



Brugerundersøgelse 2022

FREDERICIA KOMMUNE

JOBCENTER FREDERICIA



Indledning

Jobcenter Fredericia har i foråret 2022 for anden gang gennemført en brugerundersøgelse blandt borgere, der har et igangværende forløb. Formålet med brugerundersøgelse er at evaluere på borgernes oplevelse af samtalerne og oplevelse af samspillet med jobformidler.

Til brugerundersøgelsen er der udarbejdet et spørgeskema. Inden for 3 temaer er borgerne stillet i alt 28 spørgsmål. De 3 temaer er:

- **Tema 1: Formidling af job og nye muligheder inden for job og uddannelse.**
- **Tema 2: Dit forløb mod arbejde eller uddannelse**
- **Tema 3: Sagsbehandlerskift**

Spørgeskemaet favner bredt, og der bliver med de 3 valgte temaer spurgt ind til mange forskellige forhold/situationer i borgernes kontakt med Jobcenteret. Alle borgere uanset målgruppe har modtaget det samme spørgeskema.

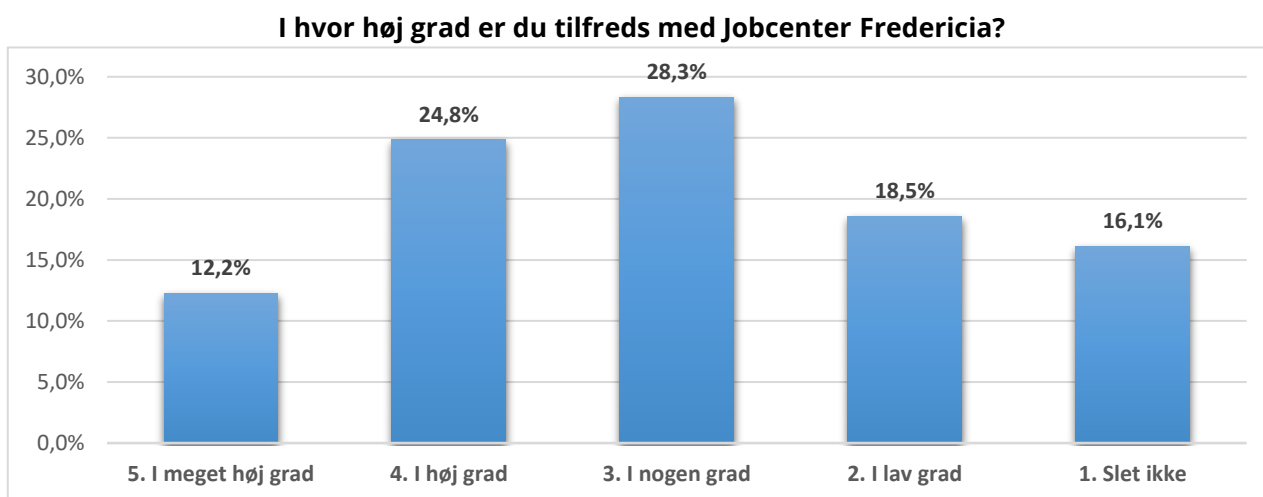
Spørgeskemaet er sendt ud til 2093 borgere. Alle borgere har haft minimum 2 samtaler med jobcentret og et aktivt forløb

- Sammenlagt har 368 gennemført undersøgelsen og det giver en svar procent på 18%
- 286 borgere gennemførte besvarelsen
- 82 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.

I nedenstående tabel kan man se den overordnede tilfredshed med jobcenter Fredericia.



Tabellen viser, at 37% i meget høj grad eller i høj grad er tilfredse med Jobcentret. 28,3% er i nogen grad tilfredse, og samlet set er 34,6% i lav grad eller slet ikke tilfredse.

Sidste år viste tabellen: 49% i meget høj grad eller i høj grad, 23,5% i nogen grad og 22,1% i lav grad eller slet ikke tilfredse.



En overordnet vurdering af feedbacken fra borgerne på de 3 temaer viser:

- **Tema 1: Formidling af job og nye muligheder inden for job og uddannelse.**

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

I dette tema er der i denne rapport en stor mængde borgere der har valgt "slet ikke" under spørgsmålene der omhandler, at blive præsenteret for jobmuligheder og uddannelsesmuligheder. Det skyldes at borgerne inden for gruppen "sygemeldt" overvejende har valgt "slet ikke", hvor samtalerne oftest har mere fokus på, at komme tilbage i tidligere arbejde, samt fokus på den enkelte borgers sygdomsforløb.

- **Tema 2: Dit forløb mod arbejde eller uddannelse**

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 indgået aftaler med jobcentret. Ligesom borgerne føler sig inddraget og forstår hvad der kommunikeres omkring. Borgerne oplever i lavere grad fremdrift i forløbene, men oplever i højere grad at fagligheden er høj. Ydermere føler borgerne sig inddraget, og at borgerne i højere grad, har lavet konkrete aftaler om hvad de selv skal gøre, inden næste samtale.

- **Tema 3: Sagsbehandlerskift**

Temaet er valgt, for at afdække overgangsfasen til den nye jobformidler.

I alt har 119 borgere oplevet et sagsbehandlerskifte inden for de seneste 6 måneder.

Borgerne oplever i lavere grad forsinkelse i sagsbehandlingen, og i meget lav grad aflysning af tilbud/aftaler. Det viser at vigtige elementer bliver overdraget, og at selvom der er jobformidler skifte, sker der stadig fremdrift i borgerens forløb. Til gengæld er der flere borgere der oplever, at de skal genfortælle sin historie i en ny relation. Jobcentret kan med fordel fortsat styrke samspillet internt, omkring overgangen og overdragelse i forbindelse med nødvendige sagsbehandler skift.

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.

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.

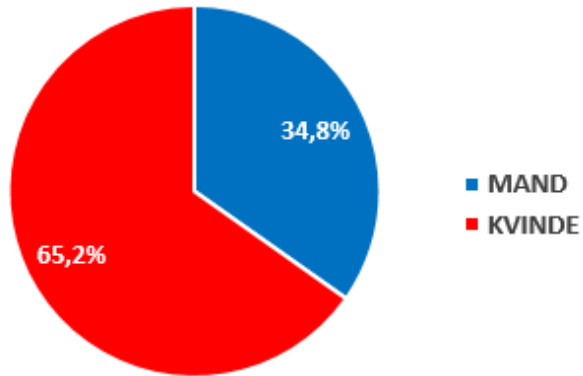
De første 4 figurer på næste side er de indledende spørgsmål, som afdækket køn, alder, nuværende situation og varighed i jobcentret.

Denne rapport viser det samlede overblik over alle målgrupperne.

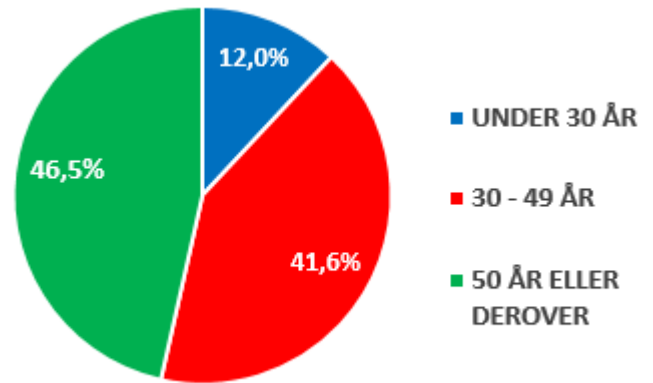
Afdelingerne har efterfølgende fået tilsendt rapporter over de enkelte målgrupper, så de kan arbejde videre med relevante temaer lokalt.



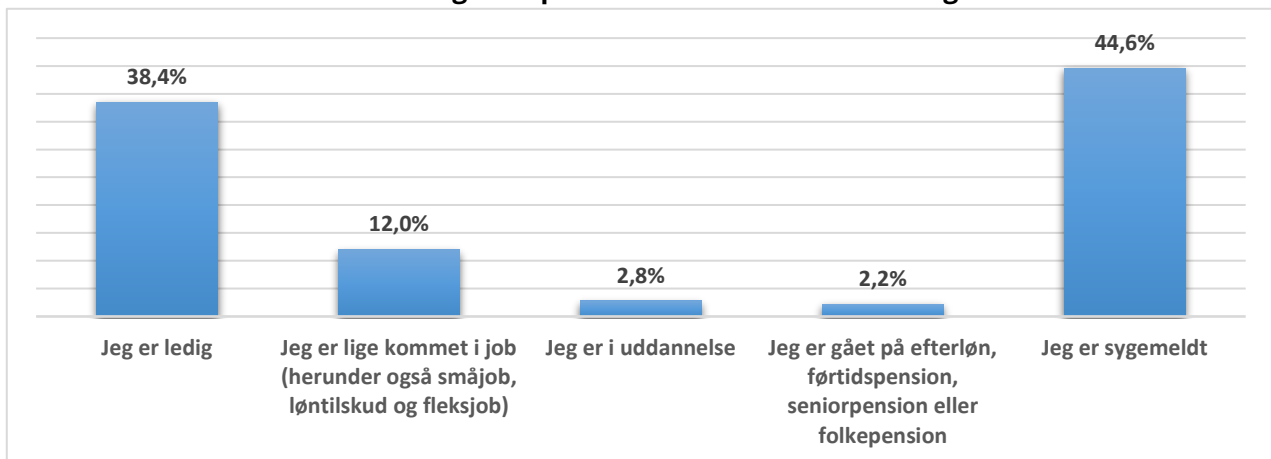
Figur 1: Køn



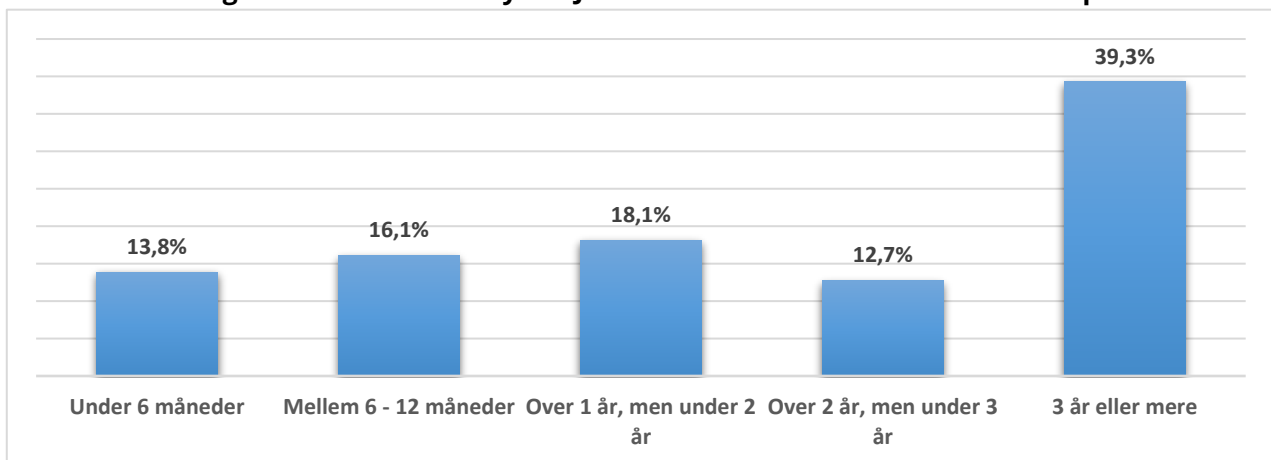
Figur 2: Alder



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



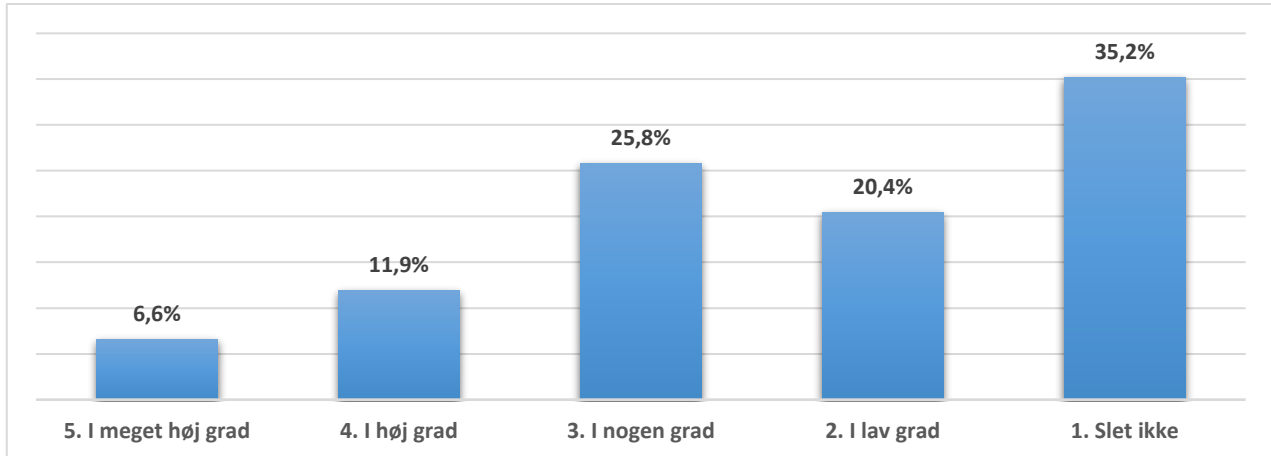
4. Hvor længe har du været tilknyttet Jobcenter Fredericia i den nuværende periode?



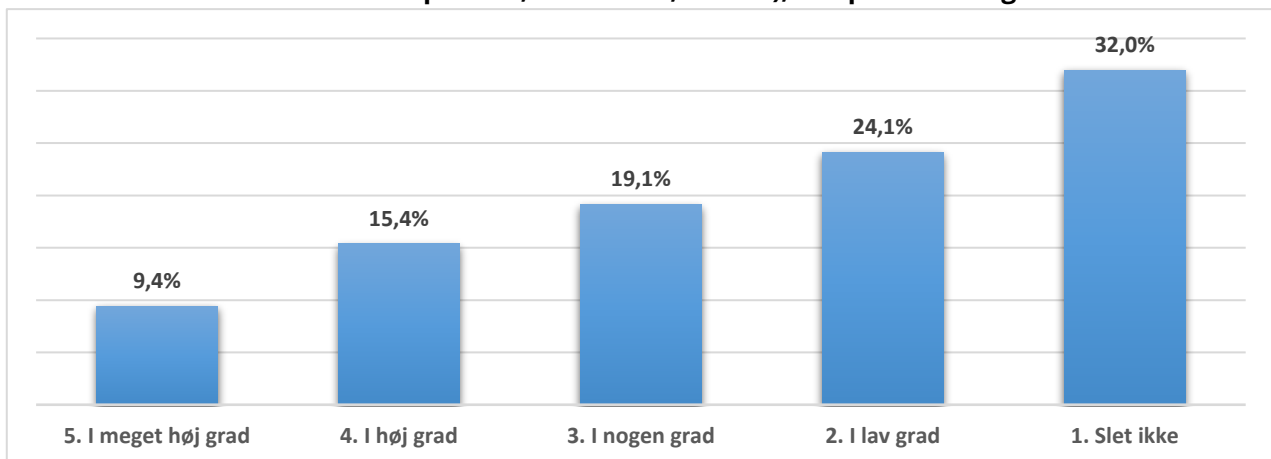


Tema 1: Formidling af job og nye muligheder inden for job og uddannelse

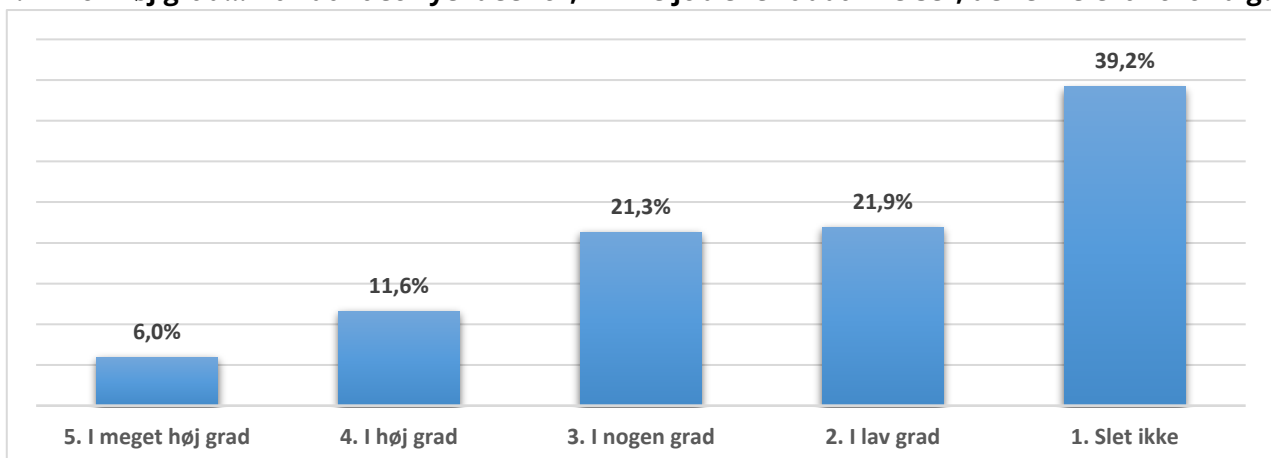
5. I hvor høj grad... Oplever du at blive præsenteret for aktuelle jobåbninger, der passer til dig?



6. I hvor høj grad... Oplever du at blive præsenteret for aktiveringstilbud (jobåbningskurser, virksomhedspraktik, løntilskud, kurser), der passer til dig?

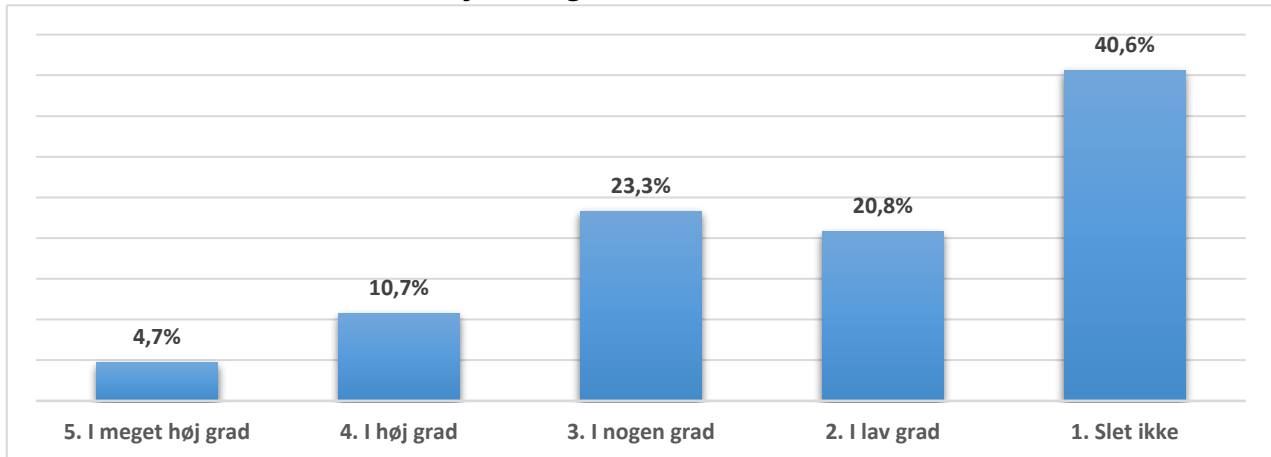


7. I hvor høj grad... Har du fået nye idéer til, hvilke job eller uddannelser, der er relevant for dig?

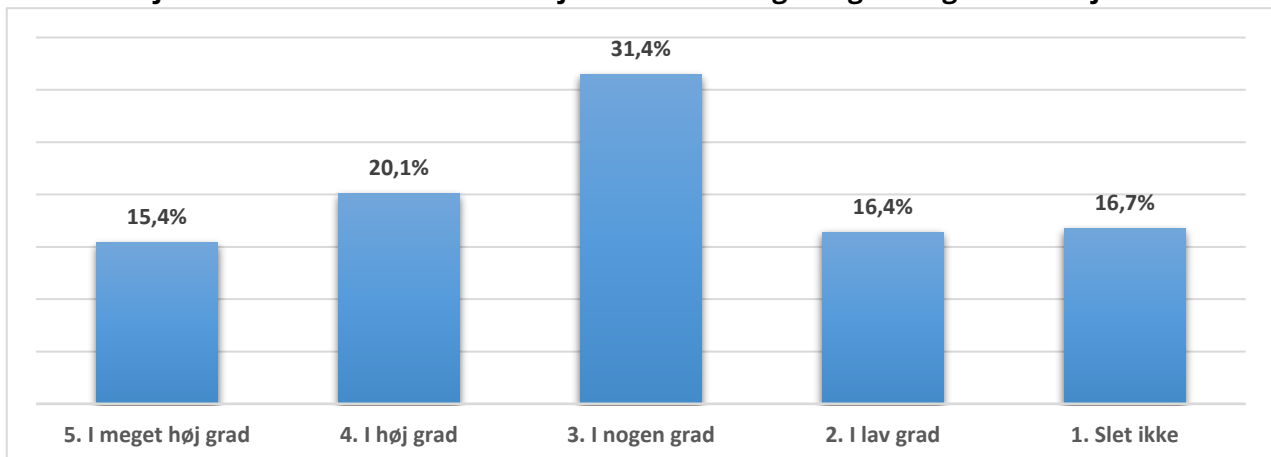




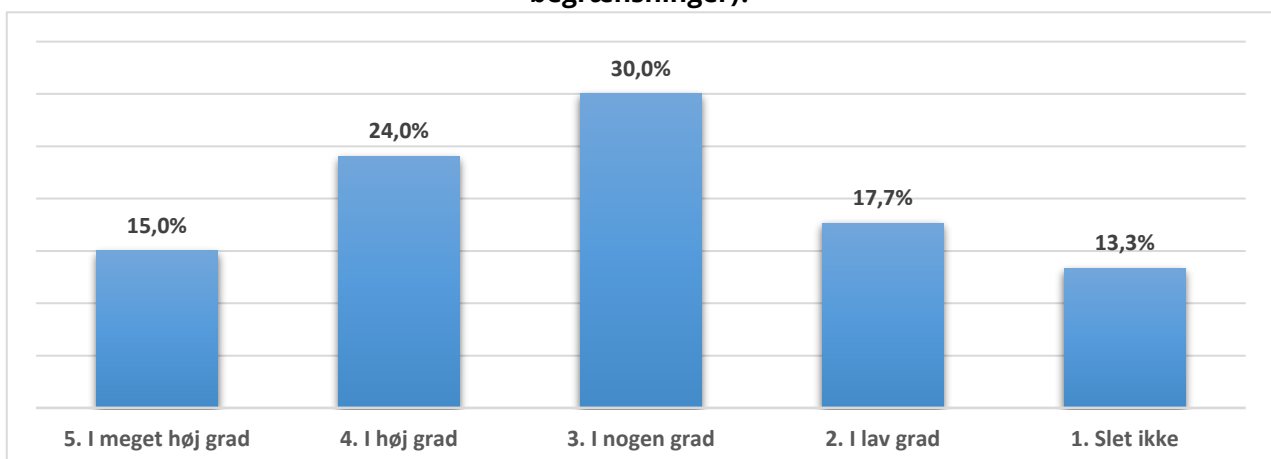
8. I hvor høj grad... Har du fået mere viden om, hvilke områder/brancher der er gode jobmuligheder indenfor??



9. I hvor høj... Retter samtalerne med din jobformidler/ungerrådgiver sig mod arbejdsmarkedet?

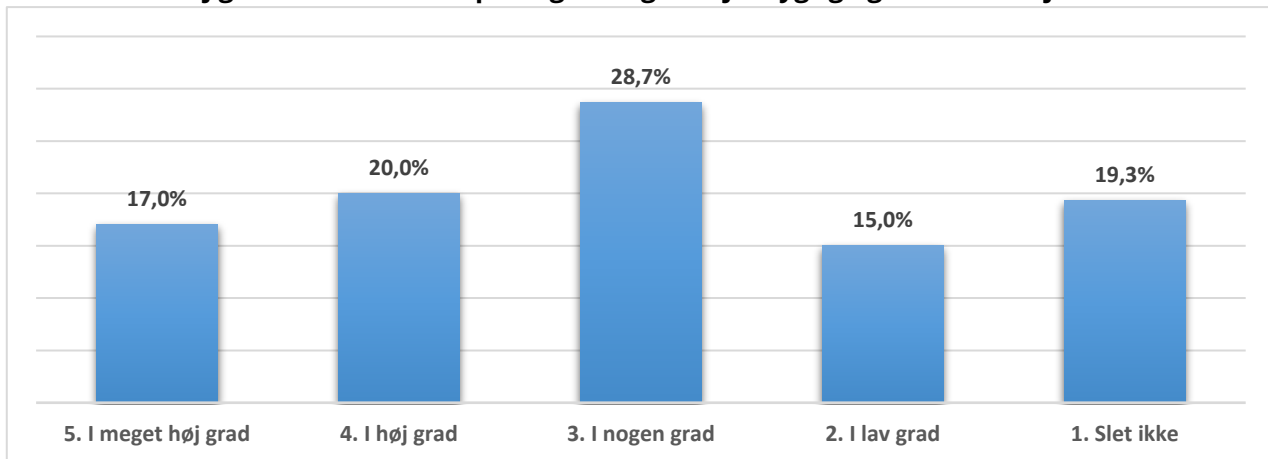


10. I hvor høj grad... Har vi talt om, hvilke jobfunktioner du kan varetage (også selvom du har begrænsninger)?

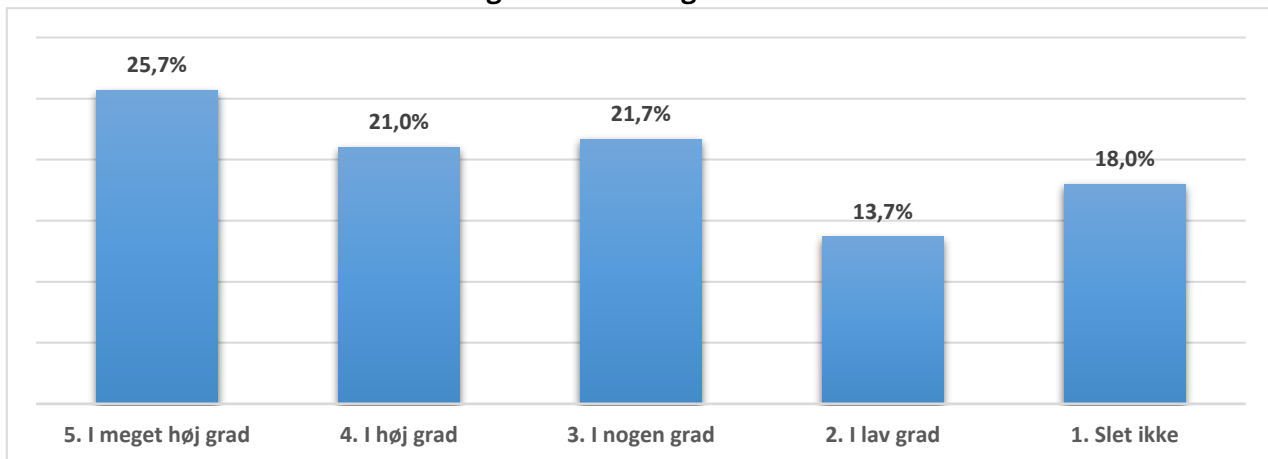




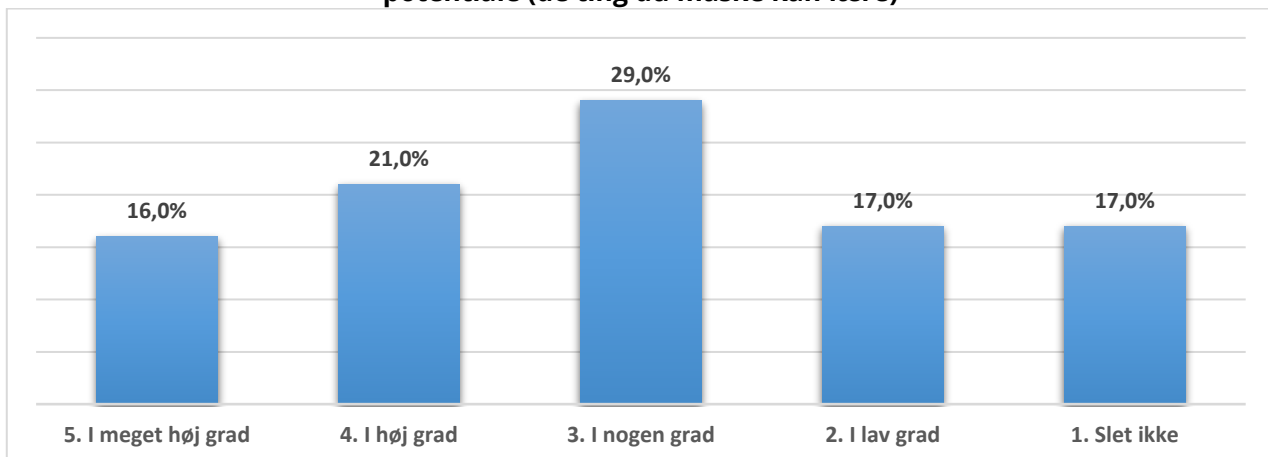
11. I hvor høj grad... Er der fokus på at gøre dig arbejdsdygtig og klar til arbejdsmarkedet??



12. I hvor høj grad... Tager samtalerne med jobformidler/ungerådgiver udgangspunkt i din virkelighed/din her og nu situation?



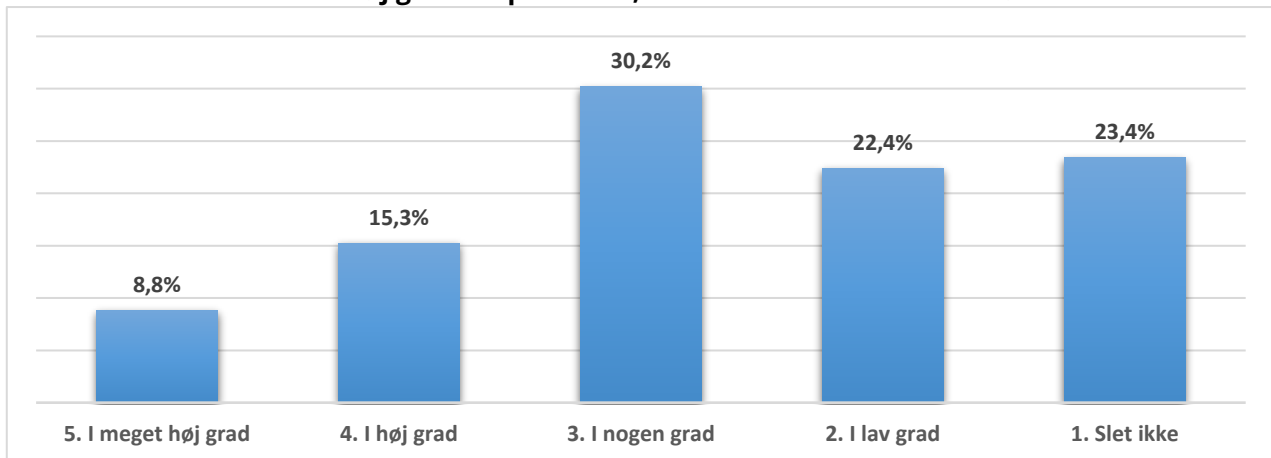
13. I hvor høj grad... Er der fokus på netop dine kompetencer (de ting du kan) og/eller dit potentiale (de ting du måske kan lære)



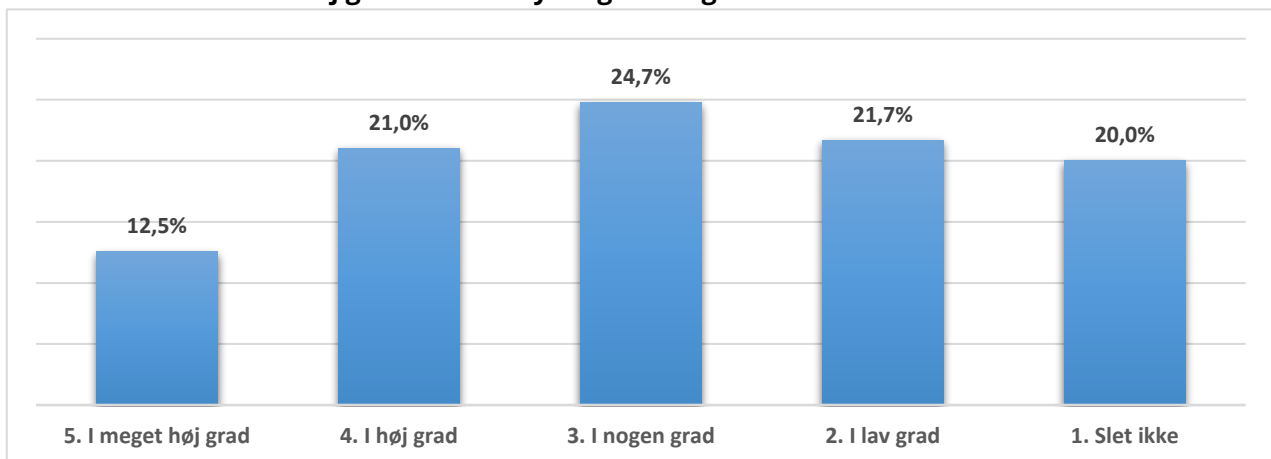


Tema 2: Dit forløb mod arbejde eller uddannelse

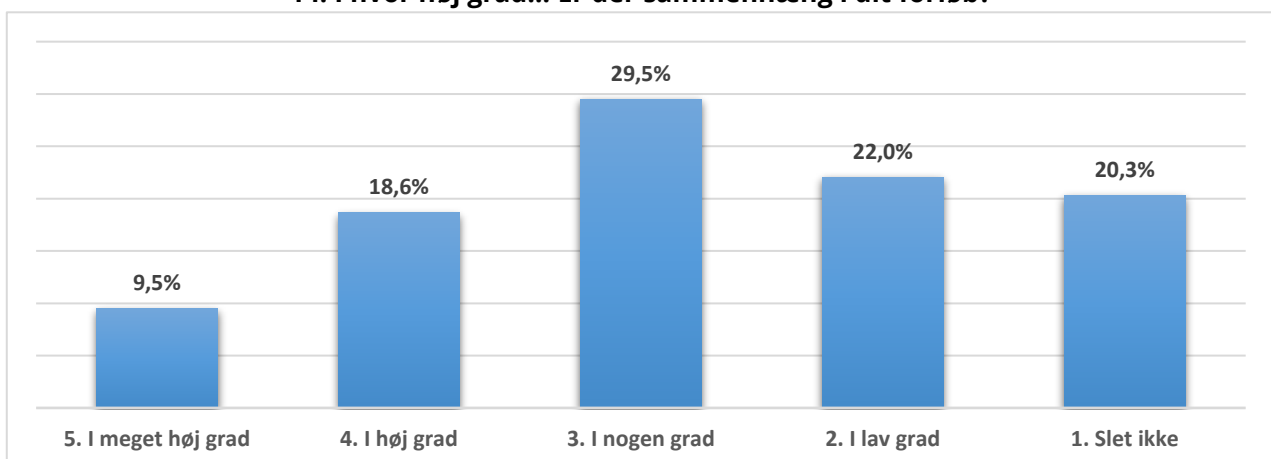
12. I hvor høj grad... Oplever du, at der er fremdrift i dit forløb??



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

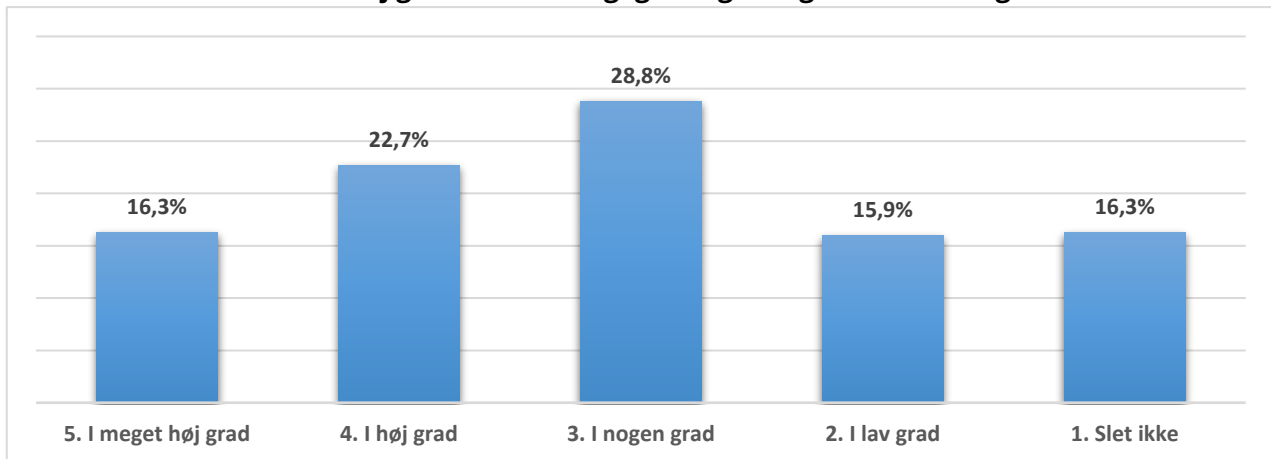


14. I hvor høj grad... Er der sammenhæng i dit forløb?

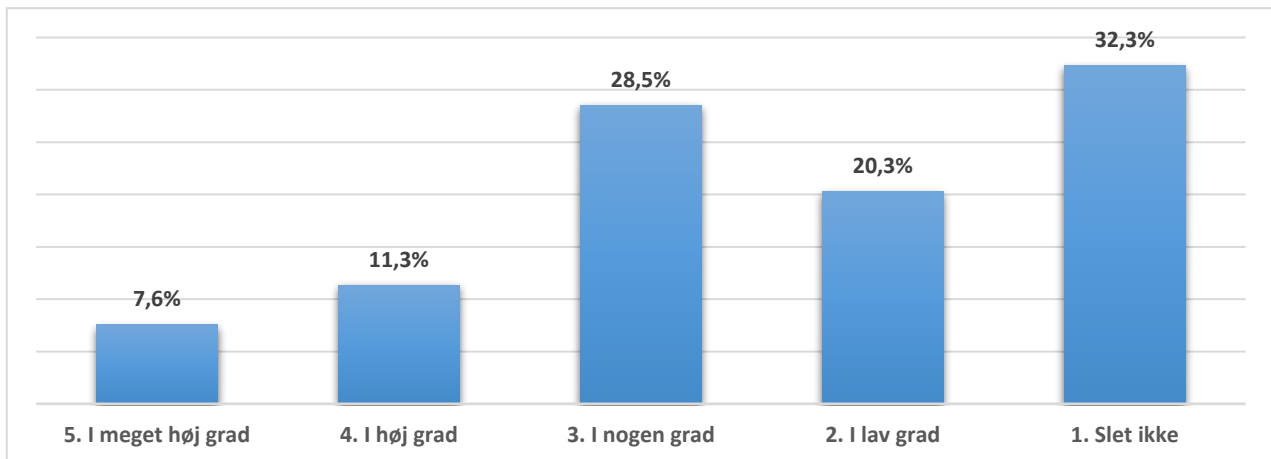




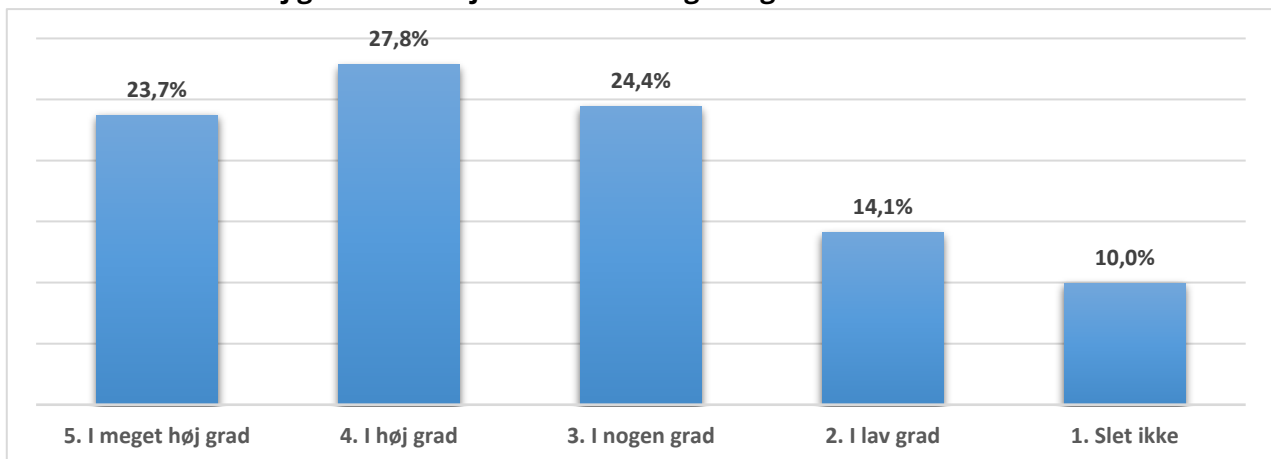
15. I hvor høj grad... Er den faglige rådgivning i samtalerne god?



16. I hvor høj grad... Har dit forløb givet dig en øget tro på, at du kan komme i job eller uddannelse?

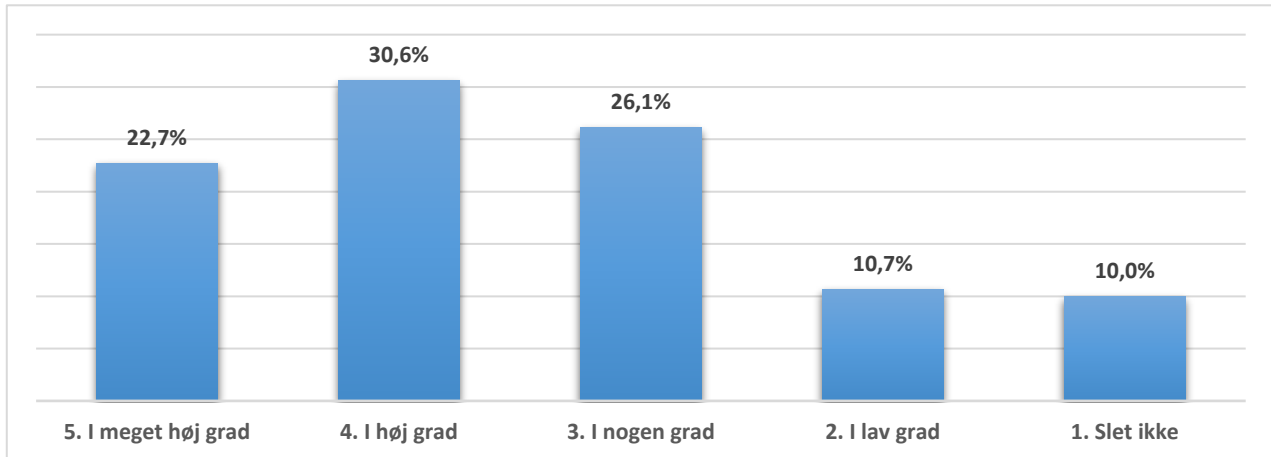


17. I hvor høj grad... Er din jobformidler/ungerådgiver forberedt til samtalerne?

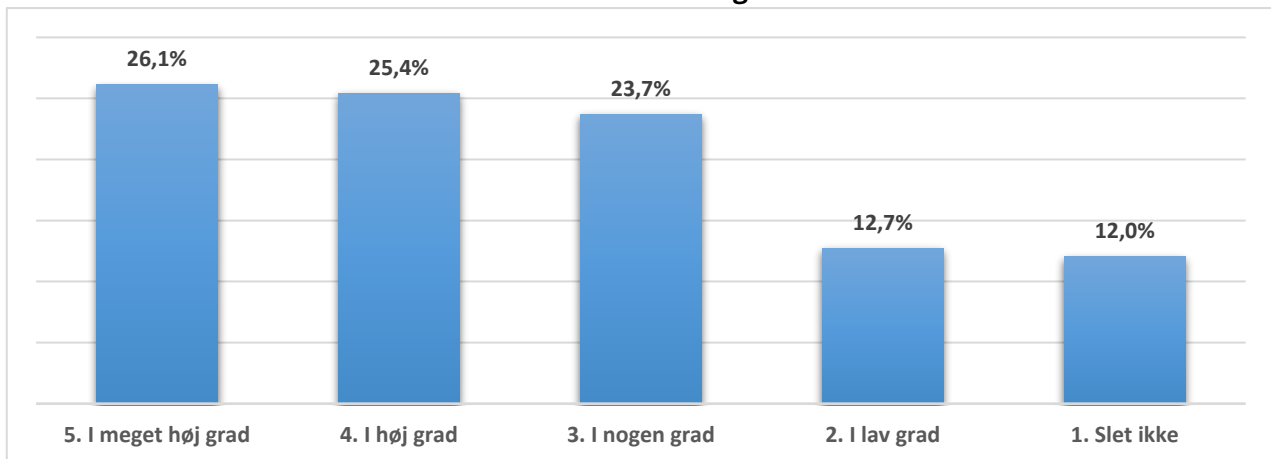




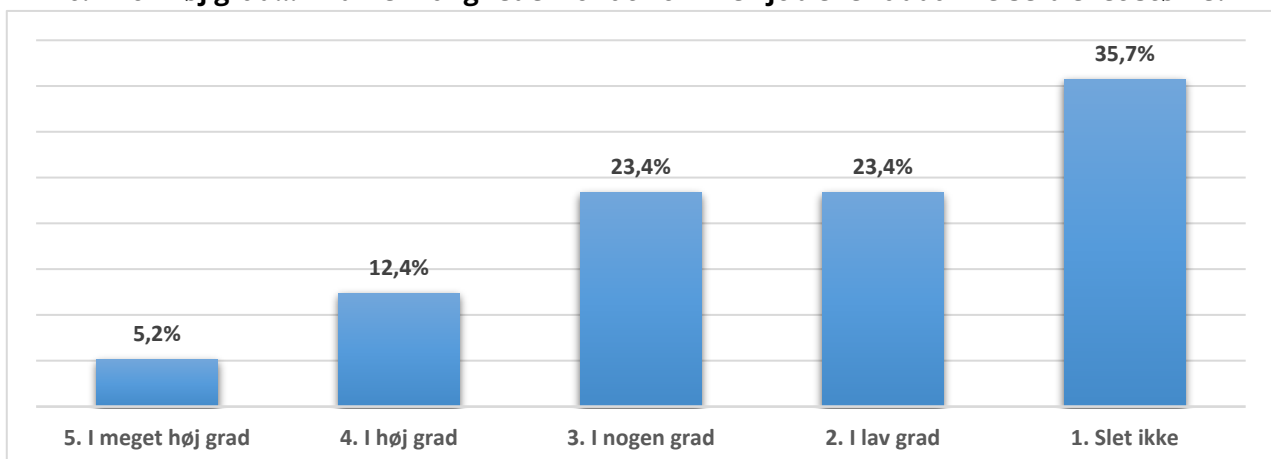
18. I hvor høj grad... Oplever du, at der under samtalerne bliver fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler??



19. hvor høj grad... Er din jobformidler/ungerådgiver interesseret i at finde gode løsninger sammen med dig?

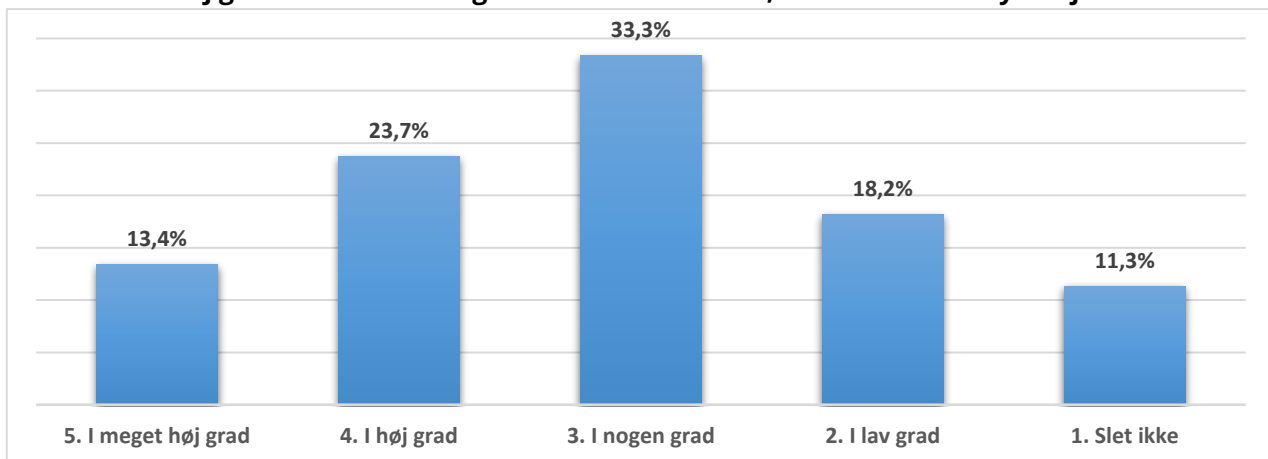


20. hvor høj grad... Er dine muligheder for at komme i job eller uddannelse blevet større?

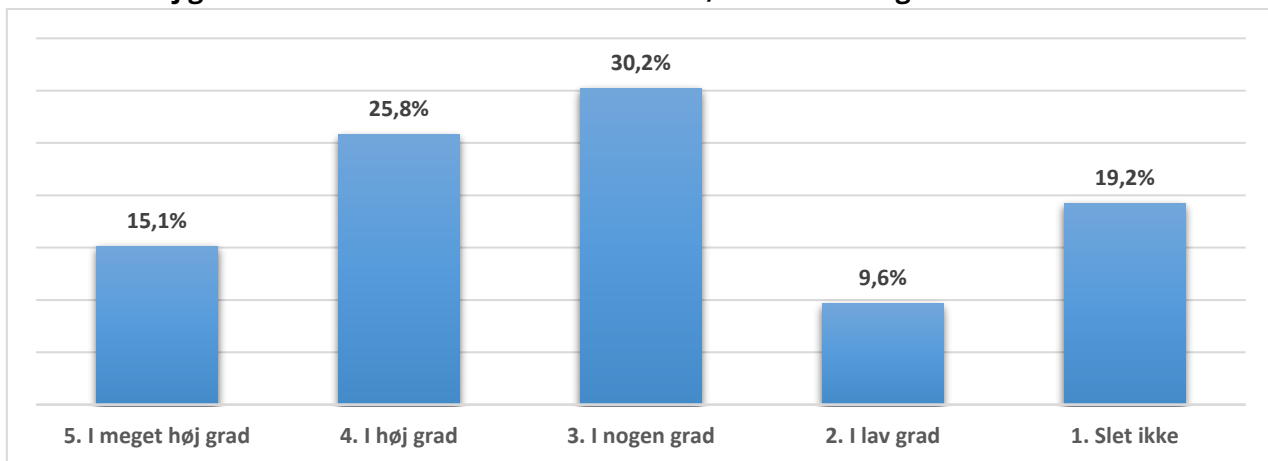




21. hvor høj grad... Er du inddraget i hvad der skal ske, mens du er tilknyttet jobcentret?

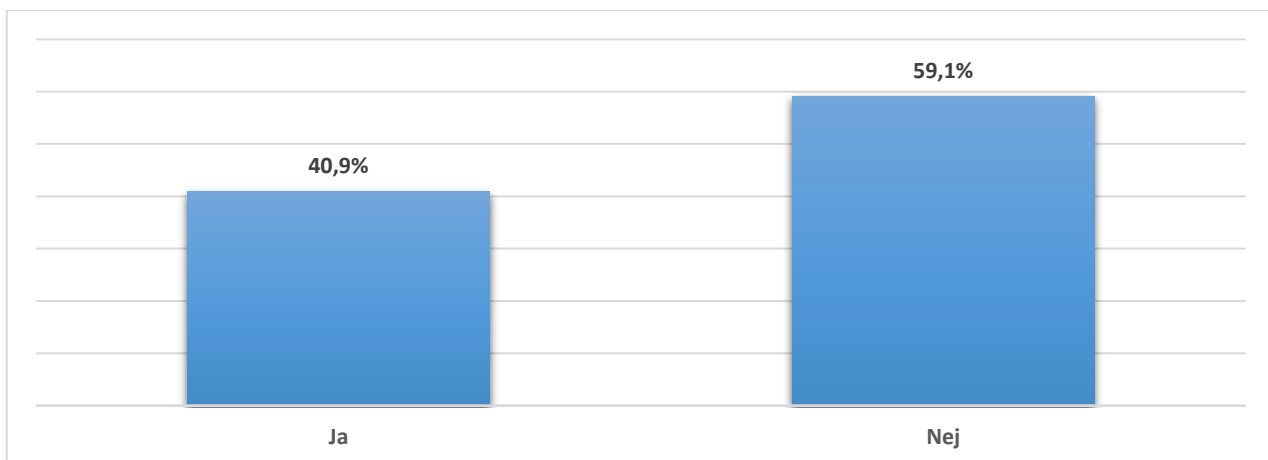


22. hvor høj grad... Er der lavet konkrete aftaler om, hvad du skal gøre inden næste samtale?



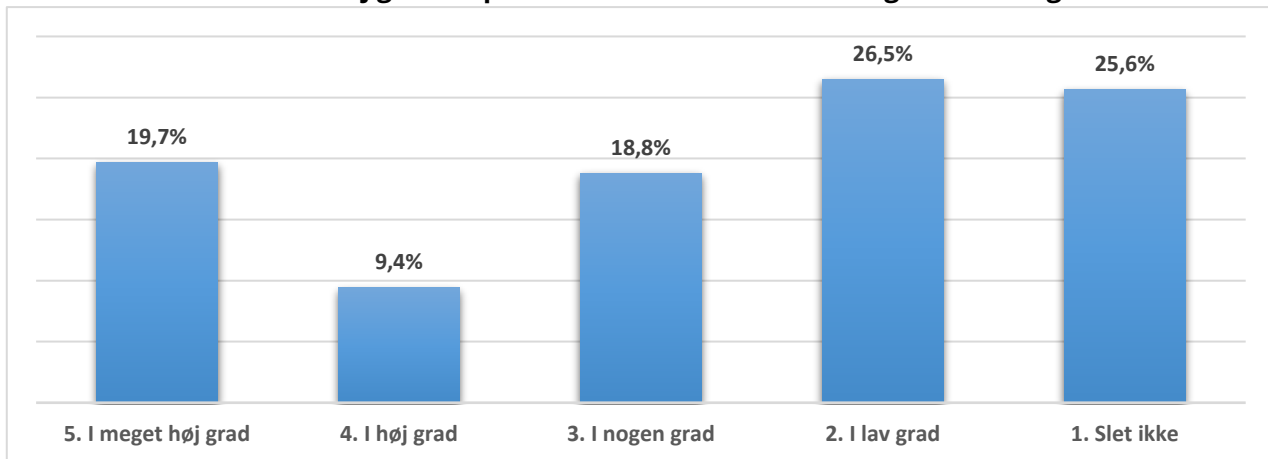
Tema 3: Sagsbehandlerskift

23. Har du fået ny jobformidler/ungerrådgiver inden for de seneste 6 måneder?

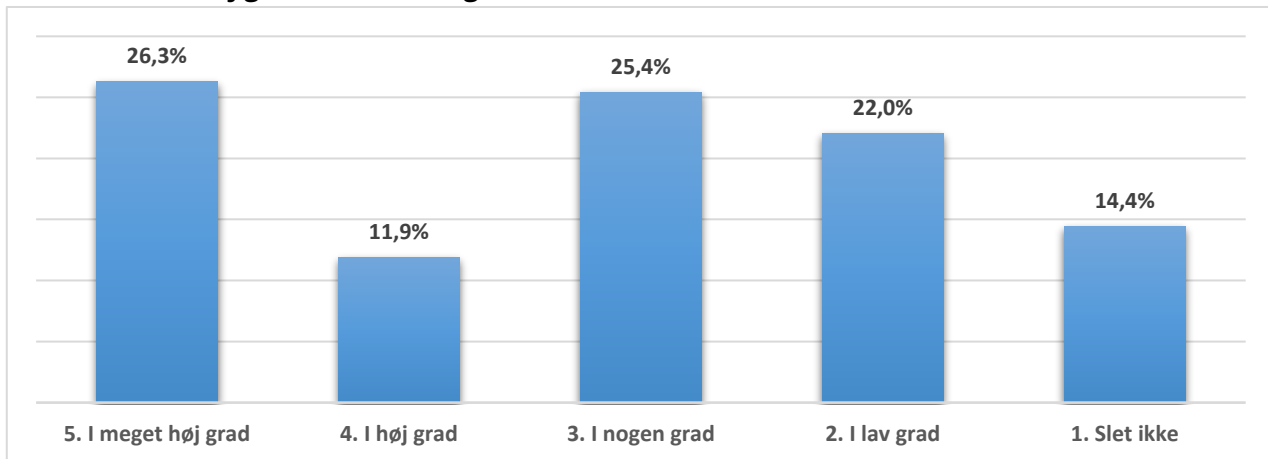




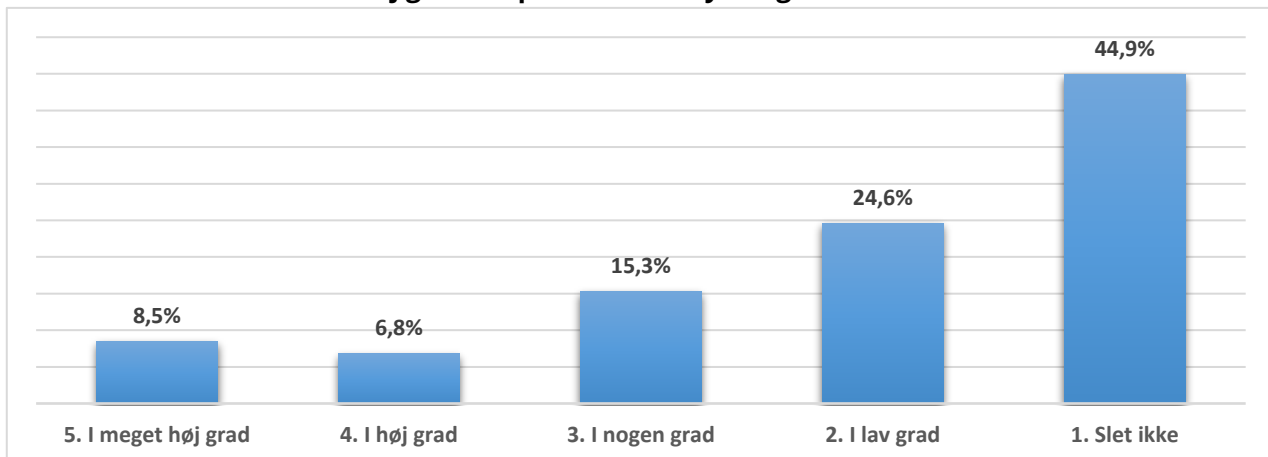
24. I hvor høj grad... oplevede du forsinkelse i din sagsbehandling??



25. I hvor høj grad... Skulle du genfortælle informationer, som burde være overleveret?



26. I hvor høj grad... Oplevede du aflysninger af tilbud/aftaler?





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

