



Brugerevaluering 2021

FREDERICIA KOMMUNE

JOBCENTER FREDERICIA



Indledning

Jobcenter Fredericia har i maj 2021 gennemført en brugerevaluering blandt borgere, der har haft minimum to samtaler med jobcentret i perioden oktober 2020 til maj 2021. Brugerevalueringen er et led i en løbende evaluering af jobcentrets indsats og metode, der udspringer fra arbejdet med analyseenhedens anbefalinger om at udvikle en bedre borger service og et menneskeligt jobcenter – der matcher tiden.

Til brugerundersøgelsen er der udarbejdet et spørgeskema. Inden for 8 temaer er der i alt 57 spørgsmål. De 8 temaer er:

- Tema 1: Dine job –og uddannelsesmuligheder
- Tema 2: Dit forløb
- Tema 3: Dialog & samarbejde med din jobformidler.
- Tema 4: Støtte i at komme tilbage på arbejdsmarkedet/uddannelse
- Tema 5: Min plan
- Tema 6: Sagsbehandlerskift
- Tema 7: Kontakten til Jobcentret telefonisk
- Tema 8: Kontakten til Jobcentret på skrift

Spørgeskemaet favner bredt, og der bliver med de 8 temaer spurgt ind til borgerens oplevelse af samspillet med jobcentrets medarbejdere i forskellige situationer. Borgerne som har modtaget spørgeskemaet fordeler sig på forskellige målgrupper og forsørgelsesydelse og har modtaget samme spørgeskema. Der er en del borgere, der under flere temaer har svaret *"ønsker ikke at svare / ikke relevant for mig"*, og forklaringen på dette kan netop være det brede fokus i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet er sendt ud til 4979 borgere. Alle borgere har haft minimum 2 samtaler med jobcentret i perioden oktober 2020 til maj 2021.

- Sammenlagt har 938 gennemført undersøgelsen og det giver en svar procent på 19%
- 756 borgere gennemførte besvarelsen
- 182 borgere har gennemført dele af spørgeskemaet

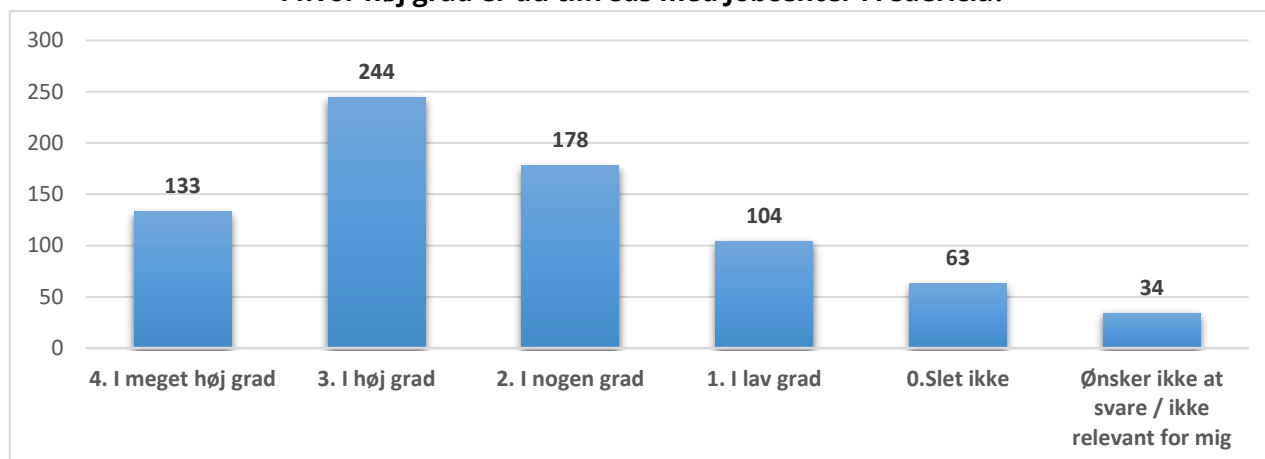
Sammenfatning

Indsatsen på beskæftigelsesområdet er kompliceret og handler om såvel service som myndighedsudøvelse. Samtidigt er der lovgivningsmæssige rammer, der skal følges i arbejdet med borgerne. Alt sammen noget, der kan have indvirkning på borgernes forløb og tilfredshed. Alle brugerbesvarelser er subjektive oplevelser.

I nedenstående tabel kan ses den overordnede brugertilfredshed med jobcenter Fredericia.



I hvor høj grad er du tilfreds med Jobcenter Fredericia?



Tabellen viser, at 49% i meget høj grad eller i høj grad er tilfredse med Jobcentret. 23,5% er i nogen grad tilfredse, og samlet set er 22,1% i lav grad eller slet ikke tilfredse.

En opsummering på temaerne og det videre arbejde for jobcenteret:

- **Tema 1: Dine job –og uddannelsesmuligheder**

Temaet har til formål at afdække jobcentrets evne, til at videreformidle job og uddannelsesmuligheder, der retter sig mod den enkelte borgeres situation.

Inden for temaet "dine job –og uddannelsesmuligheder", oplever borgerne at være meget bevidste om hvor de selv kan søge og finde af ledige stillinger. Jobcentret kan med fordel styrke dialogen med borgeren i samtalerne om forventninger til indhold og proces i kontaktførelsen, således at borger oplever en større værdi af møderne og sparringen med jobformidler.

- **Tema 2: Dit forløb**

Temaet har til formål at synliggøre borgerens oplevelse af fremdrift og sammenhæng i eget forløb. Overordnede viser besvarelsen, at borgerne oplever at det er tydelighed omkring indgåede aftaler med jobcentret. Ligesom borgerne føler sig inddraget og forstår, hvad der kommunikeres omkring. Jobcentret kan med fordel, fortsætte med at have tydelig forventningsafstemning med borgeren om dagsorden til møderne og hvad der skal til for, at borgeren oplever ejerskab og en tro på, at planen er realistisk og kan lykkes.

- **Tema 3: Dialog & samarbejde med din jobformidler.**

Temaet har til formål at synliggøre samspillet mellem borger og jobformidler. Det fremgår i temaet, at borgerne i høj grad selv er opsøgende og handlekraftige i forhold til egen plan, og har en oplevelse af at de har indflydelse på planen. Der er en høj grad af oplevelse af, at der bliver fulgt op på de seneste aftaler og at jobcentret er interesseret i, at finde gode løsninger sammen med den enkelte. Borgerne oplever endvidere, at der i høj grad kommunikeres på en let og forståelig måde, og at der er jobrettet fokus i samtalerne og med udgangspunkt i den enkeltes individuelle situation. Jobcentret kan med fordel fortsætte med at styrke dialogen fra første samtale.



Tema 4: Støtte i at komme tilbage på arbejdsmarkedet/uddannelse

Temaet har til formål at afdække jobcentrets evne, til at formidle konkrete støttemuligheder for at fastholde borgere i beskæftigelse. Besvarelsen viser, at borgerne generelt er bekendte med, hvad deres muligheder er, og har en oplevelse af at få viden om hvad der kan lade sig gøre. Jobcentret kan med fordel styrke dialogen med borgeren omkring de eksisterende støttemuligheder og forventningsafstemme ift. proces og indhold for den enkelte på vejen mod job.

- **Tema 5: "Min plan"**

Borgerens plan er et centralt værktøj, og indeholder aftaler om handlinger der understøtter borgerens vej mod job og uddannelse. Temaet skal synliggøre jobcentrets evne, til at anvende arbejdsredskabet således at borger oplever synlig mål og retning samt forudsigelighed i forløbet.

Borgerne oplever generelt at planen giver et større overblik og at planen er opdateret med de nyeste aftaler. Der er også en generel oplevelse af, at planen er let forståelig og udarbejdet med udgangspunkt i borgerens kompetencer og ønsker. Jobcentret kan med fordel styrke dialogen med borgeren omkring mål og retning, samt sikre fokus på borgerens behov for at udvikle digitale kompetencer.

- **Tema 6: Sagsbehandlerskifte**

I alt har 287 borgere oplevet et sagsbehandlerskifte inden for de seneste 6 måneder af deres forløb – primært grundet målgruppe- og ydelse skifte.

Borgerne oplever generelt, at sagsbehandlerskifte ikke har indvirkning på fremdrift i deres forløb. Vigtige informationer opleves at blive overdraget på trods af et skifte. Borgernes oplevelse er også at de genfortæller sin historie i en ny relation. Jobcentret kan med fordel yderligere styrke samspillet og kommunikationen med borger og internt, omkring overgange mellem målgruppe –og ydelses skifte.

- **Tema 7: Kontakten til Jobcentret telefonisk**

371 borgere har ringet til jobcenteret i perioden. Der er generel høj grad tilfredshed med jobcentrets tilgængelighed og service. Jobcentret formår at besvare henvendelserne hurtigt og præcist, samtidig med at borgerne kommer i kontakt med relevant medarbejder første gang. Jobcentret kan med fordel fortsætte med at arbejde med en tydeligere forventningsafstemning med borgeren om det, der kommunikerer omkring.

- **Tema 8: Kontakten til Jobcentret på skrift**

186 borgere har skrevet til jobcentret i perioden. Borgerne er generelt i meget høj grad tilfredse med den hurtige respons, og oplever at få svar på deres forespørgsel. Der er endvidere en generel oplevelse af, at brevene er forståelige. Jobcentret kan med fordel arbejde med en tydeligere forventningsafstemning med borgeren om det der kommunikerer omkring det, der skal kommunikeres omkring samt fortsætte med at have fokus på en øget tilgængelig og borger service.



Læsevejledning

Borgerne er blevet bedt om at svare ud fra egne oplevelser og erfaringer med deres forløb i Jobcenter Fredericia.

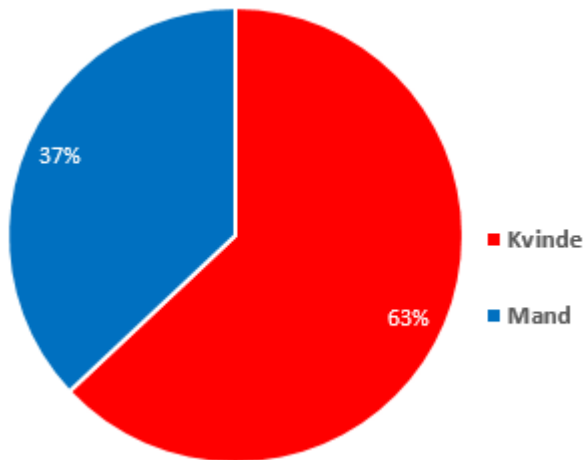
Såfremt borgeren på tidspunktet havde et igangværende forløb i jobcentret, skulle borgeren svare ud fra netop dette forløb, mens borgere der ikke længere var tilknyttet jobcentret blev bedt om at forholde sig til deres seneste forløb.

Spørgsmålene er formuleret således, at de er relevante for så mange som muligt. Figurtitlen er selve spørgsmålet. Hele spørgsmålsteksten er gengivet for at give et præcist billede af de spørgsmål, som borgerne har forholdt sig til.

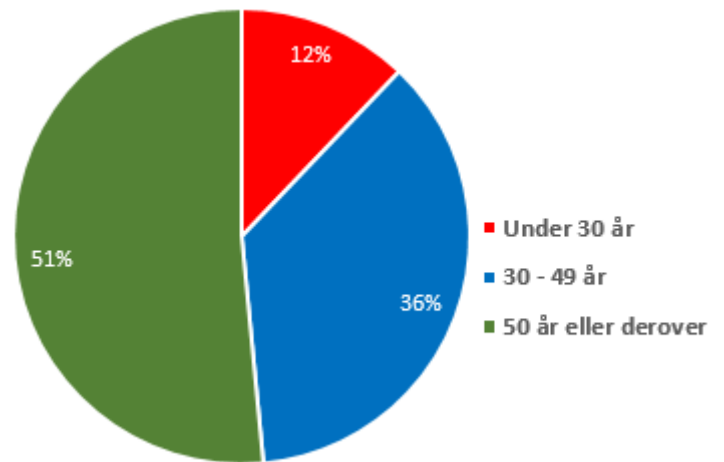
De første 4 figurer på næste side er de indledende spørgsmål, som afdækker køn, alder, nuværende situation og varighed i jobcentret.



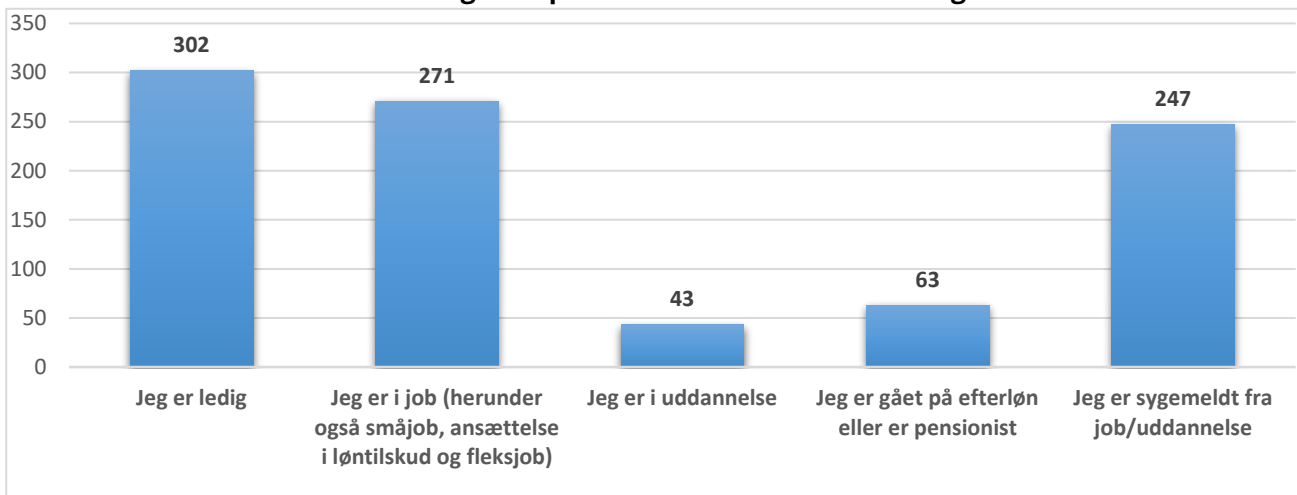
Figur 1: Køn



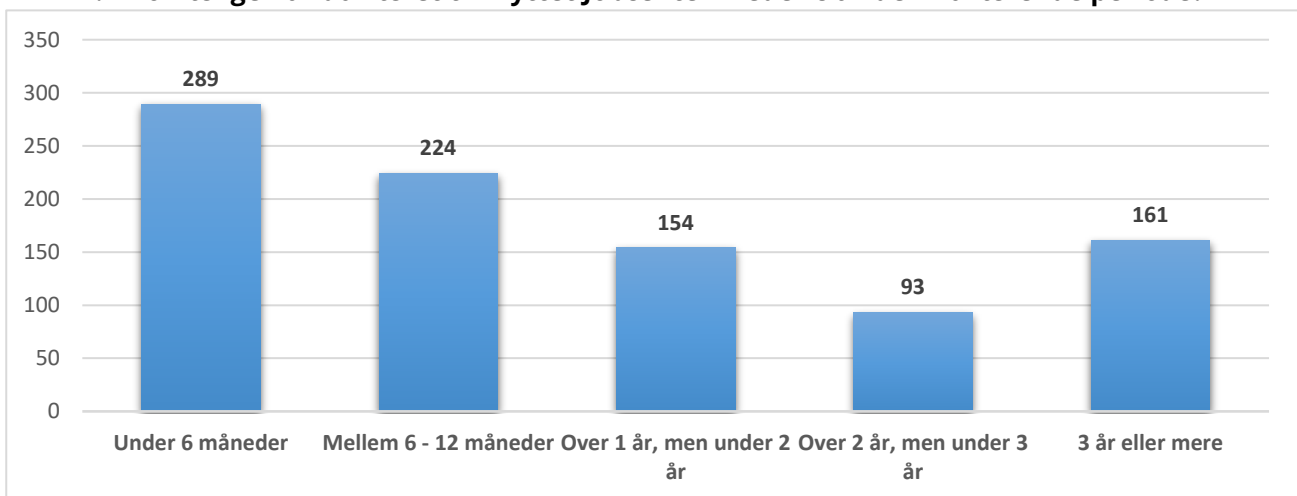
Figur 2: Alder



3. Hvilken af følgende passer bedst til din situation lige nu?



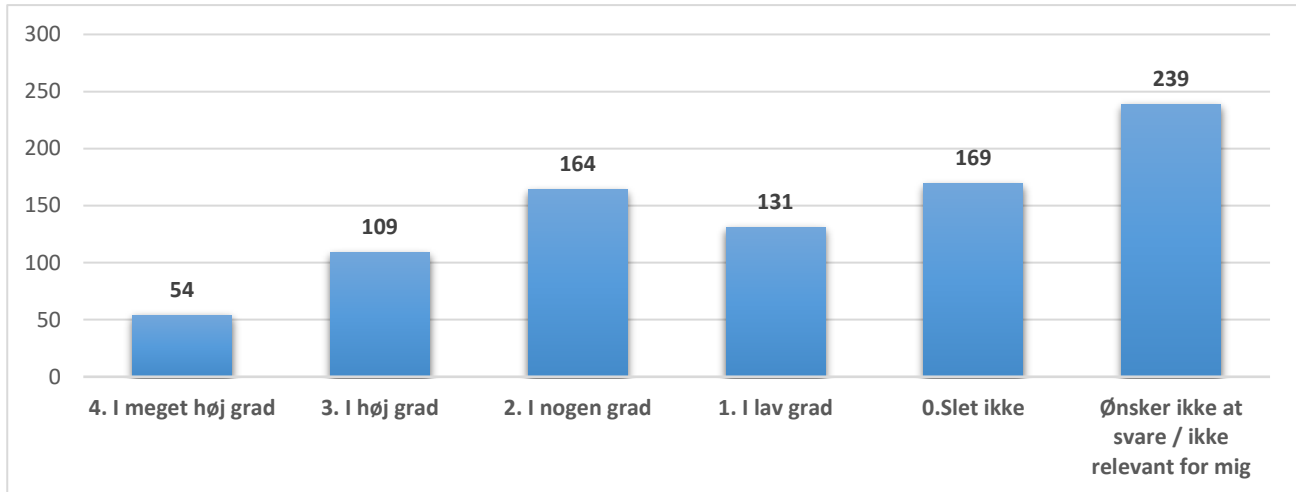
4. Hvor længe har du været tilknyttet Jobcenter Fredericia i den nuværende periode?



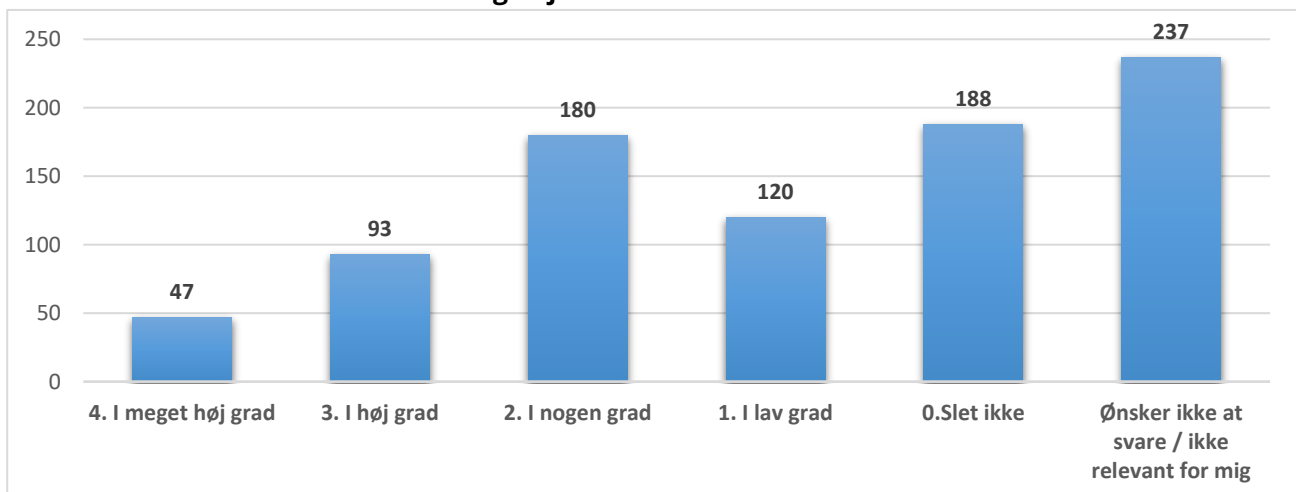


Tema 1: Dine job -og uddannelsesmuligheder

5. I hvor høj grad har dit nuværende forløb øget dine muligheder for at komme i job eller uddannelse?

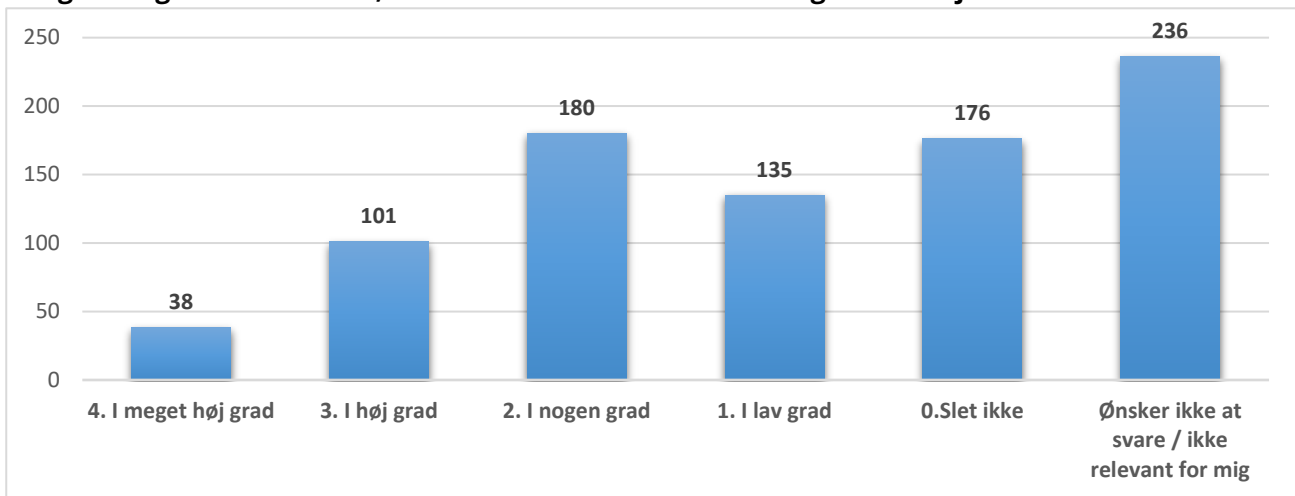


6. I hvor høj grad har dit nuværende forløb givet dig nye ideer til, hvad der kan være relevant for dig af job eller uddannelse?

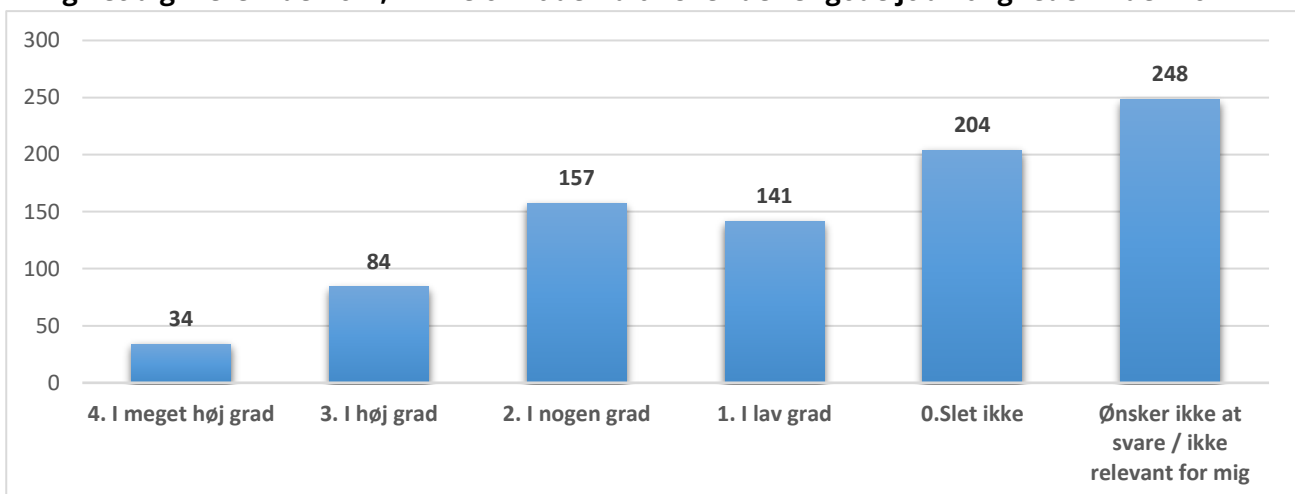




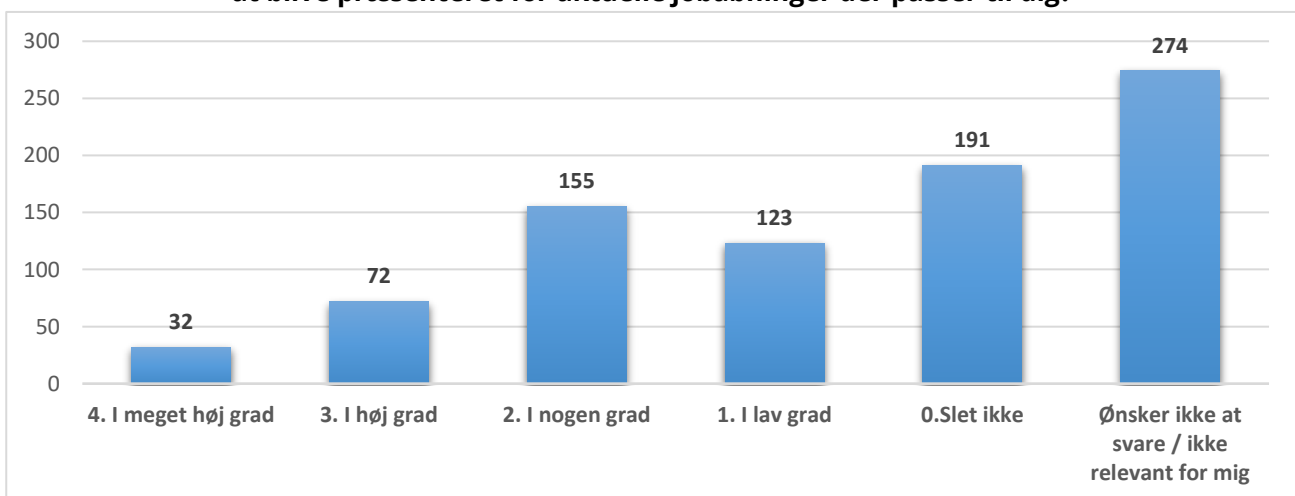
**7. I hvor høj grad har dit nuværende forløb...
givet dig mere viden om, hvordan du forbedrer dine muligheder for job eller uddannelse?**



**8. I hvor høj grad har dit nuværende forløb...
givet dig mere viden om, hvilke områder/brancher der er gode jobmuligheder inden for?**

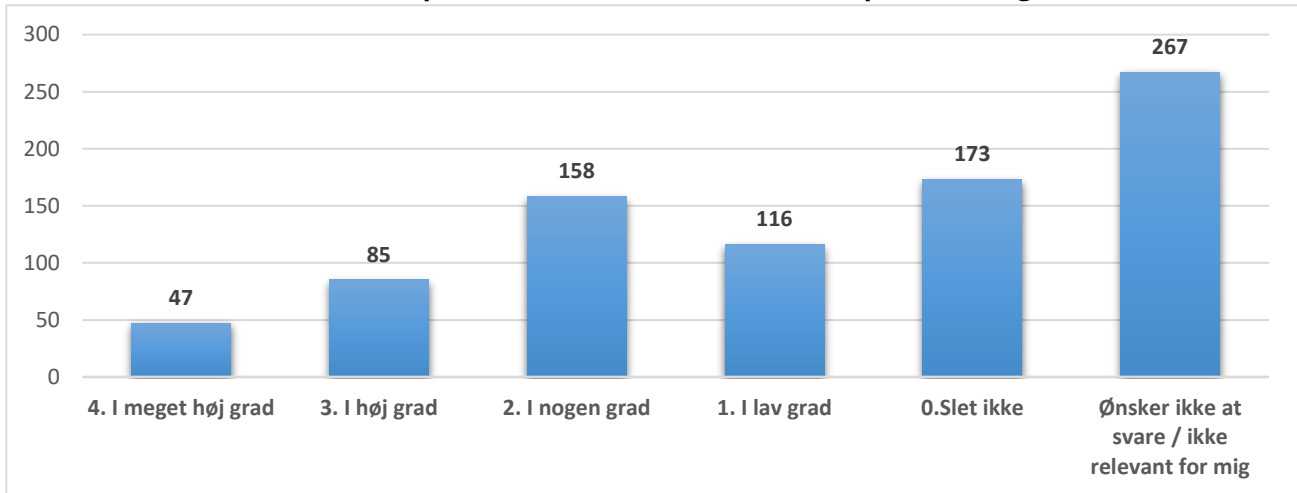


**9. I hvor høj grad oplever du...
at blive præsenteret for aktuelle jobåbninger der passer til dig?**

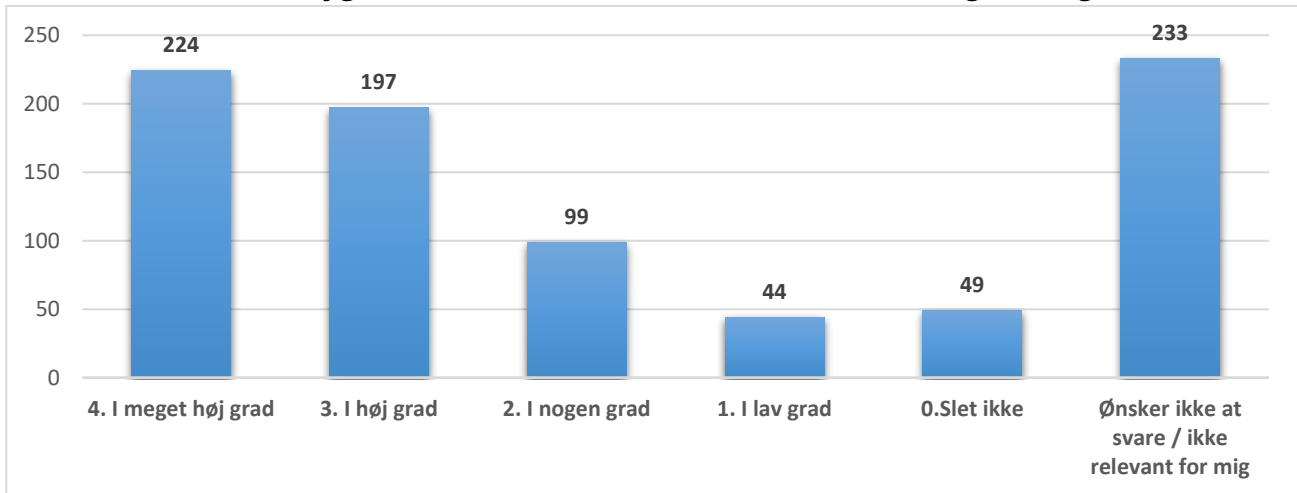




10. I hvor høj grad oplever du at blive præsenteret for aktiveringstilbud (jobsøgningskurser, virksomhedspraktik, løntilskud, kurser.), -der passer til dig?



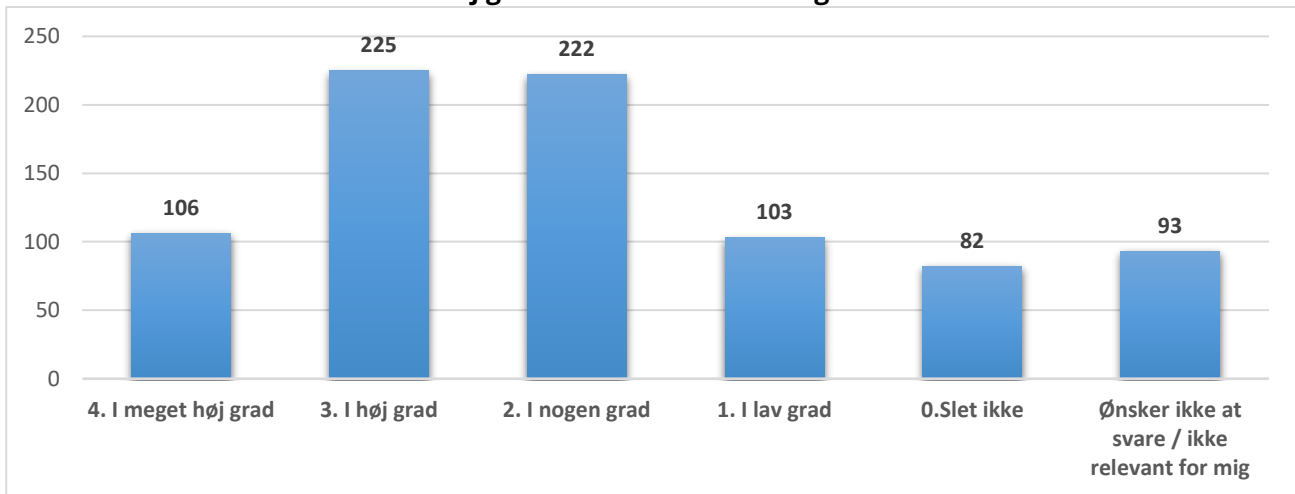
11. I hvor høj grad er du bekendt med, hvor du kan finde ledige stillinger?



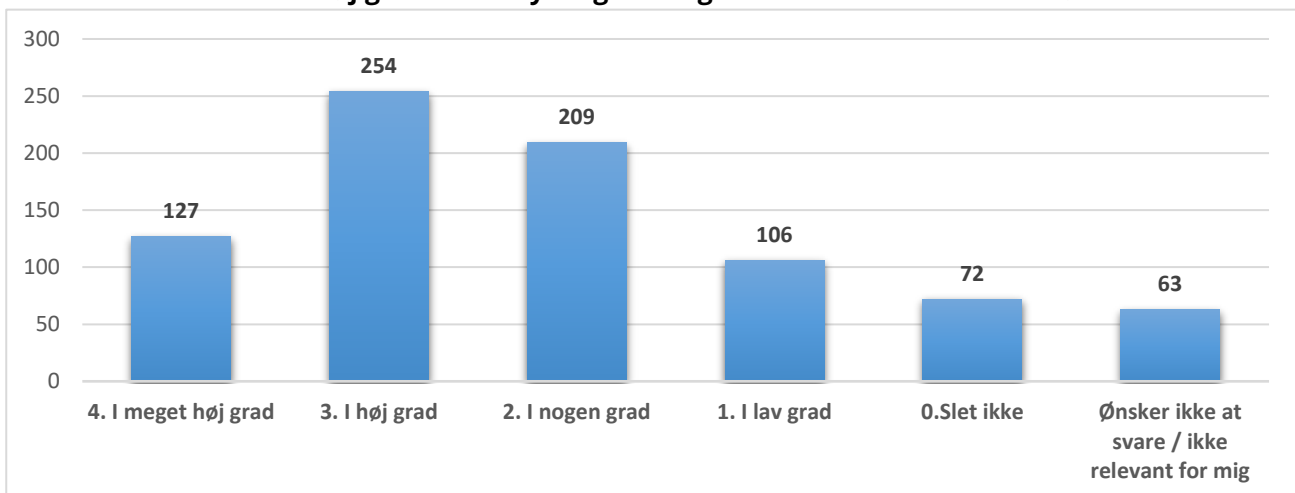


Tema 2: Dit forløb

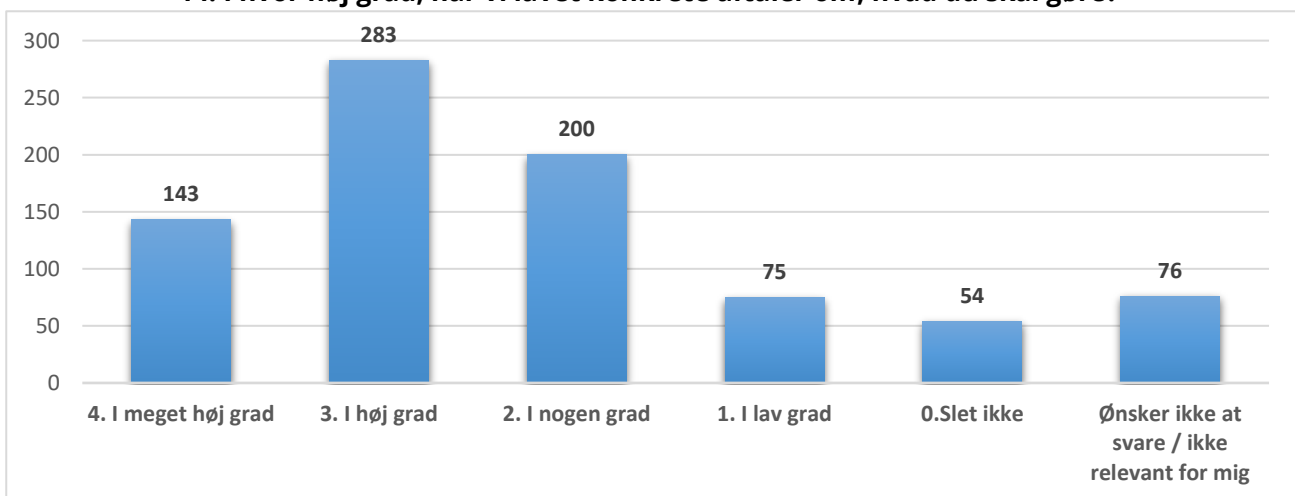
12. I hvor høj grad er der sammenhæng i dit forløb?



13. I hvor høj grad er det tydeligt for dig hvad der skal ske i dit forløb?

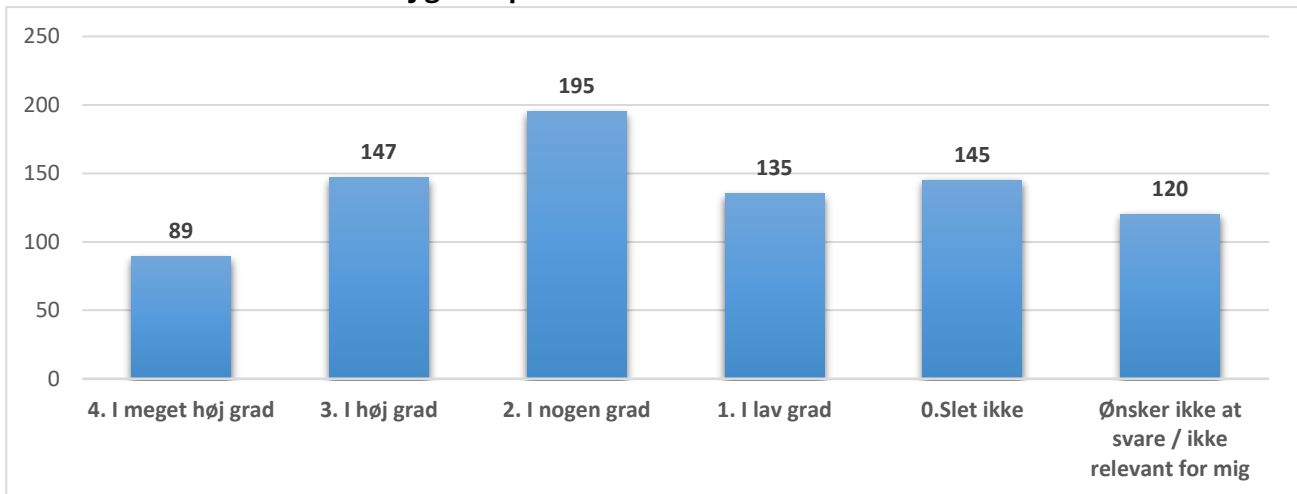


14. I hvor høj grad, har vi lavet konkrete aftaler om, hvad du skal gøre?

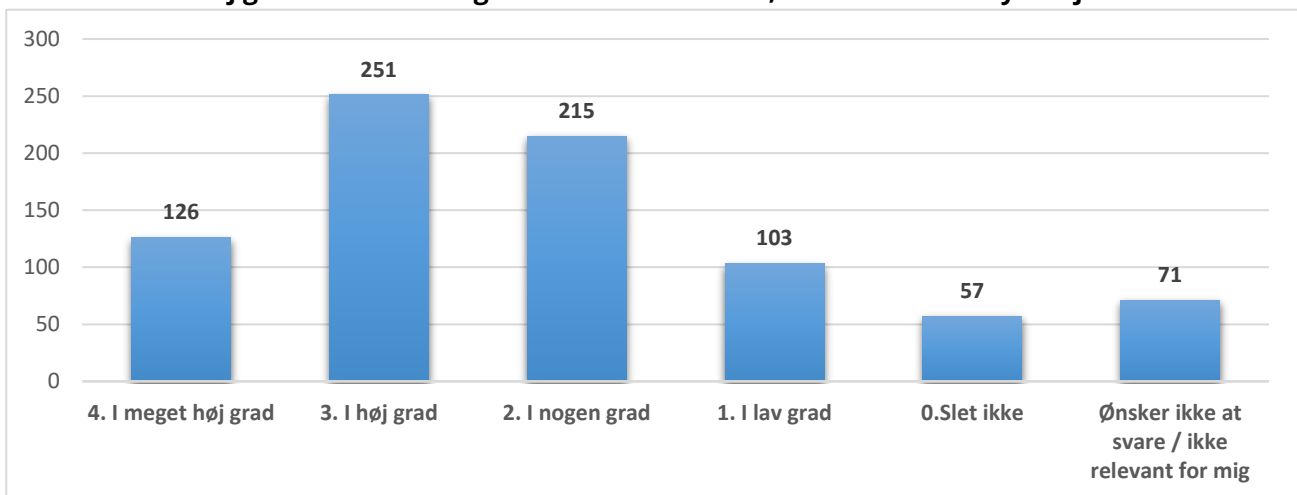




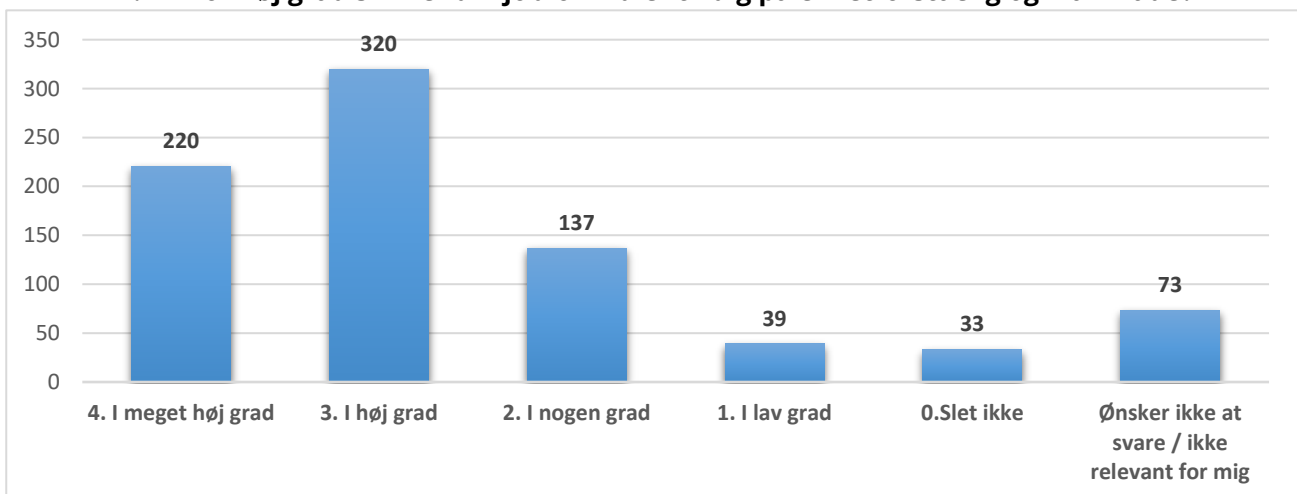
15. I hvor høj grad oplever du at der er fremdrift i dit forløb?



16. I hvor høj grad er du inddraget i hvad der skal ske, mens du er tilknyttet jobcentret?

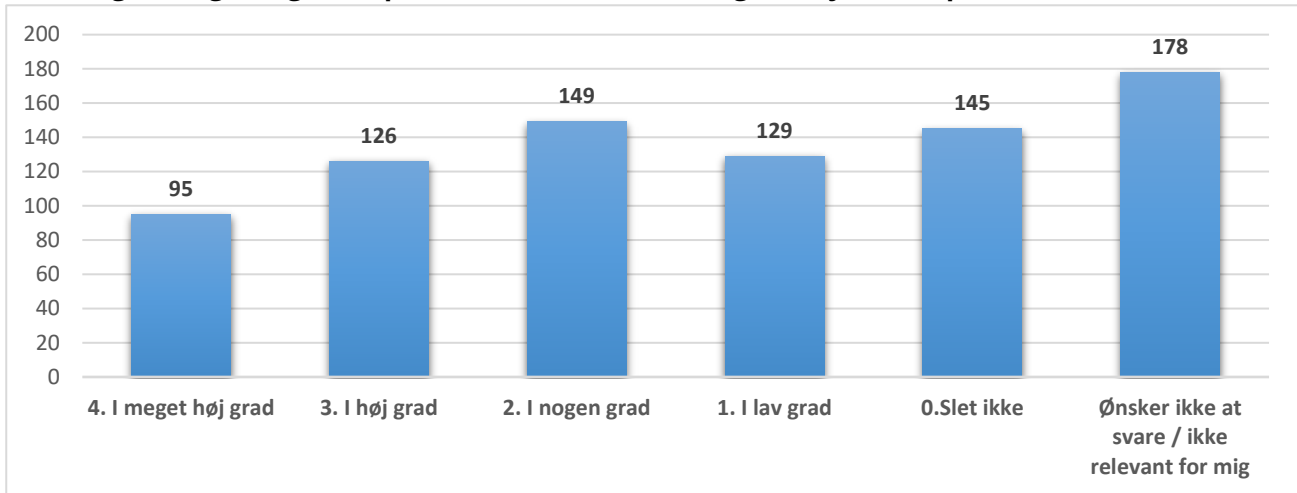


17. I hvor høj grad skriver din jobformidler til dig på en letforståelig og klar måde?



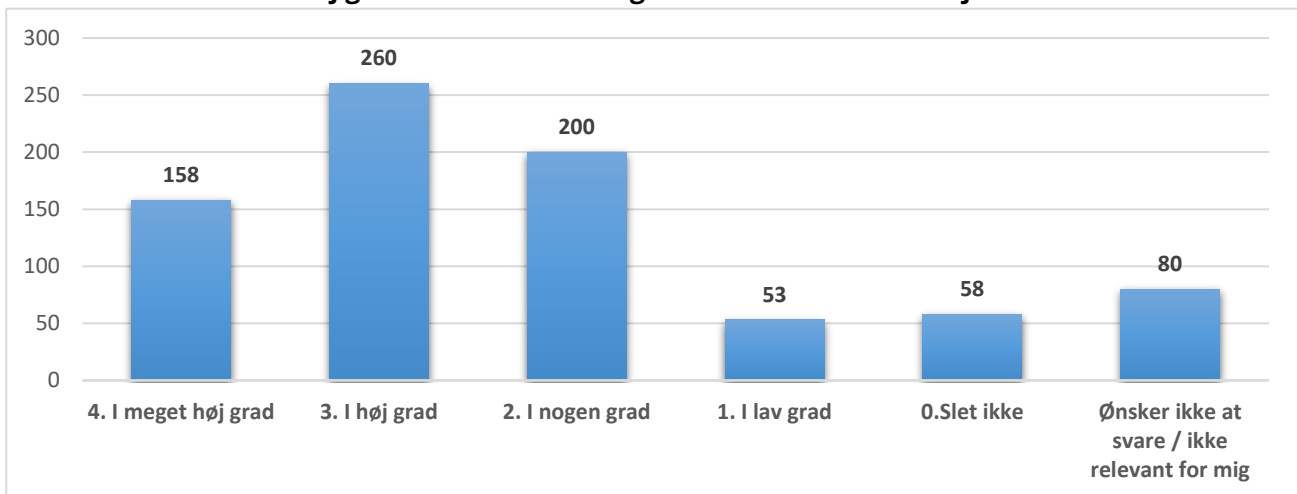


18. I hvor høj grad har dit forløb givet dig en øget tro på, at du kan komme i job eller uddannelse / givet dig en øget tro på, at du kan komme tilbage i dit job eller på din uddannelse?

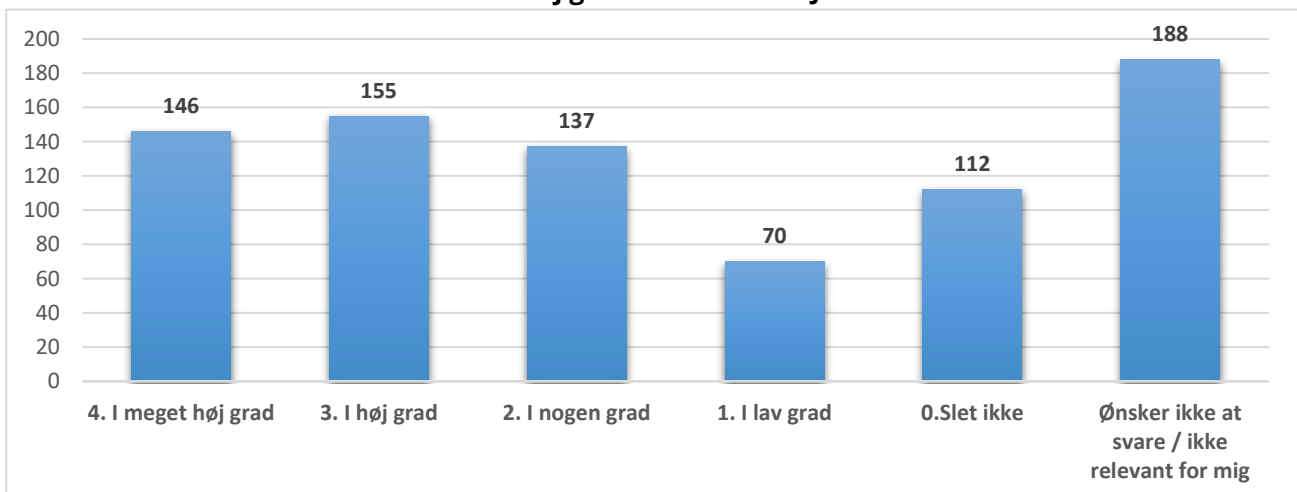


Tema 3: Dialog og Samarbejde med din Jobformidler

19. I hvor høj grad forbereder du dig til samtalerne med din jobformidler

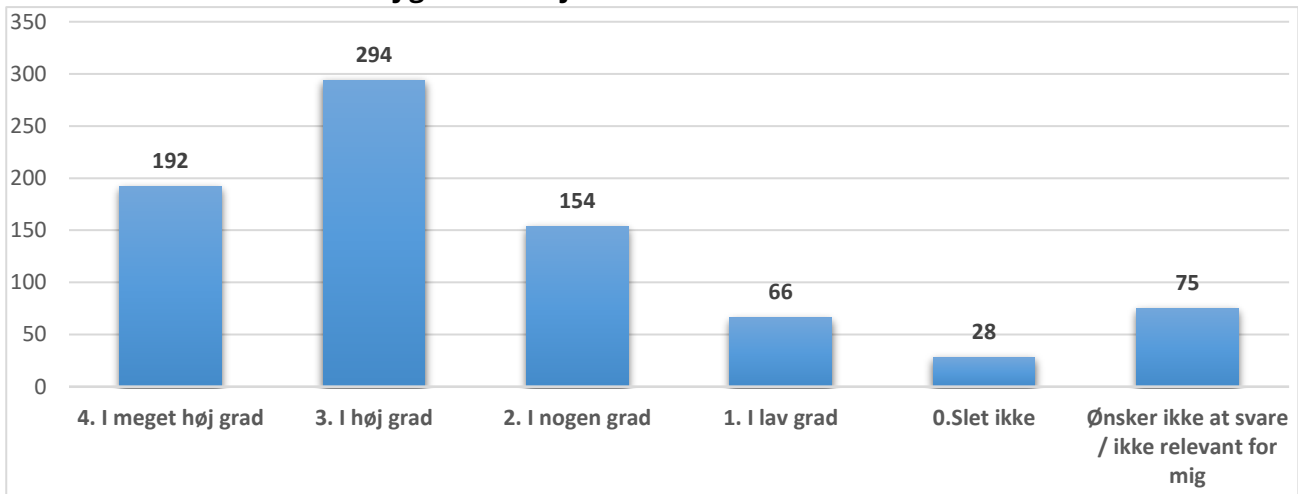


20. I hvor høj grad anvender du Jobnet?

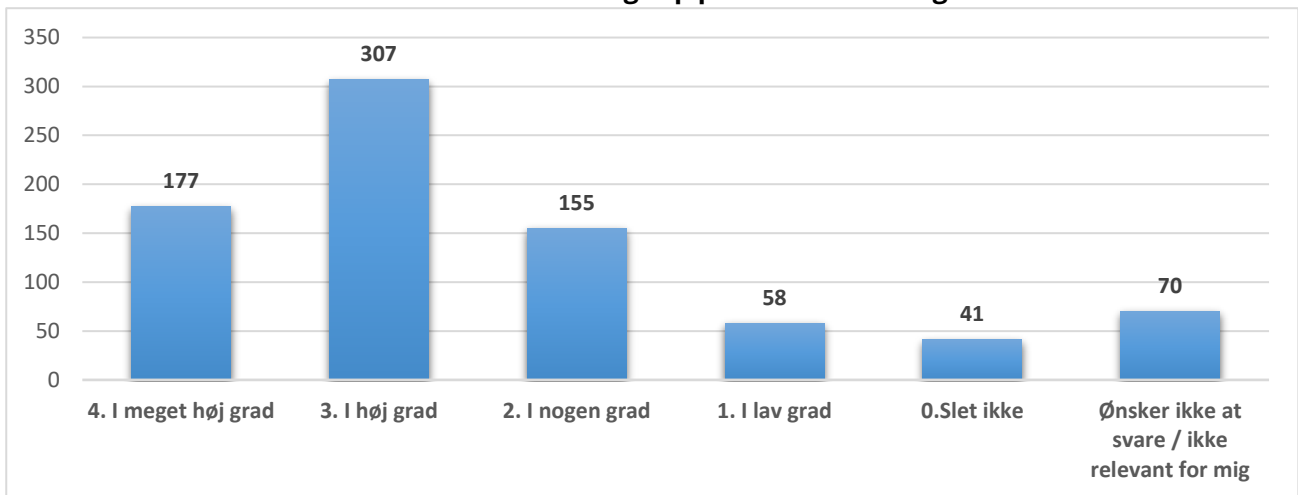




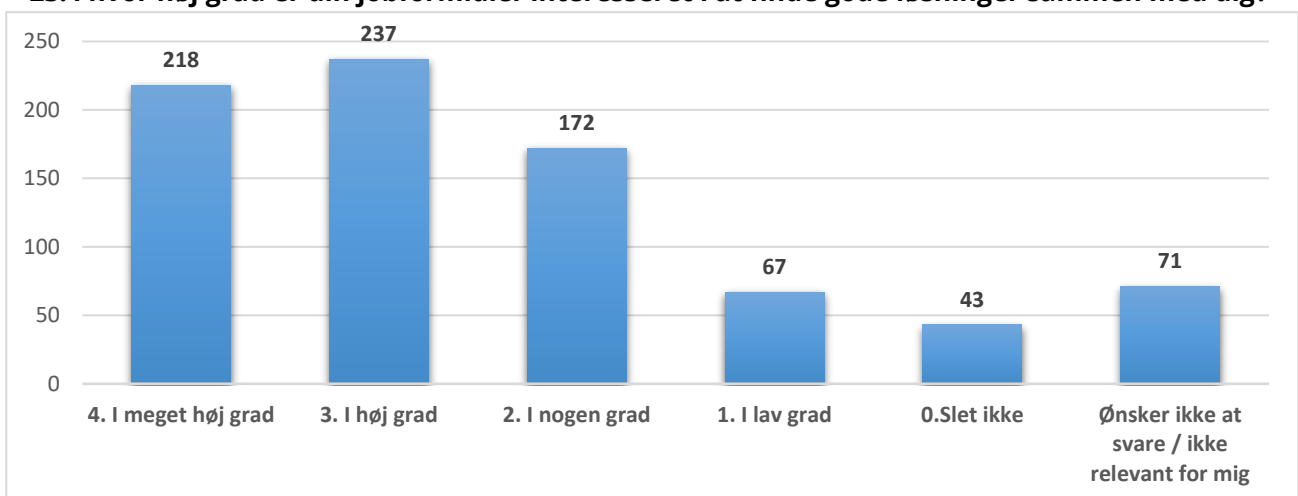
21. I hvor høj grad er din jobformidler forberedt til samtalerne?



22. I hvor høj grad oplever du, at der under samtalerne bliver fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler?

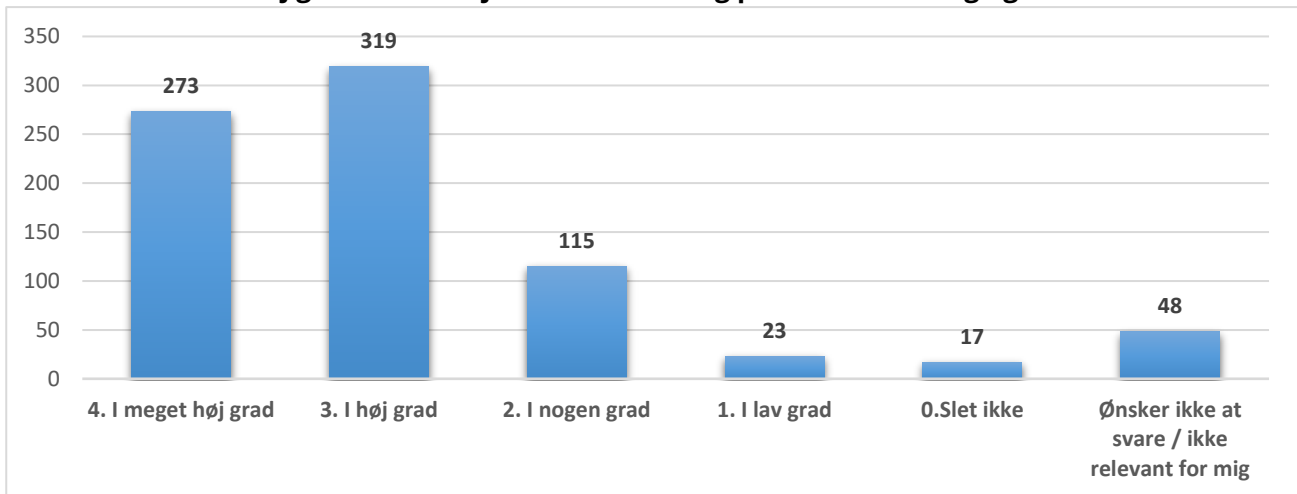


23. I hvor høj grad er din jobformidler interesseret i at finde gode løsninger sammen med dig?

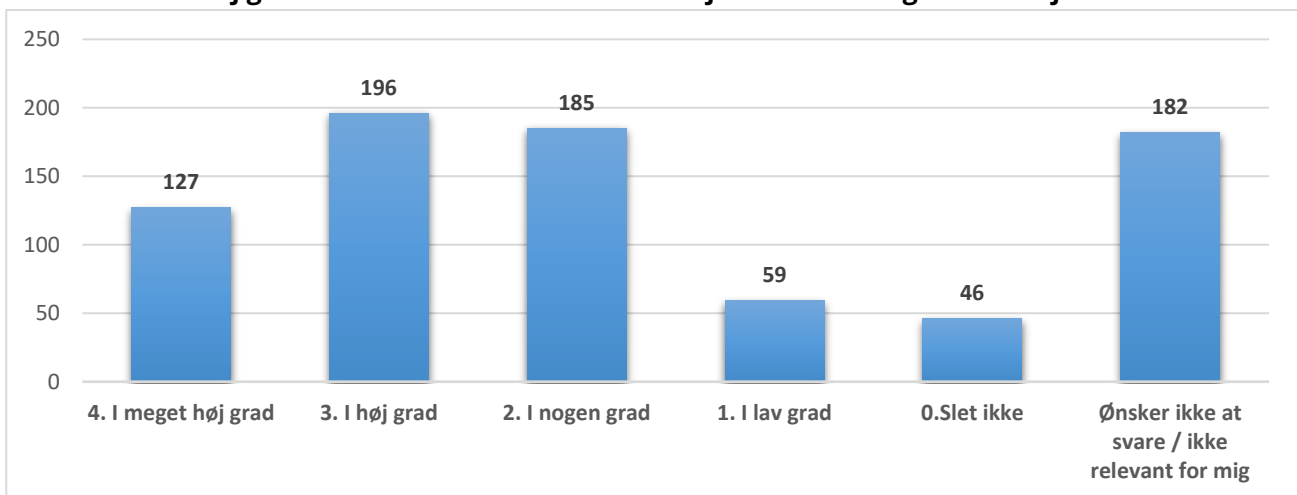




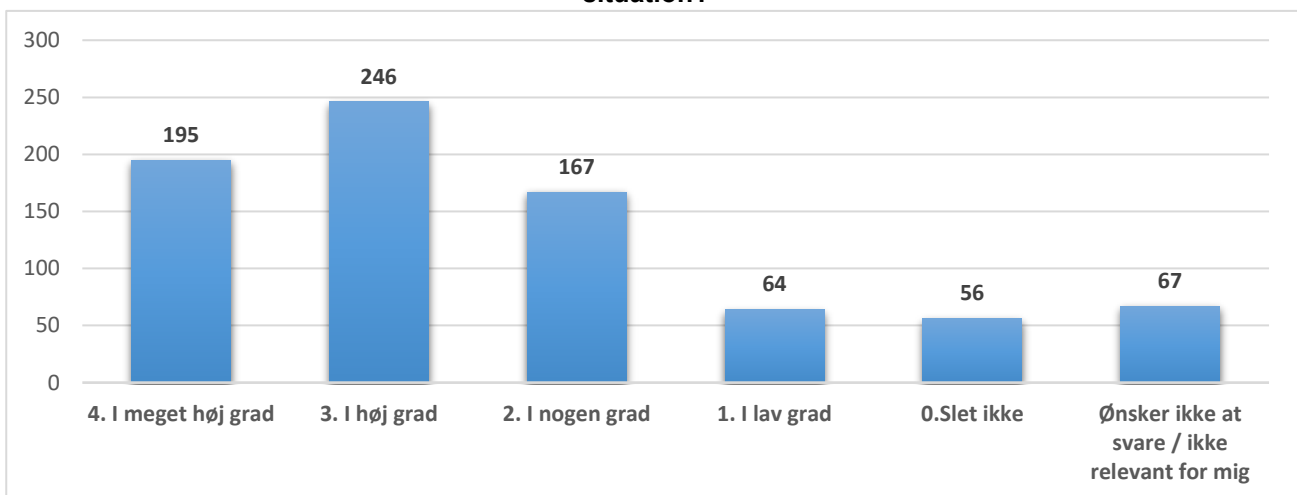
24. I hvor høj grad taler din jobformidler til dig på en letforståelig og klar måde?



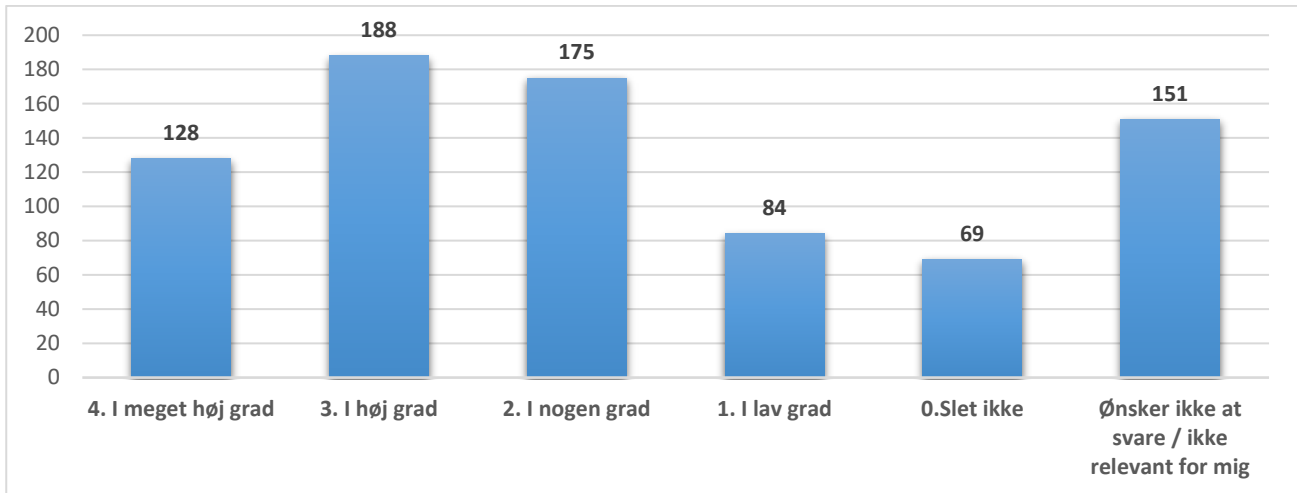
25. I hvor høj grad retter dine samtaler med din jobformidler sig mod arbejdsmarkedet?



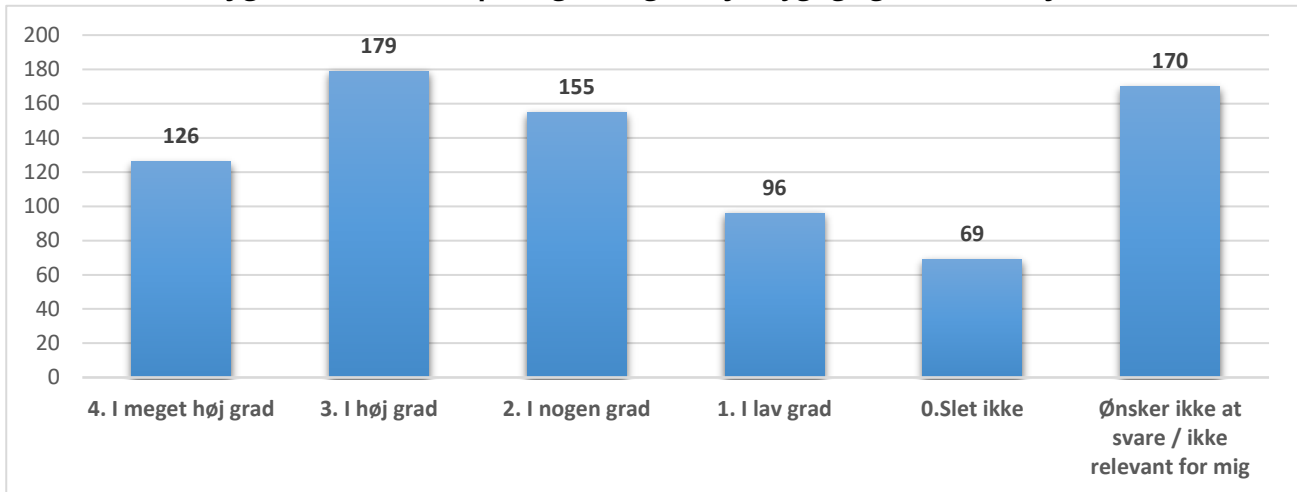
26. I hvor høj grad tager samtalerne med jobformidler udgangspunkt i din virkelighed/din her og nu-situation?



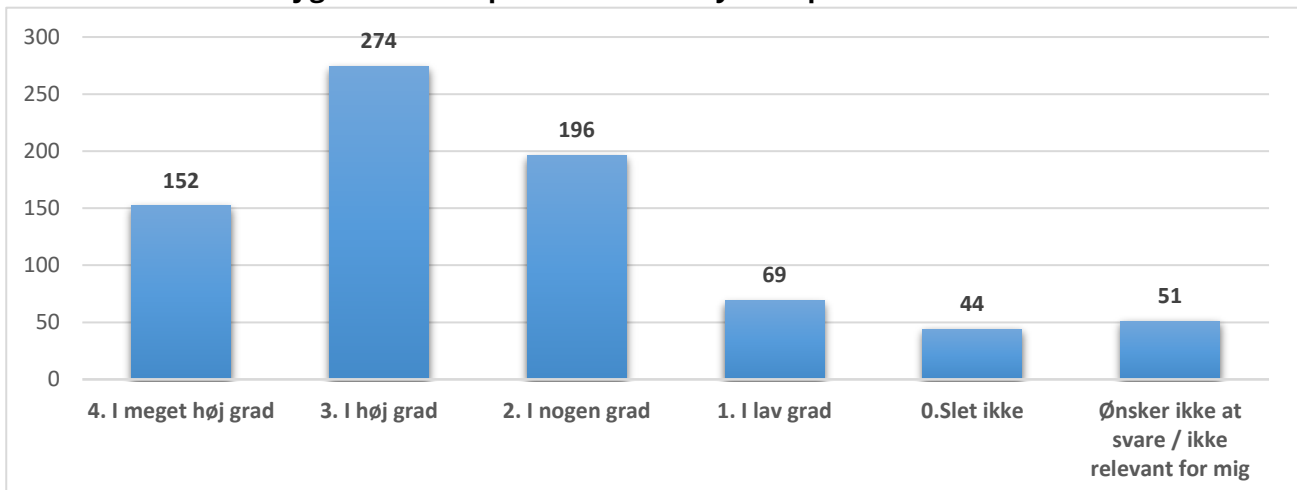
27. I hvor høj grad er der fokus på netop dine kompetencer (de ting du kan) og/eller dit potentiale (de ting du måske kan lære)?



28. I hvor høj grad er der fokus på at gøre dig arbejdsdygtig og klar til arbejdsmarkedet?

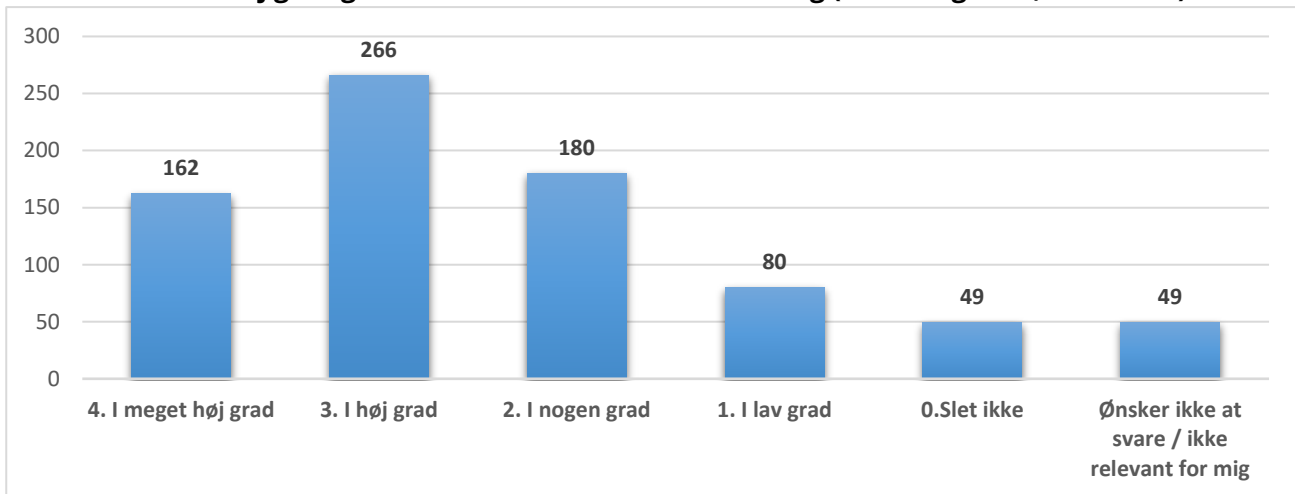


29. I hvor høj grad har du oplevelsen af indflydelse på indholdet i samtalerne?

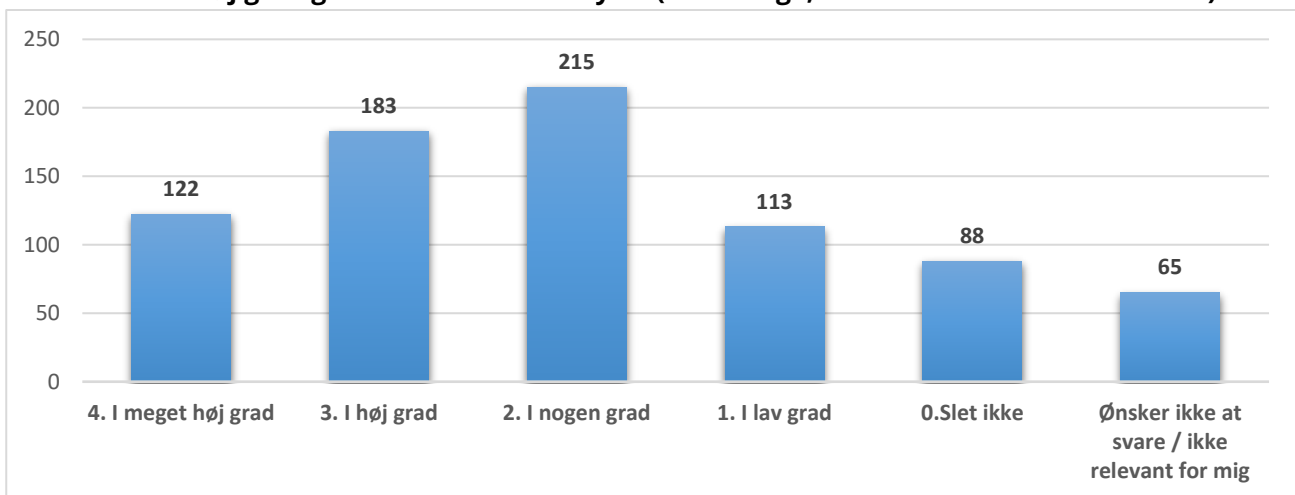




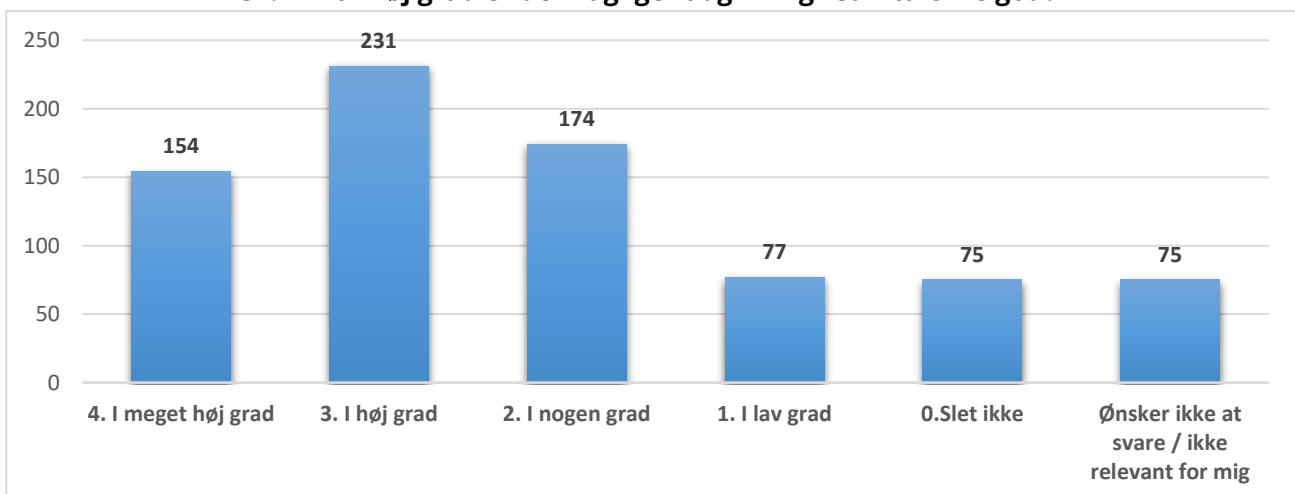
30. I hvor høj grad giver indholdet i samtalerne mening (det vil sige det, I taler om)?



31. I hvor høj grad giver samtalerne udbytte (det vil sige, hvad du får ud af samtalerne)?



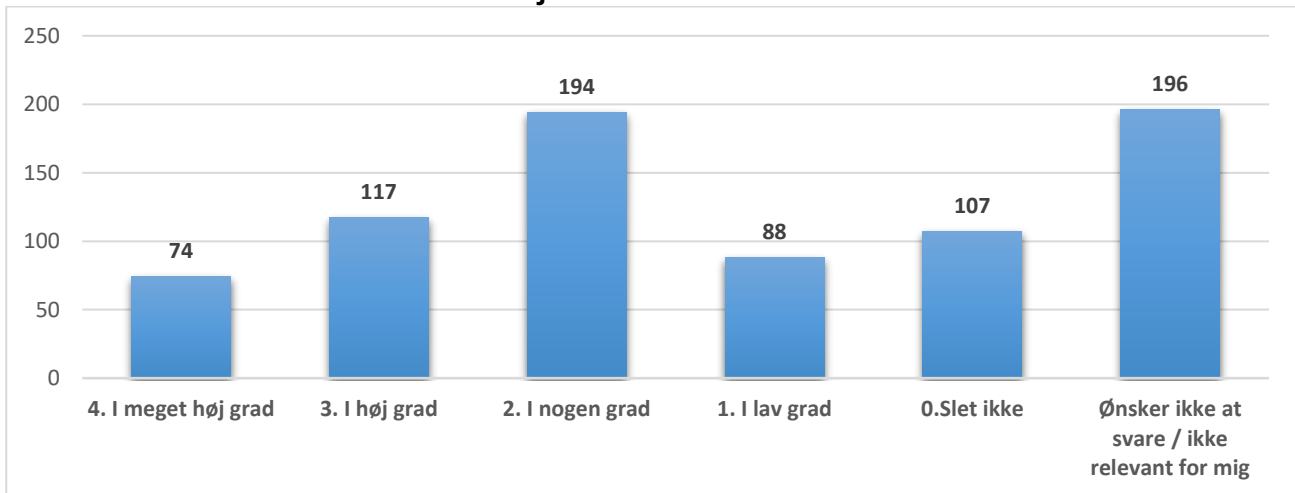
32. I hvor høj grad er den faglige rådgivning i samtalerne god?



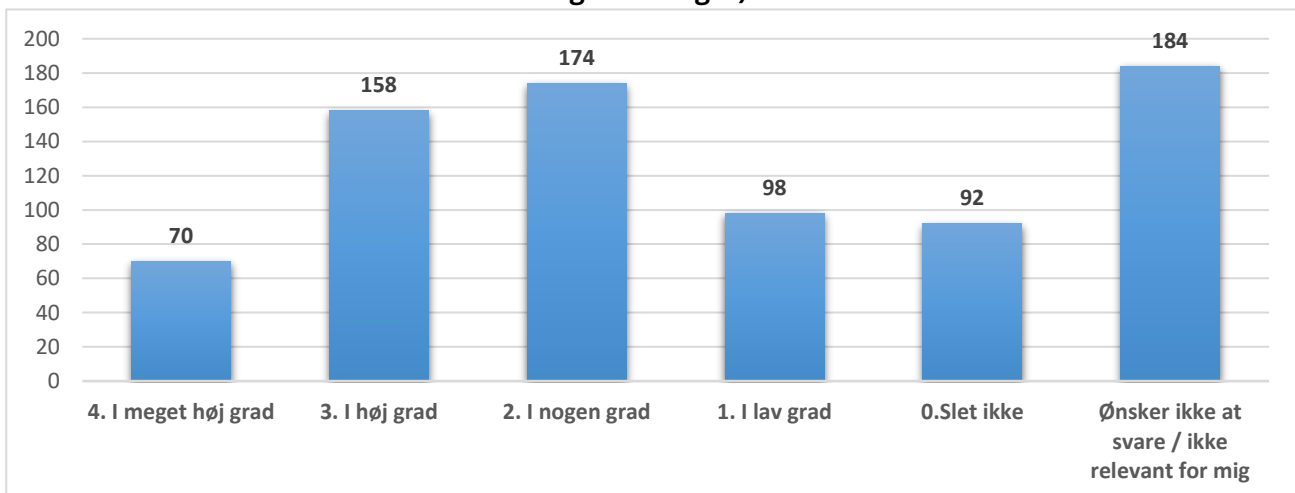


Tema 4. Støtte i at komme tilbage på arbejdsmarkedet/uddannelse

33. I hvor høj grad har du fået mere viden om dine eventuelle begrænsninger for at komme i job/uddannelse?

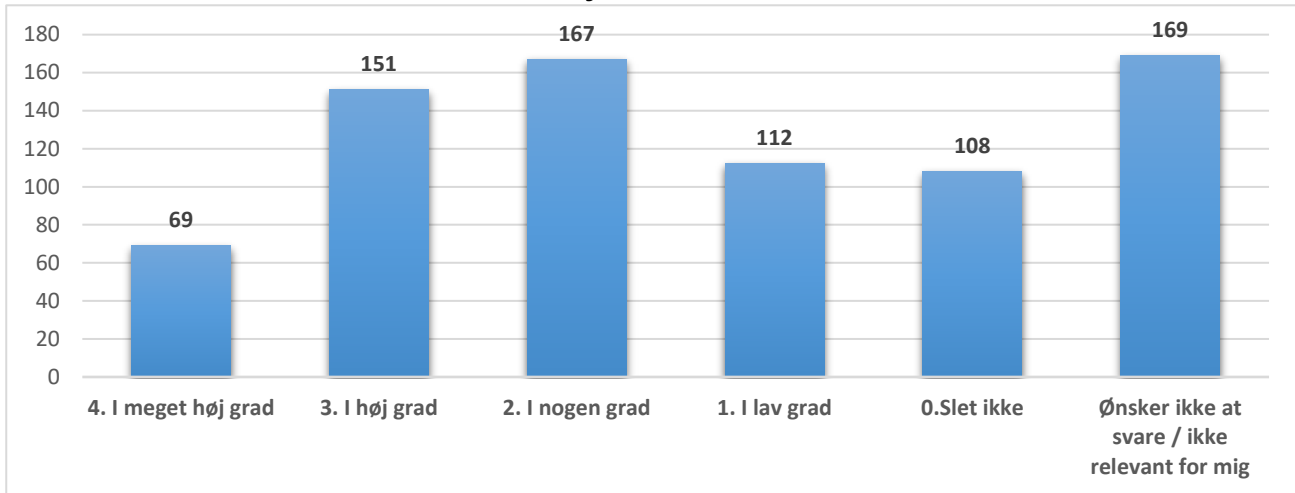


34. I hvor høj grad har vi talt om, hvilke jobfunktioner du kan varetage (også selvom du har begrænsninger)?

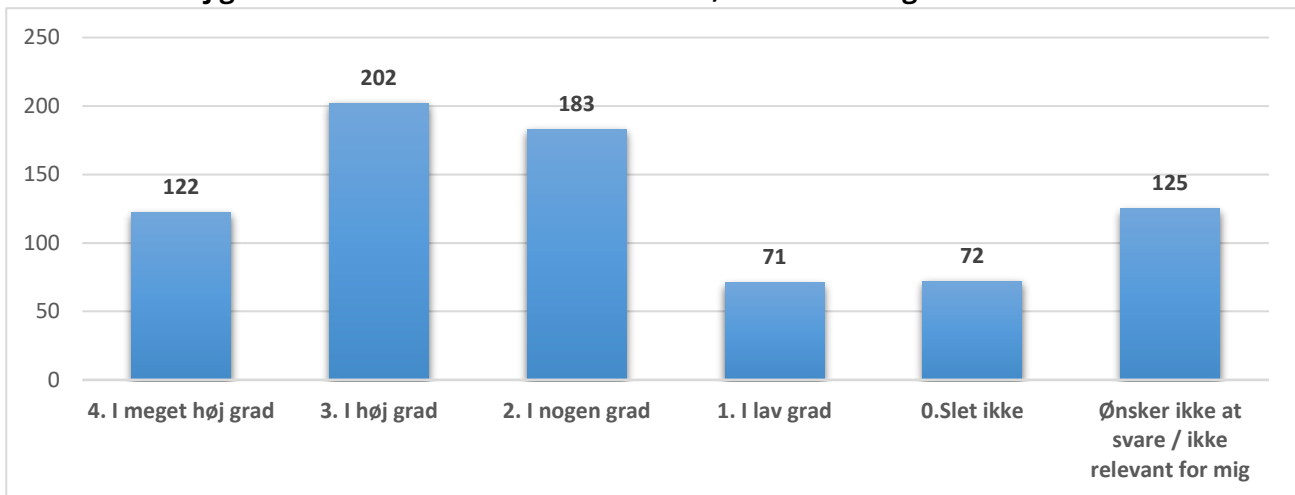




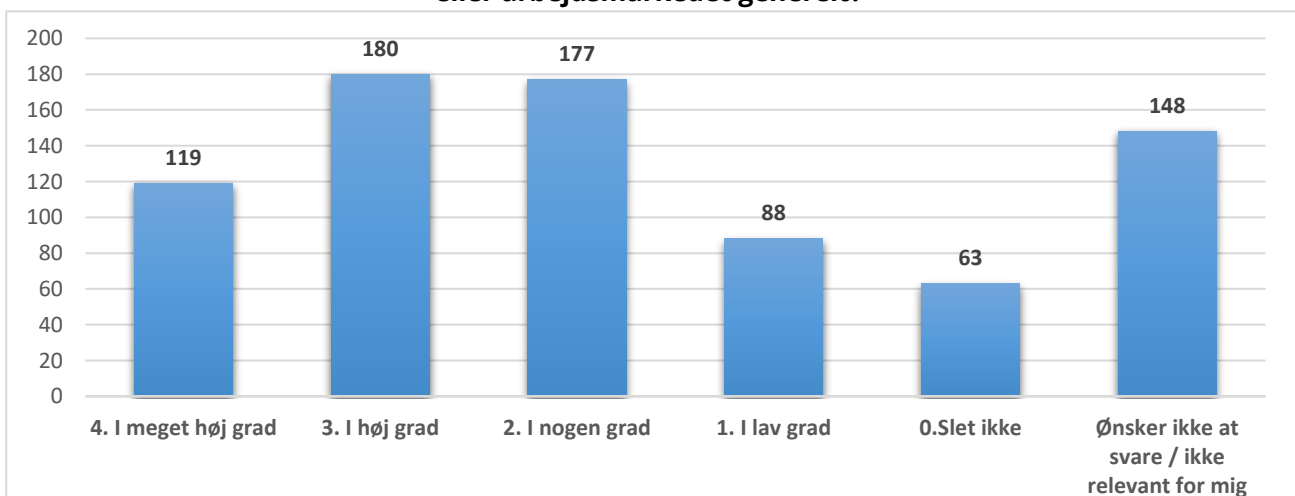
35. I hvor høj grad har vi talt om dine konkrete behov for støtte til at vende tilbage til arbejdsmarkedet?



36. I hvor høj grad har vi lavet konkrete aftaler om, hvad du skal gøre inden næste samtale?



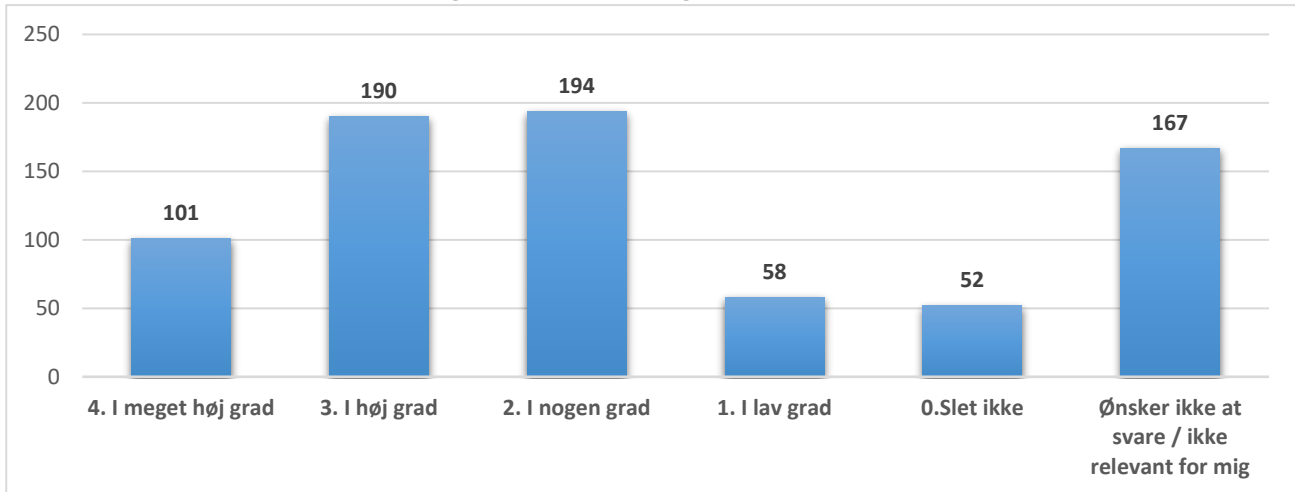
37. I hvor høj grad har vi talt om dine muligheder for helt eller delvist at vende tilbage til dit job eller arbejdsmarkedet generelt?



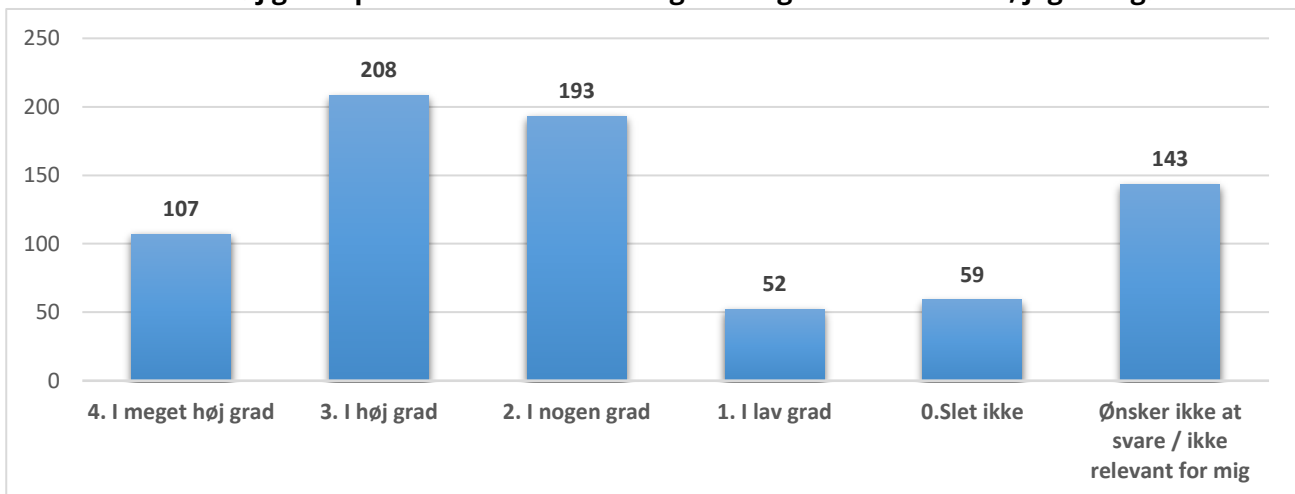


Tema 5: Min plan

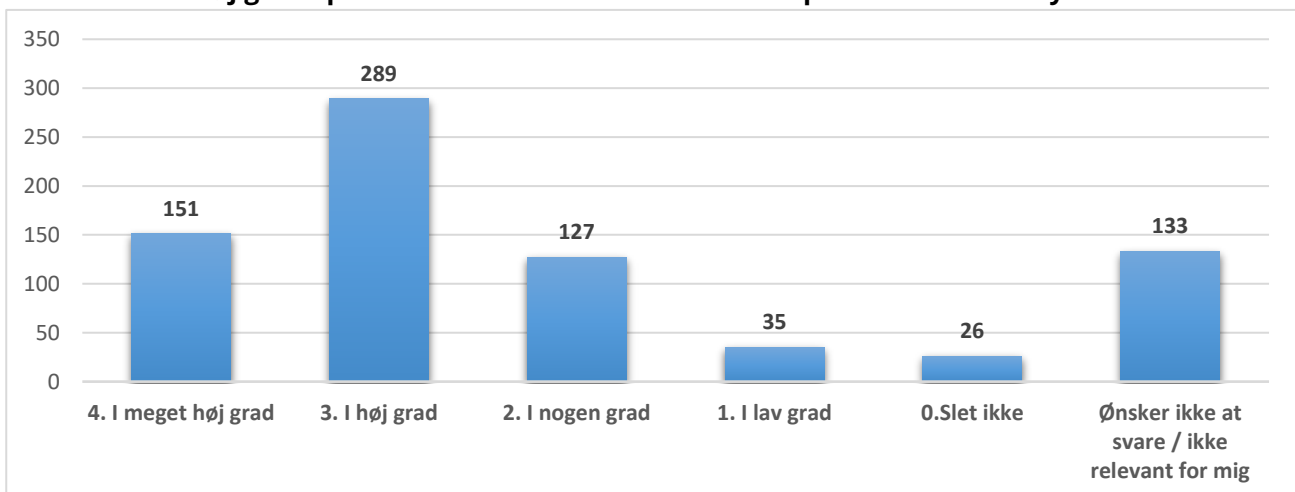
38. I hvor høj grad oplever du at "Min Plan" er individuelt tilrettelagt ud fra mine kompetencer og ønsker ift. Job og uddannelse.



39. I hvor høj grad oplever du at "Min Plan" giver mig et overblik over, jeg skal gøre?

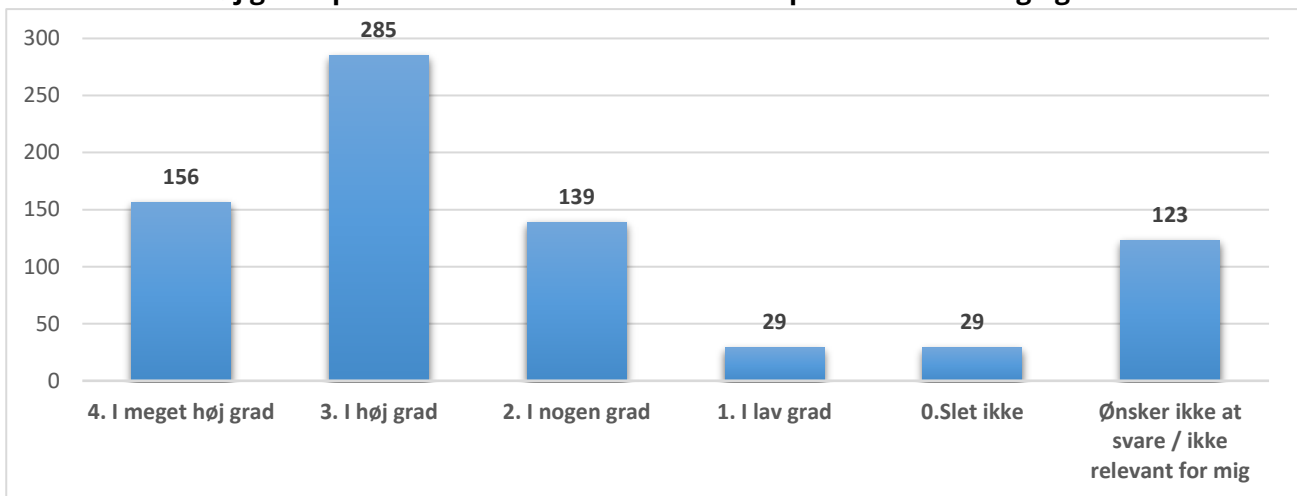


40. I hvor høj grad oplever du at... - "Min Plan" er altid opdateret med de nyeste aftaler?

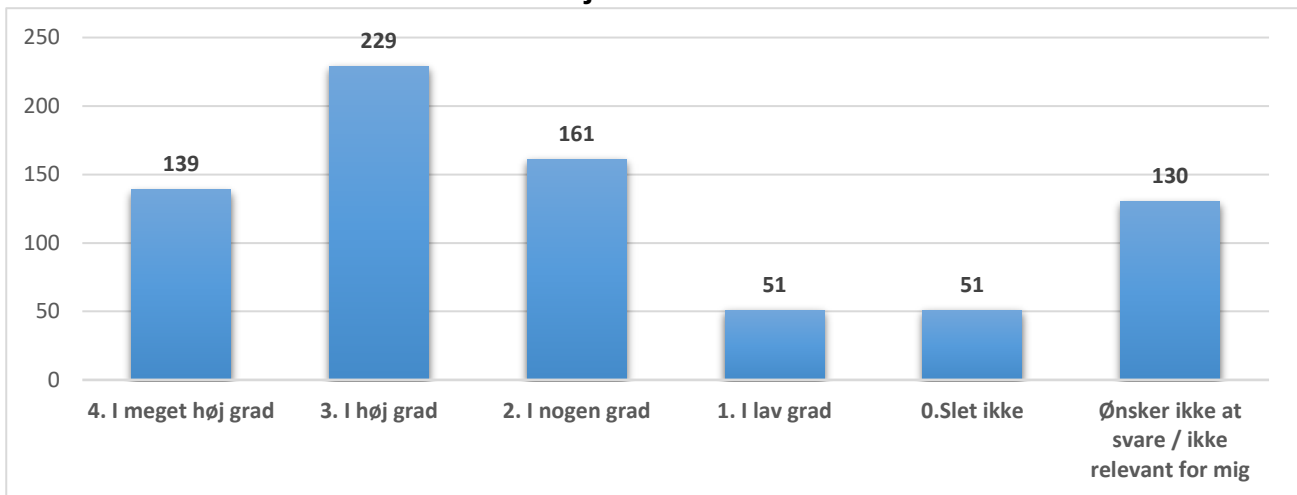




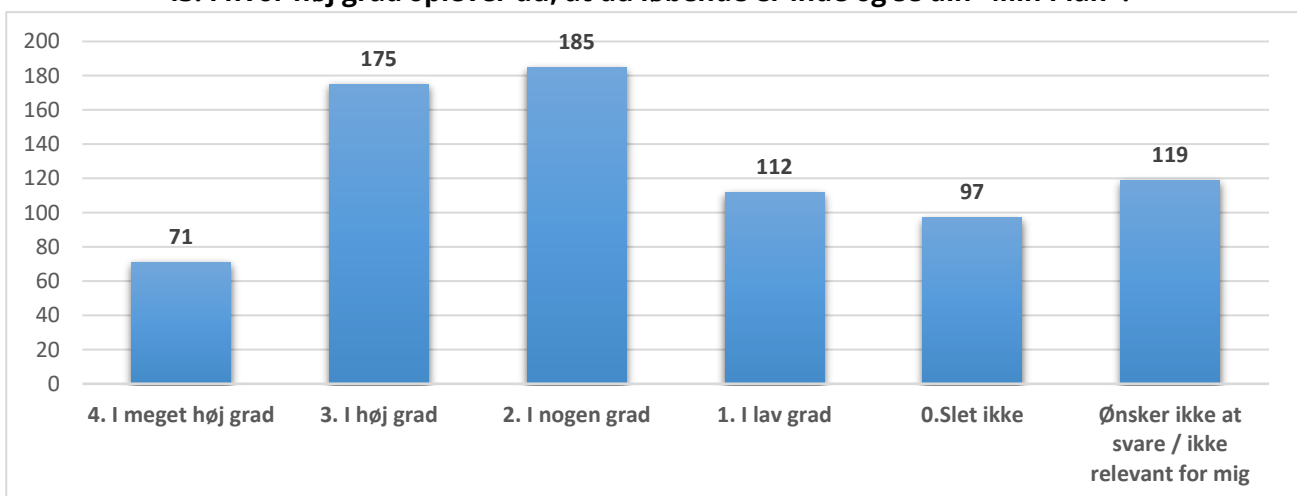
41. I hvor høj grad oplever du at "Min Plan" er skrevet på en letforståelig og klar måde?



42. I hvor høj grad oplever du at "Min Plan" er lavet i fællesskab mellem mig og min jobformidler?

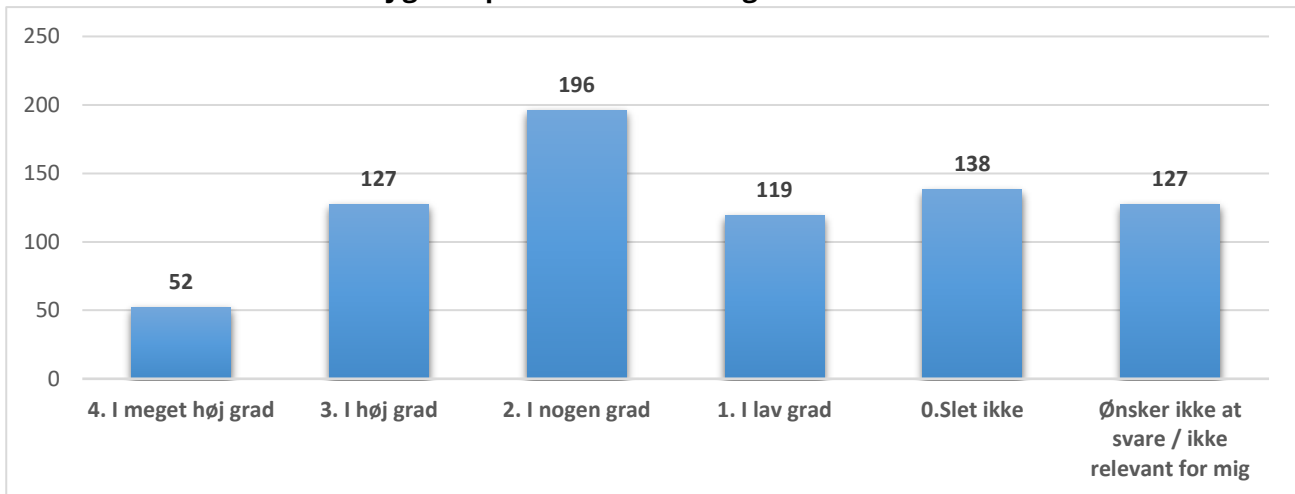


43. I hvor høj grad oplever du, at du løbende er inde og se din "Min Plan"?



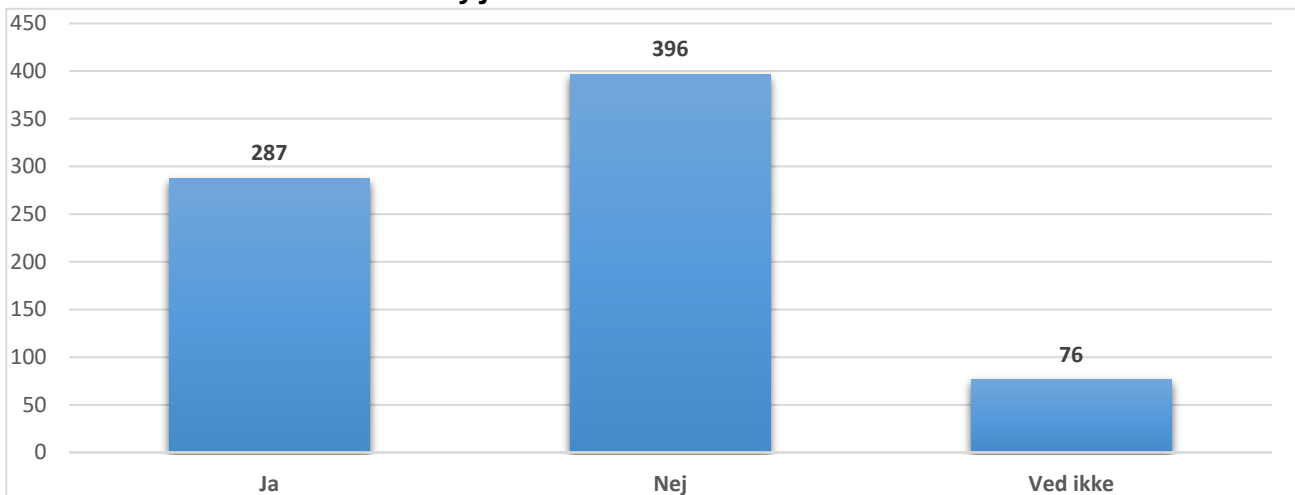


44. I hvor høj grad oplever du at... - bruger du "Min Plan" aktivt?

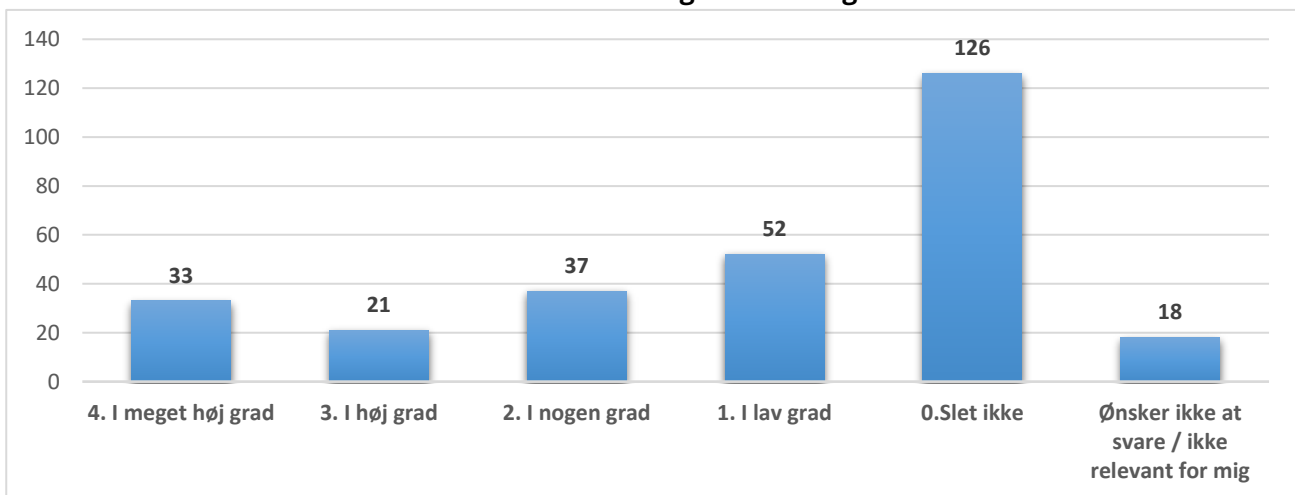


Tema 6: Jobformidler skift

45. Har du fået en ny jobformidler inden for de seneste 6 måneder?

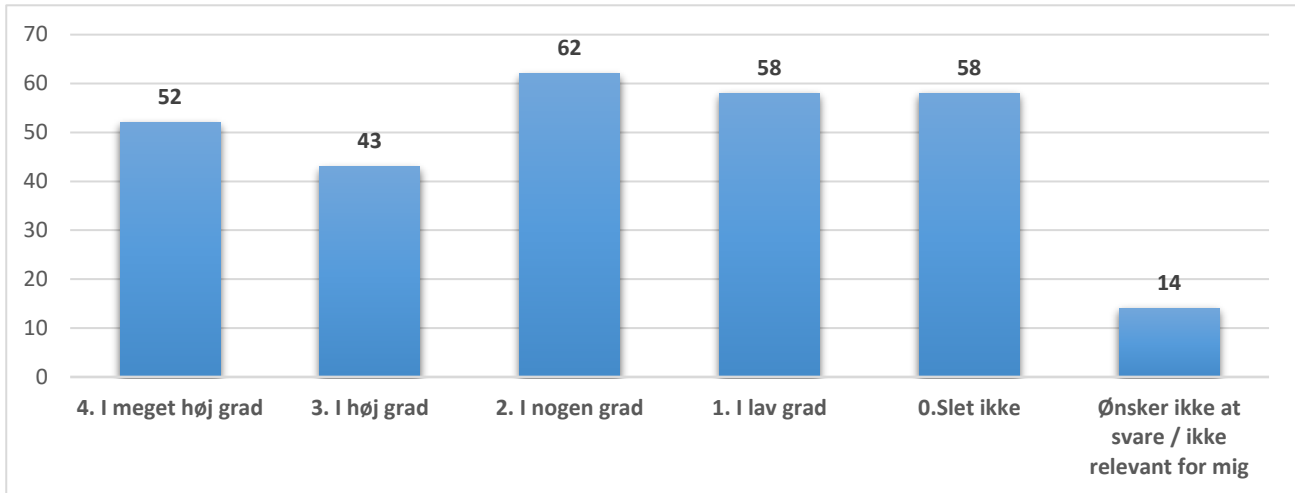


46. I forbindelse med Jobformidler skift, i hvor høj grad oplevede du...
Forsinkelse i din sagsbehandling?

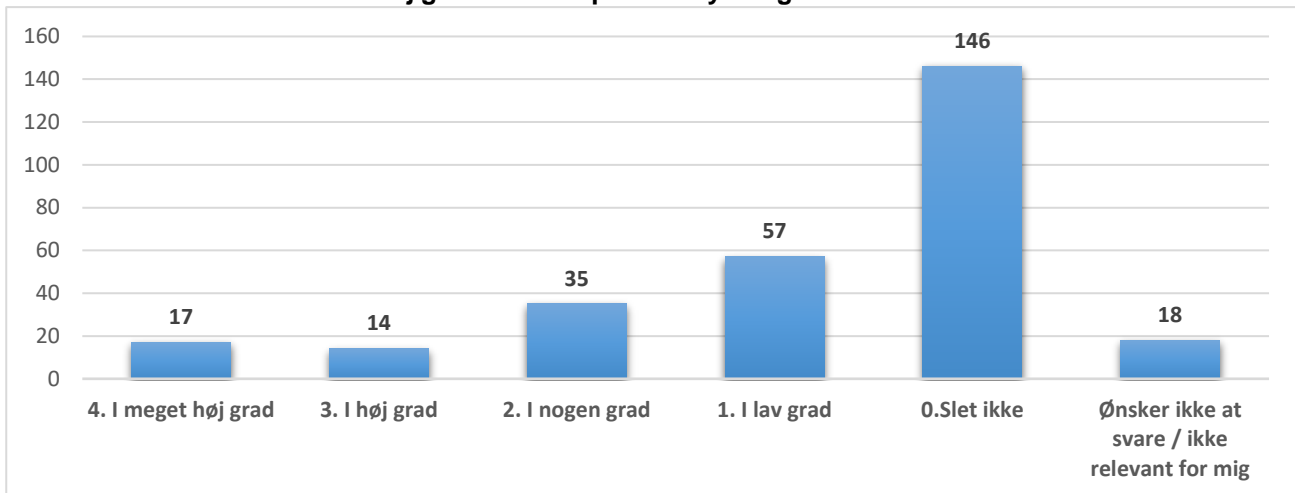




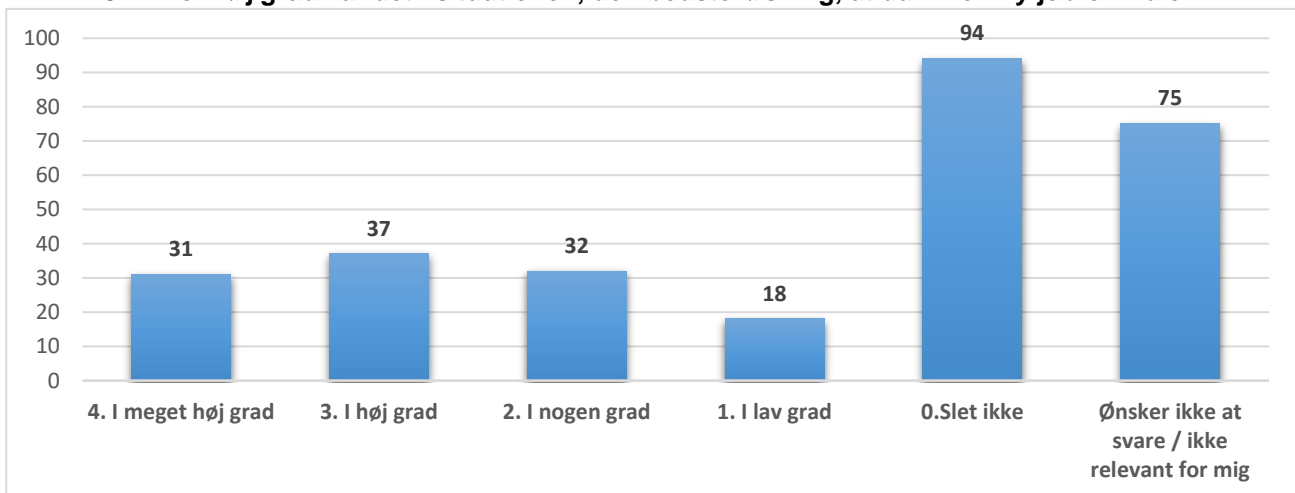
47. I hvor høj grad oplevede du, at du skulle genfortælle informationer, som burde være overleveret?



48. hvor høj grad har du oplevet aflysninger af tilbud/aftaler?



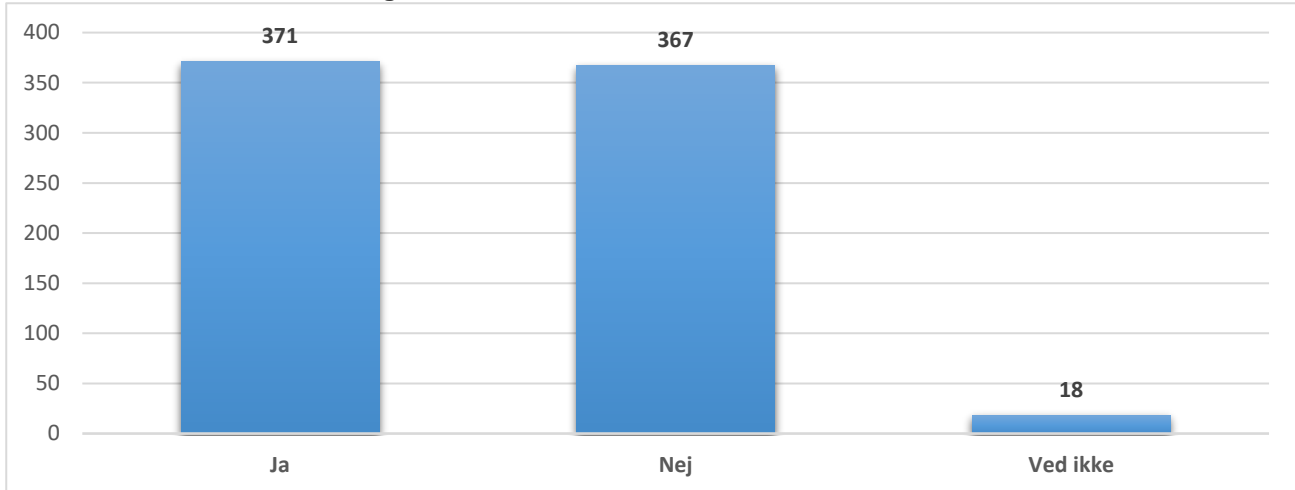
49. I hvor høj grad var det i situationen, den bedste løsning, at du fik en ny jobformidler?



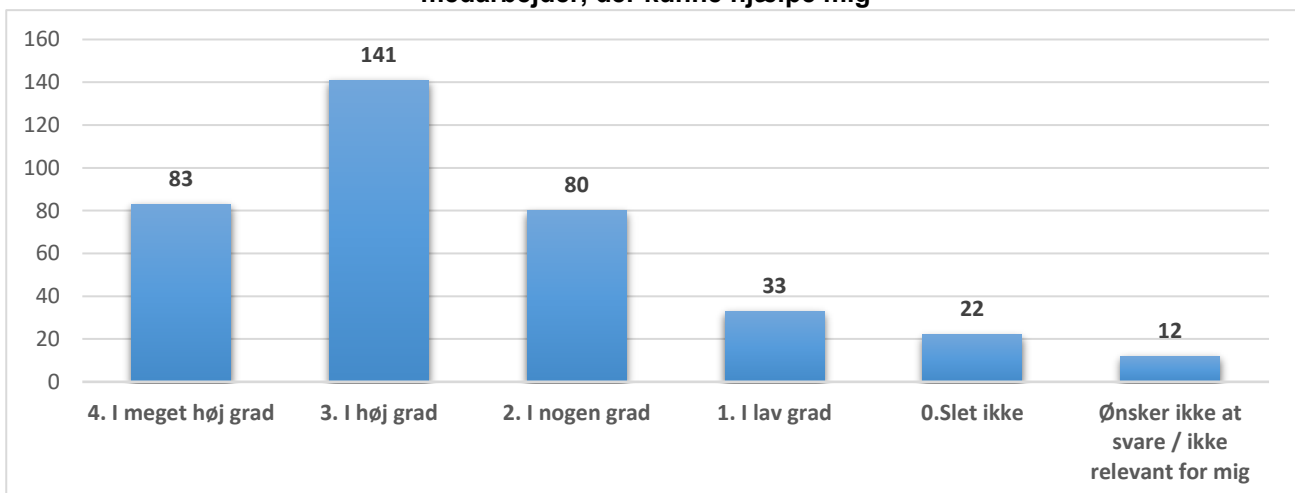


Tema 7: Kontakten til jobcentret telefonisk

50. Har du haft ringet til Jobcenter Fredericia i løbet af de seneste 3 måneder?

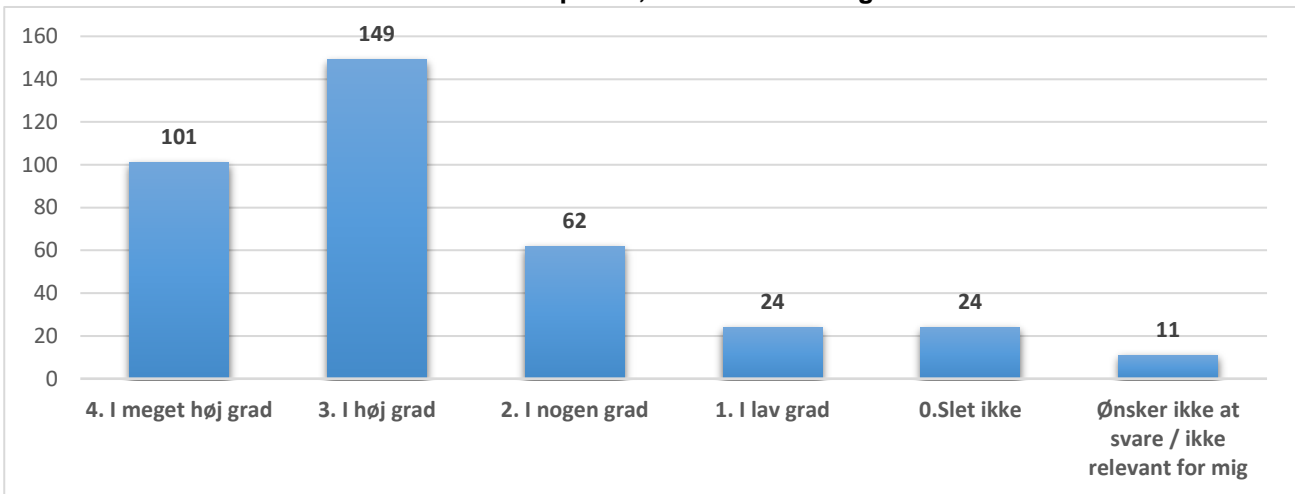


51. Det var let at komme igennem til en medarbejder, der kunne hjælpe mig eller kunne henvise til en medarbejder, der kunne hjælpe mig



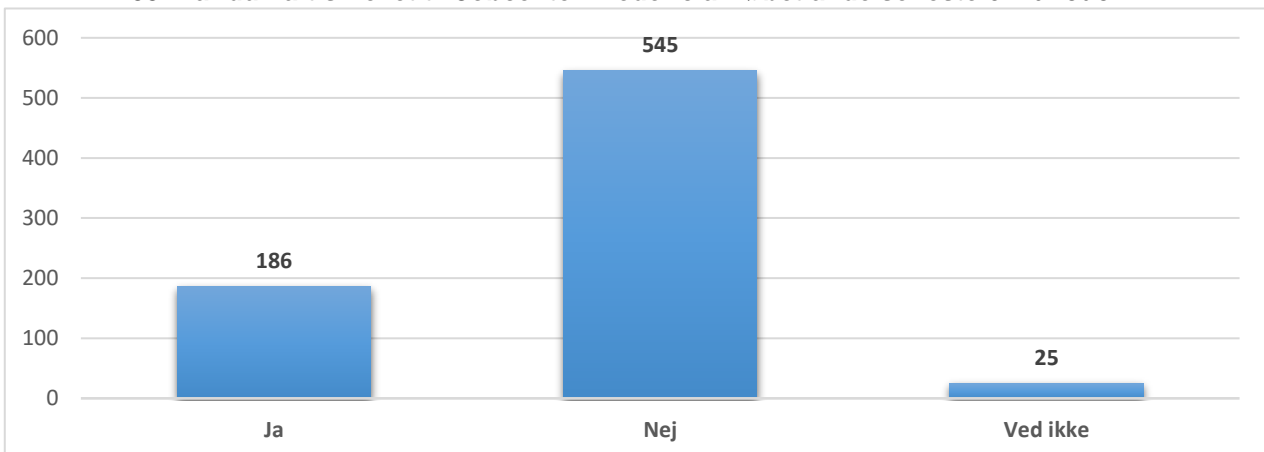


52. Du fik svar på det, du henvendte dig om

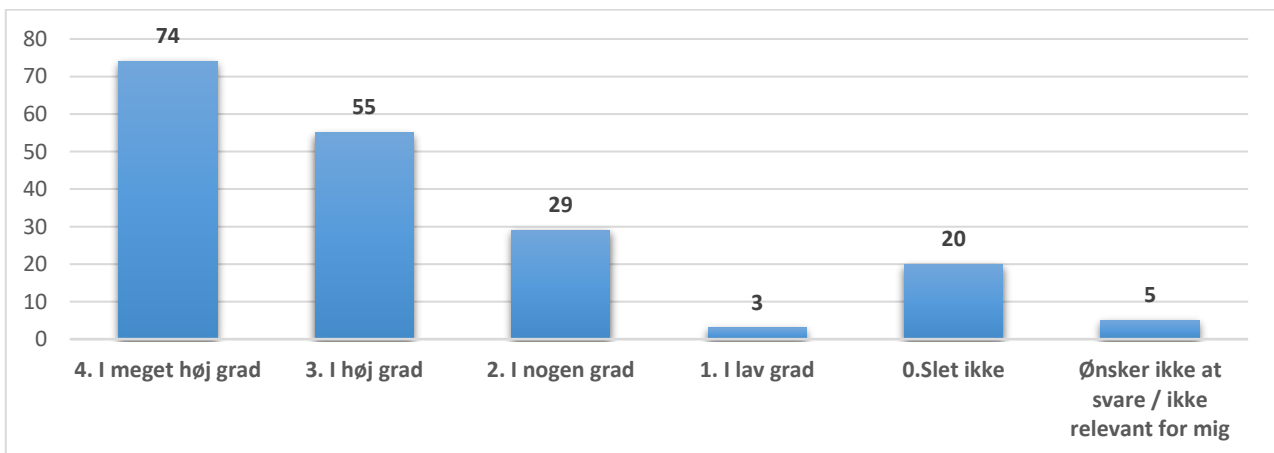


Tema 8: Kontakten til jobcentret skrift

53. Har du haft skrevet til Jobcenter Fredericia i løbet af de seneste 3 måneder?

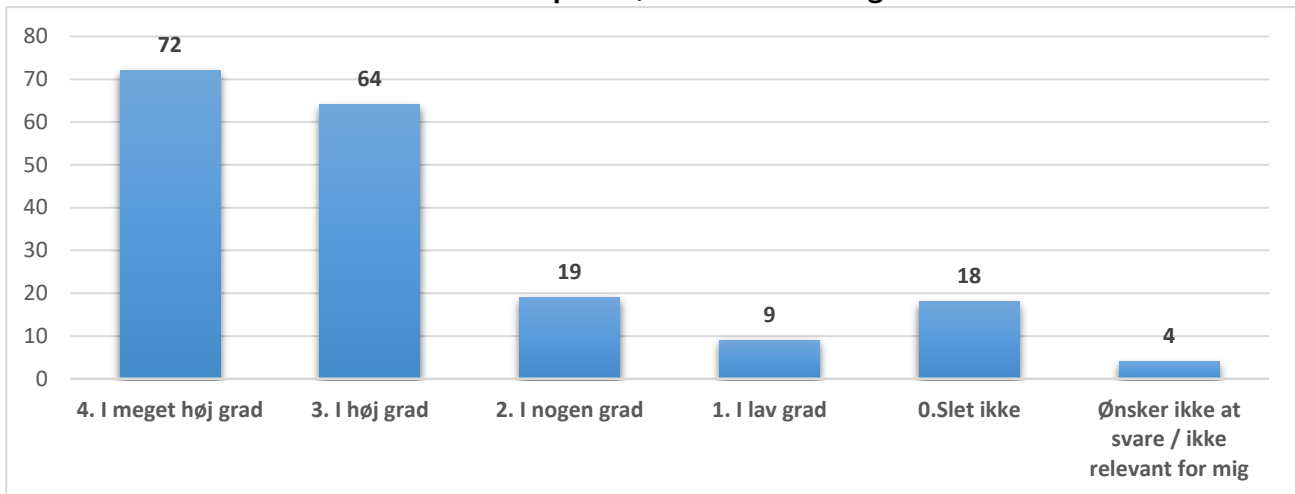


54. Der var hurtig respons fra en medarbejder, da jeg henvendte mig på sms/email

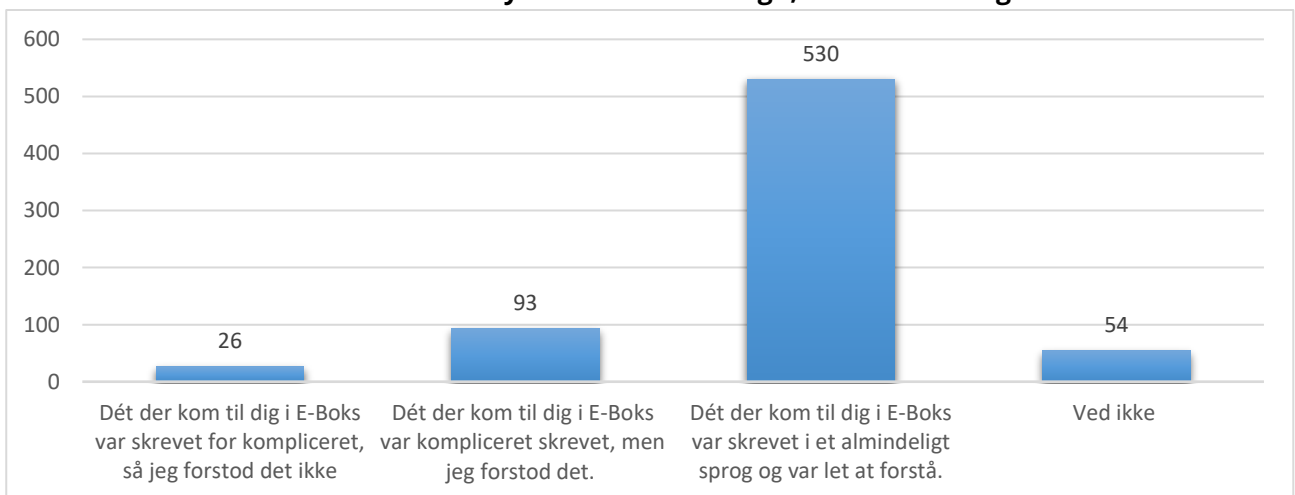




55. Du fik svar på det, du henvendte dig om



56. E-Boks: Sæt kryds ud for det udsagn, du er mest enig i



57. Hvad vil du foretrække: At afholde personlige, telefoniske eller digitale samtaler?

