

Afrapportering af test 2

Test af borgerkommunikation
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Dem det handler om

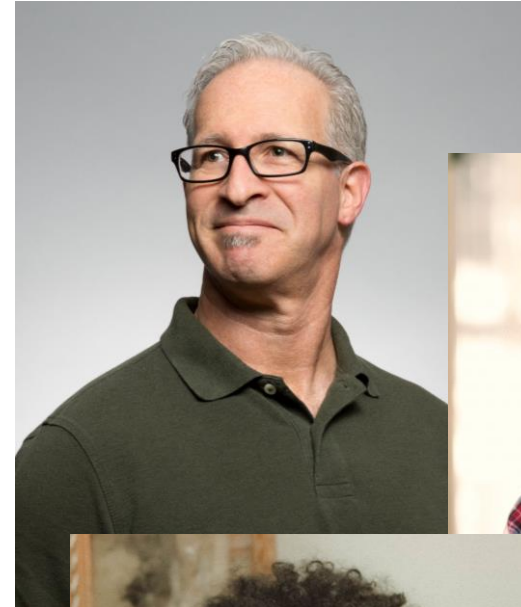


I alt 20 tilstedeværelsesinterviews med:

- 6 sygemeldte borgere
- 3 unge under 30
- 4 aktivitetsparate borgere
- 7 jobparate borgere

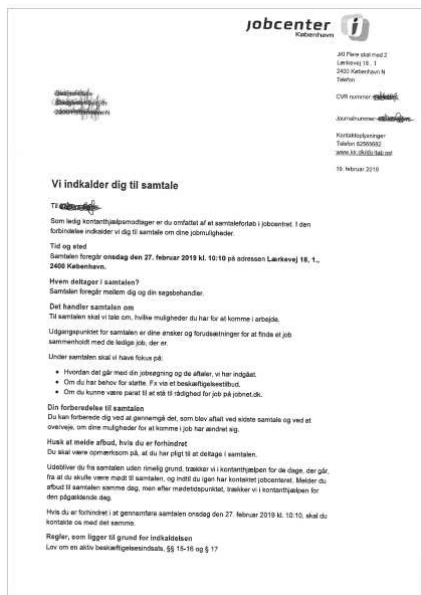
Om testgruppen:

- Borgere med en ledighedslængde på minimum 6 måneder (undtagen til test af partshøringsbrevet)
- Borgere der er tilmeldt jobcentret for maksimalt tre år siden
- Borgere der har været sygemeldt i maksimalt et halvt år
- Testgruppen repræsenterer forskellige køn, aldersgrupper og etniciteter

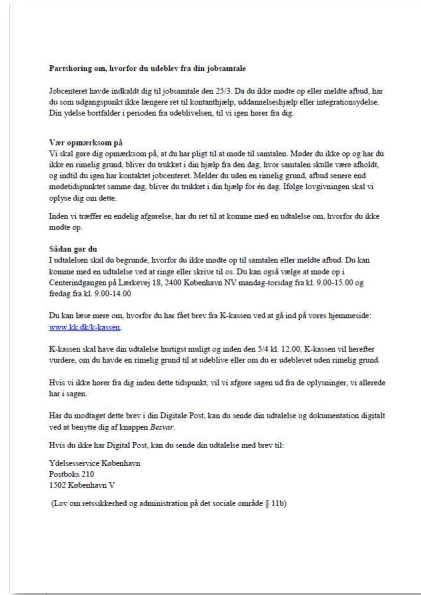


Brevene det handler om

Indkaldelsesbrevet



Partshøringsbrevet



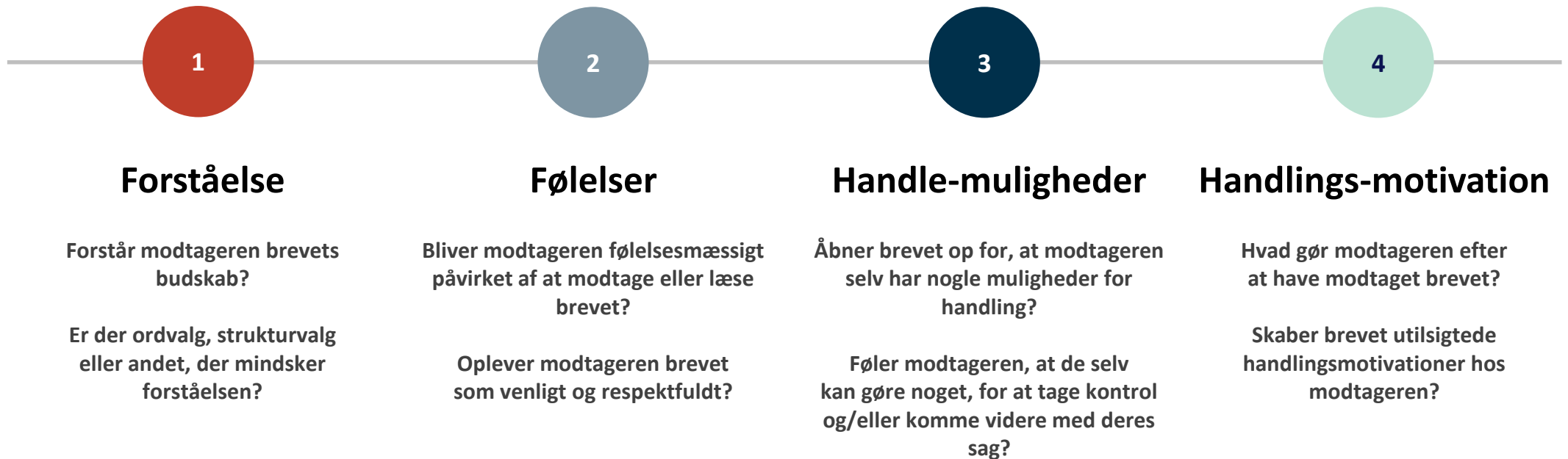
Raskmeldingsbrevet



Min Plan (aftalefeltet)



Vi tester på fire niveauer



Forbedringer fra test 1 til test 2

Tværgående forbedringer i test 2

Ifølge Operate



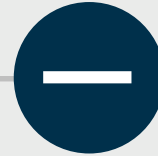
Forståelse

Øget simplicitet og
overskuelighed



Følelser

Øget venlighed
og mindre
konsekvensfokus



Handle-muligheder

Klarere
handlemuligheder –
men de er ikke altid
nødvendige

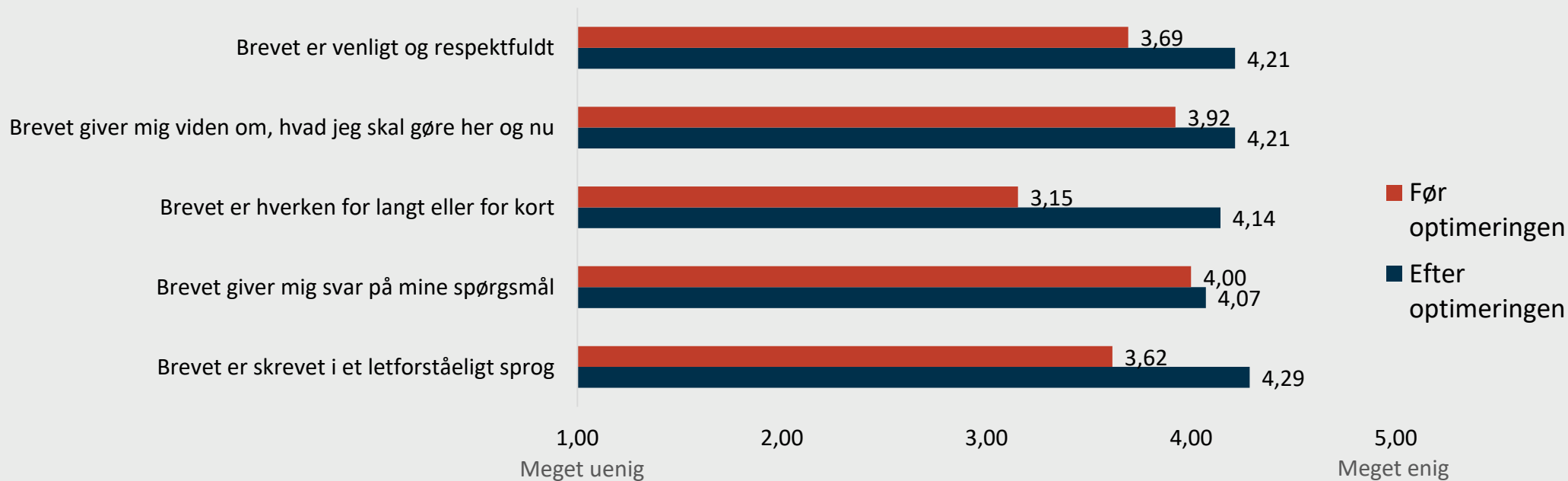


Handlings- motivation

Øget forståelse
leder borgerne til den
ønskede handling

Overordnet vurdering: Før og nu


På tværs af indkaldelses-, partshørings- og raskmeldingsbrevet



Dette er gennemsnittet af alle borgeres vurderinger sammenlagt. Det er altså ikke nødvendigvis det samme som at tage gennemsnittet af de samlede vurderinger på tværs af hvert brev, da nogle breve er blevet testet på flere borgere end andre.

Indkaldelsesbrevet

Test 1




JØ Fier skal med 2
Lærkevej 18, 1
2400 København N
Telefon

CVR nummer: ~~12345678~~

Journummer: ~~12345678~~

Kontaktoplysninger
Telefon 52500632
WWW.KK.JOBKONTAKT

19. februar 2019



Vi indkalder dig til samtale

Til ~~12345678~~

Som ledig kontakthjælpsmodtager er du omfattet af et samtaleforløb i Jobcentret. I dine forbindelse indkalder vi dig til samtale om dine jobmuligheder.

Tid og sted
Samtalen foregår onsdag den 27. februar 2019 kl. 10:10 på adressen Lærkevej 18, 1., 2400 København.

Hvem deltager i samtalen?
Samtalen foregår mellem dig og din sagsbehandler.

Det handler samtalen om
Til samtalen skal vi tale om, hvilke muligheder du har for at komme i arbejde.

Udgangspunktet for samtalen er dine ønsker og forudsætninger for at finde et job sammenholdt med de ledige job, der er.

Under samtalen skal vi have fokus på:

- Hvordan det går med din jobøgning og de aftaler, vi har indgået.
- Om du har behov for støtte. Fx via et beskæftigelsesbidrag.
- Om du kunne være parat til at søge til rådighed for job på jobnet.dk.

Din forberedelse til samtalen
Du kan forberede dig ved at gennemgå det, som blev aftalt ved sidste samtale og ved at overveje, om dine muligheder for at komme i job har ændret sig.

Husk at melde afbud, hvis du er forhindret
Du skal være opmærksom på, at du har pligt til at deltage i samtalen.

Udebliver du fra samtalen uden rimelig grund, trækker vi i kontakthjælpen for de dage, der går fra at du skulle være mødt til samtalen, og indtil du igen har kontaktet jobcentret. Melder du afbud til samtalen samme dag, men efter mødetidspunktet, trækker vi i kontakthjælpen for den pågældende dag.

Hvis du er forhindret i at gennemføre samtalen onsdag den 27. februar 2019 kl. 10:10, skal du kontakte os med det samme.

Regler, som ligger til grund for indkaldelsen
Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, §§ 15-16 og § 17

Test 2

Du skal til samtale i jobcentret

Kære xx

Du skal til samtale i Jobcentret for at tale om dine jobmuligheder. Til samtalen deltager konsulenten fra Jobcentret og en sagsbehandler fra din s-kasse.

Du skal møde:

Fredag den 10. maj kl. 13 på Gammel Køge Landevej 43, Indgang G2, 2500 Valby.

Vi vil tage udgangspunkt i dine ønsker og forudsætninger for at finde et job – blandt de ledige job, der er. Vi skal blandt andet tale om:

- Hvordan det går med din jobøgning – og de specifikke job, vi har aftalt, at du skulle søge
- Om dit cv er fyldestgørende
- Om du har behov for støtte - fx i form af et jobsøgningsforløb eller anden opkvalificering.

Forbered dig inden samtalen

- Dit cv skal være opdateret med dine seneste erfaringer og synligt for arbejdsgivere (aktivt)
- Gennemgå din joblog, dine søgte job og følg op på ansøgninger og aftaler
- Medbring nogle job til samtalen, som du har tænkt dig at søge
- Du bør også overveje, om du kan søge job inden for andre områder med gode jobmuligheder
- Læs om, hvor der er gode jobmuligheder: www.arbejdsmarkedsbalancen.dk
- Find inspiration på www.tk.dk/forbliv

Meld afbud, hvis du er forhindret
Du har pligt til at møde til samtalen, men er du forhindret, så ring til os med det samme på: 26534016. Hvis du ikke møder op til samtalen, kan det få betydning for dine dagpenge.

Hvis du har spørgsmål
Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte mig på 50224532 eller via e-boks.

Venlig hilsen
Maja Cecilie Garner Jobkonsulent

Regler, som ligger til grund for indkaldelsen
Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats §§ 15-16 og § 17. Beskæftigelsesloven nr. 577 af 28.06.2018 om en aktiv beskæftigelsesindsats § 14, § 15, § 16. Se lovgivning, bilag 1.

Hurtigt overblik – ifølge Operate Indkaldelsesbrevet



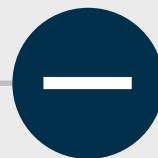
En god forståelse

Brevet er blevet kortere og mere præcist, og det forbedrer overskueligheden mener borgerne.



Borgerne føler sig trygge

Brevet opfattes af borgerne som venligt, og det reducerede fokus på love og konsekvens skaber en tryghed hos borgerne.



Muligheder og krav flyder sammen

De mange handlemuligheder kan virke overvældende og uoverskuelige for borgerne. De savner mere skelnen mellem handlemuligheder og krav.



Handling er ikke forventet

Borgerne oplever ingen skarpe krav til handling men nærmere forslag, der skal hjælpe dem. Dette er dog ikke optimalt, da der er visse krav til borgeren, som skal opfyldes.

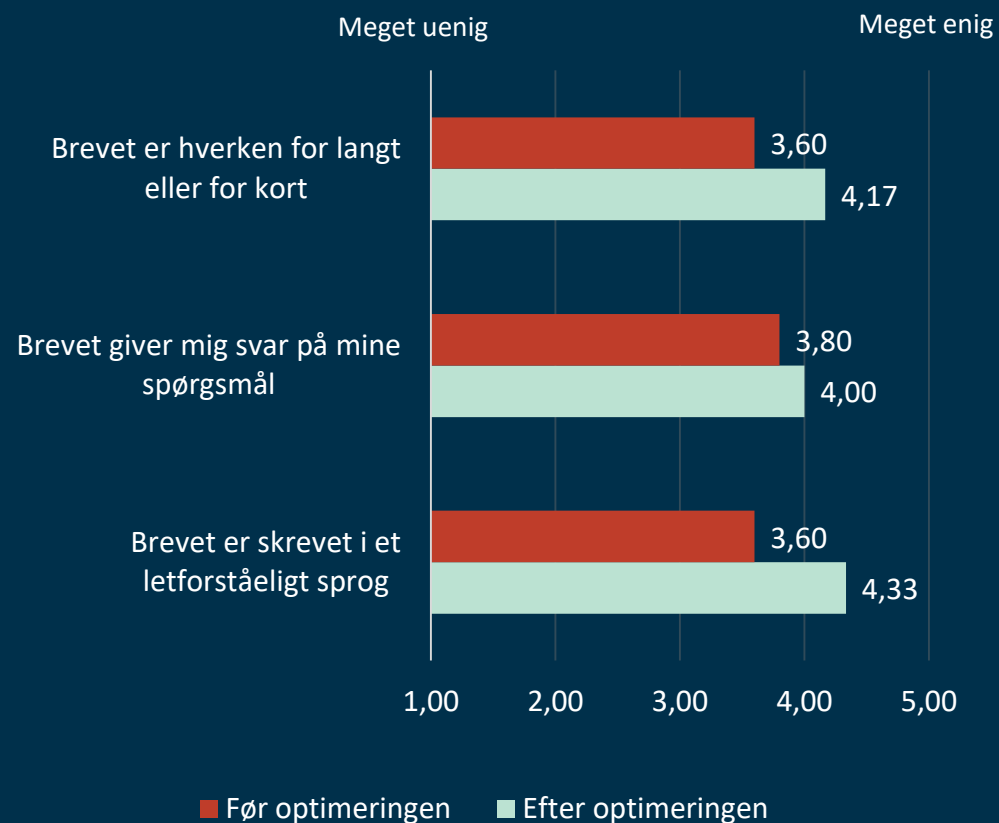
Indkaldelsesbrevet

1. God forståelse

- Borgerne anser brevet som værende kort og overskueligt. At kun de vigtigste informationer er med gør det væsentligt nemmere at forstå.
- Flere borgere kan huske det gamle indkaldelsesbrev, og de føler, at lovene her er langt nemmere at overskue og forholde sig til.

”

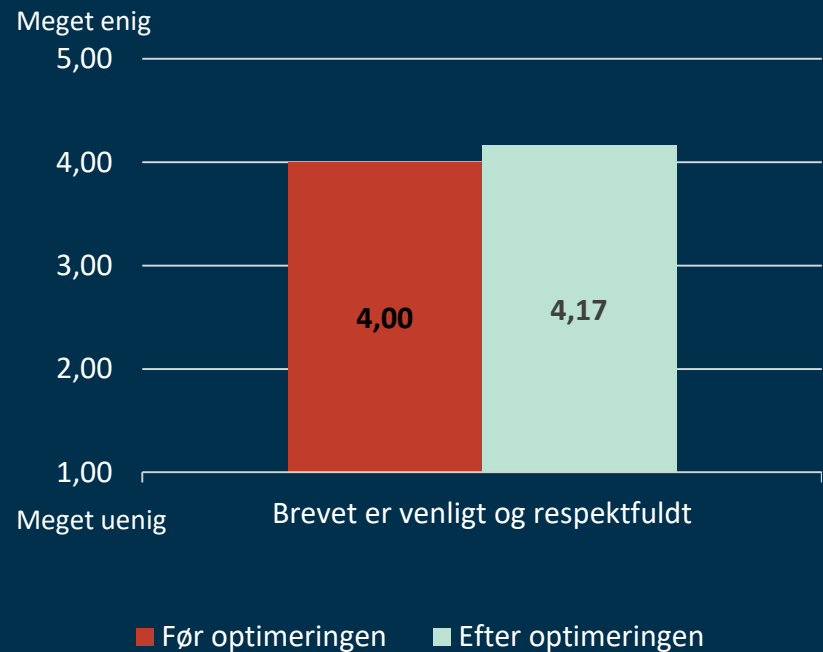
Jeg synes, at det er skåret ud i pap – det er nemt at forstå, og der er kun de vigtigste informationer med.



Indkaldelsesbrevet

2. Borgerne føler sig trygge

- Borgerne opfatter brevet som pænt og venligt og uden for meget fokus på ordrer og konsekvens.
- Ifølge borgerne har brevet ikke elementer, der forskrækker og distraherer læsningen.
- Overskueligheden og trygheden ved brevet øges betragteligt af, at referencerne til lovene er kortet ned, mener borgerne.
- Borgerne oplever, at det, at brevet starter med 'kære', skaber et venligere og mere trygt udgangspunkt.



Indkaldelsesbrevet

3. Muligheder og krav flyder sammen

- Flere borgere sætter pris på den overskuelige opsætning af, hvordan de kan forberede sig til samtalen.
- Der efterlyses dog, at der skelnes mere mellem hvad man *skal* gøre, og hvad man *kan* gøre.
- De borgere, der har mindre overskud føler, at der er opstillet for mange forberedelsespunkter – og at dette bliver uoverskueligt at forholde sig til.
- Nogle borgere ville foretrække, at handlemulighederne helt udelades her. De kunne i stedet figurere i Min Plan.

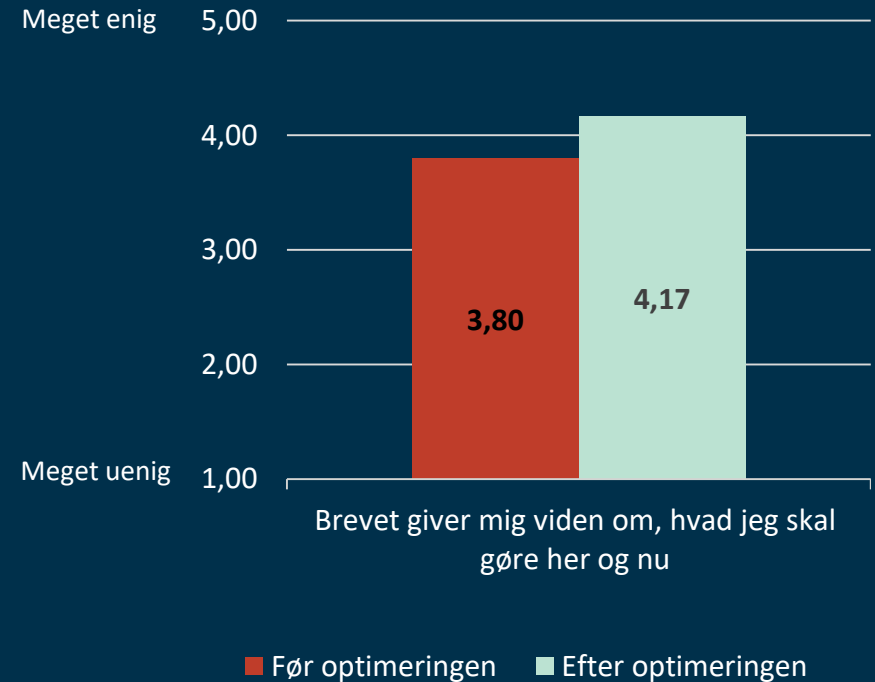
”

*Der sker meget
på papiret – der er virkelig
meget, man skal tage stilling til.
Jeg ville slet ikke kunne overskue,
hvis jeg skulle alt det.*

Indkaldelsesbrevet

4. Handling er ikke forventet

- Borgerne oplever ikke, at der er skarpe krav til handling i brevet – de oplever snarere forslag.
- Flere borgere spørger ind til, hvad en rimelig grund til udeblivelse er.
- Enkelte borgere er også i tvivl om, *hvordan* de udfører den ønskede handling, fx hvordan man laver et aktivt CV.



Partshøringsbrevet

Test 1

Partshøring om, hvorfor du udeblev fra din jobsamtale

Jobcenteret havde indkaldt dig til jobsamtale den 25/3. Da du ikke mødte op eller meldte afbud, har du som udgangspunkt ikke længere ret til kontanthjælp, uddannelseshjælp eller integrationsydelse. Din ydelse bortfalder i perioden fra udeblivelsen, til vi igen hører fra dig.

Vær opmærksom på

Vi skal gøre dig opmærksom på, at du har pligt til at møde til samtalen. Møder du ikke op og har du ikke en rimelig grund, bliver du trukket i din hjælp fra den dag, hvor samtalen skulle være afholdt, og indtil du igen har kontakttet jobcenteret. Meldt du uden en rimelig grund, afbud senere end mødetidspunktet samme dag, bliver du trukket i din hjælp for én dag. Ifølge lovgivningen skal vi oplyse dig om dette.

Inden vi træffer en endelig afgørelse, har du ret til at komme med en udtalelse om, hvorfor du ikke mødte op.

Sådan gør du

I udtalelsen skal du begrunde, hvorfor du ikke mødte op til samtalen eller meldte afbud. Du kan komme med en udtalelse ved at ringe eller skrive til os. Du kan også vælge at møde op i Centerindgangen på Lærkevej 18, 2400 København NV mandag-torsdag fra kl. 9.00-15.00 og fredag fra kl. 9.00-14.00.

Du kan læse mere om, hvorfor du har fået brev fra K-kassen ved at gå ind på vores hjemmeside: www.kk.dk/k-kassen.

K-kassen skal have din udtalelse hurtigst muligt og inden den 5/4 kl. 12.00. K-kassen vil herefter vurdere, om du havde en rimelig grund til at udeblive eller om du er udeblevet uden rimelig grund.

Hvis vi ikke hører fra dig inden dette tidspunkt, vil vi afgøre sagen ud fra de oplysninger, vi allerede har i sagen.

Har du modtaget dette brev i din Digitale Post, kan du sende din udtalelse og dokumentation digitalt ved at benytte dig af knappen *Besvar*.

Hvis du ikke har Digital Post, kan du sende din udtalelse med brev til:

Ydelsesservice København
Postboks 210
1502 København V

(Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 11b)

er den fortsatte
g få tilsendt en

at stå til
se tilbud.

alingen af din

en jobsamtale.

us kontakte

rende dig til

Test 2

Vi har brug for at høre fra dig

Kære xx

Du skulle have haft en samtale med jobcentret den 3. maj, men du deltog ikke.

Det er derfor vigtigt, at du hurtigst muligt kontakter os – og forklarer, hvorfor du ikke deltog i samtalen. Det kalder vi en partshøring.

Hvis du ikke har en rimelig grund til, at du udeblev fra samtalen, kan din ydelse blive sat ned fra den dag, du skulle have været til samtale – og indtil du igen kontakter jobcentret.

Hvis vi ikke har fået din forklaring senest den 12. maj kl. 12, vil vi træffe afgørelse ud fra de oplysninger, vi har i din sag.

(Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 11 b).

Sådan kan du kontakte os:

- Ring til os, i det der hedder K-kassen, på tlf. 82 56 41 00 mandag-fredag kl. 10-12.
- Send din forklaring digitalt ved at klikke på knappen *Besvar* i din E-Boks.
- Send din forklaring med brev til: Ydelsesservice København, Postboks 210, 1502 København V.
- Med op i jobcentret og spørg efter K-kassen på:

Lærkevej 18, 2400 København NV, mandag-torsdag kl. 9-15 eller fredag kl. 9-14.

Eller på Gammel Køge Landevej 43 indgang G0, 2500 Valby, mandag-torsdag kl. 8.30-16 eller fredag kl. 8.30-14.

Med venlig hilsen

Susanne Torp Petersen

Hurtigt overblik – ifølge Operate Partshøringsbrevet



Forståelsen er forbedret

Det nye brev er mere overskueligt og forståeligt. De begreber og vendinger, der tidligere forhindrede forståelsen, er her enten udeladt eller forklaret.



Mindre fokus på konsekvens

Det er et svært brev at modtage, og konsekvenserne gør borgerne bekymrede. Men venligheden og det formindskede fokus på konsekvens i brevet øger trygheden.



Ingen handlemuligheder er positivt

Borgerne føler, at de har nok at se til med de krav til handling, der er i brevet. De savner ikke handlemuligheder.



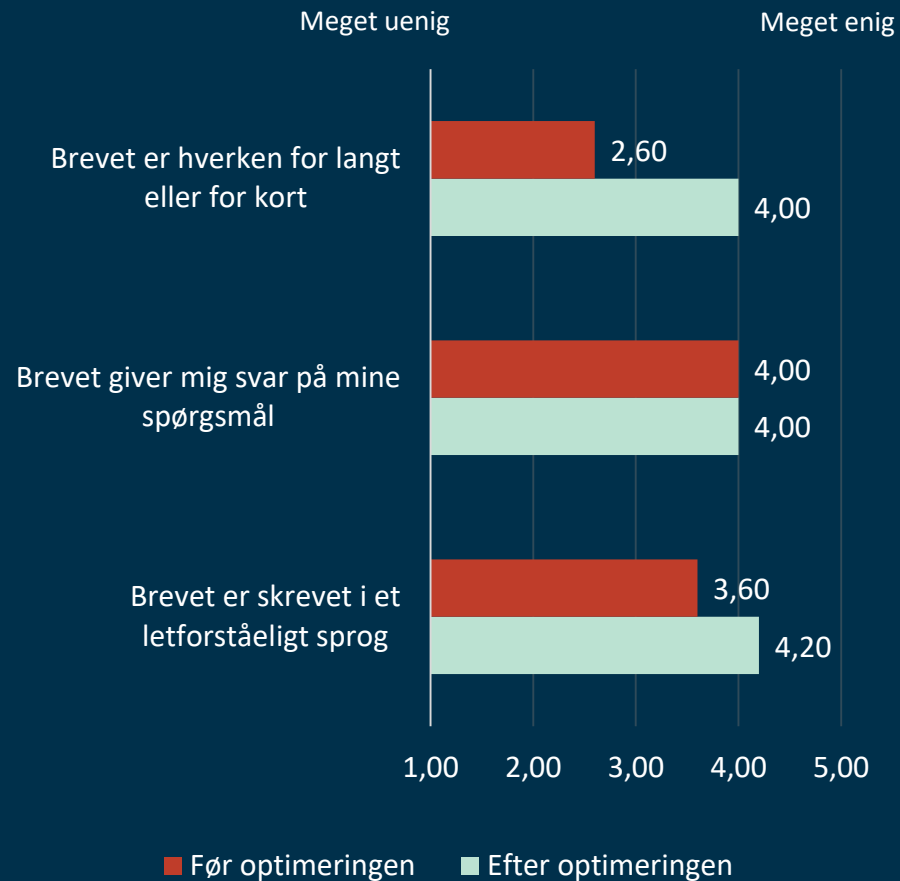
Uændret handlingsmotivation

Borgerne er med på, hvad de skal gøre. De er dog stadig usikre på, hvad en 'rimelig grund' til udeblivelse er.

Partshøringsbrevet

1. Forståelsen er forbedret

- Partshøringsbrevet opfattes af borgerne som havende et simpelt og forståeligt sprog.
- Strukturen, længden og brugen af punktform gør brevet overskueligt, mener borgerne.
- Flere borgere påpeger, at 'partshøring' er fint forklaret, og at det gør begrebet lettere at forstå.
- Flere borgere kan huske at have modtaget partshøringsbreve tidligere, og især disse borgere er lettede over og glade for det nye brev.



Partshøringsbrevet

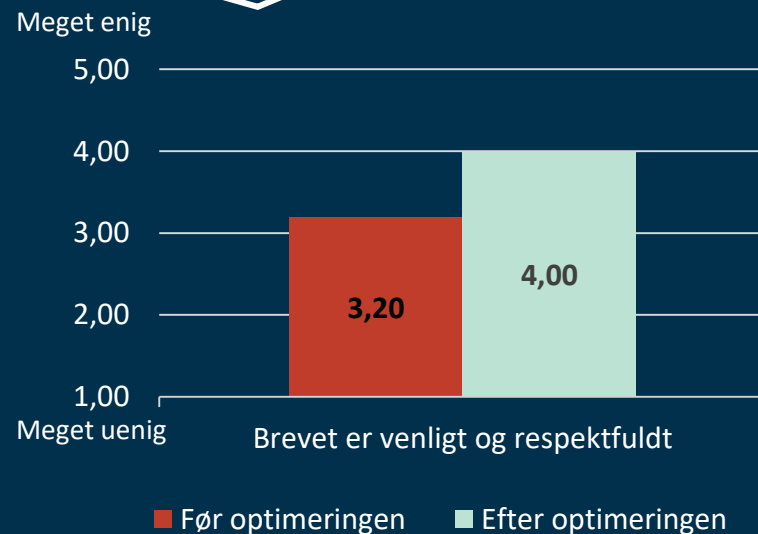
2. Mindre fokus på konsekvens

- Borgerne opfatter brevet som venligt, selvom det stadig er et svært brev at modtage.
- Den personlige afsender på brevet styrker følelsen hos borgerne af, at der sidder en på den anden side, der kan hjælpe en igennem. 'Kære' roses også som et venligt aspekt i brevet.
- Flere borgere nævner, at de får ondt i maven, når de læser, at deres ydelse kan blive sat ned.
- Flere borgere sætter pris på, at der ikke er nogen løftet pegefinger i brevet.



*'Det er det, vi kalder partshøring'
– det er meget pædagogisk.*

Det minder mig lidt om Terkel i Knibe. Jeg vil dog hellere føle mig talt lidt ned til, end jeg vil have en løftet pegefinger. Den provokerer mig.



Partshøringsbrevet

3. Ingen handlemuligheder er positivt

- I Partshøringsbrevet er det ikke relevant at beskrive handlemuligheder, da det står klart for borgerne, hvad de skal gøre.
- Der er heller ingen borgere, der savner handlemuligheder – de synes, de har nok at se til med at leve op til de krav, brevet sætter op.

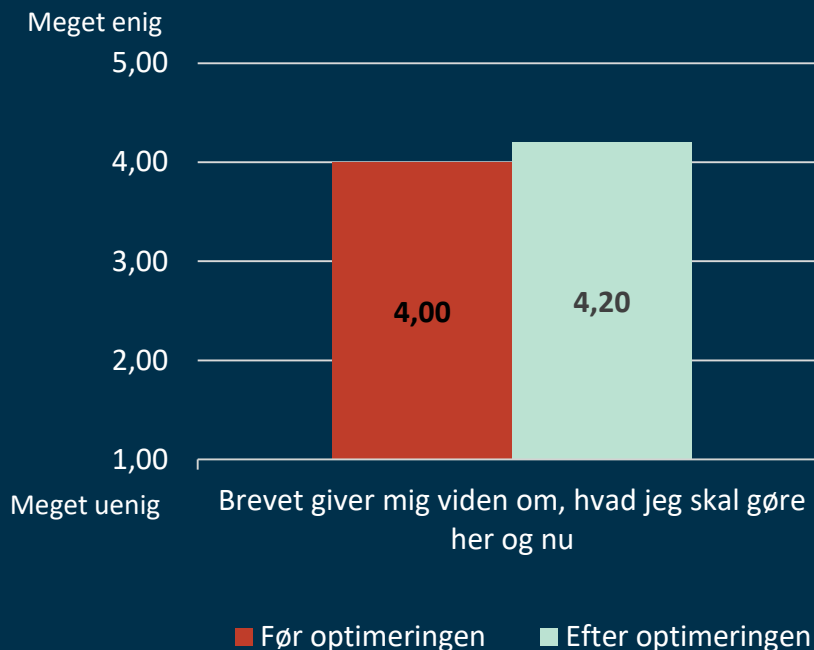
”

Jeg tror ikke, jeg savner mere, som jeg kan gøre. Der er jo allerede en del her, som jeg skal sørge for. Og helst så hurtigt som muligt, hvis jeg ikke vil miste min ydelse!

Partshøringsbrevet

4. Uændret handlingsmotivation

- Ligesom i første test, er de fleste borgere med på, at der forventes handling af dem.
- Borgerne er dog ikke blevet klogere på, hvad en rimelig grund er ift. sidste version af brevet.
- De fleste borgere ville ringe ind til jobcentret med det samme eller kontakte jobcentret på anden vis.
- Få borgere forholder sig til, hvordan de skal lave en udtalelse om, hvorfor de ikke mødte op til samtalen.



”

Jeg forstår ikke, hvad 'en rimelig grund' er. Hvad betyder det?

Raskmeldingsbrevet



Test 1



Schultz Jobcenter
jobcentergade 32
1234 jobcenterBy
Telefon: 12345678
http://www.webadressen.com

Mandag 10.00 til 15.00
Tirsdag 10.00 til 15.00
Onsdag 10.00 til 15.00
Torsdag 10.00 til 18.00
Fredag Lukket

Jochims Sejr
Sagustehandler
Team kantarhjælp
Telefon 1232132
Email sejr@sejgts.com

26. november 2018

Hans Jensen
c/o Erika Junge
Fjordmarken 12, 2. th
7100 Vejle

Du har raskmeldt dig

Som aftalt den ##skriv dato## ##hvordan har vi modtaget information om raskmelding## har du raskmeldt dig med sidste sygedag ##skriv dato##.

Din sygedagpengesag er herefter afsluttet i Jobcenter København. Vi lægger vægt på, at du har raskmeldt dig.

Da du således er raskmeldt, kan du ikke længere modtage sygedagpenge/refusion til din arbejdsgiver.

Såfremt der er sket ændringer, som betyder, at du ikke er rask, beder vi dig kontakte Jobcenter København inden døsen for raskmeldingen.

Hvad du skal gøre

Hvis du var ledig, da du blev sygemeldt, skal du raskmelde dig på jobnet.dk.

Hvis du er i arbejde, når du bliver raskmeldt, skal du skal huske, at du altid skal give din arbejdsgiver besked, hvis der er ændringer omkring din sygedagpengesag.

Hvad du kan gøre med hensyn til forsørgelse

Er du rask og ikke forsikret ledig
Meld dig ledig på jobnet.dk og søg kontanthjælp på kk.dk/kontanthjælp. Hvis du har ret til kontanthjælp, kan du få det fra den dag, du søger. Kontanthjælp udbetales månedvis bagud. Vi anbefaler, at du gør det samme dag, sygedagpengene/refusionen ophører. Du kan også kontakte Jobcenter København for at melde dig ledig og eventuelt søge om kontanthjælp.

Er du rask og forsikret ledig med ret til dagpenge
Meld dig ledig på jobnet.dk og kontakt din A-kasse.

Er du rask og forsikret ledig, men i tvivl om ret til dagpenge
Meld dig ledig på jobnet.dk og søg kontanthjælp på kk.dk/kontanthjælp og kontakt din A-kasse.

Har du spørgsmål

Har du spørgsmål, kan du finde mange svar på jobnet.dk – ellers er du altid velkommen til at kontakte jobcentret.

Vil du klage over afgørelsen

Du kan klage over afgørelsen. Det kan du gøre enten via digital post, ved at klikke [her](#) (husk at have NemId klar), via almindelig post til Centralforvaltningen, Bernstorffsgade 17, 1577 København V, eller mundtligt på tlf. 82 56 42 80. Du kan også aflevere klagen til

Test 2

Du har raskmeldt dig

Kære xx

Du har den 3. maj raskmeldt dig pr. mail/brev/telefon – med sidste sygedag d. 12. maj.

Derfor er din sygedagpengesag afsluttet i jobcentret, og du kan ikke længere få sygedagpenge. Hvis din arbejdsgiver modtog refusion under din sygdom, vil den ophøre.

Hvis du var ledig, da du blev sygemeldt, skal du huske at raskmelde dig på www.jobnet.dk

Hvis du alligevel ikke er rask, så kontakt hurtigst muligt jobcentret på 82 56 56 82.

Hvis du står uden job og vil søge dagpenge eller kontanthjælp:

- **Er du ikke medlem af en a-kasse:**
Du skal melde dig ledig ved at melde personligt op i Jobcenter København. Se her, hvor du finder os: www.kk.dk/jobcenter
Derefter kan du søge kontanthjælp på: www.kk.dk/kontanthjælp
Hvis du har ret til kontanthjælp, kan du få det fra den dag, du søger.
- **Er du medlem af en a-kasse:**
Meld dig ledig på www.jobnet.dk
Kontakt din a-kasse og hør om dine muligheder for at få dagpenge.
Hvis du er i tvivl, om du kan få dagpenge, så søg for en sikkerheds skyld kontanthjælp med det samme, da du først kan få kontanthjælp fra den dag, du søger. Søg her: www.kk.dk/kontanthjælp

Den lov, vi følger, er Sygedagpengeloven § 7 og 71. Du kan finde loven på retsinformation.dk. Jobcentret hjælper dig gerne.

Har du spørgsmål

Du kan finde de fleste svar på jobnet.dk - ellers er du altid velkommen til at kontakte jobcentret: <https://www.kk.dk/jobcenter>

Hvis du vil klage over afgørelsen

Hvis du er uenig i, at dine sygedagpenge skal ophøre, kan du klage inden 4 uger efter, at du har modtaget dette brev. Du kan enten:

- Skrive via digital post: LINK (husk at have NemId klar)
- Sendt din klage til: Centralforvaltningen, Bernstorffsgade 17, 1577 København V.
- Aflevere en papirklage til dit jobcenter.
- Ringe til os på: 82 56 42 80.

Oplys brevet's journalnummer, og skriv gerne hvorfor du ikke er tilfreds med afgørelsen. Når vi har modtaget din klage, vil vi vurdere, om afgørelsen skal ændres eller fastholdes. Uanset udfaldet får du besked fra os inden 4 uger.

Venlig hilsen
Sagus Behandlings

Hurtigt overblik – ifølge Operate Raskmeldingsbrevet



Et godt overblik

Forståelsen er forbedret – primært faciliteret af visuel overskuelighed i brevet.



Et mere personligt brev

Det er mere gennemskueligt, hvad der gælder for den enkelte borger, og borgerne føler i højere grad, at der er taget højde for deres situation.



En hjælp på vejen

Borgerne føler sig hjulpet på vej med de handlemuligheder, der opstilles.



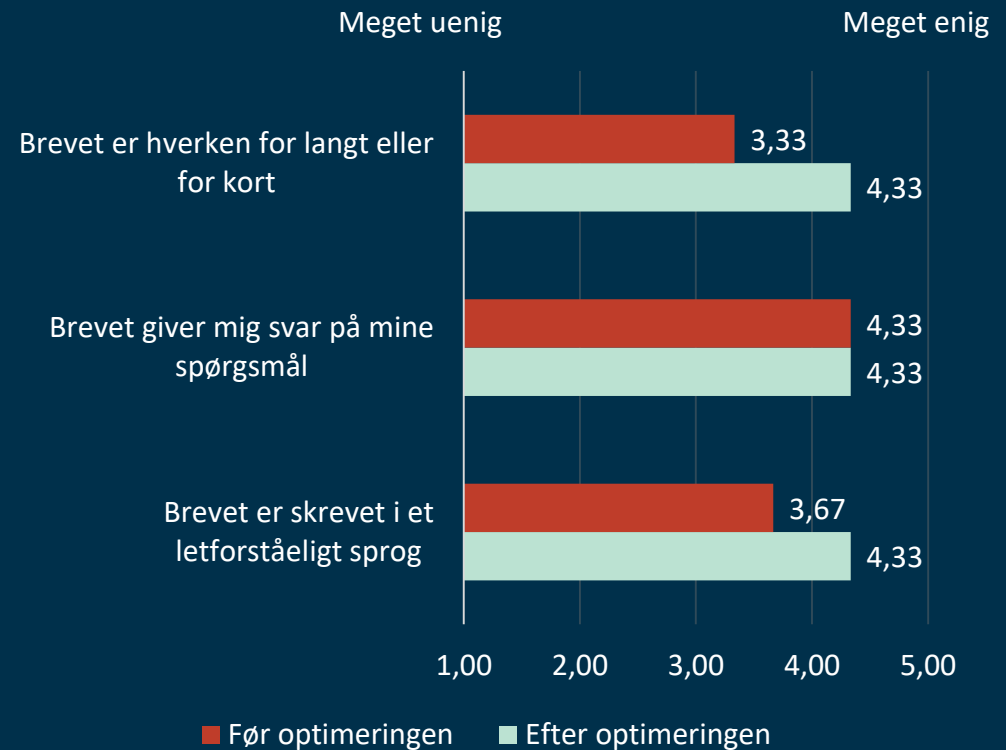
Relevant handlingsmotivation

Handlemulighederne udgør i høj grad den handlings-motivation, borgerne sidder tilbage med. De forstår hvad de skal gøre, og hvad der gælder dem.

Raskmeldingsbrevet

1. Et godt overblik

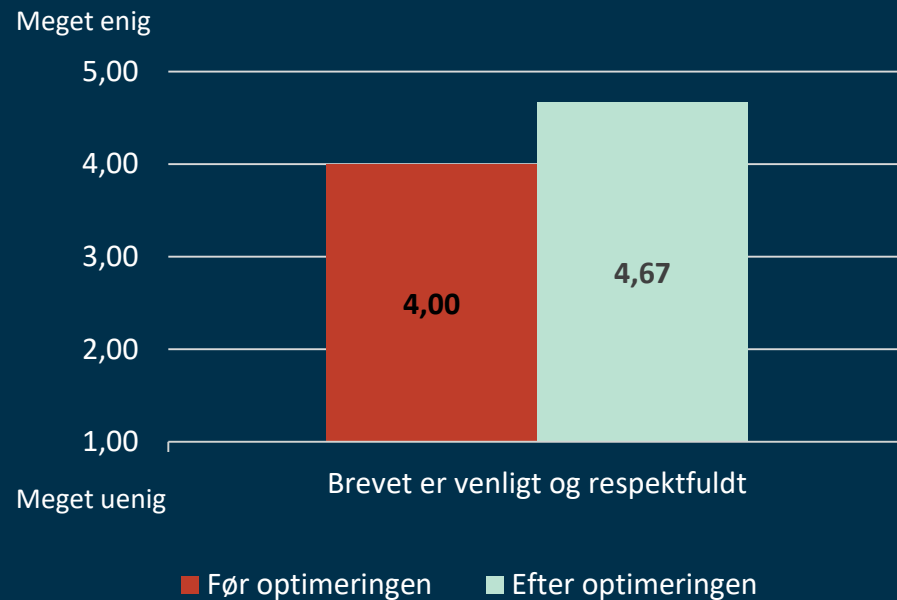
- Raskmeldingsbrevet opfattes af borgerne som nemt at forstå og overskue.
- Brevets længde og struktur roses af borgerne, og punktform skaber et godt overblik.
- Blandt borgerne er der forskellige holdninger til teksten om at klage over afgørelsen: Nogle er glade for den visuelle adskillelse af teksten, mens andre synes den er vigtig at fremhæve mere.



Raskmeldingsbrevet

2. Et mere personligt brev

- Borgerne opfatter brevet som venligt, og som en hjælp for borgeren.
- 'Kære' og den personlige afsender opleves af borgerne som dannende en venlig ramme om brevet.
- Borgerne føler i højere grad end i test 1, at der er taget højde for deres situation, og at de kan finde rundt i, hvad de skal gøre nu.
- Flere borgere er glade for den måde, der henvises til lovene. Den simple formulering og information om hvor man kan finde lovene, får det til at føles mere som en mulighed end som en uoverskuelig pligt.



Raskmeldingsbrevet

3. En hjælp på vejen

- Borgerne opfatter handlemulighederne som meget relevante og hjælpende.
- Flere borgere synes, at det er nemt at overskue, hvad de skal gøre, og de er glade for det visuelle fokus, der er lagt på de forskellige handlemuligheder.
- Specielt uddragene til højre roses af borgerne, da de giver et overskueligt overblik over, hvad borgeren skal gøre.
- Flere borgere er glade for et direkte nummer, de kan ringe på.

Du har raskmeldt dig

Kære xx

Du har den 3. maj raskmeldt dig pr. mail/brev/telefon – med sidste sygedag d. 12. maj.

Derfor er din sygedagpengesag afsluttet i jobcentret, og du kan ikke længere få sygedagpenge. Hvis din arbejdsgiver modtog refusion under din sygdom, vil den ophøre.

Hvis du var ledig, da du blev sygemeldt, skal du huske at raskmelde dig på www.jobnet.dk

Hvis du står uden job og vil søge dagpenge eller kontanthjælp:

- [Er du ikke medlem af en a-kasse:](#)

Du skal melde dig ledig ved at møde personligt op i Jobcenter København.

Se her, hvor du finder os: www.kk.dk/jobcenter

Derefter kan du søge kontanthjælp på: www.kk.dk/kontanthjaelp

Hvis du har ret til kontanthjælp, kan du få det fra den dag, du søger.

- [Er du medlem af en a-kasse:](#)

Meld dig ledig på www.jobnet.dk

Hvis du er i tvivl, om du kan få dagpenge, så søg for en sikkerheds skyld kontanthjælp med det samme,

kontanthjælp fra den dag, du søger. Søg her: www.kk.dk/kontanthjaelp

Den lov, vi følger, er Sygedagpengeloven §§ 7 og 71. Du kan finde loven på retsinformation.dk. Jobcentret hjælper dig gerne.

Har du spørgsmål

Du kan finde de fleste svar på jobnet.dk - ellers er du altid velkommen til at kontakte jobcentret: <https://www.kk.dk/jobcenter>

Hvis du vil klage over afgørelsen

Hvis du er uenig i, at dine sygedagpenge skal ophøre, kan du klage inden 4 uger efter, at du har modtaget dette brev. Du kan enten:

- Skrive via digital post: LINK (husk at have [NemID](#) klar)
- Sende din klage til: Centralforvaltningen, Bernstorffsgade 17, 1577 København V.
- Aflevere en skriftlig klage til dit jobcenter.
- Ringe til os på: 82 56 42 80.

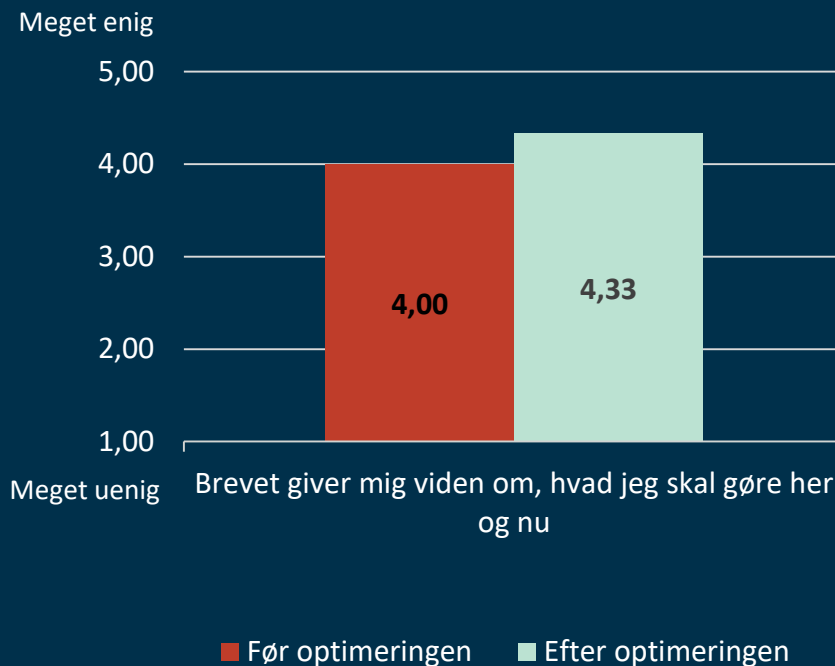
Raskmeldingsbrevet

4. Relevant handlingsmotivation

- Borgerne reagerer i høj grad på handlemulighederne om at søge dagpenge eller kontanthjælp, hvis de ikke kommer tilbage til et job.
- De fleste borgere forstår med det samme, hvad der henviser til deres situation, og deres handlingsmotivation er i tråd med denne vejledning.

”

Jamen jeg ville melde mig ledig så hurtigt som muligt og derefter søge kontanthjælp. Det står der jo her, at jeg skal, når jeg ikke er medlem af en a-kasse.

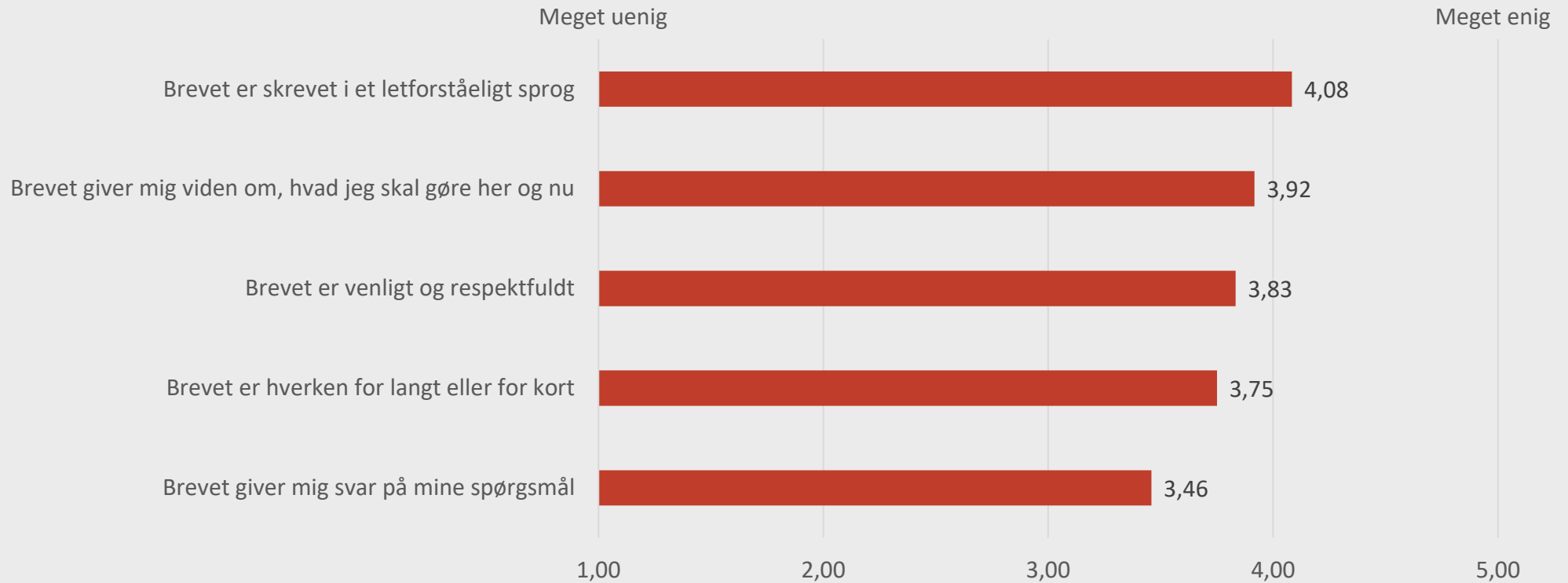


Min plan (aftalefeltet)



Overordnet vurdering

Min Plan (aftalefeltet)



Dette er gennemsnittet af besvarelserne fra både test 1 og test 2.

Hurtigt overblik – ifølge Operate Min Plan (aftalefeltet)



God forståelse blandt deltagerne

Der er en høj grad af forståelse blandt borgerne, som også bygger på samtalen Min Plan referer til.



Et mere personligt brev

Min Plan opfattes af borgerne som venlig og respektfuld, da den er mindre formel og tilpasset borgeren.



Ikke nok fokus på handlemuligheder

Nogle borgere savner flere handlemuligheder (fra samtalen og brevet som samlet enhed). Der er dog variation.



'Min Plan' giver et godt overblik

Borgerne er med på, hvad de selv skal gøre frem til næste samtale.

1. God forståelse blandt deltagerne

Min Plan (aftalefeltet)

- Forståelsen blandt borgerne er generelt høj for Min Plan, men den bygger også på, at Min Plan i praksis er et referat af et møde, borgeren har haft med en jobkonsulent.
- Borgerne føler generelt, at Min Plan har en god længde og at de indeholder de vigtigste informationer for dem.
- Nogle borgere synes ikke, at den er fyldestgørende, og at der er alt det med, de har aftalt med deres jobkonsulent.

”Jamen jeg synes, den er meget let at forstå – men vi har jo også lige snakket om det til sidste samtale...”



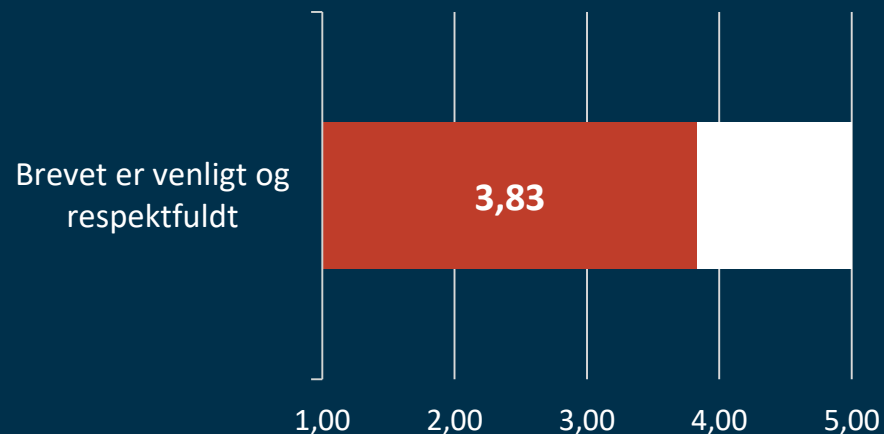
Dette er gennemsnittet af besvarelserne fra både test 1 og test 2.

2. Et mere personligt brev Min Plan (aftalefeltet)

- Min Plan opfattes af borgerne som mere venlig end de andre breve.
- Borgerne sætter pris på, at Min Plan handler specifikt om dem, og hvad de skal gøre – det betegner flere som mere respektfuldt og venligt.
- Enkelte borgere føler, at Min Plan i højere grad end de andre breve stiller krav – hvor de andre breve kan føles mere i øjenhøjde med modtageren.
- En borger påpeger, at standardteksten til sidst ikke passer med hendes situation, og dette skaber en utryghed.

”

Jeg synes, det er mere venligt, fordi det er tilpasset mig og min situation. Det er ikke bare et standardbrev, hvor de egentligt er lidt ligeglade med, hvem der sidder i den anden ende.



Dette er gennemsnittet af besvarelserne fra både test 1 og test 2.

3. Ikke nok fokus på handlemuligheder Min Plan (aftalefeltet)

- Borgerne synes ikke, der er mange handlemuligheder i de forskellige Min Plan.
- Nogle borgere efterlyser en oversigt over, hvor langt man er, og hvad der er næste step i processen.
- Flere borgere efterspørger også at få de handlemuligheder, der er nævnt til samtalen, skrevet ned i Min Plan. På den måde kan de huske dem og danne sig et overblik over dem, når de har ro på og overskud til det.
- En borger efterspørger desuden muligheden for selv at skrive opdateringer til mødet og resumeer efter mødet for at være sikker på at det hele er med samt for at sparre tid ved samtalen.

”

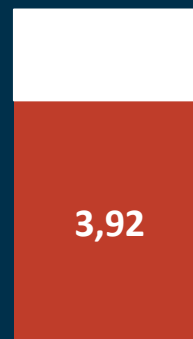
*Kunne man selv
skrive et lille afsnit og sin nuværende
situation som forberedelse til
samtalen?*

*Det tager nemlig ret meget af tiden,
når man er der, og 30 min. går hurtigt
nok i forvejen.*

4. 'Min Plan' giver et godt overblik

Min Plan (aftalefeltet)

- Borgerne synes generelt, at Min Plan giver et godt overblik over hvor de er i processen, og hvad de skal gøre før næste samtale.
- Enkelte borgere synes dog, at Min Plan mangler at have overblikket med fra de sidste samtaler ift. de ting, som der stadig arbejdes på.
- Nogle borgere efterspørger, at der er noteret deadlines på de ting, de skal have klaret på en bestemt dato førend næste samtale.



Brevet giver mig viden om, hvad jeg skal gøre her og nu

” Der er kun det nyeste med – så de ting, vi har snakket om tidligere, som stadig er i gang, dem skal jeg bare selv sørge for at have overblik over.

Dette er gennemsnittet af besvarelserne fra både test 1 og test 2.

Operates vurdering



Det er I lykkedes med ...

#1



Brevene er blevet kortere og mere overskuelige.

#2



Brevene er blevet mere venlige og personlige.

#3



Handlemulighederne er tydeligt fremhævet.

#4



Borgerne forstår, hvilken handling brevet kræver.

Det kan I arbejde videre med ...

#3



Fjerne
handlemuligheder, der
forvirrer og mindsker
overskud.

#4



Være tydelig og præcis
omkring, hvilke
forventninger, der er til
borgeren.