

Fredag 13/01 2012

Jobkonsulenter mangler kvalifikationer

| IVER HOUMARK ANDERSEN, IHA@LO.DK
| GITTE REDDER, GRE@LO.DK

En ud af fem medarbejdere i jobcentrene har ikke en relevant uddannelse. Det fremgår af en unik undersøgelse blandt ansatte i jobcentrene. Her kan de ledige eksempelvis blive mødt af sagsbehandlere med baggrund som vinduespudser eller pornofotograf. Professor vurderer, at tusindvis af jobkonsulenter bør opkvalificeres.



Foto: Torben Christensen, Scanpix

KOMPETENCEGAB Sagsbehandlerne på landets jobcentre er ikke altid klædt ordentlig på til at hjælpe de ledige. Hver femte af dem har ikke en uddannelse, som er relevant for arbejdet, og mange af dem råber på opkvalificering, viser ny undersøgelse fra Aalborg Universitet. Professoren bag undersøgelsen ser en klar sammenhæng mellem de ansattes kvalifikationer, og de mange dokumenterede fejl som jobcentrene begår.

Det er Center for Arbejdsmarkedsforskning (CARMA) ved Aalborg Universitet, der har gennemført den opsigtsvækkende undersøgelse blandt 1.121 medarbejdere og chefer i 27 af landets 91 jobcentre. Undersøgelsen bliver præsenteret ved en konference i Aalborg i dag, fredag. Ifølge professor ved CARMA Henning Jørgensen er konklusionen på undersøgelsen klar:

»Det sejler, når det drejer sig om kvalifikationer i jobcentrene. Der er simpelthen ikke den tilstrækkelige professionelle viden og kunnen, som der må kunne kræves,« siger Henning Jørgensen.

Alvorlig konsekvens for de ledige

I undersøgelsen oplyser en stor gruppe af jobcentrenes sagsbehandlere, at de har huller i deres viden. Eksempelvis mener hver tredje medarbejder, at de i høj grad har brug for at blive opkvalificeret, når det drejer sig om at træffe juridisk begrundede afgørelser.

Sagsbehandlernes manglende viden om juraen på området kan få meget alvorlige følger for arbejdsløse. De risikerer uberettiget, at kontanthjælpen tages fra dem. At sagsbehandlingen halter, er blandt andet afsløret i en stikprøveundersøgelse foretaget af Ankestyrelsen. I halvdelen af de tilfælde, hvor ledige er blevet frataget deres kontanthjælp, har jobcentrene enten ikke foretaget en tilstrækkelig god sagsbehandling, eller også har de truffet en afgørelse, der er i strid med reglerne.

»Borgerne får langt fra altid de oplysninger om muligheder, som borgerne ifølge loven skal have. Eksempelvis skal borgeren oplyses om konsekvenserne og den videre plan for vedkommende, før sagsbehandleren laver en såkaldt sanktion. Men det sker i mange tilfælde ikke, og det hænger sammen med manglende viden hos sagsbehandlerne,« siger Henning Jørgensen.

Vinduespudser som vejleder

Ifølge undersøgelsen er der en verden til forskel på de uddannelser som jobcentrenes medarbejdere har.

Eksempelvis er 40 procent socialrådgivere, og 18 procent er kontorassistenter. Men ifølge undersøgelsen fra CARMA har hver femte ansat i jobcentrene (18 procent) ikke en uddannelse, som ifølge CARMA kan anses for at være relevant eller fagligt rettet mod at arbejde i et jobcenter.

I forbindelse med undersøgelsen har Henning Jørgensen undret sig meget over nogle af de faggrupper, som forskerne fra CARMA er stødt på.

»Vi har mødt en jobkonsulent, som var havnet der, fordi vedkommende var blevet træt af at være fotograf i pornobranchen. En anden var en falleret frimærkehandler, og vi har også mødt en tidligere vinduespudser.« fortæller Henning Jørgensen og fortsætter:

»Hvis du har ondt i nakken og kommer hen til en klinik, forventer du at møde en uddannet fysioterapeut, der blandt andet ved alt om kroppens muskler. Men hvis du kommer hen på et jobcenter, kan du sagtens komme til at sidde over for en person, som ikke er klædt ordentlig på fagligt. Det er ikke betryggende, og det giver hverken den hjælp eller retssikkerhed, som de ledige har krav på.«

Kan sagtens være sagsbehandler

Ifølge undersøgelsen kan folk uden formelle kvalifikationer sagtens være sagsbehandlere og have kontakt til borgerne, selv om de faktisk ikke er klædt på til det. Forskerne konkluderer, at der ingen entydig sammenhæng er mellem de ansattes uddannelsesbaggrund, og de arbejdsopgaver, jobfunktioner, målgrupper og typer af ledige, som de arbejder med.

De ansatte - der ifølge undersøgelsen ikke har nogen uddannelse målrettet beskæftigelsessystemet - udgør hele 20 procent af dem, der har som primær opgave at stå for sagsbehandlingen med borgerkontakt. En arbejdsopgave der blandt andet kræver stor indsigt i lovgivningen og viden om beskæftigelsesmuligheder.

Den manglende sammenhæng mellem kvalifikationer og opgaver forærer formanden for Dansk Socialrådgiverforening, Bettina Post.

»Jeg har hørt om en tidligere tjener, der sidder og rådgiver unge. En tjener kan være rigtig god til at tale med folk og rådgive dem om, hvad man skal gøre for at blive tjener. Men de er altså ikke klædt på til at hjælpe et ungt menneske ud af hashmisbrug eller forklare dem præcist om, hvad der er krav og pligter i forhold til kontanthjælp. Intet ondt ord om tjenere, men jeg fatter ikke, hvad de gør i beskæftigelsesindsatsen,« siger Bettina Post.

HK synes sagsbehandlere skal klædes på

Helt andre toner lyder fra Ilse Asmussen, som er formand for HK/Kommunals Beskæftigelsesudvalg og dermed repræsenterer HK-medlemmer i jobcentrene. Hun advarer kraftigt imod ensidigt fokus på sagsbehandlernes formelle kompetencer. I stedet bør man være mere optaget af, om de er klædt på til deres arbejdsopgaver.

HVER FEMTE MANGLER RELEVANT UDDANNELSE

Hver femte ansat i jobcentrene (18 procent) har ikke en uddannelse, som ifølge undersøgelsen kan anses for at være relevant eller fagligt rettet mod at arbejde i et jobcenter.

Uddannelsesbaggrunden blandt de ansatte i jobcentrene	Andel i procent
Socialrådgiver	40
Kontoruddannelse	18
Ingen af de nævnte uddannelser	18
Socialformidler	7
Pædagogisk uddannelse	7
Voksenvejleder / erhvervsvejleder	6
Tværfaglig diplomuddannelse i beskæftigelse	2
Socionom	1
Professionsbachelor i offentlig administration	1

KILDE | Center for Arbejdsmarkedsforskning ved Aalborg Universitet (CARMA) har via et spørgeskema gennemført en undersøgelse blandt ansatte på 27 af landets 91 jobcentre. 1.121 ansatte på alle niveauer har deltaget i undersøgelsen, som i det store hele er repræsentativ for alle landets jobcentre.

»Når man har en funktion med myndighedsopgaver, er det selvfølgelig vigtigt, at man har kompetencen til at træffe lovmedholdelige beslutninger. Men hvis man arbejder med vejledninger, må det vigtigste være, at man ved noget om det.« siger Ilse Asmussen.

Hun erkender, at der i dag er for store huller i jobcenter-medarbejdernes viden.

»Der er et gab i jobcentrene mellem de ansattes kompetencer og opgaverne. Eksempelvis gik det op for mig personligt, da jeg tog diplomuddannelsen i beskæftigelse, at jeg vidste for lidt om lovgivningen på området. Men det har jeg jo så fået rettet op på, siger Ilse Asmussen og fortsætter:

»Vi skal ikke derhen, hvor kun bestemte faggrupper kan varetage arbejdet i jobcentret.«

Hun bakkes op af Kurt Nygaard Christensen, der er chef for Jobcenter Horsens. Han advarer imod kun at kigge på medarbejdernes formelle uddannelse.

»Politikerne er så ivrige efter konstant at ændre lovgivningen og fokus på beskæftigelsesområdet, at vi i jobcentrene er nødt til at have folk med meget forskellige kvalifikationer for at kunne leve op til ønsker og strategier. Min opgave som chef er så at sikre, at de ansatte arbejder med netop de opgaver, som de er kvalificeret til.«

Efterlyser opkvalificering

En hel del sagsbehandlere på jobcentrene vurderer selv, at de har brug for at vide mere. Ifølge undersøgelsen fra CARMA siger 37 procent af medarbejderne, at de i meget høj grad eller i høj grad har brug for opkvalificering inden for områdets lovgivning. Og 33 procent har meget brug for at vide mere om psykiske sygdomme og diagnoser.

»Der er brug for en kæmpe indsats med opkvalificering og efteruddannelse af sagsbehandlere, som har fået alt for lidt på den konto de seneste ti år. Der har ikke været nogen systematisk efteruddannelse, og dem, der søger kurser, er afhængige af, om der lokalt er penge i kommunekassen til det,« siger Henning Jørgensen.

Han fastslår samtidig, at det ikke kun er i jobcentrene, at der er brug for bedre uddannede medarbejdere. Også A-kasser og private jobfirmaer har medarbejdere uden relevante kvalifikationer.

I alt anslår professoren, at op mod 15.000 ansatte i branchen trænger til opkvalificering.

Efterlyser opkvalificering

Ilse Asmussen fra HK oplever, at der skal kæmpes for at få kolleger på kurser.

»Mit indtryk er, at det er svært for ansatte i jobcentrene at få frigivet midler til opkvalificering, og at det for nogle kniber med at få fri til kurser, selvom det er gratis for kommunen,« siger Ilse Asmussen.

Formanden for Arbejdsmarkedsudvalget i Kommunernes Landsforening, borgmester Erik Nielsen (S), fastslår dog, at medarbejderne i jobcentrene skal have gode muligheder for videreuddannelse:

»For mig er det vigtigt at fokusere på videreuddannelse af medarbejderne, men hvor meget, man gør det i de enkelte kommuner, kan jeg ikke vurdere.«

Han synes, at både politikere og fagbevægelse har travlt med at udstille medarbejderne på jobcentrene som inkompetente.

»Der bliver talt ned til ansatte i jobcentrene som om, de ikke har styr på, hvad de laver. Jeg vil bare sige, at de fleste i dag har en rimelig god uddannelse og faktisk er rigtig dygtige og i stand til at tilegne sig viden og bruge den,« siger Erik Nielsen.

Reformer kræver opgradering

Beskæftigelsesminister Mette Frederiksen (S) har bebudet, at der skal ske reformer i forhold til dagpenge og

MANGE FØLER SIG DÅRLIGT KLÆDT PÅ

Mange af medarbejderne i jobcentrene føler, at de mangler viden for at kunne passe deres arbejde. Eksempelvis siger flere end hver tredje, at de i høj grad har brug for at lære mere om lovgivningen på området. Og hver tredje siger, at de mangler indsigt i psykiske sygdomme og diagnoser.

? I hvor høj grad har du brug for opkvalificering inden for følgende områder?	Andel i procent som har svaret "i meget høj grad" eller "i høj grad"
Områdets lovgivning	37
Valg af tilbud, der matcher borgeren	36
Træffe juridisk begrundede afgørelser	34
Psykiske sygdomme og diagnoser	33
Uddannelses- og efteruddannelsesmuligheder for borgeren	33

KILDE | Center for Arbejdsmarkedsforskning ved Aalborg Universitet (CARMA) har via et spørgeskema gennemført en undersøgelse blandt ansatte på 27 af landets 91 jobcentre. 1.121 ansatte på alle niveauer har deltaget i undersøgelsen, som i det store hele er repræsentativ for alle landets jobcentre.

kontanthjælp. Samtidig tales der om også at ændre på strukturerne for beskæftigelsesindsatsen, så jobcentre får andre opgaver. Men de politiske beslutninger kan ikke føres ud i livet uden mere uddannelse af medarbejderne i 'frontlinjen', mener Henning Jørgensen.

»Mette Frederiksen har ikke det beskæftigelsessystem, hun skal bruge til at gennemføre sin aktive arbejdsmarkedspolitik. Ved de kommende trepartsforhandlinger kan man ikke nøjes med blot at tale om revisioner af aktiverings-systemet i forhold til finansiering og struktur, man må også tale om, hvordan man tilvejebringer de kvalifikationer, der skal til,« siger professor Henning Jørgensen.

Formanden for socialrådgiverne, Bettina Post, ønsker ikke overraskende, at flere af hendes medlemmer får job i jobcentre.

»Vi har i dag op mod 800.000 mennesker i den arbejdsdygtige alder, som er på overførselsindkomster, og der er bred politisk enighed om, at det er tidens største udfordring. Derfor undrer det mig, at man ikke for længst har stillet politisk krav om, at det skal være nogle særdeles kompetente mennesker, som løfter opgaven med at få folk væk fra offentlig forsørgelse. Kun fire ud af ti er socialrådgivere, og det er ærlig talt rystende,« siger Bettina Post.

For at understrege sin pointe nævner hun, at hvis en 30-årig, på grund af for ringe indsats fra jobcentrets side havner på førtidspension, kan det ende med at koste samfundet op til syv millioner kroner eller mere.

»Der er rigtigt mange penge – og menneskelig ulykke – at spare, hvis man via en velkvalificeret socialfaglig indsats får flere væk fra overførselsindkomster,« siger Bettina Post.

I IVER HOUARK ANDERSEN, IHA@LO.DK

I GITTE REDDER, GRE@LO.DK