

MARTS 2022
JOBCENTER BRØNDBY

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE JOBCENTER BRØNDBY



COWI



INDHOLD

1	SAMMENFATNING	4
2	INDLEDNING OG BAGGRUND	6
3	TEMA 1: OPLEVET TILFREDSHED	8
3.1	Spørgsmål 1: Kontakt til sagsbehandler	9
3.2	Spørgsmål 2: Brevenes forståelighed	10
3.3	Spørgsmål 3: Information til samtale	11
3.4	Spørgsmål 4: Mødet med jobcentret	12
3.5	Spørgsmål 5: Indflydelse på forløb	13
3.6	Spørgsmål 6: Kommunikation mellem medarbejdere	14
3.7	Spørgsmål 7: Opfølgning i jobcentret	15
3.8	Spørgsmål 8: Vejledningens relevans	16
4	TEMA 2: TÆTTERE PÅ JOB ELLER UDDANNELSE	17
4.1	Spørgsmål 9: Tættere på job eller uddannelse	18
4.2	Spørgsmål 10: Styrket tro på at komme i job eller uddannelse	19
4.3	Spørgsmål 11: Styrket tro på kompetencer	20
4.4	Spørgsmål 12: Tydelig idé om handling	21
4.5	Spørgsmål 13: Informeret om jobcentrets hjælpemuligheder	22
4.6	Spørgsmål 14: Mulighed for at komme tilbage på nedsat tid	23
5	SUPPLERENDE BEMÆRKNINGER FRA BORGERNE	24
6	MULTIVARIABEL ANALYSE	25
6.1	“Indflydelse på forløb” krydset på “styrket tro på at komme i job eller uddannelse”	26
6.2	“Kommunikation mellem medarbejdere” krydset på “styrket tro på at komme i job eller uddannelse”	27
6.3	“Opfølgning i jobcentret” krydset på “styrket tro på at komme i job eller uddannelse”	28
6.4	“Tydelig idé om handling” krydset på “styrket tro på at komme i job eller uddannelse”	29
6.5	“Mulighed for at komme tilbage på nedsat tid” krydset på “styrket tro på at komme i job eller uddannelse”	30
	BILAG A METODE	32
	BILAG B GENNEMSNITSSCORE FORDELT PÅ MÅLGRUPPER	34
	BILAG C ALDERSFIGURER	38



1 SAMMENFATNING

Jobcenter Brøndby har ønsket at gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse blandt udvalgte målgrupper i jobcentret. Formålet har været at opnå en mere detaljeret viden om borgernes oplevelse af og tilfredshed med dialogen og spillet med Jobcenter Brøndby og de tilbud, de har deltaget i. I sidste ende skal brugertilfredshedsundersøgelsen levere inputs til jobcentrets arbejde med at øge borgernes tilfredshed med deres forløb i Jobcenter Brøndby.

Undersøgelsen er afholdt gennem udsendelse af et elektronisk spørgeskema til følgende målgrupper:

- › Dagpengemodtager (6.1 jf. LAB)
- › Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsemodtager (6.2 jf. LAB)
- › Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsemodtager (6.3 jf. LAB)
- › Sygedagpengemodtager (6.6 jf. LAB)

Spørgeskemaet blev sendt ud til i alt 1.688 borgere via E-Boks. Alle borgere, som har modtaget spørgeskemaet, har haft et aktivt kontaktføreløb i jobcentret i minimum otte sammenhængende uger ved udsendelsen af spørgeskemaet. I alt har 335 borgere gennemført spørgeskemaet (svarprocent på 20 %).

Spørgeskemaet indeholder 14 spørgsmål, som er delt op inden for to forskellige temaer: Tema 1: Den oplevede tilfredshed med Jobcenter Brøndby og Tema 2: Borgernes oplevelse af, hvorvidt forløbet i jobcentret har rykket dem tættere på job eller uddannelse. For hvert spørgsmål er borgerne blevet bedt om at score deres tilfredshed på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er det laveste, og 5 er det højeste.

Som Tabel 1 herunder viser, er gennemsnitscoren for alle spørgsmål over 3, hvilket indikerer at borgene bredt set er tilfredse med jobcentrets service. Især spørgsmål 4: *“Oplever du at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret?”* scorer relativt højt på tværs af målgrupper (3,9).

Ser vi på den gennemsnitlige fordeling blandt målgrupper, er de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere den eneste målgruppe, som på enkelte spørgsmål angiver 2 eller derunder. Det er især spørgsmål 11 *“Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at dine kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads?”* og spørgsmål 12: *“Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?”* som scores relativt lavt af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (se 6.5 Bilag B).

**TABEL 1** Gennemsnitsscore på spørgeskemaets spørgsmål, på tværs af alle målgrupper. n = 335

SPØRGSMÅL	SCORE
1 Oplever du, at det er let at få kontakt til din sagsbehandler i jobcentret?	3,7
2 Oplever du, at brevene fra jobcenteret er lette at forstå?	3,7
3 Føler du dig informeret om, hvad du skal, når du bliver indkaldt af jobcentret?	3,7
4 Oplever du at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret?	3,9
5 Oplever du, at du selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i jobcentret?	3,4
6 Oplever du, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på din sag?	3,2
7 Oplever du, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, du deltager i?	3,4
8 Oplever du, at din sagsbehandler giver dig vejledning som er relevant for din situation?	3,6
9 Oplever du, at dit forløb i jobcentret hjælper dig tættere på at komme i uddannelse, i job eller tilbage i job?	3,2
10 Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?	3,1
11 Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at dine kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads?	3,0
12 Har dit forløb i jobcentret gjort det tydeligt for dig, hvad du skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse?	3,3
13 Føler du dig informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dig med at finde en uddannelse eller et job eller med at komme tilbage i job?	3,2
14 Oplever du, at dit forløb i jobcentret har givet dig viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på dit arbejde? (kun sygedagpengemodtagere)	3,3

2 INDLEDNING OG BAGGRUND

Med den nye Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats (LAB), som trådte i kraft 1. januar 2020, har kommunerne både fået større handlerum og større ansvar for tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen overfor den enkelte borger. Reglerne er samtidigt blevet forenklet og ensrettet på tværs af målgrupper.

Ændringerne betyder blandt andet, at indsatsen fremover i højere grad skal tilrettelægges ud fra den enkeltes borgers behov og forudsætninger, og med løbende fokus på borgernes progression i forhold til de aftalte mål og endemålet om varig selvforsørgelse. Borgeren skal samtidig føle ejerskab til indsatsen og opleve den som meningsfuld, helhedsorienteret og sammenhængende.

Jobcenter Brøndby har på den baggrund ønsket at gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse blandt udvalgte målgrupper i jobcentret. Formålet har været at opnå en mere detaljeret viden om borgernes oplevelse af og tilfredshed med dialogen og samspillet med Jobcenter Brøndby og de tilbud, de har deltaget i. I sidste ende skal brugertilfredshedsundersøgelsen levere inputs til jobcentrets arbejde med at øge borgernes tilfredshed med deres forløb i Jobcenter Brøndby.

METODE

Undersøgelsen er afholdt gennem udsendelse af et elektronisk spørgeskema til følgende målgrupper:

- › Dagpengemodtager (6.1 jf. LAB)
- › Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsemodtager (6.2 jf. LAB)
- › Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsemodtager (6.3 jf. LAB)
- › Sygedagpengemodtager (6.6 jf. LAB)

Spørgeskemaet blev sendt ud til i alt 1.688 borgere via E-Boks. Alle borgere, som har modtaget spørgeskemaet, har haft et aktivt kontaktføreløb i jobcentret i minimum otte sammenhængende uger ved udsendelsen af spørgeskemaet.

For at måle borgernes tilfredshed med Jobcenter Brøndby har vi i udarbejdelsen af spørgerammen til undersøgelsen taget afsæt i værdigrundlaget for Social- og Sundhedsforvaltningen i Brøndby Kommune samt hentet inspiration fra spørgsmålene fra BeskæftigelsesIndikatorProjektet (BIP) (se 6.5 Bilag A).

Spørgeskemaet indeholder 14 spørgsmål, som er delt op inden for to forskellige temaer. Det første tema afdækker via otte spørgsmål den oplevede tilfredshed med Jobcenter Brøndby. Det andet tema afdækker via seks spørgsmål borgernes oplevelse af, hvorvidt forløbet i jobcentret har rykket dem tættere på job eller uddannelse.

FORDELING AF BESVARELSER

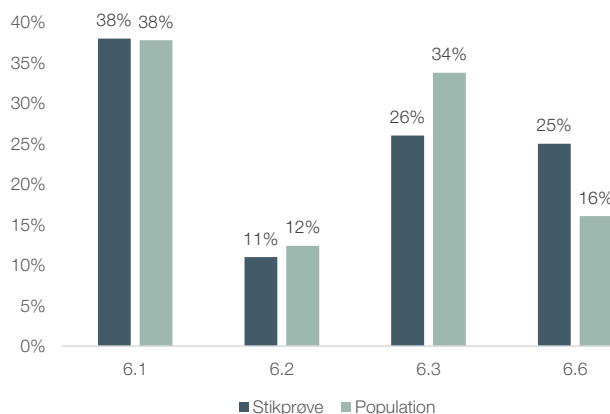
FORDELING PÅ MÅLGRUPPER

I alt har 335 borgere gennemført spørgeskemaet. Ud af den samlede population på 1.688 borgere giver det således en svarprocent 20 %.

I alt har 128 dagpengemodtagere (38 %), 36 jobparate kontanthjælpsmodtagere (11 %), 88 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (26 %) samt 83 sygedagpengemodtagere (25 %) besvaret spørgeskemaet. Ud af de 83 sygedagpengemodtagere, som har besvaret spørgeskemaet, er 36 % delvist raskmeldte, mens 64 % er fuldtidssygemeldte.

Figur 1 viser, hvordan antallet af gennemførte besvarelser (stikprøven) fordeler sig i forhold til, hvor mange borgere der har modtaget spørgeskemaet (populationen) inden for hver målgruppe. Som figuren viser, er andelen af dagpengemodtagere, der har besvaret spørgeskemaet, lige stor som andelen af dagpengemodtagere, der har modtaget spørgeskemaet. Fordelingen er også næsten ens for de jobparate kontanthjælpsmodtagere. De aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere udgør 34 % af de borgere, der på udsendelsestidspunktet har haft et aktivt forløb i jobcentret i minimum 8 uger, men de kun udgør 26 % af dem, der har svaret på spørgeskemaet. Modsat er der en større andel sygedagpengemodtagere (25 %), der har svaret på tilfredshedsundersøgelsen end andelen i populationen (16 %).

FIGUR 1 Målgruppedeling stikprøve vs. samlet population, N=1688, n=335.

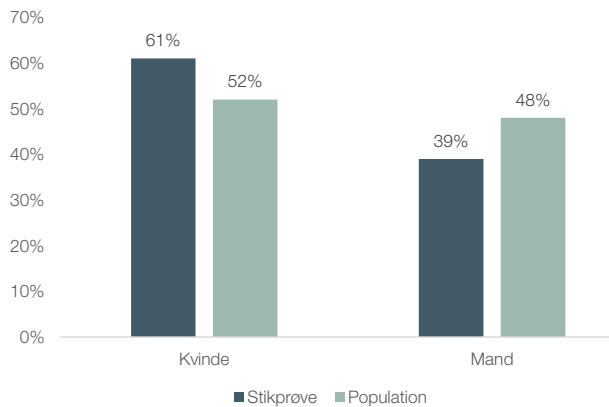


NOTE: 6.1 er dagpengemodtagere, 6.2 er jobparate kontanthjælpsmodtagere, 6.3 er aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og 6.6 er sygedagpengemodtagere.

FORDELING PÅ KØN

Som det fremgår af Figur 2 har flest kvinder besvaret spørgeskemaet (61 %). Dette er en smule skævt ift. fordelingen af kvinder og mænd i populationen generelt. Således er 52 % af den samlede population kvinder, mens 48 % er mænd. Altså har flere af populationens kvindelige borgere end mandlige valgt at besvare tilfredshedsundersøgelsen.

FIGUR 2 Kønsfordeling stikprøve vs. samlet population, N=1688, n=335.



Dog viser vores nærmere analyse af besvarelserne, at afvigelsen i besvarelserne fordelt på køn er lille. Der er maksimalt 0,2 forskel i gennemsnitsscore på hver spørgsmål mellem mændene og kvindernes besvarelser. På fem ud af 14 spørgsmål, giver mænd og kvinder den samme gennemsnitsscore. På øvrige fem er forskellen i gennemsnitsscore maksimalt 0,1 og på de resterende fire er den således 0,2. For samtlige af spørgsmålene, hvor der er en forskel, angiver kvinderne en lidt højere tilfredshed end mændene.

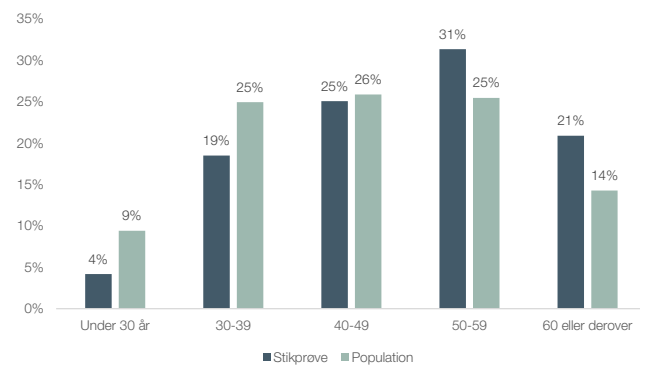
Baseret på ovenstående finder vi ikke belæg for, at der er en væsentlig forskel på mænd og kvinders tilfredshed med jobcentret. Derfor vil besvarelserne ikke blive fordelt på køn i det resterende af analysen.

FORDELING PÅ ALDER

I alt har 14 borgere på under 30 år (4 %), 62 borgere på 30-39 år (19 %), 84 borgere på 40-49 år (25 %), 105 borgere på 50-59 år (31 %), samt 70 borgere over 60 år (21 %) besvaret spørgeskemaet (jf. Figur 3).

Således er den største andel af dem, der har besvaret spørgeskemaet, mellem 40-49 år eller 50-59 år. Disse aldersgrupper er også blandt de største i populationen. Hvor en del færre borgere under 30 år, og i alderen 30-39 år har valgt at besvare spørgeskemaet ift. populationen, har flere borgere i alderen over 50 år valgt at svare ift. populationen.

FIGUR 3 Aldersfordeling stikprøve vs. population, N=1688, n=335.



Generelt viser vores analyse, at der er visse afvigelser mellem besvarelserne, når de fordeles på aldersgrupper. På hvert spørgsmålene er der således mellem 0,4-0,7 points forskel i gennemsnitsscore mellem den aldersgruppe som scorer spørgsmålet højest, og den der scorer det lavest.

Vi har valgt at beskrive de væsentligste forskelle mellem aldersgruppernes besvarelser for de spørgsmål, hvor variationen mellem aldersgrupperne er størst (forskul i gennemsnitsscore på 0,6-0,7 point). Figurer over besvarelserne på samtlige spørgsmål fordelt på aldersgrupper findes i Bilag C.



3 TEMA 1: OPLEVET TILFREDSHED

De otte spørgsmål, som er en del af Tema 1, har til formål at afdække borgernes oplevede tilfredshed med Jobcenter Brøndby. Spørgsmålene tager blandt andet afsæt i det værdigrundlag som beskæftigelsesindsatsen i Jobcenter Brøndby er baseret på, herunder om "selvstændighed".

For hvert spørgsmål er borgerne blevet bedt om at score deres tilfredshed på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er det laveste, og 5 er det højeste. I nedenstående tabel har vi beregnet en gennemsnitsscore over den samlede tilfredshed, fordelt på hvert spørgsmål.

Tilfredshedsundersøgelsen viser, at spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever at blive mødt med venlighed,

forståelse og imødekommenhed i jobcentret, med en gennemsnitsscore på 3,9 scorer højest af spørgsmålene under Tema 1. Derudover scorer spørgsmålene om, 1) hvorvidt det er nemt at få kontakt til sagsbehandleren, 2) hvorvidt jobcentrets breve er forståelige, samt 3) hvorvidt de føler sig informeret om, hvad de skal i jobcentret, højest med en gennemsnitsscore på 3,7 point.

I den modsatte ende scorer spørgsmålet om, hvorvidt de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på borgernes sag, lavest med en score på 3,2. Sagsbehandlerskift og utilstrækkelig kommunikation mellem sagsbehandlere er også hyppige bemærkninger i de supplerende kvalitative tekstfelter, hvor borgerne har haft mulighed for at give forbedringsforslag.

TABEL 2 Gennemsnitsscore på spørgeskemaets spørgsmål, på tværs af alle målgrupper. n = 335

SPØRGSMÅL	SCORE
1 Oplever du, at det er let at få kontakt til din sagsbehandler i jobcentret?	3,7
2 Oplever du, at brevene fra jobcenteret er lette at forstå?	3,7
3 Føler du dig informeret om, hvad du skal, når du bliver indkaldt af jobcentret?	3,7
4 Oplever du at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret?	3,9
5 Oplever du, at du selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i jobcentret?	3,4
6 Oplever du, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på din sag?	3,2
7 Oplever du, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, du deltager i?	3,4
8 Oplever du, at din sagsbehandler giver dig vejledning som er relevant for din situation?	3,6

3.1 SPØRGSMÅL 1: KONTAKT TIL SAGSBEHANDLER

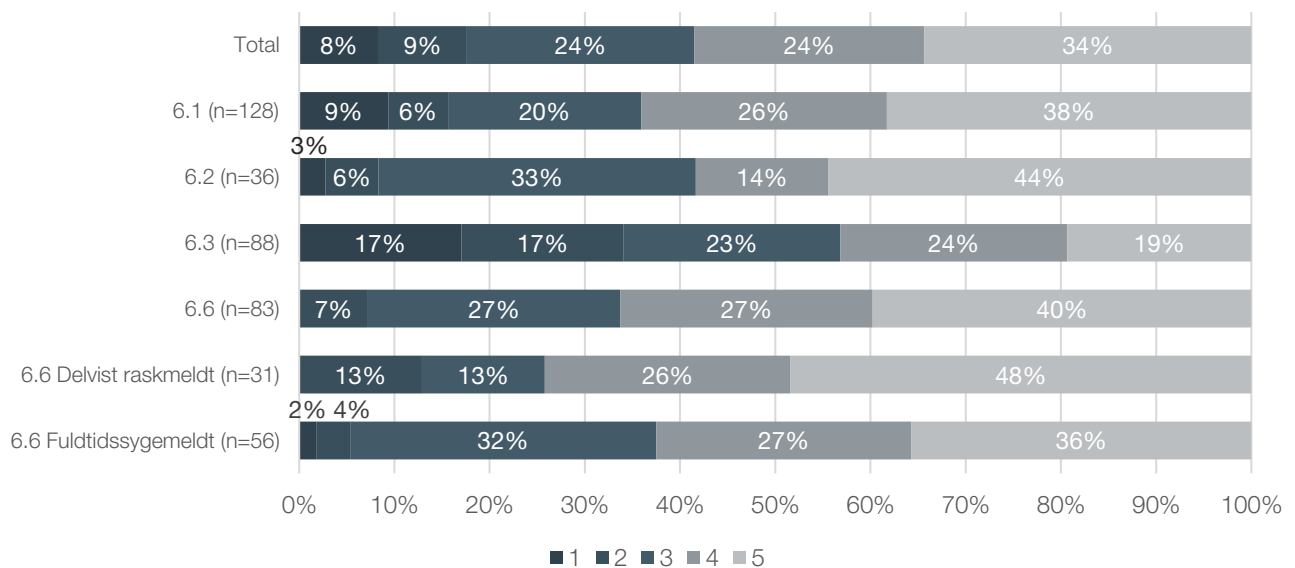
Spørgsmål 1 afdækker borgernes oplevelse af deres sagsbehandlers tilgængelighed ved at spørge ind til, hvorvidt de oplever, at det er let at få kontakt til deres sagsbehandler i jobcentret.

Som Figur 4 viser, oplever 58 % af alle borgere, der har besvaret spørgeskemaet (196 ud af 335 borgere), at det er meget let eller let at komme i kontakt med deres sagsbehandler i jobcentret. Under hver tiende oplever modsat, at det er meget svært at få kontakt. Tilfredsheden er relativt ens fordelt på dagpengemodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere (både delvist raskmeldte og fuldtidssygemeldte), mens besvarelsene for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere afviger fra de øvrige målgrupper.

Sygedagpengemodtagerne, og herunder især de delvist raskmeldte, er den målgruppe som oplever, at det er lettest at få kontakt til deres sagsbehandler. 48 % af de delvist raskmeldte (15 ud af 31 borgere), oplever at det er meget let at få kontakt til deres sagsbehandler i jobcentret, mens dette modsat kun gælder 19 % af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (17 ud af 88 borgere). 17 % af samme målgruppe oplever, at det er meget svært at få kontakt til deres sagsbehandler (15 ud af 88 borgere), mens ingen af de delvist raskmeldte sygedagpengemodtagere oplever det som svært at få kontakt (0 ud af 31 borgere).

Fordelt på alder, ser vi, at tilfredsheden med sagsbehandlerens tilgængelighed er størst i aldersgruppen 60 år eller derover og mindst i aldersgruppen under 30 år (se Bilag C). Således angiver 67 % af de over 60-årige, at det er meget let eller let at få kontakt til deres sagsbehandler, mens andelen af de 30-årige der oplever dette er 50 %.

FIGUR 4 Oplever du, at det er let at få kontakt til din sagsbehandler i jobcentret? ¹
5 = meget let; 1 = meget svært. n=335



¹ Note: Uoverensstemmelsen i det samlede n mellem 6.6 og de to undermålgrupper skyldes, at undermålgruppen er baseret på borgernes egen kategorisering, mens de øvrige hovedgrupper er baseret på jobcentrets kategorisering.

3.2 SPØRGSMÅL 2: BREVENES FORSTÅELIGHED

Spørgsmål 2 beskriver borgernes oplevelse af jobcentrets skriftlige kommunikation i form af breve. Således er der spurgt ind til, hvorvidt de oplever, at brevene fra jobcentret er lette at forstå.

Af Figur 5 fremgår det, at 62 % af alle borgere der har besvaret spørgeskemaet oplever, at brevene fra jobcentret er meget lette eller lette at forstå (210 ud af 335 borgere). Blot 5 % oplever, at brevene er meget svære at forstå (18 ud af 335 borgere).

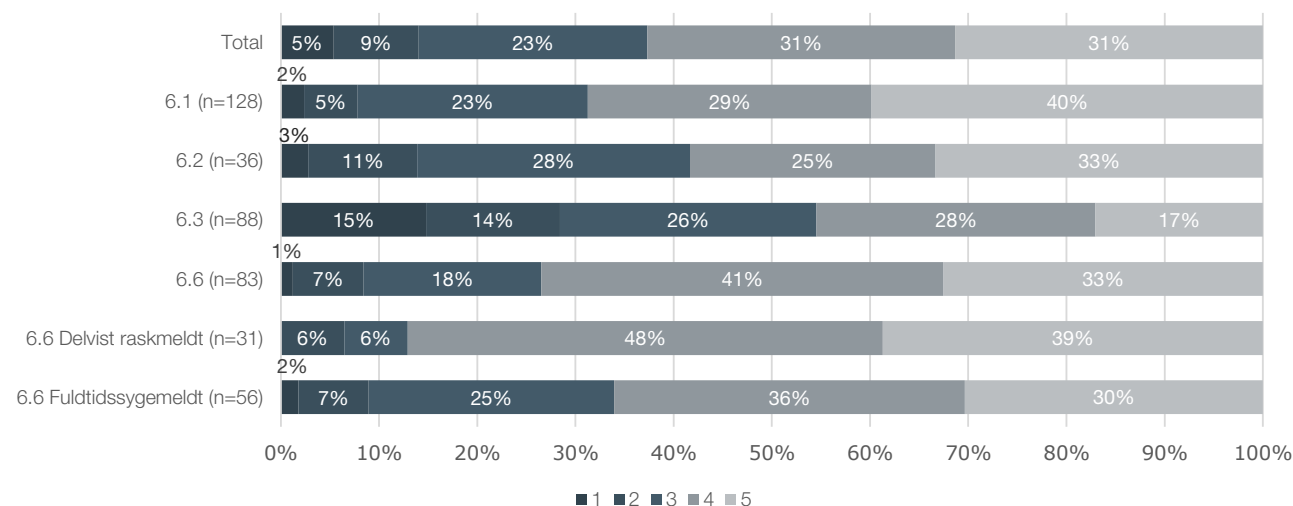
På tværs af målgrupper, er der relativt store forskelle i tilfredsheden med brevene, hvor især de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere stikker ud i forhold til de øvrige målgrupper. De scorer forståeligheden af brevene lavere

end de andre målgrupper, og der er således flest aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der oplever, at brevene er meget svære at forstå (15 %). Modsat er det dog stadig en stor gruppe af samme målgruppe, på tæt på halvdelen, der oplever, at brevene er meget lette eller lette forstå.

Dagpengemodtagerne og sygedagpengemodtagerne scorer spørgsmålet højest, hvor hhv. 69 % og 74 % oplever, at brevene er meget lette at forstå. Mellem 1-3 % af alle målgrupper undtagen de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, oplever at brevene er meget svære at forstå. For de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er dette som nævnt ovenfor, 15 %.

Ser vi på aldersfordelingen i dette spørgsmål, angiver flest af de over 60-årige, at brevene er meget lette eller lette at forstå (70 %), mens færrest af de 30-årige oplever at brevene er lette eller meget lette at forstå (50 %) (se Bilag C).

FIGUR 5 Oplever du, at brevene fra jobcenteret er lette at forstå?
5 = meget lette; 1 = meget svære. n=335



3.3 SPØRGSMÅL 3: INFORMATION TIL SAMTALE

Spørgsmål 3 afdækker borgernes oplevelse af informationsniveauet i jobcentret ved at spørge ind til, hvorvidt føler sig informeret om, hvad de skal, når de bliver indkaldt af jobcentret.

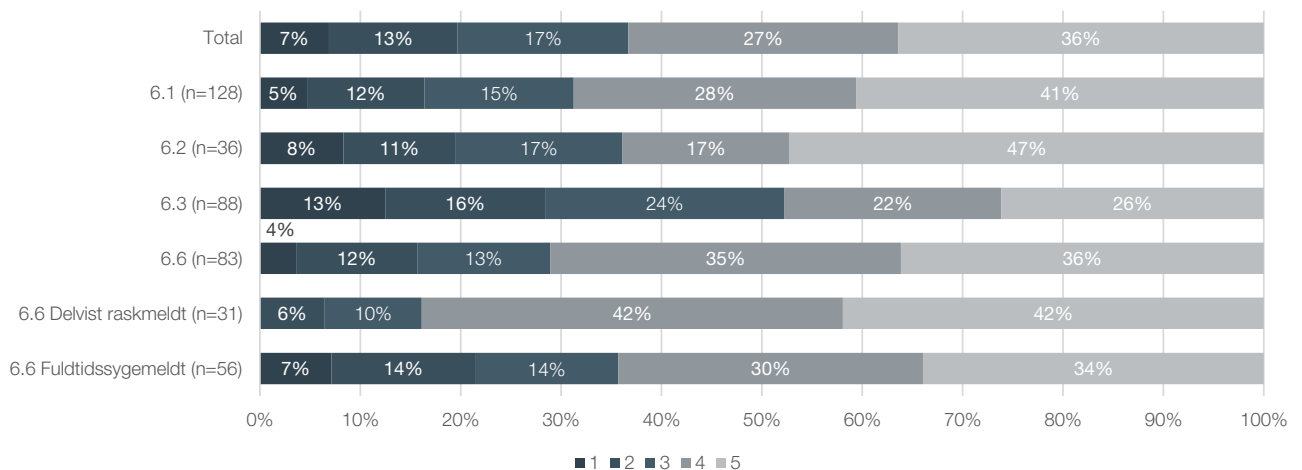
Som Figur 6 viser, føler 63 % af alle borgere, der har besvaret spørgeskemaet, sig meget informeret eller informeret om, hvad de skal, når de bliver indkaldt af jobcentret (212 ud af 335 borgere). 7 % føler sig slet ikke informeret herom (23 ud af 335 borgere).

Igen er tendensen relativt ens for dagpengemodtagerne, de jobparate kontanthjælpsmodtagere og

sygedagpengemodtagerne, mens de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere vurderer at informationsniveauet er væsentligt lavere, end de andre grupper. Igen ser vi at dagpengemodtagerne og sygedagpengemodtagerne følger lidt ad, og scorer informationsniveauet højeste, hvoraf henholdsvis 69 % og 71 % føler sig meget informeret eller informeret om, hvad de skal i jobcentret.

Her er der dog en lille variation mellem de delvist raskmeldte og fuldtidssygemeldte sygedagpengemodtagere. Hvor 64 % af de fuldtidssygemeldte føler sig meget informeret eller informeret om hvad de skal, når de indkaldes af jobcentret, er andelen hele 88 % for de delvist raskmeldte. Således er de delvist raskmeldte også den delmålgruppe, som generelt er mest tilfreds med informationsniveauet i forbindelse med deres indkaldelse.

FIGUR 6 Føler du dig informeret om, hvad du skal, når du bliver indkaldt af jobcentret?
5 = meget informeret; 1 = slet ikke informeret. n=335



3.4 SPØRGSMÅL 4: MØDET MED JOBCENTRET

Spørgsmål 4 kortlægger borgernes oplevelse af at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret.

Som Figur 7 viser, oplever langt størstedelen (71 %) i meget høj grad eller i høj grad at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret.

Ved dette spørgsmål ser vi igen, at de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelse er væsentligt anderledes end de resterende målgrupper. Mens blot 1 % af sygedagpengemodtagerne slet ikke oplever at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed, gælder

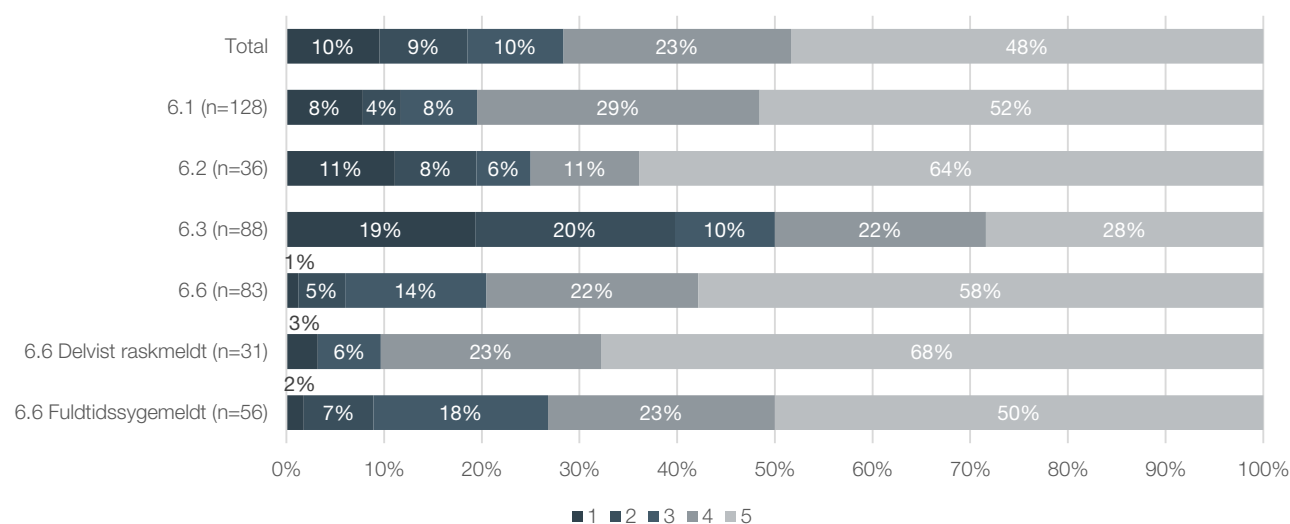
det samme for næsten en femtedel af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (19 %).

64 % af de jobparate kontanthjælpsmodtagere og 68 % af de delvist raskmeldte sygedagpengemodtagere, oplever i meget høj grad at blive mødt af venlighed, forståelse og imødekommenhed, hvilket dermed er de mest tilfredse målgrupper på i forhold til dette spørgsmål. Dette gælder kun 28 % af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (25 af 88 borgere).

Hvor besvarelserne fra de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fordeler sig nogenlunde jævnt på fire af de fem svarkategorier, er der for de andre målgrupper en klar overvægt af positive vurderinger og dermed en generel oplevelse af at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret.

FIGUR 7 Oplever du at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret?

5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



3.5 SPØRGSMÅL 5: INDFLYDELSE PÅ FORLØB

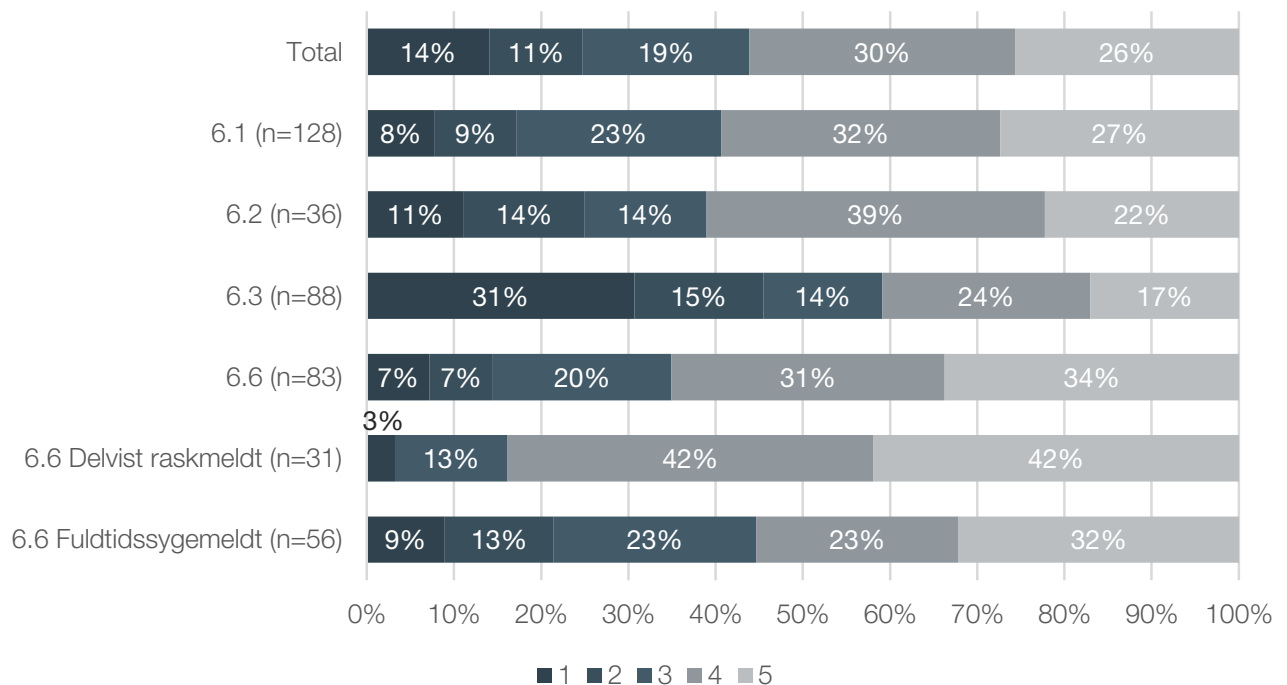
Spørgsmål 5 angiver borgernes tilfredshed med deres niveau af indflydelse på eget forløb i jobcentret. Således er der spurgt ind til, hvorvidt de oplever, at de selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i jobcentret.

Som Figur 8 viser, oplever 56 % af de adspurgte borgere, at de i meget høj grad eller i høj grad selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i jobcentret (188 af 335 borgere). 14 % oplever modsat, at de slet ikke er med til at beslutte dette (47 af 335 borgere).

Tilfredsheden med, hvor stor indflydelse borgerne oplever at have på deres forløb, er igen lavest blandt de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Tæt på en tredjedel af denne målgruppe oplever slet ikke, at de selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i jobcentret.

Flest af sygedagpengemodtagerne oplever, at de i meget høj eller høj grad er med til at beslutte hvad der skal se i deres forløb (65 %). Andelen, der oplever, at de i meget høj eller høj grad er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb, er hele 84 % for de delvist raskmeldte sygedagpengemodtagere, hvor slet ingen oplever, at de slet ikke er med til at beslutte dette.

FIGUR 8 Oplever du, at du selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i jobcentret?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



3.6 SPØRGSMÅL 6: KOMMUNIKATION MELLEM MEDARBEJDERE

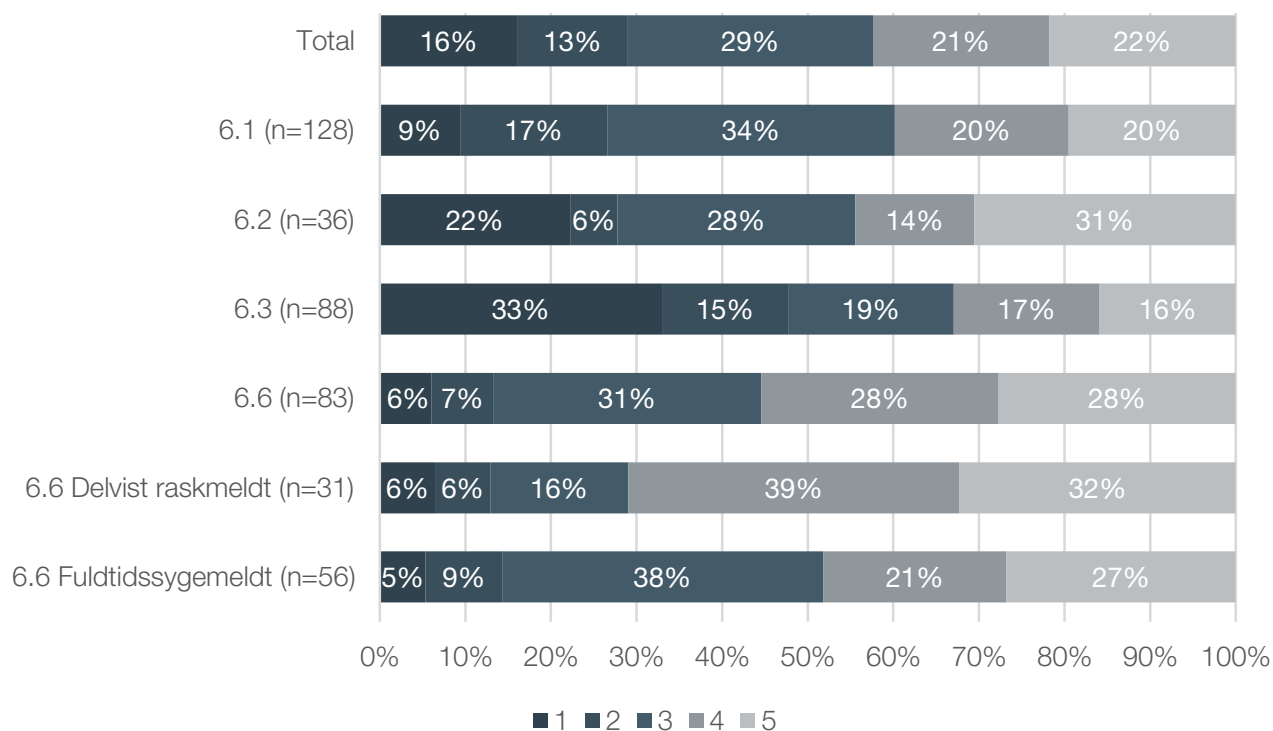
Spørgsmål 6 afdækker borgernes tilfredshed med kommunikationsniveauet mellem jobcentermedarbejderne ved at spørge ind til oplevelsen af, om de forskellige medarbejdere taler nok sammen og er opdaterede på deres sag.

Som Figur 9 viser, oplever 43 % af respondenterne, i meget høj grad eller i høj grad, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på deres

sag. Samtidig er midterkategorien (score 3) den hyppigst benyttede svarkategori på dette spørgsmål (valgt af 29 %).

Der viser sig en tendens til at sygedagpengemodtagerne i højere grad end de øvrige målgrupper oplever, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på deres sag. Således oplever over halvdelen af sygedagpengemodtagerne i meget høj eller i høj grad dette (56 % af 83 borgere), og andelen er større for de delvist raskmeldte (71 % af 31 borgere). Modsat angiver en tredjedel af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, at de slet ikke oplever, at medarbejderne taler nok sammen og er opdaterede på deres sag.

FIGUR 9 Oplever du, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på din sag?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



3.7 SPØRGSMÅL 7: OPFØLGNING I JOBCENTRET

Spørgsmål 7 identificerer borgernes tilfredshed med jobcentrets opfølgning. Således bliver der spurgt ind til, hvorvidt de oplever, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, de deltager i.

Som Figur 10 viser, oplever 52 % af respondenterne i meget høj eller høj grad, at der i jobcentret bliver fulgt op på de aktiviteter, de deltager i (176 af 335 borgere). 13 % angiver 'slet ikke' (42 af 335 borgere).

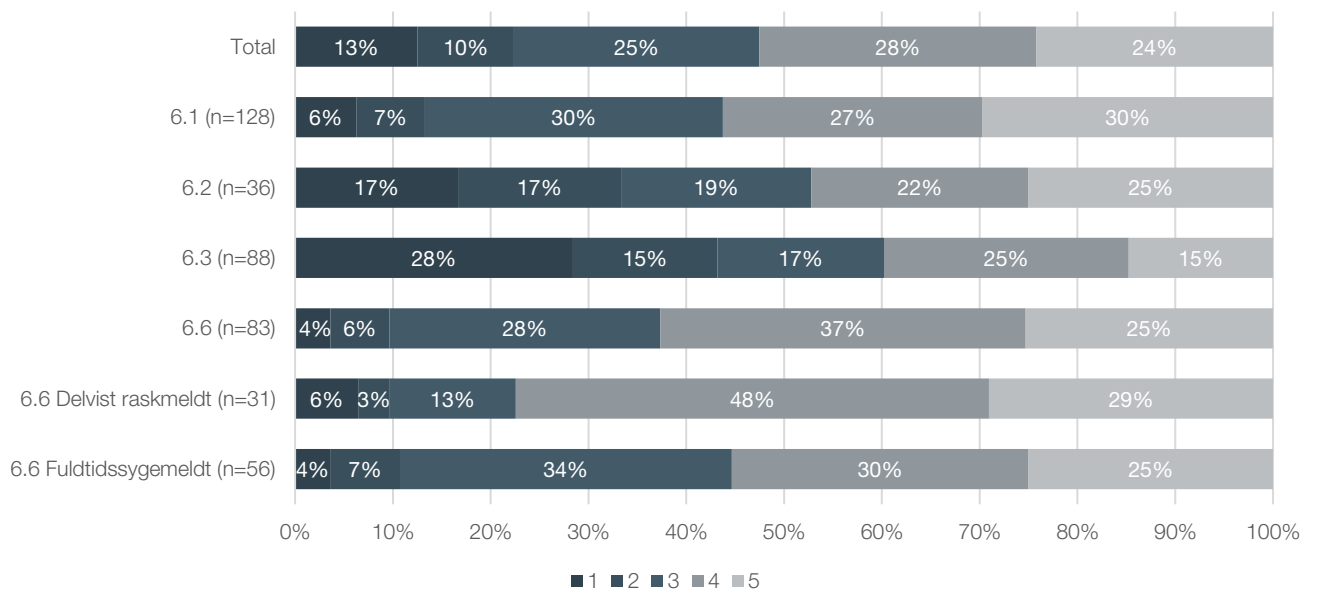
Igen er det de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, som angiver den laveste score i besvarelserne. Over hver fjerde fra denne målgruppe oplever slet ikke, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, de deltager i (25 af

88 borgere). I den anden ende af skalaen oplever 40 %, at der i meget høj eller i høj grad følges op på deres aktiviteter. For dagpengemodtagerne og de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er denne andel henholdsvis over halvdelen (57 %) og tæt på halvdelen (47 %). Mens hele 62 % af sygedagpengemodtagerne oplever, at der i meget høj eller høj grad bliver fulgt op.

Opfølgning er også et tema, der optræder en del i borgernes uddybende kommentarer til besvarelserne. Her nævnes blandt andet, at opfølgning især er vigtigt i forbindelse med borgernes praktikforløb i virksomhederne (se Supplerende bemærkninger fra borgerne).

Ser vi igen på aldersfordelingen, oplever flest af de 30-39-årige, at der i meget høj eller høj grad bliver fulgt op på aktiviteterne, de deltager i (61 %). Færrest af de under 30-årige (36 %) og 50-59-årige (44 %) oplever dette (se Bilag C).

FIGUR 10 Oplever du, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, du deltager i?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



3.8 SPØRGSMÅL 8: VEJLEDNINGENS RELEVANS

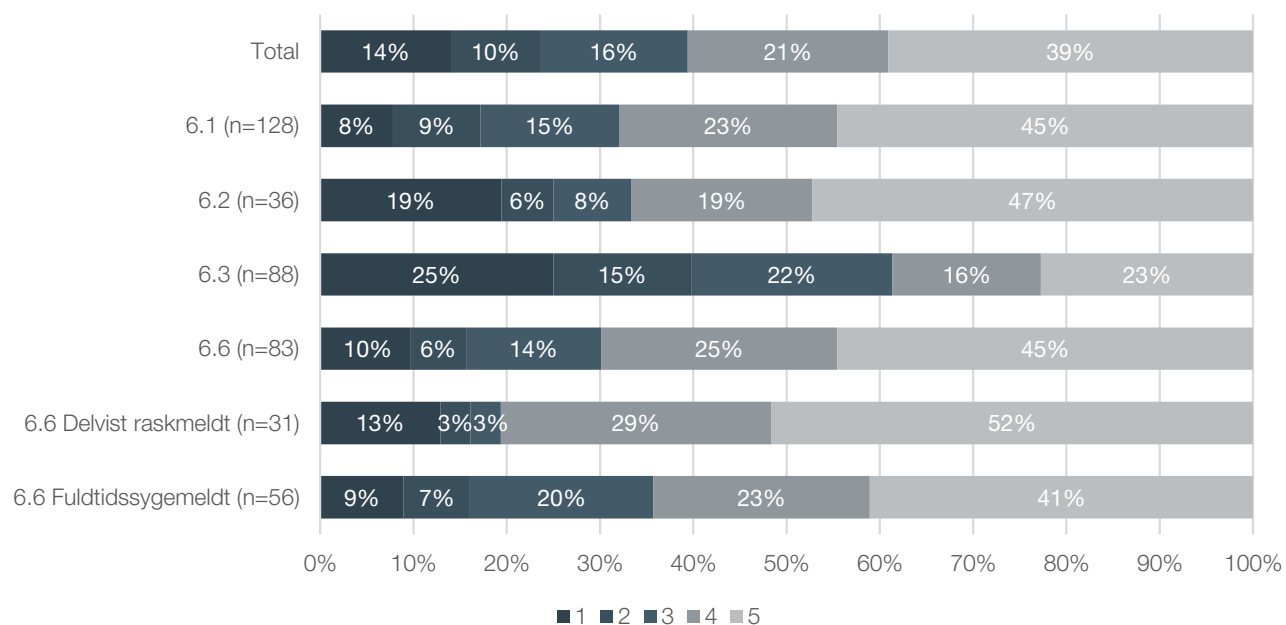
Spørgsmål 8 beskriver borgernes tilfredshed med relevansen af deres vejledning i jobcentret. Altså er der spurgt ind til, hvorvidt de oplever, at deres sagsbehandler giver dem vejledning, som er relevant for deres situation.

Som Figur 11 viser, oplever 60 % af de borgere, der har besvaret spørgeskemaet, at deres sagsbehandlers vejledning i meget høj eller høj grad er relevant (203 af 335 borgere). I den modsatte ende oplever 14 % slet ikke dette (47 af 335 borgere).

Ser vi bort fra besvarelserne fra de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, er tendensen i besvarelserne relativt ens for de øvrige målgrupper med mellem 66-70 %, der oplever, at vejledningen er meget relevant eller relevant. Dog er der en større andel af de jobparate kontanthjælpsmodtagere (19 %), der oplever, at vejledningen slet ikke er relevant, end det gælder for dagpengemodtagerne og sygedagpengemodtagerne (8-10 %).

Selvom der er en større andel af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere der ikke mener at de får relevant vejledning fra deres sagsbehandler, end de øvrige målgrupper, er det stadig 39 % som oplever at deres vejledning er meget relevant eller relevant.

FIGUR 11 Oplever du, at din sagsbehandler giver dig vejledning som er relevant for din situation?
5 = meget relevant; 1 = slet ikke relevant. n=335





4 TEMA 2: TÆTTERE PÅ JOB ELLER UDDANNELSE

De seks spørgsmål, som er en del af Tema 2, har til formål at afdække, hvorvidt borgerne oplever, at deres forløb i Jobcenter Brøndby hjælper dem tættere på job eller uddannelse. Spørgsmålene er udviklet med inspiration i BIP-indikatorerne (se også 6.5 Bilag A).

For hvert spørgsmål er borgerne blevet bedt om at score deres tilfredshed på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er det laveste, og 5 er det højeste. I nedenstående tabel har vi beregnet en gennemsnitsscore over den samlede tilfredshed, fordelt på hvert spørgsmål.

TABEL 3 Gennemsnitsscore på spørgeskemaets spørgsmål, på tværs af alle målgrupper. n = 335

SPØRGSMÅL	SCORE
9 Oplever du, at dit forløb i jobcentret hjælper dig tættere på at komme i uddannelse, i job eller tilbage i job?	3,2
10 Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?	3,1
11 Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at dine kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads?	3,0
12 Har dit forløb i jobcentret gjort det tydeligt for dig, hvad du skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse?	3,3
13 Føler du dig informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dig med at finde en uddannelse eller et job eller med at komme tilbage i job?	3,2
14 Oplever du, at dit forløb i jobcentret har givet dig viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på dit arbejde? (KUN sygedagpengemodtagere)	3,3

Tilfredshedsundersøgelsen viser, at spørgsmålene, der scorer højest under Tema 2 er omhandler: 1) hvorvidt borgerne oplever, at deres forløb i jobcentret har gjort det tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse, samt 2) hvorvidt forløbet har givet dem viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på dit arbejde. Begge har en gennemsnitsscore på 3,3.

De laveste scorerer gives til spørgsmålene om hvorvidt forløbet i jobcentret har styrket borgernes tro på henholdsvis, 1) at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre deres uddannelse, 2) at deres kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads.

Der er en generel tendens til, at borgerne har scoret spørgsmålene under Tema 2 lavere end spørgsmålene under Tema 1.

4.1 SPØRGSMÅL 9: TÆTTERE PÅ JOB ELLER UDDANNELSE

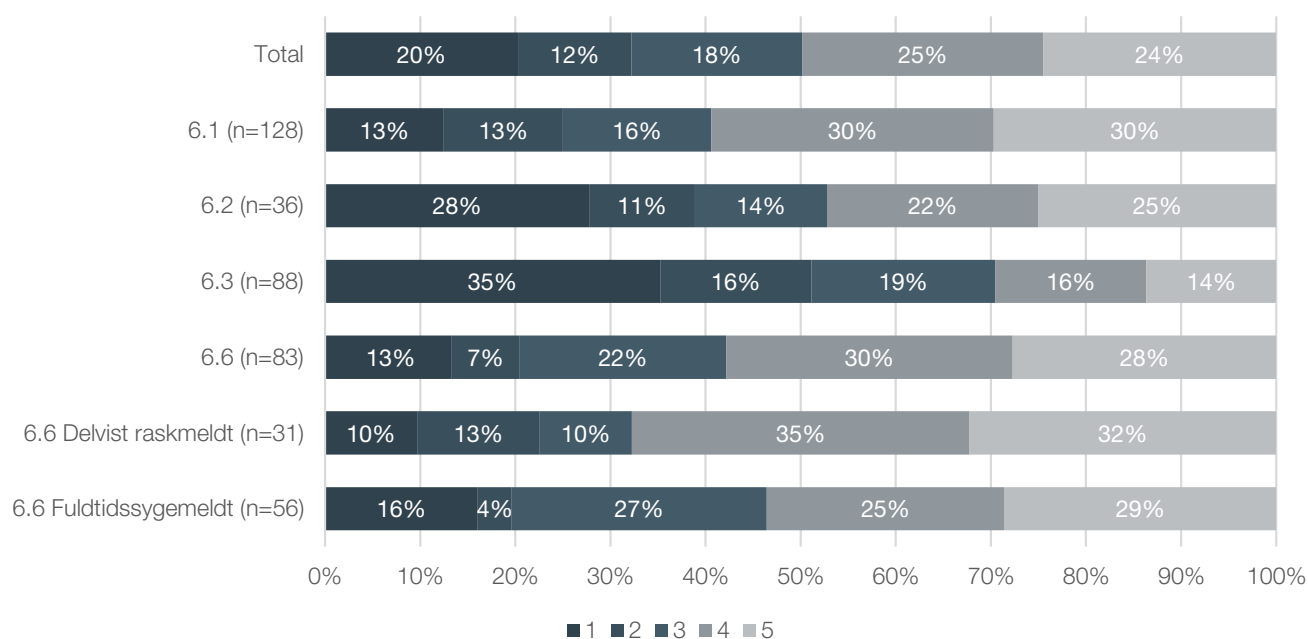
Spørgsmål 9 afdækker borgernes oplevelse af, hvorvidt deres forløb i jobcentret hjælper dem tættere på at komme i uddannelse, i job eller tilbage i job.

Som Figur 12 viser, oplever 49 % af borgerne at deres forløb i jobcentret i meget høj eller høj grad, hjælper dem tættere på uddannelse eller job (167 af 335 borgere). Hver femte borger oplever slet ikke at blive hjulpet tættere på uddannelse eller job.

Udover delmålgruppen på de delvist raskmeldte sygedagpengemodtagere, er dagpengemodtagerne den målgruppe, som scorer spørgsmålet højest. I alt oplever 60 % af dagpengemodtagerne, at deres forløb i jobcentret i meget høj eller høj grad hjælper dem tættere på at komme i uddannelse eller i job, mens 13 % angiver 'slet ikke'.

Blandt både de jobparate og aktivitetsparate kontant-hjælpsmodtagere er der en relativt stor andel på henholdsvis 28 % og 35 %, der oplever, at deres forløb i jobcentret slet ikke hjælper dem tættere på uddannelse eller job.

FIGUR 12 Oplever du, at dit forløb i jobcentret hjælper dig tættere på at komme i uddannelse, i job eller tilbage i job?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



4.2 SPØRGSMÅL 10: STYRKET TRO PÅ AT KOMME I JOB ELLER UDDANNELSE

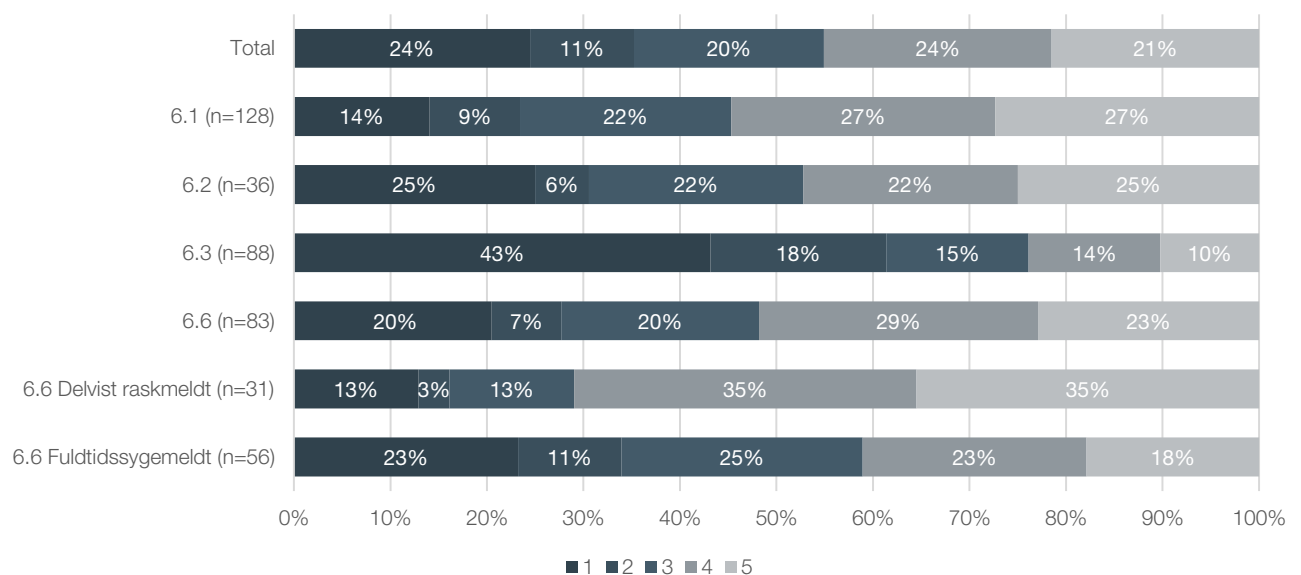
Spørgsmål 10 beskriver borgernes oplevelse om deres forløb i jobcentret har styrket deres tro på, at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse.

Som Figur 13 viser, oplever 45 % af borgerne, at deres forløb i jobcentret i meget høj eller høj grad styrker deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse. Tæt på hver fjerde oplever slet ikke, at deres forløb styrker denne tro. En mulig forklaring på at forholdsvist få angiver, at de ikke rykker sig tættere på job, kan være, at de ikke er enige i, at det er et mål for dem at komme i job eller uddannelse - og måske i højere grad håber på at få bevilget et ressourceforløb, førtidspension eller lign.

Tendensen er ligesom de foregående spørgsmål relativt ens fordelt på målgrupper, udover de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere der igen stikker ud og scorer spørgsmålet lavere end de andre grupper. Tæt på hver fjerde fra denne målgruppe oplever, at deres forløb i jobcentret i meget høj eller høj grad har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse. For de jobparate kontanthjælpsmodtagere gælder dette næsten halvdelen. Modsat oplever hele 43 % af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere slet ikke, at denne tro er blevet styrket for dem.

Omvendt scorer de delvist raskmeldte sygedagpenge-modtagere spørgsmålet højere end de øvrige målgrupper. Således oplever 70 % fra denne målgruppe, at deres forløb i jobcentret i meget høj eller høj grad har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse, hvorimod bare 13 % slet ikke oplever, at denne tro er blevet styrket gennem deres forløb i jobcentret.

FIGUR 13 Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



4.3 SPØRGSMÅL 11: STYRKET TRO PÅ KOMPETENCER

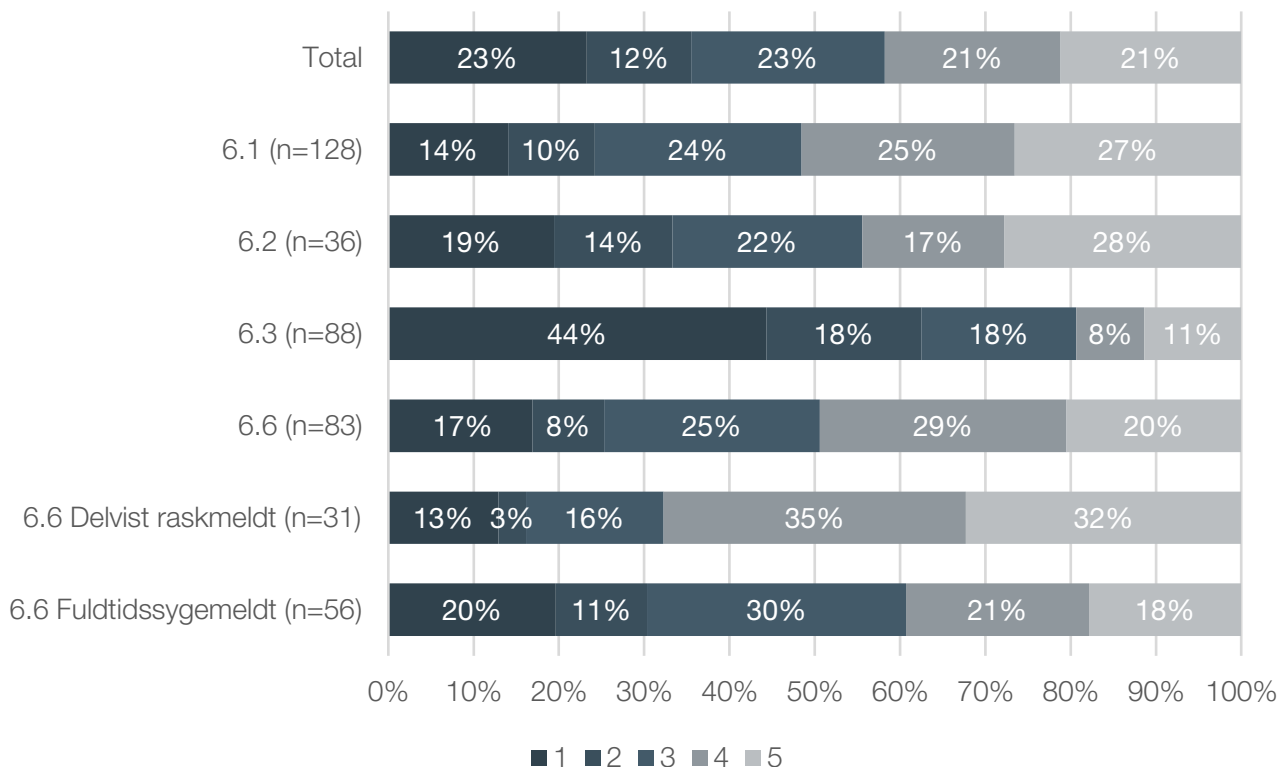
Spørgsmål 11 viser borgernes oplevelse af, om deres forløb i jobcentret har styrket deres tro på, at deres kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads.

Som Figur 14 viser, angiver 42 %, at deres forløb i jobcentret i meget høj grad eller i høj grad har styrket deres tro

på, at deres kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads (140 af 335 borgere).

Tendensen er igen forholdsvis ens fordelt på målgrupper, hvis vi igen ser bort fra de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. To ud af tre delvist raskmeldte sygedagpengemodtager oplever i meget høj eller høj grad, at deres forløb har styrket deres tro på, at deres kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads. For dagpenge- modtagerne gælder dette lidt over halvdelen.

FIGUR 14 Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at dine kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



4.4 SPØRGSMÅL 12: TYDELIG IDÉ OM HANDLING

Spørgsmål 12 beskriver borgernes oplevelse af, om deres forløb i jobcentret har gjort det tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse.

Som Figur 15 viser, oplever 51 %, at deres forløb i jobcentret i meget høj eller høj grad har gjort det tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at få et job, komme tilbage i job eller

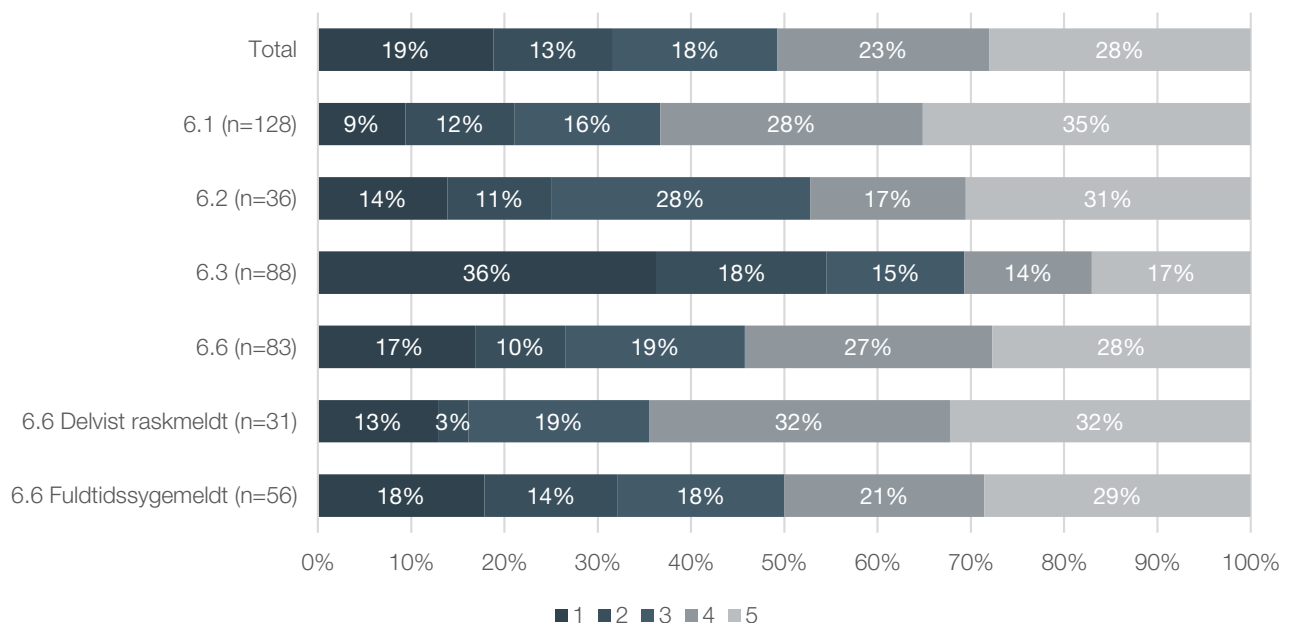
starte på en uddannelse. Næsten hver femte borger oplever modsat ikke, at jobcentret gør dette tydeligt for dem.

Fordelt på målgrupper oplever flest dagpengemodtagere, at deres forløb har gjort det meget tydeligt eller tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at komme i job eller uddannelse (63 % af 128 borgere). Under hver tiende dagpengemodtager oplever slet ikke dette.

Færrest af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere oplever, at deres forløb har gjort det meget tydeligt eller tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at komme i job eller uddannelse (31 %).

FIGUR 15 Har dit forløb i jobcentret gjort det tydeligt for dig, hvad du skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse?

5 = meget tydeligt; 1 = slet ikke tydeligt. n = 335



4.5 SPØRGSMÅL 13: INFORMERET OM JOBCENTRETS HJÆLPEMULIGHEDER

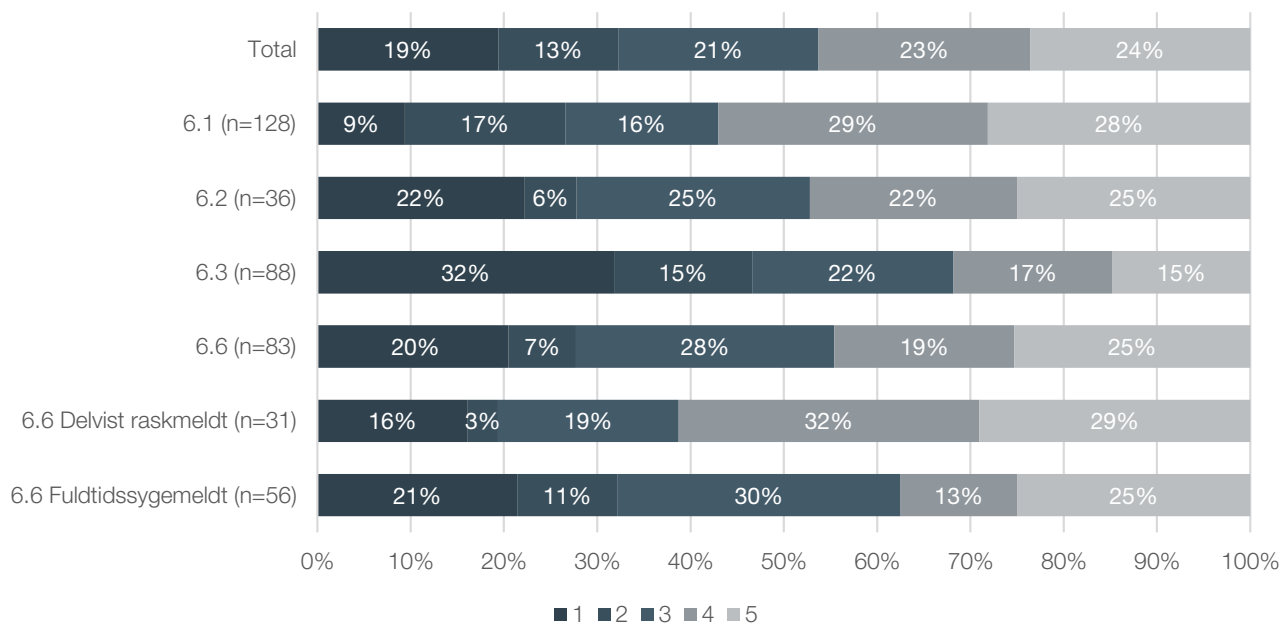
Spørgsmål 13 afdækker om borgerne føles sig informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dem med at finde en uddannelse, et job, eller med at komme tilbage i job.

Som Figur 16 viser, føler 47 % af borgerne sig i meget høj eller i høj grad informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dem med at finde en uddannelse eller et job eller med at komme tilbage i job (155 af 335 borgere). 19 % af den samlede population føler sig slet ikke informeret herom (65 af 335 borgere).

Igen er der en vis variation mellem målgrupperne, hvor dagpengemodtagerne og de delvist raskmeldte sygedagpengemodtagere scorer spørgsmålet højest, og hvor de aktivitetsparate sygedagpengemodtagere igen scorer spørgsmålet lavere end de øvrige. Således føler 32 % af sidstnævnte målgruppe sig i meget høj grad eller høj grad informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dem med at komme i job eller uddannelse, mens over halvdelen af dagpengemodtagerne (57 %) og de delvist raskmeldte sygedagpengemodtagere (61 %) oplever dette. Omvendt oplever hver tredje aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager slet ikke, at de er informeret herom, hvor andelen af dagpengemodtagere er 9 % og af delvist raskmeldte sygedagpengemodtagere er 16 %.

FIGUR 16 Føler du dig informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dig med at finde en uddannelse eller et job eller med at komme tilbage i job?

5 = i meget høj grad informeret; 1 = slet ikke informeret. n=335



4.6 SPØRGSMÅL 14: MULIGHED FOR AT KOMME TILBAGE PÅ NEDSAT TID

Spørgsmål 14, som kun er blevet stillet til sygedagpenge- modtagere, afdækker deres oplevelse af om deres forløb i jobcentret har givet dem viden om mulighederne for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på deres arbejde.

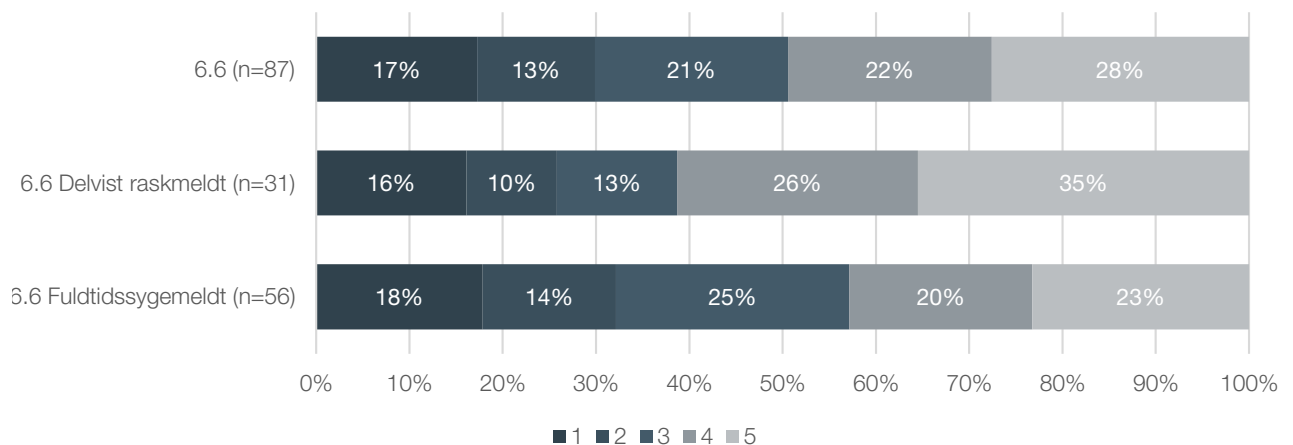
Som Figur 17 viser, oplever halvdelen af sygedagpenge- modtagerne, at deres forløb i jobcentret har givet dem en meget høj eller høj grad af viden om mulighederne for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på deres arbejde (43 af 87 borgere). 17 % oplever at have fået ingen viden herom (15 af 87 borgere).

61 % af de delvist raskmeldte og 43 % af de fuldtidssyge- meldte, oplever at deres forløb i jobcentret har givet dem en meget høj eller høj grad af viden om mulighederne for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på deres arbejde. Andelen, der oplever slet ikke at have fået viden herom, er næsten ens, med henholdsvis 16 % af de delvist raskmeldte og 18 % af de fuldtidssygemeldte.

Ser vi på aldersfordelingen¹ oplever flest af de over 60-årige, at deres jobcenterforløb har givet dem viden om, hvilke muligheder, der er for at komme tilbage på nedsat tid på deres arbejde (64 %). Færrest af de 50-59-årige oplever dette (29 %) (se også Bilag C).

FIGUR 17 Oplever du, at dit forløb i jobcentret har givet dig viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på dit arbejde?

5 = i meget høj grad viden; 1 = ingen viden. n=87



¹ Ingen under 30 år i målgruppen af sygedagpengemodtagere har besvaret spørgeskemaet.



5 SUPPLERENDE BEMÆRKNINGER FRA BORGERNE

Sidst i spørgeskemaet har borgerne haft muligheden for at komme med supplerende bemærkninger: "Har du bemærkninger eller forslag til, hvordan jobcentret kan forbedre deres indsats over for ledige borgere?"

113 respondenter har benyttet sig af muligheden for at komme med uddybende kommentarer og input til deres kvantitative besvarelse. Herunder præsenterer vi en kort opsummering af kommentarerne. De enkelte kommentarer fra borgerne er blevet klynget, og det skal således bemærkes at det enkelte datagrundlag for de respektive konklusioner dækker omkring 3-8 borgere. Der skal således tages forbehold for det relativt lille datagrundlag.

Indledningsvist skal det bemærkes at næsten en femtedel af de 113 respondenter bruger anledningen til at rose jobcentret og deres sagsbehandler (18 %). De resterende ca. 80 % er enten relativt neutrale i deres kommentarer eller negative. Cirka en femtedel af de 80 % (ca. 25 borgere) giver udtryk for utilfredshed med deres forløb i jobcentret, herunder også af systemet generelt, mens vi har trukket 17 besvarelser ud enten da det har været en teknisk kommentar til spørgeskemaet eller fordi vi ikke har kunne forstå kommentaren.

De nedenstående forslag til forbedringer bygger dermed på 51 besvarelser.

- › **Jobcentret skal lytte mere** til den enkelte borger, og sætte sig mere ind i borgeren sag og personlige bekymringer (11 borgere).
- › **Mere fokus på det virksomhedsrettede.** Jobcentret skal have større indsats til aktiv matchning mellem jobsøgende og arbejdsgiver (9 borgere).
- › **Mere stabilitet ift. sagsbehandler.** Skift af sagsbehandler skaber tillidsbrud og tab af viden (herunder også i forhold til journal og dokumenter) (5 borgere).
- › **Flere individuelle forløb og vejledning.** Individuelle møder med sagsbehandler fungerer bedre, da fælles aktiviteter kan have svært ved at rumme de forskellige borgeres behov for vejledning (3 borgere).
- › **Jobcentret skal være mere tilgængeligt.** Svært at få kontakt (3 borgere).
- › Derudover er der en del enkeltstående kommentarer om blandt andet behov for mere opfølgning, mindre fokus på diagnoser, mere relevant vejledning, mere forberedelse fra sagsbehandleren, mere information til nyledige mv. (20 borgere).



6 MULTIVARIABEL ANALYSE

I dette kapitel undersøger vi sammenhængen mellem udvalgte spørgsmål i tilfredshedsundersøgelsen. Spørgsmål 10: *“Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?”* anvendes som resultatvariablen, der illustrerer, om Jobcenter Brøndby er lykkedes med deres opgave. Jobcenter Brøndby har udvalgt fem af de øvrige spørgsmål, hvorpå vi krydser spørgsmål 10.

Således får vi svar på, om der er sammenhæng mellem borgernes styrkede tro på at kunne finde et job eller komme tilbage i job eller komme i uddannelse og deres besvarelser på de øvrige fem spørgsmål.

Gennemgående kan vi konstatere, at borgernes besvarelser på de udvalgte fem spørgsmål følger deres besvarelse på spørgsmål 10. Måske ikke overraskende, ser vi en tendens til, at borgere som overordnet set er positive over deres forløb i jobcentret, svarer positivt hele vejen igennem tilfredshedsundersøgelsen – uafhængigt af spørgsmålet. Samt omvendt, at de borgere, der generelt har en negativ oplevelse af deres forløb, svarer negativt hele vejen igennem tilfredshedsundersøgelsen.

6.1 “INDFLYDELSE PÅ FORLØB” KRYDSET PÅ “STYRKET TRO PÅ AT KOMME I JOB ELLER UDDANNELSE”

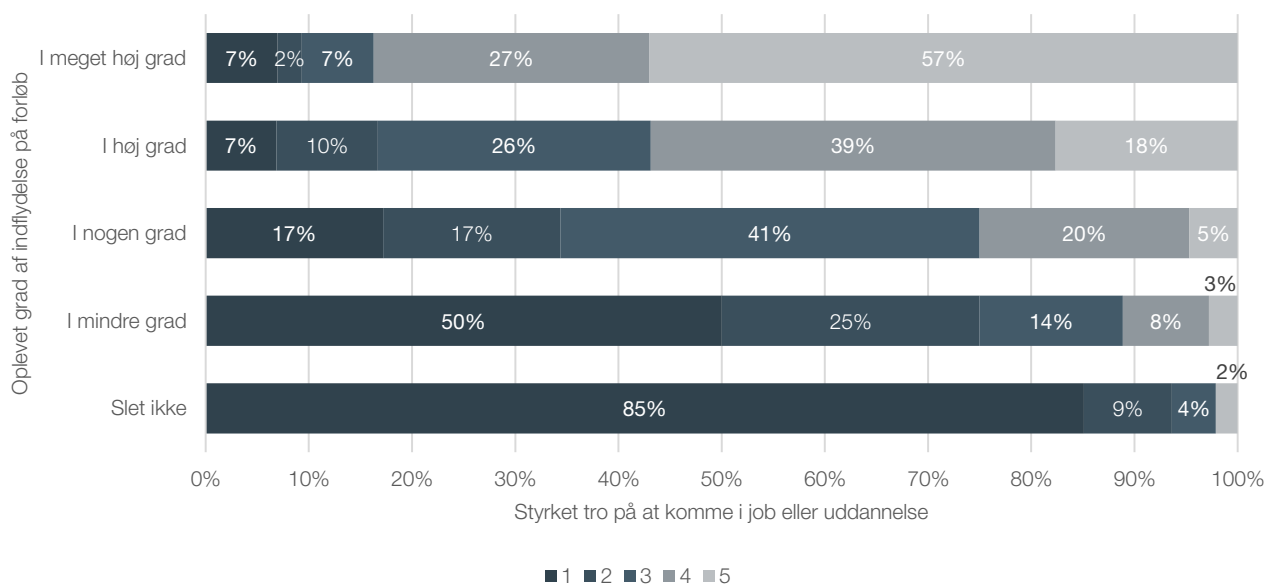
Analysen viser sammenhængen mellem, hvorvidt borgerne oplever, at de er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i jobcentret, og om deres forløb har styrket deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job, eller gennemføre en uddannelse.

Overordnet ser vi, at borgernes oplevelse af, at jobcenterforløbet har styrket deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job, eller gennemføre en uddannelse er stiger alt efter, hvor høj grad af indflydelse de oplever, at de har haft på deres forløb.

57 % af de borgerne, der oplever, at de i meget høj grad er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i jobcentret, oplever også, at deres forløb i jobcentret har styrket deres tro på, at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse. Bare 7 % af dem, der oplever, at de i meget høj grad er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i jobcentret (6 borgere ud af 86 borgere), oplever slet ikke, at deres forløb i jobcentret har styrket deres tro på, at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse.

Blandt dem, der oplever, at de slet ikke er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i jobcentret, oplever 85 % slet ikke, at deres forløb har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse. 2 % af dem, der slet ikke oplever, at de har indflydelse på deres forløb, oplever, at deres forløb i meget høj grad har styrket deres tro på at komme i job eller uddannelse.

FIGUR 18 Kryds mellem spørgsmålene “Oplever du, at du selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i jobcentret?” og “Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?”
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



6.2 “KOMMUNIKATION MELLEM MEDARBEJDERE” KRYDSET PÅ “STYRKET TRO PÅ AT KOMME I JOB ELLER UDDANNELSE”

Analysen viser sammenhængen mellem, hvorvidt borgerne oplever, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på deres sag, og om deres jobcenterforløb har styrket deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job, eller gennemføre en uddannelse.

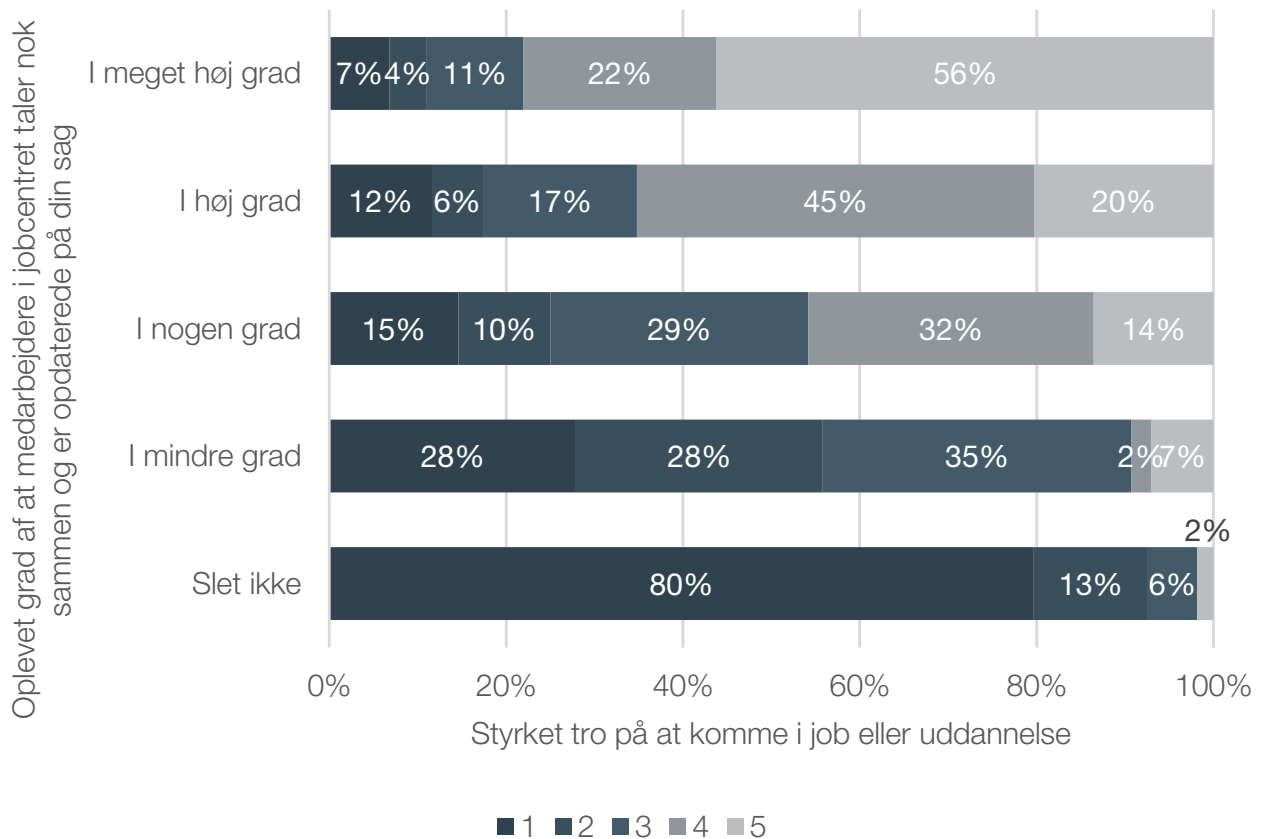
Igen ser vi, at borgernes oplevelse af, at jobcenterforløbet har styrket deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job, eller gennemføre en uddannelse er stiger alt efter i hvor høj grad de oplever, at jobcentermedarbejderne taler nok sammen og er opdaterede på deres sag.

Således angiver 56 % af borgerne, der oplever, at medarbejderne i meget høj grad taler nok sammen og er opdaterede, også, at deres forløb i jobcentret i meget høj grad har styrket deres tro på, at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse. 7 % af dem, der oplever, medarbejderne i meget høj grad taler nok sammen og er opdaterede, oplever slet ikke, at deres forløb i jobcentret har styrket deres tro på, at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse.

For gruppen der oplever, at jobcentermedarbejderne slet ikke taler nok sammen og er opdaterede på deres sag, oplever 80 % ligeledes slet ikke, at deres forløb har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse. 2 % af dem, der slet ikke oplever, at medarbejderne taler nok sammen og er opdaterede, oplever, at deres forløb i meget høj grad har styrket deres tro på at komme i job eller uddannelse.

FIGUR 19 Kryds mellem spørgsmålene “Oplever du, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på din sag?” og “Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?”

5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



6.3 “OPFØLGNING I JOBCENTRET” KRYDSET PÅ “STYRKET TRO PÅ AT KOMME I JOB ELLER UDDANNELSE”

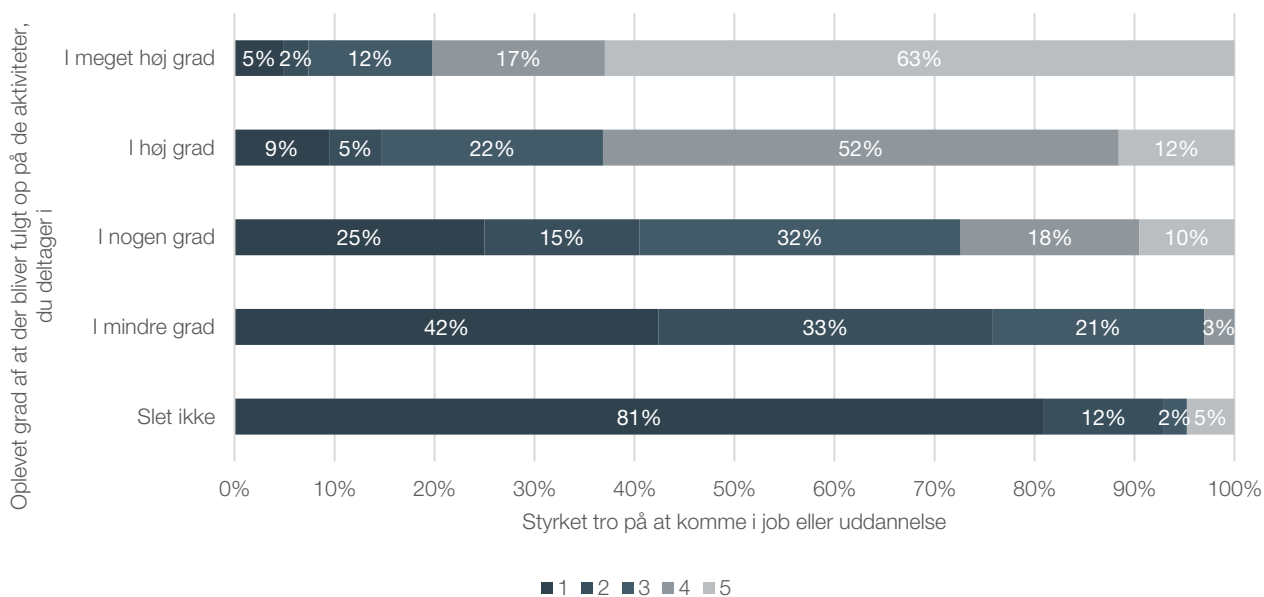
Analysen viser sammenhængen mellem, hvorvidt borgerne oplever, at der bliver fulgt op på de aktiviteter de deltager i, og om deres jobcenterforløb har styrket deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job, eller gennemføre en uddannelse.

Som fremgår af Figur 20, ser vi en tendens til, at jo mere borgerne oplever, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, de deltager i, jo mere styrker deres forløb i jobcentret deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse.

63 % af dem, som oplever, at der i meget høj grad bliver fulgt op på de aktiviteter, de deltager i, oplever ligeledes, at deres forløb i jobcentret i meget høj grad har styrket deres tro på, at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse. Omvendt angiver 5 % af dem, som oplever, at der i meget høj grad bliver fulgt op på de aktiviteter, de deltager i, at deres forløb i jobcentret slet ikke har styrket deres tro på, at de kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse.

81 % af de borgere, som slet ikke oplever, at der bliver fulgt op på deres aktiviteter, oplever ligeledes slet ikke, at deres tro på at komme i job eller uddannelse er blevet styrket gennem deres jobcenterforløb. 5 % af denne gruppe, oplever at forløbet i meget høj grad har styrket denne tro.

FIGUR 20 Kryds mellem spørgsmålene “Oplever du, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, du deltager i?” og “Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?”
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



6.4 “TYDELIG IDÉ OM HANDLING” KRYDSET PÅ “STYRKET TRO PÅ AT KOMME I JOB ELLER UDDANNELSE”

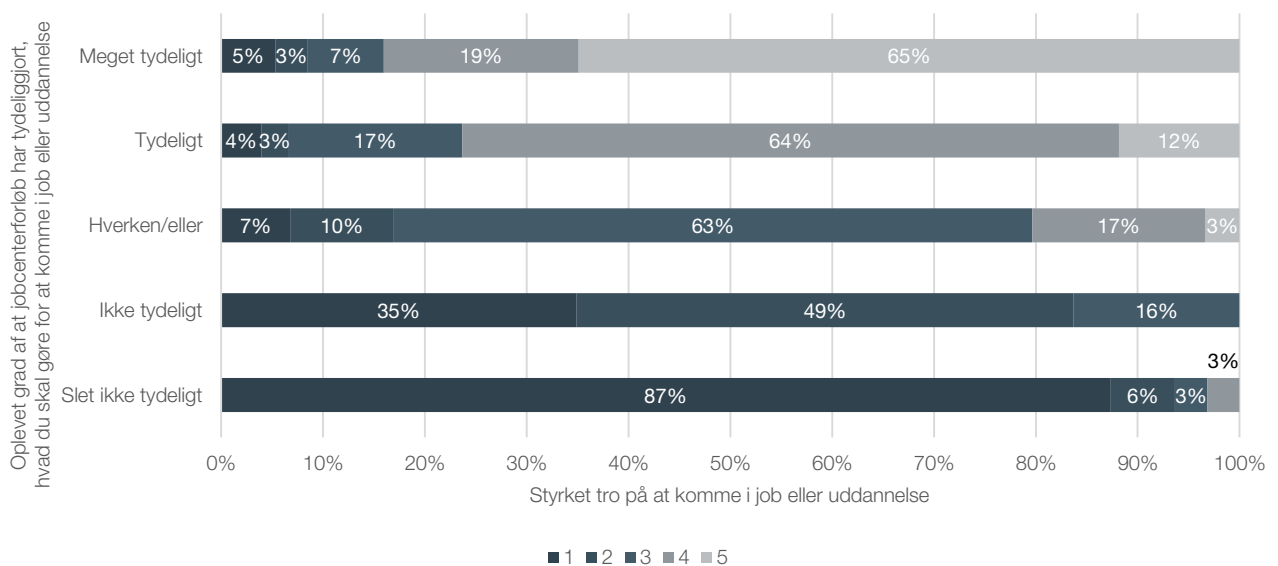
Analysen viser sammenhængen mellem, hvorvidt borgerne oplever, at deres jobcenterforløb har tydeliggjort for dem, hvad de skal gøre for at komme i job eller uddannelse, og om deres jobcenterforløb har styrket deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job, eller gennemføre en uddannelse.

Som Figur 21 viser, er der ligeledes en sammenhæng mellem borgernes oplevelse af, hvorvidt jobcenterforløbet har gjort det tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at komme i job eller uddannelse, og hvorvidt jobcenterforløbet har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse.

Det vil sige, at 65 % af dem, der oplever, at deres jobcenterforløb har gjort det meget tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at komme i job eller uddannelse, også oplever, at deres forløb har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse. 5 % af dem, der oplever, at deres forløb har gjort det meget tydeligt for dem, hvad de skal gøre, oplever samtidig slet ikke, at forløbet har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse.

87 % af dem, der oplever, at deres forløb i jobcentret slet ikke har gjort det tydeligt for dem, hvad de skal gøre for at komme i job eller uddannelse, oplever også, at forløbet slet ikke har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse. 0 % af dem som slet ikke oplever, at deres forløb har tydeliggjort for dem, hvad de skal gøre, oplever ej heller, at deres forløb har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse.

FIGUR 21 Kryds mellem spørgsmålene “Har dit forløb i jobcentret gjort det tydeligt for dig, hvad du skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse?” og “Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?”
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



6.5 “MULIGHED FOR AT KOMME TILBAGE PÅ NEDSAT TID” KRYDSET PÅ “STYRKET TRO PÅ AT KOMME I JOB ELLER UDDANNELSE”

Analysen viser sammenhængen mellem, hvorvidt de sygemeldte borgerne oplever, at deres forløb i jobcentret har givet dem viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid, og om deres jobcenterforløb har styrket deres tro på, at de kan finde et job, komme tilbage i job, eller gennemføre en uddannelse.

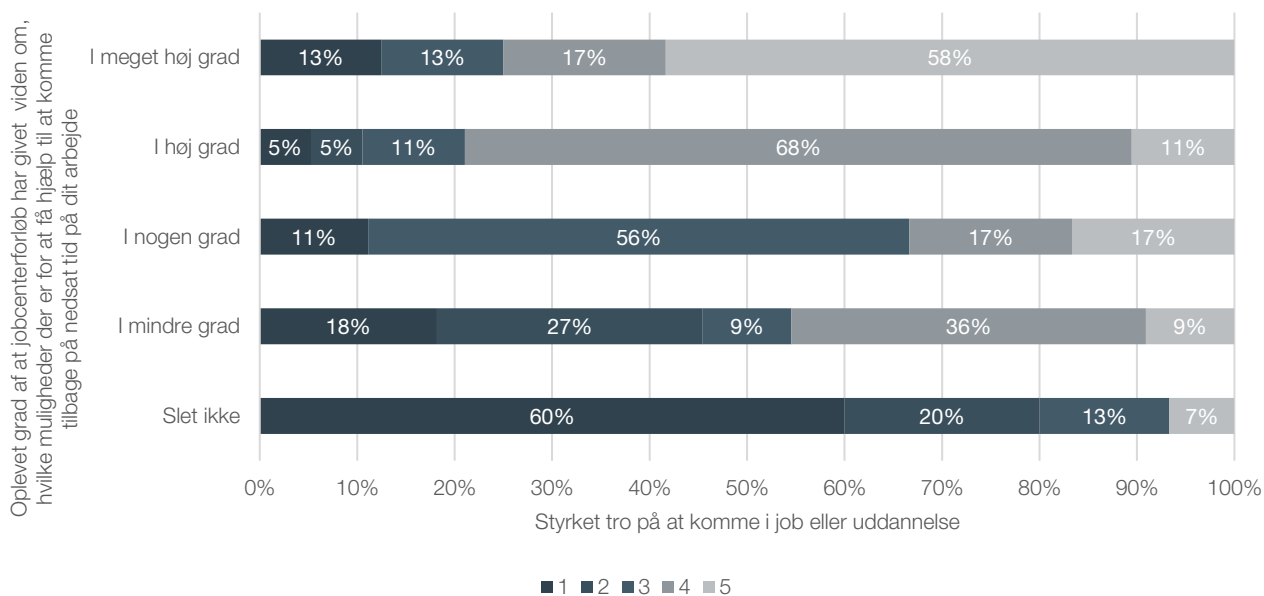
Modsat de tidligere kryds, er der ikke lige så markant sammenhæng mellem borgernes oplevelse af, hvorvidt deres forløb i jobcentret har givet dem viden om mulighederne for at få hjælp til at komme tilbage på arbejde på nedsat tid, og hvorvidt deres jobcenterforløb har styrket deres tro på, at de kan komme tilbage i job eller uddannelse. Der er dog stadig en lille tendens til en sammenhæng, og samtidig er det nødvendigt at være

opmærksom på, at datagrundlaget er noget mindre end for de andre spørgsmål.

Vi ser, at 58 % af de sygedagpengemodtagere, der i meget høj grad oplever, at deres forløb har givet dem viden om mulighederne for at få hjælp til at komme tilbage på arbejde i nedsat tid, også angiver, at deres forløb i meget høj grad har styrket deres tro på, at de kan komme i job eller uddannelse. Omvendt angiver 13 % af sygedagpengemodtagerne, der i meget høj grad oplever, at deres forløb har givet dem viden om mulighederne for at få hjælp til at komme tilbage på arbejde i nedsat tid, at deres tro slet ikke er styrket.

Af de sygedagpengemodtagere, som slet ikke oplever, at deres forløb har givet dem viden om mulighederne for at få hjælp til at komme tilbage på arbejde i nedsat tid, angiver 60 % ligeledes, at forløbet har styrket deres tro på, at de kan komme tilbage i job. 7 % af dem som slet ikke oplever at have fået viden om hjælpemulighederne, oplever omvendt i meget høj grad, at deres forløb har styrket deres tro på at kunne komme i job eller uddannelse.

FIGUR 22 Kryds mellem spørgsmålene “Oplever du, at dit forløb i jobcentret har givet dig viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på dit arbejde?” og “Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?”
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=87





BILAG A METODE

I Jobcenter Brøndby er beskæftigelsesindsatsen baseret på Social- og Sundhedsforvaltningens værdigrundlag, der bl.a. handler om, at kommunen kan udvikle bedre og mere

holdbare løsninger ved at fokusere på borgerens oplevelse af velfærd, ved at sætte borgeren først og ved at bringe borgerens ressourcer i spil, jf. Tabel 4).

TABEL 4 Værdigrundlag for Social- og Sundhedsforvaltningen i Brøndby Kommune

SELVSTÆNDIGHED	Det giver livskvalitet at kunne klare sig selv mest muligt og være uafhængig af andre i hverdagen. Alle har ressourcer og både kan og vil bruge dem. Vi skal understøtte borgerne i at blive så selvhjulpne som muligt.
RELATIONER	Det giver livskvalitet at indgå i relationer med andre mennesker. Vi skal understøtte, at alle kan indgå i værdifulde relationer.
FAGLIGHED	Vores faglige tilgang er baseret på samskabelse og synliggørelse af ressourcer hos og omkring borgeren.
TVÆRFAGLIGHED	Vi er opmærksomme på at bringe de forskellige fagligheder i spil, så de komplementerer hinanden på bedste vis i forhold til at løse kerneopgaven.
HELHEDSORIENTERING	Vi tager afsæt i det individuelle menneskes behov, ønsker og ressourcer.
EFFEKTFOKUS	Vi følger op på, om vores indsatser gør den forskel, vi ønsker og forventer.

Der er således både i den nye LAB-lov, og i det værdigrundlag som beskæftigelsesindsatsen i Jobcenter Brøndby er baseret på, stor fokus på samspillet og samskabelsen med den enkelte borger og på borgerens ressourcer, ønsker og behov samt motivation. Hvad angår sidstnævnte aspekt fremhæver Jobcenter Brøndby, at borgerens ejerskab til sin egen plan er helt afgørende for motivationen i forløbet. Borgerinddragelse og ressourcefokus er altså kerneelementer i beskæftigelsesindsatsen i Jobcenter Brøndby.

For at måle borgernes tilfredshed med Jobcenter Brøndby har vi i udarbejdelsen af spørgerammen til undersøgelsen dels taget afsæt i værdigrundlaget for Social- og Sundhedsforvaltningen i Brøndby Kommune (jf. Tabel 4), dels hentet inspiration fra spørgsmålene fra BeskæftigelsesIndikatorProjektet (BIP) (se Tabel 5). Især har de tre spørgsmålet markeret med fed i tabellen givet anledning til konkrete spørgsmål i spørgeskemaet. Det vil sige, at tilfredshedsundersøgelsen også har afdækket jobcenterforløbets kapacitet til at styrke borgerne på visse af de signifikante indikatorer, som øger sandsynligheden for jobsøgning. De udvalgte indikatorer centrer sig om "Tro på at kunne klare et arbejde" og "viden om muligheder".

TABEL 5 Spørgsmål fra BeskæftigelsesIndikatorProjektet (BIP)

SPØRGSMÅL FRA BESKÆFTIGELSESINDIKATORPROJEKTET (BIP):

- › Har du en ide om hvilket arbejde, du gerne vil have?
- › Hvordan har du det med at tage kontakt til nogle, du ikke kender (virksomheder, myndighedspersoner, uddannelsessteder)?
- › Hvor god er du til at samarbejde med andre?
- › Har du støtte fra familie og venner, når du har brug for hjælp?
- › Har du overskud i hverdagen til at fokusere på at få et arbejde/følge et aktiverings- eller uddannelsesforløb eller få et fleksjob?
- › Hvordan vil du alt i alt vurdere dit (fysiske og psykiske) helbred i forhold til at kunne varetage et arbejde (fuldtid, deltid, ikke fleksjob)?
- › Tror du dine kompetencer kan bruges på en arbejdsplads?
- › Tror du, at du kan klare et arbejde (fuldtid, deltid, ikke et fleksjob)?
- › Ved du, hvad du skal gøre for at forbedre dine muligheder for at få et job?
- › Hvordan søger du job? (Sæt gerne flere kryds)
- › Hvor stor en løn skal du have, før skat, for at påtage dig et arbejde, du fik tilbudt?

Processen for udarbejdelsen af spørgeskemadesignet er vist i nedenstående figur.

FIGUR 23 Arbejdsprocessen ifm. opsætningen af spørgeskemaundersøgelsen

**1. Udkast til spørgeramme.**

COWIs projekthold udarbejdede et udkast spørgsmålsformuleringer ud fra velafprøvede teknikker til at undgå "støj" i respondenternes besvarelser.

**2. Workshop med jobcentermedarbejdere.**

COWI faciliterede en workshop med jobkonsulenter fra Jobcenter Brøndby, der repræsenterede afdelingerne for spørgeskemaundersøgelsens fire målgrupper. På workshoppen gav jobkonsulenterne deres feedback og kvalificerede spørgsmålsformuleringerne, hvilket medførte ekskludering af nogle spørgsmål og inkludering af andre spørgsmål.

**3. Udarbejdelse af spørgeskema i SurveyXact.**

COWI opsatte den spørgeramme, der var blevet aftalt på workshoppen i spørgeskemasystemet SurveyXact. SurveyXact gør det muligt at tage højde for svar på tidligere spørgsmål, at lave valideringer, og at sikre at alle de fornødne spørgsmål bliver besvaret.

**4. Pilottest på jobcentermedarbejdere.**

Forud for den endelige udsendelse, foretog vi en ekstra kommenteringsrunde via mail, hvor jobkonsulenterne fik endnu en mulighed for at kvalitetssikre de endelige spørgsmålsformulering samt opsætningen i surveyprogrammet. COWI foretog herefter de nødvendige rettelser

**5. Godkendelse af spørgeskema.**

Jobcentret har godkendt det endelige spørgeskema inden udsendelse.

Spørgeskemaet blev udsendt via e-Boks med et unikt link per borger. Der var åbent for besvarelser i perioden 22. november 2021 til 20 januar 2022. I løbet af denne periode blev der sendt to rykkere, hhv. 30. november og 07. december 2021. Der blev desuden lovet en præmie, således at 10 besvarelser ville blive udtrukket til at modtage et gavekort til Nordisk Film Biografer.

Spørgeskemaet blev sendt ud til i alt 1.688 borgere. Spørgeskemaets overordnede målgrupper var:

- › Dagpengemodtager (6.1 jf. LAB)
- › Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsemodtager (6.2 jf. LAB)
- › Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsemodtager (6.3 jf. LAB)
- › Sygedagpengemodtager (6.6 jf. LAB)

Derudover var det et inklusionskriterie, at borgerne skulle have haft et aktivt kontaktføreløb i jobcentret i minimum otte sammenhængende uger ved udsendelsen af spørgeskemaet.

D. 17.11.2021 blev der lavet et udtræk på borgere, der levede op til målgruppekriterierne. Det gav en population på 1.688 borgere. I alt har 335 borgere gennemført besvarelserne. Ud af den samlede population på 1.688 borgere giver det således en svarprocent 20 %.

BILAG B GENNEMSNITSSCORE FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

B.1 TEMA 1

TABEL 6 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 1: "Oplever du, at det er let at få kontakt til din sagsbehandler i jobcentret?" Fordelt på målgrupper
5 = meget let; 1 = meget svært. n=335.

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,7
6.1 - Dagpengemodtager	3,8
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,9
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,1
6.6 - Sygedagpengemodtager	4,0
> 6.6 Delvist raskmeldt	4,1
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,9

TABEL 7 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 2: "Oplever du, at brevene fra jobcenteret er lette at forstå?" Fordelt på målgrupper
5 = meget lette; 1 = meget svære. n=335.

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,7
6.1 - Dagpengemodtager	4,0
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,8
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,2
6.6 - Sygedagpengemodtager	4,0
> 6.6 Delvist raskmeldt	4,2
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,9

TABEL 8 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 3: "Føler du dig informeret om, hvad du skal, når du bliver indkaldt af jobcentret?"
5 = meget informeret; 1 = slet ikke informeret. n=335.

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,7
6.1 - Dagpengemodtager	3,9
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,8
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,3
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,9
> 6.6 Delvist raskmeldt	4,2
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,7

TABEL 9 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 4: "Oplever du at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret?"
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335.

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,9
6.1 - Dagpengemodtager	4,1
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	4,1
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,2
6.6 - Sygedagpengemodtager	4,3
> 6.6 Delvist raskmeldt	4,5
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	4,1

TABEL 10 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 5: "Oplever du, at du selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i jobcentret?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335.

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,4
6.1 - Dagpengemodtager	3,6
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,5
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,8
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,8
> 6.6 Delvist raskmeldt	4,2
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,6

TABEL 11 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 6: "Oplever du, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på din sag?"
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335.

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,2
6.1 - Dagpengemodtager	3,2
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,3
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,7
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,6
> 6.6 Delvist raskmeldt	3,8
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,6

TABEL 12 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 7: "Oplever du, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, du deltager i?"
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,4
6.1 - Dagpengemodtager	3,7
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,2
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,8
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,7
> 6.6 Delvist raskmeldt	3,9
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,7

TABEL 13 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 8: "Oplever du, at din sagsbehandler giver dig vejledning som er relevant for din situation?"
5 = i meget høj grad relevant; 1 = slet ikke relevant. n=335

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,6
6.1 - Dagpengemodtager	3,9
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,7
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,0
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,9
> 6.6 Delvist raskmeldt	4,0
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,8

B.2 TEMA 2

TABEL 14 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 9: "Oplever du, at dit forløb i jobcentret hjælper dig tættere på at komme i uddannelse, i job eller tilbage i job?"
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,2
6.1 - Dagpengemodtager	3,5
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,1
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,6
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,5
> 6.6 Delvist raskmeldt	3,7
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,5

TABEL 15 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 10: "Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at dine kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads?"
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,0
6.1 - Dagpengemodtager	3,4
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,2
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,2
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,3
> 6.6 Delvist raskmeldt	3,7
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,1

TABEL 16 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 11: "Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?"
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,1
6.1 - Dagpengemodtager	3,4
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,2
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,3
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,3
> 6.6 Delvist raskmeldt	3,8
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,0

TABEL 17 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 12: "Har dit forløb i jobcentret gjort det tydeligt for dig, hvad du skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse?"
5 = i meget høj grad tydeligt; 1 = slet ikke tydeligt. n =335

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,3
6.1 - Dagpengemodtager	3,7
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,4
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,6
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,4
> 6.6 Delvist raskmeldt	3,7
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,3

TABEL 18 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 13: "Føler du dig informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dig med at finde en uddannelse eller et job eller med at komme tilbage i job?"
5 = i meget høj grad informeret; 1 = slet ikke informeret. n=335

MÅLGRUPPE	SCORE
Total	3,2
6.1 - Dagpengemodtager	3,5
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3,2
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	2,7
6.6 - Sygedagpengemodtager	3,2
> 6.6 Delvist raskmeldt	3,5
> 6.6 Fuldtidssygemeldt	3,1

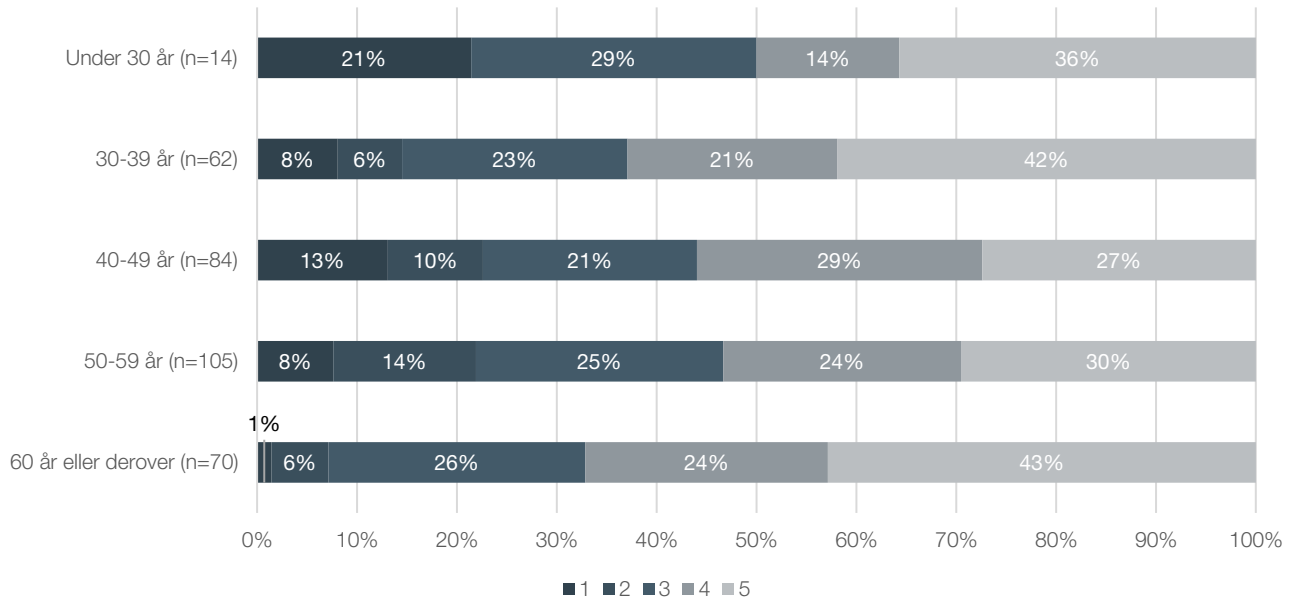
TABEL 19 Gennemsnitsscore for Spørgsmål 14: "Oplever du, at dit forløb i jobcentret har givet dig viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på dit arbejde?"
5 = i meget høj grad viden; 1 = ingen viden. n=87

MÅLGRUPPE	SCORE
Total: 6.6 - Sygedagpengemodtager	3,2
6.6 Delvist raskmeldt	3,2
6.6 Fuldtidssygemeldt	3,5

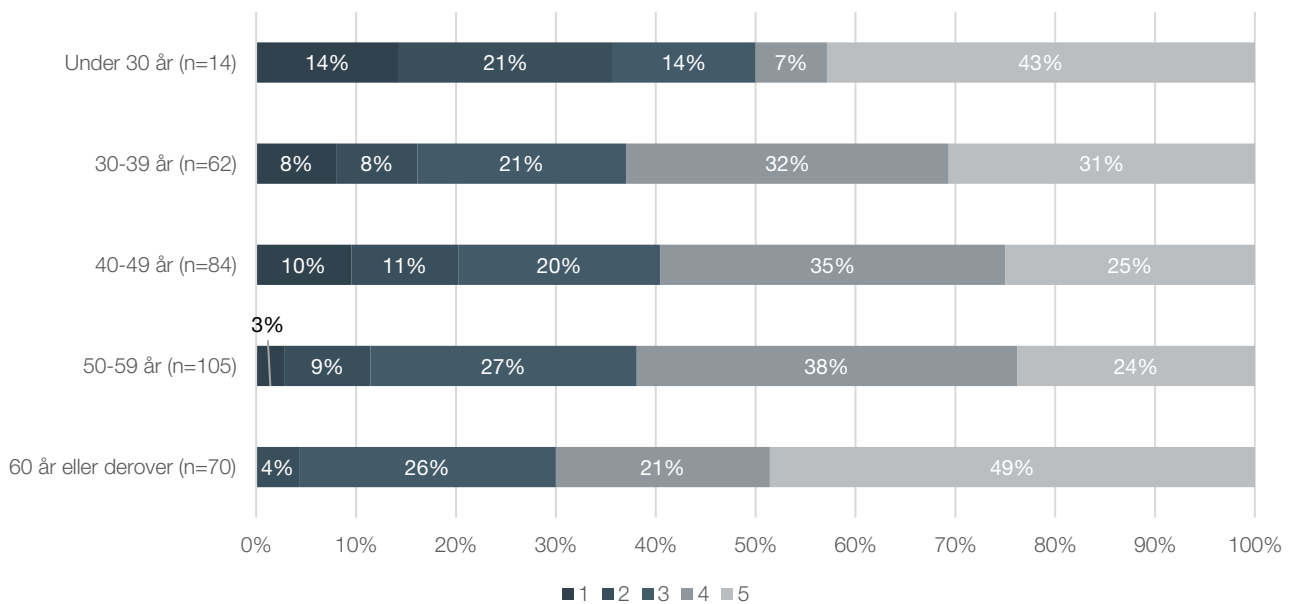
BILAG C ALDERSFIGURER

C.1 TEMA 1

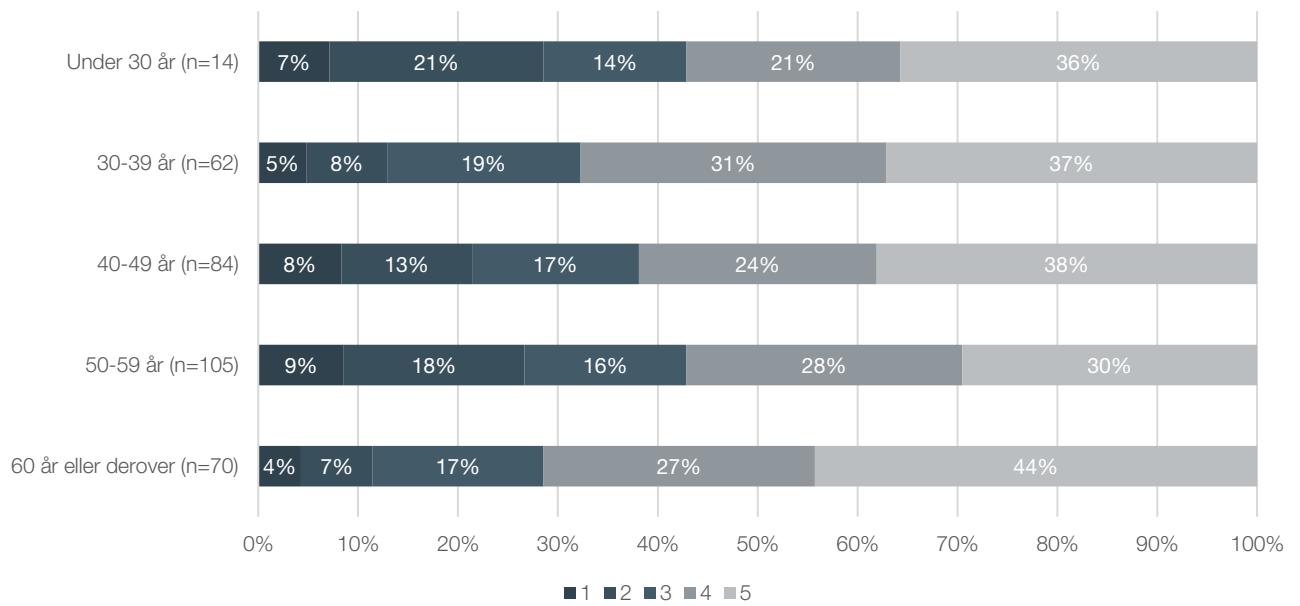
FIGUR 24 Spørgsmål 1: Oplever du, at det er let at få kontakt til din sagsbehandler i jobcentret?
5 = meget let; 1 = meget svært. n=335



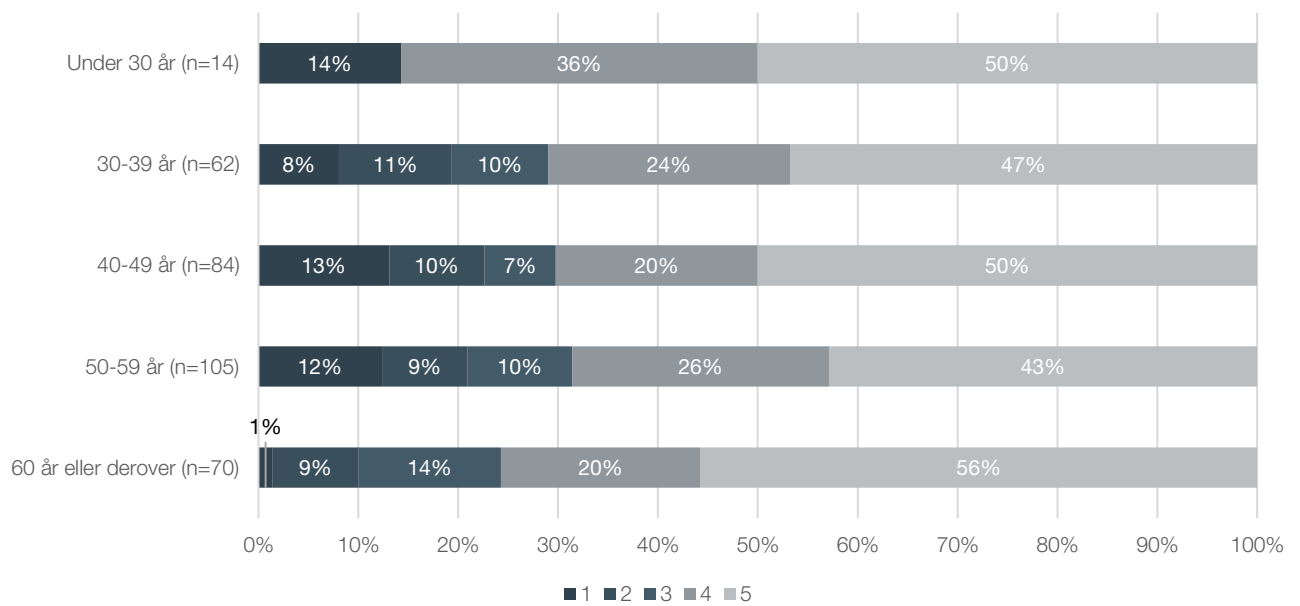
FIGUR 25 Spørgsmål 2: Oplever du, at brevene fra jobcenteret er lette at forstå?
5 = meget lette; 1 = meget svære. n=335



FIGUR 26 Spørgsmål 3: Føler du dig informeret om, hvad du skal, når du bliver indkaldt af jobcentret?
5 = meget informeret; 1 = slet ikke informeret. n=335

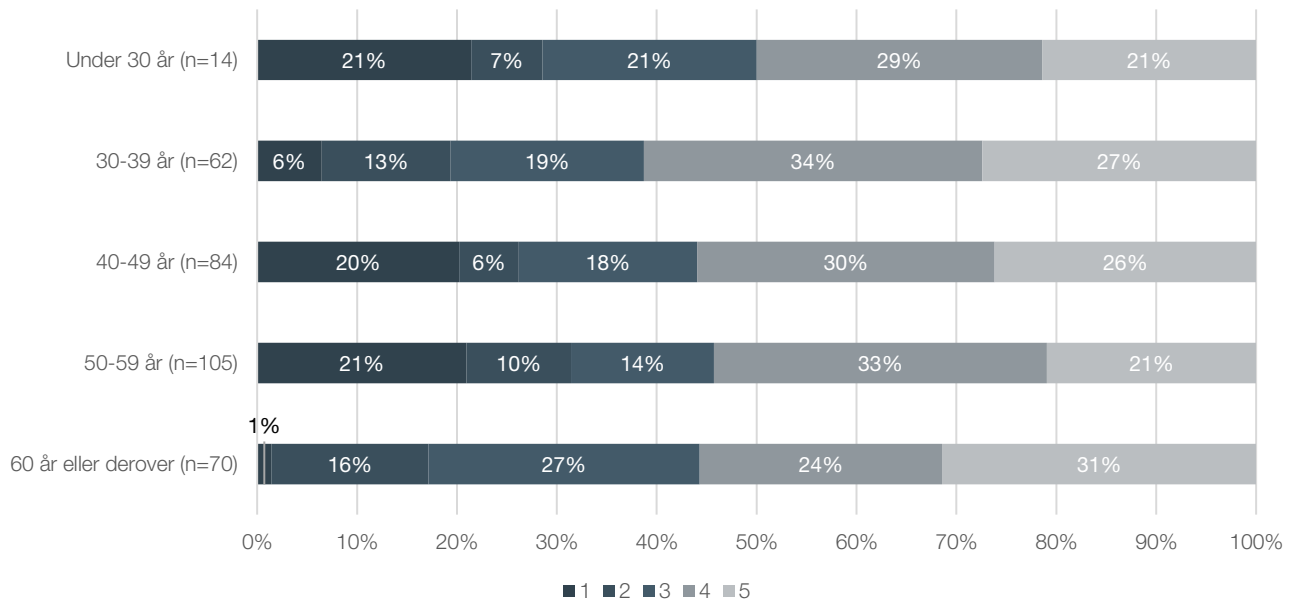


FIGUR 27 Spørgsmål 4: Oplever du at blive mødt med venlighed, forståelse og imødekommenhed i jobcentret?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

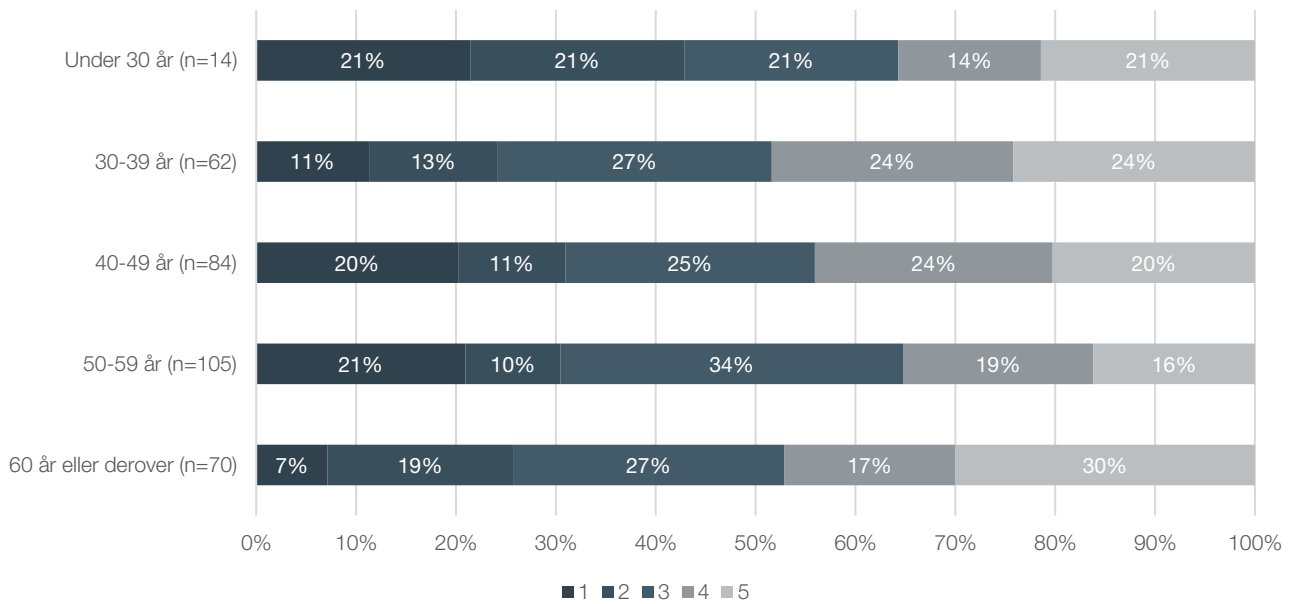


FIGUR 28 Spørgsmål 5: Oplever du, at du selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i jobcentret?

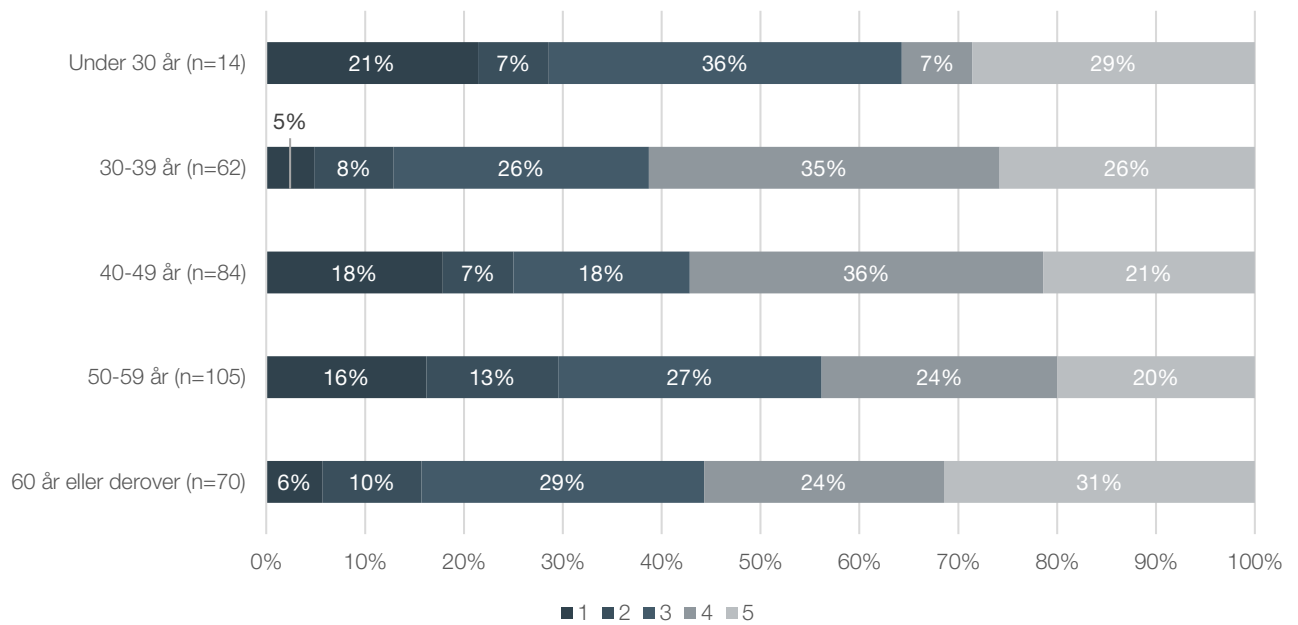
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

**FIGUR 29** Spørgsmål 6: Oplever du, at de forskellige medarbejdere i jobcentret taler nok sammen og er opdaterede på din sag?

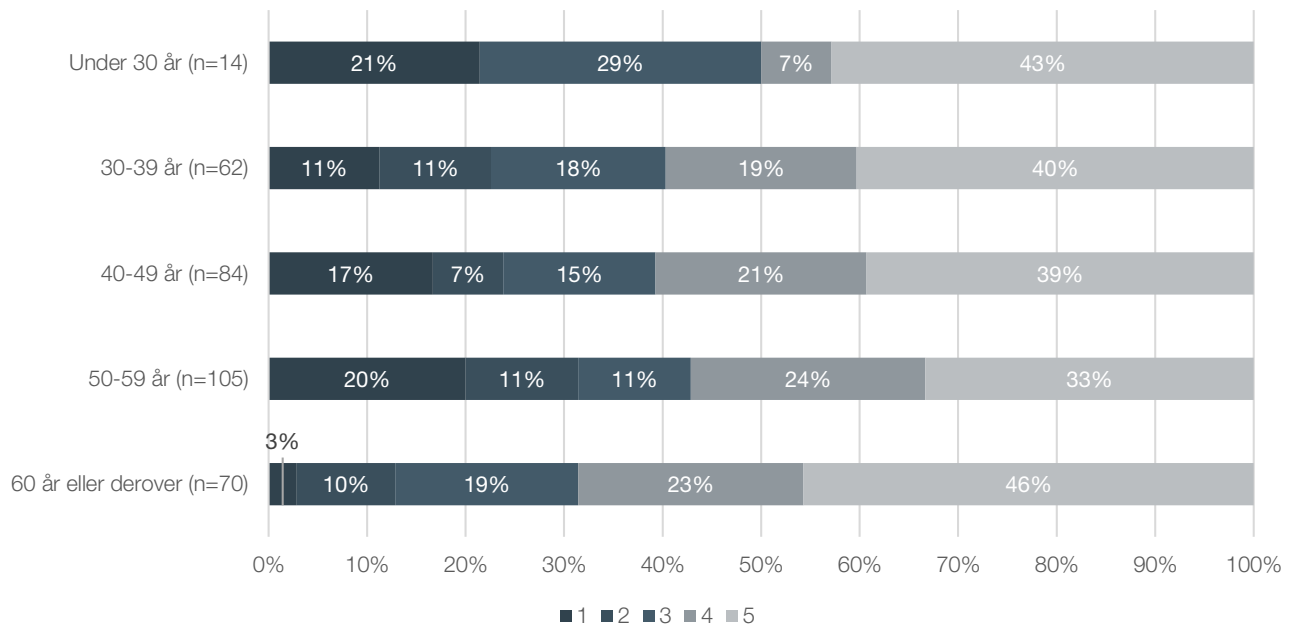
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335



FIGUR 30 Spørgsmål 7: Oplever du, at der bliver fulgt op på de aktiviteter, du deltager i?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

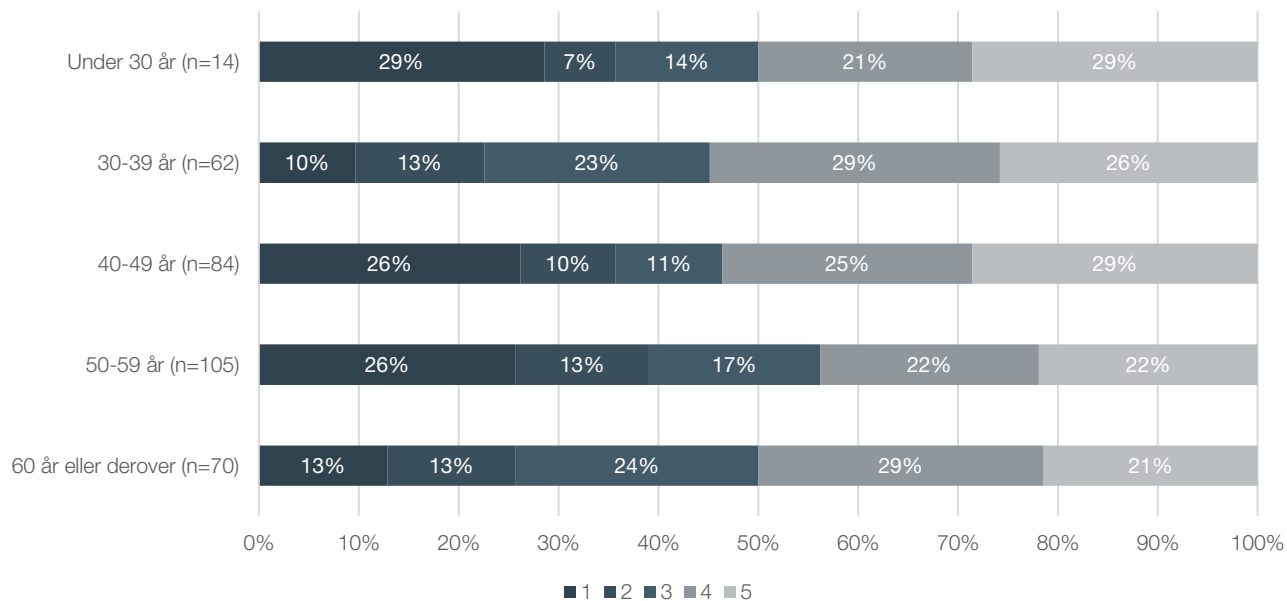


FIGUR 31 Spørgsmål 8: Oplever du, at din sagsbehandler giver dig vejledning som er relevant for din situation?
5 = meget relevant; 1 = slet ikke relevant. n=335

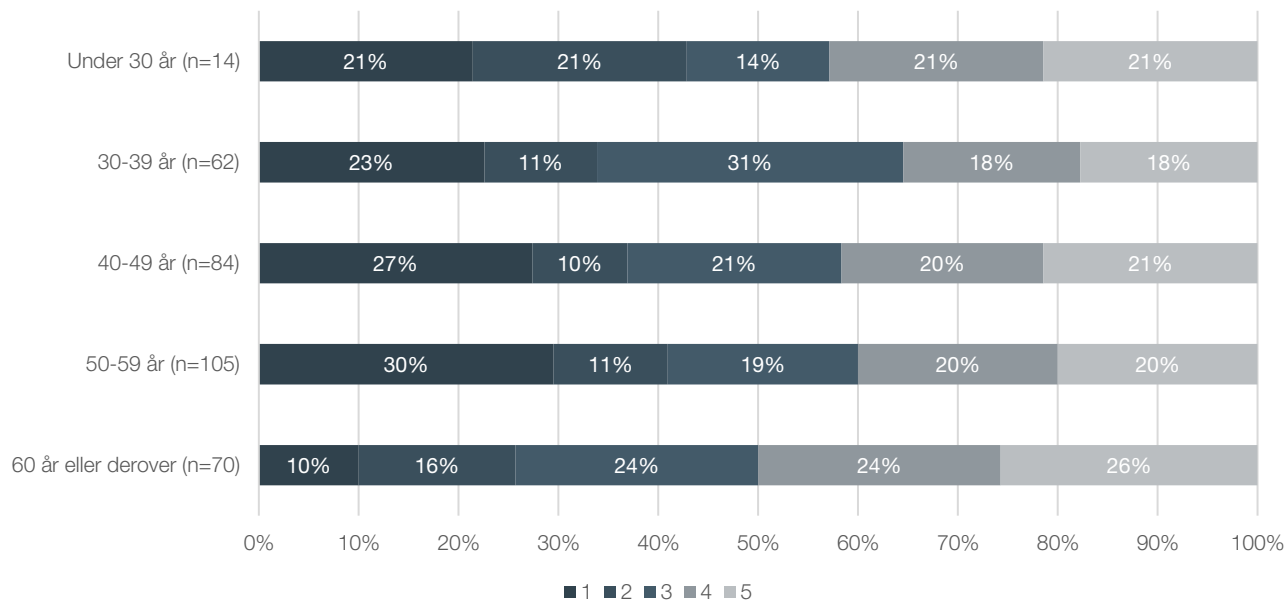


C.2 TEMA 2

FIGUR 32 Spørgsmål 9: Oplever du, at dit forløb i jobcentret hjælper dig tættere på at komme i uddannelse, i job eller tilbage i job?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

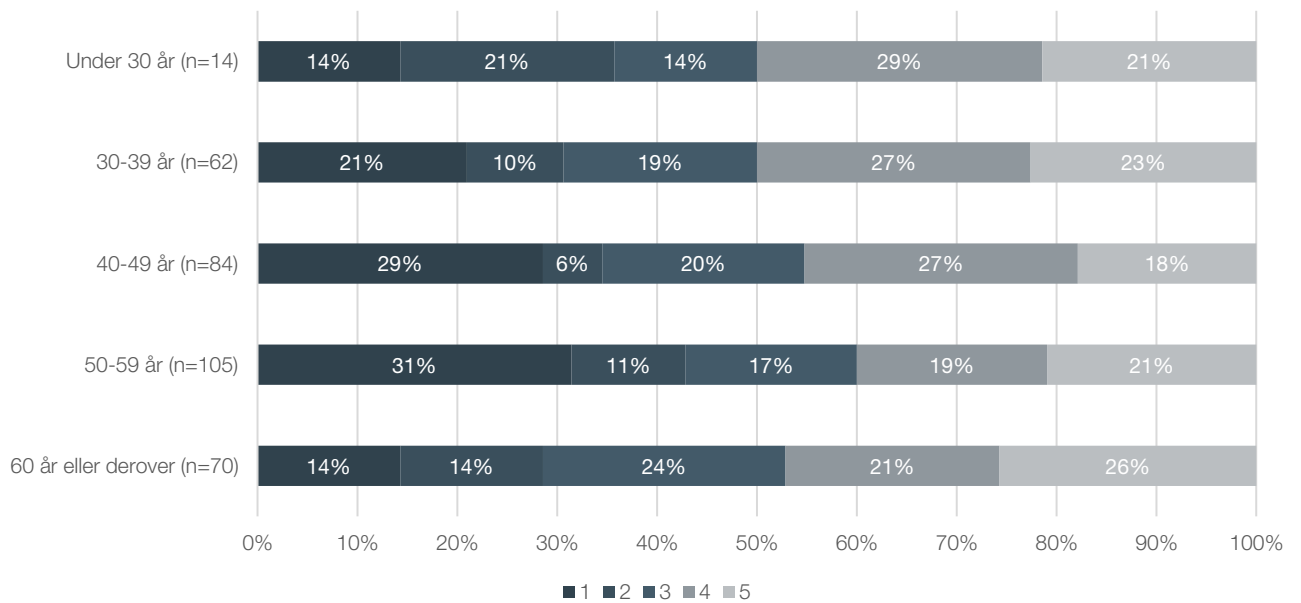


FIGUR 33 Spørgsmål 10: Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at dine kompetencer og erfaringer kan bruges på en arbejdsplads?
5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

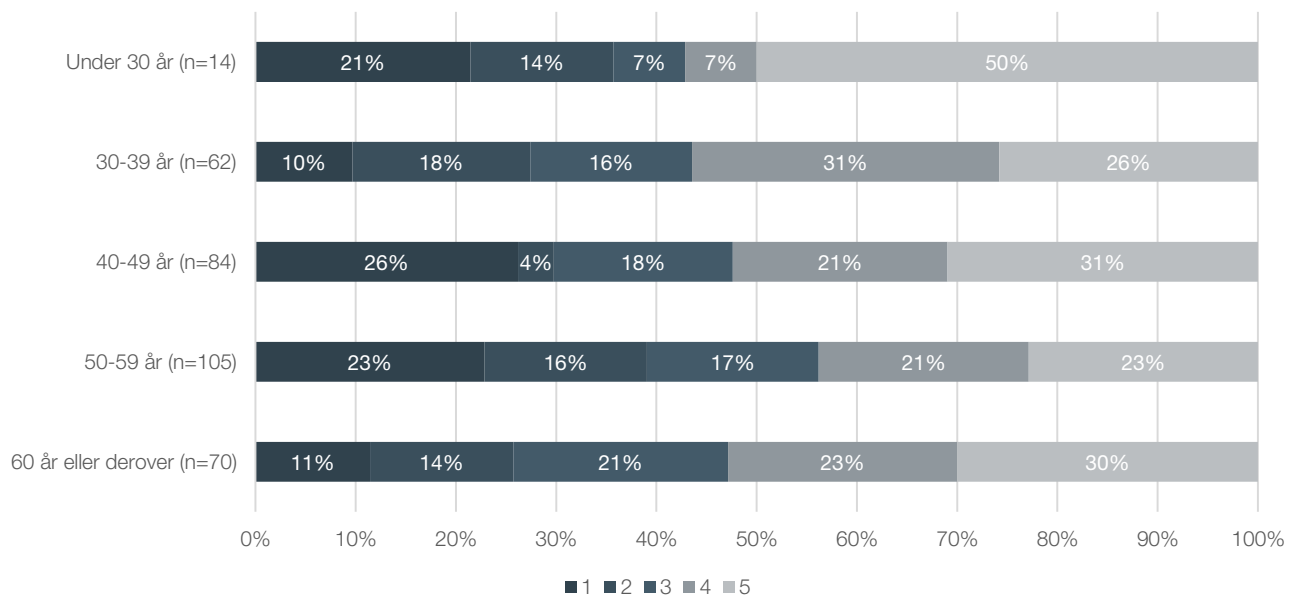


FIGUR 34 Spørgsmål 11: Har dit forløb i jobcentret styrket din tro på, at du kan finde et job eller komme tilbage i job eller gennemføre en uddannelse?

5 = i meget høj grad; 1 = slet ikke. n=335

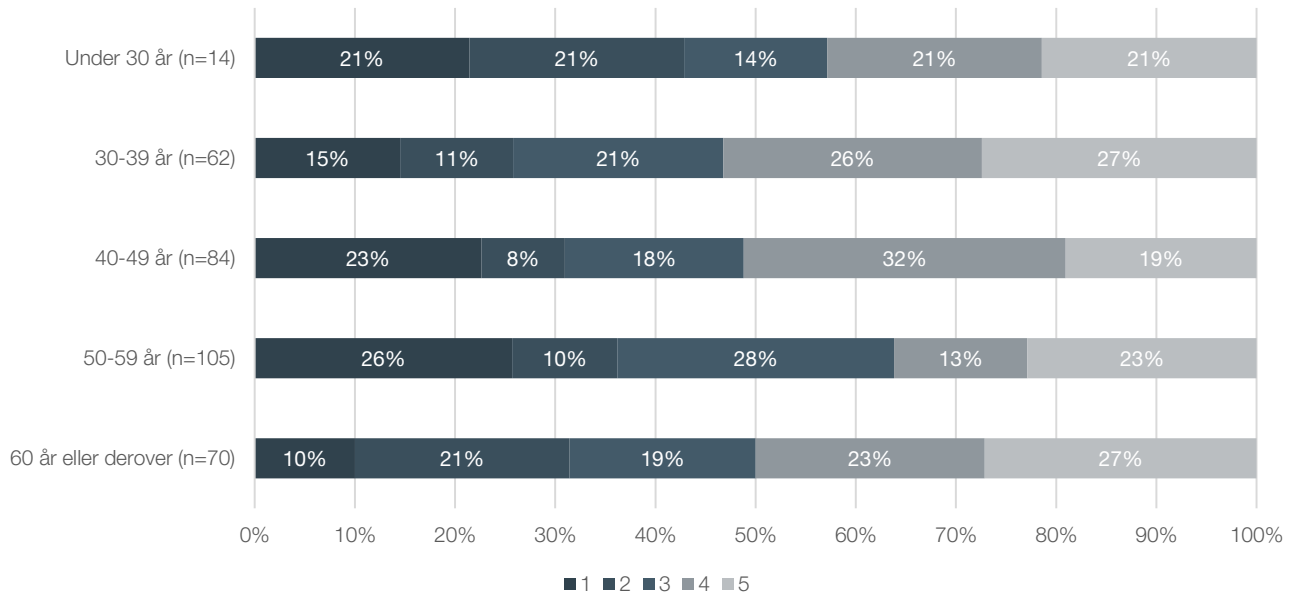
**FIGUR 35** Spørgsmål 12: Har dit forløb i jobcentret gjort det tydeligt for dig, hvad du skal gøre for at få et job eller komme tilbage i job eller starte på en uddannelse?

5 = meget tydeligt; 1 = slet ikke tydeligt. n =335



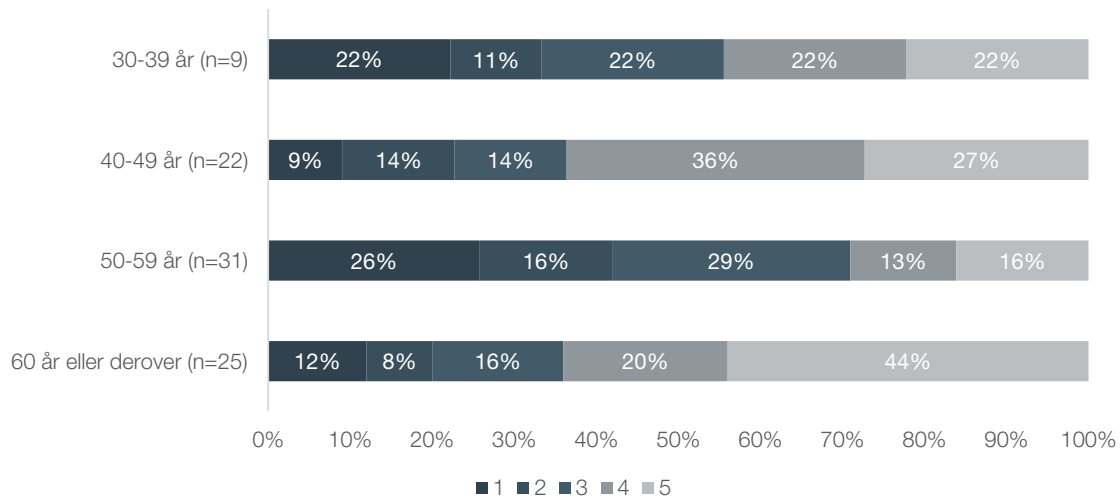
FIGUR 36 Spørgsmål 13: Føler du dig informeret om, hvordan jobcentret kan hjælpe dig med at finde en uddannelse eller et job eller med at komme tilbage i job?

5 = i meget høj grad informeret; 1 = slet ikke informeret. n=335



FIGUR 37 Spørgsmål 14: Oplever du, at dit forløb i jobcentret har givet dig viden om, hvilke muligheder der er for at få hjælp til at komme tilbage på nedsat tid på dit arbejde?

5 = i meget høj grad viden; 1 = ingen viden. n=87



NOTE: Ingen sygedagpengemodtagere under 30 år i stikprøven





ADDRESS

COWI A/S
Parallevej 2
DK-2800
Kongens Lyngby
Danmark

TFL 56 40 00 00

FAX 56 40 99 99

E-MAIL cowi@cowi.dk

WWW cowi.dk