

VEJLEDNING til skabelon for  
AFTALER OM TILRETTELÆGGELSEN  
AF DET FÆLLES KONTAKTFORLØB OG  
SAMARBEJDET OM DE FORSIKREDE  
LEDIGE

## INDLEDNING

### *Skabelonen*

KL og AK-Samvirke har udarbejdet et forslag til en skabelon, som jobcentre og a-kasser kan bruge, når de skal indgå aftaler med hinanden om tilrettelæggelsen af det fælles kontaktforsløb og samarbejdet om de ledige.

Det er frivilligt, om parterne vil bruge skabelonen, om de bare vil lade sig inspirere af den eller holde den op mod aftaler, som de eventuelt allerede er i gang med at indgå.

I skabelonen har vi sat fokus på nogle af de elementer i beskæftigelsesreformen og samarbejdet om de ledige, som vi mener, at det er vigtigt at drøfte og lave nogle aftaler om. Det er ikke sikkert, at vi er kommet hele vejen rundt – og derfor er det kun fint, hvis jobcentre og a-kasser selv bygger yderligere elementer oven på.

Skabelonen er med til at guide jobcentre og a-kasser igennem de enkelte elementer bl.a. via nogle ”dialogbokse” som er indrammet med blå farve. I ”dialogboksene” peger vi fx på, hvad vi mener, at det er en god idé at aftale noget om. Boksene kan – hvis man udfylder aftaleskabelonen digitalt – fjernes på forsiden af skabelonen med et dobbeltklik. Bemærk at alle dialogbokse i skabelonen fjernes på én gang. Man skal hermed ikke fjerne boksene enkeltvis.

Også aftalefeltet er med til at guide aftaleparterne, bl.a. via nogle underoverskrifter med åbne udsagn som også kan omformuleres til spørgsmål. Hermed lægges der op til, at jobcentre og a-kasser drøfter, hvordan udsagnene besvares, inden de skriver svarene ind i aftalen.

Udsagnene kan eventuelt ændres eller udbygges af parterne.

### *Vejledningen*

Til skabelonen har vi udarbejdet denne vejledning, hvor vi bl.a. uddyber en række af de elementer, som vi mener, at der skal indgås aftaler om, og peger på, hvad parterne fx kan aftale.

### *Bilagene*

Endelig har vi udarbejdet en række bilag til skabelon og vejledning, herunder en oversigt over samtalevolumen fordelt på alle jobcentre og a-kasser i 2015, 2016 og 2017 baseret på 2013-tal, et ’afstandskort’ som bl.a. viser km-afstande mellem jobcentrene i de enkelte regioner og en skabelon for kontaktoplysninger mellem parterne.

Vi håber, at jobcentre og a-kasser vil tage godt imod skabelon og vejledning.

---

## 1. AFTALENS PARTER, GENSTANDSFELT OG FORMÅL

### 1.1. Aftalens parter

Det er vigtigt at få aftalt, hvem parterne i aftalen er, og hvem der forpligtes af aftalen.

Flere jobcentre og a-kasser kan sagtens gå sammen om at lave en aftale. Det vil være naturligt som minimum at afstemme den del af aftalerne, der vedrører den praktiske tilrettelæggelse af de fælles jobsamtaler (logistik), inden for en region, jf. også punkt [3.2.](#)

Vi forudsætter, at en aftale mellem et jobcenter og en a-kasse forpligter en eventuel anden aktør på samme måde som den forpligter jobcenteret, og at dette skrives eksplicit ind såvel aftalen som i det aftalegrundlag, som anden aktør-aftalerne bygger på.

### 1.2. Aftalens genstandsfelt

Genstandsfeltet skal beskrive hvem og hvad, parterne skal samarbejde om.

Ifølge beskæftigelsesreformen er det de forsikrede ledige, der skal samarbejdes om – det vil som udgangspunkt sige de ledige, som er tilknyttet hver af parterne i aftalen gennem bopæl henholdsvis medlemskab. Hvis der samarbejdes om ledige tilknyttet en bestemt a-kasseafdeling, er det vigtigt at nævne her.

Der skal ifølge beskæftigelsesreformen samarbejdes om tilrettelæggelsen et fælles kontaktføreløb, hvor der holdes tre fælles jobsamtaler mellem den ledige, a-kassen og jobcenteret – heraf de to inden for de første 6 måneders sammenlagte ledighed og den tredje senest ved 16 måneders ledighed. Herudover skal der samarbejdes om den lediges plan, ”Min Plan”, om den lediges jobsøgning og om hvilken indsats, der vil være relevant og understøttende for den ledige. Samarbejdet tager bl.a. afsæt i en række centrale værktøjer, herunder den lediges CV og den lediges joblog. I forhold til frikommune-jobcentre kan samarbejdet tage udgangspunkt i nogle andre rammer for det fælles kontaktføreløb og indsatsen for de ledige end ovennævnte.

Der er ikke noget i vejen for, at jobcentre og a-kasser aftaler at samarbejde også om andre elementer i det fælles kontaktføreløb, fx fælles kompetenceudvikling mv.

### 1.3. Formålet med aftalen

Formålet skal beskrive, hvorfor det er vigtigt, at jobcentre og a-kasser samarbejder – og hvad samarbejdet skal resultere i, fx

- at der etableres et godt og sammenhængende forløb for den ledige, hvor der er fokus på at understøtte den ledige i at komme i job, og
- at der etableres en for begge parter hensigtsmæssig tilrettelæggelse af det fælles kontaktføreløb, hvor der er fokus på effektiv brug af ressourcerne.

Det kan herudover være en god idé at beskrive, hvad aftalen og samarbejdet skal resultere i for den ledige, fx at den ledige kommer hurtigt i varigt job og er tilfreds med det fælles forløb.

---

## 2. SAMARBEJDET OM ET FÆLLES OG SAMMENHÆNGENDE FORLØB FOR DEN LEDIGE

### 2.1. Fælles principper

Det vil ofte være en god idé at drøfte og fastlægge nogle fælles principper for samarbejdet om og med den ledige.

Principperne kan fx handle om:

- At parterne i tilrettelæggelse af indsatsen vil tage afsæt i den enkelte ledige og arbejdsmarkedets behov.
- At parterne vil støtte op om, at den ledige tager ejerskab til at komme videre i job.
- At parterne vil sikre, at der igennem hele ledighedsforløbet er et jobrettet fokus for den ledige – også hvor vejen til job går gennem uddannelse.
- At parterne tydeligt vil italesætte over for den ledige, hvad de samarbejder om, og hvad hver især bidrager med.
- At parterne vil støtte op om den lediges jobsøgning.
- At parterne hele tiden vil bygge oven på tidligere indsatser for at sikre, at der sker progression i forhold til indsatsen for den ledige.
- At parterne vil bidrage til at skabe resultater for den ledige og have fokus på dennes tilfredshed.
- At parterne løbende vil udvikle samarbejdet om den ledige og løfte egne og fælles kompetencer.

### 2.2. Den lediges CV

Det er fortsat a-kasserne, der godkender den lediges CV. Dette sker ved den første samtale i a-kassen.

Med beskæftigelsesreformen vil CV'et på Jobnet.dk blive udviklet og moderniseret, så CV'et i højere grad bliver:

- Et markedsføringsværktøj for den ledige i dennes jobsøgning.
- Et udsøgningsværktøj for bl.a. jobcentre og a-kasser, fx i forbindelse med jobformidling.
- Et dialogværktøj for jobcentre og a-kasser, fx til afklaring af den lediges kompetencer og kompetencebehov.

Derfor er det vigtigt at få afdækket den lediges jobønsker og kompetencer og få en god dialog med den ledige om, hvilken kontekst CV'et skal ses i, så det sikres, at CV'et – når det godkendes – er et godt værktøj, som den ledige kan genkende sig selv i og bruge på sin videre vej mod job. I forlængelse heraf er det vigtigt, at der løbende er fokus på at opdatere CV'et med nye kompetencer og jobønsker.

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser skaber et fælles billede af ”det gode CV” og eventuelt aftaler et sæt fælles kvalitetsstandarder for CV'et. De fælles standarder kan fx handle om, hvad CV'et som minimum skal indeholde (hvad skal udfyldes og hvordan), fx ift. kompetencer, herunder også realkompetencer, og erfaringer fra tidligere job/jobfunktioner, uddannelse, kurser, certifikater mv. Det kan være en god idé sammen at lave et eller flere eksempler på det gode CV, fx ud fra forskellige ledighedsprofiler eller brancher.

Endelig vil vi opfordre til, at jobcentre og a-kasser drøfter værdien af "det gode CV" – ikke mindst for den ledige og arbejdsgiverne, men også for a-kasser og jobcentre – og hvordan værdien i CV'et italesættes i egne organisationer men også udadtil.

Jobcentre og a-kasser kan i den forbindelse lade sig inspirere af oplægget til "Det gode CV".

### 2.3. "Min Plan" og indsatsen for den ledige

Fremover bliver "Min Plan" det centrale omdrejningspunkt i forhold til samarbejdet om den ledige.

Ifølge beskæftigelsesreformen begynder arbejdet med "Min Plan" ved den første samtale i a-kassen, hvor a-kassen sammen med den ledige beskriver den lediges jobmål og fastlægger kravene til den lediges jobsøgning. Indsatsen for den ledige fastlægges i "Min Plan" under den første jobsamtale i jobcenteret.

Det er vigtigt, at den ledige oplever forløbet og indsatsen som koordineret og sammenhængende. Derfor er det også vigtigt, at jobcentre og a-kasser aftaler nogle klare rammer for det forberedende arbejde med "Min Plan" i a-kassen, for fastlæggelsen af "Min Plan" i jobcenteret og for det efterfølgende arbejde med planen.

A-kasserne skal fra d. 1. juli 2015 lave det forberedende arbejde med "Min Plan" – også selv om de først skal med til den første jobsamtale i jobcenteret fra d. 1. juli 2016. I en overgangsperiode vil der således ikke være noget krav om, at jobcentre og a-kasser samarbejder om fastlæggelsen af den lediges "Min Plan" ved den første jobsamtale i jobcenteret.

Det er helt afgørende, at a-kasserne i dialogen med den ledige og i arbejdet med "Min Plan" ikke er med til at bygge forventninger til den videre indsats op hos den ledige, som jobcentre ikke kan eller vil leve op til.

Det er derfor vigtigt, at jobcentre informerer a-kasserne om prioriteringen af indsatsen, så det står klart for a-kasserne:

- hvilke redskaber der er i spil som led i indsatsen undervejs i ledighedsforløbet, og
- hvordan a-kasserne kan være med til at understøtte, at de ledige får den rette indsats.

Der vil ofte være forskellige indsatser og redskaber i spil – alt efter den lediges profil, ledighedshistorik og hvor den enkelte er i sit ledighedsforløb mv.

I nogle situationer vil det være en god idé for jobcentre og a-kasser at tage afsæt i nogle specifikke ledighedsprofiler og situationer med henblik på at afstemme, hvilke indsatser og redskaber der umiddelbart vil kunne være de rette her. Med *specifikke ledighedsprofiler* menes fx uaglærte, som ville kunne få gavn af et uddannelsesløft, evt. efter en realkompetencevurdering – eller akademikere, som ville kunne få gavn af forskellige jobstøtte- og netværksforløb, fx i deres a-kasse. Eller over 50-årige, som ville kunne få gavn af en indsats, som understøtter et sporskifte.

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser skaber et fælles billede af, hvad "en god plankladde" er. Det kan være en god idé sammen at lave et eller flere eksempler på den gode plankladde.

Vi vil endelig opfordre til, at jobcentre og a-kasser aftaler en procedure for, hvordan man hurtigt kan kontakte hinanden, hvis der er behov for det i forhold til indsatsen for den ledige, fx hvor en arbejdsgiver gerne vil ansætte den ledige i et job efter kort opkvalificering, eller hvor den ledige uflaglærte gerne vil hurtigt i gang med et uddannelsesforløb, jf. også punkt [3.7](#).

De dele af ”Min Plan”, som jobcenteret og a-kassen hver især og sammen fastlægger med den ledige, vil kunne justeres og ændres løbende på baggrund af samtaler med den ledige i henholdsvis jobcenteret og a-kassen. Dette er naturligt og er med til at understøtte et sammenhængende forløb på den lediges vej i job.

#### 2.4. Den lediges jobsøgning og jobloggen

Den ledige skal som udgangspunkt søge job i hele ledighedsforløbet. Kravene til den enkeltes jobsøgning fastlægges af a-kassen i den del af Min Plan, som handler om den lediges jobsøgning. Gennem jobloggen vil jobcentre og a-kasser løbende kunne følge med i, hvordan det går med den lediges jobsøgning – og sammen eller hver for sig tage jobsøgningen op over for den ledige.

Det er vigtigt, at den ledige oplever, at jobcenteret og a-kassen ser nogenlunde ens på den lediges jobsøgning og ikke ”trækker hver sin vej”. Det vil derfor være en god idé, at jobcentre og a-kasser drøfter, hvordan de samarbejder om at støtte op om den lediges jobsøgning – herunder afstemmer, hvordan de hver især vejleder den ledige, fx om at optimere sin jobsøgning.

Det kan fx være en god idé at aftale, hvordan jobcenteret og a-kassen med afsæt i den lediges registreringer i jobloggen kan vejlede den ledige om at bruge andre søgemønstre, brede sin jobsøgning ud, bruge flere kanaler til jobsøgning, fx netværk mv. – og om hvordan de fx gennem egne eller fælles jobstøtteforløb og jobstøtteaktiviteter (jobklubber, webinar, linked-in-kurser, samtaletræning mv.) kan være med til at støtte op om den lediges jobsøgning.

Aftalen kan også handle om, at jobsøgningen altid tages særskilt op i de fælles jobsamtaler, som skal holdes mellem den ledige, jobcenteret og a-kassen.

Endelig er det vigtigt at aftale nogle rammer for den løbende opfølgning på den lediges jobsøgning, fx at aftale, hvordan der følges op, hvis den ledige ikke har joblogget.

---

### 3. DEN PRAKTISKE TILRETTELÆGGELSE AF DE FÆLLES JOBSAMTALER (LOGISTIK)

#### 3.1. Indledning

Fra d. 1. juli 2015 skal alle jobcentre og alle a-kasser holde fællessamtaler med de ledige, som har mindst 4 og højst 6 måneders sammenlagt ledighed bag sig samt med de ledige som er ved at have 16 måneders sammenlagt ledighed bag sig (herefter benævnt 2. og 3. fælles jobsamtale).

Det er afgørende for en god implementering af beskæftigelsesreformens samtaledel, at der sker en praktisk tilrettelæggelse af samtalerne, som sikrer, at der bliver holdt fælles jobsamtaler som led i et individuelt kontaktføreløb med alle ledige, og at ressourcerne bruges optimalt i jobcentre og a-kasser.

Dette forudsætter, at der indgås aftaler om den praktiske samtaletilrettelæggelse, som er koordineret på tværs. Med andre ord: Den enkelte aftale mellem ét enkelt jobcenter og én a-kasse om samtalelogistikken skal være koordineret med andre aftaler, så det sikres, at der ikke er jobcentre og a-kasser, der ikke kan få tilrettelagt og afholdt fælles jobsamtaler – eller skal bruge uforholdsmæssigt mange ressourcer herpå.

De aftaler, der indgås om den praktiske tilrettelæggelse af samtalerne, vil tage afsæt i forskellige forhold fra jobcenter til jobcenter og fra a-kasse til a-kasse.

Generelt er billedet dét, at det enkelte jobcenter har **mange samtaler** med forholdsvis få a-kasser og relativt **få samtaler** med mange a-kasser. Særligt for de a-kasser – hvor samtalevolumen i forhold til det enkelte jobcenter er lille, er det helt afgørende, at samtalerne koordineres på tværs, og at der udvises fleksibilitet, hvor det er muligt.

#### 3.2. Planlægning af samtaler, samtalepuljer i tidsslots og indkaldelse til samtaler

Set fra det enkelte jobcenter, kan det virke uproblematisk at få indkaldt ledige til en fælles jobsamtale – uanset hvor mange a-kasser, der er involveret. Det er først, når jobcentret møder ønsker om omrokeringer fra a-kassens side på grund af samtaleindkaldelser til samme dag andet steds, at problemerne opstår. Tilsvarende vil det være så godt som umuligt for en a-kasse at imødekomme indkaldelser fra jobcentre over hele landet uden koordinering.

Der er derfor behov for, at jobcentre og a-kasser koordinerer aftalerne på tværs og får fordelt samtalerne, så det bliver praktisk muligt at afholde fælles jobsamtaler i alle jobcentre med alle a-kasser.

Vi vil opfordre til, at aftalerne koordineres regionsvist. Med regionsvist menes med afsæt i opdelingen i forhold til de regionale arbejdsmarkedsråd. Hermed reduceres mængden af aftaler, der skal koordineres fra 94 jobcentre til mellem ca. 10-12 jobcentre i hver region (dog 20 jobcentre i hovedstadsregionen, som må forventes at dele sig) og alle landets a-kasser, dvs. også de a-kasser, der ikke har afdelinger i regionen. Det forudsætter, at hver a-kasse organiserer sig efter regioner, enten ved at være til stede i regionen eller ved at have dedikeret medarbejdere til at indgå aftaler i hver region. Hvis der er mere end én a-kasseafdeling i regionen, skal det stå klart for jobcentrene, hvilken a-kasseafdeling de skal holde de fælles jobsamtaler med.

Som nævnt er antallet af samtaler mellem jobcentre og de 25 a-kasser fordelt sådan, at det typisk vil være nogle enkelte a-kasser, der står for størstedelen af samtalerne i de enkelte jobcentre hver måned, mens de resterende a-kasser kun vil have få samtaler spredt over hele året.

**Eksempel:** Et middelstort jobcenter forventes at skulle holde 625 fælles jobsamtaler fra d. 1. juli 2015 og resten af 2015. Samtalerne fordeler sig på alle 25 a-kasser, men godt 60 pct. af samtalerne er koncentreret på fire a-kasser; 3F-A, Krifa, HK-A og FOA. Resten af a-kasserne har ganske få samtaler (under 20) i 2015. Se bilag 2.a-2.c.

Det lægger op til to spor i aftalerne:

1. Aftaler mellem jobcentre og a-kasser med mange fælles jobsamtaler i den enkelte kommune.
2. Aftaler mellem jobcentre og a-kasser med relativt få fælles jobsamtaler.

**Ad 1:** Her vil det være naturligt at pulje samtalerne i forud aftalte tidsslots. Alt efter antallet af samtaler kan de enkelte tidsslots tilpasses fra hele dage til halve dag i lige eller ulige uger. Aftalte tidsslots vil lette indkaldelserne i jobcentret. Flere jobcentre vil eventuelt kunne gå sammen om fælles slots med en bestemt a-kasse, hvis der derigennem bliver så meget volumen i samtalerne for de pågældende jobcentre, at dette kan bære et tidsslot.

**Ad 2:** I disse tilfælde vil det ofte ikke være naturligt at pulje samtaler i eventuelle tidsslots, og der skal derfor aftales en konkret procedure for hver indkaldelse, som sikrer, at a-kassen vil kunne deltage i den fælles jobsamtale.

Vi vil opfordre til, at flest mulige jobcentre og a-kasser aftaler at pulje samtaler i tidsslots, hvor dette giver god mening.

Det er vigtigt, at a-kasserne adviseres så tidligt som muligt inden indkaldelse til samtaler, uanset om samtalerne puljes i tidsslots eller ej.

Vi vil opfordre til, at jobcentrene udarbejder indkaldelister ud fra de ”anbefalede datoer” for fælles jobsamtaler og herefter knytter a-kasseoplysninger til, jf. også boksen nedenfor.

Det lægges således op til følgende procedure:

1. Jobcenteret udarbejder en indkaldelse pr. a-kasse og udstiller eller sender den til relevant a-kasse.
2. A-kassen melder tilbage med forslag til mødetider.
3. Jobcenter indkalder herefter den ledige og a-kassen til samtale.

På den baggrund skal følgende aftales:

- Hyppighed for udarbejdelsen af indkaldelister, som skal udstilles eller sendes til de respektive a-kasser (fx ugevis i forbindelse med opdatering).
- Tidshorisont for listerne, dvs. hvor lang tid skal de række frem (fx 3 måneder frem).



- Frist for a-kassens tilbagemelding med forslag til mødetider for de fælles jobsamtaler, og en procedure hvis der ikke kommer en tilbagemelding fra a-kassen.
- Kontaktkanaler ift. ovennævnte.

### **Indkaldelister**

*Ifølge Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering vil der blive udstillet en "anbefalet dato for samtale" fra Det Fælles DataGrundlag. Den anbefalede dato erstatter den tidligere rettidighedsdato. Det er dog jobcentret, der fastsætter den endelige frist for afholdelse af samtalen under hensyn til de praktiske muligheder for afholdelse af samtalen. Det skal ske inden for den fleksibilitet, der er indbygget i regelsættet.*

*Den "anbefalede samtaledato" udstilles for alle jobsamtaler – også de fælles jobsamtaler. Dvs. at fremtidige indkaldelister vil kunne vise hvilke fælles jobsamtaler, jobcenteret må forvente at skulle holde fremadrettet. Indkaldelisterne i de kommunale sagssystemer skal konfigureres, så det bliver muligt at udsøge listerne efter a-kassetilhørsforhold eller tilknytte a-kassetilhørsforholdet som en oplysning til søgeresultatet. Hermed vil det blive muligt at se hvilke fællessamtaler, der forventeligt skal afholdes med hvilke a-kasser i en periode på fx to-tre måneder frem. Sådanne lister vil kunne danne grundlag for fælles kalenderafklaring mellem et jobcenter og de a-kasser, der ikke har særlige "tidsslots" i jobcentret.*

*Krav til indkaldelisterne vil være forskellige i forhold til hvilken jobsamtale, der udsøges til:*

- *Første fælles jobsamtale: Det vil være en fordel at kunne søge på a-kassens markering af, om den ledige ønsker, at a-kassen deltager i jobsamtalen og på, om der har været afholdt en CV-samtale inden for de sidste 3 måneder.*
- *Anden fælles jobsamtale: Det vil være en fordel, hvis jobcentret – når jobcenteret fx under en samtale kan se, at tidspunktet for den fælles jobsamtale nærmer sig – sætter en markering på personen, der herefter vil kunne udsøges på indkaldelisterne.*
- *Tredje fælles jobsamtale: Indkaldelisterne udarbejdes her på baggrund af den dato for 16 måneders sammenlagt ledighed, som Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering udstiller.*

*Kravene til indkaldelserne skal enten bestilles hos leverandøren eller konfigureres af jobcentret selv.*

Når en a-kasse kan se, at der skal holdes fælles jobsamtaler i flere kommuner i det samme geografiske område stort set samtidigt, er der ikke noget i vejen for, at mødetiderne koordineres med jobcentrene i de pågældende kommuner. Vi vil her opfordre til, at der om muligt udvises fleksibilitet. Jobcentre og a-kasser i samme region kan med fordel aftale en sådan koordination.

Samtalerne er et led i et *individuel* kontaktforløb med den enkelte ledige. I forhold til begge spor vil der således være en vis usikkerhed i forbindelse med afholdelsen af de fælles jobsamtaler. Derfor kan der opstå et behov for hurtigt at kunne holde fælles jobsamtaler, fx ved den lediges gentilmelding efter midlertidig beskæftigelse.

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser aftaler en procedure for hurtig afholdelse af fælles jobsamtaler.

### 3.3. Optimal udnyttelse af fleksibiliteten

I det fælles kontaktforløb skal der pr. 1. juli 2015 holdes to fælles jobsamtaler med de ledige, som har hhv. mindst 4 og højst 6 måneders sammenlagt ledighed bag sig, og de ledige som er ved at have 16 måneders sammenlagt ledighed bag sig.

Der er således mulighed for at planlægge samtalerne i god tid og for at udnytte den fleksibilitet, der er lagt ind i regelsættet for samtalerne afholdelse. Det vil hermed også være muligt både at tilgodese hensynet til den lediges individuelle kontaktforløb og til ressourceoptimeringen i jobcenteret og a-kassen. Dette vil især være aktuelt i forbindelse med optimal koordinering af samtalerne og udnyttelse af ”tidsslots”.

I forhold til at understøtte en god opstart på de fælles jobsamtaler d. 1. juli 2015 kan det være en god idé at aftale at planlægge samtalerne i god tid og holde samtaler med de ledige, som er tættest på at have 6 og 16 måneders ledighed bag sig, først – medmindre hensyn til den ledige taler imod.

### 3.4. Tid afsat til samtalerne

Den første samtale i a-kassen (CV-samtalen) og de to fælles jobsamtaler i de første seks måneder af ledighedsforløbet vil fremover være helt centrale for den ledige og for fastlæggelsen af den videre indsats. Det samme vil den tredje fælles jobsamtale, som skal holdes senest ved 16 måneders ledighed.

Det er vigtigt, at jobcentre og a-kasser drøfter, hvor lang tid der afsættes til de fælles jobsamtaler, så a-kasserne er klar over, hvilken tidsramme der ca. er for samtalerne, og kan afsætte ressourcer derefter. Tidsrammen vil ofte være forskellig alt efter jobcenter, samtale og ledig – og hermed vil der også kunne være forskel på, hvor mange samtaler der kan holdes pr. dag. Dette skal der tages højde for i forbindelse med den praktiske tilrettelæggelse af samtalerne.

Det er herudover vigtigt, at jobcentre og a-kasser aftaler, om der eventuelt skal sættes tid af til fælles forberedelse og opfølgning i umiddelbar tilknytning til samtalerne. Dette vil ofte være en god idé, særligt i opstartssituationer og hvor der ikke ellers er etableret et fast samarbejde og faste samarbejdsrelationer mellem jobcentre og a-kasser. Hvor der ikke sættes tid af hertil, kan det være en god idé at aftale en procedure for, hvordan man kontakter hinanden eller anmoder om, at der sættes tid af, hvis der i forhold til den enkelte ledige alligevel er behov for forberedelse til eller opfølgning.

### 3.5. Jobsamtaler uden personligt fremmøde

Alle samtaler skal som udgangspunkt holdes med personligt fremmøde, også de fælles jobsamtaler.

I visse situationer – hvor den ledige er omfattet af en mindre intensiv indsats eller er i tilbud – kan samtalerne dog holdes uden personligt fremmøde. I stedet kan samtalen holdes telefonisk, digitalt eller ved brev. For ledige i tilbud skal 16-månederssamtalen dog holdes med personligt fremmøde.

Hvor der ikke skal holdes fælles jobsamtaler med personligt fremmøde, vil der være behov for, at jobcentre og a-kasser aftaler, hvordan der i stedet holdes en fælles samtale eller anden form for fælles kontakt med den ledige. Jobcentre og a-kasser vil fx kunne sende et fælles standardbrev til den ledige om, at der ikke vil blive holdt en egentlig samtale, men at den ledige selvfølgelig altid gerne må kontakte jobcenteret eller a-kassen, hvis den pågældende har behov for at drøfte sin situation.

### 3.6. Afbud, aflysninger og udsættelse af samtalen

I en række situationer vil en samtale, som der er indkaldt til, ikke kunne holdes alligevel, fordi den ledige, jobcenteret eller a-kassen må melde afbud til samtalen. Ofte vil afbud ligge samme dag, da det er begrundet i forhold, som ikke er til at forudse, fx at den ledige er blevet kaldt på job.

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser aftaler, hvordan man i planlægningen af de fælles samtaler kan mindske generne af afbuds-situationer. Endelig vil vi opfordre til, at jobcentre og a-kasser aftaler, hvornår og hvordan hver især melder afbud for at sikre, at dette fremmer den mest effektive brug af ressourcerne.

### 3.7. Kontakt om den praktiske tilrettelæggelse af de fælles jobsamtaler og den ledige

Det er vigtigt at aftale, hvem man kontakter og hvordan man kontakter hinanden. Ofte vil kontaktkanalerne være forskellige alt efter om kontakten vedrører forhold om den praktiske tilrettelæggelse af samtalerne eller forhold om den enkelte ledige.

Der kan være mange forskellige måder at tilrettelægge, organisere og dele arbejdet på i jobcentre og a-kasser. Der er derfor vigtigt, at kontaktkanalerne mellem den enkelte jobcentermedarbejder og a-kasemedarbejder er gennemsigtige for alle parter. Kontaktlister vil derfor være en naturlig del af aftalen, evt. i bilag, der skal vedligeholdes. Se fx bilag 1.

---

## 4. INDHOLDET I DE FÆLLES JOBSAMTALER

### 4.1. Forberedelse af de fælles jobsamtaler

Som nævnt under punkt [2.2.-2.4.](#) tager de fælles jobsamtaler bl.a. afsæt i den lediges CV, ”Min Plan” og joblog. Derfor er det også naturligt, at der i forberedelsen til samtalerne fokuseres på disse elementer.

Jobcenteret og a-kassen vil ofte drøfte eventuelle ønsker til de fælles jobsamtaler med den ledige i de samtaler, som ligger op til de fælles jobsamtaler. At drøfte ønsker til de fælles jobsamtaler vil ofte være en god idé, da det kan være med til at spore den ledige ind på, hvad der skal ske under de samtalerne og understøtte den ledige i at tage ejerskab hertil.

Det er vigtigt, at oplysningerne om den lediges ønsker deles, fx i forbindelse med at der sker indberetning af afholdte CV-samtaler, jobsamtaler eller andre afholdte samtaler i jobcentre og a-kasser. I samtaleregistreringen er der et fritekstfelt, hvor jobcenteret eller a-kassen kan registrere oplysninger om, hvad den ledige ønsker at drøfte under de fælles jobsamtaler, så den anden part er bekendt hermed og kan forberede sig herpå.

Særligt hvor der ikke afsættes tid til forberedelse i umiddelbar tilknytning til afholdelse af en fælles jobsamtale, vil registreringen i fritekstfeltet kunne udgøre et godt input til samtalen og forberedelsen heraf i henholdsvis jobcentre og a-kasser.

### 4.2. Selve afholdelsen af samtalerne, rammer, styring og indhold

Det er jobcenteret, der indkalder til de fælles jobsamtaler – og medmindre andet er aftalt, holdes samtalerne i jobcenteret. Derfor er det også naturligt, at det er jobcenteret, som byder velkommen og rammesætter samtalen – dog kan andet aftales.

Det er vigtigt, at den ledige oplever, at der reelt er tale om en fælles samtale, som holdes mellem tre parter, som hver især har noget at bidrage med i samtalen. For at understøtte denne oplevelse, er der behov for at have fokus på rammerne for samtalen og styringen heraf. Bl.a. er det vigtigt at se på, hvor ved et bord jobcenteret sidder i forhold til den ledige og a-kassen, om den ledige går ind til samtalen sammen med a-kassen eller om der er en fælles modtagelse. Om det kun er jobcenteret, der fører ordet, eller om der gives plads til, at alle naturligt tager ordet undervejs i samtalen mv. Det er således vigtigt, at jobcentre og a-kasser har et fælles billede af, hvordan man agerer under samtalen.

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser drøfter rammerne for afholdelsen af de fælles jobsamtaler i bred forstand med henblik på at sikre, at den ledige er i centrum for samtalerne, og at rammerne for ikke bliver for formelle.

Det kan ofte være en god idé at have en struktur for samtalen, så det sikres, at man kommer rundt om det, man skal. En simpel standard-dagsorden – eventuelt tilpasset efter, hvor den ledige er i sit forløb – vil ofte være tilstrækkelig, men kan eventuelt også suppleres af dialogværktøjer, samtaleguides eller andet. Dog er det vigtigt, at jobcentre og a-kasser på forhånd har drøftet, hvad

der tales ud fra – igen for at understøtte den lediges oplevelse af, at der reelt er tale om en fælles samtale, som er koordineret.

Ofte vil indholdet i samtalen tage afsæt i ”Min Plan”, jf. punkt [2.3.](#), og den lediges jobsøgning, jf. punkt [2.4.](#) – men det er også vigtigt, at der i samtalen er fokus på nye jobmål, jobønsker og veje til job, og på hvilke særlige kompetencer parterne hver især kan bringe i spil for at understøtte den ledige i at komme i job. Ved 16-månederssamtalen skal det herudover tages særskilt op, om der skal noget nyt og mere til i indsatsen for den ledige, fx gennem personlig jobformidler, et kombinationsforløb eller andet.

Skulle der opstå uenighed under samtalen, fx mellem jobcenter og a-kasse, er det vigtigt, at man på forhånd har drøftet, hvordan uenigheder håndteres.

Vi vil opfordre til, at det aftales, at uenigheder ikke drøftes foran den ledige, men tages op efter samtalen. Hvis jobcenteret eller a-kassen allerede inden samtalen ved, at der vil kunne opstå uenighed, vil det være en god idé at tage kontakt til hinanden for at drøfte, hvordan uenigheden bedst håndteres – så situationen vendes til noget godt.

Det vil endelig være en god idé, at samtalen afsluttes med en opsummering af samtalen og af, hvad der er aftalt i forhold til det fremadrettede. Det er således vigtigt, at det står klart for alle, ikke mindst den ledige, hvad der skal ske videre frem, og hvem der skal gøre hvad.

#### 4.3. [Opfølgningen på de fælles jobsamtaler](#)

Det er vigtigt, at der er progression i samtaleforløbet. Derfor vil det også være naturligt, at der i de samtaler, der ligger efter de fælles jobsamtaler, følges op på, hvad der er sket siden sidst, om aftaler efterleves og om der er behov for en yderligere indsats.

Efter de første 6 måneders sammenlagte ledighed tager intensiteten i samtaleafholdelsen af – og efter afholdelse af den anden fælles jobsamtale går der lang tid, før den ledige igen skal til samtale med jobcenteret og a-kassen samtidigt. Der kan imidlertid godt være behov for et fortsat samarbejde om den ledige i den periode.

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser drøfter og eventuelt aftaler, hvordan de sammen og hver især kan fortsætte med at støtte op om de ledige, som kan være på vej ud i langtidsledighed.

---

## 5. OPFØLGNING PÅ SAMARBEJDET, EVALUERING OG FÆLLES KOMPETENCEUDVIKLING

### 5.1. Opfølgning på samarbejdet – etablering af en styregruppe

Det tager tid at implementere en stor reform, hvor der skal etableres nye samarbejdsformer og løftes nye opgaver i fællesskab. Det er vigtigt at komme hurtigt i gang med at forberede implementeringen og bygge et godt fundament op for det videre samarbejde om de ledige.

Det gode samarbejde kommer ikke af sig selv. Det tager tid at få op at stå – og forudsætter, at rammerne er til stede for, at jobcenter- og a-kasemedarbejdere i det daglige kan aftale sig frem og give hinanden plads for at få det hele til at fungere. At få samarbejdet og tilrettelæggelsen af det fælles kontaktføreløb til at fungere kan imidlertid ikke bare lægges over på medarbejderne.

Det er vigtigt, at der også på ledelsesmæssigt niveau løbende følges op på, om samarbejdet fungerer tilfredsstillende og efter hensigten, og at der er et ledelsesmæssigt fokus på at tale samarbejdet op – ikke bare udadtil men også i egne organisationer.

Vi vil opfordre til, at der nedsættes en styregruppe for aftalen, som består af en repræsentant på ledelsesniveau/teamlederniveau fra jobcentre og a-kasse(r).

Blandt repræsentanterne udpeger styregruppen en tovholder, som står for at indkalde til møder mv. med nærmere aftalte intervaller, fx hver eller hver anden måned.

Styregruppen vil fx kunne have til opgave:

- At sikre et godt samarbejde og en god dialog mellem parterne.
- At følge op på, om samarbejdet i henhold til aftalen fungerer tilfredsstillende, herunder drøfte eventuelle problemstillinger i relation til aftalen og de opgaver, der skal løftes i fællesskab.
- At handle på eventuelle konflikter og u hensigtsmæssigheder.
- At tage initiativ til fælles aktiviteter, der fremmer samarbejdet og den fælles forståelse af opgaverne – eventuelt ved ansøgning om midler fra puljen til fælles kompetenceudvikling.

Endelig er det vigtigt, at der følges op på, hvordan de ledige oplever det nye fælles kontaktføreløb.

Vi vil opfordre til, at der i jobcentre og a-kasser er fokus på de lediges tilfredshed, bl.a. ved iværksættelse af nye løbende tilfredshedsmålinger blandt de ledige og opfølgning på målingerne eller ved målrettet brug af de eksisterende SMS-målinger.

### 5.2. Evaluering

Det fælles kontaktføreløb vil blive evalueret fra centralt hold i 2017.

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser indsamler erfaringer og viden til den centrale evaluering med afsæt i deres egen opfølgning på det fælles kontaktføreløb og samarbejdet om den ledige.

### 5.3. Fælles kompetenceudvikling

Med beskæftigelsesreformen vil der blive afsat midler til kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere i jobcentre og a-kasser.

Det er vigtigt, at midlerne så vidt muligt går til at udvikle kompetencerne hos de medarbejdere i jobcentre og a-kasser, som i det daglige skal samarbejde om at gøre en forskel for de ledige på deres vej i job.

Vi vil opfordre jobcentre og a-kasser til at drøfte, hvilke kompetencer og uddannelsesløft, der er behov for blandt medarbejderne i forhold til de nye opgaver i reformen og samarbejdet om de ledige.

Aftalen vil give et godt afsæt for en sådan drøftelse, fordi den kan være med til at sætte fokus på de opgaver, hvor der er særligt behov for fælles kvalitetsstandarder mv., fx den lediges CV og ”Min Plan”.

---

## 6. IKRAFTTRÆDEN, GYLDIGHEDSPERIODE, REVISION AF AFTALEN OG UNDERSKRIFTER

### 6.1. Ikrafttræden

Det er vigtigt, at jobcentre og a-kasser forholder sig til, hvornår aftalen træder i kraft, herunder om der er dele af aftalen, som træder i kraft på forskellige tidspunkter.

Det fælles kontaktføreløb træder i kraft d. 1. juli 2015, dog skal den første jobsamtale i som led kontaktføreløbet først holdes som en fælles jobsamtale fra d. 1. juli 2016.

### 6.2. Gyldighedsperiode

Jobcentre og a-kasser aftaler en gyldighedsperiode, som tager højde for den udvikling der vil ske i det fælles kontaktføreløb og i samarbejdet over tid.

Vi vil opfordre jobcentre og a-kasser til at aftale en proces for aftalens fornyelse.

### 6.3. Revision af aftalen

Vi vil opfordre til, at jobcentre og a-kasser aftaler en første – og evt. løbende revision – af aftalen hvert halve år.

Vi forudsætter, at såvel jobcentre som a-kasser løbende orienterer hinanden om alle forhold, som er relevante for deres aftale, fx hvis der lægges opgaver, som vedrører indsatsen for de ledige, ud til anden aktør, eller hvis der iværksættes forsøg og udviklingsaktiviteter, som vedrører fælles opgaver og samarbejdet i øvrigt.