

Evaluering af **Min Plan** med uddannelsespålæg



Indhold

1.1	INDLEDNING	3
1.2	OVERORDNEDE RESULTATER	5
2.	DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOB CENTER OG UNG	13
2.1	INTENTIONER	14
2.2	ANALYSE AF PRAKSIS	16
2.3	KONKLUSIONER	25
2.4	LØSNINGSFORSLAG	27
3.	DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOB CENTER OG UDDANNELSESSTED	31
3.1	INTENTIONER	32
3.2	ANALYSE AF PRAKSIS	35
3.3	KONKLUSIONER	43
3.4	LØSNINGSFORSLAG	45
4.	ANBEFALINGER TIL BEDRE IMPLEMENTERING AF DIGITAL KOMMUNIKATION	54
4.1	UDFORDRINGER MED IMPLEMENTERING	55
4.2	BEDRE IMPLEMENTERING AF DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOB CENTER OG UNG	57
4.3	BEDRE IMPLEMENTERING AF DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOB CENTER OG UDDANNELSES- INSTITUTION	58
5.	BILAG	59

1.1 Indledning

Baggrund for evalueringen

Jobcentret giver et uddannelsespålæg til alle unge, der søger om og får uddannelseshjælp. Uddannelseshjælpsmodtagere er unge under 30 år, der ikke har gennemført en erhvervsuddannelse, en erhvervsgrunduddannelse eller en videregående uddannelse. Uddannelsespålægget rammesætter jobcentrets uddannelsesrettede indsats for de unge, og de unges vej frem til og ind i uddannelse ved, at de trin for trin skal afklare uddannelsesønsker, finde uddannelsessted, søge optagelse og påbegynde uddannelse.

DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOBCENTER OG UNG

Uddannelsespålægget er digitaliseret i form af Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet. Min Plan er en handlingsplan for den unges vej i uddannelse, der udarbejdes i samarbejde mellem den unge og sagsbehandleren. Sagsbehandleren tilgår Min Plan via jobcentrets fagsystem, og den unge kan tilgå Min Plan via Jobnet.dk. Den digitale Min Plan på Jobnet består af fire trin, og fra jobcentrets side fastsættes frister for, hvornår den unge skal have nået næste trin med udgangspunkt i den enkelte unges situation. Jobcentret og den unge kan undervejs kommunikere digitalt i Min Plan om den unges vej i uddannelse, fx om uddannelsesønsker, mulige uddannelsessteder mv.

DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOBCENTER OG UDDANNELSESSTED

Når den unge får trin 4 i uddannelsespålægget og skal påbegynde uddannelse, sender jobcentret digitalt en kopi af uddannelsespålægget med oplysninger om aktiviteter, indsatser og eventuelle test- og prøveresultater, samt om der er risiko for, at den unge kan få særlige vanskeligheder ved at gennemføre uddannelsen til det kommende uddannelsessted. Uddannelsesinstitutionen kan herefter digitalt melde tilbage til jobcentret, når den unge starter på uddannelsen, og hvis den unge er i risiko for at falde fra den påbegyndte uddannelse.

Den digitale kommunikation mellem jobcenter og uddannelsessted skal understøtte samarbejde mellem jobcenter og uddannelsesinstitution om unge, der er i risiko for frafald, så de unge understøttes i at gennemføre deres uddannelse.

Om evalueringen

Evalueringen giver et systematisk overblik over:

1. hvordan den digitale kommunikation mellem jobcenter og ung udfolder sig i praksis: Hvordan bruges og opleves Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet som redskab for jobcenter og ung? Hvilke udfordringer er der? Hvilke løsningsforslag kan der peges på?
2. hvordan den digitale kommunikation mellem jobcenter og uddannelsesinstitution udfolder sig i praksis: Hvordan foregår og opleves delingen af data/oplysninger om unge? Hvilke udfordringer er der? Hvilke løsningsforslag kan der peges på?

Det vurderes:

- hvilke elementer af Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet, der fungerer hhv. godt eller dårligt for de unge, for jobcentrene og for uddannelsesinstitutionerne samt hvorfor.
- hvilke elementer af den nuværende datadeling mellem jobcentre og uddannelsesinstitutioner, der fungerer hhv. godt eller dårligt, for jobcentrene og for uddannelsesinstitutionerne samt hvorfor.

Evalueringen er gennemført af DISCUS i foråret 2017 i samarbejde med SFI og Alexandra Institutet.

DATAGRUNDLAG

- **Kvalitative interviews** med ledere og medarbejdere i jobcentrene samt UU-vejledere
- Holstebro
- København
- Kalundborg
- Lyngby
- Aalborg
- **Kvalitative interviews** med ledelse og medarbejdere i uddannelsesinstitutioner
- VUC, Kalundborg
- EUC, Kalundborg
- SOPO, København og Nordsjælland
- TEC, København
- Hotel- og Restaurationsskolen, Valby
- Kvalitative interviews og fokusgruppeinterviews med 20 unge
- **Kvalitative interviews** med specialister i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering samt Styrelsen for IT og Læring
- **Observationer** i jobcentrene af samtaler og administrativt arbejde med Min Plan
- **Observationer** på erhvervsskolerne af det administrative arbejde ifm. datadeling
- **Survey** til alle jobcentre
- **Survey** til alle uddannelsesinstitutioner med erhvervsuddannelser

1.2 Overordnede resultater

Digital kommunikation mellem jobcenter og ung

Hvordan bruges og opleves Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet som redskab for jobcenter og ung? Hvilke udfordringer er der? Hvilke løsningsforslag kan der peges på?¹

Først gennemgås evalueringens hovedpointer når det gælder brug og oplevelse af Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet som redskab for jobcenter og ung, samt hvilke udfordringer der ses. Herefter følger tentative anbefalinger og forslag til løsninger.

HOVEDPOINTER

Min Plan med Uddannelsespålæg på Jobnet kan forbedres og implementeres bedre i praksis

Uddannelsespålægget fungerer godt som ramme for jobcentrenes uddannelsesrettede indsats for unge, og Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet fungerer for nogle unge som et redskab, der understøtter de unges bevægelse frem mod og ind i uddannelse, men der ses en række udfordringer og forbedringsmuligheder dels ift. Min Plan med uddannelsespålæg som redskab og dels ift. implementeringen af redskabet i praksis.

Begrænset implementering

En af evalueringens hovedkonklusioner er, at Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet kun i begrænset omfang er implementeret i praksis. Teknologisk er løsningen udviklet,

¹ Evt. løsninger skal afstemmes og samtænkes med andre offentlige initiativer, primært Undervisningsministeriets "Tro på dig selv" om reform af de forberedende tilbud til unge efter grundskolen og Digitaliseringsstyrelsens undersøgelse ifm. pkt 3.1 i Digitaliseringsstrategien "Sammenhængende velfærdsforløb for borgere"

men Jobnet-løsningen anvendes kun i meget begrænset omfang som redskab i jobcentrene til at understøtte indsats og samarbejde mellem jobcenter og unge. Hovedparten af jobcentrenes ungemedarbejdere og hovedparten af de unge uddannelseshjælpsmodtagere kender og bruger ikke redskabet. Jobcentermedarbejderne bruger Min Plan med uddannelsespålæg i jobcentrets fagsystem, men kender og anvender ikke Min Plan på Jobnet som redskab i deres kontakt med unge. De unge får Min Plan med uddannelsespålæg som Pdf i deres e-Boks, men kender og anvender ikke Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet.

Forskellig implementering

På tværs af jobcentrene er den digitale understøttelse af uddannelsespålægget i Min Plan på Jobnet desuden meget forskelligt implementeret, og der er en (for) forskellig praksis for, om og hvordan Min Plan på Jobnet bruges (der er f.eks. jobcentre, der helt har fravalgt at bruge Min Plan på Jobnet, også når det gælder åbenlyst uddannelsesparate unge).

De unge, der har størst behov for støtte, har den dårligste digitale støtte

Det er primært de åbenlyst uddannelsesparate unge, der vejledes i og bruger Min Plan i Jobnet – uddannelsesparate og aktivitetsparate unge gør det også, omend i mere beskedent omfang

Ift. den resterende majoritet af unge, der også modtager uddannelsespålæg og får udarbejdet Min Plan, sendes Min Plan med uddannelsespålæg som pdf-fil til de unge i deres e-Boks.

Interviews og observationer indikerer, at e-Boks løsningen er mere uoverskuelig og mindre brugervenlig for de unge end Jobnet-løsningen, og helt uegnet til digital kommunikation. De unge (uddannelses- og aktivitetsparate), der har størst behov for støtte, har dermed den dårligste digitale løsning.

En del af jobcentrene peger endvidere på, at det er uhensigtsmæssigt med forskellige kommunikationskanaler til forskellige unge (både Jobnet og e-Boks)

Forskellig vurdering af fremadrettet potentiale i Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet

Fordi Min Plan på Jobnet kun er implementeret ift. en lille del af de unge, er det ikke muligt at konkludere, om Min Plan på Jobnet med tilstrækkelig stærk implementering, ville kunne fungere for alle unge.

Jobcentrenes erfaringer og vurderinger af, hvor godt Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet fungerer, er på nuværende tidspunkt blandede. Jo mere jobcentre og konkrete sagsbehandlere bruger Min Plan på Jobnet til digital kommunikation med unge, jo mere positivt vurderer de generelt funktionalitet og potentiale, og ser et

perspektiv i at bruge denne digitale løsning for flere unge – dog kun hvis der sker en forenkling af redskabet.

Jobcentre og konkrete sagsbehandlere, der ikke eller kun i meget begrænset omfang bruger Min Plan på Jobnet, generelt vurderer derimod både funktionalitet og potentiale mindre positivt, og tror ikke, at Min Plan på Jobnet kan blive et godt redskab for uddannelses- og aktivitetsparate unge.

TENTATIVE ANBEFALINGER OG LØSNINGSFORSLAG

Den digitale kommunikation mellem jobcenter og ung bør forbedres

Evalueringen viser, at den digitale kommunikation mellem jobcenter og ung via Min Plan med uddannelsespålæg fungerer i et vist omfang – men at den bør forbedres.

Generelt vurderer vi, at der er behov for en digital kommunikation, der understøtter samarbejdet mellem jobcenter og ung. Samtidig er det en pointe, at de unge hellere skal hjælpes til at bruge enkle digitale løsninger end 'have tingene gjort for sig'. Når de starter i uddannelse, har de ikke længere en sagsbehandler til at klare det digitale – så selve det at kunne bruge Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet - et digitalt redskab – er også en forberedelse til uddannelse.

Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet bør forenkles

Evalueringen indikerer, at der er potentiale for at udvikle Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet, så den digitale kommunikation forenkles og kvalificeres samt bringes til at virke bedre, end den gør i dag.

Det vurderes, at en forudsætning for en bredere udbredelse er en forenkling og målretning af den del af Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet, der er rettet mod de unge.

... og implementeres bedre

Evalueringen indikerer, at brugen af Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet kan udbredes og øges ved en kombination af teknologiske ændringer, kompetenceudvikling i jobcentre (herunder i at hjælpe unge til at bruge Min Plan på Jobnet) og en bedre organisatorisk implementering, der sætter fokus på meningen og den konkrete anvendelse af Min Plan både for jobcentret og de unge.

Vi har som evaluators overvejet, om det fremad bør være obligatorisk at bruge Min Plan for alle unge (i en ny forenklet version som beskrevet i forslagene ovenfor) – hvor det i dag er sådan, at de uddannelsesparate og de aktivitetsparate selv kan vælge, om de vil bruge Min Plan på Jobnet.

Det vurderes ikke at være hensigtsmæssigt af flere grunde. Dels fordi der også fremadrettet kan være situationer, hvor unge ikke har mulighed/ikke er i stand til at bruge selv et mere simpelt redskab som skitseret. Dels fordi vi vurderer, at det i første omgang

vil være en mere farbar vej at indhente flere erfaringer med digital kommunikation mellem jobcenter og unge via Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet.

I stedet kunne første skridt være en systematisk afprøvning af en ny forenklet Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet i sammenhæng med, at der udvikles en praksis for at vejlede og hjælpe de unge til at bruge løsningen.

Digital kommunikation kan ikke stå alene

Endelig bør digital kommunikation mellem jobcenter og ung ikke forventes at kunne stå alene, men skal ses som en understøttelse af den personlige kontakt mellem jobcenter og ung.

KONKRETE LØSNINGSFORSLAG

Forslag
1 Direkte adgang for sagsbehandlere til Min Plan på Jobnet
2 Forenkling og målretning af Min Plan på Jobnet
3 Min Plan tilrettes til mobile platforme
4 Kompetenceudvikling af medarbejdere i jobcentret

Forslagene er beskrevet nærmere på side 27-30.

Digital kommunikation mellem jobcenter og uddannelsesinstitution

Hvordan foregår og opleves delingen af data/oplysninger om unge? Hvilke udfordringer er der? Hvilke løsningsforslag kan der peges på?

Igen gennemgås først evalueringens hovedpointer når det gælder brug og oplevelse af Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet som redskab for jobcenter og ung, samt hvilke udfordringer der ses. Herefter følger tentative anbefalinger og forslag til løsninger.

HOVEDPUNKTER

Behov for og ønske om digital kommunikation om unge

Overordnet har både jobcentre og uddannelsessteder en meget positiv holdning til det at dele data, og de vurderer, at det i en række situationer kan bidrage til at fastholde de unge i uddannelse. Både jobcentre og uddannelsesinstitutioner oplever, at deling af data i forbindelse med start på uddannelse og ved risiko for frafald er vigtigt, og de vurderer, at der er et stort potentiale i at dele data. De fleste jobcentre og uddannelsesinstitutioner har et stort ønske om at samarbejde herunder at dele data og gerne i større omfang, end tilfældet er i dag.

Datadeling mellem jobcenter og uddannelsesinstitution foregår i nogen grad.

Teknologisk er mulighederne udviklede og forbedres stadig. De anvendes i nogen grad af jobcentre og uddannelsesinstitutioner, og understøtter allerede i et vist omfang indsatsen for at få og fastholde den unge i uddannelse. Men der ses en række udfordringer og forbedringsmuligheder – enkelte teknologiske forbedringsmuligheder og især forbedringsmuligheder ift. implementering af digital kommunikation og datadeling i praksis hos både jobcentre og uddannelsesinstitutioner.

Begrænset implementering - manglende fælles ramme og praksis

Hovedudfordringen med datadelingen mellem jobcentre og uddannelsesstederne er, at den ikke er implementeret som forudsat, og at der ikke er etableret fælles ramme for, hvordan der skal ageres fra henholdsvis jobcentre og uddannelsesinstitutioners side: Hvad skal udveksles, hvornår, og med hvilket formål? Og hvad kan man forvente af hinanden?

Datadeling fra jobcentre til uddannelsesinstitutioner om uddannelsespålæg når unge starter i uddannelse

Opsummerende viser evalueringen, at den digitale datadeling fra jobcentre og uddannelsessteder når unge starter i uddannelse:

- Kommer frem (normalt)
- Det giver mening at udveksle disse data - men at det indholdsmæssige halter
- Er efterspurgt af uddannelsesstederne og anvendes af nogle, men ikke af alle

- At der ofte mangler dialog mellem jobcentre og uddannelsesstederne om pålægget

Datadeling fra uddannelsesinstitutioner til jobcentre når unge er frafaldstruede

Videre viser evalueringen om beskeder om frafald fra uddannelsesstederne, at:

- 57 pct. af jobcentrene svarer, at jobcenteret sjældent eller aldrig modtager besked om risiko for frafald
- Omkring en tredjedel af skolerne har faste procedurer for, hvornår de sender besked til jobcentret, mens godt halvdelen beslutter det fra gang til gang. Tilbage meldingen sker oftest som e-mail dernæst som et telefonopkald
- At uddannelsesstederne ikke bruger de systemer, der er sat op til at understøtte meddelelser til jobcentrene (gennem DFDG)
- At der ofte ikke kan findes en relevant modtager i jobcentret, der kan tage sig af henvendelsen
- At meddelelserne om risiko for frafald ofte kommer for sent
- At det kan være vanskeligt for jobcentrene at afkode, hvor alvorligt beskederne skal tages – og dermed om der skal handles på dem

Generelt er beskeder om frafald efterspurgt af jobcentrene, men der er i en række tilfælde ikke etableret et beredskab, når beskederne modtages.

TENTATIVE ANBEFALINGER OG LØSNINGSFORSLAG

Datadelingen handler dels om, hvordan jobcentrene giver beskeder til uddannelsesinstitutionerne, når den unge skal påbegynde uddannelse, dels om hvordan uddannelsesinstitutionerne giver besked til jobcentrene, når den unge med uddannelsespålæg er i risiko for frafald fra uddannelsen. I begge tilfælde skal teknikken fungere, der skal være relevans i beskederne, og der skal være nogen, der faktisk bruger de meddelelser, der sendes. Evalueringen har afdækket, at der er udfordringer i forhold til alle tre forudsætninger.

Mindre teknologiske udviklinger

Den digitale deling af data mellem uddannelsesinstitutioner og jobcentre fungerer i et vist omfang – men der er et væsentligt forbedringspotentiale for at udvikle datadelingen, så den kan understøtte indsatsen langt bedre, end det sker i dag. Det kan ske ved mindre justeringer i teknikken i datadeling bl.a. i form af udvikling af 'kvitteringer' for modtagelse af data.

Klare vejledninger til jobcentre og uddannelsesinstitutioner der understøtter implementering

Der bør fastlægges klare spilleregler for, hvordan data deles, modtages og bruges i henholdsvis jobcentre og uddannelsesinstitutioner.

Tekniske justeringer og mere præcise spilleregler skal følges op af målrettede implementeringsaktiviteter, så der etableres fælles spilleregler og organisatoriske rammer for indsatsen både i jobcentrene og på uddannelsesstederne.

KONKRETE LØSNINGSFORSLAG I FORBINDELSE UDDANNELSESPÅLÆG

Forslag rettet mod jobcentrene		Forslag rettet mod uddannelsesstederne	
1	Jobcentrene skal kende til muligheden for at bruge funktionen 'Send besked' til uddannelsesstederne	5	Uddannelsesstederne skal være mere opmærksomme på, at jobcentrene kan hjælpe dem med at få de unge godt i gang med uddannelse
2	Jobcentrene skal gøre indholdet i 'Send besked' feltet relevant for uddannelsesstederne	6	Uddannelsesstederne skal kvittere for beskeder fra jobcentret
3	Jobcentrene skal tage stilling til, om en opdateret uddannelsesplan altid skal sendes til uddannelsesstedet		
4	Jobcentrene skal altid tage stilling til relevansen af de automatiske aktivitetsoversigter		

KONKRETE FORSLAG I FORBINDELSE VED RISIKO FOR FRAFALD

Forslag rettet mod uddannelsesstederne		Forslag rettet mod jobcentrene	
7	Uddannelsesstederne skal informeres om, at jobcentrene kan hjælpe dem med at fastholde de unge med uddannelsespålæg	12	Jobcentrene skal ikke afmelde unge, der går i gang med uddannelse
8	Uddannelsesstederne skal informeres om, at de også kan sende meddelelser om fravær gennem deres sagsbehandlersystemer	13	Jobcentrene skal kvittere for beskeder fra uddannelsesstederne
9	Uddannelsesstederne skal informeres om, at de skal sende meddelelser om frafaldsrisiko i god tid	14	Jobcentrene skal udpege en klar modtager af beskeder fra uddannelsessteder

10 Uddannelsesstederne skal informeres om, at de skal meddele, hvad det er, de ønsker, jobcentret skal gøre, når de sender beskeder om risiko for frafald

11 Uddannelsesstederne skal give digital besked om optagelse til jobcentrene

Forslagene er beskrevet nærmere på side 46 – 54.

2. DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOBCENTER OG UNG

2.1 Intentioner

Intentionen med uddannelsesplanen i Min Plan er at rammesætte den uddannelsesrettede indsats, så den unge uddannelseshjælpsmodtagers mål om uddannelse på bedst mulig vis bliver understøttet.² Arbejdet med Min Plan er tilrettelagt så:

- Sagsbehandleren har uddannelsesplanen i eget system (FASIT, OPERA eller andet)
- Den unge kan arbejde i sin uddannelsesplan på jobnet.dk
- Den unge og sagsbehandleren kan arbejde sammen i planen og sende udkast til hinanden.

Den digitale understøttelse af uddannelsespålægget er rammesat af fire trin, hvor der fastsættes frister med udgangspunkt i den enkelte unges situation:

- Ved **trin 1** skal den unge komme med forslag til relevante uddannelser
- Ved **trin 2** skal der fastsættes et uddannelsesmål, og den unge skal finde relevante uddannelsessteder
- Ved **trin 3** skal den unge søge om optagelse på én eller flere uddannelser
- Ved **trin 4** skal den unge påbegynde og gennemføre den eller de uddannelser, som den pågældende er optaget på.

Sagsbehandleren i jobcentret kan bruge Min Plan til at opstille mål sammen med den unge, lave aftaler med den unge, skrive referater af møder, beskrive aktiviteter m.v. Sagsbehandleren kan således have dialog med den unge under de forskellige trin, og i det hele taget vejlede den unge via Min Plan. Medarbejderne i jobcentrene kan også følge og støtte den unges aktiviteter mellem samtaler.

Tilsvarende kan den unge bruge Min Plan til at lave aftaler med jobcentret, stille spørgsmål m.v. I det hele taget er det intentionen, at Min Plan skal understøtte dialog om tilrettelæggelsen af den uddannelsesrettede indsats, både i forbindelse med samtaler og i perioder mellem samtaler. Herudover er der i den unges Min Plan en række hjælpeværktøjer, guides og links til uddannelsessteder m.v.

² Se bilag 1: Rammer for jobcentrets indsats for unge.

Intentionen har været, at de unge:

- tager større ansvar for eget forløb – empowerment
- bliver hjulpet trin for trin - ønske > mål > ansøgning > optagelse
- registrerer selv – det kan aflaste sagsbehandleren.

Min Plan er således tænkt både som et administrativt redskab, der kan støtte jobcentret, som et redskab til samarbejde mellem jobcenter og ung, og som et redskab der kan understøtte empowerment blandt de unge.³

³ Se bilag 3: Eksempel på Min Plan i Jobnet.

2.2 Analyse af praksis

Hvordan anvender jobcentret Min Plan med uddannelsespålæg?

Eksempel på anvendelse



Observation af jobcentermedarbejder

Jobcentermedarbejderen er til møde på uddannelsesinstitutionen. Hun skal sammen med uddannelseskonsulenten afholde visitationssamtaler med unge, der skal starte på et brobygningsforløb. Inden den første unge kommer, fortæller jobcentermedarbejderen kort uddannelseskonsulenten om den unges baggrund. Under mødet holder jobcentermedarbejderen sig i baggrunden. Uddannelseskonsulenten orienterer om brobygningsforløbet og taler med den unge om tidligere uddannelseserfaringer. Jobcentermedarbejderen tager noter på sin Ipad undervejs. Uddannelseskonsulenten aftaler med den unge, at hun kan starte på brobygningsforløbet, og giver hende sine kontaktoplysninger. Jobcentermedarbejderen tilføjer: "Hvis du skal snakke med mig, så sidder jeg her om tirsdagen. Så du kan altid skrive til mig, hvis der er noget du vil snakke om, så kan vi mødes her i stedet for på jobcentret". Til slut bliver den unge bedt om at skrive under på en samtykkeerklæring. Så er mødet forbi. Den næste unge dukker ikke op. Tiden bruges til at få snakket om de andre unge, der også skal til samtale. Herpå følger to samtaler og endnu en udeblivelse, inden jobcentermedarbejderen skal tilbage på kontoret.

Tilbage på kontoret. Jobcentermedarbejderen har fået en mail fra den unge om et lægebesøg, og skriver et hurtigt svar tilbage på mail. Så åbner hun tre forskellige dokumenter med standardtekster, som hun bruger, når hun arbejder med Min Plan med uddannelsespålæg. Derefter åbner hun Opera og går ind på den unge og registrerer at samtalen er afholdt. Så copy-paster hun standardteksterne ind i et worddokument og begynder at redigere. Hun sender de noter hun skrev under samtalen til sig selv, og copy-paster også dette ind i dokumentet og retter til. Tilbage til Opera hvor hun registrerer, at den unge er uddannelsesparat og copy-paster den redigerede tekst ind.

Så går hun ind i "Plan og aktiviteter", opretter aktiviteten (brobygningsforløb) og redigerer i planbeskrivelsen. "Jeg lægger kun det, der er relevant for hende at læse, ind i planbeskrivelsen. Nogle kolleger lægger det hele ind. Det er lidt forskelligt, hvad vi gør" forklarer hun. Hun gemmer og lukker. "Det er mit indtryk at de unge åbner det, men om de læser det, kan jeg være i tvivl om. Nu trykker jeg på "print" og så får hun planen i e-Boks. Hun har til d. 12. januar til at læse den. Jeg kan godt lide at aftaledelen fylder meget i planen. For så kan de se, at de er blevet set og taget alvorligt. Så jeg tænker en del over, hvad der bliver skrevet".

Ovenstående observation er karakteristisk for de observationer og interviews om praksis, vi har indhentet i jobcentrene om brugen af Min Plan med uddannelsespålæg. Observationer og interviews viser, at Min Plan med uddannelsespålæg bruges som et administrativt redskab i jobcentret, hvor oplysninger om den unges forløb registreres (trin registreres, aktiviteter oprettes etc.) og til at sende disse oplysninger til den unge.

Ud fra observationer og interviews sker der en digital kommunikation *til* de unge via Min Plan med uddannelsespålæg, men kun i meget begrænset omfang *med* de unge. Som eksemplet også viser, sker kommunikationen *med* de unge udenom Min Plan, nemlig via mail (som i eksemplet), telefon (opringninger og sms) samt mere eller mindre formelle møder (planlagte samtaler samt når unge opsøger sagsbehandleren enten på jobcentret eller på uddannelsesstederne, hvor flere jobcentre fast har udplacerede medarbejdere fx en dag om ugen). Vi har observeret, at nogle sagsbehandlere kommunikerer på niveau med de unge på mail: Sagsbehandleren: 'Hej..., nu skal du altså tage til lægen', senere da den unge mailer tilbage, at han har booket en tid, svarer sagsbehandleren med et: 'Godt gået'.

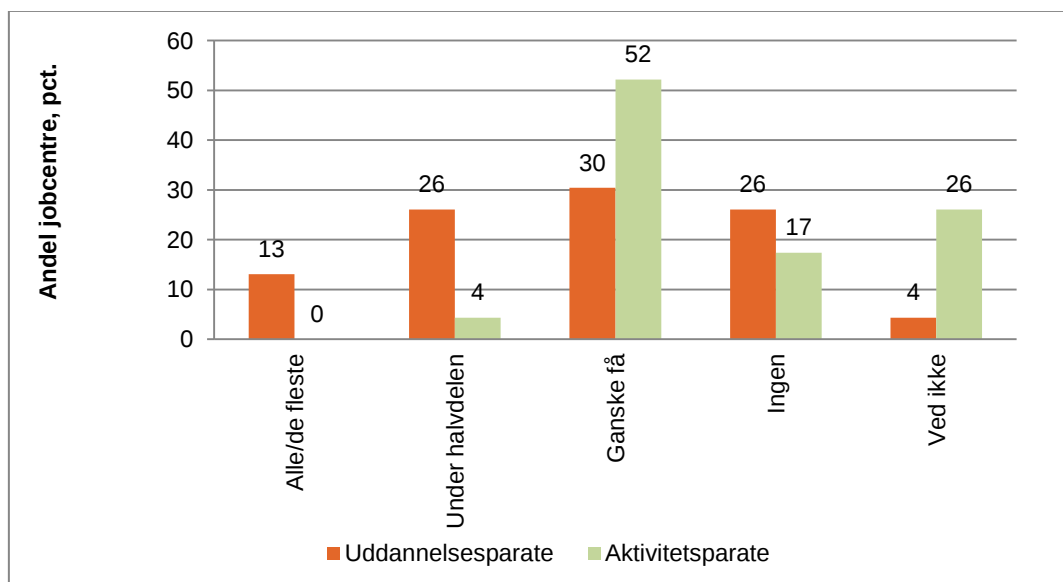
Eksemplet ovenfor illustrerer også, at den digitale kommunikation mellem jobcenter og ung generelt ikke sker via Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet, men ved at Min Plan tilsendes den unge i e-Boks. Kun for en mindre del af de unge (de åbenlyst uddannelsesparate unge) sker den digitale kommunikation systematisk via Min Plan på Jobnet – og hér er der ud fra observationer og interviews i højere grad tale om en digital kommunikation *med* de unge, idet de unge selv skal skrive fx uddannelsesønsker, mulige uddannelsessteder mm. ind i Min Plan på Jobnet, og sagsbehandleren digitalt får besked og kan se, hvad den unge har skrevet ind. Erfaringerne med at få det til at fungere i praksis er blandede: Nogle åbenlyst uddannelsesparate unge bruger ifølge jobcentrene den digitale Min Plan på Jobnet uden vanskeligheder, nogle unge ringer til deres sagsbehandler og får hjælp til at udføre de opgaver, de er pålagt (fx skrive uddannelsesønsker ind), nogle unge fortæller, at de printer Min Plan ud på papir, skriver i hånden og tager udskriften med hen til deres sagsbehandler.

I hvor stort omfang anvender de unge Min Plan?

Vi har spurgt jobcentrene, hvor mange af **de åbenlyst uddannelsesparate**, der *aktivt* anvender Min Plan i Jobnet, og om de opfordrer denne gruppe til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet. 43 pct. af jobcentrene oplyser, at alle eller de fleste åbenlyst uddannelsesparate i deres jobcenter aktivt anvender Min Plan på Jobnet, mens 17 pct. oplyser, at ganske få eller ingen aktivt anvender Min Plan på Jobnet. Endelig er der 17 pct. som svarer, at de ikke ved hvor stor en andel, der aktivt anvender Min Plan i Jobnet. Omkring to-tredjedele af jobcentrene svarer, at gruppen altid bliver opfordret til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet, mens 9 pct. svarer, at de ikke opfordrer dem til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet⁴.

⁴ Diagrammer samt kvalitative uddybninger kan ses i bilag 6: Surveyresultater.

Ser vi på de **uddannelsesparate** og de **aktivitetsparate** unge som ikke *skal* bruge Jobnet, ses det af nedenstående figur, hvor mange der alligevel har valgt at bruge Min Plan i Jobnet.



Figur 1: Ca. hvor mange blandt de uddannelsesparate/aktivitetsparate unge har ifølge jobcentrene valgt at oprette Min Plan i Jobnet?

Som det fremgår, er det ifølge jobcentrene mere undtagelsen end reglen, at de uddannelsesparate anvender Min Plan på Jobnet, og blandt de aktivitetsparate er det endnu mindre udbredt.

Resultatet hænger i høj grad sammen med, at det som nævnt kun er de åbenlyst uddannelsesparate, der *skal* bruge løsningen i Jobnet – fordi de samtidig skal være jobsøgende. De øvrige (de uddannelsesparate og de aktivitetsparate) kan, men skal ikke bruge Jobnet. De kommunikerer i stedet via beskeder de modtager i deres e-Boks – også selvom denne løsning, ifølge de unge selv, er meget uoverskuelig, men det er den løsning, de får, hvis de ikke vælger Jobnet-løsningen til.



Da de unge uddannelsesparate og aktivitetsparate ikke er forpligtet til at anvende Min Plan på Jobnet.dk, arbejder vi i Jobcentret derfor bevidst ikke med Min Plan på Jobnet. Vi vil gerne, men det kræver, at de unge forpligtes til at være registreret på Jobnet. (Leder i jobcenter).

Som det fremgår af nedenstående tabel, udgør de åbenlyst uddannelsesparate kun en meget begrænset andel af uddannelseshjælpsmodtagerne – nemlig 6,1 pct.

Uddannelseshjælp	Antal personer februar 2017 (Fra Jobindsats)	Andel i procent
Åbenlyst uddannelsesparat	2.344	6,1
Uddannelsesparat	14.366	38,0
Aktivitetsparat	21.124	55,9
I alt	37.834	100,0

Det forklarer jobcentrenes erfaringer med de unges brug af Jobnet – de fleste unge anvender simpelthen ikke Min Plan på Jobnet. Og det peger samtidig på hovedudfordringen ved Min Plan på Jobnet: At den kun i begrænset omfang er implementeret i praksis, og i det omfang den er implementeret primært anvendes til og af en lille del af de unge – de åbenlyst uddannelsesparate.

De kvalitative interviews med jobcentrene peger på, at de åbenlyst uddannelsesparate samtidig er den gruppe, der bedst selv kan finde vej i uddannelsessystemet. Nogle jobcentre vurderer, at Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet er en god ramme, der sikrer, at de unge holdes på uddannelsesvejen og hurtigt påbegynder uddannelse. Andre jobcentre vurderer, at disse unge hurtigt ville finde i uddannelse også uden at skulle bruge Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet.



Når man vurderes at være åbenlyst uddannelsesparat ung hos os, betyder det, at uddannelsesplanen er lagt og vurderet relevant og realistisk i forhold til muligheden for at kunne blive optaget. De unges brug af Min Plan i forhold til udvikling af uddannelsesplanen er derfor = Nej. Min Plan (Jobnet) bliver for denne gruppe en kanal til formidling af aktivering og jobsøgning. Ikke en uddannelsesplan. (Sagsbehandler i jobcenter).

De kvalitative interviews med jobcentrene peger på, at de uddannelsesparate og de aktivitetsparate kun i begrænset omfang bruger Min Plan via Jobnet.dk, fordi de: 1) ikke kan overskue de mange muligheder, trin og informationer, der findes på Min Plan på Jobnet, og 2) fordi de ikke kan se meningen med at bruge Min Plan på Jobnet, eventuelt fordi de ikke har fået fortalt, hvad meningen er og ikke understøttes i at bruge Jobnet-løsningen.



Når jeg går på nettet, får jeg angst over alle de millioner mange valg og muligheder. (Ung uddannelsesparat om at bruge uddannelsesguiden, som der linkes til fra Min Plan).



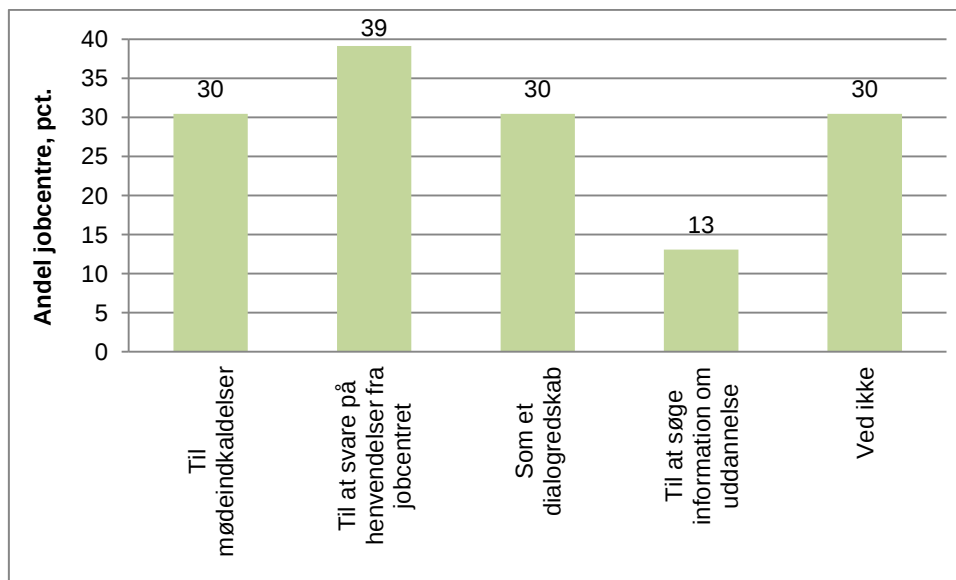
Målgruppen er udfordret på kompetencer og er generelt udfordret i brugen af offentlig digital kommunikation som Nem-id, e-boks og borger.dk. (Sagsbehandler i jobcenter).

Går man lidt dybere ind i tallene viser det sig, at nogle af de uddannelsesparate og enkelte af de aktivitetsparate alligevel anvender Min Plan i Jobnet. Det viser sig, at det for nogle af de uddannelsesparate og aktivitetsparate faktisk allerede i dag er muligt at bruge Min Plan på Jobnet – hvis jobcentret aktivt opfordrer de unge til det, og efterfølgende støtter dem i det.

Der er meget stor forskel blandt jobcentrene ift. hvor aktivt, de arbejder med at få de unge til at bruge Min Plan på Jobnet og også meget stor forskel på vurderingerne af, om det er muligt og hensigtsmæssigt at forsøge at udbrede brugen af Min Plan på Jobnet blandt de unge. De jobcentre, der arbejder mest med at bruge Min Plan på Jobnet, vurderer samtidig mulighederne mest positivt.

Hvad bruger de unge Min Plan med uddannelsespålæg til?

De unge bruger ifølge både jobcentrene og de unge selv især Min Plan med uddannelsespålæg til at holde styr på møder og aktiviteter – og på, hvad de skal gøre som det næste (fx melde deres uddannelsesønsker ind til jobcentret).



Figur 2: Jobcentrenes svar angående de unge, der faktisk bruger Min Plan i Jobnet: Hvad bruger de Min Plan til?

Altså forholdsvis basale funktioner ift. de oprindelige ambitioner om, at de unge skulle bruge Min Plan som et mere aktivt dialog- og søgeredskab.

En af ambitionerne med Min Plan var, at de unge skulle bruge denne som en hjælp til at blive afklarede om uddannelsesvalg. Her vurderer jobcentrene, at Min Plan ikke har opfyldt intentionerne. Kun 13 pct. af jobcentrene vurderer, at de unge bruger Min Plan i forbindelse med uddannelsesvalget.

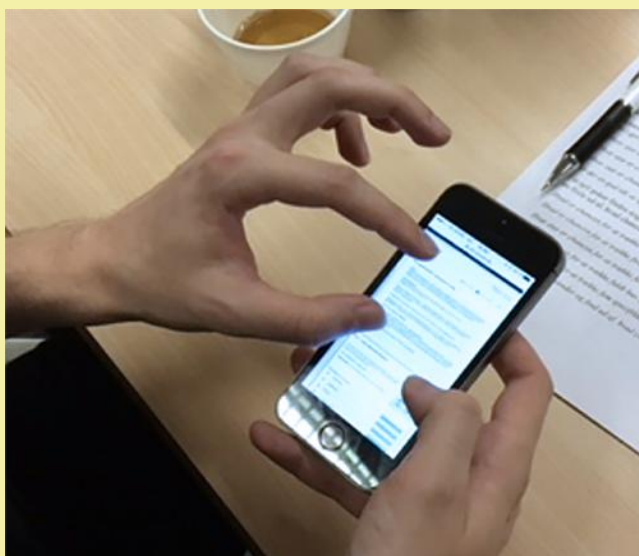
15

“

De unge bliver afklarede om uddannelsesvalg via et tværfagligt samarbejde mellem Jobcenter og UU, derudover er de ofte bekendt med ug.dk og anvender denne. Vil vurdere, at "Min Plan" ikke benyttes til uddannelsesvalg overhovedet. (Sagsbehandler i jobcenter).

Observation: En ung viser, hvordan han bruger Min Plan på Jobnet på mobiltelefonen

Den unge finder sin mobiltelefon frem og logger uden problemer ind på sin profil på Jobnet. Han forklarer hvordan Min Plan fungerer. Zoomer ind for at se teksten. Zoomer ud igen for at få overblik. Han viser, hvordan han skriver kommentarer. Zoomer ind for at se hvad der står, og zoomer derefter ud for at få overblik.



De unge siger om Min Plan (både Jobnet-løsningen og e-Boks-løsningen):

“

Jeg får hele tiden nye opdateringer i Min Plan om det samme. Samtaler – først dato, så adresse og så en ny om tidspunkt – selvom det er aftalt. Det er så irriterende.

“

Jeg læser Min Plan på min mobil. Det er meget svært at læse.

“

Min Plan er meget envejskommunikation fra jobcentret. Det er et meget ensidigt samarbejde. Det ville være godt med mere kontakt. At jobcentret ikke kun sendte beskeder, men også spurgte til hvordan det så går.



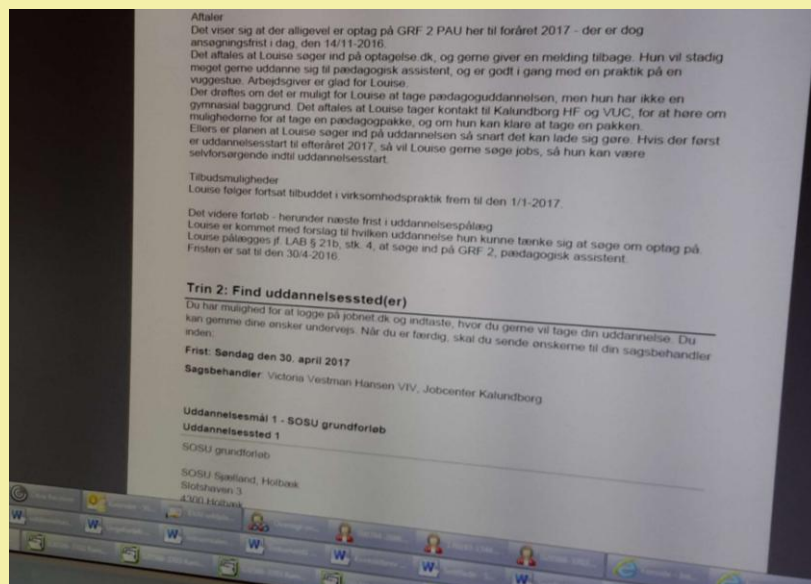
Jeg er blevet kastet rundt. De havde ikke tid til at lytte til mig. Det gik for hurtigt. Jeg skulle jo bare skrive noget på, nærmest ligegyldigt hvad.

Mange af kommentarerne refererer til, at de unge faktisk gerne vil have mere kontakt og ikke kun envejs 'ordrer' fra jobcentret. De ønsker opfølgning ift., hvordan de så klarer de ting, de skal i gang med. De efterspørger, at den digitale kommunikation ikke bliver steril eller kold, men menneskelig og interesseret – ligesom når de unge bruger mail, sociale medier mv.



Observation: En sagsbehandler viser, hvordan e-Boks-løsningen ser ud for den unge

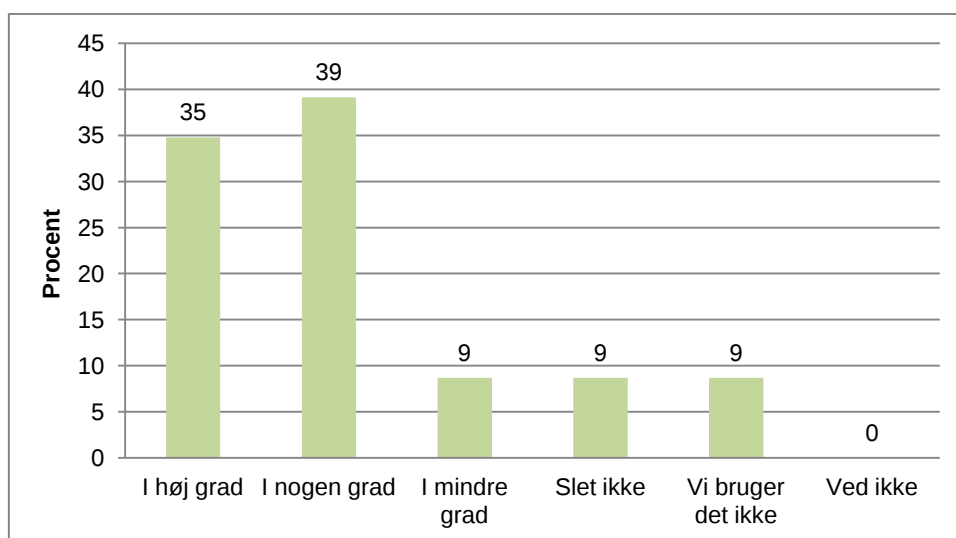
Sagsbehandleren viser, hvordan hun bruger Min Plan med uddannelsespålæg for målgruppen af uddannelsesparate unge og forklarer: "De unge kan ikke overskue det og står af. De får en lang pdf i deres e-Boks. For en ung uden historik fylder Min Plan 6 sider, og for unge med historik kan den blive væsentlig længere. Sidst er der 3 siders juridisk vejledning. Og i det vi sender, er der formuleringer, der ikke er i overensstemmelse med lovgivningen. I følgebrevet står fx en autogenereret tekst om, at de skal kvittere, men det er kun de åbenlyst uddannelsesparate der skal gøre det i Jobnet. De uddannelsesparate skal ikke – og kan ikke – kvittere i e-Boks. Det er ikke læsevenligt. Jeg er så irriteret over den løsning. Det ville være godt at få det opsat mere overskueligt og omformuleret: Det her er aftalt; det her skal du gøre til næste gang; hvilket trin er jeg på, og forklaring på hvad Min Plan er og de forskellige trin".



Overordnet vurdering af Min Plan

MIN PLAN SOM ADMINISTRATIVT REDSKAB FOR JOBCENTRENE

De fleste jobcentre vurderer, at Min Plan i høj grad eller nogen grad er et godt redskab for jobcentret til at holde styr på aftaler, tidsfrister, hvilket trin i uddannelsespålægget den unge er på mv. (74 pct.), men der er også en mindre andel, som synes, det er mindre godt eller slet ikke et godt redskab (18 pct.).



Figur 3: Vurderer I (jobcentret), at Min Plan er et godt administrativt redskab for jobcentret (til at holde styr på aftaler, tidsfrister, de forskellige trin i uddannelsespålægget m.v.)

Min Plan fungerer altså generelt godt som et administrativt redskab for jobcentrene.

MIN PLAN SOM DIGITALT KOMMUNIKATIONSREDSKAB MELLEM JOBCENTER OG UNG.

Der er et stort spænd i jobcentermedarbejdernes vurdering af Min Plan på Jobnet som redskab til digital kommunikation mellem jobcenter og ung. Halvdelen af de ledere og medarbejdere vi har interviewet er skeptiske.



i, at de ikke kan.

Den giver ingen mening for de unge. Det bekræfter dem



Jeg tror ikke, de unge kan finde ud af at bruge Min Plan.



Det er uhensigtsmæssigt med forskellige kommunikationskanaler til forskellige unge (dvs. både Jobnet og e-Boks).

“

Vi taler alligevel hele tiden med de unge, hvad skal vi så bruge Min Plan til?

En del ledere og medarbejdere i jobcentrene kan imidlertid godt se perspektivet i at bruge Min Plan på Jobnet til digital kommunikation mellem jobcenter og ung.

“

Er det ikke implicit i lovgivningen, at alle skal med? Jeg synes i bund og grund, at det er fornuftigt... Jeg kan godt lide, at Min Plan støtter mere involvering.

“

De fleste kan godt med lidt hjælp.

“

Vi kommer også så nemt til at tænke, at det er også synd for dem, og så hjælper man dem lige... Hvis de ikke kan finde ud af Min Plan, kan de ikke tage en uddannelse. Så kommer problemerne bare senere.

“

Det er ikke, at de ikke kan finde ud af det. Det giver bare ikke mening for dem. Så det er det manglende ejerskab, mere end det er, at de ikke kan finde ud af det. Men brugervenligheden er vigtig.

“

Vores målgruppe er jo unge mennesker, der er vant til at gøre rigtig meget digitalt.

De unge vi interviewede, som har erfaringer med at bruge Min Plan (både Jobnet og e-Boks-løsningen), refererer selv til dårlig funktionalitet særligt i forhold til e-Boks løsningen og efterlyser mere støttende kontakt med jobcentrene.

2.3 Konklusioner

HOVEDPUNKTER

Min Plan med Uddannelsespålæg på Jobnet kan forbedres og implementeres bedre i praksis

Uddannelsespålægget fungerer godt som ramme for jobcentrenes uddannelsesrettede indsats for unge, og Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet fungerer for nogle unge som et redskab, der understøtter de unges bevægelse frem mod og ind i uddannelse, men der ses en række udfordringer og forbedringsmuligheder dels ift. Min Plan med uddannelsespålæg som redskab og dels ift. implementeringen af redskabet i praksis.

Begrænset implementering

En af evalueringens hovedkonklusioner er, at Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet kun i begrænset omfang er implementeret i praksis. Teknologisk er løsningen udviklet, men Jobnet-løsningen anvendes kun i meget begrænset omfang som redskab i jobcentrene til at understøtte indsats og samarbejde mellem jobcenter og unge. Hovedparten af jobcentrenes ungemedarbejdere og hovedparten af de unge uddannelseshjælpsmodtagere kender og bruger ikke redskabet. Jobcentermedarbejderne bruger Min Plan med uddannelsespålæg i jobcentrets fagsystem, men kender og anvender ikke Min Plan på Jobnet som redskab i deres kontakt med unge. De unge får Min Plan med uddannelsespålæg som Pdf i deres e-Boks, men kender og anvender ikke Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet.

Forskellig implementering

På tværs af jobcentrene er den digitale understøttelse af uddannelsespålægget i Min Plan på Jobnet desuden meget forskelligt implementeret, og der er en (for) forskellig praksis for, om og hvordan Min Plan på Jobnet bruges (der er f.eks. jobcentre, der helt har fravalgt at bruge Min Plan på Jobnet, også når det gælder åbenlyst uddannelsesparate unge).

De unge, der har størst behov for støtte, har den dårligste digitale støtte

Det er primært de åbenlyst uddannelsesparate unge, der vejledes i og bruger Min Plan i Jobnet – uddannelsesparate og aktivitetsparate unge gør det også, omend i mere beskedent omfang

Ift. den resterende majoritet af unge, der også modtager uddannelsespålæg og får udarbejdet Min Plan, sendes Min Plan med uddannelsespålæg som pdf-fil til de unge i deres e-Boks.

Interviews og observationer indikerer, at e-Boks løsningen er mere uoverskuelig og mindre brugervenlig for de unge end Jobnet-løsningen, og helt uegnet til digital kommunikation. De unge (uddannelses- og aktivitetsparate), der har størst behov for støtte, har dermed den dårligste digitale løsning.

En del af jobcentrene peger endvidere på, at det er uhensigtsmæssigt med forskellige kommunikationskanaler til forskellige unge (både Jobnet og e-Boks)

Forskellig vurdering af fremadrettet potentiale i Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet

Fordi Min Plan på Jobnet kun er implementeret ift. en lille del af de unge, er det ikke muligt at konkludere, om Min Plan på Jobnet med tilstrækkelig stærk implementering, ville kunne fungere for alle unge.

Jobcentrenes erfaringer og vurderinger af, hvor godt Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet fungerer, er på nuværende tidspunkt blandede. Jo mere jobcentre og konkrete sagsbehandlere bruger Min Plan på Jobnet til digital kommunikation med unge, jo mere positivt vurderer de generelt funktionalitet og potentiale, og ser et perspektiv i at bruge denne digitale løsning for flere unge – dog kun hvis der sker en forenkling af redskabet.

Jobcentre og konkrete sagsbehandlere, der ikke eller kun i meget begrænset omfang bruger Min Plan på Jobnet, generelt vurderer derimod både funktionalitet og potentiale mindre positivt, og tror ikke, at Min Plan på Jobnet kan blive et godt redskab for uddannelses- og aktivitetsparate unge.

2.4 Løsnings-forslag

I det følgende beskrives en række løsningsforslag, der kan forbedre funktionaliteten og øge anvendeligheden af digital kommunikation mellem jobcenter og ung – særligt for de uddannelsesparate og de aktivitetsparate unge.

Der tages udgangspunkt i forslag, der kan forbedre Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet, fordi Min Plan på Jobnet allerede findes som digital kommunikationsløsning.

Beslattes det at arbejde med helt nye løsninger, vil nedenstående forslag også være relevante at inddrage.

Der foreslås **teknologiske** og **indholdsmæssige** forbedringer af Min Plan, der understøttes af **kompetenceudvikling** blandt ungesagsbehandlerne.



FORSLAG 1: DIREKTE ADGANG FOR SAGSBEHANDLERE TIL MIN PLAN PÅ JOBNET

Problem: Mange sagsbehandlere kender ikke Min Plan med uddannelsespålæg på Jobnet og kan derfor ikke hjælpe de unge derind og/eller vejlede dem undervejs. Mange sagsbehandlere kender slet ikke de unges brugerflade, Jobnet eller cv. De kan ikke gå ind på Jobnet og se de unges Min Plan dér og hjælpe de unge med det, de ikke kan finde ud af. Hvis de i dag skal se de unges Min Plan, skal de sidde sammen med de unge og kikke dem over skulderen. Det gør, at kommunikationen med den unge ikke sker på de unges præmisser, og det skaber afstand mellem sagsbehandlerne og de unge.

Det foreslås, at sagsbehandlerne for at kunne vejlede de unge ordentligt skal kunne se de unges uddannelsesplan, som den ser ud fra de unges side gennem de respektive sagsbehandlersystemer, så de kan kommunikere med de unge på et fælles grundlag. Det gælder uanset, om en evt. løsning baseres på Jobnet-løsningen eller andre digitale platforme.



FORSLAG 2: FORENKLING OG MÅLRETNING AF MIN PLAN PÅ JOBNET

Problem: Min Plan på Jobnet er uoverskuelig for de unge og opleves ikke relevant nok/meningsgivende for de unge. Det er ikke fordi, de unge ikke kan finde ud af at gå derind, det giver bare ikke mening for dem. De får for mange beskeder og kan ikke se, hvad der er nyt, desuden står der for alt for meget tekst.

Det foreslås, at Min Plan teknisk omlægges, så den bliver meget overskuelig og forståelig – og også brugervenlig på smartphone/mobil brugerflade.

De unge har brug for viden om følgende:

- Hvad er aftalt?
- Hvad skal jeg gøre (ung)?
- Hvad gør min sagsbehandler?
- Hvornår er næste møde?

Ved få designmæssige greb kan Min Plan gøres mere overskuelig for de unge. Fx ved at:

- Forenkle ved at sortere og pakke (noget) information væk
- Skabe bedre overblik, så de unge kan se, hvor de er i deres forløb, hvad der er sket og hvad næste trin er
- Øge relevansen af beskeder ved, at der altid tages stilling til, om en opdatering af Min Plan skal generere en besked til unge. I dag sendes der besked hver gang sagsbehandleren tilføjer noget i Min Plan og publicerer den for at gemme. Dette kan betyde, at der sendes beskeder til de unge uden egentlig relevans.

Der kan hentes inspiration i løsninger fra fx dagpengeområdet (Min Plan), handelsbetingelser i diverse netbanker (pop-up vindue med ret og pligt information), dialogformen på sociale medier etc. Det kan endvidere overvejes at gå fra 4 til 3 trin, så Jobnet-løsningen følger lovgivningens trin. Endelig bør selve brugergrænsefladen designes med udgangspunkt i de unge, f.eks. inspireret af siden iJob på Jobnet.

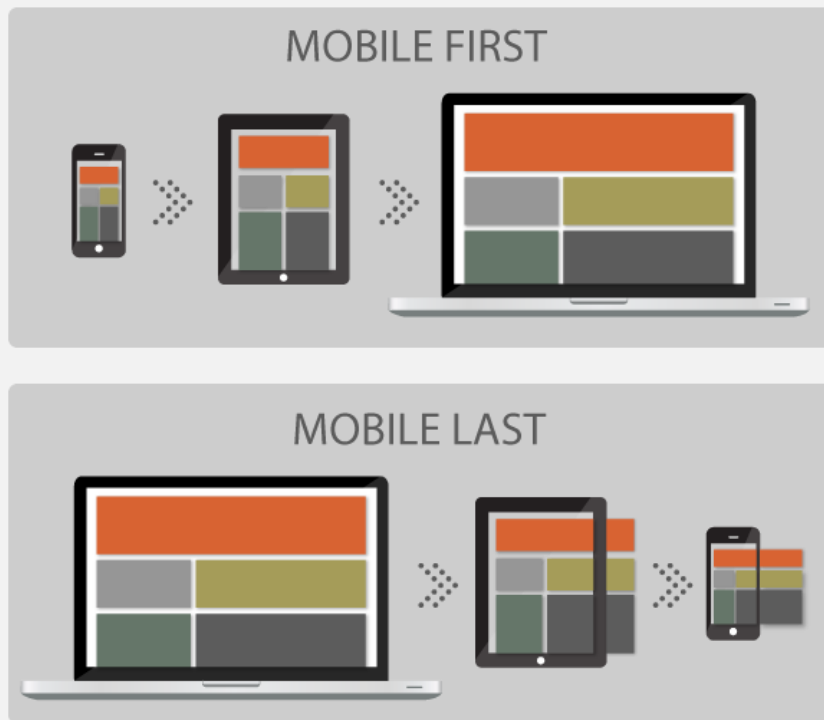
Forenkling og målretning af Min Plan vil kræve nyudvikling og inddragelse af både jobcentre og unge, så det sikres, at det, der designes, rent faktisk vil blive brugt. Udgangspunkt må imidlertid være: Jo enklere jo bedre.



FORSLAG 3: MIN PLAN TILRETTES TIL MOBILE PLATFORME

Problem: Min Plan er designet til PC, mens de unge (ifølge jobcentrene og ud fra vores observationer) bruger mobile platforme (primært smartphones). Her har de unge svært ved at overskue, navigere i og i det hele taget læse informationen.

Det foreslås, at Min Plan designes til de forskellige platforme, den bruges på (altså også designes til en mobil brugerflade).



Det betyder, at der i designet skal tages udgangspunkt i, hvad der kan stå på en smartphone dvs., at der skal arbejdes med konceptet Progressive Enhancement, jf. ovenstående visualisering.

Det foreslås, at forenkling og fokusering af Min plan i Jobnet gennemføres som en proces med inddragelse af erfarne ungesagsbehandlere og unge. Sammen med de forenklinger og den fokusering, der blev nævnt i forslag to, vil de unge let kunne navigere og dermed bruge Min Plan.



FORSLAG 4: KOMPETENCEUDVIKLING AF MEDARBEJDERNE

Problem: Min Plan på Jobnet er oprindeligt tænkt som et empowermentgørende redskab, men fungerer ikke sådan i dag/bruges ikke i tilstrækkelig grad sådan i dag. Teknologisk vil de første 3 forslag gøre det mere realistisk, at også flere uddannelsesparate og aktivitetsparate unge kan bruge Min Plan, men også organisatorisk bør brugen af redskabet understøttes bedre.

Grundlæggende bør afklaring om uddannelse, uddannelsesvalg m.v. ske på møder mellem den unge og sagsbehandleren. Med Min Plan på Jobnet blev der skabt en forventning om, at IT i sig selv kunne skabe meget mere empowerment, end det indtil nu har vist sig at være realistisk.

Min Plan på Jobnet bør som beskrevet alene være et enkelt redskab, der skal bruges til, at den unge selv kan finde ud af, hvad der sker og hvornår. I forbindelse med en eventuel forenkling af Min Plan vil det være oplagt at sætte fokus på, hvad IT redskabet kan og ikke kan. Da der samtidig foreslås en væsentlig forenkling af Min Plan i Jobnet, bør en stor del af kompetenceudviklingen gå ud på at få kommunikeret viden om forenklingen ud til sagsbehandlerne, så de for alvor kan vejlede de unge om redskabet.

Det foreslås, at de unge hjælpes meget bedre, end det sker i dag til at bruge en ny forenklet Min Plan på Jobnet. Dette kræver, at den nye Min Plan på Jobnet ikke står alene, men indgår mere bevidst og systematisk, end tilfældet er i dag som et praktisk, støttende redskab i kontakten med de unge. Dette kræver igen kompetenceudvikling blandt sagsbehandlerne.

3. DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEM JOBCENTER OG UDDANNELSESSTED

3.1 Intentioner

Intentionen med at udveksle data mellem jobcenter og uddannelsesinstitution er, som det fremgår af kontanthjælpsreformen, bl.a. at styrke samarbejdet om unge med uddannelsespålæg/fracaldstruede unge, så flere unge påbegynder og gennemfører en uddannelse⁵.

Udvekslingen af data skal understøtte en koordineret indsats overfor, og sammen med, den unge, således at vigtig viden ikke går tabt, og der hurtigt kan gives den rigtige indsats, både når den unge påbegynder en uddannelse, og når den unge undervejs i uddannelsen er i risiko for fracald.

For at sikre kommunikationen er der etableret to digitale funktioner, der bevirker, at der sendes breve til henholdsvis jobcentre og til uddannelsesinstitutionerne. Begge funktioner genereres mere eller mindre automatisk, når der udløses bestemte hændelser.

HVORDAN ER DET TÆNKET AT SKULLE FUNGERE?

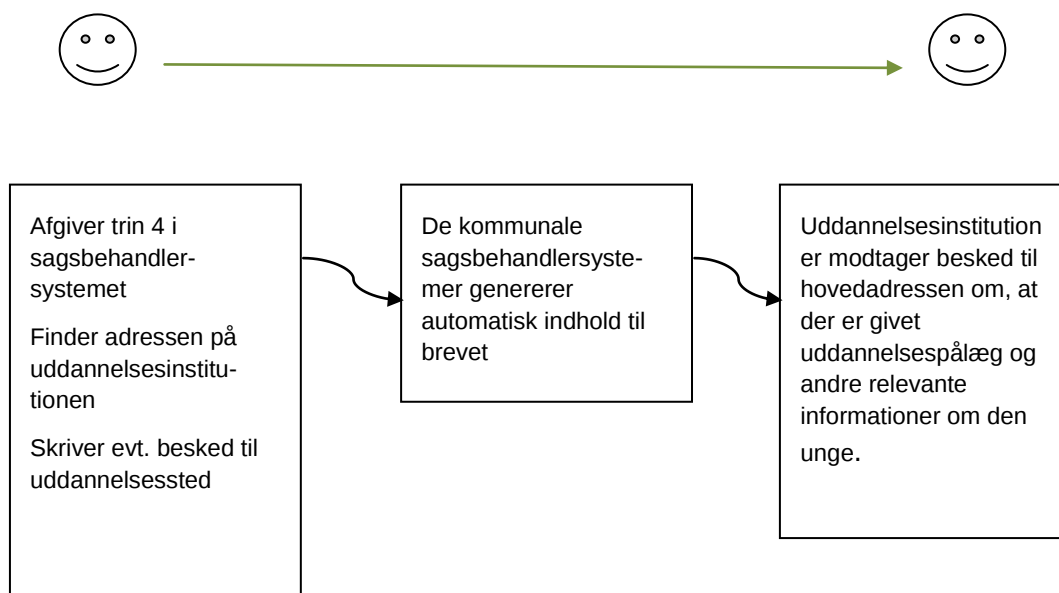
Den første funktionalitet handler om, at uddannelsesinstitutionerne får et elektronisk brev fra jobcentrene om, at den unge har et uddannelsespålæg (trin 4). Som en del af brevet indgår en række data om den unges forløb i jobcentret – trukket direkte fra jobcentrenes sagsbehandlingssystemer – som stilles til rådighed for uddannelsesinstitutionerne.

Intentionen var oprindeligt, at uddannelsesinstitutionen underretter jobcentret, når den unge optages på uddannelsen, men dette fungerer ikke. I stedet skal den unge ved optagelse meddele dette til jobcentret, som i forbindelse med afgivelse af trin 4, sender et autogenereret digitalt brev til uddannelsesstedet.

⁵ Der er alene set på uddannelsessteder med erhvervsuddannelser, da det oftest er hér, de unge med uddannelsespålæg søger optagelse og påbegynder uddannelse. Tabel over uddannelsesvalg blandt de unge med uddannelsespålæg fremgår af Bilag 2.

Jobcenter

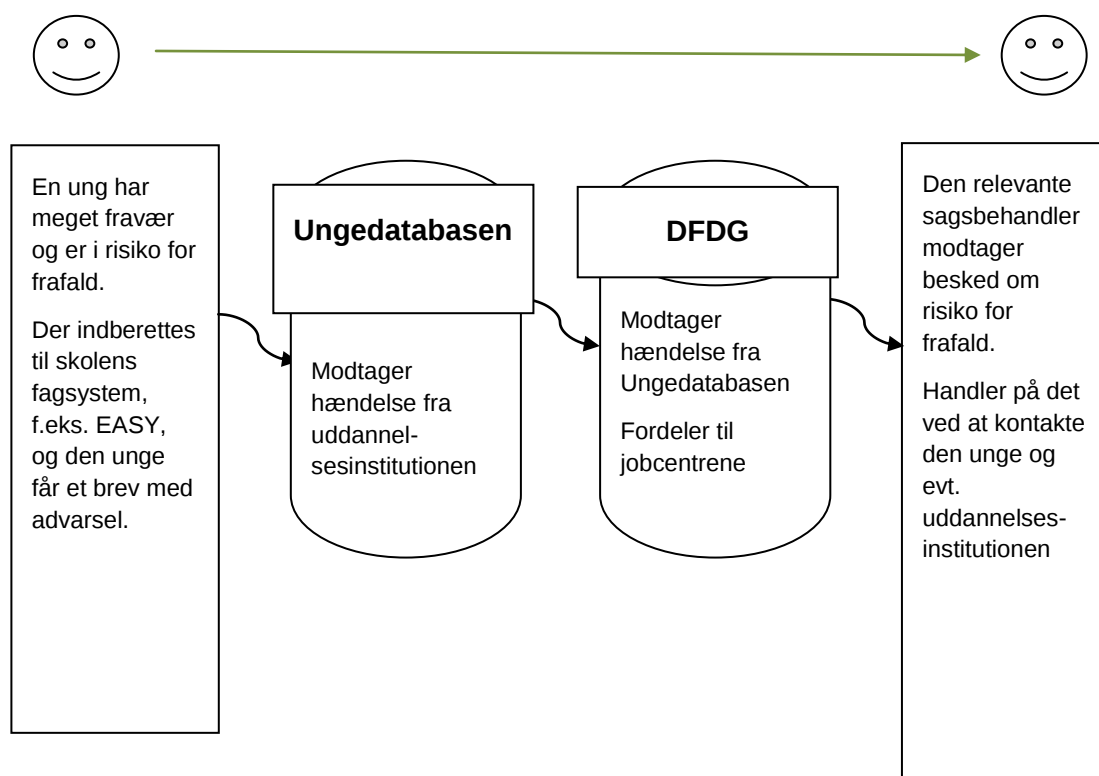
Uddannelsessted



Den anden funktionalitet handler om, at jobcentrene automatisk får elektronisk besked fra uddannelsesinstitutionerne, når en ung er i risiko for frafald – typisk i forbindelse med, at uddannelsesinstitutionerne sender et brev til den unge om for meget fravær.

Uddannelsessted

Jobcenter



For at disse to funktionaliteter kan fungere, skal tre basale forudsætninger være opfyldt:

1. **Teknik:** De elektroniske kommunikationskanaler skal fungere – der skal være ”hul igennem systemerne”, så beskederne rent faktisk kommer frem til modtagerne – både den ene og den anden vej
2. **Krav til afsender:** Indholdet i de beskeder, der sendes, skal være relevant og komme på et tidspunkt, der gør det muligt at reagere for henholdsvis uddannelsessted og jobcenter
3. **Krav til modtager:** Der skal være et beredskab i henholdsvis jobcentre og uddannelsesinstitutionerne, der opdager, *at* der er kommet beskeder. Et beredskab som *kender* indholdet i beskederne og som *handler* på beskederne ift. den enkelte unge.

I det følgende analyseres praksis ift. datadelingen.

3.2 Analyse af praksis

Hvordan foregår datadeling ved uddannelsesstart

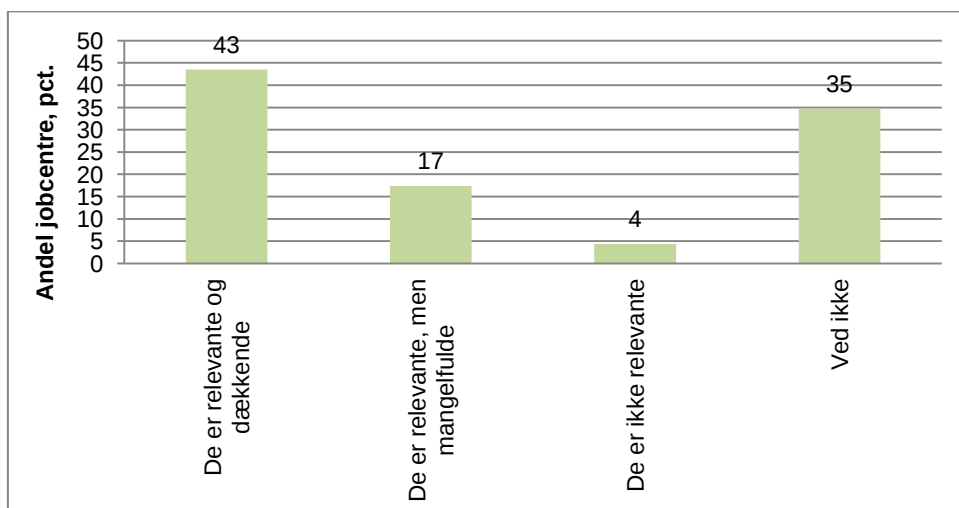


Når vi sender beskeder af sted, er det som at sende dem ud i cyberspace. En sjælden gang er der en reaktion, men oftest intet... Vi har ingen viden om, hvordan det modtages. (Sagsbehandler i jobcenter).

DEN DIGITALE FORBINDELSE FUNGERER – DER ER GENERELT ”HUL IGENNEM”

Det vurderes på baggrund af survey blandt uddannelsesinstitutionerne, at den digitale forbindelse generelt fungerer i overensstemmelse med intentionerne. Jobcentrene sender uddannelsespålæg i forbindelse med trin 4 (se om indhold nedenfor), ligesom de har godt styr på adresserne på de relevante uddannelsesinstitutioner, som (oftest) modtager beskederne.

BÅDE JOBCENTRE OG UDDANNELSESSTEDER VURDERER, AT INDHOLDET KAN FORBEDRES



Figur 3: Hvad er jeres (jobcentrets) vurdering af relevansen af de digitale breve, I sender til Erhvervsskolerne i forbindelse med trin 4?

Som det ses i ovenstående figur vurderer 43 pct. af jobcentrene, at de digitale breve som sendes til erhvervsskolerne er "relevante og dækkende". Henholdsvis. 17 og 4 pct. vurderer, at brevene er "relevante, men mangelfulde", eller "ikke relevante". Hele 35 pct. angiver "ved ikke". Det sidste kunne tolkes som et udtryk for manglende kendskab til brevene og deres indhold.

Konkret dannes brevene således: Der generes på baggrund af oplysninger i sagsbehandlersystemet en skrivelse (PDF) til uddannelsesstedet.

Eksempel på skrivelse til uddannelsesstedet⁶:

Uddannelsespålæg Dato: Annabelle Marie-Emmanuelle Terez Cpr-nr.: Tlf: Email: Annabelle Marie-Emmanuelle er af jobcentret blevet pålagt, at starte på en af jeres uddannelser og I modtager derfor det konkrete uddannelsespålæg. Hvis der skulle være spørgsmål til dette, er I velkomne til at kontakte os.	Gentofte Tlf: 39986800 Åbningstider man,tir,ons: 08:00-16:00 tor: 08:00-18:00 fre: 08:00-14:00 Ansvarlig sagsbehandler Hans Hanne Hansen Tlf: 123456 Email: test@test.dk Mentor Ingen mentor tilknyttet										
Besked til uddannelsesinstitution Borgerens planbeskrivelse Det var en god nyhed. Du skal starte på uddannelsen som klinikassistent den 5. januar 2015, og du bliver afmeldt fra og med denne dato. Du skal huske at søge om SU. Du skal fortsætte i nyttejobbet frem til den 22. december.											
Borgerens uddannelsesmål tandklinikassistentelev											
Aktiviteter på vej mod uddannelse <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type</th> <th>Titel</th> <th>Start</th> <th>Slut</th> <th>Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nytteindsats, stat</td> <td>pædagogmedhjælper</td> <td>20-10-2014</td> <td>22-12-2014</td> <td>Ansæt</td> </tr> </tbody> </table>		Type	Titel	Start	Slut	Status	Nytteindsats, stat	pædagogmedhjælper	20-10-2014	22-12-2014	Ansæt
Type	Titel	Start	Slut	Status							
Nytteindsats, stat	pædagogmedhjælper	20-10-2014	22-12-2014	Ansæt							

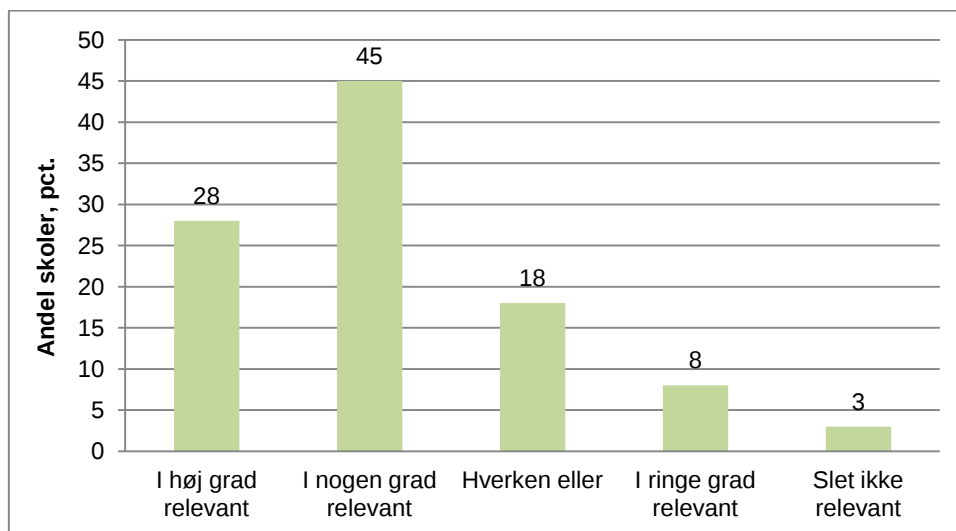
Skrivelsen sendes til det uddannelsessted, som borgeren er optaget på.

Skrivelsen til uddannelsesstederne kan ses af sagsbehandleren, når denne klikker på linket 'PDF. til udd.sted', jvf, nedenstående skærbillede:

2.12 Lars Volmer Uddannelsesplan Publiceret version Senest publicerede version Aktuelt trin Trin 4: Start på uddannelse Borgerens uddannelsesønske(r) (Ønsker: 2)	Opfølgning på plan Ansvarlig E16 LTK Sag... Borgerens frist 15-08-2015 (PDF til udd.sted)
---	--

⁶ Yderligere eksempler kan ses i bilag 4.

Hovedparten af uddannelsesinstitutionerne vurderer, at den information, de modtager fra jobcentret sammen med beskeden om uddannelsespålæg, i "Nogen grad" (45 pct.) eller i "Høj grad" (28 pct.) grad er relevant. 10 pct. vurderer, at informationen "Slet ikke" er relevant, og 18 pct. vurderer, at informationen kun "I ringe grad" er relevant. De fleste vurderer altså, at informationen er relevant, men at der er plads til forbedring.⁷



Figur 4: Hvor relevant er, efter jeres vurdering, den information, I modtager fra jobcentret sammen med beskeden om uddannelsespålæg?

HVORDAN REAGERER UDDANNELSESSTEDERNE PÅ BREVENE?

Formålet med at sende skrivelserne i forbindelse med trin 4 i uddannelsespålægget er at sikre den bedst mulige overgang til uddannelse, så den unge både får en god start og fastholdes i uddannelsen. De informationer, der fremgår af skrivelserne, skal derfor være klare og brugbare, jf. ovenstående afsnit.

Men de skal naturligvis først og fremmest anvendes af uddannelsesinstitutionerne. Også hér er erfaringerne meget forskellige. Nogle uddannelsessteder bruger den information, de får fra jobcentrene meget aktivt, mens andre slet ikke er klar over, at der kan være brugbar information i brevene. Nedenfor ses en episode fra den

Observation: En administrativ medarbejder på en uddannelsesinstitution viser, hvordan hun behandler uddannelsespålæg, institutionen modtager fra jobcentret

Uddannelseslederen går ind til sekretæren, og spørger hende hvordan datadeling foregår i forbindelse med at unge, der kommer fra jobcentret, starter på ordinær uddannelse. Sekretæren forklarer, at det egentlig er ganske simpelt. Kommunikationen er helt envejs: Hun får en mail fra jobcentret, scanner den ind i EASY-A og taster ind i SU-systemet og markerer at der er et uddannelsespålæg. Hun bruger det kun til registrering, siger hun.

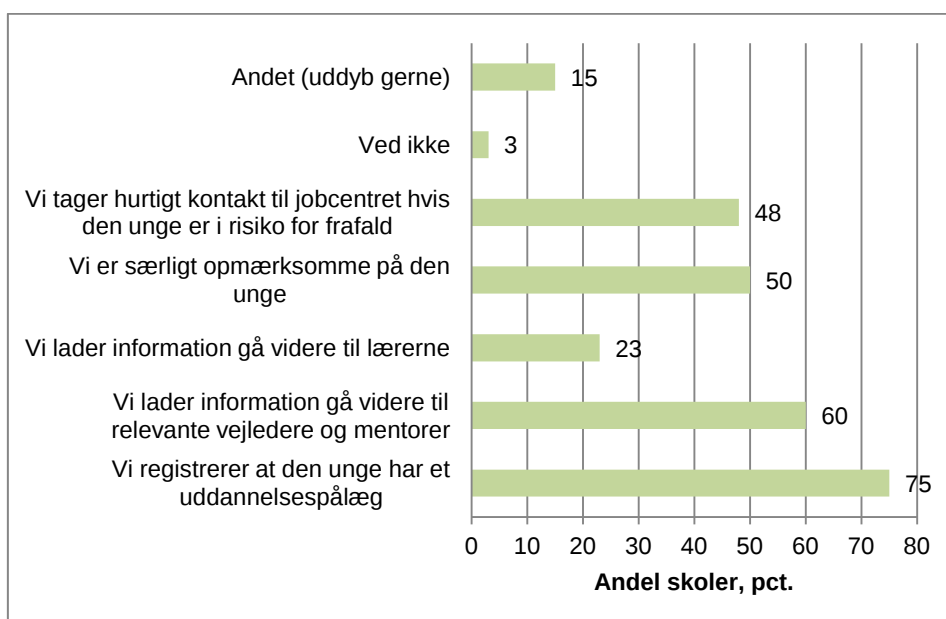
Uddannelseslederen bliver overrasket over, at oplysningerne om den unge ikke kommer videre til undervisere og vejledere: Der kan jo stå noget, der er relevant for underviserne at vide, siger hun til den administrative medarbejder. Hvis ikke oplysningerne deles på uddannelsesinstitutionen, er der ingen der ved, at der skal være opmærksomhed på fastholdelse. Det er jo fatalt, mener hun, hvis det ikke går videre.

Uddannelseslederen finder derefter studievejlederen og spørger hende, om hun har adgang til EASY-A, og om hun og lærerne ser brevene fra jobcentret?

Studievejlederen forklarer, at det kun er administrationen, der har adgang til EASY-A. Lærerne derimod har kun adgang til Lectio, så hvis oplysningerne om den unge ikke er der, så ser lærerne dem ikke og ved ikke, de eksisterer. Hendes erfaring er, at de unge ikke altid selv ved, at de har et uddannelsespålæg.

kvalitative undersøgelser, hvor en uddannelsesinstitution viste os, hvordan de modtager og bruger den digitale kommunikation fra jobcentret.

Af den gennemførte survey blandt uddannelsesstederne fremgår det, at de først og fremmest bruger informationen til at registrere, at: 1) den unge har et uddannelsespålæg og 2) lade denne viden gå videre til relevante vejledere el. lign (det angiver godt halvdelen af skolerne, at de gør). Halvdelen af skolerne angiver også, at de bruger viden om pålægget til at tage kontakt til jobcentret, hvis der er risiko for frafald. (Det er dog et svar, som 100 pct. burde give).



Figur 5: Hvordan bruger uddannelsesstederne de beskeder de modtager i forbindelse med et uddannelsespålæg?

Den lokale organisering af indsatsen kan have betydning for skolernes samarbejde: Der kan være bedre samarbejde med nogle jobcentre end med andre, hvilket påvirker, hvordan kommunikationen imellem de to sektorer fungerer i praksis. Samarbejdet kan også involvere UU, der er en vigtig part for nogle skoler. Men det er ikke tilstrækkeligt udviklet alle steder.



Vi har fået henvendelse fra uddannelsesstederne om, at de er bange for uddannelsespålægget, fordi de kunne lige pludselig se alle mulige ting om borgeren... og så prøver vi at forklare, at det netop er meningen, og at de skal bruge det til at hjælpe den unge. (Sagsbehandler i jobcenter).

Opsummerende peger evalueringen på en række konkrete uhensigtsmæssigheder, der gør, at kommunikationen fra jobcentrene til uddannelsesstederne i forbindelse med meddelelse om uddannelsespålæg ikke altid fungerer efter hensigten.

Det handler om:

- Manglende viden om systemernes muligheder hos sagsbehandlerne i jobcentrene
- Manglende kvalitet/præcision i brevet ifm. trin 4
- Manglende stillingtagen til, om der skal sendes opdateringer
- Manglende tilbagemeldinger (kvitteringer) fra uddannelsesstederne.

Uhensigtsmæssighederne skyldes både den måde systemerne fungerer på og manglende ejerskab til kommunikationen fra sagsbehandlerne side. Ændringer i systemerne skal derfor gå hånd i hånd med ændret adfærd i jobcentrene.

Hvordan foregår datadeling ved risiko for frafald



Ofte hører vi ikke noget fra jobcentrene, når vi har mailet, og vi har jævnligt svært ved at komme i kontakt med nogen, der ønsker at få oplysningerne på jobcentrene. Af og til lykkes det naturligvis også. (Uddannelsesinstitution).

BESKEDERNE OM RISIKO FOR FRAFALD KOMMER OFTE IKKE FREM TIL JOBCENTRENE

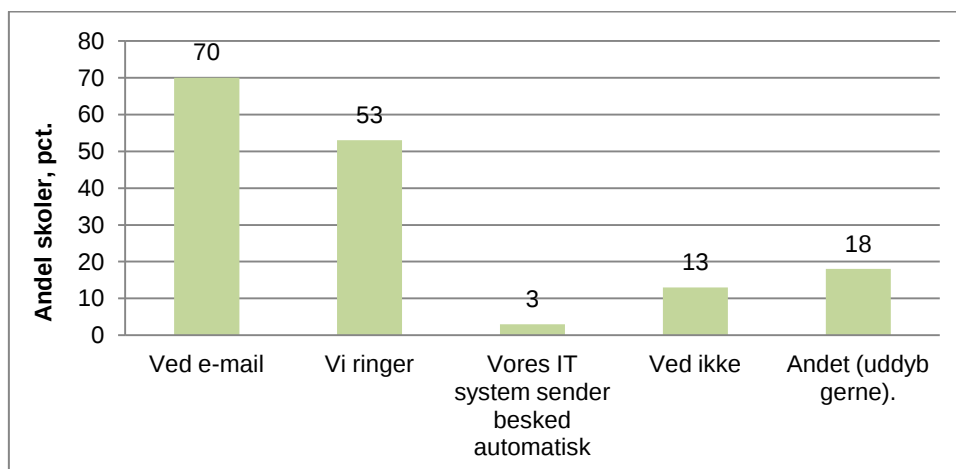
- Nogle meddelelser, der faktisk indberettes i uddannelsesstedernes IT-systemer, når aldrig frem til jobcentrene, fordi nogle jobcentre har afmeldt de unge i jobcentret i forbindelse med deres start på uddannelsen. Dette betyder, at abonnementet i Ungedatabasen afmeldes, og det indebærer, at beskeder ikke kommer videre til jobcentret, som intensionen har været
- Kommer en besked om risiko for frafald frem til jobcentret, sker det ofte, at den sagsbehandler, der skal modtage beskeden om risiko for frafald, ikke længere er ansat på jobcentret, eller ikke længere er sagsbehandler for den unge.

Især det sidste forhold betyder, at uddannelsesstederne oplever, at de sender mails om, at unge er i risiko for frafald – uden reaktion fra jobcentrene. Samtidig undrer jobcentrene sig over så få beskeder, de modtager om risiko for frafald.

Det vurderes, at det enkelttiltag, der mest effektivt kan forbedre kommunikationen, er, at jobcentrene opsætter en procedure for, hvem de skal oplyse som den person, der skal modtage beskeder fra uddannelsesstederne.

JOBCENTRENE MODTAGER BESKEDER FOR SENT

Den mest almindelige kommunikation til jobcentrene er ved e-mail og pr. telefon. Som det ses af nedenstående figur bruges den kommunikationskanal, der var tænkt som hovedvejen; at It-systemet har sendt en automatisk besked, stort set ikke (kun tre pct, mod 70 og 53 pct. for e-mail og telefon).



Figur 6 Hvordan sender uddannelsesinstitutionerne besked?

33 pct. af jobcentrene oplever imidlertid, at beskederne kommer for sent til, at de kan nå at reagere – men igen er billedet meget forskelligt:



Det er meget blandet; nogle uddannelsesinstitutioner er gode til at varsko, andre ikke. (Jobcenter).

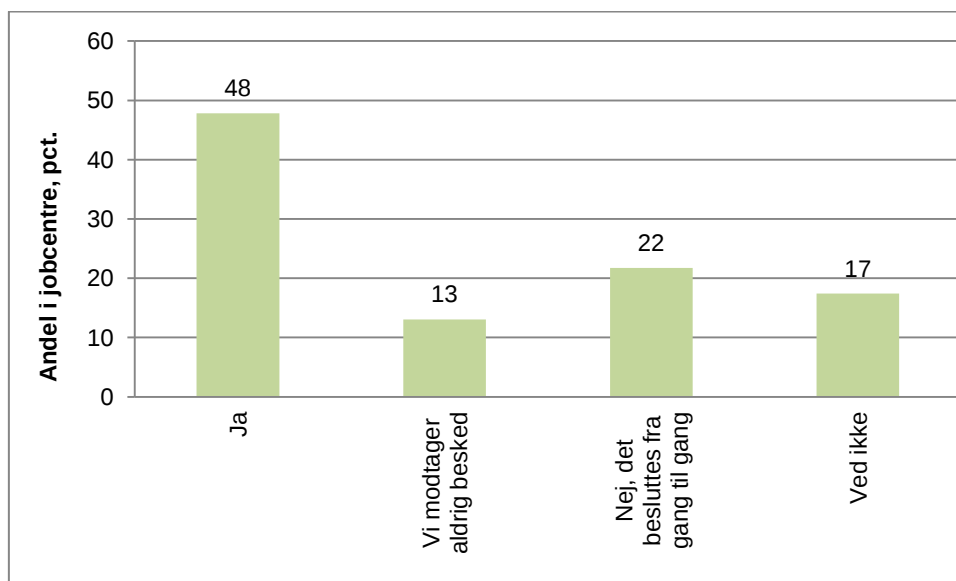


Det fungerer ikke optimalt. Vi har oplevet ikke at få relevante oplysninger om frafaldstruede i tide. Dvs. de når at falde fra, uden nogen har kunnet nå at forsøge og finde en løsning, der evt. kunne have fastholdt den unge. (Jobcenter).

Uddannelsesstederne bør gøres opmærksom på vigtigheden af at meddele risiko for frafald til jobcentrene. De enkelte skoler har forskellige vurderinger af, hvornår der er risiko for frafald, ligesom der er meget forskellige administrative procedurer for, hvornår disse beskeder sendes videre til jobcentrene. Evaluatoren er opmærksom på, at der pt. pågår et arbejde i STIL med at definere de situationer, hvor der skal sendes besked til jobcentrene.

HVORDAN BRUGER JOBCENTRENE BESKEDER FRA UDDANNELSESSTEDERNE?

Lidt under halvdelen af jobcentrene oplyser, at de har faste procedurer, når de modtager beskeder og risiko for frafald.



Figur 7 Har jobcentret faste procedurer for, hvordan der handles på de beskeder, erhvervsskolerne sender om risiko for frafald?

Ca. 22 pct. beslutter fra gang til gang, hvad der skal ske, og 17 pct. af jobcentrene oplyser, at de ikke ved, hvad der sker, når de modtager en besked. Når vi omvendt spørger om skolernes oplevelser af, om jobcentrene aktivt bruger skolernes informationer om frafaldsrisiko, svarer 45 pct. "ja" til, at jobcentrene aktivt forholder sig til og bruger informationen fra skolen, 38 pct., svarer "ved ikke". Den høje andel af "ved ikke"-svar er muligvis et udtryk for, at man på skolerne ikke modtager tilbagemeldinger fra jobcentrene på de beskeder, man sender.

Samarbejdet mellem skoler og jobcentre fungerer meget forskelligt. Nogle skoler har et godt samarbejde med nogle jobcentre men ikke med andre, og den lokale organisering af indsatsen har stor betydning. På nogle skoler er der placeret medarbejdere fra jobcentre og UU vejledere og kan hér have nær kontakt med hinanden. En sådan kontakt kan være vigtig for at støtte den unge.

Nogle skoler oplever, at der er god dialog med fx den kommunale mentor. Andre skoler kommenterer derimod, at jobcentrene ikke altid synes interesserede i at samarbejde om at fastholde en ung:



De er ikke altid interesseret i at deltage i et samarbejde med skolen om at fastholde den unge i uddannelse. Til tider er svaret, at vi bare kan give besked, når den unge er stoppet på uddannelsen. (Uddannelsesinstitution).

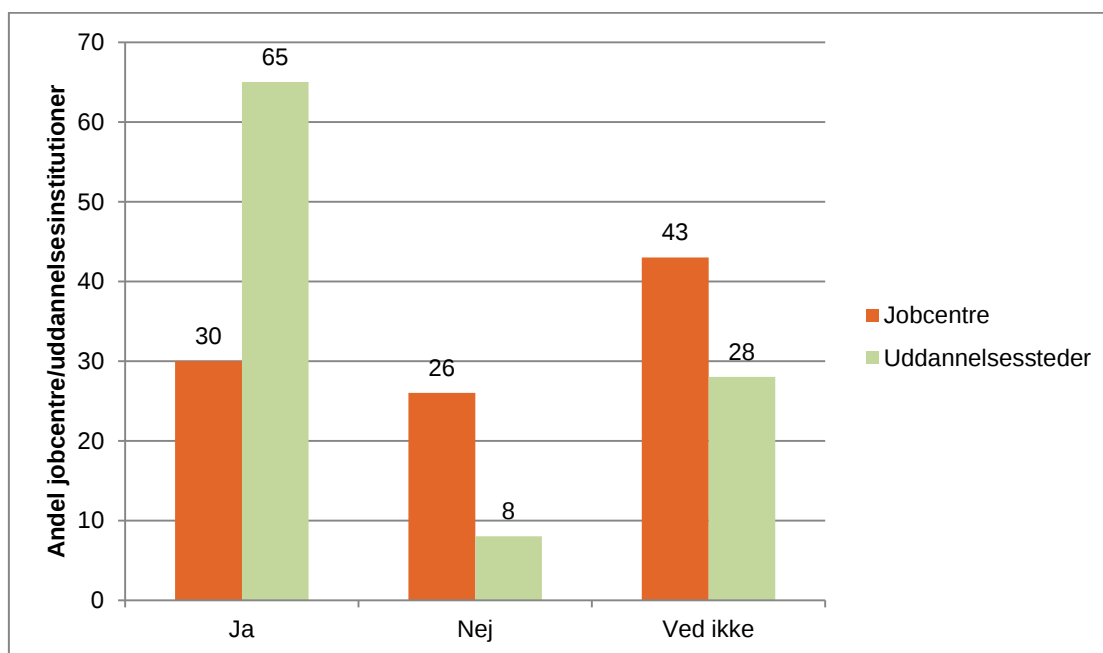


Det er sjældent, at vores beskeder bliver fulgt op af en konkret indsats for fastholdelse fra jobcentrets side. Vi kunne ønske os, at jobcentret fx tilknyttede den nødvendige støtte (en mentor eller andet) for, at den unge kunne fastholdes i sit uddannelsesforløb hos os. (Uddannelsesinstitution).

Der er altså udfordringer med; at få beskederne frem fra uddannelsesstederne, med at vurdere relevansen af beskederne i jobcentrene og i nogle tilfælde med at handle på beskederne i jobcentrene.

Overordnet vurdering af værdien af datadeling

Både jobcentre og uddannelsesstederne er blevet spurgt, om de vurderer, at datadelingen alt i alt bidrager til, at den unge fastholdes og gennemfører uddannelsen. Svarene fremgår af nedenstående figur.



Figur 9: NB- Denne figur er udarbejdet på grundlag af figur 15 og 22 i Bilag 6

Som det ses er uddannelsesstederne generelt mest positive, når de skal vurdere effekten af datadeling – 65 pct. vurderer, at datadelingen bidrager til at fastholde de unge i uddannelse, mens det samme kun gælder for ca. 30 pct. af jobcentrene. En stor andel af jobcentrene ved ikke, om datadelingen nytter, hvilket sandsynligvis dækker over, at der ofte ikke er kommunikation mellem jobcenter og uddannelsessted, når data først er udvekslet.

3.3 Konklusioner

HOVEDPUNKTER

Behov for og ønske om digital kommunikation om unge

Overordnet har både jobcentre og uddannelsessteder en meget positiv holdning til det at dele data, og de vurderer, at det i en række situationer kan bidrage til at fastholde de unge i uddannelse. Både jobcentre og uddannelsesinstitutioner oplever, at deling af data i forbindelse med start på uddannelse og ved risiko for frafald er vigtigt, og de vurderer, at der er et stort potentiale i at dele data. De fleste jobcentre og uddannelsesinstitutioner har et stort ønske om at samarbejde herunder at dele data og gerne i større omfang, end tilfældet er i dag.

Datadeling mellem jobcenter og uddannelsesinstitution foregår i nogen grad.

Teknologisk er mulighederne udviklede og forbedres stadig. De anvendes i nogen grad af jobcentre og uddannelsesinstitutioner, og understøtter allerede i et vist omfang indsatsen for at få og fastholde den unge i uddannelse. Men der ses en række udfordringer og forbedringsmuligheder – enkelte teknologiske forbedringsmuligheder og især forbedringsmuligheder ift. implementering af digital kommunikation og datadeling i praksis hos både jobcentre og uddannelsesinstitutioner.

Begrænset implementering - manglende fælles ramme og praksis

Hovedudfordringen med datadelingen mellem jobcentre og uddannelsesstederne er, at den ikke er implementeret som forudsat, og at der ikke er etableret fælles ramme for, hvordan der skal ageres fra henholdsvis jobcentre og uddannelsesinstitutioners side: Hvad skal udveksles, hvornår, og med hvilket formål? Og hvad kan man forvente af hinanden?

Datadeling fra jobcentre til uddannelsesinstitutioner om uddannelsespålæg når unge starter i uddannelse

Opsummerende viser evalueringen, at den digitale datadeling fra jobcentre og uddannelsessteder når unge starter i uddannelse:

- Kommer frem (normalt)
- Det giver mening at udveksle disse data - men at det indholdsmæssige halter
- Er efterspurgt af uddannelsesstederne og anvendes af nogle, men ikke af alle
- At der ofte mangler dialog mellem jobcentre og uddannelsesstederne om pålægget

Datadeling fra uddannelsesinstitutioner til jobcentre når unge er frafaldstruede

Videre viser evalueringen om beskeder om frafald fra uddannelsesstederne, at:

- 57 pct. af jobcentrene svarer, at jobcenteret sjældent eller aldrig modtager besked om risiko for frafald
- Omkring en tredjedel af skolerne har faste procedurer for, hvornår de sender besked til jobcentret, mens godt halvdelen beslutter det fra gang til gang. Tilbage meldingen sker oftest som e-mail dernæst som et telefonopkald
- At uddannelsesstederne ikke bruger de systemer, der er sat op til at understøtte meddelelser til jobcentrene (gennem DFDG)
- At der ofte ikke kan findes en relevant modtager i jobcentret, der kan tage sig af henvendelsen
- At meddelelserne om risiko for frafald ofte kommer for sent
- At det kan være vanskeligt for jobcentrene at afkode, hvor alvorligt beskederne skal tages – og dermed om der skal handles på dem

Generelt er beskeder om frafald efterspurgt af jobcentrene, men der er i en række tilfælde ikke etableret et beredskab, når beskederne modtages.

3.4 Løsningsforslag

I det følgende beskrives en række løsningsforslag, der kan forbedre funktionaliteten og øge anvendeligheden af digital kommunikation mellem jobcenter og uddannelsesinstitution.

Der tages udgangspunkt i forslag, der kan forbedre den digitale kommunikationsløsning, der allerede er etableret (brevet til uddannelsesinstitutionen ved den unges uddannelsesstart/besked til jobcentret ved risiko for frafald).

Beslattes det at arbejde med helt nye løsninger vil nedenstående forslag også være relevante at inddrage.

Der arbejdes med både **lovgivningsmæssige** rammer samt **organisatoriske** og **teknologiske** forbedringer.

Overblik over løsningsforslag

Forslag der skal forbedre beskeder fra jobcentrene til uddannelsesstederne - ved trin 4, start på uddannelse.

Forslag rettet mod jobcentrene		Forslag rettet mod uddannelsesstederne	
1	Jobcentrene skal kende til muligheden for at bruge funktionen 'Send besked' til uddannelsesstederne	5	Uddannelsesstederne skal være mere opmærksomme på, at jobcentrene kan hjælpe dem med at få de unge godt i gang med uddannelse
2	Jobcentrene skal gøre indholdet i 'Send besked' feltet relevant for uddannelsesstederne	6	Uddannelsesstederne skal kvittere for beskeder fra jobcentret
3	Jobcentrene skal tage stilling til, om en opdateret uddannelsesplan altid skal sendes til uddannelsesstedet		
4	Jobcentrene skal altid tage stilling til relevansen af de automatiske aktivitetsoversigter		

Forslag der skal forbedre beskeder fra uddannelsesstederne til jobcentrene - ved risiko for frafald.

Forslag rettet mod uddannelsesstederne		Forslag rettet mod jobcentrene	
7	Uddannelsesstederne skal informeres om, at jobcentrene kan hjælpe dem med at fastholde de unge med uddannelsespålæg	12	Jobcentrene skal ikke afmelde unge, der går i gang med uddannelse
8	Uddannelsesstederne skal informeres om, at de også kan sende meddelelser om fravær gennem deres sagsbehandlersystemer	13	Jobcentrene skal kvittere for beskeder fra uddannelsesstederne
9	Uddannelsesstederne skal informeres om, at de skal sende meddelelser om frafaldsrisiko i god tid	14	Jobcentrene skal udpege en klar modtager af beskeder fra uddannelsessteder
10	Uddannelsesstederne skal informeres om, at de skal meddele, hvad det er, de ønsker, jobcentret skal gøre, når de sender beskeder om risiko for frafald		
11	Uddannelsesstederne skal give digital besked om optagelse til jobcentrene		

Det foreslås, at forslagene drøftes med et antal jobcentre, uddannelsesinstitutioner, STAR og STIL, hvor forslagene konsolideres og konkretiseres yderligere, så det sikres, at der er fælles fodslag, om de spilleregler de munder ud i.

I det følgende beskrives de forskellige løsningsforslag. Samlet set vil forslagene trække i retning af, at brevene fra jobcentret ikke fremsendes pr. automatik, men at jobcentret i langt højere grad skal tage konkret stilling til kvaliteten og relevansen af den information, der indgår i brevene, og om det overhovedet er relevant at sende brevene.

Intentionen med forslagene er, at:

- Der sendes færre breve til uddannelsesinstitutionerne
- Med en højere kvalitet og relevans
- Med større inddragelse af den unge selv.

Og med større betydning for uddannelsesinstitutionerne og deres muligheder for at give den unge en god start på uddannelsen

Løsningsforslag vedr. datadeling ved start på uddannelse



FORSLAG 1: JOBCENTRENE SKAL KENDE TIL MULIGHED FOR AT BRUGE FUNKTIONEN SEND BESKED TIL UDDANNELSESSTEDERNE

Problem: Nogle sagsbehandlere i jobcentrene kender slet ikke til muligheden for at skrive en målrettet besked til uddannelsesinstitutionerne i skrivelsen ifm. trin 4. Vi har talt med jobcentre, hvor man efterlyste en mulighed for at skrive målrettede beskeder til uddannelsesstederne i forbindelse med afgivelse af trin 4 – selvom denne mulighed altså allerede findes i form af et *Besked til felt* i de kommunale sagsbehandlingssystemer.

Det foreslås, at alle jobcentre informeres om muligheden for at bruge *Besked til feltet*. Da feltet er indbygget i sagsbehandlersystemerne, bør den generelle information suppleres med konkret vejledning fra KMD og Schultz.

Kræver alene information til og kompetenceudvikling i jobcentrene.



FORSLAG 2: JOBCENTRENE SKAL KVALIFICERE INDHOLDET I SEND BESKED FELTET TIL UDDANNELSESSTEDERNE

Problem: I en række tilfælde, hvor sagsbehandlerne i jobcentrene kender til *Besked til feltet*, anvender de alligevel ikke muligheden for at give de målrettede og relevante informationer om den enkelte unge, som i høj grad efterspørges af uddannelsesinstitutionerne. Det drejer sig om manglende viden om, hvad det egentlig er uddannelsesinstitutionerne efterspørger viden om, eller simpelthen at man glemmer at bruge muligheden for en mere præcis besked.

Det foreslås, at feltet *Besked til* i sagsbehandlingssystemerne forsynes med hjælpetekster, så jobcentermedarbejderne får inspiration til, hvad der kan informeres om. Der foreslås f.eks. følgende hjælpetekster på baggrund af de behov, vi har indsamlet fra uddannelsesinstitutionerne:

- Årsag til uddannelsesønske
- Vigtige oplysninger om borgeren i forbindelse med uddannelsen
- Borgerens aktuelle problemstillinger
- Tidligere kurser, uddannelse m.v.

Hermed kan de automatisk genererede oversigter over tidligere forløb også blive suppleret med en mere kvalitativ beskrivelse af indhold, udbytte, udfordringer m.v., som uddannelsesstedet i højere grad kan drage nytte af.

Kræver mindre tilretninger i de kommunale sagsbehandlersystemer i form af tilføjelser af hjælpetekster, samt information og kompetenceudvikling i jobcentrene.



FORSLAG 3: JOBCENTRENE SKAL TAGE STILLING TIL, OM EN OPDATERET UDDANNELSESPLAN ALTID SKAL SENDES TIL UDDANNELSESSTEDET

Problem: I dag (gen)fremsendes beskeder til uddannelsesinstitutionerne hver gang, der sker en ændring – stor eller lille – i Min Plan. Dette kan betyde, at der sendes (mange) beskeder til uddannelsesstederne, der er uden egentlig betydning for disse, men som de skal bruge kræfter på at udrede, hvilket kan medføre, at opmærksomheden om relevansen af den enkelte besked daler – både på jobcentret og på uddannelsesstedet.

Det foreslås, at jobcentret skal tage stilling til, hvorvidt det er relevant, at der sendes en ny besked til uddannelsesstedet, hver gang der sker en opdatering af uddannelsesplanen.

Kræver en mindre tilretning af de kommunale sagsbehandlersystemer, så der kræves et aktivt tilvalg, før der sendes besked til uddannelsesinstitutionen.

FORSLAG 4: JOBCENTRENE SKAL ALTID TAGE STILLING TIL RELEVANSEN AF DE AUTOMATISKE AKTIVITETSOVERSIGTER

Problem: De automatisk genererede oversigter over gennemførte aktiviteter tilføjer ikke altid værdi, da indholdet i aktiviteten kan være vanskelig at afkode, forældede, irrelevante eller fejlbehæftede. Hertil kommer, at det ikke fremgår, hvordan borgeren har håndteret/hvad borgeren har fået ud af tilbuddet. Hertil kommer yderligere, at der kan være informationer om misbrugsbehandling eller andet, som den unge ikke ønsker at oplyse til sit fremtidige uddannelsessted. Det skal bemærkes, at dette forslag kræver lovændring, da der i dag er krav om, at samtlige aktiviteter fremgår af brevet.

Det foreslås, at jobcentrene altid bør tage stilling til, om aktivitetsoversigterne er relevante og i overensstemmelse med den unges egne ønsker. Eventuelt kan beskrivelserne af aktiviteterne gøres mere udtømmende, eller der kan linkes fra de elektroniske breve ind i sagsbehandlersystemerne, så indholdet kommer frem.

I dag er det et lovkrav, at alle gennemførte aktiviteter fremgår af brevet. Det vil derfor kræve en lovændring at gennemføre forslaget. Det vil endvidere kræve tekniske ændringer at give adgang til at redigere i, hvilke aktiviteter der skal fremgå af brevet.



FORSLAG 5: UDDANNELSESSTEDERNE SKAL VÆRE MERE OPMÆRKSOMME PÅ, AT JOBCENTRENE KAN HJÆLPE DEM MED AT FÅ DE UNGE GODT I GANG MED UDDANNELSE

Problem: Nogle uddannelsessteder er slet ikke opmærksom på, at der er en viden om de unge i jobcentrene, en viden som de både kan bruge for at hjælpe de unge i gang med uddannelsen og i forbindelse med risiko for frafald. Nogle uddannelsesinstitutioner har heller ikke fuld forståelse for, at en kombination af jobcentrets indsats, og det de selv gør for den unge, kan betyde, at det er lettere at få den unge godt i gang og dermed fastholde den unge i uddannelse. Der er dermed en risiko for, at uddannelsesinstitutionerne ikke bruger de muligheder, der faktisk er – både ved opstart, og når de unge er frafaldstruede. En indikator for dette er, at kun halvdelen af uddannelsesinstitutionerne angiver, at de tager kontakt til jobcentrene, når en ung med uddannelsespålæg er i risiko for at falde ud af uddannelsen.

Det foreslås, at uddannelsesinstitutioner bør have en klar procedure for modtagelse af breve, og hvad de gør ift. samarbejdet med jobcentret om unge, der kan have problemer med at gennemføre uddannelse og for at inddrage jobcentret tidligt, når de unge har risiko for frafald. Eventuelt kan de udpege en kontaktperson, der har viden om jobcentrene, og som har ansvar for kommunikationen med dem.



FORSLAG 6: UDDANNELSESSTEDERNE SKAL "KVITTERE" FOR BESKEDER FRA JOBCENTRET

Problem: Jobcentrene ved ikke altid, om deres besked er nået frem til uddannelsesstederne, om de er læst, og om der er spørgsmål til disse fra uddannelsesstederne. Det kan medføre mindre opmærksomhed fra jobcentrenes side ift. at bruge ressourcer på indholdet i brevene, jf. ovenfor. Det bør derfor overvejes, hvordan der bedst kan etableres en sikkerhed for, at brevene er nået frem, og at de er læst. En mulighed er, at uddannelsesinstitutionerne direkte kvitterer for, at de har modtaget en besked. Det vil imidlertid belaste uddannelsesstederne og kan hurtigt blive meget automatisk. En anden mulighed kan være, at der etableres en procedure hvor uddannelsesinstitutionerne med jævne mellemrum f.eks. kvartalsvis følger op på de beskeder, de har fået fra jobcentrene, så der udveksles erfaringer med kvaliteten og relevansen af beskederne.

Det foreslås, at det drøftes med uddannelsesstederne, hvornår og hvordan de bedst kan tilkendegive over for jobcentrene, at de har modtaget beskeder.

Afhængig af løsning kan det betyde tekniske ændringer i de kommunale sagsbehandlingssystemer.

Løsningsforslag vedr. datadeling ved risiko for frafald

Der foreslås følgende initiativer, der hverken kræver ændrede funktionaliteter eller ny lovgivning, men alene information og viden om samarbejdsrelationer, kommunikation og de tekniske funktionaliteter, der allerede findes:



FORSLAG 7: UDDANNELSESINSTITUTIONERNE SKAL INFORMERES OM, HVORDAN JOBCENTRENE KAN HJÆLPE DEM MED AT FASTHOLDE DE UNGE MED UDDANNELSESPÅLÆG

Problem: Kun halvdelen af uddannelsesinstitutionerne angiver, at de tager kontakt til jobcentrene, når en ung med uddannelsespålæg er i risiko for at falde ud af uddannelsen.

Det foreslås, at uddannelsesstederne generelt gøres opmærksom på vigtigheden af at informere jobcentret, når de unge har risiko for frafald



FORSLAG 8: UDDANNELSESSTEDERNE SKAL INFORMERES OM, AT DE OGSÅ KAN SENDE MEDDELELSER OM FRAVÆR Gennem DERES SAGSBEHANDLERSYSTEMER

Problem: Mange meddelelser når aldrig frem til jobcentrene, fordi de fleste uddannelsesinstitutioner ikke kender eller bruger muligheden for at kommunikere med jobcentrene via deres egne sagsbehandlersystemer. Som det fremgår af analysen, er de mest almindelige kontaktformer i dag pr. mail eller pr. telefon. Det er vigtigt, at disse kanaler også kan benyttes fremover, så der er så mange og så fleksible kommunikationskanaler tilgængelige som muligt. Forslaget retter sig derfor alene mod at etablere flere kommunikationskanaler.

Det foreslås, at uddannelsesinstitutionerne gøres bekendt med muligheden, og at de forskellige IT-leverandører sørger for at beskrive muligheden og funktionaliteten i deres brugermanualer.

FORSLAG 9: UDDANNELSESSTEDERNE SKAL INFORMERES OM, AT DE SKAL SENDE MEDDELELSER OM FRAFALDSRISIKO I GOD TID

Problem: For ofte modtager jobcentrene først meddelelsen om risiko for frafald, når den ung har ophørt uddannelse, eller det af andre grunde er for sent. Det kan både bero på forskellig praksis på de enkelte uddannelsesinstitutioner for, hvornår der sendes fraværsbreve til de unge, men det kan også bero på, hvornår disse breve administrativt videresendes til jobcentrene. Der er således flere led i kæden, der kan betyde, at jobcentrene modtager beskederne for sent.

Det foreslås, at uddannelsesinstitutioner gøres opmærksom på vigtigheden af at underrette jobcentrene i god tid, så de har mulighed for at handle på det. Dette bør ske ud fra en individuel vurdering af, hvornår der er en reel risiko for frafald, og hvilke oplysninger der er relevante at sende videre.



FORSLAG 10: UDDANNELSESSTEDET SKAL INFORMERES OM, AT DE SKAL MEDDELE HVAD DET ER DE ØNSKER JOBCENTRET SKAL GØRE, NÅR DE SENDER BESKEDER OM RISIKO FOR FRAFALD

Problem: Når jobcentrene modtager meddelelser om frafald, kan de ikke altid vurdere, om der er tale om en rutinemeddelelse, og hvordan der bedst reageres på henvendelsen. Denne problemstilling hører sammen med den ovenfor beskrevne meget forskellige praksis, der er på uddannelsesinstitutionerne. Der er imidlertid i dag meget begrænsede tekniske muligheder for at uddannelsesinstitutionerne kan skrive yderligere beskeder til jobcentrene. Det foreslås, at disse muligheder udvides samtidig med, at skolerne gøres opmærksom på, hvilke informationer de bør give til jobcentrene.

Det foreslås, at uddannelsesstederne, når de sender beskeder, gør opmærksom på, hvilket samarbejde om den unge, de vurderer, der er brug for.

Dette kræver, at der er tekniske muligheder for at give udvidede beskeder til jobcentrene.



FORSLAG 11: UDDANNELSESSTEDERNE SKAL GIVE DIGITAL BESKED OM OPTAGELSE TIL JOBCENTRENE

Problem: Sagsbehandlere i jobcentret får i dag ikke automatisk besked, når de unge søger og bliver optaget på uddannelse. Nogle unge får ikke søgt alligevel, nogle unge tror, de har gjort det rigtigt, men har lavet en fejl, andre unge glemmer at give jobcentret besked. Derfor bruger sagsbehandlere i jobcentrene meget tid på at ringe til unge og til uddannelsesinstitutioner for at finde ud af, om de unge faktisk har søgt, og når de er blevet optaget.

Det foreslås, at der automatisk sendes besked fra uddannelsesinstitutionerne, når de registrerer, at unge har søgt optagelse og fra optag.dk, når de unge optages. Denne løsning er allerede under udvikling i regi af Styrelsen for It og Læring.



FORSLAG 12: JOBCENTRENE SKAL IKKE AFMELDE UNGE, DER GÅR I GANG MED UDDANNELSE

Problem: For at kunne modtage en besked via Ungedatabasen skal jobcentre have et abonnement på denne. Frameldes den unge jobcentret, sker der samtidig en framelding fra abonnementet, og der kan ikke modtages beskeder om risiko for frafald ad denne kanal.

Det foreslås, at jobcentre informeres om, at de skal opretholde abonnementet til Ungedatabasen. Hvordan dette i praksis sker, er afhængig af, hvilket sagsbehandlersystem der benyttes - f.eks. opretholdes abonnementet i KMD Opera ved at foretage et målgruppeskift til: Målgruppe Ingen ydelse (læs mere i bilag 5 om, hvordan jobcentre kan abonnere på informationer om de unge).



FORSLAG 13: JOBCENTRENE SKAL KVITTERE FOR BESKEDER FRA UDDANNELSESSTEDERNE

Problem: Uddannelsesstederne ved ikke altid, om deres beskeder om risiko for frafald er nået frem til jobcentre, om de er læst, og om der er spørgsmål til disse fra jobcentre. Det kan medføre mindre opmærksomhed fra uddannelsesstederne ift. at bruge ressourcer på at henvende sig til jobcentre. Denne situation svarer til den, der er beskrevet for jobcentre, når der sendes beskeder den anden vej fra jobcentre til uddannelsesinstitutionerne. Der skal findes en løsning på, hvordan det kan sikres, at beskeder er modtaget. Det kan være i form af kvitteringer, som skal sendes ved hver besked, der modtages, men det kan også være i form af organisatoriske procedurer, hvor der f.eks. er tilbagevendende kontakt mellem jobcentre og uddannelsesinstitutionerne, hvor kvaliteten i datadelingen drøftes.

Det foreslås, at jobcentre kvitterer for modtagne beskeder – eller der findes andre organisatoriske løsninger, så det sikres, at beskeder når frem, og så kvaliteten i datadelingen forhøjes.



FORSLAG 14: JOBCENTRENE SKAL UDPEGE EN KLAR MODTAGER AF BESKEDER FRA UDDANNELSESSTED

Problem: Det sker meget ofte, at der på det tidspunkt, hvor der sendes besked til jobcentret, er skiftet sagsbehandler i jobcentret, eller at der af andre grunde ikke er en modtager i jobcentret til beskederne om frafald. Der "mangler" en dedikeret modtager i jobcentret.

Det foreslås, at alle jobcentre skal tage stilling til, hvem der i skrivelsen til et uddannelsessted skal stå som den ansvarlige for den unges plan.

Det enkelte jobcenter bør aktivt tage stilling til, hvem der skal være anført som sagsbehandler, og jobcentret bør sikre, at den mail, der er anført, skal være til en adresse, hvor der reageres på brevet fra uddannelsessted.

Det kan være:

- En sagsbehandler, der har et særligt ansvar for uddannelsespålæg
- En hovedpostkasse på jobcentret, så informationen efterfølgende tilgår den rette sagsbehandler
- Den unges sagsbehandler (som nu)

Af § 152 i bekendtgørelsen om aktiv beskæftigelsespolitik, november 2016, fremgår det, at det er den person, der har udarbejdet Min Plan for den unge, der skal være anført som sagsbehandler i breve til uddannelsesinstitutionerne. Denne bestemmelse skal ændres, før forslaget kan gennemføres.

4. ANBEFALINGER TIL BEDRE IMPLEMENTERING AF DIGITAL KOMMUNIKATION

4.1 Udfordringer med implementering

Evalueringsens hovedproblem har været, at vi som evaluatore har haft svært ved at indhente data om meget af dét, vi skulle indhente data om – da det i udstrakt grad ikke er implementeret som oprindeligt forudsat.

En klar konklusion i evalueringen er, at kompetente medarbejdere er afgørende for uddannelsesindsatsen for unge. It-understøttelse i sig selv løfter ikke automatisk indsatsen, men ny/forbedret it fokuseret mod de problemfelter, evalueringen har afdækket, kan øge medarbejdernes mulighed for at yde god uddannelsesindsats. Der er et potentiale for at udbrede/implementere/systematisere brugen af de eksisterende løsninger bedre og ad den vej understøtte indsatsen bedre.

De forskellige barrierer for brug af it-understøttelse skal håndteres

Evalueringen viser, at der bør være opmærksomhed på en række barrierer, der kan forhindre, at Min Plan på Jobnet fungerer efter hensigten. De barrierer, der er trådt frem i evalueringen, er:

- holdningsmæssige barrierer
- manglende kompetence til at bruge teknologien
- manglende kendskab til teknologien
- manglende adgang til teknologien (de unge, som teknologien er tiltænkt, ledes ikke derind, og medarbejderne kender det nødvendigvis ikke. På uddannelsesstederne har de relevante medarbejdere ikke nødvendigvis adgang til informationerne).

De jobcentre (fx Aalborg) og uddannelsesinstitutioner, der har arbejdet med at håndtere barriererne, har bl.a. gjort brug af følgende løsninger:

- ledelsesmæssige krav og fokus på brug af Min Plan på Jobnet og opfølgning
- holdningspåvirkning/påvirkning af organisations- og teamkultur
- kompetenceudvikling af medarbejdere (via superbruger og manual i sagssystem) og af unge (vejledning)

- organisationsudvikling målrettet fælles og systematisk praksis (arbejdsgange og procedurer). Fx via workshops.

Incitamenter skal være til stede

Evalueringen viser også, at de rette incitamentsstrukturer skal være til stede, hvis Min Plan med uddannelsespålæg skal bruges efter hensigten. Både medarbejdere og ledere, der har medvirket i (den kvalitative del af) evalueringen, har generelt været meget opmærksomme på både eksisterende barrierer, og på hvad der kan fremme, at Min Plan på Jobnet bruges. De lægger først og fremmest vægt på, at incitamenter selvfølgelig kan skabes via krav, fx om brug af Min Plan i Jobnet. Men mindst lige så vigtigt for at sikre brugen af Min Plan med uddannelsespålæg er, at Min Plan på Jobnet giver mening for den enkelte medarbejder, der skal bruge den – og for de unge, der skal bruge den. Samt at den enkelte medarbejder og unge kan erhverve sig de nødvendige kompetencer til at kunne bruge Min Plan på Jobnet.

Ovenstående pointer om krav (klar prioritering), mening (brugbarhed) og hjælp til anvendelse af Min Plan på Jobnet (funktionalitet) er derfor vigtige opmærksomhedspunkter i udviklingen af ny/forbedret digital løsning samt implementeringsunderstøttelse.

Implementering skal fremmes

Udfordringerne er:

1. Der er stor forskel på, hvordan medarbejderne på tværs af jobcentre og uddannelsesinstitutioner arbejder og samarbejder om uddannelsespålæg, og i hvor høj grad Min plan er implementeret i praksis. Nogle arbejder systematisk med implementeringen af Min plan og processerne omkring håndteringen af uddannelsespålæg. Andre steder har der kun været sporadiske implementeringsaktiviteter, og der er derfor ringe bevidsthed hos medarbejderne om, hvordan de skal bruge redskabet
2. Der er stor forskel på, i hvor høj grad de unge introduceres til værktøjet og får støtte og opbakning i anvendelsen af Min Plan.

4.2 Bedre implementering af digital kommunikation mellem jobcenter og ung

Der foreslås, at der i forbindelse med en eventuel implementering af en ny og forenklet version af Min Plan iværksættes følgende initiativer til støtte for implementeringen:

- Konceptpakker til både jobcentre og uddannelsesinstitutioner, hvor it følges af (anbefalinger til) organisatoriske tiltag og overvejelser omkring incitamentsstrukturer
- Vejledning af de unge – både i form af personlig hjælp men også via webinars, instruktionsvideoer og manualer mv., som man nemt kan tilgå via web
- anbefalinger til jobcentermedarbejderne om, hvordan de kan bruge Min plan i samarbejdet med uddannelsesinstitutionerne, og som redskab til inddragelse og empowerment af de unge
- Kursusforløb
- Fælles seminarer for jobcentre og uddannelsesinstitutioner om dataudvikling.

4.3 Bedre implementering af digital kommunikation mellem jobcenter og uddannelses- institution

Det foreslås, at der på baggrund af anbefalinger beskrevet i denne rapport udarbejdes et sæt 'Gode spilleregler for jobcentret og for uddannelsesinstitutionerne'.

Evt. kan der udarbejdes en fælles guide, hvor anbefalingerne til henholdsvis jobcentre og uddannelsesinstitutioner fremgår, så begge parter kan se, hvad den anden part gør.

Det foreslås, at der forud for udarbejdelsen af guiden afholdes et fælles seminar for et antal jobcentre, uddannelsesinstitutioner, STAR og STIL, hvor forslagene i denne evaluering drøftes, konsolideres og konkretiseres yderligere, så det sikres, at der er fælles fodslag om de spilleregler, de munder ud i.

5. BILAG

Bilag 1: Rammer for jobcentrets indsats for unge

LOV OM AKTIV BESKÆFTIGELSESIKKEHED

Uddannelsespålæg for dagpengemodtagere og uddannelseshjælpsmodtagere

§ 21 b. Jobcenteret skal som led i det individuelle kontaktfølgende vurdere, om personer under 25 år, der er omfattet af § 2, nr. 1, som ikke har en erhvervskompetencegivende uddannelse, og som ikke har forpligtelse over for hjemmeboende børn, vil kunne gennemføre en uddannelse på almindelige vilkår.

Stk. 2. Når jobcenteret vurderer, at en person, der er omfattet af stk. 1, kan gennemføre en uddannelse, skal jobcenteret pålægge personen inden for en nærmere fastsat frist at komme med forslag til en eller flere relevante studie- eller erhvervskompetencegivende uddannelser, som den pågældende kan ansøge om optagelse på. Det er en betingelse, at personen under hele uddannelsen har et forsørgelsesgrundlag i form af SU, elevløn el.lign.

Stk. 3. Jobcenteret skal ved første samtale, jf. § 20 a, pålægge en person, der er omfattet af § 2, nr. 12 eller 13, inden for en nærmere fastsat frist at komme med relevante forslag til en eller flere studie- eller erhvervskompetencegivende uddannelser, som personen på kortere eller længere sigt kan påbegynde på almindelige vilkår. Jobcenteret kan iværksætte aktiviteter og tilbud efter kapitel 9 b-12 for at hjælpe personen med at blive i stand til at komme med forslag til en eller flere studie- eller erhvervskompetencegivende uddannelser. Det er en betingelse, at personen under hele uddannelsen har et forsørgelsesgrundlag i form af SU, elevløn el.lign.

Stk. 4. Jobcenteret skal ud fra en vurdering af personens forudsætninger pålægge den pågældende inden for en nærmere fastsat frist at søge om optagelse på en eller flere uddannelser, jf. stk. 2 og 3.

Stk. 5. Hvis en person omfattet af stk. 2 eller 3 optages på en uddannelse, er den pågældende forpligtet til at påbegynde og gennemføre uddannelsen.

Stk. 6. For en person, der er omfattet af § 2, nr. 12 eller 13, skal de test- og prøveresultater vedrørende Forberedende Voksenundervisning samt aktiviteter og tilbud efter kapitel 9 b-12, der skal iværksættes, for at personen når sit uddannelsesmål, fremgå af uddannelsespålægget efter stk. 3-5.

Stk. 7. Jobcenteret skal underrette uddannelsesinstitutionen om, at personen efter stk. 5 er pålagt at begynde og gennemføre uddannelsen, herunder de aktiviteter og indsatser, pågældende har fået af jobcenteret, eventuelle test- og prøveresultater, og om jobcenteret vurderer, at der er risiko for, at pågældende kan få særlige vanskeligheder ved at gennemføre uddannelsen.

Uddannelsesinstitutionen skal underrette jobcenteret, når personen optages på uddannelsen, og hvis uddannelsesinstitutionen vurderer, der er risiko for frafald. Underretning efter 1. og 2. pkt. kan ske uden samtykke fra personen.

Stk. 8. Jobcenteret skal fortsætte indsatsen for personer, der via uddannelsespålæg skal påbegynde en uddannelse inden for 1 måned efter uddannelseshjælpens ophør, helt frem til uddannelsesstart.

Stk. 9. Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler om uddannelsespålægget, herunder om udformning, digitalisering og procedurer for udarbejdelse af pålægget.

Stk. 10. Pålægget om uddannelse indgår i personens »Min Plan«, der vises for personen på Jobnet.

BEKENDTGØRELSE OM EN AKTIV BESKÆFTIGELSESINDSATS – UDDRAG VEDR. UDDANNELSESHJÆLPSMODTAGERE

Målgruppe

§ 1 12) personer, der modtager uddannelseshjælp eller integrationsydelse efter [lov om aktiv social politik](#), som er uddannelsesparate, jf. [§ 2](#), og som er under 30 år uden erhvervskompetencegivende uddannelse, bortset fra integrationsydelsesmodtagere, som er omfattet af integrationsprogrammet efter [integrationsloven](#),

13) personer, der modtager uddannelseshjælp eller integrationsydelse efter lov om aktiv social politik, og som er aktivitetsparate, jf. [§ 2](#), og som er under 30 år uden erhvervskompetencegivende uddannelse, bortset fra integrationsydelsesmodtagere, som er omfattet af integrationsprogrammet efter [integrationsloven](#),

§ 2 Stk. 3. En person er uddannelsesparat efter [§ 1](#), nr. 12, hvis personen vurderes - med den rette støtte og aktive indsats - at kunne påbegynde en uddannelse inden for ca. et år og gennemføre denne uddannelse på ordinære vilkår. Vurderes personen ikke at have nogen barrierer, og dermed ikke at have behov for støtte og hjælp i forhold til at starte på en uddannelse, som personen kan gennemføre på almindelige vilkår, er personen åbenlyst uddannelsesparat.

Stk. 4. En person er aktivitetsparat efter [§ 1](#), nr. 13, hvis personen vurderes at have problemer af faglig, social og/eller helbredsmæssig karakter og dermed har behov for ekstra støtte og hjælp i længere tid end ca. et år, inden personen kan påbegynde en uddannelse og gennemføre denne på almindelige vilkår.

§ 5. Den arbejdssøgende skal personligt via Jobnet mindst hver 7. dag bekræfte sin aktive jobsøgning ved at tjekke sine jobforslag på Jobnet, jf. dog stk. 2. Den konkrete frist, der fastsættes under hensyn til helligdage, vil fremgå af Jobnet.

Stk. 2. For en person, der ansøger om eller modtager uddannelseshjælp eller integrationsydelse, og som er omfattet af [§ 1](#), nr. 12, gælder stk. 1 alene, hvis personen er vurderet åbenlyst uddannelsesparat. For personer, som er omfattet af [§ 1](#), nr. 13, gælder stk. 1 ikke.

§14. Personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 1 og 2, samt personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 12, som vurderes åbenlyst uddannelsesparate, og som er tilmeldt som arbejdssøgende, skal gøre cv'et tilgængeligt for søgning i Jobnet og løbende ajourføre beskæftigelsesrelevante oplysninger i Jobnet. En person skal efter anmodning tillige gøre oplysningerne og sit cv-nummer tilgængeligt for sin arbejdsløshedskasse.

§ 19. Jobcenteret afmelder en arbejdssøgende, bortset fra personer tilmeldt uden ydelse, når

4) jobcenteret har fået oplyst, at personen påbegynder ordinær uddannelse, der ikke er givet i henhold til "Min Plan" eller et uddannelsespålæg, eller

5) jobcenteret har fået oplyst, at personen påbegynder ordinær uddannelse, der er givet i henhold til et uddannelsespålæg.

Stk. 2. Forinden afmelding efter stk. 1, nr. 4, skal jobcenteret underrette personen om, at vedkommende vil blive afmeldt.

§ 20. Ved afmelding underretter jobcenteret personen om afmeldingen og om muligheden for eventuel gentilmelding, herunder som tilmeldt uden ydelse, jf. [§ 25](#). Dette gælder dog ikke afmelding efter [§ 22](#).

§ 26. Personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 1, 2 og 7, samt personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 12, som vurderes åbenlyst uddannelsesparate, skal løbende dokumentere alle deres jobsøgningsaktiviteter i deres joblog på "Min side" på Jobnet.

Stk. 2. Ved jobsøgningsaktiviteter forstås en jobsøgning rettet mod et specifikt job eller jobsøgning generelt, herunder deltagelse i jobmesse m.v.

Stk. 3. Personer, der er omfattet af stk. 1, skal registrere følgende oplysninger om deres jobsøgningsaktiviteter rettet mod et specifikt job i jobloggen:

- 1) Stillingsbetegnelse eller arbejdsområde.
- 2) Virksomhedens navn.
- 3) Postnummer og by.
- 4) Om den søgte stilling er fuldtid eller deltid, og ved deltid antal timer pr. uge.
- 5) Ansøgningsform, f.eks. e-mail, brev, telefonisk eller personligt fremmøde.
- 6) Dato for aktiviteten.
- 7) Er den ansøgte stilling slået op, eller er ansøgningen uopfordret.

§ 32. Jobcenteret kan pålægge personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 1 og 2, samt personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 12, og som vurderes åbenlyst uddannelsesparate, at søge konkrete job, hvor arbejdsgiveren ikke har aftalt med jobcenteret, at der sker henvisning af arbejdssøgende. [§ 28](#) finder tilsvarende anvendelse.

§ 36. For personer omfattet af [§ 1](#), nr. 12 og 13, skal den individuelle samtale som minimum altid indeholde følgende:

- 1) Der følges op på det aktuelle trin i uddannelsespålægget efter [§ 21 b](#) i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, herunder tilbud efter kapitel 9 b–12 i samme lov, der er igangsat og gennemført som led i dette trin.
- 2) Muligheden og behovet for yderligere tilbud efter kapitel 9 b-12 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats drøftes med henblik på at understøtte det relevante trin i uddannelsespålægget og sikre fremdrift i forhold til uddannelsesmålet.
- 3) Det videre forløb aftales, herunder frist for det relevante trin i uddannelsespålægget, det videre kontaktfølgende samt ansvar for tilmelding til tilbud, test og andre aktiviteter.
- 4) For personer omfattet af [§ 1](#), nr. 12, og som er åbenlyst uddannelsesparate, skal det påses, at deres cv på Jobnet er fyldestgørende, der skal følges op på deres jobsøgning, og den videre jobsøgning skal fastlægges.

Stk. 2. Kommunen skal løbende vurdere, om en person, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 12 eller 13 og som er helt eller delvist sygemeldt, har behov for en særlig indsats i form af sygdomsafklaring, behandling, optræning og andre uddannelsesfremmende foranstaltninger for at sikre, at personen får den nødvendige hjælp til at blive i stand til at påbegynde og gennemføre en uddannelse på ordinære vilkår. Vurderingen og den særlige indsats, der iværksættes, samt opfølgningen herpå sker som led i det individuelle kontaktføreløb, jf. [§ 16](#), stk. 7, i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

§ 38. Vurderingen af, om en person er åbenlyst uddannelsesparat efter [§ 2](#), stk. 3, 2. pkt., finder sted ved den første samtale efter [§ 20 a](#), stk. 1, i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Stk. 2. I helt særlige tilfælde kan jobcenteret ved den første samtale vurdere, at en person har så svære sociale og /eller helbreds-mæssige udfordringer, at personen er aktivitetsparat efter [§ 2](#), stk. 4.

Stk. 3. En person, der ikke ved den første samtale vurderes åbenlyst uddannelsesparat eller aktivitetsparat, er uddannelsesparat efter [§ 2](#), stk. 3, 1. pkt. de første tre kalendermåneder fra første henvendelse til kommunen om hjælp. Ved udløbet af de første tre kalendermåneder visiteres personen endeligt som uddannelses- eller aktivitetsparat.

§ 52. Jobcenteret udarbejder en "Min Plan" sammen med personen. "Min Plan" skal være drøftet med personen ved en samtale.

Stk. 2. Arbejdsløshedskassen påbegynder sammen med en person omfattet af [§ 1](#), nr. 1, "Min Plan", jf. [§ 14](#) i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats og [§ 8](#) i bekendtgørelse om en a-kasses pligt til at vejlede m.v.

Stk. 3. "Min Plan" efter stk. 1 skal indeholde oplysninger om

- 1) personens beskæftigelses- eller uddannelsesmål, jf. dog stk. 4, planer for tilbud, eventuelle test og andre aktiviteter,
- 2) eventuelt aftalte tilbud, test og andre aktiviteter,
- 3) ansvar for tilmelding til tilbud, test og andre aktiviteter, såfremt personen selv skal tilmelde sig,
- 4) tidspunkt for påbegyndelse af aftalte tilbud, test og andre aktiviteter og
- 5) ansvar og tidspunkt for opfølgning.

Stk. 4. For personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 1, skal udarbejdelsen af "Min Plan" ske i overensstemmelse med [§ 48](#).

Stk. 5. For personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 1, nr. 12 og 13, og som får uddannelsespålæg efter [§ 21 b](#) i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, skal "Min Plan" udover det i stk. 3 nævnte, indeholde oplysninger om frist for uddannelsespålæggets trin. Uddannelsesmål skal fremgå fra trin 2, jf. [§ 21 b](#), stk. 4, i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Stk. 6. Stk. 1, 3, 4 og 5 finder også anvendelse ved revision af "Min Plan", jf. dog stk. 9.

Stk. 7. Når der er udarbejdet eller revideret en "Min Plan", gør jobcenteret planen og tilbud samt eventuelle test og andre aktiviteter heri tilgængelige for personen digitalt via Jobnet.

Stk. 8. Personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 1, 2 og nr. 12, og som vurderes åbenlyst uddannelsesparate, har pligt til at gøre sig bekendt med og kvittere for tilbud, eventuelle test og andre aktiviteter i "Min Plan" digitalt på Jobnet.

Stk. 9. Når "Min Plan" er udarbejdet eller revideret for personer, der er omfattet af [§ 1](#), nr. 3 -14, bortset fra personer omfattet af nr. 12, som vurderes åbenlyst uddannelsesparate, skal planen udleveres eller sendes til personen via brev og sendes endvidere som digital meddelelse på Jobnet.dk, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats [§ 10 a](#), stk. 2. Personen kan kvittere for plan og tilbud ved at kvittere på [Jobnet.dk](#), underskrive og returnere en kopi til jobcenteret, eller sende besked med digital post om, at personen har modtaget og læst plan og tilbud.

§ 152. "Min Plan" og tilbud heri, som gøres tilgængelige digitalt, jf. [§ 51](#), stk. 6, er uden personlig underskrift. Navnet på den medarbejder i jobcenteret, der har udarbejdet eller revideret "Min Plan", skal dog fremgå af "Min Plan".

BEKENDTGØRELSE AF LOV OM EN AKTIV BESKÆFTIGELSESINDSATS – UDDRAG VEDR. UDDANNELSESPÅLÆG

LBK nr 1342 af 21/11/2016

Uddannelsespålæg for dagpengemodtagere, uddannelseshjælpsmodtagere og integrationsydelsesmodtagere

§ 21 b. Jobcenteret skal som led i det individuelle kontaktfølgende vurdere, om personer under 25 år, der er omfattet af § 2, nr. 1, som ikke har en erhvervskompetencegivende uddannelse, og som ikke har forsørgerpligt over for hjemmeboende børn, vil kunne gennemføre en uddannelse på almindelige vilkår.

Stk. 2. Når jobcenteret vurderer, at en person, der er omfattet af stk. 1, kan gennemføre en uddannelse, skal jobcenteret pålægge personen inden for en nærmere fastsat frist at komme med forslag til en eller flere relevante studie- eller erhvervskompetencegivende uddannelser, som den pågældende kan ansøge om optagelse på. Det er en betingelse, at personen under hele uddannelsen har et forsørgelsesgrundlag i form af SU, elevløn el.lign.

Stk. 3. Jobcenteret skal ved første samtale, jf. § 20 a, pålægge en person, der er omfattet af § 2, nr. 12 eller 13, inden for en nærmere fastsat frist at komme med relevante forslag til en eller flere studie- eller erhvervskompetencegivende uddannelser, som personen på kortere eller længere sigt kan påbegynde på almindelige vilkår. Jobcenteret kan iværksætte aktiviteter og tilbud efter kapitel 9 b-12 for at hjælpe personen med at blive i stand til at komme med forslag til en eller flere studie- eller erhvervskompetencegivende uddannelser. Det er en betingelse, at personen under hele uddannelsen har et forsørgelsesgrundlag i form af SU, elevløn el.lign.

Stk. 4. Jobcenteret skal ud fra en vurdering af personens forudsætninger pålægge den pågældende inden for en nærmere fastsat frist at søge om optagelse på en eller flere uddannelser, jf. stk. 2 og 3.

Stk. 5. Hvis en person omfattet af stk. 2 eller 3 optages på en uddannelse, er den pågældende forpligtet til at påbegynde og gennemføre uddannelsen.

Stk. 6. For en person, der er omfattet af § 2, nr. 12 eller 13, skal de test- og prøveresultater vedrørende Forberedende Voksenundervisning samt aktiviteter og tilbud efter kapitel 9 b-12, der skal iværksættes, for at personen når sit uddannelsesmål, fremgå af uddannelsespålægget efter stk. 3-5.

Stk. 7. Jobcenteret skal underrette uddannelsesinstitutionen om, at personen efter stk. 5 er pålagt at begynde og gennemføre uddannelsen, herunder de aktiviteter og indsatser, pågældende har fået af jobcenteret, eventuelle test- og prøveresultater, og om jobcenteret vurderer, at der er risiko for, at pågældende kan få særlige vanskeligheder ved at gennemføre uddannelsen. Uddannelsesinstitutionen skal underrette jobcenteret, når personen optages på uddannelsen, og hvis uddannelsesinstitutionen vurderer, der er risiko for frafald. Underretning efter 1. og 2. pkt. kan ske uden samtykke fra personen.

Stk. 8. Jobcenteret skal fortsætte indsatsen for personer, der via uddannelsespålæg skal påbegynde en uddannelse inden for 1 måned efter uddannelseshjælpens eller integrationsydelsens ophør, helt frem til uddannelsesstart.

Stk. 9. Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler om uddannelsespålægget, herunder om udformning, digitalisering og procedurer for udarbejdelse af pålægget.

Stk. 10. Pålægget om uddannelse indgår i personens »Min Plan«, der vises for personen på Jobnet.

Bilag 2: Fordeling af unge med uddannelsespålæg efter uddannelsesinstitution

	Antal personer	Procent
Institutioner med almen­gymnasiale uddannelser	417	3,5
Institutioner med erhvervsrettede uddannelser	5429	45,5
Institutioner med videregående uddannelser	1483	12,4
Voksen­uddannelsesinstitutionerne	4205	35,2
Øvrige institutioner primært ikke kompetence­givende uddannelser	410	3,4
I alt	11944	100,0

Tabel 1: Unge med uddannelsespålæg i 2015 og 2016, som er på trin 4. Fordelt efter hvilken type uddannelsesinstitution de starter på. Antal personer og procent.

	Aktivitets- parate	Åbenlyst uddannelses parate	Uddannelses parate
Institutioner med almen­gymnasiale uddannelser	3,3	3,8	3,4
Institutioner med erhvervsrettede uddannelser	36,8	49,2	45,1
Institutioner med videregående uddannelser	7,2	24,3	7,8
Voksenuddannelsesinstitutionerne	47,7	21,5	39,5
Øvrige institutioner primært ikke kompetencegivende uddannelser	5,1	1,2	4,2
I alt	100,0	100,0	100,0
N	1227,0	3215,0	7274,0

Tabel 2: Unge med uddannelsespålæg i 2015 og 2016, som er på trin 4. Fordelt efter hvilken type uddannelsesinstitution de starter på. Særs­kilt for visitationskategori. Procent

De to tabeller er baseret på data fra Det Fælles Datagrundlag (DFDG) og tager udgangspunkt i alle unge som i 2015 eller 2016 havde et uddannelsespålæg og var på trin 4. Tabellerne viser hvilke hovedkategorier af uddannelsesinstitutioner de starter på. Som det fremgår af tabel 1 starter omkring 45 pct. på en uddannelsesinstitution med erhvervsrettede uddannelser, mens 35 pct. starter på en voksenuddannelsesinstitution. I tabel 2 er fordelingen på uddannelsesinstitutioner vist særskilt for aktivitetsparate, uddannelsesparate og åbenlyst uddannelsesparate. Som det fremgår, har de aktivitetsparate den laveste andel der starter på erhvervskompetencegivende uddannelser, og den højeste andel der starter på voksenuddannelser.

Eksempler på 'Øvrige institutioner primært ikke kompetencegivende uddannelser': daghøjskoler, produktionsskoler, uddannelsessteder for unge med særlige behov.

Eksempler på 'Voksenuddannelsesinstitutioner': Sprogskole, voksenuddannelsescentre, specialskoler for voksne.

Bilag 3: Eksempel på Min Plan i Jobnet

MIN SIDE

CV OG JOBØNSKER

FIND JOB

GODE RÅD TIL JOBSØGNINGEN

Forside > Min side > Mine Aftaler - Min plan

> Læs højt

MIN KALENDER

MINE AFTALER

> Indkaldelser og møder

> Min plan

GIV BESKED

MIN JOBSØGNING

MIN PROFIL

MIN HISTORIK

INDSTILLINGER

Min plan

Oprettet den 15. okt. 2014

Din sagsbehandler er

✓

Vi har registreret, at du har sendt dine uddannelsesønsker

Din sagsbehandler vil give dig besked om næste skridt i planen.

Din sagsbehandlers kommentarer til dig

Du skal allerede inden din første samtale i jobcentret begynde at finde de uddannelser du kunne ønske at startet på. Du kan via denne side registrere dine ønsker. Fra denne siden kan du få hjælp til at vælge uddannelse ved at få inspiration fra Jobkompasset, Studievælger og Uddannelsesvælger.

Vælg uddannelsesønske(r)

Her skal du skrive dine forslag til en eller flere uddannelser, du gerne vil starte på. Du kan gemme dine ønsker undervejs. Når du er færdig, skal du sende ønskerne til din sagsbehandler. Du sendte dine uddannelsesønsker til din sagsbehandler onsdag den 15. okt. 2014. Din sagsbehandler vil give dig besked om næste skridt i planen.

> Få hjælp til at træffe dit valg

Prioritet

1

tandlæge

2

Navn på uddannelse

3

Navn på uddannelse

+ Tilføj flere uddannelser

Her kan du fortælle, hvorfor du har valgt netop disse uddannelser.

Jeg vil gerne være tandlæge, for det er min onkel

GEM UDEN AT SENDE

GEM OG SEND TIL SAGSBEHANDLER

Trin 2: Find uddannelsessted(er)

Trin 3: Søg ind på uddannelse(r)

Trin 4: Start på uddannelse

Vejledning

Hjælp til at søge uddannelse

> Hjælp til uddannelse?

> Spørg en eVejleder

> Kontakt dit lokale UU-center

> Kontakt dit Studievælgs-center

Kontakt dit jobcenter

Jobcenter Gentofte

Telefon

39 98 68 00

Telefontid

Man., tirs., ons.

9.00 - 14.00

Tors.

9.00 - 18.00

Lør. og søn.

LUKKET

Adresse

Maltegårdsvej 1

2920 Charlottenlund

Åbningstider

Man., tirs.

8.00 - 16.00

Tors.

8.00 - 18.00

Fre.

8.00 - 14.00

Lør. og søn.

LUKKET

Kontakt supporten

Åbningstider

Mandag-fredag

8 - 20

Weekend

10 - 14

Telefon

70 15 20 30

E-mail

jobnet@star.dk

Bilag 4: Eksempler på breve til uddannelsesinstitutionerne med uddannelsespålæg



Uddannelsespålæg

Dato: 07-12-2016

Cpr-nr. 7
Tlf: +4593867040
Email:

Jenni Maria er af jobcentret blevet pålagt, at starte på en af jeres uddannelser og I modtager derfor det konkrete uddannelsespålæg. Hvis der skulle være spørgsmål til dette, er I velkomne til at kontakte os.

Besked til uddannelsesinstitution

Borgerens planbeskrivelse
Mentorstøtte i overgangen til ordinær uddannelse Du har fået tildelt en mentor, som skal støtte dig, hvis du har brug for det, når du starter på uddannelse. Mentor vil i udgangspunktet være den samme, som du havde tilknyttet fra fase 1 under brobygningsforløbet. Mentorstøtten vil i gennemsnit være 2 timer om ugen i hele forløbsperioden. Mentors opgaver er bl.a. at sikre, at bliver fastholdt i uddannelse og hjælper dig med at finde løsninger på problemstillinger, der kan have betydning for din uddannelsesplan. Mentorstøtten vil være i op til 26 uger fra d. 01.11.2016.

Borgerens uddannelsesmål
SOSU assistent

Aktiviteter på vej mod uddannelse

Type	Titel	Start	Slut	Status
Mentor	SOPU Mentor (Fase 2)	07-12-2016	07-05-2017	Optaget
Kursus	SOPU Brobygningsforløb	22-08-2016	20-11-2016	Optaget
Mentor	SOPU Brobygningsforløb Mentor (Fase 1)	22-08-2016	20-11-2016	Optaget
Læse-, skrive-, regne- eller ordblindkursus	SOPU Brobygningsforløb FVU	22-08-2016	20-11-2016	Optaget
Andet	JKU FUI SSP Kompetenceværkstedet	11-08-2016	12-08-2016	Optaget

København, JKU - Skelbækgade
Tlf: 82565682

Åbningstider
man,tir,ons,tor: 09:00-15:00
fre: 09:00-14:00

Ansvarlig sagsbehandler
Katarzyna Larsen
Tlf: 82563902
Email: YA57@bif.kk.dk

Mentor
Kontakt Centret
Tlf: 82565682
Email:



Uddannelsespålæg

Dato: 18-01-2017

Cpr-nr.:
Tlf:
Email:

Christian er af jobcentret blevet pålagt, at starte på en af jeres uddannelser og I modtager derfor det konkrete uddannelsespålæg. Hvis der skulle være spørgsmål til dette, er I velkomne til at kontakte os.

Besked til uddannelsesinstitution

Borger har tidligere afbrudt 7 uddannelsesforløb.

Borgerens planbeskrivelse

Borgers uddannelsesmål er pædagogisk assistent (PAU).

Borgerens uddannelsesmål

pædagogisk assistent

Aktiviteter på vej mod uddannelse

Type	Titel	Start	Slut	Status
Kursus	Vej og Park	02-01-2017	18-01-2017	Afbrudt
Kursus	Vej og Park	02-01-2017	18-01-2017	Afbrudt
Kursus	Vej og Park	02-01-2017	18-01-2017	Afbrudt

Frederikssund
Tlf: 47351500

Åbningstider
man,ons: 09:00-15:00
tir: Lukket
tor: 10:00-18:00
fre: 09:00-14:00

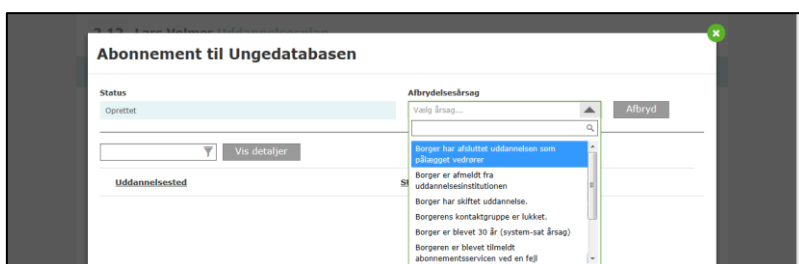
Ansvarlig sagsbehandler
Kaj Hjorth Christensen
Tlf: 47351000
Email:
khjch@frederikssund.dk

Mentor
Ingen mentor tilknyttet

Bilag 5: Eksempel på hvordan jobcentret kan abonnere på data om unge fra Ungedatabasen

Når borgeren er optaget på en uddannelse, kan jobcentret abonnere på relevante hændelser fra Ungedatabasen.

Ved oprettelse af en uddannelsesplan oprettes automatisk abonnement til Ungedatabasen. Abonnementet kan afbrydes manuelt, hvis det ikke ønskes. Det kan ligeledes genoptages, hvis det er afbrudt.



Forudsætningen for abonnementet hos Ungedatabasen er at borgeren har et aktivt kontaktforløb samt en uddannelsesplan. Afsluttes sagen i jobcentret, afsluttes uddannelsesabonnementet også.

I forhold til KMD WorkBase Jobcenter skal den eksisterende sag stoppes med begrundelsen 'Borgeren er kommet i uddannelse' når datoen for start på uddannelse oprinder. I samme flow kan der oprettes en sag af typen 'Uddannelse i gang'. Når denne sagstype erstatter den tidligere sag, så bevares abonnementet til Ungedatabasen. Ønskes abonnementet opretholdet i KMD Opera, skal der foretages et målgruppeskift til Målgruppe 'Ingen ydelse', og persongruppen sættes til 'Under uddannelse'. Dette vil ligeledes fastholde abonnementet.

Bilag 6: Survey blandt jobcentre og uddannelsesinstitutioner

Ledelsen i alle jobcentre i Danmark er blevet bedt om at besvare et spørgeskema med spørgsmål om anvendelsen af Min Plan i forbindelse med unge, der har et uddannelsespålæg, og om datadeling mellem jobcentre og uddannelsesinstitutioner. Ligeledes er alle uddannelsesinstitutioner med erhvervsskoleuddannelser blevet bedt om at besvare et spørgeskema med spørgsmål om datadeling mellem jobcentre og uddannelsesinstitutioner. De to spørgeskemaundersøgelser er gennemført som web-surveys i marts 2017.

23 jobcentre har besvaret spørgeskemaet. Både jobcentre fra nogle af de store bykommuner og fra mindre kommuner har deltaget i undersøgelsen. Ligeledes er der stor geografisk spredning blandt de jobcentre der har deltaget i undersøgelsen. Jobcentre fra følgende kommuner har besvaret spørgeskemaet:

Allerød	Langeland
Bornholm	Lemvig
Esbjerg	Lyngby-Taarbæk
Faaborg-Midtfyn	Nordfyn
Favrskov	Randers
Frederikshavn	Skive
Gribskov	Stevns
Høje-Taastrup	Thisted
Holstebro	Vallensbæk
Hvidovre	Aalborg
København	Aarhus
Kolding	

I alt 104 uddannelsesinstitutioner med erhvervsskoleuddannelser har fået tilsendt spørgeskemaet og 42 uddannelsesinstitutioner har besvaret skemaet. Heraf angiver 40 at de optager unge med uddannelsespålæg. Det er dermed disse 40 besvarelser, de efterfølgende analyser bygger på. De 40, der har svaret, er primært følgende typer af institutioner: EUC, VUC, TEC, SOSU og landsbrugsskoler.

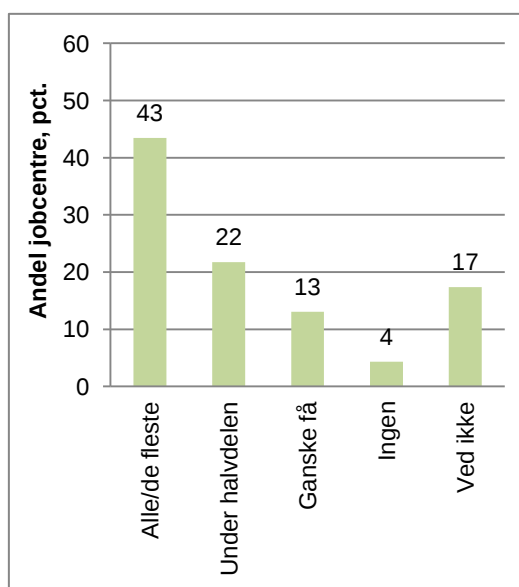
I det følgende viser vi først besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt jobcentrene og dernæst besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt

uddannelsesinstitutionerne. Til sidst sammenfatter vi nogle af de vigtigste resultater fra de to spørgeskemaundersøgelser.

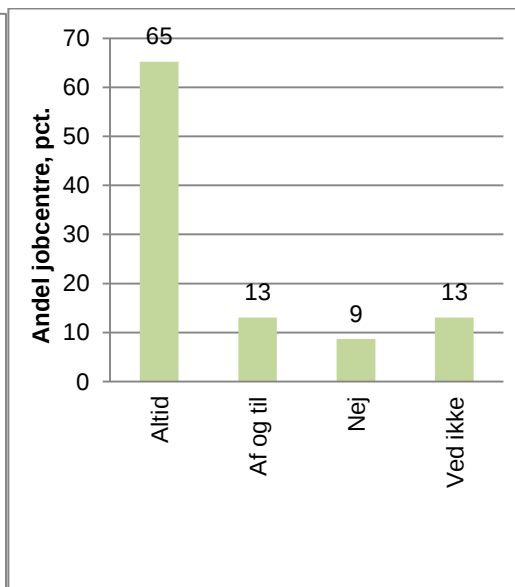
RESULTATER FRA JOBCENTERSURVEY

DE UNGES ANVENDELSE AF MIN PLAN I JOBNET

Vi har spurgt jobcentrene hvor mange af de åbenlyst uddannelsesparate, der *aktivt* anvender Min Plan i Jobnet, og om de opfordrer de åbenlyst uddannelsesparate til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet. 43 pct. af jobcentrene oplyser at alle, eller de fleste, åbenlyst uddannelsesparate i deres jobcenter aktivt anvender Min Plan på Jobnet, mens 17 pct. oplyser at ganske få eller ingen aktivt anvender Min Plan på Jobnet. Endelig er der 17 pct. som svarer, at de ikke ved hvor stor en andel, der aktivt anvender Min Plan i Jobnet (figur 1). De fleste jobcentre opfordrer de åbenlyst uddannelsesparate til aktivt at anvende Jobnet i forbindelse med Min Plan. Omkring to-tredjedele af jobcentrene svarer, at de åbenlyst uddannelsesparate altid bliver opfordret til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet, mens 9 pct. svarer at de ikke opfordrer de åbenlyst uddannelsesparate til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet (figur 2).



Figur 8: Ca. hvor mange blandt de åbenlyst uddannelsesparate unge anvender aktivt Min Plan i Jobnet? (fx læser beskeder, svarer jobcentret, vælger uddannelser etc.)



Figur 9: Opfordrer I de åbenlyst uddannelsesparate til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet?

Nogle af respondenterne uddyber, hvorfor de åbenlyst uddannelsesparate i nogle tilfælde ikke bliver opfordret til at anvende Min Plan i Jobnet:

"Når man vurderes at være åbenlyst uddannelsesparat ung i København, betyder det, at uddannelsesplanen er lagt og vurderet relevant og realistisk i forhold til muligheden for at kunne blive optaget. De unges brug af Min Plan i forhold til udvikling af

uddannelsesplanen er derfor = Nej. Min Plan (Jobnet) bliver for denne gruppe en kanal til formidling af aktivering og jobsøgning. Ikke uddannelsesplan”.

”De åbenlyst uddannelsesparate er så få og de bliver primært informeret om at de skal være på Jobnet for at tjekke jobforslag og bruge joblog. Historisk set, er de åbenlyst uddannelsesparate meget kort på uddannelseshjælp hvis de overhovedet når at søge hjælpen, da de oftest finder på noget andet at foretage sig end at møde i de nytteindsats, som de henvises til at starte i førstkommande mandag. Med andre ord, bruges der ikke meget tid på at tale uddannelsesplan og pålæg med de åbenlyst uddannelsesparate. Kontaktforløbet afsluttes typisk inden for en måned eller to”.

Om de unge åbenlyst uddannelsesparate anvender Min Plan kan dog også afhænge af hvorvidt den unge har fastlagt hvad uddannelse han eller hun vil starte på. Som uddybning af om de åbenlyst uddannelsesparate opfordres til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet svarer en respondent:

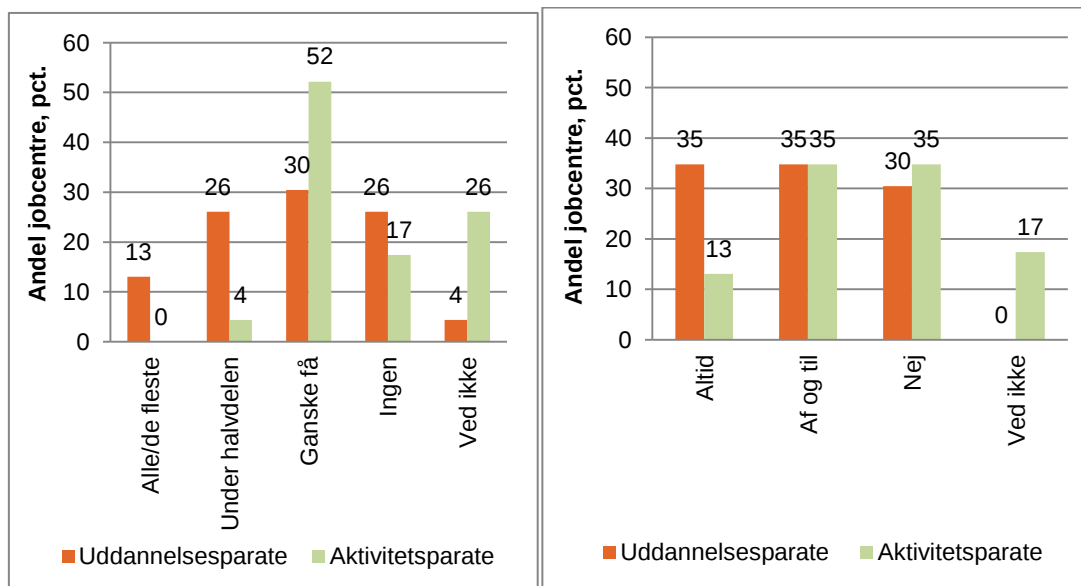
”Ja, når der ikke er en plan for HVAD den unge skal læse endnu.”

Der er også en respondent der beskriver, at også åbenlyst uddannelsesparate kan have problemer med at navigere og bruge Jobnet:

”Det afhænger af den unges ressourcer - de får så meget vejledning og så mange oplysninger om lovgivning, ret og pligt heraf bl.a. tjek jobforslag, søge job, registrere i joblog, aktivt CV, frist for pålæg om uddannelse, opstart og tilbud om aktivering osv., at de er mere eller mindre forvirrede når de forlader Jobcenteret. Ofte har unge i målgruppe 2,12 ingen erhvervs erfaring og mange har kun gennemført 9. klasse, de fleste er på ingen måde i stand til at navigere og bruge Jobnet og heraf ”Min Plan” på tiltænkt måde. De gør hvad de kan for at overholde deres forpligtelser og dermed undgå at blive sanktioneret - andet gør de ikke”.

Med hensyn til de uddannelsesparate og aktivitetsparate har vi spurgt jobcentrene, hvor mange der indenfor disse to grupper har valgt at oprette Min Plan i Jobnet. Typisk har de uddannelsesparate og især de aktivitetsparate ikke oprettet Min Plan i Jobnet (figur 1.3). Det er kun 13 pct. af jobcentrene som svarer at alle eller de fleste uddannelsesparate er oprettet i Jobnet, mens omkring halvdelen af jobcentrene svarer, at ganske få eller ingen uddannelsesparate er oprettet i Jobnet. Omkring 70 pct. af jobcentrene svarer at ganske få eller ingen aktivitetsparate er oprettet i Jobnet. Det er dog værd at bemærke, at næsten en tredjedel af jobcentrene ikke kan svare på, om de aktivitetsparate har oprettet Min Plan på Jobnet.

Det varierer meget for jobcentrene, hvorvidt de opfordrer de uddannelsesparate og aktivitetsparate til at bruge Min Plan i Jobnet (figur 1.4). Cirka en tredjedel af jobcentrene opfordrer altid de uddannelsesparate til at anvende Min Plan i Jobnet, mens det det også cirka er en tredjedel af jobcentrene, som svarer nej til, at de opfordrer de uddannelsesparate til at anvende Min Plan i Jobnet. Færre jobcentre opfordrer de aktivitetsparate til at anvende Min Plan i Jobnet. Kun 13. pct. svarer at de altid opfordrer de aktivitetsparate til aktivt at anvende Min Plan i Jobnet.



Figur 10: Ca. hvor mange blandt de uddannelsesparate/aktivitetsparate unge har valgt at oprette Min Plan i Jobnet?

Figur 11: Opfordrer I de uddannelsesparate til at bruge Min Plan i Jobnet?

Med hensyn til de uddannelsesparate kan det være svært at motivere dem til at brug af Min Plan i Jobnet, når det ikke er et krav:

"Det er min erfaring, at så længe noget ikke er et krav fra jobcentret, så benytter den unge sig ikke af det, da der er så mange andre ting der fylder, når man er uddannelsesparat. Den uddannelsesparate tjekker Min Plan i sin digitale post, men er ikke aktiv på Jobnet".

"Alle bliver opfordret, men det kniber at få dem motiveret".

Da de unge i målgruppen ikke er forpligtet til at anvende Min Plan på Jobnet.dk arbejder Jobcenteret derfor bevidst ikke med Min Plan på Jobnet. Vi vil gerne, men det kræver, at de unge forpligtes til at være registreret på Jobnet.

Det er dog heller ikke alle respondenter, der finder det hensigtsmæssigt at de uddannelsesparate anvender Min Plan på Jobnet:

Sagsbehandler opretter Min Plan på Jobnet ved visitationssamtalen og meddeler borgeren fristen for pågældende trin. Borgeren opretter ikke Min Plan. Hvis borgeren selv tilmelder sig Jobnet, medfører det fejladvise ifht. målgruppen fx advarsel om manglende registrering i joblog mv. Derfor opfordrer jeg ikke uddannelsesparate til aktivt at bruge Min Plan, men kun de åbenlyst uddannelsesparate.

"For denne målgruppe er der ikke krav om registrering via Jobnet. Målgruppen er meget bredt sammensat og vi ser ikke et behov for kommunikation via Jobnet. Målgruppen har behov for mundtlig dialog og ikke digital dialog."

"Der er nogle af de uddannelsesparate, hvor det giver mest mening at holde fokus andre steder end at sætte dem ind i hvordan de bruger Min Plan. Der kan være andre ting der er mere relevante for den unge at sætte sig ind i end den digitale plan."

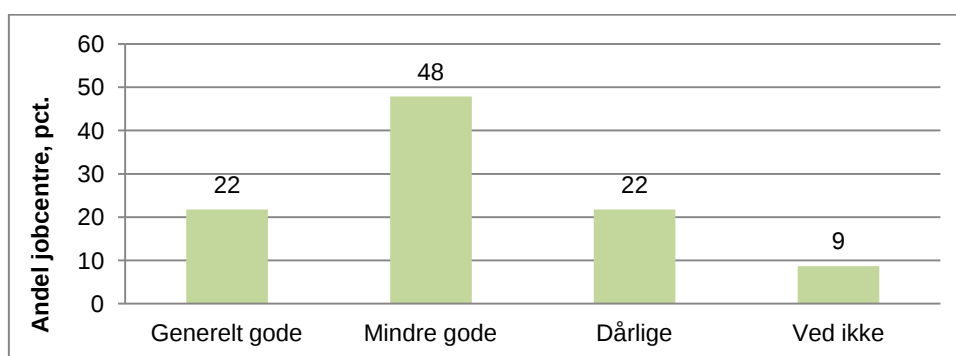
"Der er dog rigtig meget andet de skal forholde sig til, når de modtager offentlig forsørgelse. En stor del af vores uddannelsesparate har ikke gennemført 9 - 10 klasse, og er derfor på FVU niveau. De færreste har kompetencer til, aktiv at bruge "Min Plan" på Jobnet."

Med hensyn til de aktivitetsparate er der respondenter, som påpeger, at disse unge ikke er rustet til at anvende Min Plan på Jobnet:

"Målgruppen er udfordret på kompetencer og er endnu mindre rustet til brug af digital kommunikation. Målgruppen er generelt udfordret på brugen af offentlig digital kommunikation som Nem id, e-boks og borger.dk."

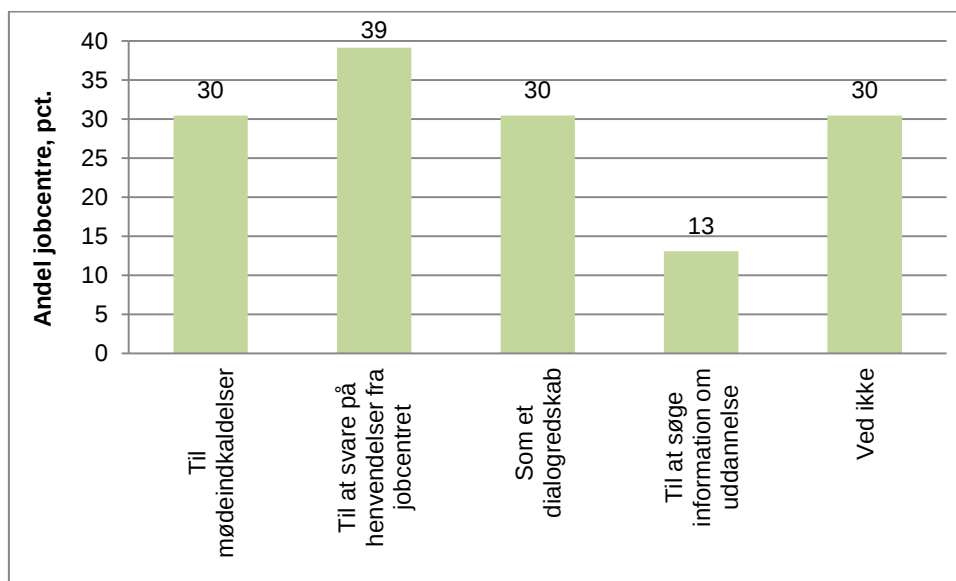
"Har typisk massive problemstillinger. Fokus er et andet sted"

Jobcentrene er også blevet spurgt om deres generelle erfaringer med at få unge til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet. Her svarer 48 pct., at deres erfaringer er "mindre gode" og 22 pct. at deres erfaringer er "dårlige" (figur 5). Dette er meget godt i overensstemmelse med ovenstående citater der viser, at det opleves som svært at motivere de unge til at bruge Min Plan i Jobnet, samt at nogle af de unge ikke har kompetencerne til at anvende Jobnet.

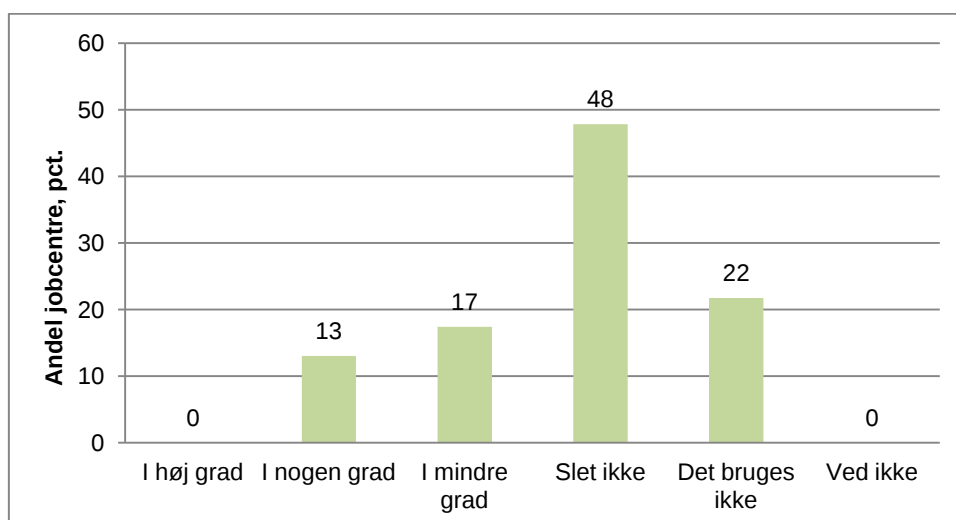


Figur 12: Hvordan er jeres erfaringer med at få de unge til aktivt at bruge Min Plan i Jobnet?

De unge som anvender Jobnet, bruger ifølge jobcentrene især Min Plan til at svare på henvendelser fra jobcentret (39 pct. af jobcentrene svarer dette), som dialogredskab (30 pct.) og mødeindkaldelser (30 pct.). Der er kun 13 pct., der svarer at de unge anvender Min Plan i Jobnet til at søge information om uddannelse (figur 6). Jobcentrene svarer dog også i "mindre grad" eller "slet ikke", at de unge bruger Min Plan i Jobnet til at blive afklarede om uddannelsesvalg (figur 7).



Figur 13: Angående de unge, der faktisk bruger Min Plan i Jobnet: Hvad bruger de Min Plan til?



Figur 14: Vurderer I, at de unge bruger Min Plan i Jobnet til at blive afklarede om uddannelsesvalg?

Det er typisk andre personer/redskaber som de unge bruger til at blive afklaret mht. uddannelsesvalg:

"De unge bruger det mest til at søge arbejde, og ikke så meget til uddannelse"

"De bruger personlig uddannelsesvejledning og sider som ug.dk, e-vejledningen"

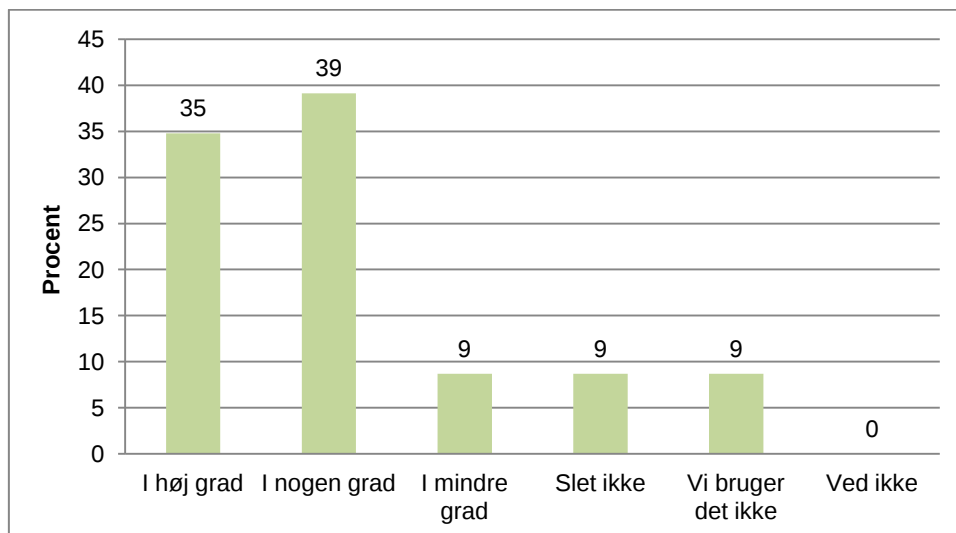
"Mange har brug for ekstra hjælp og vejledning fra mentor, forløbsmedarbejder, sagsbehandler."

"Uddannelsesafklaring sker i mundtlig dialog mellem jobcentermedarbejder, uu-vejleder/studievalg Østjylland, vejleder på tilbudssted og den unge."

"De unge bliver afklarede om uddannelsesvalg via et tværfagligt samarbejde mellem Jobcenter og UU, derudover er de ofte bekendt med ug.dk og anvender denne. Vil vurdere at "Min Plan" ikke benyttes overhovedet."

ER MIN PLAN I ET GODT ADMINISTRATIVT REDSKAB

De fleste jobcentre synes at Min Plan i høj grad eller nogen grad er et godt redskab for jobcenteret (74 pct.), men der er også en mindre andel som synes det er mindre godt eller slet ikke et godt redskab (18 pct.) (figur 8).



Figur 15: Vurderer I, at Min Plan er et godt administrativt redskab for jobcentret (til at holde styr på aftaler, tidsfrister, de forskellige trin i uddannelsespålægget m.v.)

De uddybende kommentarer viser også, at flere synes det er et godt redskab, men at der også er plads til forbedringer:

"Det er et godt værktøj som sagsbehandler til både at holde styr på frister og til at tydeliggøre det visuelt over for borgeren, som får planen tilsendt på e-boks, at der arbejdes uddannelsesrettet. Vi bruger det især meget i arbejdet med de uddannelsesparate. "

"Min Plan er et udmærket redskab, som kan bruges i arbejdet med den unges uddannelsesparate, men det har ikke noget med Jobnet at gøre. Langt de fleste af de unge ser deres "Min Plan" via deres digitale postkasse. "

"Min Plan fungerer mht. indsatser efter Lab. Men de fleste unge på uddannelseshjælp har behov for en koordineret indsats med indsats fra andre lovområder. Det kan Min Plan ikke anvendes til. "

"Det har et godt potentiale - men diverse ændringer i KSS kunne måske gøre det bedre på sigt. "

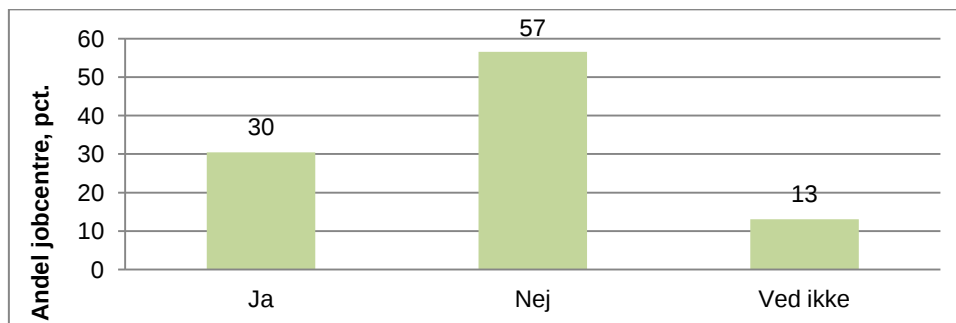
"Min Plan sender oplysninger til vores system og på den måde bruges det til aktivt at styre sagsforløb, møder m.m. Men Min Plan bruges ikke aktivt som et direkte redskab".

"Plads til forbedring ifht. adviser på fx trin 3, mangler advis med "afvent svar på optagelse".

"Tænker ikke det som udgangspunkt er et godt redskab - særligt trin 2 - 3 i uddannelsespålægget kan være forvirrende. Derudover er der jo ingen unge der ved hvad det betyder, når de f.eks. er på trin 2. Uddannelsesplanen benyttes ikke til at

holde styr på aftaler, idet aftaler registreres under "aftale" i samtalen og den vil sagsbehandleren altid vælge læse - for at holde sig opdateret på, hvad der f.eks. blev aftalt ved sidste samtale. Tidsfrister (ret og pligt) genereres automatisk som et avis, hvorfor uddannelsesplanen heller ikke benyttes til at holde sig ajourfør med tidsfrister."

30 pct. af jobcentrene svarer ja til at de har erfaringer med andre digitale løsninger end Min Plan (Figur 16).



Figur 16: Har I gode erfaringer med andre digitale løsninger (end Min Plan), som I bruger i kommunikationen med de unge?

Når de skal uddybe deres erfaringer med digitale løsninger nævner de ofte sms og mail:

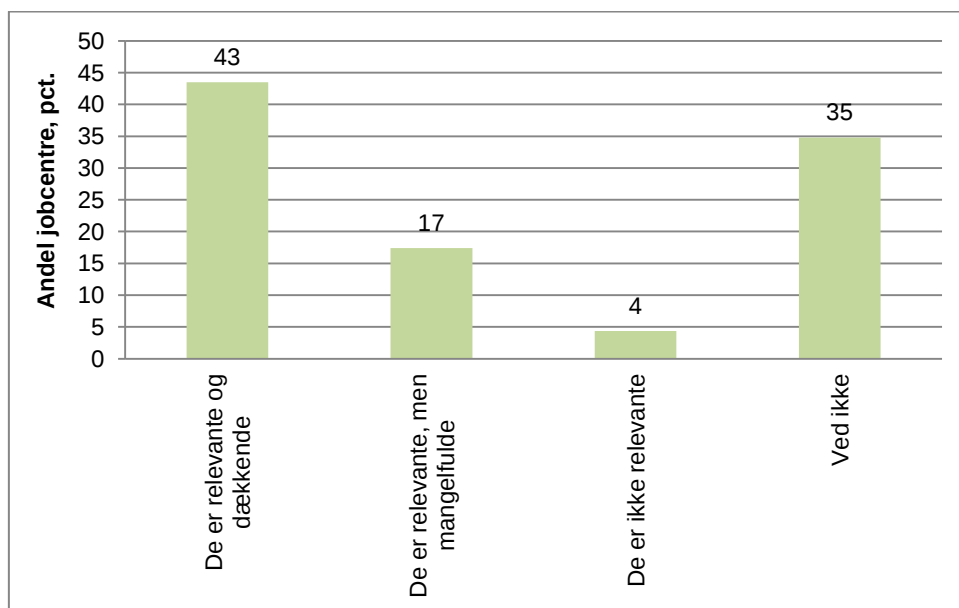
"Vi sms sammen og ringer ofte sammen. Nogen gange og pr. mail".

"SMS - unge med mentorstøtte kommunikerer meget via SMS til deres mentorer. Kendes fra brobygningsforløb på erhvervsskoler"

"Mail direkte til den digitale postkasse - telefon - SMS påmindelser"

DATADELING MED UDDANNELSESINSTITUTIONER

43 pct. af jobcentrene mener, at de digitale breve, som sendes til erhvervsskolerne er "relevante og dækkende", mens 21 pct. synes de er "relevante, men mangelfulde" eller "ikke relevante". Derudover er der 35 pct. som svarer "ved ikke" (Figur 17).



Figur 17: Hvad er jeres vurdering af relevansen af de digitale breve, I sender til Erhvervsskolerne i forbindelse med trin 4?

Flere af de respondenter, der har svaret "relevant og dækkende" har uddybet deres besvarelse:

"Jeg skriver at skolen skal kontakte jobcentret og give besked hvis den unge er udfaldstruet fra uddannelse."

"Fint med mulighed for at jobcentrene kan kommentere"

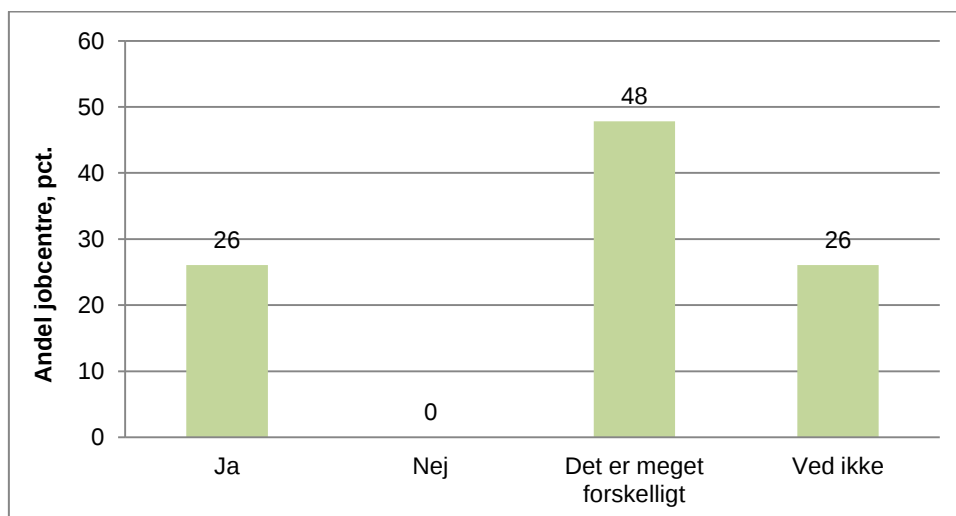
"Der er mulighed for at skrive en tekst i både plan og bekymring, som kan være rigtig relevant, hvis borgeren er særligt frafaldstruet og til oplysning om fx tilknytning af mentor under uddannelse. "

"Skolerne får de nødvendige oplysninger og skolerne giver i nogen grad tilbagemelding ved risiko for frafald."

"Selve brevet vurderes relevant og dækkende - vi har jævnlig kontakt med erhvervsskolerne omkring denne, og der vurderes ikke at være problemstillinger i forhold til brevet. Der er dog en del andre udfordringer i forbindelse med trin 4 - f.eks. at selve brevet sendes til erhvervsskolen hver gang der redigeres i uddannelsesplanen - dvs. at skolerne oplever at få besked om uddannelsespålæg om en enkelt ung, rigtig meget gange".

Der er dog også en respondent som mener at brevet er "relevant, men mangelfuld", som kritiserer brevet:

"Udstillingen af oplysningerne er kaotisk og vanskelig at overskue. Formatet er dårligt."



Figur 18: Er det jeres erfaring, at erhvervsskolerne aktivt forholder sig til og bruger de informationer, der fremgår af de digitale breve om uddannelsespålæg, som jobcentret fremsender?

Jobcentrene oplever at ofte at det er forskelligt hvorvidt erhvervsskolerne forholder sig til og bruger de informationer, der er i de digitale breve (Figur 18). Det fremgår også af de uddybende kommentarer

"Afhængigt af uddannelsesinstitution anvendes oplysningerne forskelligt. Det er oplevelsen, at skolernes organisering (størrelse og antal af adresser) spiller ind. Forestillingen om, at uddannelsespålægget anvendes "tæt" på den unge er ikke reel. Skolernes modtagelse og anvendelse af oplysningerne kendes ikke. "

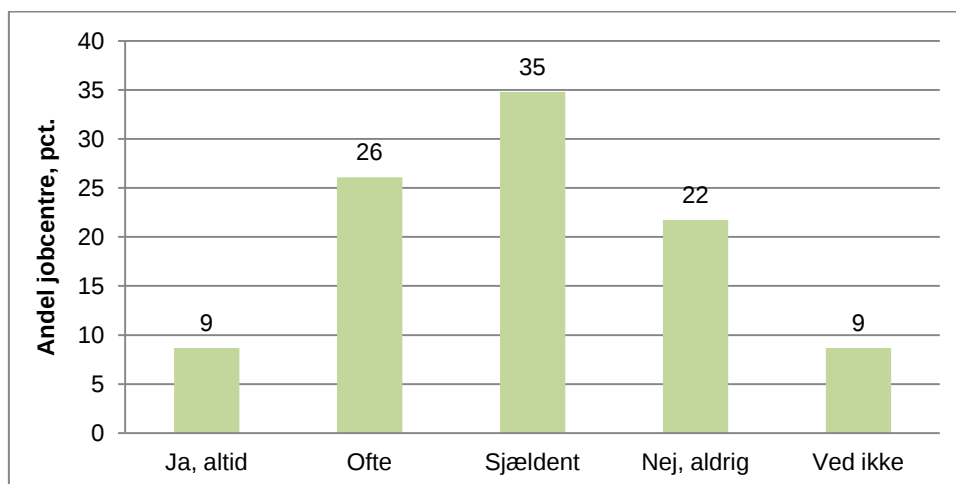
"Nogle hører man fra med det samme så snart der opstår det mindste problem, andre hører man først fra når det er for sent, andre hører man aldrig fra. "

"Det er ret svært at svare på. Jeg hører meget sjældent fra skolerne vedr. de fremsendte uddannelsespålæg. Beskeden om at borgeren er afmeldt, kommer oftest meget længe efter den egentlige afmelding. "

"Vi oplever ofte ikke at få besked om udmelding, frafaldstruede mv. "

"Bliver med jævne mellemrum kontaktet vedr. Udfaldstruede elever, muligvis også fordi vi er fysisk tilstede på en erhvervsuddannelse"

57 pct. af jobcentrene svarer, at jobcentret sjældent eller aldrig modtager besked om risiko for frafald (Figur 19).



Figur 19: Modtager I (så vidt I ved) besked om risiko for frafald?

Det fremgår dog af de uddybende kommentarer at jobcentrene gerne ville have mere information fra uddannelsesinstitutionerne:

"Det er stadig ikke så tit der bliver taget kontakt før den unge er stoppet, men oftest efter at den unge er stoppet. "

"Vi får nogle gange fraværslister fra skolerne når fraværet er bekymrende og det er vi glade for at få. Vi bliver nogle gange ringet op og mailt til hvis der er et specifikt problem og det er super godt. Men for det meste hører vi ikke rigtig noget og det er jo godt hvis det er fordi alt er i orden. Men vi ville gerne hører fra flere skoler når der er problemer med fx fravær. "

"Det fungerer ikke optimalt. Vi har oplevet ikke at få relevante oplysninger om frafaldstruede i tide. Dvs. de når at falde fra uden nogen har kunnet nå at forsøge og finde en løsning, der evt. kunne have fastholdt den unge. "

"Bygger på en formodning, da vi lukker jobcentersagen ved start på uddannelse, og vi har derfor ikke et samlet datagrundlag for opfølgning. "

"Det er meget blandet; nogle uddannelsesinstitutioner er gode til at varsko, andre ikke."

"Der foreligger fastholdelses aftaler med erhvervsskolerne i vores område, hvorfor der skal gives besked inden der er tale om frafald. "

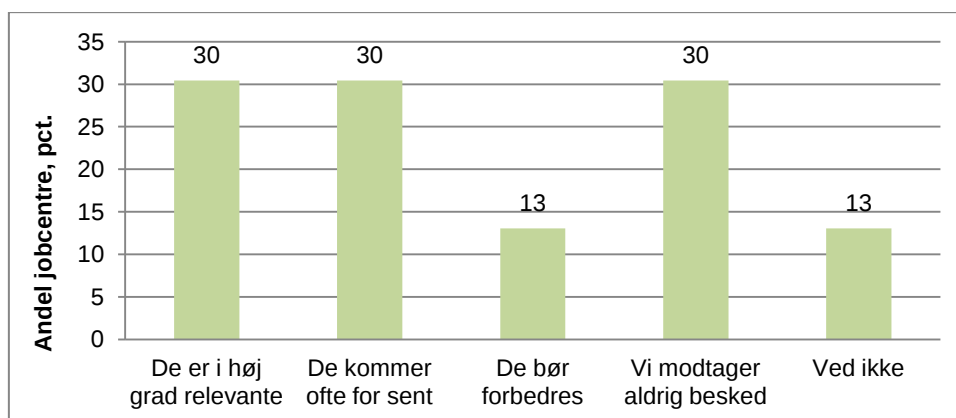
"Det er meget forskelligt - men der kommer nogle stykker - andre får vi først besked om når det er " for sent". Vi oplever også at Risiko for frafald kommer med en tilbagedateret dato i KSS - dertil at vi får oplysninger om risiko for frafald, og ved henvendelse til de unge og uddannelse, viser det sig at det ikke er så "alvorligt" endda - så måske skulle uddannelserne have en mulighed for at skrive lidt mere - gradbøje sin henvendelse? "

At jobcentrene gerne vil have bedre information om frafaldsrisiko fremgår også af Figur 19. Nogle gange opleves informationerne som relevante, men de kommer også ofte for sent (hvis de kommer) eller bør forbedres. Dette bliver uddybet i nogle af kommentarerne:

"Ønsker nærmere omkring årsagen til at den unge er frafaldstruet, handler det om fravær, manglende afleveringer, fagligt niveau eller andet. "

"Det er altid relevant at få et en eller anden form for præj om at noget er ved at gå galt så længe der er mulighed for at det kan nås at redes. Vi får desværre ofte informationen alt for sent. Den unge er nærmest på vej ud af uddannelsen ofte. "

"De er relevante i forhold til kontakten til den unge samt fastholdelsesaftalen. UU løser opgaven."



Figur 20: Hvad er jeres vurdering af relevansen, af de beskeder I modtager om risiko for frafald?

48 pct. af jobcentrene svarer, at de har faste procedurer for, hvordan de behandler beskeder om frafaldsrisiko fra erhvervsskolerne mens 22 pct. beslutter det fra gang til gang og 17 pct. ikke ved om jobcentret har faste procedurer (Figur 21).

Respondenterne har bl.a. følgende uddybende kommentarer:

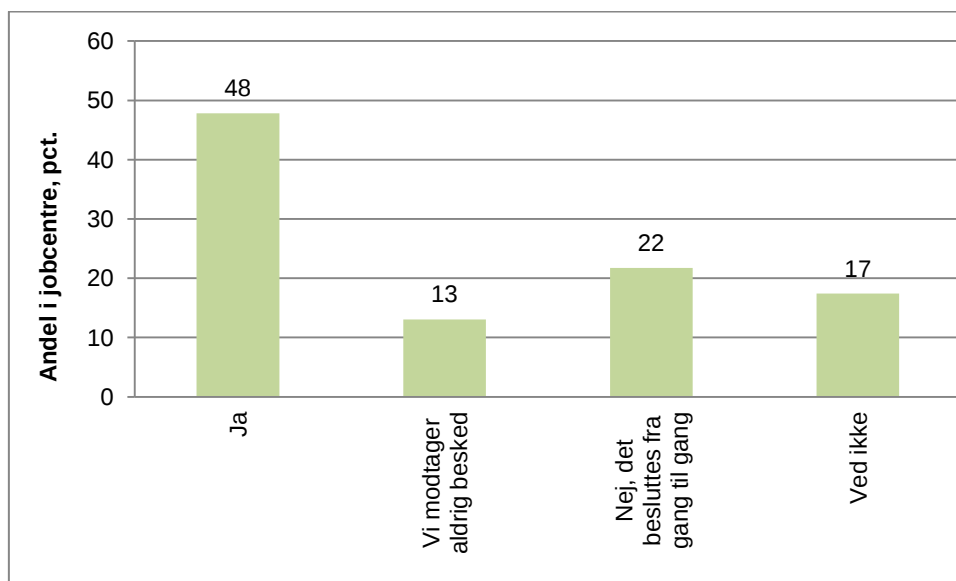
"Der forsøges kontakt til den unge for at iværksætte mentorstøtte mhp. fastholdelse. "

"Som udgangspunkt har vi en fastholdelseskonsulent i jobcentret som tager aktion på henvendelser fra skolerne, med mindre der er tilkøbt en særskilt mentor til borgeren. Enkelte gange kan det give mening at sagsbehandler i jobcentret tager aktion i stedet for. "

"Hvis den unge er under 25 år, handler UU. Hvis den unge er over 25 år eller har en ungdomsuddannelsen, handler jobcentret. "

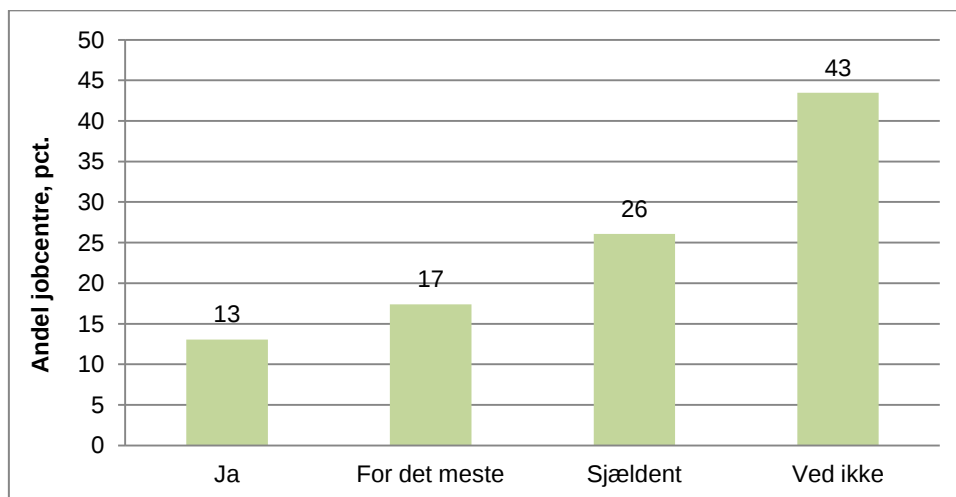
"Ja, der foreligger en fastholdelsesaftale med en beskrivelse hvem der handler/reagerer osv (UU). "

"I og med vi fysisk er på skolen, er det let for vejledere at finde og kontakte os"



Figur 21: Har I faste procedurer for, hvordan I handler på de beskeder, erhvervsskolerne sender til jer om risiko for frafald?

Det er i det hele taget forholdsvis få som svarer at datadelingen bidrager til at den unge fastholdes i uddannelsen: 30 pct. svarer "ja" eller "for det meste" til dette spørgsmål, men 26 pct. svarer sjældent og 43 pct. svarer ved ikke (Figur 22).



Figur 22: Er det jeres erfaring, at datadelingen mellem jer og erhvervsskolerne alt i alt bidrager til, at den unge fastholdes og gennemfører uddannelsen?

Respondenterne uddyber bl.a. med følgende

"Jeg tænker, at redskabet til at sikre det er der, men at det ikke fungerer optimalt i praksis. Min oplevelse er, at mange uddannelsesinstitutioner ikke er bekendt med redskabet og ikke bruger det aktivt som et redskab til at understøtte de unges uddannelsesvej."

"Jeg tænker at det er på uddannelsesinstitutionen der skal sættes ind med indsatser. De udfaldstruede unge har mentor i en periode og gennem mentor kan der komme information."

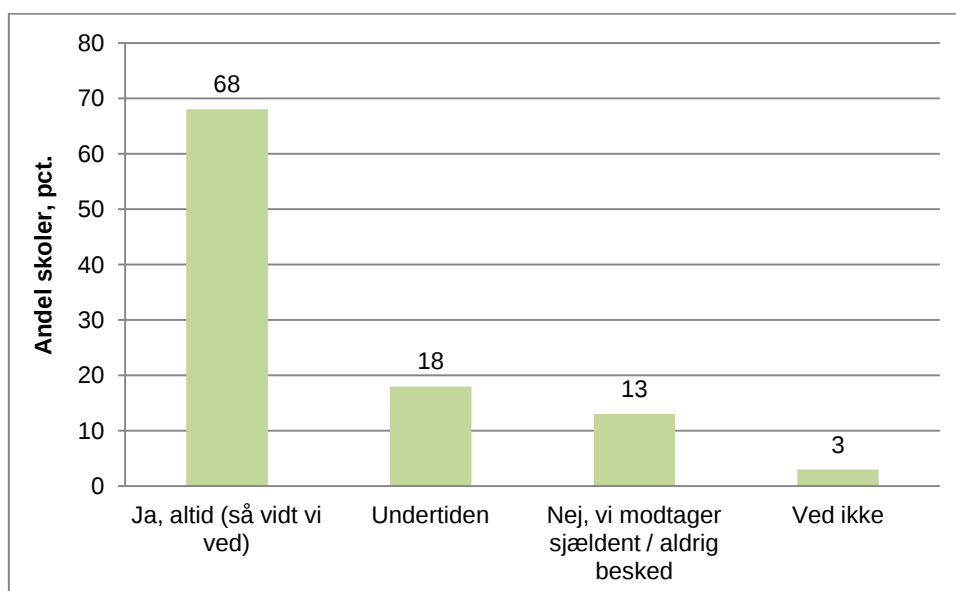
"Det er vores erfaring af nogle skoler har rigtig godt styr på det, mens der på andre er plads til forbedring. "

"Unge der ikke møder og ikke svarer på henvendelser er svære at fastholde i uddannelse"

RESULTATER FRA SURVEY MED UDDANNELSESINSTITUTIONER

HOVEDPARTEN FÅR INFORMATIONER OM DE UNGE – MEN IKKE ALTID DEN BEDSTE INFORMATION.

De fleste af skolerne angiver at de altid modtager besked om, at en ung har uddannelsespålæg – men et betragteligt mindretal modtager den kun nogle gange eller aldrig (Figur 23).

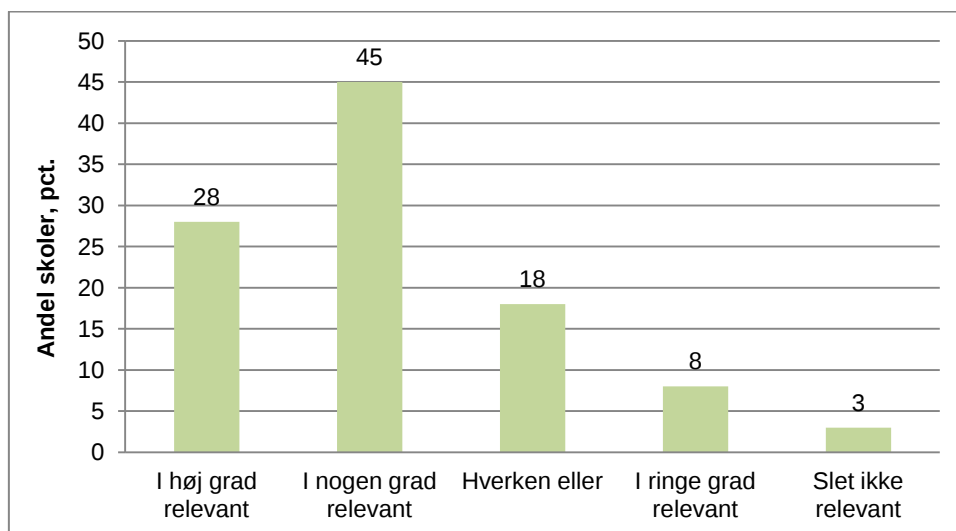


Figur 23: Modtager I besked om uddannelsespålæg fra jobcentrene i forbindelse optagelse/start på jeres uddannelser?

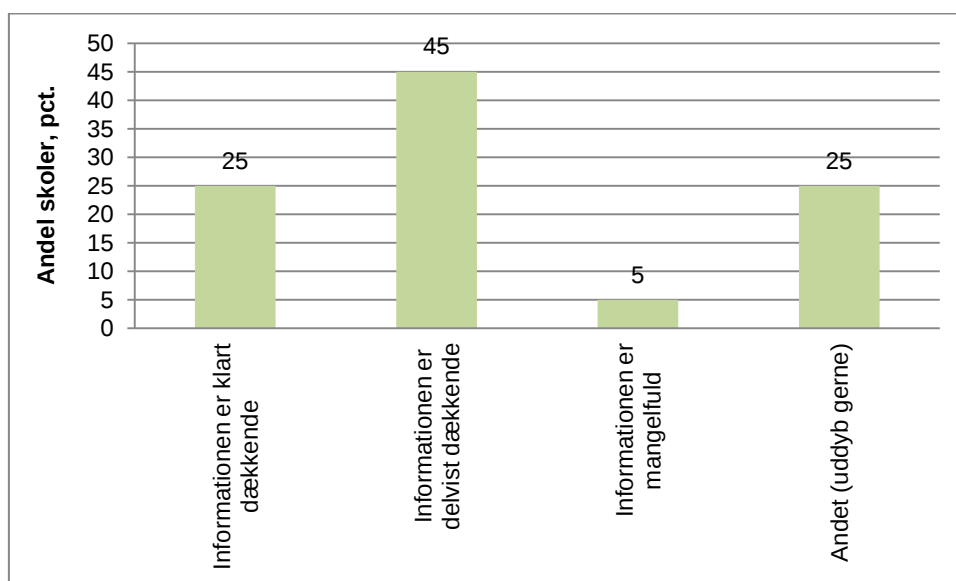
Som en skole beskriver det:

"Vi modtager normalt orientering om uddannelsespålæg via vores digitale postkasse. En gang imellem har vi kursister, der henvender sig, og meddeler, at de har uddannelsespålæg, uden at vi har modtaget besked fra kommunen. Vi har dog fornemmelsen af, at vi som reglen bliver underrettet."

Den information man modtager, vurderer skolerne ret forskelligt, men de er dog overvejende positive: Ca. en fjerdedel af skolerne finder den klart dækkende / i høj grad relevant, mens knap halvdelen synes den er delvist dækkende/ i nogen grad relevant (Figur 24 og Figur 25).



Figur 24: Hvor relevant er, efter jeres vurdering, den information, I modtager fra jobcentret sammen med beskeden om uddannelsespålæg?



Figur 25: Er informationen, I modtager, dækkende eller mangelfuld?

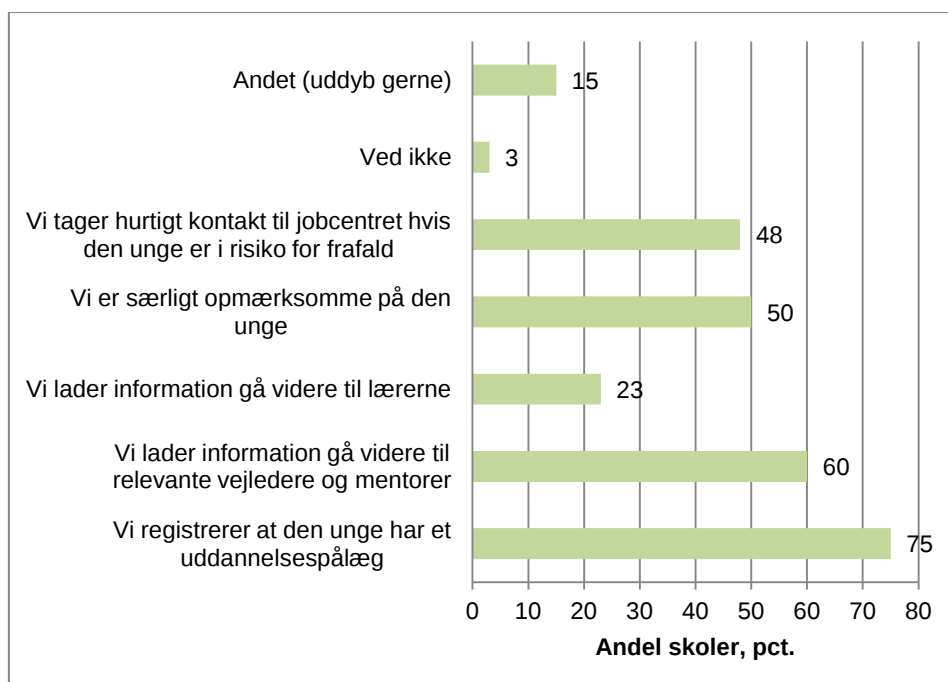
Af kommentarerne fremgår det dog også, at skolerne godt kan optage en ung med uddannelsespålæg, uden at de ved det, og at informationen om pålægget ikke altid er fremme før den unge er startet. Nogle kommentarer viser også, at oplevelsen af mangler i informationerne både kan handle om, hvor vidt den medsendte information er relevant, og om de automatiske opdateringer, man kan have svært ved at forholde sig til:

”Det er tit en uddannelsesplan der er klippet ind og hvor man skal kigge lidt efter hvad det egentlig er de starter på nu. Der kan eksempelvis stå 4 forskellige ting de har deltaget i tidligere. Det er sjældent de der starter har støtte med fra jobcenteret til trods for at det er unge, der har flere udfordringer. Der står sjældent at de har brug for støtte fra skolens side”.

"Der kan komme opdateringer på uddannelsespålægget, hvor det ikke fremgår, hvori ændringen er eller om der er ændringer".

SKOLERNES MODTAGELSE AF, OG BRUG AF INFORMATIONER OM DE UNGE

Skolerne bruger først og fremmest informationen til at registrere, at den unge har et uddannelsespålæg, og lader denne viden gå videre til relevante vejledere eller lignende (det angiver godt halvdelen af skolerne at de gør). Halvdelen af skolerne angiver også, at de bruger viden om pålægget til at tage kontakt til jobcentret hvis der er risiko for frafald (det er dog et svar, som 100 pct. gerne skulle give; tabel 19).



Figur 26: Hvordan bruger I, de informationer I modtager i forbindelse med et uddannelsespålæg?

Den lokale organisering af indsatsen kan have betydning for skolernes samarbejde: Der kan være bedre samarbejde med nogle jobcentre end med andre, hvilket påvirker, hvordan kommunikationen imellem de to sektorer fungerer i praksis. Samarbejdet kan også involvere UU, der er en vigtig part for nogle skoler:

"2 af 4 jobcentre har vi et fint samarbejde med mentor ordning mv. Øvrige jobcentre er det en administrativ besked".

"Vi har et tæt samarbejde med jobcenteret og den særlige afdeling ungeguiden, jobkompagniet samt UU som sidder i samme hus."

"Det er UU som henviser til [skole]. Der kan i elevens uddannelsesplan stå hvorvidt eleven har pålæg. Men der gøres ikke noget ud af fra UUs side at overlevere denne information og konsekvenserne af pålægget."

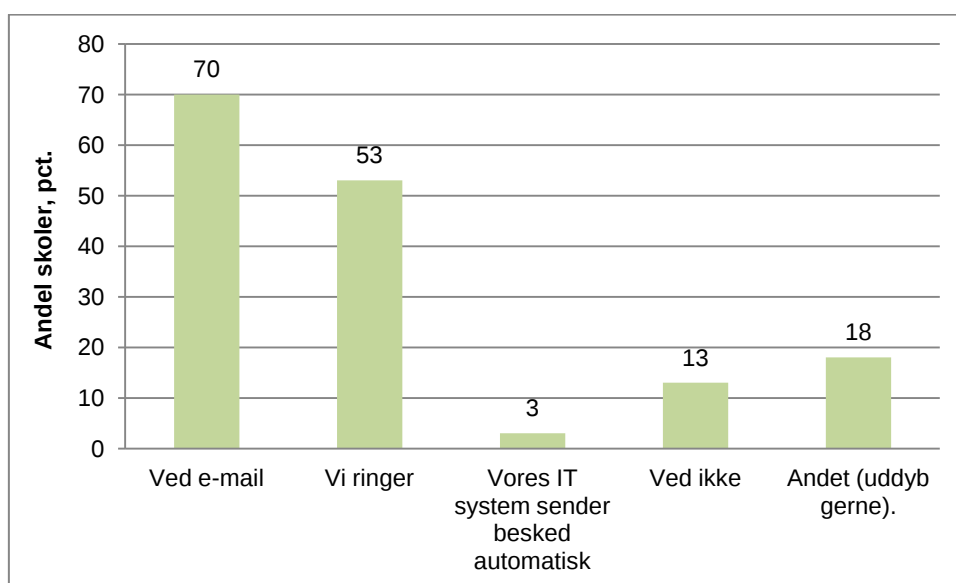
I forhold til de unges start på skolen, kan informationen fra jobcentret gøre skolen opmærksom på behov for fx mentor eller SPS-ordning. Denne relevante viden er der dog ikke altid:

”Vi ved, at der er et ungt menneske her som skal have et særligt fokus i forhold til fastholdelsesindsats. Der står sjældent defineret specielle behov for den enkelt. Hvis der er behov for specielle hensyn, vil det være en fordel for os at vide det.”

KOMMUNIKATIONEN TIL OG SAMARBEJDE MED JOBCENTRENE VED FRAFALDSRISIKO

Omkring en tredjedel af skolerne har faste procedurer for, hvornår de sender besked til jobcentret, mens godt halvdelen beslutter det fra gang til gang (ikke vist).

Tilbage meldingen sker oftest som e-mail, dernæst som et telefonopkald – og en del centre angiver, at gøre begge dele (Figur 27). En enkelt skole angiver at der gives automatisk besked (men den skoles besvarelse viser, at de også mailer og ringer).

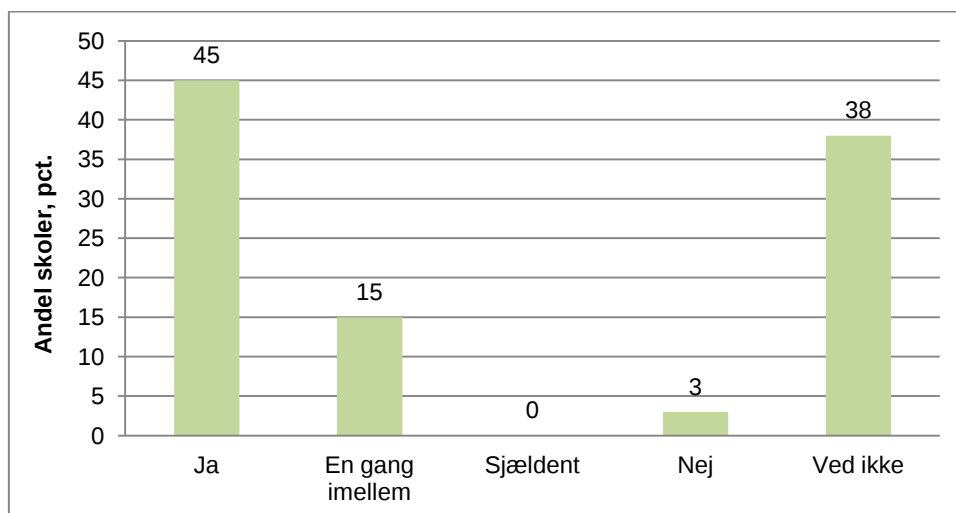


Figur 27: Hvordan sender I besked?

Hovedparten (68 pct.) oplever, at jobcentrene modtager beskeden om frafaldsrisiko (28 pct. svarer dog ”ved ikke” (ikke vist).

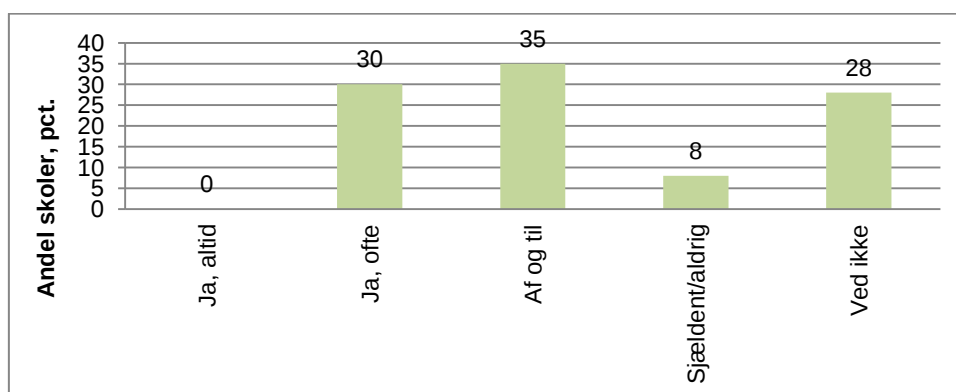
Ift. relevans, mener godt halvdelen af skolerne selv, at de informationer, de sender til jobcentrene i forbindelse med risiko for frafald, i høj grad er relevante (55 pct.), mens 20 pct. mener, at informationerne bør forbedres. Igen er der en betragtelig andel ”ved ikke” svar (ikke vist).

Et tilsvarende blandet billede ses når det kommer til skolernes oplevelser af, om jobcentrene aktivt bruger skolernes informationer om frafaldsrisiko. Hvor 45 pct. svarer ”ja” til at jobcentrene aktivt forholder sig til og bruger informationen fra skolen, er det 38 pct., som svarer ”ved ikke”. Den høje andel af ”ved ikke” svar er muligvis et udtryk for at man på skolerne ikke modtager tilbagemeldinger fra jobcentrene, på de beskeder, man sender (Figur 28).



Figur 28: Er det jeres erfaring, at jobcentrene aktivt forholder sig til og bruger informationer fra jer om risiko for frafald?

Figur 29 viser, at der alt i alt er en vis tilfredshed med datadelingen mellem skolerne og jobcentrene, idet 30 pct. af skolerne finder, at datadelingen "ofte" bidrager til unge fastholdes og gennemfører uddannelsen, mens 35 pct. finder at datadelingen "af og til" bidrager til at unge fastholdes og gennemfører uddannelsen.



Figur 29: Er det jeres erfaring, at datadelingen mellem jer og jobcentrene alt i alt bidrager til, at den unge fastholdes og gennemfører uddannelsen?

I nogle besvarelser efterlyses en tættere dialog med sagsbehandlere. I andre fremgår det at man har et godt samarbejde med nogle jobcentre, men ikke med andre (og at den lokale organisering af indsatsen dermed har stor betydning). Som nævnt ovenfor sidder nogle skoler sammen med fx jobcentre og UU vejledere, og kan her have nær kontakt med hinanden. En sådan kontakt kan være vigtig for at støtte den unge:

"Det er vigtigt at der bruges tid på rundbordssamtale inden opstart i forhold til de unge der har forskellige udfordringer for at vi på skolen bedst kan støtte op. Det gælder også i forhold til de unge hvor der er diagnose og hvor der kan søges sps timer. Vi kommer for sent i gang når vi selv skal opdage det 3 uger efter opstart."

"Jobkonsulenterne kunne hjælpe med til at følge op på om uddannelsesplanen fastholdes eller om der skal iværksættes socialstøtte, dette ved at Jobkonsulenten

kontakter skolen. Der kunne holdes samarbejds møder med den unge, jobkonsulent og studievejleder omkring studiestart. Mange af de unge som starter uddannelse med uddannelsespålæg mangler mentorstøtte/socialstøtte som skal hjælpe dem med at komme i gang med uddannelsen (her tænkes ikke sps-støtte da det foregår på skolen). Igen øget samarbejde omkring den unge."

I forhold til samarbejdet kan en del foregå pr. e-mail. En skole kommenterer, at det sker via sikker mail, men sådanne mails er imellem to konkrete personer, og kan være sårbar ift. personaleændringer, og der mistes også data i kommunikationen, da det er svært at genfinde tidligere oplysninger.

"Vi kommunikerer via sikker mail. mail kan være uhensigtsmæssigt, i den udstrækning at vi mailer mellem personer (en specifik vejleder fra VUC mailer til en specifik vejleder på jobcentret). Denne kommunikation er sårbar ved personaleændringer. Vi tror på den tætte kontakt mellem kursistens VUC-vejleder og kursistens vejleder på jobcentret, MEN vi risikerer at miste data/info i kommunikationen mellem dem - eller i bedste fald gøre det svært at genfinde disse data".

Nogle skoler oplever at der er god dialog med fx den kommunale mentor. Andre skoler kommenterer derimod, at jobcentrene ikke altid synes interesserede i at samarbejde om at fastholde en ung:

"De er ikke altid interesseret i at deltage i et samarbejde med skolen om at fastholde den unge i uddannelse. til tider er svaret, at vi bare kan give besked, når den unge er stoppet på uddannelsen".

"Når en elev er frafaldt, mangler der muligheder for indsats fra jobcentrene, en samtale med en UU vejleder kan ikke fastholde den unge. Jobcentrene melder tit tilbage at "sagen" er lukket og derfor ikke har nogle muligheder"

"Det er sjældent at vores beskeder bliver fulgt op af en konkret indsats for fastholdelse fra jobcentrets side. Vi kunne ønske os, at jobcentret fx tilknyttede den nødvendige støtte (en mentor eller andet) for at den unge kunne fastholdes i sit uddannelsesforløb hos os".

En skole anfører, at det er svært at vide, hvad der reelt virker ift. at fastholde en ung, da skolerne også sætter ind med deres egen fastholdelsesindsats, hvis en studerende anses for at være i risiko for frafald.

SKOLERNES FORSLAG TIL FORBEDRINGER AF KOMMUNIKATIONEN MELLEM SKOLER OG JOBCENTRE

Af forslag til forbedringer af kommunikationen kan henvises til tidligere nævnte ting som at uddannelsespålægget når frem i god tid inden den unges start, og at pålægget indeholder relevante – og ikke indeholder irrelevante – informationer.

Nogle skoler fremhæver også at det ville være godt med en tydeligere forventningsafstemning imellem organisationerne. Det kan grundlæggende handle om, hvordan man forstår "uddannelsesparathed", og hvordan den unge bedst støttes til at få en uddannelse. Her skriver forskellige skoler følgende.

"Vi oplever, at kommunerne har en noget andet forståelse af uddannelsesparathed end skolen, og derfor giver uddannelsespålæg, der er alt for ambitiøse i forhold til vores vurdering af kursisten. Vi oplever, at jobcentrene i stedet for lidt mere overordnet uddannelsesmål er alt for konkrete, og dermed giver en borger pålæg om at starte på en konkret uddannelse hos os, uden at jobcenteret har de nødvendige kompetencer til at vurdere, om uddannelsen er den rigtige, om kursisten overhovedet er optagelsesberettiget og inden for målgruppen til tilbuddet. Uddannelsespålæggene giver derfor os en meget ringe mulighed for at bruge vores faglighed til at vurdere, hvilke(n) konkret(e) uddannelser, der kan få borgere til at nå sine uddannelsesmål. Borgerne virker ikke altid særligt motiveret for at nå de uddannelsesmål, der er angivet i uddannelsespålæggene".

"Oplever i høj grad at jobcentrene ikke har ressourcerne til at gennemskue den frafaldstruede. Typisk på grund af manglende viden om borgeren, eller uoverskuelige regler og muligheder for borgerens bedste og derfor er det svært at få informationerne i spil".

"Man burde revurdere uddannelsespålægget helt oppe fra. Derudover mangler jobcenteret kendskab til alle de krav der er i ungdomsuddannelser i dag. Man burde beskrive fra jobcenteret hvilke udfordringer den unge har i uddannelsespålægget, samt sikre at den unge er mødestabil inden uddannelsesopstart".

I forhold til hvad der kunne få samarbejdet til at fungere bedre, handler det også om, hvad jobcentret kan gøre for at støtte en ung – om de fx kan bevilge en mentor. Som nævnt ovenfor oplever skolerne langt fra altid at en sådan støtte kan gives, og så er der ikke altid så meget at samarbejde om.

I forhold til samarbejdet fremhæves også, at der er brug for face-to-face samarbejde frem for mere digital kommunikation – der kræves nemlig normalt individuelle løsninger for de unge det drejer sig om:

"Dialog, gerne ansigt til ansigt, er nødvendig, for det er mennesker vi arbejder med og dermed kræves der individuelle løsninger".