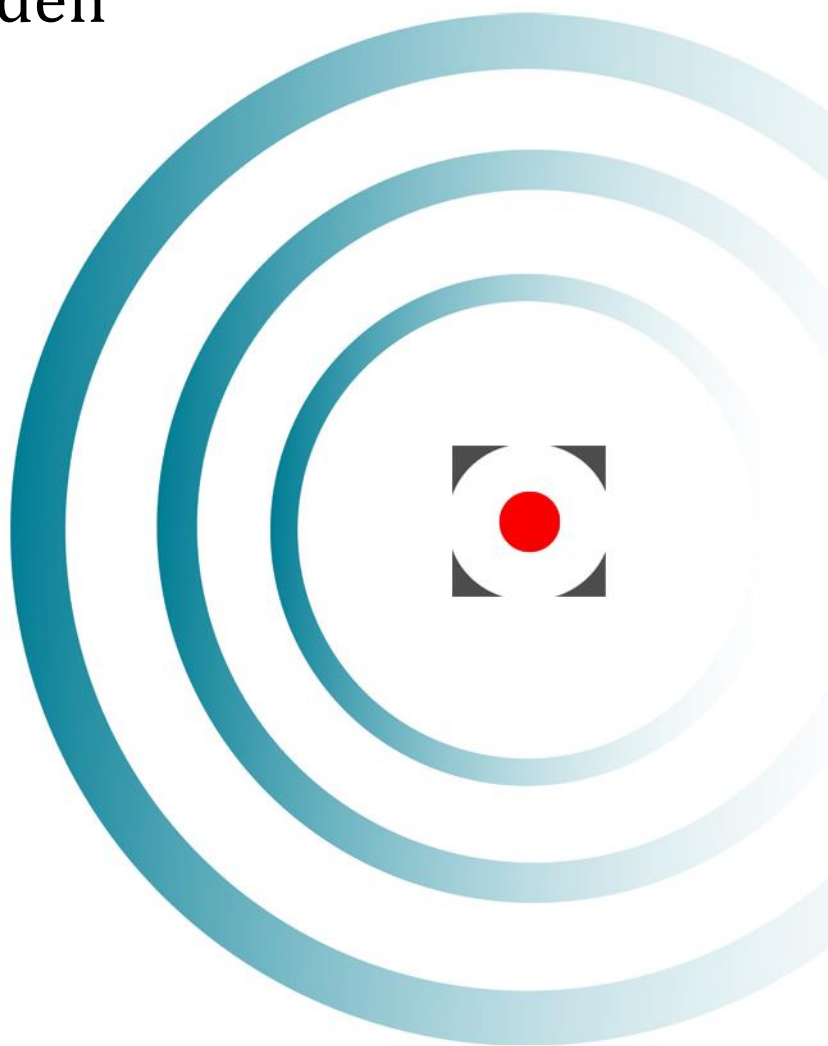


2017

Analyse af den intensiverede indsats sidst i dagpengeperioden



Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	3
2. SAMMENFATNING	4
2.1. HVORDAN HAR JOBCENTRENE IMPLEMENTERET DEN SÆRLIGE INDSATS?.....	4
2.2. HVORDAN ARBEJDES DER MED FÆLLESSAMTALEN?, OG HVORDAN SAMARBEJDER JOBCENTRE OG A-KASSER OM FÆLLESSAMTALEN?	5
2.3. FOKUS OG INDHOLDET I DEN SÆRLIGE INDSATS SIDST I DAGPENGEPERIODEN	7
3. METODER OG DATAKILDER	9
4. LOVGIVNINGENS RAMMER FOR DEN INTENSIVEREDE INDSATS	10
5. MÅLGRUPPEN FOR DEN SÆRLIGE INDSATS	12
6. JOBCENTRENES IMPLEMENTERING AF DEN SÆRLIGE INDSATS.....	14
6.1. JOBCENTRENE HAR FOKUS PÅ OG ARBEJDER MED DEN SÆRLIGE INDSATS	14
6.2. JOBCENTRENE HAR STRATEGIER FOR DEN SÆRLIGE INDSATS.....	15
6.3. DE LEDIGE TILBYDES EN SÆRLIG INDSATS, MEN IKKE ALLE DELTAGER.....	16
6.4. EN STOR ANDEL AF JOBCENTRENE HAR FREMRYKKET DEN SÆRLIGE INDSATS	17
6.5. JOBCENTRENE HAR ORGANISERET DEN SÆRLIGE INDSATS FORSKELLIGT	18
7. FÆLLESSAMTALEN OG SAMARBEJDET MED A-KASSERNE	21
7.1. SAMTALER VED 16 MÅNEDERS LEDIGHED	21
7.2. A-KASSENS DELTAGELSE I FÆLLESSAMTALEN EFTER 16 MÅNEDERS LEDIGHED	22
7.3. VURDERING AF SAMARBEJDET OM FÆLLESSAMTALEN.....	23
7.4. VURDERING AF UDBYTTE AF FÆLLESSAMTALEN.....	24
7.5. FORBEREDELSE AF FÆLLESSAMTALER.....	25
7.6. FÆLLESSAMTALENS TYPISKE VARIGHED	27
7.7. TILGANG, FOKUS OG INDHOLD I FÆLLESSAMTALEN	27
8. INDHOLDET I DEN SÆRLIGE INDSATS	31
8.1. ET JOBBRETTET OG INDIVIDUELT FOKUS I DEN SÆRLIGE INDSATS	31
8.2. FORSKELLIGE TILBUDSTYPER I DEN SÆRLIGE INDSATS	31
8.3. PERSONLIG JOBFORMIDLER	33
8.4. VIRKSOMHEDSRETTEDE FORLØB	39
8.5. VEJLEDNING OG OPKVALIFICERING	41
9. BILAG 1: METODEBILAG	42
9.1. KVANTITATIVE ANALYSER	42
9.2. KVALITATIVE ANALYSER.....	44

1. Indledning

Med beskæftigelsesreformen blev det indført, at jobcenteret skal tilbyde ledige en særlig intensiv og individuelt tilrettelagt indsats og jobsøgningsstøtte i den sidste del af dagpengeperioden. Inden den 16. ledigheds måned skal de ledige indkaldes til en samtale i jobcenteret, hvor de tilbydes en intensiveret indsats. A-kassen deltager i samtalen, med mindre den ledige ikke ønsker det. I denne analyse refereres der til den intensiverede indsats, når der skrives den særlige indsats.

Udover kravet til den ekstra samtale er der ikke lovgivningsmæssige krav til, hvad den særlige indsats skal indeholde – eller hvordan den planlægges. Jobcentrene har derfor haft store frihedsgrader i implementeringen og udformningen af den særlige indsats.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har bedt mploy om at udarbejde en analyse af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. Analysen er gennemført i slutningen af 2016 og starten af 2017.

Formålet med analysen af den særlige indsats er at afdække:

1. Hvordan jobcentrene har implementeret den særlige indsats
2. Hvordan der arbejdes med fællessamtalen, og hvordan der samarbejdes mellem jobcentre og a-kasser om fællessamtalen
3. Hvilket fokus og hvilket indhold der er i den særlige indsats sidst i dagpengeperioden

I analysen er der gennemført en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre. I alt 81 pct. af landets jobcentre har besvaret spørgeskemaet.

Der er derudover gennemført en række dybdegående kvalitative analyser af, hvordan indsatsen fungerer i 11 udvalgte kommuner. Der er gennemført fokusgruppeinterviews i jobcentre, telefoninterviews med a-kasser og ledige, uddybende telefoninterviews med udvalgte ledige samt observation af fællessamtaler.

Rapporten indledes i kapitel 2 med en sammenfatning af de vigtigste resultater i analysen. Den travle læser kan få et hurtigt overblik ved at læse dette kapitel.

Kapitel 3 redegør kort for metoder og datakilder i analysen, mens kapitel 4 giver en afdækning af lovgivningens rammer for den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. I kapitel 5 beskrives kort, hvad der karakteriserer målgruppen for den særlige indsats, samt hvilke delmålgrupper jobcentrene og a-kasserne ser i deres arbejde med målgruppen for den særlige indsats.

Kapitel 6 fokuserer på implementeringen af den særlige indsats, herunder jobcentrenes fokus og arbejde med indsatsen, strategier og organisering samt omfanget af ledige, der modtager en særlig indsats.

I kapitel 7 er der fokus på fællessamtalen med a-kasserne efter senest 16 måneders ledighed, mens der i kapitel 8 fokuseres på indholdet i den særlige indsats, herunder brugen af personlig jobformidler.

I bilag 1 er en mere detaljeret gennemgang af de forskellige analyser og datakilder i analysen.



2. Sammenfatning

I dette afsnit opsummeres hovedresultaterne af kortlægningen og analysen af den særlige indsats for ledige sidst i dagpengeperioden. Der sættes særlig fokus på at besvare og vurdere de tre overordnede spørgsmål i analysen:

- Hvordan har jobcentrene implementeret den særlige indsats sidst i dagpengeperioden?
- Hvordan arbejdes der med fællessamtalen?, og hvordan samarbejder jobcentre og a-kasser om fællessamtalen?
- Hvilket fokus og hvilket indhold er der i den særlige indsats sidst i dagpengeperioden?

2.1. Hvordan har jobcentrene implementeret den særlige indsats?

Jobcentrene har fokus på og har arbejdet med at implementere en særlig indsats

Analysen viser, at jobcentrene har haft fokus på og har arbejdet med at implementere en særlig indsats sidst i dagpengeperioden.

89 pct. af jobcentrene oplyser, at de generelt har stort fokus på og arbejder systematisk med fællessamtalen og den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. I alt 93 pct. oplyser, at de har haft ledelsesmæssig fokus på implementeringen af den særlige indsats. Derudover er der 96 pct. af jobcentrene, som angiver, at de har udarbejdet en politisk, ledelsesmæssig eller indsatsmæssig strategi for arbejdet med den særlige indsats.

Registerdata viser, at der er en stigning i antallet af jobsamtaler i jobcentrene omkring de lediges 15. til 16. ledigheds måned, og at der på landsplan er en stigning i andelen af ledige, der er berørt af et aktivt tilbud omkring 16 måneders ledighed, hvilket viser, at der ofte igangsættes en særlig indsats i forlængelse af fællessamtalen. Det er ikke alle indsatser i den særlige indsats, som der er krav til skal registreres i data, hvorfor registerdata ikke belyser det fulde omfang af den indsats, der iværksættes.

Endelig tilkendegiver alle jobcentre i interviewene, at den særlige indsats for de ledige sidst i dagpengeperioden er vigtig og giver god mening. Der peges på, at de ledige sidst i dagpengeperioden ofte har særlige barrierer i forhold til at opnå job, og at den særlige indsats netop giver mulighed for, at der kan arbejdes målrettet med disse barrierer. Derudover peges der på, at den særlige indsats giver en god mulighed for tydeligt at markere over for den ledige, at der nu skal sættes massivt ind. I den forbindelse kan der komme et øget fokus på og eventuelt ske et skifte i den lediges egen indsats samt i jobcentrenes og a-kassens indsats.

Jobcentrene har etableret og iværksat en særlig indsats

Analysen viser, at jobcentrene har etableret en særlig indsats sidst i dagpengeperioden. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at jobcentrene har etableret og anvender en vifte af indsatser og tilbud til de ledige sidst i dagpengeperioden. Viften består typisk af tilbud om en personlig jobformidler, hyppige samtaler, virksomhedspraktik, jobsøgningsforløb og formidling af ordinære job herunder vikarjob/småjob.

De ledige tilbydes en indsats, men ikke alle ledige deltager i den særlige indsats

De ledige med 16 måneders ledighed tilbydes en særlig indsats af jobcentrene oplyser 31 jobcentre i undersøgelsen. En del ledige tilbydes desuden indsatsen, før den ledige har nået 16 måneders sammenlagt ledighed, dvs. en del jobcentre har valgt at fremrykke indsatsen.



På trods af, at jobcentre har etableret og tilbyder de ledige en særlig indsats sidst i dagpengeforløbet enten før eller ved 16 måneders ledighed, er der variation i forhold til, hvor stor en andel af de ledige, som deltager i den særlige indsats.

Analysen viser, at i størstedelen af jobcentre er det over halvdelen af de ledige med over 16 måneders ledighed, der får en særlig indsats. Analysen viser dog samtidig, at der er en relativt stor gruppe af ledige med over 16 måneders ledighed, som ikke får en særlig indsats. I 13 pct. af jobcentre er det mellem 26 og 50 pct. af målgruppen, som får en særlig indsats, og i 14 pct. af jobcentre er det kun mellem 1-25 pct. af målgruppen, der får en særlig indsats.

Det skyldes primært, at en del jobcentre oplyser, at de har fortolket og implementeret lovgivningen således, at den intensiverede indsats sidst i dagpengeperioden kan gives som et frivilligt tilbud til den ledige. Jobcentre har i interviewene oplyst, at nogle ledige siger nej tak til tilbudet om en særlig indsats, fordi den ledige allerede er i gang med et forløb fx et uddannelsesforløb eller et praktikforløb eller den ledige snart går på pension/efterløn mv.

Over halvdelen af jobcentre oplyser, at de iværksætter den særlige indsats, før den ledige har nået 16 måneders sammenlagt ledighed, mens resten iværksætter den særlige indsats ved eller efter 16 måneders ledighed.

De jobcentre, som har fremrykket den særlige indsats, begrundet det med, at en tidlig iværksættelse af den særlige indsats øger sandsynligheden for at få de ledige i job, inden retten til dagpenge ophører. Der peges på, at den lediges mulighed for at få job og den lediges egen tro på og engagement i forhold til at finde job aftager efterhånden, som ledighedsperioden stiger. Derfor vurderer den gruppe af jobcentre, at det er vigtigt at iværksætte en særlig indsats tidligt.

2.2. Hvordan arbejdes der med fællessamtalen?, og hvordan samarbejder jobcentre og a-kasser om fællessamtalen?

Hovedparten af de ledige får minimum én samtale omkring den 16. ledighedsmåned

Den ledige skal senest ved 16 måneders sammenlagt ledighed indkaldes til en jobsamtale, som sætter fokus på at iværksætte en særlig indsats for den ledige. Analysen viser, at hovedparten af de ledige i målgruppen for den særlige indsats får minimum en samtale i tidspunktet omkring den 16. ledighedsmåned.

Derudover viser analysen, at over halvdelen af jobcentre har fremrykket iværksættelsen af den særlige indsats til mellem 12 og 16 måneders sammenlagt ledighed. I disse jobcentre vil jobsamtalen, som danner afsæt for iværksættelsen af den særlige indsats, typisk være afviklet i tidsrummet mellem 12 og 16 måneders sammenlagt ledighed.

A-kasserne deltager ikke altid i fællessamtalen

Fællessamtalen ved 16 måneders ledighed har ikke altid deltagelse af a-kassen. I 9 pct. af jobcentre deltager a-kassen i mellem 1-25 pct. af fællessamtalerne, i 10 pct. mellem 26-50 pct. af fællessamtalerne, i 24 pct. mellem 51-75 pct. af fællessamtalerne og i 56 pct. er det mellem 76-100 pct. af fællessamtalerne.

Undersøgelsen viser, at der kan være flere faktorer som forklarer, hvorfor a-kassen ikke altid deltager i fællessamtalen efter 16 måneders ledighed. A-kasser og jobcentre uddyber i de gennemførte interviews, at det drejer sig om:

- At den ledige ikke altid efterspørger a-kassens deltagelse.

- At den ledige ikke altid ønsker a-kassens deltagelse.
- At der er igangsat en særlig indsats i dialog mellem den ledige og jobcenteret inden 16 måneder, og at der derfor allerede kører en indsats, som skal fortsætte.
- At a-kassen har svært ved at finde tid og ressourcer til at deltage i fællessamtalen.

Der arbejdes typisk med en empowerment-tilgang i fællessamtalen

De fleste jobcentre og a-kasser arbejder med afsæt i en empowerment-tilgang til ledige i fællessamtalen. Der arbejdes med, at de lediges individuelle motivation og drivkraft skal fungere som katalysator for de mål og indsatser, som aftales for det videre forløb.

Enkelte jobcentre uddyber, at de anvender bestemte modeller for afviklingen af fællessamtalen. Det kan fx være en tretrinsmodel, hvor der drøftes konkrete virksomheder, konkrete jobåbninger og konkrete stillinger eller Håndbogen om Jobrettede Samtaler, som er udarbejdet af STAR, og som giver rådgivning ift., hvordan jobcentrene sikrer et jobfokus i samtalerne.

Der er et jobfokus i fællessamtalen

Langt størstedelen af jobcentrene angiver, at der altid eller for det meste arbejdes systematisk med at sikre et jobfokus i fællessamtalen. Der arbejdes typisk systematisk med at skabe et jobfokus i fællessamtalerne via:

- Opfølgning og sparring på den lediges jobsøgning med afsæt i jobloggen herunder fokus på om der søges relevante job, og om den ledige er geografisk og faglig fleksibel i jobsøgningen.
- Opfølgning og sparring på konkrete jobansøgninger, som den ledige har sendt.
- Opfølgning på og drøftelse af den lediges CV herunder behov for opdateringer mv.
- Opfølgning og drøftelse af den lediges jobmål og jobsøgningsplan.
- Præsentation og drøftelse af konkrete jobopslag og job hos vikarbureauer.

Der udarbejdes en plan for den særlige indsats og den ledige inddrages i valget af indsatser

Fællessamtalen anvendes stort set altid til at drøfte og udarbejde en plan for, hvilke indsatser der skal iværksættes ifm. den særlige indsats, og hovedparten af jobcentrene (92 pct.) angiver, at de altid eller for det meste inddrager den ledige i udvælgelsen af og beslutningen om de indsatser, som skal igangsættes.

Det understøttes af borgerinterviews, hvor langt hovedparten af de ledige oplever, at de til fællessamtalen bliver inddraget i valget af fremtidige indsatser. En tredjedel af de ledige oplever, at de i vid udstrækning har mulighed for at komme med forslag til konkrete indsatser.

Jobcentrene og a-kasserne er generelt positive over for fællessamtalen

I alt 91 pct. af jobcentrene tilkendegiver, at der er et godt eller meget godt samarbejde med a-kasserne om fællessamtalen og den særlige indsats efter 16 måneders ledighed. Hovedparten af jobcentrene og a-kasserne vurderer i forlængelse heraf, at det er relevant og positivt at afvikle en fællessamtale. Der peges bl.a. på følgende gevinster:

- Fællessamtalen er med til at markere tydeligt over for den ledige, at der skal ske et "kurskifte" i og en intensivering af den lediges jobsøgning, og at jobcenteret og a-kassen kan og vil understøtte den ledige via en særlig indsats.
- Fællessamtalen er et naturligt tidspunkt og afsæt for en kritisk og konstruktiv vurdering af den lediges hidtidige jobsøgning og af jobcenterets og a-kassens hidtidige indsats
- Fællessamtalen sikrer, at der - på tværs af den ledige, a-kassen og jobcenteret - aftales en fælles plan for, hvilken vej den ledige skal gå, hvad den ledige skal arbejde med samt hvilke indsatser, der konkret kan understøtte den ledige i forhold til at komme i job.



2.3. Fokus og indholdet i den særlige indsats sidst i dagpengeperioden

Den særlige indsats er kendetegnet ved at være jobrettet og individuel tilrettelagt

Den særlige indsats for ledige sidst i dagpengeperioden er kendetegnet ved at være jobrettet og individuel tilrettelagt i forhold til den lediges behov. Det jobrettede fokus i indsatsen kommer bl.a. til udtryk ved brugen af personlig jobformidler, hvis primære fokusområde er at formidle ordinære job og yde vejledning og rådgivning i forhold til jobsøgningsstøtten.

På tværs af jobcentrene er der en fællesmængde af tilbud og tilbudstyper, som anvendes i den særlige indsats. Det drejer sig om følgende:

- Personlig jobformidler
- Hyppige samtaler
- Virksomhedspraktik
- Jobsøgningsforløb
- Formidling af ordinære job herunder vikarjob/småjob

Det er ikke alle indsatser i den særlige indsats, som der er krav til skal registreres i data, hvorfor det ikke er muligt at belyse omfanget af de enkelte ovenstående indsatser.

Den personlige jobformidler er kernen i den særlige indsats, og den mest anvendte indsats

I 43 pct. af jobcentrene angiver, at den personlig jobformidler er den mest anvendte indsats for dagpengemodtagere sidst i dagpengeperioden. Den personlige jobformidler er kendetegnet ved at levere en håndholdt og meget fleksibel jobindsats, forstået på den måde, at den personlige jobformidler har fokus på at møde den enkelte lediges behov og at understøtte den enkelte ledige i at opnå job.

Den personlige jobformidlers arbejde og opgaver tager ofte udgangspunkt i, hvad der opstår af konkrete behov og muligheder i forhold til den enkelte ledige. De primære opgaver og funktioner for den personlige jobformidler er vejledning og rådgivning i forhold til jobsøgningsprocessen, opfølgning på ansøgninger, intensiveret kontaktfølgning, systematisk jobformidling, virksomhedsbesøg og coaching mv.

Aktørerne er enige om, at der er stor værdi i den personlige jobformidler

Jobcentre, a-kasser og de ledige peger på, at det i særdeleshed er den personlige jobformidler, som skaber værdi i den særlige indsats. Den personlige jobformidler er med til at ændre den lediges kontaktfølgning mærkbart.

Flere jobcentre og a-kasser tilkendegiver, at den personlige jobformidlers mulighed for at lave et individuelt og intensivt tilrettelagt forløb er med til skabe en stor værdi for borgerne. Samtidig kan den personlige jobformidlers tætte relation med den ledige være med til at løsne op for nogle af de barrierer, der er for job.

Værdien af den personlige jobformidler afspejles ligeledes i, at de ledige, der har fået en personlig jobformidler, generelt er særdeles tilfredse. Disse ledige henviser til, at den personlige relation og den hyppige kontakt er en vigtig faktor i forhold til at fastholde troen på job. Ydermere har den personlige jobformidler et dybdegående kendskab til arbejdsmarkedet, hvilket kan være med til at give de ledige værdifuld rådgivning.



Begrænset brug af vejledning og opkvalificering eksklusiv personlig jobformidler

Tilbud om vejledning og opkvalificering anvendes primært til målgruppen i den særlige indsats, når der er en form for jobgaranti efter gennemførelsen, eller hvis jobcenteret vurderer, at det øger den lediges mulighed for beskæftigelse betydeligt. Fx giver flere jobcentre truck-kurser, hvis det kan aftales med arbejdsgiver, at de efterfølgende vil fastansætte den ledige.

Jobcentrene anvender virksomhedsrettede forløb i den særlige indsats

34 pct. af de ledige med mere end 16 måneders ledighed har deltaget i et virksomhedsrettet tilbud. Fra de gennemførte interviews med jobcentre fremgår det, at der primært er tale om korte praktikforløb.

I flertallet af de adspurgte jobcentre adskiller formålet og indholdet i de virksomhedsrettede tilbud for de ledige sidst i dagpengeperioden sig ikke betydeligt fra de praktikforløb, der tilbydes tidligere i ledighedsforløbet. Enkelte jobcentre uddyber, at brugen af virksomhedspraktik adskiller sig i den særlige indsats ved, at der skal være et mere klart mål med at få den ledige i job efterfølgende. Derudover fremhæves det, at der er en tættere opfølgning på ledige i virksomhedsrettede tilbud efter 16 måneder sammenlignet med før 16 måneder.

En stor del af de ledige er positive over for den særlige indsats

I alt 22 ledige er blevet interviewede om den særlige indsats, heraf har fire takket nej til indsatsen. Ud af de ledige, der har fået en særlig indsats, er det omkring to ud af tre, som angiver, at de har oplevet et mærkbart skifte i indsatsen ved overgangen til den særlige indsats, mens den øvrige tredjedel ikke har oplevet den store forandring i indsatsen.

Den del af de interviewede ledige, som har oplevet et mærkbart skifte i indsatsen, peger på, at de oplever et større fokus fra jobcenteret, hvilket bl.a. skyldes det intensiverede samtaleforløb enten med en sagsbehandler eller en personlig jobformidler.



3. Metoder og datakilder

Denne analyse er gennemført på baggrund af data indsamlet via en kombination af kvalitative og kvantitative metoder, herunder spørgeskemaundersøgelse, fokusgruppeinterviews, telefoninterviews, observation af samtaler og enkelte registeropgørelser.

Der er gennemført en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre. I spørgeskemaundersøgelsen er bl.a. afdækket jobcentrenes implementering, tilrettelæggelse, organisering og samarbejdet med a-kasserne om den særlige indsats herunder fællessamtalen.

I alt 81 pct. af landets jobcentre har besvaret spørgeskemaundersøgelsen. Spørgeskemaundersøgelsen har været med til at sikre en bred viden om den særlige indsats i landets jobcentre og har givet indblik i forskelle og ligheder fx i indholdet og tilrettelæggelsen af indsatsen i de forskellige jobcentre.

Der er gennemført en række kvalitative analyser. I alt 11 kommuner har deltaget i de dybdegående kvalitative analyser. Mploy har i samarbejde med STAR udpeget de 11 kommuner på baggrund af registeropgørelser fra STAR og input fra Arbejdsmarkedskontorerne. Der har været anvendt følgende kriterier i udvælgelsen af kommuner: 1) geografi, 2) aktiveringsprofil, 3) brug af personlig jobformidler og 4) brug af anden aktør. Som en del af de kvalitative analyser er der gennemført fokusgruppeinterviews i 11 jobcentre i de deltagende kommuner.

I fokusgruppeinterviewet deltog afdelings-og/eller teamleder, medarbejdere samt evt. fagspecialister fra dagpengeområdet. Interviewet tog udgangspunkt i de samme temaer som i spørgeskemaundersøgelsen og var med til at sikre en mere detaljeret og nuanceret viden om den særlige indsats. I interviewene var der derudover særligt fokus på jobcentrenes uddybninger af evt. gode erfaringer samt særlige kendetegn ved målgruppen.

Derudover er der gennemført telefoninterviews med a-kasser og ledige i de deltagende kommuner. De gennemførte telefoninterviews har haft til formål at afdække a-kassernes og den lediges perspektiver og erfaringer med den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. Blandt udvalgte ledige er der gennemført supplerende dybdegående interviews med henblik på at gå i dybden med den indsats, de ledige har modtaget.

Mploy har desuden observeret en række fællessamtaler med a-kassen, jobcenteret og den ledige. Observationerne af samtalerne har bidraget til at afdække, hvordan jobcenter og a-kassen afvikler den særlige fællessamtale efter 16 måneders ledighed, herunder hvordan der konkret arbejdes med den særlige indsats, hvilke sagsoplysninger der lægges vægt på, fokus i samtalen samt på hvilken baggrund i øvrigt der træffes beslutninger.

Endelig har STAR udarbejdet registeropgørelser om ledige, der er i målgruppen for den særlige indsats, herunder aktiveringsomfang, samtaler og aktiveringstyper. Mploy har suppleret registeropgørelserne med materiale om målgruppens karakteristika mv.

I bilag 1 er der en mere detaljeret gennemgang af de forskellige analyser og datakilder i analysen.



4. Lovgivningens rammer for den intensiverede indsats

I nærværende afsnit beskrives de lovgivningsmæssige mål og rammer for den intensiverede indsats ved 16 måneders ledighed. Indledningsvis vil baggrunden og formålet for indsatsen blive beskrevet.

Baggrunden for og formålet med den intensiverede indsats sidst i dagpengeperioden

I 2010 blev dagpengeperioden halveret fra fire år til to år. Det afstedkom et øget fokus på de dagpengemodtagere, som var i risiko for at falde ud af dagpengesystemet.

I sensommeren 2012 blev der aftalt og igangsat en akutpakke med særligt fokus på de dagpengemodtagere, som blev berørt af den reducerede dagpengeperiode. Aftalen blev indgået mellem den daværende regering og de centrale aktører på det danske arbejdsmarked. Akutpakken indeholdt bl.a. et jobberedskab hos jobcentre og a-kasser, hvor ledige dagpengemodtagere, som risikerede at opbruge deres dagpengeret, kunne få en intensiveret støtte til at komme i job.

Ydermere blev det beskrevet i akutpakken, at alle dagpengemodtagere, der har behov for en mere intensiv hjælp, fik:

- Ret til et intensivt jobformidlingsforløb med en personlig jobformidler
- Bedre mulighed for at få et vikarjob via jobrotationsordningen
- Ret til opkvalificeringsjob
- Ret til hurtigt at få bevilget virksomhedspraktik eller job med løntilskud

I beskæftigelsesreformen fra 2014 blev der bygget videre på en række af de initiativer, som blev lanceret i akutpakken fra 2012. Med beskæftigelsesreformen blev det aftalt, at ledige dagpengemodtagere skal tilbydes en særlig intensiveret indsats sidst i dagpengeperioden. Fra 1. januar 2015 skal alle dagpengemodtagere senest, når de har en samlet ledighed på 16 måneder, tilbydes en intensiveret indsats.

I aftalen og den bekendtgørelse, der udmøntede aftalen, fik de ledige i målgruppen en række særlige rettigheder men ingen nye pligter. Dermed var indsatsen frivillig for den enkelte ledige. Der var tale om en supplerende indsats, hvor jobcentrene og a-kasserne fortsat skulle indkalde ledige til samtaler mv. og give tilbud efter de almindelige regler, som ledige fortsat både havde ret og pligt til at deltage i.

Det overordnede formål med den intensiverede indsats er, at langtidsledigheden reduceres, og at færre ledige skal opleve, at deres dagpengeret opbruges.

Lovgivningens krav til den intensiverede indsats sidst i dagpengeperioden

I lovgivningen er det fastsat, at senest når en dagpengemodtager har været ledig i 16 måneder, skal jobcenteret tilbyde en intensiveret indsats i den resterende del af dagpengeperioden.

Inden den 16. ledighedsmåned skal de ledige indkaldes til en ekstra jobsamtale i jobcenteret. Jobsamtalen er en fællessamtale, hvor både den ledige, jobcenteret og a-kassen deltager, dog har den ledige mulighed for at fravælge a-kassens deltagelse, jf. boks 1.



Boks 1: Lovgivningens krav til kontaktførelsen i den intensiverede indsats

§ 16 a. Stk. 3. Senest når personen har været ledig i sammenlagt 16 måneder, skal der afholdes en job-samtale ud over jobsamtalerne i stk. 2, hvor jobcenteret skal tilbyde personen en intensiveret indsats

§ 16 b. Arbejdsløshedskassen deltager i følgende jobsamtaler i kontaktførelsen, jf. dog stk. 2 og 3) jobsamtalen senest efter 16 måneders sammenlagt ledighed, jf. § 16 a, stk. 3.

Stk. 2. Arbejdsløshedskassen deltager ikke i samtalerne efter stk. 1, hvis personen ikke ønsker det.

Kilde: §§ 16 a og 16 b

I fællessamtalen skal jobcenteret tilbyde den ledige en intensiveret indsats. Indsatsen kan tilrettelægges og igangsættes i et samarbejde mellem den ledige, jobcenteret og a-kassen med udgangspunkt i den lediges behov.

Udover kravet til fællessamtalen er der ikke lovgivningsmæssige krav til, hvad den intensiverede indsats skal indeholde – eller hvordan den planlægges. Jobcentrene har derfor store frihedsgrader i implementeringen og udformningen af indsatsen, jf. boks 2.

Boks 2: Den intensiverede indsats sidst i dagpengeperioden

§ 42. Jobcenteret skal tilbyde en intensiveret indsats til en person, der er omfattet af § 1, nr. 1, senest når personen har været ledig i sammenlagt 16 måneder, jf. § 16 a, stk. 3, i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Stk. 2. Jobcenteret kan som led i den intensiverede indsats tilbyde personen en personlig jobformidler, som hjælper personen i alle led af jobsøgningen.

Stk. 3. Jobformidleren kan i samarbejde med personen aktivt opsøge relevante virksomheder med henblik på at finde konkret beskæftigelse, som personen kan varetage, herunder vikariater, voksenlærlingepladser og løntilskudsjob. Jobformidleren kan endvidere hjælpe personen med kompetenceafklaring, at brede sin jobsøgning ud, at søge uopfordret, etablere netværk, jobsamtale træning mv.

Kilde: § 42 i BAB

Intentionen i aftalen er imidlertid, at jobcenteret skal tilbyde ledige sidst i dagpengeperioden en tæt kontakt, intensiveret indsats og jobsøgningsstøtte. I bekendtgørelsen fremgår det eksplicit, at jobcentrene kan vælge at tildele en personlig jobformidler til ledige, der har behov herfor. En personlig jobformidler kan formidle konkrete job til den ledige og kan dermed bidrage til en tæt kontakt med virksomhederne i den sidste del af dagpengeperioden. Ydermere kan den intensiverede indsats bestå af hyppige samtaler og/eller et virksomhedsrettet tilbud.

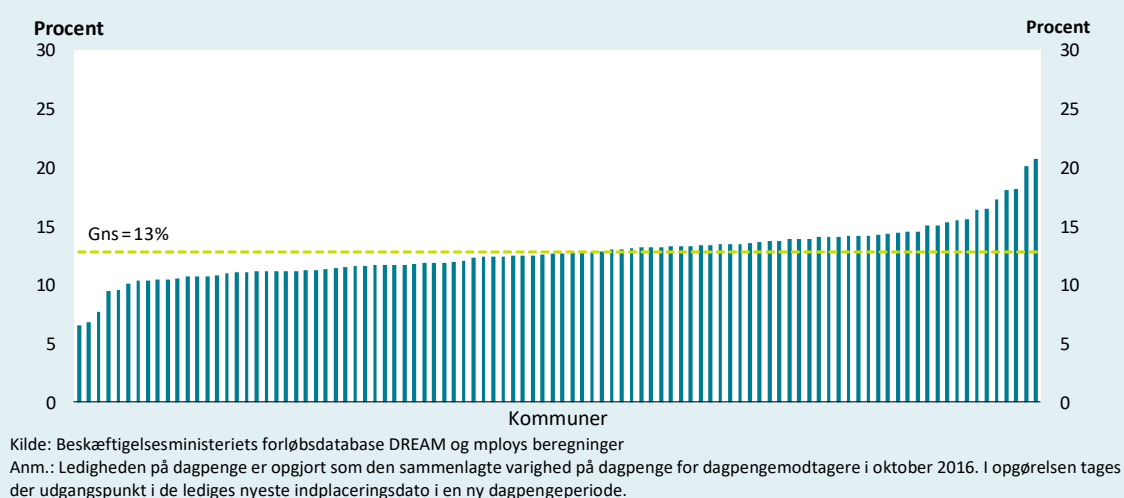


5. Målgruppen for den særlige indsats

I dette afsnit beskrives kort, hvad der karakteriserer målgruppen for den særlige indsats, samt hvilke delmålgrupper jobcentrene og a-kasserne ser i deres arbejde med målgruppen for den særlige indsats.

Ledige, som er i målgruppen for den særlige indsats sidst i dagpengeperioden, udgør en mindre andel af den samlede gruppe af dagpengemodtagere. På landsplan har 13 pct. af dagpengemodtagerne minimum 16 måneders sammenlagt ledighed i oktober 2016, jf. figur 1 svarende til 13.000 berørte ledige, jf. tabel 1. Andelen varierer på tværs af landets kommuner fra 7 pct. i kommunen med den laveste andel af dagpengemodtagere med over 16 måneders ledighed til 21 pct. i kommunen med den højeste andel.

Figur 1: Andel af dagpengemodtagere som har mere end 16 måneders ledighed fordelt på kommuner



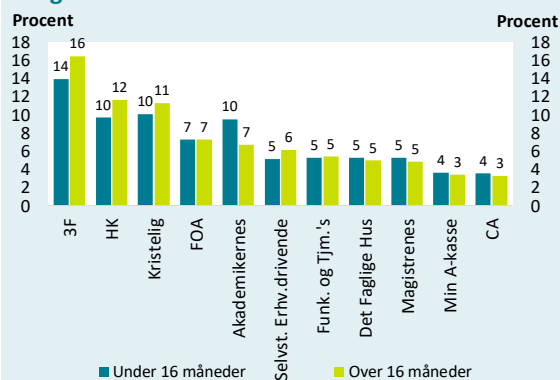
Dagpengemodtagere med over 16 måneders ledighed adskiller sig særligt ved at være ældre end de øvrige dagpengemodtagere. I alt 34 pct. er over 50 år, mens det gælder 26 pct. blandt dagpengemodtagerne med under 16 måneders ledighed, jf. tabel 1.

Tabel 1: Karakteristika blandt dagpengemodtagere med hhv. under og over 16 måneders ledighed i oktober 2016

	Under 16 måneders ledighed	Over 16 måneders ledighed
Antal	88.138	12.944
Kvinder	56%	57%
Mænd	44%	43%
Dansker	80%	74%
Vestlige	9%	10%
Ikke-vestlige	12%	17%
Under 30 år	32%	19%
30-49 år	43%	47%
Over 50 år	26%	34%
Ufaglært	18%	23%
Faglært	37%	38%
KVU/MVU	26%	23%
LVU	20%	16%

Kilde: Beskæftigelsesministeriets forløbsdatabase DREAM, Danmarks Statistik forskerservice og mploy's beregninger

Figur 2: A-kassetilhørsforhold blandt dagpengemodtagere med hhv. under og over 16 måneders ledighed i oktober 2016



Samtidig har flere af dagpengemodtagerne med over 16 måneders ledighed en ikke dansk baggrund (27 pct.) sammenlignet med de øvrige dagpengemodtagere (21 pct.).

Dagpengemodtagerne med over 16 måneders ledighed adskiller sig også ved, at der er flere ufaglærte (23 pct.) end blandt de øvrige ledige (18 pct.). Samtidig er der færre med en længevarende uddannelse.

På landsplan er der ikke væsentlige forskelle på dagpengemodtagernes a-kassetilhørsforhold blandt gruppen med hhv. over og under 16 måneders ledighed. Der er dog lidt flere medlemmer fra 3F blandt dagpengemodtagerne med over 16 måneders ledighed (16 pct.) end blandt de øvrige dagpengemodtagere (14 pct.).

De a-kasser med flest medlemmer – heraf både dagpengemodtagere med over og under 16 måneders ledighed er 3F, HK og Kristelige, jf. figur 2.

I interviewene med jobcentre og a-kasser har der bl.a. været spurgt ind til, hvad der typisk karakteriserer de ledige med over 16 måneders ledighed.

Der peges på flere delmålgrupper i den særlige indsats – herunder eksempelvis:

- Ledige over 50 år evt. med mange års erfaring fra samme job fx HK'ere, slagteriarbejdere, butiksuddannede, bankuddannede m.fl.
- Ufaglærte og faglærte med ikke-efterspurgte kompetencer og uddannelser
- Østeuropæere, som er ufaglærte eller har en udenlandsk uddannelse, og som taler mangelfuldt dansk
- Dimittender med ikke-efterspurgte uddannelser fx kommunikation, kreative fag mv.
- Ledige, der er nedslidte eller har været udsat for arbejdsulykke uanset uddannelse
- Gruppe med høje lønforventninger eller lønsikring fx pædagoger på slutløn, tidl. direktører med lønsikring mv.

Udover ovenstående karakteristika peges der på, at de ledige sidst i dagpengeperioden efter en relativt lang ledighedsperiode ofte har lave og/eller faldende forventninger til at komme i job. Ligesom motivation for job og jobsøgning samt den lediges selvtillid/selvværd også er lavere end tidligere i ledighedsperioden. Endvidere har en del af de ledige sidst i dagpengeperioden forskellige former for helbredsproblemer og/eller personlige problemer.

Derudover peges der på, at der ofte er behov for, at ledige sidst i dagpengeperioden foretager et job- og brancheskifte for at opnå et nyt job. Ligesom der ofte er behov for, at den ledige søger og starter i job på et andet og lavere niveau, end den ledige har forventet. Det er ofte udfordrende at motivere den ledige til dette. Dels fordi den ledige har svært ved at se egne kompetencer og erfaringer anvendt på nye jobområder, og dels fordi den ledige ikke altid er parat til at opgive tidligere jobområder og jobønsker.

Endvidere siger de adspurgte jobcentre, at mange af de ledige sidst i dagpengeperioden har udfordringer i forhold til at sælge sig selv via ansøgninger, CV og i selve job- og ansættelsesprocessen.



6. Jobcentrenes implementering af den særlige indsats

I dette afsnit sættes der fokus på, hvordan jobcentrene har valgt at implementere og arbejde med den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. Det belyses, om jobcentrene har fokus på den særlige indsats, om der er en strategisk ramme for indsatsen, hvor mange ledige der modtager en særlig indsats, tidspunktet for iværksættelse af indsatsen samt organiseringen af den særlige indsats.

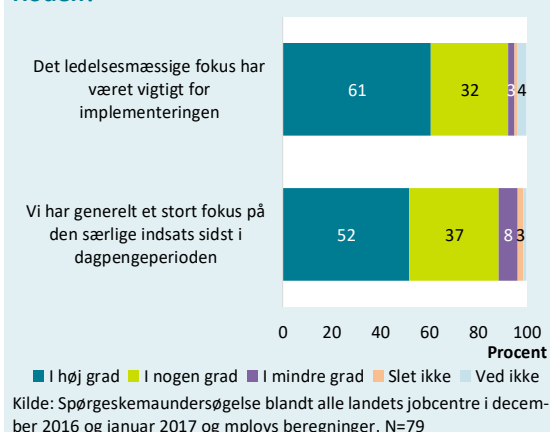
6.1. Jobcentrene har fokus på og arbejder med den særlige indsats

Jobcentrene har fokus på den særlig indsats sidst i dagpengeperioden. I spørgeskemaundersøgelsen angiver 89 pct. af jobcentrene, at de i høj eller nogen grad har et stort fokus på den særlige indsats sidst i dagpengeperioden, jf. figur 3.

Samtidig angiver 93 pct., at de har haft ledelsesmæssig fokus på implementeringen af den særlige indsats. Derudover er der 96 pct. af jobcentrene, som angiver, at de har udarbejdet politisk, ledelsesmæssig eller indsatsmæssig strategier for den særlige indsats, jf. afsnit 6.2 om jobcentrenes strategier.

Gennem de afviklede interviews tegnes der også et billede af, at jobcentrene har fokus på og prioriterer den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. De interviewede jobcentre peger på, at fællessamtalen og den særlige indsats for ledige sidst i dagpengeperioden er vigtig og giver god mening i indsatsen.

Figur 3: Hvad har haft betydning for implementeringen af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden?



Generelt giver jobcentrene udtryk for, at det er vigtigt at igangsætte en særlig målrettet og intensiveret indsats for de ledige sidst i dagpengeperioden, hvis det skal lykkes at understøtte de ledige i at opnå job.

Der peges på, at de ledige sidst i dagpengeperioden ofte har særlige barrierer i forhold til at opnå job, og at den særlige indsats netop giver mulighed for, at der kan arbejdes målrettet med disse barrierer. Jobcentre peger ligeledes på, at den særlige indsats giver en god mulighed for tydeligt at markere over for den ledige, at der nu skal sættes massivt ind. I den forbindelse kan der komme et øget fokus på og eventuelt ske et skifte i den lediges egen indsats samt i jobcentrenes og a-kassens indsats.

Derudover peger jobcentrene på, at det ikke er nyt for jobcentrene at arbejde med den særlige indsats. Den nuværende fokus på og indsats sidst i dagpengeperioden ligger således i forlængelse af det fokus og den indsats, som blev igangsat med akutpakken i 2012. Indholdet i akutpakken bestod af frivillige tilbud til de ledige.

Stigning i samtaler ved 16 måneder og et skifte i indsatsen

I figur 4 er foretaget en måling og opgørelse af, hvor mange ledige med mindst 16 måneders ledighed, der modtager en samtale i en given uge. Det ses, at der er en stigning omkring 15. til 16. ledigheds måned, hvilket peger på, at jobcentrene afholder fællessamtaler med de ledige.

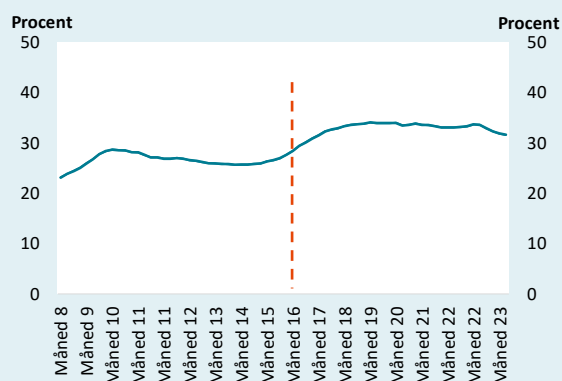
Efter de 16 måneder er niveauet af samtaler i en given uge lavere end før den 16. ledigheds måned. Det skyldes, at mange ledige i målgruppen for den særlige indsats får tilbudt en personlig jobformidler, som varetager hele eller dele af samtaleforløbet, som en del af et aktiveringstilbud. Det betyder, at den ledige ofte vil være omfattet af et intensiveret kontakt- og samtaleforløb uden, at det registreres som nulstillende samtaler.

For at vurdere om der sker et skifte i aktiveringsindsatsen for ledige omkring de 16 måneders ledighed, er der i figur 5 foretaget en måling af, om der kan ses et skifte i andelen af ledige, som omfattes af et aktivt tilbud omkring de 16 måneder, hvor den særlige indsats iværksættes i mange jobcentre.

Det er ikke alle indsatser i den særlige indsats, som der er krav til skal registreres i data, hvorfor registerdata ikke belyser det fulde omfang af den indsats, der iværksættes.

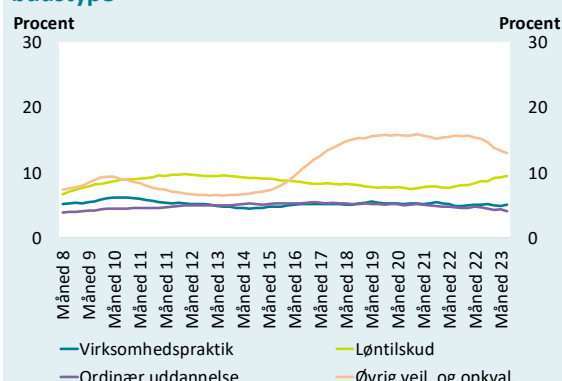
I figur 5 ses det, at der på landsplan sker et skifte i andelen af ledige, der er berørt af et aktivt tilbud omkring 16 måneders ledighed. Op til den 16. ledigheds måned er omkring 26 pct. af dagpengemodtagerne i aktivering i en given uge. Andelen stiger til 33 pct. for de dagpengemodtagere, der har mere end 16 måneders ledighed.

Figur 5: Udviklingen i andelen af ledige, der er berørt af et aktivt tilbud i en given uge



Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Figur 6: Udviklingen i andelen af ledige, der er berørt af et aktivt tilbud i en given uge fordelt på tilbudstype



Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Det er særligt brugen af vejledning og opkvalificering, der stiger efter 16 måneders ledighed, jf. figur 6. Flere jobcentre oplyser, at det skyldes, at den personlige jobformidler, som er én af de centrale indsatser i den særlige indsats jf. afsnit 8.3, i nogle jobcentre registreres som et vejlednings- og opkvalificeringstilbud.

6.2. Jobcentrene har strategier for den særlige indsats

I alt 96 pct. af jobcentrene oplyser, at de enten har en lokalpolitisk strategi, en indsatsmæssig eller en ledelsesmæssig strategi for den særlige indsats.

I interviewene er det afdækket, at jobcentrene har haft svært ved at adskille en ledelsesmæssig strategi og en indsatsstrategi. I alt 84 pct. af jobcentrene angiver, at de har en ledelsesmæssig strategi, og 81 pct. angiver, at de har en indsatsstrategi for den særlige indsats, jf. figur 7. Det må derfor formodes, at en stor del af jobcentrene, som i spørgeskemaet svarer, at de både har en ledelsesmæssig strategi og en indsatsstrategi, i virkeligheden kun har én strategi, som de både betegner, som en ledelses- og en indsatsstrategi.

I de to typer af strategier er typisk fastlagt, hvordan der konkret skal arbejdes med den særlige indsats i jobcenteret. Herunder hvornår indsatsen skal iværksættes, hvilke tilbud og aktiviteter der indgår i den særlige indsats, hvordan der følges op på indsatsen mv.

I alt 37 pct. af jobcentrene har i spørgeskemaundersøgelsen angivet, at de har en lokalpolitisk strategi for den særlige indsats. I interviewene er det afdækket, at en lokalpolitisk strategi typisk er drøftet og behandlet i kommunens beskæftigelsesudvalg, og at strategien typisk fastlægger de overordnede mål, tilgange og aktiviteter i den særlige indsats for de ledige sidst i dagpengeperioden.

Figur 7: Hvilke strategier har jobcentrene for implementeringen af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Jobcentrene oplyser, at de nuværende strategier og den nuværende indsats bygger i høj grad ovenpå de strategier og indsatser, som blev udviklet allerede i forbindelse med akutpakken i 2012.

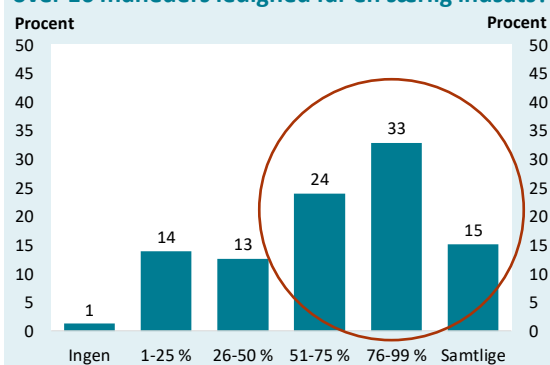
6.3. De ledige tilbydes en særlig indsats, men ikke alle deltager

En stor andel af de ledige får en særlig indsats sidst i dagpengeperioden. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at i 72 pct. af jobcentrene er det over halvdelen af dagpengemodtagerne med over 16 måneders ledighed, der får en særlig indsats (rød cirkel), jf. figur 8.

I 13 pct. af jobcentrene er det mellem 26 og 50 pct. af målgruppen, som får en særlig indsats, og i 14 pct. af jobcentrene er det kun mellem 1-25 pct. af målgruppen, der får en særlig indsats.

Når det ikke er alle ledige, som får en særlig indsats sidst i dagpengeperioden skyldes det, at en del jobcentre har fortolket og implementeret lovgivningen (§ 42 i BAB, jf. afsnit 4 ovenfor) således, at den særlige intensive indsats sidst i dagpengeperioden, kan gives som et frivilligt tilbud til den ledige.

Figur 8: Hvor mange dagpengemodtagere med over 16 måneders ledighed får en særlig indsats?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Det betyder i praksis, at jobcentre i samtalen ved 16 måneders ledighed tilbyder en særlig indsats til de ledige, men at mange ledige ikke ønsker at modtage/deltage i en særlig indsats.

I forlængelse af spørgeskemaundersøgelsen er der gennemført et opfølgende telefoninterview med 20 jobcentre, der i undersøgelsen har angivet, at under halvdelen af målgruppen modtager en særlig indsats. Formålet har været at få en begrundelse for deres svar. Langt hovedparten af disse jobcentre oplyser, at de har implementeret tilbuddet om en særlig indsats som et frivilligt tilbud til de ledige sidst i dagpengeperioden.

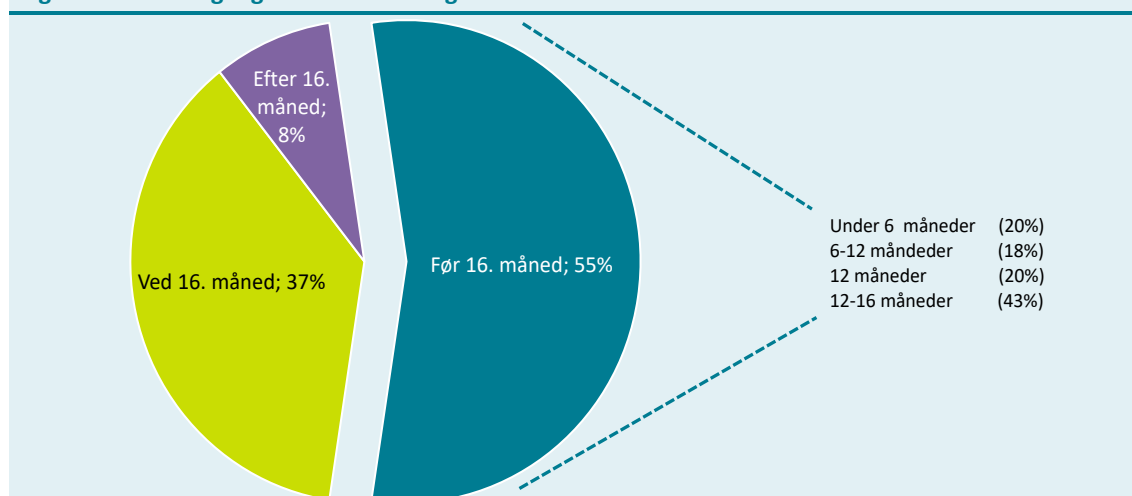
Jobcentrene har i interviewene oplyst, at de ledige siger nej tak til tilbuddet om en særlig indsats, fordi den ledige allerede er i gang med et forløb, den ledige er i gang med et uddannelsesforløb eller et praktikforløb eller den ledige snart går på pension/efterløn mv.

Da der kun er gennemført opfølgende telefoninterviews med 20 jobcentre, der i undersøgelsen har angivet, at under halvdelen af målgruppen modtager en særlig indsats, kan det ikke med sikkerhed siges, at det er en generel opfattelse blandt jobcentrene, at tilbuddet om en særlig indsats er et frivilligt tilbud.

6.4. En stor andel af jobcentrene har fremrykket den særlige indsats

Den særlige indsats skal ifølge lovgivningen iværksættes senest efter 16 måneders ledighed. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at 55 pct. af jobcentrene angiver, at de iværksætter den særlige indsats før 16 måneders ledighed, typisk ved 12 måneders ledighed eller mellem 12 og 16 måneders ledighed, jf. figur 9.

Figur 9: Hvornår igangsættes den særlige indsats oftest?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploys beregninger. N=73

Anm.: Ved 16 måned inkluderer også jobcentre, som har angivet, at indsatsen starter ved 15. måned, 15.-16. måned eller 16.-17. måned. Afrunding gør, at figuren ikke nødvendigvis summer til 100. Jobcentre, som ikke har angivet en måned, er udeladt af opgørelsen. 12 måneder dækker kun over jobcentre, som har angivet præcis 12 måneder. Under 6 måneder dækker også over jobcentre, som har angivet 6 måneder. To jobcentre har angivet, at indsatsen starter ved 6-16 måneder. Den ene af disse tæller som 6-12 måneder, mens den anden tæller som 12-16 måneder.

Disse jobcentre har foretaget en faglig vurdering af, at det giver mening at fremrykke den særlige indsats eller udvalgte elementer af den særlige indsats for at øge sandsynligheden for, at de ledige kommer i job, inden retten til dagpenge ophører.

Jobcentrene peger endvidere på, at den lediges mulighed for at få job og den lediges egen tro på og engagement i forhold til at finde job aftager, efterhånden som ledighedsperioden stiger. Derfor er det vigtigt at iværksætte en særlig indsats så tidligt som muligt.

Derudover har flere af jobcentrene, som har fremrykket den særlige indsats, peget på, at de i stigende omfang arbejder systematisk med at screene de ledige i forhold til risiko for langtidsledighed og dermed risiko for at falde ud af dagpengesystemet. Det betyder, at jobcentrene i stigende omfang, tidligere i ledighedsforløbet, har et billede af og en opmærksomhed på de ledige, som er i risiko for at falde ud af dagpengesystemet. Det gør det muligt at igangsætte en særlig indsats tidligere.

Spørgeskemaundersøgelsen viser desuden, at 37 pct. af jobcentrene iværksætter den særlige indsats ved 16 måneders ledighed, mens 8 pct. igangsætter den særlige indsats efter de 16 måneders ledighed.

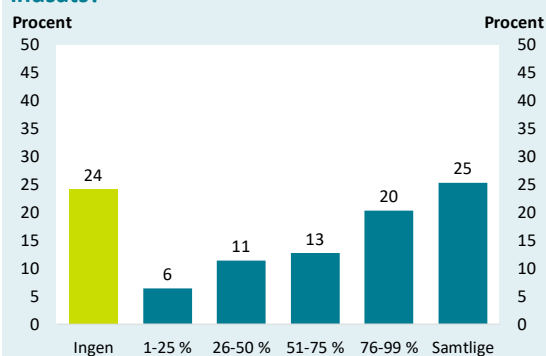
6.5. Jobcentrene har organiseret den særlige indsats forskelligt

Analysen viser, at indsatsen for ledige sidst i dagpengeperioden typisk er organisatorisk og ledelsesmæssigt placeret i samme afdeling, som varetager indsatsen for alle dagpengemodtagere.

Der er imidlertid forskel på, i hvilket omfang jobcentrene har valgt at udpege særlige sagsbehandlere, som er specialiseret i den særlige indsats.

Det er særligt i de mellemstore og store kommuner, at jobcentrene har sagsbehandlere, der er specialiseret i den særlige indsats. Det afspejler, at de mindste kommuner har relativt få ledige i målgruppen for den særlige indsats, hvorfor det ressourcemæssigt ikke kan hænge sammen at have sagsbehandlere, der udelukkende er specialiseret i den særlige indsats.

Figur 10: Hvor ofte får den ledige tilknyttet en medarbejder, der er specialiseret i den særlige indsats?



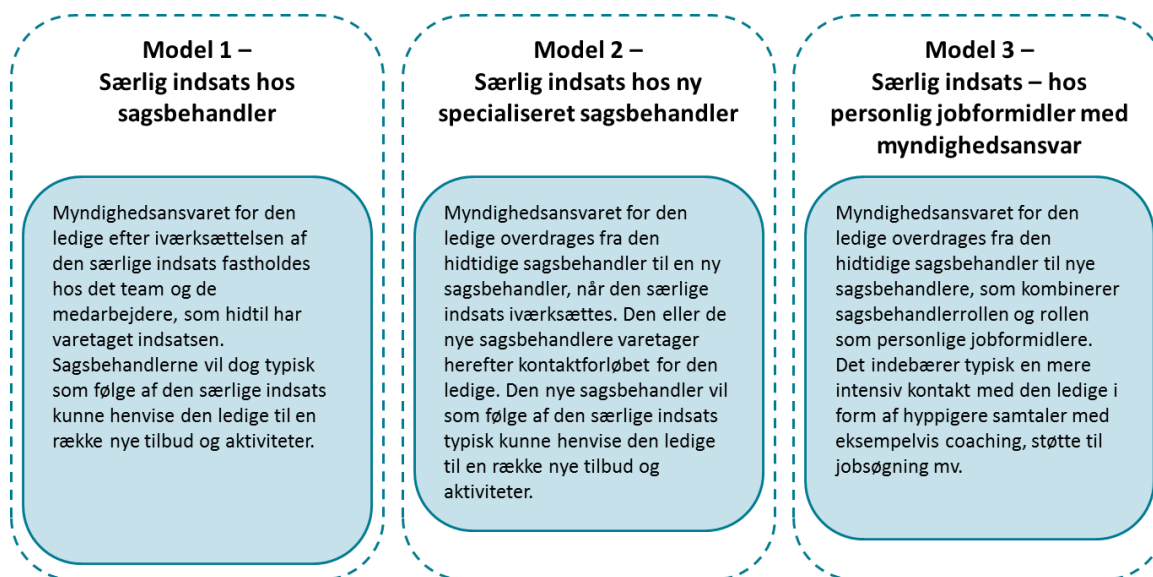
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Variationen i organiseringen af indsatsen kommer også til udtryk ved, at der er forskel på, i hvor stort et omfang den ledige får tilknyttet en sagsbehandler eller virksomhedskonsulent, der er specialiseret i den særlige indsats, jf. figur 10.

I 76 pct. af jobcentrene er det alle eller nogle af de ledige i målgruppen for den særlige indsats, der får tilknyttet en virksomhedskonsulent eller sagsbehandler, der er specialiseret i den særlige indsats. I 25 pct. af jobcentrene, er det *alle* ledige med over 16 måneders ledighed, der får tilknyttet en sagsbehandler eller virksomhedskonsulent, som er specialiseret i den særlige indsats. Her vil der typisk være tale om jobcentre, som har etableret et specialiseret team, som håndterer indsatsen for alle ledige med over 16 måneders ledighed.

I de 24 pct. af jobcentrene, hvor *ingen* ledige med 16 måneders ledighed får tilknyttet en medarbejder, som er specialiseret i den særlige indsats, vil der typisk være tale om jobcentre, som ikke arbejder med en specialisering i forhold til den særlige indsats.

Med afsæt i spørgeskemaundersøgelsen og interviewene, kan der beskrives tre overordnede idealtypiske modeller for organiseringen af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden:



De tre modeller er beskrevet uddybende i nedenstående.

- **Model 1: Særlig indsats – hos sagsbehandler**

Indsatsen for ledige sidst i dagpengeperioden er organisatorisk og ledelsesmæssigt placeret i samme afdeling, som varetager indsatsen over for alle dagpengemodtagere. I forbindelse med iværksættelsen af den særlige indsats, vil myndighedsansvaret og dermed ansvaret for kontakten til og dialogen med den ledige omfattet af den særlige indsats, blive fastholdt hos det team og den medarbejder, som hidtil har varetaget indsatsen for den ledige.

Sagsbehandleren vil typisk, som følge af iværksættelsen af den særlige indsats, få mulighed for at trække på og henvise den ledige til nye tilbud og aktiviteter eksempelvis personlig jobformidler, virksomhedskonsulent mv.

Fordelen ved denne model er primært, at sagsbehandleren allerede har et godt kendskab til borgeren, og at der er god mulighed for at bygge videre på erfaringerne og resultaterne af de aktiviteter og tiltag, som er iværksat tidligere i ledighedsforløbet.

- **Model 2: Særlig indsats – hos ny specialiseret sagsbehandler**

Indsatsen for ledige sidst i dagpengeperioden er organisatorisk og ledelsesmæssigt placeret i afdelingen, som varetager indsatsen over for alle dagpengemodtagere. I forbindelse med iværksættelsen af den særlige indsats, vil myndighedsansvaret og dermed ansvaret for kontakten til og dialogen med den ledige blive overdraget fra den hidtidige sagsbehandler til en ny sagsbehandler og i visse tilfælde til et nyt specialiseret team.

Den nye sagsbehandler og det nye team vil fortsat være placeret i samme afdeling og under samme leder, som den øvrige indsats for dagpengemodtagere.

Den nye sagsbehandler varetager herefter kontaktførelsen for den ledige og vil, som følge af iværksættelse af den særlige indsats, typisk øge intensiteten i kontakten og vil kunne henvise den ledige til nye tilbud og aktiviteter eksempelvis personlig jobformidler, virksomhedskonsulent mv.

Den primære fordel ved modellen er, at der sker et skifte i den lediges sagsbehandler, og at den ledige får en sagsbehandler, der er specialiseret i den særlige indsats. Det er med til

tydeligt at markere kursskiftet over for borgeren. Samtidig uddyber flere jobcentre, at det er gavnligt for det fortsatte arbejde med at få den ledige i job, at der internt i jobcenteret kommer nye øjne på den enkelte lediges sag og det videre forløb.

- **Model 3: Særlig indsats – hos personlig jobformidler med myndighedsansvar**

Indsatsen for ledige sidst i dagpengeperioden er typisk organisatorisk og ledelsesmæssigt placeret i samme afdeling, som varetager indsatsen over for alle dagpengemodtagere. Der er dog jobcentre, som har placeret indsatsen i et kommunalt kompetencecenter.

I forbindelse med iværksættelsen af den særlige indsats, overdrages myndighedsansvaret og dermed ansvaret for kontakten til og dialogen med den ledige fra den hidtidige sagsbehandler til en ny sagsbehandler, som kombinerer og varetager myndighedssagsbehandlerrollen og rollen som personlig jobformidler på én gang.

Det indebærer typisk en mere intensiv kontakt med den ledige i form af hyppigere samtaler med fokus på eksempelvis coaching, støtte til jobsøgning, håndholdt udplacering i virksomheder mv.

Ligesom i model 2 er den primære fordel, at den ledige oplever et kursskifte i indsatsen ved at få en ny sagsbehandler/personlig jobformidler, der er specialiseret i den særlige indsats. Samtidig betyder modellen, at den lediges personlige jobformidler varetager hele kontaktforløbet inkl. myndighedsopgaven, hvilket kan give fordele i dialogen og indgåelse af aftaler om, hvad den ledige selv skal gøre, og hvilke aktiveringsforløb som skal igangsættes mv.



7. Fællessamtalen og samarbejdet med a-kasserne

I lovgivningen er det fastsat, at den ledige senest ved 16 måneders sammenlagt ledighed skal indkaldes til en jobsamtale i jobcenteret. Jobsamtalen er en fællessamtale, hvor både den ledige, jobcenteret og a-kassen er tilstede, dog har den ledige mulighed for at fravælge a-kassens deltagelse i samtalen. Fællessamtalen er ikke en del af det almindelige samtaleforløb.¹

I dette afsnit sættes der fokus på jobsamtalen/fællessamtalen med a-kasserne efter senest 16 måneders sammenlagt ledighed, herunder forberedelse, afvikling og indhold samt samarbejdet om fællessamtalen. Temaerne belyses fra både et jobcenter- og a-kasseperspektiv samt den lediges perspektiv.

7.1. Samtaler ved 16 måneders ledighed

Den ledige skal senest ved 16 måneders sammenlagt ledighed indkaldes til en jobsamtale, som sætter fokus på at iværksætte en særlig indsats for den ledige.

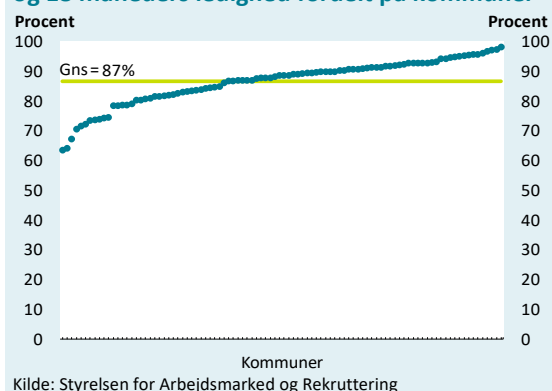
Analysen viser, at langt hovedparten af de ledige i målgruppen for den særlige indsats får minimum en samtale i tidspunktet omkring den 16. ledighedsmåned.

Der er således 87 pct. af de ledige med 16 måneders ledighed, som får minimum en samtale mellem 14 og 18 måneders ledighed², jf. figur 11.

Samtidig ses der - som nævnt ovenfor i afsnit 6.1 - en stigning i andelen af ledige i målgruppen, der får en samtale omkring 15. til 16. ledighedsmåned, hvilket viser, at jobcentrene afvikler flere samtaler omkring dette tidspunkt i de lediges ledighedsforløb.

Endelig viser afsnit 6.4, at en stor andel af jobcentrene har fremrykket iværksættelsen af den særlige indsats til mellem 12 og 16 måneders sammenlagt ledighed. I disse jobcentre vil den konkrete jobsamtale, som danner afsæt for iværksættelsen af den særlige indsats blive afviklet i tidsrummet mellem 12 og 16 måneders sammenlagt ledighed. Det vil sige, at jobsamtalen, som fokuserer på iværksættelse af den særlige indsats, afvikles, inden 16 måneders sammenlagt ledighed.

Figur 11: Andel der får nulstillende samtale i jobcenteret (jobsamtale eller fællessamtale) ml. 14 og 18 måneders ledighed fordelt på kommuner



Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

¹ Jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) § 16a og § 16b.

² Der ses på et 4 måneders interval, da flere jobcentre afholder fællessamtalen tidligere end ved den 16. ledighedsmåned.

7.2. A-kassens deltagelse i fællessamtalen efter 16 måneders ledighed

Spørgekemaundersøgelsen viser, at fællessamtalen ikke altid har deltagelse af a-kassen. Lidt over halvdelen af jobcentrene (56 pct.) angiver, at størstedelen af fællessamtalerne har deltagelse af a-kassen. Det gælder enten samtlige samtaler eller i mellem 76-99 pct. af samtalerne, jf. figur 12 (rød cirkel).

I 24 pct. af jobcentrene er det mellem 51-75 pct. af fællessamtalerne, hvor a-kassen deltager (grøn cirkel), mens det i knap 20 pct. af jobcentrene, er en mindre del af fællessamtalerne, der har a-kassens deltagelse (blå cirkel).

Undersøgelsen viser, at der kan være flere faktorer, som forklarer, hvorfor a-kassen ikke altid deltager i fællessamtalen efter 16 måneders ledighed. Det drejer sig om:

- At den ledige ikke altid efterspørger og/eller ønsker a-kassens deltagelse.
- At der er igangsat en særlig indsats i dialog mellem den ledige og jobcenteret inden 16 måneder, og at der derfor allerede kører en indsats, som skal fortsættes.
- At a-kassen har svært ved at finde tid og ressourcer til at deltage i fællessamtalen.

I nedenstående uddybes de tre forklaringer kort.

Den ledige efterspørger ikke altid a-kassens deltagelse i samtalen

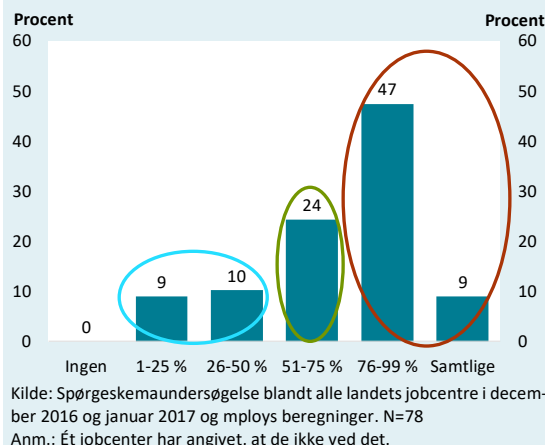
Interviewene i undersøgelsen tyder på, at den lediges beslutning om og eventuelle fravalg af a-kassens deltagelse i fællessamtalen kan være mere eller mindre bevidst og aktivt. Undersøgelsen viser, at der er variation på tværs af jobcentre i tilrettelæggelse af indkaldelsen og italesættelsen af a-kassens deltagelse i fællessamtalen over for den ledige.

I nogle kommuner indkaldes alle parter – den ledige og a-kassen - automatisk til fællessamtalen. Udgangspunktet for samtalen er således, at a-kassen deltager. Det er kun, når den ledige aktivt og på eget initiativ frabeder sig a-kassens deltagelse, at a-kasserne ikke deltager i samtalen. I disse kommuner er der en tendens til, at a-kassen deltager i en større andel af fællessamtalerne.

I andre kommuner bliver den ledige forud for fællessamtalen bedt om at tage stilling til, om vedkommende ønsker, at a-kassen skal deltage i fællessamtalen. Det er således i udgangspunktet et åbent spørgsmål, om a-kassen skal deltage. I disse kommuner vil a-kasserne kun deltage i fællessamtalerne, hvis den ledige aktivt giver udtryk for, at de ønsker a-kassens deltagelse. I disse kommuner er der en tendens til, at a-kasserne deltager i færre fællessamtaler.

Derudover tyder borgerinterviewene på, at de ledige, som fravælger a-kassens deltagelse i fællessamtalen, ofte ikke oplever, at de har en tæt relation til a-kassen, og de derfor vurderer, at det ikke er relevant eller nødvendigt, at a-kassen deltager.

Figur 12: I hvor stor en del af sagerne afholder jobcentrene en fællessamtale med deltagelse af a-kassen?



Der er ofte igangsat en særlig indsats inden 16 måneder

Som det fremgår af afsnit 6.4, er der en stor andel af jobcentrene, som angiver, at de igangsætter en særlig indsats før de 16 måneder. Over halvdelen af jobcentrene oplyser, at de igangsætter en særlig indsats mellem 12 og 16 måneders ledighed.

I disse jobcentre vil samtalen ved 16 måneders ledighed ofte få en anden karakter og et andet indhold end oprindeligt tænkt i lovgivningen. I samtalen vil der ofte primært være fokus på at gøre status på den igangsatte plan og indsats og vurdere om, indsatsen forløber tilfredsstillende, og om der er den nødvendige progression for den ledige frem mod job mv.

Når indsatsen igangsættes før de 16 måneder skønner a-kasse, jobcenter og den ledige ikke altid, at det er nødvendigt, at a-kassen deltager i fællessamtalen efter 16 måneder, hvis der allerede er gang i en god plan og et godt forløb. A-kassen har ofte haft mulighed for at drøfte planen og indsatsen med den ledige forud for samtalen ved de 16 måneders ledighed, og der har ofte været en telefonisk eller anden kontakt mellem a-kassen og jobcenteret om den lediges videre forløb og indsats.

A-kassen kan have svært ved at finde tid og ressourcer til at deltage i samtalen

I de gennemførte interviews med 11 jobcentre og 11 a-kasser tyder det også på, at nogle af a-kasserne i perioder har haft svært ved at finde den nødvendige tid og de nødvendige ressourcer til at deltage i alle fællessamtaler. Det betyder, at a-kasserne i visse tilfælde melder fra i forhold til at deltage i fællessamtalen efter 16 måneder.

7.3. Vurdering af samarbejdet om fællessamtalen

I alt 91 pct. af jobcentrene tilkendegiver, at der er et godt eller meget godt samarbejde med a-kasserne om fællessamtalen og den særlige indsats efter 16 måneders ledighed, jf. figur 13.

Når der spørges ind til, hvad der karakteriserer samarbejdet, angiver 43 pct. af jobcentrene, at der i høj grad er et gensidigt ejerskab og opbakning til fællessamtalen og den særlige indsats, mens 44 pct. siger i nogen grad og 10 pct. i mindre grad.

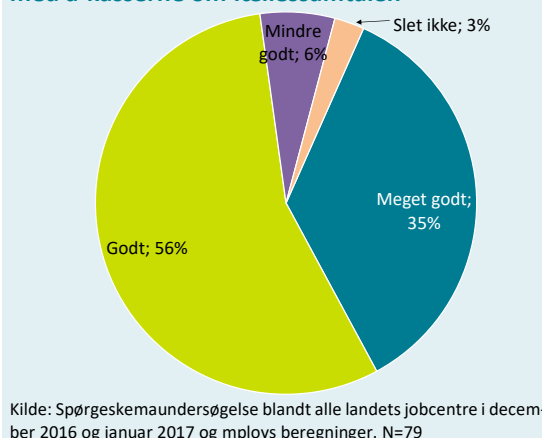
Når samarbejdet går mindre godt, forklarer jobcentrene det med, at a-kasserne ikke altid har ressourcer og tid til at prioritere fællessamtalen og indsatsen.

Flere a-kasser peger på, at samarbejdet kunne styrkes ved flere fællesmøder/seminarer/workshops mellem jobcenteret og a-kasserne. Herunder læring om hinandens arbejdsmetoder og begrundelser for afgørelser, så de ikke kun praktisk erfarer hinandens arbejde, men også får det begrundet.

De lediges vurdering af samarbejdet om fællessamtalen

De ledige oplever jobcenterets og a-kassens samarbejde til fællessamtalen meget forskelligt. De gennemførte interviews viser, at halvdelen oplever et positivt samarbejde mellem a-kassen og jobcenteret til fællessamtalen, mens den anden halvdel oplever et mangelfuldt samarbejde.

Figur 13: Jobcentrenes vurdering af samarbejdet med a-kasserne om fællessamtalen



De ledige, som oplever et godt samarbejde mellem jobcenteret og a-kassen, fremhæver, at der er en rigtig fin kommunikation mellem jobcenteret og a-kassen. Samtidig kan jobcenteret bidrage med forskellige fagligheder, hvor bl.a. a-kassernes branchekendskab kan være gavnligt for de ledige.

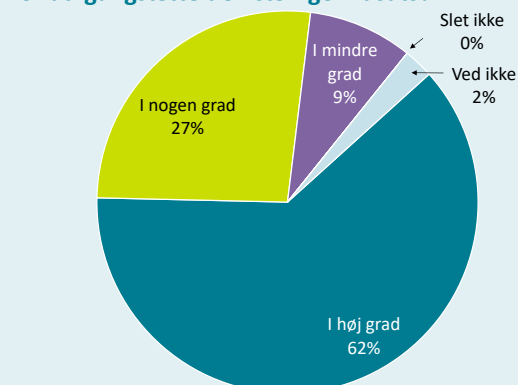
De ledige, som oplever et mangelfuldt samarbejde, peger på, at jobcenteret og a-kassen ikke altid virker til at have samme tilgang og holdning til, hvilke mål og indsatser som der skal arbejdes videre med i forløbet for den ledige.

7.4. Vurdering af udbyttet af fællessamtalen

Undersøgelsen viser, at hovedparten af jobcentrene og a-kasserne generelt vurderer, at det er relevant og positivt at afvikle en fællessamtale, hvor der i dialog og samarbejde med den ledige, aftales og tilrettelægges en særlig indsats sidst i dagpengeperioden.

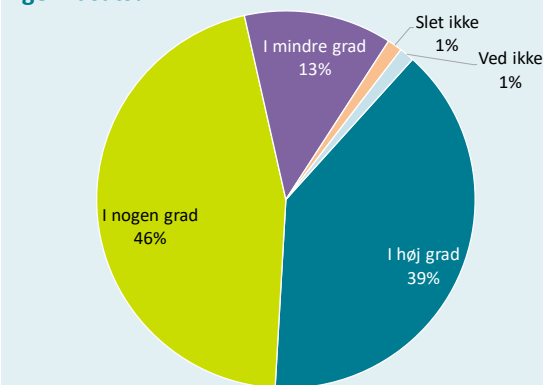
I spørgeskemaundersøgelsen er jobcentrene blev spurgt om deres vurdering af fællessamtalen. I alt 89 pct. vurderer i høj grad (62 pct.) eller i nogen grad (27 pct.), at fællessamtalen er et godt udgangspunkt for at iværksætte den særlige indsats, jf. figur 14.

Figur 14: Er fællessamtalen et godt udgangspunkt for at igangsætte den særlige indsats?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Figur 15: Arbejdes der efter fælles mål for den særlige indsats?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

I interviewene har jobcentrene og a-kasserne uddybet vurderingen af udbyttet af fællessamtalen. Der peges på:

- At fællessamtalen er med til at markere tydeligt over for den ledige, at der nu skal ske et "kursskifte" i og en intensivering af den lediges jobsøgning, og at jobcenteret og a-kassen kan og vil understøtte den ledige i jobsøgningen med særlige indsatser. Tilstedeværelsen af både a-kassen og jobcenteret i samtalen er med til at understrege alvoren af samtalen og kursskiftet.
- At fællessamtalen er et naturligt tidspunkt og afsæt for at foretage en kritisk og konstruktiv vurdering af den lediges hidtidige jobsøgning, og af jobcenterets og a-kassens hidtidige indsats for at understøtte den ledige i at opnå job. Samtidig giver vurderingen af den hidtidige indsats et godt afsæt for at planlægge et fremadrettet forløb og en særlig indsats.
- At fællessamtalen er med til at sikre, at der - på tværs af den ledige, a-kassen og jobcenteret - opnås et fælles billede og aftales en fælles plan for, hvilken vej den ledige skal gå, hvad den

ledige skal arbejde med, samt hvilke indsatser der konkret kan understøtte den ledige i forhold til at komme i job. I alt 85 pct. af jobcentrene tilkendegiver, at der i høj eller nogen grad arbejdes efter fælles mål for den særlige indsats, jf. figur 15.

- At fællessamtalen giver den ledige en oplevelse af, at der er konsensus om, hvad det næste skridt i forløbet skal være, hvilket er vigtigt i forståelsen af jobcenteret og a-kassen som samspillere. Det uddybes med, at der før i tiden kunne være en tendens til, at a-kassen og jobcenteret blev spillet ud mod hinanden.
- At fællessamtalen med deltagelse af både a-kassen og jobcenteret betyder, at der kan indrages mere relevant viden om specifikke brancher, jobåbninger mv. i samtalen og rådgivningen af den ledige.
- At fællessamtalen har bidraget til at udvikle et bedre samarbejde mellem a-kasser og jobcentre. Det uddybes med, at der gennem fællessamtalerne, er udviklet bedre relationer og bedre føling med hinandens arbejde. Derudover peges der på, at samarbejdet har medvirket til, at a-kassen og jobcenteret taler samme sprog i dialogen med den ledige, og at de får en mere ensartet tilgang til, hvad der videre skal ske i forløbet.

De lediges oplevelse af udbytte af fællessamtalen

Interviewene med de ledige viser, at hovedparten har en positiv oplevelse af fællessamtalen. De fleste ledige oplever, at samtalen er relevant og nærværende, og at der er fokus på at planlægge et forløb og en indsats, som kan understøtte den ledige i at opnå job. De ledige oplever derudover, at de bliver involveret i drøftelsen af de konkrete indsatser, og at de har mulighed for at komme med forslag til indsatser.

7.5. Forberedelse af fællessamtaler

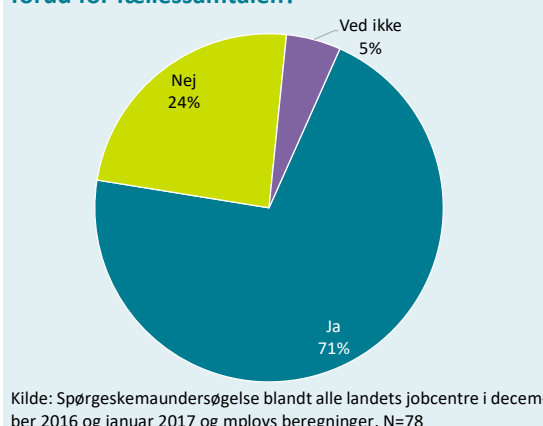
Godt 70 pct. af jobcentrene angiver i spørgeundersøgelsen, at der er en forberedende dialog mellem a-kassen og jobcenteret forud for fællessamtalen, mens 24 pct. af jobcentrene angiver, at de typisk ikke har en forberedende dialog med a-kasserne forud for fællessamtalerne, jf. figur 16.

Flere af de jobcentre, der *ikke* har en dialog med a-kassen, begrundet det med, at de skal møde den ledige åbent, og at den ledige ikke må opfatte, at der er en skjult og/eller besluttet dagsorden for samtalen. Samme holdning tilkendegiver flere a-kasser i interviewene.

I de kommuner, hvor der er en dialog forud for fællessamtalen, foregår den typisk enten ved et kort formøde lige inden afviklingen af fællessamtalen eller via mail eller telefon. Den forberedende dialog vil typisk fokusere på forhold som:

- Rollefordeling på mødet
- Seneste udvikling i den lediges situation
- Mål og strategi for den ledige, herunder hvad der skal arbejdes videre med, og hvilke indsatser som skal igangsættes

Figur 16: Har a-kassen og jobcenteret en dialog forud for fællessamtalen?



- Gennemgang af den lediges plan og tidligere aktiviteter
- Hvad den ledige selv kan gøre og arbejde med.

A-kasserne og jobcentre har fokus på forberedelse af fællessamtalen

Uanset om jobcenteret og a-kassen har en forberedende dialog inden fællessamtalen, så tilkendegiver både jobcentre og a-kasser, at de hver for sig gennemfører en række forberedende aktiviteter forud for fællessamtalen.

Forberedelsen drejer sig typisk om at få et overblik over den lediges situation, de aktiviteter og indsatser, som den ledige hidtil har deltaget i, den lediges jobsøgning, og om den ledige fortsat har motivation og engagement i jobsøgningen.

Det sker bl.a. ved at kigge på "min plan" og "joblog" for at få et billede af den lediges jobsøgning, hvilke tilbud den ledige har fået, samt hvordan det er gået. Derudover kigges der på den lediges CV og jobansøgninger for at finde frem til, om der er behov for justeringer.

Tre af de interviewede a-kasser uddyber, at de har et internt forberedelsesskema, som de tager udgangspunkt i. Skemaet er med til at afdække forskellige vinkler på det ledighedsforløb, der har været i gang frem til fællessamtalen ved 16 måneders ledighed. A-kasserne nævner, at det er med til at sikre, at der ikke igangsættes noget, som allerede er afprøvet samtidig med, at det er overskueligt, hvad der *ikke* er blevet prøvet af muligheder. Skemaet fungerer dermed også som inspiration til gode input på fællessamtalen.

En enkelt af de deltagende a-kasser ringer ud til alle deres medlemmer forud for fællessamtalen og får lagt en plan med medlemmet, som kan præsenteres til fællessamtalen. A-kassen vurderer, at det skaber en proaktiv adfærd og øget refleksion hos den ledige.

Der er ikke altid formuleret krav til den lediges forberedelse til fællessamtalen

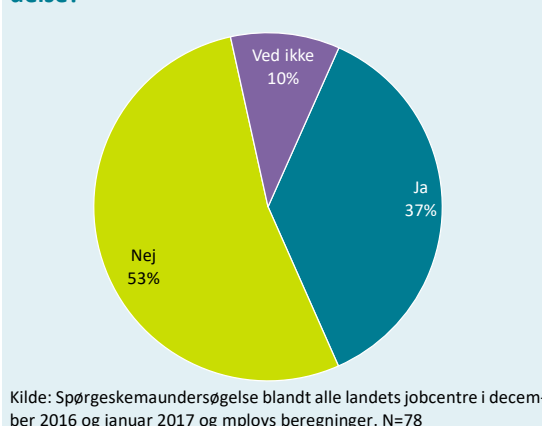
I indkaldelsen til fællessamtalen står der, at den ledige kan overveje, om de har noget, som de gerne vil drøfte i samtalen. I spørgeskemaundersøgelsen angiver 37 pct. af jobcentre, at der stilles konkrete krav til den lediges forberedelse til mødet, jf. figur 17.

Andre jobcentre stiller ikke specifikke krav til den ledige udover de aftaler, som blev indgået ved den forrige samtale samt diverse krav om jobsøgningsaktiviteter, som er standard i hele ledighedsperioden.

Jobcentrenes forskellige tilgang i forhold til at stille krav til den lediges forberedelse ses afspejlet i de gennemførte interviews med ledige. I interviewene tilkendegiver ca. halvdelen af de ledige, at de i større eller mindre grad havde forberedt sig inden fællessamtalen.

Den lediges forberedelse til fællessamtalen kan ifølge interviewene bl.a. bestå i, at den ledige medbringer konkrete jobopslag, deres CV eller ansøgninger, som samtalen kan tage udgangspunkt i. Derudover kan den ledige forud for fællessamtalen overveje konkrete indsatser, som vil være relevante for dem. Det kan fx være overvejelser om relevante kurser, praktikforløb mv.

Figur 17: Stilles der krav til den lediges forberedelse?



7.6. Fællessamtalens typiske varighed

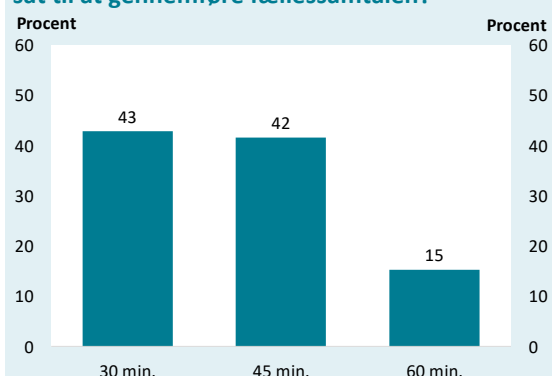
Spørgeskemaundersøgelsen viser, at der er betydelig forskel på, hvor lang tid jobcentrene afsætter til fællessamtalen.

I alt 43 pct. af jobcentrene oplyser, at der typisk er afsat 30 minutter, 42 pct. oplyser, at der typisk er afsat 45 minutter, og 15 pct. af jobcentrene afsætter typisk 60 minutter til fællessamtalen, jf. figur 18.

I interviewene med de ledige har der generelt været tilfredshed med længden af fællessamtalerne, og de siger, at det i samtalen er muligt at komme omkring alle væsentlige områder.

Omkring en tredjedel af de ledige tilkendegiver, at fællessamtalen i praksis varede mindre end 30 minutter, hvor de korteste samtaler varede ned til 15 minutter. Kendetegnende for de samtaler, som varer mindre end 30 minutter, er, at der typisk inden samtalen ligger en plan for den ledige. Den ledige er enten i gang med et aktiveringsforløb eller har udsigt til at påbegynde et.

Figur 18: Hvor lang tid har jobcentrene typisk afsat til at gennemføre fællessamtalen?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mplys beregninger. N=78

7.7. Tilgang, fokus og indhold i fællessamtalen

I afsnit 6.4, er det belyst, at der er forskel på, hvornår i ledighedsperioden den særlige indsats iværksættes. Tidspunktet for iværksættelsen af den særlige indsats har betydning for fokus og indholdet i fællessamtalen efter 16 måneders ledighed.

I de tilfælde, hvor den særlige indsats er iværksat tidligere end ved 16 måneder, får fællessamtalen karakter af en statussamtale på den allerede igangsatte indsats. I tilfælde hvor den særlige indsats iværksættes ved 16 måneders ledighed, bliver fællessamtalen i højere grad rammesættende for hvilke mål og indsatser, der skal arbejdes med fremadrettet for den ledige.

Der er arbejdes typisk med en empowerment-tilgang i fællessamtalen

Fra interviews med jobcentre, a-kasser og ledige samt mplys observationer af fællessamtaler fremgår det, at jobcenteret og a-kassen typisk arbejder med afsæt i en empowerment-tilgang til den ledige i fællessamtalen.

Det betyder, at der arbejdes med, at de lediges individuelle motivation og drivkraft skal fungere som katalysator for de mål og indsatser, som aftales for det videre forløb. Derudover fremgår det, at der arbejdes med at sikre et jobfokus i fællessamtalen og at sikre, at fællessamtalen tager afsæt i den enkelte ledige.

Enkelte jobcentre fortæller, at de anvender bestemte modeller for afviklingen af fællessamtalen. Det kan fx være en tretrinmodel, hvor der drøftes konkrete virksomheder, konkrete jobåbninger og konkrete stillinger. Et andet jobcenter fortæller, at samtalen foregår med udgangs-

punkt i materialet fra Håndbogen om Jobrettede Samtaler, som STAR har udarbejdet. Håndbogen giver rådgivning om, hvordan der sikres et jobfokus i samtalen med den ledige. Endelig peger både enkelte a-kasser og jobcentre på, at de tager udgangspunkt i ABC-metoden i deres dialog med den ledige³.

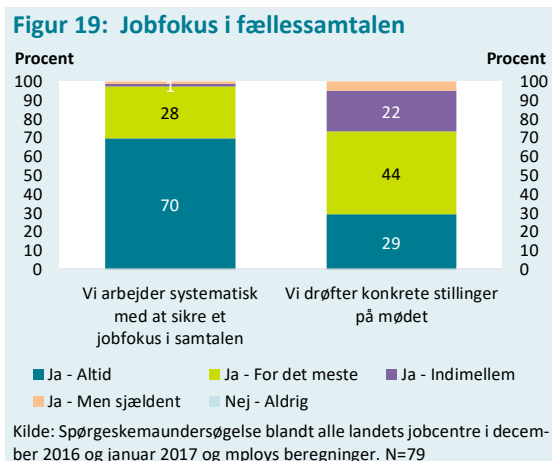
Andre jobcentre uddyber, at de ikke har en særlig tilgang i samtalerne, og de vurderer, at det er meget afhængig af den enkelte ledige og sagsbehandler, hvad der fokuseres på i samtalen.

Der er jobfokus i fællessamtalen

I alt 98 pct. af jobcentrene angiver i spørgeskemaet, at der altid eller for det meste arbejdes systematisk med at sikre et jobfokus i fællessamtalen, jf. figur 19. I alt 29 pct. angiver, at der altid drøftes konkrete stillinger, 44 pct. angiver, at der for det meste drøftes konkrete stillinger, mens 27 pct. svarer, at der drøftes konkrete stillinger indimellem eller sjældent i fællessamtalerne.

Interviewene med jobcentre, a-kasser og ledige samt mploy's observationer af konkrete fællessamtaler bekræfter, at der typisk arbejdes systematisk med at skabe et jobfokus i fællessamtalerne. Det sker via:

- Opfølgning og sparring på den lediges jobsøgning med afsæt i jobloggen, herunder fokus på, om der søges relevante job, og om den ledige er geografisk og faglig fleksibel i jobsøgningen.
- Opfølgning og sparring på konkrete jobansøgninger, som den ledige har sendt.
- Opfølgning på og drøftelse af den lediges CV herunder behov for opdateringer mv.
- Opfølgning og drøftelse af den lediges jobmål og jobsøgningsplan.
- Præsentation og drøftelse af konkrete jobopslag og job hos vikarbureauer.



Stort set alle de interviewede ledige oplever, at der til fællessamtalen er et fokus på konkrete job og jobsøgning generelt, herunder optimering af den lediges CV, jobsøgning, jobsøgningsplan mv. Interviewene tegner dog samtidig et billede af, at de ledige ikke oplever, at der sættes mere eller anderledes fokus på job og jobsøgning i fællessamtalen sammenlignet med de samtaler, den ledige har deltaget i forud for fællessamtalen.

Årsagen hertil er formodentligt, at der generelt er et fokus på job og jobsøgning i jobcentrenes samtaler med de ledige, og at det derfor kan være vanskeligt at foretage et markant skifte i jobfokus i fællessamtalen.

Flere jobcentre og a-kasser giver dog udtryk for, at jobfokus måske kan styrkes yderligere i fællessamtalen ved i stigende omfang at præsentere og formidle den ledige til konkrete job herunder vikarjob eller småjob, som kan fungere som en fornyet indgang på arbejdsmarkedet.

³ ABC-metoden udgør et redskab, der kan anvendes til at afklare hvilken jobretning, den ledige vil gå samt til at motivere den ledige til at tænke over nye brancher, jobområder og jobfunktioner. På niveau A "Ønskejob", niveau B "Det gode og acceptable job" og niveau C "Det nødvendige jobområde"

Der udarbejdes en plan for den særlige indsats i fællessamtalen

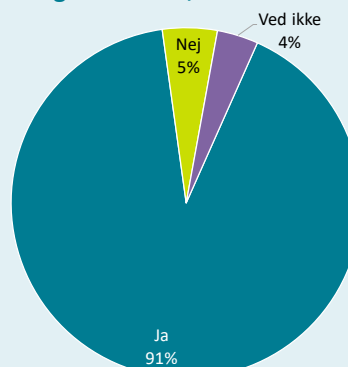
Et vigtigt formål med fællessamtalen er at udarbejde en plan for den særlige indsats i dialog mellem den ledige, a-kassen og jobcenteret.

I alt 91 pct. af jobcentre angiver i spørgeskemaundersøgelse, at der til fællessamtalen bliver drøftet og fastsat en plan for den særlige indsats, jf. figur 20.

Det understøttes af interviewene med a-kasser og jobcentre, hvor det oplyses, at hovedparten af fællessamtalerne afsluttes med en plan med konkrete aftaler og indsatser, som sætter retningen for det videre forløb.

Baseret på interviews med jobcentre og a-kasser samt observationer af fællessamtaler, er det mploy's indtryk, at der i fællessamtalerne med fordel kan sættes mere fokus på at drøfte og arbejde med den lediges udviklingsområder samt at formulere konkrete mål og delmål for, hvordan den ledige kommer tættere på job.

Figur 20: Bliver der på mødet fastsat en plan for, hvilke særlige indsatser, der skal iværksættes?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Derudover er det indtrykket, at formålet med den særlige indsats kan italesættes tydeligere over for den ledige. Der sker ikke nødvendigvis en tydelig italesættelse af, at den ledige nu runder 16 måneders ledighed, og at det er vigtigt, at der sker et markant skifte i den lediges jobsøgning og i den indsats, som den ledige deltager i. Ofte får italesættelsen af den særlige indsats mere karakter af, at det er "en periode hvor der kan tænkes lidt nyt og anderledes", og hvor personlig jobformidler og hyppige samtaler fremhæves som det nye i indsatsen.

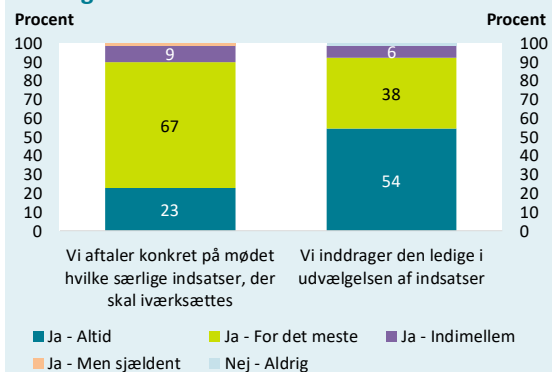
Den ledige involveres og inddrages typisk i valget af indsatser

I alt 23 pct. af jobcentre angiver, at der i samtalen altid indgås konkrete aftaler om, hvilke særlige indsatser, der skal iværksættes, mens 67 pct. af jobcentre angiver, at der for det meste indgås konkrete aftaler, om de indsatser som skal igangsættes, jf. figur 21.

Godt halvdelen af jobcentre (54 pct.) angiver, at de altid inddrager den ledige i udvælgelsen af og beslutningen om de indsatser, som skal igangsættes, mens 38 pct. angiver, at de for det meste inddrager den ledige i beslutningen om indsatser, jf. figur 21. Herudover siger 6 pct., at de gør det indimellem.

Forskellen i jobcentrenes besvarelser kan skyldes, at en del jobcentre har en relativt fast "pakke" af indsatser, som kan bringes i spil og anvendes i den særlige indsats. Det kan betyde, at den ledige ikke som sådan er med til at vælge de konkrete indsatser, men mere er med i en dialog om værdien af indsatserne, og hvorfor indsatserne er meningsfulde i den lediges videre forløb.

Figur 21: Aftales der på mødet, hvilke indsatser, der skal iværksættes og inddrages den ledige i udvælgelsen?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Interviewene med de ledige viser, at langt hovedparten oplever, at de til fællessamtalen bliver inddraget i valget af fremtidige indsatser. Det kommer til udtryk ved, at de ledige har mulighed for at drøfte forskellige indsatser med jobcenteret og a-kassen.

En tredjedel af de ledige oplever, at de ved udstrækning har mulighed for at komme med forslag til konkrete indsatser. Disse ledige oplever, at der er en stor velvillighed til at igangsætte de foreslåede indsatser, hvis de er i overensstemmelse med den lediges plan. Indsatserne kan være kurser, sparring på jobsøgning og kortere uddannelsesforløb.

I andre tilfælde har jobcenteret og a-kassen ikke mulighed for at tilbyde den ledige de foreslåede indsatser, da det ligger uden for den tilbudsvifte, som er fastsat i jobcenteret. I disse tilfælde oplever den ledige ofte, at det i samarbejde med jobcenteret og a-kassen er muligt at drøfte alternativer, hvorved den ledige fortsat føler sig inddraget i processen.

A-kasserne uddyber i interviews, at de på den ene side ønsker, at de ledige bliver inddraget mest muligt. På den anden side mener flertallet af de interviewede a-kasser, at mange af de ledige på dette tidspunkt i ledighedsforløbet har mistet deres motivation og tro på egne evner, hvilket betyder, at de ofte ikke har så meget at byde ind med. De har ikke længere samme drive og engagement i forhold til at bidrage til at sætte mål og pege på indsatser mv.

Varierende hvor proaktive a-kasserne er ved fællessamtalerne

Jobcentrene peger på, at der generelt er stor forskel på, hvor proaktive forskellige a-kasser er ved fællessamtalerne. Der tegner sig et billede af, at a-kasser som hyppigt deltager i fællessamtalen, og som der er et hyppigt samarbejde med, som regel giver et større bidrag til samtalen, end a-kasser som sjældent deltager.

Jobcentrene uddyber, at nogle a-kasser er gode til at byde ind med konkrete job og med viden og kendskab til bestemte brancher og arbejdsmarkedet. A-kasserne kan også have viden om konkrete tilbud, som jobcenteret ikke har kendskab til. Derudover fremhæver flere jobcentre, at a-kasserne er mere specifikke på rådighedsregler, og at der pga. af deres deltagelse bliver gennemført flere rådighedsvurderinger.



8. Indholdet i den særlige indsats

I dette afsnit afdækkes indholdet i den særlige indsats sidst i dagpengeperioden, herunder hvilket fokus, der er i indsatsen, de forskellige indsats typer samt omfanget af de forskellige indsats er. Der belyses, hvilke primære opgaver og funktioner den personlige jobformidler har, samt hvordan jobcentre har valgt at organisere og tilrettelægge brugen af personlig jobformidler. Til sidst i afsnittet belyses, hvordan jobcentre anvender virksomhedspraktik og vejledning og opkvalificering i den særlige indsats.

8.1. Et jobrettet og individuelt fokus i den særlige indsats

Det bærende princip i den særlige indsats er, at de ledige skal i beskæftigelse. Jobcenteret skal tilbyde de ledige sidst i dagpengeperioden en tæt kontakt samt intensiveret indsats og jobsøgningsstøtte, som skal være med til at sikre den ledige et job.

Det jobrettede fokus i indsatsen kommer bl.a. til udtryk i fællessamtalen, som belyst i foregående kapitel. Her peger hovedparten af jobcentre på, at der arbejdes systematisk med at sikre et jobfokus i samtalen i form af fx konkrete stillinger, der drøftes på mødet.

Derudover kommer det jobrettede fokus til udtryk i de indsats er, som jobcentre tilbyder de ledige sidst i dagpengeperioden. Det kommer særligt til udtryk ved brugen af personlig jobformidler, hvis primære fokusområde er at formidle ordinære job og yde vejledning og rådgivning ift. jobsøgningsstøtten.

Flere jobcentre peger ligeledes på, at praktikforløbene skal være meget jobrettede, og der skal være et klart mål med at få den ledige i ordinær beskæftigelse efterfølgende og helst en konkret jobåbning. Det samme gør sig gældende med brugen af vejledning og opkvalificering. Flere uddyber, at forløbene kun anvendes, når der er en form for jobgaranti efter gennemførelsen, eller hvis jobcenteret vurderer, at det øger den lediges mulighed for beskæftigelse betydeligt.

Samtidig angiver 87 pct. af jobcentre i spørgeskemaundersøgelsen, at indholdet i den særlige indsats varierer ift. den lediges behov. Det understøttes i de gennemførte interviews, hvor jobcentre uddyber, at indsatsen skal tilrettelægges så individuelt som muligt, og at der ikke er noget fast forløb for de ledige omfattet af den særlige indsats.

Samlet set er det individuelle fokus sammenholdt med det jobrettede fokus i samtaler og indsats er de bærende elementer i den særlige indsats, der skal bringe den ledige i beskæftigelse.

8.2. Forskellige tilbudstyper i den særlige indsats

Undersøgelsen peger på, at der på tværs af jobcentre er en fællesmængde af tilbud og tilbudstyper, som anvendes i den særlige indsats. Stort set alle jobcentre anvender følgende indsats er og indsats typer i den særlige indsats:

- Personlig jobformidler
- Hyppige samtaler
- Virksomhedspraktik
- Jobsøgningsforløb
- Formidling af ordinære job herunder vikarjob/småjob



Jobcentrene har imidlertid forskellige tilgange til brugen af de forskellige indsatser, og i de følgende afsnit afdækkes ligheder og forskelle i de anvendte indsatser.

Som en del af implementeringen af den særlige indsats har flere jobcentre desuden udviklet nye indsatser til målgruppen for den særlige indsats. I alt 61 pct. angiver i spørgeskemaundersøgelsen, at de har udviklet nye indsatser.

I den forbindelse peger flere på, at de fx har ansat en eller flere personlige jobformidlere internt i jobcenteret, eller at de har indgået en aftale med en ekstern leverandør i forhold til et tilbud om personlige jobformidlere. I boks 1 er der angivet eksempler på nye indsatser.

Boks 1: Eksempler på udvikling af nye indsatser

- Personlig jobformidler hos ekstern leverandør
- Personlig jobformidler hos intern leverandør
- Indkaldelse af langtidsledige to gange ugentlig
- Hyppige og mere jobbrettede samtaler
- Individuelle forløb hos ekstern leverandør
- Tilbud der imødekommer den lediges manglende sociale og geografiske mobilitet
- Fokus på brancheskift hos ekstern leverandør
- Arbejdsgivere, som fungerer som private mentorer
- Jobværksted
- Jobklubber med aktionslæring
- Ansættelse af jobcoach
- Initiativ der har til mål at identificere relevante efteruddannelsesmuligheder
- Møder i små grupper
- Workshops hos anden aktør
- Eksterne tilbud og særlige temadage

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploys beregninger. N=79

Personlig jobformidler er den mest anvendte indsats

I 43 pct. af jobcentrene er personlig jobformidler den mest anvendte indsats for dagpengemodtagere sidst i dagpengeperioden, jf. figur 22.

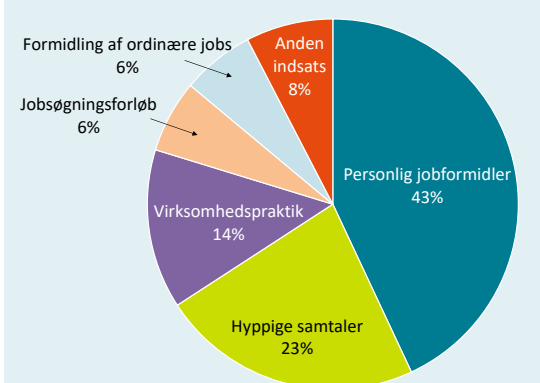
Derefter følger hyppige samtaler, som er den mest anvendte indsats i 23 pct. af jobcentrene. Reelt set er der i flere jobcentre overlap mellem brugen af hyppige samtaler og personlig jobformidler. Et hyppigt kontaktførløb er således et centralt element i den personlig jobformidlers opgaver og funktion.

Undersøgelsen viser desuden, at virksomhedspraktik er den mest anvendte indsats i 14 pct. af jobcentrene, mens hhv. jobsøgningsforløb og formidling af ordinære jobs er den mest anvendte indsats i 6 pct. af jobcentrene.

Udover enkeltstående tilbud anvender en stor andel af jobcentrene også kombinationer af indsatser i forbindelse med den særlige indsats. I alt 86 pct. af jobcentrene har angivet, at de anvender en eller flere kombinationer af indsatser. Den mest anvendte kombination er et intensiveret kontaktførløb og virksomhedspraktik.

Jobcentrenes brug af hhv. personlig jobformidler, virksomhedsrettede forløb og vejledning og opkvalificering uddybes i de efterfølgende afsnit.

Figur 22: Hvilken indsats anvender jobcentrene mest i den særlige indsats?

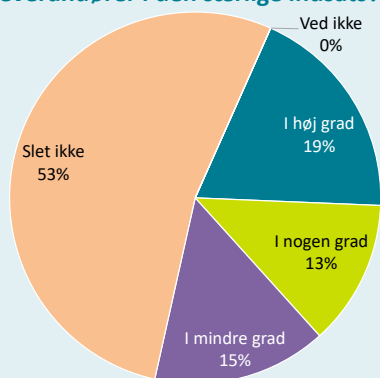


Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploys beregninger. N=79

Flertallet af jobcentre anvender ikke eksterne leverandører i den særlige indsats.

I alt 53 pct. af jobcentre angiver, at de ikke bruger eksterne leverandører i den særlige indsats, 15 pct. angiver, at de bruger det i mindre grad, mens 32 pct. bruger eksterne leverandører i nogen eller høj grad, jf. figur 23.

Figur 23: Anvender jobcentre tilbud hos eksterne leverandører i den særlige indsats?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Boks 2: På hvilken måde anvender jobcentre eksterne leverandører i indsatsen?

- Jobsøgningsforløb (9 jobcentre)
- Personlig jobformidler (7 jobcentre)
- Samtaler (6 jobcentre)
- Coaching (5 jobcentre)
- Virksomhedsrettede tilbud (3 jobcentre)
- "No-cure-no-pay model" (3 jobcentre)
- CV (2 jobcentre)

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=37/ N=79

Anm.: I overstående boks er kun inkluderet brugen af eksterne leverandører, hvis min. 2 jobcentre har angivet det i undersøgelsen.

De jobcentre, der anvender eksterne leverandører i den særlige indsats, uddyber i spørgeskemaundersøgelsen, at de eksterne leverandører anvendes til en række forskellige opgaver og funktioner i den særlige indsats blandt andet til afvikling af jobsøgningsforløb, personlige jobformidlere, samtaler, coaching mv. jf. boks 2.

Jobcentre, som anvender eksterne leverandører i den særlige indsats, begrundet det med, at det er nødvendigt at få nye øjne på den ledige og nye ideer til indsatsen for den ledige, at det er nødvendigt at trække specialkompetencer og særlige metoder ind i indsatsen for at skabe bedre effekter, og at det er nødvendigt at supplere egne medarbejderressourcer med eksterne leverandørers ressourcer for at levere en tilstrækkeligt intensiv og effektiv indsats.

8.3. Personlig jobformidler

Undersøgelsen viser, at den personlige jobformidler er kernen, og den mest anvendte indsats, i den særlige indsats for ledige sidst i dagpengeperioden. I dette afsnit ses der nærmere på den personlige jobformidlers funktion og arbejdsopgaver samt de forskellige tilgange til brugen af personlig jobformidler. I afsnittet foretages der også en opsamling på jobcentrenes og de lediges vurdering af værdien og relevansen af den personlige jobformidler.

Da der ikke er et krav til, hvordan brugen af personlig jobformidler registreres i data, er det ikke muligt at belyse omfanget af brugen af den personlige jobformidler.

Den personlige jobformidlers indsats er meget håndholdt og fleksibel

Alle de interviewede jobcentre angiver, at den personlige jobformidler er kendetegnet ved en håndholdt og meget fleksibel indsats. Med en håndholdt indsats forstås, at den personlige jobformidler har fokus på at møde den enkelte lediges behov og at understøtte den enkelte ledige i at opnå job.

Den personlige jobformidlers arbejde og opgaver tager derfor ofte udgangspunkt i, hvad der opstår af konkrete behov og muligheder ift. den enkelte ledige. Det kan fx være at understøtte den ledige i at ansøge og/eller kontakte en virksomhed i forhold til en konkret jobåbning.

Det er i samtalerne mellem den ledige og den personlige jobformidler, at den håndholdte indsats finder sted. I samtalerne aftales der konkrete mål og aktiviteter med den ledige, som den personlige jobformidler derefter understøtter og følger op på. Flere fremhæver desuden, at der i samtalerne er en udfordrende tilgang til den ledige. Det kan være ift. den lediges bredde i jobsøgningen, antallet af søgte jobs eller den lediges forestilling om sig selv og de jobs, som de kan varetage.

Derudover fremhæver de fleste personlige jobformidlere, at der er en høj grad af borgerinddragelse, og at der stilles krav til den lediges egen indsats. Det kan fx være konkrete stillinger, der skal søges eller målretning af den lediges CV. Formålet er, at den ledige skal have ejerskab til indsatsen og skal gøres selvhjulpne og aktiv i jobsøgningsprocessen.

I hovedparten af de interviewede jobcentre, er den ledige tilknyttet den samme personlige jobformidler over tid. Det er med til at sikre, at den ledige får opbygget en tæt relation til den personlige jobformidler samtidig med, at den personlige jobformidler er "godt inde" i den lediges ledighedsforløb og har mulighed for kontinuerlig opfølgning. De interviewede personlige jobformidlere peger på, at en tæt og ærlig relation til den ledige ofte er afgørende for at øge den lediges tro på sig selv og øge den lediges motivation og engagement i jobsøgning mv.

De typiske opgaver og funktioner for den personlige jobformidler

En af den personlige jobformidlers primære opgaver er *vejledning og rådgivning*. I alt 75 pct. af jobcentrene angiver i spørgeskemaundersøgelsen, at den personlige jobformidler giver vejledning og rådgivning ift. jobsøgningsprocessen, jf. figur 24. Det kan fx være sparring til den lediges CV eller ansøgning, støtte ift. opkald til virksomheder og træning af jobsamtale.

Samtidig peger 70 pct. af jobcentrene på, at den personlige jobformidler *følger op på den lediges jobsøgning* – fx hvilke jobs den ledige har søgt siden sidst, og hvilke tilbagemeldinger virksomhederne har givet ift. eventuelle afslag.

Et *intensivt kontaktforsløb* er også en væsentlig del af den personlige jobformidlers arbejdsopgaver. Undersøgelsen viser, at i 61 pct. af jobcentrene afholder den personlige jobformidler samtaler ugentligt eller hver 14. dag. Det varierer i forhold til den enkelte ledige, hvor ofte der bliver afholdt samtaler.

For nogle ledige er der tale om ugentlige samtaler, mens det for andre kan være en gang om måneden.

I flere jobcentre får den ledige medbestemmelse i forhold til, hvornår samtalerne skal afholdes, hvilket er med til at skabe ejerskab. Udover samtalerne har den personlige jobformidler også løbende dialog med den ledige over telefon eller mail.

Figur 24: Hvad bruger jobcentrene konkret den personlige jobformidler til?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=44

Anm.: Mulighed for flere kryds, hvorfor figuren ikke summer til 100 pct. Andet dækker over Aktionslærling, Coaching, Samtaler hver 4.-6. uge, Lave ABC jobplan eller del af ABC jobplan, hjælpe med praktiske ting, mv

Omkring 66 pct. angiver desuden, at den personlige jobformidler arbejder *systematisk med jobformidling*. Flere uddyber, at det er sjældent, at der afholdes en samtale uden et konkret jobforslag. Det kan enten være den personlige jobformidler, der har et konkret job med eller den ledige selv, der har kendskab til en konkret stilling.

Endelig angiver 32 pct. af jobcentre, at den personlige jobformidler afholder *virksomhedsbesøg*. Det er særligt i jobcentre, hvor det er en virksomhedskonsulent, der overgår til at blive den lediges personlige jobformidler.

Udover ovenstående uddyber flere jobcentre, at den personlige jobformidler kan have en *coachingende rolle*, hvor det i høj grad handler om at genfinde den lediges selvtillid, selvværd, motivation og engagement ift. at finde beskæftigelse.

Tyngden af de forskellige opgaver og funktioner afhænger i høj grad af den enkelte ledige, som får tilknyttet en personlig jobformidler. For nogle ledige vil der være behov for, at den personlige jobformidler i større eller mindre omfang løser alle ovenstående opgaver. For andre vil der måske kun være behov for at løse en af ovenstående opgaver.

De ledige er meget tilfredse med deres personlige jobformidler

De ledige er generelt godt tilfredse med, at de har fået en personlig jobformidler. De uddyber, at den personlige jobformidler er med til at skabe en personlig relation, da kontakten med den ledige er langt mere hyppigt, end den ledige ofte har oplevet tidligere i kontaktførelset.

Netop den personlige relation og den personlige jobformidlers kendskab til den enkelte fremhæver en lang række ledige, som en klar forbedring af indsatsen. Den personlige jobformidler er derved i stand til at give en mere individuel rådgivning. Ydermere fremhæves den personlige jobformidlers kendskab til arbejdsmarkedet, som en mærkbar forbedring af indsatsen.

Flere ledige tilkendegiver, at de efter 16 måneders ledighed er begyndt at miste motivationen og troen på, at de kan komme i job. Her fremhæves tilknytningen af en personlig jobformidler særligt positivt, da den nære relation og øget virksomhedskendskab skaber en fornyet tro og motivation hos disse ledige. I den forbindelse fremhæves det, at den hyppige kontakt til den personlige jobformidler medvirker til at løse den enkeltes udfordringer.

Er de personlige jobformidlere internt, eksternt eller begge dele?

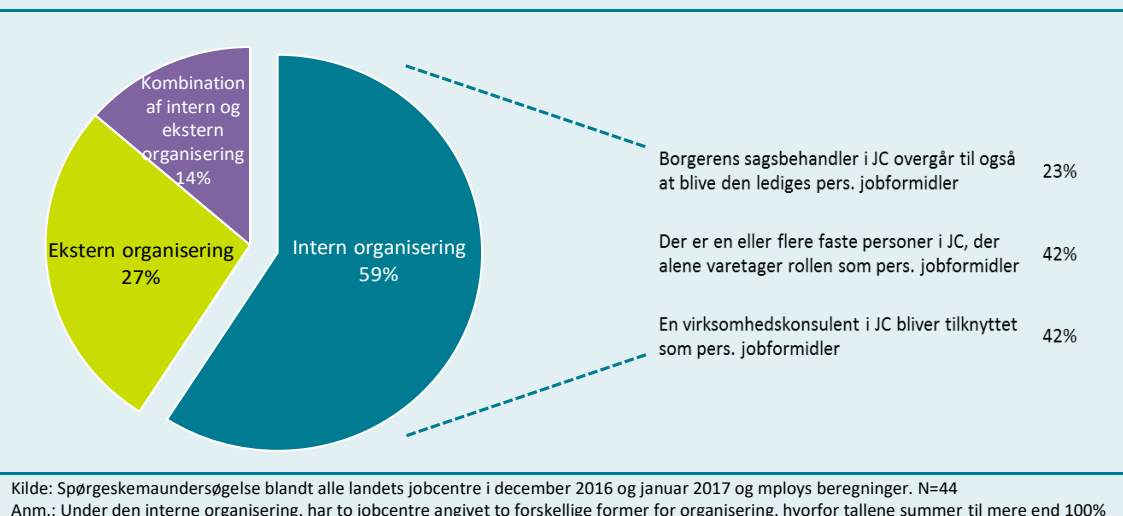
Overordnet set er der mulighed for at tilrettelægge de personlige jobformidlere som et internt tilbud i jobcenteret og/eller hos en ekstern leverandør. Knap 60 pct. af jobcentre har valgt udelukkende at anvende personlige jobformidlere internt i jobcenteret, mens 27 pct. udelukkende har valgt eksterne leverandører, jf. figur 25.

Dertil kommer, at 14 pct. af jobcentre både har aftaler med private leverandører om forløb, hvor der tilbydes en ekstern personlig jobformidler samt interne tilbud om personlige jobformidlere.

Jobcentre uddyber, at en af fordelene ved *interne* personlige jobformidlere er, at de er meget tilgængelige, og der kan justeres hurtigt i forhold til individuelle behov hos de ledige. Derudover er der også mulighed for sparring mellem jobformidleren og den sagsbehandler, der enten har været tilknyttet den lediges tidligere ledighedsforløb eller fortsat er den lediges sagsbehandler.



Figur 25: Er de personlige jobformidlere internt, eksternt eller begge dele?



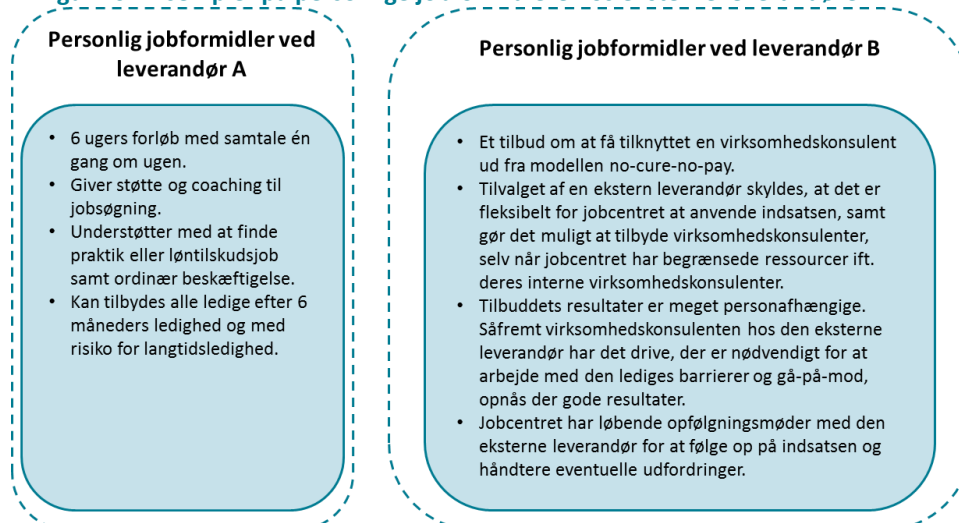
Undersøgelsen viser samtidig, at der er forskel på, hvordan jobcentrene har valgt at organisere brugen af den personlige jobformidler internt i jobcenteret. I 42 pct. af jobcentrene er det en virksomhedskonsulent i jobcenteret, der tilknyttes den særlige indsats og bliver den lediges personlige jobformidler, jf. figur 25.

I en tilsvarende andel af jobcentrene er der en eller flere faste personer i jobcenteret, der overgår til at blive den lediges personlige jobformidler. Endelig er der i 23 pct. af jobcentrene tale om, at den lediges sagsbehandler overgår til at blive den lediges personlige jobformidler.

Personlig jobformidler hos ekstern leverandør

Der er 40 pct. af jobcentrene med personlige jobformidlere, der anvender et tilbud hos en ekstern leverandør, hvoraf nogle bruger det som supplement til jobcenterets eget interne tilbud om personlig jobformidler. To af de deltagende jobcentre i analysen gør brug af personlig jobformidler hos en ekstern leverandør og i figur 26 er en beskrivelse af de to forløb.

Figur 26: Eksempler på personlige jobformidlere hos eksterne leverandører



Den personlige jobformidlers opgaver hænger sammen med organiseringen af indsatsen

Den personlige jobformidlers arbejdsopgaver og fokusområder afhænger af, hvordan brugen af personlig jobformidler er organiseret og tilrettelagt. Fx fylder virksomhedsbesøg og den virksomhedsrettede indsats mere i de jobcentre, hvor en virksomhedskonsulent varetager rollen som den personlige jobformidler, jf. tabel 2.

Omvendt fylder hyppige samtaler mindre, når det er en virksomhedskonsulent, der er den personlige jobformidler eller den lediges sagsbehandler, der er overgået til at blive den lediges personlige jobformidler.

Tabel 2: Hvad bruger jobcentrene konkret den personlige jobformidler til fordelt på organisering?

	Antal	Virksomhedsbesøg	Samtaler ugentligt eller hver 14. dag	Opfølgning på jobsøgningen	Systematisk jobformidling	Vejledning og rådgivning ift. jobsøgningsprocessen	Andet
Borgerens sagsbehandler i jobcentret overgår til også at blive den lediges personlige jobformidler	7	29%	29%	100%	43%	71%	14%
Der er en eller flere faste personer i jobcentret, der alene varetager rollen som personlig jobformidler	13	31%	85%	85%	69%	92%	15%
En virksomhedskonsulent i jobcentret bliver tilknyttet som personlig jobformidler	13	46%	38%	31%	69%	62%	23%
Den personlige jobformidler er hos anden aktør	18	33%	72%	78%	72%	67%	17%

Kilde: Spørgekemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploys beregninger. N=44

Derudover kan det fremhæves, at opfølgningen på jobsøgningen er en væsentlig arbejdsopgave, når det er den lediges sagsbehandler, der overgår til også at blive den lediges personlige jobformidler. Det omvendte er tilfældet, når det er virksomhedskonsulenter, der fungerer som personlige jobformidlere.

Samarbejde mellem personlige jobformidlere og jobcenterets virksomhedsservice

Jobcentrene har organiseret sig forskelligt i forhold til den fysiske placering af interne personlige jobformidlere og virksomhedsservice. I nogle jobcentre er de placeret sammen, mens de i andre jobcentre er placeret på forskellige etager eller bygninger mv.

Organiseringen har betydning for omfanget af samarbejdet mellem de personlige jobformidlere og virksomhedsservice. De personlige jobformidlere, der sidder sammen med virksomhedsservice, vurderer, at det giver god mulighed for sparring og er afgørende for, at der er et godt flow mellem de indkomne jobordrer og de personlige jobformidlers videreformidling af jobs.

Et enkelt jobcenter uddyber, at virksomhedsservice hver uge leverer en liste med alle jobåbninger i området, som de personlige jobformidlere bruger i arbejdet med den ledige, når der præsenteres konkrete job.

Et andet jobcenter, hvor de personlige jobformidlere *ikke* sidder sammen med virksomhedsservice vurderer, at indsatsen kunne forbedres, hvis de var placeret tættere på hinanden. Som de pt. er organiseret, går der viden tabt, da de i mindre grad har mulighed for at sparre med hinanden ift. jobåbninger.

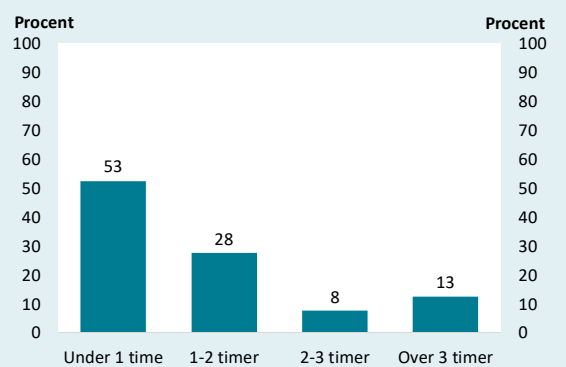
Personlige jobformidlere bruger i gennemsnit 1,8 time om ugen per ledig

I gennemsnit bruger den personlige jobformidler 1,8 timer per ledig om ugen, jf. figur 28. Der bruges flere timer per ledig, når den personlig jobformidler er hos en ekstern leverandør. Der bruges i gennemsnit omkring 3 timer per ledig om ugen hos den eksterne leverandør sammenlignet med 1,4 timer i gennemsnit, når den personlige jobformidler er internt i jobcenteret.



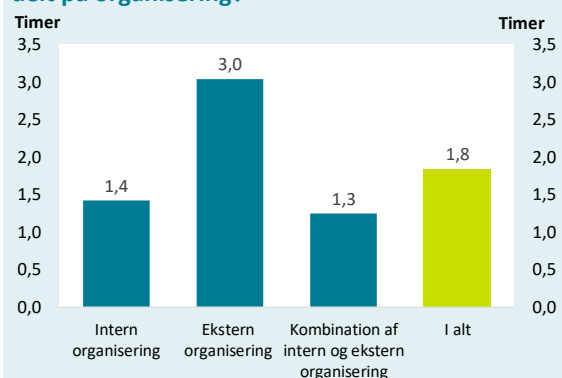
Tidsforbruget varierer på tværs af jobcentrene. I 53 pct. af jobcentrene bruger den personlige jobformidler under 1 time per ledig om ugen, mens 28 pct. bruger mellem 1-2 timer, jf. figur 27.

Figur 27: Hvor mange timer bruger den personlige jobformidler i gennemsnit per ledig om ugen?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mplys beregninger. N=40
Anm.: Syv jobcentre har angivet et interval, for dem er gennemsnittet af intervallet anvendt i overstående figur.

Figur 28: Hvor mange timer bruger den personlige jobformidler i gennemsnit per ledig om ugen fordelt på organisering?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mplys beregninger. N=40
Anm.: Syv jobcentre har angivet et interval, for dem er gennemsnittet af intervallet anvendt i overstående figur.

Størst værdi af den personlige jobformidler

De gennemførte interviews med jobcentre, a-kasser og ledige tegner et billede af, at det i særdeleshed er den personlige jobformidler, som skaber værdi i den særlige indsats. Den personlige jobformidler er med til at ændre den lediges kontaktførelse mærkbart.

Det er den håndholdte og individuelle indsats gennem den personlige jobformidler, der er central for, om det lykkes den ledige at komme i beskæftigelse. Det vurderer hovedparten af de jobcentre, der anvender personlige jobformidlere.

Den personlige jobformidler har ifølge jobcentrene mulighed for hurtigt at følge op ift. den enkelte ledige og har bedre mulighed for at tilrettelægge et individuelt forløb sammenlignet med de "almindelige" sagsbehandlere. Det skyldes bl.a., at den personlige jobformidler har en lavere sagsstamme. I de deltagende jobcentre svinger antallet af sager per personlige jobformidler mellem 30 og 80 sager.

Derudover betyder den hyppige kontakt, at der opnås en god og tillidsfuld relation mellem den ledige og den personlige jobformidler, og at den ledige i høj grad ser den personlige jobformidler som en sparringspartner, der er engageret og motiveret for at få den ledige i beskæftigelse. Flere af de personlige jobformidlere oplever, at de ledige selv tager kontakt om relevante problemstillinger og generelt bliver mere samarbejdsorienteret, når der er opbygget en tillidsfuld relation. Samtidig kan den personlige jobformidlers tætte relation med den ledige være med til at løse op for nogle af de barrierer, der er for job.

Andre jobcentre uddyber, at den lediges jobsøgning kommer frem i lyset gennem den personlige jobformidler, og at det bliver mere virkeligt og synligt. Tidligere i ledighedsforløbet har den ledige i højere grad selv søgt jobs, men med den personlige jobformidler bliver jobsøgningen italesat. Det er med til at ændre den lediges tilgang til jobsøgningsprocessen - de søger flere jobs og bliver mere åbne for at se andre jobtyper. De personlige jobformidlere har desuden et godt kendskab til arbejdsmarkedet og de lokale virksomheder, hvilket har en virkning ift. at få ledige i arbejde.



Endelig fremhæves det, at teamorganiseringen, dvs. sparring mellem de personlige jobformidlere internt imellem, er en medvirkende faktor til, at de personlige jobformidlere er et godt redskab til at bringe de ledige i beskæftigelse.

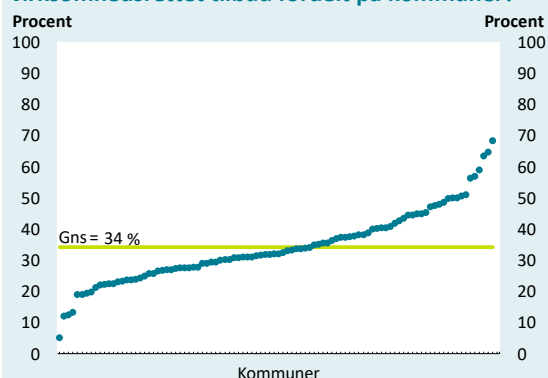
8.4. Virksomhedsrettede forløb

Som en del af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden, har jobcentrene mulighed for at tilbyde et virksomhedsrettet tilbud, herunder virksomhedspraktik og løntilskud.

Det varierer betydeligt i jobcentrene, hvor stor en del af målgruppen, der modtager et virksomhedsrettet tilbud i perioden efter 16 måneders ledighed. Det spænder fra 5 pct. i en kommune til 68 pct. i en anden kommune, figur 29.

På tværs af kommunerne har 34 pct. af de ledige med mere end 16 måneders ledighed deltaget i et virksomhedsrettet tilbud. Fra de gennemførte interviews med jobcentre fremgår det, at der primært er tale om korte praktikforløb af 2 eller 4 ugers varighed.

Figur 29: Hvor mange i målgruppen har deltaget i et virksomhedsrettet tilbud fordelt på kommuner?



Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Anm.: Andelen er summen af langtidslidende med minimum 16 måneders ledighed i 2015 og 2016, der er berørt af hhv. virksomhedspraktik, privat løntilskud og offentligt løntilskud i perioden fra 16 måneders ledighed og frem til den 22. ledigheds måned eller afslutningsugen. Såfremt en person både har været i virksomhedspraktik og løntilskud i måleperioden, vil personen tælle med to gange i opgørelsen.

I flertallet af jobcentrene adskiller de virksomhedsrettede forløb sig ikke fra tidligere

I flertallet af de adspurgte jobcentre adskiller formålet og indholdet i de virksomhedsrettede tilbud for de ledige sidst i dagpengeperioden sig ikke betydeligt fra de praktikforløb, der tilbydes tidligere i ledighedsforløbet.

Enkelte jobcentre uddyber dog i de gennemførte interviews, at brugen af virksomhedspraktik adskiller sig i den særlige indsats ved, at de er mere jobrettede end tidligere, samt at der skal være et klart mål med at få den ledige i job efterfølgende.

Et andet jobcenter fremhæver, at der er væsentlig tættere opfølgning på ledige i virksomhedsrettede tilbud efter 16 måneder sammenlignet med før 16 måneder, hvilket er muligt, da jobkonsulenterne har mindre sagsstammer.

I boks 3 er vist et eksempel på, hvordan et konkret jobcenter har arbejdet med virksomhedspraktik i den særlige indsats.

Boks 3: Eksempel på, hvordan et jobcenter, arbejder med virksomhedspraktik i den særlige indsats

- Det er strategisk prioriteret, at jobcenteret skal anvende virksomhedsrettet aktivering til de fleste ledige i den særlige indsats.
- Tilgangen er, at det er bedre at holde den ledige i gang og give den ledige jobberfaring via praktik samtidig med, at den ledige søger jobs med hjælp fra personlig jobformidler.
- Formålet med virksomhedspraktikkerne er at afprøve og udvikle den lediges faglige kvalifikationer samt at opbygge den lediges netværk. Derudover får virksomheden mulighed for at se den ledige an.
- Ifølge jobcenteret får mange ledige arbejde på samme virksomhed, som de er i praktik hos. Andre gange anbefaler virksomheden den ledige i deres netværk af virksomheder.
- Jobcenteret har fået opbygget en god relation med kommunens virksomheder, hvor der er fokus på synlighed og tilgængelighed.
- Opbygningen af den gode relation har krævet et forarbejde, herunder markedsføring, hotline, radiospot, reklame spot, linked in, deltagelse i virksomhedernes netværksmøder mv.

Kilde: Fokusgruppeinterview med det pågældende jobcenter

De gennemførte interviews peger endvidere på, at der stor forskel på, hvordan de enkelte jobcentre anvender de virksomhedsrettede tilbud.

En gruppe af jobcentre peger på, at praktikforløbene skal være meget jobrettede, og der skal være et klart mål med at få den ledige i ordinær beskæftigelse efterfølgende og helst en konkret jobåbning.

En anden gruppe af jobcentre anvender virksomhedspraktikker, hvor formålet i højere grad går på at afprøve jobfunktioner uden for det område, den ledige normalt søger i, så den ledige får erfaring med og øjnene op for mulighederne i en ny branche. Endvidere fremhæver de, at formålet er at skabe et godt netværk og opbygge den lediges selvtillid.

Begrænset brug af løntilskud, men stort brug af vikarbureauer

Der anvendes i begrænset omfang løntilskud i den særlige indsats. Et jobcenter uddyber, at løntilskud primært bruges, hvis der er jobgaranti eller god chance for, at det bliver til job.

Samtidig er de opmærksomme på, at løntilskudsjobbene er kortvarige, dvs. ikke kommer op de maksimale varighedsperioder på 4 måneder (offentligt) og 6 måneder (privat). Andre jobcentre er meget forbeholden med at bruge løntilskud, da den ledige kun har begrænset tid tilbage i dagpengeperioden.

Omvendt giver flere af jobcentrene udtryk for, at de i høj grad anvender vikarbureauer i den særlige indsats. Vikarbureauerne er en god indgangsvinkel til arbejdsmarkedet for den ledige samtidig med, at det giver nogle ordinære timer.

I nogle jobcentre er det et fast element i den særlige indsats, at den ledige bliver skrevet op til et vikarbureau. Enkelte jobcentre giver udtryk for, at særligt de ufaglærte ledige bliver rekrutteret via vikarjob og får derigennem brugbar erhvervserfaring.

Endelig påpeger et enkelt jobcenter, at de har iværksat et nyt virksomhedsrettet tilbud. Tilbuddet består i, at der indgås en gensidig forpligtende aftale mellem en virksomhed og jobcenteret i forhold til etablering af en virksomhedspraktik med et efterfølgende job, jf. boks 4.

Boks 4: Eksempel på et nyt tiltag ift. virksomhedsrettede tilbud

- Et jobcenter har iværksat et nyt tilbud, der gør brug af virksomhedsmentorer.
- Frivilligt tilbud med arbejdsgivere, som stiller sig til rådighed som mentorer og giver sparring.
- Fokuserer på den gruppe af ledige, som gerne vil i beskæftigelse.
- Virksomhederne forpligter sig til at ansætte de ledige, som er i forløbet, hvis de har de kompetencer, der er behov for.
- Hvis den ledige ikke besidder de rette kompetencer forpligter jobcenteret sig til give kurser, efteruddannelse mv.

Kilde: Fokusgruppeinterview med det pågældende jobcenter



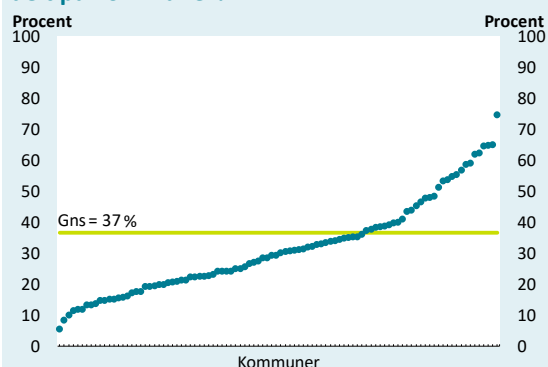
8.5. Vejledning og opkvalificering

Som en del af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden, har jobcentrene mulighed for at anvende et tilbud om vejledning og opkvalificering, herunder ordinær uddannelse og øvrig vejledning og opkvalificering.

Ligesom med brugen af virksomhedsrettede forløb varierer det betydeligt i kommunerne, hvor stor en del af målgruppen, der deltager i et tilbud om vejledning og opkvalificering. Det spænder fra 6 pct. i en kommune til 75 pct. i en anden kommune, jf. figur 30.

På tværs af kommunerne har 37 pct. af de ledige med mere end 16 måneders ledighed deltaget i minimum et tilbud om vejledning og opkvalificering.

Figur 30: Hvor mange i målgruppen har deltaget i et tilbud om vejledning- og opkvalificering fordelt på kommuner?



Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Anm.: Andelen er summen af langtidsledige med minimum 16 måneders ledighed i 2015 og 2016, der er berørt af hhv. ordinær uddannelse og øvrig vejledning og opkvalificering i perioden fra 16 måneders ledighed og frem til den 22. ledighedsmåned eller afslutningsugen. Såfremt en person både har været i ordinær uddannelse og øvrig vejledning og opkvalificering, vil personen tælle med to gange i opgørelsen.

Flere registrerer den personlige jobformidler som et tilbud om vejledning og opkvalificering

Der tegner sig et lidt anderledes billede af omfanget af vejledning og opkvalificering fra de gennemførte interviews sammenlignet med registeropgørelserne. Fra de uddybende interviews tyder det på, at brugen af tilbud om vejledning og opkvalificering er begrænset i de fleste jobcentre. En forklaring på, hvorfor den begrænsede brug af vejledning og opkvalificering ikke nødvendigvis afspejles i registeropgørelser, er, at flere jobcentre registrerer den personlige jobformidler som et vejlednings- og opkvalificeringstilbud.

Flere uddyber, at vejledning og opkvalificering kun anvendes, når der er en form for jobgaranti efter gennemførelsen, eller hvis jobcenteret vurderer, at det øger den lediges mulighed for beskæftigelse betydeligt. F.eks. giver flere jobcentre truck-kurser, hvis det kan aftales med arbejdsgiver, at de efterfølgende vil fastansætte den ledige. Andre gange vurderer jobcenteret, at et opkvalificeringstilbud såsom AMU-kurser kan være gavnligt for den lediges jobmuligheder. Flere jobcentre uddyber, at de tager udgangspunkt i uddannelsesforløb fra positivlisten.



9. Bilag 1: Metodebilag

Mploy har udarbejdet en analyse af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR). I dette notat redegøres for, hvilke typer af analyser og dataindsamlingsmetoder, som mploy har anvendt i forbindelse med analysen.

Analysen er gennemført på baggrund af data indsamlet via en kombination af kvalitative og kvantitative metoder. Datagrundlaget i analysen er baseret på følgende indsamlingsmetoder og datakilder:

- Landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt landets jobcentre
- Kvalitative interviews med forskellige aktører
- Observation af fællessamtaler
- Registeropgørelser fra STAR og supplerende opgørelser fra mploy

I analysen af den særlige indsats er der udvalgt 11 kommuner til at deltage i analysen. Udvælgelsen af kommuner er foretaget i to trin. I første omgang er der udvalgt 7 kommuner til at deltage i analysen af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. Efter gennemførslen af den landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt landets jobcentre er der yderligere blevet udpeget 4 kommuner til at deltage i analysen.

De 7 kommuner, der er udvalgt i første omgang, er udvalgt i samarbejde med STAR på baggrund registeropgørelser fra STAR og input fra Arbejdsmarkedskontorerne. Der har været anvendt følgende kriterier i udvælgelsen af kommuner: 1) geografi, 2) kommunernes aktiveringsprofil, 3) brug af personlige jobformidlere og 4) brug af anden aktør.

Der er tale om følgende 11 kommuner i undersøgelsen:

Nordjylland	Midtjylland	Syddanmark	Hovedstaden & Sjælland
• Frederikshavn • Hjørring	• Skive • Horsens • Herning	• Esbjerg • Haderslev	• Lejre • Fredensborg • Næstved • Faxe

I det følgende gennemgås de forskellige indsamlingsmetoder og datakilder i analysen.

9.1. Kvantitative analyser

Landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre

Der er blevet gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre⁴. Spørgeskemaundersøgelsen er udsendt elektronisk til samtlige jobcentre. Spørgeskemaet blev sendt direkte til jobcenterchefen eller arbejdsmarkedschefen, der skulle videresende skemaet til en afdelingsleder/teamleder på dagpengeområdet.

Respondenterne har besvaret skemaet via et personligt link til et let tilgængeligt online system, hvor det har været muligt at gå ud og ind af besvarelsen, hvis man blev afbrudt undervejs.

⁴ Ishøj og Vallensbæk har modtaget ét spørgeskema.

Svarprocenterne er blevet overvåget løbende, og der er foretaget frafaldsanalyser for at sikre repræsentativiteten. Frafaldsanalyserne er baseret på besvarelsernes fordeling af 1) geografi (region) og 2) kommunestørrelse. Der er blevet udsendt 2 rykkere i løbet af indsamlingsperioden – ikke fordi at frafaldsanalyserne har vist en underrepræsentation ift. en af de to parametre, men for at højne den generelle svarprocent.

Den endelige svarprocent for spørgeskemaundersøgelsen blandt landets jobcentre er 81 pct.

Tabel 3: Antal besvarelser fordelt på regioner

Region	Antal kommunebesvarelser fordelt på regioner	Andel kommunebesvarelser ift. antal kommuner
Region Hovedstaden	23	82%
Region Sjælland	15	88%
Region Syddanmark	17	77%
Region Midtjylland	16	84%
Region Nordjylland	8	73%
I alt	79	81%

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

Tabel 4: Antal besvarelser fordelt på kommunestørrelse

Kommunestørrelse	Indbyggertal intervaller	Antal kommunebesvarelser fordelt på indbyggertal	Andel af kommunebesvarelser inden for intervallet
Store kommuner	95.000 +	7	78%
Mellemstore kommuner	50.000-94.999	26	87%
Mindre kommuner	30.000-49.999	29	83%
Små kommuner	0-29.9999	17	74%
I alt		79	81%

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets jobcentre i december 2016 og januar 2017 og mploy's beregninger. N=79

I spørgeskemaundersøgelsen er der bl.a. afdækket følgende:

- Implementering og organisering
- Indhold i indsatsen, herunder brugen af personlig jobformidler
- Fællessamtalen med a-kasser ved senest 16 måneders ledighed
- Samarbejde med a-kasser
- Jobcenterets erfaringer fx hvad der lykkes særlig godt og hvorfor.

Hovedparten af spørgsmålene i spørgeskemaet var lukkede spørgsmål. Hertil var der også et mindre antal uddybende spørgsmål, som gav mulighed for fritekstindtastning i et begrænset omfang.

I forlængelse af spørgeskemaundersøgelsen er der gennemført et opfølgende telefoninterview med 20 jobcentre, der i undersøgelsen har angivet, at under halvdelen af målgruppen modtager en særlig indsats. Formålet har været at få en begrundelse for deres svar.

Registeropgørelser fra STAR og supplerende opgørelser fra mploy

STAR har udarbejdet og leveret en række registeropgørelser om ledige, der er i målgruppen for den særlige indsats, herunder afgangsmønstre, aktiveringsomfang, samtaler og aktiveringstyper.

Materialet fra STAR har været anvendt til at udpege de kommuner, der skulle deltage i undersøgelsen samt til afdække, hvorvidt jobcentrene har implementeret en særlig indsats. Mpjoy har på baggrund af materialet udarbejdet en række figurer, der indgår i afrapporteringen af den særlige indsats, herunder udviklingen i aktiveringsomfanget samt brugen af hhv. virksomhedsrettede forløb og vejlednings- og opkvalificeringsforløb.

Derudover har mpjoy suppleret med registerkørsler om målgruppens karakteristika, herunder køn, alder, herkomst, uddannelse og a-kasstillørsforhold. Datagrundlaget er fra DREAM og Danmarks Statistiks forskerservice.

9.2. Kvalitative analyser

Der er gennemført en række kvalitative analyser ifm. analysen af den særlige indsats, herunder fokusgruppeinterviews, telefoninterviews og observation af fællessamtaler.

Fælles for de gennemførte interviews er, at de er sket med udgangspunkt i det semistrukturerede interview, hvor interviewguiden har sørget for en overordnet struktur, mens selve interviewet er foregået dynamisk. At interviewet er foregået dynamisk betyder, at interviewet har tilpasset sig efter respondenternes svar. Dette har medført, at der er blevet spurgt grundigere ind til de temaer, som respondenterne har erfaring med, hvorimod andre temaer har fyldt mindre.

Den efterfølgende opsamling af de gennemførte interviews er sket systematisk, idet mpjoy på forhånd har udarbejdet et opsamlingsschema, som er temainddelt på samme måde som de enkelte interviewguides. Derved er der sikret en ensretning for efterbehandlingen af de gennemførte interviews.

Fokusgruppeinterviews i de 11 deltagende jobcentre

Formålet med at gennemføre fokusgruppeinterviews med jobcentre har været at give et mere nuanceret og detaljeret billede af den særlige indsats sidst i dagpengeperioden end det, der kan indsamles via en spørgeskemaundersøgelse.

I fokusgruppeinterviewet deltog afdelings-og/eller teamleder, medarbejdere samt evt. fagspecialister fra dagpengeområdet. I flere af de gennemførte interviews deltog personlige jobformidlere eller virksomhedskonsulenter.

Mpjoy har forud for fokusgruppeinterviewene udarbejdet en temainddelte interviewguide, som sikrer, at alle interviews er kommet rundt om det samme indhold. Temaerne har centreret sig om de emner, som også var gennemgående i det udsendte spørgeskema til jobcentrene. Dette har været med til at sikre, at interviewene kunne give uddybende svar på temaerne i spørgeskemaet. Derudover var der særligt fokus på jobcentrenes uddybninger af evt. gode erfaringer samt særlige kendetegn ved målgruppen.

STAR har givet feedback på den udarbejdede interviewguide, hvorefter den er blevet tilrettet inden gennemførslen af interviewene.

Telefoninterviews med 11 a-kasser i de deltagende kommuner

Formålet med at interviewe a-kasser har været at afdække deres perspektiver på og erfaringer med den særlige indsats sidst i dagpengeperioden.



Der er tale om lokale a-kasser i de kommuner, der har deltaget i analysen. Jobcentrene har udpeget de 2-3 a-kasser, jobcenteret samarbejder mest med i den særlige indsats sidst i dagpengeperioden. Mploy har efterfølgende taget kontakt til én a-kasse i hver af de deltagende kommuner. Udvælgelsen skal sikre, at a-kasserne har kendskab til og er involveret i den særlige indsats. Der er gennemført interviews i følgende a-kasser:

A-kasser	Antal interviews
• HK	4
• Krifa	2
• 3F	3
• ASE	1
• FOA	1

Mploy har forud for interviewene udarbejdet en temainddelt interviewguide, som sikrer, at alle 11 interviews er kommet rundt om det samme indhold. Temaerne har centreret sig om de emner, som også var gennemgående i det udsendte spørgeskema til jobcentre, henunder et særligt fokus på fællessamtalen og samarbejdet med jobcenteret.

STAR har givet feedback på den udarbejdede interviewguide, hvorefter den er blevet tilrettet inden gennemførslen af interviewene.

Telefoninterviews med 34 ledige i de deltagende kommuner

Formålet med at interviewe ledige har været at afdække deres perspektiver på og erfaringer med den særlige indsats sidst i dagpengeperioden.

Der er udvalgt ledige inden for 3 grupper:

1. Ledige, der lige har modtaget fællessamtalen.
2. Ledige, der har været ledige mellem 17-22 måneder, som har nået at modtage den særlige indsats.
3. Ledige der tidligere har modtaget den særlige indsats og nu er i beskæftigelse.

Den første gruppe af ledige har fællessamtalen frisk i erindringen, og interviewet har derfor haft fokus på områder vedr. fællessamtalen. Den anden gruppe ledige har nået at modtage indsatser ift. den særlige indsats, og fokus i interviewet har derfor været på den lediges vurdering af indhold, udbytte mv. Den tredje gruppe af ledige har tidligere modtaget den særlige indsats og er nu i beskæftigelse. Ved at inddrage denne gruppe af ledige er det muligt at få den lediges vurdering af, om nogle af indsatserne i den særlige indsats var særligt udslagsgivende for, at det lykkedes at komme i job.

Udvælgelsen af ledige er foregået ved, at jobcentrene har lavet et bruttotræk på ledige i de tre grupper. Efterfølgende har jobcentrene enten 1) stillet listerne til rådighed for mploy, der tilfældigt har udvalgt ledige inden for hver gruppe eller 2) en administrativ medarbejder i jobcenteret har tilfældigt udpeget ledige fra hver liste. Jobcentrene har efterfølgende taget kontakt til de ledige med hensyn til at indhente samtykke om, at mploy kunne kontakte den ledige for at gennemføre et telefoninterview.

Fordelingen af gennemførte interviews i de 3 grupper er følgende:



Type af interview	Antal interviews
• Fællessamtalen	12
• 17-22 mdrs. ledighed	12
• I beskæftigelse	10

Mploy har forud for interviewene udarbejdet to temainddelte interviewguides. En interviewguide målrettet ledige, der for nyligt har modtaget fællessamtalen og en interviewguide målrettet ledige, der har modtaget den særlige indsats, og som enten fortsat er på offentlig forsørgelse eller i beskæftigelse.

STAR har givet feedback på de udarbejdede interviewguides, hvorefter de er blevet tilrettet inden gennemførelsen af interviewene.

Uddybende telefoninterviews med ledige

Formålet med de uddybende borgerinterviews er at komme mere 'rundt om' indsatsen og få forskellige perspektiver på, hvad der fungerer særlig godt ved indsatsen. På den måde er det muligt at udarbejde nuancerede borgercases, der er med til at kvalitetssikre de resultater, som de enkelte interviews og øvrige resultater i dataindsamlingen kan frembringe.

Udvælgelsen af ledige til de uddybende telefoninterviews er sket på baggrund af de gennemførte telefoninterviews. I udvælgelsen af ledige er der lagt vægt på, om den ledige har modtaget en specifik indsats i den særlige indsats for at kunne gå i dybden med den pågældende indsats, fx personlig jobformidler.

Observation af 3 fællessamtaler

Formålet med observation af fællessamtaler er at afdække adfærd, interaktioner og konkrete handlinger på møderne, hvilket observation som metode netop er god til.

Observationerne af samtalerne skal bidrage til at afdække, hvordan jobcenter og a-kassen afvikler den særlige fællessamtale, herunder hvordan der konkret arbejdes med den særlige indsats, hvilke sagsoplysninger der lægges vægt på, fokus i samtalen samt på hvilken baggrund i øvrigt der træffes beslutninger. Samtidig kan observationerne bidrage med at vurdere medarbejdernes egne udsagn i de forudgående interviews. Observationerne tjener dermed til at validere dele af de informationer, der er fremkommet via interviews.

Udvælgelsen af de jobcentre, hvor der er gennemført observation af fællessamtaler er sket efter den indledende dialog med de jobcentre, der deltager i undersøgelsen.

Mploy har forud for observationen udarbejdet en observationsguide, som indeholder en række fokuspunkter i forhold til, hvad observatøren skal være opmærksom på under samtalen.

