

# **DELANALYSE 3**

## **RESULTATER I PROJEKT**

### **JOBRETTET SAMTALE II**

## 1. INDLEDNING

Dette er delanalyse 3 i slutevalueringen af Jobrettet Samtale II. Rapporten består af en kvantitativ analyse af projekternes resultater i forhold til de opstillede succeskriterier i puljen for projektet. Dette vedrører således, i hvor høj grad projektkommunerne er lykkedes med at indfri de opstillede succeskriterier:

Figur 1: Projektets succeskriterier



Derudover afrapporteres en række afledte resultater af projektet, der belyser, hvilket andre resultater projektet har skabt udover ovenstående. Formålet med analysen er således at identificere resultaterne af projekt Jobrettet Samtale II.

### 1.1 Datagrundlag og metode

Datagrundlaget for delanalysen består af:

- Registerdata fra DFDG og DREAM om borgernes anvendelse selvbooking og Joblog
- SMS og spørgeskemamålinger rettet mod borgerne angående deres vurderinger af samtalerne<sup>1</sup>.
- Kvalitative interviews med 53 medarbejdere, 10 projektledere og 10 jobcenterchefer/ledere.

For en nærmere beskrivelse af de enkelte datakilder henvises der til metodebilaget. Analysens fund er udledt på baggrund af kvantitative statistiske analyser med inddragelse af en tematisk kodning af interviews omhandlende afledte resultater.

### 1.2 Resultater af delanalyse 3

Sammenfattende viser delanalyse 3, at:

- Succeskriteriet for selvbooking er blevet indfriet (56 pct.).
- Projektets øvrige succeskriterier (Joblog og borgernes vurdering af samtalen) er ikke blevet indfriet).
- Der er sket et markant løft i brugen selvbook og Joblog fra starten af projektet (baseline) til projektets afslutning.
- Til gengæld er resultaterne for vurderingen af samtalen stort set uændret.
- Projektkommunerne har en væsentlig højere andel af jobparate kontanthjælpsmodtagere, der benytter sig af selvbooking og Joblog sammenlignet med landsgennemsnittet.

### 1.3 Læsevejledning

Delanalysen består foruden denne indledning af to kapitler:

<sup>1</sup> Resultaterne fra SMS og spørgeskemamålingen skal tolkes med forbehold. Den gennemsnitlige svarprocent på tværs af alle målinger er 20 pct. Den relativt lave svarprocent betyder, at resultatanalysen baseret på borgersurveys muligvis påvirkes af systematiske skævheder ift. hvilken type af borgere, der har besvaret surveyene. Derfor bør resultaternes generaliserbarhed fortolkes varsomt og med forbehold. Alt i alt er der opnået 9295 borgerbesvarelser igennem surveyene, hvilket vurderes at være et tilstrækkeligt stort antal besvarelser til, at der kan gennemføres en meningsfuld resultatopgørelse i relation til borgernes vurdering af samtalerne.

- **Kapitel 2:** Kapitlet kortlægger resultater i forhold til indfrielse af projektets succeskriterier, hvor de tre succeskriterier undersøges på tværs af kommunerne.
- **Kapitel 3:** Kapitlet undersøger afledte resultater for borgere og jobcenteret i forbindelse med projekt Jobrettet Samtale II. Der er her tale om en række øvrige resultater, der ikke har været en del af de definerede succeskriterier fra projektets start, men som alligevel har betydning i vurderingen af de samlede resultater af projektet.

## 2. PROJEKTETS RESULTATER




I det følgende afsnit præsenteres resultaterne af projekt Jobrettet Samtale II, herunder resultater i forhold til 1) indfrielse af projektets succeskriterier og 2) andre afledte resultater, som projektet har skabt i projektkommunerne.

### 2.1 Resultater i forhold til indfrielse af projektets succeskriterier

Overordnet viser resultaterne, at succeskriteriet for selvbooking er blevet indfriet, mens de øvrige succeskriterier ikke er. I brugen af de digitale redskaber er der dog sket et markant løft i projektkommunerne fra starten af projektet (baseline-målingen) til projektets afslutning. Til gengæld er resultaterne for vurderingen af samtalen er uændret. Samtidig viser resultaterne, at projektkommunerne har en væsentlig højere andel af jobparate kontanthjælpsmodtagere, der benytter sig af selvbooking og Joblog sammenlignet med landsgennemsnittet.

Nedenstående figur opsummerer resultaterne:

Figur 2: Oversigt over resultater i forhold til indfrielse af projektets succeskriterier

INDFRIELSE AF PROJEKTETS SUCCESKRITERIER		Succes kriterie	Baseline måling	Lands gennemsnit*	RESULTAT
	<b>Selvbooking</b> • Jobparate kontanthjælpsmodtagere	• 40 pct.	• 3 pct.	• 21 pct.	• <b>56 pct.</b>
	<b>Joblog</b> • Jobparate kontanthjælpsmodtagere • Forsikrede ledige	• 80 pct. • 90 pct.	• 63 pct. • 87 pct.	• 65 pct. • 88 pct.	• <b>74 pct.</b> • <b>89 pct.</b>
	<b>Vurdering af samtalen</b> • Jobparate kontanthjælpsmodtagere • Forsikrede ledige	• 90 pct. • 90 pct.	• 57 pct. • 68 pct.	• Ukendt • Ukendt	• <b>55 pct.</b> • <b>72 pct.</b>

Note: I udregningen af landsgennemsnittet for jobparate kontanthjælpsmodtagere indgår projektkommunerne ikke

I de følgende afsnit uddybes ovenstående resultater enkeltvis.

#### 2.1.1 Selvbooking

Projektets havde fra start et succeskriterie for en selvbookingsgrad på 40 pct. for jobparate kontanthjælpsmodtagere. I januar 2018 havde projektkommunerne i gennemsnit en selvbookingsgrad på 56 pct. Siden projektstart (baseline) er selvbookingsprocenten steget med 39 procentpoint, og projektkommunerne ligger 34 procentpoint højere end landsgennemsnittet på 22 pct. Samtidig er der en række kommuner, der har formået at have en selvbookingsprocent, der ligger væsentligt højere end både lands- og projektgennemsnittet. I nedenstående figur fremgår top tre af kommuner med den højeste selvbookingsprocent i januar 2018:

Figur 3: Andel selvbookinger hos top tre kommunerne



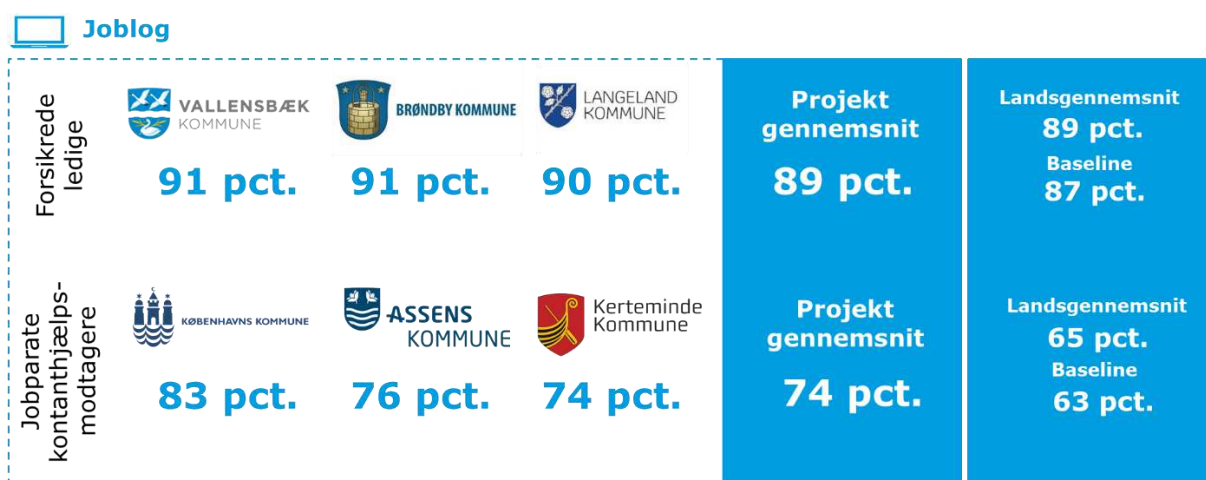
### 2.1.2 Joblog

For brugen af Joblog var succeskriteriet på 90 pct. for forsikrede ledige, mens det var på 80 pct. for jobparate kontanthjælpsmodtagere.

For de forsikrede ledige er andelen af joblogbrugere en procentpoint fra succeskriteriet. Samtidig kan der spores en mindre udvikling fra projektets start på to procentpoint og sammenlignet med landsgennemsnittet, klarer kommunerne sig hverken bedre eller værre, da projektkommuner og landsplan begge har et gennemsnit på 89 pct.

For de jobparate kontanthjælpsmodtagere er andelen af Joblogbrugere seks procentpoint fra succeskriteriet om, at 80 pct. af denne målgruppe skal bruge Joblog. Til gengæld kan der spores en positiv udviklingen i andelen af Joblogbrugere på 11 pct. fra projektets start, og kommunerne i projektet klarer sig ni procentpoint bedre end resten af landet:

Figur 4: Andel Joblogbrugere blandt top tre kommunerne



Note: I udregningen af landsgennemsnittet for jobparate kontanthjælpsmodtagere indgår projektkommunerne ikke

### 2.1.3 Borgernes vurdering af samtalen<sup>2</sup>

Borgernes vurdering af samtalen havde et succeskriterie på 90 pct. tilfredshed både for jobparate kontakthjælpsmodtagere og for forsikrede ledige. Borgernes vurdering af samtalen bygger på besvarelser af to spørgsmål i det fremsendte spørgeskema målrettet borgere:

- Handlede samtalen om dine jobmuligheder?
- Hvor stor indflydelse havde du på, hvad samtalen handlede om?

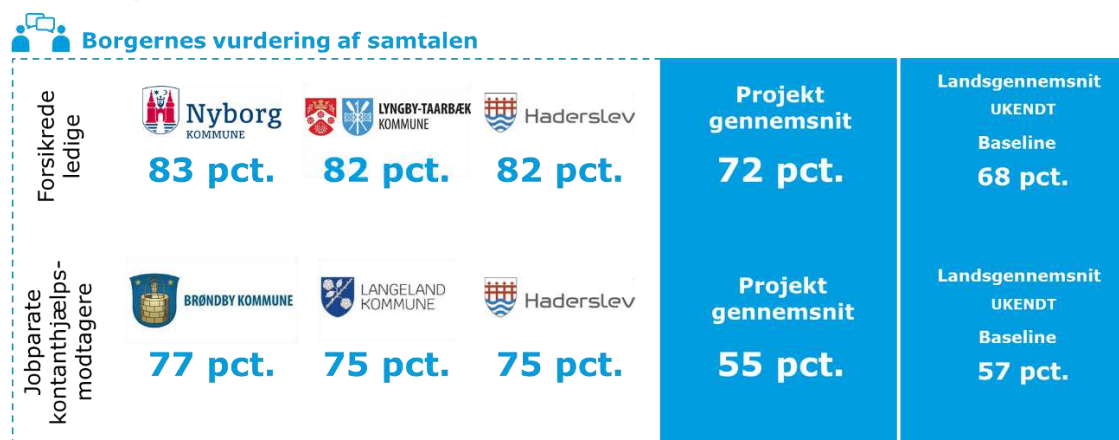
Svarprocenten for besvarelserne af ovenstående spørgsmål er på 15 pct., hvilket gør, at resultaterne skal tolkes med forbehold, da der kan være en vis selektionsbias. Fx kan dette betyde, at de borgere, der har besvaret spørgeskemaet, også er de borgere, der har været mest utilfredse med deres samtale eller omvendt de mest tilfredse.

<sup>2</sup> Se fodnote side 1

Samlet set havde projektkommunerne i januar 2018 en samlet tilfredshed på 57 pct. Tallet ligger to pct. over udgangspunktet ved projektstart (baseline), men ligger under det definerede succeskriterie. For de jobparate kontanthjælpsmodtagere lå gennemsnittet i januar 2018 på 55 pct., mens det tilsvarende tal var 72 pct. for de forsikrede ledige. Disse tal afspejler, at der fra projektstart til afslutning har været et fald i tilfredshed på to procentpoint for jobparate kontanthjælpsmodtagere, mens der har været en stigning på fire procentpoint blandt tilfredsheden hos de forsikrede ledige.

Der er desuden en stor variation projektkommunerne imellem. Dog er der ingen kommuner, der indfrier succeskriterier for hverken jobparate kontanthjælpsmodtagere eller forsikrede ledige. De samlede resultater for vurdering af samtalen fremgår af nedenstående figur, herunder også hvilke tre kommuner, der i januar 2018 havde med den højeste procentandel:

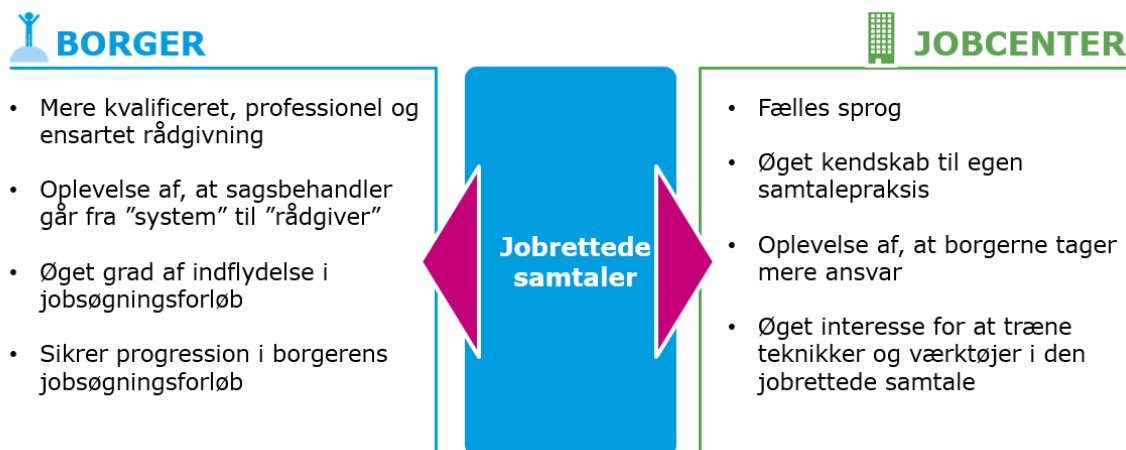
**Figur 5: Top tre kommuner over borgernes vurdering af samtalen**



### 3. AFLEDTE RESULTATER

Som led i projekt Jobrettet Samtale II har implementering også afledt en række øvrige resultater, der ikke har været en del af de definerede succeskriterier fra projektets start, men som alligevel har betydning i vurderingen af de samlede resultater af projektet. Konkret har Rambøll identificeret følgende afledte resultater for hhv. borgere og jobcenteret:

**Figur 6: Oversigt over afledte resultater**



De forskellige resultater uddybes særskilt i nedenstående.

### 3.1.1 Afledte resultater for borgerne

Generelt er der – hos både sagsbehandlere og borgere – en oplevelse af, at samtalerne med borgerne er blevet mere kvalificerede, professionelle og ensartede. Dette kommer til udtryk ved, at flere sagsbehandlere giver udtryk for, at projektet har medvirket til, at samtalerne har fået et styrket fagligt fokus, hvor der bruges mindre tid i samtalen på emner, der ikke vedrører vejen til job, og mere tid på emner, der er direkte relevant for at få den ledige i arbejde. Dette kommer fx til udtryk ved, at sagsbehandlerne i højere grad formår at sætte et jobrettet fokus fra starten i samtalen, at de i højere grad inddrager Joblog (jf. afsnit 2.1.2), og at de taler ud fra et kendskab til arbejdsmarkedet og borgerens CV. Samtidig giver borgerne udtryk for, at sagsbehandlerne er mere velforberedte, hvilket ligeledes skaber en oplevelse af en mere kvalificeret rådgivning, hvor borger får hjælp til det, han/hun har behov for. Dette skaber en følelse af, at sagsbehandler har en tro på, at borger kommer i job. Også sagsbehandlerne oplever, at en mere systematisk forberedelse medfører en højere grad af struktur i samtalen, hvor de på forhånd har et kendskab til borgerens aktuelle situation. Styrket forberedelse og mere struktur mindsker således risikoen for, at samtalen ikke bliver jobrettet og i stedet kommer til at handle om andre aspekter af borgerens liv eller aktuelle situation.

I relation hertil giver flere borgere udtryk for, at sagsbehandlerne agerer som rådgiver for dem på deres vej tilbage til arbejdsmarkedet, og at sagsbehandlerne, som følge heraf, i mindre grad er et "system", de møder i jobcentret. Netop kemi og personlighed fremhæves af borgerne som et vigtigt element i relationen mellem sagsbehandler og borger, og at dette styrkes, når sagsbehandleren agerer rådgiver og giver borgeren indflydelse på det, han/hun gerne vil inden for rammerne af samtalen og dens formål. Projektet har således styrket borgerinddragelse, og flere sagsbehandlere oplever, at projektet har været medvirkende til, at de i højere grad giver borgeren ansvar, og at de i mindre grad skal løse ting for borgerne.

Borgerne får således en øget grad af indflydelse i deres jobsøgningsforløb, hvor flere opgaver bliver deres ansvar, såsom at booke næste samtale, at overveje hvad de vil tale om til samtalen, at opsummere hvad samtalen har omhandlet og at opdatere Joblog. På den måde skal borgeren i højere grad deltage aktivt i jobsøgningsforløbet. Kombinationen af, at rådgivningen er blevet mere kvalificeret, og at samtalerne i højere grad er rådgivende, sikrer en synergi mellem den øgede oplevelse af indflydelse, og at samtalerne understøtter borgerens behov i relation til vejen tilbage i job.

Opsummerende skaber overstående en øget progression i borgerens jobsøgningsforløb. Den øgede systematik medfører en bedre sammenhæng i samtaleforløbet, og der er en ensartethed i samtalerne, der medfører, at dagsordenen fra gang til gang er tydelige.

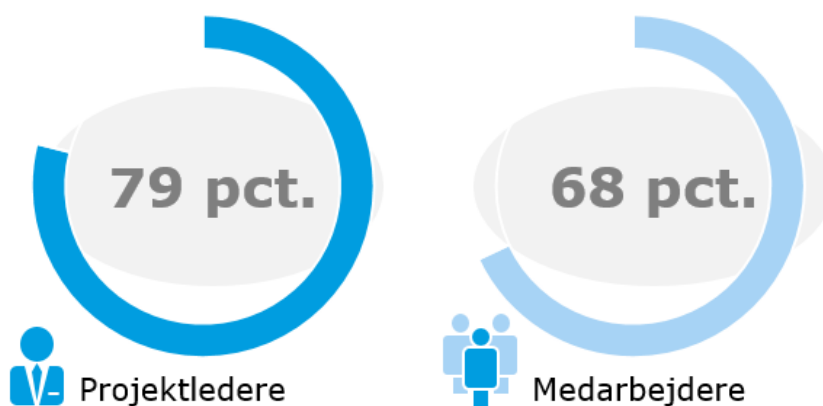
### 3.1.2 Afledte resultater for jobcenteret

Tilsvarende ovenstående afledte resultater for borgerne er der også skabt en række afledte resultater på jobcenterniveau. Som nævnt oplever både borgere og sagsbehandlere en øget ensartethed i den rådgivning, der gives i samtalerne. Dette understøttes af, at medarbejderne oplever, at projektet har skabt et fælles sprog, der sikrer, at alle kender til; formålet med samtalerne, det overordnede indhold og rammerne for samtalerne, de enkelte redskaber, samt det jobrettede fokus som et fællestræk for kontakten til og med borgerne. Flere sagsbehandlere har givet udtryk for, at det ikke er nyt at have et jobrettet fokus for samtalerne, men at projektet har medvirket til, at de har fået sat ord og redskaber på det, de gør, at de gør det i endnu højere grad end tidligere, og at dette samtidig har medført en bedre dialog med kollegaer omkring samtalepraksis.

I relation hertil har projektet også skabt et øget kendskab til egen samtalepraksis hos den enkelte sagsbehandler. Jobrettede samtaler som referenceramme har betydet, at sagsbehandlerne i højere grad har kunne vurdere deres samtaler op i mod kerneelementerne i jobrettede samtaler og har fået et læringsperspektiv ind i hverdagen, hvor de har kunne selvaluere deres egne samtaler. 79 pct. af projektlederne og 68 pct. af medarbejderne vurderer således, at deltagelse i

projekt jobrettet samtale i meget høj grad eller høj grad har understøttet et øget kendskab til egen samtalepraksis.

**Figur 7: I hvilken grad har deltagelse i projekt Jobrettet Samtale II understøttet øget kendskab til egen samtalepraksis**

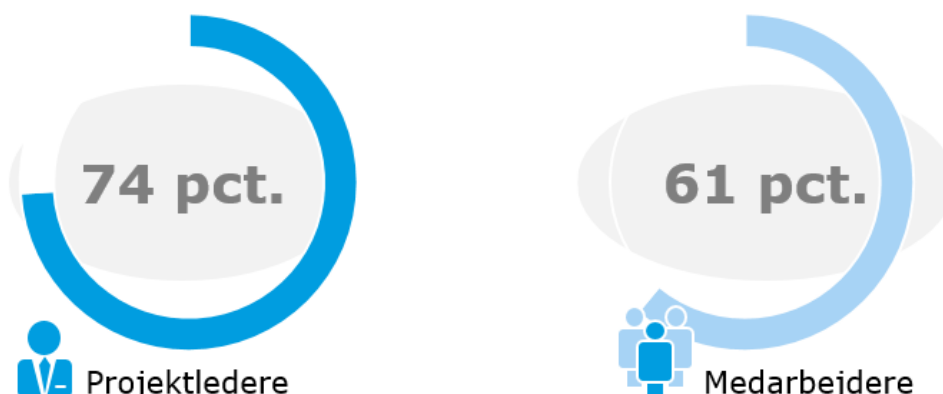


Note: Procentsatsen i figuren er den aggregerede procentsats for besvarelserne "I meget høj grad" og "I høj grad".

Det er et vigtigt resultatet taget i betragtning, at en forudsætning for at lære teknikker og metoderne i jobrettede samtale er, at det private samtalerum åbnes, og der skabes refleksion over egen samtalepraksis.

Grundlæggende er det Rambølls klare vurdering, at et øget fælles sprog og styrket kendskab til egen samtalepraksis har styrket læringskulturen i de fleste af jobcentrene i projektet. Som det fremgår af Figur 8: I hvilken grad har deltagelse i projekt Jobrettet Samtale II øget interessen for at træne metoder og teknikker i den jobrettede samtale" kommer dette bl.a. til udtryk ved, at deltagelse i projektet har øget sagsbehandlernes interesse for at træne metoder og teknikker i den jobrettede samtale.

**Figur 8: I hvilken grad har deltagelse i projekt Jobrettet Samtale II øget interessen for at træne metoder og teknikker i den jobrettede samtale**

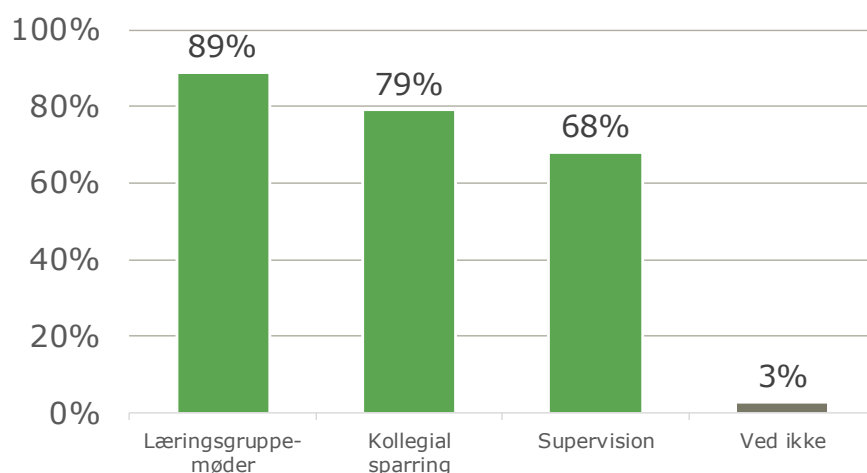


Note: Procentsatsen i figuren er den aggregerede procentsats for besvarelserne "I meget høj grad" og "I høj grad".

Den styrkede læringskultur kommer også til udtryk ved, at de fleste medarbejdere har taget aktionslæringsaktiviteterne til sig efter lidt initial modstand. De fleste projektledere giver således ud-

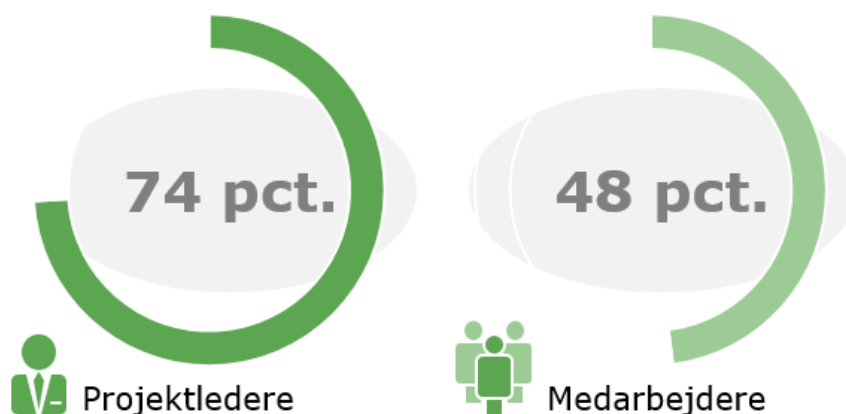
tryk for, at medarbejderne i løbet af projektperioden i stigende grad aktivt har deltaget i aktionslæringsaktiviteterne og i flere tilfælde selvstændigt har taget initiativ til supplerende kolligal sparring. Samtidig har medarbejderne i langt overvejende grad udtrykt glæde ved aktionslæringsaktiviteterne i forbindelse med den kvalitative dataindsamling. Af samme grund har langt størstedelen af kommunerne valgt at forankre en eller flere af aktionslæringsaktiviteterne i den fortsatte drift efter projektets ophør. Således svarer 89 pct., at de vil fortsætte læringsgruppemøder, 79 pct. svarer, at de vil fortsætte kollegial sparring, og 68 pct. svarer, at de vil fortsætte supervision. Den primære begrundelse fra de jobcentre, der ikke fortsætter supervision eller kollegial sparring, er mangel på tid og ressourcer.

**Figur 9: Hvilke af følgende aktiviteter fortsættes efter projektets ophør**



Alt i alt har projektet styrket bevidstheden og brugen af jobrettede samtaler – både hos den enkelte sagsbehandler og i jobcentret på tværs. Tre ud af fire projektledere i kommunerne vurderer også, at projektet har øget læringskulturen i deres jobcenter, mens ca. halvdelen af medarbejderne vurderer dette. Det er således særligt blandt projektlederne, at læringskulturen vurderes til at være øget i høj eller i meget høj grad. Dette fremgår af nedenstående figur:

**Figur 10: I hvilken grad har deltagelse i projekt Jobrettet Samtale II understøttet en bedre læringskultur i jobcenteret**



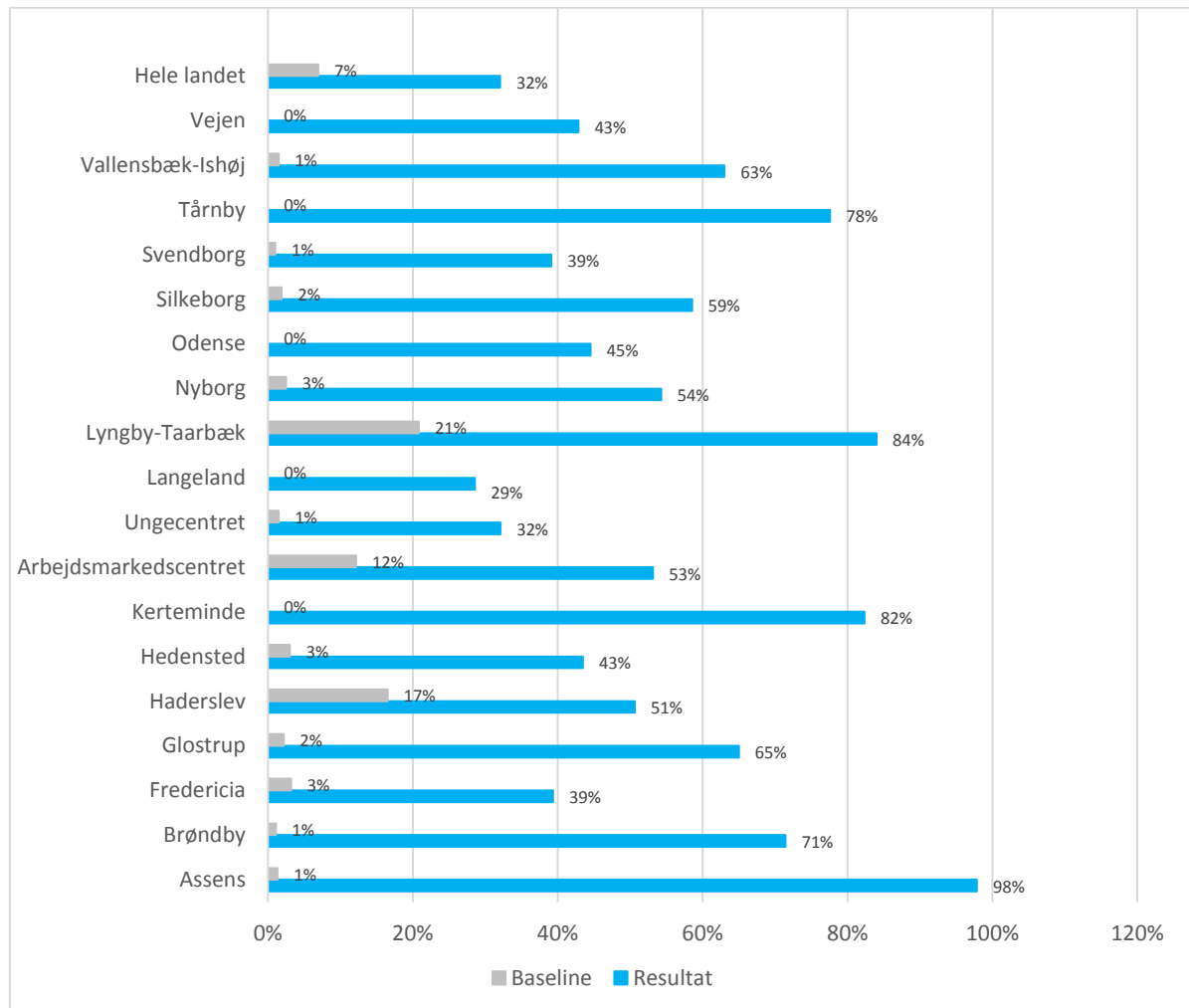
Note: Procentsatsen i figuren er den aggregerede procentsats for besvarelsene "I meget høj grad" og "I høj grad".



## 4. BILAG

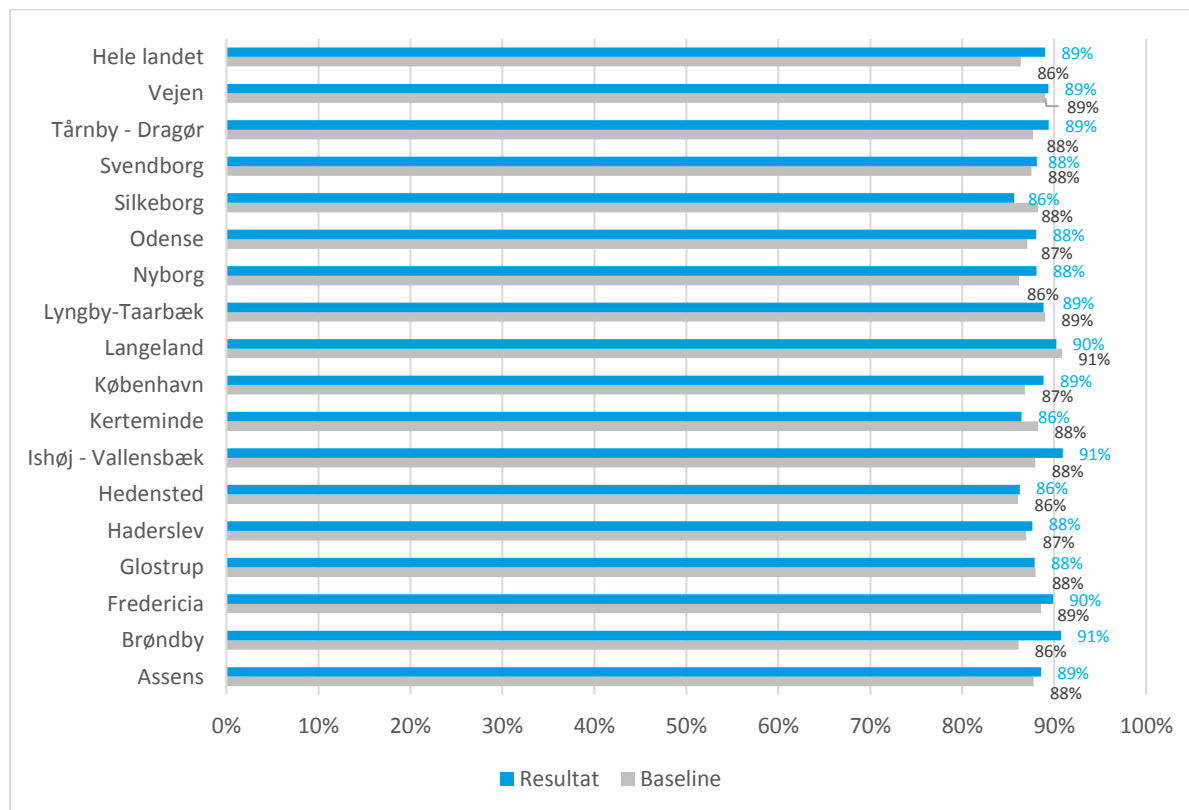
### 4.1.1 Udvikling i brugen af selvbooking fra projektstart til januar 2018

Figur 10: Udviklingen i andelen af jobparate kontanthjælpsmodtagere, som selvbooker i løbet af projektperioden

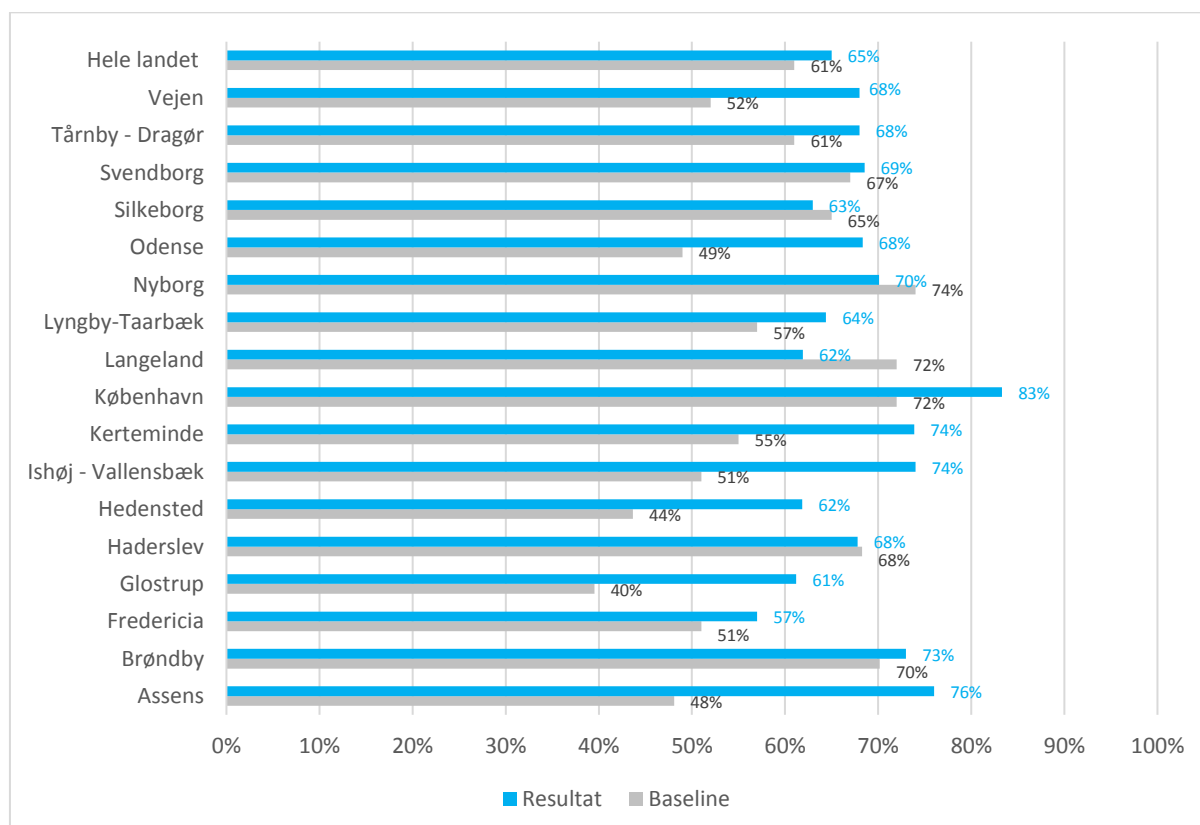


#### 4.1.2 Udvikling i brugen af Joblog fra projektstart til januar 2018

Figur 11: Udviklingen i andelen af forsikrede ledige med Joblog i løbet af projektperioden



Figur 12: Udviklingen i andelen af jobparate kontanthjælpsmodtagere med Joblog i løbet af projektperioden



Note: I udregningen af landsgennemsnittet indgår projektkommunerne ikke