



Bilag 1

Analysen og initiativer i eftersynet af akademikerindsatsen

Dette notat beskriver kort de analyser og initiativer forvaltningen har gennemført i eftersynet af akademikerindsatsens fire fokusområder.

1. Samarbejdspartnere i akademikerindsatsen
2. Akademikerindsatsens tilbudsvifte
3. Samtaler med akademikerne
4. Organisering og administration af akademikerindsatsen

Arbejdet med fokusområderne har været forankret i tværgående arbejdsgrupper med deltagelse af nøglemedarbejdere i Centralforvaltningen og jobcentret.

Det skal bemærkes, at der er enkelte initiativer, som fortsat afventer igangsættelse. Det har været nødvendigt at prioritere implementering af nogen initiativer frem for andre af hensyn til det samlede ressourceforbrug og implementeringskapacitet i forvaltningen og Jobcenter København, Karrierecentret (herefter jobcentret). Dette skyldes bl.a., at eftersynet er gennemført i en periode, hvor flere nedlukninger og genåbninger af beskæftigelsesindsatsen har krævet særskilt fokus på grund af COVID-19.

1. Samarbejdspartnere i akademikerindsatsen

Hensigten med dette fokusområde har været at sikre et kontinuerligt fokus på at samarbejde om akademikerindsatsen med virksomheder, brancheorganisationer, a-kasser m.v. Der er derfor ikke gennemført et eftersyn af dette område, men etableret en række samarbejder som f.eks.:

- Akademikerne, DA og RUC om en jobmesse målrettet RUC-kandidater. Initiativet er gennemført i regi af før-dimittendindsatsen
- Topmøde om dimittendledighed (samarbejde med 4-byer og Akademikerne)
- Partnerskab i Ministerieregi (samarbejde med 4-byer og Akademikerne)

15-02-2022

Sagsnummer I F2
2022 - 2485

Dokumentnummer i F2
943742

Sagsnummer i eDoc
2022-0053796

Sagsbehandler
Anders Stallknecht
Claus Mathiesen

- Samarbejde med de fire akademiske a-kasser i forbindelse med udbuddet af akademikerindsatsen og hjemtagelse af langtidsledighedsindsatsen samt roller, handouts til de ledige m.m.
- Samarbejde mellem jobcentret og Erhvervshus Hovedstaden om iværksætter
- Faste kvartalsvise møder med universitetsbyerne Aarhus, Aalborg, Odense og Frederiksberg kommune mhp. erfaringsudveksling

Selvom eftersynet af akademikerindsatsen er afsluttet med udgangen af 2021, vil forvaltningen fortsat have fokus på, hvordan samarbejdspartnere kan inddrages i akademikerindsatsen for at understøtte ledige akademikers vej i job.

2. Akademikerindsatsens tilbudsvifte

Eftersynets fokus på akademikerindsatsens tilbudsvifte blev indledt med gennemførelsen af en række analyser, som dykkede ned i de tilbud, der anvendes i akademikerindsatsen.

I 2020 blev der gennemført analyser af:

- a) Brugertilfredsheden med de vejledning- og opkvalificeringstilbud, som anvendes i akademikerindsatsen.
- b) Jobcentrets anvendelse af de statusrapporter som eksterne leverandører udarbejder om borgerne, når de har været i et vejlednings- og opkvalificeringsforløb.
- c) Jobcentrets virksomhedsrettede indsats og samarbejde med Københavns Erhvervshus (KEH) om match af ledige med ordinære job, løntilskud og virksomhedspraktik.
- d) Jobcentrets arbejde med særindsatser.
- e) Analyser af målgruppen og målgruppens jobsøgning, der blev anvendt som et bagtæppe for hele eftersynets arbejde.

Eftersynet er gennemført parallelt med gennemførelsen af et udbud af de rammeaftaler, der anvendes til indkøb af vejlednings- og opkvalificeringsforløb hos eksterne leverandører. Derfor er analyserne under dette fokusområde også blevet anvendt som led i forberedelsen af dette udbud.

Igangsatte initiativer

- a) Analysen af brugertilfredshedsundersøgelsen gav ikke anledning til at igangsætte initiativer i regi af eftersynet. Analysen blev derfor hovedsageligt anvendt i forberedelsen af førnævnte udbud.
- b) Denne analyse viste et behov for at sætte fokus på jobcentrets anvendelse af leverandørernes statusrapporter således, at de anvendes aktivt i borgernes forløb. Derfor satte jobcentrets ledelse i

2020 et særskilt fokus på brugen af rapporter og etablerede tilsyn omkring anvendelsen.

- c) Analysen af jobcentrets virksomhedsrettede indsats pegede ind i en række generelle problemstillinger omkring de principper, processer og arbejdsgange, der understøtter virksomhedsstrategien i hele Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og samarbejdet mellem Jobcenter København og KEH.

Analysen af den virksomhedsrettede indsats pegede ind i et behov for yderligere analyse af jobcentrets brug af omvendt formidling* og mersalg* i akademikerindsatsen. Dette initiativ var planlagt opstartet af CF i medio 2021, men blev sat på hold på grund af det særskilte fokus som manglen på arbejdskraft krævede i 2. halvår af 2021.

Jobcentret sætter fokus på anvendelsen af omvendt formidling og mersalg i forbindelse implementeringen af centrets omorganisering, som beskrives under fokusområde fire.

- d) Analysen af jobcentrets arbejde med særindsatser*, viste et behov for tættere projekt- og porteføljestyring. Dette skyldes, at der generelt igangsættes mange initiativer og projekter i gang for målgruppen af ledige akademikere.

Analysen viser, at antallet af initiativer forudsætter en styringsmodel, der giver jobcentret bedre mulighed for at styre, følge op og lære af de særindsatser som gennemføres. Jobcentret har siden ansat en projektleder til opgaven.

***Omvendt formidling**

Ofte tager formidlingen udgangspunkt i en virksomheds henvendelse til KEH med ønske om at rekruttere ledige. Ved omvendt formidling er udgangspunktet en eller flere borgere, som jobcentret vil hjælpe ind i en virksomhed. Her står jobcentret for det virksomhedsopsøgende arbejde.

***Mersalg**

Efter rekruttering af ledige til ordinære og støttede job kontaktes virksomheden, for at høre om den har yderligere rekrutteringsbehov. Dette betegnes mersalg

***Særindsatser**

Særindsatser er indsats, der ikke er dækket af rammeaftaler, udbudspligtige hændelser eller intern indsats.

3. Samtaler med akademikerne

Eftersynets fokus på akademikerindsatsens samtaler er baseret på en række større analyser af jobcentrets samtaler med akademikerne. Det er

analyser, som både har fokuseret på borgenes og konsulenternes forberedelse inden samtalerne og samtalerne konkrete indhold. Derudover har analyserne haft fokus på BIF-uddannelsens forberedelse af nye medarbejdere til samtaler med målgruppen.

Analyserne er delvist gennemført af forvaltningen, der har interviewet ledere og konsulenter og delvist ved brug af ekstern konsulentbistand. Et konsulenthus har observeret 42 samtaler og interviewet borgere og konsulenter om samtalerne. Analyserapporten fra konsulenthuset fik BIU tilsendt i marts 2021. Analyserapporten er vedlagt som bilag 1a.

Hovedobservationer fra analyserne fremgår nedenfor.

- **BIF-uddannelsen:** Konsulenterne oplever, at det er svært at oversætte uddannelsens indhold, så det bliver relevant og anvendeligt i forhold arbejdet med ledige akademikere.
- **Konsulenternes viden:** Konsulenter og ledelse giver udtryk for, at der mangler viden om arbejdsmarkedet, som kan bringes i spil i rådgivningen af akademikere.
- **Fokus i samtalerne:** Der er i høj grad fokus på rådgivning om jobsøgning (cv og ansøgninger) og opfølgning/registrering på proceskrav. Der ønskes mere fokus på rådgivning om arbejdsmarkedet, konkrete jobs, virksomhedspraktik mv.
- **Konsulenternes rolle:** Konsulenterne indtræder i en rådgivende rolle, men det ønskes, at de i højere grad udfordrer akademikernes forestillinger om egne muligheder på arbejdsmarkedet.
- **Forberedelse af samtaler:** Der er begrænset tid til forberedelse, som primært bruges til at vurdere, om akademikere har overholdt de formelle krav til jobsøgning. Der ønskes fokus på, hvordan den enkeltes søgeadfærd kan udfordres i forhold til det nuværende arbejdsmarked. Akademikere opleves ofte uforberedte.

BIF-uddannelsen og onboarding af nye medarbejdere

Der blev som følge af observationerne omkring BIF-uddannelsen implementeret:

- En evalueringssamtale med nye medarbejdere, når onboarding og BIF-uddannelsen er gennemført.
- Et internt kick-off møde som forberedelse på første del af BIF-uddannelsen og refleksionstimer efter undervisning med erfarne medarbejdere, typisk mentor, hvor der samles op på læringen.
- En række ændringer i BIF-uddannelsen efter dialog mellem HR og eftersynet.
- At der i videst muligt omfang sendes konsulenter på BIF-uddannelsen i grupper af 2-3.

Nyt fokus i samtalerne

Med udgangspunkt i analysernes hovedobservationer er også gennemført en forandringsproces i Jobcentret, der skal styrke samtalerne fokus på arbejdsmarkedet. Her har centret fået bistand fra et eksternt konsulenthus til at:

1. Sikre konsulenterne løbende har tilstrækkelig viden om arbejdsmarkedet
2. Sikre målrettet fokus på rådgivning om arbejdsmarkedet, konkrete jobs, virksomhedspraktik mv.
3. Sikre at konsulenterne i tilstrækkeligt omfang udfordrer akademikernes forestillinger om deres muligheder på arbejdsmarkedet på en konkret og operationel måde
4. Skærpe konsulenternes og akademikernes forberedelse af samtaler i jobcentret

Forandringsprocessen har involveret jobcentret medarbejdere og ledelse, og har resulteret i implementeringen af en række ændringer omkring de arbejdsmetoder, der bruges i forberedelsen og afholdelsen af samtaler. Ændringerne er implementeret primo 2022 og ligger inden for rammen af det politisk vedtagne samtalekoncept, der anvendes i samtaler med dagpengemodtagere.

Disse ændringer består af:

- Udvikling og brug af en såkaldt "markørmodel", der består af en række markører for progression mod job. Denne model understøtter konsulenterne i forberedelsen af samtalerne, og deres muligheder for at udfordre og støtte ledige akademikere i deres vej mod det næste job.
- Udarbejdelse og brug af understøttende værktøjer til konsulenterne, som anvendes i dialogen med borgeren. Det kan f.eks. være profilark og fakta-ark med relevant viden om målgruppen eller arbejdsmarkedet.
- Øget fokus på videndeling og sparring, bl.a. via struktureret intern videndeling og oplæg fra erhvervslivet.

Der er som led i forandringsprocessen blevet drøftet følgende KPI'er, som anvendes til at følge implementeringen af tiltagene.

KPI'er

- KPI-løsning der løbende monitorerer anvendelse af enkelte markører i samtalerne
- KPI-løsning med eksternt samtaleobservation på bestemt indhold/tema i samtaler

4. Organisering og administration af akademikerindsatsen

Afsættet for eftersynets fokus på akademikerindsatsens organisering er en række analyser af jobcentrets afdelings- og teamstruktur, rolle- og opgavefordeling mellem faggrupper og videndeling i organisationen.

Analyserne er, som i fokusområde tre, delvist gennemført af forvaltningen, der har interviewet ledere og konsulenter. Delvist ved brug af ekstern konsulentbistand, der har lavet en kortlægning og sammenligning af akademikerindsatsen i København, Aarhus, Aalborg, Odense og Frederiksberg kommune. BIU fik tilsendt analyserapporten i august 2020. Rapporten er vedlagt som bilag 1b.

Hovedobservationer fra analyserne af centrets organisering fremgår nedenfor:

- **Jobcentrets teamstruktur:** Centrets teams er opdelt efter akademikernes a-kassemedlemskab og borgerne fordeles til disse teams på baggrund af deres a-kassemedlemskab. Her anbefales en teamstruktur, der i stedet tager udgangspunkt i virksomhedernes efterspørgsel på arbejdskraft, da dette kan drive et dybere kendskab til arbejdsmarkedet blandt konsulenterne, som bl.a. kan anvendes i samtalerne.
- **Adskillelse af virksomhedskonsulenter (VK) og beskæftigelseskonsulenter (BK):** I jobcentret er beskæftigelseskonsulenter og virksomhedskonsulenter adskilt organisatorisk og til dels fysisk. Eftersynet analyser viser, at dette resulterer i, at konsulenterne har svært ved at få kendskab og indsigt i hinandens viden om bl.a. arbejdsmarkedet.

Ny organisering i jobcentret

På baggrund af analyserne blev der igangsat en proces, hvor jobcentrets ledelse og udvalgte medarbejdere afdækkede mulighederne for at ændre centrets organisering, så den i højere grad vender sig ud mod virksomhedernes efterspørgsel på arbejdskraft. Disse ændringer skulle bidrage til at skabe et fokus på arbejdsmarkedet i centret, som bl.a. kan inddrages i konsulenternes rådgivning af akademikerne.

På baggrund af denne proces blev det, efter drøftelse i CenterMed, besluttet at ændre centrets organisering på følgende områder:

- **Ny teamstruktur:** Jobcentrets teamstruktur er ændret, så centrets teams ikke struktureres omkring a-kasser, men nedenstående fagområder, som erfaringen viser, at virksomhederne efterspørger akademisk arbejdskraft indenfor.
 - Kommunikation og IT
 - Videnerhverv
 - Offentlig

- Handel og service
- Bygge/anlæg og grøn omstilling

For at sikre bedst mulige vilkår for samarbejdet med Københavns Erhvervshus, er fagområderne afstemt med den brancheopdeling som Erhvervshuset har struktureret sine teams efter.

- **Tværfaglige teams:** Jobcentrets teams er tværfaglige således, at de består af både beskæftigelseskonsulenter og virksomhedskonsulenter under én og samme leder. Dette skal understøtte videndeling og samarbejde på tværs om et konkret fagområde.
- **Løft af konsulenternes viden om arbejdsmarkedet:** De enkelte teams har ansvar for at indsamle, bearbejde og formidle viden til deres kollegaer om det fagområde, teamet har ansvar for.

Forvaltningen besluttede at vente med ikrafttrædelsen af den nye organisering til den 1. december 2021. Dette var af hensyn til jobcentrets samlede implementeringskapacitet, da centret skulle etablere en intern langtidsledighedsindsats med opstart 1. juli 2021. Derudover skulle centret også implementere nye rammeaftaler som følge af det gennemførte udbud af rammeaftaler for indkøb af vejlednings- og opkvalificeringsforløb hos eksterne leverandører.

Løbende opfølgning på centrale initiativer på akademikerområdet

Der blev som led i eftersynet etableret en løbende opfølgning på alle de centrale initiativer, der var sat igangsat på akademikerområdet. Der var både initiativer, der var igangsat som følge af eftersynets analyser og initiativer som det blev vurderet relevant at følge i regi af eftersynet.

Formålet med opfølgningen var at give direction og ledelse et samlet overblik over fremdriften på væsentligste initiativer, der var igangsat på i eftersynet og på akademikerområdet generelt.

Eftersynet blev formelt afsluttet i marts 2022. Fremadrettet vil der være løbende opfølgning mellem forvaltningen og jobcentret omkring de implementerede initiativer. Der vil ligeledes være løbende opfølgning på de initiativer, der afventer igangsættelse på det virksomhedsrettede område.