



Folketingets beskæftigelsesudvalg

**Beskæftigelsesministeren**

Ved Stranden 8  
1061 København K

T +45 72 20 50 00

E [bm@bm.dk](mailto:bm@bm.dk)

[www.bm.dk](http://www.bm.dk)

CVR 10172748

11. december 2020

**J.nr.** 20/15397 – 2020-6838

## **Orientering om opsamling på erfaringer med digitale samtaler mv. under suspensions- og genåbningsperioden**

Kære medlemmer af BEU

Som I ved, har jobcentre og a-kasser under suspensionsperioden som følge af Covid-19 haft mulighed for at have digital kontakt, f.eks. via telefon eller video med borgerne. For at give jobcentrene og a-kasserne fleksibilitet i beskæftigelsesindsatsen under genåbningsperioden har de ligeledes haft mulighed for digital kontakt med borgerne under genåbningsperioden.

Efter ønske fra flere af jer samt fra arbejdsmarkedets parter har jeg i forlængelse af genåbningen bedt Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering udarbejde en erfaringsopsamling om borgerne, kommunerne, a-kasserne og de kliniske funktioners mange nye erfaringer med digitale kontaktformer. Jeg har vedlagt erfaringsopsamlingen til jeres orientering.

### *Erfaringsopsamling: Digitale samtaler*

Som I vil kunne læse om i erfaringsopsamlingen om digitale samtaler er borgere, kommuner og a-kasserne generelt positive over for muligheden for digital kontakt – herunder særligt telefoniske samtaler. Erfaringerne er dog langt fra entydige, da opsamlingen også peger på, at der er stor forskel på, hvornår forskellige borgere opleves at have gavn af den digitale kontakt.

### *Erfaringsopsamling: Rehabiliteringsteammøder*

Som det fremgår af erfaringsopsamlingen om digitale rehabiliteringsteammøder, peger såvel medarbejdere i de undersøgte kommuner som de kliniske funktioner på en række udfordringer og begrænsninger ved digitale møder. Det er generelt svært at sikre en tilstrækkelig borgerinddragelse og kvaliteten i møderne er ikke lige så god som ved fysiske møder. Med den delvise genåbning er kommunerne således også gået tilbage til primært fysiske møder.

### *Gode perspektiver og behov for mere viden*

Jeg noterer mig naturligtvis, at erfaringsopsamlingen peger på, at der er nogle gode perspektiver i brugen af digitale samtaler - også på den anden side af Covid-19. Dog er det vigtigt at understrege, at vi endnu ikke har viden om effekterne af digitale samtaler. Vi har solid viden om effekterne af samtaler ved fysisk fremmøde, og i overvejelser om den bedst mulige tilrettelæggelse af beskæftigelsesindsatsen, skal

vi således også være sikre på, at vi kender effekten af digitale samtaler. Derfor er vi i gang med at undersøge mulighederne for at igangsætte et forsøg om digitale samtaler, der kan bringe ny viden til bordet.

Et randomiseret kontrolleret forsøg indebærer, at borgere udvælges tilfældigt til at skulle deltage i fysiske samtaler. I forbindelse med igangsættelse af et forsøg med digitale samtaler er det derfor nødvendigt at tage hensyn til det aktuelle smittetryk, således at vi undgår situationer, hvor borgeren ville føle sig utryk ved fysisk fremmøde og dermed påvirke indholdet i de fysiske samtaler.

Til slut vil jeg gerne understrege, at det af hensyn til den fortsatte smittespredning i samfundet er altafgørende, at vi stadig kan imødekomme kommuner og a-kassers behov for at lukke ned lokalt og dermed fortsat tilbyde borgerne digital kontakt. Ud fra det hensyn har jeg, som jeg også har skrevet til jer før, valgt at forlænge kommunerne og a-kassernes fleksible mulighed for digital kontakt i beskæftigelsessystemet frem til den 28. februar 2021.

Jeg har derudover bedt Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering om at lægge erfaringsopsamlingen på [star.dk](http://star.dk), så alle med interesse for beskæftigelsesindsatsen kan få indsigt i erfaringerne den digitale kontakt.

Venlig hilsen

Peter Hummelgaard Thomsen