

Borgertilfredshedsundersøgelse 2019

Indhold

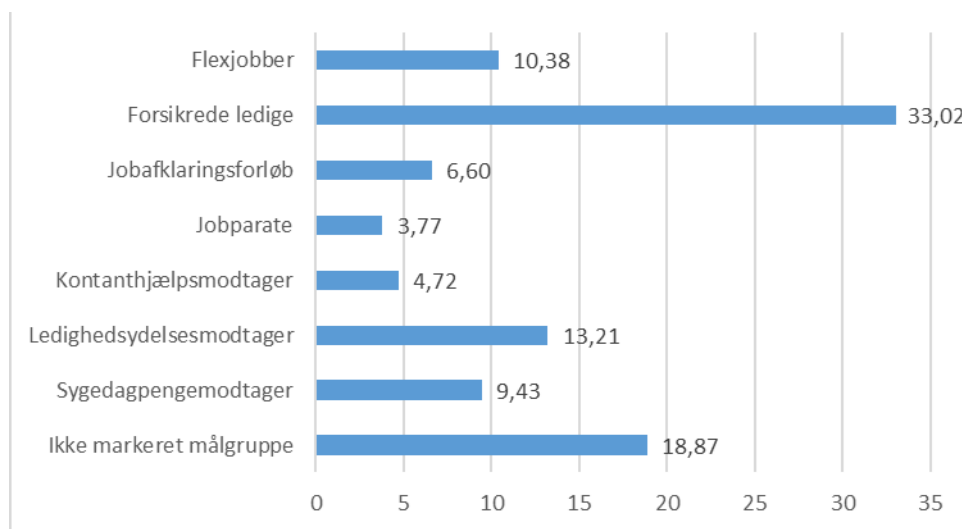
Indhold	1
Indledning	2
Status	2
Spørgsmål 1: Borgers oplevelse af rådgivers arbejde med borgers egne målsætninger	3
Spørgsmål 2: Borgers oplevelse af rådgivers samarbejde om at give borger ejerskab for egen plan	4
Spørgsmål 3: Borgers opfattelse af egen indsats/rolle i at være med til at tage ejerskab for egen plan om at komme i job/uddannelse	5
Spørgsmål 4: Borgers oplevelse af strukturen omkring borger selv og borgers plan i praksis – oplevelse af rød tråd i sagsbehandling	6
Spørgsmål 5: Borgers oplevelse af mødet med jobcentret i forhold til sagsbehandling og personlig kontakt til rådgiver	7
Konklusion:	8
Overvejelser	8

Indledning

I uge 50 i december 2018 blev der i jobcentret udleveret spørgeskemaer til de borgere, der havde møder med deres rådgivere omkring borgernes tilfredshed med deres samtale i Sundheds- og Arbejdsmarkedsafdelingen.

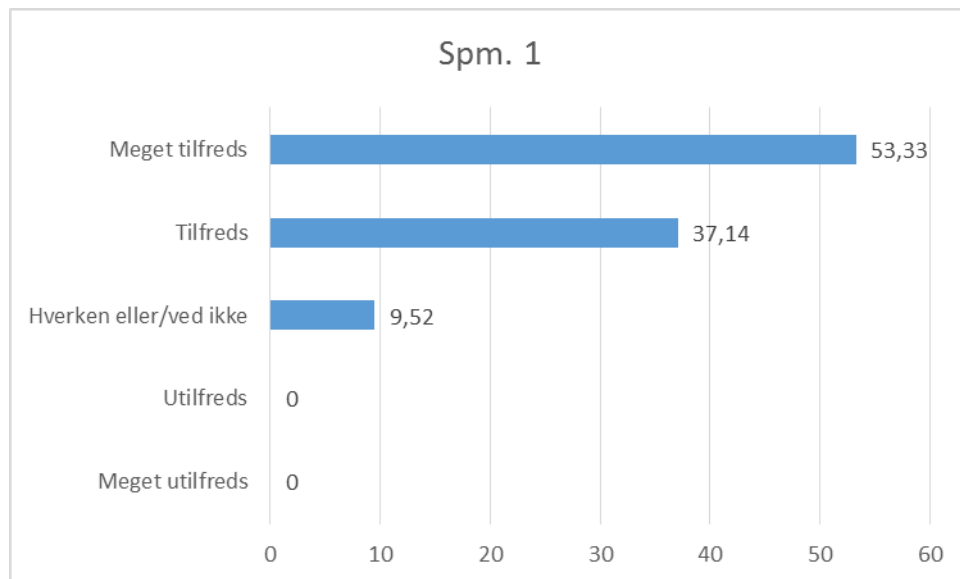
Status

Nedenstående viser respondenterne fordelt på målgruppe (procentuel).



Spørgeskemaet er blevet besvaret af 106 borgere i jobcentret, hvoraf næsten 20% ikke har angivet, hvilken målgruppe de tilhører. Ellers er målgrupperne fleksjobbere, forsikrede ledige, jobafklaringsforløb, jobparate, (aktivitetsparate) kontanthjælpsmodtagere, ledighedsydelsesmodtagere og sygedagpengemodtagere. Den målgruppe, der har besvaret flest spørgeskemaer, er de forsikrede ledige med 33 %, og dem, der har udfyldt færrest, er jobparate kontanthjælpsmodtagere og borgere i jobafklaringsforløb. Til fremtidige borgertilfredshedsundersøgelser er det relevant at undersøge, hvordan vi får svarprocenten hos borgerne op, så vi får et mere dækkende billede.

Spørgsmål 1: Borgers oplevelse af rådgivers arbejde med borgers egne målsætninger



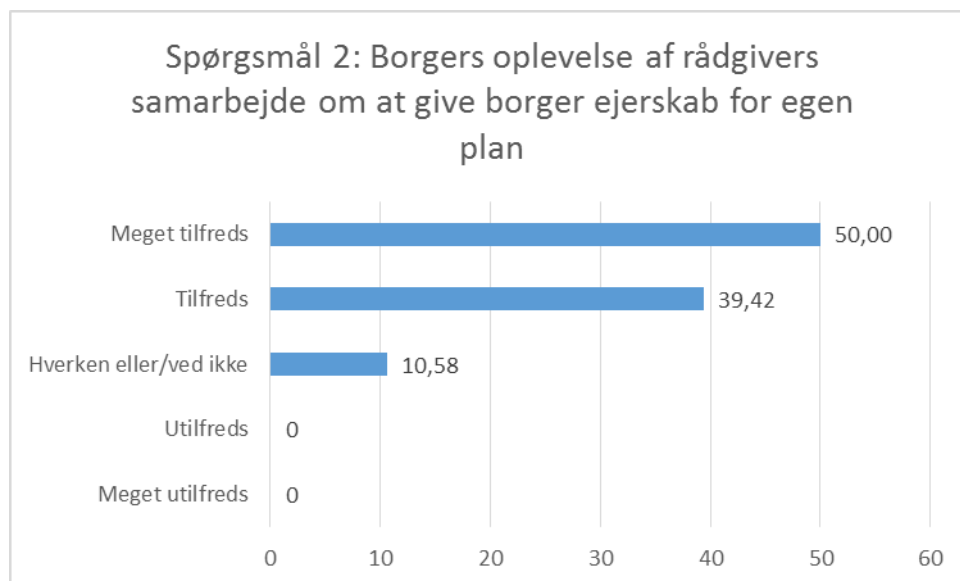
Spørgsmål 1 omhandler borgers oplevelse af rådgivers arbejde med borgers egne målsætninger for job/uddannelse. 90 % af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med rådgivers arbejde med borgers målsætninger for job/uddannelse. Næsten 10 % har angivet "Hverken eller/ved ikke".

Kommentarer fra borgerne:

Der er overvejende positive bemærkninger fra borgerne til dette spørgsmål. Borgerne lægger vægt på, at rådgiverne er forstående, lyttende og hjælpsomme.

- *"Vi kommunikerer super godt, og jeg føler mig taget alvorlig. Gensidig respekt".*
- *"Det har lykkedes mig at få lige det fleksjob som jeg ønskede mig for alt i verden med både sagsbehandler og jobkonsulentens hjælp".*
- *"Jeg føler mig hørt og set og samtidig udfordret, så jeg kan gøre ansøgninger mm. endnu bedre".*
- *"Føler altid at de ikke er på ens side. De stoler ikke på en. Man skal bare hurtig ud af deres system. Sådan føles det. Men sådan er kommunen jo".*

Spørgsmål 2: Borgers oplevelse af rådgivers samarbejde om at give borger ejerskab for egen plan



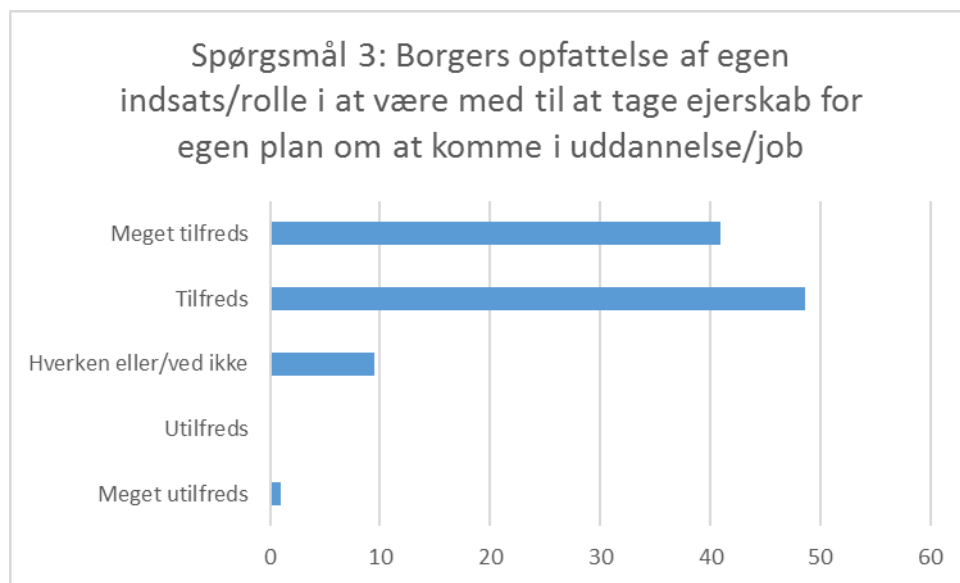
Spørgsmål 2 vedrører borgers oplevelse af rådgivers samarbejde om at give borger ejerskab for egen plan. 89 % af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med rådgivers samarbejde om borgers ejerskab for egen plan. Næsten 11 % af borgerne har angivet "hverken eller/ved ikke".

Kommentarer fra borgerne:

Borgerne er overvejende positive i deres bemærkninger om rådgivers samarbejder om at give borger ejerskab til planen. Der er dog også negative bemærkninger om, at borgerne ikke føler sig hørt i forhold til deres ønsker for deres plan.

- *"Samtalerne har været gode til at give mig en øjenåbner for mine muligheder og ønsker".*
- *"Det er oftere regler og bestemmelser frem for selve rådgiveren, der giver anledning til utilfredshed".*
- *"Har lyttet og stillet sig til rådighed for mine ideer".*
- *"Jeg føler ikke, jeg har noget at skal have sagt i forhold til min plan".*

Spørgsmål 3: Borgers opfattelse af egen indsats/rolle i at være med til at tage ejerskab for egen plan om at komme i job/uddannelse



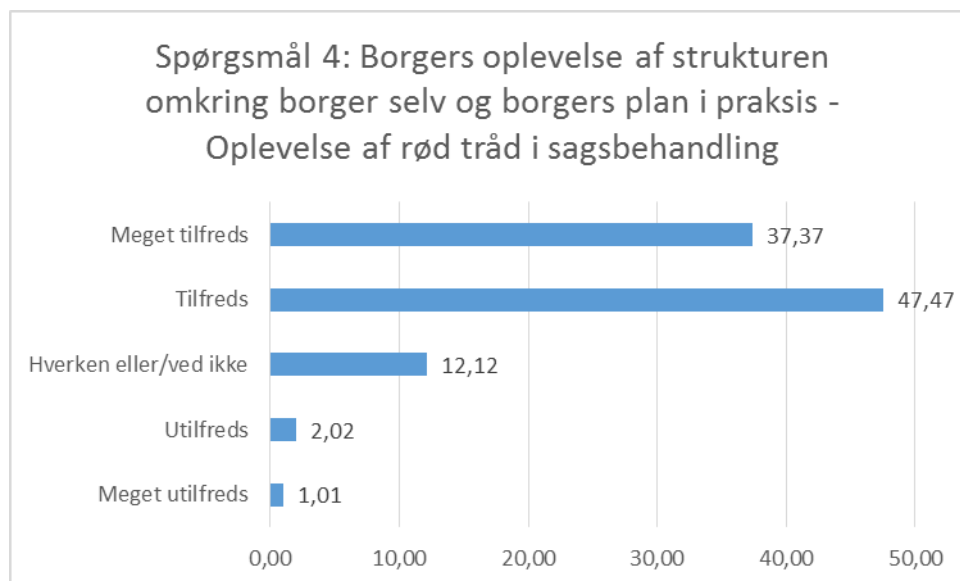
Spørgsmål 3 vedrører borgers opfattelse af egen indsats for planen om at komme i job/uddannelse. Ca. 90 % af borgerne er meget tilfreds eller tilfreds med egen indsats for at komme i job/uddannelse i forhold til borgerens plan. Ca. 9 % har angivet "hverken eller/ved ikke" og 1 % er meget utilfreds med egen indsats med at tage ejerskab for egen plan om at komme i job/uddannelse.

Kommentarer fra borgerne:

Efter borgernes kommentarer at dømme oplever de sig som aktive i deres indsats for egen plan i form af aktiv mødedeltagelse, uopfordret ansøgninger, praktikpladser, alternativ beskæftigelse og kontakt til netværk.

- *"Møder til alle møder, har været på arbejdsprøvning, undersøgt muligheder for bedring min egen arb.evne, ønsker det vi har aftalt, flex.arb."*
- *"Møder op og deltager aktivt i samtalen, gør hvad jeg kan få at komme videre med min sag"*.
- *"Selv komme med nye ideer, søge alternativ beskæftigelse"*
- *"Søger bredt, kurser (opkvalificering), søger uopfordret, spørger min netværk om jobmuligheder"*.

Spørgsmål 4: Borgers oplevelse af strukturen omkring borger selv og borgers plan i praksis – oplevelse af rød tråd i sagsbehandling



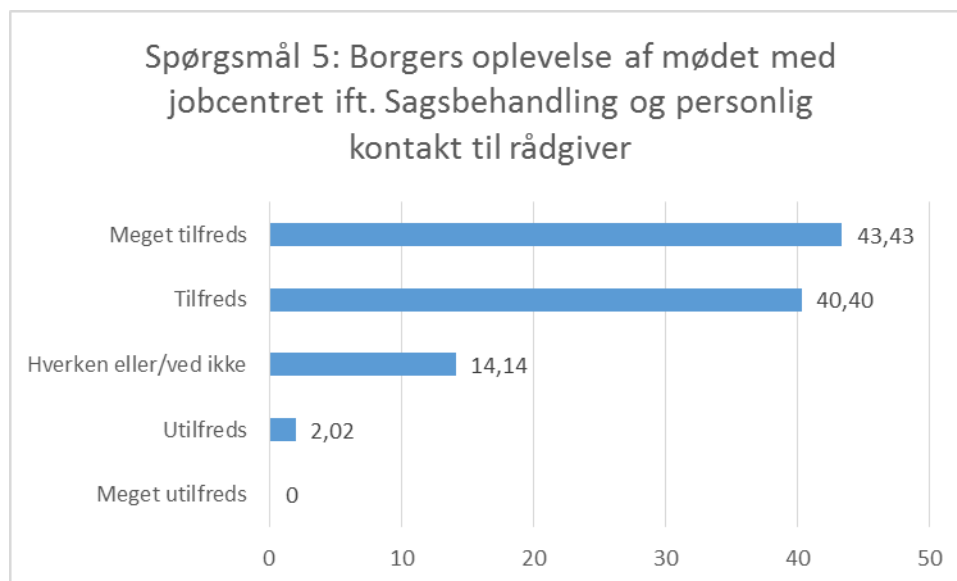
Spørgsmål 4 omhandler borgers oplevelse af strukturen omkring borgeren selv og borgers plan. Hertil svarer borgerne på, hvorvidt de oplever en rød tråd i sagsbehandlingen. 85 % af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med strukturen og den røde tråd i sagsbehandlingen omkring borgeren og borgers plan. 3 % er dog meget utilfredse eller utilfredse, og 12 % har angivet "hverken eller/ved ikke".

Kommentarer fra borgerne:

Størstedelen af kommentarerne omkring oplevelsen af rød tråd i sagsbehandlingen er positive.

- *"Vi har aftalt opfølgning, og den røde tråd var med i hele samtalen".*
- *"Der bliver fulgt op på alt, hvad der bliver lavet på Jobnet".*
- *"3 rådgivere inden første opfølgning er ringe. Dog virker 3. rådgiver meget kompetent til at varetage opgaven".*

Spørgsmål 5: Borgers oplevelse af mødet med jobcentret i forhold til sagsbehandling og personlig kontakt til rådgiver



Spørgsmål 5 omhandler borgers oplevelse af mødet med jobcentret vedrørende sagsbehandling og personlig kontakt til rådgiver. Ca. 84 % af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse. 14 % har angivet "hverken eller/ved ikke" og 2 % svarende til 2 borgere er utilfredse. En af de utilfredse borgere har uddybet utilfredsheden med: *"Ingen grund til at bruge tiden på os, som hurtig er i arbejde igen!!!"*.

Kommentarer fra borgerne:

Til spørgsmålet om oplevelsen af mødet med jobcentret i forhold til sagsbehandling og kontakten til rådgiver er kommentarerne både positive og negative. Det positive består overordnet i, at borgerne føler, at møderne er gode, og at rådgiverne er forstående, mens det negative består i, at det til tider opleves svært at komme i kontakt med rådgiverne.

- *"Det er nogle gange svært at få fat i rådgiveren telefonisk. Ellers super hjælp, da jeg havde akut brug for hjælp"*.
- *"Første kontakt meget dårlig, men kontakt med rådgiver super god"*.
- *Har fået en rådgiver, der lytter! Er ikke alle rådgivere på kommunen der gør!!"*.
- *"Jeg fandt sagsbehandleren lyttende, og hun forstod mine problemstillinger. Det var meget positivt, at jeg ikke blev opfattet som værende dum, og at der var forståelse for min situation"*.

Konklusion:

Blandt borgerne i de forskellige målgrupper er der generelt tilfredshed med rådgivers arbejde med borgernes målsætninger, samarbejdet om at give borger ejerskab for egen plan, borgers egen indsats, strukturen omkring borgeren og planen og mødet med jobcentret i forhold til sagsbehandling og kontakt til rådgiver. Tilfredsheden ligger mellem 84 % til 90 %, der enten er meget tilfredse eller tilfredse.

De spørgsmål, der har medført størst utilfredshed har været spørgsmål 4 og 5, som omhandlede strukturen omkring borgeren og mødet med jobcentret. Dog svarer antallet af borgere, der var utilfredse eller meget utilfredse, kun til 3 % ved spørgsmål 4 og 2 % ved spørgsmål 5.

Der har blandt nogle af målgrupperne været få besvarelser, hvilket besværliggør muligheden for at konkludere noget for de forskellige målgrupper samtidig med, at næsten 20 % ikke har angivet, hvilken målgruppe de tilhører. Der er ingen af målgrupperne, der skiller sig markant ud, men blandt dem, der er utilfredse ses flest forsikrede ledige, hvoraf tre er utilfredse eller meget utilfredse fordelt på spørgsmål 4 og 5.