

Matchning af ledige og virksomheder



LÆRINGSKATALOG

Januar 2014



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Udsøgning af ledige i Jobnet.dk	5
2.1 Udsøgning af ledige i Jobnet.dk	5
3. Det gode CV	7
3.1. Et godt CV til udsøgning.....	7
3.2. Vejen til et godt CV.....	7
4. Den gode jobordre	10
4.1. Den gode jobordre til udsøgning af ledige.....	10
4.2. Vejen til den gode jobordre.....	10
5. Det gode match sikres gennem klare arbejdsgange og ansvarsområder	13
6. Særlige udfordringer vedr. matchning til tilbud i virksomheder	14
6.1. Overblik over ledige pladser.....	14
6.2. Fokus på beskæftigelse/matchning i indsatsen	15
6.3. Tilpasning af virksomhedspladser	16
7. Strategiske overvejelser	17
7.1. Udarbejd en strategi for virksomhedssamarbejdet, som har fokus på virksomhedsservice og understøtter matchning!.....	17
7.3. Opbyg en generel virksomhedskontakt, som går udover de daglige virksomhedsbesøg!	19
7.4. Brug eksterne samarbejdspartnere for yderligere at kvalificere matchning og virksomhedskontakt!.....	20
Bilag	21
A. Samtaleguide for samtaler med ledige.....	22
B. Samtaleguide ved virksomhedsbesøg	23
C. Ordreblanket	25
D. Præsentation af praktikvirksomheden.....	27
E. Jobplan	28
F. Progressionskort.....	30
G. Program for Stop-op-dage om virksomhedssamarbejdet	33

Matchningsprojektet er gennemført af rådgivningsfirmaet DISCUS A/S på vegne af Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland.
Læringskataloget er udarbejdet af DISCUS A/S og Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland.

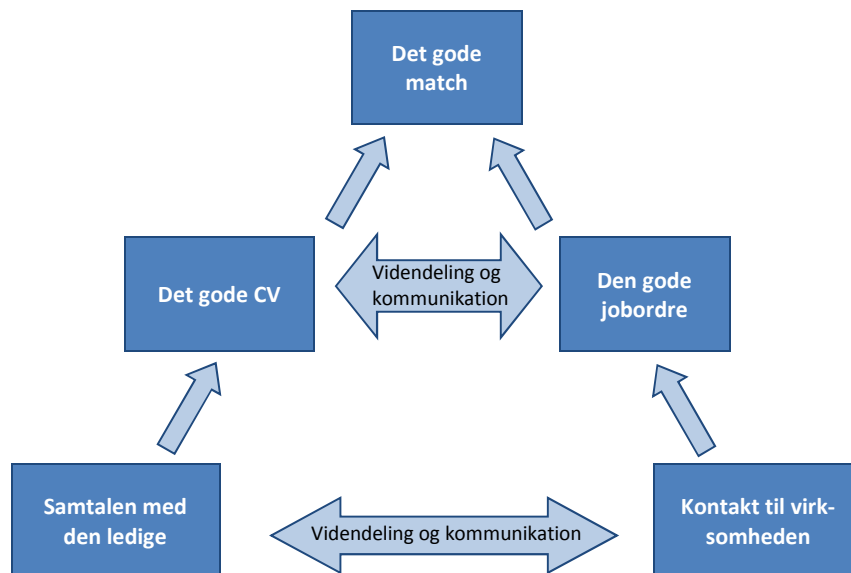
1. INDLEDNING

Jobcentrene skal fremadrettet fokusere mere på at servicere virksomheder og formidle arbejdskraft til ordinære stillinger. Fra januar 2014 skal jobcentrene derfor oprette lokale serviceberedskab.

Den nye opgave med at servicere virksomhederne kræver ikke alene en justering af virksomhedsstrategien, men en mere generel justering af hele indsatsen, så der i jobcentrets arbejdsgange kommer større synlighed omkring og mere fokus på matchning mellem ledige og jobordrer – allerede fra første samtaler med ledige og kontakt til virksomheder.

Dette læringskatalog er blevet til på baggrund af et matchningsprojekt, som DISCUS har foretaget i 26 jobcentre i samarbejde med Beskæftigelsesregion Hovedstaden & Sjælland¹

- Kapitel 2 beskriver, hvordan jobcentrene kan anvende Jobnet.dk til at lave detaljerede udsøgninger af ledige
- Kapitel 3 gennemgår indholdet i det gode CV til udsøgning og giver bud på, hvordan jobcentret kan arbejde med at optimere CV'et til udsøgning
- Kapitel 4 beskriver kravene til den gode jobordre til udsøgning
- Kapitel 5 sætter fokus på vigtigheden af klare arbejdsgange for hele matchningsprocessen
- Kapitel 6 behandler de særlige udfordringer, der knytter sig til matchning af aktivitetsparate ledige
- Kapitel 7 giver bud på de strategiske overvejelser i forbindelse med matchning og det nye serviceberedskab.



¹ For en beskrivelse af selve projektet se projektrapport 'Matchning af ledige og virksomheder'.

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

De vigtigste læringspunkter fra projektet er:

- **Anvend Jobnet.dk til udsøgning:** Jobcentre anvender en række forskellige metoder til at matche ledige med jobordrer – fx mails med jobordrer til jobkonsulenter, excel-ark med jobordrer og 'skuffe-job'. Projektet viser, at mange af disse metoder er relativt ressourcekrævende eller mindre effektive. I jobcentre, hvor matchningen fungerer godt, foregår udsøgningen typisk i Jobnet.dk. Når jobcentrene anvender forskellige andre metoder, skyldes det oftest, at man ikke kender mulighederne for udsøgning i Jobnet.dk til bunds. (se side 5)
- **Målret CV'er og jobordrer til udsøgning i Jobnet.dk:** For at kunne servicere virksomhederne med kvalificeret arbejdskraft, er det afgørende, at jobcentrene kan udsøge kvalificerede ledige. En forudsætning herfor er, at CV'er og jobordrer målrettes udsøgning i Jobnet.dk. I dag indeholder mange af de lediges CV'er ikke fyldestgørende informationer til udsøgning i Jobnet.dk. Der er således behov for at få optimeret både CV'er og jobordrer til udsøgning. (se side 7 vedr. CV'er og side 10 vedr. jobordrer)
- **Alle job- og virksomhedskonsulenter skal have kendskab til udsøgning:** Jobkonsulenterne anvender ofte første samtale med de ledige til at optimere de lediges CV'er. Jobkonsulenter har dog ofte begrænset kendskab til præcis, hvilke informationer der udsøges på i Jobnet.dk. Derfor optimeres CV'erne oftest til jobsøgning – ikke udsøgning. For at optimere CV'erne til udsøgning er der behov for, at jobkonsulenterne har et grundlæggende kendskab til udsøgning – dvs. kendskab til præcis hvilke informationer, der udsøges på i Jobnet.dk. På samme måde er der behov for, at virksomhedskonsulenter har kendskab til udsøgning for at kunne sikre, at jobordrerne er anvendelige til udsøgning i Jobnet.dk. (se side 5)
- **Det gode match sikres gennem klare arbejdsgange for hele matchningsprocessen:** Det gode match handler ikke alene om CV'er og jobordrer, men også om klare arbejdsgange og ansvarsfordelinger. Jobcentre med en effektiv matchningsproces har klare arbejdsgange for, hvordan CV'er udarbejdes, hvem der udsøger ledige til jobordrer, hvem der melder tilbage til virksomheden mv. Det gode match kræver gennemtænkte arbejdsgange for hele matchningsprocessen. (se side 13)

2. UDSØGNING AF LEDIGE I JOBNET.DK

Udsøgning af ledige til jobordrer har været et centralt tema i projektet. Jobcentrene anvender overordnet set tre metoder til udsøgning:

- Mails med aktuelle jobordrer til konsulenterne med borgerkontakt
- Lokale systemer til udsøgning
- Jobnet.dk

I mange jobcentre sender virksomhedsteamet mails med jobordrer til jobkonsulenterne med borgerkontakt. Projektet viser, at metoden ikke fungerer optimalt, da den er ressourcekrævende – alle konsulenter bruger fx 5 minutter på at læse samme jobopslag igennem. Endvidere er erfaringen, at konsulenterne ikke har overblik over hele deres sagsstamme. Konsulenterne husker typisk de ledige, som har været til samtaler inden for de seneste uger, men kan sjældent detaljeret huske ledige, der har været til samtale for to måneder siden. Metoden er således ressourcekrævende og fungerer ikke optimalt, fordi den ikke bringer alle ledige i spil til en jobordre.

En række jobcentre arbejder med lokale udsøgningsystemer. Systemerne varierer fra simple regneark til mere detaljerede databaser. Erfaringen med de lokale udsøgningsystemer er, at de er vanskelige at vedligeholde på den lange bane, da de kræver en høj grad af datadisciplin blandt medarbejderne og er ressourcekrævende at drive. Denne type systemer fungerer ofte godt på tankeplan, men i en travl hverdag er det svært at holde datadisciplinen på den lange bane. Når databasen ikke vedligeholdes, ender det som et dårligt redskab til udsøgning, som medarbejderne langsomt holder op med at anvende.

Projektet viser, at de jobcentre, hvor udsøgningen fungerer bedst, er de steder, hvor udsøgningen foretages af medarbejdere med erfaring i udsøgning i Jobnet.dk. I det følgende beskrives derfor, hvordan Jobnet.dk kan anvendes til udsøgning af ledige – samt hvilke udfordringer, der er forbundet med at anvende dette udsøgningsredskab.

2.1 Udsøgning af ledige i Jobnet.dk

I jobcentrene er der mange holdninger til udsøgning af ledige i Jobnet.dk – i projektforløbet har vi hørt alt fra ”Jobnet.dk kan ikke bruges til udsøgning” til at ”Jobnet.dk er et godt redskab til udsøgning”. De forskellige holdninger viser, at der i jobcentrene generelt er behov for en mere detaljeret viden om, hvordan Jobnet.dk kan anvendes til udsøgning af ledige.

I Jobnet.dk kan der bl.a. laves krydssøgning på følgende:

- Erhverv/Stilling (eks. bygningsmaler)
- Kvalifikationer (eks. sandblæsning, gulvlakering, limfarveteknik)
- Certifikater og beviser
- Erhvervs erfaring (antal år)
- Uddannelse
- Sprog
- Kørekort
- Bopælskommune

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

Hvis fx en malermester kontakter jobcentret for at få en bygningsmaler med erfaring inden for sandblæsning og limfarveteknik, og som taler dansk og tysk samt har C-kørekort, kan jobcentret uden problemer udsøge kandidater til et sådant job.

Jobcentrene har givet udtryk for, at de til tider har en udfordring, fordi Jobnet.dk ikke kan krydssøge mellem forskellige erhvervsområder. Hvis der ønskes en butiksassistent med erfaring inden for bogholderi, kan jobcentret søge på 'Butiksassistent' og 'Bogholder' i Erhverv/Stilling, men udsøgningslisten vil inkludere alle, der søger arbejde som enten 'Butiksassistent' eller 'Bogholder'. Jobcentret vil således få en lang bruttoliste af kandidater.

Det er korrekt, at der ikke kan krydssøges på 'og' i forskellige Erhverv/Stilling, men hvis krydssøgningen foretages gennem en krydssøgning mellem 'Erhvervsområde' og 'Kvalifikationer', kan den ønskede søgning foretages. Hvis der søges på 'Butiksassistent' som Erhverv/Stilling og 'Bogføring og kontering' under kvalifikationer, fås kun butiksassistent med kvalifikation inden for bogføring.

I Jobnet.dk kan der således laves meget detaljerede krydssøgninger. En af de andre udfordringer, som jobcentrene har påpeget, er, at der ikke kan søges i CV'ets fritekstfelter. Hvis en arbejdsgiver fx søger en elektriker med et specialiseret certifikat inden for kølesystemer, kan jobcentret kun udsøge kandidater, hvis certifikatet ligger prædefineret i Jobnet.dk. Hvis det ikke er tilfældet, ville det være en fordel for jobcentret at kunne søge efter certifikatet i CV'ets fritekstboks. Det kan imidlertid ikke lade sig gøre i Jobnet.dk på nuværende tidspunkt. Jobcentret kan dog anvende Jobnet.dk til at lave en bruttoliste bestående af 'elektrikere' med kvalifikation inden for 'kølesystemer'. Jobcentret må herefter gennemgå bruttolisten af CV'er for at undersøge, om der blandt kandidaterne er en, som har skrevet det specifikke certifikat i fritekstboksen.

Der oprettes løbende nye kvalifikationer og certifikater i Jobnet.dk. Såfremt jobcentrene har ønsker til nye kvalifikationer og certifikater, som skal ligge prædefineret i Jobnet.dk, kan disse meldes ind til Arbejdsmarkedsportalens support – find kontaktoplysninger på supporten på deres hjemmeside: <http://amportal.bm.dk/>

Erfaringen fra projektet er, at Jobnet.dk er et anvendeligt udsøgningsredskab. Til langt hovedparten af jobordrer er udsøgningen uproblematisk. I de situationer, hvor arbejdsgiverne ønsker personer med specialkompetencer, som ikke ligger prædefineret i Jobnet.dk, kan Jobnet.dk anvendes til at lave en bruttoliste af CV'er, som jobcentret kan gennemgå og finde egnede kandidater ud fra.

For en detaljeret vejledning i, hvordan man udsøger CV'er i Jobnet.dk se: <http://dfdg.dk/da/Trin%20for%20trin%20-%20virksomheder.aspx>

3. DET GODE CV

For at kunne udsøge ledige til job kræver det et godt CV til udsøgning i Jobnet.dk. I dette afsnit beskrives først indholdet i det gode udsøgnings-CV. Derefter præsenteres forskellige bud på, hvordan jobkonsulenten og den ledige kan arbejde med at skabe det gode CV.

I afsnittet skelnes mellem hhv. det gode CV til udsøgning i Jobnet.dk og det gode CV til jobsøgning (sendes til arbejdsgivere). Fokus i dette afsnit er på, hvordan det gode CV til udsøgning skabes.

3.1. Et godt CV til udsøgning

For at lave det gode CV til udsøgning i Jobnet.dk er det vigtigt at forstå, hvordan udsøgningen foregår. Når jobcentret og arbejdsgivere udsøger kandidater i Jobnet.dk sker det oftest på baggrund af en kombination af:

- Erhverv/Stilling
- Kvalifikationer (og certifikater)
- Erhvervs erfaring (antal år inden for erhvervet)

Disse informationer indtastes i modulet 'Jeg søger job som'. For at skabe det gode CV til udsøgning er det således vigtigt, at informationerne i dette modul er fyldestgørende.

Jobcentret og arbejdsgivere kan endvidere udsøge kandidater på baggrund af 'uddannelse', 'sprog', 'kørekort', 'ansættelsesvilkår' og 'bopælskommune'. Der er derfor vigtigt, at disse faktuelle oplysninger også er udfyldt korrekt.

Jobcentret og arbejdsgivere kan ikke søge på de informationer, som den ledige indtaster under:

- Tidligere arbejdsgivere/erhvervs erfaring
- Anden erfaring
- Personlig beskrivelse

Disse informationer er vigtige for et godt CV til jobsøgning, men er irrelevante i forhold til selve udsøgningen. Informationerne kan dog anvendes til udvælgelse af kandidater fra den bruttoliste, som søgningen giver.

Når den ledige skal udfylde 'kvalifikationer' og 'certifikater', har Jobnet.dk en prædefineret liste over relevante kvalifikationer og certifikater inden for stillingsbetegnelserne. Såfremt den ledige har relevante specialkompetencer og certifikater, der ikke er prædefinerede i Jobnet.dk, noteres disse under 'Personlig Beskrivelse'.

3.2. Vejen til et godt CV

Når en borger melder sig ledig, skal denne udfylde et CV på Jobnet.dk. De forsikrede ledige er typisk til CV-samtale i A-kassen inden første samtale i jobcentret. Det er dog jobcentrenes erfaring, at CV'erne ofte er mangelfuld udfyldt ved første samtale i jobcentret. Da et godt CV er en forudsætning for at kunne blive udsøgt til ledige job, er det vigtigt, at jobkonsulenterne så tidligt som muligt i ledighedsperioden har fokus på at forbedre den lediges CV. Følgende

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

er forslag og inspiration til, hvordan jobcentret kan understøtte ledige i at få et godt CV til udsøgning:

- **Alle jobkonsulenter skal have kendskab til udsøgning af ledige:** For at jobkonsulenterne kan understøtte den ledige i at udarbejde et godt CV til udsøgning, er det afgørende, at konsulenterne har kendskab til, hvordan udsøgning foregår og hvilke kvalifikationer, der kan udsøges på.
- **Jobkonsulenterne skal have kendskab til situationen på det lokale arbejdsmarked:** For at kunne vejlede de ledige om jobsøgning er det vigtigt, at jobkonsulenterne har et grundlæggende kendskab til situationen på arbejdsmarkedet. Uden denne viden kan konsulenterne ikke guide de ledige mod områder med gode jobmuligheder og således sikre, at de lediges jobønsker er realistiske. Et solidt kendskab til situationen på arbejdsmarkedet sikres gennem en kombination af viden om de overordnede bevægelser på arbejdsmarkedet i regionen og viden om de lokale virksomheder. Beskæftigelsesregionerne og en række andre aktører stiller viden til rådighed om den overordnede situation på arbejdsmarkedet.² For at sikre en viden om de lokale forhold er det vigtigt at sikre en vidensdeling fra virksomhedskonsulenterne til de øvrige medarbejdere om, hvilke brancher og fagområder der har jobåbninger. Nogle jobcentre har haft succes med at afholde faste møder mellem forskellige medarbejdergrupper, hvor virksomhedskonsulenterne informerer om, hvilke kvalifikationer de lokale virksomheder efterspørger.
- **Indkald alle nyledige til informationsmøder om CV:** Jobcentre, der afholder informationsmøder om jobnet.dk CV'er, oplever, at ledige hurtigere bliver mere bevidste om vigtigheden af et CV, der egner sig udsøgning, fordi både virksomheder og jobcentre anvender CV'et i jobnet.dk til at udsøge ledige til job. På møderne kan der informeres om:
 - hvordan jobcentret bruger CV'et til udsøgning af ledige
 - jobcentrets minimumskrav for CV'et
 - hvor ledige kan få hjælp til deres CV (fx venner, jobbutikken, CV-cafeer mv.).
- **Gennemgå og opdatér CV'et sammen med den ledige:** Læs CV'et før samtalen og indled samtalen med at informere den ledige om, hvordan jobcentret og virksomhederne bruger CV'et til udsøgning. Start med at tjekke CV'ets
 - faktuelle oplysninger: Indeholder CV'et en fyldestgørende beskrivelse af uddannelser, certifikater, kørekort, sprog mv.?
 - kvalifikationer: Indeholder CV'et alle den lediges relevante kvalifikationer? Jobcentrenes erfaring er, at nogle ledige har svært ved at lave en fyldestgørende beskrivelse af relevante kvalifikationer. Det kan derfor være nødvendigt at understøtte den ledige i at 'oversætte' den lediges arbejdserfaringer, erfaringer fra tillidshverv og fritidsinteresser mv. til kvalifikationer. Hvis den ledige har svært ved at sætte ord på sine kompetencer, kan der fx tages udgangspunkt i en typisk arbejdsdag i et tidligere job eller gode historier fra tidligere arbejdsliv.
 - personlig beskrivelse og andre kvalifikationer: Der kan ikke foretages udsøgning på teksten i den personlige beskrivelse, men oplysningerne er afgørende, når man skal udvælge CV'er til konkrete jobordrer. Derfor er det vigtigt at tjekke, om den personlige beskrivelse er dækkende, og at specialkompetencer, der ikke er prædefinerede i Jobnet.dk, noteres under 'Personlig be-

² Se fx under 'Viden om arbejdsmarkedet' på beskæftigelsesregionens hjemmeside.

skrivelse' i CV'et. Endvidere bør det anbefales, at de personlige oplysninger ikke gøres skjult – mange virksomheder frasorterer CV'er, hvis oplysningerne ikke er tilgængelige.

- **Anbefal den ledige at udarbejde et personligt CV til jobsøgning:** I samtalen bør der primært være fokus på at sikre et godt CV til udsøgning i Jobnet.dk. Et godt udsøgnings-CV er imidlertid ikke automatisk et godt CV til jobsøgning. Når den ledige søger et konkret job, er det derfor vigtigt, at der udarbejdes et målrettet CV, som indeholder informationer i relation til netop dette job.
- **Understøt den enkelte lediges eget ansvar og ejerskab for egen jobsøgning og motivér til kompetenceudvikling:** Jobcentermedarbejderens samtale med den ledige skal, udover at bidrage til kvalificering af CV'et, også bruges til at motivere til og understøtte den ledige i at søge relevante job. Fx ved at
 - bede den ledige om at medbringe 3 jobønsker til første samtale og at præsentere den ledige for konkrete jobåbninger til samtalen
 - gennemgå processen med den ledige ved første samtale: Hvad sker der, hvis ikke du finder job? (fx tidsfrister) Hvad er mulighederne for jobklub, aktivering, praktik?
 - tage udgangspunkt i reelle jobønsker i dialogen med den ledige for at sikre, at virksomhederne får motiverede kandidater. Men man skal også arbejde bevidst med at 'flytte' borgerens forventninger og ønsker, når der ikke umiddelbart er jobåbninger inden for borgerens primære jobønsker.
- **Anvend en samtaleguide:** Mange jobcentre har erfaring med, at en samtaleguide bidrager til at understøtte en fælles faglighed i samtalerne og en sammenhæng i indsatsen. En samtaleguide kan således bidrage til at sikre den røde tråd fra samtaler til det gode udsøgnings-CV og det gode match. Endvidere kan en samtaleguide
 - give samtalen struktur
 - sikre, at jobkonsulenten får spurgt ind til de relevante oplysninger for at optimere den lediges CV
 - give inspiration til gode spørgemetoder
 - sikre, at de ledige får samme informationer under samtalen.

Se et eksempel på en samtaleguide side 22.

4. DEN GODE JOBORDRE

Gode CV'er alene sikrer dog ikke en effektiv matchning – det kræver også en fyldestgørende beskrivelse af jobordren. I det følgende beskrives først det konkrete indhold i den gode jobordre til udsøgning. Derefter gives inspiration til, hvordan jobcentret kan arbejde med at få endnu mere kvalificerede jobordrer.

4.1. Den gode jobordre til udsøgning af ledige

Den gode jobordre til udsøgning har en detaljeret beskrivelse af de kvalifikationer, der kan udsøges på i Jobnet.dk. Da der i udsøgningen er fokus på konkrete kvalifikationer, bør en jobordre som minimum indeholde følgende:

- Stillingsbetegnelse
- Faglige kvalifikationer
- Krav til uddannelse, antal års erfaringserfaring fra branchen, certifikater, kørekort og straffeattest
- Hvilke af disse krav er ufravigelige? Og hvilke er knap så vigtige?

Ovenstående anvendes til den konkrete udsøgning af ledige. Udsøgningen giver en bruttoliste af fagligt kvalificerede ledige. Ud fra bruttolisten skal jobcentret typisk udvælge et begrænset antal kandidater til stillingen, som videregives til virksomheden. For at kunne udvælge disse kandidater er det vigtigt, at jobordren også indeholder en beskrivelse af øvrige kvalifikationer og særlige forhold på virksomheden, der kan anvendes til den endelige udvælgelse af kandidater. Derfor bør en jobordre også indeholde informationer som:

- Krav til personlige kompetencer (fx at kunne arbejde selvstændigt, indgå i et team eller trives i en udadvendt funktion)
- Krav til medarbejderens fysik (er der fx tunge løft, krav om at kunne gå eller stå mange timer om dagen?)
- Kulturen på virksomheden (arbejdstøj, omgangstone mv.)

Afslutningsvist bør jobordren indeholde faktuelle oplysninger om startdato, timetal, mødetider og ansættelsesforhold (fastansættelse, tidsbestemt mv.). For at kunne arbejde videre med jobordren bør den også indeholde:

- Kontaktpersonen på virksomheden. Navn, stilling, mail og telefon
- Kontaktform - ønsker virksomheden fx tilsendt CV'er? At jobcentret formidler kontakten, eller at ledige tager direkte kontakt til virksomhedens personaleansvarlige?

4.2. Vejen til den gode jobordre

Serviceberedskabet er – som beskrevet i kapitel 1 – en del af et mere generelt skifte i virksomhedsindsatsen. Mange virksomhedskonsulenter har været vant til, at virksomhedsbesøgene enten skulle bruges til at 'sælge' en ledig til virksomheden eller få jobordrer med hjem. Den nye rolle stiller nye krav til virksomhedskonsulenterne, da de nu i højere grad end tidligere skal have fokus på at servicere virksomhederne. Før et virksomhedsbesøg er det således vigtigt, at virksomhedskonsulenten gør sig klart, hvilken type virksomhedsbesøg, der er tale om. Grundlæggende kan der skelnes mellem to typer besøg:

- **Besøg, der skal afdække virksomhedens ønsker og behov:** På denne type besøg er det vigtigt at give virksomheden taletid. Virksomhedskonsulenten skal selvfølgelig stille de relevante spørgsmål, men der bør tilstræbes en 80/20 regel – virksomheden har 80 % af taletiden under besøget. Det er afgørende på denne type besøg, at virksomhedskonsulenten ikke har en skjult dagsorden om at 'afsætte' ledige til virksomheden. Fokus skal være på virksomhedens behov - ikke jobcentrets behov.
- **Besøg med henblik på at finde jobåbninger:** Dette er den mere 'klassiske' type virksomhedsbesøg, hvor virksomhedskonsulenten enten søger at få konkrete jobordrer med hjem eller har ledige 'med i tasken', som præsenteres for virksomheden.

På de virksomhedsbesøg, der har fokus på at finde jobåbninger i virksomhederne, er følgende inspiration til, hvordan jobcentret kan understøtte virksomhedskonsulenterne i at udarbejde den gode jobordre til udsøgning:

- **Alle virksomhedskonsulenter skal have kendskab til udsøgning af ledige:** For at virksomhedskonsulenterne kan lave en god jobordre til udsøgning, er det vigtigt, at konsulenterne har kendskab til, hvordan udsøgning foregår, og hvilke kvalifikationer der kan udsøges på. Virksomhedskonsulenterne bør derfor have en grundlæggende introduktion til udsøgning i Jobnet.dk, selvom de ikke selv skal foretage udsøgning.
- **Den gode jobordre indeholder en præcis beskrivelse af kvalifikationer:** Som beskrevet i afsnit 3.1. indeholder den gode jobordre til udsøgning en detaljeret beskrivelse af faglige kvalifikationer. For at opnå denne beskrivelse kan virksomhedskonsulenterne overveje, at:
 - medbringe en liste over typiske faglige kvalifikationer inden for branchen: Inden virksomhedsbesøget kan virksomhedskonsulenten med fordel printe en liste ud over de faglige kvalifikationer, som typisk efterspørges i branchen. Hvis erhvervsområdet indtastes i udsøgningsmodulet i Jobnet.dk, kan der under kvalifikationer ses, hvilke kvalifikationer der typisk efterspørges inden for dette erhvervsområde
 - spørge ind til arbejdsopgaverne: Jobcentrenes erfaring er, at virksomhederne ikke altid har gennemtænkt præcis, hvilke kvalifikationer jobbet kræver. Det kan derfor være en fordel at få en direkte beskrivelse af arbejdsopgaverne. Med udgangspunkt i disse opgaver kan virksomhedskonsulenten undersøge, om kvalifikationerne rent faktisk matcher.
 - Husk de personlige kompetencer!
- **Den gode jobordre kræver kendskab til virksomheden:** Hvis det er virksomhedskonsulentens første besøg på virksomheden, er det vigtigt at få et godt grundlæggende kendskab til virksomheden. Denne viden kan medvirke til at kvalificere jobordren – fx kan et kendskab til virksomhedskulturen være vigtig for udvælgelse af kandidater til en jobordre. På et besøg på en ny virksomhed kan virksomhedskonsulenten med fordel
 - spørge ind til, hvad der optager virksomheden for tiden, og hvad dens forventninger er til den nærmeste fremtid?
 - afklare, hvilke faggrupper, der pt. er ansat, hvordan er virksomheden organiseret, og hvordan er personaleomsætningen?
 - få en rundvisning på virksomheden som grundlag for at kunne spørge mere kvalificeret ind til ønsker og behov

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

- afstemme forventninger til jobcentrets tilbud - hvad jobcentret kan og ikke kan.

- **Anvend en samtaleguide:** En samtaleguide eller en tjekliste til samtalen med virksomheden er med til at sikre en ensartet servicering af virksomhederne. Endvidere fremhæver de jobcentre, der har arbejdet med samtaleguides ifm. virksomhedsbesøg, at en samtaleguide kan have betydning for at få skabt en fælles faglighed i teamet af virksomhedskonsulenter, især hvis der er tale om etablering af et nyt team. Se et eksempel på en samtaleguide side 23.

5. DET GODE MATCH SIKRES GENNEM KLARE ARBEJDSGANGE OG ANSVARSOMRÅDER

Gode CV'er og jobordrer til udsøgning er en forudsætning for det gode match. Men det gode match kræver også klare arbejdsgange og ansvarsfordelinger for udsøgning, opfølgning mv. Erfaringer fra matchningsprojektet viser, at jobcentre uden klare arbejdsgange for udsøgning af ledige til jobordrer, tilbagemelding til virksomheden mv., har problemer med at få matchningsprocessen til at fungere. Derimod har jobcentre med en effektiv matchningsproces klare arbejdsgange for hele matchningsprocessen. Medarbejderne ved præcis, hvem der gør hvad – og hvornår de gør det.

For at sikre det gode match er det afgørende, at der er klare arbejdsgange for følgende:

- **Hvem har ansvar for udsøgning?** Når jobcentret modtager en jobordre, skal det være klart for alle, hvem der har ansvar at finde egnede kandidater. Erfaringen viser, at jobcentre med en effektiv matchningsproces har én person eller en lille gruppe medarbejdere, som er ansvarlige for udsøgning. Når denne organisering ser ud til at fungere bedst, skyldes det formentligt
 - at medarbejderne med ansvaret for udsøgning bliver specialister i udsøgning på Jobnet.dk. Dette giver mere kvalificerede udsøgninger
 - at organiseringen placerer et klart ansvar for udsøgning
 - at medarbejderne med ansvar for udsøgning afsætter tid specifikt til udsøgning – dermed bliver udsøgning ikke nedprioriteret i en travl hverdag.
- **Hvem er ansvarlig for at melde tilbage til virksomheden?** Når der er foretaget en udsøgning, skal der være klare retningslinjer for, hvem der melder tilbage – og hvornår virksomheden senest skal have en tilbagemelding. Endvidere skal der være klare retningslinjer for, hvad der gøres, såfremt jobcentret ikke kan finde kvalificerede kandidater til jobbet.
- **Hvordan sikres jobkonsulenter viden om udviklingen på arbejdsmarkedet?** For at jobkonsulenterne kan vejlede ledige om jobs og CV, er det nødvendigt, at de har grundlæggende kendskab til udviklingen på arbejdsmarkedet. Der bør derfor laves retningslinjer for, hvordan jobkonsulenterne får en generel viden om udviklingen på hhv. det regionale og lokale arbejdsmarked. Viden om det lokale arbejdsmarked kan fx præsenteres af jobcentrets virksomhedskonsulenter på teammøder eller lignende.
- **Hvordan sikres virksomhedskonsulenter viden om de lediges kvalifikationer/jobønsker?** For at virksomhedskonsulenterne kan skaffe flest mulige jobordrer, der matcher de lediges kvalifikationer og jobønsker, har de behov for et grundlæggende kendskab til de lediges kvalifikationer og jobønsker. Dette er særlig vigtigt, hvis virksomhedskonsulenterne er organiseret i et selvstændigt team. Nogle jobcentre har god erfaring med at give virksomhedskonsulenter mulighed for at deltage i enkelte møder, som jobkonsulenterne har med ledige. Dette bidrager til at give virksomhedskonsulenterne kendskab til de lediges kvalifikationer. Endvidere kan det give virksomhedskonsulenterne kendskab til sagsbehandlerens arbejdsform og indholdet i samtalen.

6. SÆRLIGE UDFORDRINGER VEDR. MATCHNING TIL TILBUD I VIRKSOMHEDER

Matchningsprojektet har vist, at en række jobcentre har udfordringer med matchning af ledige til tilbud i virksomheder (individuel praktik, partnerskabsaftaler, virksomhedscentre samt offentlige og private løntilskud). Dette kommer bl.a. til udtryk ved, at jobcentret har tomme pladser i virksomhedstilbud samtidig med, at ledige afventer tilbud. I dette afsnit beskrives de særlige udfordringer, der knytter sig til at matche tilbud i virksomheder.

Erfaringen fra projektet er, at udfordringerne oftest skyldes en kombination af følgende:

- **Manglende overblik over ledige pladser:** Jobcentrets database over ledige pladser fungerer ikke optimalt
- **Manglende fokus på beskæftigelse/matchning i indsatsen:** Beskæftigelse sættes ikke på dagsordenen tidligt i indsatsen, og der mangler klare beskæftigelsesmål i jobplanerne
- **Manglende tilpasning af virksomhedspladserne:** Jobcentrets tilbud i virksomheder passer ikke til personer i målgruppen.

I det følgende gennemgås ovenstående udfordringer, og der gives forslag til, hvordan der kan arbejdes med udfordringerne.

6.1. Overblik over ledige pladser

Jobcentrene har forskellige redskaber og metoder til at holde overblikket over ledige pladser. De fleste jobcentre benytter enten

- virksomhedsmodul i eksisterende systemer (Opera, Workbase), eller
- egne database eller lister (CMS-system, Excel, Word)

Uanset hvilken database, der anvendes, er den centrale udfordring datadisciplin. Hvis der er tvivl om, hvorvidt databasen er opdateret – er pladserne stadig ledige? – holder medarbejderne op med at anvende den. Hvis der ikke er styr på datadisciplinen, bliver systemet ubrugeligt, og medarbejderne finder alternative skuffeløsninger.

Det er derfor afgørende, at der er klare arbejdsgange og en klar ansvarsfordeling for den løbende drift af databasen – alle skal vide, hvem der har ansvar for at oprette nye pladser, markere besatte pladser og slette lukkede pladser. I de jobcentre, hvor databaserne fungerer bedst, er hovedansvaret for databasen placeret hos én eller få medarbejdere. Endelig er ledelsesmæssig fokus en vigtig faktor i at sikre datadisciplin.

For at sagsbehandlerne kan visitere til pladserne, er det endvidere vigtigt, at der er en kort beskrivelse af virksomheden og pladsen: Hvilke arbejdsopgaver har virksomheden? Hvilke muligheder er der på virksomheden? Og hvilke kompetencer har mentoren?

Rolle- og ansvarsfordelingen mellem jobcenter og virksomhed skal være klart beskrevet, især omkring håndtering af fravær. Se forslag til præsentation af praktikvirksomhed side 27.

6.2. Fokus på beskæftigelse/matchning i indsatsen

I kontakten med borgerne er det afgørende, at indsatsen fra begyndelsen har fokus på at forberede dem til at komme ud på arbejdsmarkedet. Ofte kommer borgernes problemer ud over ledighed til at fylde uforholdsmæssigt meget i samtalen. I nogle tilfælde kan barriererne helt overskygge beskæftigelsesperspektivet. Derfor er det afgørende, at fokus er på borgerens potentialer og målet med indsatsen er beskæftigelse.

For at sikre det beskæftigelsesrettede fokus kan jobcentret arbejde med at tænke det virksomhedsrettede match ind før, under og efter samtalen:

- **Før samtalen:** For at give borgeren et signal om, at samtalen på jobcentret fokuserer på beskæftigelse, kan indkaldelsesbrevet til første samtale i jobcentret indeholde et spørgsmål om, hvor borgeren ser sig selv på arbejdsmarkedet. Endvidere kan jobcentret evt. forberede samtalen ved:
 - At have en liste med virksomheder, hvor der er lavet aftaler om virksomhedspraktik, som udgangspunkt for at drøfte praktikplads med den ledige.
 - At lave et katalog med detaljerede beskrivelser af virksomhedscentre eller praktikvirksomheden, som vises til den ledige i samtalen. Se forslag til præsentation af praktikvirksomhed side 27.
 - At jobkonsulenterne besøger udvalgte virksomhedscentre eller praktikvirksomheder, så de efterfølgende bedre kan besvare borgerens spørgsmål og motivere den aktivitetsparate til at starte på virksomhedsaktivering.
- **Under samtalen:** Jobkonsulenten skal sikre, at samtale primært omhandler beskæftigelse og borgerens potentialer. En evt. snak om sociale forhold (bolig, økonomi mv.) og sundhed skal ikke være samtalens hovedfokus. Under samtalen skal der
 - opstilles overordnede, beskæftigelsesrettede mål - evt. med tidsperspektiv og beskrivelse af aktiviteten
 - opstilles delmål for tiden indtil næste samtale – og for at opnå beskæftigelsesmålet
 - defineres indikatorer for at delmål er opnået.
- **I jobplanen til aktivitetsparate:** I forlængelse af samtalen skal jobplanen også have et klart beskæftigelsesrettet mål. Det skal være klart for alle parter, hvad formålet med aktiveringen er. Jobplanen sætter fokus på mål (fx i job som slagter) og delmål (fx afprøve fysisk arbejde), så aktiviteten (praktik i slagteri, rengøring eller andet fysisk arbejde) giver mening. Også for jobparate gælder det, at formålet med tilbuddet i en virksomhed skal være klart for alle parter.

Jobcenter Aarhus har udformet en jobplan, som klart adskiller mål og delmål samt de aktiviteter, der skal føre til opnåelse af målet. Mål og delmål udfyldes sammen med den ledige. Den grafiske udformning af planen tjener til, at den også kan bruges som guide til samtalen med den ledige, eftersom den illustrerer de tre spor i afklaringen: Beskæftigelse, sundhed og sociale forhold. Se jobplanen side 28.

- **Efter samtalen:** Når borgeren påbegynder aktiviteterne, skal der være fokus på progression. Formålet med aktiviteten er at bringe borgeren videre. Jobcentrenes erfaring er, at et progressionskema kan understøtte den konkrete udvikling, som borgeren gennemgår i aktiviteten. Skemaet kan fremhæve udviklingen både for borgeren selv, for mentor eller kontaktperson på virksomheden samt for jobcentermedarbejderen. Endvidere kan progressionskemaet bruges til at vurdere, hvornår den aktivi-

tetsparate er parat til blive op-matchet eller udsluset til job/uddannelse. Se et konkret eksempel på et progressionskort på side 30.

Fra 1. januar 2014 kan alle lægge deres CV ind i jobnet.dk. Også alle aktivitetsparate.

6.3. Tilpasning af virksomhedspladser

Hvis et jobcenter har tomme pladser til virksomhedsaktivering, kan det også skyldes, at pladserne ikke passer til målgruppens behov. En af udfordringerne kan være, at virksomhedskonsulenterne, der indgår aftaler med virksomhederne, ikke har nok kendskab målgruppens behov. Derfor er en løbende vidensdeling mellem hhv. virksomhedskonsulenter og jobkonsulenter, som har kontakten til de aktivitetsparate, afgørende.

Den løbende vidensdeling kan fx sikres gennem:

- **ugentlige møder** mellem virksomheds- og jobkonsulenter, hvor aktivitetsparate matches med pladser i virksomhederne, og hvor eksisterende virksomhedsaftaler og praktikpladser drøftes og vurderes - dækker de eksisterende pladser behovet? Hvorfor har en plads stået ledig længe?
- **stop-op-dag** med serviceeftersyn af eksisterende virksomhedsaftaler i dialog mellem hhv. job- og virksomhedskonsulenter. Er der fx nye målgrupper med særlige behov, som ikke kan placeres i de eksisterende pladser? Se eksempel på dagsorden til en stop-op-dag side 33.

På disse møder kan det også drøftes, om en løsning kunne være at tilknytte mentorer eller kontaktperson med anderledes kompetencer til eksisterende pladser. Skal mentoren eller kontaktpersonen fx være god til at:

- få de unge ind i arbejdsfællesskabet og sikre mødestabilitet
- sikre udvikling og samtidig være tålmodig
- kunne håndtere psykiske problemer
- være rollemodel (især for de unge mænd)
- kunne opbygge selvværd og selvtillid

Vær opmærksom på, at mentorerne på de forskellige virksomheder skal kunne forskellige ting, så det samlede mentorkorps kan imødekomme de lediges behov.

7. STRATEGISKE OVERVEJELSER

I dette kapitel præsenteres læringspunkter til inspiration for jobcentrets ledelse til formulering af en strategi for virksomhedssamarbejdet, der bidrager til bedre match.

Først præsenteres læring om, hvordan jobcentrets organisering af virksomhedssamarbejdet understøtter strategien og dernæst læring om opbygning af en generel virksomhedskontakt samt jobcentrets samarbejde med eksterne samarbejdspartnere om matchning.

Læringspunkter

Jobcentrets strategi for virksomhedssamarbejdet skal også omfatte jobcentrets serviceberedskab over for virksomheder. De vigtigste læringspunkter til en sådan strategi er:

- Udarbejd en strategi for virksomhedssamarbejdet, som har fokus på virksomhedsservice og understøtter matchning!
- Tilpas organiseringen af virksomhedssamarbejdet, så det afspejler og understøtter strategien!
- Opbyg en generel virksomhedskontakt, som går udover de daglige virksomhedsbesøg!
- Brug eksterne samarbejdspartnere til yderligere at kvalificere matchning og virksomhedskontakt! (Fx nabojobcentre, a-kasser, andre kommunale forvaltninger samt uddannelsesinstitutioner).

7.1. Udarbejd en strategi for virksomhedssamarbejdet, som har fokus på virksomhedsservice og understøtter matchning!

De nye krav til jobcentrenes serviceberedskab over for virksomheder medfører nye opgaver for jobcentrene. Det er derfor vigtigt, at jobcentrets strategi understøtter jobcentermedarbejderne i løsningen af deres opgaver. Uanset indholdet i jobcentrets virksomhedsrettede strategi er det en god ide at give strategien et serviceeftersyn for at sikre, at strategien har fokus på virksomhedernes behov.

Strategien kan implementeres via

- en handlingsplan med mål og aktiviteter
- en plan for organisering og koordinering for virksomhedsindsatsen
- konkrete procedurebeskrivelser og metoder

Operationaliseringen og konkretiseringen af strategien sker bedst i samarbejde mellem ledelse og medarbejdere i arbejdsgrupper, workshops eller lign.

7.2. Tilpas organiseringen af virksomhedssamarbejdet, så det afspejler og understøtter strategien!

Nogle jobcentre har placeret virksomhedskonsulenterne i de enkelte teams eller afdelinger for ydelsesgrupper, mens virksomhedskonsulenterne i andre jobcentre udgør et selvstændigt team. I de førstnævnte oplever jobcentrene udfordringer med at opretholde faglighed, koordinering og kommunikation mellem afdelingerne. Mens der i de sidstnævnte kan være udfordringer med at sikre fælles værdier og en bedre fælles forståelse mellem sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter.

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

De jobcentre, der kombinerer organiseringen af virksomhedskonsulenterne i forskellige teams samt i et mindre selvstændigt team har lettere ved både at opretholde en fælles faglighed omkring kontakten til virksomheder og samarbejdet på tværs af afdelinger og teams. Dvs. når virksomhedskonsulenter er samlet i et team, som alene har fokus på virksomhedsservice, mens andre virksomhedskonsulenter tilknyttes de øvrige teams.

Det er vigtigt for medarbejderne at have overblik over hvem, der gør hvad. Derfor er det vigtigt at afgrænse de enkelte medarbejders opgaver og snitfladerne mellem dem ved at

- definere virksomhedskonsulenternes forskellige roller for, at jobcentret får det optimale udbytte af deres besøg på virksomhederne. Herunder også at afklare, hvilke forventninger der er til, hvad virksomhedskonsulenterne konkret gør med de jobåbninger, praktikpladser, ønsker om jobrotation mv., de har med hjem til jobcentret, og hvor ansvaret ligger for at følge op
- udarbejde en procedurebeskrivelse for kommunikation mellem sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter. Fx ved at nedsætte en arbejdsgruppe med repræsentanter fra virksomheds- og sagsbehandlergruppen samt teamlederen. Procedurebeskrivelsen skal beskrive arbejdsgange og snitflader, så den enkelte medarbejder kender egne opgaver og ansvarsområder samt snitflader til kolleger.

Videndeling mellem de forskellige teams bør understøttes, så både viden fra virksomhedsbesøg og viden fra samtaler med borgere når ud til alle relevante medarbejdere. Fx ved at

- give virksomhedskonsulenterne lejlighed til at deltage i sagsbehandlernes borgersamtaler. Fx at hver virksomhedskonsulent deltager i et antal borgersamtaler hos forskellige sagsbehandlere. Borgersamtalerne skal indeholde en række emner, bl.a. CV'et på jobnet.dk, jobplan og tilbud. Efter selve samtalen drøfter virksomhedskonsulent og sagsbehandler den konkrete samtale: Hvad skal skrives ned? Hvad er virksomhedskonsulentens behov for information?
- afklare formen på medarbejdernes fællesmøder: hvor ofte, med hvilken dagsorden og deltagerkreds, evt. de forskellige teamledere på skift.

Servicen over for virksomheder bør ikke afhænge af, hvilken medarbejder der har opgaven.

- Det er derfor vigtigt at definere en fælles målsætning for servicering af virksomhederne og fastlægge procedurer og ansvar for fx respons på henvendelser vedr. jobåbninger, brug af løntilskud, praktikker mv.
- Dette kan sikres ved at udarbejde retningslinjer for virksomhedsbesøg, som sikrer, at virksomhedskonsulentens samtale med virksomheden kommer hele vejen 'rundt om' virksomhedens behov, og at indsatsen dermed bliver mere ensartet. Ved udarbejdelse af retningslinjer kan en arbejdsgruppe med deltagelse af både virksomhedskonsulenter, jobkonsulenter og sagsbehandlere sikre, at virksomhedskonsulenterne får en bedre dialog med sagsbehandlere og jobkonsulenter om, hvilke behov virksomhederne har for viden om kompetencer og evt. barrierer hos borgeren.

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

For at sikre en god virksomhedsservice skal der være klarhed omkring placering af ansvaret for besættelse af jobordrer og udsøgning af ledige. Klare procedurer og arbejdsgange giver fælles faglighed og viden og minimerer 'dobbeltarbejde' mest muligt. Det kan fx ske:

- via en jobformidlingsenhed eller -medarbejder modtager jobordrer fra virksomheder eller virksomhedskonsulenter, udsøger ledige i Jobnet.dk, mailer til jobkonsulenter om flere oplysninger om kandidater, hvis det er nødvendigt, og kontakter evt. nabo-kommuner. Lad evt. opgaven som jobformidler gå på skift mellem forskellige medarbejdere i en vagtordning, så kompetencerne bredes ud til flere medarbejdere
- ved at udarbejde en fælles definition af 'det gode CV', som formidles til både borger, A-kasser, anden aktører m.fl. Opgaven kan fx lægges ud til en arbejdsgruppe
- via brug af en fælles jobordre-blanket til beskrivelse af jobordrer
- via en ugentlig dialog mellem virksomhedskonsulenter og jobkonsulenter om ubesatte jobordrer
- via aftaler med nabojobcentre om at udveksle ubesatte jobordrer.

De nye opgaver i forbindelse med øget virksomhedsservice giver behov for at efteruddanne og supervisere medarbejderne for at sikre, at de kan imødekomme kravene. Det kan fx være kurser i salg, afstemning af forventninger, kommunikation med virksomheder om ønsker og behov mv.

7.3. Opbyg en generel virksomhedskontakt, som går udover de daglige virksomhedsbesøg!

Forventningerne til virksomhedskonsulenterne er, at de både er i stand til at lytte til de behov og muligheder, virksomheden måtte have, og præsentere jobcentrets tilbud. Der er derfor brug for at aftale virksomhedsbesøg, hvor virksomhedskonsulenterne primært har fokus på at spørge ind til virksomhedernes ønsker og behov. Dvs. uden konkrete borgere 'i tasken'. Og der er brug for at jobcentrets ledelse besøger virksomheder, som jobcentret har et tæt samarbejde med for at drøfte det fremadrettede samarbejde.

Der er gode erfaringer med at kontakte virksomhederne via målrettede kampagner. Fx i de brancher, hvor de ledige ønsker job, de brancher, som er i vækst eller de virksomheder, som jobcentret endnu ikke har kontakt til.

Kontakt virksomhederne målrettet og systematisk for jobåbninger mv. og lav procedurebeskrivelse for registrering af virksomhedskontakten og sæt evt. mål for antallet af virksomhedsbesøg, jobordrer mv.

Et virksomhedsnetværk, hvor et fast panel af virksomheder med jævne mellemrum besvarer spørgsmål om

- deres aktuelle behov for arbejdskraft
- deres tilfredshed med samarbejdet med jobcentret
- deres ønsker til udvikling og fremtidigt samarbejde

giver jobcentret et godt grundlag for den videre indsats både når det drejer sig om at vejlede ledige og samarbejde med virksomhederne.

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

Tag initiativer, som sikrer, at aktivitetsparate får en virksomhedsrettet indsats. Fx

- Tænk mål for virksomhedsaktivering og praktikpladser ind i en samlet beskæftigelsesstrategi og dokumentér løbende effekten af indsatsen
- Inddrag relevante medarbejdere i oprettelsen af nye pladser til virksomhedsaktivering og praktikpladser
- Medvirk til at aflive myter. Fx om, at 'det er synd for den ledige' at være i virksomhedspraktik eller 'det er synd for virksomheden' at skulle besværes med de ledige
- Tilbyd ubesatte jobordrer til næsten-jobparate og ledige i aktivering.

7.4. Brug eksterne samarbejdspartnere for yderligere at kvalificere matchning og virksomhedskontakt!

Arbejdsmarkedet følger ikke kommunegrænserne og eksterne parter har indflydelse på jobcentrenes muligheder for matchning og virksomhedskontakt. Derfor har en række jobcentre taget initiativ til bl.a. at

- aftale med nabojobcentre om at arbejde sammen om ordrebesættelse, udveksle ubesatte jobordrer, samarbejde med a-kasser, erhvervsråd mv. Som fx 9-kommunesamarbejdet i hovedstadsområdet
- samarbejde med a-kasser med henblik på at kvalificere Jobnet.dk-CV'er allerede fra starten og informere om, hvordan jobcentret konkret bruger CV'erne til udsøgning
- samarbejde med erhvervscentre og teknisk forvaltning om en fælles servicering af virksomheder, der har ønsker og behov i forbindelse med udvikling og vækst. Fx miljøgodkendelser, byggetilladelser og rekruttering af kvalificeret arbejdskraft
- samarbejde med uddannelsesinstitutioner om udvikling af relevante kurser, der både imødekommer virksomhedernes behov for kvalificeret arbejdskraft og de lediges behov for opkvalificering. I de tilfælde, hvor det har resulteret i konkrete kurser, har jobcentret også samarbejdet med de relevante a-kasser om at præsentere kurserne for ledige.

BILAG

Her følger syv eksempler på guides, beskrivelser og blanketter o.l., som jobcentre kan lade sig inspirere af, når de skal kvalificere matchningen. De fleste eksempler er hentet fra matchningsprojektet, hvor de er udviklet af jobcentrene.

De syv eksempler er:

Specielt til matchning af jobparate:

- 1. Samtaleguide for samtaler med ledige. Side 22**
- 2. Samtaleguide ved virksomhedsbesøg. Side 23**
- 3. Ordreblanket. Side 25**

Specielt til matchning af aktivitetsparate:

- 4. Præsentation af praktikvirksomheden. Side 27**
- 5. Beskæftigelsesrettet jobplan. Side 28**
- 6. Progressionskort. Side 30**
- 7. Stop-op-dage om virksomhedssamarbejdet. Side 33**

A. Samtaleguide for samtaler med ledige

Alle samtaler tager udgangspunkt i guiden og den enkelte lediges situation og muligheder. Samtalen/vejledningen skal både give mening på kort og lang sigt, så der skabes mening og progression for den enkelte. Alle aftaler noteres i aftalepapiret og i workbase/ arbejdsmarkedsportalen.

Hvordan har dit arbejdsliv indtil nu set ud? (ved førstegangssamtaler)

- Ansættelsesforhold/brancher
- Hvilke uddannelser/kurser har du, og hvilke er relevante for din jobsøgning?

Opfølgning på aftaler fra sidste møde - hvordan er det gået? (ikke ved førstegangs samtaler)

Gennemgang af CV på jobnet.dk - kan det forbedres/skal det opdateres?

Jobsøgning

- Hvad har du søgt og hvordan? - opfordret/uopfordret
- Hvor tror du selv, du har gode muligheder for job?
- Hvilke jobsøgningsportaler/vikarbureauer er du tilmeldt/hvilke kan du med fordel tilmelde dig?
- Hvem kan du bruge fremadrettet i dit personlige netværk og hvordan?
- Hvor er der størst mulighed for job pt. og på længere sigt - brancher/virksomheder?
- Har du behov for specifik hjælp til din jobsøgning - fx med uopfordrede/skriftlige ansøgninger?
- Gennemgang af CV på jobnet.dk.

Personlige/faglige kvalifikationer/kompetencer

- Hvad er dine styrker i forhold til arbejdsmarkedet?
- Hvor oplever du selv, at du mangler kompetencer/kvalifikationer?
- Hvad kan du selv arbejde på - på kort og på lang sigt?
- Hvad kan vi hjælpe dig med - på kort og på lang sigt?

Aktivering

- Hvilke former for aktivering, tror du, kan hjælpe dig i job?
- Hvilke former for aktivering, tror vi, kan hjælpe dig i job?
- Gennemgang af redskaberne: praktik, offentligt og privat job med løntilskud. Kurser og uddannelse (ud fra målgruppe).

Andet

- Ferie
- Delvis beskæftigelse
- Begrænsning i rådighed.

Fra Job- og vækstcenter Middelfart

B. Samtaleguide ved virksomhedsbesøg

Der foretages grundlæggende tre typer virksomhedsbesøg:

- Førstegangsbesøg
- Opfølgingsbesøg
- Besøg i henhold til konkrete problemstillinger/ønsker - eksempelvis etablering af praktik

Førstegangsbesøg og opfølgingsbesøg kan karakteriseres som generelle besøg, hvor hele samtaleguiden kommer i spil, mens besøg i henhold til konkrete problemstillinger og ønsker tager udgangspunkt i henholdsvis virksomhedens/branchens eller Job- og Vækstcentrets ønsker og behov. Her bruges kun dele af samtaleguiden. Samtaleguiden er opdelt i tre temaer/trin:

- 1. Kendskab til virksomheden**
- 2. Hvad fylder i virksomheder pt. - og på længere sigt?**
- 3. Hvad kan vi i Job- og vækstcentret tilbyde jer/redskabsviften?**
- 4. Midlertidige kampagner/redskaber**

Guiden skal ikke følges slavisk, men det er vigtigt, at alle emner/temaer berøres.

Guide

1. Kendskab til virksomheden. Det er selvfølgelig vigtigt at have en fornemmelse af, hvad virksomheden producerer - varer/serviceydelse m.m.

Ved førstegangsbesøg er det en god ide at bede om en rundvisning - det gør det nemmere for konsulenten at observere forskellige jobtyper/fagområder, og det gør dialogen nemmere. Ved opfølgingsbesøg kan man spørge ind til eventuelle ændringer siden sidst

- Hvem er kunderne?/ hvem er leverandører?
- Handles der nationalt / internationalt?
- Hvilke jobtyper / fagområder beskæftiger I?
- Hvor mange ansatte m.m.?

2. Hvad fylder i virksomheder pt. - og på længere sigt? Det er ud fra virksomhedens opfattelse af udviklingen inden for branchen, lokalt og globalt, at vi både kan hjælpe virksomheden med udfordringer her og nu - og tilrettelægge vores virksomhedsvendte indsats fremover - i samarbejde med erhvervslivet:

- Hvad er I optaget af i virksomheden pt.?
- Hvad er jeres største udfordringer her og nu? - og hvad vil jeres udfordringer være på længere sigt?
- Hvad er jeres fornemmelse af udviklingen inden for branchen - lokalt og globalt?
- Hvad ville I gerne have sparring til?
- Hvordan rekrutterer/uddanner/fastholder i jeres medarbejdere?

3. Hvad kan vi i Job- og vækstcentret tilbyde jer/redskabsviften? Redskabsviften skal ikke gennemgås minutiøst, men det er vigtigt, at virksomheden har et klart billede af, hvad Job- og Vækstcentret samt virksomhedskonsulenten kan bruges til. Udgangspunktet er naturligvis virksomhedens oplevede udfordringer.

Læringskatalog

Matchning af ledige borgere og virksomheder

- Rekruttering og formidling af arbejdskraft
 - Generel formidling af arbejdskraft
 - Jobannoncer på Jobnet
- Fastholdelse af medarbejdere (i aktuelle sager henvises til fastholdelseskonsulenter, men virksomhedskonsulenter skaber kontakten)
- Uddannelse af medarbejdere
 - Voksenlærling
 - Jobrotation
 - VEU/FVU m.m.
- Ansættelse af medarbejdere med støtte
 - Mentorfunktion/ordning
 - Job med løntilskud
 - Fleksjob
 - Skånejob
 - Løntilskud til førtidspensionister (skånejob)
 - Virksomhedspraktik
- Assistance ved større afskedigelser
- Assistance ved arbejdsfordeling

4. Midlertidige kampagner/redskaber

Fra Job- og vækstcenter Middelfart

C. Ordreblanket

Firma: _____	CVR: _____
Adresse: _____	Antal ansatte: _____
Kontaktperson: _____	
Tlf.: _____	Mobil: _____ Mail: _____

Tilbyder:

<input type="checkbox"/> Ordinær beskæftigelse	<input type="checkbox"/> Praktik	<input type="checkbox"/> Job m. løntilskud
	<input type="checkbox"/> Fleksjob	

Timetal: _____

<input type="checkbox"/> Fuld tid	<input type="checkbox"/> Deltid
<input type="checkbox"/> Skiftehold	<input type="checkbox"/> Vikar

Stillingsbetegnelse: _____

Ansættelsesdato: _____

Arbejdets art/indhold:

Faglige kvalifikationer:

Personlige kvalifikationer:

Firmaet ønsker kontakt/yderligere information om:

Fastholdelse/sygefravær

Kompetenceudvikling af egne medarbejdere/jobrotation

Dato:	Dato:
Virksomhedskonsulent:	Kontaktansvarlig sagsbehandler/konsulent:

Læringskatalog
Matchning af ledige borgere og virksomheder

Kontakter med virksomheden:

Dato	Sagsbehandler	Kommentarer

Fra Job- og Vækstcenter Middelfart

D. Præsentation af praktikvirksomheden

Nogle jobcentre har udarbejdet kataloger over virksomheder, hvor jobcentret har pladser til rådighed. Enten i form af virksomhedscentre eller som enkeltpladser.

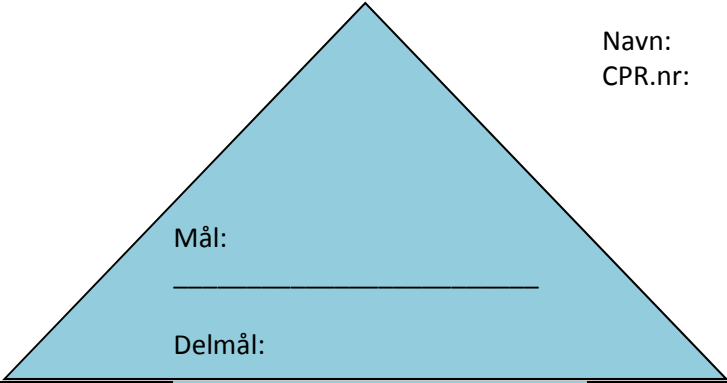
Præsentationen kan have karakter af en 'udvidet personalehåndbog' målrettet praktikanterne. Et egentligt katalog kan være ressourcekrævende at holde opdateret, derfor kan præsentationen ligge i jobcentrets virksomhedsmodul.

Præsentationen kan indeholde flg. oplysninger om virksomheden

- Præsentation af virksomheden - kerneydelse, historik osv.
- Præsentation af kontaktperson/mentor, evt. med billede
- Mødetider
- Fraværspolitik
- Alkoholpolitik
- Kontaktperson i jobcentret
- Arbejdsopgaver
 - Stillingsbeskrivelse
 - Kvalifikationer
 - Særlige forhold, fx mulighed for at tage særlige hensyn
- Hvad kan praktikvirksomheden bidrage med ift. at bringe den ledige tættere på arbejdsmarkedet?

Fra flere jobcentre

E. Jobplan

Navn: CPR.nr:		
 <p>Mål: _____</p> <p>Delmål:</p>		
Sundhedsmæssig indsats	Beskæftigelsesmæssig indsats	Social indsats
<input type="checkbox"/> Sundhedsteam <input type="checkbox"/> Egen læge <input type="checkbox"/> Psykolog <input type="checkbox"/> Psykiater <input type="checkbox"/> Ergoterapeut <input type="checkbox"/> Fysioterapeut <input type="checkbox"/> Misbrugsbehandling <input type="checkbox"/> Speciallæge <input type="checkbox"/> Andet	<input type="checkbox"/> Virksomhedspraktik <input type="checkbox"/> Løntilskud <input type="checkbox"/> Uddannelse <input type="checkbox"/> Vejledning/afklaring <input type="checkbox"/> STU <input type="checkbox"/> Kursus <input type="checkbox"/> Mentor <input type="checkbox"/> Andet	<input type="checkbox"/> Afklaring/rådgivning ift. økonomi <input type="checkbox"/> Afklaring ift. bolig <input type="checkbox"/> Afklaring ift. misbrug <input type="checkbox"/> Bostøtte <input type="checkbox"/> Hjemmevejleder <input type="checkbox"/> Kriminalforsorgen <input type="checkbox"/> Forsorgshjem <input type="checkbox"/> Andet
Borgerens kommentar:		
_____ Underskrift Dato		

Læringskatalog
Matchning af ledige borgere og virksomheder

Delmål		
		Navn: CPR.nr:
Sundhedsmæssig indsats	Beskæftigelsesmæssig indsats	Social indsats
Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:	Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:	Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:
Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:	Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:	Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:
Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:	Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:	Indsats: Hvor: Periode: Timer/uge: Hvem gør hvad: Borgerens indsats:

Eksempel fra Jobcenter Aarhus

F. Progressionskort

Navn		Cpr. nr.		Tilbudsperiode	
Timer pr. uge v. tilbudsstart		Timer pr. uge ved ophør (Målsætning)			
Sagsbehandler					
Personlige kompetencer					
		Vægt	Dato:	Dato:	Dato:
5	Overholder altid mødetider				
4	Overholder næsten altid mødetider				
3	Overholder oftest mødetider				
2	Kommer alt for ofte for sent				
1	Formår ikke at overholde mødetider				
5	Fremmøde 95-100 %				
4	Sygefravær mellem 5 – 10 %				
3	Enkelte forsømmelser				
2	En del forsømmelser				
1	Mange forsømmelser				
5	Tilpasser sig normerne på arbejdspladsen i alle arbejds-situationer				
4	Tilpasser sig normerne på arbejdspladsen i langt de fleste arbejdssituationer				
3	Tilpasser sig oftest normerne på arbejdspladsen				
2	Kan kun efter gentagne opfordringer tilpasse sig nor-merne på arbejdspladsen				
1	Tilpasser sig ikke arbejdspladsens normer				
5	Er rigtig god til at omstille sig og parat til hele tiden at lære noget nyt	4			
4	Kan omstille sig og er parat til at lære noget nyt	3			
3	Omstillingsparat – med nogen hjælp og vejledning. Kan og vil med hjælp også lære nyt.	2			
2	Er ikke så omstillingsparat og har svært ved at lære noget nyt.	1			
1	Har meget svært ved at lære noget nyt.	0			
Faglige kompetencer					
		Vægt	Dato:	Dato:	Dato:
5	Arbejder altid meget koncentreret om opgaven	4			
4	Arbejder koncentreret, men går engang imellem i stå	3			
3	Arbejder periodevist ukoncentreret. Holder nogle unød-dige pauser.	2			
2	Arbejder kun lejlighedsvist og i korte perioder koncen-treret. Holder mange, unødige pauser.	1			
1	Kan ikke koncentrere sig. Holder mange pauser og forlader ofte arbejdet i utide	0			
5	Har en meget fin opfattelsesevne. Forstår såvel enkle	4			

Læringskatalog
Matchning af ledige borgere og virksomheder

	som komplicerede instruktioner og udfører dem uden problemer				
4	Har en fin opfattelsesevne. Forstår enkle instruktioner og udfører dem uden problemer.	3			
3	Bruger aktivt sin opfattelsesevne. Skal dog have let hjælp til at udføre nye instruktioner	2			
2	Opfylder minimumskrav, men kræver omhyggelig instruktion og misforstår let.	1			
1	Har svært ved at modtage og forstå en instruktion, ved selv enkle arbejdsoperationer.	0			
5	Har en høj arbejdsydelse	5			
4	Arbejder godt og i et jævnt tempo	5			
3	Arbejder langsomt. Må af og til bedes om at arbejde hurtigere.	2			
2	Arbejder meget langsomt. Skal løbende opfordres til at arbejde hurtigere.	1			
1	Arbejder langsomt med svingende produktivitet og må hele tiden holde lange pauser.	0			
5	Nøjagtig og grundig, laver altid arbejdet helt korrekt. Klarer lette såvel som svære opgaver.	4			
4	Kvaliteten af arbejdet er tilfredsstillende – dog enkelte fejl ved de svære opgaver.	3			
3	Lette opgaver udføres tilfredsstillende – dog enkelte fejl pga. manglende omhyggelighed.	2			
2	Laver ofte fejl ved alle slags opgaver og er ikke omhyggelig nok med detaljer.	1			
1	Arbejdets kvalitet er altid dårlig – selv ved enkle arbejdsoperationer. Unøjagtig og overfladisk.	0			
5	Forstår straks og udfører arbejdet sikkert og selvstændigt. Udfører nye ting på egen hånd.	3			
4	Arbejder forholdsvis selvstændigt og udfører nogle gange nye ting på egen hånd.	3			
3	Er selvstændigt arbejdende, dog først efter instruktion. Kan holde sig i gang inden for givne arbejdsopgaver.	2			
2	Utilstrækkelig selvstændighed i arbejdet. Er tilbageholdende og usikker og har lidt svært ved at komme i gang.	1			
1	Ingen selvstændighed, er ubeslutsom og usikker og skal altid sættes i gang.	0			
5	Kan altid og hurtigt omstille sig og udfører alle arbejdsoperationer tilfredsstillende.	3			
4	Kan altid omstille sig og udfører de fleste arbejdsoperationer tilfredsstillende.	3			
3	Kan oftest omstille sig og udfører de fleste arbejdsoperationer tilfredsstillende.	2			
2	Kan nogle gange omstille sig og udføre enkle arbejdsoperationer tilfredsstillende.	1			
1	Har meget svært ved at skifte arbejdsopgaver, selv ved enkle arbejdsoperationer.	0			

Læringskatalog
Matchning af ledige borgere og virksomheder

Sociale kompetencer					
		Vægt	Dato:	Dato:	Dato:
5	God og let at samarbejde med – er åben og hjælpsom	4			
4	God til at samarbejde – er oftest åben og hjælpsom.	4			
3	Samarbejder for det meste med gruppen og er sædvanligvis hjælpsom.	3			
2	Har ofte svært ved at samarbejde – er ikke uopfordret hjælpsom.	1			
1	Uvillig til at samarbejde	0			
5	Forstår alt dansk, stort ordforråd, læser og skriver godt.	5			
4	Forstår, læser, taler og skriver tilfredsstillende ift. arbejdspladsens/jobbetts behov	4			
3	Forstår det meste dansk i tale og kan gøre sig forståelig i almindelige situationer	3			
2	Forstår noget dansk og kan gøre sig rimeligt forståelig. Kan ikke læse og skrive dansk.	3			
1	Har store problemer ift. kommunikation	0			
5	Er meget interesseret i at arbejde. Vil tage alle former for arbejde, uanset jobindhold, tidspunkter og afstande	5			
4	Er meget interesseret i arbejde. Har ingen begrænsninger ift. jobindhold, men ift. arbejdstid og transport.	4			
3	Er interesseret i arbejde. Dog visse begrænsninger ift. jobindhold, arbejdstid og/eller transport.	2			
2	Ønsker kun bestemte typer af job, og har kun mindre fleksibilitet ift. arbejdstid, jobindhold og transport.	1			
1	Ønsker ikke arbejde.	0			
Samlet antal point. (Den totale sum)					
Dato:					
Vurderingen udført af:		Underskrift			
		Medarbejder:			
Særlige oplysninger/hensyn:					

Anvendt i flere jobcentre

G. Program for Stop-op-dage om virksomhedssamarbejdet

1. dag: Kortlægge målgruppen og drøfte dens udfordringer

- Hvilke personer er i gruppen af aktivitetsparate? Fx alder, køn, udfordringer/barrierer
- Hvorfor har de ikke et arbejde?
- Hvilke virksomheder/mentorer er der brug for?

2. dag: Udvælge virksomheder og brancher til de forskellige delmålgrupper og drøfte virksomhedsmentorernes kompetencer. Ved at tage udgangspunkt i cases og virksomhedslistor udvælges nye virksomheder, hvor der fx er

- fysisk arbejde (ikke tungt), gerne skiftende arbejdsopgaver
- kontor og butik
- tilgængelig med offentlig transport
- mulighed for at arbejde selv
- osv.

3. dag: Kontakte virksomheder og udvælge virksomhedsmentorer med de nødvendige kompetencer

4. dag: Uddanne virksomhedsmentorer i mentorrollen, målgruppens udfordringer samt aftale rolle- og ansvarsfordeling ved fravær, misbrug etc.

Derefter løbende kvalificering af mentorfunktionen via

- dagligt samarbejde
- mentorkurser
- mentornetværk / fyraftensmøder
- specialiseret mentorfunktion (fx med unge, misbrugere o.a.)

Jobcenter Sønderborg