



KL TILFREDSHEDSMÅLING AF JOBCENTRENES VIRKSOMHEDSSERVICE

September 2019



Indhold

Indhold	2
Sammenfatning.....	3
Figur 1. Svarprocent for den samlede pilottest.....	4
Figur 2. Årsag til kontakten med jobcenteret	4
Figur 3. Virksomheder der har ansat efter samarbejdet med jobcenteret	5
Figur 4. Virksomheder der har indgået aftale om virksomhedspraktik, løntilskud o.l.....	5
Figur 5. Hvem der tog initiativ til kontakten.....	6
Figur 6. Det generelle samarbejde med jobcenteret	6
Figur 7. Jobcentrets responstid	7
Figur 8. Jobcenterets kommunikation.....	7
Figur 9. Vejledning om regler og lovgivning	7
Figur 10. Forståelse for virksomhedernes behov	8



Sammenfatning

Spørgeskemaet er blevet udsendt til i alt 6.404 virksomheder i første halvdel af 2019. Heraf har 1864 besvaret spørgeskemaet, hvilket svarer til 29%.

Tilfredshedsmålingen viser at 80% af virksomhederne tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med jobcenteret, mens kun 4% har været utilfredse eller meget utilfredse med samarbejdet.

Derudover er mindst tre ud af fire virksomheder meget tilfredse eller tilfredse med jobcenterets responstid, kommunikation, vejledning om regler samt har forståelse for virksomhedernes behov.

53% af virksomhederne er blevet kontaktet af jobcenteret, mens 25% procent af virksomhederne selv har taget kontakt. I de resterende tilfælde er det den ledige, eller en kombination af forskellige kontaktformer, der har været udgangspunkt for kontakten.

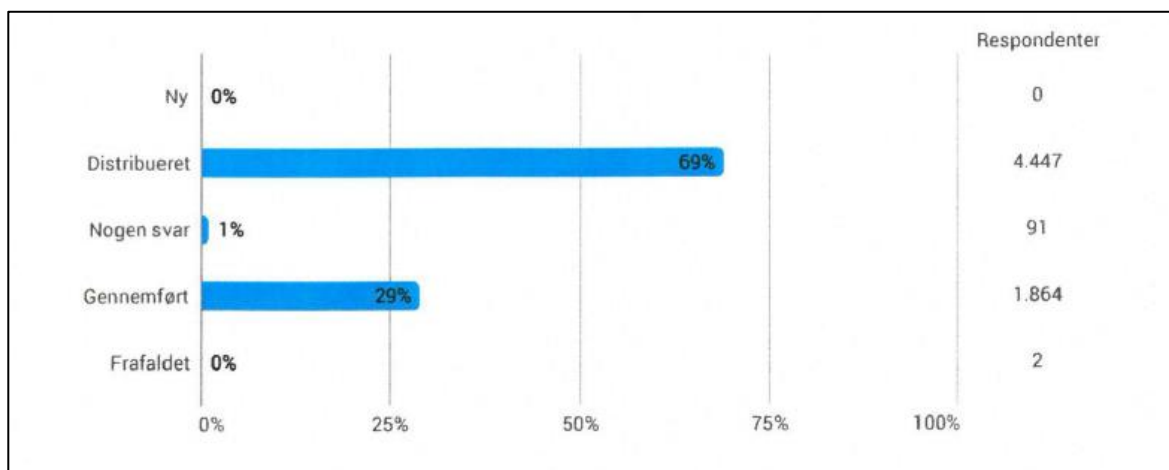
56% af virksomhederne, som har haft kontakt til jobcenteret angående rekruttering, har ansat en medarbejder og 74% af virksomhederne, som har haft kontakt til jobcenteret angående opkvalificering, har indgået en aftale om virksomhedspraktik, løntilskud, kompetenceudvikling o.l.

KL's redskab til tilfredshedsmåling af jobcentrenes service består af et standardiseret spørgeskema, der fokuserer på virksomhedernes oplevelse af jobcenteret som samarbejdspartner.

Konkret udsendes spørgeskemaet hver tredje måned, på baggrund af de deltagende jobcentres indsamlede data om virksomhedskontakt og -besøg. Denne rapport dækker 12 jobcentre i 1. og 2. kvartal 2019. Samlet set måler tilfredshedsundersøgelsen på tilfredshed, kommunikation og responstid.

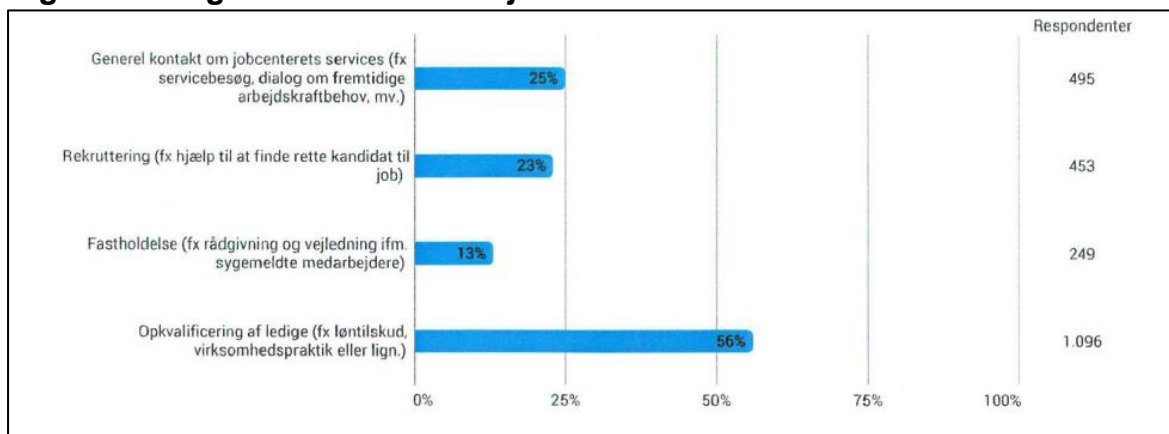


Figur 1. Svarprocent for den samlede pilottest



Spørgeskemaet er blevet udsendt til i alt 6.404 virksomheder i første halvdel af 2019. Heraf har 1.864 besvaret spørgeskemaet, hvilket svarer til 29%.

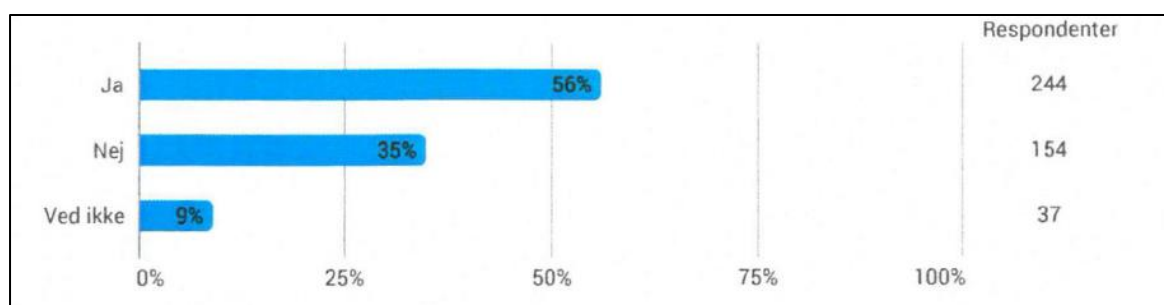
Figur 2. Årsag til kontakten med jobcenteret



Det fremgår af figur 2., at over halvdelen af virksomhedernes kontakt med jobcentrene, har omhandlet opkvalificering af ledige.

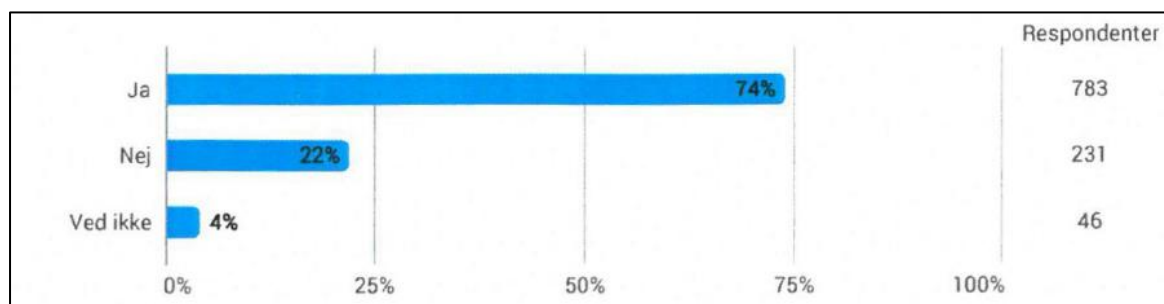


Figur 3. Virksomheder der har ansat efter samarbejdet med jobcenteret



Som det fremgår af figur 3 har 56% af virksomhederne, som har haft kontakt til jobcenteret angående rekruttering, ansat en medarbejder. Resultatet baseres på en aktivering i spørgeskemaet. Dermed er det kun virksomheder, der har svaret "rekruttering" i figur 2 som præsenteres for dette spørgsmål.

Figur 4. Virksomheder der har indgået aftale om virksomhedspraktik, løntilskud o.l.

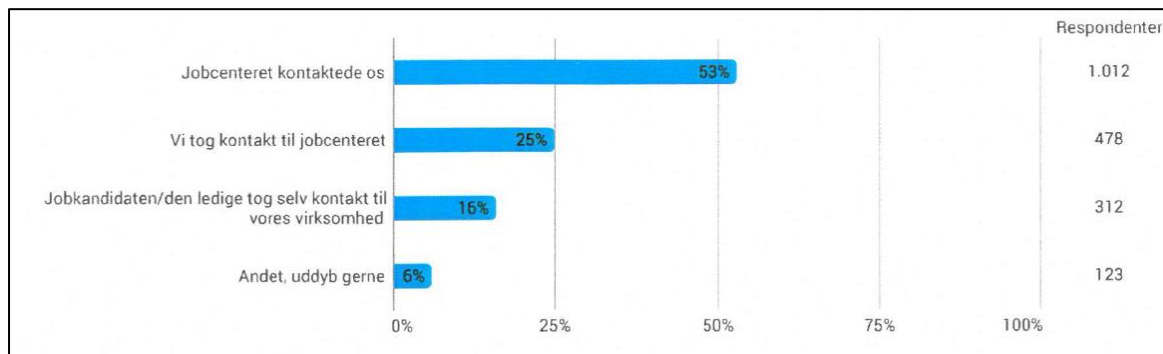


Som det fremgår af figur 4 har 74% af virksomhederne, som har haft kontakt til jobcenteret angående opkvalificering, indgået en aftale om virksomhedspraktik, løntilskud, kompetenceudvikling o.l.

Resultatet baseres på en aktivering i spørgeskemaet. Dermed er det kun virksomheder, der har svaret "opkvalificering" i figur 2 som præsenteres for dette spørgsmål.

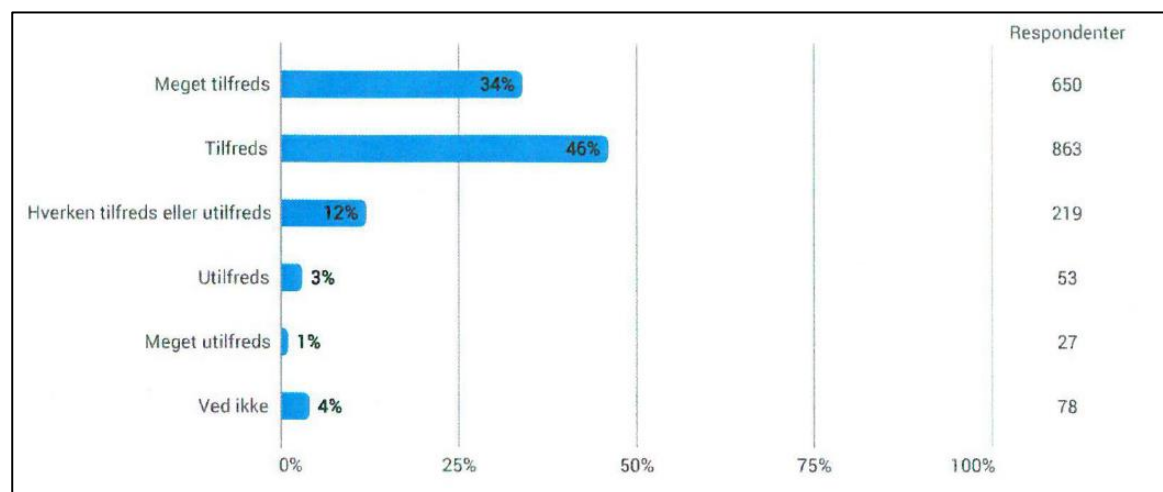


Figur 5. Hvem der tog initiativ til kontakten



53% af virksomhederne er blevet kontaktet af jobcenteret, mens 25% procent af virksomhederne selv har taget kontakt. Blandt de 6% der har svaret "andet", har virksomhederne bl.a. oplevet at alle tre af de ovenstående modeller er anvendt.

Figur 6. Det generelle samarbejde med jobcenteret

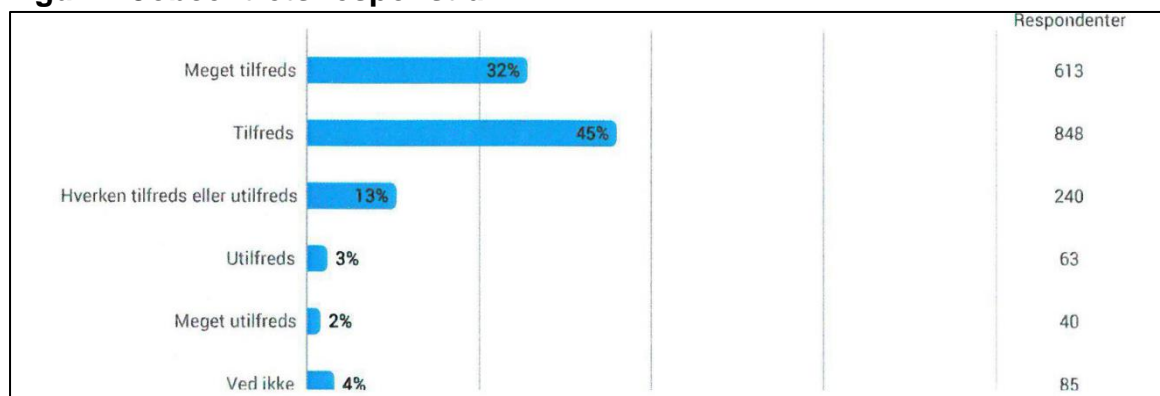


Som det fremgår af figur 6 er 80% af virksomhederne tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med jobcenteret, mens kun 4% har været utilfredse eller meget utilfredse med samarbejdet.

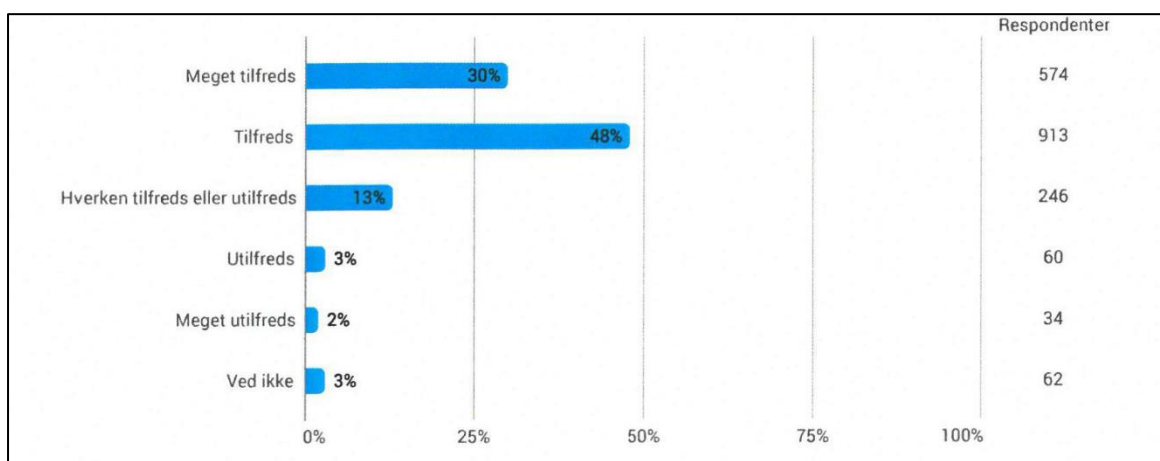
Derudover fremgår det af nedenstående figurer 7, 8, 9 og 10, at mindst tre ud af fire virksomheder er meget tilfredse eller tilfredse med jobcenterets responstid, kommunikation, vejledning om regler samt har forståelse for virksomhedernes behov.



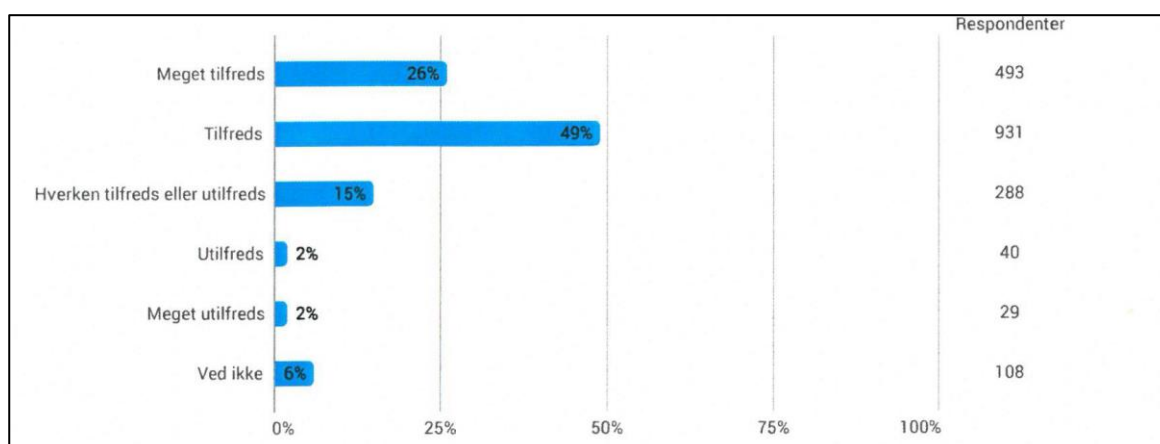
Figur 7. Jobcentrets responstid



Figur 8. Jobcenterets kommunikation



Figur 9. Vejledning om regler og lovgivning



**Figur 10. Forståelse for virksomhedernes behov**