

Handleplan for borgertilfredshedsundersøgelsen på Jobcenter Rebild

Der er i efteråret 2014 foretaget en kvantitativ tilfredshedsundersøgelse blandt borgere med kontakt til jobcentret. Denne undersøgelse har givet anledning til en handleplan for, hvordan resultaterne af undersøgelsen skal imødegås, således at borgernes oplevelse af samarbejdet med jobcentret kan forbedres i fremtiden.

Generelt om undersøgelsens resultater

Overordnet set er resultatet af undersøgelsen tilfredsstillende på mange områder, bl.a. i forhold til den telefoniske kontakt og den skriftlige kommunikation. Hovedparten af borgerne tilkendegiver, at de oplever at få svar på det, de henvender sig omkring og at deres telefoniske kontakt med jobcentret er blevet afsluttet i en god og venlig tone. Ift. den skriftlige kontakt med jobcentret tilkendegiver en høj procentdel af borgerne, at der ikke er forståelsesproblemer med den skriftlige kommunikation og at brevene er skrevet i en god og venlig tone.

Borgerne oplever at blive mødt med respekt, når de henvender sig på jobcentret og at medarbejderne lægger vægt på, hvad de har at sige. Borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne er interesseret i at finde løsninger for den ledige og er samtidigt generelt tilfredse med den vejledning og information de får i forbindelse med deres samarbejde med jobcentret.

Borgernes vurdering af vejledning i forbindelse med tilbud er ligeledes positiv, således oplever de et godt informationsniveau og at målet med tilbuddet er tydeligt fra start. Knap to ud af tre oplever selv at være med til at bestemme tilbuddet.

Mere end halvdelen af borgerne er alt i alt tilfredse med deres samarbejde med jobcentret.

Områder med plads til forbedringer og handleplan herfor

Der er dog også områder med plads til forbedringer. Denne handleplan vil i særlig grad beskæftige sig med de elementer i undersøgelsen, hvor borgerne har tilkendegivet størst utilfredshed. Årsagen hertil er, at det dermed også er de områder i undersøgelsen, hvor forbedringspotentialer er størst.

De resultater fra undersøgelsen vi fra Center Arbejdsmarked og Borgerservice, derfor primært forholder os til er:

- Hver femte tilkendegiver, at de ikke får den vejledning de har brug for ifm. jobsøgning
- Mere end hver fjerde mener ikke, at samarbejdet med jobcenteret forøger deres muligheder for at komme i job eller uddannelse
- Knap en femtedel mener at medarbejderne "slet ikke" får dem til at se nye muligheder for eller uddannelse.

- En femtedel mener ikke at medarbejderne ifm. samtaler har en god viden omkring arbejdsmarkedet og uddannelser.

Handleplan for de forsikrede ledige:

Der er på dagpengeområdet lavet et forslag til en ny organisering i afdelingen, hvilket imødegår flere af de problematikker, som undersøgelsens resultater giver anledning. Bl.a. vil den nye organisering have til formål, at den enkelte jobkonsulent bliver bedre klædt på ift. det specifikke fagområde den enkelte ledige har. Dette er tiltænkt at imødegå at borgerne i højere grad oplever, at de får en tilstrækkelig vejledning til jobsøgning og jobkonsulenten får den ledige til at se nye muligheder for job eller uddannelse. Herudover kan en større specialisering af medarbejderne gøre, at borgerne i højere grad oplever at medarbejderne får en bedre viden omkring arbejdsmarkedet og uddannelsesmulighederne baseret på den lediges behov. Den nye beskæftigelsesreform ligger herudover op til et øget fokus på anvendelse af samtaler, hvilket Center Arbejdsmarked og Borgerservice vil benytte til at forbedre vejledningen i ledighedsforløbet. Herudover vil der være et øget fokus på at de øgede antal samtaler får forskelligt indhold, bl.a. vha. tjeklister, således at man i vejledningen formår at komme hele vejen ifm. samtaler. Det vil samtidigt hjælpe med til, at borgerne ikke oplever får mange gentagelser i samtaleforløbet.

Alle målgrupper:

For alle ledighedsgrupperne gælder det, at der skal være en større grad af forventningsafstemning i det indledende samarbejde med borgerne, hvor det gøres klart, hvad vi i jobcentret kan tilbyde. Herudover giver undersøgelsens anledning til at blive mere klare i spyttet omkring, hvad der er borgernes eget ansvar. Denne forventningsafstemning kan bidrage til at samarbejdet mellem jobcentret og den ledige bliver mere gensidigt. Vi vil bestræbe os på at blive bedre til at evaluere samtalerne med borgerne og spørge ind til om borgerne fik den vejledning, de har brug for ifm. samtaler. Samtidigt med dette vil vi sætte øget fokus på en efterfølgende evaluering af, hvad der fungerer godt eller skidt og derigennem forbedre borgernes oplevelser af samtaleforløbene.