



Arbejdsmarkedsstyrelsen

Kvalitativ evaluering af forsøget "Hurtig i gang 2"

Afreportering af fase 2

Kvalitativ evaluering baseret på interviews med sagsbehandlere

Arbejdsmarkedsstyrelsen

Kvalitativ evaluering af forsøget "Hurtig i gang 2"

Afreportering af fase 2

Kvalitativ evaluering baseret på interviews med sagsbehandlere

Januar 2009

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
1.1	Evalueringens fokus	1
1.2	Baggrunden for evalueringen	1
1.3	Evalueringens metode	2
1.4	Begrebsafklaring – om "sagsbehandlerne" i undersøgelsen	2
1.5	Hovedresultaterne i undersøgelsen	3
1.5.1	Medarbejdernes holdning til projektet – er medarbejderne positive overfor forsøget?	4
1.5.2	Medarbejdernes oplevelse af de lediges modtagelse af indsatsen	4
1.5.3	Hvad er det som virker – gør projektet det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats?	5
1.5.4	Ændrer forsøget sagsbehandlerens rolle?	6
1.5.5	Fremadrettede perspektiver på HiG2 – hvad kan gøres bedre?	7
1.6	Rapportens struktur	8
2.	Kort om organiseringen af HiG2 i de 11 jobcentre	9
3.	Undersøgelsens resultater	11
3.1	Medarbejdernes holdning til projektet – er medarbejderne positive overfor forsøget?	11
3.2	Medarbejdernes oplevelse af de lediges modtagelse af indsatsen	13
3.3	Ændrer forsøget sagsbehandlerens rolle?	15
3.4	Hvad er det som virker – gør projektet det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats?	16
3.4.1	Vurdering af de intensive kontaktforløb	17
3.4.2	Vurdering af de kollektive forløb	17
3.4.3	Vurdering af de individuelle forløb	20
3.4.4	Vurdering af forløbene med fremrykket aktivering	21
4.	Bilag 1. Rammerne for HiG2	24
4.1	Erfaringer fra implementeringen og organiseringen af HiG2	24

1. Indledning

1.1 Evalueringens fokus

I denne rapport præsenteres resultaterne fra en interviewundersøgelse baseret på interviews med medarbejdere, der har arbejdet med "Hurtig i gang 2" (HiG2). Formålet med rapporten er at afdække sagsbehandlernes oplevelse af HiG2. Dette overordnede formål er udmøntet i følgende to fokusområder:

- Sagsbehandlernes oplevelse af, hvad der virker i forhold til de ledige
- Sagsbehandlernes oplevelse af sagsbehandlerrollen og betydningen af denne

Resultaterne i nærværende rapport udgør det sidste bidrag i en todelt evaluering, der ud over interviewundersøgelsen også består af en surveyundersøgelse med de ledige i målgruppen. Resultaterne af surveyundersøgelsen blev afrapporteret særskilt til Arbejdsmarkedsstyrelsen i oktober 2008.

1.2 Baggrunden for evalueringen

Forsøget "Hurtigt i gang" blev gennemført af Arbejdsmarkedsstyrelsen i perioden 1. november 2005 – 30. september 2006. Erfaringerne fra forsøget viste, at en tidlig og intensiv indsats fører til, at 20-30 pct. flere end ellers forlader ledigheden hver uge.

På denne baggrund blev HiG2 igangsat for at undersøge, hvilke dele af den tidlige og intensive indsats, der virker bedst i forhold til forskellige grupper af nyledige dagpengemodtagere. For at fastsætte den separate effekt af de forskellige aktiviteter består HiG2 af fire projektyper, der på forskellig vis sammensætter aktiviteterne i en tidlig og intensiv indsats overfor de nyledige. De fire projektyper er blevet implementeret i 11 jobcentre som illustreret i figur 1.1:

Figur 1.1: Indholdet i de fire projekttyper fordelt på de 11 medvirkende jobcentre

Projekt A: Intensivt og kollektivt kontaktførløb

De ledige i deltagergruppen får et intensivt, kollektivt kontaktførløb, hvor de møder op til gruppesamtaler en gang om ugen i de første 13 uger af deres ledighedsførløb.

Jobcentrene i projekt A indbefatter: **Brønderslev, Frederikshavn og Hjørring**

Projekt B: Intensivt og Individuelt kontaktførløb

De ledige i deltagergruppen får et individuelt, intensivt kontaktførløb, som består af individuelle samtaler hver anden uge i de første 13 uger af deres ledighedsførløb.

Jobcentrene i projekt B indbefatter: **Gribskov, Holbæk, Roskilde, Vallensbæk-Ishøj og Vordingborg**

Projekt C: Fremrykket aktiveringsførløb

De ledige i deltagergruppen får et brev om, at de deltager i et særligt førløb, hvor de efter 13 ugers ledighed vil få et fremrykket aktiveringsførløb, som varer minimum 3 måneder.

Jobcentrene i projekt C indbefatter: **Århus**

Projekt D: Kollektivt kontaktførløb med aktivering

De ledige i deltagergruppen får et intensivt, kollektivt kontaktførløb, hvor de møder op til gruppesamtaler en gang om ugen i de første 13 uger af deres ledighedsførløb. Efter de 13 uger, vil de blive aktiveret i mindst 3 måneder.

Jobcentrene i projekt D indbefatter: **Esbjerg og Vejle**

1.3 Evalueringens metode

Evalueringen bygger på 13 interviews med medarbejdere, der har varetaget indsatsen i de 11 jobcentre, der er indgået i HiG2. Medarbejdergruppen udgøres af ansatte i jobcentret (sagsbehandlere, virksomhedskonsulenter og jobkonsulenter) samt af medarbejdere hos eventuelle eksterne leverandører, der i visse tilfælde har varetaget indsatsen i HiG2.

Som udgangspunkt er der gennemført tre interviews med medarbejdere fra jobcentre under hvert af de fire projekttypeførløb. Der er dog gennemført fire interviews med medarbejdere fra jobcentre i projekttype B, idet der er indgået flest jobcentre i dette projekttypeførløb.

1.4 Begrebsafklaring – om "sagsbehandlere" i undersøgelsen

I forhold til den videre afrapportering er det i forlængelse af ovenstående vigtigt at tydeliggøre, at det ikke kun er sagsbehandlere, der har medvirket i forsøget, men også jobkonsulenter eller virksomhedskonsulenter samt medarbejdere hos eksterne aktører i de tilfælde, at disse har varetaget indsatsen for jobcentrene. Således er det de personer, der er udførende af indsatsen, som undersøgelsen baserer sig på og derved dem, der har frontlinjekendskab til forsøget. På denne baggrund benytter Rambøll Management ikke udelukkende termen "sagsbehandlere" om deltagerne i

undersøgelsen. Derimod arbejdes der med et bredere begreb om "medarbejdere" eller "informerter", der dækker over samtlige stillingsbetegnelser blandt interviewpersonerne. I de tilfælde, hvor det er centralt at skelne mellem de forskellige stillingsbetegnelser, vil der blive refereret til de konkrete medarbejdergrupper, således at eventuelle nuancer og forskelle mellem disse fremgår af undersøgelsen.

1.5 Hovedresultaterne i undersøgelsen

Undersøgelsen bygger på *tre hypoteser*, som overordnet har til formål at belyse medarbejdernes oplevelse af projektet. De tre hypoteser er:

1. De deltagende medarbejdere er positive overfor projektet
2. De deltagende medarbejdere mener, at projektet gør det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats
3. Medarbejderne finder, at deres rolle ændres, fordi de er tættere på den enkelte ledige

Videre bygger undersøgelsen på *fem emner*, som informanterne er blevet spurgt ind til i interviewene:

1. Medarbejdernes holdning til projektet
2. Medarbejdernes oplevelse af de lediges modtagelse af indsatsen.
3. Medarbejdernes vurdering af hvad der virker - er der styrker, svagheder og/eller uhensigtsmæssigheder ved projektet?
4. Ændrer forsøget medarbejdernes rolle?
5. Kan forsøget fremadrettet gøres bedre?

I nedenstående afsnit redegøres for undersøgelsens hovedresultater. Da de ovenfor nævnte emner overlapper med undersøgelsens hypoteser, er resultaterne samlet, således at hypoteserne og emnerne afdækkes og samles i følgende afsnit:

- Medarbejdernes holdning til projektet – er medarbejderne positive overfor forsøget (svarer til hypotese 1 og emne 1)?
- Medarbejdernes oplevelse af de lediges modtagelse af indsatsen (svarer til emne 2)
- Hvad er det som virker – gør projektet det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats (svarer til hypotese 2 og emne 3)?
- Ændrer forsøget medarbejdernes rolle (svarer til hypotese 3 og emne 4)?
- Forsøgets fremadrettede perspektiver – hvad kan gøres bedre (svarer til emne 5)?

1.5.1 **Medarbejdernes holdning til projektet – er medarbejderne positive overfor forsøget?**

Ses der på undersøgelsens første hypotese, om medarbejderne i forsøget er positive overfor projektet, gør det sig overordnet gældende, at informanterne i udbredt grad er positive overfor selve konceptet i HiG2. Grundlæggende betragtes den tidlige og intensive indsats som et hensigtsmæssigt initiativ, der kan være med til at hindre længere ledighedsperioder, idet de ledige bekræftes og fastholdes i, at de er arbejdsmarkedsparete. Videre vurderes det intensive kontaktføreløb generelt set at give en god kontakt til de ledige samt et godt kendskab til dem, og derigennem en bedre mulighed for at tilpasse opfølgningen til de lediges behov. Set i relation til undersøgelsens tredje emne, *vedrørende hvad der virker i forsøget*, har den fremrykkede indsats således nogle helt klare styrker sammenlignet med den "normale" indsats.

Dog kommer flere medarbejdere med en kritik af udformningen af initiativet, der centrerer sig om en vurdering af HiG2 som værende for standardiseret, idet der ikke tages højde for, at der eksisterer forskellige grupper blandt de nyledige med forskellige karakteristika og behov alt afhængig af de lediges uddannelsesniveau, deres hidtidige arbejdsmarkedstilknytning samt deres fremtidsperspektiver. En del medarbejdere efterlyser en differentieret indsats, hvor HiG2 målrettes forskellige grupper af nyledige, således at indsatsen gøres så relevant for dem som muligt. Videre skaber det grobund for overvejelsen omkring, om det er alle ledige, der har behov for og gavn af den intensive indsats. Nyledige der ikke taler eller forstår dansk, ledige der står til at få job, skal på efterløn, på barsel, i militæret eller i uddannelse udgør eksempler på grupper af ledige, hvor medarbejderne fremhæver, de ikke har meget at tale om i de intensive kontaktføreløb.

1.5.2 **Medarbejdernes oplevelse af de lediges modtagelse af indsatsen**

I relation til de lediges modtagelse af indsatsen giver medarbejderne udtryk for, at de ledige generelt set har modtaget forsøget positivt. De nyledige har overvejende accepteret forsøget, og ifølge medarbejderne har der ikke været mange problemer med, at de ledige ikke er mødt op eller lignende. Flere medarbejdere fortæller, at de ledige i flere tilfælde har givet udtryk for at føle sig heldige over at være kommet med i projektet, idet de ledige har følt, at de er blevet taget alvorligt og at de har fået hjælp til at finde arbejde og eventuelt gå nye veje. Videre vurderes det intensive kontaktføreløb at skabe en følelse af tryghed og tillid, idet de ledige kommer til at kende deres sagsbehandler bedre.

Resultaterne fra surveyundersøgelsen med de ledige underbygger dette resultat, idet ca. halvdelen af den del af målgruppen, som har været til mindst en samtale i jobcentret, generelt set er tilfreds med den hjælp og vejledning, de har fået i jobcentret. 60 % mener videre, at de er blevet taget seriøst af jobcentret, og ca. halvdelen mener, at det er godt, at jobcentret stiller krav. Surveyundersøgelsen viser

dog ingen forskel mellem deltagergruppen og kontrolgruppen i den generelle tilfredshed.

Dog eksisterer der grupper af ledige, der ifølge medarbejder har været kritiske overfor projektet gennem hele forløbet. Flere medarbejdere vurderer, at der er en lille tendens til, at folk med videregående uddannelser er mere negativt stillede overfor projektet end ledige med kortere uddannelse. Dette forklares med, at de højtuddannede i højere grad opfatter HiG2 som krænkende, idet de mener, at de godt kan klare sig selv. Også ledige, der ikke har en lang ledighedshistorik, og som er ledige for første gang i deres liv, eller ledige som er vant til ledigheden fordi de fx tilhører en sektor, hvor sæsonledighed er udpræget, vurderes i højere grad at opleve HiG2 negativt. Medarbejderne giver udtryk for, at disse grupper af ledige føler sig ramt af mistillid fra jobcentrets side, fordi disse ledige typisk regner med hurtigt selv at kunne komme i arbejde igen. Videre opleves folk med deltidsarbejde under forløbet at give udtryk for, at blive ramt uforholdsmæssigt hårdt af projektet, hvilket medarbejderne vurderer, kan bringe dem i en trodssituation overfor "systemet".

Yderligere opleves både højtuddannede samt kort/fagligt uddannede at være kritiske overfor de kollektive kontaktføløb. Informanterne vurderer, at begge grupper i højere grad har brug for konkrete redskaber og sparring end mere generelle jobsøgningskurser, der ofte har udgjort en del af de kollektive kontaktføløb.

1.5.3 **Hvad er det som virker – gør projektet det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats?**

Ser man separat på de fire projektføløb gør det sig overordnet gældende, at medarbejderne er mest positive overfor det intensive individuelle kontaktføløb (projekt B). Dette fordi det individuelle forløb vurderes at give et bedre kendskab til de ledige, hvilket gør det nemmere at spotte ledige med behov for en særlig indsats. I modsætning hertil vurderes de kollektive forløb ikke på samme måde at give mulighed herfor, idet de kollektive forløb typisk fordrer en mere generel tilgang til de ledige og da det endvidere ikke altid er alle ledige, der aktivt integreres i holddiskussionerne i de større grupper i projekt A og D. Således kan nogle ledige putte sig i mængden og det bliver derved sværere at spotte de ledige med problemer. Flere informanter fra de kollektive forløb fortæller således, at de ikke altid får en fornemmelse af og et kendskab til de ledige. Denne tilkendegivelse gør sig ligeledes gældende for informanterne i projektføløbet med fremrykket aktivering (projekt C), idet jobcentermedarbejderne i disse forløb afholder et kollektivt opstartsmøde samt en individuel samtale med de nyledige, hvilket ikke vurderes at skabe et solidt kendskab til de ledige, før de sendes i aktivering. Dette gør, at medarbejderne ikke i samme grad som i de intensive individuelle kontaktføløb kan spotte ledige, der har særlige behov.

Trods kritikken fremhæver informanterne visse positive elementer i det kollektive kontaktføløb og ved den fremrykkede aktivering. Eksempelvis kan fremrykket aktivering være med til at skabe motivation for at komme videre, mens en fordel ved de

kollektive kontaktførløb påpeges at være muligheden for et højt informationsniveau til de ledige, samt de netværk, som de ledige får opbygget undervejs i forløbet. Disse netværk skaber sammenhold, og hvor de ledige bakker hinanden op og sparrer med hinanden. Selvom informanterne vurderer det intensive individuelle kontaktførløb bedst, er der således visse styrker ved de andre projektførløb. Samlet set er det derfor en udbredt holdning blandt informanterne, at de fortrækker det individuelle kontaktførløb eller en kombination af individuelle samtaler og kollektive temamøder, informationsmøder, undervisningsmoduler eller lignende og eventuelt efterfølgende aktivering. Dette for at drage gavn af de positive elementer, der eksisterer på tværs af de fire projektførløb.

1.5.4 **Ændrer forsøget sagsbehandlerens rolle?**

I forhold til medarbejdernes oplevelse af, om deres rolle er ændret som følge af HiG2 gør det sig overordnet gældende, at medarbejdernes ikke finder, at deres rolle ændrer sig væsentligt. Dette skyldes sandsynligvis, at 5 ud af de medvirkende 11 jobcentre har kørt med intensive og individuelle kontaktførløb, hvor sagsbehandlerrollen i høj grad er sammenlignelig med den normale indsats. Blot med den forskel, at indsatsen under HiG2 ligger tidligere og er mere intensiv end den normale indsats.

Dog ændres medarbejdernes rolle i de kollektive forløb sig ofte markant. For jobcentermedarbejderne gør dette sig imidlertid kun gældende i 2 af jobcentrene, da de resterende 3 jobcentre med kollektive forløb (projekt A og D) har lagt indsatsen ud til eksterne leverandører. Blandt de eksterne leverandører er en sammenligning med den "almindelige" sagsbehandlerrolle sjældent relevant, da de eksterne leverandører typisk arbejder med en lang række forskelligartede projekter og målgrupper.

Ændringen i sagsbehandlerrollen i de 2 jobcentre skyldes dels, at medarbejderne sædvanligvis ikke står for kollektive forløb og dels, at der er flere virksomhedskonsulenter, som har stået for at varetage denne del af indsatsen. Sådan som den almindelige praksis er i mange jobcentre, ser virksomhedskonsulenterne ofte kun de ledige til et kort møde sammen med sagsbehandleren, hvorefter de får den lediges CV. På denne baggrund laver de et jobmatch mellem arbejdsgiver og arbejdstager. Således har de i den normale indsats ikke meget kontakt med de ledige. På denne vis medfører HiG2 en markant ændret rolle for de virksomhedskonsulenter der har forestået indsatsen, idet de kommer meget tættere på de ledige end normalt. Dette har positivt medført, at virksomhedskonsulenterne har haft nemmere ved at udvælge egnede ledige, når virksomhederne har ringet og efterspurgt arbejdskraft.

Hvis sagsbehandlerne i højere grad havde varetaget indsatsen i de kollektive forløb må det forventes, at sagsbehandlerne også i langt højere grad ville have oplevet en ændring af deres rolle. Som forsøget i praksis er gennemført i de deltagende jobcentre med kollektive er der kun få sagsbehandlere som reelt har haft mulighed for at sammenligne deres rolle før og under forsøget, fordi forsøget typisk er gennemført med en helt anderledes fordeling af ansvarsområder mellem medarbejdsgrupper og aktører, sammenlignet med den normale indsats.

1.5.5 Fremadrettede perspektiver på HiG2 – hvad kan gøres bedre?

Under forudsætning af at den endelige effektevaluering viser positive effekter af initiativerne i HiG2, giver erfaringerne med projektet anledning til en række overvejelser i forbindelse med eventuelle fremtidige initiativer omkring en fremrykket og intensiveret indsats over for de nyledige. På baggrund af den gennemførte kvalitative evaluering blandt forsøgets målgruppe af ledige, såvel som blandt sagsbehandlerne gives i det følgende en række anbefalinger i forhold til indarbejdelsen af erfaringerne fra HiG2 i beskæftigelsesindsatsen.

En vigtig pointe fra survey'en blandt de ledige var, at de ledige overordnet set er glade for den indsats de får i jobcentret, og mener at indsatsen, herunder vejledning og aktivering, er nyttig og relevant. Denne overordnede tilfredshed er dog i det store hele uafhængig af, om den ledige har deltaget i det ene eller andet delprojekt eller været i kontrolgruppen.

I tråd med informanternes positive syn på konceptet, er det evaluators vurdering, at der ud fra et sagsbehandlings- såvel som deltagertilfredsheds perspektiv er gode muligheder for at bruge intensive kontaktforløb først i de nyledige dagpengemodtagers ledighedsforløb. Denne anbefaling baserer sig på informanternes positive vurdering af det hurtige og intensive kontaktforløb, der vurderes at fastholde de lediges arbejdsmarkedsparathed. Dog skal en øget brug af tidlig opfølgning naturligvis ses i forhold til den opnåede effekt og de tilhørende omkostninger ved den intensiverede indsats.

Evalueringen peger imidlertid også på en række potentielle barrierer i forhold til implementeringen af den tidlige indsats. Det er evaluators vurdering, at et eventuelt fremtidigt ønske om at fremrykke indsatsen for nyledige må samordnes med den overordnede beskæftigelsespolitiske ramme i højere grad end det har været tilfælde i HiG2 projektet. Eksempelvis må HiG2 sammentænkes med den eksisterende praksis i jobcentre, så de enkelte indsatser i jobcentre supplerer hinanden. I relation til HiG2 betyder dette konkret, at den hurtige og intensive indsats i vidt omfang er gennemført i form af aktiviteter, der normalt først gøres brug af på et senere tidspunkt i dagpengemodtagernes ledighedsforløb. I det omfang man anvender en større del af den nuværende tilbudsvifte på et tidligere tidspunkt i ledighedsforløbene må det overvejes, om der bliver behov for nye, anderledes tilbudstyper senere i forløbene for de længerevarende sager.

Et potentielt problematisk element i forsøget er samarbejdet med eksterne leverandører, hvor en højere grad af forventningsafstemning mellem jobcentre og de eksterne parter må være at anbefale for at hindre de problemer, der opstår som følge af manglende dialog og koordination. Dette er dog formentlig en generel problemstilling i forbindelse med brugen af eksterne leverandører i beskæftigelsesindsatsen, som ikke knytter sig specifikt til en fremrykning af indsatsen.

I relation til den konkrete udformning af HiG2 må det på baggrund af medarbejdernes vurderinger anbefales, at en eventuel fremtidig fremrykket indsats tilrette-

lægges med fokus på det individuelle kontaktføreløb. Dette opleves at give en bedre forståelse for de ledige, der blandt andet gør det nemmere at spotte ledige med behov for en særlig indsats. De ledige deltageres vurderinger giver imidlertid ikke grundlag for at anbefale den ene type føreløb frem for den anden, da der ikke kan ses signifikante forskelle i hverken overordnet tilfredshed eller selvvalueret effekt.

Generelt må det anbefales, at en eventuel intensivering eller fremrykning af indsatsen udformes, så der tages hensyn til de forskelligartede behov, som de forskellige grupper af nyledige har. Disse forskelle i behov og forventninger træder tydeligere frem i den fremrykkede indsats end i den senere indsats. Det er evaluators vurdering, at der med fordel kan tænkes i en mere fleksibel udformning af en fremrykket indsats. Dette kan fx være i form af en differentieret indsats, hvor der eksempelvis også levnes mulighed for, at motiverede og selvkørende nyledige i højere grad selv får lov at styre deres føreløb under forudsætning af at de opretholder et højt niveau på deres jobsøgning, frem for at hele målgruppen skal deltage i på forhånd planlagte føreløb med fremmøde.

1.6 Rapportens struktur

Den resterende del af rapporten er struktureret som følger:

I *kapitel 2* redegøres der indledningsvist for hvorledes HiG2 er blevet implementeret og organiseret i de 11 medvirkende jobcentre i forsøget.

I *kapitel 3* sættes der fokus på en dybdegående afrapportering i forhold til undersøgelsens emner og hypoteser. Kapitlet falder i fire underafsnit:

- Medarbejdernes holdning til projektet – er medarbejderne positive overfor forsøget?
- Medarbejdernes oplevelse af de lediges modtagelse af indsatsen
- Hvad er det som virker – gør projektet det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats?
- Ændrer forsøget medarbejdernes rolle?

I *bilag 1* afrapporteres medarbejdernes vurdering af rammerne for deres arbejde med HiG2 i forhold til implementeringen og organiseringen af indsatsen i de enkelte jobcentre. Formålet med bilaget er at give et billede af de forhold, der ligger til grund for medarbejdernes vurdering af HiG2, men som ikke decideret omhandler de hypoteser og emner, som undersøgelsen baserer sig på.

2. Kort om organiseringen af HiG2 i de 11 jobcentre

HiG2 er, også indenfor de enkelte delprojekter, blevet implementeret på forskellig vis i de 11 jobcentre i forsøget. Tre af jobcentrene har valgt at lægge det intensive-rede kontaktføreløb ud til leverandører udenfor jobcentret, som enten er kommunale projekter eller private firmaer. Disse tre jobcentre har alle arbejdet med kollektive kontaktføreløb (projekttype A og D). Indsatsen i det individuelle kontaktføreløb (projekttype B) er for alle de deltagende jobcentres vedkommende blevet varetaget af medarbejdere i jobcentrene.

Mere uddybende er HiG2 blevet implementeret på følgende vis i de fire projektføreløb:

Projekt A – kollektivt forløb med samtaler hver uge:

Beskæftigelsesregion Nordjylland har som den eneste region stået for at koordinere indsatsen i forsøget – dette for de tre nordjyske jobcentre i forsøget: Jobcenter Hjørring, Frederikshavn og Brønderslev. Man har i Regionen i samarbejde med sagsbehandlere i forsøget udarbejdet et kollektivt og intensivt kontaktføreløb bestående af 10 moduler. Hvert modul har omhandlet et bestemt tema som eksempelvis 'rettigheder og pligter' eller 'brugen af netværk'. Det er forskelligt om jobcentrene selv har stået for at afholde modulerne eller om man har inddraget en ekstern leverandør. Jobcenter Hjørring og Frederikshavn har kørt forsøget selv, mens jobcenter Brønderslev har lagt det ud til AOF-Nord. Dog har jobcentret haft en afsluttende samtale med de ledige på baggrund af et statuspapir, som AOF-Nord har udarbejdet i samarbejde med den ledige. Regionen har støttet op om projektet med netværksmøder.

Projekt B – Individuelt forløb med samtaler hver anden uge:

Det individuelle kontaktføreløb i HiG2 er blevet igangsat i fem jobcentre: Jobcenter Gribskov, Holbæk, Roskilde, Vallensbæk-Ishøj samt Vordingborg, hvor evaluator har gennemført interviews med medarbejdere i fire ud af de fem jobcentre. I alle fem jobcentre er indsatsen i kontaktføreløbet varetaget af medarbejdere i jobcentrene.

Projekt C – Fremrykket aktivering efter 13 uger:

Indsatsen i projekt C er blevet implementeret i Jobcenter Århus, der indgår som det eneste jobcenter i denne projekttype. HiG2 er her blevet implementeret som et 13 ugers forløb bestående af et 4 ugers jobsøgningsforløb, 5 ugers individuel afklaring og 4 ugers praktik. Forløbet består af en kombination af holdundervisning, individuelle møder med en konsulent fra Mercuri Urval og 4 ugers praktik.

De ledige bliver 6-8 uger efter tilmeldingen til jobcentret indkaldt til et møde, hvor de tilmeldes aktiveringsforløbet på 13 uger. Konkret har forsøget forløbet således, at

jobcentret først giver en fælles introduktion til de nyledige, hvor de præsenteres for en række mulige forløb, som de kan vælge. Herefter kommer de ledige til en individuel samtale med en jobkonsulent, hvor de får lavet individuelle jobplaner, der udarbejdes på basis af en sammensætning af forløb fra 8 forskellige udbydere. Århus Jobcenter har i løbet af forsøget lavet opfølgning, hvor man har besøgt de ledige hos udbyderne. Hvis de ledige fortsat står uden arbejde efter de 13 uger ses der i opfølgningen på, om der eksisterer barrierer, der hindrer den ledige i at få arbejde, og som skal imødegås med en særlig indsats.

Projekt D – Kollektivt forløb med ugentlige samtaler samt fremrykket aktivering:

Projekt D er blevet igangsat i Jobcenter Vejle og Esbjerg. Begge jobcentre har fået en ekstern leverandør til at stå for de kollektive forløb. I Vejle har *Produktionshuset* varetaget indsatsen i den kollektive del af forløbet med ugentlige møder. Produktionshuset leverer normalt en basisydelse, hvor de står for straksaktivering i Vejle kommune. I Esbjerg har man ligeledes lagt indsatsen ud og benyttet et privat firma til at varetage det kollektive forløb. Herefter er de ledige for begge jobcentres vedkommende kommet videre i aktivering hos eksterne leverandører.

3. Undersøgelsens resultater

I nærværende kapitel afrapporteres undersøgelsens resultater således, at analysen af de tre hypoteser og fem emner behandles under fire hovedoverskrifter:

- Medarbejdernes holdning til projektet – er medarbejderne positive overfor forsøget?
- Hvordan modtager de ledige indsatsen?
- Hvad er det som virker – gør projektet det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats?
- Ændrer forsøget sagsbehandlerens rolle?

3.1 Medarbejdernes holdning til projektet – er medarbejderne positive overfor forsøget?

Ses der på medarbejdernes holdning til projektet, gør det sig overordnet gældende, at informanterne i udbredt grad er positive overfor selve konceptet i HiG2. Grundlæggende betragtes forsøget som et korrekt initiativ, der kan være med til at hindre en længere ledighedsperiode for de nyledige, idet de ledige hurtigt bekræftes i, at de er arbejdsmarkedsparete. På denne vis er der bevågenhed omkring det at være ledig, og det signaleres, at dette er noget, som de nyledige skal tage seriøst. Videre fastholdes de ledige i HiG2 gennem den intensive indsats i deres arbejdsmarkedsperspektiv, og med de hyppige samtaler er der således en vedvarende mulighed for opfølgning, idet medarbejderne kan huske de lediges sager, og hvad der er sket fra gang til gang. På denne måde holdes de ledige til ilden.

"Jeg synes grundtanken er kanon. Det er et fuldstændig korrekt initiativ. Der er ingen grund til, at man skal gå ledig i et halvt år"
- Sagsbehandler i projekttype D

Yderligere vurderer medarbejderne HiG2 positivt, idet det intensive kontaktføreløb med de hyppige møder giver en god kontakt til de ledige, hvor medarbejderne i langt højere grad end normalt får et kendskab til de ledige. Som flere medarbejdere udtaler, så giver HiG2 basis for et tættere forhold til de ledige, hvor man får et kendskab til de lediges kvalifikationer, hvor de er i deres liv, og om der eventuelt er problemer ud over ledigheden, som der skal arbejdes med. En medarbejder fortæller eksempelvis, at man har spottet læse/stavesvage samt folk med psykiske problemer, hvor man hurtigere end normalt har fået øje på disse problemer. Dette kendskab til de ledige gør det nemmere, at hjælpe de ledige, idet det giver en bedre mulighed for at tilpasse opfølgningen til de lediges behov. Et bedre kendskab til de ledige giver endvidere helt generelt bedre mulighed for at matche de ledige med de eksisterende jobmuligheder. På baggrund af ovenstående vurderes HiG2 at have nogle helt klare styrker sammenlignet med den "normale" indsats.

Fleere medarbejdere påpeget også, at de synes det er givtigt at arbejde med gruppen af nyledige, idet denne gruppe af ledige som oftest tror på, at de kan komme i arbejde. Det at de ledige er motiverede gør, at medarbejderne føler, at de kan rykke ved de ledige, og dermed at deres arbejde har en betydning og en effekt. Således påpeger flere medarbejdere, at det er spændende at arbejde med mennesker, der ikke er "så præget af ledighed, som mange andre grupper er" (Medarbejder i projekt C). På denne vis føler medarbejderne, at de får noget ud af at arbejde med gruppen af nyledige dagpengemodtagere.

Dog afhænger vurderingen af HiG2 af de konkrete erfaringer som medarbejderne har gjort med forsøget. Organiseringsproblemer, barrierer i den beskæftigelsespolitiske ramme og i jobcentrenes eksisterende praksis samt samarbejdsproblemer mellem jobcentrene og eksterne aktører udgør her nogle af de problemområder, som smitter negativt af på medarbejdernes vurdering af forsøget.¹ I særdeleshed de medarbejdere, der har haft ansvaret for HiG2 i de tilfælde, hvor der har været samarbejdsproblemer mellem jobcentret og de eksterne leverandører, vurderer projektet negativt som følge af de opgaver, der følger rollen som tovholder for forsøget.

Ud over dette kommer flere medarbejdere med en kritik af udformningen af initiativet. Kritikken centrerer sig i overvejende grad om en vurdering af HiG2 som væ-

"For mig er det helt kanon. Der er nogen, der tager fat i de ledige, tager dem alvorligt og ser dem i øjnene. Men det har været for ensrettet"

- Medarbejder i projekttype D

rende for standardiseret idet, der ikke tages højde for, at der eksisterer forskellige grupper af ledige, hvilket skaber et behov for en differentieret indsats. Det generelle indtryk fra sagsbehandlerne er, at det er svært at håndtere en så bred målgruppe som de nyledige udgør under samme type indsats fx i rent kollektive forløb eller via fremrykket aktivering. Vurderingen er, at når dette forsøges, vil indsatsen ikke være lige relevant for alle dele af målgruppen.

Samtidig vurderer medarbejderne, at HiG2 ikke er relevant overfor hele målgruppen af nyledige, idet der eksisterer grupper af ledige for hvem, indsatsen ikke vurderes at udgøre en forskel. Specielt hvad angår nyledige, der ikke taler eller forstår dansk vurderer sagsbehandlerne, at indsatsen ofte ikke er hensigtsmæssigt, idet disse ledige ikke får et ordentligt udbytte af forløbet. Videre eksisterer der ledige, der er undervejs i længere ansættelsesprocesser. I et eksempel som en medarbejder kommer med, var en ledig igennem en ansættelsesproces, hvor der gik 8 uger før kontakten var på plads, men hvor den ledige fortsat kom til samtaler hver 14. dag. Medarbejderen på denne sag oplevede, at der ikke rigtig var noget at snakke om til samtalerne, hvorfor det anbefales, at det fremover bliver muligt at fritage ledige fra den intensive indsats, når der ikke vurderes at være et formål med samtalerne. Dette vurderes også at gøre sig gældende for de ledige, der står til at skulle på efterløn, på barsel, i militæret eller i uddannelse mv. Således lægger medarbejderne op til overvejelser omkring, om det er alle ledige, der har behov for den intensive indsats i HiG2.

¹ For en uddybning heraf se bilag 1

3.2 Medarbejdernes oplevelse af de lediges modtagelse af indsatsen

I relation til de lediges modtagelse af indsatsen giver medarbejderne udtryk for, at de ledige generelt set har modtaget forsøget mere positivt, end medarbejderne havde forventet. Den positive vurdering af de lediges modtagelse af indsatsen baserer sig på, at der blandt de interviewede medarbejder ikke har været en oplevelse af, at de ledige har udøvet modstand mod projektet. På den måde, har de nyledige overvejende accepteret forsøget, og ifølge medarbejderne har der ikke været mange problemer med, at de ledige ikke er mødt op eller lignende.

Ses der på medarbejdernes oplevelse af de lediges positive modtagelse af indsatsen, fortæller medarbejderne, at de ledige i flere tilfælde har givet udtryk for at føle sig heldige, fordi de er kommet med i projektet. De ledige har følt det som en "ekstra service", hvor de er blevet taget alvorligt og hvor de har fået hjælp til at finde arbejde og eventuelt gå nye veje. En medarbejder fortæller, at et af de mest centrale forhold ved HiG2 er, at de ledige føler, at de fået en sagsbehandler, som er deres, og hvor de kan sige: "det er hende, der har min sag". De ledige vurderes på denne baggrund at føle sig trygge og opbygge en større tillid til sagsbehandleren, de åbner sig mere op, og føler sig også mere forpligtet overfor sagsbehandleren. Flere medarbejder fortæller i tråd hermed, at de ledige har ringet ind til jobcentrene og fortalt, at de er kommet i arbejde, hvilket medarbejderne normalt ikke oplever. Dette viser, at de ledige gerne vil vise deres sagsbehandler, at de har haft succes, og at de ledige på denne vis påtager sig et ansvar og udviser et andet engagement, end medarbejderne sædvanligvis oplever.

Medarbejderne vurderer, at der i særdeleshed eksisterer én gruppe af ledige, der

"Nogle synes at det er ok at komme i gang hurtigt fordi de var glade for ikke at synke ned i sofaen"

- Sagsbehandler i projekttype D

har været positive overfor forsøget. Dette er den gruppe af ledige, der ved, at de har svært ved at komme i arbejde igen – enten fordi de befinder sig i en sektor med høj ledighed eller fordi de har en ledighedshistorik og derved en erfaring med, at deres motivation for at komme tilbage til arbejdsmarkedet falder jo længere tid, de er ledige. HiG2 opleves at blive modtaget positivt at denne gruppe nyledige,

der har behov for støtte og et skub i forhold til at bevare motivationen og troen på, at de kan komme tilbage på arbejdsmarkedet.

Selvom de ledige overvejende vurderes at have modtaget HiG2 positivt, fortæller medarbejderne, at mange af de ledige i starten af forsøget var skeptiske overfor HiG2. Informanterne i undersøgelsen fortæller, at de ledige ofte er mødt op til de første møder med fordomme, og at flere har været bange for, at man begynder at pille i deres privatliv eller i økonomien, eller de har hørt historier om, at "jobcentrenes indsats er noget forfærdeligt noget, hvor man sidder i rundkreds". Når de ledige imidlertid er blevet ordentlig informeret om, hvad der skal foregå, hvad de kan få ud af forløbet og de kommer i gang med det, så oplever medarbejderne, at negativiteten er forstummet. Nogle ledige har været meget begejstrede, mens andre har stillet spørgsmålstejn ved, hvorfor netop de skulle deltage, når de kunne se, at de-

res nabo fx ikke skulle, eller de har givet udtryk for, at det "godt nok er tit, at vi skal komme".

Videre er der en gruppe af ledige, der gennem hele forløbet har været mere kritiske overfor projektet. Flere medarbejdere vurderer, at der er en lille tendens til, at folk med videregående uddannelser er mere negativt stillet overfor projektet end ledige med kortere uddannelse. Dette fordi de i højere grad opfatter HiG2 som krænkende, idet de føler, at det er deres liv, og at de godt kan klare sig selv. Nogle føler sig vrede over at blive indkaldt så hurtigt. De har troen på at finde arbejde og føler sig umyndiggjort ved ikke at få lov til at prøve selv. Videre vurderer flere medarbejdere, at de højtuddannede har sværere ved at finde jobs, der er egnet til dem, hvorfor de er mere kritiske og til tider frygter at blive aktiveret i noget, som de ikke finder passer til dem. Flere medarbejdere påpeger dog, at det er positivt, at de ledige kan få hjælp til at se nye muligheder.

Også ledige, der ikke har en lang ledighedshistorik og som er ledige for første

"Der er nogen, som har brokket sig lidt over at blive indkaldt efter 14 dages ledighed. Det er særligt dem, der ikke har været ledige i mange år – måske i 20 år. Så kan det føles rigtig træls at blive indkaldt efter 14 dages ledighed – og så samtidig blive truet i brevet"

- Sagsbehandler i projekttype D

gang i deres liv eller ledige, som er vant til ledigheden fordi de fx tilhører en sektor, hvor sæsonledighed er udpræget, vurderes at opleve HiG2 negativt. Medarbejderne giver udtryk for, at denne gruppe af ledige føler sig udsat for mistillid og "forvaltet" af jobcentre, fordi de er vant til at klare det selv eller fordi de regner med hurtigt at kunne komme i arbejde igen. Derfor går denne gruppe ofte ind i forsøget med en lille grad af motivation, hvorfor nogle jobcentre har valgt at vise dem tillid og i højere grad lade disse ledige tage selvstændigt ansvar for egen jobsøgning. Jobcentre afholder i disse tilfælde stadig den påkrævede kontakt, men kontakten tager mere form af et tjek af, om den ledige lever op til de opstillede krav. De medarbejdere, der har arbejdet

med at lade visse grupper af ledige selvstændigt finde jobs, vurderer at dette har fungeret godt.

Et yderligere karakteristika, som medarbejderne vurderer spiller ind på de lediges modtagelse af indsatsen, er de lediges fremtidsperspektiver. Medarbejderne beskriver fx, at der eksisterer en gruppe af ældre nyledige, der er blevet ledige i en høj

"Efterlønnere er ikke særlig begejstrede. De vil jo bare vente på at de kommer på efterløn. Men den går ikke under det her forsøg – ingen kan gemme sig"

- Sagsbehandler i projekttype B

alder fx som 58-59-årige. Denne gruppe kan typisk ikke begribe, at man bruger tid på dem, da de ikke tror på, at de kan komme i arbejde. De tænker efterløn eller pension, og bliver irriterede over at skulle indgå i indsatsen, idet de føler, at de bliver bedt om at søge et nederlag, idet de ikke mener at kunne få et arbejde. Medarbejderne beskriver, at det kræver en ekstra indsats at motivere disse ledige til at søge arbejde. Der fremkommer i undersøgelsen eksempler på folk, der er blevet ledige, men som står til at skulle gå på

efterløn blot få måneder efter, at de er blevet indkaldt til kontaktføreløbet i HiG2. Flere af informanterne påpeger, at det ikke er relevant, at inkludere denne gruppe af ledige i projektet. Dette vurderes også at gøre sig gældende for den gruppe af ledige, der ved, at de har et arbejde, som de skal starte på eller dem, der skal på bar-

sel, i militæret eller i uddannelse mv. Disse reagerer typisk negativt på HiG2, idet de mener, at de bliver fejlplaceret, og at forsøget er spild af tid for dem.

I relation til gruppen af ældre ledige beskriver nogle medarbejdere dog positivt, at de ældre ledige med HiG2 ikke kan gemme sig længere, men at de nu kommer ud og får søgt arbejde, hvor de på den nuværende (traditionelle) ordning ville have lettere ved at "gemme" sig til de kan gå på efterløn. En medarbejder beskriver en succeshistorie, hvor hun oplevede en ældre ledig, som troede, at han ikke kunne komme ind på arbejdsmarkedet igen, idet han ikke regnede med, at der var behov for ham. Gennem den tidlige indsats har det imidlertid været muligt for medarbejderne at bakke de ældre op i jobsøgningen og gøre dem opmærksomme på, at de stadig har en mulig plads på arbejdsmarkedet. Enkelte ældre, som manden i dette tilfælde, har som følge heraf ændret fremtidsudsigter således, at de nu ønsker at blive et par år mere på arbejdsmarkedet frem for at gå på efterløn.

Ud over ovenstående eksisterer det også en gruppe af ledige, der har en faktisk arbejdsmarkedstilknytning i form af deltidsarbejde under forløbet. HiG2 indbefatter personer, der har deltidsbeskæftigelse på mindre end 30 timer pr. uge, og konkret har denne definition af målgruppen medført, at deltagerne i forsøget i visse tilfælde har måttet tage fri fra deres deltidsarbejde for at møde op til de obligatoriske kontaktføreløb i HiG2. Der eksisterer også eksempler på personer, der er kommet fra natarbejde som rengøringsarbejdere, og derefter har skullet direkte i aktivering. I relation hertil er det medarbejdernes vurdering, at denne gruppe af ledige føler, at de rammes uforholdsmæssigt hårdt, hvilket kan bringe dem i en trodssituation overfor "systemet", hvor de kan blive vanskelige at arbejde med.

3.3 **Ændrer forsøget sagsbehandlerens rolle?**

Når det kommer til medarbejdernes oplevelse af, om deres rolle ændres i HiG2 sammenlignet med normalt, gør det sig overordnet gældende, at de fire projektyper i HiG2 i forskelligt omfang afviger fra sagsbehandlerens rolle og opgaver i den normale praksis i jobcentrene. Typisk oplever medarbejderne i HiG2 dog ikke, at sagsbehandlerrollen ændrer sig i forhold til normalt – dette sandsynligvis fordi 5 ud af de medvirkende 11 jobcentre har kørt med intensive og individuelle kontaktføreløb, hvor sagsbehandlerrollen i høj grad er sammenlignelig med den normale indsats. Blot er der den forskel at HiG2 ligger tidligere og er mere intensiv.

I en stor del af tilfældene ændres sagsbehandlerens rolle sig således ikke, hvilket også gør sig gældende for projektype C, der med det fremrykkede aktiveringsforløb (uden et intensiveret kontaktføreløb) ikke ændrer andet, end at sagsbehandlerne har et møde eller to med den nyledige, før vedkommende sendes i aktivering.

Grundlæggende gør det sig også gældende, at medarbejderne oplever, at de skal have de samme forudsætninger som normalt for at varetage indsatsen i HiG2. At man er i stand til at møde og skabe kontakt til de ledige, at man er lydhør og anerkendende, ikke taler ned til de ledige og kan vække tillid, fremhæves af medarbejderne selv, som de mest centrale forudsætninger for medarbejderne i forsøget. Vide-

re fremhæves det, at man skal kunne håndtere målgruppen herunder vejlede, og arbejde målrettet med de ledige, men at man også skal være klar til at sige stop og markere, at der er visse ting i systemet, der ikke kan laves om på, blot fordi de ledige ønsker det.

I modsætning til ovenstående ændres medarbejdernes rolle i de kollektive forløb sig ofte markant. Dette gør sig dog kun gældende i 2 jobcentre, da de resterende 3 jobcentre med kollektive forløb (projekt A og D) har lagt indsatsen ud til eksterne leverandører, for hvem en sammenligning med den "almindelige" sagsbehandlerrolle ikke er mulig. Ændringen i sagsbehandlerrollen for de 2 jobcentre skyldes dels, at medarbejderne sædvanligvis ikke står for kollektive forløb og dels, at der er flere virksomhedskonsulenter, som har stået for at varetage denne del af indsatsen. Sådan som den almindelige praksis er i mange jobcentre, ser virksomhedskonsulenterne ofte kun de ledige til et kort møde sammen med sagsbehandleren, hvorefter de får den lediges cv. På denne baggrund laver de et jobmatch mellem arbejdsgiver og arbejdstager. Således har de ikke meget kontakt med de ledige. På denne vis medfører HiG2 en markant ændring i visse medarbejders rolle, idet de kommer meget tættere på de ledige end normalt. Dette har positivt medført, at virksomhedskonsulenterne har haft nemmere ved at udvælge egnede ledige, når virksomhederne har ringet og efterspurgt arbejdskraft.

Et forhold der ikke er besluttet har ændret sagsbehandlernes rolle, men som ikke

"Noget af det bedste ved projektet har været at arbejde med en gruppe, hvor man rykker noget, og hvor man kan se, at der sker noget. Det er rart som sagsbehandler"

- Sagsbehandler i projektype B

desto mindre har medført en ændring for medarbejderne i deres daglige arbejde er det tidligere omtalte forhold, at medarbejderne med HiG2 kommer til at arbejde med en mere motiveret gruppe af ledige. Dette har i flere tilfælde været med til at højne motivationen i jobcentrene generelt, idet det har fungeret som en drivkræft for medarbejderne at være vidner til en hurtigere virkning af indsatsen overfor de ledige.

3.4 **Hvad er det som virker – gør projektet det lettere at "spotte" de ledige med behov for indsats?**

I rapportens følgende afsnit redegøres der for de såvel positive som negative sider, der eksisterer ved de forskellige aktiviteter i forsøget. Dette sker gennem en analyse af medarbejdernes vurdering af indsatsen i forsøget i forhold til elementerne i de fire forskellige kontaktføløb i HiG2: den intensive indsats, de individuelle og kollektive kontaktsamtaler samt den fremrykkede aktivering. Herunder belyses medarbejdernes vurdering af muligheden for at spotte de ledige med behov for særlig indsats i de forskellige kontaktføløb.

3.4.1 Vurdering af de intensive kontaktføreløb

Det intensive kontaktføreløb er grundlæggende for HiG2, og kernen i indsatsen da det går på tværs af projekttyperne – dette dog med undtagelse af projekttipe C, der udelukkende består af et fremrykket aktiveringsforløb.

Overordnet har medarbejderne positive vurderinger af det intensive forløb, hvilket også er fremgået i afsnittet om medarbejdernes holdning til projektet. Ifølge informanterne i undersøgelsen er det intensive kontaktføreløb overordnet godt fordi de ledige bliver tilknyttet et fastsat forløb, der kræver, at de skal stå op om morgenen, idet de er forventet et sted. Dette er med til at fastholde de ledige i at være arbejdsmarkedsparete. Yderligere fremhæver informanterne, at den tidlige opstart af det intensive forløb først i de lediges ledighedsforløb bevirker, at man får speeden processen op. På et meget tidligt tidspunkt bliver de ledige gjort opmærksomme på, hvad de kan samt hvad der er deres pligt og deres ret. Videre får de mulighed for at stille spørgsmål, hvis de har nogle, så der ikke er uafklaretheder, der kan fungere som barrierer for jobsøgningsprocessen. Endvidere får de ledige, afhængig af det mere specifikke indhold i kontaktføreløbende, mulighed for at få opfrisket hvordan man skriver ansøgninger, går til jobsamtaler eller de får mulighed for sparring i forhold til hvilke jobs, der kan være relevante at søge. På denne vis bliver de nyledige klædt godt på tidligt i deres ledighedsforløb.

"Det, at de kommer en gang om ugen gør, at de ved, at der er nogen, der interesserer sig for dem. Vi har gjort meget for motivationen. Vi er interesseret i, hvordan det går. Det er ikke bare at svinge pilsken"

- Sagsbehandler i projekttipe A

Grundlæggende for medarbejdernes vurdering af det intensive forløb er opfattelsen af, at de oplever at have fået et andet og mere informeret og tillidsfuldt forhold til de ledige, idet de ser dem så ofte som er tilfældet i det intensive kontaktføreløb. Det er her medarbejdernes vurdering, at det intensive forløb skaber basis for et tættere forhold til de ledige og dermed en bedre forståelse for såvel udviklingen i de lediges jobsøgning som for hele deres livssituation. Dette kendskab til de ledige gør det nemmere, at hjælpe de ledige, samt at matche de ledige med de eksisterende ubesatte jobs.

Videre er det informanternes opfattelse, at det grundet de korte intervaller mellem møderne med de ledige er nemmere at huske sagerne. På denne vis er det nemmere at følge op på sagerne og spørge ind til, hvordan det eksempelvis gik til den sidste jobsamtale eller lignende. På denne vis holdes jobsøgningen i gang og de ledige får støtte i processen.

3.4.2 Vurdering af de kollektive forløb

Ser man på det kollektive kontaktføreløb (projekt A og D) eksisterer der ifølge informanterne såvel positive som negative sider ved dette forløb. Overordnet centrerer disse sig om følgende temaer:

- De kollektive kontaktforløb skaber mulighed for netværk
- De kollektive forløb indbefatter et højt informationsniveau og en general tilgang til de ledige
- De kollektive forløb dækker ofte over en stor spændevidde blandt de ledige, hvilket giver problemer med målretningen af forløbet

Muligheden for netværk

Ifølge informanterne er den største styrke ved de kollektive forkøb de netværk, som de ledige får opbygget undervejs i forløbet. Flere af de kollektive forløb er blevet udformet således, at der har været aktiviteter, hvor de ledige har skullet sparre med hinanden. Ideen hermed er, at de ledige finder sammen i grupper, hvilket skaber tryghed og binder dem tæt sammen. Godt nok fremhæver flere, at de ledige i starten gav udtryk for, at de følte, at de er en stor flok, hvilket kan gøre dem utrygge, men undervejs i forløbet lærer de hinanden at kende og så åbner de op. Et par informanter i de kollektive forløb fremhæver, at det netop er styrken ved de kollektive forløb, at de ledige kan bruge hinanden i stedet for, at de ledige blot sidder overfor en sagsbehandler, hvor der blot er to sæt øjne på en given sag.

"Det binder dem sammen, at de er i samme båd. Og det går op for dem i forløbet"

- Medarbejder i projekttype D

På denne baggrund udtaler flere af informanterne, at forløbet har været en øjenåbner for mange af de ledige, idet der skabes et sammenhold og en fast gruppe, som kan hjælpe hinanden, hvor man bakker hinanden op i at søge jobs og fastholder hinanden – der eksisterer sågar eksempler på, at man konkurrerer om at komme i job. Videre fortæller en medarbejder, at et positivt forhold ved de kollektive forløb er den motivation det kan give på holdet, når de ledige erfarer, at en anden af de ledige fra holdet er gået i arbejde.

Højt informationsniveau og generel tilgang til de ledige

Endnu et positivt træk ved det kollektive forløb er, at det skaber mulighed for et højt informationsniveau. Fx kan man fortælle alle nyledige om det lokale arbejdsmarked, om de pligter og de rettigheder, der følger deres situation osv.

I relation til det høje informationsniveau kan det påpeges, at surveyundersøgelsen viste, at når det kommer til jobcentrenes evne til at udstyre de ledige med redskaber til jobsøgningen, vurderer deltagerne i de kollektive forløb (A og D) i højere grad end kontrolgruppen, at de er blevet udstyret med sådanne redskaber. I tråd hermed vurderer medarbejderne, at de ledige i de kollektive forløb får gode redskaber, der på sigt potentielt kan betyde, at de vil gå hurtigere i arbejde, såfremt de skulle blive ledige igen.

Bagsiden af det høje informationsniveau og af det, at samle mange til de samme informationer, er imidlertid, at der ikke levnes mulighed for at tage fat på de individuelle problemstillinger, som de ledige har. På denne vis bliver forløbet mere gene-

"Vi måtte ikke lave individuelle samtaler for vi måtte ikke lave individuelle sagsbehandlinger. Jeg er ikke godt til bare at afvise folk. Fx kørte vi et modul med ansøgninger. Bagefter var der nogen der kom, og gerne ville have hjælp til deres ansøgning. Der måtte jeg sige nej. Det er bagdelen. Jeg måtte gøre det generelt. Men så sagde jeg, at de kunne komme og få hjælp på mit kontor efterfølgende.

- Medarbejder i projekttype A

rejt, end hvad flere af medarbejderne finder godt. I tråd hermed fremhæves det, at den største svaghed ved det kollektive forløb i HiG2 har været, at der ikke har været mulighed for, at man har kunnet pille ledige ud og give dem individuelle samtaler i stedet. Dette kan fx være de ledige, der er negativt stemt overfor projektet, så de ikke spreder dårlig stemning på holdene.

I tråd med citatet, føler størstedelen af medarbejdere i de kollektive forløb ikke, at et udelukkende kollektivt forløb er tilstrækkeligt, hvorfor de efter forløbene har lavet individuelle aftaler med de ledige for at efterkomme det behov for hjælp, som de ledige efterspørger. På denne vis anses de kollektive forløb for at være fordelagtige, når det kommer til at give de ledige generelle informationer, men det vurderes ikke at fungere alene. Derimod er informanterne i

undersøgelsen i udpræget grad enige om, at forløbet skal suppleres af individuelle samtaler, der giver rum for at diskutere de lediges individuelle problemstillinger.

Stor spændevide blandt de ledige på holdene – problemer med målretning

Ud over problemstillingen med en for generel tilgang til de ledige, viser erfaringerne i forsøget videre, at de kollektive hold hurtigt kan komme til at dække over en for stor spændevide blandt de ledige.

"Udfordringen er, at der sidder direktør Petersen og så mekaniker Ole, der måske drikker lidt. Princippet i at køre de kollektive forløb er problematisk, idet målgruppen ikke er ens. Der sad folk, der var tunge og folk, der var ekstremt begavede. De er godt nok lige ledige, men det er svært at fange dem alle"

- Medarbejder i projekttype D

Som citatet illustrerer, bliver det svært at målrette de kollektive forløb, når spændevidden er stor. I forlængelse heraf viser undersøgelsen, at flere af holdene i de kollektive forløb i visse tilfælde har inkluderet omkring 50 personer. Specielt i disse store gruppesammenhænge opleves spændevidden mellem de ledige på holdet at blive alt for udtalt. Konsekvensen bliver, at det ikke er alle ledige, der kommer til at sige noget, og at dem der siger noget som oftest er dem, der er de mest begavede og dem, der har mod. Resten putter sig, og har god mulighed for at gøre dette på holdene.

I forlængelse af problemerne med at målrette undervisningen har det også vist sig svært at fange alle på holdene, idet der sidder ledige, der kender til det tema, der er på dagsordenen, hvorfor disse bliver svære at engagere i forløbet. Videre er der nogen, der ikke kan se fordelene, hvilket eksempelvis opstår med moduler målrettet hvordan man skriver ansøgninger. Oftest søger fx håndværkere ikke job gennem ansøgninger, men ved at dukke op og tale med arbejdsgiveren. Derfor har de ikke samme behov for at følge et modul omkring hvordan man skriver ansøgninger, hvorfor de finder det irrelevant og motivationen mindskes. Dette er resultatet i, at man i de kollektive forløb har oplevet, at de kortere/fagligt uddannede har været negativt stillet overfor projektet.

På denne baggrund er flere af informanterne inde på, at det kunne være en ide at dele de ledige op, så man laver mindre hold for forskellige segmenter - eksempelvis håndværkere for sig og akademikere for sig. En mulighed er også, at man supplerer det kollektive forløb med individuelle samtaler eller coaching til visse ledige som eksempelvis ledere/chefer, der ofte ikke vurderes at få et særligt stort udbytte af de mere generelle informationer og øvelser på de kollektive forløb. Dette skal specielt ses i lyset af, at de ledige generelt vurderes at have modtaget forsøget positivt, men at dem, der har været mest negative overfor forløbet hovedsageligt har været nyledige med længere uddannelser. Ifølge medarbejderne vil denne gruppe af ledige hellere have individuelle samtaler, idet de har brug for mere konkrete redskaber, som de kan arbejde med.

I relation til ovenstående skal det dog påpeges, at det ikke er i alle de kollektive forløb, hvor grupperne har været så store. Således eksisterer der også eksempler på kollektive forløb, hvor holdene har været mindre end i ovenstående eksempel, og hvor målretningen som følge heraf har været nemmer og hvor kontakten til de ledige ligeledes har været tættere.

3.4.3 Vurdering af de individuelle forløb

Ser man på de individuelle forløb (projekt B) gør det sig overordnet gældende, at dette forløb minder mest om sagsbehandlernes normale praksis – blot at indsatsen er intensiveret og falder på et tidligere tidspunkt end normalt. Overordnet omhandler informanternes vurdering af de individuelle forløb følgende temaer:

- De individuelle forløb giver bedre forståelse for de lediges behov
- De individuelle forløb giver bedre mulighed for at spotte ledige med særlige behov

De individuelle forløb giver bedre forståelse for de ledige

"Når man opnår et bedre kendskab til hvad de ledige rent fagligt og menneskeligt, så får man som sagsbehandler øje op for at kunne pege på flere relevante jobmuligheder for den ledige. Den ledige får flere dimensioner for os. Det gør det også lettere at fastholde dem – at bakke dem op i det."

- Sagsbehandler i projekttype B

Som tidligere fremhævet i vurderingen af det intensiverede forløb, oplever medarbejderne, at de individuelle møder mellem sagsbehandler og ledig, hvor samtalen gennemføres hver 14. dag, giver medarbejderne en bedre forståelse for de ledige – både hvad angår deres kompetencer, men også når det kommer til deres ønsker til job og karriere. Det betyder, at medarbejderne har lettere ved at rådgive den ledige og give den ledige sparring i forhold til arbejdsmarkedsmulighederne. Samtidig er det en fordel for medarbejderne, når der er kortere tid mellem samtalerne, idet det gør det lettere for dem at huske de enkelte sager.

I flere af jobcentrene fortæller medarbejderne, at man har været påpasselige i forhold til ikke at få skabt "for venkelige" forhold overfor de ledige, hvorfor de har arbejdet med rotationsrunder, for at

sikre en professionel relation samt for at give de ledige muligheden for at få forskellige øjne på deres sag. De medarbejdere, der har arbejdet med disse rotationsrunder vurderer ordningen positivt, idet den har dannet grundlag for en høj grad af vidensdeling mellem medarbejderne, da alle har haft kendskab til de lediges sagsstammer i HiG2, og som på denne baggrund har sparret meget med hinanden under forløbet. I disse tilfælde må det dog antages, at sagsbehandlerne ikke får et lige så tæt forhold til de ledige, som i de jobcentre, hvor det er den samme medarbejder, der varetager sagsbehandlingen, hvilket netop er pointen med rotationsrunderne.

De individuelle forløb giver bedre mulighed for at spotte ledige med særlige behov

I forhold til at få en bedre forståelse for de ledige vurderer informanterne, at de ledige gennem den tætte kontakt i de hyppige individuelle samtaler får mere tillid til sagsbehandlerne og derved åbner sig mere op, hvilket vurderes at være en stor fordel for medarbejderne, der på denne vis får et bedre kendskab til de ledige.

At der opbygges et tættere og mere tillidsfuldt forhold mellem medarbejderne og de ledige gør ifølge informanterne, at den ledige tidligere i forløbet end normalt deler personlige forhold med sagsbehandleren vedrørende mere tabubelagte emner som psykiske sygdomme eller læse/stave-vanskeligheder. En medarbejder fortæller, at der er mange ledige, som enten er blevet fyret eller har sagt op og derfor kommer i jobcentret, men hvor det er svært at se, om de måske har sagt op eller er blevet fyret, fordi de har et psykisk problem. Dette kommer i højere grad frem, når man ser de ledige oftere, fordi de åbner sig mere op og har sværere ved at skjule eventuelle problemer, som de måtte kæmpe med. På denne vis er det individuelle intensive forløb med til at spotte de ledige, der har særlige behov på et tidligt tidspunkt, hvorefter der kan sættes målrettet ind overfor problemområderne.

Hermed ikke sagt, at de kollektive kontaktføløb samt forløbene med fremrykket aktivering ikke medvirker til at give et bedre kendskab til ledige og til at spotte ledige med særlige behov, men blot at informanterne i undersøgelsen fremhæver det som en væsentlig forhold, der i særdeleshed er udtalt for de individuelle forløb.

3.4.4 Vurdering af forløbene med fremrykket aktivering

I relation til forløbene med fremrykket aktivering (projekt C og D – i projekt D indgår også kollektivt kontaktføløb) har der i projekt D i visse tilfælde eksisteret koordinationsproblemer med overleveringen mellem jobcentret og de eksterne leverandører. Dette har ifølge de eksterne leverandører haft den konsekvens, at de ledige er blevet sendt så sent videre til den eksterne aktør, der har varetaget det kollektive forløb, at de ledige ifølge bestemmelserne skulle direkte i aktivering, da tidsfristen for de 13 uger hvor aktiveringen påbegyndes var overskredet. Dette har betydet, at de nyledige ikke altid har fået det kollektive kontaktføløb, der er forskrevet i projekt D, men kun aktiveringsforløbet. På denne vis har det faktiske indhold i projekt C og D, sådan som indsatsen i de to forløb tager sig ud overfor de ledige, i visse tilfælde været ens.

Videre fortæller informanterne, at det har været en udfordring at få den fremrykkede aktivering i 13 uger til at passe med eksisterende aktiveringsforløb. Ud over dette, eksisterer der ifølge informanterne, både positive og negative erfaringer med det fremrykkede aktiveringsforløb. Overordnet centrerer erfaringerne sig om følgende emner:

- Differentiering af tilbuddene i forhold til målgruppen
- Relevansen af forløbet set i relation til målgruppens behov
- Den fremrykkede aktivering hæmmer målgruppens initiativ til jobsøgning

Differentiering af tilbuddene i forhold til målgruppen

Fordi de lediges behov er meget forskelligartede er et af de resultater, der kan udledes af evalueringen, at differentierede aktiveringstilbud til målgruppen er afgørende for medarbejdernes oplevelse af succes med den fremrykkede aktivering. Eksempelvis beskriver jobcentret i projekttype C, at den differentierede aktivering har indbefattet coaching, IT brush-up kurser hos eksterne leverandører eller forløb målrettet til at give de ledige indspark til afklaring af deres ønsker og muligheder på arbejdsmarkedet. Typisk har jobcenteret forinden gennemført en individuel samtale med de ledige før de aktiveres. Når de ledige kommer i den fremrykkede aktivering, så tager jobkonsulenterne ud til de ledige under de 4-ugers forløb og taler med dem om, hvordan det går og rådgiver den ledige i forhold til arbejdsmarkedet. Denne femgangsmåde beskrives som positiv, idet der er mulighed for at følge op på de ledige undervejs og hjælpe dem videre gennem aktiveringen.

Relevansen af forløbet set i relation til målgruppens behov

For de ledige, der har behov for en særlig indsats, fremkommer det i flere interviews, at indsatsen med den fremrykkede aktivering ligger for tidligt, idet der ikke er tid nok til, at medarbejderne kan nå at spotte de lediges særlige behov, eller om den ledige evt. har problemer ud over ledighed. De adspurgte i undersøgelsen giver bl.a. eksempler på, at nogle ledige har ringet til jobcentret og meldt sig syge fra aktiveringen, fordi de ikke har kunnet klare virksomhedsforløbet. Interviewpersonerne påpeger, at disse ledige burde have en anderledes indsats, men det kræver, at de spottes først, hvilket der er bedre mulighed for i de individuelle forløb.

Det er imidlertid ikke kun ledige med andre problemer end ledighed, hvor en fremrykket aktivering ikke vurderes at være den mest optimale løsning. Ifølge informanterne er der også en gruppe af ledige, der af forskellige årsager har behov for tid til afklaring og for hvem den fremrykkede aktivering bliver en hindring for afklaring frem for en hjælp til at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Eksempelvis har nogle ledige behov for at skifte til noget helt nyt. For dem kan det være afgørende, at de får lidt tid og hjælp til at afdække hvilke kompetencer og ønsker de har til deres næste job. Denne pointe kan underbygges af surveyundersøgelsen, hvor det fremgår, at deltagerne i projekt D med kollektivt kontaktføreløb og fremrykket aktivering, i

mindre grad end kontrolgruppen vurderer, at de er blevet hjulpet med afklaring/erkendelse af deres arbejdsmarkedssituation.

I modsætning til ovenstående vurderes forløbet at være velegnet til den gruppe af ledige, der har en lang opsigelsesperiode. For dem er det ikke ny viden, at de er ledige og derfor er den fremrykkede aktivering brugbar, da den kommer til dem på et passende tidspunkt i deres ledighed, hvor de er motiverede for at komme videre.

Således beskrives det fremrykkede aktiveringsforløb som yderst velegnet til grupper af ledige, der har haft kendskab til deres ledighedssituation i længere tid.

Den fremrykkede aktivering hæmmer initiativet til jobsøgning

Som et sidste forhold har nogle medarbejdere påpeget, at den fremrykkede aktivering kan hæmme de lediges egen indsats for at finde et job, idet den er meget tidskrævende for de ledige. Medarbejderne oplever, at mange nyledige er engagerede i at finde et nyt job og at de derfor ofte gerne vil selv, men at den fremrykkede aktivering for disse ledige kan virke hæmmende for deres jobsøgning, da den ofte er tids- og ressourcekrævende. Da det samtidig også er tids- og ressourcekrævende at søge forskellige jobs kan ledige opleve problemer med at finde tid til at søge de relevante stillinger, som de brænder for.

Vi har en mand, der er blevet fyret fra sit arbejde. Han er meget engageret og vil gerne finde et arbejde. Problemet er bare, at aktiveringsforløbene er så grundige og langvarige, at han må bruge weekenderne på at søge de jobs, han gerne vil have"

- Sagsbehandler i projekttype D

For den type ledige, der er meget motiverede for at komme tilbage på arbejdsmarkedet, kan den fremrykkede aktivering således hæmme deres jobsøgning, fordi de simpelthen ikke har tid til at søge stillingerne. Nogle medarbejdere har påpeget, at denne gruppe af ledige ville få mere ud af personlig sparring i jobsøgningsprocessen frem for den fremrykkede aktivering.

Videre har nogle medarbejdere påpeget, at selvom der er differentierede tilbud til forskellige grupper af ledige, så har de højtuddannede generelt sværere ved at finde et aktiveringstilbud, der kan virke konstruktivt i forhold til at komme ud på arbejdsmarkedet. Det er evaluators vurdering, at det i disse tilfælde, ligesom med de ledige, der er godt på vej til selv at søge job, bør overvejes, om de ville få mere ud af et forløb først i ledighedsforløbet med personlig sparring til jobsøgningsprocessen.

4. Bilag 1. Rammerne for HiG2

I dette bilag afrapporteres medarbejdernes vurdering af rammerne for deres arbejde med HiG2 i forhold til implementeringen og organiseringen af indsatsen i de enkelte jobcentre.

Formålet med bilaget er at give et billede af de forhold, der ligger til grund for medarbejdernes vurdering af HiG2, men som ikke decideret omhandler de tre hypoteser, som er udgangspunktet for evalueringen.

4.1 Erfaringer fra implementeringen og organiseringen af HiG2

På tværs af de forskellige kontaktforløb eksisterer der såvel positive som negative erfaringer med implementeringen og organiseringen af HiG2. Dette afsnit har til formål at samle op på og gå i dybden med medarbejdernes opfattelse af de forhold, der ligger til grund for deres vurdering af HiG2, men som ikke omhandler elementerne i de fire projekttypeforløb. Overordnet nævner informanterne i undersøgelsen forskellige forhold, der kan grupperes i følgende fem temaer:

- Medarbejdernes vurdering af A-kasserne som del af den beskæftigelsespolitisk ramme for forsøget
- Medarbejdernes vurdering af sammenhængen mellem HiG2 og den eksisterende praksis i jobcentrene
- Medarbejdernes erfaringer med brugen af eksterne leverandører

Medarbejdernes vurdering A-kasserne som del af den beskæftigelsespolitiske ramme

En fyldestgørende implementering af forsøget har ifølge informanterne i visse tilfælde været påvirket negativt af den eksisterende beskæftigelsespolitiske ramme, således, at denne har skabt barrierer for forsøget.

Som et problem peger flere medarbejdere på en konflikt mellem reglerne under A-kasse-regi og kravene om mødepligt i det intensive kontaktforløb i HiG2. Dette fordi de ledige ifølge informanterne er berettiget til 6 ugers selvvalgt uddannelsesforløb, så længe de hører under en A-kasse. Hvis de ledige tager imod dette tilbud fra A-kasserne kolliderer det selvvalgte uddannelsesforløb med, at de nyledige samtidigt skal møde op til samtalerne i kontaktforløbet i HiG2. Informanterne giver ikke udtryk for at kende til bestemmelsen om, at de ledige skal deltage i den selvvalgte uddannelse for derefter at fortsætte i indsatsen i HiG2.

I relation til A-kasserne viser undersøgelsen, at der er gode erfaringer med at inddrage disse i implementeringsfasen for at informere dem om projektet. Generelt er oplevelsen af samarbejdet med A-kasserne meget varierende. Flere jobcentre har

haft et positivt samarbejde med A-kasserne, trods til tider divergerende interesser i forhold til de ledige. Andre jobcentre har oplevet en inkonsistens, hvor det ikke er alle A-kasser, der reagerer på indberetningerne således at kun nogle af de ledige sanktioneres. I visse tilfælde har de ledige fået kendskab til denne inkonsistens, hvilket har forårsaget utilfredshed som følge af en oplevet uretfærdig forskelsbehandling. Utilfredsheden er efterfølgende ofte blevet genstand for samtalerne i kontaktforløbene.

Medarbejdernes vurdering af sammenhængen mellem HiG2 og den eksisterende praksis i jobcentrene

Ud over konflikten med reglerne i A-kasse regi beretter informanterne, at HiG2 ikke altid stemmer overens med jobcentrets eksisterende praksis og deres brug af andre indsatser overfor de ledige. Flere medarbejdere fortæller, at det ikke er normalt at give løntilskud eller virksomhedspraktik efter blot to samtaler, idet der normalt går længere tid, før man benytter sig af disse muligheder. Derfor har medarbejderne ikke gjort brug af disse indsatser overfor de ledige under HiG2, selvom flere sagsbehandlere påpeger at dette kunne have været relevant fordi de hurtigere når længere med at afklare de ledige under HiG2. Skal man have det fulde udbytte af HiG2, vil det derfor kræve en ændring af jobcentrenes eksisterende praksis i forhold til at få jobcentrenes forskellige indsatser overfor de ledige til at sameksistere med den fremrykkede indsats således, at de forskellige indsatser understøtter hinanden.

I videre relation til jobcentrenes eksisterende praksis peger flere medarbejdere på, at der ligger en udfordring i at få kravet om aktivering i 13 uger i projektførløb C og

"Vi var nødt til at være kreative for at få det til at hænge sammen med at de ledige skal være i aktivering efter uge 13 og at de samtidig skal være i aktivering i præcis 13 uger. Vi måtte fx tage et eksisterende vejledningsforløb på 18 uger og lave det om til en 13-ugers forløb, så det passede under HiG2. Og for dem der havde mest ud af at få et buskørekort el. lign. måtte vi også være kreative. Det var lidt besværligt, men det lykkedes os at få det rettet ind, så det blev et 13-ugers forløb"

- Administrativ sagsbehandler i projekttype D

D indpasset i de eksisterende aftaler med virksomheder om praktik eller med eksterne leverandører om opkvalificerende kurser. Her fremhæver nogle jobcentre, at deres eksisterende aftaler med virksomhederne omkring praktik ofte er fastlagt til en periode på 4 uger, hvilket ikke matcher kravet i HiG2 om 13 ugers aktivering. Jobcentrene har håndteret dette ved at sammensætte de 4 ugers virksomhedspraktik med andre forløb, som eksempelvis vejledningsforløb således, at der i sidste ende opnås en aktiveringsperiode på i alt 13 uger. For flere af de adspurgte jobcentre har det imidlertid været en udfordring at overholde kravet om 13 ugers aktivering samtidig med, at de ledige skal tilbydes den mest relevante og opkvalificerende aktivering.

Det er dog evaluators vurdering, at jobcentrene har formået at finde kombinationer, således at kravene til forsøget er blevet overholdt.

Medarbejdernes erfaringer med brugen af eksterne leverandører

Set på tværs af de 11 jobcentres erfaringer med implementeringen af HiG2 viser undersøgelsen, at det hovedsageligt er i de tilfælde, hvor jobcentrene har lagt indsatsen ud til eksterne leverandører, at der har været problemer i implementeringsprocessen. Dette er dog med undtagelse af de jobcentre, der har indgået aftale med andre parter, som de normalt benytter til at varetage en bestemt aktivitet, som eksempelvis aktiveringen i projekt C, hvor der er gode erfaringer med samarbejdet. Jobcenter Århus påpeger som eksempel herpå, at de eksterne leverandører er gode til at støtte op om indsatsen. De ledige kan ringe til de eksterne leverandører efter, de er stoppet med et forløb hos dem for at få råd og for at opsamle på, hvad der fx er gået galt til en jobsamtale eller lignende.

I forhold til de problemer, der imidlertid har eksisteret mellem jobcentrene og eksterne leverandører, centrerer disse sig overordnet om to temaer:

- At eksterne leverandører ikke kender lovgivningen
- At der mangler koordination mellem jobcentrene og de eksterne leverandører

Når der benyttes eksterne leverandører i forbindelse med gennemførelse af de særlige forløb i HiG2 viser erfaringerne, at der kan opstå problemer, idet de eksterne leverandører ikke altid har et tilstrækkeligt kendskab til lovgivningen på området.

Erfaringerne i undersøgelsen viser mere specifikt, at den eksterne leverandør ifølge informanterne i nogle tilfælde har misfortolket lovgivningen og dermed vejledt de ledige forkert, eller at de eksterne leverandører ikke er hårde nok, når reglerne skal overholdes eksempelvis i forhold til håndteringen af afbud. Dette giver ekstra administrativt arbejde for jobcentrene, når de skal rette en misvejledning eller sørge for at fastholde reglerne over for de ledige.

I forlængelse af ovenstående har erfaringerne i HiG2 været, at det er svært at klæde de eksterne parter på med tilstrækkelig viden om hvilke ressourcer forsøget kræver, at de stiller til rådighed. Et jobcenter har oplevet, at den eksterne part har misforstået opgaven og taget den for let. Der har fx ikke været en tilstrækkelig bemanning til at varetage funktionen som underviser på de kollektive kontaktføringsforløb. Konsekvensen af sådanne forløb er, at jobcentret bliver tovholder på projektet, hvilket kræver ressourcer, som jobcentrene ofte ikke har kalkuleret med.

Omvendt fremhæver flere eksterne leverandører, at visse jobcentre ikke har skabt klarhed over, hvad projektet har indeholdt. Således har de eksterne parter ikke følt sig klædt på til opgaven, der har udviklet sig mellem hænderne på dem. Informanterne blandt de eksterne leverandører fremhæver, at der har været for mange uklarheder, som har været svære at få svar på i jobcentrene. Eksempelvis har et tvivls spørgsmål omhandlet, hvornår de ledige i det intensive kollektive kontaktføringsforløb med aktivering efter 13 uger (projekt D) reelt skulle i aktivering – om man tæller ugers

ledighed eller antal gange de har været til samtaler. Dette er ikke altid sammenfaldende, hvis de ledige eksempelvis har været syge.

I enkelte tilfælde har koordinationen mellem jobcentrene og de eksterne leverandører været så dårlig, at jobcentret ifølge informanterne har sendt breve til de ledige med forkerte beskrivelser af indholdet i kontaktforløbet, som de ledige skulle indgå i. Yderligere har der i projektforløb D været tale om en manglende koordination, der er kommet til udtryk ved, at de ledige er blevet sendt for sent videre til den eksterne aktør, der har varetaget det kollektive forløb, således at de skulle direkte i aktivering, da tidsfristen for de 13 uger hvor aktiveringen påbegyndes var overskredet. Dette har betydet, at de nyledige ikke altid har fået det kollektive kontaktforløb, der er forskrevet i projekt D, men kun aktiveringen. I relation til den manglende koordination har der videre i visse tilfælde eksisteret uklarheder mellem jobcentret og eksterne leverandører vedrørende registrering på arbejdsmarkedsportalen – dette i forhold til hvem, der skulle varetage registreringerne og hvilke registreringer, der gjorde sig gældende for forsøget.

Samlet set udgør ovenstående eksempler på, at en højere grad af forventningsafstemning mellem jobcentrene og eksterne leverandører må være at anbefale for at hindre de problemer, der opstår som følge af manglende dialog og koordination.