

I 1994 blev der iværksat et omfattende efteruddannelsesprogram (KIA – Kvalifikationsudvikling I AF) for erfarne AF-medarbejdere. Efteruddannelsesprogrammet består bl.a. af et uddannelsesforløb, der henvender sig til medarbejdere med administrative servicefunktioner. Uddannelsesforløbet består af 23 uddannelsesdage (15 kursusdage og 8 hjemmeprojektdage). Et af kvalifikationsmålene for uddannelsen er, at medarbejderne skal kunne beherske samtale- og spørgeteknik i forhold til telefonbetjening og almindelig kundekontakt på en professionel og servicebetonet måde.

Endvidere omfatter KIA et uddannelsesforløb for medarbejdere, der arbejder med vejledning af de arbejds- og uddannelsessøgende og medarbejdere, der udarbejder individuelle handlingsplaner.

Uddannelsesforløbet består af 35 uddannelsesdage (25 kursusdage og 10 hjemmeprojektdage). Det overordnede formål med uddannelsen er at styrke AF-medarbejdernes vejledningsfaglige kompetence. Et vigtigt element i uddannelsesforløbet er, at AF-medarbejderne forstår den vejledningssøgendes livssammenhæng som en væsentlig forudsætning for at kunne styrke den arbejds- og uddannelsessøgendes handlingskompetence.

I både grunduddannelsen og efteruddannelsen af AF-medarbejdere indgår de holdningsmæssige aspekter med stor vægt. Gennem cases, supervision og træningsopgaver sættes fokus på AF-medarbejdernes måde at håndtere forskellige normer, værdier og kulturbaggrunde og indgå i en positiv dialog med de arbejds- og uddannelsessøgende.

Spm. nr. S 3052

Til arbejdsministeren (15/7 96) af:

Frank Dahlgaard (KF):

»Hvad agter ministeren at foretage sig for at få medarbejdere på AF-kontorerne til at ophøre med at praktisere en bureaukratisk, nedladende og sårende facon over for de arbejdsledige og i stedet behandle mennesker i en sårbar situation på en ordentlig måde?«

Svar (30/7 96)

Arbejdsministeren (Jytte Andersen):

Jeg vil besvare spørgsmålet med udgangspunkt i de brugerundersøgelser, der foretages i forbindelse med udarbejdelse af handlingsplaner, og i det faktiske antal klager, der indgives til Arbejdsmarkedsstyrelsen over AF-medarbejdernes optræden.

Arbejdsformidlingen og Arbejdsmarkedsstyrelsen har hvert halve år siden 1994 foretaget kvalitetsmålinger af de individuelle handlingsplaner.

I kvalitetsmålingerne indgår en brugerundersøgelse blandt de ledige, som i en udvalgt uge har fået udarbejdet en handlingsplan. De ledige bliver bl.a. spurgt om deres generelle tilfredshed med handlingsplanerne, samt i hvilket omfang handlingsplanerne har levet op til de lediges forventninger. Undersøgelsen giver et godt indblik i de lediges oplevelser af arbejdsformidlingen.

Undersøgelsen har vist, at i 1994 var 90 pct. af de ledige tilfredse med arbejdsformidlingens indsats i forbindelse med forberedelse og udarbejdelse af handlingsplaner. Den første måling i 1995 viste, at 92 pct. af brugerne generelt var tilfredse med arbejdsformidlingens indsats, mens den sidste måling viste en generel tilfredshed hos 89 pct. af de ledige.

I 1994 svarede over 90 pct. af brugerne, at handlingsplanerne lever op til deres forventninger. Den første måling i 1995 viste, at handlingsplanen lever op til forventningerne i 92 pct. af tilfældene, mens 86 pct. af de adspurgte i den sidste måling i 1995 svarede, at handlingsplanen lever op til forventningerne. Den første måling i 1996 viser, at handlingsplanen i 86 pct. af tilfældene lever op til forventningerne.

Brugerundersøgelserne afspejler således en tilfredshed med arbejdsformidlingen i forbindelse med arbejdet omkring den individuelle handlingsplan.

I 1995 og i første halvdel af 1996 har Arbejdsmarkedsstyrelsen modtaget 28 klager fra ledige over AF-medarbejdernes opførsel.

I betragtning af, at arbejdsformidlingen i 1995 og i første halvdel af 1996 har foretaget ca. 940.000 nytilmeldinger/gentilmeldinger, og at der i samme periode er blevet udarbejdet ca. 120.000 handlingsplaner, er 28 klager til Arbejdsmarkedsstyrelsen over AF-medarbejdernes opførsel særdeles beskedent.