

Vejledningspapir om brug af ekstern leverandør som jobformidler

Formål

Dette vejledningspapir har til formål at give jer en række opmærksomhedspunkter, hvis I vælger at udlægge opgaven som jobformidler til ekstern leverandør. I skal bl.a. sikre, at den eksterne leverandør til fulde kan leve op til kravene til at være en personlig jobformidler, og at borgeren får en individuel og jobrettet indsats i overensstemmelse med indsatsmodellen i fx Flere skal med 2.

Vidensgrundlag

Anbefalingerne bygger på eksisterende viden om, hvad der virker i beskæftigelsesindsatsen for udsatte grupper som fx borgere i ressourceforløb og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Som vidensgrundlag kan bl.a. *JobFirst, Beskæftigelses Indikator Projektet, Flere skal med* m.fl. fremhæves. Herudover er der lavet en fokusrevision om kommunernes brug af mentorordningen, der også kaster lys på mange relevante udfordringer, når kommunen anvender eksterne leverandører. Endelig har en række kommuner bidraget med viden om dette område. I det følgende gennemgås tre overordnede fokusområder.

Forventningsafstemning og kontraktindgåelse

Ved brug af ekstern leverandør som jobformidler er det vigtigt, at kommunen sikrer, at leverandøren kan imødekomme både borgernes behov og kommunens konkrete målsætninger for de købte forløb. Det kan især imødekommes ved en grundig forventningsafstemning til samarbejdet og en klar kontrakt.

Forventningsafstemningen handler især om formålet med at købe forløb ved den eksterne leverandør – hvad skal den eksterne leverandør bidrage til, og hvad arbejder I efter som jobcenter? Det er vigtigt, at leverandør og jobcenter arbejder i samme retning med borgerne, og at ledelsen begge steder er indforstået med dette. Herudover skal I huske at afstemme forventninger til samarbejdet og gennemgå de udlagte opgaver, så I sikrer jer, at leverandøren kan løfte de bestilte opgaver.

I kontrakten bør I have særligt fokus på, om arbejdsgange mellem jobcenter og ekstern leverandør, administrative procedurer, tilsyn, afregning m.m. er klart og tilstrækkeligt beskrevet, og endvidere bør kontrakten forholde sig til, hvad der sker, hvis den eksterne leverandør ikke lever op til de opstillede krav.

Har I overvejet:

- ✓ Opstartsmøder og løbende koordineringsmøder på lederniveau (fælles retning, forventninger, samarbejde, rollefordeling, mål m.m.)
- ✓ Faste møder mellem leverandør og jobcenter på medarbejderniveau (hvad er den gode bestilling, hvad er kvalitet i forløb m.m.)

Koordinering

Vi ved, at der især kan opstå udfordringer omkring koordineringen mellem jobcenter og ekstern leverandør, fx i forhold til opfølgning på forløb med borger, målsætningen for borger samt vejen og redskaberne mod målet. Endvidere kan det være svært for borger at forholde sig til flere relationer, og der kan opstå usikkerhed om, hvem der gør hvad i borgerens sag.

Derfor er det afgørende at aftale en klar og tydelig ansvarsfordeling mellem leverandøren og jobcentret. Det skal aftales, hvem der har ansvar for hvilke opgaver, og borger må aldrig være i tvivl om, hvem der gør hvad og hvem der kan kontaktes. En effektiv måde at sikre dette på er ved at afholde samarbejds møder, hvor parterne forventningsafstemmer, hvordan opgaven skal løses, hvilken retning, metode og mål man arbejder mod med borger.

I forlængelse heraf anbefales det også, at der holdes treparts møder med både borger, leverandør og jobcenter, så borgeren føler sig tryk ved forløbet ved den eksterne jobformidler. Der kan med fordel ligge et møde i starten af borgerens forløb for at få styr på forventninger og roller til borger, leverandør og jobcenter. Derudover kan det være en god idé med løbende møder med samme parter, hvor fokus er på progression, udvikling og mål.

For at mindske koordineringsudfordringer kan det fx anbefales, at jobcenter og leverandør sidder fysisk tættere på hinanden, fx ved at leverandøren sidder fast en dag på jobcentret eller omvendt. Det kan danne rammer for bedre og tættere samarbejde mellem jobcenter og ekstern leverandør. Det kan derudover give anledning til mere sagssparring, hurtigere afklaring og løse mange tvivlsspørgsmål i opløbet.

Har I overvejet:

- ✓ Faste samarbejds møder/sagssparring mellem leverandør og jobcenter på medarbejderniveau (fokus på fx gode, udførlige bestillinger, fælles plan)
- ✓ Løbende treparts møder med borger, leverandør og jobcenter (mål, retning, opfølgning m.m.)
- ✓ Faste makkerskaber mellem medarbejdere i jobcenteret og ved leverandøren
- ✓ Fysisk tæt placering – fremskudte medarbejdere ved leverandøren eller omvendt i jobcenteret
- ✓ Aftalepapirer/skabeloner med ”hvem gør hvad i borgerens sag”. Er det fx klart, hvem der laver CV og jobmål, kontakter virksomheder, indgår aftaler, er kontaktperson for virksomheden, hvem der deltager i møder på virksomheden osv.?
- ✓ Hvordan I sikrer oplevelsen af, at alle professionelle omkring borgeren arbejder efter samme plan, mål og delmål?
- ✓ Hvordan understøtter I et tæt samarbejde mellem rådgivere og jobformidlere ved eksterne leverandør?

Relationer og rollen som borgerens personlige jobformidler

Vi ved fra bl.a. JobFirst-metoden, at det er afgørende for et godt forløb for borgere i udsatte-målgruppen, at borgeren har én primær kontaktperson i jobcenteret, der kan gå på to ben og varetage både relationsarbejdet og de virksomhedsvendte opgaver. Denne kontaktperson skal være gennemgående fra start til slut, og kontaktpersonen skal kunne skabe en tæt og tillidsbaseret relation til borgeren i et håndholdt, sammenhængende, virksomhedsrettet forløb.

En enkel og succesfuld model i forhold til at lykkes med én jobrettet, kontaktperson er at sammenlægge rollen som virksomhedskonsulent og mentor hos én person, som samtidig er borgerens primære kontaktperson: *Jobformidleren*. Vi ved, at rollen som jobformidler kræver mange virksomhedsrelaterede kompetencer og/eller erfaring med det virksomhedsvendte arbejde. Derfor anbefaler STAR, at rollen som jobformidler varetages af en virksomhedskonsulent.

Ved brug af eksternt leverandør som jobformidler skal jobcenteret sikre, at borgeren reelt modtager den tiltænkte indsats fra én primær kontaktperson ved leverandøren samt overveje, om leverandøren har de rette kompetencer både i forhold til relationsarbejdet og i forhold til det jobrettede arbejde med borgeren? Har leverandøren fx tilstrækkeligt branchekendskab og et udbygget virksomhedsnetværk?

Derudover kan længden af forløbene ved leverandøren have betydning for borgers oplevelse. Borgeren skal helst have en gennemgående jobformidler fra start til slut. Hvis borger kun er i korte forløb, så når borger at møde mange forskellige mennesker ved leverandøren. Dette kan imødekommes ved at tilrettelægge nogle længere forløb, hvor man sikrer, at borgeren får samme jobformidler ved eventuel forlængelse.

Har I taget stilling til:

- ✓ Hvordan I kan sikre oplevelsen af, at borgeren har én primær kontaktperson?
- ✓ Hvordan I sikrer tillidsrelationen mellem borger og leverandøren, som er baggrunden for at kunne skabe det gode match?
- ✓ Hvordan I følger op på borgerens indsats og hvem der gør det, herunder på borgerens progression mod arbejdsmarkedet med udgangspunkt i de aftalte målsætninger og overvejelser om lønnede timer?
- ✓ Leverandørens kompetencer – har leverandøren både relationelle og jobrettede kompetencer?

* Du kan læse mere om den jobrettede indsats i indsatsmodellen for [Flere Skal Med 2](#) og i [JobFirst-metoden](#). Du kan endvidere læse mere om jobformidlerens rolle i STARs [inspirationspapir](#).