

Bedre matchning

- Inspirationsguide til bedre matchning af ledige og virksomheder



Oktober 2014

Indhold

1. Indledning	3
2. Matchning: Udfordringer og løsninger	5
1) Anvendelse af Jobnet.dk	5
2) Kvalificering af jobordre og CV	7
3) Sikring af videndeling og kendskab til udsøgning	10
4) Klar rolle og ansvarsfordeling i og mellem de enkelte teams i jobcentret	12
3. Sådan kvalificeres matchning	13
Eksempel på proces i jobcenter x	13
Særligt om opkvalificering ift. Jobnet.dk	15
Tjekliste til bedre matchning	16
Bilag	20
<i>Samtaleguide for samtaler med ledige</i>	20
<i>Samtaleguide ved virksomhedsbesøg</i>	21
<i>Tjekliste til inspiration til afdækning af jobordre</i>	23
<i>Arbejdsgang for ordre til netværk samt tids- og procesplan</i>	25
<i>Arbejdsgange for ordre fra hotline mellem BRHS og jobcentrene</i>	26
<i>Om matchningsprojektet 2014</i>	29

1. INDLEDNING

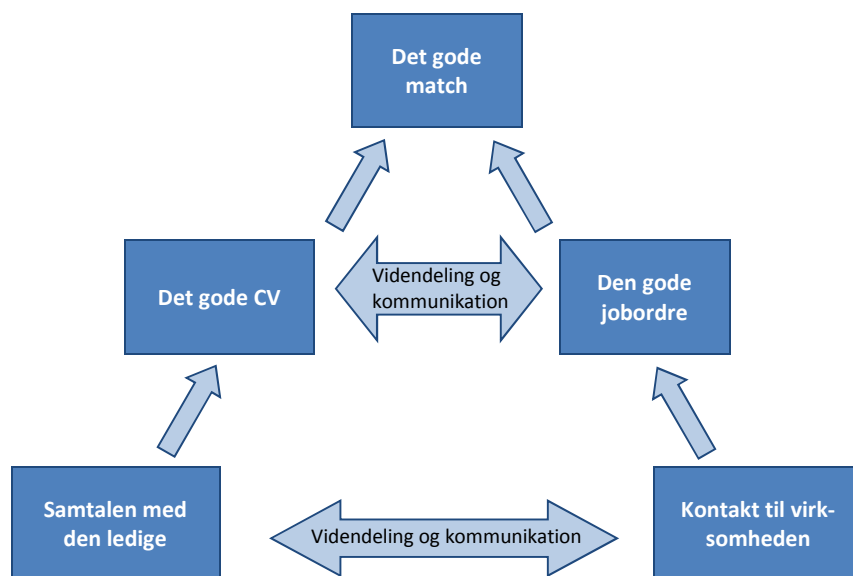
I 2. halvår 2013 gennemførte BRHS i samarbejde med DISCUS et projekt i 16 jobcentre i Øst-danmark med fokus på matchning af ledige og virksomheder. På baggrund af projektet blev der udarbejdet et læringskatalog med de generelle læringspunkter fra projektet:

1. Anvend Jobnet.dk til udsøgning
2. Målret CV'er og jobordrer til udsøgning på Jobnet.dk
3. Alle job- og virksomhedskonsulenter skal have kendskab til udsøgning
4. Det gode match sikres gennem klare arbejdsgange for hele matchningsprocessen

De 4 læringspunkter skabte grundlag for et tilsvarende matchprojekt i 2014 i yderligere 21 jobcentre (se bilag side 29)

For alle fire læringspunkter gælder det, at det er vigtigt, at jobcentrets ledelse træffer beslutning om matchningsprocessen og kommunikerer jobcentrets strategi og praksis ud til alle medarbejdere i organisationen, så jobcentrets interne samarbejde om matchning optimeres.

Jobcentrets ledelse har således et særligt ansvar for at sikre en sammenhængende indsats, "der går på 2 ben" og sikre, at såvel de lediges Jobnet.dk CV'er og jobordrer egner sig til udsøgning.



Uddybelse af de 4 læringspunkter fra matchningsprojektet:

- **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. Læs mere 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 ud-søge 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. Læs mere side 7.
- **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 brug for et præcist kendskab til, 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. Læs mere side 9.
- **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. Læs mere side 11.

Læsevejledning

I **kapitel 2** præsenteres et samlet billede af udfordringer og løsninger på de 4 læringstemaer på tværs af de medvirkende jobcentre. Grundlaget er interviews med de 21 jobcentre før deres deltagelse på en workshop, de ideer, jobcentrene har inspireret hinanden med, samt løsningsforslag de enkelte jobcentre har fundet frem til på de 4 workshops.

I **kapitel 3** præsenteres et eksempel – baseret på erfaringer fra flere forskellige jobcentre – på udfordringer og implementering af konkrete løsninger på disse udfordringer. Sidst i kapitlet findes en tjekliste til jobcentre, som ønsker inspiration til processen med at kvalificere matchningen.

Bilagene indeholder - som inspiration til jobcentrene - konkrete eksempler på bl.a. samtaleguides for hhv. samtaler med ledige og dialog med virksomheder, skabeloner til jobordrer samt illustrationer af arbejdsgange mv.

2. MATCHNING: UDFORDRINGER OG LØSNINGER

I dette afsnit præsenteres de udfordringer, som jobcentrene hyppigst har inden for de 4 læringstemaer og en række af de løsninger, som jobcentrene arbejder med for at styrke deres matchning.

Udfordringerne er beskrevet ud fra interviews med hvert af de 21 deltagende jobcentre før workshoppen.

Jobcentrene er forskellige steder i processen frem mod en kvalificering af deres arbejde med matchning. *Løsningerne* beskriver derfor **både** de løsninger, som nogle jobcentre allerede har implementeret, **og** de løsninger, som jobcentrene har fundet frem til på selve workshoppen og efterfølgende ønsker at implementere. Løsningerne er tænkt som inspiration til andre jobcentre. Nogle løsninger er en forudsætning for en god matchning, andre løsninger er eksempler, som kan inspirere, men hvor andre løsningsforslag kan tjene samme formål.

1) Anvend Jobnet.dk til udsøgning!

Erfaringerne fra matchningsprojektet er, at de jobcentre, som **systematisk og strategisk bruger Jobnet.dk** til udsøgning og arbejder med at kvalificere de lediges CV'er, så de egner sig til udsøgning, har gode erfaringer med matchning og bruger minimale ressourcer til at opretholde egne databaser.

Udfordringer	Løsninger
<p>Jobcentermedarbejdernes kvalifikationer ift. at bruge Jobnet.dk er meget forskellige. Nogle medarbejdere bruger Jobnet.dk dagligt, kender mulighederne for udsøgning til bunds og anser Jobnet.dk for at være et godt værktøj til udsøgning, mens andre medarbejdere kun sjældent bruger Jobnet.dk og derfor ikke kan udnytte alle dets muligheder. Både ift. at kunne udsøge og ift. at kunne vejlede ledige til at lave CV'er, der egner sig til udsøgning.</p>	<p>Opkvalificer medarbejdere i brug af Jobnet.dk. En del jobcentre har valgt at opkvalificere medarbejdere specielt til udsøgning. Både i Jobnet.dk og i en kombination af Jobnet.dk og en udvidet version af Opera eller Workbase. Ud over at medarbejderne bliver bedre til at udsøge, har det desuden den fordel, at medarbejderne bliver bedre til at vejlede de ledige i at lave Jobnet.dk CV'er, der egner sig til udsøgning.</p> <p>Opkvalificering – af både nye og gamle medarbejdere – kan bl.a. ske via</p> <ul style="list-style-type: none">• sidemandsoplæring af kolleger• lokale superbrugere, som underviser deres kolleger• superbrugere fra nabojobcentre• eksterne undervisere.

Udfordringer	Løsninger
<p>Udsøgning i Jobnet.dk samt i egne databaser og lister er ressourcekrævende og usystematisk</p> <p>Som en konsekvens af, at jobcentrene ikke finder, at udsøgning alene i Jobnet.dk er tilstrækkelig, supplerer en del jobcentre udsøgningen i Jobnet.dk med</p> <ul style="list-style-type: none">• udsøgning i egne databaser eller lister med hhv. ledige og jobåbninger• udsøgning på grundlag af medarbejdernes personlige kendskab til de ledige. <p>Udfordringerne ved dette er</p> <ul style="list-style-type: none">• at det er tidskrævende at søge data flere steder• at data om ledige og jobåbninger ikke er tilgængeligt for alle• at udsøgningen derfor bliver ufuldstændig• at det kræver ressourcer og stor datadisciplin at holde egne databaser og lister opdaterede• at de medarbejdere, der har borgerkontakt skal huske et meget stort antal lediges personlige kvalifikationer, kompetencer og jobønsker for at kunne byde ind med relevante kandidater til jobåbninger.	<p>Brug Jobnet.dk systematisk og strategisk</p> <p>Fordelene ved at bruge Jobnet.dk til udsøgning er, at Jobnet.dk</p> <ul style="list-style-type: none">• omfatter alle ledige• kan bruges til udsøgning på tværs af kommunegrænser• bruges af arbejdsgivere både til udsøgning af kandidater og til jobopslag. <p>Ved at kvalificere data i form af CV'er og jobordrer i Jobnet.dk, kommer flest mulige ledige i betragtning til flest mulige jobåbninger, og muligheden for at finde de bedst kvalificerede medarbejdere og foretage det bedst mulig match er størst.</p> <p>Jobcentrene vil i højere grad arbejde på at bruge Jobnet.dk til udsøgning og i mindre grad bruge egne lister.</p>

2) Målret CV'er og jobordrer til udsøgning på jobnet.dk!

Både CV'er i Jobnet.dk og de jobordrer, som jobcentret får via besøg på virksomheder eller direkte henvendelser fra virksomhederne skal være målrettet til udsøgning i Jobnet.dk. Inden workshoppen angav størstedelen af de 21 jobcentre manglende kvalitet i Jobnet.dk-CV'er som deres største udfordring ift. udsøgning.

Udfordringer	Løsninger
<p>Uklar opfattelse af, hvad et godt CV til udsøgning er</p> <p>Både hos de ledige og hos de jobcentermedarbejdere, a-kassemedarbejdere og anden aktører, som har kurser for ledige. Bl.a. fordi der fra officiel side allerede er angivet minimumskrav, som ikke i særlig grad tager højde for at sikre udsøgningsmuligheder.</p>	<p>Opsæt klare rammer for et godt udsøgnings-CV i Jobnet.dk</p> <p>En fælles forståelse fastlægges fx i arbejdsgrupper med deltagelse af både de medarbejdere, der udsøger og de medarbejdere, der har samtaler med borgere. Gerne via konkrete cases og præsentation af, hvordan udsøgning på Jobnet.dk sker i praksis.</p> <p>Udbred kendskabet til udsøgningskriterierne</p> <p>Når jobcentret og arbejdsgivere udsøger kandidater i Jobnet.dk sker det oftest på baggrund af en kombination af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Erhverv/Stilling• Kvalifikationer (og certifikater)• Erhvervs erfaring (antal år inden for erhvervet) <p>Disse informationer indtastes i modulet 'Jeg søger job som'. Det er således vigtigt, at informationerne i dette modul er fyldestgørende.</p> <p>Jobcentret og arbejdsgivere kan endvidere udsøge kandidater på baggrund af 'uddannelse', 'sprog', 'kørekort', 'ansættelsesvilkår' og 'bopælskommune'. Sørg derfor også for, at disse faktuelle oplysninger er udfyldt korrekt.</p> <p>Jobcentret og arbejdsgivere kan ikke søge på de informationer, som den ledige indtaster under:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tidligere arbejdsgivere/erhvervs erfaring• Anden erfaring• Personlig beskrivelse <p>Disse informationer er vigtige for et godt CV til jobsøgning, men kan ikke anvendes direkte til selve udsøgningen. Informationerne er dog vigtige alligevel i forhold til udsøgning, idet de kan anvendes til udvælgelse af kan-</p>

	<p>didater fra den bruttoliste, som søgningen giver. Derfor er disse informationer også vigtige, når rammerne for og kendskabet til et godt udsøgnings-CV skal fastlægges og udbredes.</p> <p>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'.</p>
<p>CV'erne mangler kvalitet ift. udsøgning</p> <p>CV'erne er fx ikke opdaterede eller mangelfuldt udfyldt, den lediges jobønsker og kvalifikationer matcher ikke hinanden og endelig er det ikke muligt at se, om de udsøgte borgere allerede er i job, er sygemeldte, på ferie mv. Jobcentre oplever derfor, at de ofte er 'blinde' ift. de ledige, og at en del af de ledige aldrig kommer i betragtning til de jobåbninger, jobcentret udsøger kandidater til.</p> <p>Ofte skelnes der ikke mellem <i>udsøgnings-CV</i>'er i Jobnet.dk og <i>ansøgnings-CV</i>'er, der sendes med ansøgninger til konkrete job.</p>	<p>Informere og støt ledige i at lave et godt udsøgnings-CV til Jobnet.dk</p> <p>Flere jobcentre bruger informationsmøder til at informere de ledige om, hvad et godt udsøgnings-CV skal indeholde.</p> <p>De ledige, der har vanskeligt ved at lave det selv, tilbydes fx deltagelse i CV-værksted, hjælp i jobbutikken eller korte kurser hos anden aktør.</p> <p>Nogle jobcentre har valgt at screene de ledige og i nogle tilfælde give dem særlige tilbud hos anden aktører. Her er det også en forudsætning at kommunikere jobcentrets forventninger til et godt CV videre til kursusholderen. Vejledning til de ledige bør omfatte, at de både laver et <i>udsøgnings-CV</i> i Jobnet.dk og et <i>ansøgnings-CV</i>, som sendes med konkrete jobansøgninger.</p>
<p>De ledige og deres A-kasser mangler forståelse for, hvordan jobcentre bruger Jobnet CV'et til udsøgning</p> <p>Jobcentre oplever, at hverken de ledige eller deres a-kasser har kendskab til, eller er bevidste om, hvordan Jobnet.dk-CV'erne bruges til udsøgning. Derfor fokuserer de ledige ofte på deres private CV'er, som bruges til at sende ud sammen med jobansøgningerne, og a-kasserne godkender CV'er, som ikke egner sig til udsøgning. Jobcentre finder det vanskeligt at nå ud til alle a-kasser for at informere om kravene til et godt udsøgnings-CV.</p>	<p>Udbyg samarbejdet med a-kasser</p> <p>Nogle jobcentre er gået sammen om at mødes med a-kasser om bl.a. opkvalificering af CV'er, så de egner sig til udsøgning, så a-kasser og jobcentre når frem til en fælles forståelse af, hvad et godt udsøgnings-CV er. Flere jobcentre ønsker at udbygge samarbejdet med a-kasserne, fx ved dialogmøder og ved kvartalsmøder. Forud for dialogen med a-kasserne, opstiller jobcentre deres egne minimumskrav til Jobnet.dk-CV'erne for at synliggøre og konkretisere deres behov for søgbare CV'er.</p>

Udfordringer	Løsninger
<p>Sagsbehandlernes og jobkonsulenternes samtaler med de ledige har i varierende grad fokus på Jobnet.dk-CV'et</p> <p>Det varierer både fra jobcenter til jobcenter, men også blandt medarbejderne i det enkelte jobcenter. Således har nogle jobcentre/medarbejdere en praksis med at se på den lediges CV ved alle samtaler, mens andre ikke har, fordi CV'et godkendes i akassen.</p>	<p>Sæt Jobnet.dk CV'et på dagsorden i alle samtaler</p> <p>Nogle jobcentre har valgt konsekvent at have Jobnet.dk CV'et som et fast punkt på dagsordenen ved alle samtaler med ledige. Andre lægger især vægt på, at CV'et bliver taget op ved den første samtale for at sikre</p> <ul style="list-style-type: none">• at CV'et formelt er i orden og at kontaktoplysninger mv. er opdaterede.• at jobønsker og kvalifikationer matcher• at alle kvalifikationer er angivet på en måde, så det er muligt at udsøge dem. <p>Desuden bruges Jobnet.dk CV'et som afsæt for sparring til den ledige om at udvide sin jobsøgning såvel geografisk som branchemæssigt.</p> <p>For at opnå en fælles faglighed blandt medarbejderne om dette, vil flere jobcentre først afklare, hvordan praksis er i samtalerne aktuelt. Dernæst kan jobcentrene bruge denne afklaring i den videre proces, hvor medarbejderne fra de forskellige faggrupper i fællesskab udarbejder en dialogguide for samtalerne. Herved sikres en øget kvalitet af alle Jobnet.dk CV'er ift. udsøgning.</p>
<p>CV'erne bliver ikke opdaterede</p> <p>Selv i de tilfælde, hvor samtalen bruges til at drøfte opkvalificering af CV'et, er det ikke sikkert at den ledige opdaterer CV'et efterfølgende. Bl.a. fordi medarbejderen, der har samtalen ikke er opmærksom på eller har ressourcer til at følge op, eller fordi den ledige har svært ved at bruge Jobnet.dk.</p> <p>Forventningsafstemning med arbejdsgivere er en forudsætning for "den gode jobordre". Hvis jobordren ikke defineres klart nok, kan det betyde at virksomheden får mange kandidater, som alligevel ikke matcher deres behov, eller i sin yderste konsekvens, at jobbet må slås op igen. Det kræver erfaring med og kendskab til udsøgning samt branchekendskab hos den medarbejder, der har dialogen med virksomheden, for at få en detaljeret beskrivelse af de kvalifikationer der kan udsøges på Jobnet.dk, samt at få prioriteret hvilke af virksomhedens krav til kandidater, der er ufra- vigelige og hvilke der er mindre afgørende.</p>	<p>Opdatering og kvalificering af Jobnet.dk-CV'et skal sikres.</p> <p>Det kan bl.a. ske ved at indkalde ledige med mangelfulde Jobnet.dk CV'er til jobbutikken, eller at virksomhedskonsulenter deltager i projekter for dagpengemodtagere for at formidle jobcentrets krav og forventninger til jobnet.dk-CV'er til de ledige.</p> <p>Udarbejd en tjekliste/spørgeguide til jobordre</p> <p>En tjekliste til dialogen med virksomheden om jobordre er med til at sikre en fælles faglighed om selve dialogen og en mainstreaming af jobordre så det sikres, at de er egnede til udsøgning og at forventningerne til kandidater er afstemt. De jobcentre, som allerede har en skabelon for jobordre vil give den et brush-up, mens de jobcentre, hvor medarbejderne ikke har en skabelon, vil i fællesskab udarbejde en tjekliste, så den fælles viden og erfaring bliver synliggjort.</p>

3) Alle job- og virksomhedskonsulenter skal have kendskab til udsøgning

For at kunne støtte og motivere de ledige til at lave et CV, der egner sig til udsøgning, skal sagsbehandlerne have kendskab til udsøgning og til virksomhedernes ønsker og behov for arbejdskraft.

Omvendt skal de jobcentermedarbejdere, der har samtalen med virksomheden kende til de lediges kompetencer og jobønsker, så de kan være realistiske i forventningsafstemningen med virksomheden.

Udfordringer	Løsninger
<p>Forskellig praksis/viden hos de enkelte medarbejdere/hos forskellige faggrupper</p> <p>Jobcentrene vælger selv, hvordan de organiserer sig ift. at kontakte virksomheder, og hvordan de inden for lovens rammer har samtaler med ledige borgere. Organiseringen har betydning for, hvordan medarbejderne</p> <ul style="list-style-type: none">• opnår fælles faglighed om hhv. virksomhedskontakt og samtaler• supplerer og understøtter hinanden i at løse opgaven med at matche ledige med jobåbninger <p>Flere jobcentre er blevet opmærksomme på, at de forskellige teams og/eller medarbejdergrupper ikke kender hinandens arbejdsgange og –metoder, og at de derfor ikke nødvendigvis understøtter hinanden i at matche.</p> <p>Jobcentermedarbejderne kan have vanskeligt ved at finde tid og mulighed for systematisk videndeling i hverdagen.</p>	<p>Understøt orientering og læring på fælles teammøder/på tværs af teams</p> <p>Flere jobcentre ønsker</p> <ul style="list-style-type: none">• at systematisere videndeling på fælles møder• at sætte en proces i gang, der skal undersøge, hvordan videndeling kan ske mest hensigtsmæssigt. <p>Andre – især mindre – jobcentre, hvor alle medarbejdere sidder på samme adresse, vil gå mere uformelt til værks og primært dele viden ved at deltage i hinandens møder, når der er relevant viden at dele. Fx virksomhedskonsulenter, der orienterer om konkrete jobåbninger, brancher mv.</p> <p>I nogle tilfælde ønsker man at sætte erfaringer fra en målgruppe i spil ift. andre målgrupper, fx fra dagpengemodtagere til kontanthjælpsmodtagere og fra fleksjobambasadorer og borgere på ledighedsydelse til kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere.</p> <p>I andre tilfælde ønsker man at dele viden om forskellige brancher, om virksomhedskontakt og –service, om jobåbninger mv.</p> <p>Interne kurser</p> <p>Fx ved jobcentrets superbrugere eller en superbruger fra et nabojobcenter skal give en øget fælles faglighed fx omkring udsøgning på Jobnet.dk samt opkvalificering af CV'er og jobordrer.</p>

Udfordringer	Løsninger
<p>Kendskab til og videndeling om det lokale arbejdsmarked for at kunne vejlede og støtte de ledige i deres egen jobsøgning fx ved at pege på konkrete jobåbninger samt kvalificere virksomhedskontakt og –service.</p>	<p>Indgå samarbejde med Erhvervscenter og eksisterende virksomhedsnetværk For at få større kendskab til det lokale arbejdsmarked har nogle jobcentre indgået et samarbejde med det lokale erhvervscenter eller er gået ind i lokale netværk. Der er gode erfaringer med at gå ind i eksisterende og veletablerede netværk frem for at bruge kræfter på at starte et nyt netværk op. Deltagelse i netværk har desuden den fordel, at det giver jobcentret en platform for at informere de lokale virksomheder om jobcentrets tilbud til virksomhederne.</p> <p>Læg strategi for kontakt til virksomheder Som et led i at opkvalificere jobcentrets virksomhedsservice har flere jobcentre valgt at formulere en strategi for virksomhedskontakten. Fx ved</p> <ul style="list-style-type: none">• at sætte måltal for antallet af virksomhedsbesøg• at fastlægge en procedure for at kontakte nye virksomheder i kommunen• at sende en sms til virksomheder efter en kontakt for at få deres vurdering af kontakten
<p>Samarbejde med nabojobcentre Ofte har jobcentre brug for at samarbejde på tværs af kommunegrænser for at finde det bedste match, hvilket der ikke altid er klare aftaler for.</p>	<p>Indgå samarbejde med nabojobcentre Samarbejde med nabojobcentre indgår som et led i virksomhedsberedskabet, som derfor bør indtænkes i jobcentrets matchningsstrategi. Jobnet.dk kan bruges til udsøgning på tværs af kommunegrænser. Når der er brug for yderligere informationer om ledige eller jobåbninger, er der gode erfaringer med at aftale en fast kontaktperson.</p>

4) Det gode match sikres gennem klare arbejdsgange for hele matchningsprocessen

Forudsætningen for at jobcentret kan matche er at jobcentret har

- klare arbejdsgange for matchning
- klar rolle og ansvarsfordeling

Det skal derfor være *besluttet, beskrevet og kommunikeret ud* til alle medarbejdere hvem, der gør hvad

- når der kommer en jobordre ind i jobcentret. Hvem har ansvaret for udsøgning, hvem melder tilbage til virksomheden og hvad er tidsfristerne for dette?
- når der er samtaler med ledige. Hvem præsenterer jobåbninger for den ledige og sikrer at CV'et egner sig til udsøgning?
- når en ledig overleveres fra job- til virksomhedskonsulent. Hvad overleveres hvornår og hvordan?

Jobcentrets ledelse spiller en afgørende rolle ift. at træffe de strategiske beslutninger og følge op på, at disse implementeres i praksis.

Udfordringer	Løsninger
<p>Indkomne jobordrer bliver ikke efterkommet.</p> <p>Fx fordi sagsbehandlere med borgerkontakt ikke responderer på virksomhedskonsulenternes mails med efterspørgsel på kandidater. Alle sagsbehandlere bruger tid på at læse de samme mails, men få har relevante kandidater.</p>	<p>Placer ansvar for udsøgning</p> <p>Placering af ansvaret for udsøgning giver en lettelse for alle medarbejdere, fordi de ikke behøver bruge unødigt tid på udsøgning. Ansvaret kan enten placeres i et fast team eller i en vagtordning, så flere får kendskab til udsøgning, og der er større mulighed for back-up ved ferier og sygdom. Samtidig kvalificerer kendskabet til udsøgning medarbejdernes samtaler med ledige og dialogen med virksomheder.</p>
<p>Samarbejdet mellem medarbejderne ift. matchning er ikke optimalt.</p> <p>Fx fordi der er forskelle mellem faggruppernes fokus, så virksomhedskonsulenterne har størst fokus på virksomhedernes ønsker og behov, mens sagsbehandlere og jobkonsulenter har fokus og bliver målt på processen med de ledige og dermed ikke understøtter hinanden i at lave god matchning.</p>	<p>Udarbejd klare arbejdsgangsbeskrivelser</p> <p>For at få klare arbejdsgange nedsætter jobcentre ofte en mindre arbejdsgruppe med repræsentanter fra de relevante faggrupper og drøfter i lyset af jobcentrets prioriteringer, om de eksisterende arbejdsgange og snitflader er hensigtsmæssige, og hvordan de evt. kan blive bedre. Derefter beskrives arbejdsgangene og kommunikeres ud til <i>alle</i> medarbejdere</p>
<p>Målsætninger for serviceberedskab opfyldes ikke</p> <p>Jobcentret har svært ved, eller har ikke et klart billede af, om de kan leve op til målet om responstid og servicering af virksomheder.</p>	<p>Udarbejd retningslinjer for serviceberedskab</p> <p>Jf. jobcentrets prioriteringer ift. serviceberedskabet diskuteres retningslinjer og arbejdsgange, der understøtter, at målsætningerne kan opfyldes.</p>

3. SÅDAN KVALIFICERES MATCHNING

I dette kapitel beskrives, hvordan et jobcenter igangsatte en proces, hvor matchning blev sat på dagsordenen og hvor de fik kortlagt jobcentrets udfordringer med matchning og fandt løsninger herpå. Sidst i kapitlet findes en tjekliste med de spørgsmål, der er brugt i processen.

Eksempel på proces i jobcenter x

Baggrund: Ledelsen i Jobcenter x har i noget tid været opmærksom på, at matchningen i jobcentret halter. Der er klare tegn på, at der ikke bliver handlet tilstrækkeligt hurtigt og effektivt på de jobordrer, der kommer ind, når lokale virksomheder henvender sig til jobcentret. Og ledelsen har en kraftig formodning om, at medarbejderne i jobcentret ikke samarbejder optimalt om at sikre det bedste match. Ikke af ond vilje, men fordi de ikke er opmærksomme på matchning i en travl hverdag.

Lederen udtrykker det således:

– Virksomhedskonsulenterne brokker sig tit over, at de sender mails rundt til jobkonsulenterne og beder om bud på kandidater til jobåbninger, men ikke rigtig får svar tilbage. Og jobkonsulenterne klager over, at de bliver bombarderet med mails, som de ikke rigtig har tid til at besvare. Det er min fornemmelse, at der er en del lister rundt omkring i medarbejdernes skuffer – både med ledige og med jobåbninger – og at det er lidt tilfældigt, hvordan der matches.

Ledelsen beslutter at sætte fokus på matchning, ved at inddrage hele jobcentret.

3 trin blev sat i værk.

Første trin

Ledelsen indkaldte alle medarbejdere i jobcentret til et kick-off møde om bedre matchning. På mødet præsenterede ledelsen først rammerne for matchning jævnfør den nye beskæftigelsesreform og derefter jobcentrets vision for virksomhedssamarbejdet.

Efterfølgende blev der lagt op til, at medarbejderne på tværs drøftede, hvor de så udfordringer og evt. løsninger med matchning i jobcentret. Udgangspunktet var de fire konkrete læringstemaer fra læringskataloget, og spørgsmålene der blev drøftet var:

1. Er alle klar over, at Jobnet.dk skal prioriteres og er alle klædt på til opgaven?
2. Bliver de lediges Jobnet.dk-CV gennemgået til samtalerne med borgerne, er der fokus på forskellen på et godt udsøgnings- og et godt ansøgnings-CV, og bliver der handlet på evt. mangelfulde eller ligefrem dårlige CV'er?
Tilsvarende med kvaliteten i indkomne jobordrer, spørger virksomhedskonsulenterne kvalificeret ind til virksomhedens ønsker til nye medarbejdere når en arbejdsgiver ringede ind, og ved virksomhedsbesøg.
3. Har vi klare arbejdsgange og rolle og ansvarsfordeling for matchning?

Inspirationsguide til bedre matchning

4. Er vi gode nok til at videndele på tværs af de forskellige medarbejdergrupper således, at
 - de kolleger der har samtaler med ledige borgere kender til virksomhedernes ønsker og behov og kan rådgive de ledige om jobsøgning og opkvalificering
 - medarbejdere med virksomhedskontakt er klar over, hvilke ledige de 'har på hylderne' i jobcentret?

Et gennemgående diskussionspunkt blandt medarbejderne var, om praksis vedr. kvalificering af hhv. den lediges Jobnet.dk-CV og jobordren var god nok. Der var bred enighed om, at der var plads til forbedringer, og at der derudover var brug for mere klare arbejdsgange ved udsøgning af ledige til jobordre. Medarbejderne efterlyste helt klare retningslinjer for proceduren for håndtering af jobordrer, og for hvem der egentlig har ansvaret for, at der udsøges ledige, der matcher. De efterlyste også en systematik til kvalificering af jobordren, fx en samtaleguide, ordreblanket eller lignende, og en dialogguide til samtaler med ledige samt en form for tjekliste til gennemgang af CV sammen med den ledige.

Som afslutning på mødet blev der derfor nedsat en arbejdsgruppe med ledelsen og repræsentanter fra både de medarbejdere, der har samtaler med borgere og med medarbejdere, der har virksomhedskontakten. Arbejdsgruppens mandat var at drøfte og udarbejde en klar arbejdsgangsbeskrivelse for matchning, og ligeledes drøfte, hvordan de to medarbejdergrupper fremover kunne få mere indsigt i hinandens arbejds- og ansvarsområder.

Andet trin

Arbejdsgruppen mødtes til en drøftelse af de udfordringer og forslag til løsninger, der kom frem på kick-off dagen. De tog udgangspunkt i følgende spørgsmål:

Er det klart

1. hvad rollefordelingen er blandt de virksomhedsopsøgende medarbejdere – hvem arbejder udbuds- og hvem arbejder efterspørgselsorienteret?
2. hvilke medarbejdere, der tager imod jobordrer, og hvem der udsøger relevante ledige og melder tilbage til virksomheden?
3. hvordan viden om hhv. arbejdsmarkedet og de ledige kommer i spil og om alle medarbejder har kendskab til udsøgning i Jobnet.dk?

De blev enige om at starte med at tegne et flowdiagram for matchning, med de forskellige afdelinger i jobcentret, pile for arbejdsgange og stikord for håndtering af hhv. indkomne jobordrer og rådgivning af den ledige. Dernæst drøftede de hensigtsmæssige procedurer for udsøgning af ledige, når der kommer en jobordre. Skal ansvaret placeres hos en fast medarbejder, virksomhedskonsulenten, en tovholder i hvert team eller skal der være en rullende ordreformidler? Det samme med synliggørelse af jobåbning for den ledige: Skal ledige jobs slås op på en tavle eller skærm, og bliver de registreret i virksomhedsmodul eller Jobnet.dk? Udgangspunktet for drøftelserne var ledelsens udmelding om de lokale politikere ønsker om prioritering af virksomhedernes behov.

I drøftelserne tog de udgangspunkt i følgende spørgsmål:

1. Er vores nuværende organisering og arbejdsgange hensigtsmæssige?
2. Er vores eksisterende arbejdsgange godt nok beskrevet?
3. Er vores arbejdsgange/arbejdsgangsbeskrivelsen formidlet til hele jobcentret?
4. Har medarbejdere i jobcentret kendskab til udsøgning i Jobnet.dk?

Tredje trin

Som afslutning på arbejdsgruppemødet udfyldte de en plan for at styrke matchning. De tog udgangspunkt i følgende skitse:

	Udfordring	Løsning	Aktivitet	Tidspunkt	Mål/milepæle
Anvendelse af Jobnet.dk til udsøgning					
Kvalificering af jobordre/CV					
Kendskab til udsøgning					
Klare arbejds-gange					

Resultater og erfaringer

Arbejdet er så småt begyndt at give resultat. Arbejdsgruppens tegning med roller og ansvar for udsøgning af ledige er omsat til en arbejdsgangsbeskrivelse, så alle nu er klar over, hvem der handler, når der kommer en jobordre i hus.

Flere medarbejdere har meldt tilbage,

- at kick-off dagen har givet dem en større forståelse for hinandens arbejdsopgaver
- at det er en stor lettelse at ansvaret for udsøgning er placeret
- at samtalerne med de ledige har større fokus på CV og job.

Særligt om opkvalificering ift. Jobnet.dk

Der er etableret et superbrugerforum som skal øge kendskabet til Jobnet.dk i jobcentrene, samt videreformidle viden og støtte kolleger i jobcentret i brugen af Jobnet.dk og sammenhængen med Det Fælles Datagrundlag. På Det Fælles Datagrundlags website www.dfdg.dk kan der downloades en række trin-for-trin vejledninger til både oprettelse af CV og udsøgning.

På www.dfdg.dk findes desuden lister med stillingsbetegnelser og kvalifikationer, som er søgbare i Jobnet.dk. Mangler der stillingsbetegnelser og/eller kvalifikationer i Jobnet.dk, kan ønsker om disse sendes til amportalen@star.dk.

Tjekliste til bedre matchning

Tjeklisten består af 4 dele:

1. Kvalificering af jobordre
2. Kvalificering af Jobnet.dk-CV
3. Klare arbejdsgange og ansvarsområder samt videndeling
4. Fra ide til praksis – Find løsninger og læg en plan

Tjeklisten er tænkt som afsæt for arbejdet i det enkelte jobcenter med at kvalificere elementerne, der er vigtige for en vellykket matchning, fx i arbejdsgrupper eller på workshops.

Tjeklisten er udarbejdet til og kvalificeret på fire 1-dags workshops om matchning med i alt 21 deltagende jobcentre.

1. Kvalificering af jobordre

Hvordan arbejder I med kvalificering af jobordren i jobcentret?

- Bruger I samtaleguide/ordreblanket eller andet i jeres jobcenter?
(Se eksempler til inspiration på side 20-23)
- Uddannelse af de virksomhedsopsøgende medarbejdere?

Hvordan kan I konkret blive bedre til kvalificering af jobordren i jeres jobcenter?

1. Er det besluttet og meldt ud
 - ✓ at Jobnet.dk skal prioriteres?
 - ✓ hvad rollefordelingen er blandt de virksomhedsopsøgende medarbejdere (fx hvem der arbejder udbuds- og hvem der arbejder efterspørgselsorienteret)
 - ✓ Hvilke medarbejdere, der tager imod jobordrer, og hvem der udsøger relevante ledige og melder tilbage til virksomheden?
2. Udsøgning:
 - ✓ Har relevante medarbejdere de nødvendige kvalifikationer til at anvende Jobnet.dk til udsøgning?
 - ✓ Anvender alle i praksis Jobnet.dk til udsøgning?
3. Jobordre:
 - ✓ Er relevante medarbejdere uddannet til virksomhedskontakten?
 - ✓ Har I en systematik til kvalificering af jobordren, fx en samtaleguide, ordreblanket eller lignende?

2. Kvalificering af Jobnet.dk CV til udsøgning

Hvordan arbejder I med kvalificering af de lediges Jobnet.dk CV'er til udsøgning i jobcenteret?

- Anvender I dialogguide til samtaler med ledige? (Se eksempel side 19)
- Anvender I tjekliste til gennemgang af Jobnet.dk CV'er sammen med den ledige?

Hvordan kan I konkret blive bedre til kvalificering af de lediges Jobnet.dk CV'er til udsøgning i jeres jobcenter?

1. Er det besluttet og meldt ud
 - ✓ at Jobnet.dk skal prioriteres?
 - ✓ hvordan den lediges Jobnet.dk-CV kvalificeres til udsøgning ifm. samtalen (fx via CV-værksted eller andet tilbud)?
 - ✓ Hvilke medarbejdere, der tager imod jobordrer, og hvem der udsøger relevante ledige og melder tilbage til virksomheden?
2. Udsøgning:
 - ✓ Har relevante medarbejdere de nødvendige kvalifikationer til at anvende Jobnet.dk ifm. kvalificering af Jobnet.dk CV'er og/eller udsøgning?
 - ✓ Anvender alle i praksis Jobnet.dk?
3. Jobordre:
 - ✓ Er relevante medarbejdere uddannet til samtalen med de ledige?
 - ✓ Har I en systematik til kvalificering af de lediges Jobnet.dk CV til udsøgning, fx samtaleguides, CV-jobklub eller lignende?

3. Klare arbejdsgange og ansvarsområder samt videndeling

Tag udgangspunkt i jeres nuværende organisering og diskuter:

- **Hvordan understøtter jeres nuværende organisering og arbejdsgange matchning?**
 - ✓ Er det klart, hvem der har ansvaret for indkomne jobordrer?
 - ✓ Er der backup ved sygdom og ferie?
 - ✓ Hvordan synliggøres ledige jobs i jobcentret?

- **Er eksisterende arbejdsgange godt nok beskrevet?**

Er der udarbejdet en arbejdsgangsbeskrivelse/flowdiagram, der illustrerer forløbet

 - ✓ fra jobordre til jobbet besættes – hvad skal overleveres fra virksomhedskonsulent til kolleger i jobcentret og hvordan?
 - ✓ fra samtalen til den ledige kommer i job – hvad skal overleveres fra samtalen til den kollega, der har virksomhedskontakten?

- **Er arbejdsgange/arbejdsgangsbeskrivelsen formidlet til hele jobcentret? Er de fx**
 - ✓ præsenteret på afdelings- eller teammøde?
 - ✓ drøftet og evt. tilrettet i medarbejdergruppen?
 - ✓ let tilgængelig for medarbejderne i dagligdagen?

- **Har medarbejdere i jobcentret kendskab til udsøgning i Jobnet.dk?**

Har *virksomhedskonsulenterne* kendskab til

 - ✓ udsøgning i Jobnet.dk?
 - ✓ de lediges kvalifikationer og jobønsker?
 - ✓ uddannelsesmuligheder for de ledige?

Har *jobkonsulenterne* kendskab til

 - ✓ udsøgning i Jobnet.dk?
 - ✓ virksomhedernes ønsker og behov samt den generelle udvikling på arbejdsmarkedet?
 - ✓ uddannelsesmulighederne for de ledige?

4. Fra ide til praksis – Find løsninger og læg en plan

Kvalificering af jobordrer og Jobnet.dk-CV'er

- Læg en plan for (yderligere) kvalificering af jobordren i jeres jobcenter
- Læg en plan for (yderligere) kvalificering af Jobnet.dk-CV'er i jeres jobcenter

Vær gerne så konkrete som muligt – hvem gør hvad hvornår. Brug evt. skemaet på s. 14 til at notere aftaler.

Tegn jeres jobcenters organisering på et stort ark papir

Det skal fremgå hvem der har

- samtaler med ledige
- virksomhedskontakt

Processen med at fremstille en konkret tegning med til at synliggøre og få et fælles billede af arbejdsgange, flow og eventuelle flaskehalse. Brug gerne pile, farver mv. til at illustrere arbejdsgange og flow. Se evt. eksemplet på s. 24 for inspiration.

Klare arbejdsgange

- Beskriv, med udgangspunkt i jeres tegning, hvordan I organisatorisk og i praksis sikrer en klar rolle og ansvarsfordeling
- Læg en plan for (yderligere) sikring af klare roller og ansvar og lav en implementeringsplan. Brug evt. skemaet på side 14.

Kendskab til udsøgning

- Beskriv, hvordan I på kort og på langt sigt vil sikre videndeling og kendskab til udsøgning, herunder at relevante medarbejdergrupper
 - uddannes i udsøgning i Jobnet.dk
 - får kendskab til hinandens arbejdsområder og 'kunder' og hjælper hinanden i dagligdagen

BILAG

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?

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

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 minutløst, men det er vigtigt, at virksomheden har et klart billede af, hvad Job-

Inspirationsguide til bedre matchning

og Vækstcentret samt virksomhedskonsulenten kan bruges til. Udgangspunktet er naturligvis virksomhedens oplevede udfordringer.

- Rekruttering og formidling af arbejdskraft
 - Generel formidling af arbejdskraft
 - Jobannoncer på Jobnet.dk
- 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

Uddybende spørgsmål til virksomheden for at kvalificere jobordren

- Stillingsbetegnelse - vær opmærksom på, at stillingsbetegnelsen reelt matcher arbejdsopgaverne
- Arbejdsopgaver - så konkrete som muligt
- Krav til kvalifikationer - så konkrete som muligt, så det letter udsøgningen af ledige
- Krav til uddannelse og erfaring på området samt certifikater og/eller beviser. Herunder kørekort og straffeattest
- Hvilke af disse krav er ufravigelige? Og hvilke er knap så vigtige?
- Krav til personlige kompetencer. Fx at kunne arbejde selvstændigt, indgå i et team eller trives i en udadvendt funktion
- Ansættelse - fastansættelse, tidsbestemt mv.
- Startdato, timetal og mødetider
- Lønform - timelønnet, provision mv.
- 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, kantine mv.
- 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?

Tjekliste til inspiration til afdækning af jobordre

Jobordre		
Ordrenummer fra hotline		
Firma		
Jobordre Skriv type jobordre		
Ansættelsesvilkår Sæt x og udfyld	Timeantal	
	Fuld tid	
	Skiftehold	
	Deltid	
	Vikar og periode	
Stillingsbetegnelse		
Ansættelsesdato		
Antal stillinger		
Arbejdsopgaver		
Krav til faglige kvalifikationer Nødvendige		
Mulige faglige kvalifikationer		
Krav til uddannelse og erfaring Sæt x, skriv hvilken uddannelse og antal års erfaring	Med uddannelse	
	Uden uddannelse	
	Med erfaring	
	Uden erfaring	
Krav til personlige kompetencer		
Andre kvalifikationer Kørekort, attest		

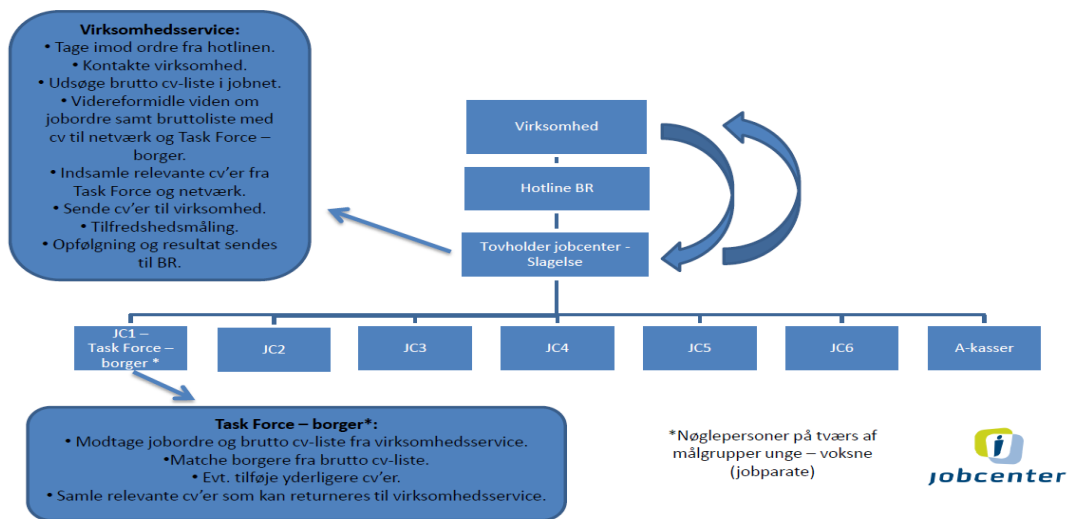
Inspirationsguide til bedre matchning

Kombinationsmuligheder Fx ved rekrutteringsudfordringer: Er virksomheden interesseret i opkvalificering fx virksomhedspraktik, løntilskud eller kursus?	
Rekrutteringsproces Fx jobopslag på Jobnet, præsentation af cv'er, virksomheden indkalder kandidater til samtale, informationsmøde m. speedjobsamtaler mv.	
Yderligere bemærkninger Særlige OBS-punkter, bilag mv	

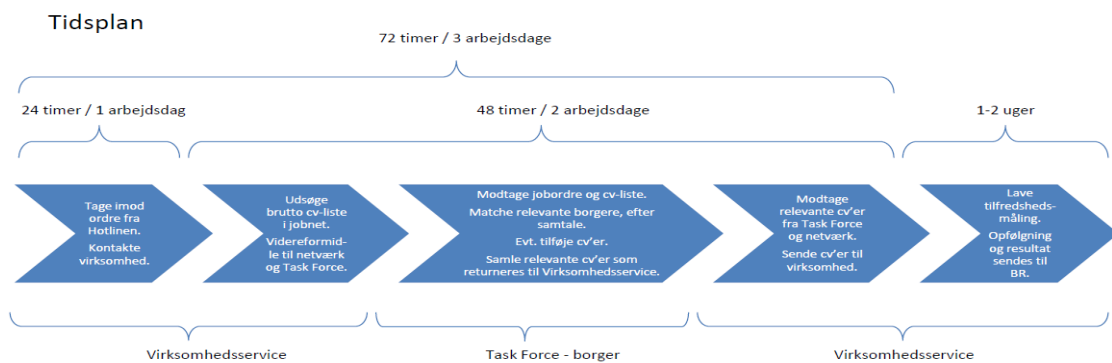
Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland

Arbejdsgang for ordre til netværk samt tids- og procesplan

Arbejds gange for ordre til netværk



Tids- og procesplan



Arbejds-/ansvarsfordeling



Fra Jobcenter Slagelse

Arbejdsgange for ordre fra hotline mellem BRHS og jobcentre

Fælles landsdækkende arbejdsgange for service til virksomheder, der ønsker én indgang til beskæftigelsessystemet. Arbejdsgangene beskriver flowet:

- Når virksomheden har givet en ordre til det koordinerende serviceberedskab i beskæftigelsesregionerne
- Når virksomheden er i kontakt med tovholderjobcenteret
- For samarbejdet imellem beskæftigelsesregionerne samt mellem den pågældende beskæftigelsesregion og jobcentre

Når beskæftigelsesregionen bliver kontaktet af en virksomhed via hotlinen benyttes følgende arbejdsgang:

1. Ordren starter - Virksomhed kontakter hotline

- a. Virksomhedens behov for service afklares (se nærmere i bilag 2: "Ordre fra hotline")
- b. Det afklares, om virksomheden allerede samarbejder med jobcentre om den konkrete ordre
- c. Næste skridt aftales:
 - i. Beskæftigelsesregionen aftaler som udgangspunkt altid med virksomheden, at tovholderjobcenter tager kontakt inden for 24 timer og leverer en samlet service fra de involverede jobcentre inden for 72 timer
 - ii. Hvis virksomheden eksplicit ønsker et virksomhedsbesøg, aftales det af tovholderjobcenter
- d. Kontakten registreres i "Ordre fra hotline"

2. Ordren uddelegeres – Straks

- a. Beskæftigelsesregionen koordinerer, hvilket jobcenter der kan være tovholderjobcenter i egen region. Det jobcenter hvor virksomheden er beliggende kontaktes altid først om tovholderfunktionen
- b. Kontaktpersonen fra tovholderjobcenter orienteres straks om den konkrete ordre fra hotline via mail
- c. Tovholderjobcenter orienteres dernæst straks om den konkrete ordre via telefon og næste skridt fra tovholderjobcenter aftales og tovholderjobcentret tager over
- d. Tovholderjobcentret overtager den koordinerende funktion evt. i samarbejde med den relevante beskæftigelsesregion
- e. Ved landsdækkende og tværregionale ordrer orienteres de øvrige beskæftigelsesregioner, om hvilket tovholderjobcenter der har ordren, og som står for den direkte kontakt til de involverede jobcentre. Tovholderjobcenter kontaktes altid af egen beskæftigelsesregion

3. Ordren afdækkes - Inden 24 timer

- a. Tovholderjobcenter afdækker virksomhedens behov for service med udgangspunkt i ordre fra hotlinen. Til inspiration er udarbejdet et jobordreskema, som er vedlagt i bilag 3
- b. Næste skridt aftales:

Inspirationsguide til bedre matchning

- i. Tovholderjobcenter aftaler som udgangspunkt altid med virksomheden, at virksomheden modtager en samlet service fra ønskede jobcentre inden for 72 timer. Alternativt laver tovholderjobcenter en klar aftale om ydelse, proces og tidshorisont for levering af service
- ii. Hvis virksomheden endvidere eksplicit ønsker et virksomhedsbesøg arrangerer tovholderjobcenteret mødet
- c. Kontakten registreres i "Ordre fra hotline"

4. Ordren løses/udsøgning og screening – Inden for 72 timer

- a. Tovholderjobcenter vurderer metoden til udsøgning og screening af kandidater. Eksempler på metoder for tværkommunal rekruttering, evt. i samarbejde med relevante a-kasser:
 - i. Tovholderjobcenter udsøger bruttoliste på kandidater fra Jobnet.dk's CV-bank ud fra virksomhedens krav og ønsker til geografisk område og screener kandidaterne og tjekker, om de er tilmeldt som ledig
 - ii. Tovholderjobcenter udsøger bruttoliste på kandidater fra Jobnet.dk's CV-bank ud fra relevant geografisk område og sender bruttolisten til screening ved relevante jobcentre, som sender en screenet liste retur til tovholderjobcentret

5. Ordren leveres/samlet service - Inden 72 timer

- a. Tovholderjobcenter leverer den samlede service til virksomheden fra de relevante jobcentre inden for 72 timer eller leverer en alternativ løsning
- b. Tilfredshedsmåling sendes til virksomheden (Er under udarbejdelse og skal afklares)

6. Opfølgning på ordre/resultat - Efter en til to uger

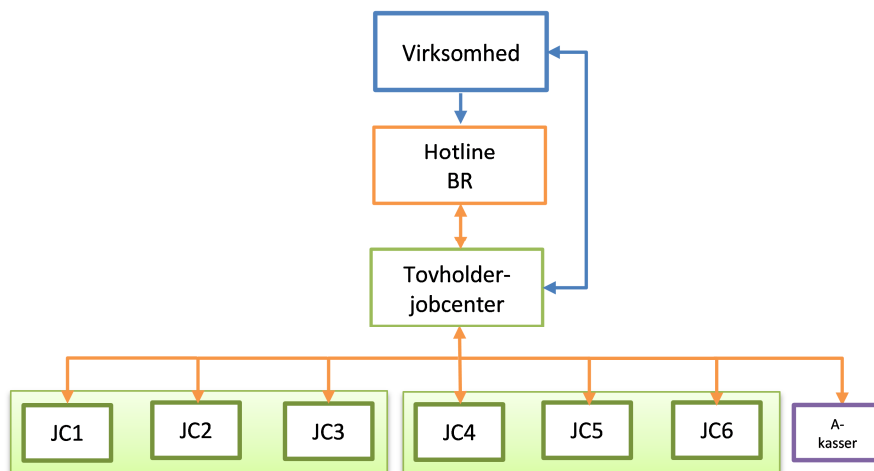
- a. Tovholderjobcenteret følger op på, om virksomheden har fået løst sit servicebehov
- b. Tovholderjobcenteret vurderer, hvorvidt der er behov for yderligere service
- c. Tovholderjobcenter sender resultatet af ordren til beskæftigelsesregionen med orientering om den evt. videre proces (bilag 2: "Ordre fra hotline")

7. Flow for virksomhedsberedskabet

Følgende figurer viser flowet for ordrens vej fra bestilling til levering af én samlet service på regionalt niveau og fra et netværk.

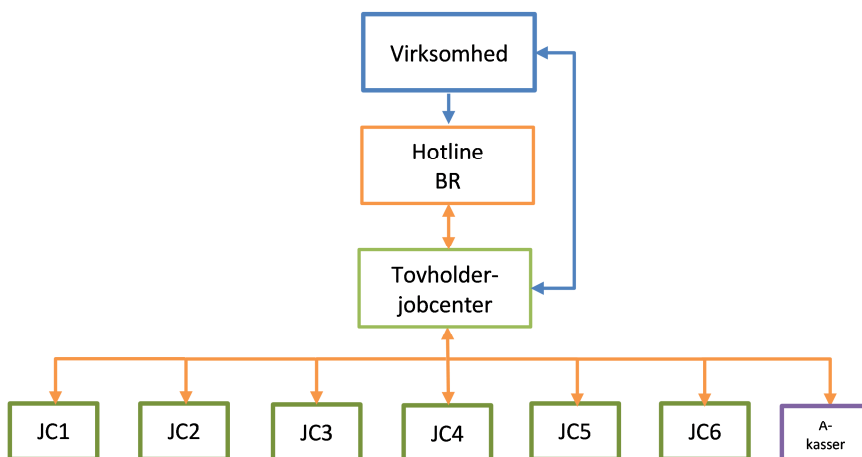
Figur 1: Arbejdsgange for ordre regionalt

Inspirationsguide til bedre matching



Pilene angiver flowet for samarbejdet om ordre fra hotlinen på regionalt niveau, hvor ét tovholderjobcenter koordinerer en samlet service til virksomheden fra involverede jobcentre på tværs af netværk i regionen og evt. fra relevante a-kasser.

Figur 2: Arbejdsgange for ordre til netværk



Pilene angiver flowet for samarbejdet om ordre fra hotlinen til netværk, hvor ét tovholderjobcenter koordinerer en samlet service til virksomheden fra jobcentre fra eget netværk i regionen og fra evt. relevante a-kasser.

Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland

Om matchningsprojektet 2014

Formålet med dette projekt har været at udbrede kendskabet til og forståelsen for læringspunkterne samt være med til at starte en proces for at forbedre matchning af ledige og virksomheder. Dette er ikke mindst aktuelt set i lyset af prognoser og konkrete eksempler på et faldende antal ledige, bl.a. pga. konjunkturudviklingen i fx byggebranche og den demografiske udvikling.

De jobcentre, som ikke deltog i matchningsprojektet i efteråret 2013 har fået tilbud om at deltage. Der er således afholdt 4 workshops – en i hvert af de 4 netværk. I alt har 21 jobcentre deltaget i matchningsprojektet i 2014 med nøglemedarbejdere, som arbejder med vejledning/udsøgning af ledige og/eller virksomhedskontakt. Yderligere 16 jobcentre deltog i workshops om matchning i efteråret 2013.

Netværk	Workshops om matchning juni – august 2014	Matchningsprojekt efterår 2013
Hovedstaden 16 jobcentre	Ballerup, Frederiksberg, Furesø, Gladsaxe, Herlev, Lyngby-Taarbæk, Vallensbæk-Ishøj	Albertslund, Glostrup, Hvidovre, København, Tårnby-Drøgholm
Sydsjælland 4 jobcentre	Guldborgsund, Næstved, Vordingborg	Lolland
Nordsjælland 10 jobcentre	Egedal, Halsnæs, Hørsholm, Rudersdal	Fredensborg, Frederikssund, Gribskov, Helsingør, Hillerød
Midt- Vestsjælland 14 jobcentre	Greve, Holbæk, Kalundborg, Køge, Odsherred, Roskilde, Solrød	Bornholm, Lejre, Slagelse, Sorø, Stevns

Forud for de 4 workshops er en repræsentant for hvert jobcenter blevet interviewet for at afdække deres erfaringer med læringstemaerne.

Programmet for de 4 workshops har været en veksling mellem oplæg og gruppedrøftelser samt fremlæggelse i plenum om udfordringer og løsninger ift. matchning med afsæt i de 4 læringspunkter.

Gruppearbejdet har haft fokus på at drøfte udviklingsbehov, udviklingspotentialer og udviklingstiltag i det enkelte jobcenter. Deltagerne har arbejdet med planer ift. kvalificering af matchning i eget jobcenter samt implementering af planen og undervejs givet input til hinanden på tværs af jobcentre om erfaringer og gode ideer. DISCUS har tilrettelagt, forberedt og faciliteret de 4 workshops.