



# Borgerundersøgelse 2021

FREDERICIA KOMMUNE

JOBCENTER FREDERICIA



## Indledning

Jobcenter Fredericia har i foråret 2021 for første gang gennemført en borgerundersøgelse blandt borgere, der har et forløb eller for nyligt har afsluttet et forløb i jobcentret.

Til borgerundersøgelsen er der udarbejdet et spørgeskema. Inden for 8 temaer er borgerne stillet 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/ungerådgiver.
- 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 valgte temaer spurgt ind til mange forskellige forhold/situationer i borgernes kontakt med Jobcenteret. Alle borgere uanset målgruppe har modtaget det samme spørgeskema. Der er en del borgere, der har svaret ”*ønsker ikke at svare / ikke relevant for mig*”, og forklaringen på dette kan netop være det brede fokus i spørgeskemaet.

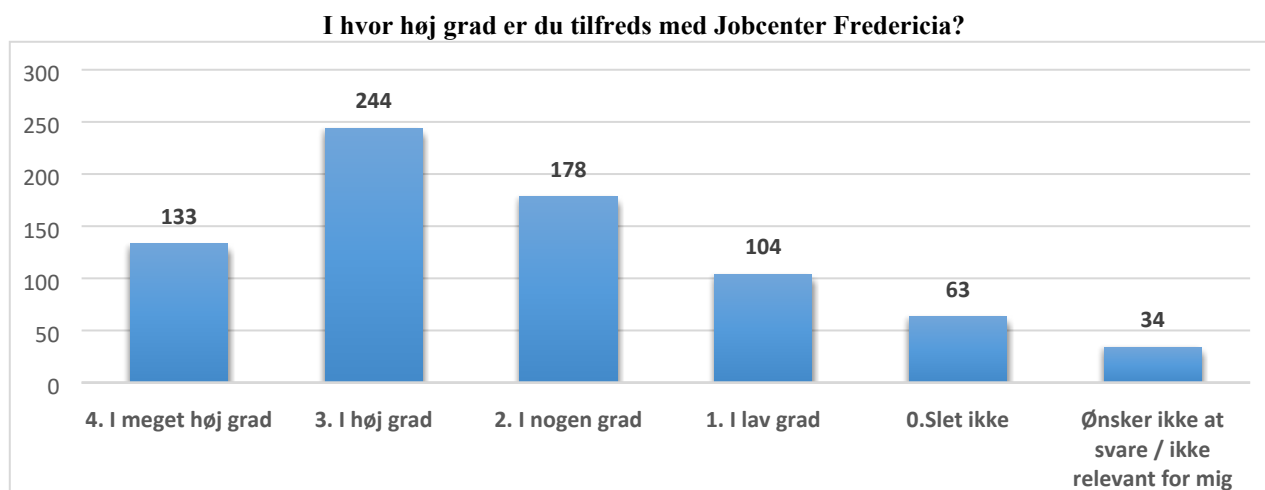
Spørgeskemaet er sendt ud til alle borgere, som har haft minimum 2 kontakter med jobcentret i perioden oktober 2020 til maj 2021. Spørgeskemaet er sendt i ud til i alt 4.979 borgere.

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

## 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.

I nedenstående tabel kan man se den overordnede tilfredshed 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 overordnet vurdering af feedbacken fra borgerne på de 8 temaer viser:



- **Tema 1:**

Inden for temaet ”dine job –og uddannelsesmuligheder”, scorer jobcentret generelt lavere end de efterfølgende temaer. Som eksempel, ses det i spørgsmål 5: Øge mulighederne for at komme i job eller uddannelse, hvor 18,8 af borgene vælger at de i højere grad har fået øget mulighederne, hvorimod 34,6% oplever en lavere grad.

- **Tema 2:**

I borgernes forløb er der i høj grad sammen hæng, det er tydeligt, hvad der skal ske i den enkeltes forløb, og der er i høj grad konkrete aftaler, om hvad den enkelte borger selv skal gøre. Borgerne har en blandet oplevelse af fremdrift i forløbet, hvor det er ligeligt fordelt på de forskellige parametre.

- **Tema 3:**

Dialogen og samarbejdet, er temaet hvor jobcentret score højest, borgerne oplever at jobformidler/ungerådgiverne i høj grad er forberedt til samtalerne, og at der bliver fulgt op på de aftaler der er indgået. Borgerne oplever at jobformidler/ungerådgiverne er interesseret i at finde gode løsninger i samarbejdet. Det bliver også vist, at lidt under halvdelen ikke anvender Jobnet.

- **Tema 4:**

Støtte til at komme tilbage på arbejdsmarkedet har en høj andel der har svaret ”Ønsker ikke at svare / ikke relevant for mig”. I temaet fremgår også en jævn fordeling blandt graderne, Spørgsmål 37 kan fremhæves som overvejende positiv, hvor jobformidlerne/ungerådgiver formår at drøfte mulighederne for helt eller delvist at vende tilbage til arbejdsmarkedet.

- **Tema 5:**

”Min plan” får generelt set god feedback. Borgerne oplever at planen, er individuelt tilrettelagt, giver et overblik, skrevet på en let og forståelig måde samt opdateret med de nyeste aftaler. Til gengæld bruger borgerne i lavere grad ”min plan” aktivt og i nogen grad er borgerne løbende inde og se ”min plan”

- **Tema 6:**

Jobformidler/ungerådgiver skift. 287 borgere har oplevet et sagsbehandler skifte inden for de seneste 6 måneder. Borgerne oplever i lavere grad forsinkelse i sagsbehandlingen, og i meget lav grad aflysning af tilbud/aftaler. Til gengæld er der flere borgere der oplever at de skal genfortælle informationer, som burde være overleveret.

- **Tema 7:**

371 borgere havde haft ringet til jobcenteret i perioden, her er i høj grad tilfredshed med ventetiden, og det svar man fik.

- **Tema 8:**

186 borgere havde skrevet til jobcentret i perioden, borgerne i er meget høj grad tilfreds med den hurtige respons, og borgerne følte også at de fik svar på det de henvendte sig om. Når Jobcentret sender breve ud via E-Boks giver borgerne også udtryk for at det der står i brevet er skrevet i et almindeligt sprog der er let at forstå.

## Læsevejledning

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

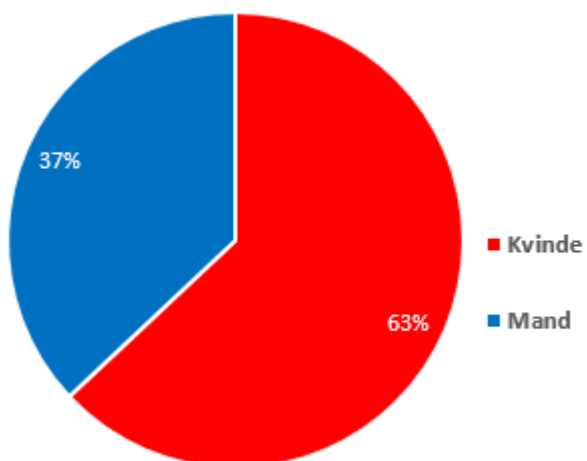
Såfremt borgeren på tidspunktet havde et igangværende forløb i jobcentret, skulle borgeren svare ud fra netop dette forløb, mens borgere der ikke længere var tilknyttet jobcentret blev bedt om at forholde sig til deres seneste forløb.

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.

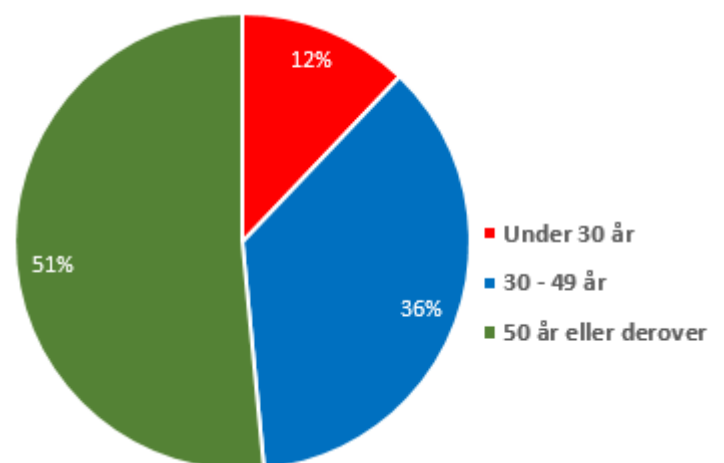


De første 4 figurer på næste side er de indledende spørgsmål, som afdækker køn, alder, nuværende situation og varighed i jobcentret.

**Figur 1: Køn**

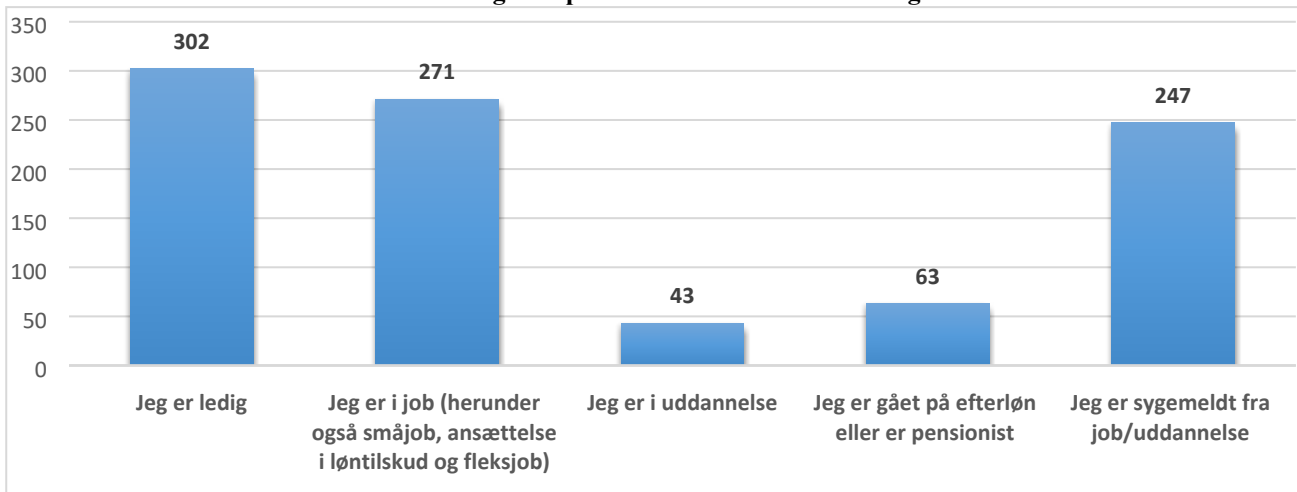


**Figur 2: Alder**

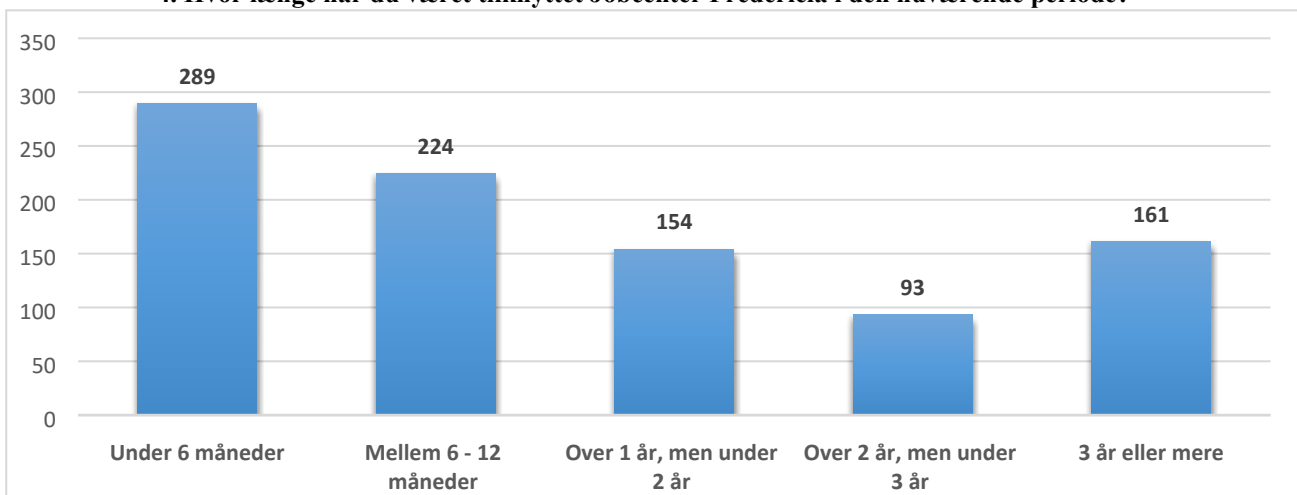




### 3. Hvilken af følgende passer bedst til din situation lige nu?

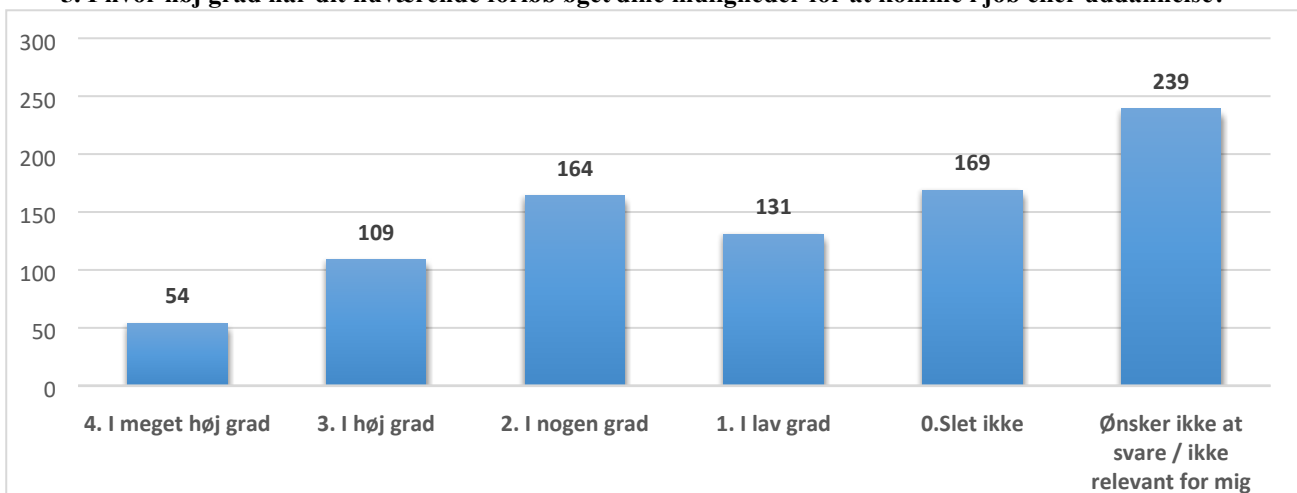


### 4. Hvor længe har du været tilknyttet Jobcenter Fredericia i den nuværende periode?



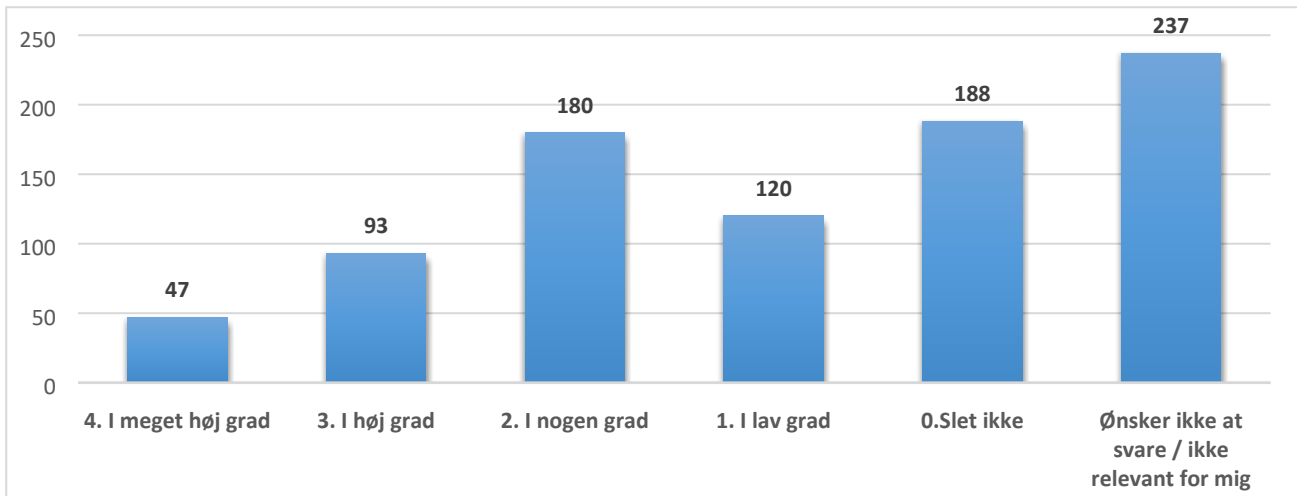
## Tema 1: Dine job –og uddannelsesmuligheder

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

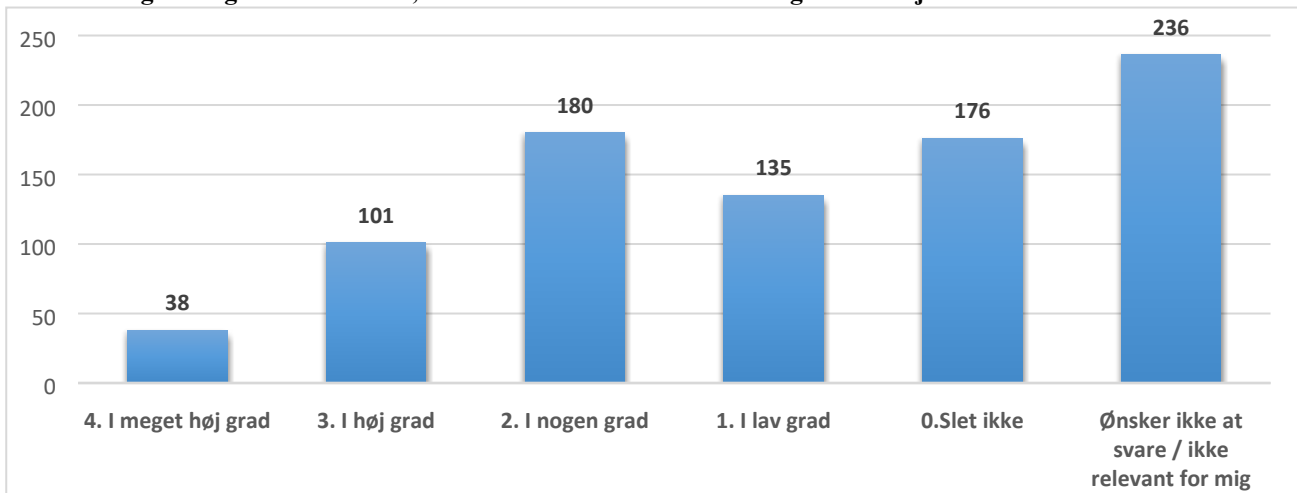




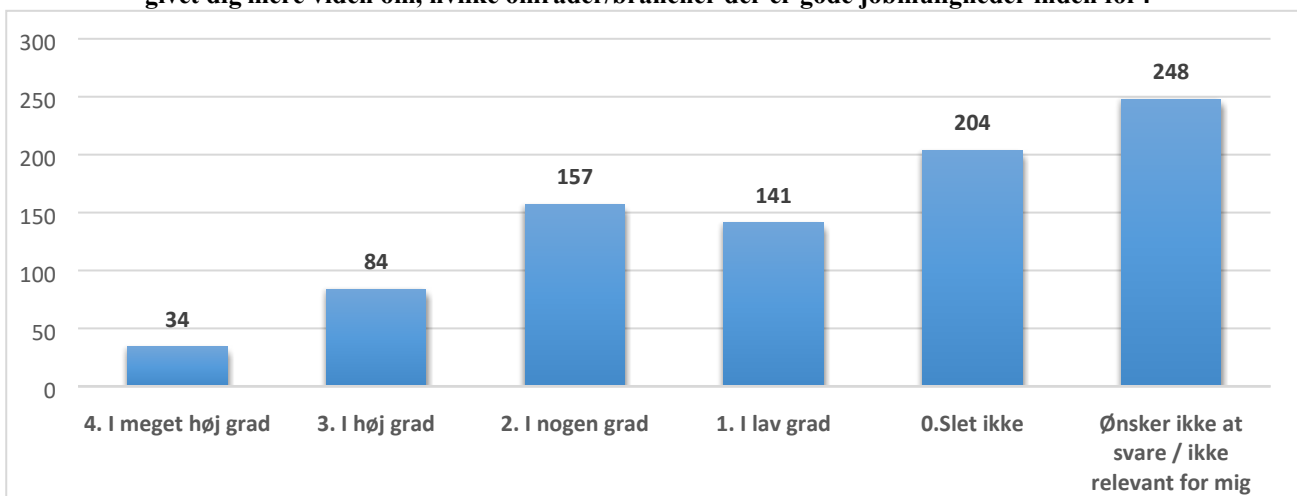
**6. I hvor høj grad har dit nuværende forløb givet dig nye ideer til, hvad der kan være relevant for dig af job eller uddannelse?**



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

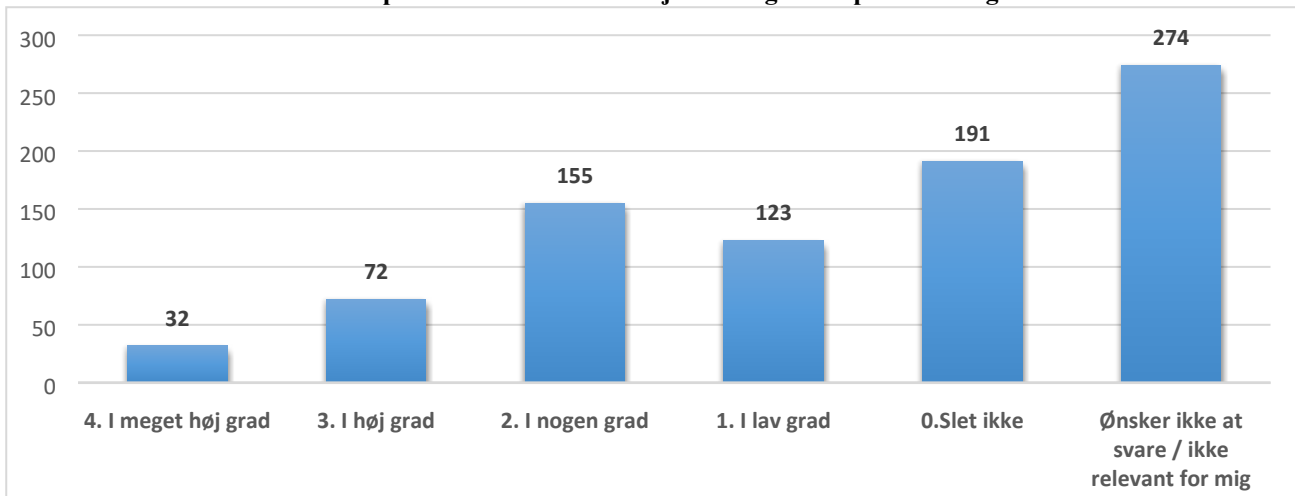


**8. I hvor høj grad har dit nuværende forløb... givet dig mere viden om, hvilke områder/brancher der er gode jobmuligheder inden for?**

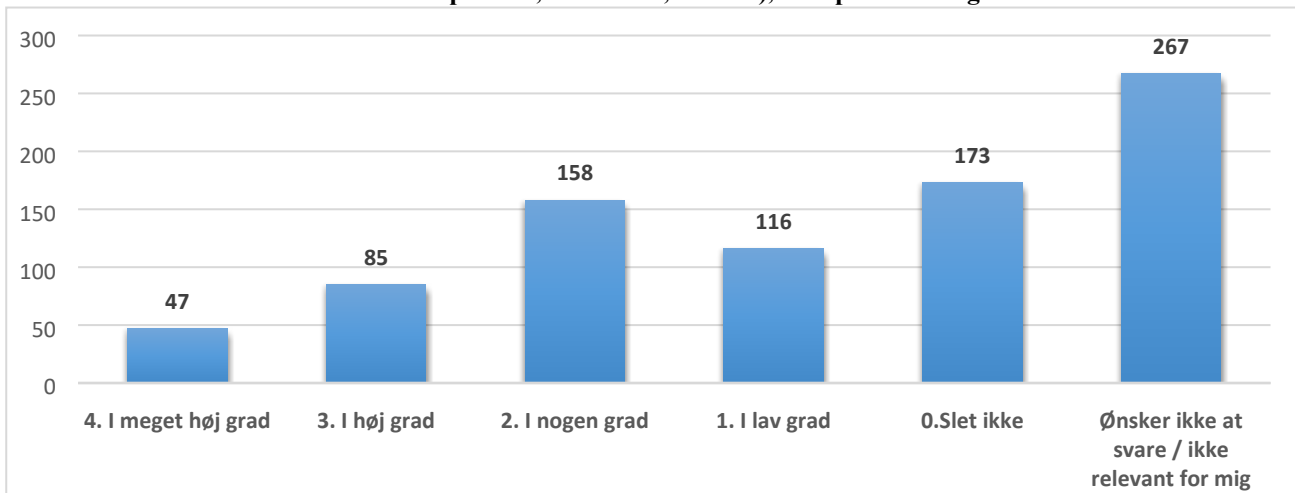




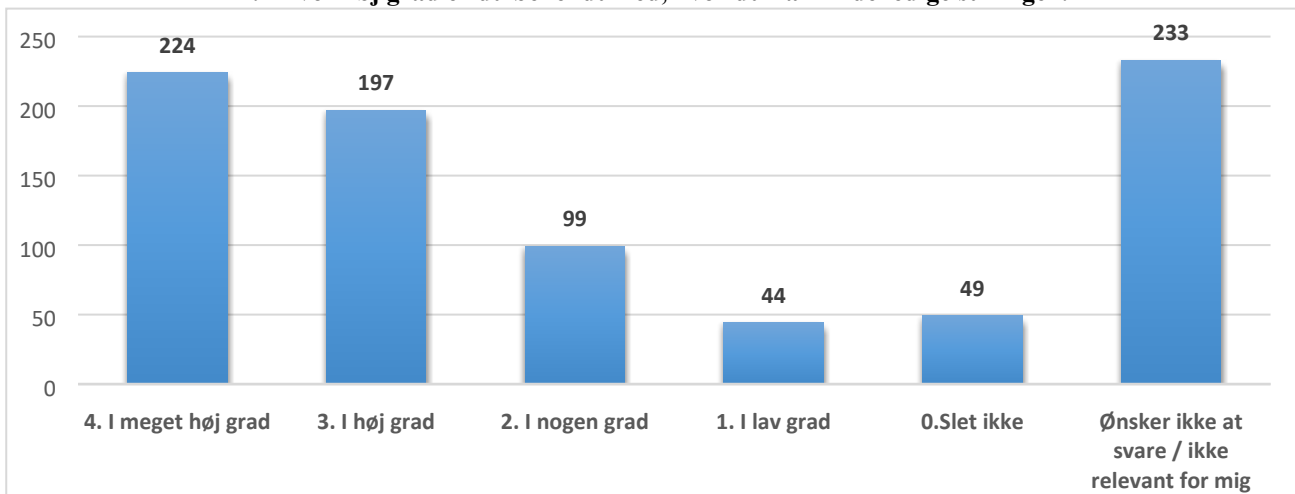
**9. I hvor høj grad oplever du...  
at blive præsenteret for aktuelle jobåbninger der passer til dig?**



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



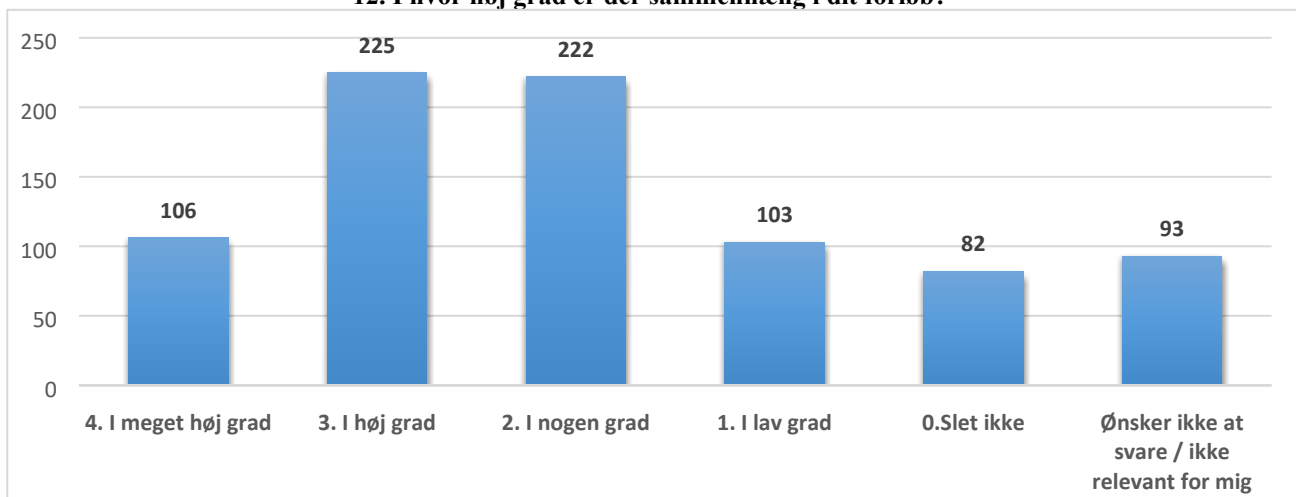
**11. I hvor høj grad er du bekendt med, hvor du kan finde ledige stillinger?**



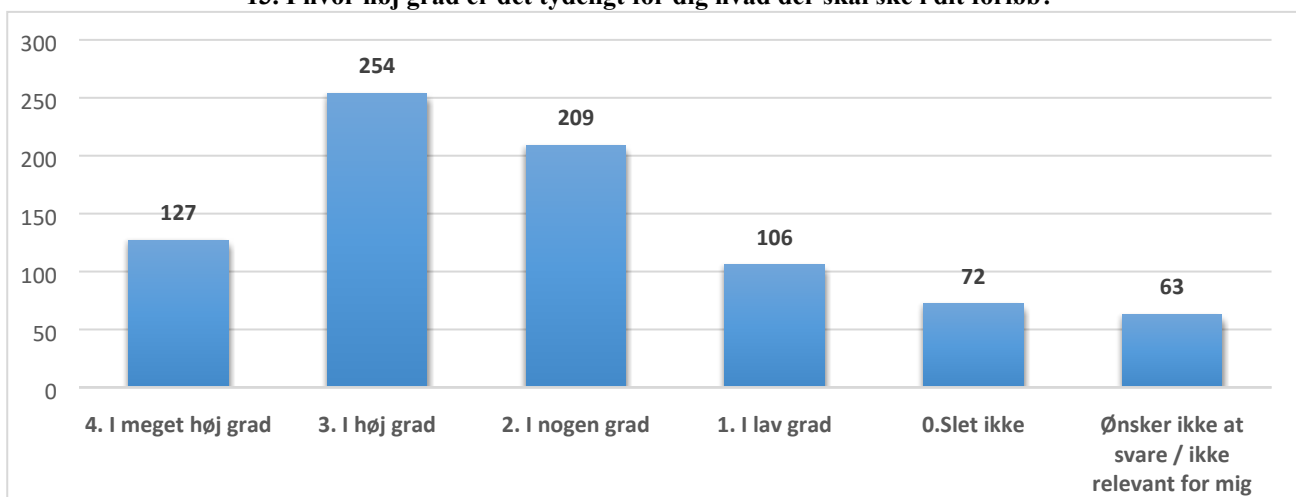


## Tema 2: Dit forløb

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



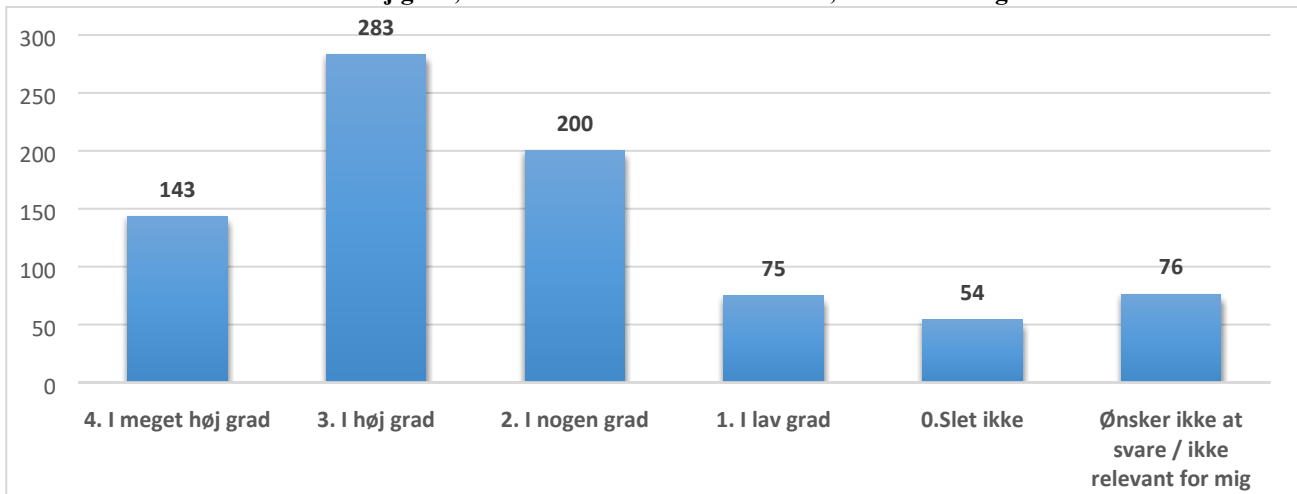
### 13. I hvor høj grad er det tydeligt for dig hvad der skal ske i dit forløb?



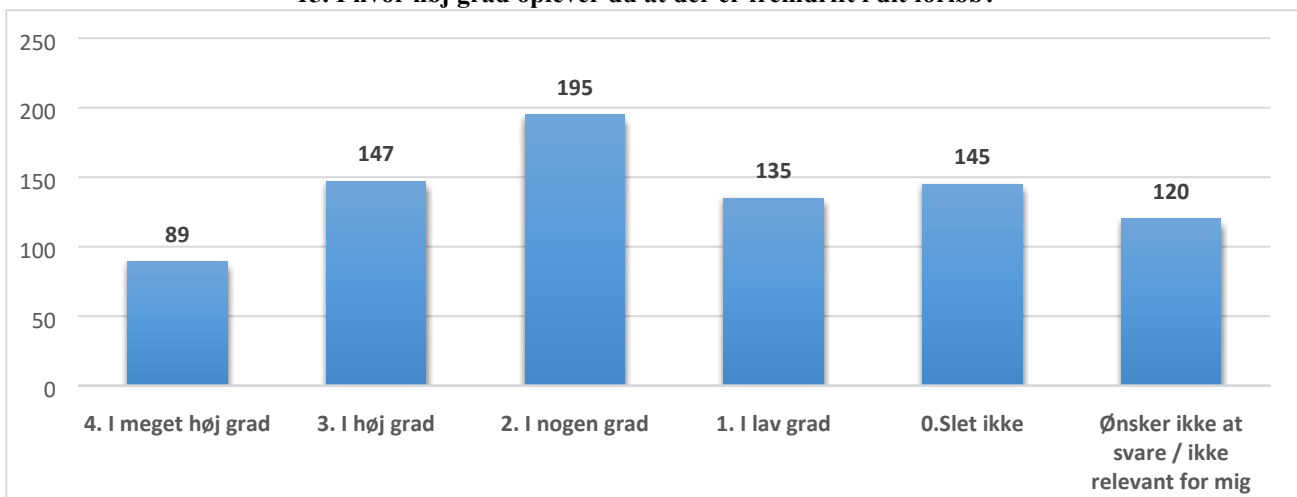




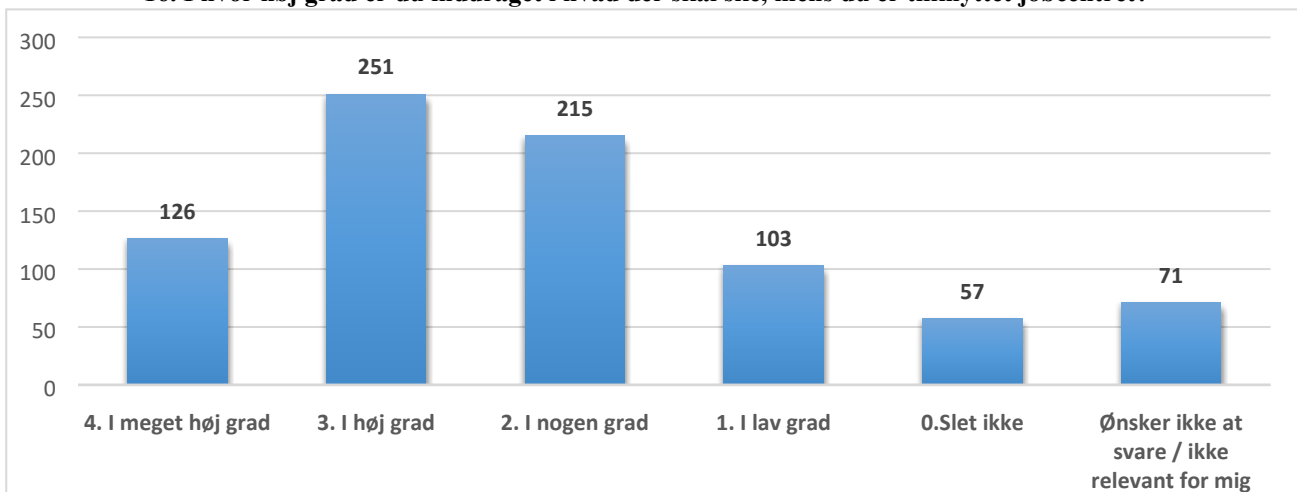
**14. I hvor høj grad, har vi lavet konkrete aftaler om, hvad du skal gøre?**



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

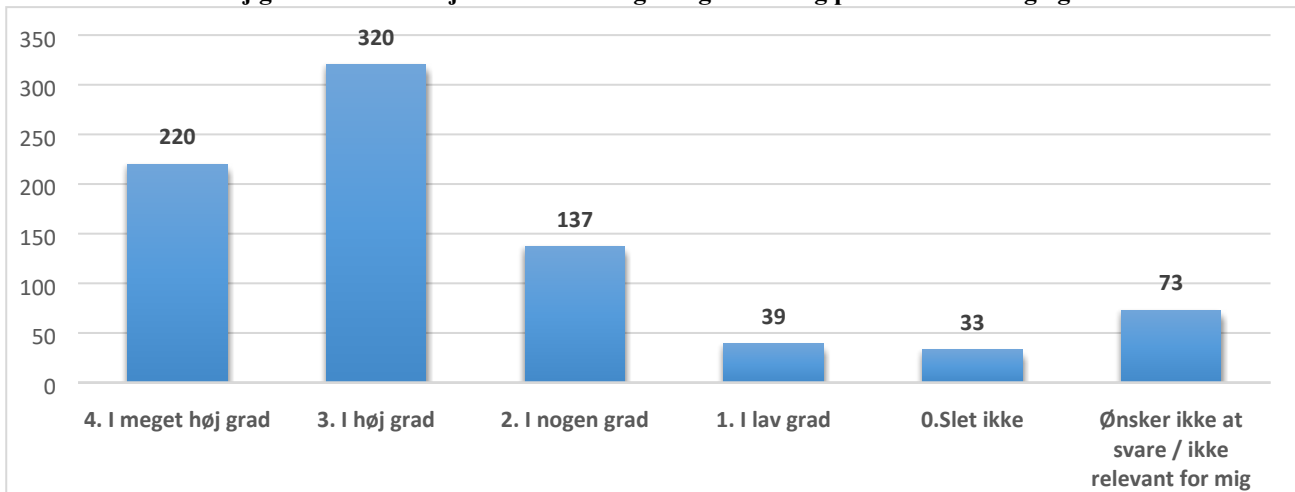


**16. I hvor høj grad er du inddraget i hvad der skal ske, mens du er tilknyttet jobcentret?**

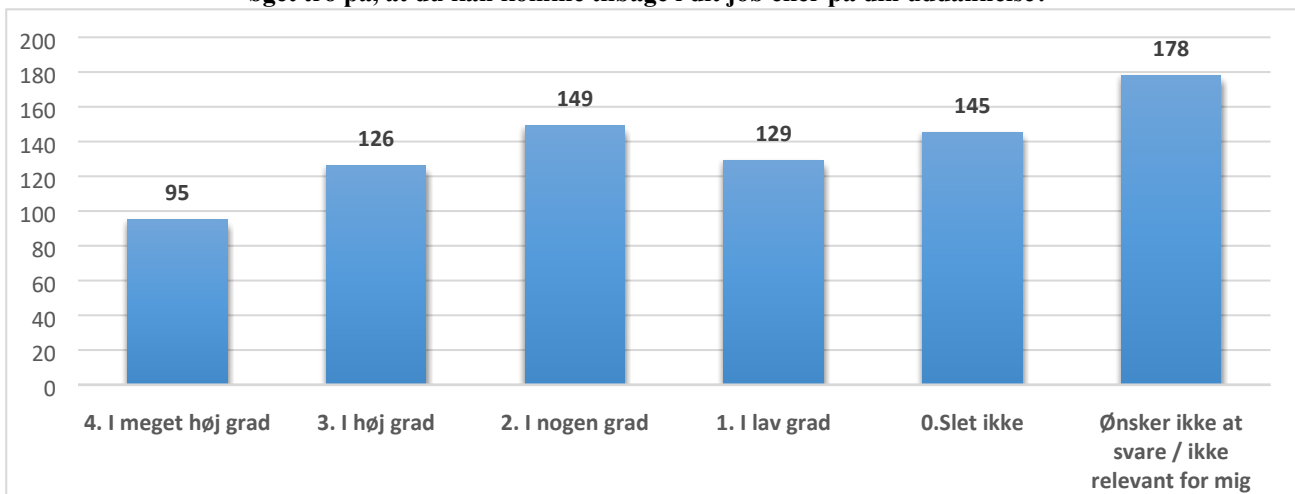




**17. I hvor høj grad skriver din jobformidler/ungeråd giver til dig på en letforståelig og klar måde?**



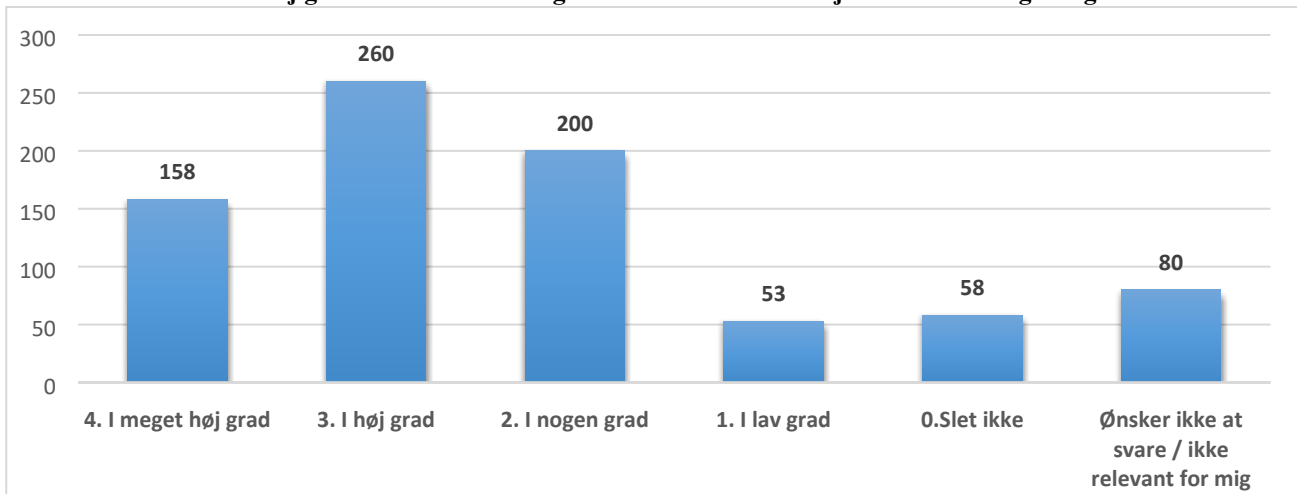
**18. I hvor høj grad har dit forløb givet dig en øget tro på, at du kan komme i job eller uddannelse / givet dig en øget tro på, at du kan komme tilbage i dit job eller på din uddannelse?**



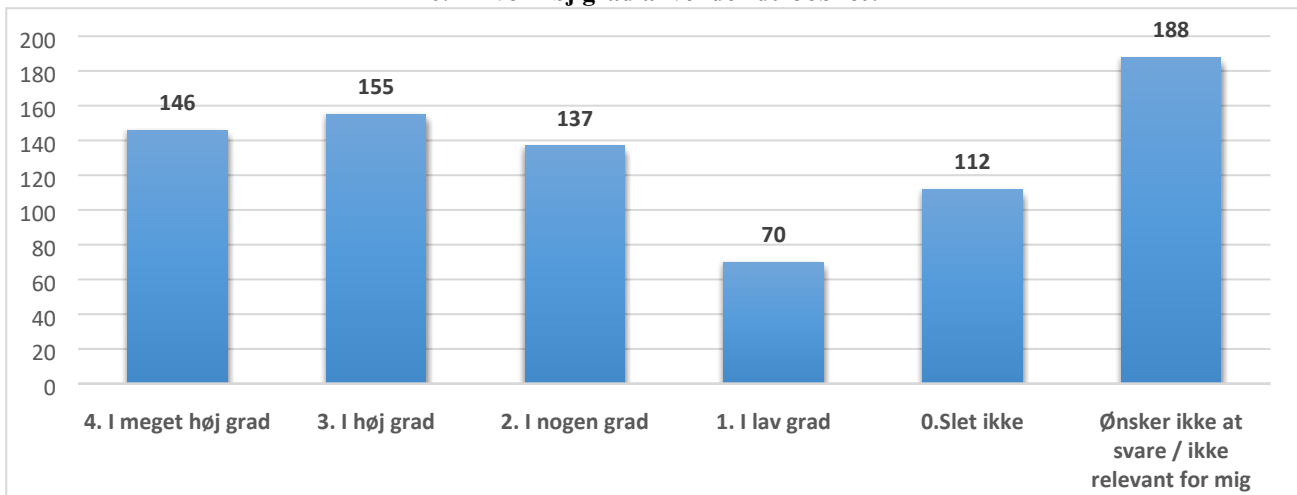
**Tema 3: Dialog og Samarbejde med din Jobformidler/ungeråd giver**



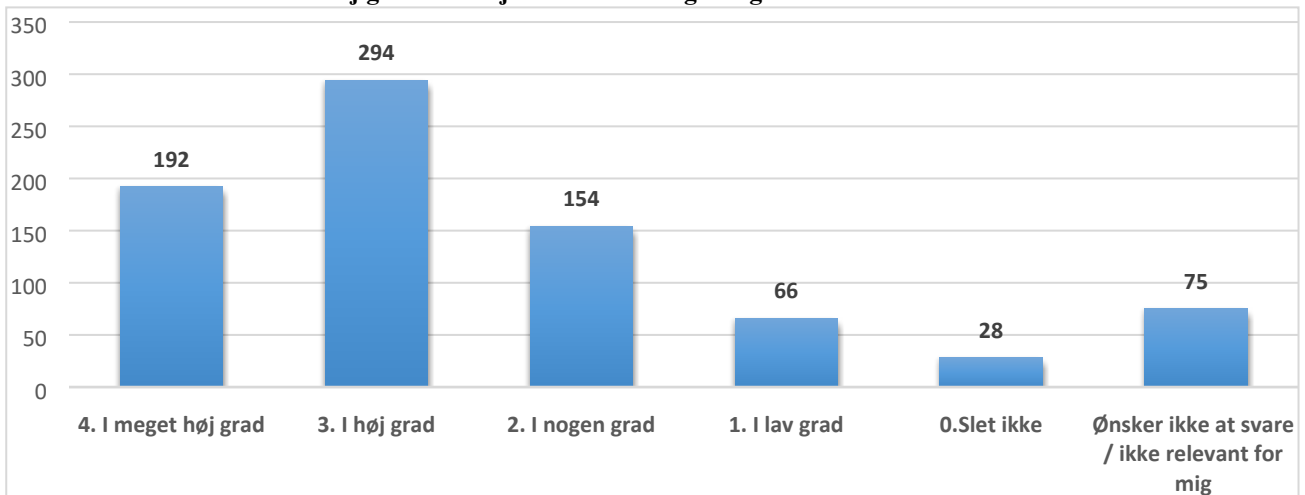
**19. I hvor høj grad forbereder du dig til samtalerne med din jobformidler/ungerråd giver?**



**20. I hvor høj grad anvender du Jobnet?**

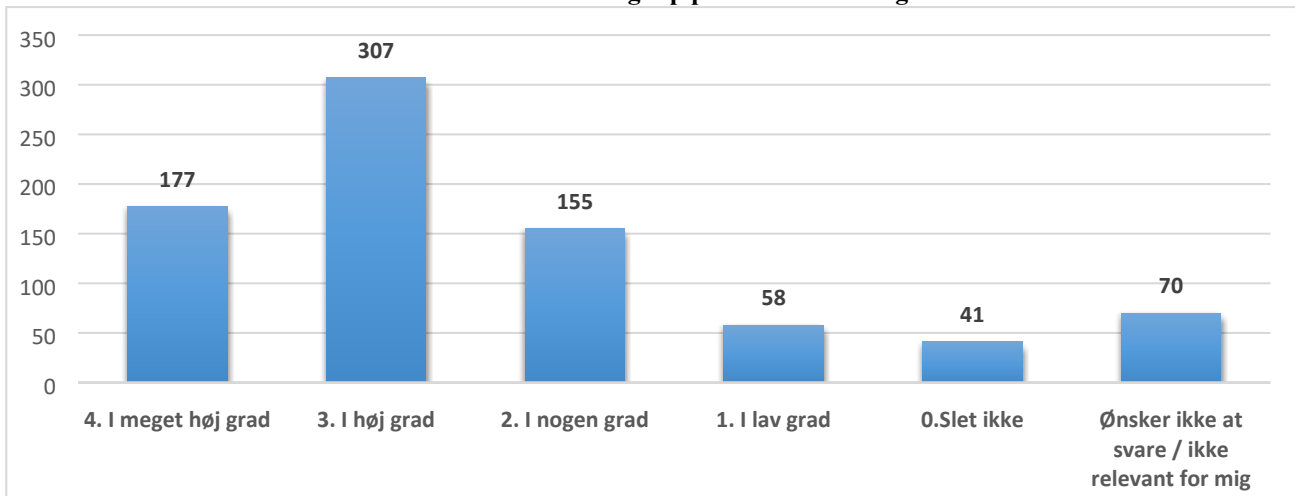


**21. I hvor høj grad er din jobformidler/ungerråd giver forberedt til samtalerne?**

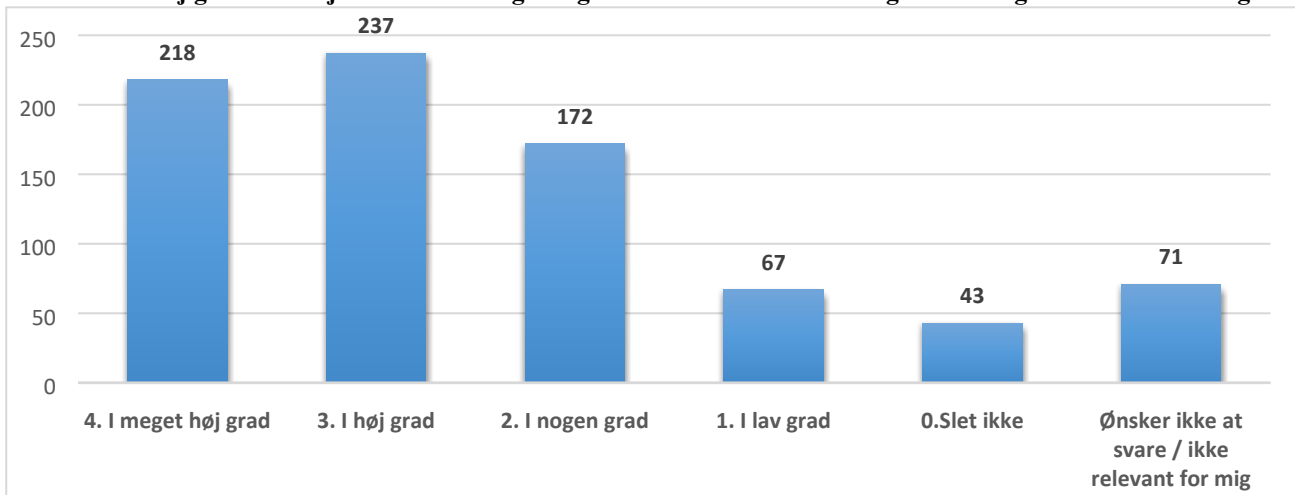




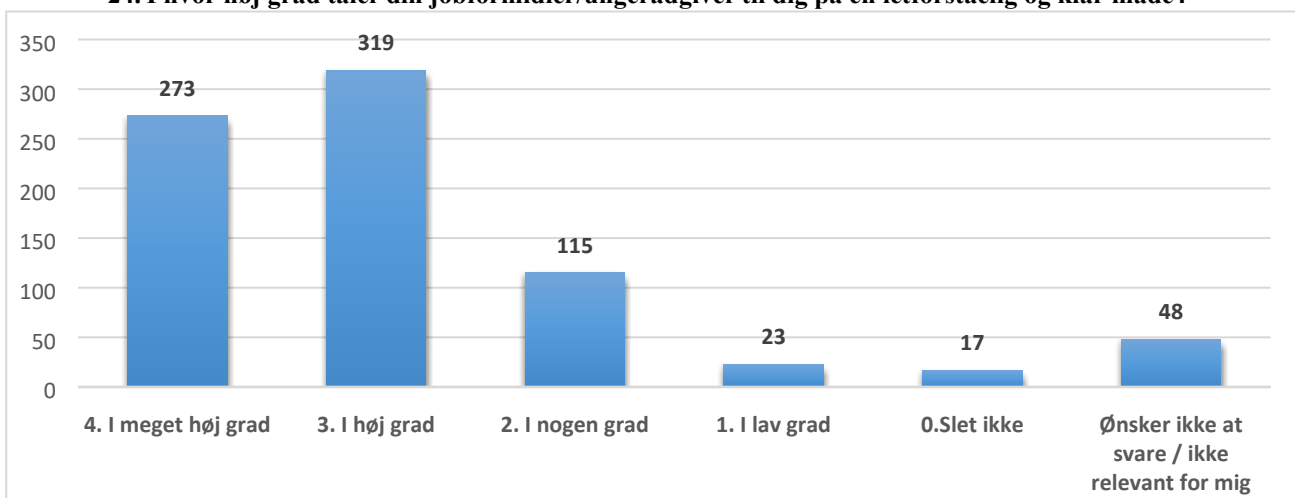
**22. I hvor høj grad oplever du, at der under samtalerne bliver fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler?**



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

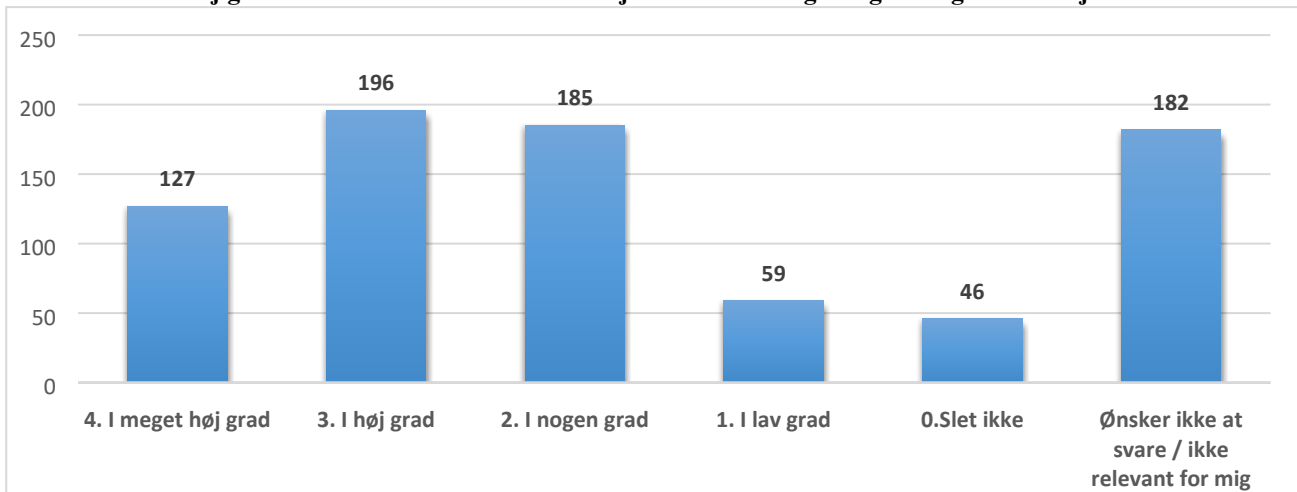


**24. I hvor høj grad taler din jobformidler/ungerådgiver til dig på en letforståelig og klar måde?**

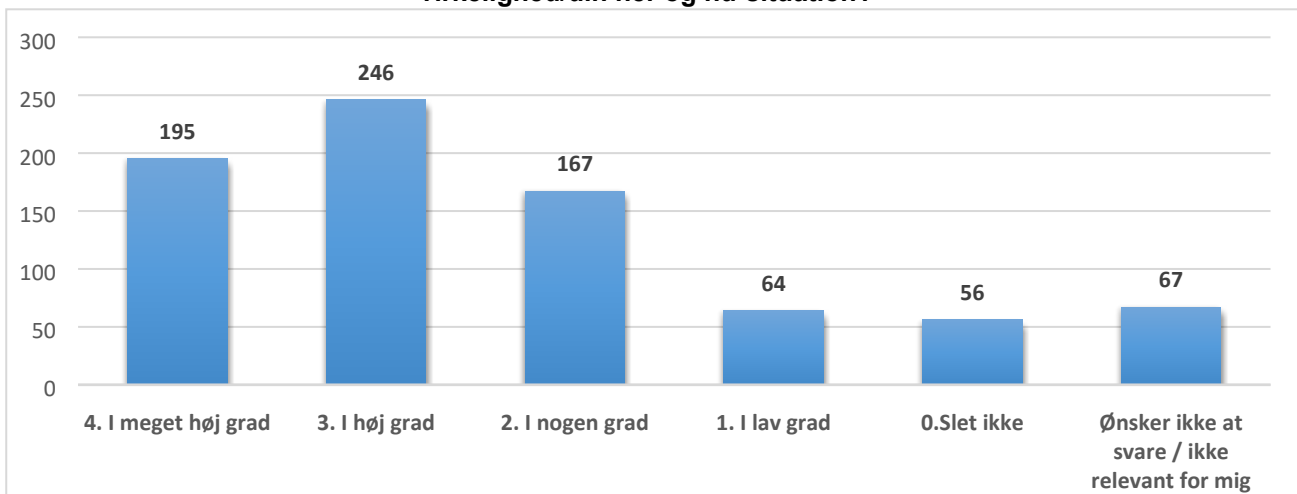




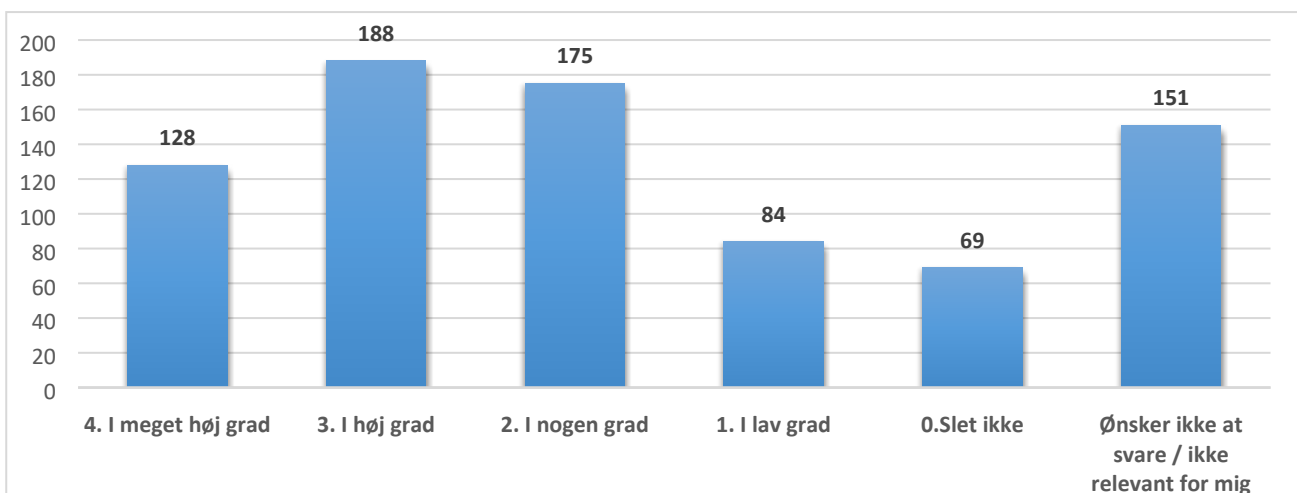
**25. I hvor høj grad retter dine samtaler med din jobformidler/ungerådgiver sig mod arbejdsmarkedet?**



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

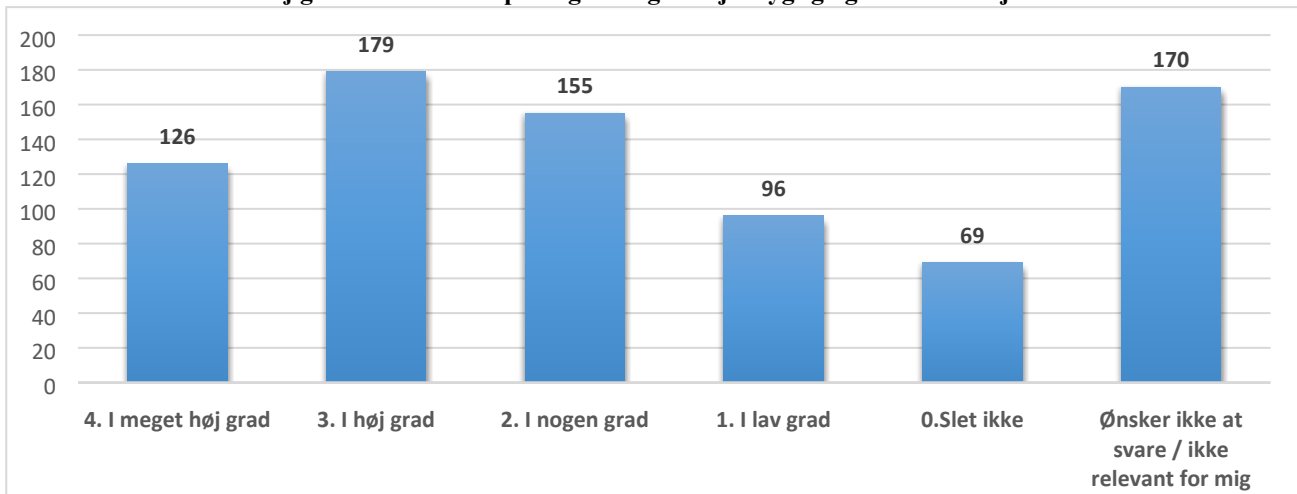


**27. I hvor høj grad er der fokus på netop dine kompetencer (de ting du kan) og/eller dit potentiale (de ting du måske kan lære)?**

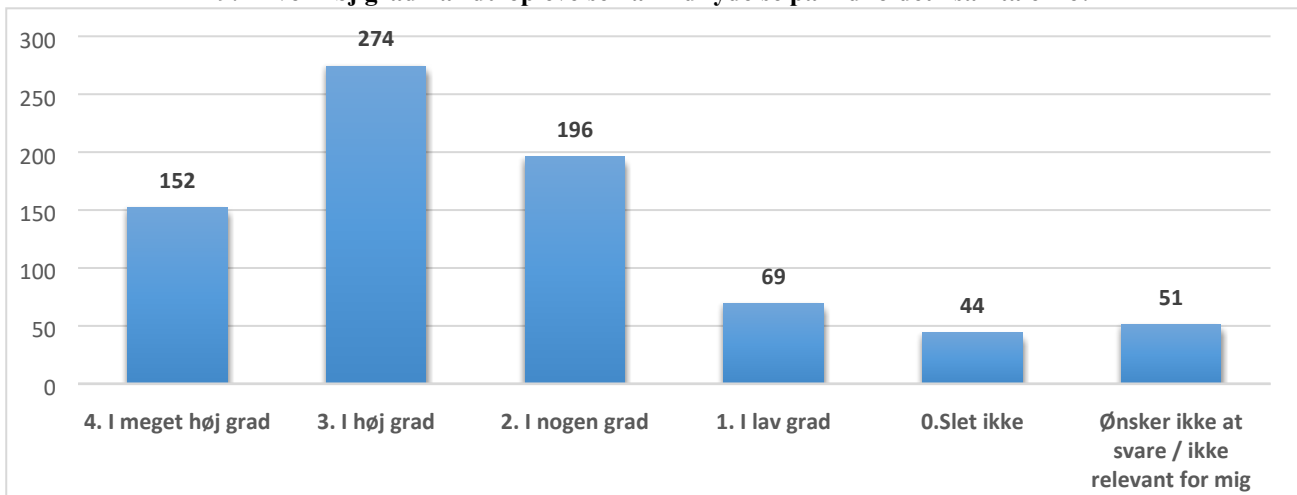




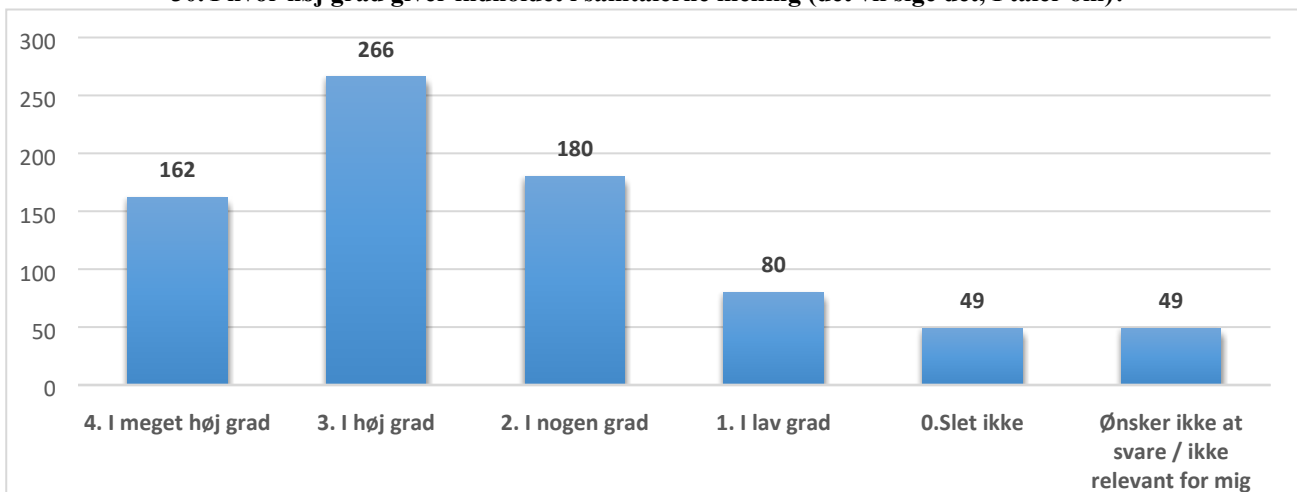
**28. I hvor høj grad er der fokus på at gøre dig arbejdsdygtig og klar til arbejdsmarkedet?**



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

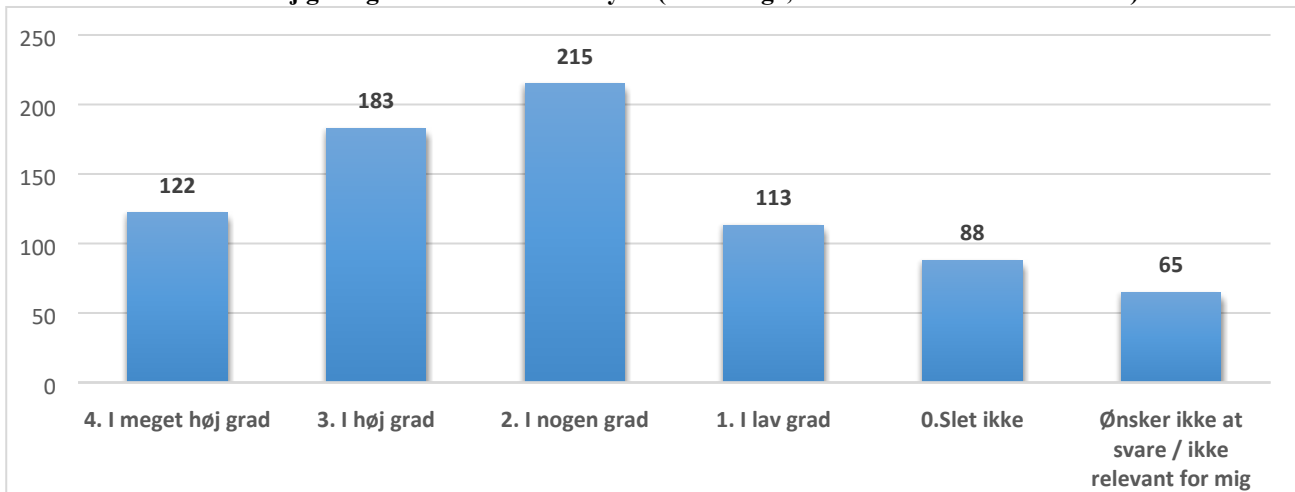


**30. I hvor høj grad giver indholdet i samtalerne mening (det vil sige det, I taler om)?**

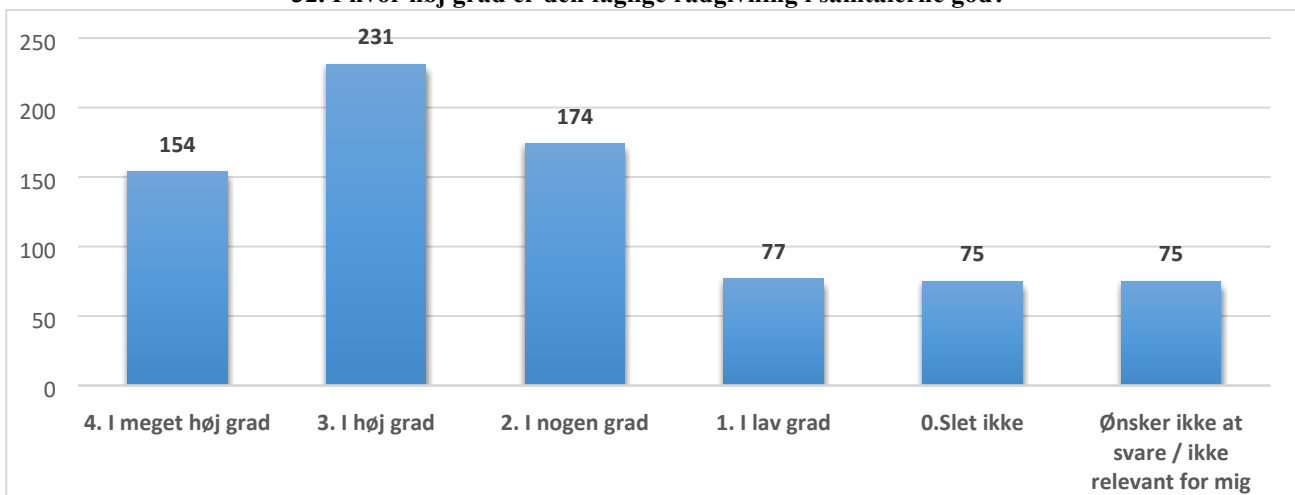




**31. I hvor høj grad giver samtalerne udbytte (det vil sige, hvad du får ud af samtalerne)?**

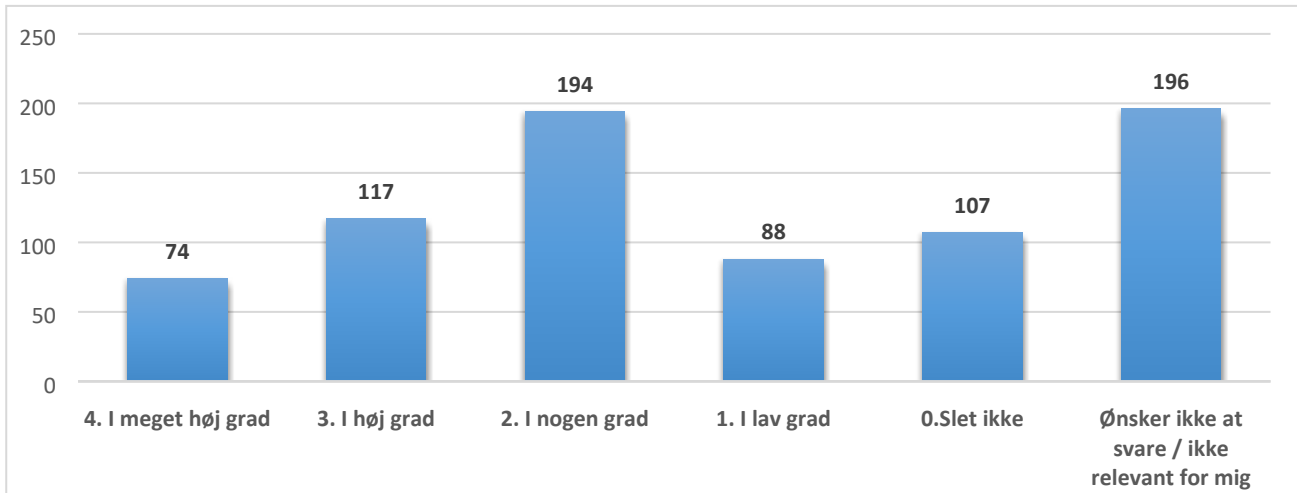


**32. I hvor høj grad er den faglige rådgivning i samtalerne god?**

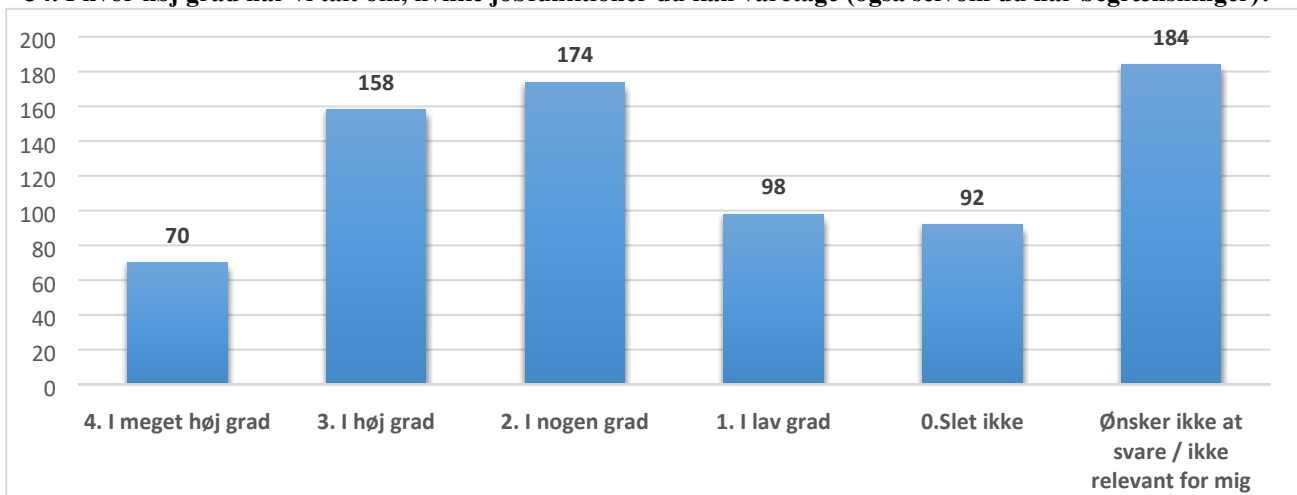


**Tema 4. Støtte i at komme tilbage på arbejdsmarkedet/uddannelse**

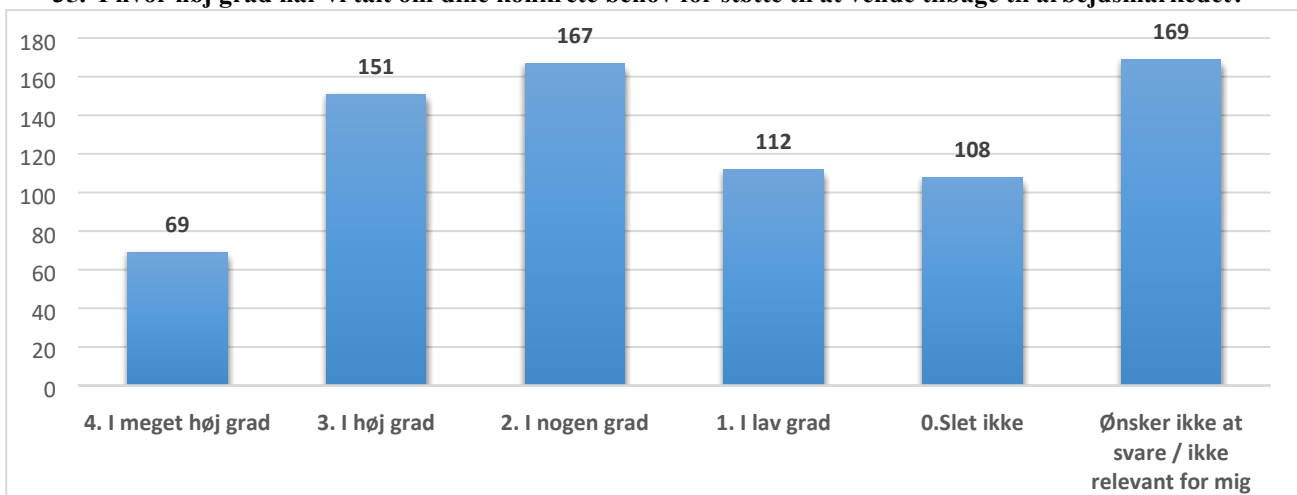
**33. I hvor høj grad har du fået mere viden om dine eventuelle begrænsninger for at komme i job/uddannelse?**



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



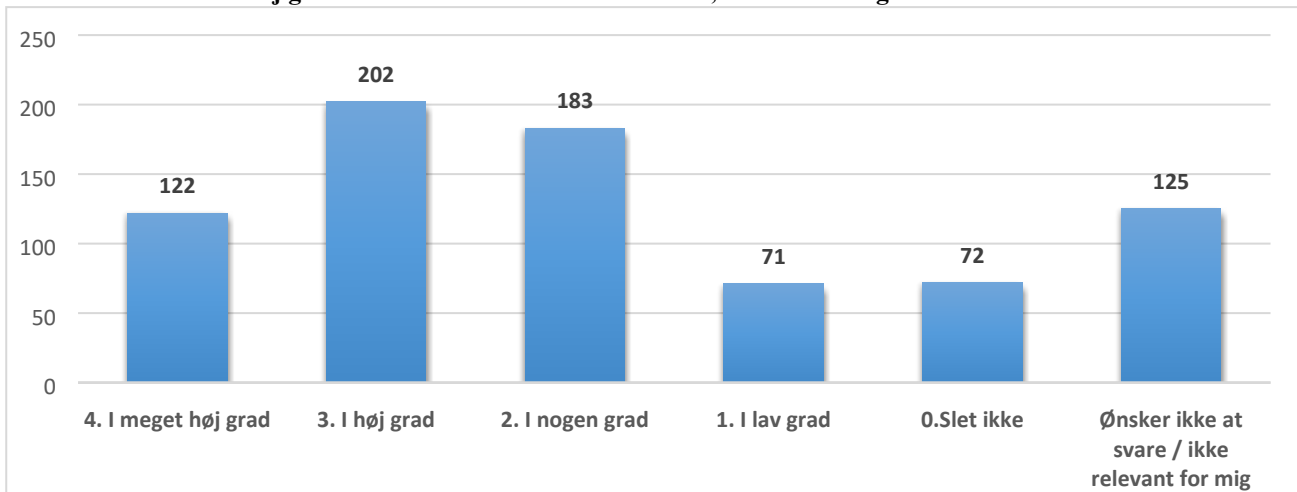
**35. I hvor høj grad har vi talt om dine konkrete behov for støtte til at vende tilbage til arbejdsmarkedet?**



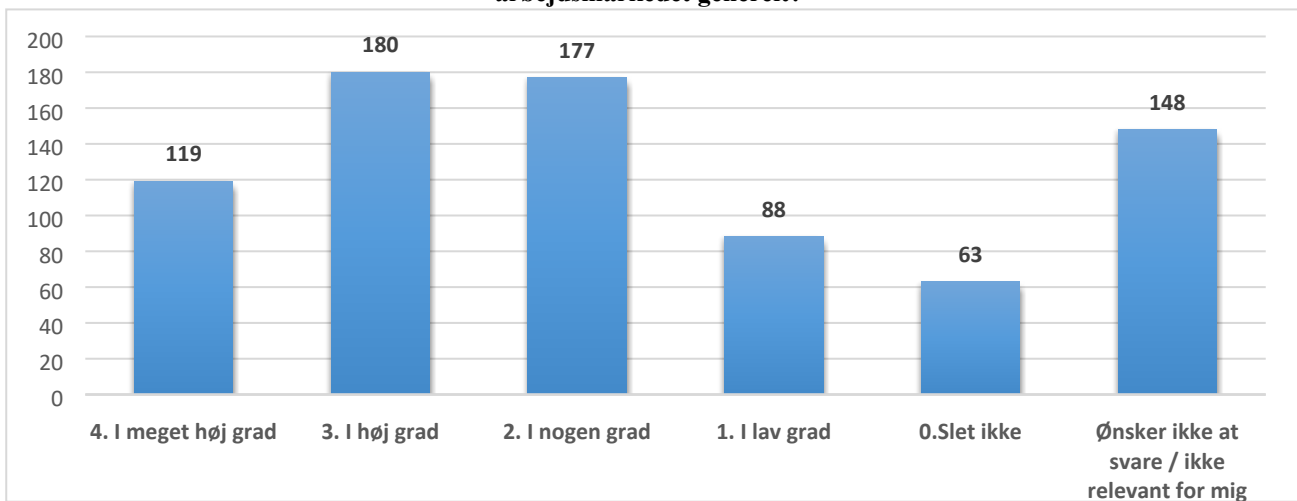




**36. I hvor høj grad har vi lavet konkrete aftaler om, hvad du skal gøre inden næste samtale?**



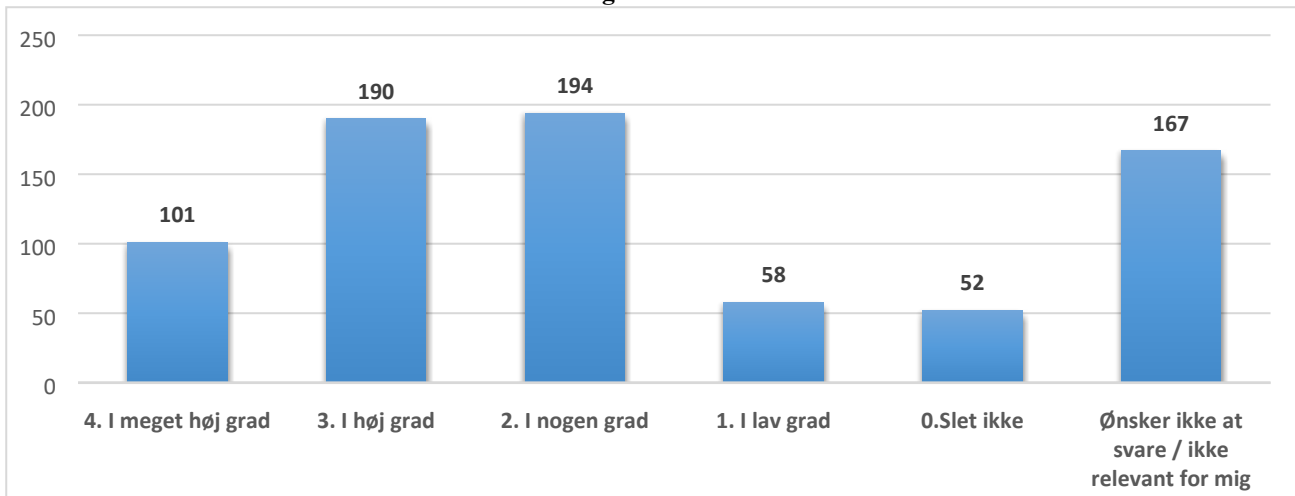
**37. I hvor høj grad har vi talt om dine muligheder for helt eller delvist at vende tilbage til dit job eller arbejdsmarkedet generelt?**



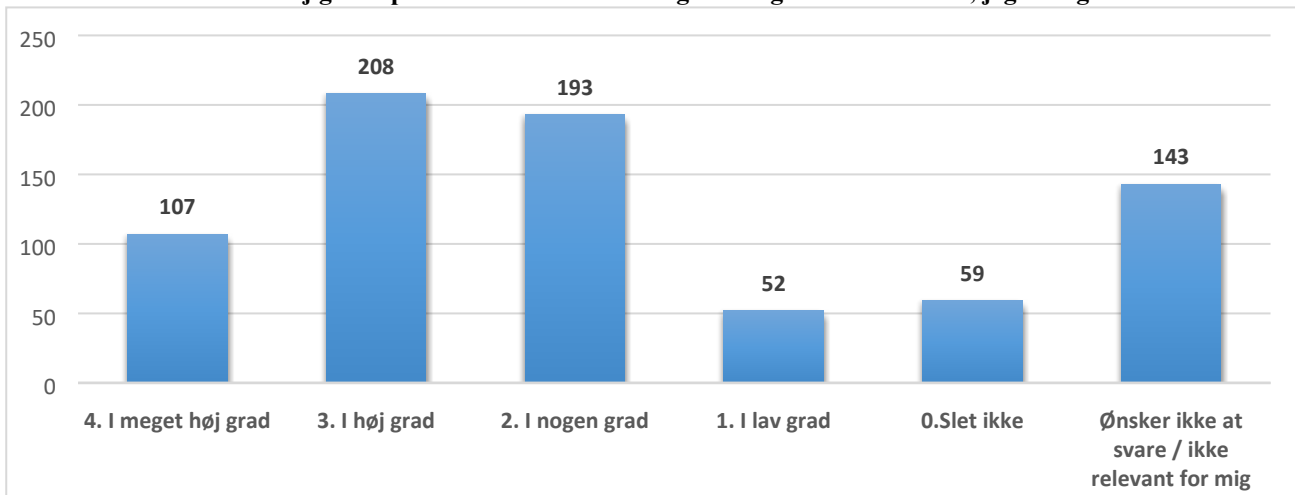
**Tema 5: Min plan**



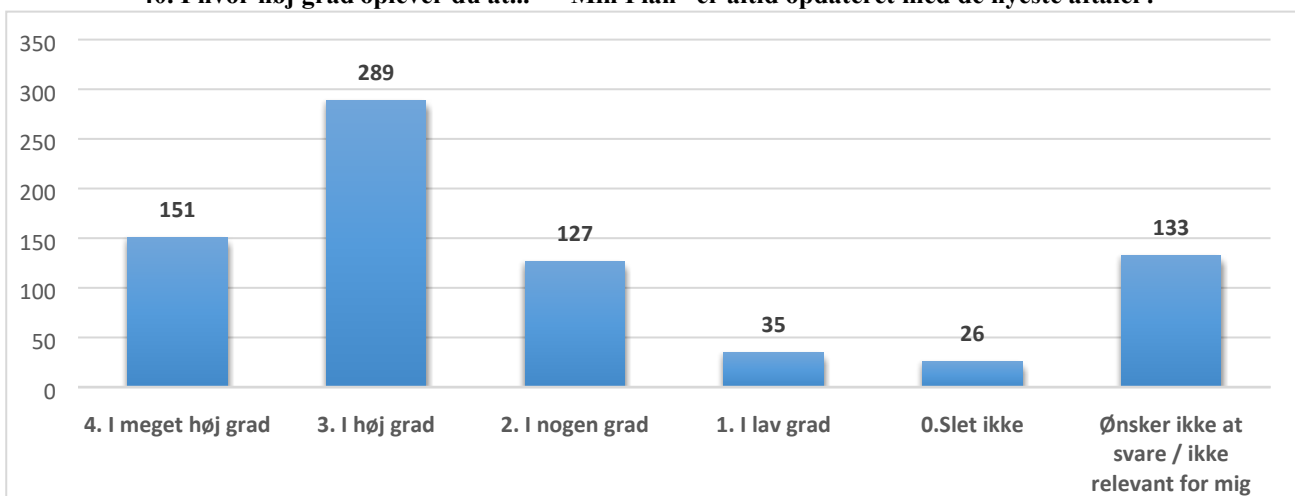
**38. I hvor høj grad oplever du at "Min Plan" er individuelt tilrettelagt ud fra mine kompetencer og ønsker ift. Job og uddannelse.**



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

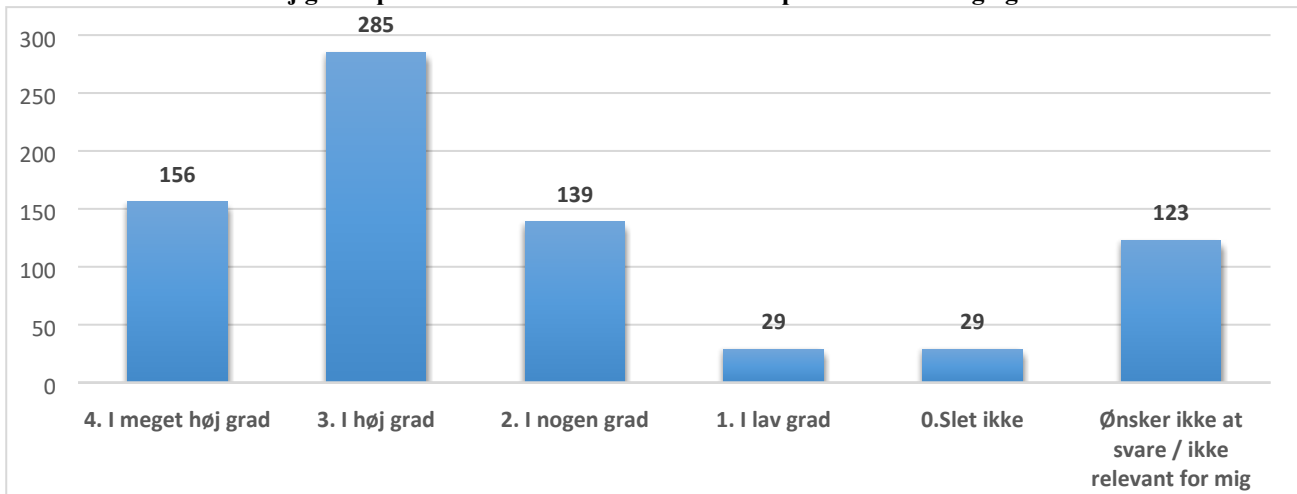


**40. I hvor høj grad oplever du at... - "Min Plan" er altid opdateret med de nyeste aftaler?**

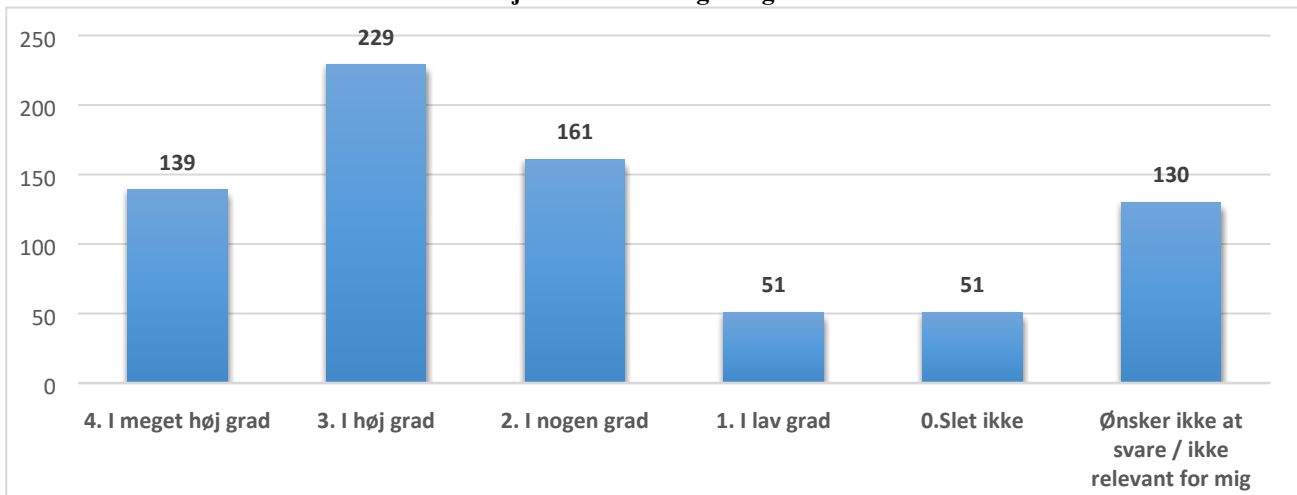




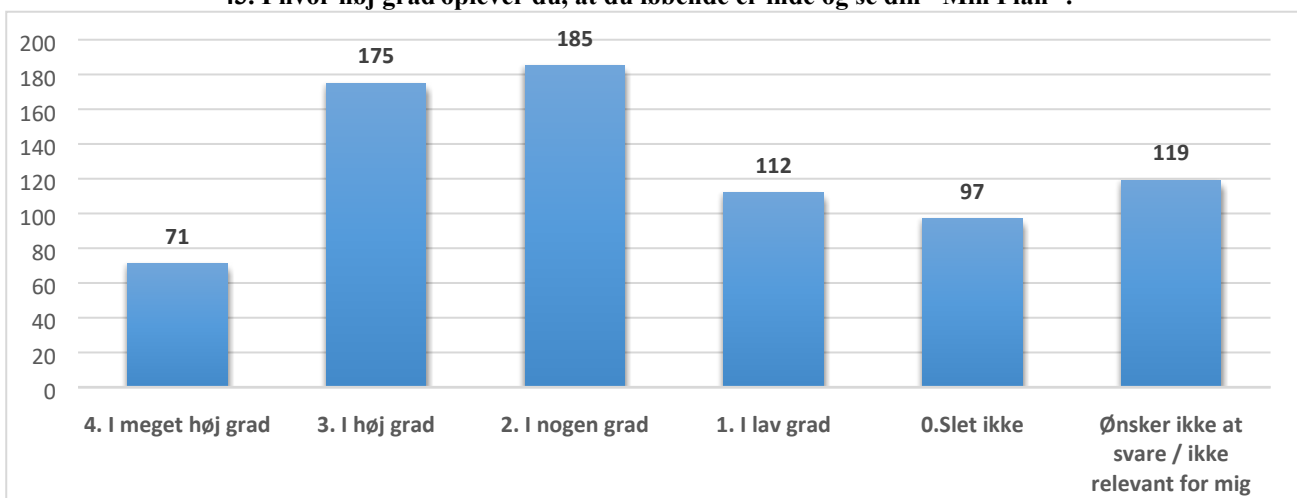
**41. I hvor høj grad oplever du at "Min Plan" er skrevet på en letforståelig og klar måde?**



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

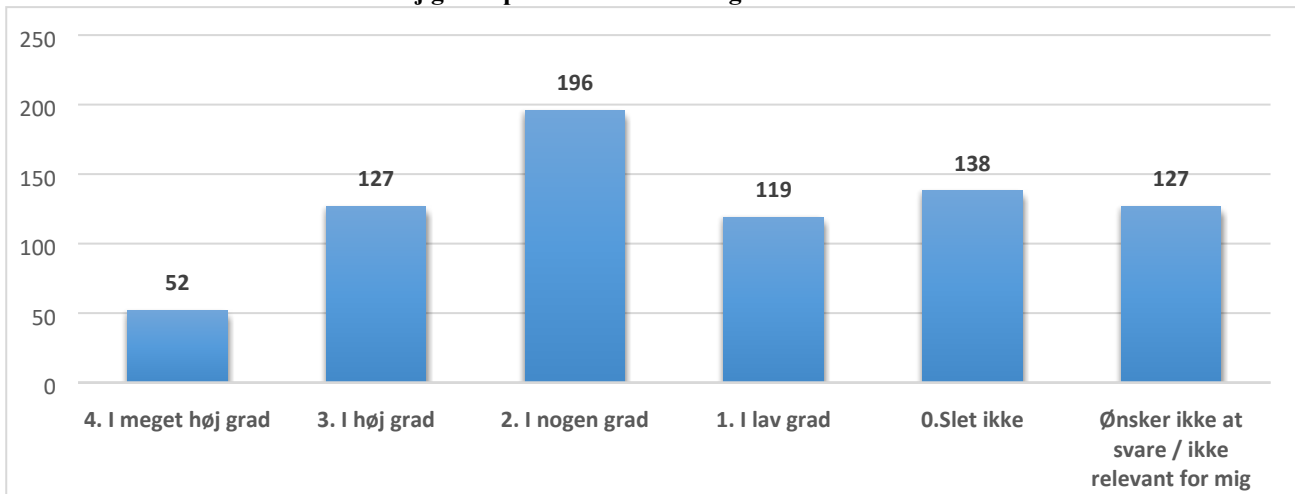


**43. I hvor høj grad oplever du, at du løbende er inde og se din "Min Plan"?**



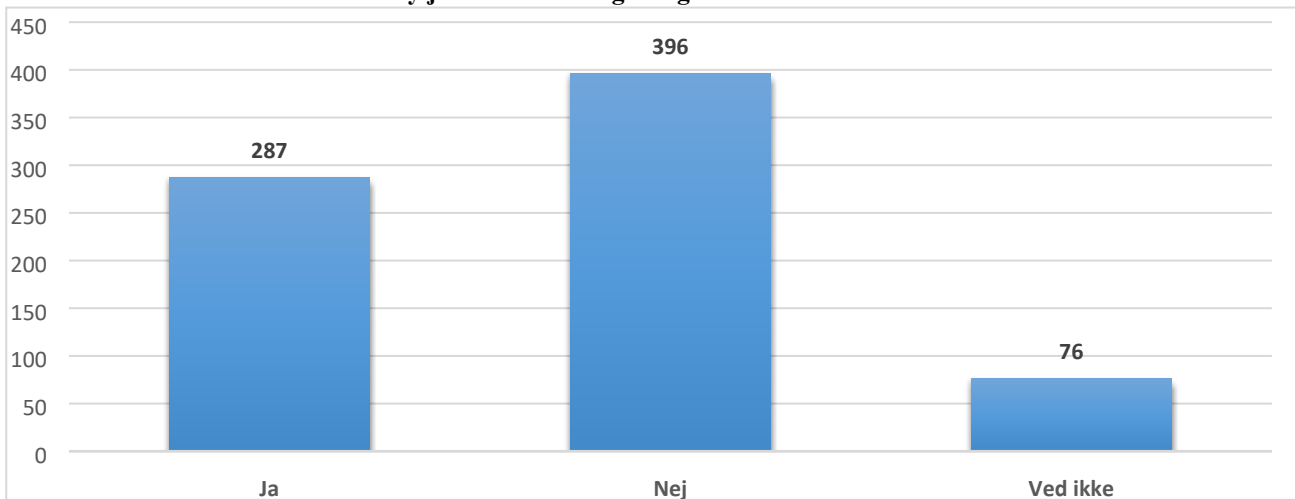


44. I hvor høj grad oplever du at... - bruger du "Min Plan" aktivt?



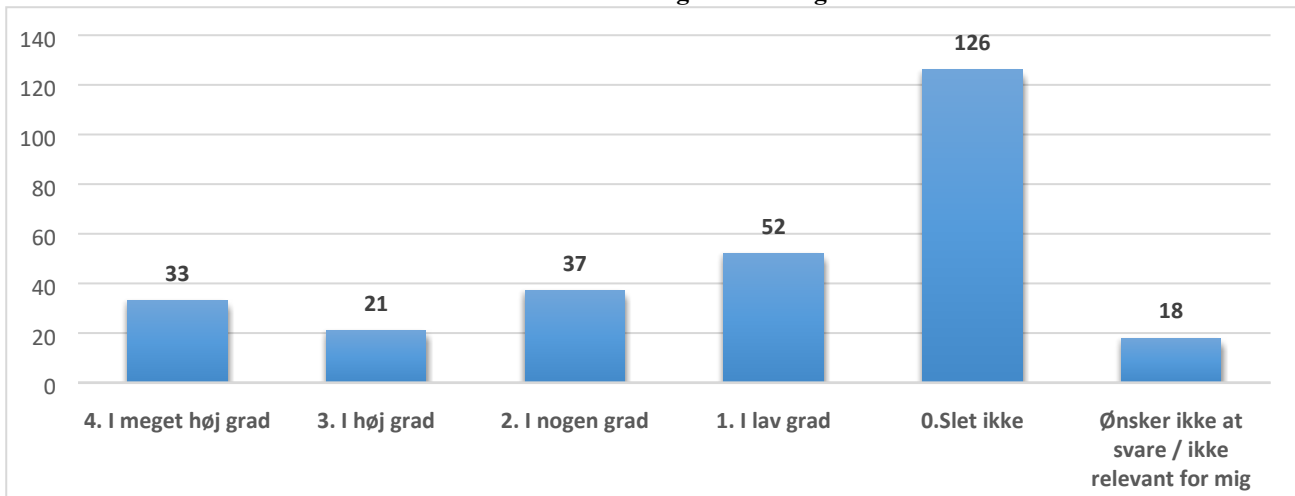
**Tema 6: Jobformidler/ungeråd giver skift**

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

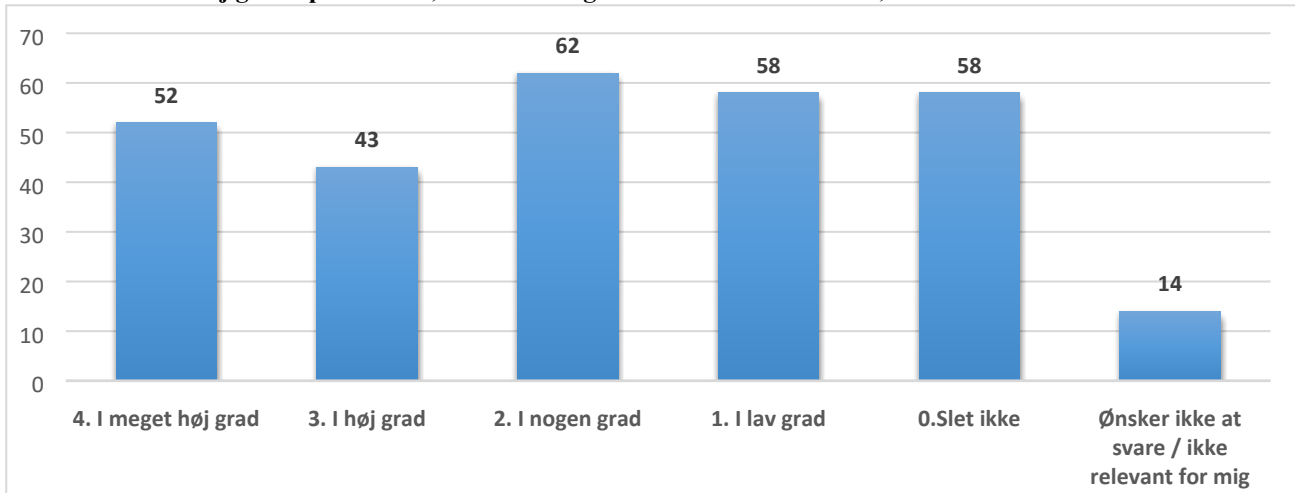




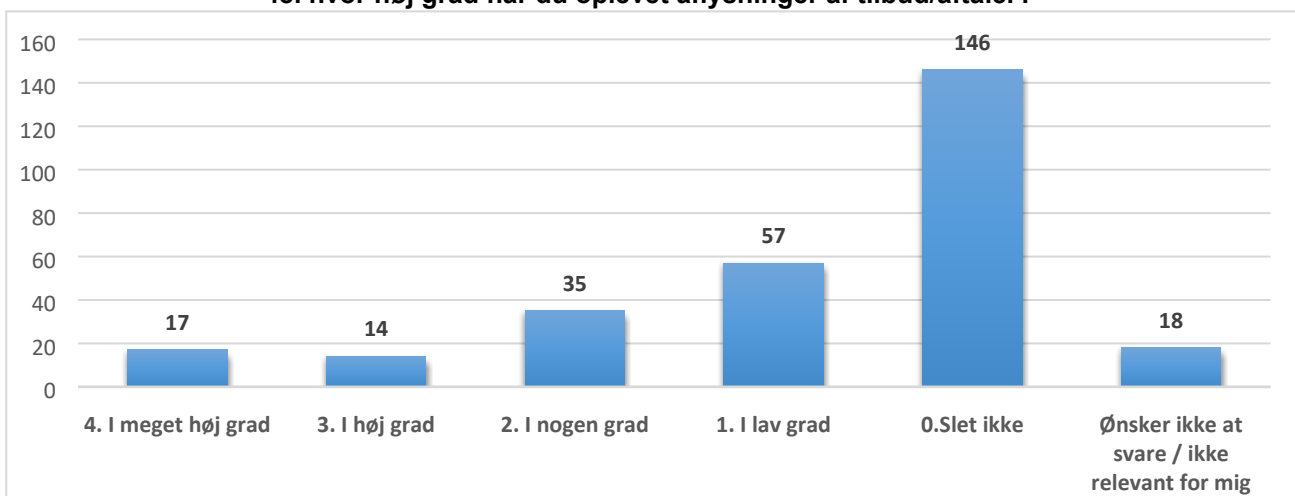
**46. I forbindelse med Jobformidler/ungeråd giver skift, i hvor høj grad oplevede du...  
Forsinkelse i din sagsbehandling?**



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

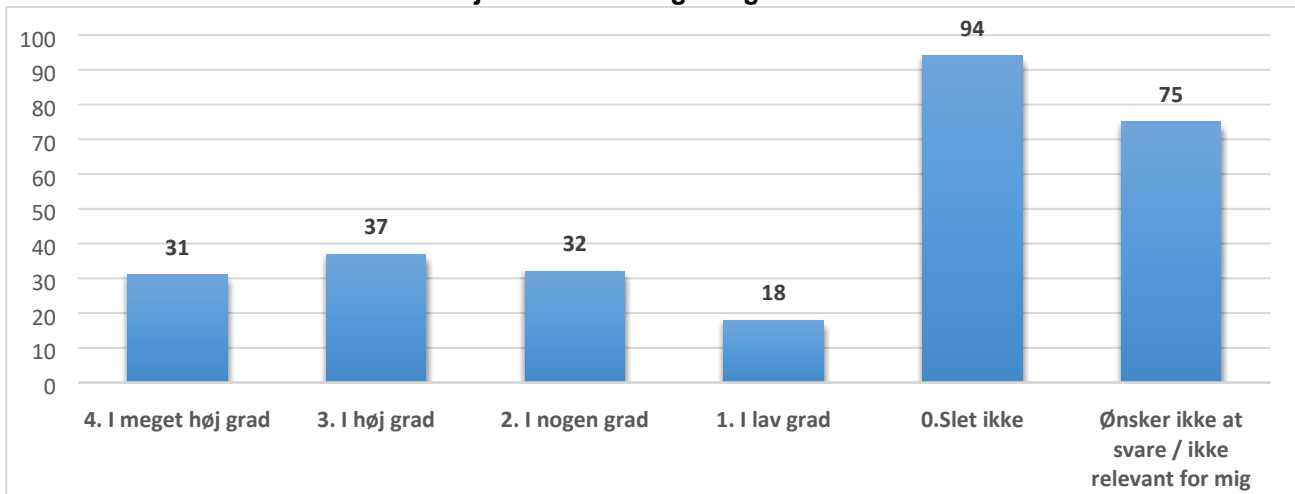


**48. hvor høj grad har du oplevet aflysninger af tilbud/aftaler?**



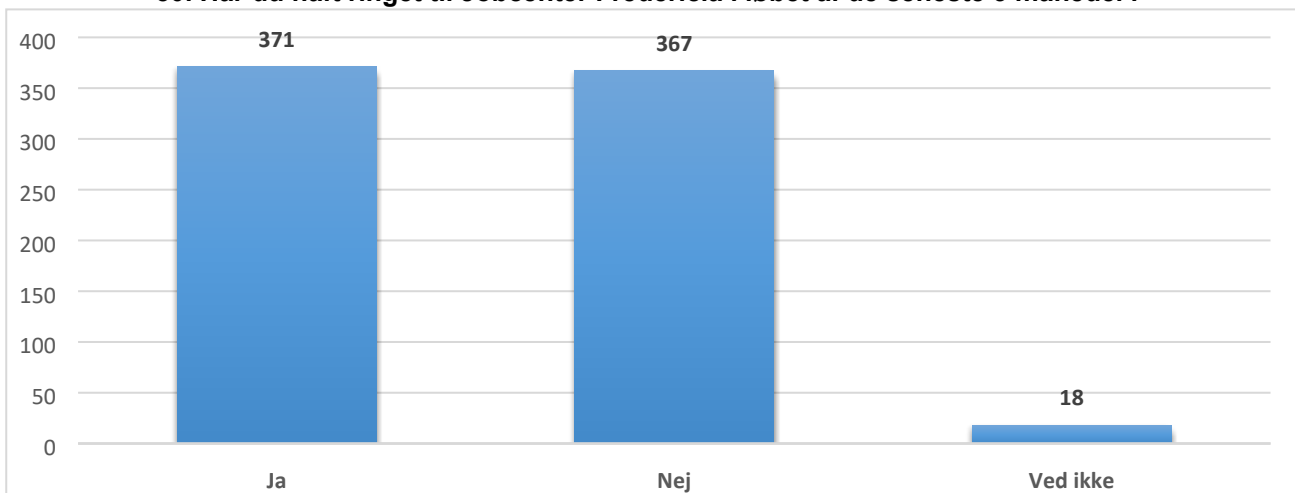


49. I hvor høj grad var det i situationen, den bedste løsning, at du fik en ny jobformidler/ungeråd giver?



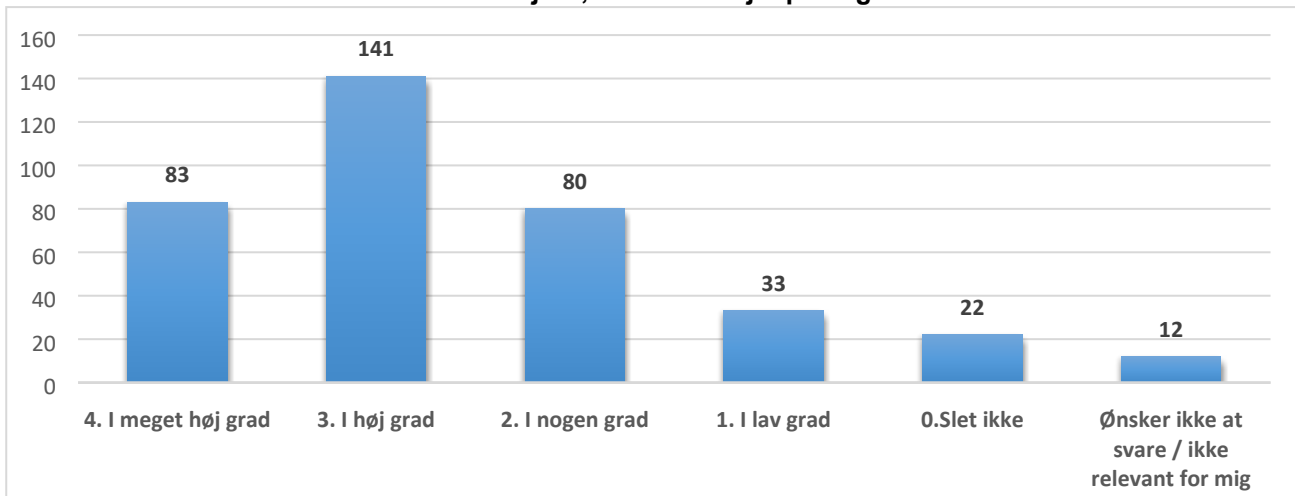
## Tema 7: Kontakten til jobcentret telefonisk

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

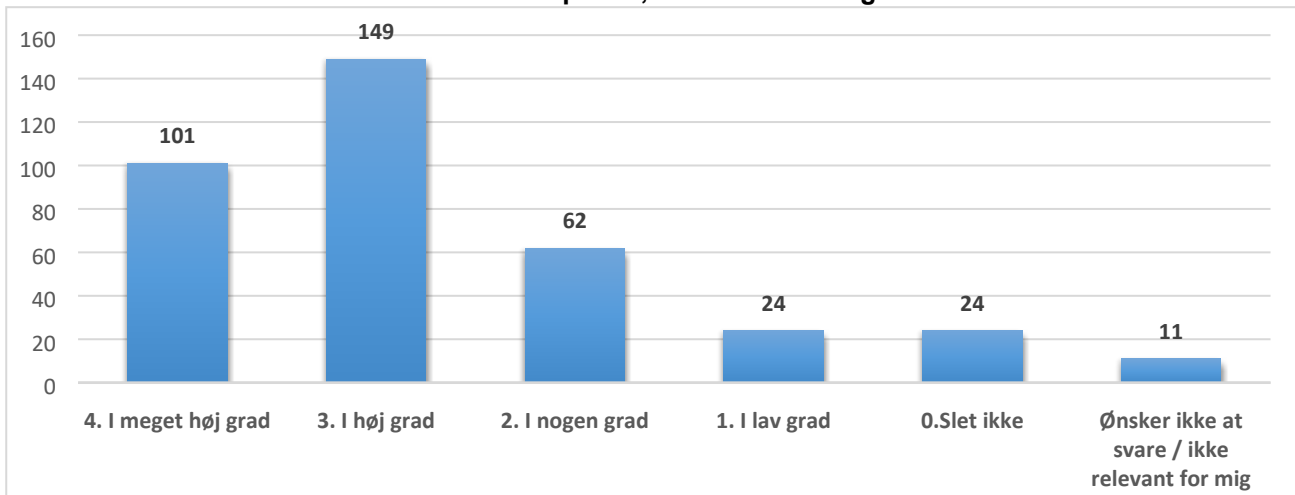




**51. Det var let at komme igennem til en medarbejder, der kunne hjælpe mig eller kunne henvise til en medarbejder, der kunne hjælpe mig**



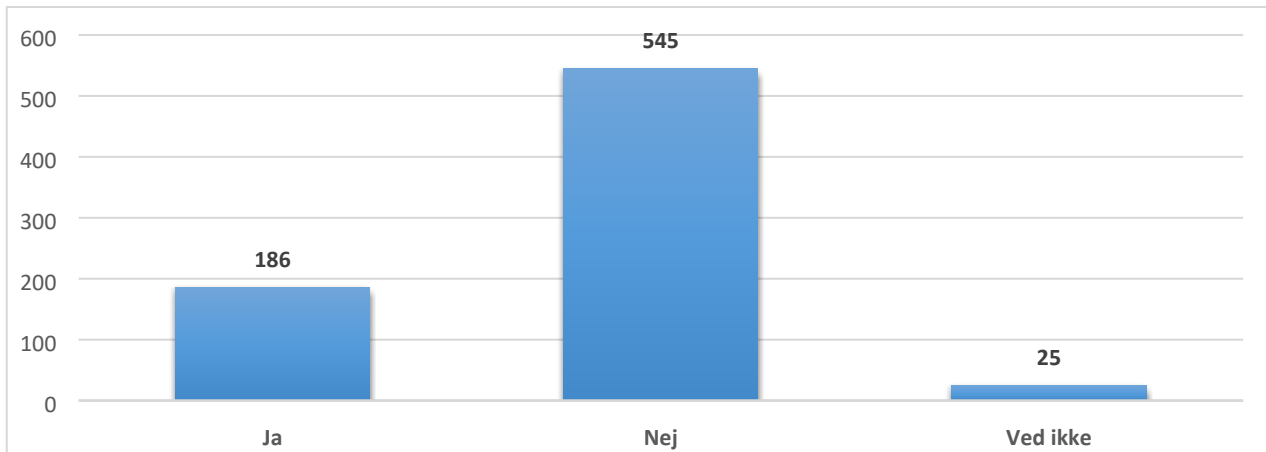
**52. Du fik svar på det, du henvendte dig om**



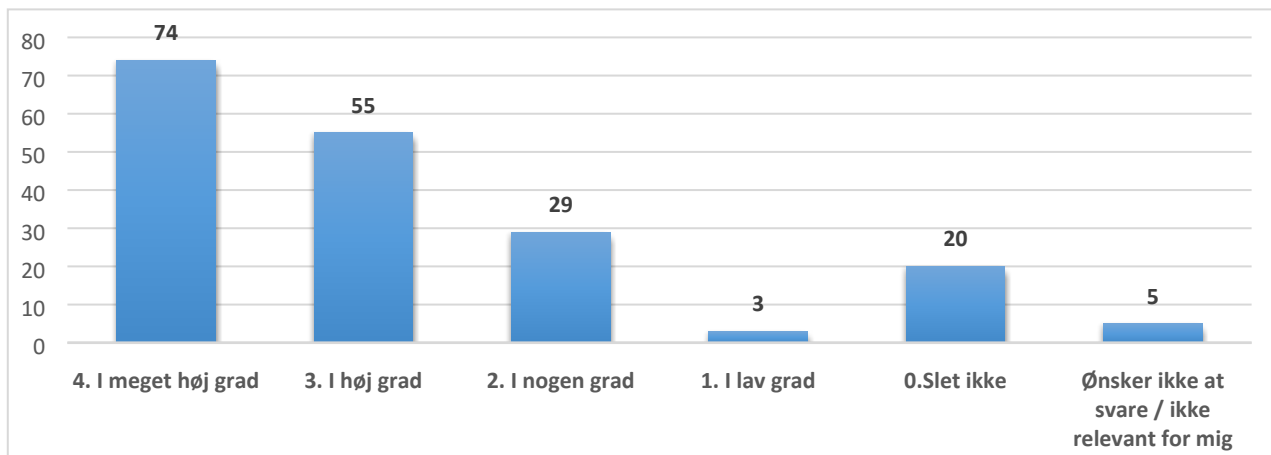
**Tema 8: Kontakten til jobcentret skrift**



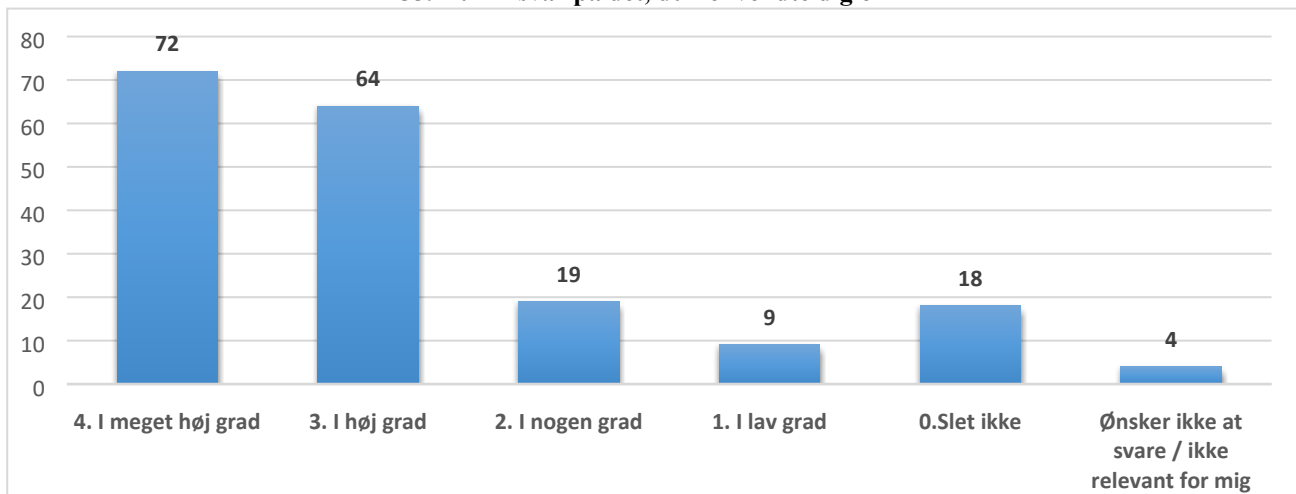
**53. Har du haft skrevet til Jobcenter Fredericia i løbet af de seneste 3 måneder?**



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



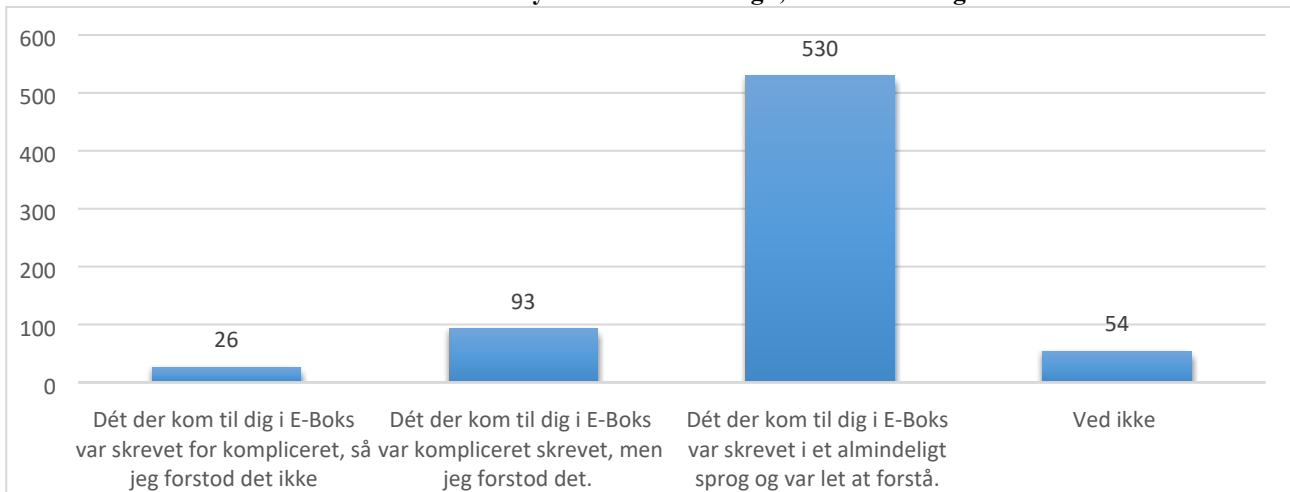
**55. Du fik svar på det, du henvendte dig om**







**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?**

