



Punkt 3.

Orientering om brugerundersøgelse i Jobcenter Aalborg

2018-038837

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen fremsender til Beskæftigelsesudvalgets orientering brugerundersøgelse i Jobcenter Aalborg

Beslutning:

Til orientering.

Udvalget udtrykker tilfredshed med de gode resultater og ikke mindst, at borgerne føler sig godt behandlet i Jobcentret.

Der udsendes pressemeddelelse om undersøgelsens resultater.



Sagsbeskrivelse

I uge 6 og 7 i februar 2018 gennemførte Job- og Ydelsesafdelingen en brugerundersøgelse af borgernes oplevelse af mødet og samtalen med Jobcenter Aalborg. Brugerundersøgelsen blev gennemført i alle afdelingens enheder, med undtagelse af Ydelsescentret og Sprogcenter Aalborg.

Det primære formål med undersøgelsen var at generere viden om og dokumentation for borgernes oplevelse af mødet og samtalen med jobcentret. I Job- og Ydelsesafdelingen arbejdes ud fra forskellige strategier, forskningsresultater fra fx Beskæftigelsesindikatorprojektet samt forskellige kompetenceudviklingsforløb, herunder den ressourceorienterede samtale med Christina Jagd og forløb med Marselisborg. Brugerundersøgelsen har derfor desuden haft til formål at give indblik i, hvordan elementer herfra kommer til udtryk i borgernes oplevelse af samtalen og mødet med jobcentret. Brugerundersøgelsen er derfor tilrettelagt med udgangspunkt i centrale pointer fra Beskæftigelsesindikatorprojektet og strategier samt initiativer i jobcentret.

Brugerundersøgelsen omfatter udelukkende planlagte samtaler, som blev afholdt i afdelingens enheder. I undersøgelsesperioden har der været afholdt i alt 2070 planlagte samtaler. Heraf er der blevet indleveret 1032 spørgeskemaer fra borgere, som har været til samtale. Dette giver en samlet besvarelsesprocent på 50 % for hele jobcentret, hvilket vurderes at være tilfredsstillende for en brugerundersøgelse som denne. Dog tages der forbehold for, at besvarelsesprocenten kan have betydning for undersøgelsens validitet.

Hovedresultater

Overordnet set afspejler brugerundersøgelsen, at borgerne generelt har en høj grad af tilfredshed med og er positive over for mødet og samtalen med Jobcenter Aalborg. Af nedenstående fremgår de væsentligste hovedresultater for det samlede jobcenter:

- **97 %** angiver, at i de i høj grad eller nogen grad blev taget godt imod af den medarbejder fra Jobcenter Aalborg, som de skulle tale med
- **74 %** angiver, at samtalen i høj grad eller nogen grad gav mere viden om, hvad de kan/skal gøre for at komme tættere på job eller uddannelse
- **94 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad oplevede, at der blev lyttet til det, de sagde under samtalen
- **63 %** angiver, at samtalen i høj grad eller nogen grad har haft positiv betydning for deres tro på, at de kommer i job eller uddannelse
- **80 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad oplever, at medarbejderen/rådgiveren fra Jobcenter Aalborg tror på, at de kommer i job eller uddannelse
- **67 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad oplevede, at der under samtalen blev fulgt op på aftaler fra tidligere samtaler
- **81 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad føler sig inddraget i forhold til de aftaler og beslutninger, som træffes i deres forløb i Jobcenter Aalborg
- **81 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad føler, at de har overblik over, hvad der skal ske i deres forløb i Jobcenter Aalborg
- **91 %** angiver, at de i høj grad eller nogen grad er tilfredse med deres samtale med Jobcenter Aalborg

På baggrund af de positive resultater fra brugerundersøgelsen vurderes det, at de iværksatte strategier, kompetenceudviklingsforløb (fx den ressourceorienterede samtale) samt den evidensbaserede viden, herunder beskæftigelsesindikatorprojektet, der anvendes i Job- og Ydelsesafdelingens enheder, i høj grad



kommer til udtryk i borgernes oplevelse af mødet og samtalen med Jobcenter Aalborg.

Opfølgning og anvendelse af resultater

De respektive enheder i Job- og Ydelsesafdelingen har modtaget egne resultater fra brugerundersøgelsen og den samlede afrapportering med resultater for de enkelte enheder samt hele jobcentret. Resultaterne fra undersøgelsen er både drøftet i ledergruppen for Job- og Ydelsesafdelingen samt på personalemøder eller lignende i den enkelte enheder for derved at sikre omsætning af og opfølgning på undersøgelsen resultater. Derudover bringes brugerundersøgelsens resultater ligeledes til drøftelse i AMU i Job- og Ydelsesafdelingen.

I det vedhæftede bilag fremgår resultater fra brugerundersøgelsen fra de forskellige enheder samt hele jobcentret. Variation mellem enhederne kan skyldes forskelle i målgrupper, herunder ledighedslængde, borgernes udfordringer mv.



Bilag:

Bilag Brugerundersøgelse i Jobcenter Aalborg

Brugerundersøgelse i Jobcenter Aalborg