

Jobcenter Viborg

Samlede resultater af pilottest af tilfredshedsmåling på beskæftigelsesområdet 2018

Denne rapport er en analyse af tilfredsheden af Jobcenter Viborgs virksomhedsservice.

Pilottesten er fra den 1. april 2018 til og med den 20. juni 2018. Der er blevet udsendt tilfredshedsmålinger en gang om måneden i løbet af pilottesten i hhv. starten af april, maj og juni.

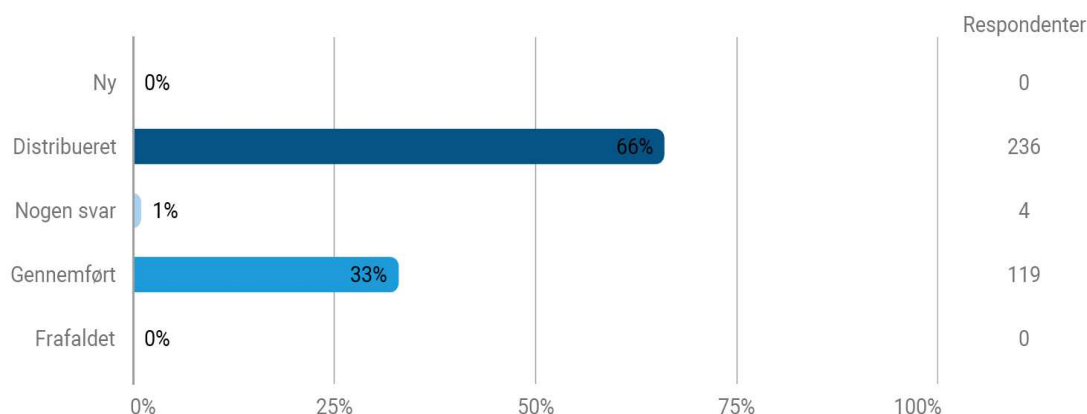
Rapporten er baseret på figurer med undersøgelsesresultaterne samt respondenternes kommentarer.



Indhold

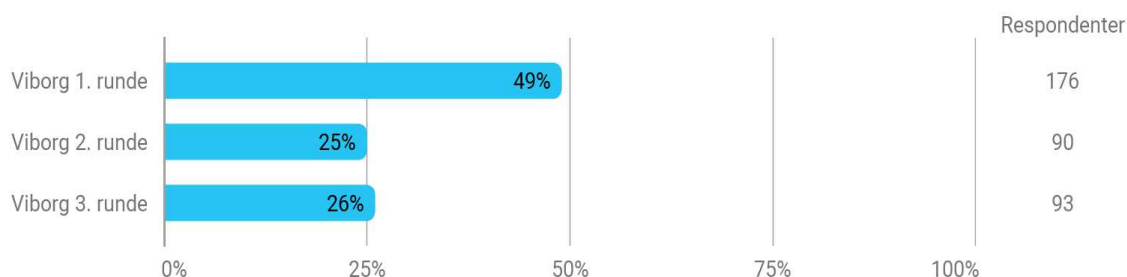
Figur 1. Svarprocent for den samlede pilottest	3
Figur 2. Antal respondenter i de tre målinger	3
Figur 3. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter	4
Figur 4. Resultatet af samarbejdet omkring rekruttering	4
Figur 5. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed	5
Figur 6. Tilfredshed med kontakten til jobcenteret	5
Figur 7. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre	6
Figur 8. Anbefaling af jobcenteret	6
Figur 9. Anbefaling af jobcenteret - Gennemsnit.....	7
Forslag til forbedring af jobcenterets services.....	7
Kommentarer fra virksomheder ift. deres tilfredshed	9

Figur 1. Svarprocent for den samlede pilottest



Spørgeskemaundersøgelsen er blevet sendt til i alt 359 virksomheder, hvoraf 119 virksomheder har besvaret den, svarende til en svarprocent på 33. Dette er en fin svarprocent, som matcher de andre undersøgelser på tværs af pilottesten.

Figur 2. Antal respondenter i de tre målinger



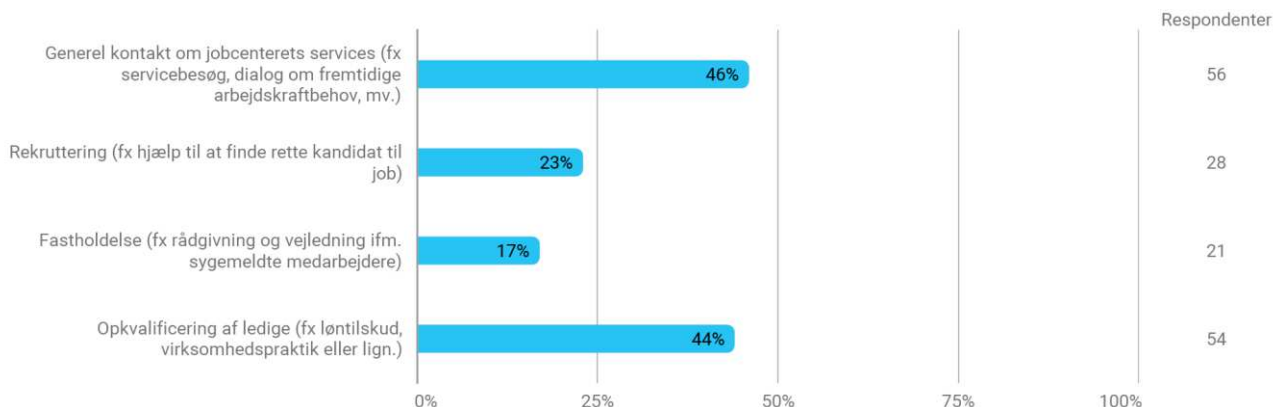
Note: "Respondenter" i kolonnen til højre angiver samlede antal modtagere af spørgeskema og søjlerne angiver hvor stor en procent de udgør af den samlede måling. Altså blev spørgeskemaet i 1. måling sendt til 176 virksomheder, og denne måling udgør 49 procent af den samlede undersøgelse.

Det fremgår af ovenstående figur 2, at antallet af respondenter er faldende for de tre målinger og næsten halveret fra 1. til 2. måling. Dette skyldes primært at dubletter er frasortet, således at virksomheder ikke modtog spørgeskemaundersøgelsen to gange, samt at tilfredshedsmålingerne er sendt ud med relativt korte tidsintervaller.

Figur 3. Årsag til kontakt mellem virksomhed og jobcenter

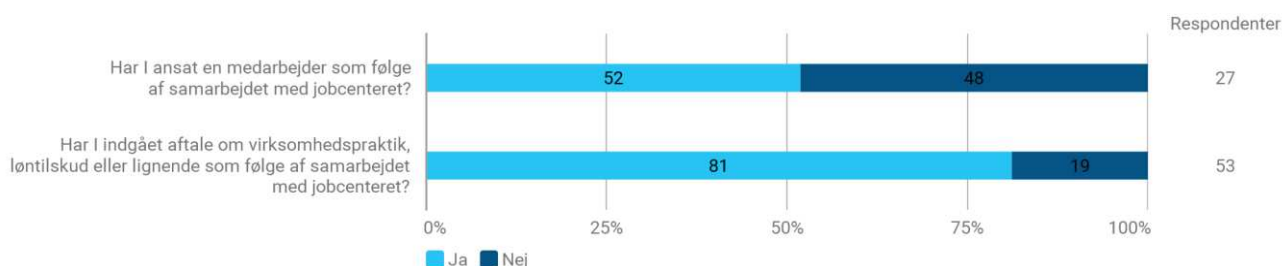
Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

Din virksomhed har haft kontakt med jobcenteret indenfor de sidste to måneder. Omhandlede din kontakt med jobcenteret...?



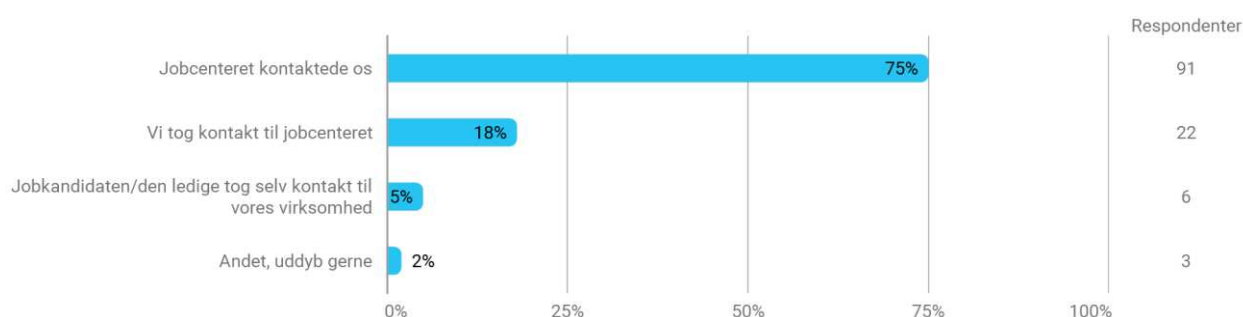
Det ses, at kontakten mellem Jobcenteret og virksomhederne primært har drejet sig om jobcenterets services (46 procent) og opkvalificering af ledige (53 procent). Dette er en generel tendens på tværs af jobcentre, hvor det fremgår, at opkvalificering er den primære kontaktårsag.

Figur 4. Resultatet af samarbejdet omkring rekruttering



Det ses af figur 4, at samarbejdet omkring rekruttering primært er fokuseret på at indgå aftale om virksomhedspraktik, løntilskud eller lignende, hvilket har resulteret i knap 43 aftaler i perioden på de 3-4 måneder pilottesten forløb over. Derudover har samarbejdet resulteret i 14 ansættelser i samme periode.

Figur 5. Initiativtager til samarbejde mellem jobcenter og virksomhed



Andet, uddyb gerne:

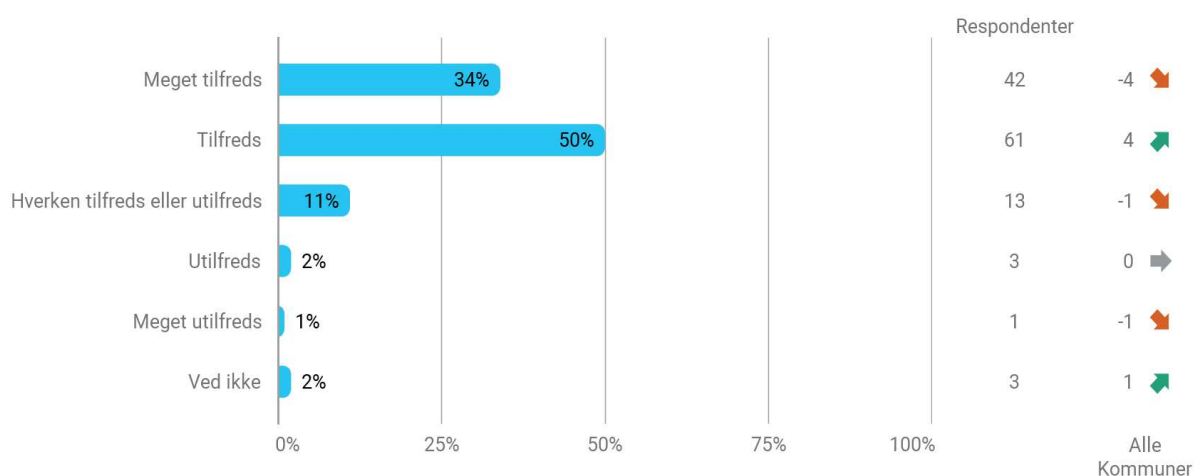
- Har ikke haft kontakt
- Opfølgning personlig assistance
- Kontakten går begge veje. Jeg er fra uddannelsesinstitution

Det fremgår af figur 5., at det hovedsageligt er jobcenteret der er initiativtager til kontakt og samarbejde med virksomhederne (75 procent). Dette er en generel tendens på tværs af jobcentrene i pilottesten.

Figur 6. Tilfredshed med kontakten til jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

Hvor tilfreds har du været med kontakten til jobcenteret?



Det ses, at 84 procent af de adspurgte virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til jobcenteret. Derudover er kun 3 procent utilfredse eller meget utilfredse, hvilket drejer sig om 4 virksomheder.

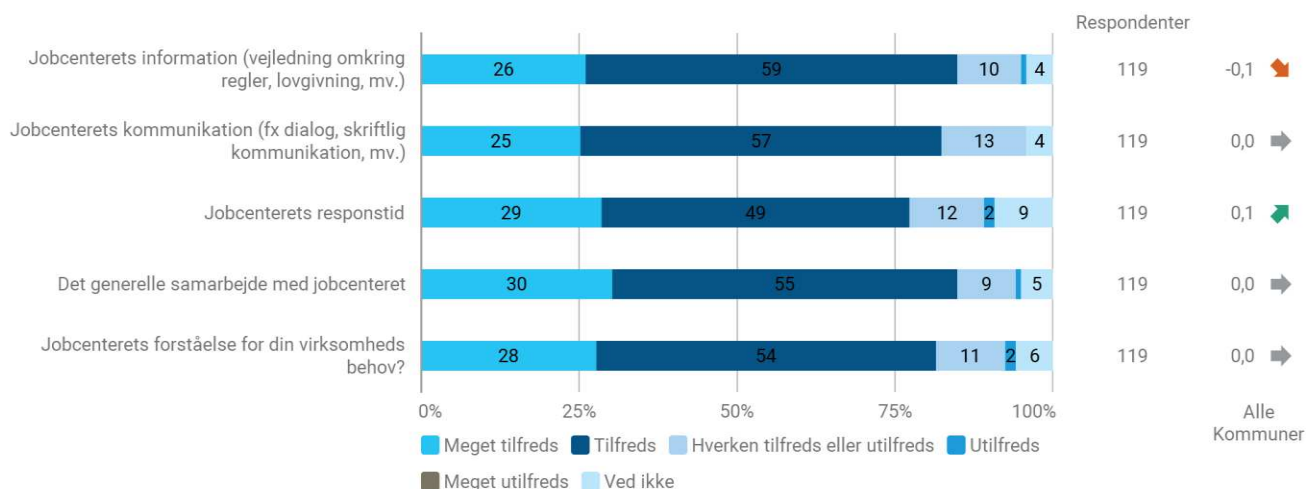
I søjlen yderst til højre fremgår Jobcenter Viborgs resultater ift. gennemsnittet af alle kommuner i pilottesten. Det ses, at Viborg har 4 procent færre "meget tilfredse" virksomheder end gennemsnittet, men også 4 procent flere 'tilfredse' respondenter end gennemsnittet af alle kommuner i testen.

Nederst i rapporten fremgår de virksomheder der har sagt ja til at blive kontaktet, samt deres tilfredshed og eventuelle begrundelse heraf.

Figur 7. Tilfredshed opdelt på forskellige parametre

Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

Hvor tilfreds har du samlet set været med følgende?



Det fremgår af figur 7., at Jobcenteret vurderes positivt på samtlige parametre: information, kommunikation, responstid samt forståelse for virksomhedens behov.

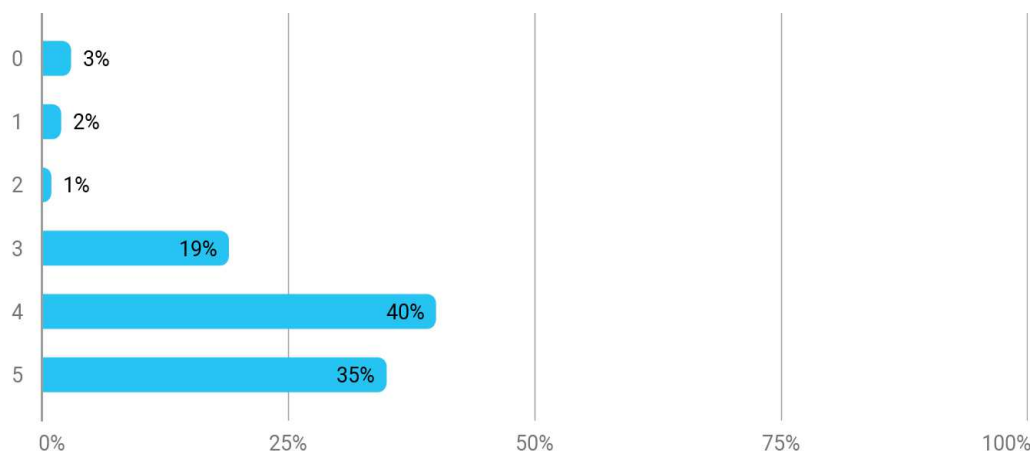
I sammenligningssøjlen markerer de grønne pile at en parameter vurderes *mindre* positivt end gennemsnittet af kommuner i pilottesten, mens de røde pile markerer, at en parameter vurderes *mere* positivt end gennemsnittet.

Figur 8. Anbefaling af jobcenteret

Følgende spørgsmål blev stillet respondenter:

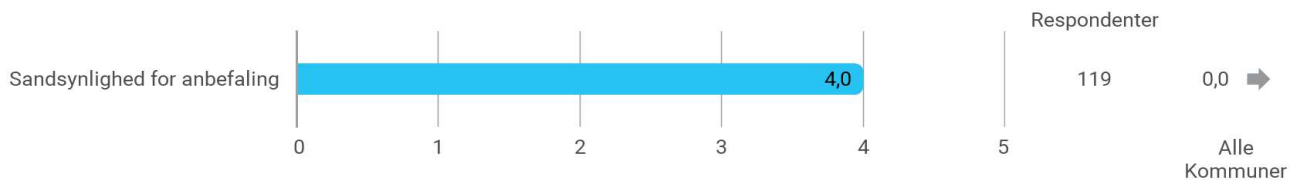
På en skala fra 0-5, hvad er sandsynligheden for, at du vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder?

0 er meget usandsynligt og 5 er meget sandsynligt.



Det fremgår af figur 8. at størstedelen af virksomhederne vil anbefale et samarbejde med jobcenteret til andre virksomheder. 5 procent anser det som usandsynligt, at de vil anbefale andre virksomheder at samarbejde med jobcentret. Generelt er det kun 3-6 procent af virksomhederne, som er utilfredse med samarbejdet med jobcentrene på tværs af kommunerne i pilottesten.

Figur 9. Anbefaling af jobcenteret - Gennemsnit



Gennemsnittet for hvor sandsynligt det er, at respondenterne vil anbefale andre virksomheder at samarbejde med jobcentret er på 4,0 ud af en skala på 1-5. Det fremgår, at dette matcher gennemsnittet for alle jobcentrene i pilottesten.

Nedenfor fremgår forslag og kommentarer fra virksomhederne omkring, hvad de mener, jobcentrene kan gøre bedre.

Forslag til forbedring af jobcenterets services

Har du i øvrigt bemærkninger og/eller forslag til, hvordan jobcenterets services kan forbedres?

- Hvis i altid sørge for at klare Vitas så vi kun skal godkende, så bliver det hele meget nemmere for os...
- Forsætte alt det gode de gør nu
- Det kunne være rart om alle mine medarbejder havde samme person, så jeg som leder kendte lidt mere til hvad og hvordan modparten vil agere på mine spørgsmål
- I sender mailen til [redacted] men sender den til [redacted], mødet er afholdt på jobcentrets anmodning, og afholdt med [redacted] som er ansat i virksomheden, men mailen bliver sendt til indehaveren af virksomheden, der er noget der ikke hænger sammen, jeg aner ikke hvad det drejer sig om og har derfor vældig svært ved at svare på dette spørgeskema.
- Hvorfor sende spørgeskema til 80 årig pensionist????????????????
Er det beskæftigelsesterapi?? Eller hvad ??
- Jeg har haft kontakt med ganske mange medarbejdere fra Jobcentret, idet det er forskellige som håndterer arbejdsparate, praktikker etc. For mig ville det være en fordel hvis jeg havde én kontakt på

Jobcentret. Jeg forstår godt grupperingen og at der skal være forskellige kompetencer til forskellige grupper, men tænker det kan optimeres

- Alt er ok
- De skal kommunikere i et sprog som også forstås ude i virkeligheden. Altså sige tingene på godt jævnt dansk og ikke i akademiske termer. Være klare i spyttet når de skal forklare love, regler og andet som vi ude i virksomhederne skal bruge. De kan ikke hjælpe at vi skal gætte os til hvad de mener.
- Har haft en til jobsamtale, som jeg ALDRIG har hørt mere fra.
- Optimeres ved at kigge på et hele menneske
- Dette er en enkeltmandsvirksomhed med 1 sekretær. Derfor har vi ikke behov for jobcenterets service, og besøget her på kontoret varede ca. 2 min.
- Jobcenteret skal overveje hvilken rådgivning der gives.
I vores tilfælde er vi en lille rideklub som hovedsaglig bygger på frivillig arbejdskraft....og det kræver megen viden og at man sætter sig ind i regler og lignende når man som vi ansætter en fleksjobber. Vi vil som klub IKKE anbefale andre at gå den vej!
- Har været heldig med at det er samme job konsulent, vi bliver opsøgt af.
- Jobcenteret vil kontakte mig hvis der kommer en elev der godt kunne tænke sig at komme i praktik, og som opfylder nogle af de ting som jeg snakkede med jobkonsulenten om .Så på en eller anden måde har vi lavet en aftale om en mulig Virksomhedspraktikant
Mvh Mogens
- Husker dårligt samtalen. Derfor mange "ved ikke" svar.
- Jeg kan ikke forstå, at man ikke bruger de virksomheder som føler et socialt ansvar og gerne vil hjælpe positivt - det er nemlig ikke sket her
- Hvis et ungt menneske får lov at "slippe" for praktik, fordi han ikke kan stå op og møde kl 08:00 på virksomheden, så er der sgu noget galt!
- Jeg er glad for at være blevet klogere på bla mulighederne for fastholdelse i arbejde.
- Manglede en medarbejder vi lavede en profil i samarbejde med jobcenteret men der var ingen match blandt de ledige. Den medarbejder som vi ansatte tog selv kontakt til os da han så vores jobopslag på facebook han var var ledig på daværende tidspunkt og havde en profil på jobcenteret der passede 100% på den profil vi søgte, men det lykkedes ikke jobcenteret at kæde os sammen, hvilket er under

alt kritik. den person vi ansatte har efterfølgende taget kontakt til hans jobkonsulent og spurgt hvorfor det ikke var lykkedes ham at få et match med os, han måtte afbryde samtalen med konsulenten da konsulenten blev meget ubehagelig i telefon da han blev konfronteret med fejlen.

- Lidt flere opfølgende e-mails på samtaleemner ville være godt, så det er muligt at bekræfte eller afkræfte aftale, der ellers kun var mundtlige.

Det kan være svært at komme i kontakt med præcis den Jobcenter medarbejder, der var til stede ved en samtale, hvis man selv skal henvende sig. Men jeg kan også godt forstå, hvordan situationen kan være den samme, for en medarbejder hos Jobcenter, der skal skrive til en virksomhed. Men det er jo derfor, I beder om kontaktpersonens e-mail.

- Jeg synes ikke svarschemaet passer helt til vores situation.
Det var Jobcenteret, der kontaktede os med henblik på at få en person i jobprøvning/praktik.
Jobcenteret var ikke klar over at vores Viborgkontor var lukket med udgangen af 2017, så kandidaten kunne ikke komme til Randers.
Lidt spild af alles tid men ellers i øvrigt fint samarbejde med kommunen tidligere.
- Rigtig sød jobkonsulent vi havde besøg af, og faglig dygtig.
- Jeg kan kun sige altid fin behandling venlige og hjælpsomme vi ser frem til samarbejde i fremtiden.

[REDACTED]