

Borgertilfredshedsundersøgelse i Jobcenter Ballerup 2018

Erhvervs- og Beskæftigelsesudvalget, 15. januar 2019



Baggrund

Et politisk og administrativt ønske om, at der skal foretages en årlig analyse af borgernes oplevelse og tilfredshed i mødet med myndigheden på beskæftigelsesområdet.

Møde i Erhvervs- og Beskæftigelsesudvalget d. 17. august 2016:

- Beslutning om et samlet evalueringsdesign for beskæftigelsesindsatsen, heriblandt borgernes tilfredshed i mødet med myndigheden på beskæftigelsesområdet i Ballerup Kommune.
- Beslutning om, hvilke temaer, som skal indgå i borgertilfredshedsundersøgelsen:
 - Jobcenter Ballerups tilgængelighed over for borgeren
 - Information om lovgivning
 - Tydelighed i kommunikationen
 - Progression i forløbet
 - Empowerment (borgerens oplevelse af inddragelse)
 - Virksomhedsindsats
 - Tværfaglig indsats
 - Imødekommenhed.

- Indsamlingsperiode: uge 46 til 48
- Spørgeskemaet er sendt til alle borgere med en aktiv sag i jobcentret.
- Spørgeskemaet er formidlet via e-boks. Borgere, som har dispensation fra e-boks, har i stedet modtaget et fysisk brev
- Udover brevet har rådgiverne i jobcentret opfordret de borgere, som har været til samtale i perioden, til at besvare spørgeskemaet.
- Derudover er der i indsamlingsperioden udsendt to påmindelser

- Resultaterne præsenteres i de enkelte sektioner.
- Borgernes vurdering af arbejdet i jobcentret vil afstedkomme tiltag, som jobcentret skal arbejde videre med.
- Der følges op på udviklingen sammenlignet med 2016 og 2017.
- Borgertilfredshedsundersøgelsen gentages på samme vis i 2019.

Generelt

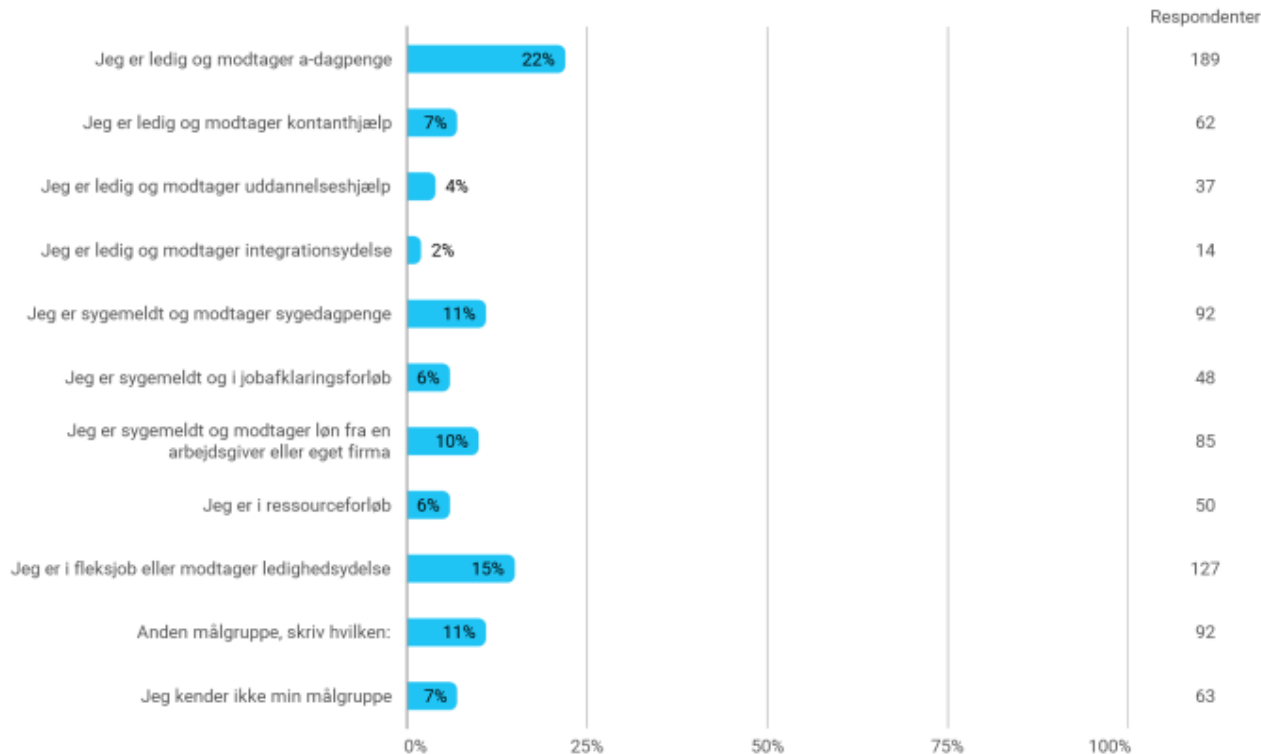
En gennemgang af kategorierne viser, at borgernes samlede tilfredshed med jobcentret har været stigende siden den første måling i 2016.

Borgernes oplevelse i 2018 sammenlignet med 2017:

- Bedre mulighed for at komme i kontakt med jobcentret.
- Mere klart formål med samtalen.
- Personalet i jobcentret er fortsat venligt og imødekommende.
- Borgernes samlede indtryk af jobcentret er på niveau med sidste år.

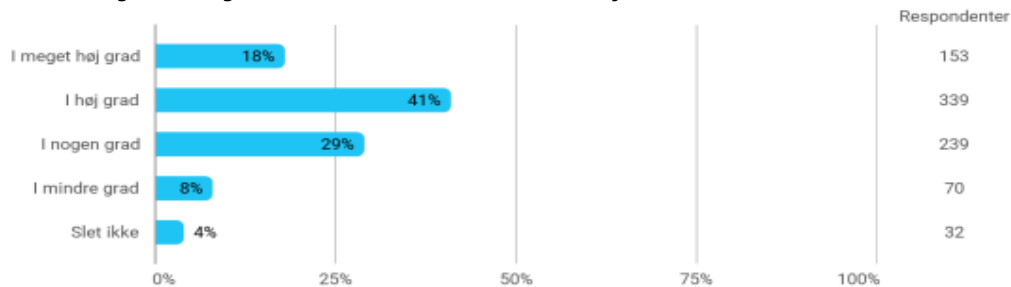
Svarprocent og analyse af repræsentativitet

➤ Svarprocent: 23 pct. svarende til 799 respondenter

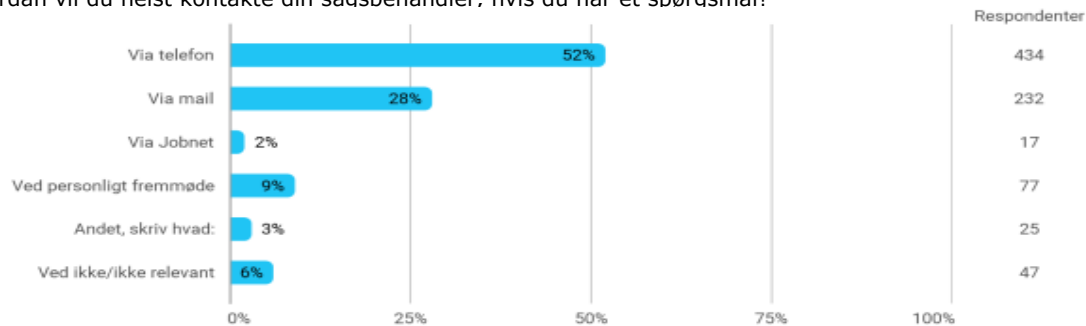


1. Jobcentrets tilgængelighed over for borgeren

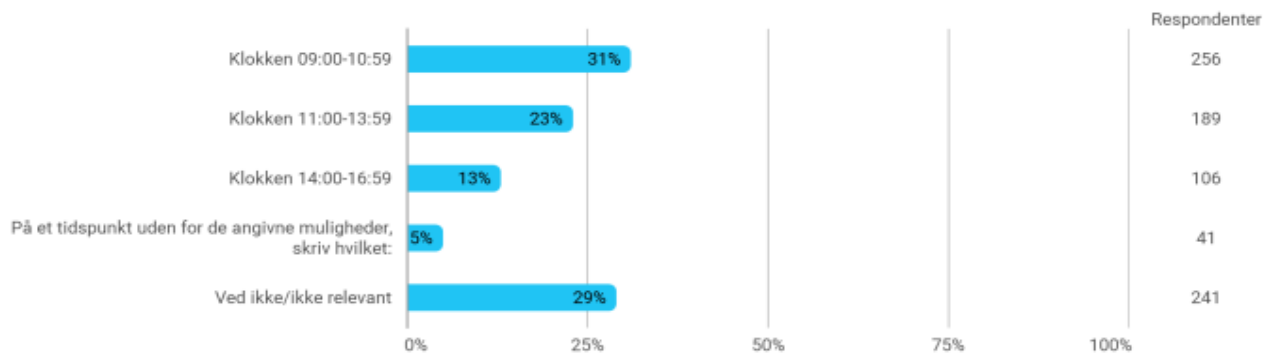
Spørgsmål: Oplever du, at du har gode muligheder for at komme i kontakt med jobcentret?



Spørgsmål: Hvordan vil du helst kontakte din sagsbehandler, hvis du har et spørgsmål?

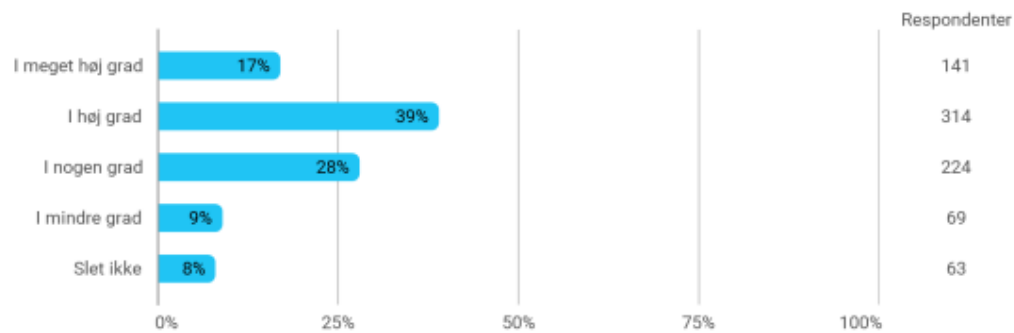


Spørgsmål: På hvilket af følgende tidspunkter på dagen er det vigtigst for dig at kunne få fat i din sagsbehandler?



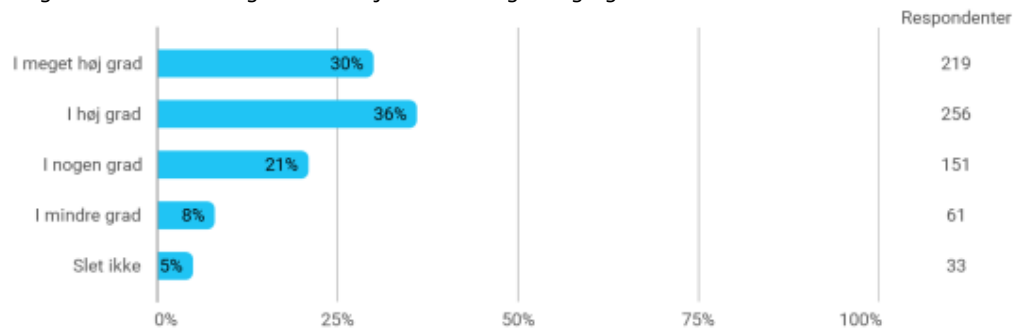
2. Information om lovgivning

Spørgsmål: Oplever du, at du generelt har fået tilstrækkelig med information i forbindelse med din sag?

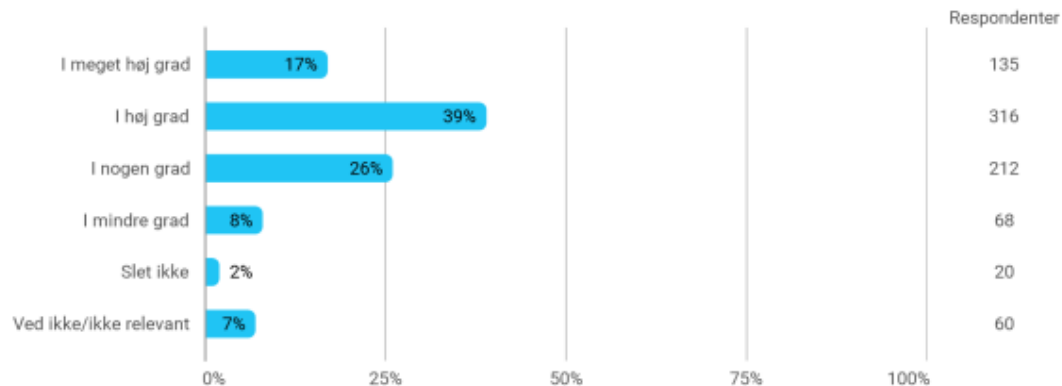


3. Tydelighed i kommunikation

Spørgsmål: Oplever du, at sagsbehandleren var god til at vejlede om lovgivning og bestemmelser?

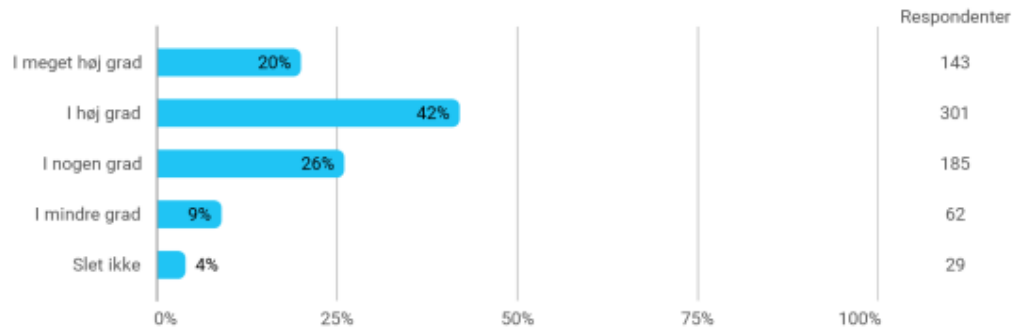


Spørgsmål: Oplever du, at brevene, som du modtager fra jobcentret, er skrevet i et forståeligt sprog?

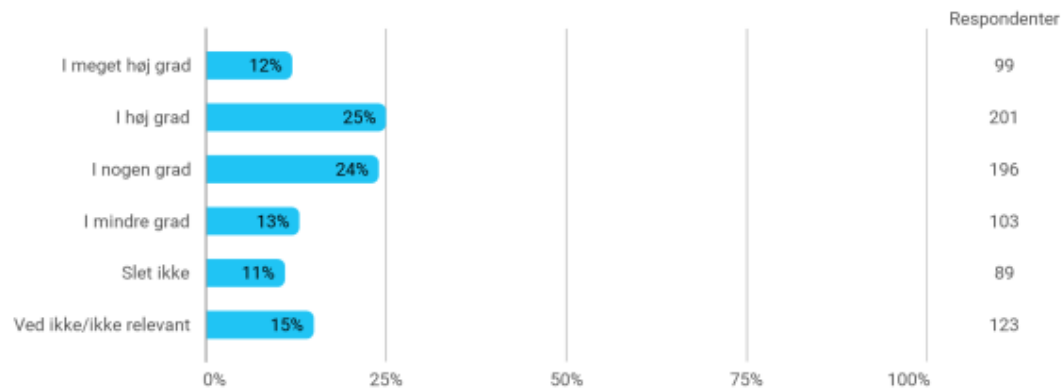


4. Progression i forløbet

Spørgsmål: Oplever du, at der var et klart formål med samtalen?
 (Eksempelvis, hvad der skulle nås til samtalen, eller hvad den skulle føre til)

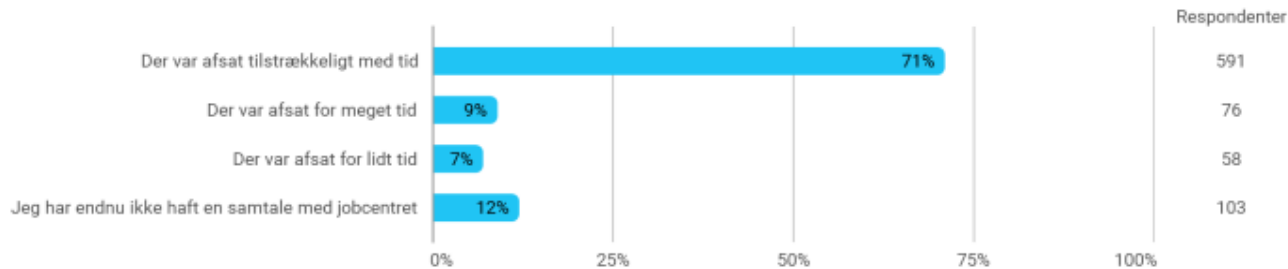


Spørgsmål: Oplever du, at du gennem dit forløb i jobcentret, er blevet mere afklaret om din situation og dine muligheder i forhold til uddannelse og arbejde?

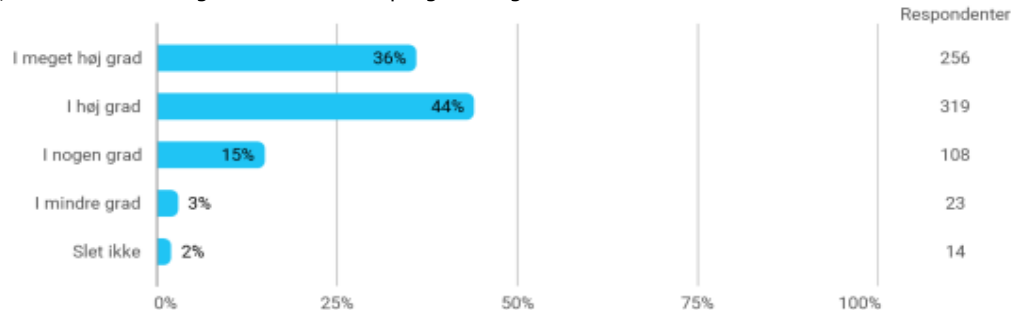


5. Empowerment (føler borgeren sig inddraget)

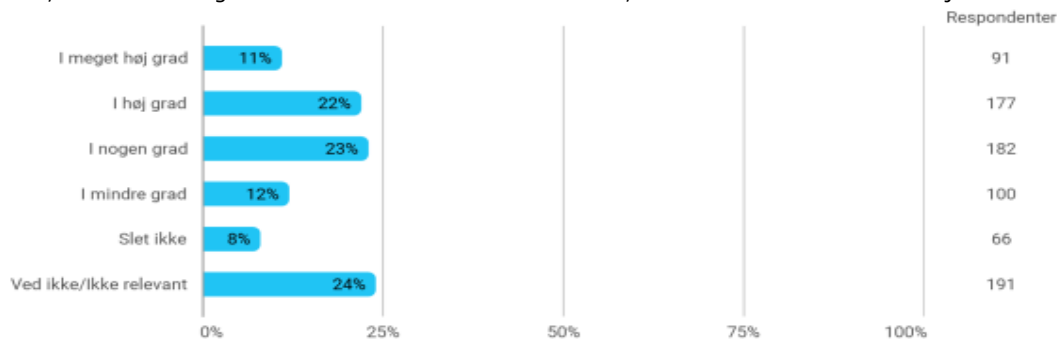
Spørgsmål: Hvordan oplever du den afsatte tid til samtalen?



Spørgsmål: Oplever du, at du havde mulighed for at stille spørgsmål og komme til orde under samtalen?

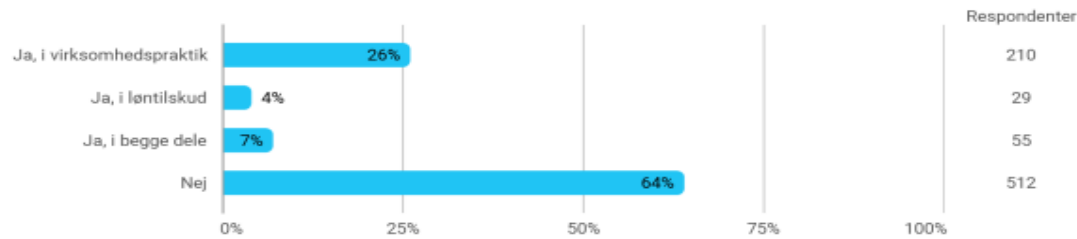


Spørgsmål: Oplever du, at du har mulighed for at være med til at bestemme, hvilke aktiviteter dit forløb i jobcentret skal bestå af?

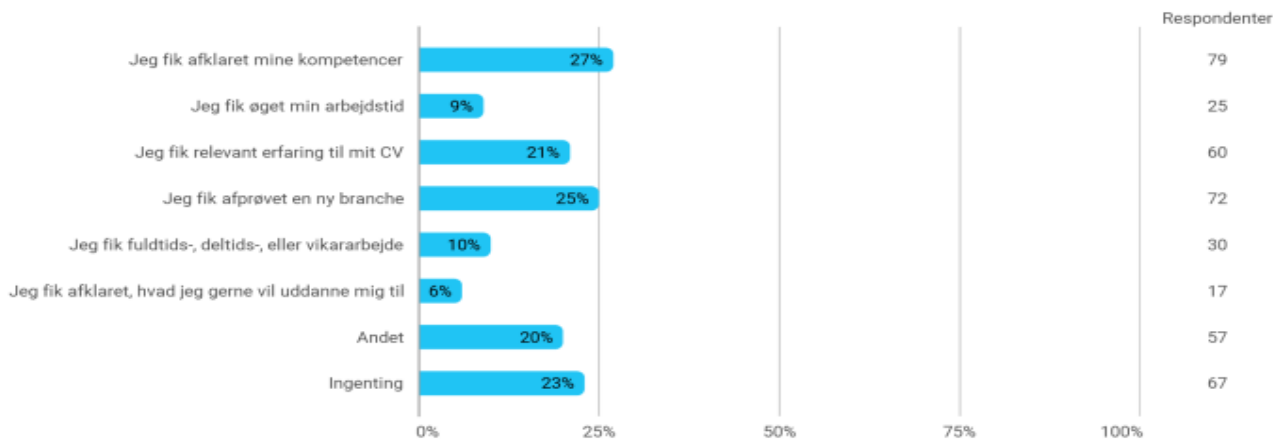


6. Virksomhedsindsats

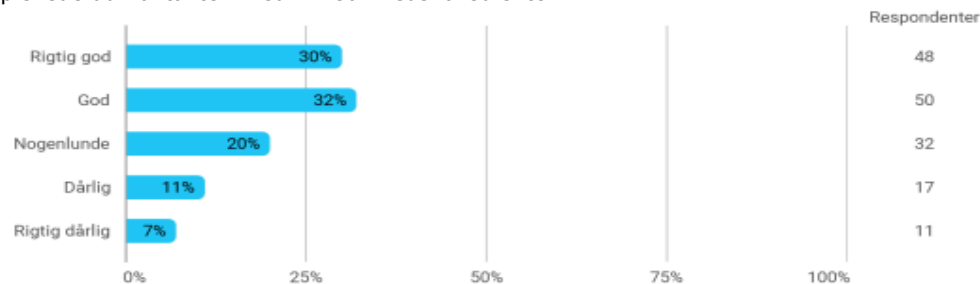
Spørgsmål: Har du igennem dit forløb i jobcentret været i enten en virksomhedspraktik eller i løntilskud?



Spørgsmål: Hvad fik du ud af virksomhedspraktikken/løntilskuddet? (sæt gerne flere kryds)

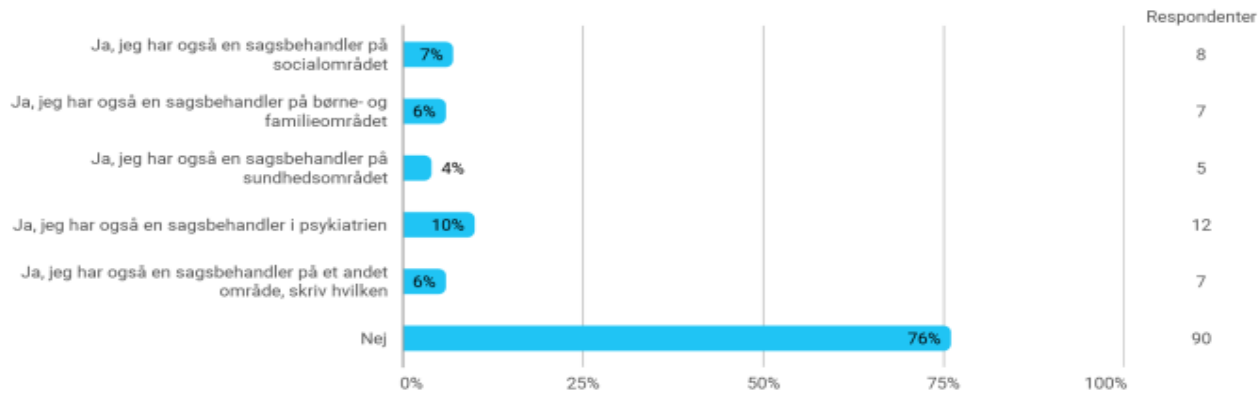


Spørgsmål: Hvordan oplevede du kontakten med virksomhedskonsulenten?

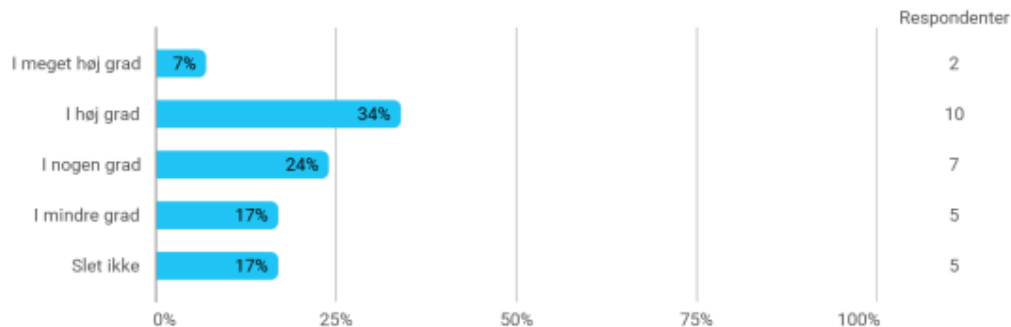


7. Tværfaglig indsats

Spørgsmål: Er du tilknyttet sagsbehandlere fra andre områder i Ballerup Kommune end jobcentret?

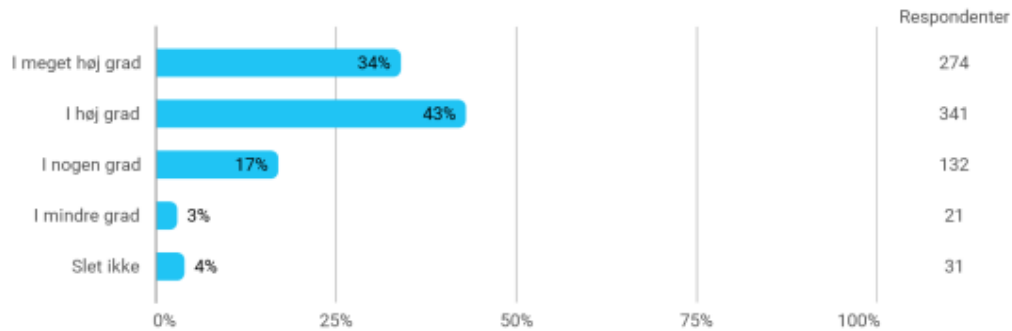


Spørgsmål: Oplever du, at der er den nødvendige koordination imellem de forskellige områder i forhold til din sag?



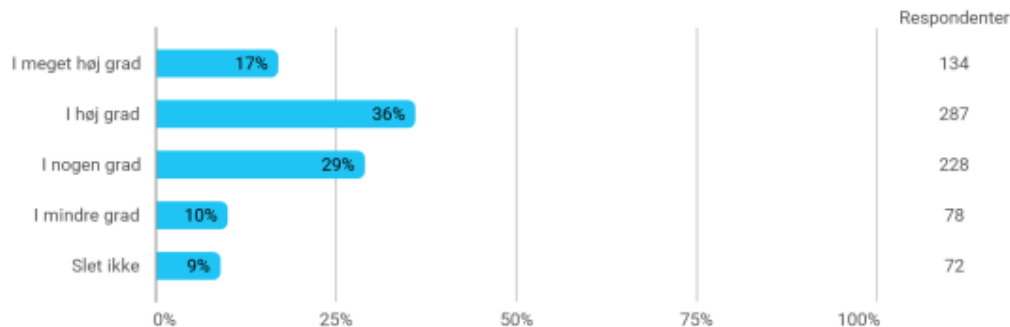
8. Imødekommenhed

Spørgsmål: Oplever du, at personalet i jobcentret er venligt og imødekommende?



Borgernes samlede oplevelse af jobcentret

Spørgsmål: Oplever du, at jobcentret samlet set lever op til dine forventninger?



"Det er positivt at opleve, at det vi snakker om er relevant for mig. Både min sagsbehandler og virksomhedskonsulenten har overrasket mig positivt. Tak fordi i er så søde og menneskelige."

"Der er regler som jeg ikke synes giver mening. Det er svært for mig bl.a. at se meningen i at søge 2 jobs om ugen (minimum) imens jeg er i løntilskud, hvor jeg arbejder 8 timer dagligt."

"3 sagsbehandlere på et år er for meget... Hver gang føles det som at starte forfra både med relation og situation."

Ballerup kommune er en fantastisk god kommune, når man bliver stressramt. Der er øjeblikkelig hjælp at hente fra SAMTLIGE, jeg har været i kontakt med. Tilbuddet Fønix var guld værd for mig i min vej gennem stress - og videre fremad nu. Jeg har en enestående god kontakt til samtlige ansatte på kommunen, og vil gerne ud trykke min dybe taknemmelighed for jer alle sammen. I har gjort det muligt, sammen med min arbejdsgiver at komme rigtig godt i gang på jobbet igen.