

# Digitale kontaktforløb rummer kæmpe gevinster for samfundet

**Digitale kontaktforløb med ledige vil udløse store økonomiske, sundhedsmæssige og klimamæssige gevinster for samfundet. For de ledige giver det mere fleksibilitet og mulighed for individuelle tilpassede forløb. Beskæftigelseseffekten vil ikke påvirkes negativt. Tværtimod vil digitale kanaler øge kontakthypighed og intensitet med de ledige, og det vil trække beskæftigelseseffekten i positiv retning.**

Corona-krisen har vist, at store dele af samfundet kan digitaliseres, når det er nødvendigt. På få dage blev danskernes arbejde, uddannelse og indkøb ændret fra fysiske tilstedeværelser til at foregå digitalt bag en skærm fra hjemmet.

I Danmark er vi i forvejen vant til digital kommunikation fra det offentlige i e-boks, chat-funktioner, webinarer med videre. I den private sektor er digital kontakt og kommunikation dagligdag. Det gælder for eksempel digital kontakt om bank- og realkreditlån, pensionsordninger, forsikringssager med mere, som er vitale elementer i privatøkonomien, samt indkøb og handel generelt.

Under corona-krisen har vi med stor succes gennemført digitale konsultationer i sundhedssektoren, digital diagnosticering hos de praktiserende læger og sundhed.dk er blevet en efterspurgt platform<sup>1</sup>. Udover digitalisering i sundhedssektoren har også uddannelsessektoren været igennem en markant digitalisering med digital undervisning i både folkeskoler, gymnasier og på universiteter. Digitaliseringen ruller så at sige i alle dele af samfundet, og den implementeres med henblik på permanente løsninger og ikke kun som midlertidige foranstaltninger.

Det er derfor svært at se, hvad der skulle stå i vejen for en permanent digitalisering af kontaktforløbet med de ledige i den aktive beskæftigelsesindsats. Der peges på et muligt tab af beskæftigelseseffekt, uden det dog bakkes op af nogen form for dokumentation. Der findes i dag ikke noget empirisk eller videnskabeligt belæg for, at digitale samtaler – alt andet lige – ikke skulle have mindst samme positive beskæftigelseseffekt som samtaler med personligt fremmøde.

Flere studier og erfaringsopsamlinger fra både a-kasser og jobcentre indikerer derimod, at digitale samtaler har mindst lige så god beskæftigelseseffekt som fysiske møder. Måske er den ligefrem bedre, idet digitale kanaler øger mulighederne for øget kontakt, intensitet og aktualitet, som er nogle af de faktorer, vi ved fra den eksisterende forskning rent faktisk skaber beskæftigelseseffekten.

## **Digitale muligheder i beskæftigelsesindsatsen har været en succes**

Corona-krisen har ført til, at det økonomiske råderum til velfærdsinvesteringer er forsvundet. Det store økonomiske tilbageslag og en lavere økonomiske vækst fremover, som vil påvirke økonomien negativt på længere sigt, vil kræve endnu hårdere prioritering

Note 1: <https://jyllands-posten.dk/premium/indland/ECE12249805/langt-flere-patienter-skal-tjekkes-af-laegen-via-video/>

af samfundets ressourcer og øge behovet for effektiviseringer i både den offentlige og private sektor. Her er beskæftigelsesområdet oplagt at kigge nærmere på.

Det er forbundet med store samfundsøkonomiske omkostninger at have en så omfangsrig fysisk samtaleorganisering kørende på det beskæftigelsespolitiske område. Der gennemføres cirka tre millioner samtaler med ledige i den danske beskæftigelsesindsats.

Den omfattende fysiske organisering og lille brug af de digitale muligheder i beskæftigelsesindsatsen lægger beslag på mange ressourcer i samfundsøkonomien, som kunne have været brugt til andre relevante vel-færdsinitiativer.

Den aktive beskæftigelsespolitik rummer et stort effektiviseringspotentiale. 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.

Under corona-krisen har regeringen givet dispensation til, at ledige kan anvende andre samtaleformer end fysisk fremmøde i jobcentre og a-kasser frem til udgangen af 2020. Til årsskiftet har beskæftigelsesindsatsen dermed været digital i mere end ni måneder. I

denne periode har medarbejdere og ledere i jobcentre og a-kasser samt ledige gjort sig erfaringer om den digitale beskæftigelsesindsats.

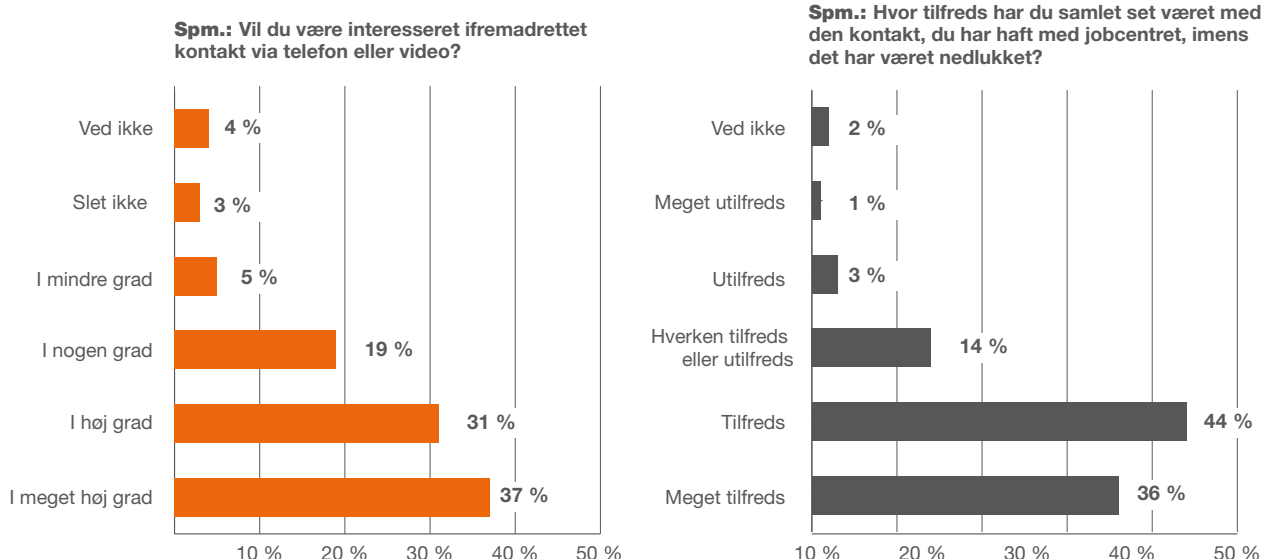
KL har opsamlet erfaring fra både ledige og chefer i landets jobcentre omkring de digitale og telefoniske samtaler under corona-nedlukningen. Erfaringerne peger på, at der er betydelige positive erfaringer med de nye samtaleformer.

KL's undersøgelse viser følgende resultater:

**De lediges oplevelse af den digitale kontakt:**

- Borgernes samlede tilfredshed med kontakten til jobcenteret under nedlukningen er høj. 81 procent tilkendegiver, at de var 'meget tilfredse' eller 'tilfredse' med kontakten under nedlukningen.
- Størstedelen af borgerne oplever, at kontakten med jobcenteret under nedlukningen har handlet om det, der var vigtigst for dem, at kontakten har været lige så personlig og relevant som normalt og hjulpet dem i deres aktuelle situation.
- 90 procent af de ledige synes, at telefonsamtalen passede 'godt' eller 'rigtig godt' til det, de skulle tale om.

**Figur 1 Stor interesse for og tilfredshed med digitale samtaler**



Anm.: Figurene omhandler dagpengemodtagere.

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

- 9 ud af 10 er 'interesserede' i, at flere af samtalerne med jobcentret fremover kan foregå via telefon- eller videosamtaler. To tredjedele af borgerne er 'meget interesserede' i, at flere af deres samtaler og dialog med jobcenteret kan foregå via telefon eller video.

#### Jobcentrenes erfaringer med den digitale kontakt med ledige:

- 94 procent mener, at det vil styrke beskæftigelsesindsatsen, hvis jobcentre fremover fortsat har mulighed for at holde samtaler med de ledige via telefon og video.
- 9 ud af 10 jobcentre vurderer, at det har fungeret 'godt' eller 'meget godt' at tale med borgerne over telefon og videoløsninger.
- Næsten alle jobcentre har været i kontakt med alle målgrupper blandt de ledige under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen.
- Over 6 ud af 10 jobcentre har været i kontakt med mindst 76 procent af alle ledige/syge.
- 7 ud af 10 jobcentre svarer, at mindst 76 pct. af de adspurgte borgere har sagt ja til at deltage i en frivillig samtale.
- Alle de adspurgte jobcentre vurderer, at borgerne generelt har taget 'meget positivt eller 'positivt' imod henvendelsen om muligheden for en samtale.
- Samtlige jobcentre i undersøgelsen har brugt telefon i deres kontakt med borgerne, mens 71 pct. har brugt videoløsninger og 33 pct. har afholdt fysiske samtaler (uden for jobcentret).

Med baggrund i disse positive erfaringer, som både ledige og jobcentre har oplevet under corona-nedlukningen, synes det umiddelbart oplagt at indføre en mulighed for at erstatte samtaler med personligt fremmøde ved at gå direkte til en tidssvarende og digital beskæftigelsesindsats.

#### Tidligere forsøg og litteraturgennemgang peger på digitalisering

Hertil kommer, at anden forskningsmæssig og empirisk viden peger på, at digitale møder har mindst lige

så stor beskæftigelseeffekt som de meget omkostningsfulde fysiske møder, og at ledige vurderer, at kvaliteten ved digitale møder er fuldt på niveau med en fysisk samtale.

VIVE har i 2019 lavet en forskningsmæssig litteraturgennemgang af studier omkring effekten af distance-møder<sup>2</sup>, som viste meget lovende resultater. Den viste, at der var en klar indikation på, at digitale møder har mindst lige så stor beskæftigelseeffekt som de meget omkostningsfulde fysiske møder.

Digitale løsninger kan være et væsentligt element i at give ledige et større ejerskab for deres egen indsats i forbindelse med at opnå beskæftigelse og dermed øge de lediges oplevelse af meningsfuldhed i beskæftigelsesindsatsen. Digitale muligheder kan styrke engagementet i beskæftigelsesindsatsen, og de fleste borgere har både forudsætningerne for - og ønske om - at kunne deltage aktivt i beskæftigelsesindsatsen gennem digitale løsninger<sup>3</sup>.

Forsøget "Den Gode Samtale"<sup>4</sup> er et eksempel på, at tilfredsheden med den aktive beskæftigelsesindsats stiger, når ledige selv kan vælge samtaleform i deres kontakt med a-kassen<sup>5</sup>. I forsøget kunne 25.000 ledige selv vælge samtaleformen ved møder i a-kassen. Kvalitetsmæssigt vurderes de alternative samtaleformer at have samme kvalitet som fysisk fremmøde. Derudover kommer en øget geografisk og tidsmæssig fleksibilitet for medlemmerne, som sparer tid og penge.

Et andet forsøg med en række frikommuner i Nordjylland<sup>6</sup>, som kører frem til næste år, har også givet positive erfaringer. Her er det jobcentre, som har indført digitale samtaleformer med de ledige. Flere af kommunerne oplevede, at de digitale samtaleformer gav dem et stort forspring i forhold til at hjælpe de ledige tilbage i job, især under corona-krisen<sup>7</sup>.

Generelt har jobcentre haft rigtig gode erfaringer med andre samtaleformer under Corona-krisen. 94 pct. af jobcentre vurderer, at det vil være en styrkelse af beskæftigelsesindsatsen, hvis de fremover også får mulighed for at holde jobsamtaler via telefon eller video<sup>8</sup>.

Aarhus og Silkeborg kommuner måtte i august 2020 lukke deres jobcentre ned igen, som følge af lokal

Note 2: VIVE: "Sagsbehandlerrelaterede forhold som påvirker lediges jobchancer", 2019

Note 3: <https://bm.dk/media/6779/carsten-koch-udvalget-web-pdf.pdf>

Note 4: <https://star.dk/media/1287/den-gode-samtale-evaluering.pdf>

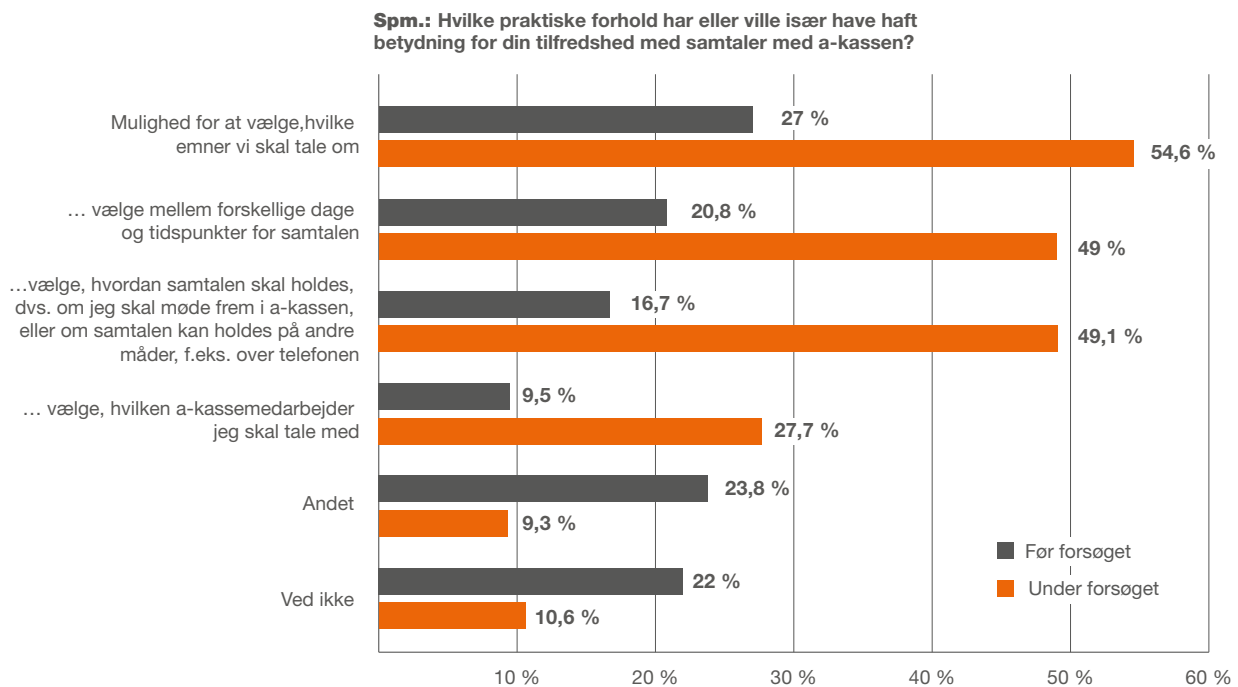
Note 5: <https://bm.dk/media/6779/carsten-koch-udvalget-web-pdf.pdf> side 86.

Note 6: <https://www.nordjyskefrikommuner.dk/forsoejene/formkrav-ved-lovpligtige-samtaler/>

Note 7: <https://www.nb-beskaeftigelse.dk/2020/05/19/frikommuneforsog-gav-forspring-i-coronakrise/>

Note 8: <https://www.kl.dk/media/24363/analysenotat-jobcentrenes-indsats-under-suspensionen-af-beskaeftigelsesindsatsen-grundet-covid-19.pdf>

**Figur 2 Stigende tilfredshed med et digitalt kontaktføreløb**



Kilde: <https://star.dk/media/1287/den-gode-samtale-evaluering.pdf>

opblussen af corona-smitte. Begge kommuner vurderede, at det ikke ville påvirke indsatsen, men derimod øge effektiviteten <sup>9</sup>.

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.

**Målet er beskæftigelse – vejen er digital**

I dag kan man ikke være ledig uden samtidig at være digital. Mange af funktionerne er allerede digitaliseret i beskæftigelsesindsatsen. Alle ledige skal eksempelvis oprette et digitalt CV på Jobnet og følge sin aktiveringsindsats der, online selvbooking af samtaler er obligatorisk, ligesom online-registrering af jobsøgninger i joblog<sup>10</sup>. Ledige er med andre ord allerede digitalt tilstede. Men der er potentiale for yderligere digitalisering.

Ligesom digitale løsninger er en integreret, fleksibel og effektiv del i samspillet og dialogen mellem det offentlige og borgerne på eksempelvis sundhedsområdet og i uddannelsessektoren, kan man undre sig over, at digitalisering kun benyttes i begrænset

omfang i beskæftigelsesindsatsen.

Rambøll Management Consulting har i samarbejde med Dansk IT netop udgivet rapporten ”IT i praksis 2020”, hvor fokus bl.a. har været på, hvordan offentlige myndigheder tilgår og forfølger de muligheder, som digitalisering skaber – særligt i lyset af corona-krisen<sup>11</sup>.

Rapporten fremhæver den generelle vigtighed af, at offentlige myndigheder benytter sig af forventelige og tidssvarende digitale muligheder for ikke at miste opbakning og legitimitet i forhold til de kerneydelser, som de skal levere til borgerne.

I den sammenhæng forekommer det at være ude af proportioner fortsat at kræve fysisk fremmøde fremfor at udnytte de muligheder og forbedringer, som digitale løsninger kan bibringe til beskæftigelsesindsatsen. Borgerne bør mødes af en beskæftigelsesindsats, hvor gammeldags fysiske møder afløses af moderne kontaktformer men henblik på, at jobcentre og a-kasser genvinder og bevarer legitimitet i befolkningen.

**Beskæftigelseseffekt – digitale samtaler vs personligt fremmøde**

De store udgifter, der er forbundet med den aktive beskæftigelsesindsats, kræver et konstant fokus på,

Note 9: <https://www.nb-beskaeftigelse.dk/2020/08/11/corona-950-jobcentermedarbejdere-arbejder-igen-hjemmefra/>

Note 10: [https://bm.dk/media/7787/aftaletekst\\_lab.pdf](https://bm.dk/media/7787/aftaletekst_lab.pdf)

Note 11: <https://consulting.ramboll.com/acton/attachment/18558/f-0457635d-573f-49a8-9ed1-6fbb15333da6/1/-/-/-/IT-i-praksis-2020.pdf?sid=TV2:sKnSf1log>

at den aktive indsats øger beskæftigelsen tilstrækkeligt til, at det samfundsøkonomisk kan opveje årlige udgifter i størrelsesordenen 13 milliarder kroner. Den eksisterende litteratur på området har i vid udstrækning beskæftiget sig med at opgøre, i hvilket omfang forskellige aktiveringstiltag bidrager til at afkorte den forventede ledighedsperiode for de personer, der har deltaget i indsatsen<sup>12</sup>.

Samtaler med ledige virker. Det ved vi fra flere undersøgelser. Men hvad er det, der giver beskæftigelses-effekten - er det form, indhold eller snarere udsigten til aktivering?

Effektmålingerne i kvantitative studier giver kun sjældent viden om, hvorfor de enkelte aktive indsatser virker, som de gør<sup>13</sup>. Kvantitative studier giver som oftest kun en viden om retningen og størrelsen af de forskellige effekter. En viden om, hvorfor en given indsats virker, vil ofte kræve supplerende kvalitative analyser.

En sammenligning af tilgængelige studier af beskæftigelses-effekten af fysiske samtaler sandsynliggør, at beskæftigelses-effekten for fysiske og digitale samtaler er nogenlunde ens – og at der dermed ikke er noget afledt finansieringsbehov ved at overgå til digitale samtaler<sup>14</sup>.

### Samtaler under ét forkorter ledighedsperioden

Der er bred forskningsmæssig konsensus om, at samtaler generelt forkorter ledighedsperioden. Både individuelle og kollektive samtaler har positive effekter. Studier om beskæftigelses-effekten af samtaler er for langt størstedelen omhandlende samtaler med fysisk fremmøde. Man har ikke undersøgt, om selve kanalen/formen for samtalen har effekt. Og man kan af samme årsag heller ikke konkludere, at det kun er samtaler, hvor der har været tale om fysisk fremmøde, der har de opnåede beskæftigelsesmæssige effekter.

Den positive effekt ved samtaler opnås som følge af:

- Den lediges position på arbejdsmarkedet styrkes
- Medvirker til bedre jobmatch
- Lediges forventning til arbejdsmarkedet afstemmes
- Positiv motivationseffekt ved udsigt til samtaler

Man kan konkludere, at samtalen virker. Om formen af samtalen kan man derimod antage, at den næppe

har nogen forskellig effekt – eller i hvert fald målbar effekt på afgangsraten fra ledighed.

### Betydning for beskæftigelses-effekten

Samtaler kan have forskelligt indhold – de kan både være rådgivende eller monitorerende – og have forskellig form for eksempel fysisk fremmøde eller digitale samtale.

Derudover kan også udsigten til en samtale betyde noget – den såkaldte motivationseffekt. Motivations-effekten fremkommer ved, at udsigten til at skulle deltage i et aktivt tilbud, herunder samtaler, motiverer ledige til at finde beskæftigelse, inden den aktive indsats påbegyndes.

Rådgivende samtaler vurderes at have større beskæftigelses-effekt end monitorerende/rådighedsafprøvede samtaler<sup>15</sup>. Dette er interessant, da det bekræfter, at samtalsindhold har betydning for, hvor hurtigt den ledige kommer i job og ikke kun udsigten til selve afholdelsen af samtalen.

Forsøget ”Hurtigt i gang 2” viste desuden, at et tidligt og intensivt forløb med samtaler forkortede ledighedsperioden med lidt mere end en uge<sup>16</sup>. En tidlig indsats med intensive samtaler bidrager altså også med en positiv beskæftigelses-effekt.

Men det vides ikke, om det nuværende antal samtaler i kontaktforløbet er det samfundsøkonomiske optimale. Man ved faktisk ikke, om der i dag holdes for mange samtaler eller for få samtaler.

Det er samfundsøkonomisk dyrt, hvis man holder mange unødvendige samtaler. Derfor var det også en hjørnesten i den seneste forenkling af beskæftigelses-indsatsen, at samtaler i begyndelsen af ledighedsforløbet kunne tilrettelægges mere fleksibelt af hensyn til samfundsøkonomisk spild af ressourcer. Samtidig blev reglen for mindre intensiv indsats udvidet, så ledige blev fritaget fra pligten til at møde personligt til samtaler og deltage i tilbud, hvis de inden for seks uger fx skal i fuldtidsjob, fleksjob, barsel, efterløn, fleksydelse eller folkepension<sup>17</sup>.

Men uanset den megen forskning, de mange forsøg, de mange erfaringsopsamlinger og den seneste forenkling – og heraf besparelse – ved ingen i dag, om vi egentlig har det rette set-up, eller vi fortsat bruger alt

Note 12: Der findes en lang række andre udfald som kunne være relevante at måle på, men dette er den mest oplagte og den der oftest ses på i litteraturen.

Note 13: <https://bm.dk/media/6779/carsten-koch-udvalget-web-pdf.pdf>

Note 14: Hovedbidraget i forhold til evidens på området er Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats' afrapportering fra 2014 - også kendt som Carsten Koch-kommissionen. Se kapitel 6: <https://bm.dk/media/6779/carsten-koch-udvalget-web-pdf.pdf>

Note 15: 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>

Note 16: Jf. Rosholm og Svarer: "Kvantitativ evaluering af Hurtig i gang 2", 2009.

Note 17: <https://star.dk/reformer/forenkling-af-beskaeftigelsesindsats/>

for mange ressourcer på den aktive beskæftigelsesindsats.

### Motivationseffekten næppe mindre af digital samtale

Udsigten til samtalen eller motivationseffekten vurderes ligeledes at have en positiv effekt på jobsøgningsintensiteten og dermed beskæftigelseseffekten. Dog er det svært at sige noget entydigt om størrelsesordenen af motivationseffekten ved afholdelsen af samtaler. Det kan ikke afvises, at de få studier, der undersøger effekten, i lige så høj grad måler motivationseffekten af udsigt til aktivering som indeholdes i samtalen<sup>18</sup>.

Hvis det er udsigten til aktivering, altså indholdet i samtalen snarere end afholdelsen af mødet, der giver den positive motivationseffekt, er der næppe grund til at antage, at motivationseffekten bliver mindre af, at samtalen holdes digitalt. Udsigten til aktivering er uafhængig af samtaleformen – og den digitale samtale burde derfor have samme motivationseffekt som den fysiske.

### Fysiske og digitale samtalers beskæftigelseseffekt – ingen forskel!

Ved at studere effekten af indholdet i samtalen og motivationseffekten ved udsigten til samtalen fås en indikation af, om det er sandsynligt, at størrelsen på beskæftigelseseffekten ved digitale samtaler adskiller sig markant fra effekten for fysiske samtaler.

Som udgangspunkt må det antages, at samtaleformen ikke er dikterende for indholdet. Indholdet i rådgivende eller monitorerende samtaler kan sagtens være det samme, uanset om den holdes fysisk med den ledige eller f.eks. via telefon eller et videolink.

Motivationseffekten, som lige så godt kan være udtryk for effekten ved udsigten til aktivering, jævnfør de eksisterende studier, burde være ens, uanset om samtaleformen er digital eller kræver fysisk fremmøde, 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 til gengæld i langt højere grad muligt ved digitale samtaler. Det skyldes, at den digitale kontakt fordrer en mere fleksibel og optimal udnyttelse af sagsbehandlerens tid og muliggør flere samtaler, alt

andet lige, ligesom et digitalt kontaktforløb 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 corona-krisen af mange som et tættere og i flere tilfælde et forøget samspil mellem virksomheder og kunder<sup>19</sup>. 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.

### Udeblivelser falder

Digitale samtaler får antallet af udeblivelser til at falde markant. Ase har i september, oktober og indtil 12. november 2020 oplevet færre udebliver fra samtalerne med a-kassen end i den tilsvarende periode i 2019.

Mens medlemmerne udeblev fra fysiske samtaler i september og oktober i 2019 i 4,0 pct. af tilfældene, så udeblev medlemmerne i den tilsvarende periode i 2020, hvor samtaler er afholdt digitalt, kun i 1,6 pct. fra samtalerne. Udeblivelsesprocenten er således faldet med ca. 60 pct.

Samlet set er der ikke evidensbaseret grundlag for at konkludere, at beskæftigelseseffekten ved digitale samtaler forringes fremfor samtaler ved fysisk fremmøde. Men der er evidens for, at digitale kanaler øger kontakthypigheden og givet tættere samspil jf. resultaterne i Rambøll Management Consulting og Dansk IT's nye rapport "IT i praksis 2020"<sup>20</sup>. I sundhedssektoren er der frygt for, at netop denne ændrede adfærd med øget kontakt vil blive udgiftsdrivende, hvorimod en tættere kontakt via en billigere og mere fleksibel digital kontaktform formentligt vil have en forbedret beskæftigelsesmæssig effekt jf. den forskningsmæssige konsensus om, at samtaler og intensive forløb generelt forkorter ledighedsperioden og derfor have et positivt samfundsøkonomisk afkast.

### Opmærksomhedspunkter ved digital kontakt

For både medarbejdere i jobcentre og a-kasser samt blandt de ledige har COVID-19-perioden vist, at der

Note 18: 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>

Note 19: <https://consulting.ramboll.com/acton/attachment/18558/f-0457635d-573f-49a8-9ed1-6fbb15333da6/1/-/-/-/IT-i-praksis-2020.pdf?sid=TV2:sKnSf1log>

Note 20: <https://consulting.ramboll.com/acton/attachment/18558/f-0457635d-573f-49a8-9ed1-6fbb15333da6/1/-/-/-/IT-i-praksis-2020.pdf?sid=TV2:sKnSf1log>



er åbenlyse fordele ved at omlægge fysiske møder til digital kontakt. Digitaliseringen giver mulighed for at samtalerne bliver gennemført hyppigere, at de bliver kortere, fleksible og mere fokuserede på indhold og konkrete<sup>21</sup>. I nogle tilfælde har borgerne endda mod til at fortælle langt mere end ved fysisk møde, idet jobcentret eller a-kassen kan føles som en svær udebane. En digital samtale opleves af nogle ledige som værende mere ligeværdig, i øjenhøjde og mere komfortabel end det personlige møde<sup>22</sup>.

Der er et ganske stort flow af samtaler med ledige, og for mange forsikrede ledige går samtalerne ofte stærkt, da det tit er nogle mindre ting, der lige skal vendes, for at den ledige kan komme godt videre i sin jobsøgning.

Men der er også opmærksomhedspunkter, som vil være nødvendige at tage med i betragtningen i forhold til en omlægning af kontaktforløbet til digitale samtaler.

#### ➔ A-kassernes rådighedsvurdering

A-kasserne har ansvar for rådighedsvurderingen af ledige dagpengemodtagere. Noget af den kontrolfunktion, som rådighedssamtalerne indeholder, vil blive lidt vanskeligere ved digitale møder fremfor fysiske. Det kan for eksempel blive sværere at vurdere, om det er den rigtige person, man fører en samtale med, og at kontrollere, om personen rent faktisk befinder sig i Danmark, samt at vurdere om der er brug for at tage en snak om for eksempel hygiejne eller andre mere personlige udfordringer.

Dog har a-kasser netop mulighed, hvis der opstår tvivl om rådighed – enten på eget eller jobcentrets initiativ – at indkalde ledige til en rådighedssamtale. Væsentligt er det også, i forhold til vurdering af rådighed, at ansvaret påligger a-kassen. Denne mekanisme fordrer god sagsbehandling og forebygger fejludbetalinger. Sker dette må a-kassen tage det økonomiske ansvar herfor<sup>23</sup>.

Hertil kommer, at Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering – STAR – fører tilsyn med a-kasserne på

baggrund af datamateriale, som a-kasserne har pligt til at sende til styrelsen om administration af reglerne inden for den lovgivning, der er fastsat for a-kasserne.

#### ➔ Teknikken må ikke stå i vejen

Der kan være borgere, som er usikre på at gennemføre samtaler via digitale medier, eller som ganske enkelt ikke har det nødvendige udstyr, der skal til for at afholde en digital samtale. Det er vigtigt, at teknikken ikke kommer til at stå i vejen for gennemførelsen af gode samtaler. Hertil kan vejledninger i for eksempel mødeindkaldelser eller hjælp fra sagsbehandlere over telefon afhjælpe usikkerheden og de tekniske udfordringer.

Et andet opmærksomhedspunkt vedrørende den tekniske løsning for at gennemføre digitale samtaler er IT-sikkerhed og overholdelse af GDPR-regler.

#### ➔ Fysisk kontakt kan være nødvendig

Digitale samtaler kan ikke erstatte det fysiske møde fuldt ud. I nogle situationer kan det have stor værdi at mødes fysisk. Kropssproget og andre signaler kan f.eks. ikke aflæses gennem telefon. Det kan give udfordringer for borgere med ringe dansk kundskaber, hvor kropssproget og visuelle redskaber er vigtige at støtte sig til.

Et personligt møde kan for nogle være det afgørende for at der skabes tillid, hvilket er et væsentligt element i en god beskæftigelsesindsats, hvor der skal opbygges et fundament for samarbejde.

Det må være sådan, at enhver ledig altid skal kunne bede om et fysisk møde, ligesom a-kassen og jobcentret på samme vis altid må have retten til at indkalde den ledige til et fysisk møde, selv om den anden part ønsker et digitalt møde. Det digitale møde er kun en realitet, hvis begge parter er indforstået med det.

#### Digitale samtaler giver milliardgevinster

En digital beskæftigelsesindsats er forbundet med flere gevinster. Man kan ikke ensidigt fokusere på beskæftigelseseffekt og samtidig se bort fra, at de digitale samtaler er de fysiske samtaler overlegne på en

Note 21: <https://www.cabiweb.dk/media/3629/jc-erfa-med-virtuel.pdf>

Note 22: <https://vpt.dk/jobcenter/jobkonsulenter-er-glade-digitale-muligheder-under-corona>

Note 23: <https://www.ft.dk/samling/20171/almdel/BEU/bilag/122/1841017/index.htm>

lang række vigtige samfundsøkonomiske faktorer. Det drejer sig dels om større effektivitet, mindre ressourceforsøg og mere rationel drift ligesom digitaliseringen åbenlyst reducerer smitterisiko og sygefravær generelt samt belaster klima og miljø mindre i form af lavere transportomfang.

### → Økonomiske gevinster

Der vil være betydelige økonomiske gevinster ved at gennemføre samtaler med ledige digitalt fremfor ved personligt fremmøde. KL vurderer, at der hvert år afholdes 2,6 mio. samtaler med ledige borgere<sup>24</sup> - her er der ikke opgjøret, hvor stor en andel der afholdes som fysiske møder eller med hvilke målgrupper f.eks. dagpengemodtagere. A-kasserne estimeres at afholde ca. 350.000 årlige samtaler med forsikrede ledige<sup>25</sup>.

Hvis der indføres en mulighed for at effektivisere beskæftigelsesindsatsen og gennemføre blot en andel af de mange ledighedssamtaler digitalt fremfor ved fysisk fremmøde, vil der være mulighed for at hente en milliardgevinst.

Regeringen er opmærksom på, at der er et potentiale for effektiviseringer i beskæftigelsesindsatsen i milliardklassen. Senest har regeringen i forbindelse med finansieringen af "Aftale om en ny ret til tidlig pension"<sup>26</sup> eller "Arne-pensionen" estimeret, at man kan effektivisere den aktive beskæftigelsesindsats med 1,1 mia. kr. årligt (2024) - svarende til godt 10 pct. af de samlede udgifter til indsatsen. Regeringen har ikke specifikt angivet, hvorledes effektiviseringen skal foregå, men oplagt vil det være at indføre en mulighed for et digitalt kontaktforløb. En mulighed som socialdemokratiets beskæftigelsesordfører Leif Lahn Jensen har nævnt både vil medføre forbedring af indsatsen for den enkelte ledige og forenkling generelt<sup>27</sup>.

Også i forbindelse med forenklingsskiftet fra august 2018" Aftale om en forenklet beskæftigelsesindsats"<sup>28</sup> blev det estimeret, at kommunerne kunne aflastes for administrative opgaver svarende til en besparelse på 500 mio. kr. Reformens formål var at reducere på antallet af proceskrav samt at harmonisere reglerne på tværs af ydelsesmålgrupper.

Selv uden en digitalisering af beskæftigelsesindsatsen har Rigsrevisionen peget på betydelige muligheder for effektiviseringer i den aktive indsats.

Rigsrevisionen satte ultimo 2018 jobcentrenes evne til at få ledige i job og uddannelse i forhold til de udgifter, som jobcentret afholder under lup<sup>29</sup>. Analyse viste, at jobcentre kan få flere ledige i beskæftigelse - uden at øge de statslige forsørgelsesudgifter og kommunale udgifter til den aktive beskæftigelsesindsats.

### Rigsrevisionen konkluderer, at:

"Hvis de mindre effektive jobcentre løfter sig op på niveau med de mest effektive jobcentre, kan antallet af ledige på overførselsindkomst årligt reduceres med ca. 18.000 personer. Alternativt er der forsigtigt vurderet potentiale for at nedbringe udgifterne til beskæftigelsesindsatsen med 1,45 mia. kr."

Muligheden for digitale samtaleformer vil føre til langt bedre udnyttelse af ressourcerne i både kommuner og a-kasser. Det vil også betyde færre transporttimer og -omkostninger for de ledige.

### → Minimering af smittespredning

Det vil være en samfundsmæssig fordel at mindske den fysiske kontakt af hensyn til minimering af smittespredning. Det gælder i særdeleshed i forhold til udviklingen i Covid-19, som jo selvsagt også er begrundelsen for de midlertidige nuværende digitale kontaktforløb, men også af hensyn til andre smitsomme sygdomme som de mere almindelige og hyppigere forekommende influenzavirusser. Minimering af smittespredning har også store økonomiske gevinster i form af lavere sygefravær og ressourcer til behandlinger i sundhedssektoren.

Generelt vil digitale samtaler fjerne den sårbarhed i systemet, som de fysiske samtaler har indbygget. Det vil gøre beskæftigelsesindsatsen robust og modstandsdygtigt over de dybe sammenbrud med enorme konsekvenser en virus kan medføre. Det vil samtidig sikre, at beskæftigelsessystemet rent faktisk virker på det kritiske tidspunkt, hvor antallet af ledige vokser, og behovet for et effektivt og virkningsfuldt beskæftigelsessystem er allerstørst.

Note 24: <https://www.ft.dk/samling/20171/almedel/BEU/bilag/122/1841017/index.htm>

Note 25: Estimat beregnet af Ase på baggrund af a-kassens samtaler med forsikrede ledige samt markedsandel.

Note 26: <https://bm.dk/media/15057/aftaletekst-tidlig-pension.pdf>

Note 27: DR Deadline 10. oktober 2020.

Note 28: [https://bm.dk/media/7787/aftaletekst\\_lab.pdf](https://bm.dk/media/7787/aftaletekst_lab.pdf)

Note 29: <https://www.ft.dk/statsrevisorerne/nyheder/2018/11/jobcentre>



➔ **Klimavenlig effektivisering**

Den mindre transporttid giver ikke kun en tidsmæssig og økonomisk gevinst, det giver også et mindre klimaaftryk, som følge af mindre CO2-belastning. Antages et forsigtigt transportbehov på bare 20 kilometer pr. deltager i cirka 3 millioner samtaler med ledige årligt i jobcentre og a-kasser, bliver det samlede transportomfang 60 millioner kørte kilometer fordelt på forskellige transportformer med hver deres bidrag til både miljøforurening, færdselsuheld og klimabelastning.

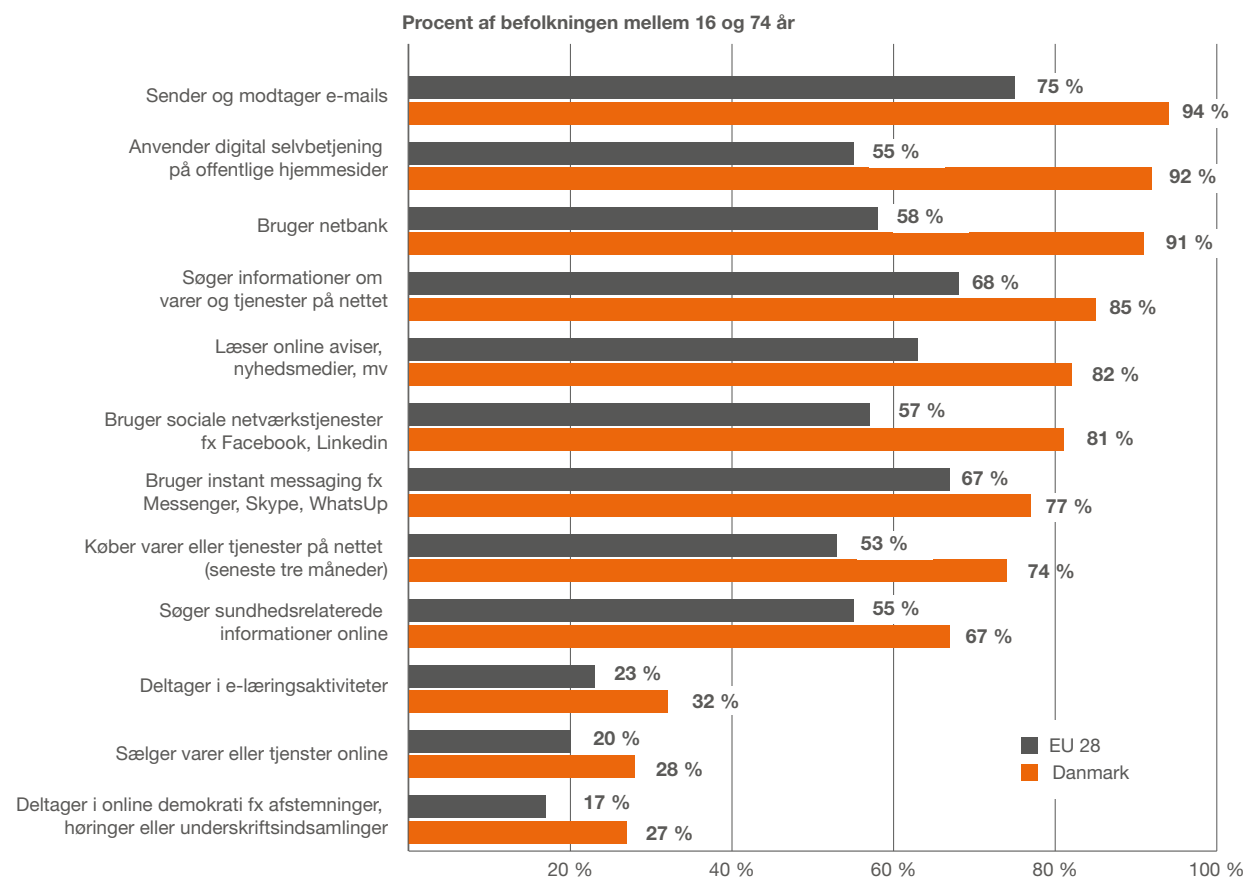
**Danskerne er digitalt rustede**

Den danske befolkning er i særlig grad rustet til at anvende digitale værktøjer til kommunikation med det offentlige eller a-kassen og tilfredsheden med de digitale løsninger er høj. Det viser en undersøgelse fra Danmarks Statistik <sup>30</sup>.

Uanset hvilken internetaktivitet der ses på, er udbredelsen i Danmark højere end EU-gennemsnittet. Digital selvbetjening ved hjælp af tjenester på offentlige hjemmesider, sociale medier, netbank og internetkøb er eksempler på aktiviteter, som flere borgere udfører i Danmark end i de andre EU-lande. For eksempel bruger tre ud af fire Skype og andre digitale kommunikationsværktøjer.

I forhold til it-færdigheder og infrastruktur er Danmark et af de mest digitale lande i Europa. Andelen af danskere med basale eller mere end basale digitale kundskaber er 70 procent, mens de resterende 30 procent af danskerne enten har lave digitale færdigheder eller slet ikke bruger internettet (3 procent).

**Figur 3 Udbredelsen af udvalgte internetaktivitet i 2019**

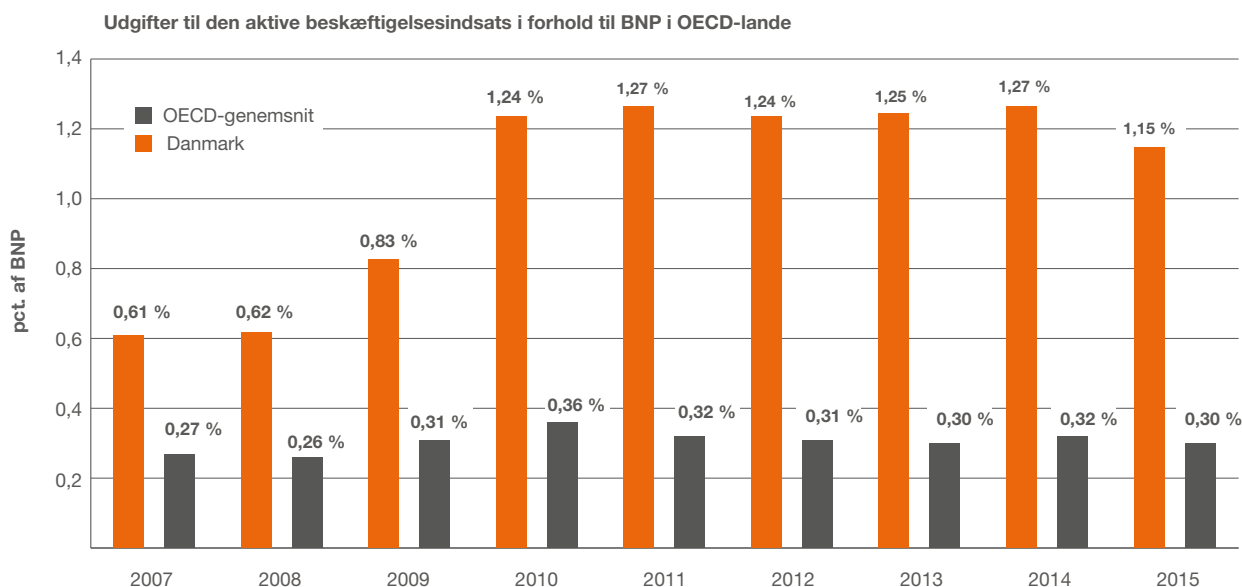


Kilde: <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyt/NytHtml?cid=36617>

Procent af befolkningen mellem 16 og 74 år

Note 30: <https://www.dst.dk/da/Statistik/Publikationer/VisPub?cid=29449>

**Figur 4 Udgifter til den aktive beskæftigelsesindsats i forhold til BNP i OECD-lande**



Kilde: <https://fm.dk/media/15275/Aktivbeskaeftigelsesindsats.pdf>

### En kostbar indsats med mange muligheder for forbedring

Den aktive beskæftigelsesindsats koster ca. 13 mia. kr. årligt<sup>31</sup>. Udgifterne til den kommunale beskæftigelsesindsats er i perioden 2012 til 2016 steget med tre procent til trods for, at ledigheden i samme periode er faldet med cirka 30 procent<sup>32</sup>.

I international sammenhæng er Danmark det land, der i en årrække har anvendt flest ressourcer på den aktive indsats blandt sammenlignelige lande. Med undtagelse af Sverige, så anvendes en betydelig større andel af BNP på udgifter til den aktive beskæftigelsesindsats.

I 2020 anvendes 5 mia. kr. (2020-pl) – altså mere end en tredjedel – af de samlede udgifter til den aktive beskæftigelsesindsats til driften af kommunale jobcentre samt lønninger til de godt 12.300 ansatte i landets 94 jobcentre<sup>33</sup>.

Cepos har beregnet, at et ledighedsforløb i jobcentret, som afløses af beskæftigelse i gennemsnit koster 4-500.000 kr. per forløb<sup>34</sup>, og ifølge Danmarks Statistiks Arbejdskraftundersøgelse har kommunen, a-kassen eller jobcenteret kun i 8 pct. af ledighedstilfældene i 2018 været involveret i at formidle jobbet. Faktisk ved man ikke, hvor mange job der formidles med den aktive beskæftigelsesindsats. Det fremgår af et svar fra Finansudvalget primo 2016<sup>35</sup>. KL, vurderer, at direkte formidlede job står for omkring 40.000 af de 800.000 direkte formidlede job om året<sup>36</sup>.

Langtfra alle de redskaber, som anvendes i den aktive beskæftigelsesindsats, er forbundet med positive beskæftigelses-effekter. Og selv positive beskæftigelses-effekter er ikke nødvendigvis tilstrækkelige til at gøre en indsats til en samfundsøkonomisk god investering.

For nogle indsatser findes der evidens for negative effekter. Finansministeriet har gennemført samfunds-

Note 31: <https://www.ft.dk/-/media/sites/statsrevisorerne/dokumenter/2018/beretning-5-2018-om-jobcentrenes-effektivitet.ashx>

Note 32: <https://www.berlingske.dk/samfund/ledigheden-falder-mens-udgifterne-stiger-det-er-et-system-der-lever-sit>

Note 33: <https://www.ft.dk/samling/20191/almdel/beu/spm/330/svar/1684318/2235391.pdf>

Note 34: [https://cepos.dk/artikler/det-koster-ca-12-mio-kr-at-faa-en-ledig-i-job-og-maaske-var-det-gaaet-helt-af-sig-selv/#\\_FtnRef3](https://cepos.dk/artikler/det-koster-ca-12-mio-kr-at-faa-en-ledig-i-job-og-maaske-var-det-gaaet-helt-af-sig-selv/#_FtnRef3)

Note 35: <https://www.ft.dk/samling/20151/almdel/fiu/spm/117/svar/1295231/1593145.pdf>

Note 36: <https://www.berlingske.dk/politik/ingen-ved-hvor-mange-ledige-jobcentre-faar-i-arbejde>

økonomiske analyser af udvalgte indsatser<sup>37</sup>. Analysen peger på, at både ordningen omhandlende jobrotation samt retten til seks ugers jobrettet uddannelse giver direkte negative samfundsøkonomiske afkast på henholdsvis 45 mio. kr. og 60 mio. kr. Desuden findes der ingen positive samfundsøkonomiske effekter af mentorordningen.

Årlige offentlige omkostninger på 13 mia. kr. til den aktive beskæftigelsesindsats og 12.300 ansatte i landets jobcentre er rigtig mange økonomiske ressourcer og megen arbejdskraft set i lyset af, at indsatsen reelt kun hjælper en brøkdel af de ledige videre til beskæftigelse.

---

**Note 37:** <https://fm.dk/media/15275/Aktivbeskaeftigelsesindsats.pdf>