

## Brugerundersøgelse i Jobcenter Varde 2017

### Introduktion

Jobcenter Varde har i september 2017 gennemført en brugerundersøgelse blandt alle borgere, der har været til samtale hos en sagsbehandler.

Undersøgelsen er foregået i perioden 4. september til 15. september 2017, én borgergruppe (jobafklaringsforløbsborgere) har haft mulighed for at besvare spørgeskemaet fra 4. september til 29. september 2017. Dette for at højne gruppens svarprocent og derved inkludere dem i undersøgelsen.

Denne rapport præsenterer undersøgelsens resultater.

Brugerundersøgelsen er gennemført for at politikere, forvaltningen, Jobcenterledelse, rådgivere samt borgere kan få nogle indikatorer for, hvorledes borgere oplever at komme i Jobcenter Varde generelt.

Undersøgelsen tager udgangspunkt i den tilfredshedsundersøgelse, der blev foretaget i august 2016, hvilken opnåede en svarprocent på 19% (afrundet). Grundet svarprocenten i august 2016 er der et ønske om at foretage en ny undersøgelse, hvori særligt indsamlingsmetode revideres for at højne svarprocenten. Der er derfor blevet foretaget et par ændringer i nærværende undersøgelse sammenlignet med undersøgelsen i 2016. Dette er særligt koncentreret omkring indsamlingsmetoden og formuleringen af spørgsmålene med hensigt på at højne svarprocenten.

Distributionen af spørgeskemaet er foregået således, at alle borgere der har været til samtale på Jobcenter Varde har fået udleveret spørgeskemaet fra deres sagsbehandler med en opfordring om, at besvare skemaet inden de forlader Jobcentret.

Hvis der på grund af sprogbarriere har været problemer med at besvare skemaet, har det været muligt for borgeren at få tolkebistand.

### Svarprocent

I indsamlingsperioden er der blevet foretaget 722 enkeltstående samtaler<sup>1</sup>, hvoraf 304 borgere har deltaget i undersøgelsen. 258 borgere har besvaret skemaet helt og 46 borgere har besvaret skemaet delvist (kommentarfeltet er ikke medregnet). De 304 respondenter svarer til en svarprocent på 42%.

### Afgrænsning af målgruppe

Der er blevet foretaget en afgrænsning af undersøgelsens målgruppe, hvilket betyder at borgere, der ikke modtager forsørgelse; der ikke har et kontakt forløb udgår. Ydermere udgår en undermålgruppe, hvis der i denne har været for få samtaler i indsamlingsperioden (under fem samtaler på en to ugers periode).

Dette resulterer i, at undersøgelsen består af følgende undermålgrupper under *Lov om Aktiv Beskæftigelse* (LAB-loven):

- Kontanthjælp – aktivitetsparate
- Uddannelseshjælp – uddannelsesparate
- Uddannelseshjælp – aktivitetsparate
- Sygedagpengeberettigede
- Fleksjobberettigede – ledighedsydelse
- Forsikrede ledige

---

<sup>1</sup>I perioden var der 42 borgere, der havde mere end én samtale, disse samtaler er ikke medregnet, da spørgeskemaet er udleveret én gang til borgerne.

- Kontanthjælp – jobparate
- Ressourceforløbsmodtagere
- Person omfattet af Integrationsloven (integrationsborgere)
- Jobafklaringsforløb

Ovenstående betyder at "Revalideringsborgere" og "Borgere uden ydelser" udgår.

## Spørgerammen





Spørgerammen består af ni spørgsmål:

1. Bliver du modtaget venligt og imødekommende når du besøger Jobcenter Varde?
2. Synes du, at medarbejderne i Jobcenteret spørger til dine ønsker og behov?
3. Synes du, at medarbejderne i Jobcentret tager dine ønsker og behov med i behandlingen af din sag?
4. Synes du, at du bliver informeret om, hvad der skal ske i din samtale med Jobcentret?
5. Synes du, at medarbejderne i Jobcentret samarbejder med dig om, hvad der skal ske, mens du er tilknyttet Jobcentret?
6. Synes du, at du har indflydelse på, hvad der skal ske fremadrettet, når du er tilknyttet Jobcentret?
7. Synes du, at det er klart for dig, hvilke aftaler der er indgået mellem dig og Jobcentret?
8. Hvor tilfreds er du med vores service i Jobcenter Varde?
9. Hvis du har kommentarer, kan du skrive dem her:

Spørgsmål 1-7 er blevet besvaret på en likert-skala fra "Ja, meget", "Ja", "Nej" til "Nej, overhovedet ikke".

Ja, meget 	Ja 	Nej 	Nej, overhovedet ikke 
--	---	--	---

Spørgsmål 8, *Hvor tilfreds er du med vores service i Jobcenter Varde*, er blevet besvaret på en likert-skala fra "Meget tilfreds", "Tilfreds", "Utilfreds" til "Meget Utilfreds".

Meget tilfreds 	Tilfreds 	Utilfreds 	Meget utilfreds 
---	---	--	--

I de følgende grafer, der præsenterer undersøgelsens resultater er smileyene/likert-skalaen afbilledet med følgende farver:

■ Ja, meget ■ Ja ■ Nej ■ Nej, overhovedet ikke

Spørgsmål 9 er blevet besvaret ved, at borgeren kunne skrive i et kommentarfelt.

## Rapportens opbygning

Rapporten første del indeholder en gennemgang af undersøgelsens resultater ud fra den samlede respondentgruppe, hvilket betyder at målgruppen ikke er opdelt på de 10 undermålgrupper (jf. ovenstående *afgrænsning af målgruppe*).

Rapportens anden del præsenterer resultaterne for hvert enkelt undermålgruppe.

Afslutningsvis i spørgeskemaet har borgerne haft mulighed for, at tilføje en kommentar om deres oplevelse i Jobcenter Varde. Disse kommentarer samles for hver enkelt undermålgruppe.

## Resultater

### Den samlede respondentgruppe

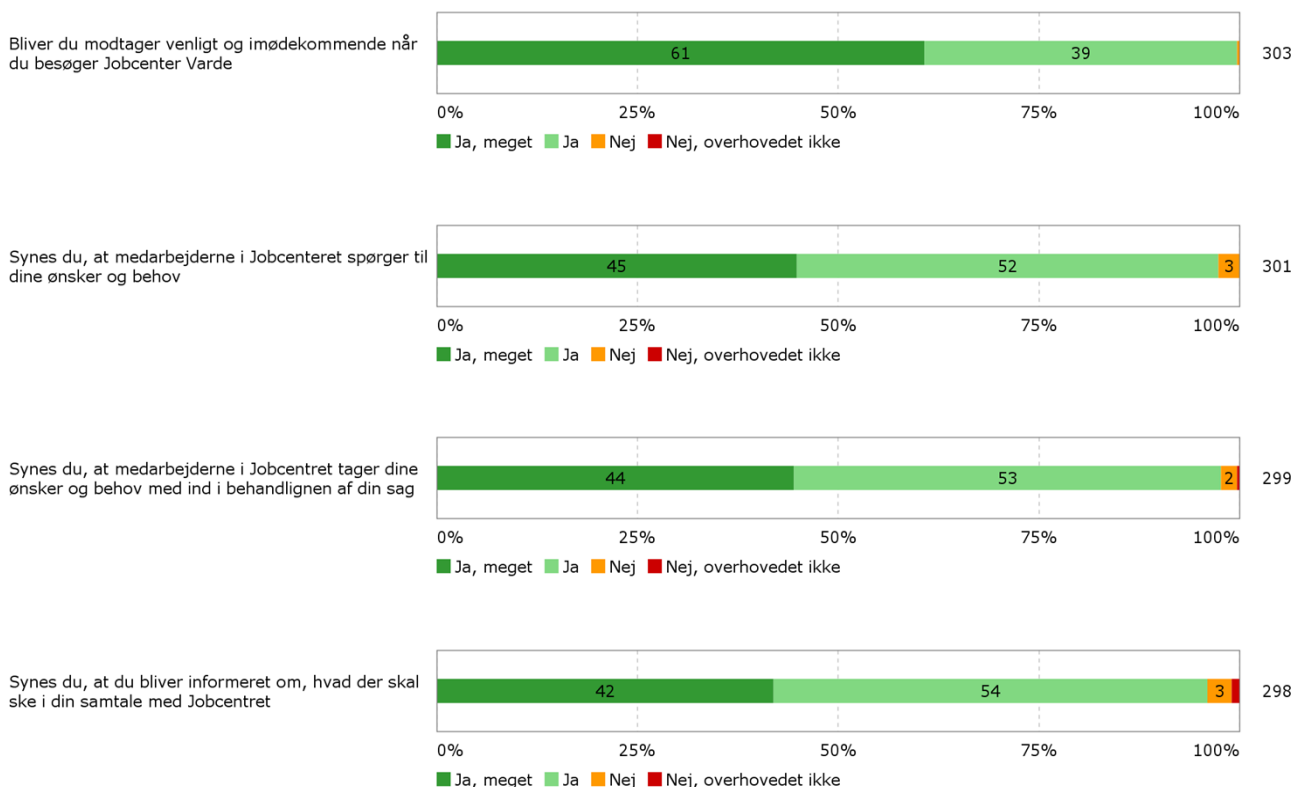
Den overordnede tendens er, at de adspurgte borgere har en positiv oplevelse når de kommer på Jobcenter Varde og under deres sagsbehandlingsforløb.

Ved alle spørgsmål<sup>2</sup> er tendensen, at majoriteten af respondenterne har angivet en positiv besvarelse ("Ja, meget", "Ja", "Meget tilfreds", "Tilfreds"). Ved sammenlægning af svarafgivelserne "Ja, meget" og "Ja" (spørgsmål 1-7) findes det, at mellem 91,2% og 99,6% af respondenterne har angivet dette. Hvorfor gennemsnitscoren for disse spørgsmål er mellem 3,3-3,6 (skala fra 1-4).

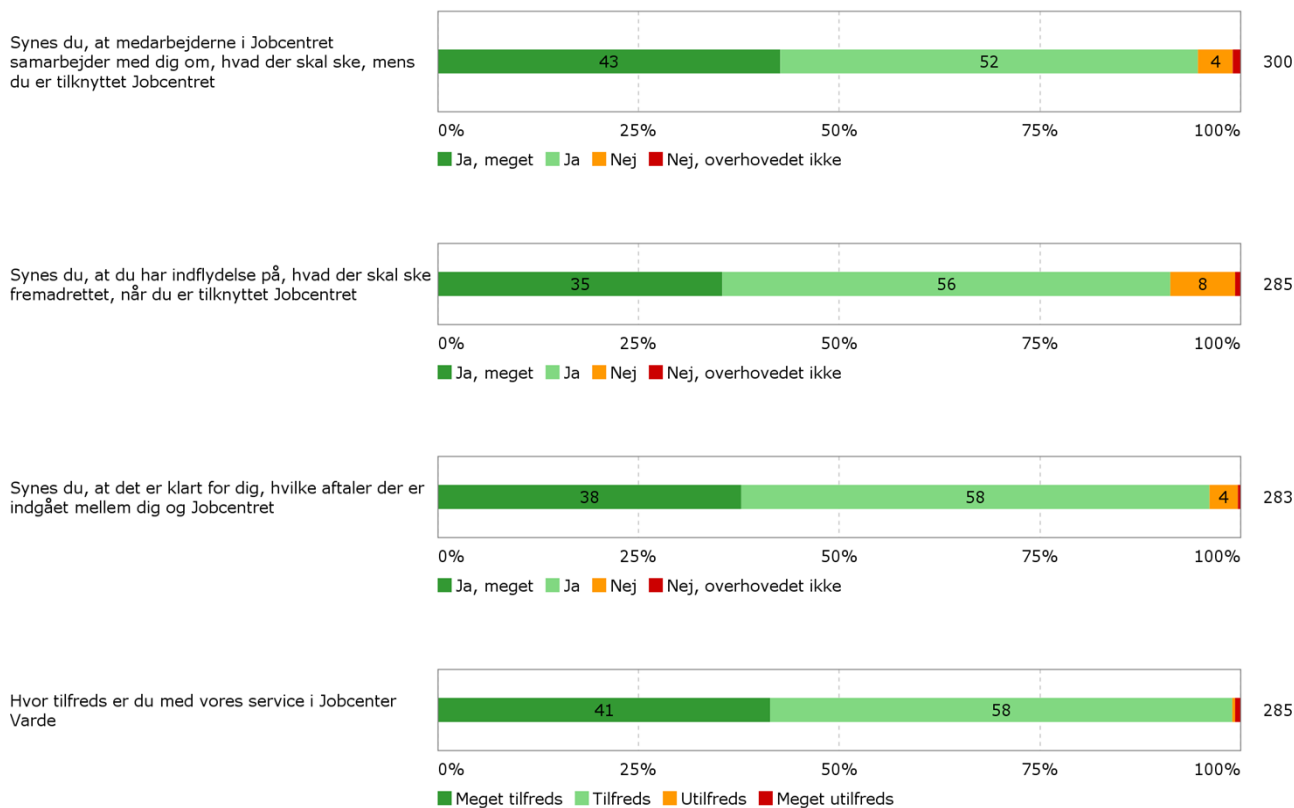
Dette kan ligeledes underbygges af det overordnet afsluttende spørgsmål 9 "Hvor tilfreds er du med vores [sagsbehandlernes] service i Jobcenter Varde?", hvortil 41% af de adspurgte angiver "Meget tilfreds", 58% "Tilfreds" og blot 1% (svarende til to personer) angiver "Utilfreds/meget utilfreds".

Der er dog angivet negative svar; "Nej, overhovedet ikke", "Nej", "Utilfreds" og "Meget utilfreds", ved hvert spørgsmål. Dette er dog en relativ lille respondentprocessats, der har angivet dette. Procentsatsen er imellem 1% og 8%, hvilket er svarende til 1-23 personer. Den største respondentandel er ved spørgsmål 7 "Synes du, at du har indflydelse på, hvad der skal ske fremadrettet, når du er tilknyttet Jobcentret?", hvortil 23 personer (8,1%) har svaret "nej" og 2 personer (0,7%) har svaret "Nej, overhovedet ikke".

Grundet medtagelsen af besvarelser, hvor respondenterne ikke har svaret på alle spørgsmål har nedenstående grafer varieret respondentantal. Alle grafer summerer derfor til 100%.



<sup>2</sup>Dvs. de spørgsmål, der har været en fast svarkategori, hvilket betyder at spørgsmål 9 med kommentarfeltet ikke er medregnet.



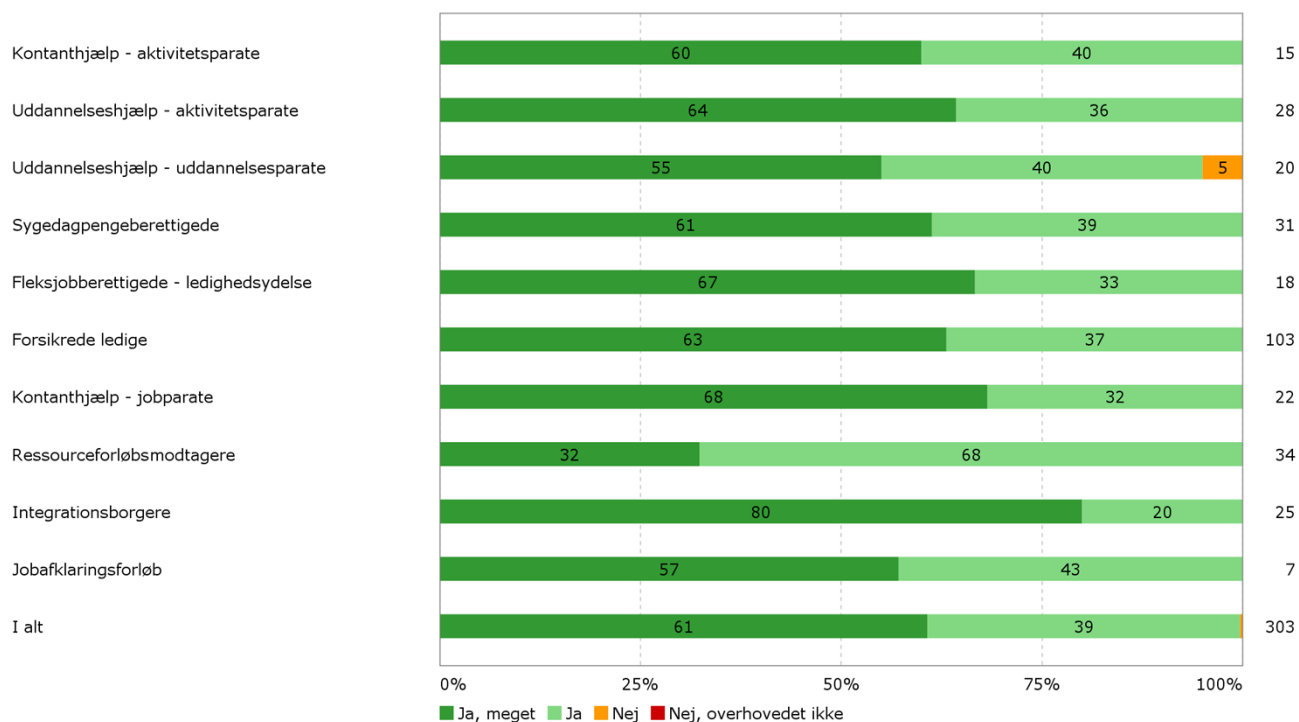
## Undermålgrupperne

Graferne opdelt på hver enkelte undermålgruppe understøtter resultaterne fra den samlede respondentgruppe, hvorfor de positive tendenser går igen.

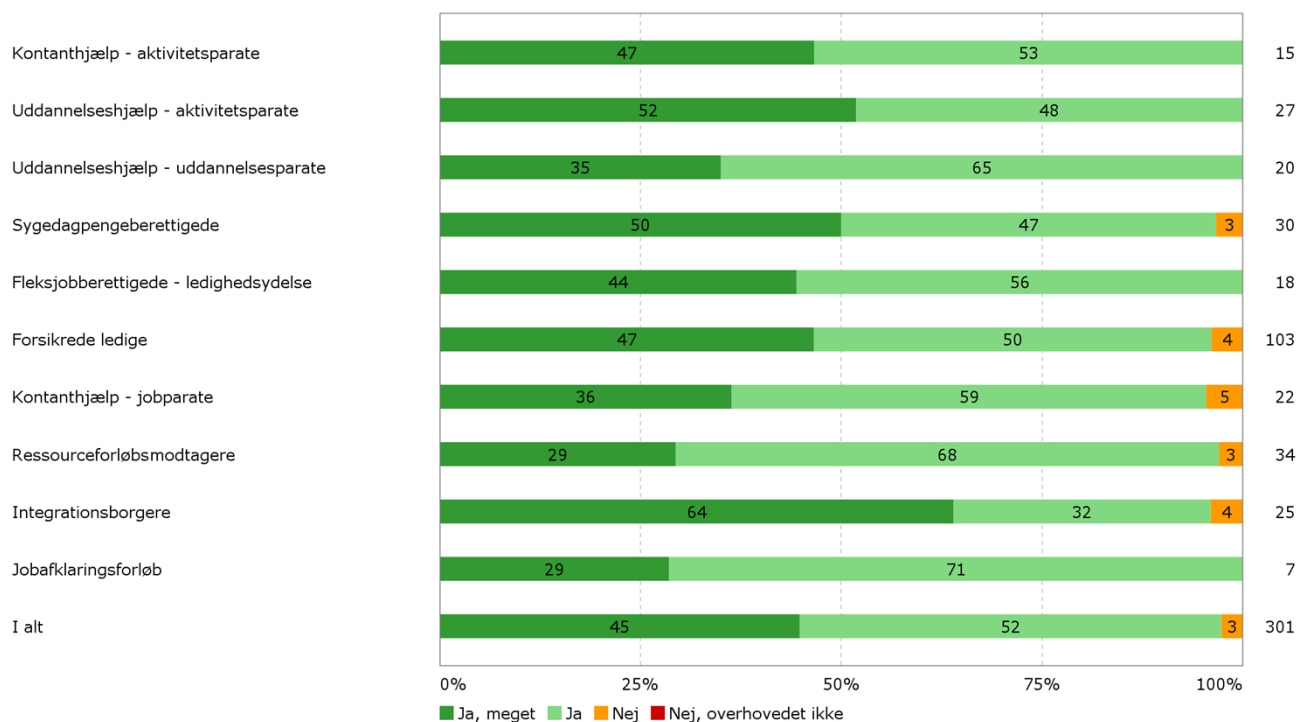
Det ses dog, at blandt borgergruppen "Kontanthjælp – jobparate" er 5% "Meget utilfredse" med den overordnede service i Jobcenter Varde, hvilket er den største negative procentsats, der er at lokalisere i undersøgelsen. Det skal fremhæves, at denne gruppe er på blot 22 borgere, hvorfor 5% er svarende til én borger.

Ud fra undersøgelsen kan det konkluderes, at tendensen er, at for af de enkelte undermålgrupper har majoriteten afgivet positive besvarelser. Det vil sige, at det kan konkluderes, at der ikke er en decideret gruppe af borgere under *Lov om Aktiv Beskæftigelse*, der har udpræget negative oplevelser ved at være tilknyttet Jobcenter Varde (baseret på de ni stillede spørgsmål).

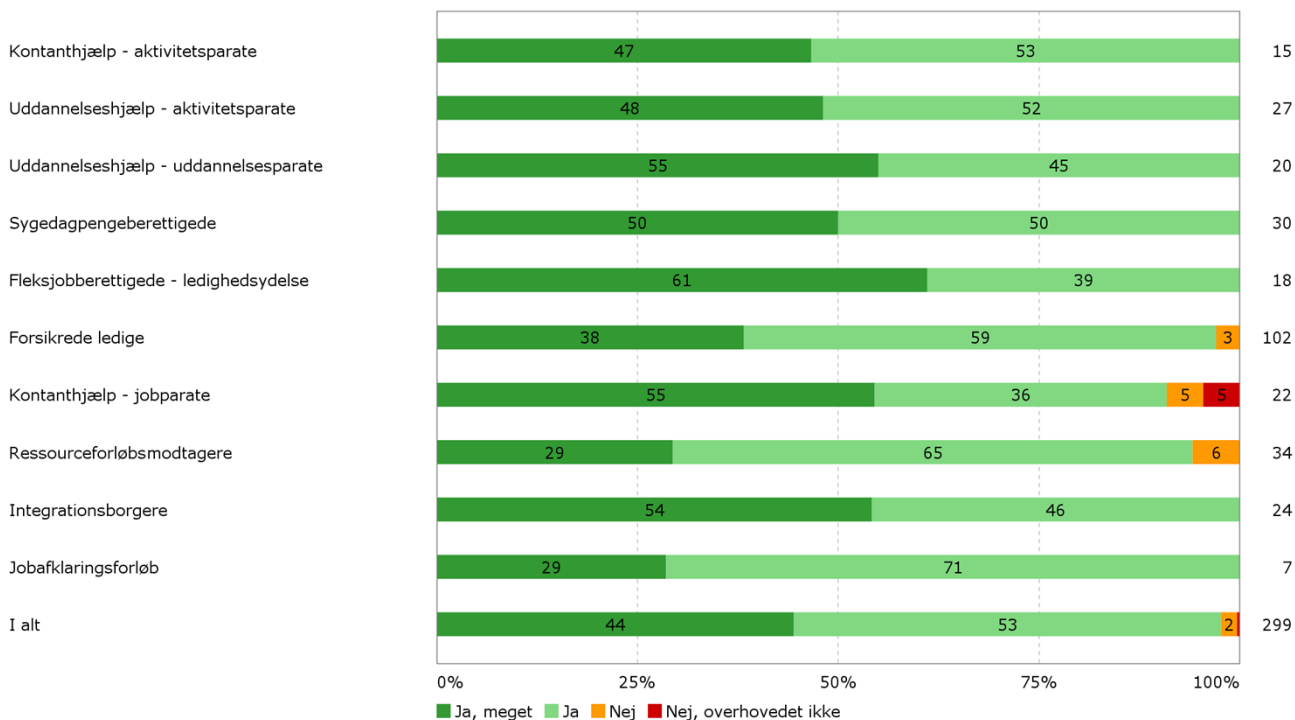
## Bliver du modtager venligt og imødekommende når du besøger Jobcenter Varde?



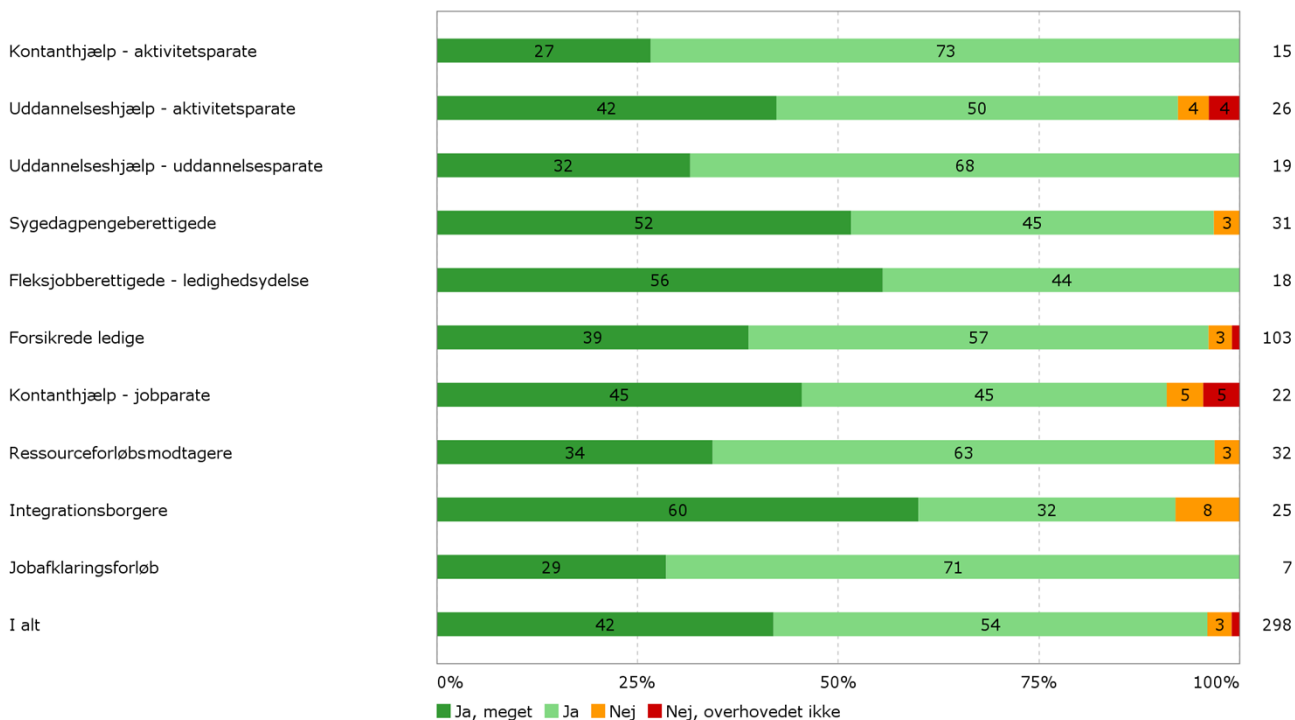
## Synes du, at medarbejderne i Jobcenteret spørger til dine ønsker og behov?



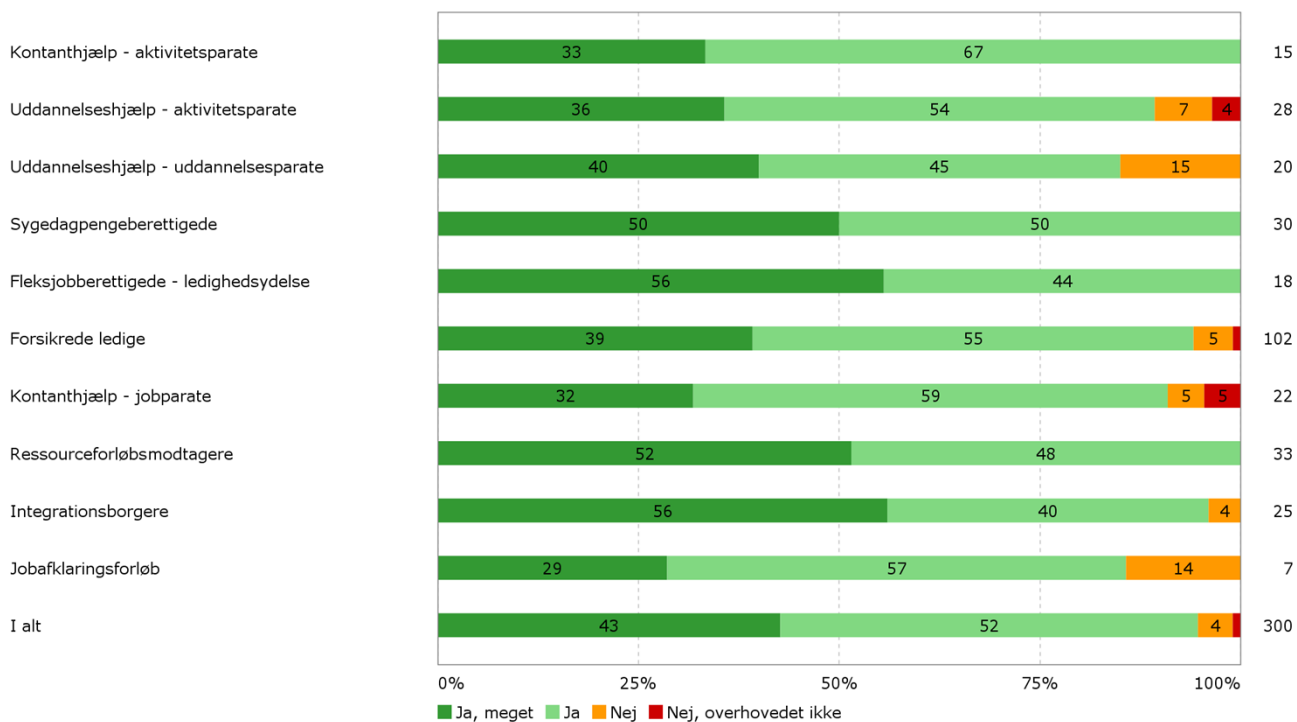
### Synes du, at medarbejderne i Jobcentret tager dine ønsker og behov med ind i behandlingen af din sag?



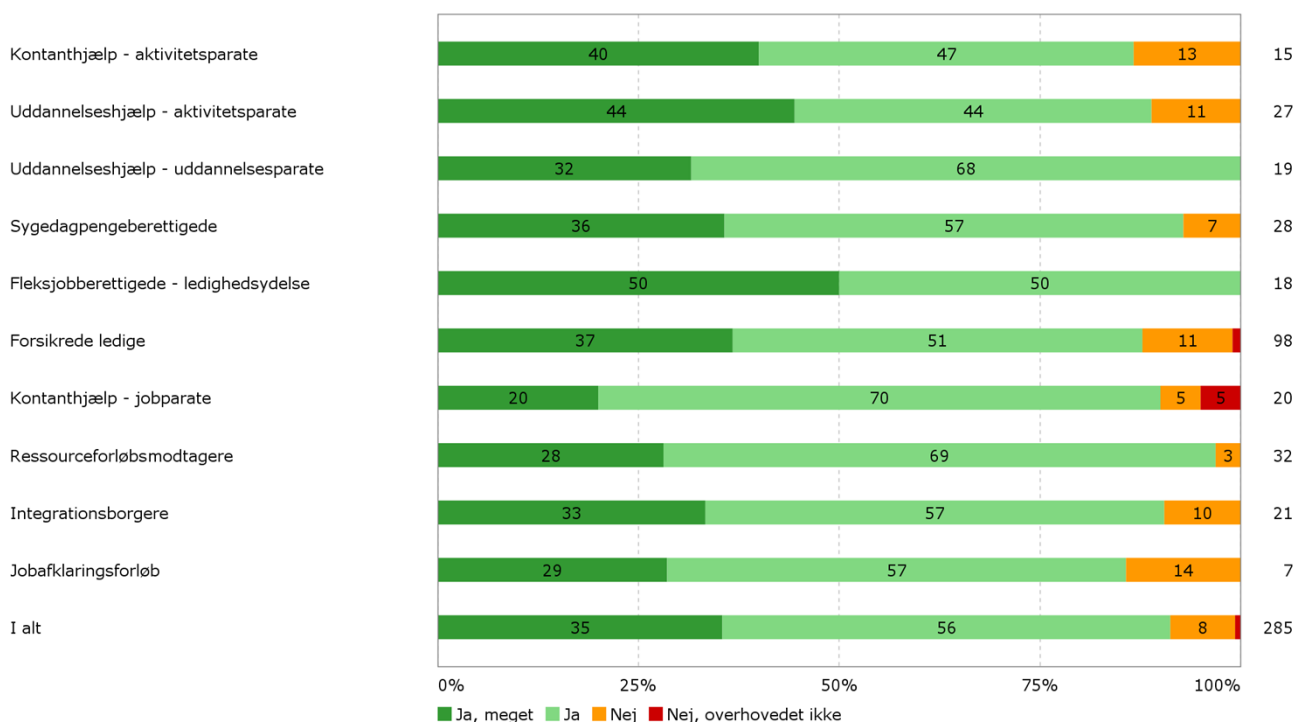
### Synes du, at du bliver informeret om, hvad der skal ske i din samtale med Jobcentret?



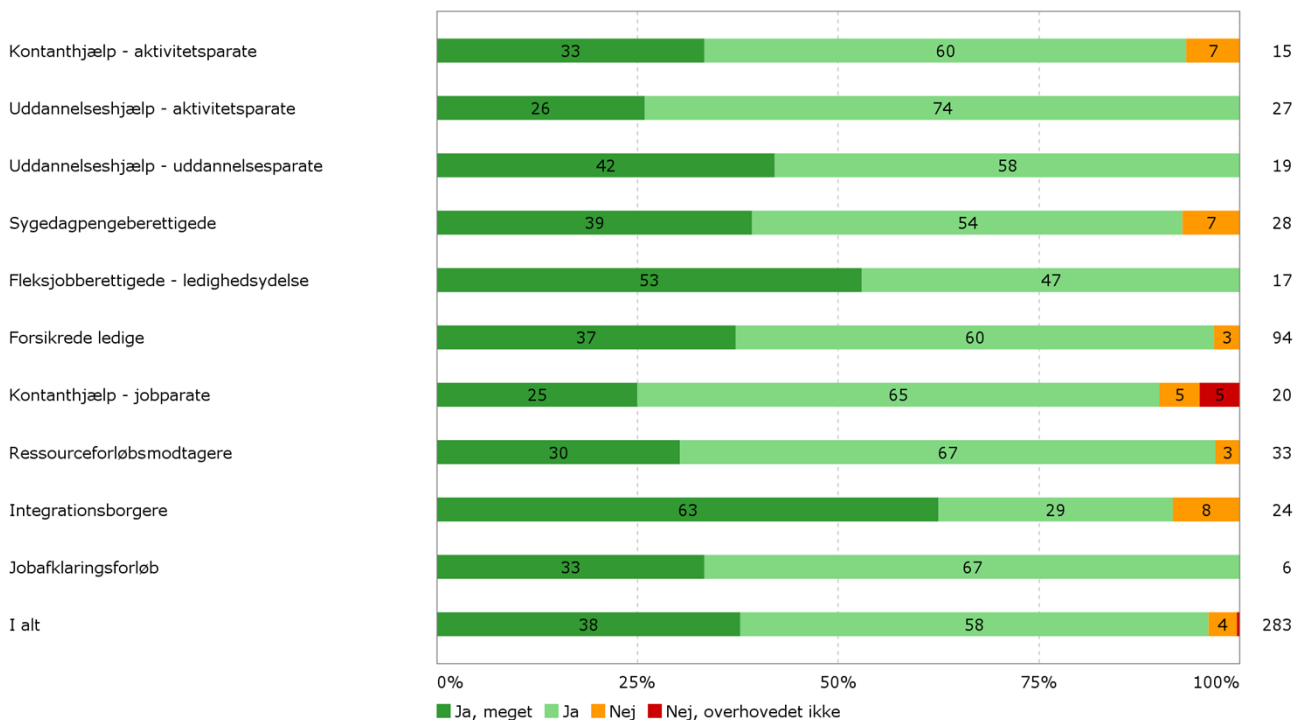
### Synes du, at medarbejderne i Jobcentret samarbejder med dig om, hvad der skal ske, mens du er tilknyttet Jobcentret?



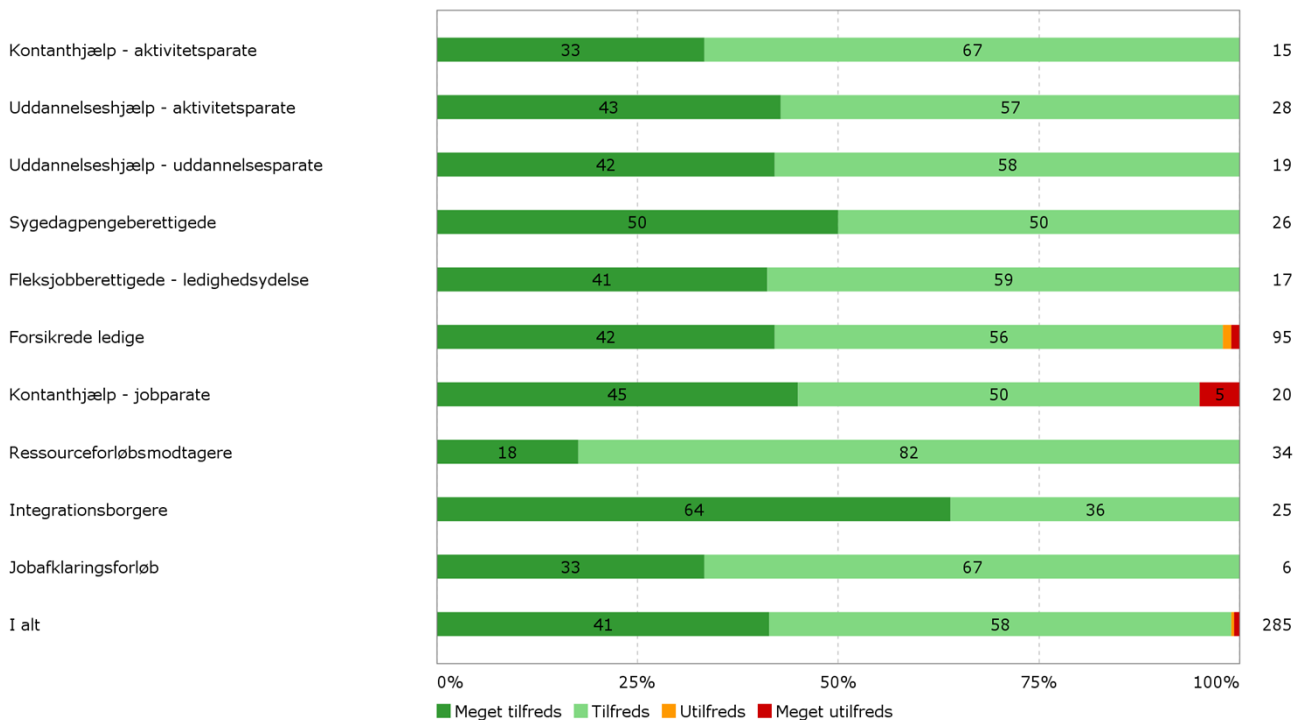
### Synes du, at du har indflydelse på, hvad der skal ske fremadrettet, når du er tilknyttet Jobcentret?



### Synes du, at det er klart for dig, hvilke aftaler der er indgået mellem dig og Jobcentret?



### Hvor tilfreds er du med vores service i Jobcenter Varde?





## **Kommentarer** (spørgsmål 9)

### Kontanthjælp – aktivitetsparate

Jeg synes stedet giver mange erfaringer ang. job og service for det gør man bliver mere parat til nogle jobs i fremtiden. Varde Kommune og jobcenter er et godt sted for alle så stor ros til alle her på stedet.

### Uddannelseshjælp – uddannelsesparate

- På baggrund af uddannelsesmentor samtale
- Ikke krydset sidste spørgsmål af da: Det kommer an på hvilken afdeling jeg er i. ved informationen i jobbutikken synes jeg de kan "fraværende/svarer en koldt" Ydelsesrådgiver og rådgiver i jobcenter er mere åbne, snaksalige og er altid med på et godt grin.
- Besvaret ud fra mine samtaler med uddannelsesmentor.
- Udd. mentor
- Rådgiver er sød
- Jeg har før været tilknyttet til Jobcenteret og været knapt så tilfreds, men i 2016 og 17 er der blevet lyttet godt til mine behov og ønsker

### Uddannelseshjælp – aktivitetsparate

- Jeg føler mig meget godt behandlet. Og vil sige stor tak til rådgiver for altid at være både professionel og stadig have hjertet med.
- Gode mennesker med visioner

### Sygedagpengeberettigede

- Jobcenteret man viden om ordblinde og deres muligheder for undervisning mens man er sygemeldt
- Det har indtil nu været et meget positivt forløb, hvor jeg har fået lov til at deltage i aktiviteter på Center for Sundhedsfremme, som har været rigtigt, rigtig godt. Jeg har haft meget gavn af de fantastiske medarbejdere på dette center, og kun oplevet, at min sagsbehandler, har været meget lydhør og hjulpet mig på alle måder.
- Positivt forløb
- Har følt at jeg er blevet hørt i mine bekymringer og det gjorde mig meget tryk.
- En meget fin behandling og søde og rare at snakke med og er der for mig.
- Det var en god modtagelse jeg fik i informationen. Jeg synes, rådgiver og jeg har en god dialog om min situation.
- Jeg har intet at klage over, føler at jeg er heldig.
- Skrivelserne man modtager som sygemeldt afspejler ikke tonen, der er under møderne samt er for fåtalt så om (...?) of formelt, at det er meget svært at forholde sig til.
- Fuld ud tilfreds :)

### Fleksjobberettigede– ledighedsydelse

- Rådgiver er super :)
- Flere ledige fleksjob
- Forsæt jeres gode arbejde og bliv ved med at møde jeres klienter på den måde i gør det nu.

### Forsikrede ledige

- Jeg er rigtig tilfreds med at min rådgiver tog sig en time ekstra for at vejlede og rådgive mig :)
- Tak for en dejlig samtale. Det rart at blive hørt og "troet" på :)
- Rådgiver er rigtig god, forklar rigtig godt og er venlig samt tilbyder hjælp.
- Systemet er ikke gearet til højt uddannede
- At jobcenter hjælper mere med praktik/job at det ikke bare er op til borgeren

- God og inspirerende samtale :)
- Det kan godt virke lidt forvirrende at man både skal tænke jobsøgning, virksomhedspraktik og aktivering på en og samme tid. Også selvom man har fået lidt timer på et job
- Jeg er meget tilfreds med min rådgiver. De tidligere var jeg ikke så glad for.
- En god samtale, hvor der også bliver snakket om andre muligheder for områderne indenfor jobsøgning.
- Der er stor forskel på medarbejdernes forberedelse.

### Kontanthjælp – jobparate

- Godt service!!
- Jeg skriver at jeg er tilfreds, men jeg mangler at jobcenteret aktivt udser/har forbindelse og indflydelse med en ansættelse til et ledigt job, så man er ene ved udvælgelsen til jobbet og ikke så chance-løs som nu.
- :)

### Ressourceforløbsmodtagere

- Rådgiver er ALTID sød, venlig, serviceminded og i det hele taget den bedste rådgiver jeg kunne ønske mig.
- Bedre forhold i venterum. Plads hvor man sidde lidt mere for sig selv kunne være rart at der ik kommer så mange igennem hele tiden.
- Det kunne være rart, at min rådgiver har mere tid til mig.
- Har næsten kun haft gode oplevelser med jobcenteret igennem de år jeg har været her.

### Person omfattet af Integrationsloven (integrationsborgere)

- Jeg er meget glad for min rådgiver, hun hjælper mig. Tak.
- Tilfreds, men håber, at de vil blive med at hjælpe.

### Jobafklaringsforløb