

December 2020

Arbejdsmarkedspolitik / chha

Erfaringsopsamling – digitale samtaler under suspensions- og genåbningsperioden

Indledning

Grundet Covid-19 var beskæftigelsesindsatsen i perioden fra den 12. marts - 25. maj 2020 delvist suspenderet. Det betød, at blandt andet rådighedsforpligtelsen var sat ud af kraft og at medarbejdere i jobcentre og a-kasser i vid udstrækning arbejdede hjemmefra. Borgernes kontakt med jobcentret og/eller a-kassen var i denne periode derfor frivillig og altovervejende digital, det vil sige telefonisk eller via video/skype-forbindelse.

Fra den 26. maj blev beskæftigelsesindsatsen gradvist genåbnet og rådighedsforpligtelsen blev igen indført. For at understøtte en fleksibilitet i samtaleafholdelsen blev der indført en mulighed for, at lovpligtige samtaler kunne afholdes digitalt under genåbningsperioden.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har i forlængelse af den delvise suspension og efterfølgende genåbning af beskæftigelsesindsatsen udarbejdet en erfaringsopsamling. Opsamlingen har til formål at belyse kommuner og a-kassers erfaringer med digitale kontaktformer under suspensions- og genåbningsperioden.

Denne del af erfaringsopsamlingen vedrører kommuner og a-kassers erfaringer med digitale *samtaler* under suspensions- og genåbningsperioden. Den anden del af erfaringsopsamlingen belyser erfaringer med digitale rehabiliteringsteammøder i samme periode.

Erfaringsopsamlingen om digitale samtaler baserer sig på en survey til medarbejdere og jobcenterchefer/teamchefer i hhv. kommuner og a-kasser. Surveyen er blevet distribueret til i alt 2768 medarbejdere og chefer i jobcentrene samt 472 medarbejdere og chefer i a-kasserne. I alt har 76 % af medarbejderne og cheferne i jobcentrene

gennemført spørgeskemaet, mens 80 % har gennemført i a-kasserne¹. Derudover har der været afholdt to fokusgruppesessioner med både sagsbehandlere og chefer i jobcentre og a-kasser på tværs af landet med det formål at få kvalificeret resultaterne af surveyen. Til hver session deltog fem jobcentre og tre a-kasser, der hver stillede med én medarbejder og én chef. STAR har gennemført både survey og fokusgrupper i august 2020. Erfaringerne fra surveyen og fokusgrupperne giver et bredt, men ikke nødvendigvis fuldt repræsentativt billede af medarbejdere/cheferes erfaringer med digitale samtaler.²

Ser man på styrelsens opgørelser over det totale antal afholdte samtaler under *suspensionsperioden*, hvor samtaler var frivillige, har der gennemsnitligt været afholdt knap 29.000 samtaler pr. uge. Dette er ca. halvt så mange pr. uge i forhold til den gennemsnitlige norm før COVID-19 på godt 54.600 afholdte samtaler pr. uge. Under *genåbningsperioden* er der gennemsnitligt blevet afholdt knap 48.700 samtaler pr. uge (frem til 1. september). Jobcentrene og a-kassernes erfaringer i denne opsamling skal altså også ses i lyset af, at de under de givne omstændigheder har haft en forholdsvis høj samtalevolumen under både suspensions- og genåbningsperioden.³

Endelig inddrager erfaringsopsamlingen også borgernes perspektiv gennem resultater fra en undersøgelse udarbejdet af Marselisborg Consulting for Kommunernes Landsforening i august 2020 med titlen ”Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentrene under nedlukningen”. Undersøgelsen baserer sig på besvarelser fra 6000 borgere, der *har* haft kontakt med jobcenteret under suspensionsperioden og omfatter primært borgere på dagpenge- eller sygedagpengeydelse. Undersøgelsen afdækker ikke genåbningsperioden.

¹Medtager man delvist gennemførte besvarelser ligger andelen for jobcentre og a-kasser på hhv. 95 % og 95 %. Antallet af besvarelser vil variere i de figurer, der er medtaget i erfaringsopsamlingen. Det skyldes, at medarbejdere og chefer ikke er blevet stillet de samme spørgsmål, at irrelevante besvarelser er frasorteret samt at ikke alle har svaret på samtlige spørgsmål.

² Af hensyn til repræsentativitet, er de medarbejdere/chefer, som har modtaget surveyen blevet udtrukket tilfældigt. STAR har dog ikke beregnet, om fordelingen af besvarelser er proportionel med den faktiske fordeling af medarbejdere/chefer i landets respektive jobcentre og a-kasser. De høje svarprocenter øger dog sandsynligheden for, at surveyen er repræsentativ.

³ Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Opgørelsen er for alle afholdte samtaler, dvs. både i jobcentre, a-kasser og hos arbejdsgiveren (sygedagpengemodtagere). På grund af efterregistreringer kan tallene ændre sig. De angivne gennemsnit for antal samtaler under suspensionsperioden skal læses med et vist forbehold, da der har været relativt store ugentlige udsving under både suspensions- og genåbningsperioden. Fordelingen af samtaler på samtaletype er ikke medtaget i erfaringsopsamlingen, da tallene er behæftet med usikkerhed som følge af forskellig registreringspraksis i jobcentrene under suspensionsperioden.

Hovedpointer

1. Digitale samtaler er afholdt telefonisk

Surveyen viser, at de afholdte samtaler under suspensions- og genåbningsperioden primært er foregået telefonisk. Det er altså først og fremmest telefoniske samtaler, som kommuner, a-kasser og borgere har gjort sig erfaringer med under suspensions- og genåbningsperioden. Undersøgelsen viser således, at meget få medarbejdere har gjort brug af andre digitale kommunikationsformer som f.eks. videomøder med borgerne.

2. Digitale samtaler skal være en mulighed – men kan ikke erstatte fysiske samtaler

Der er stor tilfredshed blandt borgere, medarbejdere og chefer i kommuner og a-kasser med muligheden for at afholde digitale samtaler som del af kontaktforløbet. Det fremføres, at digitale samtaler har givet fleksibilitet og effektivitet i afholdelsen af samtaler. Medarbejderne oplever samtidig, at de er i stand til at opretholde den indholdsmæssige kvalitet i samtalerne.

Medarbejderne ønsker fremadrettet også at have *fleksibiliteten* til at kunne afholde digitale samtaler. De indsamlede erfaringer peger på, at ingen medarbejdere eller chefer mener, at digitale samtaler kan stå alene og erstatte fysiske samtaler fuldt ud. Digitale samtaler kan således være et supplement til de fysiske samtaler.

3. Der er stor forskel på, hvornår borgerne har gavn af digitale samtaler

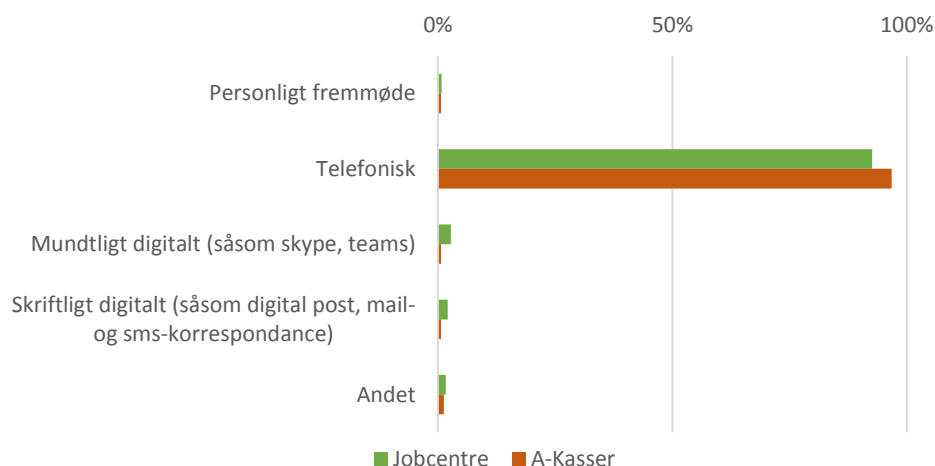
Det er ikke entydigt, hvornår og i hvilke situationer medarbejdere og chefer i kommuner og a-kasser vurderer, at borgerne har mest gavn af digitale samtaler.

De indsamlede erfaringer peger på, at der er situationer for borgere i alle målgrupper, hvor det er relevant at gennemføre samtalen digitalt. Undersøgelsen peger samtidig på, at muligheden for digitale samtaler særligt er gavnlig for jobparate borgere og sygemeldte fra beskæftigelse. Herudover tyder undersøgelsen på, at værdien af digitale samtaler er afhængig af samtalens indhold og den enkelte borgers karakteristika.

Digitale samtaler er afholdt telefonisk

Både medarbejdere og borgere giver udtryk for, at langt hovedparten af de digitale samtaler har været afholdt telefonisk.

Figur 1: Hvordan har du primært afholdt samtaler under suspensionsperioden?



Kommuner N=2077. A-kasser N=309. Spørgsmålet er kun stillet til medarbejdere.

Figur 1 viser, at hhv. 93 % og 97 % af medarbejderne i kommunerne og a-kasserne har svaret, at samtalerne med borgerne primært har været afholdt telefonisk under *suspensionsperioden*. Medarbejdernes øvrige besvarelser i surveyen skal altså ses i lyset af, at deres erfaringer hovedsageligt baserer sig på telefoniske samtaler med borgerne. I KL's borgersurvey er billedet det samme, idet 97 % af borgerne, som har deltaget i en samtale i suspensionsperioden, har svaret, at de har haft telefonisk kontakt med kommunen⁴.

For *genåbningsperioden* svarer medarbejderne i kommunerne, at 65 % af samtalerne også været afholdt telefonisk, mens 30 % af samtalerne har været afholdt fysisk. Af besvarelserne i a-kasserne er det hhv. 79 % telefoniske og 15 % fysiske samtaler. Medarbejderne giver altså udtryk for, at de er fortsat med den telefoniske samtaleform under genåbningsperioden⁵, hvor borgerne også har haft mulighed for at møde op i kommunen eller a-kassen til en lovpligtig samtale.

Under fokusgrupperne giver medarbejderne udtryk for, at telefoniske samtaler er en kendt kontaktform, som ikke kræver nogen større teknisk opsætning at gå til. Samtidig nævner nogle, at videosamtaler i højere grad kræver ledelsesmæssig og teknisk understøttelse, for at medarbejderne tager det til sig og anvender samtaleformen.

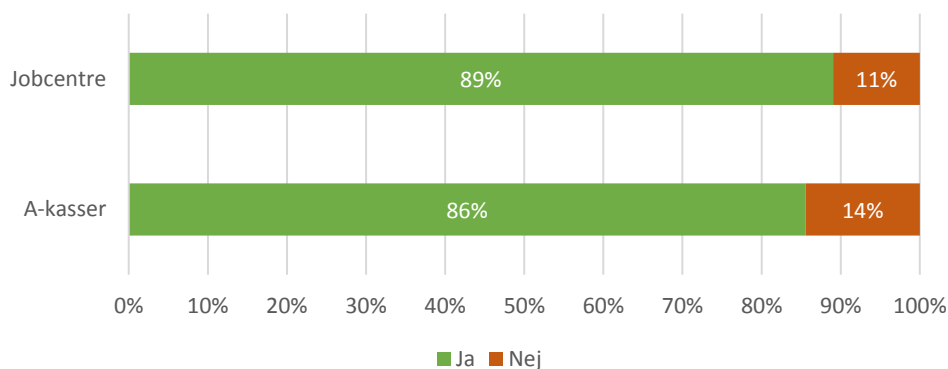
⁴ N= 5.456. Spørgsmålet er kun stillet til borgere, der sagde ja til yderligere kontakt. Kilde: *Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentre under nedlukningen, Kommunernes Landsforening august 2020.*

⁵ Forskellene mellem suspensionsperioden (12. marts – 27.maj/15. juni 2020) og genåbningsperioden (27. maj/15. juni – 30. september) skal dog læses med forbehold, da medarbejderne har svaret på surveyen i medio august, og dermed forholdt sig til genåbningsperioden i kortere tid end suspensionsperioden.

Stor tilfredshed med digitale samtaler

Medarbejdere i jobcentre og a-kasser samt borgere udtrykker stor tilfredshed med muligheden for at afholde digitale samtaler.

Figur 2: Ønsker du fremover fortsat at kunne afholde telefoniske og digitale samtaler?



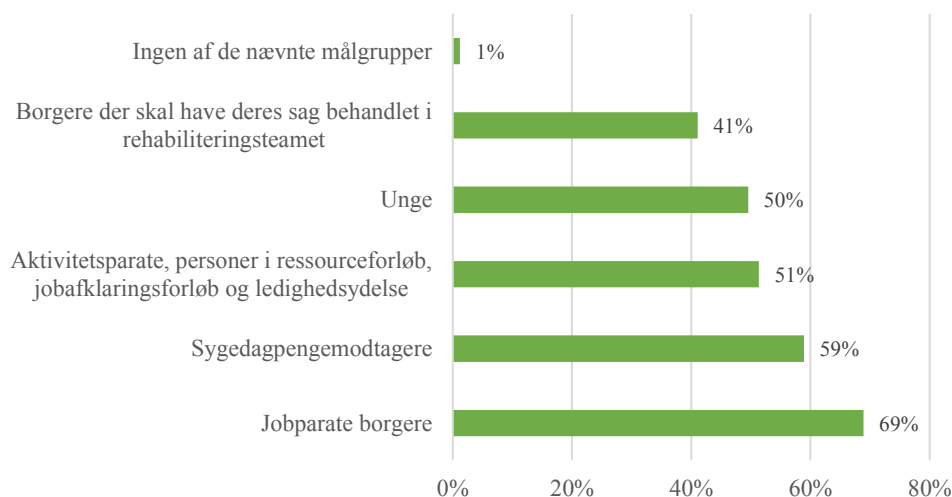
Kommuner N=1727. A-kasser N=277. Spørgsmålet er kun stillet til medarbejdere.

På figur 2 fremgår det, at hhv. 89 % af medarbejderne i jobcentrene og 86 % i a-kasserne udtryk for, at de også fremover ønsker at kunne benytte sig af digitale samtaler. Til fokusgrupperne bekræfter deltagerne fra både kommuner og a-kasser, at de ønsker, at digitale samtaler skal være en mulighed. Desuden bliver det bemærket, at muligheden for at tilbyde digitale samtaler som en tidssvarende offentlig service også vil højne troværdigheden af jobcentrene og borgernes forventninger til jobcentre og a-kasser.

I KL's borgersurvey fremgår det, at 66 % af de borgere⁶, der havde sagt ja til yderligere kontakt under suspensionsperioden, er interesseret i at flere af deres samtaler kunne være over telefon eller video. Borgernes interesse for flere digitale (telefoniske) samtaler i fremtiden er dermed ikke helt så entydig som hos medarbejderne. Blandt de borgere, der har svaret, at de har haft telefoniske samtaler, mener 90 %, at kontaktformen passede godt til samtalen. Besvarelserne på tværs af målgrupper fordeler sig nogenlunde ens. Derudover har 68 % af de borgere, der har været interesseret i flere samtaler, svaret, at de logistiske forhold er en umiddelbar fordel og 59 % at de digitale samtale er nemmere at planlægge.

⁶ N=5456. Spørgsmålet er kun stillet til borgere, der sagde ja til yderligere kontakt. Kilde: *Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentrene under nedlukningen, Kommunernes Landsforening august 2020.*

Figur 3: Hvilke målgrupper vurderer du har gavn af digitale kontaktformer?



Kommuner N=331. Spørgsmålet er kun stillet til chefer i jobcentrene.

Figur 3 viser resultatet af de svar, hvor chefer i jobcentrene har haft mulighed for at vurdere, hvilke målgrupper, der har gavn af digitale samtaler. Her fremgår det, at flest, hhv. 69 % og 59 % mener, at jobparate borgere og sygedagpengemodtagere kan have gavn af digitale samtaler. Samtidig afspejler figuren dog også, at cheferne ikke entydigt udpeger enkeltstående målgrupper, der har gavn af digitale samtaler.

Ved fokusgruppesessionerne har medarbejdere og chefer heller ikke afgivet entydige svar på, hvornår og for hvilke målgrupper digitale samtaler fungerer godt eller mindre godt. Det er af medarbejdere i både jobcentre og a-kasser i stedet blevet fremhævet, at brugen af digitale samtaler ikke handler om en målgruppetilgang, men i stedet baserer sig på en individuel faglig vurdering af den enkelte borger, der i høj grad beror på borgerens person og eventuelle udfordringer.

Digitale samtaler som supplement til fysiske møder

Selvom der generelt ser ud til at være stor tilfredshed med digitale samtaler blandt medarbejdere jobcentre og a-kasser, bliver det under drøftelserne i fokusgrupperne understreget, at digitale samtaler ikke kan erstatte fysiske samtaler.

I forlængelse heraf nævner medarbejdere og chefer til fokusgrupperne, at det er deres oplevelse, at borgere har fået øjnene op for mulighederne for faglig rådgivning og hjælp via telefon. Samtidig bliver det dog understreget, at det af hensyn til en mere ligeværdig dialog og det bedst mulige forløb, er vigtigt at give plads til borgerens egne ønsker til samtaleformen. Som en medarbejder påpeger:

”Det er vigtigt at gøre sig bevidst om, hvad der passer til den enkelte borger – kan man over for en borger stille visse spørgsmål bedre telefonisk end ved video eller fysisk fremmøde – og omvendt?”

De deltagende medarbejdere og chefer i fokusgrupperne fremhæver hertil, at fysiske samtaler er særligt værdifulde, når medarbejderne skal vurdere borgeren i for-

bindelse med et match med en virksomhed, herunder om borgeren opleves som påvirket af misbrug, psykiske barrierer eller der er opmærksomhedspunkter i forhold til hygiejne.

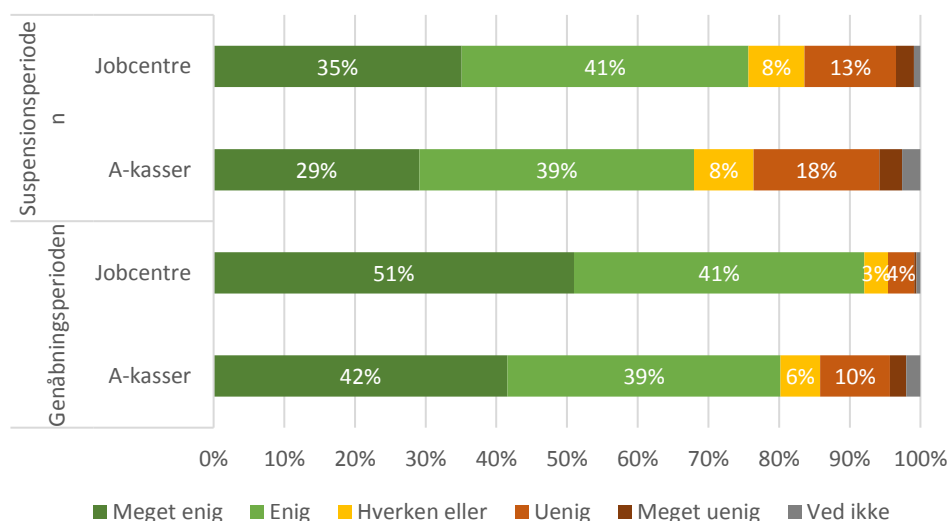
Medarbejderne peger derudover på, at det for visse borgere kan være vanskeligt at fastholde rammen for et møde over telefon, hvis der f.eks. er meget baggrundsstøj eller hvis borgeren har koncentrationsbesvær. Fysiske samtaler kan derfor i nogle tilfælde være afgørende for især de udsatte målgrupper, hvor medarbejderen i kommunen skal opbygge en relation for at kunne understøtte borgerens vej ind på arbejdsmarkedet.

I KL's undersøgelse betoner de borgere, der var mindre interesserede i fremtidig kontakt via telefon og video især det upersonlige i kontaktformen. 62 pct. vurderer, at en kontakt via telefon og video er mere upersonlig end en fysisk kontakt, ligesom 33 pct. vurderer, at det vil være vanskeligere at tale om det, der er svært⁷.

Jobrettet sparring og relationer under digitale samtaler

STAR's undersøgelse viser, at størstedelen af medarbejderne enige i, at de har givet samme indhold i samtaler under suspensions- og genåbningsperioden, som de gjorde før COVID-19.

Figur 4: Jeg har givet samme indhold i samtaler, som jeg gjorde før COVID-19



Jobcentre N=1975. A-kasser N=309. Spørgsmålet er kun stillet til medarbejdere.

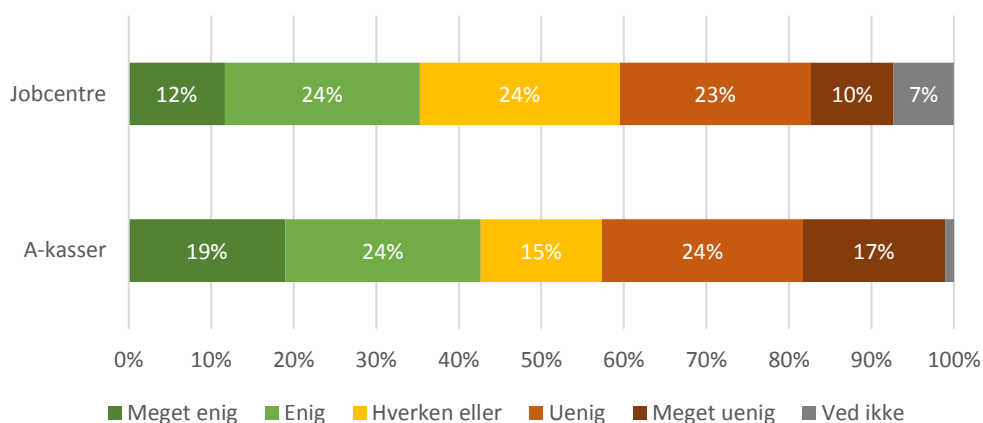
Figur 4 viser, at hhv. 76 % og 68 % af medarbejderne i jobcentre og a-kasser vurderer, at de under suspensionsperioden har givet samme indhold i samtalen som før

⁷ N= 1.580. Spørgsmålet er udelukkende stillet til de borgere, der har svaret 'Slet ikke', 'I mindre grad' eller 'I nogen grad' på spørgsmålet "Vil du være interesseret i, at flere af dine samtaler eller din dialog med jobcenteret i fremtiden kunne foregå via telefon eller video?". Kilde: *Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentrene under nedlukningen, Kommunernes Landsforening august 2020.*

COVID-19. Tallene skal ses i lyset af, at der i denne periode ikke har været mulighed for at etablere nye virksomhedsrettede tilbud, at borgeren ikke aktivt har skullet søge job og stå til rådighed for arbejdsmarkedet mv. Under genåbningsperioden, hvor jobcentre og a-kasser har kunnet give en mere normal beskæftigelsesindsats, er andelen af medarbejdere, der vurderer, at de har kunnet give samme indhold som før COVID-19 steget til hhv. 92 % for jobcentre og 81% for a-kasser.

Surveybesvarelsene viser dog samtidig også, at medarbejderne oplever visse udfordringer med både rådgivning om jobrettede værktøjer og relationer ved brug af de digitale kontaktformer.

Figur 5: Det har været svært at give hjælp og sparring om fx CV og øvrige Jobnet-værktøjer, når man ikke ser på det sammen



Jobcentre N=1727. A-kasser N=279. Spørgsmålet er kun stillet til medarbejdere.

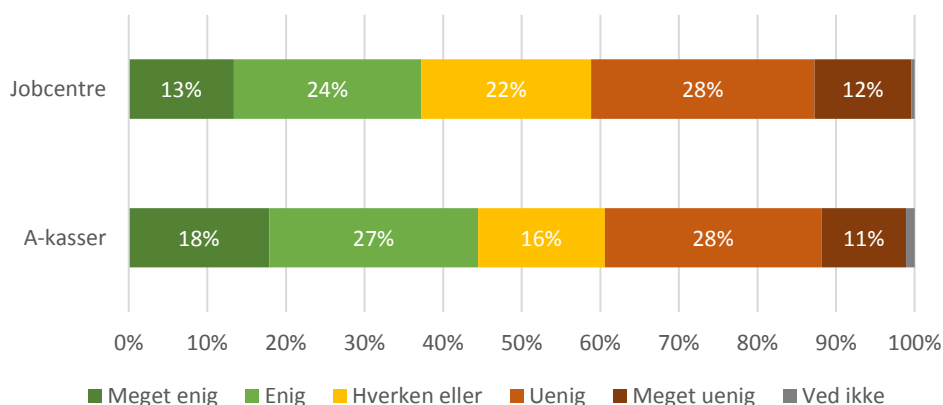
Som figur 5 viser, er holdningerne blandt medarbejderne delte om, hvor svært det er, at give rådgivning om jobrettede værktøjer ved digitale samtaler. Billedet er det samme, når man kigger på tværs af de målgrupper, som medarbejderne primært har ansvar for.

Flere medarbejdere fremhæver til fokusgrupperne, at den jobrettede rådgivning fungerer godt med borgere, der allerede er godt i gang med deres plan og viser stort ejerskab i deres jobsøgning. Disse medarbejdere oplever, at dette bl.a. afspejles ved, at disse borgere flittigt anvender de digitale værktøjer på Jobnet, og at medarbejderne derfor har let ved at hjælpe med at rådgive borgerne om CV, Min Plan mv via telefon. En medarbejder beskriver det på denne måde:

”Man kan gå mere ”lige på” i samtalen – gå mere konkret på jobsøgningen med det samme – fordi vi kan sidde ved hver vores computer og jeg kan guide borgeren hen dér, hvor jobbene er.”

Når det gælder eksempler på at det har været svært at give rådgivning om jobrettede værktøjer, peger flere medarbejdere til fokusgruppen særligt på den første samtale med udsatte borgere, hvor medarbejderne skal være helt sikre på, at borgeren har forstået vejledningen om borgerens ret og pligt. Derudover nævnes det, at samtaler i forbindelse med rådighedsvurderinger og partshøringer, borgere med behov for tolk og borgere med svære kognitive udfordringer, kan give udfordringer.

Figur 6: Det har været svært at skabe en relation til borgerne/medlemmerne, når jeg ikke kan se kropssprog eller få øjenkontakt



Jobcentre N=1727. A-kasser N=279. Spørgsmålet er kun stillet til medarbejdere.

Som det fremgår af figur 6, er medarbejderne ligeledes delte i deres oplevelse af, om det er sværere at skabe en relation til borgerne, når der ikke er tale om et fysisk møde.

På positivsiden går det til fokusgrupperne igen blandt medarbejderne i jobcenteret og a-kassen, at fraværet af de sædvanlige fysiske rammer, nedtoner myndighedsrollen, hvilket gør det lettere at etablere en tillidsfuld relation, hvor borgeren hurtigt kommer ind på de vigtigste udfordringer, der er for at komme tilbage i job.

Det bliver også nævnt, at borgerne kan føle sig mere trygge ved et digitalt møde hjemmefra i vante rammer. Det gælder både jobparate og udsatte borgere med lange såvel som korte ledighedsforløb. Det kan i disse situationer være lettere for borgeren at åbne sig, og dermed kan medarbejdere og borgere hurtigere komme i gang med at håndtere de evt. barrierer for tilbagevenden til arbejdsmarkedet, der måtte være. Det er herudover lettere at afbryde en digital samtale, hvis borgeren ikke føler sig tilpas. I KL's borgersurvey nævner 29 % af borgerne, at de føler sig mere trygge, når samtalen foregår hjemmefra, som en af de umiddelbare fordele ved digitale samtaler⁸.

Omvendt påpeger nogle kommuner og a-kasser til fokusgrupperne, at den indledende uformelle snak under et fysisk møde, også kan bidrage til at opbygge tillid mellem medarbejder og borger. Flere kommuner nævner, at det for nogle borgere er vigtigt med et fysisk møde for at kunne fornemme deres mimik, hvis de f.eks. har fysiske eller psykiske problemer.

Kigger man specifikt på ungemålgruppen, tyder det desuden på, at unge har sværere end andre ved den relationelle del, når det foregår over telefon. I surveyen fremgår det, at 50 % af medarbejderne i jobcentre er enige i, at det har været

⁸ N= 4.732. Spørgsmålet er udelukkende stillet til de borgere, der har svaret 'I meget høj grad', 'I høj grad' eller 'I nogen grad' på spørgsmålet "Vil du være interesseret i, at flere af dine samtaler eller din dialog med jobcenteret i fremtiden kunne foregå via telefon eller video?". Kilde: *Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentre under nedlukningen, Kommunernes Landsforening august 2020.*

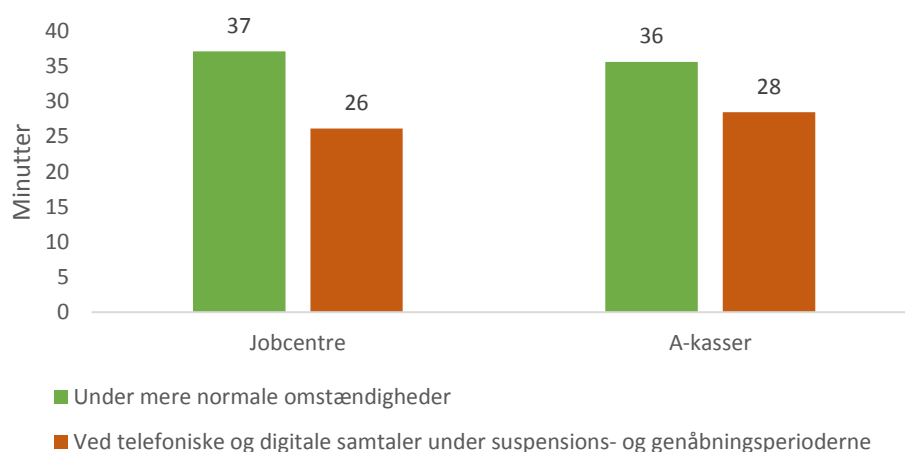
svært at skabe en relation til borgerne, når medarbejderne ikke kan se kropssprog eller få øjenkontakt. Samme andel mener desuden, at det har været svært at give hjælp og sparring om f.eks. CV og øvrige værktøjer.

Til fokusgrupperne påpeger flere jobcentre, at ungegruppen generelt ikke er så begejstret for kontakten med kommunen og at unge generelt er mere negative over for kontakt med kommunen – uagtet af samtaleformen.

Digitale samtaler er kortere

I surveyen giver medarbejderne i kommuner og a-kasser udtryk for, at den digitale samtale har en kortere varighed end den fysiske samtale.

Figur 7: Varighed af samtalen



Kommuner N=1789. A-kasser N=284. Spørgsmålet er kun stillet til medarbejdere.

På figur 7 fremgår det, at medarbejdere i kommuner og a-kasser anslår, at længden af digitale samtaler i gennemsnit har været hhv. 11 og 8 minutter kortere end under mere normale omstændigheder før suspensionsperioden.

Nogle a-kasser og kommuner nævner til fokusgruppen, at man med digitale samtaler kan gå "lige på" jobsøgningen. Medarbejderne oplever, at man i sådanne situationer kan springe over den indledende *small talk*, hvilket medfører effektivitet i afholdelsen af samtalen. Som en medarbejder påpeger:

"Borgeren slipper for at forholde sig til alle mulige forstyrrende ting omkring sig – hvor vi skal være, hvor kaffeautomaten er osv. Det gør, at vi kan bruge tiden effektivt på det væsentlige, nemlig den faglige, jobrettede sparring".

Potentialet er ifølge medarbejderne, at den ekstra tid, de får ved at afholde telefoniske samtaler, f.eks. kan anvendes til at følge mere op hos borgere med særlige behov eller give længere møder til andre, og give flere samtaler til borgere med længere ledighed. Desuden gør de telefoniske samtaler det muligt for medarbejderen at skrive referat samtidig med afholdelse af samtalen. Derudover bliver det nævnt, at den øgede tilgang af ledige ifm. COVID-19 her og nu har medført, at flere medarbejdere primært anvender tiden til at afholde de ekstra samtaler med nyledige.

I andre tilfælde, hvor medarbejder skal drøfte opkvalificeringsmuligheder med borgeren, påpeger nogle medarbejdere, at digitale samtaler er mere effektive. Det skyldes, at det ofte er nødvendigt at afholde flere samtaler med borgeren for at kunne vejlede ordentligt om opkvalificeringsmuligheder.

Det er også oplevelsen blandt medarbejdere og chefer til fokusgrupperne, at der er et højere fremmøde blandt borgerne med de digitale samtaler end ved personligt fremmøde. Dette er dog ikke understøttet af kvantitative data på nuværende tidspunkt.

Øvrige opmærksomhedspunkter

Medarbejdere i kommuner og a-kasser har i survey og til fokusgruppe også forholdt sig til de organisatoriske rammer omkring afholdelsen af digitale samtaler. På fokusgrupperne er det desuden blevet drøftet, hvilke opmærksomhedspunkter, der kan være relevante at have for øje af en eventuel videreførelse af digitale samtaler i kommuner og a-kasser.

I surveyen svarer mere end 75 % af medarbejderne, at de både har haft klare retningslinjer fra ledelsen samt at de har haft det nødvendige udstyr til at afholde digitale samtaler. Besvarelserne skal ses i lyset af, at de digitale samtaler primært er blevet afholdt telefonisk.

Enkelte kommuner og a-kasser, der deltog i fokusgruppen, har valgt aktivt at prioritere videosamtaler som en del af den almindelige kontakt med borgerne. Her er budskabet, at det kræver en betydelig implementeringsindsats at få videosamtaler integreret hos den enkelte medarbejder. Det kræver både, at medarbejdere rent teknisk bliver lært op i at bruge videosamtaler, at medarbejderne tager kontaktformen til sig og bruger den vedvarende. Videosamtaler kan ifølge dem mindske udfordringerne med at kunne se borgers mimik, vurdere tilstand ift. match og samtidig understøtte, at borger og medarbejder kan dele samme skærbillede, og dermed se på ansøgninger og CV sammen. Desuden kan videosamtaler også give en mere ligeværdig inddragelse af øvrige parter, såsom a-kassen ved fællessamtaler, arbejds-giver ved sygeopfølgningssamtaler samt tolk og bisidder i de situationer, hvor de er nødvendige.

Endelig var der blandt kommuner og a-kasser til fokusgrupperne også klar enighed om, at fællessamtalen med borgeren skal være enten helt digital eller helt fysisk. Det vil sige, at alle tre parter enten skal være til stede fysisk eller via telefon/video. Oplevelsen er, at det ikke er optimalt når f.eks. to af parterne er samlet og at den sidste deltager telefonisk, idet det giver en ulige balance og tilstedeværelse under samtalen.

Erfaringsopsamlingen viser, er både medarbejdere og borgere altovervejende tilfredse med muligheden for at afholde digitale samtaler. Men det er afslutningsvist vigtigt at understrege, at denne konklusion er udtryk for de adspurgtes oplevelse af kontakten og at det fortsat er uvist, hvad den beskæftigelsesmæssige effekt af digitale samtaler er i forhold til fysiske samtaler.