

”Miste job” og ”Få nyt job”

Maj 2021



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Indhold

- | | |
|---|------|
| 1. Baggrund for projektet | s. 3 |
| 2. Sådan gjorde vi – fremgangsmåde | s. 4 |
| 4. Det hørte vi – input fra borgere | s. 5 |
| 5. Guiderne: "Hvis du bliver ledig" og "Når du får nyt job" | s. 6 |

Baggrund for projektet

Baggrund

Arbejdet med udviklingen af borger.dk-guides til brugerrejserne "Miste job" og "Få nyt job" er en del af indsatsen "Sammenhængende digitale brugerrejser", der har politisk ophæng i Digitaliseringspagten (marts 2019). Arbejdet er forankret i den fællesoffentlige styregruppe for digital kommunikation. Det er aftalt, at der skal udvikles guides for i alt 11 livssituationer, heriblandt for "Miste job" og "Få nyt job".

Formål

Formålet med projektet er, at borgere skal opleve større overblik og sammenhæng i brugerrejsen, når deres ærinde går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Statistik

I 2019* var der mere end 622.800 borgere, der meldte sig ledige på jobnet.dk som enten dagpengemodtagere eller jobparate kontanthjælpsmodtagere. Det svarer til i gennemsnit ca. 1.700 nyilmeldte ledige pr. dag.

Scope

For dette projekt blev det valgt, at fokus skulle være på overgangene fra og til et nyt job. "Miste job" og "Få nyt job" blev derfor anskuet som livssituationerne "blive ledig" og "få nyt job", og projektets scope fastlagt til at være: Udvikling af to guides på borger.dk til at understøtte overgangene og give overblik over vigtig information og gøremål.

Med fastlæggelse af scope til at favne overgangen *fra* og *til* job følger det, at de to guides dækker relevant information, der understøtter netop overgangene. Guiderne rummer derfor ikke fx indføring i arbejdslivet for nyuddannede i deres første job eller generel information om arbejdsmarkedets opbygning og regler.

Organisering

Arbejdet blev udført af Digitaliseringsstyrelsen med bidrag fra de myndigheder, som borgerne kan møde i de to livssituationer.

Leverancer

Projektets leverancer er:

- 1) Guide på borger.dk: "Hvis du bliver ledig"
- 2) Guide på borger.dk: "Når du får nyt job"
- 3) Denne afrapportering af arbejdet med udarbejdelse af guiderne

Myndigheder, der har bidraget

KL, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Skattestyrelsen og ATP/Udbetaling Danmark

*Kilde: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. År 2019 er valgt for ikke at lade eventuelle udsving pba. corona-epidemien i 2020 influere på tallene.

Sådan gjorde vi – fremgangsmåde

Borgerinput og ekspertinterview

Arbejdet har været koncentreret om at udvikle to guides, der understøtter de to livssituationer "at blive ledig" og "at få nyt job".

Indledningsvist blev der foretaget fem interviews i eget netværk med borgere, der har erfaring med ledighed og dagpengesystemet.

I interviewene blev der fokuseret på borgernes møde med det offentlige samt gøremål og oplevelse af at være ledig og få nyt job.

Derudover blev der afholdt et ekspertinterview med en jobkonsulent fra en a-kasse, som tidligere havde været ansat i et kommunalt jobcenter.

Myndigheder bidrog med faglig viden

Med afsæt i denne viden om borgernes kontaktpunkter og "pains" blev brugerrejsen kvalificeret i samarbejde med relevante myndigheder: KL, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Skattestyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Varde Kommune.

Guides på borger.dk

På baggrund det etablerede guidekoncept blev der udviklet en prototype for hver af de to livssituationer "blive ledig" og "få nyt job". Begge guides gør brug af en indledende filtrering, så indholdet målrettes brugeren.

To gange test med borgere

De tidlige prototypeversioner af guiderne blev testet på fem borgere. Efter tilretninger blev guiderne brugertestet af otte borgere med hjælp fra ekstern leverandør.

Efter brugertesten blev de to guides tilrettet på baggrund af observationer af brugernes interaktion med guiderne samt deres feedback på bl.a. indhold, opbygning og sprogbrug.

Kvalificering af indhold

Før lancering bidrog Varde Kommune, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Skattestyrelsen og ATP/Udbetaling Danmark med faglig feedback på guiderne tekstindhold.

Interview med 5 borgere

Brugertest af guideprototype 5 borgere

Brugertest af guiden 8 borgere

Det hørte vi – input fra borgere

Input fra borgerinterviews

”Forholdet mellem jobcenter og a-kasse er forvirrende”

Flere har en vag fornemmelse af **forskellen** mellem jobcenteret og a-kassen, men erkender åbent, at de er forvirrede.

”Det stresser at vide, jeg kan blive sendt i aktivering”

Aktivering ses i højere grad som et **stressende element** end som en mulighed og et skridt på vejen til en ansættelse.

To platforme forvirrer, trætter og tager tid

Sammenhængen mellem a-kassens selvbetjening og jobnet.dk er forvirrende for nogle, mens andre vælger at bruge ét af systemerne mest. Det opleves som **tidskrævende og trættende** at holde sig ajour på flere platforme.

Blive ledig

”Der mangler et overblik over regler og rettigheder, som ikke forklares af en af parterne”

Flere udtrykker et behov for at få hjælp til at forstå regler og rettigheder formidlet af en **uvildig instans**, der ikke er a-kassen eller jobcenteret.

”Jobcenteret stiller krav, mens a-kassen er min ven”

Flere oplever, at a-kassen i højere grad **hjælper og ser muligheder**, mens jobcenteret i højere grad **fokuserer på krav** til den enkelte.

Få nyt job

”Der er ikke så mange opgaver, når man får nyt job”

Praktiske opgaver i forbindelse med at afmelde sig dagpenge opleves overvejende som **uproblematisk**.

Guiderne: "Hvis du bliver ledig" og "Når du får nyt job"

Guides skal give overblik

Formålet med at udarbejde guides på borger.dk er at give borgere i en given livssituation et godt sted at begynde brugerrejsen, en større grad af overblik og en øget oplevelse af sammenhæng.

Med udgangspunkt i borgernes input (se forrige side) er der udviklet to guides: "Hvis du bliver ledig" og "Når du får nyt job". Målet er at give borgere, der er blevet ledige eller har fået nyt job et overblik, tydeliggøre de forskellige aktørers roller, informere om de overordnede aktiviteter og forudsætninger samt hjælpe dem videre til de rette aktører og kanaler.

Behov for uafhængig information

Flere af de borgere, der indledningsvist blev interviewet, havde ikke været på borger.dk i forbindelse med, at de blev ledige eller skulle have et nyt job. Dog beskrev de et behov for en uafhængig kilde til information om regler, rettigheder og de forskellige aktørers roller og ansvar.

I begge guides skal borgeren indledningsvis svare på, om vedkommende er medlem af en a-kasse. For guiden "Hvis du bliver ledig" følger et spørgsmål om alder, hvis man svarer "Nej" til, at man har en a-kasse. Når man har svaret, viser guiderne relevant indhold til målgruppen. Begge guides indeholder desuden generelle forhold, som går på tværs af målgrupperne, og som de fleste borgere skal forholde sig til, fx skatte- og pensionsforhold.

Guiderne har en vejvisende funktion og leder via links borgerne til de rette selvbetjeningsløsninger og til de rette myndigheder, der vil formidle uddybende information og handlingsanvisninger.

Guidens afsendere

KL, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Skattestyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Tjekliste, der fortæller, hvad man som ledig skal have styr på hvornår
- Forklaring på forskel mellem jobcenter og a-kasse
- Information om, at jobnet.dk og a-kassens selvbetjening deler data
- Tydeliggørelse af regler – hvad man skal, og hvad der er en god idé
- Beskrivelse af aktivering som et krav, men også en mulighed
- Det brede fokus: Økonomi og pension

Guide: Hvis du bliver ledig

Få et overblik over, hvad der er vigtigt at vide, hvis du bliver ledig.

Vær opmærksom på, at vi ikke gemmer eller

Din guide

Du kan altid redigere dine svar længere oppe på siden.

Tjekliste - vigtigt at gøre som ledig

- + Første dag som ledig
- + Senest 1 uge efter
- + Senest 3 uger efter
- + Det skal du løbende

Det du skal som ledig

- + Meld dig ledig i jobcenteret

Er du medlem af en a-kasse

Ja

Nej

Opdater

Hvor gammel er du?

Guiderne kan ses på www.borger.dk/bliveledig og www.borger.dk/nyttjob



DIGITALISERINGSSTYRELSEN