

Digitale samtaler udløser kæmpe gevinster for samfundet

Ase opfordrer beskæftigelsesminister Peter Hummelgaard (S) og de øvrige partiers beskæftigelsesordførere til at gøre den digitale beskæftigelsesindsats permanent med alle de positive effekter, det vil medføre for såvel ledige som samfundsøkonomien. Hertil kommer åbenlyse sundheds- og klimamæssige gevinster¹.

Ministeren har bebudet et kontrolleret forsøg med det formål at afdække beskæftigelseseffekter ved et digitalt kontaktføreløb. Men der er ingen grund til udskydelse af digitaliseringen ved at gennemføre et nyt langvarigt og dyrt forsøg, som kun fokuserer på et enkeltelement ved digitaliseringen – beskæftigelseseffekten.

De indhøstede erfaringer fra COVID-19-nedlukningen samt den eksisterende forskning og tidligere forsøg, studier og litteraturgennemgang, skaber allerede et solidt og validt grundlag for permanent at digitalisere beskæftigelsesindsatsen og gøre digitale kontaktføreløb til en mulighed.

Forskning og evidens vedr. beskæftigelseseffekter:

- Samtaler forkorter generelt ledighedsperioden – det gælder både individuelle og kollektive samtaler. Man kan på baggrund af forskningen ikke konkludere, at det kun er samtaler, hvor der har været tale om fysisk fremmøde, der har de opnåede beskæftigelsesmæssige effekter.
- Rådgivende samtaler vurderes at have større beskæftigelseseffekt end monitorerende samtaler². Dette bekræfter, at samtaleindhold har betydning for, hvor hurtigt en ledig kommer i job og ikke kun udsigten til selve afholdelsen af samtalen.
- Samtaleformen ikke er dikterende for indholdet af samtalen. Monitorerende samtaler kan sagtens

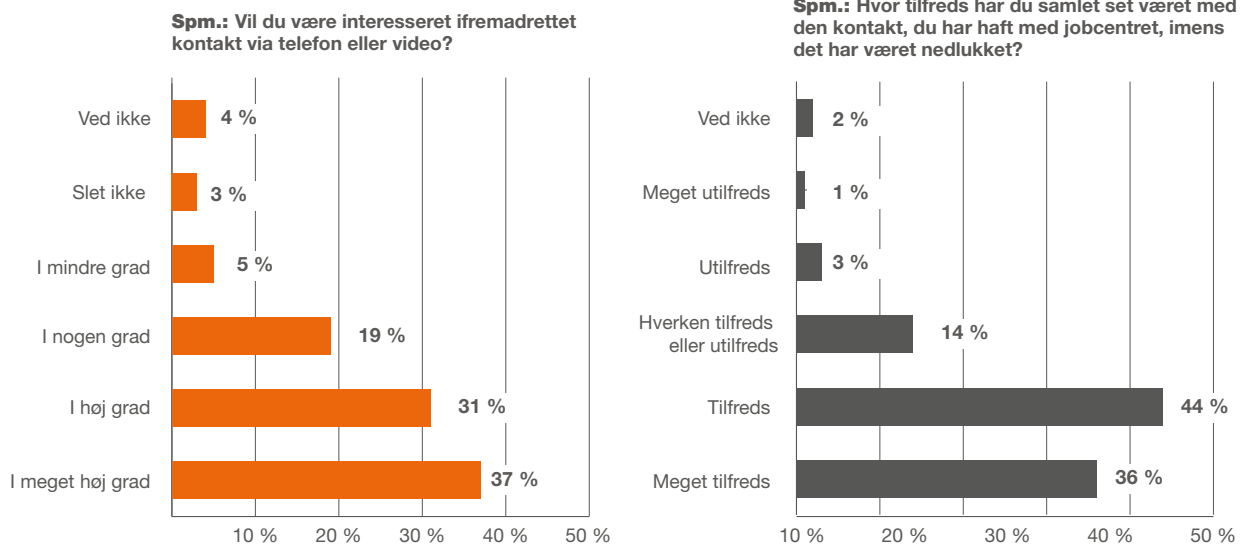
have samme indhold, uanset om den holdes fysisk eller f.eks. via telefon eller et videolink.

- Motivationseffekten, kan jævnfør eksisterende studier lige så godt kan være udtryk for effekten ved udsigten til aktivering. Derfor afhænger motivations-effekten ikke af samtaleformen, idet da "truslen" om aktivering er uændret og vil være en del af samtalen uanset formen.
- Den positive effekt af en tidlig indsats med hyppige samtaler er i langt højere grad muligt ved digitale samtaler.
- Digitale kontakt fordrer en mere fleksibel og optimal udnyttelse af sagsbehandlerens tid og muliggør flere samtaler, alt andet lige, ligesom et digitalt kontaktføreløb muliggør brugen af en lang række digitale nudgingmuligheder, påmindelser, notifikationer og chatfunktioner, der ikke er muligt i strukturen med de fastlagte møder med fysisk tilstedeværelse. Ifølge Rambøll Management Consulting og Dansk IT nye rapport opleves anvendelsen af digitale kontaktformer under COVID-19-krisen af mange som et tættere og i flere tilfælde et forøget samspil mellem virksomheder og kunder. Overført til beskæftigelsesindsatsen vil nye digitale kontaktformer betyde en øget kontakt mellem jobcentre, a-kasser og ledige. En hyppigere kontakt som ifølge den eksisterende forskning vil have en positiv effekt på afgang fra ledighed til beskæftigelse.
- Digitale kontaktformer mindsker udeblivelser. Ase har i en periode med digitale samtaler i 2020 oplevet markant færre udeblivelser fra samtalerne med a-kassen end i den tilsvarende periode i 2019, hvor samtalerne foregik med fysisk fremmøde. Udeblivelsesprocenten er i perioden faldet med ca. 60 pct.

Note 1: For en mere grundig gennemgang af Ase's argumentation for en permanent digital beskæftigelsesindsats henvises til Notatet "En permanent digital beskæftigelsesindsats"

Note 2: Jf. Rosholm og Svarer: "Effekter af samtaler i den aktive arbejdsmarkedspolitik", 2010.
<https://star.dk/media/1342/effekter-af-samtaler-i-den-aktive-arbejdsmarkedspolitik.pdf>

Figur 1 Stor interesse for og tilfredshed med digitale samtaler



Anm.: Figureerne omhandler dagpengemodtagere.

Kilde: <https://www.kl.dk/nyheder/beskaeftigelse-og-integration/beskaeftigelse/2020/august/kl-undersoegelse-de-ledige-har-vaeret-i-kontakt-med-jobcentret-under-suspenderingen-og-langt-de-fleste-er-interesserede-i-flere-samtaler-via-telefon-og-video/>

Digitale samtaler har været en succes

Det digitale kontaktføreløb har været en mulighed siden midt marts 2020. KL har opsamlet erfaring fra både ledige og chefer i landets jobcentre omkring de digitale og telefoniske samtaler under COVID-19-nedlukningen. Erfaringerne peger på, at der er betydelige positive erfaringer med de nye samtaleformer. Disse mange positive erfaringer bør man udnytte til at gøre den danske beskæftigelsesindsats mere effektiv, så samfundets ressourcer ikke bruges på at holde unødige fysiske processer kørende, der med fordel kunne have været digitaliseret.

Hovedbudskaberne i Ases analyse er opsummeret:

- Der er i beskæftigelsesindsatsen **effektiviseringsmuligheder i milliardklassen.**
- **Beskæftigelseseffekten kan ikke antages at blive forringet.** Tværtimod, idet digitale kanaler **øger kontakthypighed og intensitet med de ledige**, og det har positiv beskæftigelseseffekt.
- Digital beskæftigelsesindsats i form af digitale kontaktføreløb med ledige vil udløse store **samfundsmæssige og individuelle gevinster.**

- For den enkelte ledige er der **mere fleksibilitet** og mulighed for **individuelle tilpassede forløb** med muligheden for et digitalt kontaktføreløb.
- **Sundhedsmæssige gevinster** – digitale samtaler **minimerer smittespredning** som følge af den mindre fysiske kontakt. Det både i forhold til COVID-19, men også af hensyn til andre hyppigere forekommende virusser. Minimering af smittespredning medfører store økonomiske gevinster i form af **lavere sygefravær og færre ressourcer til behandlinger i sundhedssektoren.**
- **Klimagevinster.** Mindre transporttid og lavere klimaaftryk.

Årligt bruges der over 13 mia. kr. på den aktive beskæftigelsesindsats – verdens dyreste. Potentialet for effektiviseringer er stort. En digitalisering af kontaktføreløbet giver betydelige effektiviseringer, som vil gavne de offentlige udgifter, og give ledige bedre muligheder for kontakt og dialog med jobcentre og a-kasser på en moderne, tidssvarende og fleksibel måde. Et forsøg er overflødig og vil kun udskyde en nødvendig, uundgåelig og efterspurgt digitalisering af beskæftigelsesindsatsen – som både jobcentre og a-kasser allerede er i fuld gang med og som vurderes meget positivt.