

Notat: Jobcentrenes erfaringer med virtuel dialog

Omstillingen fra fysiske til digitale møder giver mulighed for flere samtaler på en dag, og for nogle borgere er det en stor lettelse at kunne holde møde digitalt frem for at møde fysisk op på jobcentret. Cabi har talt med en række jobcentre om potentialet ved at holde telefonisk og digital kontakt til borgere.

Beskæftigelsesindsatsen har i foråret og forsommeren været suspenderet på grund af corona-krisen, da jobcentrene har været lukket for fysisk fremmøde. En lang række jobcentermedarbejdere har omstillet deres praksis til primært at tage udgangspunkt i telefoniske og virtuelle møder frem for personlige samtaler, som der ellers stilles lovkrav til.

Cabi har interviewet medarbejdere fra en række jobcentre, og her viser det sig, at der med de telefoniske og virtuelle møder er klare fordele for såvel borgere som medarbejderne i jobcentrene:

- Hyppigere kontakt end normalt
- Tidsbesparende, da samtalerne er kortere
- Mere konkrete samtaler
- Borgere har mod til at fortælle langt mere end ved fysisk møde i jobcentret.

Alle interviewede angiver, at de ser et klart potentiale i telefoniske og virtuelle møder, men pointerer, at det skal være et aktivt tilvalg på baggrund af en individuel vurdering i den konkrete sag.

Hvilke fordele har borgerne?

Borgerne har generelt været meget imødekommende over for de telefoniske møder. Stort set alle borgere har besvaret opkaldet eller ringet tilbage i umiddelbar fortlængelse af det indgåede opkald. For mange borgere har det været vigtigt at være i kontakt med nogen, og det har bl.a. givet sig til udtryk ved, at flere har sagt "jeg er glad for, at du har ringet", "tak fordi du ringer" og lignende.

Det er meget sjældent, at nogen takker for en skriftlig indkaldelse i deres E-boks, da det opleves bureaukratisk og formelt. På den måde har den frivillige kontakt virket mere positivt på borgerne frem for en standard mødeindkaldelse i E-boks.

For borgeren kan det være en stor hjælp at gennemføre samtalerne telefonisk eller virtuelt, hvis de har fysiske eller psykiske udfordringer. Flere af borgerne med fysiske udfordringer bruger meget af deres energi på at komme frem til jobcentret, så når samtalen starter, er de udmattede og bekymrede for hjemturen. Hovedparten af borgerne med psykiske udfordringer kan have svært med at overvinde sig selv til at komme ind på jobcentret i det hele taget, hvilket medfører gentagne udelivelser eller afbud.

Stort set alle interviewede fortæller, at særligt de psykisk sårbare borgere, som fx lider af angst eller PTSD, bedre har kunnet overskue et telefonmøde end et fremmøde, da mange af deres kræfter allerede er opbrugt alene ved at skulle møde op. I relation til misbrugerne har det også været lettere at få lavet en telefonisk aftale sidst på eftermiddagen, hvor de er vågne og i gang.

Borgerne har været mere afslappede, men også mere åbne og aktive i samtalen. Flere oplever, at borgeren har talt længe og åbenhjertigt, så man har været nødt til at afbryde samtalen, og man er generelt kommet tættere på nogle af de borgere, som det tidligere har været svært at danne relationer med. Det vurderes, at telefonmøder kan være en god løsning i perioder for borgere med en truende adfærd.

En borger, som har været meget presset ved tidligere møder på jobcentret og bl.a. svedt meget, har på telefonmøder været langt mere rolig, og pågældende fik dermed lettere ved at få sagt det, vedkommende gerne ville.

En anden borger ringede ind på jobcentret for at få støtte, fordi vedkommende fik et angstanfald. Det tror jobcentermedarbejderen ikke, pågældende ville have gjort i januar måned. Borgeren havde i det nye set up fået et andet forhold til medarbejderen, som gjorde det lettere at ringe.

En af forklaringerne er formentligt, at en telefonsamtale er mindre formel end en samtale på jobcentret, og det betyder, at der lettere opstår fortrolighed undervejs. Borgeren er i egne trygge rammer i stedet for på jobcentret, som kan opleves institutionaliseret og angstfremkaldende. Borgeren er dermed ikke så presset af situationen, som han eller hun ellers vil være.

Nervøsitet kan forstyrre meget i de fysiske møder, og når det element i vid udstrækning tages ud, bliver samtalerne mere fokuserede og effektive, fordi det relevante hurtigere bringes i spil.

Hvilke fordele har jobcentret?

Samtlige interviewede giver udtryk for, at omstillingen fra fysiske møder til digitale møder giver mulighed for flere samtaler i løbet af dagen og dermed større effektivitet. Flere har førhen ofte mistet tid ved udeblivelser, som så var spildt. En enkelt angiver, at der typisk ved fysiske møder er 30-40 procent, som ikke møder op som aftalt, men stort set alle tager telefonen.

Det er desuden hurtigere at omstille sig fra en borger til den næste, når man hele tiden sidder ved sin pc og kan gå direkte videre. Spiltdiden i opgaveløsningen er derfor minimeret. Der opleves endvidere at være mere fleksibilitet i sagsbehandlingen og hurtigere handling i de enkelte sager, fordi det er lettere at lave små-møder her og nu med borgeren uden formelle indkaldelser m.v.

Enkelte fortæller, at det er mere effektivt at sidde derhjemme og arbejde. Man bliver mindre forstyrret, og det betyder, at man kan komme dybere i sagerne. Den faglig sparring kan sagtens gives digitalt, og virtuelle sparringsmøder er mere effektive end fysiske sparringsmøder.

Der er et eksempel med en meget aggressiv borger, hvor de ved et fysisk møde skulle have haft vagter m.v. Her foregik rehabiliteringsteammet virtuelt hos lægen, som borger var tryk ved, og situationen var mindre belastende for alle parter.

Samtlige interviewede ser et klart potentiale i den måde at arbejde på, som de har fået lov til via Covid-19 bekendtgørelsen, og alle ser gerne, at muligheden for digitale kontakter fortsætter, hvis det er meningsgivende i den enkelte sag. Potentialet ligger i mere kvalitet i sagsarbejdet, da det er lettere for nogle borgere at håndtere digital kontakt, og dertil også, at det er mindre ressourcekrævende for kommunen.

I relation til møder i rehabiliteringsteamet peges der entydig på, at det også er givende efter en konkret vurdering i den enkelte sag, men digitale møder fordrer en høj grad af disciplin og tydelig mødeledelse.

Der er ikke udarbejdet konkrete lokale målinger på, hvor stor andel af møderne, der har været på hhv. telefon eller digitalt. Ej heller hvor store andele af borgerne, der ønskede at fastholde en digital kontakt, når jobcentret først havde taget initiativet. Men for møderne i rehabiliteringsteamet gælder det, at borgeren er blevet tilbudt et virtuelt møde og har kunnet takke ja eller nej uden konsekvenser ift. ydelsen. I en kommune har ca. halvdelen ønsket at gennemføre mødet, og i en anden er det ca. 85 procent af dem, der har fået tilbuddet, som har ønsket at deltage virtuelt.

Opmærksomhedspunkter

Der er langt flere, der har gjort sig erfaringer med telefonmøder end virtuelle møder med billede, når det drejer sig om borgerkontakter. Flere begrundet dette i en usikkerhed om, hvorvidt borgerne har det udstyr og den internetopkobling, der skal til. Det er et klart opmærksomhedspunkt, at teknikken ikke kommer på tværs.

En medarbejder, der afholdte virtuelle møder, har udleveret en lille vejledning til borgerne og har siddet klar ved telefonen inden mødet, så hun var klar pr. telefon, hvis der var spørgsmål til tekniken. Borgerne har tilgået møderne via en PC eller telefonen. De medarbejdere, der har været i gang med virtuelle møder, har brugt TEAMS, Skype og Whereby, men der er usikkerhed omkring IT-sikkerheden og GDPR.

Der er enighed om, at det ikke er en god løsning ved førstegangssamtaler, da det er vigtigt at møde hinanden fysisk, når man skal have lagt fundamentet for samarbejdet. Det skyldes primært, at der ved førstegangssamtaler er meget information, der skal gives, men flere oplever også, at man ikke får det fulde billede af borgeren gennem telefonen. Man får fx ikke kropssproget og de små ekstra signaler med, og i nogle sager betyder det meget. Man kan eksempelvis ikke høre over telefonen, om der er brug for at tage en snak om hygiejne.

Der er også en kontrolfunktion, som man mister i digitale møder. Man kan ikke ved en telefonsamtale vide, om borgeren faktisk er i kommunen, eller om det er den rigtige person, men taler med.

Der er endvidere særlige borgergrupper, hvor det er svært at gennemføre digitale møder. Det kan bl.a. være en udfordring i mødet med borgere med ringe dansk kundskaber, hvor det er svært at forstå hinanden uden kropssproget at støtte sig op ad. Dertil kan det være svært ved de kognitivt dårligt velfungerende, hvor man benytter sig meget af visuelle redskaber i samtalen. Disse redskaber kan slet ikke bringes i spil i telefoniske samtaler, og det kræver nye, tekniske værktøjer at lave visuelle virkemidler i virtuelle møder.

Det er stadig vigtigt, at man møder fysisk op

For nogle borgere på tværs af alle målgrupper er det i perioder vigtigt at være forpligtiget til at komme til aftaler på jobcentret i stedet for at gemme sig derhjemme. For nogle er det både givende og konstruktivt at få et tilpasset skub ud af huset, og adgangen til digitale kontakter må ikke blive en måde for borger til at holde jobcentret på afstand. Derfor skal det altid være en konkret vurdering i den enkelte sag til den enkelte samtale, om den skal afholdes digitalt eller ved fremmøde.