



Folketingets Beskæftigelsesudvalg
lov@ft.dk

Mads Andersen
mads.andersen@ft.dk

Beskæftigelsesministeriet
Holmens Kanal 20
1060 København K

T +45 72 20 50 00
E bm@bm.dk
www.bm.dk

CVR 10172748

J.nr. 2021 - 5142
26. august 2021

Beskæftigelsesudvalget har i brev af 2. juli 2021 stillet følgende spørgsmål nr. 558 (alm. del), som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Mads Andersen (KF).

Spørgsmål nr. 558:

”Vil ministeren oplyse besparingspotentialet ved at afholde alle samtaler i beskæftigelsesindsatsen telefoniske og digitale samtaler efter seks måneders ledighed?”

Svar:

I juni 2021 indgik Regeringen, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti og Enhedslisten første delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen. Med aftalen åbnes der op for muligheden for telefoniske og digitale samtaler for ledige med minimum seks måneders ledighed.

Aftalen bygger videre på de positive erfaringer med at afholde samtaler i jobcentre og a-kasser digitalt under COVID-19. Blandt andet viser en erfaringsopsamling fra STAR, at digitale samtaler - som supplement til fysiske samtaler, kan afvikles mere effektivt end fysiske samtaler.¹ I aftaleøkonomien er det forudsat, at det samlede ressourceforbrug ved digitale samtaler er cirka 15 min. lavere (*inklusiv forberedelse, samtale og efterbehandling*) end fysiske samtaler.

På baggrund af erfaringerne fra nedlukningsperioden skønnes det, at hhv. 25 pct. af samtalerne for modtagere af ressourceforløbsydelse, ledighedsydelse, sygedagpenge, jobafklaring samt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelseshjælpsmodtagere vil være digitale, mens det gælder for hhv. 35 pct. af samtalerne med jobparate og uddannelsesparate kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere og 45 pct. af samtalerne med dagpengemodtagere. Det er dermed forudsat, at digitale samtaler er et supplement til fysiske samtaler frem for en erstatning for fysiske samtaler.

Jeg må også bemærke, at jeg ikke kan forestille mig et scenarie, hvor fysiske samtaler ikke er en mulighed. Fysiske samtaler kan eksempelvis være bedste løsning,

¹Erfaringsopsamling – digitale samtaler under suspensions- og genåbningsperiode, STAR, december 2020.

for borgere der enten ikke ønsker eller ikke har kompetencerne til at deltage i digitale samtale. Der kan også være tilfælde, hvor sagsbehandleren vurderer, at borgeren har gavn af en fysisk samtale. En undersøgelse om erfaringerne med digitale samtaler under COVID² viser også, at knap 70 pct. af jobcentermedarbejderne vurderer, at kvaliteten af digitale samtaler afhænger af den enkelte borger. Derfor har Regeringen og aftalepartierne bag første delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen også fastholdt, at både borger og sagsbehandler altid kan kræve en fysisk samtale.

Hvis det forudsættes, at alle samtaler³ med personer med minimum seks måneders ledighed afvikles digitalt og at digitale samtaler (*inklusive forberedelse, samtale og efterbehandling*) er cirka 10-15 minutter mere effektive end fysiske samtaler, svarer det til en årlig besparelse på cirka 85-130 mio. kr. Jeg skal bemærke, at der er tale om en teknisk beregning.

Venlig hilsen

Peter Hummelgaard
Beskæftigelsesminister

² Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona, KL, juni 2019

³ Der er udelukkende tale om de samtaler, som jobcenteret er forpligtiget til at afvikle jf. lov om aktiv beskæftigelsesindsats.