



VETERANCENTRET

MØDET MED JOBCENTRET

EN UNDERSØGELSE AF VETERANERS
OPLEVELSE AF MØDET MED JOBCENTRET

Indhold

Baggrund	2
Metode	2
Målgruppe	2
Omfang af problemstillingen.....	3
Fokus	3
Sammenlignelige oplevelser.....	3
Formål med jobcentrene	4
Litteratur om jobcentre og ledige	5
Litteratur om mødet mellem jobcentermedarbejdere og ledige	5
Undersøgelser af lediges oplevelser af indsatsen	8
Undersøgelser af jobcentermedarbejdernes oplevelser af indsatsen.....	12
Veteraners oplevelser af mødet med jobcentrene	16
Betragtes som sag i højere grad end som menneske	17
Gentagelse af egen historie.....	19
Jobcentermedarbejderens tilgang til veteranerne	20
Mistro over for psykiske vanskeligheder.....	20
Meningsløs aktivering	22
Det særlige ved at være veteran i mødet	22
Overgang fra forsvar til civil	24
At fungere i det civile	24
Kulturmøde	26
Brugbar støtte.....	28
Gode oplevelser med jobcentermedarbejdere	28
Fokus på viden om veteraner	30
Sammenfatning	31
Litteratur	33

Baggrund

I regi af Veterancentret gennemføres fra den 1. maj 2012 et satspuljefinansieret beskæftigelsesprojekt. Projektet skal sikre sammenhæng mellem ledige og sygemeldte veteraners behov og ønsker og beskæftigelsessystemets tilbud og krav samt minimere de vanskeligheder, veteraner kan have med jobcentrene.

Som en del af projektet afdækker nærværende undersøgelse de konkrete vanskeligheder, som ledige og sygemeldte veteraner oplever med jobcentrene. Vanskelighederne spejles så vidt muligt i eksisterende litteratur om øvrige lediges møde med jobcentrene samt jobcentermedarbejderes oplevelser af beskæftigelsesindsatsen. Målet er derved at få nogle indikatorer på, hvorvidt der i veteranernes møde med jobcentrene synes at være særlige forhold, der er knyttet op på deres veteranbaggrund. Undersøgelsens resultater inddrages i det videre arbejde og vil danne afsæt for eventuelle justeringer af det overordnede projekt.

Veterancenteret ønsker at takke de interviewede veteraner. Uden deres velvilje og indsats havde det ikke været muligt at gennemføre denne undersøgelse.

Metode

Undersøgelsen sætter fokus på de konkrete vanskeligheder, veteraner oplever i mødet med jobcentrene. Derfor gennemføres en kvalitativ undersøgelse af ledige og sygemeldte veteraners oplevelser af dette møde. Med det kvalitative perspektiv ønsker vi at fokusere på veteranernes egne fortællinger om mødet med jobcentrene for derved at kunne spørge ind til, hvad der ligger til grund for deres oplevelser samt, hvorvidt deres veteranbaggrund har betydning for mødet med jobcentret.

Undersøgelsen er gennemført som kvalitative interviews med 13 ledige eller sygemeldte veteraner fra forskellige kommuner. Der er gennemført tre gruppeinterviews, to med tre veteraner og ét med fem veteraner samt to enkeltinterviews.

Gruppeinterviewene har haft den fordel, at veteranernes oplevelser og erfaringer med jobcentrene er blevet udtalt, diskuteret og vurderet gensidigt imellem de deltagende veteraner. Dette har bidraget med en mere dybdegående og kritisk forståelse af deres oplevelser og en mere præcis holdningstilkendegivelse fra veteranernes side. Dialogen veteranerne imellem har muliggjort, at deres holdninger både er blevet udfordret og bekræftet. Enkeltinterviewene har haft den fordel, at de har bidraget med at uddybe nogle af de oplevelser, der kom i spil i gruppeinterviewene.

Målgruppen for undersøgelsen

Målgruppen for undersøgelsen er ledige og sygemeldte veteraner, primært i matchgruppe 2 og 3, da borgere i matchgruppe 2 og 3 ofte har en længerevarende kontakt til jobcentrene og dermed et bredere erfaringsgrundlag.

Af de 13 deltagende veteraner i undersøgelsen er syv diagnosticeret med PTSD, to med ADHD og en med ukendte psykiske mén. De er på den baggrund placeret i matchgruppe 2 eller 3. De øvrige tre er placeret i matchgruppe 1, hvoraf jobcenteret har overvejet at placere den ene i matchgruppe 2 eller 3.

De interviewede veteraner er fundet gennem Hærens konstabel - og korporalforening, der har spurgt samtlige af foreningens ledige medlemmer, blandt de veteraner, der er tilknyttet en beskæftigelseskonsulent i det overordnede beskæftigelsesprojekt og gennem en kommunal veterankoordinator.

Omfang af problemstillingen

Undersøgelsen giver ikke svar på, hvor mange veteraner der oplever vanskeligheder i mødet med jobcentrene. Ifølge SFI's spørgeskemaundersøgelse fra 2012 er ca. 5 % af de veteraner, der har forladt Forsvaret enten ledige eller uden for arbejdsmarkedet.¹ Da der er ca. 16.000 veteraner², der har forladt Forsvaret, svarer det til, at ca. 800 er ledige eller uden for arbejdsmarkedet. Heraf vil et ukendt antal opleve vanskeligheder i mødet med jobcentrene.

Fokus

Undersøgelsen vil fokusere på de vanskeligheder, veteraner kan opleve i mødet med kommunale jobcentre. I interviewene har vi valgt at spørge bredt ind til de interviewede veteraners oplevelser, således at både positive, negative og neutrale fortællinger kan komme i spil. Men alene i det, at der sættes fokus på mødet, ligger der en forudsætning om, at der *kan* være tale om et problematisk møde. Derudover har størstedelen af deltagerne søgt støtte enten fra veterancentrets beskæftigelseskonsulenter, der er tilknyttet projektet, eller den kommunale veterankoordinator, og har derfor oplevet at have behov for støtte i mødet med jobcentrene. Undersøgelsen giver derfor ikke et generelt billede af veteraners oplevelser med jobcentrene, men har til hensigt at give et indblik i, *hvilke* vanskeligheder ledige og sygemeldte veteraner kan opleve i mødet med jobcentrene, og hvorvidt deres veteranbaggrund har betydning for dette møde.

Igennem hele projektet vil der blive indsamlet materiale, som kan udvide resultaterne af denne undersøgelse.

Sammenlignelige oplevelser

For at kunne se om ledige og sygemeldte veteraner har karakteristiske oplevelser af mødet med jobcentrene, har vi gennemgået relevant litteratur om mødet mellem ledige og jobcentre.

¹ SFI 12:01 Hjemvendte soldater: Soldater efter udsendelse – Resultater af spørgeskemaundersøgelsen. s.16

² Pr. januar 2013.

Det gør det muligt at sammenligne resultaterne fra de kvalitative interviews med andre lediges møde med jobcentrene samt medarbejdernes oplevelser af indsatsen. Desuden har vi undersøgt jobcentrenes formål for at sammenligne det med veteranernes forventninger til jobcentrene.

Derudover har vi inddraget en række kvantitative brugerundersøgelser fra kommuner og andre interessenter. Der er enten tale om selvstændige undersøgelser af tilfredsheden med jobcentret eller generelle tilfredshedsundersøgelser af kommunale services, hvoraf jobcenterindsatsen indgår som del heraf. Den mest omfattende undersøgelse stammer fra Arbejdsmarkedsstyrelsen, som har undersøgt beskæftigelsesindsatsen ifølge borgerne. Samlet har undersøgelserne haft fokus på den overordnede tilfredshed med jobcentrene, mens ganske få går i dybden med, hvad der ligger til grund for henholdsvis positive og negative betragtninger af indsatsen og mødet med medarbejderne i jobcentret. Undersøgelserne er derfor svære at sammenligne med resultaterne fra de kvalitative interviews med ledige og sygemeldte veteraner. Men så vidt det er muligt, vil de forhold, der kommer frem i brugerundersøgelserne og den øvrige litteratur, blive sammenlignet med de forhold, som de ledige og sygemeldte veteraner fremhæver under de kvalitative interviews. Sammenligningen vil belyse, hvorvidt der synes at være tale om ligheder og forskelle.

Formål med jobcentret

De første kommunale jobcentre blev etableret i 2007 som led i indførelsen af strukturreformen samme år, hvor kommunerne fik ansvaret for den beskæftigelsesrettede indsats i praksis. Strukturreformen har betydet, at kommunerne i dag er underlagt en betydelig højere grad af statslig styring og kontrol med indsatsen, end det var tilfældet tidligere. Det sker blandt andet gennem forskellige refusionsordninger og kvantitative mål for, hvordan den enkelte kommune performer.³ Med reformen blev også social- og beskæftigelsesindsatsen delt, således at den socialpolitiske indsats blev placeret i den sociale forvaltning samt i et ydelseskontor, mens aktiverings- og beskæftigelsesindsatsen blev placeret i jobcentret.⁴ Jobcentrene har nu en tovholderfunktion i forhold til, at sociale og beskæftigelsesrettede opgaver skal løses parallelt.⁵

Målene for indsatsen i jobcentrene, opgaverne og proceduremæssige såvel som metodiske forskrifter for, hvordan opgaverne skal udføres, er beskrevet i tre grundlæggende bestemmelser: *Lov om en aktiv socialpolitik*, *Lov om en aktiv beskæftigelsespolitik* og *Lov om sygedagpenge*.⁶ Af lovgivningen kan der udskilles tre mål for indsatsen:

- Der er dels tale om et **beskæftigessigte**, hvor der er fokus på, at arbejdsstyrken skal udvides, og at den ledige eller sygemeldte skal i beskæftigelse så hurtigt som muligt.

³ Jørgensen, H. mfl.: Rapport 3: Praksis og kvalifikationer set fra fronten i jobcentrene, CARMA 2011. s.10

⁴ Jørgensen, H. mfl.: Rapport 1: *Jobcentre og klemte kvalifikationer*, CARMA 2011. s.7

⁵ Jørgensen, H. mfl.: Rapport 2: *Praksis, krav og kvalifikationer*, CARMA 2011. s.109

⁶ Ibid. s.123

- Dels et **opkvalificeringssigte**, hvor det er jobcentrets opgave at sikre, at den ledige eller sygemeldte anvender eller generhverver sin arbejdsevne.
- Dels et **medinddragelsessigte**, hvor aktiveringen skal tage udgangspunkt i den lediges ønsker og behov.⁷

Et væsentligt formål med jobcentrene er således at støtte de ledige og sygemeldte til at komme i beskæftigelse. Et formål som må forventes at have betydning for indsatsen i jobcentrene samt på de lediges og sygemeldtes forventninger til mødet med jobcentret. Samtidig eksisterer der, ifølge lektor ved Aalborg Universitet, Dorte Caswell m.fl., et normativt blik på beskæftigelsesområdet. Det lyder, at modtageren af ydelsen selv bør tage ansvar for sit liv og være aktiv i forhold til at finde mulige alternativer til den offentlige forsørgelse.⁸ Der kan således være et paradoks i jobcentrenes formål og indsats, som kan have betydning for, hvordan jobcentermedarbejderne forvalter indsatsen.

Det vides ikke, om de ledige og sygemeldte veteraner er bevidste om de overordnede mål for jobcentrene. Men det er interessant, om målene er sammenfaldende med deres forventninger til jobcentrene, og hvordan veteranerne oplever vægningen imellem de tre mål.

I lovene beskrives også, hvilke opgaver der skal varetages. Det er blandt andet visitation, kontaktforløb og aktivering. Det er også kommunikation med øvrig forvaltning om borgeren, udarbejdelse af afgørelser og indstillinger samt herunder blandt andet arbejdsevne metode, dialogguide samt en række tidsterminer for, hvornår og hvor ofte samtaler og aktiveringer skal foregå.⁹ Indsatsen i jobcentrene er således lovgivningsmæssigt reguleret med en høj detaljeringsgrad. I undersøgelsen vil vi se på, om det har betydning for veteranernes oplevelse af mødet med jobcentrene.

Litteratur om ledige og jobcentre

For at undersøge om karakteristika i mødet mellem de interviewede veteraner og jobcentre er genkendelig fra andre lediges møde med jobcentrene, har vi forsøgt at trække de væsentligste pointer frem fra litteraturen på området.

Mødet mellem borger og sagsbehandler

Inden for dansk socialforskning er der skrevet adskillige analyser af mødet mellem borgere og kommunale sagsbehandlere, herunder om det relationelle møde mellem sagsbehandlere og borgere samt beskæftigelsesindsatsen over for ledige. Det vil være for omfattende at gennemgå litteraturen som afsæt for denne mindre undersøgelse. Derimod har vi valgt at læne os op af to gennemgange af litteraturen på området fra henholdsvis 2007 samt et

⁷ Ibid.

⁸ Dorte Caswell, Anna May Markussen m.fl. AKF: Når kassen smækkes i – Analyser af økonomiske sanktioner over for kontanthjælpsmodtagere. 2011. s.72, 76

⁹ Ibid.

igangværende ph.d.-projekt, hvor vi har fået lov at anvende et udkast til et kapitel om litteraturen på området. Dette har vi gjort for at kunne udtrække parametre, vi skal være særligt opmærksomme på i relationen mellem borger og offentlig myndighed.

Søren Peter Olesen, lektor ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde ved Aalborg Universitet udgav i 2007 litteraturoversigten *Mødet mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere – en kulegravning af kontanthjælpsområdet*. På trods af at oversigten er udarbejdet før etableringen af de kommunale jobcentre, fremhæver Olesen nogle centrale pointer, som kan have betydning for ledige og sygemeldtes møde med jobcentre. Olesen konkluderer, at:

*".. frontlinjevirkosomhed empirisk synes kendetegnet af nogle tværgående og grundlæggende vilkår: På den ene side er der tale om asymmetriske relationer knyttet til, at aktørerne repræsenterer henholdsvis et enkelt menneskes livsverden og det offentlige system (dvs. statsmagten). På den anden side er disse relationer af dynamisk og varierende karakter, således at nogle møder fastlåser den enkelte i en passiv rolle, mens andre åbner op for forandring og udvikling gennem tildeling eller konstruktion af en aktiv rolle for vedkommende."*¹⁰

Denne asymmetri beskrives ofte i forskningen som et mere eller mindre eksplicit magtforhold, der indeholder en række paradokser. Olesen refererer en opsummering af paradokserne i det sociale arbejde fra Margretha Järvinen og Nanna Mik-Meyers antologi fra 2003: *At skabe en klient*:

*"Socialt arbejde hævdes at være baseret på et helhedssyn, men ofte bliver dette meget individfokuseret og kredsende omkring individets 'moraliske forfatning' og vilje til personlig udvikling. Socialt arbejde søger endvidere at udgøre hjælp og støtte til mennesker i en vanskelig situation, men har et Janus-ansigt og er nødvendigvis forbundet med diagnosticering, kategorisering og kontrol."*¹¹

Asymmetrien kommer således til udtryk ved, at medarbejderne på den ene side udgør en hjælp og støtte til borgerne, som det også fremgår af jobcentrenes formål, mens støtten på den anden side tager afsæt i en kategorisering, diagnosticering og kontrol med afsæt i gældende lovgivning på området.¹²

Bettina Berthelsen, sociolog og ph.d.-studerende ligeledes ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet, skriver på et ph.d.-projekt om brugen af teknologi i det sociale arbejde i samspillet mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere i jobcentrene. Heri indgår et kapitel om undersøgelser af samspillet i mødet mellem sagsbehandler og klient.

¹⁰ Søren Peter Olesen, Den Sociale Højskole (DSH): *Mødet mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere – en kulegravning af kontanthjælpsområdet*. 2007. s.6

¹¹ Ibid. s.56

¹² Jan Høgelund m.fl. SFI 04:2010, Arbejdsrapport: Sygemeldte og førtidspensionister med handicap. s.8

Berthelsen refererer Lena Eskelinen og Søren Peter Olesen, 2010, for, at der eksisterer meget lidt kvalitativ viden om mødet mellem sagsbehandler og borger, mens borgeroplevelser med beskæftigelsesindsatser er direkte underbelyst.¹³ Endvidere fremhæver Berthelsen, at der findes en del socialforskning med afsæt i, hvad der foregår i relationen mellem klient og stat og/eller sagsbehandler særligt med henblik på ulige magtforhold (jf. ovenstående asymmetri). Derimod findes der i mindre grad materiale, der alene beskæftiger sig med klientperspektiver, dvs. hvor personer med en afhængighedsrelation til det offentlige giver udtryk for deres oplevelser. Særligt kontanthjælpsmodtagere finder Eskelinen og Olesen underrepræsenteret i forskningen, idet de vurderer, at *"Kontanthjælpsmodtagere sammen med frontlinjemedarbejdere besidder en særlig viden om beskæftigelsesindsatsens konkrete indhold og konsekvenser samt om de processer, mekanismer og relationer, hvorigennem indsatsen får virkninger."*¹⁴ Derved synes ledige veteraners perspektiver på mødet med jobcentre som et relevant bidrag til den eksisterende litteratur på området.

I forhold til ledige og sygemeldte borgers oplevelser af vanskeligheder med kommunale sagsbehandlere, så har Jytte Faureholm i *Den klientiserende livsstil* fra 1994 og *Fra livstidsklient til medborger* fra 1996 undersøgt mødet mellem de allersvageste familier og det offentlige system. Her finder Faureholm, at *"Klienten appellerer meget efter, at behandleren er personligt tilstede og viser, at vedkommende kan lide klienten. Det er derfor vanskeligt for klienten at udholde den distance, som sagsbehandleren ofte udstråler, idet denne får klienten til at føle sig tilintetgjort, som et nummer i rækken."*¹⁵ Endvidere citeres Faureholm for, at:

*"Mange klienter oplever, at sagsbehandlerne taler hen over hovedet på dem, og at deres myndige og aktive medvirken ikke har nogen plads i samspillet. Denne opfattelse bekræftes af sagsbehandlerne, der indrømmer, at de på forskellig vis forsøger at styre klienterne derhen, hvor de vil have dem"*¹⁶

Udfaldet af mødet mellem borger og sagsbehandler vil ifølge Faureholm være påvirket af: *"... kommunikationen mellem klient og sagsbehandler og af faktorer som sympati, erfaringsbaggrund, temperament, politisk opfattelse, klientens evne til at lancere sig selv, behandlerens selvopfattelse som hjælper og kontrollant osv"*¹⁷

Derved spiller sagsbehandlerens værdigrundlag ifølge Faureholm ind på selve handleplanen for den enkelte. Klientens menneskelige værdighed kommer under pres, og klienten kan føle sig truet, hvor det ifølge Faureholm er klientens opgave at optræde, således at han/hun formår at vise sin kvalificerede hjælpeløshed for at opnå belønning. Hvis det samme gør sig gældende i jobcenterregi, vil den ledige eller sygemeldte borger skulle agere på en bestemt måde for at

¹³ Bettina Berthelsen, igangværende Ph.d. om brugen af teknologi i det sociale arbejde i samspillet mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandleren i jobcentre. Kapitel: *Tidligere undersøgelser om samspillet i mødet mellem sagsbehandler og klient*. s.1.

¹⁴ Ibid. s.5. samt Eskelinen og Olesen 2010 s.7

¹⁵ Ibid. s.8

¹⁶ Faureholm, J.: *Fra livstidsklient til medborger*. Munksgaard/Rosinante. 1996. s 67

¹⁷ Ibid. s.71

tilpasse sig medarbejderens logik og dermed gøre sig fortjent til forsørgelse og et tilfredsstillende møde med jobcentret.

Eskelinen og Olesen har i 2010 udgivet rapporten *Beskæftigelsesindsatsen og dens virkninger set fra kontanthjælpsmodtagernes perspektiv*. Rapporten er på trods af sit fokus på kontanthjælpsmodtagernes perspektiv ikke umiddelbart anvendelig for denne undersøgelse, idet de diskuterer, hvordan begreberne "indsats" og "effekt" kan og skal forstås, og hvordan sammenhængen mellem indsats og effekt kan beskrives kvalitativt.¹⁸ Diskussionen er en forskningsmæssig diskussion og strækker sig vidt ud over hensigten med denne mindre undersøgelse. Vi forholder os ikke til, hvorvidt indsatsen i jobcentre virker, men alene til hvordan den opleves af de ledige og sygemeldte veteraner. Pointen i Eskelinen og Olesens rapport er dog alligevel relevant, idet de påpeger, at kvaliteten af relationerne i frontlinjen¹⁹ er temmelig afgørende for, hvorvidt aktørerne kan forme og give indsatserne indhold.²⁰ Det er således ikke selve indsatsen, der vurderes som væsentlig afgørende for effektiviteten, men derimod kvaliteten af mødet. Derfor er det relevant at se på, hvad der gør, at nogle ledige og sygemeldte veteraner oplever vanskeligheder i mødet.

Eskelinen og Olesen konkluderer endvidere, at beskæftigelsessystemet forekommer opsplittet. Det er ikke fintmasket og sensitivt og er ikke i tilstrækkelig grad i stand til at tage hensyn til kontanthjælpsmodtagernes problemer, ønsker og forudsætninger.²¹ Nogle borgere har på den baggrund en oplevelse af magtesløshed over for systemet, som kommer til at fremstå med begrænsende evne til aktivt at bidrage til løsning af problemer. I analysen af de kvalitative interviews vil vi se på, hvorvidt denne følelse af magtesløshed gør sig gældende for de ledige og sygemeldte veteraner.

Undersøgelser af lediges oplevelser af indsatsen

Derudover har vi snævret feltet ind og på tilsvarende vis gennemgået de brugerundersøgelser, der er foretaget af borgernes møde med jobcentre. Vi inddrager dem her, idet de sætter fokus på ledige borgeres oplevelser af mødet med jobcentre. Derved kan undersøgelserne være med til at indikere, om veteraners møde med jobcentre adskiller sig fra andre lediges møde med jobcentre. Dog er det kun få brugerundersøgelser, der går i dybden med spørgsmålet om de ledige borgere kan opleve vanskeligheder i mødet med jobcentre. I stedet ser de fleste af undersøgelserne på, om borgerne er tilfredse med indsatsen.

Ni af landets kommuner har gennemført undersøgelser af brugertilfredsheden af indsatsen på jobcentre. Fem kommuner har undersøgt brugertilfredsheden i jobcentret som en del af en generel brugerundersøgelse af kommunale services, og generelt bedømmes jobcentre overvejende negativt i disse undersøgelser, hvor langtidsledige bedømmer indsatsen særligt

18 Ibid. s.10

19 Det, der i denne undersøgelse beskrives som mødet.

20 Ibid. s.11

21 Ibid. s.12 samt Eskelinen og Olesen 2010 s.15

negativt.

De fire kommuner som har foretaget selvstændige undersøgelser af brugertilfredsheden på jobcentrene er Svendborg, Silkeborg, Tønder og Greve. Disse kommuners undersøgelser kan bedre sammenlignes med de ledige og sygemeldte veteraners oplevelser.

Svendborg Kommune har i 2012 offentliggjort en brugerundersøgelse blandt jobcentrets brugere.²² Denne undersøgelse går særligt i dybden med de lediges oplevelse af mødet med jobcentret og indeholder både kvantitative og kvalitative data i form af en spørgeskemaundersøgelse med 573 borgere og efterfølgende uddybende interviews med 24 borgere. Den overordnede konklusion er, at der hersker stor tilfredshed med samarbejdet og dialogen med jobcentret, idet 77 % udtrykker tilfredshed, hvilket gør sig gældende på tværs af målgrupper og temaer. Samlet er seks % utilfredse med jobcentrets indsats.

På tværs af målgrupperne er der mellem fire og otte %, der ikke oplever medarbejderne som venlige og imødekommende. Der er to forskellige forventninger til relationen mellem borger og jobcentermedarbejder. Den ene er den personlige relation, hvor medarbejderen udviser et personligt engagement, og den anden er den professionelle relation. For de svagere målgrupper betyder medarbejderens personlige engagement meget for at skabe en god relation. Her er personligt engagement defineret som engagement i borgernes situation udover, hvad der er påkrævet i lovgivningen. Det medfører en større grad af tillid, som medfører større tilfredshed fra borgernes side og en større åbenhed vedrørende problematikker og udfordringer, der står i vejen for en tilknytning til arbejdsmarkedet.

Der er størst utilfredshed at spore i forhold til medarbejdernes tilgængelighed. Mellem 18 og 36 % af borgerne angiver, at de er uenige i, at det er nemt at få kontakt med medarbejderne i jobcentret. Endvidere har sagsbehandlerskift betydning for borgernes tilfredshed. I de uddybende interviews giver borgerne udtryk for, at de ønsker at værne om deres privatliv, og det føles ubehageligt at skulle indvie fremmede mennesker i detaljer om deres personlige problematikker og udfordringer. Derudover lider den personlige relation til sagsbehandleren skade ved sagsbehandlerskift.

Hvor det ovenstående er gældende for alle målgrupperne, er der også målgruppespecifikke konklusioner. Kontanthjælpsmodtagere i matchkategori 2 og 3 samt sygedagpengemodtagere svarer mest negativt, når det kommer til medarbejdernes tilgængelighed, idet 25 - 28 % giver udtryk for, at det er vanskeligt at få kontakt til medarbejderne. Derudover oplever 26 % af sygedagpengemodtagerne en manglende afklaring af forløbet efter et møde. I de uddybende interviews er oplevelsen af tryghed meget afgørende for tilfredsheden.

22 Marselisborg Praksisvidencenter. 2012: Brugerundersøgelse i Jobcenter Svendborg

Silkeborg Kommune har tilsvarende offentliggjort en borgertilfredshedsundersøgelse i 2012 blandt sygedagpengemodtagere i kommunen.²³ I alt 346 borgere har besvaret spørgeskemaet, men undersøgelsen er ikke repræsentativ for sygedagpengemodtagere i kommunen, da det kun er nuværende sygedagpengemodtagere, der har modtaget ydelsen i mere end otte uger, der har deltaget.

Undersøgelsen fokuserer på tre temaer:

1. *Forventningsafstemning.* 38 % oplever, at samtalerne i jobcentret har gjort det tydeligt, hvad borgerne kan forvente af jobcentret, mens 45 % oplever, at samtalerne tydeliggør jobcentrets forventning til borgerne.
2. *Nærvær og respekt.* 56 % oplever, at der bliver lyttet til dem under samtalerne med jobcentermedarbejderne.
3. *Effekt.* Effekten er belyst via borgernes overblik over deres fremtidige forløb. 36 % oplever effekten i høj eller meget høj grad.

Tønder Kommune har ligeledes gennemført en tilfredshedsundersøgelse på sygedagpengområdet i 2012,²⁴ hvor 376 nuværende og tidligere sygedagpengemodtagere har besvaret et spørgeskema. 66 % er tilfredse med deres sygedagpengeforløb. Forholdet til sagsbehandleren er mere bestemmende for den enkeltes samlede tilfredshed end de aktiviteter, som er indgået i forløbet.

Greve Kommune gennemførte en tilfredshedsundersøgelse i 2011 blandt kontanthjælps- og sygedagpengemodtagere.²⁵ Undersøgelsen bygger på fokusgruppeinterviews med 15 borgere. Det lykkedes ikke kommunen at interviewe ledige fra matchgruppe 2 og 3 med mere end seks måneder og mindre end to års ledighed, da de ikke kunne finde borgere i denne gruppe, der kunne overskue at deltage. Generelt er borgerne tilfredse med deres oplevelser af jobcentret. Dog mener borgerne, at jobcentrets kommunikation til dem kunne forbedres.

Arbejdsmarkedsstyrelsen har tilsvarende fået gennemført en kvantitativ undersøgelse af analysebureauet Slotsholm,²⁶ hvor 5503 borgere har besvaret et spørgeskema. Antallet dækker over 2225 nuværende og tidligere dagpengemodtagere 1684 nuværende og tidligere kontant- og starthjælpsmodtagere og 1594 nuværende og tidligere sygedagpengemodtagere.

Der er i alt seks hovedkonklusioner af borgernes vurdering af beskæftigelsesindsatsen:

1. Der er flest borgere, der er positive over for jobcentrets indsats.

²³ Silkeborg Kommune. 2012: Evaluering af sygedagpengemodtageres oplevelse af ansøgningsprocessen

²⁴ Tønder Kommune. 2012: Brugerundersøgelse i Tønder Kommune

²⁵ Haaland Kommunikation. 2011. Tilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Greve for Lokalt Beskæftigelsesråd Greve

²⁶ Slotsholm. Analyse og kommunikation om velfærd. Udarbejdet for Arbejdsmarkedsstyrelsen. CABI, 2011: Beskæftigelsesindsatsen ifølge borgerne

2. Sygedagpengemodtagere giver på flere områder udtryk for større tilfredshed med indsatsen, end andre ydelsesmodtagere.
3. Der er ikke forskelle mellem den gruppe, som modtager ydelser, og den gruppe, som ikke længere modtager ydelser.
4. Et flertal mener ikke, at samtalerne er en hjælp til at komme i job eller uddannelse.
5. Et flertal oplever, at de aktive tilbud har en positiv effekt på enten det faglige eller det personlige plan.
6. Halvdelen af borgerne, der er kommet i arbejde, mener, at deres seneste aktive tilbud har betydning for, at de er kommet i arbejde, mens den anden halvdel ikke mener det.

Arbejdsmarkedsstyrelsens undersøgelse, der er den mest omfattende, konkluderer, at de fleste ledige er positive over for jobcentrenes indsats. Kommunernes egne brugertilfredshedsundersøgelser viser, at de fleste ledige både har positive og negative oplevelser med indsatsen. Det er særligt de langtidsledige og 'svage' ledige, der er utilfredse, mens Arbejdsmarkedsstyrelsen peger på, at sygedagpengemodtagere er de mest tilfredse.

Relationen mellem borger og jobcentermedarbejder har i brugerundersøgelserne en betydningsfuld faktor for tilfredsheden. Når der er utilfredshed, synes det særligt at være rettet mod kommunikationen til og med borgerne. Nogle borgere oplever fx, at medarbejderne ikke er venlige og imødekommende. Svendborg Kommune konkluderer i deres undersøgelse, at de svagere grupper vægter det personlige engagement, og når det mangler, er det en hindring for tilliden og borgerens åbenhed vedrørende de problematikker og udfordringer, der står i vejen for en tilknytning til arbejdsmarkedet. Derudover spores der utilfredshed med medarbejdernes tilgængelighed, samt utilfredshed med sagsbehandlerskift, der tilsvarende bliver en hindring for at opbygge et tillidsfuldt forhold til medarbejderen. Ligeledes fremstår tryghed som en betydningsfuld faktor for tilfredsheden.

Af Silkeborg Kommunes undersøgelse fremgår det, at jobcentret i højere grad formår at forklare borgerne om jobcentrets forventninger til dem, end hvad de kan forvente af jobcentret. Tilsvarende giver Svendborg Kommunes undersøgelse udtryk for, at cirka en fjerdedel af sygedagpengemodtagerne mangler afklaring på deres forløb efter en samtale. Endvidere er der også nogle, der oplever, at samtalerne ikke er en hjælp til at komme i job eller uddannelse.

Foruden kommunerne og Arbejdsmarkedsstyrelsens undersøgelser har **HK** lavet brugertilfredshedsundersøgelsen *Stemmer fra jobkøen*.²⁷ Undersøgelsens målgruppe er HK's medlemmer, der er blevet spurgt om deres tilfredshed med både A-kassen og jobcentrene. Mere konkret rummer undersøgelsen svar fra 1500 ledige og aktiverede på spørgsmålet: *"Har du kommentarer til, hvordan man bliver behandlet som ledig, eller hvordan det er at være i aktivering?"*

27 HK Danmark, 2010: Stemmer fra jobkøen

Resultatet er mange kritiske tilkendegivelser omkring de lediges møde med jobcentrene og A-kassen. Således er det kun 121 ud af de 1500 ledige som melder om positive oplevelser. Undersøgelsen deler de kritiske svar op i følgende områder:

- *Systemets kontrol og mistillid:* De ledige oplever, at de mødes med kontrol og mistro frem for tillid og hjælp. De ledige ønsker mere opbakning og støtte i at finde et job og oplever, at trusler og kontrol fjerner deres selvtillid og får dem til at føle sig som andenrangsmennesker.
- *Aktiveringstilbud:* Der er stor kritik af, at de aktiveringstilbud, der tilbydes, ofte er meningsløse og ikke bliver tilpasset den enkeltes situation.
- *Systemets stive regler:* Der er en oplevelse af, at de meget stive regler, som findes i jobcentrene, medfører, at man ikke bliver behandlet som individuelle personer men mere som et nummer i rækken.
- *Ønsket om en mere individuel tilgang:* De ledige oplever ikke at blive betragtet som mennesker, men mere som klienter.

De positive tilbagemeldinger rummer især tilkendegivelser om, at de ledige oplever, at de er blevet hjulpet med at finde rundt i reglerne, og at systemet også har hjulpet dem med at opnå de kvalifikationer, der skal til for at få et nyt job.

Ugebrevet A4 & Analyse Danmark har endvidere udgivet undersøgelsen *Ledige dumper jobcentre* i 2013,²⁸ om de lediges oplevelser med jobcentrenes indsats. Undersøgelsen rummer udsagn fra 590 ledige. De ledige bliver i undersøgelsen spurgt ind til den indsats, de tilbydes af jobcentrene. Af de samlede besvarelser fra de ledige vurderer 54,2 %, at den samlede kvalitet af jobcentrets indsats er enten dårlig eller meget dårlig. Derudover oplever 51,9 %, at indsatsen ikke er tillidsvækkende og 48,5 %, at indsatsen virker forvirrende. 37,8 % oplever ikke, at der bliver lyttet til dem, og 47,9 oplever ikke, at medarbejderne har sat sig ind i deres specifikke situation. Endelig vurderer 42,4 % af de adspurgte, at den aktivering, de er blevet tilbudt, ikke har været tilpasset deres specifikke behov. Der tegner sig således et forholdsvist stort antal kritiske ledige på de områder, de er blevet adspurgte om. Det er i den forbindelse vigtigt at fremhæve, at den anden halvdel af de opgivne tal ikke nødvendigvis er positive, i hvert spørgsmål er det også muligt at svare hverken/eller. Således kan det ses, at blot én ud af ti vurderer jobcentrets indsats som god eller meget god.

Undersøgelser af medarbejderens oplevelse af indsatsen

En anden del af litteraturen omhandler jobcentermedarbejdernes oplevelser af indsatsen og det relationelle møde. I undersøgelsesdelen har vi alene interviewet veteraner og fravalgt at interviewe jobcentermedarbejdere. Det har vi, idet det er ledige og sygemeldte veteraners behov og ønsker i forhold til arbejdsmarkedssystemet, der er fokus for det overordnede

²⁸ Analyse Danmark og Ugebrevet A4. 2013: *Ledige dumper jobcentre*

beskæftigelsesprojekt med henblik på at minimere de vanskeligheder, veteraner kan møde i relation til jobcentrene. Men medarbejdernes oplevelser er ikke irrelevante. Derfor har vi gennemgået den eksisterende litteratur om jobcentermedarbejderes perspektiver på indsatsen og mødet med borgerne for derved at kunne vægte genkendelige og atypiske forhold imellem jobcenterenes møde med hhv. veteraner og andre borgere.

Den nyeste og mest relevante litteratur om medarbejderperspektiver er en afrapportering fra et større forskningsprojekt i fire rapporter fra 2011 og 2012 om den faglige praksis og kvalificering til arbejdet med ikke-arbejdsmarkedsparede ledige i jobcentrene gennemført af en række forskere på CARMA ved Aalborg Universitet.²⁹ CARMA's projekt har udvalgt fire jobcentre for særskilt analyse som vurderes idealtypiske for landets jobcentre. Her er der gennemført både kvalitative interviews med medarbejdere, der arbejder med kontanthjælps- eller sygedagpengemodtagere samt observationsstudier. Tilsvarende er der gennemført en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse. I spørgeskemaundersøgelsen er der dog ikke fokus på mødet mellem borger, medarbejder og indsats, men derimod bemanningen af jobcentrene samt, hvilke medarbejdere der varetager hvilke opgaver, hvorfor undersøgelsen har begrænset relevans for nærværende undersøgelse.

Af CARMA's rapporter fremgår, at der på tværs af medarbejdere i jobcentrene er en opfattelse af, at den statslige styring er for omfattende, at råderum og metodefrihed er for begrænset, ligesom der også er en, dog knap så stærk, opfattelse af, at manglende efter- og videreudvikling samt manglen på metodeudvikling er barrierer i sagsbehandlingen.³⁰ Samtidig tegner der sig et billede af, at de medarbejdere, der arbejder mest med udsatte grupper, også er de medarbejdere, der oplever deres råderum og metodefrihed mest begrænset og underlagt en stærk statslig styring.³¹ Medarbejderne oplever generelt at have forholdsvist begrænset beslutningskompetence, ligesom de oplever, at deres arbejde i høj grad styres ovenfra.

På trods af at de institutionelle rammer i store træk er ens i jobcentrene, så tænkes der strategisk og handles forskelligt i de forskellige jobcentre.³² Ligesom den enkelte medarbejder også har forskellig forståelse og tilgang til indsatsen.³³ Overordnet er jobcentrene organiseret med henblik på at overholde lovgivning og de dertilhørende rettighedskrav og for at sikre statslig refusion. Men der er nuancer og forskelle på, hvor styrende rettigheds- og refusionstænkningen er for indsatsen, og i hvor høj grad medarbejderne har accepteret tænkningen. Der er således ikke tale om en enstemmig kritik hos medarbejderne. Tværtimod konkluderer forskerne bag forskningsprojektet, at medarbejderne hverken har en fælles opgaveforståelse, metode og tilgang, fælles forståelse af målet med indsatsen eller en fælles

²⁹ Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., Olesen, S. P., CARMA, 2012.

³⁰ Jørgensen, H. mfl.: Rapport 3: Praksis og kvalifikationer set fra fronten i jobcentrene, CARMA 2011. s.160

³¹ Ibid.

³² Jørgensen, H. mfl.: Rapport 2: Praksis, krav og kvalifikationer, CARMA 2011. s.165

³³ Coop Henriksen, A.: Veje til beskæftigelse, SFI 10:04. s.20ff.

praksis på området.³⁴ Men der er en række fællestræk ved den kritik medarbejderne kan have, som særligt gør sig gældende i forhold til svage grupper.

På tværs af jobcentrene oplever medarbejderne, at lovgivningen begrænser deres muligheder for at tilrettelægge det mest hensigtsmæssige individuelle forløb, bl.a. begrundet i de lovmæssige krav til, hvornår der skal afholdes samtaler, og hvad der skal tales om.³⁵ Generelt oplever medarbejderne et stadig større krav om kontrol af borgerne og dokumentation af indsatsen. En medarbejder udtaler:

"Det er blevet tiltagende mere og mere, der bliver større og større krav om dokumentation og kontrol. Jeg synes nogle gange, vi glemmer, at det faktisk er mennesker, vi har med at gøre, der er ramt af en sygdom. (Sagsbehandler, sygedagpenge, Jobcenter Type II)"³⁶

De administrative opgaver kan fylde op til 75-80 % af sagsbehandlerens tid.³⁷ Dette på trods af at de fleste medarbejdere anser borgerkontakten som det centrale i jobcentrets opgave. Nogle af medarbejderne giver udtryk for, at dette kan virke hæmmende for en indsats, der tager udgangspunkt i borgeren.

"Jeg synes, jeg jævnligt må prioritere i opgaverne, og efter der nu er kommet så meget administration, hvor der er meget man gør for lovens skyld og ikke for sagsbehandlingens skyld, så sker det altså, at nogle sager trækker ud, for at kunne nå de rettidige opfølgninger. Jamen så må noget andet vente, eksempelvis en ajourføring af profil i forhold til, at vedkommende kan afklares til et fleksjob, så sker det altså, at en sag venter i måske en måned yderligere, fordi der er noget andet, der laves, fordi lovgivningen kræver det. (Sagsbehandler, sygedagpenge Jobcenter Type II)"³⁸

En anden medarbejder fra samme jobcenter giver udtryk for, at en stram fortolkning af loven kan betyde en tilgang, hvor borgeren mødes med mistro og mistanke:

"... loven er jo, som den er, men så bestemmer man jo inden for kommunen ..., hvordan vi vil udmønte det her, og der synes jeg, at vi er meget stramme her i jobcentret. Det er min oplevelse. Vi presser meget, og vi møder også nogle gange borgeren som om, at det er noget, de selv har valgt nu, altså at blive ramt af den her sygdom, og vi møder dem meget med mistro og mistanke, og det synes jeg ikke er i orden. (Sagsbehandler, sygedagpenge, Jobcenter Type II)"³⁹

34 Jørgensen, H. mfl.: Rapport 3: Praksis og kvalifikationer set fra fronten i jobcentrene, CARMA 2011. s.161

35 Jørgensen, H. mfl.: Rapport 2: Praksis, krav og kvalifikationer, CARMA 2011. s.47 og s.35

36 Ibid. s.47

37 Ibid. s.151

38 Ibid. s.53

39 Ibid. s.48

På tværs af de fire jobcentertyper er der fra medarbejderne opbakning til det beskæftigelsesrettede fokus⁴⁰, der kommer til udtryk i det lovmæssige mål for indsatsen i jobcentrene. Men der er også medarbejdere, der oplever en diskrepans mellem den officielle holdning i jobcentret, og hvad der faktisk er muligt for fx borgere med svære psykiske problemstillinger, der har været uden for arbejdsmarkedet i en årrække og/eller har omfangsrige og komplekse problemstillinger.⁴¹ For disse borgere vægtes på tværs af jobcentrene evnen til at møde den enkelte borger og være imødekommende, empatisk, intuitiv samt bruge sin erfaring i forhold til valg af sprog, indledning på samtalen, måden at stille krav og give tilbud osv.⁴² Flere medarbejdere giver udtryk for, at forudsætningen for at skabe en vellykket indsats er, at medarbejderne besidder empati, intuition og situationsfornemmelse. Ligesom det er en forudsætning, at medarbejderen kan motivere og skabe tillid til borgeren.⁴³ Medarbejderne i særligt det ene jobcenter peger på et behov for efteruddannelse i forhold til psykiske sygdomme og problemstillinger.⁴⁴

Flere af de interviewede medarbejdere taler om, at der ideelt set er behov for individuelt tilrettelagte indsatser, der er afpasset og tilpasset borgeren og tilrettelagt i samarbejde med borgeren, hvilket ligger i tråd med det lovmæssige mål om, at aktiveringen skal tage udgangspunkt i den lediges ønsker og behov.⁴⁵ Samtidig giver medarbejderne udtryk for, at der reelt i mange tilfælde er tale om standardiserede produkter, der bliver tildelt borgerne, uden at der er taget større hensyn til behov og faglige vurderinger.⁴⁶

"Altså jeg synes jo mange gange, vi er bundet på hænder og fødder i forhold til, hvad vi må. Altså der er rigtig mange gange, hvor man kan ønske sig, at man måtte noget – altså lave nogle andre forløb, end vi kan, fordi folk bare ikke lige præcis passer ind i de tilbud, vi har. Det, synes jeg egentlig, er den største udfordring. Det er simpelthen at få passet folk ned i de kasser, vi kan tilbyde, for at få stablet nogle fornuftige forløb på banen. (Sagsbehandler, kontanthjælp, Jobcenter Type II)"⁴⁷

Ifølge de mere kritiske jobcentermedarbejdere bør der løsnes op i forhold til aktiveringsreglerne for de ikke-arbejdsmarkedsparede ledige og sygemeldte.⁴⁸ Der bør være mere fleksible regler, og det skal i højere grad være muligt at gøre tilbuddene mere individuelt orienteret og målrettede. Ligeledes bør der opstilles andre og mere nuancerede succeskriterier, end beskæftigelse og selvforsørgelse, for aktiveringsindsatsen over for denne målgruppe, her nævnes fx psykologhjælp og andre behandlingstilbud.

40 Jf. s.3 om jobcentrenes formål.

41 Ibid. s.29f

42 Ibid. s.32f

43 Ibid. s.63

44 Ibid. s.37

45 Jf. s.3

46 Ibid. s.64

47 Ibid. s.165f

48 Ibid. s.165

Forskerholdet bag CARMA's undersøgelse slutter af med at konkludere, at det, som medarbejderne fremhæver og betegner som problematisk i forhold til en succesfuld indsats, ikke primært vedrører deres egne kompetencer eller kompetenceudvikling, men i stedet findes dels i den administrative byrde, de er pålagt, dels i de begrænsninger i forhold til økonomiske dispositioner, som er lagt ned over sagsbehandlerne, og dels i at aktiveringstilbuddene, som de kan tilbyde borgeren, ikke altid har den rette kvalitet eller er tilpasset den enkelte borger.⁴⁹ *"Der foretages altså via aktiveringspolitikens udvikling med faste krav til at gøre noget bestemt, med faste kontaktføløb og med trusler om brug af sanktioner ved afvigelse fra jobplanen en statslig – og nu kommunaliseret – kontrol af den enkelte løsrevet fra en konkret årsagsudredning. Det besværliggør et egentligt socialfagligt eller beskæftigelsesfagligt stykke arbejde for frontmedarbejderne. Ydermere er et helhedsorienteret sådant umuliggjort, idet økonomien er rensset ud af den faglige opgavevifte."*⁵⁰

Veteraners oplevelser af mødet med jobcentrene

I interviewene er de ledige og sygemeldte veteraner blevet spurgt ind til deres oplevelser af mødet med jobcentrene. Selve udformningen af beskæftigelsesindsatsen har en væsentlig betydning for de interviewede veteraners oplevelse af mødet med jobcentret. Indsatsen opleves overordnet ufleksibel, meget regelstyret, uden megen plads til at imødekomme individuelle behov. Tilsvarende oplever de fleste af veteranerne en begrænset interesse i den enkelte person og i det hele taget en mangel på helhedsorientering. Kritikken er genkendelig fra andre ledige og lige såvel fra medarbejdere i jobcentre, der særligt oplever den stramme styring begrænsende for indsatsen over for svagere grupper.⁵¹

Jobcentermedarbejdernes forvaltning af indsatsen opleves at have en væsentlig betydning for den samlede indsats forstået på den måde, at de interviewede fortæller, at den enkelte medarbejders tilgang, i form af fx en imødekommende, mistroisk eller nedladende tilgang, har afgørende betydning for muligheden for at opbygge tillid og derved skabe et konstruktivt samarbejde. Samtidig opleves medarbejderens handlerum begrænset, og veteranerne giver generelt udtryk for, at de oplever en manglende menneskelighed i indsatsen.

Nogle af veteranerne har også positive oplevelser med jobcentrene. Disse oplevelser er knyttet op på det konkrete møde med den enkelte medarbejder, hvor veteranerne fortæller, at de føler sig imødekommet og forstået, og at der bliver taget højde for deres veteranbaggrund. Det er kendetegnende for de positive oplevelser, at de er knyttet op på et positivt møde med den enkelte sagsbehandler, mens der samtidig er kritik af de strukturelle rammer for indsatsen, der opleves meget hæmmende for en progressiv indsats.

Veteranernes oplevelser ligger derved i tråd med både andre lediges og jobcentermedarbejders betragtninger af indsatsen i jobcentrene.

49 Ibid. s.119f

50 Jørgensen, H. mfl.: Rapport 1: Jobcentre og klemte kvalifikationer, CARMA 2011. s.26

51 Jf. s.4ff

Betragtes som sag i højere grad end som menneske

De interviewede veteraners primære anke over for beskæftigelsesindsatsen er rettet mod en oplevelse af, at de regler og krav, jobcentret arbejder ud fra fx i forhold til placering i matchgrupper, dokumentationskrav i form af skemaer, der skal udfyldes til møderne, ligesom fokus på krav om fremmøde og aktivering af den ledige strider, imod deres opfattelse af, hvad der er væsentligt ved deres problemstillinger og situation. De oplever i højere grad at skulle tilpasse sig et system, end at systemet og dermed indsatsen tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte. Ud fra disse oplevelser synes jobcentrenes beskæftigelsessigte at dominere over medinddragelsessigtet, hvilket bekræftes af CARMA-undersøgelsen.

Oplevelsen stemmer overens med den asymmetri, som Olesen beskriver i *Mødet mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere – en kulegravning af kontanthjælpsområdet*,⁵² og det paradoks, som Järvinen og Mik-Meyer fremhæver, er en konsekvens af denne asymmetri i antologien *"At skabe en klient"*.⁵³ De interviewede veteraners oplevelser kan således tolkes som et udtryk for det paradoks, som findes i jobcentrenes tilgang til de interviewede veteraner. Et paradoks der kommer til udtryk ved, at jobcentrene på den ene side har til hensigt at støtte og hjælpe borgerne, mens de interviewede veteraner på den anden side oplever, at de bliver kategoriseret og kontrolleret. Derved synes de interviewede veteraners oplevelse i denne sammenhæng ikke at adskille sig fra andre borgers møde med offentlige støtteforanstaltninger. For de pågældende veteraner oplever de fleste i langt højere grad, at jobcentrene kategoriserer og kontrollerer, end de oplever støtte og hjælp fra jobcentrene.

De interviewede veteraner, der har været til flere møder i jobcentret, fortæller, at det centrale ved møderne bliver dels selve udfyldelsen af skemaer under de lovpligtige samtaler hver tredje måned, dels at få placeret dem i de rigtige kasser, hvor der med kasser henvises til placeringen i matchgrupper.

"Ja, altså, det er virkelig et kassesystem, man er i, og det er også et spørgsmål om... altså jeg ved ikke, hvordan man skal få sagsbehandlere eller jobcentre i det hele taget til at forstå, at vi kan altså godt have nogle psykiske belastninger, som vi går og putter lidt med eller på anden måde have nogle problemer, altså i stedet for at vi alle sammen bare er en grå kasse, man flytter lidt på. Der er faktisk noget indeni..."

Udtalelsen ligger i tråd med den medarbejder fra CARMA-undersøgelsen, der problematiserer, at man i indsatsen nogle gange glemmer, at det er mennesker, de har med at gøre.⁵⁴

Den samme veteran uddyber senere:

"Ja, vi falder jo helt udenfor, det er jo igen det der med, at jeg føler lidt, at vi er ligesom sådan nogle træklodser, der skal puttes ned i sådan en kasse der, hvor alle brikker de

52 Jf. s.4

53 Jf. s.4

54 Jf. s.11

passer undtagen lige os, jamen så banker vi dem bare ned på plads, fordi vi skal nok få dem til at give op på et eller andet tidspunkt alligevel.”

De interviewede veteraner oplever, at udfyldelsen af skemaerne står i vejen for en reel interesse i dem som personer og et tab af et helhedssyn og fremdrift i forløbet. De oplever, at der ikke er plads til individuelle hensyn, idet medarbejderne ikke tænker ud over spørgsmålene i skemaerne og ikke bidrager til, hvordan den ledige hjælpes bedst muligt. En veteran udtrykker det således:

”Man får ikke noget med hjem fra jobcentret. Det gør man ikke. De holder de obligatoriske møder, som loven siger, at de skal. Det er en eller anden remse de lirer af, og så kan man godt gå igen. Det er mest ’tast selv’, find dig selv et job på job-portalen og husk at gå ind en gang om ugen, for hvis du ikke gør det, så tager vi dine penge. Det er ligesom, man får de der trusler en gang imellem.”

Eskelinen og Olesen peger i deres undersøgelse af indsatsen netop på, at beskæftigelsessystemet forekommer opsplittet, og at det ikke i tilstrækkelig grad er i stand til at tage hensyn til kontanthjælpsmodtagernes problemer, ønsker og forudsætninger.⁵⁵ Konsekvenserne ved denne tilgang er, at flere af de interviewede veteraner ikke føler sig imødekommet og forstået i forhold til deres problemstillinger og situation ud over deres ledighed. Ligesom de oplever et manglende eller meget lille fokus på at hjælpe dem videre og udvikle deres kompetencer. De interviewede veteraner oplever, at medarbejderne betragter dem mere som ”sager” end som individuelle mennesker. Tilsvarende udtrykker andre ledige samme kritik i HK´s undersøgelse af lediges oplevelser. En væsentlig årsag til den manglende interesse for den enkelte ledige begrundes flere af veteranerne bl.a. med, at medarbejderne på jobcentrene har travlt og derfor ikke har mulighed for at foretage sig yderligere ud over de lovpligtige krav. Tilsvarende fortæller medarbejdere i CARMA-undersøgelsen, hvordan den administrative del af arbejdet fylder så meget, at det går ud over borgerkontakten og muligheden for en helhedsorienteret indsats.⁵⁶

En veteran, der har været tilknyttet fem kommuner under sin ledighed, fortæller fx:

”Det er lige meget hvilken kommune, det har været i. Jeg oplever, at møderne skal overstås hurtigt. Der er ikke tid til at gå i dybden med hverken hvem, hvad eller hvordan. Det skal bare... Det minder om en eller anden form for fabrik.”

Veteranerne fortæller, at de pga. de tidspressede møder har svært ved at nå at opbygge et tillidsfuldt forhold til medarbejderne.

”Nu vil jeg sige, at jeg selv lider af PTSD ramt og angst, så jeg har måske lidt svært ved at komme i gang overfor de her beskæftigelsesmennesker ovre på jobcentret. Altså, man har lidt den her opfattelse ”Du har 20 minutter, sig hvad du vil og farvel” og det er

55 Jf. s.5

56 Jf. s.11f.

mange gange først efter 20 minutter, at man er ved at komme frem til sagens kerne, så kan man gå og vente 3 måneder igen.”

De veteraner, der har øvrige problematikker i deres liv ud over ledighed, fortæller, at der i jobcentret sjældent er et helhedsfokus på de samlede problematikker og derved ikke er fokus på sammenhængende løsninger. Det stemmer overens med konklusionen i CARMA-undersøgelsen. Derimod oplever de interviewede veteraner, at deres problemstillinger bliver opdelt i forskellige segmenter, og at jobcentermedarbejderen alene har fokus på de problematikker, der vedrører beskæftigelse. For nogle gør det sig gældende i den indledende kontakt, indtil veteranen fx er placeret i et forløb for matchgruppe 2 eller 3, ligesom det for andres vedkommende gør sig gældende under hele kontakten. Det synes at afhænge af den enkelte kommunes tilrettelæggelse af indsats og forvaltninger, ligesom det kan have betydning, hvorvidt der er kommet en afklaring på, hvilken indsats den enkelte skal tilbydes.

Denne segmentopdeling kan opleves problematisk, idet mange af de interviewede veteraner har problemstillinger fx i forhold til økonomi, psykiske vanskeligheder og bolig, som har betydning for deres muligheder for at leve op til de krav, der stilles på jobcentrene.

Gentagelse af egen historie

En af konsekvenserne ved denne opdeling er, at flere af de interviewede veteraner har oplevet at være i kontakt med adskillige sagsbehandlere i kommunen fx i forhold til boligspørgsmål eller ydelser. De fortæller, at de derfor har skulle fortælle deres historie på ny for hver ny sagsbehandler. Derudover har de også været i kontakt med øvrige fagpersoner som fx egen læge, medarbejdere i psykiatrien samt psykolog, socialrådgiver og beskæftigelseskonsulent ved Veterancentret. En del af de interviewede veteraner har oplevet at være i kontakt med flere sagsbehandlere i jobcentret, fx fordi medarbejdere holder fri, er blevet udskiftet eller fordi den pågældende veteran er blevet visiteret til en matchgruppe med tilhørende personale.

For de interviewede veteraner, der har psykiske vanskeligheder som PTSD, angst, depression og/eller ADHD, opleves det som en stressfaktor at skulle genfortælle sine psykiske vanskeligheder og baggrunden for den psykiske tilstand. De kan opleve, at de har opbygget et tillidsforhold til den tidligere sagsbehandler og derfor skal starte forfra. En veteran fortæller, at det bliver sværere for hver gang at opbygge et tillidsforhold:

”Man fortæller mindre og mindre for hver gang, for man gider ikke at skulle igennem det der en gang til. Det er 17. gang, jeg har fortalt det. Nu gider jeg ikke mere.”

Og en veteran i samme interview bakker op:

”Og hver gang er det en følelsesmæssig rutchetur, når man skal begynde forfra.”

Nogle af veteranerne har oplevet, at de skal genfortælle deres historie til den samme medarbejder, fordi medarbejderne ikke har forberedt sig til mødet. Det at skulle genfortælle sin

situation kan forstærke oplevelsen af, at kommunen arbejder ud fra en kassetænkning, hvor de forskellige parter ikke taler sammen.

Brugerundersøgelsen fra Svendborg Kommune bekræfter, at andre borgere i jobcentrene oplever, at sagsbehandlerskiftet har betydning for, om borgerne er tilfredse med deres kontakt med jobcentret.⁵⁷ Her oplever borgerne også, at det føles ubehageligt gentagne gange at skulle fortælle fremmede mennesker i detaljer om deres personlige problematikker og udfordringer. På tilsvarende vis har Analyse Danmark i 2012 gennemført en kortlægning af svage borgeres kontaktpersoner. Her fremgår det, at psykisk syge, flygtninge, sygemeldte ledige, kriminelle og andre svage borgere kan have op mod 20 forskellige kontaktpersoner på samme tid.⁵⁸ På baggrund af kortlægningen er skrevet en artikel, hvori det konkluderes, at hjælpen fra det offentlige ofte er ukoordineret, og at de enkelte spænder ben for hinanden.⁵⁹

Jobcentermedarbejdernes tilgang til veteranerne

Flere af de interviewede veteraner oplever, at de bliver mødt med en upersonlig tilgang på jobcentrene og savner en interesse for deres kompetencer og samlede situation. Som en udtrykker det:

"I alle kommuner er der blevet udfyldt de her rapporter. Man skal udfylde en hver tredje måned. Og de er lavet med en arrogance og ligegyldighed igen for at fylde noget på en linje, og så er man blevet losset videre i systemet. Man føler sig vitterligt som en kylling på en slagterifabrik."

Denne opfattelse genkendes hos Faureholm,⁶⁰ som fremhæver, at klienter ønsker, at medarbejderen er personligt til stede, ligesom det er svært for dem, når medarbejderne udviser distance. Netop denne distance får klienten til at føle sig som et nummer i rækken. Brugerundersøgelsen fra Svendborg Kommune viser tilsvarende, at det for de svagere målgrupper betyder meget, at medarbejderne har et personligt engagement for at skabe en god relation, hvilket bekræftes i undersøgelsen fra HK. Derved bliver de interviewede veteraners oplevelser underbygget af andre borgeres oplevelser.

Mistro over for psykiske vanskeligheder

Ud over den manglende personlige tilgang fortæller flere af de interviewede veteraner om, at de er blevet mødt af mistro hos nogle af jobcentermedarbejderne i forhold til deres psykiske problemstillinger.

Flere veteraner har oplevet, at medarbejderne giver udtryk for, at de bruger deres PTSD-diagnose som en mulighed for at undslippe de krav, der er knyttet til ledigheden, eller som en veteran udtrykker det:

57 Jf. s.7

58 Analyse Danmark og Ugebrevet A4. 2012: Lediges erfaringer med jobcentrene

59 Analyse Danmark og Ugebrevet A4. 2012: Svage borgere drukner i et hav af omsorg

60 Jf. s.6

"Jeg har fået at vide i jobcentret, at det der med PTSD, det er bare noget, soldater har fundet på, fordi vi er for dovne til at lave noget."

Nogle af de interviewede veteraner oplever på den måde, at det bliver negligeret, at de har det dårligt. Det bevirker, at de ikke føler sig imødekommet og forstået og i stedet oplever at føle sig til besvær.

"På det menneskelige plan, så tror jeg de bedre kan forholde sig til en, som har slået en tommelfinger, været på druk eller stoffer. Det er de vant til, det har de lært... Men når de sidder over for sådan en som mig, så misfortolker de alt, og de vil slet ikke tage stilling til det, der står, fordi jeg bare er en plattenslager."

Mistroen er ikke altid udtalt, men kan også komme til udtryk i den tilgang, de interviewede veteraner har oplevet hos medarbejderne.

"De første to, jeg talte med i telefon, der får jeg en klar fornemmelse af, at man måske har sådan en holdning eller indstilling; altså ja, ja, tag dig nu sammen. Du har været udsat for nogle ting, det er der også mange andre, der har. Du får ikke særbehandling, fordi et eller andet. Det var ligesom om, at de var skide ligeglade. Det handlede bare om at tage sig sammen og komme ud af deres system."

Fire af de interviewede veteraner har oplevet at have det så dårligt, at de har overvejet selvmord. I den forbindelse har de alle oplevet, at jobcentret ikke kunne håndtere deres situation, men i stedet at blive afvist eller truet med sanktionering af deres forsørgelsesgrundlag, hvis de ikke opfyldte kravene om fx fremmøde. En veteran fortæller:

"Da jeg kontaktede jobcentret ... De har så travlt i jobcentret med at putte folk i kasser, specielt i xx Kommune, og sanktionere, som det så pænt hedder. Da jeg snakkede med dem, der afviste de mig. Selv om jeg konkret fortalte, at jeg var dybt deprimeret og havde lyst til at hoppe i vandet og græd i telefonen. Den eneste besked jeg fik fra jobcentret var, at så skulle jeg have en lægeerklæring. Altså, det er sådan... de har ikke nogle... i hvert fald har de ikke nogen intention om at sende én til det rigtige system. Det var bare et spørgsmål om ansvarsforflygtigelse."

En medarbejder fra CARMA's undersøgelse fortæller tilsvarende om, at en stram fortolkning af loven kan bevirke, at borgeren mødes med mistro og mistanke.⁶¹

Nærværende eksempler viser den asymmetriske relation mellem ledig og medarbejder, hvor medarbejderne positionerer deres magt ved at afvise de ledige. I undersøgelsen af lediges oplevelser fra HK er der et stort antal ledige, som giver udtryk for, at de har oplevet, at en medarbejder fra jobcentret har givet dem en uværdig behandling – enten i formuleringer eller i den generelle attitude over for dem.

⁶¹ Jf. s.12

Meningsløs aktivering

De interviewede veteraner oplever også, at de bliver mødt med en upersonlig og meningsløs tilgang, når de deltager i jobcentrenes aktivering. Veteranerne bliver sendt i forskellige former for aktivering. Nogle oplever ikke, at den er en del af en samlet plan, som kan hjælpe veteranen videre mod et arbejde. De oplever derimod, at aktiveringen mere har til hensigt at leve op til nogle lovmæssige. De interviewede veteraner oplever sjældent et overordnet mål med deres aktivering, eller at der tages hensyn til, hvad det er for kompetencer, interesser og ressourcer, den enkelte har. En veteran fortæller om sin deltagelse i aktivering:

"Det er en ren morsomhed at kalde det aktivering. For der er ingen substans i det. Tværtimod, jeg vil vove den påstand, at de ting der, de nedbryder folk. Altså at sidde passivt foran computeren i 4 timer om dagen 4-5 gange om ugen... Der er ikke noget substans på kurset. Og der er heller ikke nogen interesse i det fra kommunens side, eller de medarbejdere, der er tilstede."

Der er flere af de interviewede veteraner, der oplever meningsløsheden og det manglende indhold som nedbrydende for dem, fordi de på den måde oplever, at deres kompetencer og personlighed mister betydning og værdi. Den kritiske oplevelse af aktiveringen går på, at valget af aktivering er sket ud fra kommunens adgang til tilbud og ikke ud fra et fokus på, hvad der vil hjælpe den enkelte videre.

De interviewede veteraners oplevelser svarer derved til den oplevelse af magtesløshed over for systemet, som Eskelinen og Olesen beretter om, at nogle borgere kan opleve på baggrund af, at systemet ikke er sensitivt og i tilstrækkelig grad tager hensyn til borgernes problemer, ønsker og forudsætninger.⁶² Eskelinen og Olesen fremhæver, at systemet kommer til at fremstå med begrænsende evne til aktivt at bidrage til løsning af problemer. De interviewede veteraner oplever netop, at aktiveringen ikke bidrager ved hverken at kvalificere dem i forhold til at opnå beskæftigelse eller alternativt til en større afklaring af beskæftigelsesmuligheder.

Det særlige ved at være veteran i mødet

De fleste af de interviewede veteraner giver udtryk for, at de som veteraner har en særlig baggrund og dermed nogle særlige behov, kompetencer og forventninger, som der bør tages højde for i mødet med jobcentret. Både i forhold til de oplevelser, de har haft som udsendte soldater og i den kultur de har med sig fra Forsvaret.

Nogle af veteranerne mener fx, at de har en anderledes tilgang til deres psykiske sygdom, og at de håndterer den anderledes, end andre borgere.

"Jeg tror, det der er forskellen er den kultur, der ligger i det... Hvis min mor var psykisk syg og gik til lægen, ville hun ikke have problemer med at tale om det. Hvis man

⁶² Jf. s.6

kommer fra et regiment og er vant til at tage vare på sig selv og hinanden, og måske oven i købet er stolt anlagt, så vil man ikke over for fremmede mennesker vælte det hele ud. Man klarer det selv, og tænker det går over. Det kan løbes væk, som man plejer at sige.”

Denne veteran tænker derved, at hans forhold til sin sygdom får indflydelse på, hvordan han møder jobcentermedarbejderen.

Nogle af de interviewede veteraner udpeger også forhold i mødet med medarbejderne, hvor det efter deres vurdering har betydning, at de er veteraner og har en baggrund inden for Forsvaret. En af veteranerne taler om det personlige ansvar, som har betydning for, hvordan han ønsker et samspil:

”Jeg tror ikke – men det er kun en idé, jeg har – jeg tror ikke, at størstedelen af veteranerne vil have, at man bliver pylret om, set på, sådan, at det er ’åh så synd’. Sådan har jeg det selv. Jeg har jo selv valgt at være i Forsvaret, og jeg har det sådan, at når man har sagt A, så siger man også B.”

En anden veteran udtaler:

”Det ville være godt, hvis medarbejderne vidste på forhånd, at nu skal du have et møde med en veteran. Det er ikke fordi, at man skal behandles anderledes. Det er ikke bare en, der går derhjemme og piller næse, som ikke gider at arbejde eller ikke kan få arbejde og er ved at ryge ud af systemet. Men det er en, der har været udsat for de og de ting, og det har haft nogle konsekvenser for hans eller hendes liv – familie og alle de her ting. Og hvad har den her person, og hvad er baggrunden?”

De interviewede veteraner definerer hver især forskellige karakteristika, som de oplever gør sig gældende for dem som gruppe. For nogle er det en stolthed, de har med sig fra Forsvaret. For andre en arbejdsidentitet, der har betydning for, hvordan de tænker arbejde og for andre igen et udbredt ønske om at vende tilbage til livet.

De interviewede veteraner har alle det udgangspunkt, at de har fungeret godt i Forsvaret og varetaget nogle vigtige funktioner. Med dette udgangspunkt har de fleste også et ønske og en vilje om at kunne vende tilbage til arbejdslivet. Det har en betydning for dem, at de har oplevet at være så velfungerende i deres arbejdsliv i forhold til, at de kan bruge deres erfaring til at arbejde sig tilbage til dette stadie i deres liv. En af veteranerne udtrykker det således:

”Den her gruppe, de vil jo gerne. De vil jo gerne tilbage til livet, der er ikke noget, de hellere vil. Vi har bare svært ved det, og det tager længere tid end andre. Men derfor skal du ikke være dårligere stillet. Du skal bare have de rigtige muligheder. Jeg tror ikke på, at der nogle veteraner, der går og tænker i kassetænkning; at hvis nu vi trækker den, så kan jeg gå her og fise den af. Det tror jeg fandeme ikke, der er mange, der vil, når det kommer til stykket.”

Der er flere af de interviewede, der definerer veteranerne som en gruppe med en stærk og handlekraftig arbejdsidentitet og som er i stand til at overføre denne arbejdsidentitet på deres nuværende situation. Med baggrund i dette perspektiv oplever de, at deres baggrund har betydning for deres forventninger og mødet med jobcentret.

Det, at flere af de interviewede veteraner oplever sig selv som en særlig gruppe, medfører, at de oplever, at de ikke passer ind i det eksisterende system. Og at der fra jobcentrenes side gøres et forsøg på at få dem til at passe ind i rammerne. Det har nogle af veteranerne oplevet som et stort pres fra jobcentrene, i forhold til at få dem passet ind i den beskæftigelsesplan, der er lagt for dem, og de regler, der findes på området. De interviewede veteraner oplever både at blive presset af krav, som skal sikre, at de lever op til lovgivningen, og at de bliver tjekket i forhold til, om de lever op til kravene. Det handler først og fremmest om det pres, de oplever, at systemet opstiller for dem, og i mindre grad om medarbejdernes forvaltning af systemet.

Hvorvidt denne handlingsorienterede arbejdsidentitet og det personlige ansvar, som de pågældende veteraner oplever, gør sig særligt gældende for veteraner, kan vi ikke på det foreliggende grundlag konkludere på. Men det vil være værd at følge op på i selve beskæftigelsesprojektet, hvor der fortløbende vil blive indsamlet erfaringer fra de veteraner, der under projektet bliver tilknyttet en af projektets beskæftigelseskonsulenter.

Umiddelbart forekommer det tankevækkende, at de interviewede veteranerne oplever, at deres handlingsorienterede tilgang og personlige ansvar ikke kan passes ind i jobcentrets rammer, idet jobcenterindsatsen netop tager afsæt i, at den ledige selv skal tage ansvar for sit liv og skal være aktiv i forhold til at finde alternative forsørgelsesmuligheder.⁶³ I interviewene fortæller veteranerne generelt om en vilje til fremdrift, men de forstår ikke jobcentrenes fremgangsmåde, hvilket synes at hænge sammen med den forskel, de oplever på tilgangen i Forsvaret, og den tilgang de møder i jobcentret og på sin vis i det civile generelt.

Overgang fra forsvar til civil

Overgangen fra livet som soldat til et liv i det civile fremgår som en betydningsfuld faktor hos alle de interviewede veteraner, hvor der refereres til to perspektiver som væsentlige. Flere af veteranerne fortæller om, at det har været svært at skulle fungere i det civile. Samtidig giver flere af veteranerne udtryk for oplevelsen af et kulturmøde, hvor de stiller sig undrende over for indsatsen i jobcentrene og medarbejdernes forvaltning af indsatsen, som de sætter i modsætning til den arbejdstilgang, de er oplært til i Forsvaret.

At fungere i det civile

De 13 interviewede veteraner har været ansat i Forsvaret fra få år til hele deres arbejdsliv, og de fleste har været udsendt på flere internationale missioner. De tre af de interviewede

⁶³ jf. afsnit om jobcentrenes formål s.3.

veteraner adskiller sig fra de øvrige ved at være placeret i matchgruppe 1. Den ene har et spinkelt erfaringsgrundlag med jobcentrene i form af et enkelt fællesmøde på jobcentret. Den anden har et års forløb med jobcentret, idet hun modtager supplerende dagpenge til sin tjenestemandspension. Og den tredje har været til et individuelt møde i jobcentret, men har derudover selv været opsøgende over for dialog med jobcentret. De resterende ni veteraner har diagnosen, ADHD eller har udviklet PTSD, efter de er kommet hjem fra international mission, og en har ukendte psykiske mén. De er derfor enten sygemeldte på kontanthjælp, sygedagpenge eller ledige kontanthjælpsmodtagere og venter på en afklaring. Alle ti har haft længere kontaktforbøb med jobcentret og for nogles vedkommende også med flere forskellige jobcentre. Stort set alle veteranerne har oplevet vanskeligheder i overgangen fra arbejdet i Forsvaret til at fungere i det civile i forhold til at indordne sig de krav, der er til at få en dagligdag til at fungere som ledig i det civile. Og det har betydning for de forventninger og behov, de har i mødet med jobcentrene.

"Jeg vil sige, man er sgu lidt dårligt forberedt, når man kommer ud fra Forsvaret. Det der med at man står pludselig i den civile verden, det er ups, det er man ikke rigtig klædt på til, men i og med at man har nogle psykiske hængepartier, så bliver det ikke nemmere."

Og han fortsætter:

"Man kan jo kalde Forsvaret for et beskyttet værksted, fordi der er tingene i små bokse, og sådan er det. Man bliver ikke rigtig udfordret på den måde, som man gør i det civile."

En anden veteran supplerer:

"Ja, jeg vil sige, fordelene ved Forsvaret det er, at man ved, hvad man skal, der er en plan for, hvorfor man gør tingene. Men når man kommer ud i det civile, så er man blevet sin egen chef, og så er det mig selv, der skal lave min egen ugeplan, eller kald det, hvad du vil. Så det er lige det der med at holde motivationen oppe, så man ikke falder ned i et stort dybt hul og sover til kl. 10 hver dag i stedet for at komme op og få noget ud af dagen. Det er nok det værste ved at komme ud i det civile."

De interviewede veteraner oplever en uoverskuelighed i forhold til de paragraffer, de præsenteres for i jobcentret, med fx krav om fremmødepligt, sygemeldingsperioder og aktivering. Dette står i modsætning til den oplevelse af overskuelighed, de har haft i Forsvaret, hvor de er de vænnet til at følge en ordre og rollefordelingen har været klar. Nogle af veteranerne fortæller om, hvordan de oplever, at Forsvaret som system adskiller sig fra civilsamfundet ved, at Forsvaret er et system, der opleves som snæversynet, tæt pakket og meget lineært, hvorimod perspektivet i det civile samfund opleves som bredere og mere komplekst. Dette skift opleves som svært at håndtere og gives som begrundelse for, hvorfor det kan være svært at navigere i beskæftigelsessystemet.

De interviewede veteraner oplever således beskæftigelsesindsatsen som meget regelstyret og uigennemskuelig, samtidig med at de forventes selv at være ansvarlige og også gerne vil være det. Det gør flere af de interviewede veteraner usikre. En af dem fortæller:

"I Forsvaret er tingene gennemskuelige og giver mening, selv om det er strikte og firkantede regelsæt. I det civile er det uigennemskueligt. Man får en følelse af at være på herrens mark. Man har ingen chance for at vide, hvad man siger ja til i kommunen."

For nogle af de interviewede veteraner har det at skulle fungere i det civile været medvirkende til, at deres psykiske vanskeligheder er blusset op.

"Men til at starte med... Det var jo ikke, fordi jeg havde oplevet alle de forskellige ting, det var sådan set ikke derfor, det (de psykiske vanskeligheder red.) startede, hvis jeg selv skal sige det. Det var først et halvt år efter, at jeg var kommet hjem, og det var, fordi jeg ikke kunne finde ud af at komme hjem. Jeg kunne ikke finde ud af at være hjemme."

Kulturmøde

Alle de interviewede veteraner stiller sig kritiske over for den indsats jobcentrene har mulighed for at levere. Veteranernes kritikpunkter af indsatsen og medarbejdernes håndtering er som beskrevet overordnet enslydende. De kritikpunkter, som de har, står i kontrast til den grundlæggende tilgang, de oplever selv at være oplært til i Forsvaret. En af veteranerne opsummerer, at han oplever, at Forsvaret oplærer soldaterne til at være løsningsorienterede og have ansvar for eget bidrag til et fællesskab, hvor man løfter i folk. En tilgang, der står i kontrast til indsatsen i jobcentrene:

"Jeg oplever et system, som virker utrolig segmentopdelt, hvor den ene del ikke bekymrer sig om den anden. De er ikke særlig helhedsorienteret og slet ikke løsningsorienteret. Det virker provokerende, når man er vant til at komme fra en organisation, hvor opgaven betyder meget. De værdier, man har, går på at løse en opgave i fællesskab. Jeg kommer fra den der team-spirit, hvor alle sætter ind for at løse opgaven. Man trækker på hinanden for at kunne løse opgaven. Der er en grund til, at man er organiseret, som man er. Enhver sætter sit liv ind, havde jeg nær sagt. Det står i skærende og provokerende kontrast til den måde, man løser opgaverne på i jobcentrene."

På samme måde fortæller flere af de interviewede veteraner, at de savner en beslutningskompetence hos medarbejderne i jobcentrene, som de har oplevet selv at have i deres funktioner i Forsvaret. Netop medarbejdernes manglende beslutningskompetence er et forhold medarbejderne fra CARMA-undersøgelsen også peger på, idet de oplever, at indsatsen i høj grad er styret og reguleret af detaljerede lovkrav for dokumentation, terminer for samtaler,

indhold i opgaverne samt kommunale krav om at benytte bestemte aktiveringsforløb mv.⁶⁴ Tilsvarende oplever flere af de interviewede veteraner, at den manglende beslutningskompetence virker hæmmende for fremdriften i deres forløb hos jobcentret. En veteran udtaler:

"Jeg tror, at man i Forsvaret er mere tilbøjelig til at tage nosserne på og sige, nu tager vi en beslutning, og så må vi tage konsekvenserne af det."

Mens en anden veteran supplerer i forlængelse af, at han har fortalt om, at han var i praktik på en virksomhed, hvor han ønskede at gå op til at arbejde fra fire til syv timer om dagen, hvor han først kunne tage dialogen med jobcentret efter 14 dage:

"Jeg vil sige, at de steder, jeg har været inden for Forsvaret, der blev sgu taget nogle beslutninger, og ellers tog du dem selv. For det kunne du ikke stå og vente med."

Hvortil den første veteran konkluderer:

"Det er et spørgsmål om kompetencer og om at være beslutningstager, og at ens chefer bakker op om ens beslutninger, hvis de er formuleret ordentligt. Det er jo det, du støder på her. Der er jo ingen, der vil tage en beslutning, og alle har jo fået mundkurv på. Det er jo et sagsforløbskollaps."

Veteranen fra enkeltinterviewet hænger den løsningsorienterede tilgang, han har oplevet i Forsvaret, op på denne beslutningskompetence.

"Set i forhold til mine kolleger og mig selv, så tror jeg, at det vil være en god idé at have forståelse for, at vores kulturelle udgangspunkt er væsentligt anderledes end andres, hvis man havner i det her system. Der er sjældent langt fra tanke til handling. Folk er rimeligt beslutningskompetente. Hvis folk først havner i systemet, så er der et eller andet, der er gået galt, men det gør ikke, at vi ændrer adfærd."

En manglende beslutningskompetence hos medarbejderne samt en manglende handlings- og løsningsorienteret tilgang i indsatsen fremstår ikke på samme måde som en væsentlig faktor i den eksisterende litteratur om andre lediges oplevelser af mødet med jobcentrene eller det relationelle forhold mellem sagsbehandlere og borgere. Da borgerperspektivet i den eksisterende litteratur om mødet mellem ledige og jobcentermedarbejdere netop er underbelyst, er der ikke belæg for at konkludere på, hvorvidt disse forhold udgør særlige karakteristika for veteraners møde med jobcentrene. Men det vil være værd at følge op på i det videre forløb i beskæftigelsesprojektet.

⁶⁴ Jf. s.11f

Brugbar støtte

Ud over disse kritikpunkter af indsatsen i jobcentrene giver flere af de interviewede veteraner også udtryk for positive oplevelser under deres sagsforløb. Nogle har positive oplevelser med jobcentrene, mens flere fortæller om positive oplevelser med andre offentlige støtteinstanser, herunder støtten fra psykologer, beskæftigelseskonsulenter og socialrådgivere ved Veterancentret samt en kommunal veterankoordinator.

De forhold, de interviewede veteraner fremhæver som positive både i mødet med jobcentrene og i mødet med andre støtteforanstaltninger, er i højere grad den enkelte medarbejders tilgang frem for en bestemt indsats. Det vil sige, at det primært er medarbejdernes personlige fremtoning og håndtering, de interviewede veteraner har oplevet kan gøre en positiv forskel. Dermed bekræftes den personlige relation og medarbejderens personlige engagement som en væsentlig faktor for de interviewede veteraners tryghed og opbygning af tillid til medarbejderen. I Olesen og Eskelinens rapport om *Beskæftigelsesindsatsen for kontanthjælpsmodtagere* vurderes relationen mellem borger og medarbejder som afgørende for kvaliteten og for, om aktørerne kan forme og give indsatsen indhold.⁶⁵ Det bekræftes af de ledige og sygemeldte veteraner i interviewene, idet de fortæller om positive forløb, hvis de netop føler sig imødekommet og forstået af jobcentermedarbejderen. Samtidig fastholder de interviewede veteraner en generel kritisk opfattelse af selve beskæftigelsesindsatsen og de rammer, der er sat herfor, hvor en veteran fx udtaler:

"Systemet har spillet fallit. Man har simpelthen tabt alle de bløde værdier, der rent faktisk gør forskellen og lavet de her kassetænknings og kontrolapparater, der gør, at man ikke får samlet tilstrækkeligt op på substansen. Og det er der gået økonomitænkning i."

Gode oplevelser med jobcentermedarbejdere

De interviewede veteraner, der fortæller om positive oplevelser, har også en historik med dårlige oplevelser bag sig. Som udgangspunkt er et af kendetegnene ved de positive oplevelser, dels at de interviewede veteraner oplever, at medarbejderne er imødekommende, lyttende og forstående – også forstående for deres veteranbaggrund og psykiske problemstillinger. Den indledende kontakt har væsentlig betydning for muligheden for at opbygge tillid. Flere af de interviewede veteraner fortæller om, hvordan det er vigtigt, at de ikke bliver presset til noget, men at medarbejderen støtter dem til at tage ét skridt ad gangen. Som en veteran fortæller:

"Det er sådan, jeg oplever dem. De er mere spørgende i stedet for at være mere fremme i skoene, som de er ved andre, de godt vil have skubbet i gang. De ved også godt, at vi er meget opfarende som gruppe, men de har også fundet ud af det der med, at vi ikke skal presses. Vi skal trækkes, ikke skubbes. Og det er en forståelse, der er

⁶⁵ Jf. s.6

der, at hvis de prøver at trække noget ned over hovedet på os, så bliver det bump for os alle sammen. Det får vi ikke noget ud af, ingen af os, tværtimod andet end noget ballade, ikke? Ved at give hånden og sige, 'skal vi ikke trække den her vej eller den her vej, hvad synes du selv?'"

Derudover vægter de interviewede veteraner, at medarbejderne har fokus på hele mennesket og de samlede problemstillinger, og ikke har en segmentopdelt tilgang til veteranen. Ligesom nogle har gode erfaringer med medarbejdere, der er i stand til at handle fleksibelt i forhold til gældende regler samt gøre forløbet overskueligt ved at forklare, hvad de forskellige ting betyder.

En af veteranerne beskriver, hvordan jobcentermedarbejderen og han i fællesskab har planlagt hans forløb. Dette resulterede i en ønsket praktikaftale. Veteranen oplevede, at medarbejderen drog omsorg for ham i og med, at hun lavede vurderinger af hans tilstand, som hun derefter drøftede med hans psykolog for at sikre, at han var i stand til at klare de planer, de havde lagt.

"Hun er utrolig rar, og det er ligesom, at tingene fungerer. Hun lytter til mig. Hun virker menneskelig og vil gerne personen. Jeg har i hvert fald på fornemmelsen, at hun ikke ser på mig som et nummer eller bare en, der er inde i systemet for at trække nogle penge. Hun ser på mig som et menneske, og hvad kan vi gøre for at få dig videre..."

Veteranen oplever, at medarbejderen har et personligt engagement i ham, hvilket også får ham til at opleve tillid over for hende. Det har fx ført til, at han har udleveret en psykiatrisk udtalelse til hende, som han ikke er forpligtiget til. Veteranens positive oplevelse svarer således til de positive oplevelser, der også er kommet til udtryk i Svendborg Kommunes brugerundersøgelse, hvor netop en tillidsfuld relation skaber større tilfredshed og åbenhed hos borgerne omkring problematikker, der står i vejen for en tilknytning til arbejdsmarkedet.

Denne jobcentermedarbejders tilgang svarer overens med de forventninger, som de interviewede veteraner giver udtryk for, at de har til medarbejderne. Generelt har de haft en forventning om, at jobcentermedarbejderne kunne hjælpe dem videre i forløbet enten mod førtidspension eller arbejde. De gode oplevelser er både afhængige af medarbejderens tilgang til veteranen og evne til at gøre mødet personligt samt tilpasse processen til den enkelte og derved have et helhedsorienteret fokus. Det er væsentlig for de interviewede veteraner, at de oplever sig inddraget i indsatsen. En forventning til mødet som er genkendeligt fra andre lediges ønsker til mødet med jobcentret.⁶⁶

En anden veteran fortæller om, hvordan han, efter at have vist sit veterankort, er blevet mødt med en mere forstående og imødekommende tilgang i jobcentret. I denne kommune er også ansat en veterankoordinator. Veteranen fortæller, at der dermed er kommet et anerkendende fokus på veteraner, hvilket bakkes op af de to øvrige veteraner fra denne kommune.

⁶⁶ Jf. s. 7ff.

Fokus på viden om veteraner

På baggrund af de interviewede veteraners generelt kritiske oplevelser med jobcentrene og ud fra de konkrete positive oplevelser, de har haft også med andre støtteinstanser, er det vigtigt for langt de fleste af de interviewede veteraner, at jobcentermedarbejderne har en viden om, hvad det vil sige at være veteran. Dette både for at medarbejderne kan være tillidsskabende for veteranen, men også for at sikre at veteranerne behandles i overensstemmelse med de behov, de har ud fra deres særlige baggrund. Flere af de interviewede veteraner efterlyser derfor større viden om og kompetence til at håndtere veteraner hos jobcentermedarbejderne.

Når der i interviewene er spurgt ind til, hvilken viden der er behov for, sætter de interviewede veteraner overordnet fokus på tre områder, hvor de oplever, at jobcentermedarbejderne mangler viden og kompetencer:

1. Det ene er kendskab til og forståelse for, hvad en soldat kan være udsat for i krigszonen.
2. Det andet handler om, hvilke psykiske problemstillinger en udsendelse kan få for veteranen.
3. Og det tredje er en forståelse for den færdtalt kultur, som de interviewede veteraner oplever, at de er blevet vant til i Forsvaret i forhold til en overskuelig opgaveforståelse, beslutningskompetence samt en handlings- og løsningsorienteret tilgang.

Der ligger på den måde en forventning hos de interviewede veteraner om, at hvis jobcentermedarbejderne tilføres en viden om deres særlige situation, vil de også bedre kunne forstå og hjælpe dem og bidrage til en mere forstående og personlig tilgang. En veteran udtaler i forbindelse med, at hans jobcentermedarbejder har denne viden:

"Beskæftigelseskonsulenten fra kommunen har en datter, der har PTSD, fordi hun er veteran. Det, tror jeg så, er en fordel for mig. Og hendes svigersøn er veteran og går sygemeldt nu pga. udsendelsen. Hun ved ikke engang, om hun er inhabil, men det synes hun egentlig ikke. Hun har bare nogle andre ting med i rygsækken. Hun kan godt se, at når jeg taler om nogle ting, så ved hun, hvad det er."

Det, at jobcentermedarbejderen selv har denne viden om veteranens problemstillinger, giver veteranen en tillid til, at han også bliver forstået og mødt ud fra sin situation, og at han derved sikres den rette behandling.

I tråd med dette har flere af de interviewede veteraner en opfattelse af, at den manglende viden har betydning for dem i og med, at de ikke oplever at blive anerkendt for deres baggrund, og at deres historik bliver ligegyldiggjort. Nogle af de interviewede veteraner oplever, at de falder uden for den norm sagsbehandlerne ellers møder, hvor sagsbehandlerne godt kan være velmenende og forstående, men ikke er i stand til at forholde sig til dem. De pågældende oplever, at de skal passes ind i det eksisterende system, men oplever ikke selv at kunne passe ind. I den sammenhæng er det uklart, hvorfor det er de interviewedes veteranbaggrund, der gør det vanskeligt at passe ind i systemet. Samtidig oplever de interviewede veteraner, der

møder jobcentermedarbejdere med kendskab til eller fokus på veteraner, at dette har en positiv indflydelse på mødet, hvor de føler sig lyttet til og forstået. Konkret har de oplevelser med, at de fx ikke presses ud i en – for dem – meningsløs aktivering, men tager ét skridt af gangen, medarbejderne taler pænt til dem og hjælper til at gøre indsatsen overskuelig for dem.

Sammenfatning

De interviewede veteraner oplever således en række vanskeligheder i mødet med jobcentrene samtidig med, at nogle også fortæller om positive oplevelser. Veteranernes generelle oplevelser af mødet med jobcentrene, de positive såvel som de negative, er overordnet genkendelige fra den eksisterende litteratur om borgere og medarbejderes perspektiver på indsatsen i og mødet med jobcentrene. Samtidig har undersøgelsen også kunne synliggøre, at de interviewede veteraner selv oplever, at de er særlige og har specielle behov knyttet op på deres veteranbaggrund. Det fremkommer dog ikke entydigt, hvori deres veteranbaggrund udgør særlige karakteristika.

Med udgangspunkt i veteranernes oplevelser kan der skelnes mellem dels selve udformningen af beskæftigelsesindsatsen og dels jobcentermedarbejdernes forvaltning af indsatsen. I forhold til selve beskæftigelsesindsatsen og de strukturelle rammer, der er lagt for indsatsen, oplever veteranerne, at den er meget segmentopdelt, ufleksibel og regelstyret. De interviewede veteraner oplever således, at medarbejdernes handlerum er begrænset og ufleksibelt, hvilket opleves at have konsekvenser for muligheden for at yde en indsats, der tager udgangspunkt i den enkeltes behov. De interviewede veteraner oplever, at jobcentermedarbejdernes forvaltning af indsatsen har en afgørende betydning for, om mødet og dermed indsatsen bliver vellykket. Flere af veteranerne fortæller om oplevelser med en upersonlig og mistroisk tilgang, hvilket har resulteret i et problemfyldt møde med jobcentret og en oplevelse af manglende menneskelighed i indsatsen. Andre fortæller om positive oplevelser, hvor de har følt sig forstået og imødekommet, hvilket omvendt har resulteret i et konstruktivt samarbejde med jobcentret. Disse oplevelser adskiller sig ikke fra hverken andre ledige og sygemeldte borgeres oplevelser af mødet med jobcentrene eller jobcentermedarbejderes perspektiver på indsatsen og deres eget handlerum.

Derimod har langt de fleste af de interviewede veteraner lagt vægt på deres veteranbaggrund som betydningsfuld for mødet med jobcentrene. Det er ganske vanskeligt på baggrund af de 13 interviews at dechifrere, hvori de særlige karakteristika, som de interviewede veteraner oplever, gør sig gældende. På den ene side lægger de fleste af de interviewede veteraner vægt på, at det er vigtigt, at medarbejderne i jobcentrene har viden om veteraners forhold, så indsatsen kan tage afsæt i denne viden. Men samtidig vender veteranerne stadigt tilbage til, at det netop er ved en imødekommende og forstående tilgang, at de har oplevet, at der er taget højde for deres veteranbaggrund. Det er ikke fordi, de nødvendigvis har haft behov for at tale om deres oplevelser som udsendt, men mere en oplevelse af at blive forstået i, at de har det psykisk vanskeligt, at de ikke kan rumme mange ting på én gang og måske har brug for at

trække sig socialt. I det hele taget lægger flere af dem vægt på ikke at blive presset til noget og derved skulle tilpasse sig et system, men udtrykker i stedet ønske om, at indsatsen tilpasses dem. Ud fra den eksisterende litteratur synes dette perspektiv dog ikke at adskille sig væsentligt fra andre lediges perspektiv på jobcentrene.

På den anden side tilkendegiver flere af veteranerne, at der i Forsvaret er tale om en særlig arbejdskultur, som de oplever væsentlig forskellig fra den tilgang, de møder i jobcentrene. Det er ikke kun veteraner med en lang historie i Forsvaret, der giver udtryk for dette. Således er der også eksempler på, at en kort ansættelse for mange år siden stadig spiller ind på deres opfattelse af sig selv som veteraner, og at de oplever, at dette har betydning i deres møde med jobcentret. Det, der fremhæves som forskelligt, er, at der i Forsvaret er en klar, enkel og overskuelig struktur. Enhver har sin opgave at løse, og der er enighed om, at der i Forsvaret er en handlings- og løsningsorienteret tilgang, hvor flere har oplevet at have beslutningskompetence inden for sit felt. I jobcentret oplever de opgaven som meget diffus. Reglerne virker uoverskuelige og kan også virke hæmmende for en indsats, der tager udgangspunkt i deres behov, hvorved de ikke oplever progression. De fleste har også oplevet uforberedte jobcentermedarbejdere, der skal have gentaget deres historie til samtalerne. Det virker provokerende på dem og i modstrid med deres oplevelser fra Forsvaret, hvor de er vant til en klar rolle- og ansvarsfordeling.

Denne undersøgelse har således kunne udpege væsentlige områder, hvor veteranerne oplever, at de er særligt udfordret i deres møde med jobcentrene. Derudover har den kunne sammenligne disse resultater med andre lediges oplevelser. Den har derved kunne udpege fælles oplevelser mellem veteranerne og andre ledige, men også kunne synliggøre, hvor veteranerne selv oplever, at de har særlige udfordringer. Med undersøgelsens fokus har det været muligt at tage udgangspunkt i veteranernes egne fortællinger om den situation, de står i.

Litteratur

- **Analyse Danmark og Ugebrevet A4.** 2013: Ledige dumper jobcentre
- **Analyse Danmark. Ugebrevet A4.** 2012: Lediges erfaringer med jobcentrene
- **Analyse Danmark. Ugebrevet A4.** 2012: Svage borgere drukner i et hav af omsorg
- **Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., Olesen, S. P.,** CARMA, 4. delrapport. 2012
Mikroprocesser: Den konkrete faglige praksis i jobcentrene
- **Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., Olesen, S. P.,** CARMA, 3. delrapport. 2011: Praksis og kvalifikationer set fra fronten i jobcentrene – Medarbejdernes erfaringer med og syn på indsats og kvalificering omkring arbejdet med kontanthjælpsmodtagere og sygemeldte
- **Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., Olesen, S. P.,** CARMA, 2. delrapport. 2011: Praksis, krav og kvalifikationer – Jobcentermedarbejdernes erfaringer med og holdninger til beskæftigelsesarbejdet
- **Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., Olesen, S. P.,** CARMA, 1. delrapport. 2011: Jobcentre og klemte kvalifikationer: Hvorfor og hvordan studere faglig praksis og kvalificering til arbejdet i beskæftigessystemet med kontanthjælpsmodtagere og sygemeldte
- **Bekendtgørelse af lov om aktiv beskæftigelsesindsats LBK nr.731 af 28/06/2012 §1**
- **Berthelsen, B.,** Ph.d.-projekt, igangværende, uden sidetal, 2012: Udkast til kapitel 1.3.: Tidligere undersøgelser om samspillet i mødet mellem sagsbehandler og klient
- **Caswell, D., Eskelinen, L. og Olesen, S. P.,** Aalborg Universitet, 2012: Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy
- **Caswell, D. og Markussen, A. M.** Artikel i: Danske kommuner nr. 13 s.24-25. 2011: Analyse: Det svære samarbejde i jobcentret
- **Caswell, D., Markussen, A. M. m.fl.,** AKF. 2011: Når kassen smækkes i – Analyser af økonomiske sanktioner over for kontanthjælpsmodtagere
- **Eskelinen, L. og Olesen, S. P.,** AKF – Arbejdspapir, Danske Kommuner. 2011: Beskæftigelsesindsatsen og dens virkninger set fra kontanthjælpsmodtagernes perspektiv
- **Faureholm, J.:** Den klientiserede livsstil. Formidlingscenteret for Social Arbejde i Ribe, Ringkøbing og Vejle Amter. 1994.
- **Faureholm, J.:** Fra livstidsklient til medborger. Munksgaard/Rosinante. 1996.
- **Haaland Kommunikation.** 2011. Tilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Greve for Lokalt Beskæftigelsesråd Greve
- **Henriksen, A. C., SFI.** 2010: Veje til beskæftigelse – en kvalitativ undersøgelse af indsatser over for ikke-arbejdsmarkedsparate kontanthjælpsmodtagere
- **HK Danmark.** 2010: Stemmer fra Jobkøen
- **Hohnen, P., Mortensøn, M. D. og Klitgaard, C., SFI.** 2007: Den korteste vej til arbejdsmarkedet – en kvalitativ undersøgelse af indsatsen over for ikke-arbejdsmarkedsparate ledige
- **Høgelund, J., Tørslev, M. K. og Weibel, K., SFI –** Arbejdspapir. 2010: Sygemeldte og førtidspensionister med handicap – Jobcentermedarbejdernes perspektiver på jobcentrenes indsats

- **Marselisborg Praksisvidencenter.** 2012: Brugerundersøgelse i Jobcenter Svendborg
- **Mploy.** 2008: Ledige vender tommelfingeren op for jobcenter København
- **Olesen, S. P. Og Eskelinen, L.,** Tidsskrift for arbejdsliv 11 (4), Socialpolitisk Forlag, s. 38-51. 2009: Korte narrative i analyser af beskæftigelsesindsatser
- **Olesen, S. P.,** Den Sociale Højskole Århus. 2008: Møder mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere – kulegravning af kontanthjælpsområdet, forskningsgennemgang
- **psykisksaarbar.dk, artikel.** 2011: Jobcenter spænder ben (samme historie i Information 28/2-11)
- **Slotsholm.** Analyse og kommunikation om velfærd. Udarbejdet for Arbejdsmarkedsstyrelsen. CABI, 2011: Beskæftigelsesindsatsen ifølge borgerne
- **Silkeborg Kommune.** 2012: Evaluering af sygedagpengemodtageres oplevelse af ansøgningsprocessen
- **Tønder Kommune.** 2012: Brugerundersøgelse i Tønder Kommune
- **Vincent Lyk-Jensen, S., Glad, Ane, m.fl., SFI.** 2012: Hjemvendte soldater: Soldater efter udsendelse – Resultater af spørgeskemaundersøgelsen.

MØDET MED JOBCENTRET

UNDERSØGELSE AF LEDIGE OG SYGEMELDTE VETERANERS MØDE MED JOBCENTRET.

Undersøgelsen sætter fokus på de konkrete vanskeligheder, veteraner oplever i mødet med jobcentrene. Gennem interviews afdækkes veteranernes egne fortællinger og sammenholdes

med litteraturstudier om andre lediges oplevelser. Undersøgelsen er udarbejdet af Veterancentret i regi af et satspuljefinansieret beskæftigelsesprojekt.

Et projekt der skal sikre sammenhæng mellem ledige og sygemeldte veteraners behov og ønsker og beskæftigelsessystemets tilbud og krav.