

**Svar (30/7 96)**

**Arbejdsministeren (Jytte Andersen):**

Indledningsvis vil jeg pege på, at regelsættet vedrørende aktivering af ledige blev ændret med virkning fra 1. januar 1994.

Med indførelsen af den aktive arbejdsmarkedspolitik skete der en betydelig udvidelse af de lediges muligheder for at klage over afgørelser truffet af arbejdsformidlingen. Regelændringerne betød, at vi overgik fra et regelstyret system til et system, hvor aktiveringstilbudene gives efter et konkret skøn. Antallet af klagesager og de forhold, der klages over før 1. januar 1994, er således ikke sammenlignelige med antallet af klagesager og de forhold, der klages over efter 1. januar 1994.

Arbejdsmarkedsrådene har været klageinstans for arbejdsformidlingens afgørelser i forbindelse med de behovsorienterede tilbud siden 1. januar 1994, hvor den aktive arbejdsmarkedspolitik blev sat i kraft. Som en følge heraf kan der kun foretages en opgørelse over arbejdsmarkedsrådenes afgørelser i årene siden 1. januar 1994.

Af klager over afgørelser truffet af arbejdsformidlingen har arbejdsmarkedsrådene modtaget: 1074 i 1994, 1328 i 1995 og 771 i 1. halvår af 1996.

Stigningen fra 1994 til 1995 må formentlig tilskrives det forhold, at 1994 var et indkøringsår for arbejdsmarkedsreformen, og at aktivitetsniveauet således var lavt i første halvdel af året.

Når der tages højde for, at tallet for 1996 kun omfatter 1. halvår, er antallet af klager i 1995 og 1996 ret konstant, dog med en svagt stigende tendens.

Sagerne vedrører typisk klager over arbejdsformidlingens afslag i forbindelse med den lediges ønsker om uddannelse, herunder særligt afslag på bevilling af uddannelsesgodtgørelse og afslag på betaling af kursusgebyr.

De resterende sager omhandler afslag på jobtræning, fleksibilitetsfremmende ydelser og etableringsydelse.

**Spm. nr. S 3051**

Til arbejdsministeren (15/7 96) af:

**Frank Dahlgaard (KF):**

»Har personalet på AF-kontorerne gennemgået nogen form for uddannelse eller kursus i, hvor-

dan man behandler arbejdsløse mennesker på en anstændig måde?«

**Svar (30/7 96)**

**Arbejdsministeren (Jytte Andersen):**

Arbejdsformidlingens sagsbehandlende personale har ikke som f.eks. det sagsbehandlende personale på et socialkontor en fælles uddannelsesmæssig baggrund.

Rekrutteringsprofilen er forskellig fra region til region, men den typiske AF-medarbejder ansættes i en »moden« alder og har »prøvet lidt af hvert«.

Alle nyansatte medarbejdere i arbejdsformidlingen gennemgår en grunduddannelse, der afsluttes efter ca. ½ års ansættelse. Grunduddannelsen består af en regional del og en central del.

Grunduddannelsen er opbygget efter et vekseluddannelsesprincip, hvor der veksles mellem kursuslementer og praktik/hjemmeprojekter. Den regionale del består af 30 kursusdage og et tilsvarende antal praktikdage, mens den centrale del består af 15 kursusdage samt 4 projektdage.

Formålet med grunduddannelsen er at give medarbejderne en generel viden og forståelse for arbejdsformidlingens rolle som en arbejdsmarkedspolitisk organisation samt grundlæggende metoder og færdigheder inden for følgende områder:

- \* Betjening af arbejds- og uddannelsessøgende,
- \* Betjening af virksomheder,
- \* Økonomi, planlægning, analyse og overvågning,
- \* Administration og kundekontakt

En vigtig del af grunduddannelsen består i, at AF-medarbejderne opnår en grundlæggende viden og forståelse for arbejdsmarkedspolitikken og de værdier og det menneskesyn, der ligger bag.

Alle AF-medarbejdere med kontakt til de arbejds- og uddannelsessøgende gennemgår et uddannelsesforløb, der indeholder teoretisk viden om og praktisk træning i at yde brugerservice og gennemføre samtaler på et etisk grundlag.

Et af kvalifikationsmålene med uddannelsen er, at AF-medarbejderne skal være bevidste om og afklarede i forhold til betydningen af egne normer, værdier og kulturbaggrunde i mødet med den arbejds- og uddannelsessøgende.