

A photograph showing two women from behind, looking at a computer monitor. The woman on the right has blonde hair and is wearing a green t-shirt. The woman on the left has dark hair and is wearing a red top. The monitor displays a webpage with a blue header and white text. The background is blurred, showing a colorful wall.

Jobcentres modtagelse af borgere

– 10 råd

10 råd

En effektiv modtagelse med fokus på job

Denne pjece indeholder en klar opfordring til landets jobcentre: Drej alle aktiviteter ind på job og jobsøgning lige fra det øjeblik, borgeren træder ind ad døren. Og hold et højt aktivitetsniveau ikke mindst de første tre måneder.

Baggrunden for opfordringen er enkel: Vi ved, at mennesker har størst chance for at komme i job tidligt i ledighedsforløbet. Den situation skal jobcentrene udnytte maksimalt.

Vi ved af erfaring, at omtrent 50 pct. af kontanthjælpsmodtagerne og mere end 70 pct. af dagpengemodtagerne er ude af systemet efter tre måneder. Det er høje tal. Men hvis jobcenterets modtagelse bliver mere fokuseret på job og jobsøgning, vil endnu flere finde job hurtigere. Det betyder noget for den enkelte og for virksomhederne, der har brug for mange arbejdstimer.

For jobcentrene handler det i høj grad om at bruge tiden rigtigt i starten. Det handler især om at flytte vægten fra registreringer til aktiviteter, der handler om job.

Denne pjece indeholder ti råd til jobcentrene om, hvordan man bedst muligt modtager borgere. Med modtagelse menes alle aktiviteter i de første tre måneder af ledighedsforløbet. Rådene er inspirerede af det arbejde, som blandt andet KL, Beskæftigelsesministeriet og en lang række kommuner har gennemført for at afbureaukratisere beskæftigelsesområdet.

Jeg håber, at pjecen kan bidrage til det videre arbejde med at udvikle jobcentrenes modtagelser.

Pjecen er ikke tænkt som en opskrift, der bør følges til punkt og prikke. Men jeg håber, at den vil blive brugt som inspiration til, at man lokalt får talt sig til rette om løsninger, der på én gang kan gøre modtagelsen mere enkel og jobfokuseret.

Marie Hansen
Direktør i Arbejdsmarkedsstyrelsen

#1

Borgere skal møde et jobcenter, der emmer af job

Når man træder ind i et jobcenter, skal man med det samme mærke, at det her er et sted, hvor mennesker finder et job.

Der kan være tavler med jobopslag, tv-skærme med ledige job, computere med let adgang til Jobnet og andre jobbanker på internettet. Man kan også have standere med fagblade, lokalaviser og dagblade. Og der bør være plads til, at virksomheder og vikarbureauer præsenterer deres job for de jobsøgende.

De ledige skal have en klar oplevelse af, at det ikke er nok at kigge i sit fagblad eller den lokale avis efter et nyt job. Internettet er uomgængeligt – også for ufaglærte. Den seneste rekrutteringsundersøgelse fra Arbejdsmarkedsstyrelsen viser, at halvdelen af virksomhederne bruger Jobnet, når de har behov for ufaglærte. Alle bør lære at søge job på internettet.

I et jobcenter giver man plads til, at både virksomheder og vikarbureauer kan præsentere sig og være til stede der, hvor borgerne bliver modtaget. Målet er den direkte dialog med både medarbejdere og ledige.

Eksempler på lokale løsninger

I et andet jobcenter bliver borgere mødt af en vært, når de træder ind i jobcentret. Værten tager imod, viser borgerne hen til computere, informations-skærme, printere osv. Der er også en medarbejder, som guider borgerne i brug af computere og hjælper med at løse problemer, f.eks. vedrørende password eller adgang til CV.

Nogle jobcentre har gode erfaringer med at bruge dagligt opdaterede joblister. Det synliggør på en meget konkret måde, hvad der er af ubesatte job. En variant, der giver hurtig information til alle medarbejdere, er en mail om ubesatte, varme job, som jobcenteret har fået kendskab til samme morgen via kontakten med de lokale virksomheder.

Medarbejderne kan have dagens jobliste liggende fremme og bruge den som redskab i mødet med den ledige. Ud fra listen kan man f.eks. præsentere borgerne for tre konkrete, relevante job. Det gør samtalen langt mere konkret og målrettet.

#2

Sørg for, at medarbejderne kender jobmarkedet

Borgerne får den bedste vejledning, når de møder medarbejdere, der har aktuel, opdateret viden om det lokale jobmarked.

Det virker overbevisende, når medarbejderne har en målrettet tilgang. Hvilket betyder: Venlig, hurtig rådgivning og støtte med et klart mål. Målet er, at den ledige så vidt muligt skal direkte i job.

Det kan være af stor betydning, hvis borgere som det første møder medarbejdere, der har direkte virksomhedskontakt. I mange jobcentre tager den slags medarbejdere de første samtaler med borgerne, eller de er i et jobværksted, hvor de kan vejlede borgere.

Det er en fordel for borgerne, men også en fordel for øvrige medarbejdere, at der er kolleger med virksomhedskontakt i modtagelsen. De får nemlig lettere adgang til viden om virksomhedernes behov for arbejdskraft og kendskab til aktuelle job.

Medarbejderne bør være klædt på til at benytte de digitale selvbetjeningsløsninger, bl.a. Jobnet. De er blevet et omdrejningspunkt for den store del af jobcentrets kunder. Mange ledige kan, eventuelt med en håndsrækning, klare meget selv på nettet.

Man kan også med fordel bruge *Arbejdsmarkedsbalancen* (se råd 3). Den giver et overblik over, på hvilke områder der er gode beskæftigelsesmuligheder og bidrager dermed til, at jobcentret kan rådgive borgerne om, hvor der er job at få.

Eksempler på lokale løsninger

I et jobcenter bliver nye ledige mødt af medarbejdere, der også har virksomhedskontakt.

Et andet jobcenter har en intern *help-desk*, der betjenes af de medarbejdere, som har virksomhedskontakt. Alle andre medarbejdere har en direkte linje til disse medarbejdere og får en tilbagemelding på henvendelser inden 24 timer. Der er fokus på job, der kan søges inden for to uger.

#3

Spør de ledige ind på at søge job, de rent faktisk kan få

Det er i orden at drømme. Men det er en dårlig strategi at gå efter det uopnåelige drømmejob. Mulighederne for at få drømmejobbet øges ikke ved at vente og vente og dermed forlænge ledighedsforløbet. Tværtimod. Den sikreste vej til drømmejobbet er et andet job.

Derfor skal modtagelsen spore borgerne ind på at søge netop de job, som de har umiddelbare forudsætninger for at få. Job, der får dem væk fra overførselsindkomst og ud på arbejdsmarkedet.

Mange ledige søger for snævert. Har man arbejdet mange år som kontorassistent, kan det være svært at se andre muligheder. Men man kan komme til at vente længe, hvis ikke man udvider sine søgemuligheder. Et job i butik kunne være indgangen til et nyt arbejdsliv.

Linjen bør derfor være klar, når borgere bliver modtaget i jobcentret: Man kan ikke tage en karrierpause på offentlig forsørgelse. Det er selvfølgelig helt i orden at stræbe efter drømmejobbet, hvis man forsørger sig selv i ventetiden. En skuespiller kan vente længe på den gode rolle, men ventetiden skal fyldes ud med andre job. Det er ikke i orden at basere sit liv på at blive forsørget af andre, hvis man kan forsørge sig selv.

Arbejdsmarkedsbalancen kan med fordel bruges, når man som medarbejder skal pege på, hvor der er realistiske jobmuligheder. Den giver overblik over, hvor der er behov for nye medarbejdere i regionen og findes på beskæftigelsesregionernes hjemmesider.

#3

Brug Arbejds- markedsbalancen – find de gode jobmuligheder

Man kan med fordel bruge *Arbejdsmarkedsbalancen*, hvis man vil have overblik over, hvor der er gode jobmuligheder. *Arbejdsmarkedsbalancen* giver for 1.100 stillingsbetegnelser svar på, om der er dårlige, gode eller rigtig gode muligheder for at få job. Data stammer fra 15.000 virksomheder, der er blevet spurgt om, hvor let de har ved at rekruttere arbejdskraft. Det sker hvert halve år, hvorefter portalen bliver opdateret.

Man finder *Arbejdsmarkedsbalancen* på beskæftigelsesregionens hjemmeside, f. eks. "www.brsyddanmark.dk". Den giver flere muligheder for at tjekke, hvordan jobmulighederne er for forskellige stillinger. Mulighederne er som følger:

Vælg "*Arbejdsmarkedsbalancen*" på menuen i venstre side. På siden, der nu kommer frem, er der flere søgemuligheder:

- *Liste over stillinger med rigtig gode jobmuligheder*: Sæt flueben i de tre grønne bokse med *rigtig gode* jobmuligheder. Klik på "søg". Resultatet er en komplet – og lang – liste med stillingsbetegnelser på job, hvor virksomhederne mangler arbejdskraft i Syddanmark.
- *Liste over stillinger med gode jobmuligheder*: Sæt flueben i den orange boks med *gode* jobmuligheder. Klik på "søg". Resultatet er en liste over stillingsbetegnelser, hvor der er gode muligheder for at finde beskæftigelse i Syddanmark.
- *Liste over stillinger med mindre gode jobmuligheder*: Sæt flueben i den røde boks med *mindre gode* jobmuligheder. Klik på "søg". Frem kommer en liste over stillingsbetegnelser, hvor der er overskud på arbejdskraft i Syddanmark.
- *Snæver liste med stillinger i en bestemt branche*: Vælg "Erhvervsgruppe". Markér f.eks. *Hotel, restauration, køkken og kantine*. Sæt fire flueben, tre grønne og ét gul. Klik på "søg". Resultatet er en liste over de stillingsbetegnelser inden for branchen, hvor der er gode eller rigtig gode jobmuligheder.
- *Søg på bestemt stillingsbetegnelse*: Vælg "Jobmuligheder" i menuen i venstre side. Skriv f.eks. "køkkenassistent". Klik på "søg". Resultatet er en oplysning om, hvorvidt der er gode jobmuligheder i Syddanmark som køkkenassistent. Det er der.

#4

Lad CV'et være et redskab til at målrette jobsøgningen

I jobcentret bør man hjælpe borgeren med at udarbejde et CV med realistiske jobmål. Tit er der nemlig mange ubesatte job, som borgeren aldrig har overvejet at søge.

En samtale om, hvilke jobmål man kunne have, kan bidrage til at få borgeren til at tænke bredere. Samtalen bør ikke være abstrakt, men derimod konkret. Udgangspunktet bør være opslåede job og en realistisk dialog om borgerens forudsætninger for at bestride dem.

Et CV har derudover en betydelig sidegevinst. CV'et ligger nemlig på Jobnet. En undersøgelse viser, at næsten 40 pct. af Jobnets brugere har fået en henvendelse på deres CV fra en virksomhed.

Den såkaldte *Jobvejviser* i Jobnet er et godt redskab til at finde de relevante konkrete jobmål med gode beskæftigelsesmuligheder. Samme sted er det muligt at gå skridtet videre – man kan hente stillingsopslag.

Medarbejdere i jobcentrene kan følge de lediges jobmål via Arbejdsmarkedsportalen.

Når man vælger et jobmål i sit CV i Jobnet, fremkommer der en smiley, som viser, om der er gode eller dårlige beskæftigelsesmuligheder inden for det udvalgte jobmål. Hvis der er dårlige jobmuligheder, kommer der automatisk en liste med forslag til alternative jobmål inden for samme kategori. Vælger man et af alternativerne som nyt jobmål, kan man få en liste med ti jobs, som p.t. er opslåede på Jobnet. De er klar til at blive søgt og besat.

**Brug Jobvejviseren –
find jobmål til CV'et
i Jobnet**

Et eksempel:

Vælg *campingmedhjælper* som jobmål i CV'et på Jobnet (trin 9). Hvis man bor i Storkøbenhavn, vil denne søgning give en sur – rød – smiley, da der ikke er ledige stillinger. Men samtidig får man en liste med følgende alternative jobmål: Cafémedarbejder, cafeteria medarbejder, køkkenmedhjælper, opvasker, rengøringsassistent, rengøringsassistent på hotel og servicemedarbejder. Klik herefter "tilføj" til køkkenmedhjælper som jobmål, hvilket giver en glad – grøn – smiley. Klikker man herefter på "se her om ændringerne har givet dig nye jobforslag" får man en liste med ti job fra Jobnet og et link til at finde flere. Man kan nu umiddelbart klikke på de ti jobopslag og få jobannoncer med jobbeskrivelser og oplysninger om, hvordan arbejdsgiveren kan kontaktes.

#5

Tænk ubureaukratisk og afliv myter om registrering i modtagelsen

Der er mange myter om, hvilke krav der er til jobcentermedarbejderes registrering i modtagelsen.

Fakta er – ifølge de nuværende krav i lovgivningen – at man kan vente med den endelige matchkategorisering af ledige i tre måneder. Og dialogguiden skal altid bruges situationsbestemt.

Modtagelsen kan både lette borgerens og medarbejdernes administrative arbejde ved at undlade præcismatch og undlade en nøje gennemgang af dialogguiden i den første tid. En positiv sidegevinst er, at man derved sender et signal til alle nyledige om, at man tror på, at de hurtigt kommer i job. Denne optimisme kan smitte af på lediges motivation og aktivitetsniveau.

Modtagelsen skal naturligvis tage sig af de borgere, der ikke er selvhjulpne, f.eks. fordi de ikke kan bruge digital selvbetjening. De skal have en målrettet og intensiv indsats med afsæt i faste samtaler etc.

Det rigtige sted at gå hen for at få overblik over krav til registrering er hjemmesiden www.ams.dk. Se under temaet afbureaukratisering, hvor der er mere information om minimumskravene til registrering.

#6

Gør jobsøgning til et fuldtidsjob

Uanset om konjunkturerne er gode eller dårlige, er der mange jobåbninger på det danske arbejdsmarked. Selv når man ser bort fra virksomhedsinterne rokeringer, sker der hvert år omtrent 750.000 nyansættelser. Til sammenligning er der ca. 2,6 millioner lønmodtagere.

På trods af de mange jobåbninger, får man ikke job uden at gøre en aktiv indsats. Jobcentret kan vise borgerne, at alternativet til at være i job ikke er at være passiv ledig, men derimod at søge job. Jobcentret kan også vise, at jobsøgning er en fuldtids-beskæftigelse med jobcentret som arbejdsgiver.

Borgerne kan få et egentligt aktivt forløb – eventuelt tilrettelagt som et beskæftigelsestilbud – hvor de aktivt og vedvarende søger job.

Jobcentret kan eventuelt lave en folder, der beskriver forløbet tilbage i job. Så ved borgeren fra starten af hvilke krav og forventninger, der er.

I et jobcenter sender man unge under 25 år direkte i et beskæftigelsestilbud. Der er typisk tale om et såkaldt jobværksted, hvor den unge aktivt skal søge job. Forløbet starter med det samme, dvs. inden der er taget stilling til ydelsen. Der er derfor ingen ventetid for borgeren.

Eksempler på lokale løsninger

I et andet jobcenter henviser man også borgerne til et jobværksted, straks de træder ind ad døren. Her får de hjælp til at søge og finde job. Borgeren søger to eller tre relevante job. Hvis det ikke bærer frugt, møder borgeren til opfølgning, inden der er gået en uge. Har de fortsat ikke job efter ti dage, starter aktiveringen.

#7

Jobsøgning først – ydelsen kommer bagefter

Når borgeren henvender sig i modtagelsen, er signalet klart: Her er fokus på jobmuligheder og jobsøgning, ikke på penge og ydelser.

Mange borgere vil – når der fokuseres så markant og entydigt på job – finde job hurtigt. De vil slet ikke få brug for offentlig forsørgelse. Udskyder man afklaringen af, hvilken ydelse borgeren er berettiget til, slipper mange for at spilde tid på at finde kontoudtog, lønsedler og anden dokumentation. Samtidig får såvel ydelseskontoret som jobcentret frigivet ressourcer til at hjælpe dem, der har svært ved at finde job.

At vente lidt med afklaring af ydelsen må ikke betyde, at den enkelte borger får sin ydelse senere. Ideen er, at afklaringen skal sættes i gang lidt senere, hvorefter sagen til gengæld skal behandles hurtigere.

Eksempler på lokale løsninger

I et jobcenter har man udelukkende fokus på rådgivning om jobsøgning og jobmuligheder i de første møder med borgeren. Kun hvis det ikke fører til job, sendes borgeren videre til ydelsesafklaring. Ydelsesafklaringen starter typisk på den syvende dag, men gøres færdig hurtigt, senest på den tiende dag.

Et andet jobcenter sender unge under 25 år direkte i et beskæftigelsesstilbud. Det sker parallelt med behandling af ansøgning om ydelsen.

Modtagelse de første dage – et eksempel fra et jobcenter

DAG 1

Borger modtages

- En virksomhedskonsulent er vært for jobværkstedet
- Der henvises til selvbetjeningsmulighederne i jobværkstedet

DAG 1

Selvbetjening i jobværksted

- Borger bruger jobværkstedet aktivt, herunder jobsøgning
- Borger læser konkrete jobopslag
- Der ydes hjælp til udarbejdelse af CV
- Borger finder i Jobværkstedet to eller tre job at søge

Borger går eventuelt direkte i job

DAG 1-2

Samtale med jobkonsulent

- Jobkonsulenten foretager et straksmatch
- Registrering i DRV
- Borger kan søge job i fire dage. Job registreres
- Borger orienteres om at møde til opfølgning, hvis der ikke er fundet job

DAG 2-6

Aktiv jobsøgning i fire dage

- Borger søger job i fire dage og dokumenterer sin jobsøgning
- Jobsøgende borgere med åbenlyse barrierer mod job sendes videre i jobcentret til yderligere rådgivning

Borger går eventuelt direkte i job

DAG 6

Fælles opfølgning

- Borger møder til fælles opfølgning
- Virksomhedskonsulenter og vikarbureauer er til stede
- Borger dokumenterer jobsøgningsaktiviteter
- Rådighedsvurdering
- Borger kommer til individuel samtale om job

DAG 7-10

Ydelsesafklaring

- Ydelsesafklaring foretages uden fysisk fremmøde af borgeren
- Fortsat jobsøgning

DAG 10-

Beskæftigelsesindsats

- Borger møder i straksaktivering, tilbud o.lign.
- Fortsat jobsøgning

#8

Bidrag til, at unge får en uddannelse

Modtagelsen skal hurtigt sende unge uden uddannelse videre til medarbejdere, der kan give dem råd om valg af uddannelse.

Denne gruppe unge skal i gang med en uddannelse hurtigst muligt. En kompetencegivende uddannelse er den bedste garanti for et godt og langt arbejdsliv – uden lange perioder på offentlig forsørgelse.

Personer, der kun har en grundskoleuddannelse, har en lavere beskæftigelsesfrekvens end personer med en erhvervsfaglig uddannelse. I kontanthjælpssystemet har ni ud af ti af de under 30-årige ingen erhvervskompetencegivende uddannelse. I dagpengesystemet gør det samme sig gældende for hver tredje. De unge skal derfor spores ind på at tage en uddannelse hurtigst muligt.

Mange jobcentre har gode erfaringer med at bruge Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU). UU skal give de unge kvalificerede råd om valg af uddannelse. Et godt samspil med UU er derfor afgørende. Og det gælder uanset, om UU er placeret i jobcenteret eller ej.

Eksempler på lokale løsninger

Mange jobcentre har medarbejdere fra ungegruppen repræsenteret i modtagelsen.

I et jobcenter tager en ungekonsulent sig af de 18-25-årige. Fokus er særligt på uddannelsesmuligheder og uddannelseskrav, og man bruger Ungdommens Uddannelsesvejledning på konsulentbasis.

#9

Undgå ventetid

Borgerne skal ikke vente på at få rådgivning om job – og jobkonsulenterne skal ikke vente på borgere, der glemmer at møde op til samtaler om job.

Det lyder mere enkelt, end det er. For jobcentrene er det nemlig en kendsgerning, at fremmødet i modtagelsen svinger en del. Typisk er fremmødet af borgere f.eks. højt i starten af ugen og måneden og lavere på andre tidspunkter.

Hvis jobcentrene skal undgå ventetid for borgerne og spildtid for jobkonsulenterne, stiller det krav om forudseenhed og fleksibilitet.

Forudseenhed handler om at afdække og lære af mønstret i borgernes fremmøde – over dagen, ugen og måneden. Flexibilitet handler om, at man tager højde for udsvingene ved, at der er en ekstra medarbejder, der kan træde til med kort varsel, når der er et uforudset stort fremmøde.

Fleere jobcentre har gode erfaringer med at skabe klarhed over, på hvilke tidspunkter af dagen, ugen eller måneden, der kommer mange borgere. Det kan nemlig bruges til at planlægge kapaciteten i modtagelsen, herunder hvor meget samtale tid man skal afsætte i medarbejdernes kalendere.

Eksempler på lokale løsninger

Nogle jobcentre har gode erfaringer med at organisere sig, så et team af medarbejdere er reserveret til at holde samtaler, mens andre har tilkaldevagt. Som tilkaldevagt træder man til, hvis der pludselig bliver behov for ekstra mandskab i modtagelsen.

Det er også en mulighed at afholde et ugentligt opsamlingsheat for de borgere, der har meldt afbud eller er udeblevet fra en jobsamtale. Borgerne kan indkaldes til at møde op i et bestemt tidsrum. De trækker et nummer og kommer til efter tur. Det betyder, at man i modtagelsen spilder mindre tid på at vente. Den tid kan i stedet bruges til jobrådgivning.

Nogle jobcentre sender en sms et par timer før den aftalte samtale. Andre søger at ansvarliggøre borgerne ved, at de selv kan booke en tid til en jobsamtale i modtagelsen, f.eks. i et elektronisk bookingsystem.

#10

Smidigt samspil mellem jobcenter og ydelseskontor

Der er én afgørende fordel ved, at beskæftigelsesindsats og ydelsesafklaring sker to forskellige steder i kommunen: Den første modtagelse af borgeren handler om job. Og det fokus bliver ikke forstyrret af en dialog om penge og ydelser.

Ulempen ved den konstruktion opstår, hvis de medarbejdere, der står for henholdsvis det ene og det andet, ikke formår at arbejde smidigt sammen. For borgeren skal job og ydelse være adskilt, men bag kulisserne skal de to enheder gå til hver deres opgave i fælles march. De skal planlægge i fællesskab og tænke i faste procedurer for samspillet.

Faste procedurer for sagernes gang mellem jobcenter og ydelseskontor kan være med til at skabe overblik over antallet af samtaler, der skal afholdes – begge steder. Modtagelsen kan advisere om, at en borger påtænker at ansøge om ydelse. Og ydelsescentret kan advisere modtagelsen om, at nu er ydelsen afklaret.

Eksempler på lokale løsninger

Et jobcenter har organiseret sig sådan, at det bidrager til at skabe effektiv sagsbehandling i ydelsescentret. Man sikrer, at borgerne har den fornødne dokumentation med. Borgerne får udleveret en tjekliste i modtagelsen, som forbereder dem på samtalen i ydelseskontoret.

Tjekliste til borgeren:

- Kontoudtog og -oversigt fra banken
- Dokumentation for udgifter til husleje, el og varme
- Engagementsoversigt fra bank og kontoudtog
- Lønsedler
- Eventuel skriftlig opsigelse af job
- Eventuel dokumentation for afmelding af selvstændig virksomhed

