



# TILFREDSHEDSMÅLING

Rebild Kommunes resultater af tilfredshedsmåling for virksomhedsservice

**Indholdsfortegnelse**

|  |   |
|--|---|
| Introduktion.....  | 3 |
| Metode .....   | 3 |
| Figur 1. Svarprocent for den samlede undersøgelse .....                    | 5 |
| Figur 2. Følgende spørgsmål blev stillet respondenterne: .....             | 5 |
| Figur 3. Resultatet af samarbejdet omkring rekruttering.....               | 6 |
| Figur 4. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed..... | 6 |
| Figur 5. Tilfredshed med kontakten til jobcenteret.....                    | 7 |
| Figur 6. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre .....                 | 7 |
| Figur 7. Indeks for tilfredsheden fordelt på forskellige parametre .....   | 8 |
| Figur 8. Anbefaling af jobcenteret.....                                    | 8 |
| Figur 9. Anbefaling af jobcenteret – Indeks.....                           | 9 |

## Introduktion

Analysen er baseret på data fra hele 2019, hvor der er blevet udsendt tilfredshedsmålinger en gang i kvartalet. Rapporten giver et overblik over, hvor tilfredse virksomhederne er med kontakten til jobcentrenes virksomhedsservice. Samtidig undersøges det, hvad samarbejdet har resulteret i, og hvorvidt virksomhederne vil foreslå andre at samarbejde med jobcenteret.

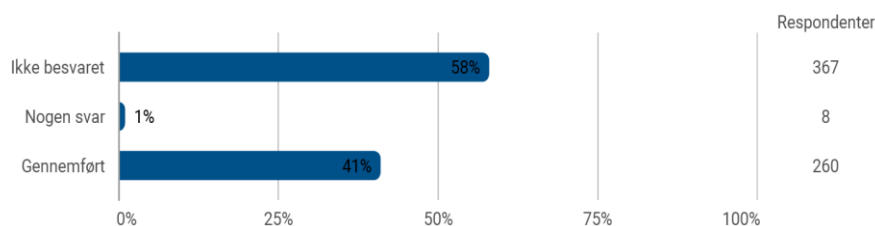
## Metode

Rapporten er udarbejdet i SurveyXact. Rapportens figurer består primært af frekvensberegninger, hvilket er antallet af respondenter til en konkret svarmulighed relativt til samlede antal respondenter for alle svarmuligheder. Frekvensen angiver da, hvor mange respondenter, i procent, der har valgt en konkret svarmulighed. Det skal fremhæves, at særligt for *"Figur 2. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter"*, har respondenterne haft mulighed for at vælge mere end én svarmulighed. Antallet af samlede svar overgår således antallet af respondenter, hvilket medfører, at frekvensberegningernes samlede sum overgår 100 pct. Dette er således ikke en fejl. Endvidere gøres der opmærksom på, at SurveyXact oprunder til nærmeste hele procent for samtlige tabeller.

Indeksfigurer er anvendt til at benchmarke kommunen, i forhold til alle kommuner der deltog i undersøgelsen. De er fremkommet ved at beregne en indekxværdi for kommunen for hvert af de stillede spørgsmål, og sammenligne denne værdi med gennemsnitsværdien for alle respondenter på tværs af kommunerne. Resultatet i benchmark kolonnen skal altså læses i forhold til gennemsnitsværdien for kommunerne. Står der f.eks. -5 i benchmark kolonnen (med en nedadpegende rød pil) betyder det, at kommunens indekxværdi er 5 point mindre end gennemsnitsværdien, og omvendt betyder 5 (med en opadpegende grøn pil) at værdien er 5 højere end gennemsnittet. Disse udtryk og værdier er altså *ikke* et udtryk for procentvis tilfredshed, eller at tilfredsheden ligger 5 procent/procentpoint over gennemsnittet eller

på anden måde relateret til procent. Indeks værdien har udelukkende til hensigt at give et sammenligningsgrundlag på tværs af kommunerne.

Indeks værdien er beregnet ved at angive den mest positive værdi (meget tilfreds / i meget høj grad) som 100 point, dernæst den næstmest positive værdi som 75 point og så fremdeles, til man når den mest negative værdi (meget utilfreds/ i meget lav grad) som 0 point. Ved at tage gennemsnittet af disse værdier, opnår man således en indeks værdi som dermed kan sammenlignes med andre kommuner.

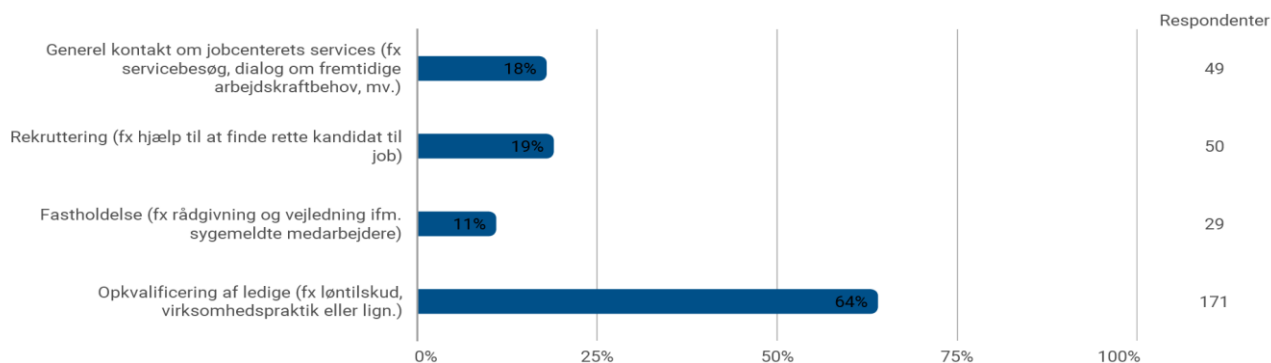
**Figur 1. Svarprocent for den samlede undersøgelse**

Note: "Respondenter" i kolonnen til højre angiver samlet antal modtagere af spørgeskema og søjlerne angiver, hvor stor en procent de udgør af den samlede måling. Spørgeskemaundersøgelsen er blevet sendt til i alt 635 respondenter, hvoraf 260 respondenter har besvaret den, svarende til en svarprocent på 41.

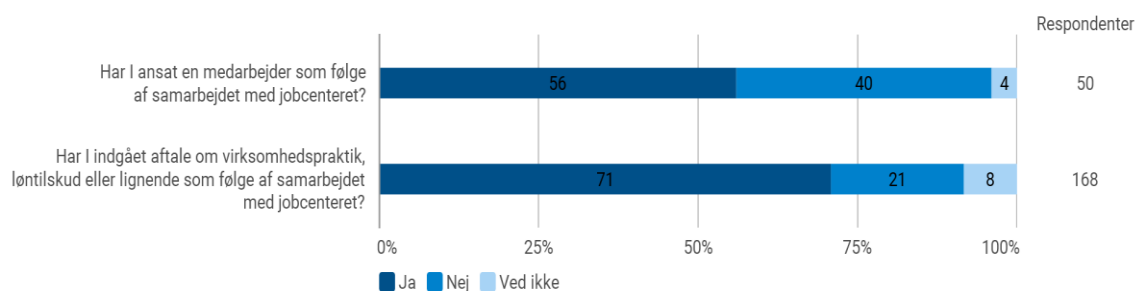
**Figur 2. Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:**

*Din virksomhed har haft kontakt med jobcenteret indenfor det sidste kvartal.*

*Omhandlede din kontakt med jobcenteret...?*

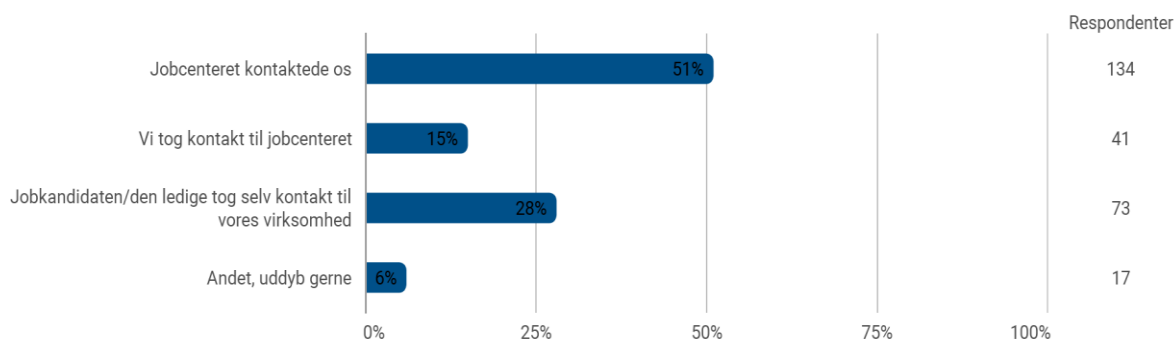


Det ses, at der har været flest sager om opkvalificering af ledige (64 pct.), og færrest om fastholdelse (11 pct.). Det var muligt for virksomhederne at vælge mere end én svarmulighed. For yderligere uddybning henvises til metodeafsnittet.

**Figur 3. Resultatet af samarbejdet omkring rekruttering**

Det ses af figur 3, at samarbejdet omkring rekruttering primært har fokuseret på at indgå aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende.

Virksomheden blev kun spurgt om samarbejdet med jobcenteret ledte til ansættelse, hvis kontakten med jobcenteret omhandlede rekruttering. Ligeledes blev virksomhederne kun spurgt, om der blev indgået aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende, hvis kontakten omhandlede opkvalificering.

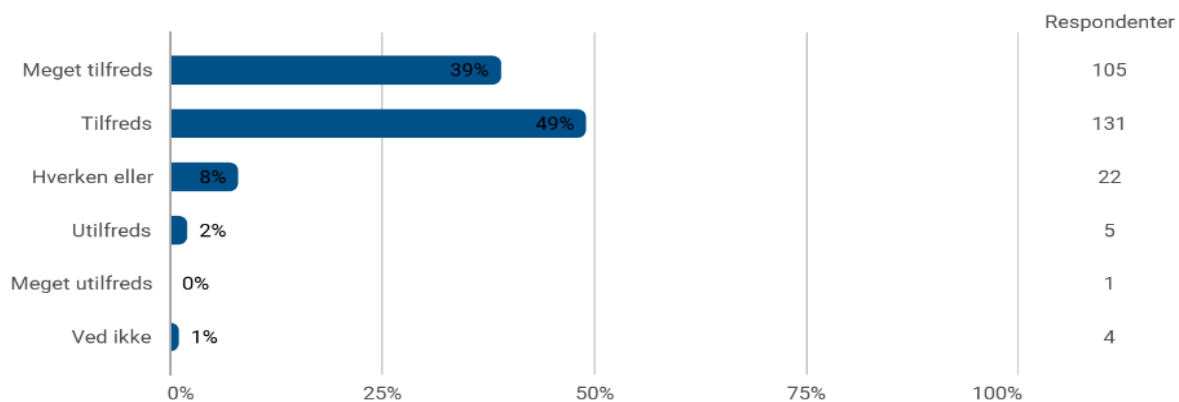
**Figur 4. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed**

Det fremgår af figur 4, at det hovedsageligt er jobcenteret, der er initiativtager til kontakt og samarbejde med virksomhederne (70 pct.). Derudover er der en større procentdel (28 pct.) af jobkandidaterne, der selv har opsøgt virksomhederne.

**Figur 5. Tilfredshed med kontakten til jobcenteret**

Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

*Hvor tilfreds har du været med kontakten til jobcenteret?*

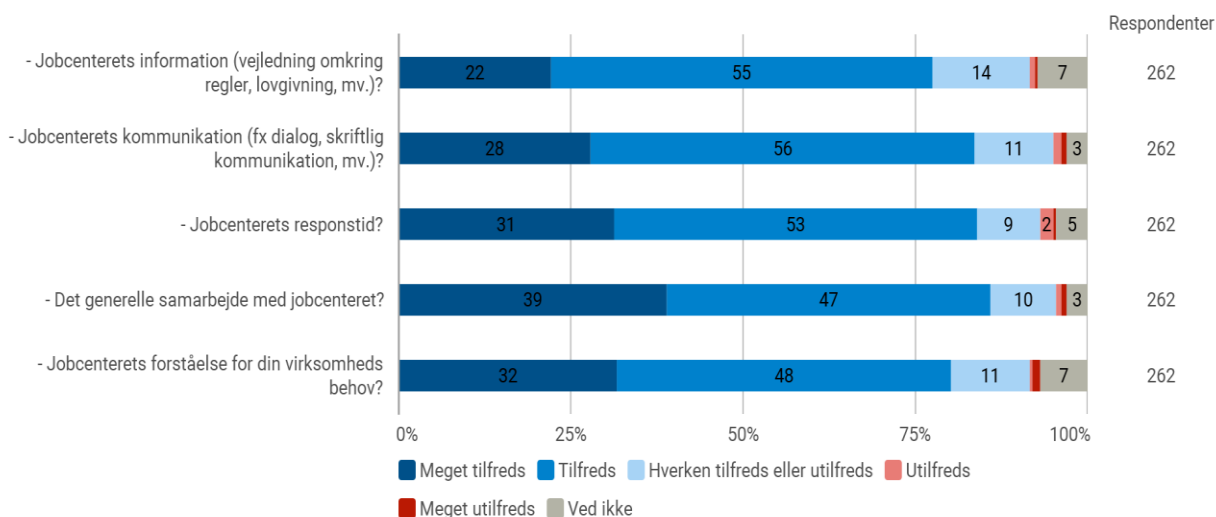


Det ses, at 88 pct. af de adspurgte virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til jobcenteret. Derudover er 2 pct. utilfredse eller meget utilfredse.

**Figur 6. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre**

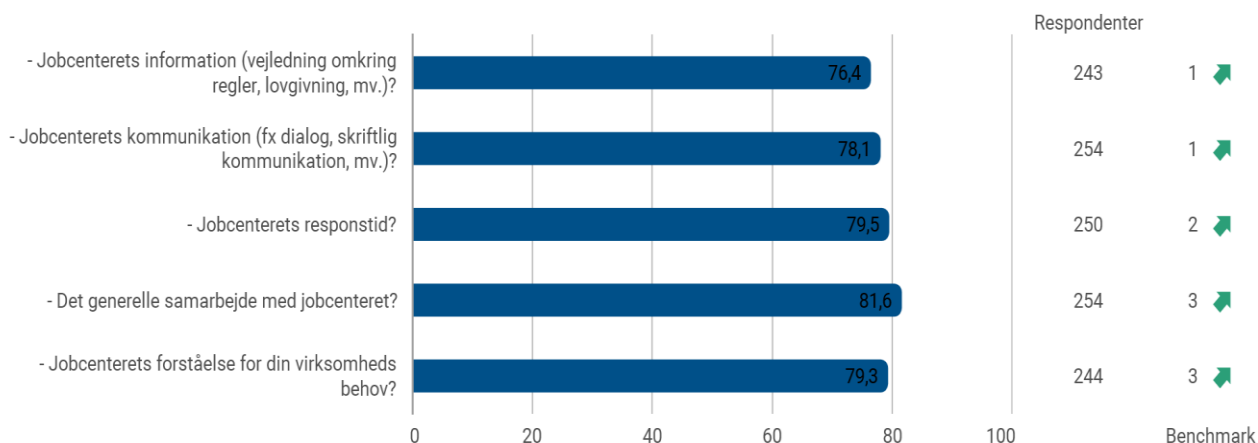
Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

*Hvor tilfreds har du samlet set været med følgende?*



Det fremgår af figur 6, at Jobcenteret generelt vurderes positivt på samtlige parametre: information, kommunikation, responstid samt forståelse for virksomhedens behov.

**Figur 7. Indeks for tilfredsheden fordelt på forskellige parametre**

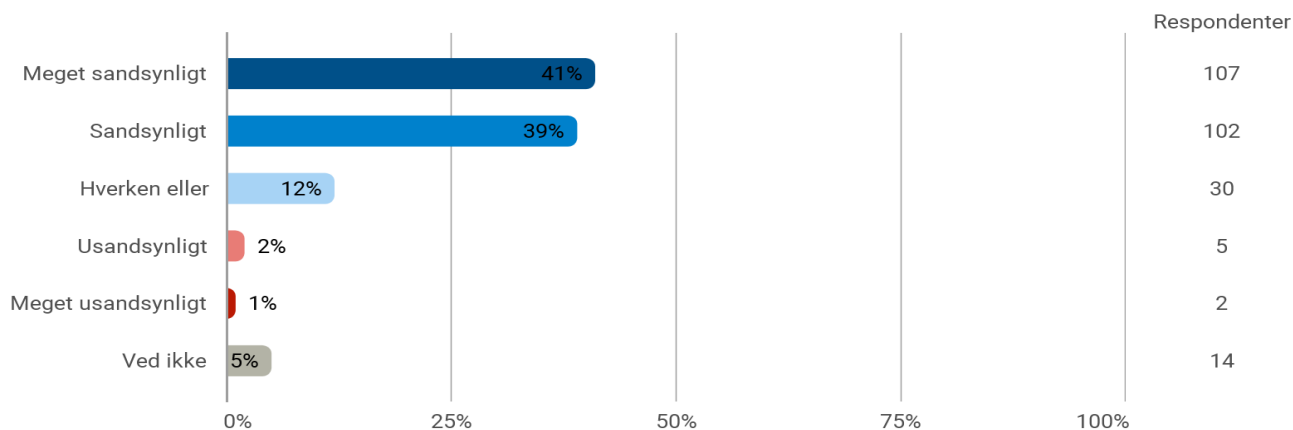


I figur 7 ses en indeks beregning på tilfredsheden fordelt på samme parametre som figur 6. Det fremgår her, at tilfredsheden på diverse parametre ligger over det gennemsnitlige niveau for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.

**Figur 8. Anbefaling af jobcenteret**

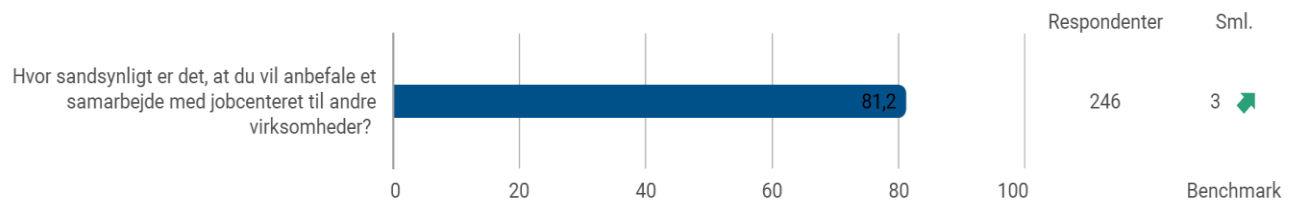
Følgende spørgsmål blev stillet respondenteren:

*Hvad er sandsynligheden for, at du vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder?*



Det fremgår af figur 8, at størstedelen af virksomhederne vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder. Kun 3 pct. anser det som usandsynligt eller meget usandsynligt, at de vil anbefale andre virksomheder at samarbejde med jobcenteret.



**Figur 9. Anbefaling af jobcenteret – Indeks**

Det fremgår, at indekset for sandsynligheden ved anbefaling ligger tre indekspoint over den gennemsnitlige sandsynlighed for anbefaling for alle kommuner, der har deltaget i tilfredshedsmålingen.

## Kvalitetsrapport for vejledningsindsatsen under Den kommunale Ungeindsats (KUI) i Rebild Kommune

Med etablering af den sammenhængende kommunale ungeindsats (KUI) blev vejledningsindsatsen i Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU) lagt ind under KUI. I Rebild har UU været ledelsesmæssigt forankret under Ungeenheden siden 2010. Organisatorisk har det således kun den betydning at UU ikke længere er en selvstændig enhed, men en del af KUI. UU's portefølje og målgruppe er blevet udvidet med ungeguide/kontaktpersonsordning samt en udvidet opsøgende indsats, idet kommunerne får det fulde ansvar for at gøre alle unge under 25 år parate til at gennemføre en ungdomsuddannelse eller komme i beskæftigelse. Kvalitetsrapporten omhandler udelukkende vejledningsindsatsen i forhold til uddannelse og ikke de øvrige indsatser i KUI-regi.

### Målgruppen for vejledning

Den samlede målgruppe for vejledningen:

Vejledningstilbuddet skal i særlig grad målrettes:

- Unge som uden en særlig vejledningsindsats har eller vil få vanskeligheder ved at komme i gang med en uddannelse.
- Elever i folkeskolens 7.-10. klasse.

Vejledningen skal desuden gives til:

- Unge under 25 år, som hverken er i fuldtidsbeskæftigelse eller i gang med/har fuldført en ungdomsuddannelse/eller en videregående uddannelse, efter at de har forladt grundskolen eller 10. klasse.
- Elever i ungdomsskolernes heltidsundervisning.
- Unge 18-25 år, der selv henvender sig for at modtage vejledning. I Rebild er aldersgruppen udvidet til 30 år, da lovgivningen på den øvrige indsats (LAB-loven) gælder til de unge bliver 30 år.

### Hvad skal der føres tilsyn med og måles på?

I forhold til gældende lov, er der krav om løbende tilsyn på kontakt- og tilbudstid i vejledningsindsatsen for 15-17-årige, som ikke følger deres uddannelsesplan. Derfor indgår denne altid i de halvårige rapporter.

Ligeledes er der i erhvervsuddannelsesreformens "Klare mål" og fra KUI, krav til kommunen om at:

- *Flere elever skal vælge en erhvervsuddannelse direkte efter 9. eller 10. klasse*
- *Flere unge skal vælge en ungdomsuddannelse*

Omkring målet om at flere elever skal vælge en erhvervsuddannelse, er der et nationalt udmeldt mål på, at 25 % af eleverne, der kommer direkte fra grundskolen, skal vælge en erhvervsuddannelse i 2020 og 30 % i 2025. Ligeledes skal der sættes et samlet mål for, at flere unge vælger en ungdomsuddannelse. Rebild Kommune har valgt at sætte et samlet mål på 95 % for den samlede søgning i 2020, hvilket betyder en søgning på 70% til de gymnasiale uddannelser forudsat at målet på EUD indfries. Begge mål indgår i jobcenterets beskæftigelsesplan 2020.

## Kontakt- og tilbudstid i UU for 15-17-årige, som ikke følger deres uddannelsesplan

Alle unge mellem 15 og 17 år skal kontaktes inden 5 hverdage, hvis de afbryder deres ungdomsuddannelse og der skal inden for 30 dage igangsættes en ny aktivitet.

Som det fremgår af nedenstående, er alle unge, bortset fra en, kontaktet til tiden og samme resultat er gældende for tilbud til tiden.

I sidste kvalitetsrapport viste tallene, at der var 42 unge der havde afbrudt deres uddannelse. Denne gang kan det konstateres at det kun drejer sig om 21 unge, hvilket svarer til et fald på 50%.<sup>1</sup>

1.oktober 2019 -31. marts 2020

| <b>Kontaktetid</b> |    |
|--------------------|----|
| 0-5 dage           | 21 |
| Over 6 dage        | 1  |

| <b>Tilbudstid</b> |    |
|-------------------|----|
| 0-30 dage         | 21 |
| Over 30 dage      | 1  |

## Søgning til ungdomsuddannelser

Andelen af unge der vil tage en erhvervsuddannelse er, sammenlignet med 2019, uændret og der er et mindre fald i andelen der har søgt en gymnasial uddannelse. Således har 25.4 % af de unge, der har søgt direkte fra 9. eller 10. klasse, søgt en erhvervsuddannelse og 69.0% har søgt en gymnasial uddannelse i 2020.<sup>2</sup>

|                     | 2018 | 2019  | 2020  |
|---------------------|------|-------|-------|
| GYM                 | 75,1 | 69,2% | 69,0% |
| EUD                 | 22,0 | 25,4% | 25,4% |
| FGU og øvrige       | 1,4  | 2,1%  | 1,9%  |
| Øvrigt <sup>3</sup> | 1,6  | 3,3%  | 3,6%  |

Tallene skal som nævnt ses i sammenhæng med de kommunale ungdomsuddannelsesmål. I forhold til de kommunale ungdomsuddannelsesmål betyder det, at målet er nået i 2020 og at 0,6% flere unge skal søge en erhvervsuddannelse næste år, hvor det kommunale mål er 21%. Det skal her nævnes, at landsgennemsnittet for søgning til en erhvervsuddannelse er 19,9%. I forhold til den samlede søgning til ungdomsuddannelserne, har 94,4% af de unge søgt enten søgt en gymnasial eller erhvervsfaglig uddannelse, hvor målet var 95%. Landsgennemsnittet er her 91,9%.

<sup>1</sup> UNOUNG

<sup>2</sup> STIL – Styrelsen for IT og Læring.

<sup>3</sup> Ungdomshøjskole, udlandsophold, arbejde og andet