

The logo for Rambøll, featuring the word "RAMBØLL" in white capital letters on a blue rectangular background. The background image shows a blurred scene of people walking on a modern staircase with glass railings in a bright, multi-level office building.

RAMBØLL

Brugerundersøgelse 2023

Til
Rødovre Jobcenter

Dokumenttype
Rapport

Dato
Oktober 2023



Indholdsfortegnelse

1	Indledning	Side 3
2	Hovedkonklusioner	Side 4-6
3	Resultater	Side 7-11
4	Resultater på tværs	Side 12-18
5	Indsatsområder	Side 19-23
6	Resultater fra fokusgruppeinterviewene	Side 24-31
7	Metodeafsnit	Side 32-35

1. Indledning



Brugertilfredshedsundersøgelse af Rødovre Jobcenter

Rødovre Kommune arbejder hele tiden med at blive bedre til at samarbejde med borgerne. Derfor er alle, der har tilknytning til Rødovre Jobcenter, blevet spurgt om, hvordan de oplever dette samarbejde. Formålet med undersøgelsen er derfor at få indblik i, hvordan borgerne oplever den hjælp og støtte, de får i forbindelse med deres tilknytning til Rødovre Jobcenter. Resultaterne i rapporten danner grundlag for dialog og kvalitetsudvikling.

I alt blev **1700 borgere inviteret** til at deltage i undersøgelsen via digital post, e-mail og SMS. Invitationen indeholdte et link til det elektroniske spørgeskema. Under hele indsamlingsperioden har borgerne haft mulighed for at besvare spørgeskemaet telefonisk via en hotline, mens der i perioden 17/04 – 11/05 blev foretaget telefonisk opfølgning med tilbud om telefoninterview. **761 borgere har valgt at deltage** i undersøgelsen, hvilket giver en **svarprocent på 45%**.

Spørgerammen består af i alt **19 spørgsmål** med en kombination af lukkede spørgsmål på en 5-punkts gradskala med mulighed for at svare 'Ved ikke/ikke relevant' og åbne spørgsmål af kvalitativ karakter. Undersøgelsen afdækker oplevelser inden for følgende tre temaer: 'Den generelle oplevelse af Rødovre Jobcenter', 'Dialog med Jobcentret' og 'Medindflydelse og fremskridt'. De tre temaer dækker over de 16 lukkede spørgsmål. Kommentarer fra tre af de fire åbne spørgsmål rapporteres ligeledes i rapporten.

Foruden resultaterne fra den kvantitative undersøgelse, præsenterer rapporten ligeledes resultaterne fra de tre fokusgruppeinterviews. Fokusgruppeinterviewene har til formål at komme i dybden med bagvedliggende årsager til de oplevelser, som borgerne har med Rødovre Jobcenter.



Læsevejledning

Rambøll Management Consulting har på vegne af Rødovre Kommune i perioden 20/03/2023 – 02/06/2023 gennemført undersøgelsen. Rapporten bygger på besvarelser fra 761 borgere og **fokusgruppeinterviews med 25 borgere fordelt på tre fokusgrupper**.

Afrapportering af resultaterne sker i følgende afsnit:

- Indledning: Formål og datagrundlag
- Hovedkonklusioner: Opsamling på resultaterne i undersøgelsen
- Resultater: Svarfordelinger præsenteres for de enkelte spørgsmål
- Resultater på tværs: Svarfordelingen af udvalgte spørgsmål præsenteres på tværs af ydelsesgrupper
- Indsatsområder: Identificering af spørgsmål og anvisning til hvilke indsatser, som Rødovre Kommune bør prioritere at arbejde videre med
- Resultater fra fokusgruppeinterviewene: gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer præsenteres på tværs af fokusgrupper

Frekvensfigurer:

I frekvensfigurerne vises svarfordelingen inden for de enkelte spørgsmål. Til højre for graferne vises antallet af respondenter, der har besvaret det pågældende spørgsmål. Dette tal kan afvige fra det totale antal, hvilket skyldes, at respondenter, som har svaret 'Ved ikke/ikke relevant', ikke medregnes i resultaterne.

Procentsatser:

Procentsatserne inden for en svarfordeling vil ikke altid summere til 100%, da decimaler er blevet afrundet til nærmeste hele tal.

Ved ikke/ikke relevant:

De steder i rapporten, hvor der vises gennemsnit og/eller svarfordelinger på de enkelte svarkategorier, indgår besvarelser i kategorien 'Ved ikke/ikke relevant' ikke i figurene.



2. Hovedkonklusioner på baggrund af spørgeskemaet



Samlede resultater

Lidt mere end halvdelen af borgerne (54%) er samlet set meget tilfredse eller tilfredse med Rødovre Jobcenter. Ser man på den samlede tilfredshed på tværs af ydelsesgrupper, fremgår det, at **mere end halvdelen af borgerne på uddannelseshjælp, ledighedsydelse, dagpenge og sygedagpenge** samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med Rødovre Jobcenter. For borgerne i de øvrige ydelsesgrupper (kontanthjælp, ressourceforløbsydelse under jobafklaring, ressourceforløbsydelse under ressourceforløb) gælder det, at **mindre end halvdelen af disse samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med Rødovre Jobcenter.** På tværs af spørgsmålene gør det sig overordnet set gældende, at de fire førstnævnte ydelsesgrupper i de fleste tilfælde har de højeste gennemsnitsscorer, mens de tre sidstnævnte ydelsesgrupper som regel scorer lavest.

Spørgsmålet om, hvorvidt **borgeren bliver mødt af venlighed og imødekommenhed til sine samtaler på Jobcentret**, er på tværs af de 16 lukkede spørgsmål det højest scorende spørgsmål med en **gennemsnitsscore på 4,0**. Det lavest scorende spørgsmål vedrører, hvorvidt borgeren oplever, at **forløbet i Rødovre Jobcenter styrker muligheden for job eller uddannelse (3,0)**.

Styrker

Borgernes oplevelse af, at **sagsbehandlerne gør sit bedste for at fremme borgernes sag er den eneste identificeret styrke**. Spørgsmålet er både det femte højeste scorende spørgsmål samt det femte højeste i forhold til dets betydning for den samlede tilfredshed med Rødovre Jobcenter. Hvis Rødovre Kommune fastholder borgernes oplevelse af, at sagsbehandlerne gør deres bedste for at fremme borgernes sag, kan den samlede tilfredshed med Rødovre Jobcenter vedligeholdes og potentielt forbedres. Derfor anbefaler vi, at Rødovre Kommune fokuserer på at fastholde styrken. Dertil vil vi anbefale Rødovre Kommune at øge fokusset på borgernes oplevelse af at blive mødt med venlighed og imødekommenhed til deres samtaler på Jobcentret, da dette har den højeste tilfredshedsscore samtidig med, at den ligger på kanten til at være en styrke.

Opmærksomhedspunkter

Modsat styrker har det været muligt at identificere flere udfordringer, som vedrører følgende: **Oplever du, at forløbet i Rødovre Jobcenter styrker din mulighed for job eller uddannelse? (2); Bliver der taget hensyn til din samlede situation (eventuelle øvrige forhold i dit liv), ved sagsbehandlingen i Jobcentret? (3);** Bliver beslutninger i Jobcentret omkring din sag kommunikeret til dig på en god måde? (7); Oplever du, at samtaler og aktiviteter mv. bidrager til de mål, I arbejder med? (13); Oplever du sammenhæng i dit forløb (fx ved én eller få gennemgående personer)? (15). De to førstnævnte spørgsmål er dem, som har størst betydning for den samlede tilfredshed. Samtidig er de nogle af de lavest scorende spørgsmål. Vi vil som følge anbefale Rødovre Kommune, at der rettes fokus mod at forbedre borgernes tilfredshed med disse fem spørgsmål, da det således vil være muligt at opnå den umiddelbart største positive effekt på den samlede tilfredshed med Rødovre Jobcenter.



2. Hovedkonklusioner på baggrund af fokusgruppeinterviewene



Gode og nærværende sagsbehandlere har positiv indflydelse på borgernes samlede oplevelse med jobcenteret

På tværs af de forskellige målgrupper er der en fælles oplevelse af, at blive mødt af nærværende og engagerede sagsbehandlere, som dedikerer sig til og sikrer optimale forløb for borgerne. Borgerne fremhæver særligt sagsbehandlernes tro på borgerne og deres direkte tilgang som motiverende og opmuntrende.

Udskiftning af og skift mellem sagsbehandlere trækker tempoet ud af borgerens forløb og påvirker sagsbehandlernes forberedelse

På tværs af målgrupperne gives der udtryk for, at borgernes individuelle forløb udfordres af udskiftning af sagsbehandlere. På tværs af målgrupperne gives der udtryk for, at hyppige skift af sagsbehandlere trækker tempoet ud af borgernes forløb og opleves som en kilde til frustration. Borgerne giver ligeledes udtryk for, at de oplever, at både skiftene mellem og udskiftningen af sagsbehandlere, samt arbejdspresset, udfordrer sagsbehandlernes mulighed for at forberede sig til samtalerne. På tværs af målgrupperne gives der udtryk for en oplevelse af, at deltage i gentagende samtaler, hvor borgerne oplever, at de skal gennemgå den samme information flere gange på grund af manglende kontinuitet i sagsbehandlingen. Dette opleves frustrerende og som spild af tid for borgerne.

Samtidig oplever borgerne, at den kontinuitet og stabilitet, som en fast sagsbehandler kan tilbyde, er afgørende for et positivt og effektivt forløb. På tværs af målgrupperne fremhæver borgerne vigtigheden af, at adressere udfordringerne ved skift og udskiftning af sagsbehandlere, for at sikre en mere effektiv og tilfredsstillende sagsbehandlingsproces for både borgere, sagsbehandlere og jobcenter.

Manglende oversættelse af juridiske forhold skaber behov for direkte kontakt

Borgerne giver udtryk for en generel positiv oplevelse af kommunikation med og fra Rødovre Jobcenter. Overordnet set giver borgerne på tværs af målgrupperne udtryk for, at kommunikationen fra jobcentret er tydelig og forståelig. Dog oplever særligt borgere fra fokusgruppe 2 udfordringer med kommunikationen, når de afviger fra de fastlagte instruktioner. Her fremhæver borgerne, at de udfordres af en manglende oversættelse af juridiske forhold og paragraffer.

Borgere fra både fokusgruppe 2 og 3 giver udtryk for, at den manglende oversættelse af juridiske forhold og paragraffer skaber forvirring, da borgerne sjældent oplever at have den nødvendige viden eller erfaring til at forstå komplekse juridiske begreber og formuleringer. I forbindelse med dette peger borgerne fra fokusgruppe 2 og 3 på et behov for en mere klar og tilgængelig kommunikation vedrørende juridiske aspekter, idet de oplever det som afgørende for at sikre en mere inkluderende og effektiv sagsbehandling.

Flere borgere på tværs af målgrupperne oplever, at en direkte telefonisk kontakt med deres sagsbehandler er gavnligt. Borgerne oplever, at den direkte kontakt muliggør en mere personlig og direkte dialog, hvor borgerne kan sikre, at spørgsmål og bekymringer vedrørende deres individuelle sager bliver håndteret på, en for dem, tilfredsstillende måde.

Borgerne giver her udtryk for, at denne form for kommunikation skaber tillid og giver borgerne mulighed for at føle sig hørt og involveret i deres egen sagsbehandling.



2. Hovedkonklusioner på baggrund af fokusgruppeinterviewene



Udvalgte resultater

Nedslag 1: Systemfejl påvirker borgernes motivation og samarbejde med jobcentret:

Borgere fra fokusgruppe 1 og 3 giver udtryk for, at de oplever fejl i forbindelse med jobcentrets tilbagemeldingssystem. Borgere fra fokusgruppe 1 giver udtryk for frustration over at modtage den samme besked af flere omgange, både via e-boks og Jobnet.dk. De oplever, at det skaber forvirring og bekymring, da de giver udtryk for, at beskedernes indhold ikke stemmer overens. Flere borgere giver her udtryk for, at uoverensstemmelserne i beskedernes indhold bekymrer dem, da de er bange for at overse afgørende informationer og dermed blive sanktioneret.

Ligeledes giver borgere fra fokusgruppe 3 udtryk for, at de oplever fejl i jobcentrets tilbagemeldingssystem i forbindelse med opfølgning på samtaler. Flere borgere fra fokusgruppen oplever, at de har modtaget op til fem beskeder vedrørende opfølgning på den samme samtale. I denne sammenhæng giver borgerne udtryk for, at denne gentagelse af beskeder skaber forvirring og påvirker deres motivation negativt. Flere af borgerne giver her udtryk for, at fejl som denne er med til at stille jobcentret i et dårligt lys.

Overordnet set giver borgerne fra begge fokusgrupper udtryk for, at de mener, at udfordringerne i jobcentrets tilbagemeldingssystem bør adresseres af jobcentret, da de oplever, at gentagende fejl og inkonsistens i beskederne skaber frustration og kan have en negativ indvirkning på deres motivation og samarbejde med jobcentret.

Nedslag 2: Tilfredshed med den personlige jobformidling:

Borgerne fra fokusgruppe 3 giver udtryk for positive oplevelser med den personlige jobformidling, idet den opleves at have en gavnlig indvirkning på deres forløb og muligheder for at komme tættere på beskæftigelse.

Under fokusgruppeinterviewet med de to målgrupper i fokusgruppe 3 gives der udtryk for, at **jobformidlerne (jobkonsulenterne) har formået at identificere skjulte kompetencer hos borgerne**, som kan omdannes til professionelle kompetencer. Borgerne giver udtryk for, at de oplever at dette er med til at skabe fremdrift i deres forløb og udvider deres søgefelt i forhold til jobtyper og brancher. Borgerne lægger særlig vægt på, at de oplever at jobkonsulenterne tager sig tid til at udforske borgernes færdigheder og interesser - hvilket, for dem, resulterer i en mere målrettet, effektiv og individuel tilgang i samarbejdet med jobcentret. Borgerne giver i denne sammenhæng udtryk for, at de oplever, at den personlige jobformidling ikke kun styrker deres muligheder for beskæftigelse, men også øger deres motivation i samarbejdet med jobcentret.

Sammenlignet med sagsbehandlere, oplever borgerne, at jobkonsulenterne har bedre mulighed for at skabe relationer og udnytte netværk for at hjælpe dem med at finde relevante jobmuligheder. Samlet set peger de to målgrupper fra fokusgruppe 3 på, at den personlige tilgang og jobkonsulenternes engagement skaber tillid og støtte i deres forløb mod beskæftigelse.

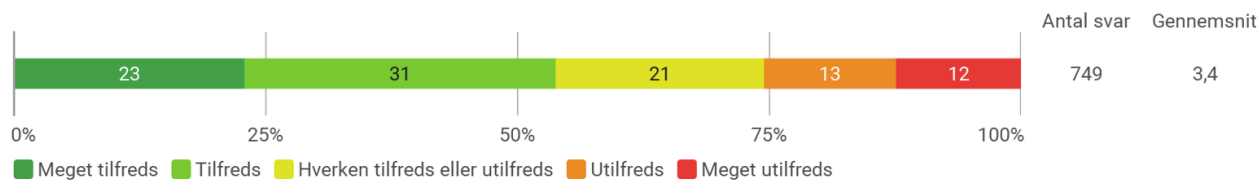


Resultater

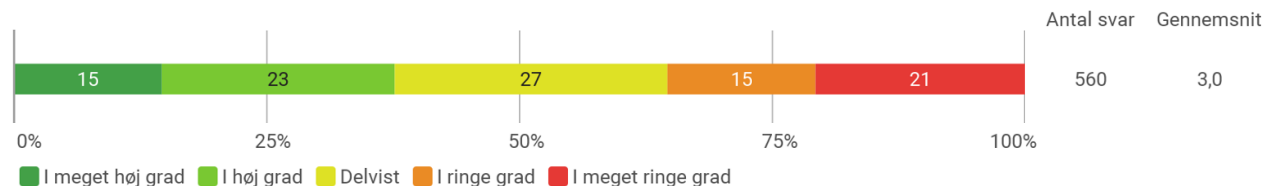


👍 3. Den generelle oplevelse af Rødovre Jobcenter

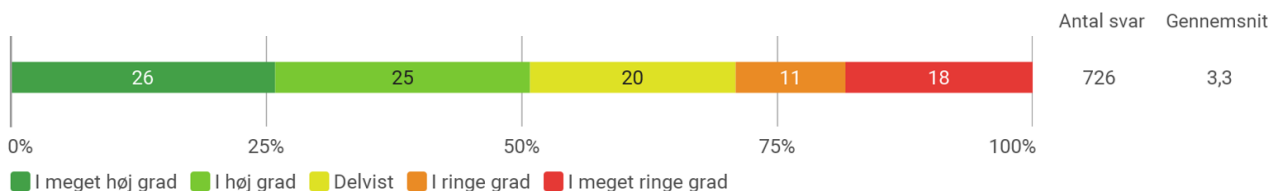
Hvor tilfreds er du samlet set med Rødovre Jobcenter?



Oplever du, at forløbet i Rødovre Jobcenter styrker din mulighed for job eller uddannelse?



Bliver der taget hensyn til din samlede situation (eventuelle øvrige forhold i dit liv), ved sagsbehandling i Jobcentret?



Generelt

Af den øverste graf fremgår det, at cirka halvdelen af borgerne (54%) er meget tilfredse eller tilfredse med Rødovre Jobcenter. Hertil er hver fjerde borger utilfreds eller meget utilfreds med jobcentret, mens hver femte borger hverken er tilfreds eller utilfreds. Dette resulterer i en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 3,4.

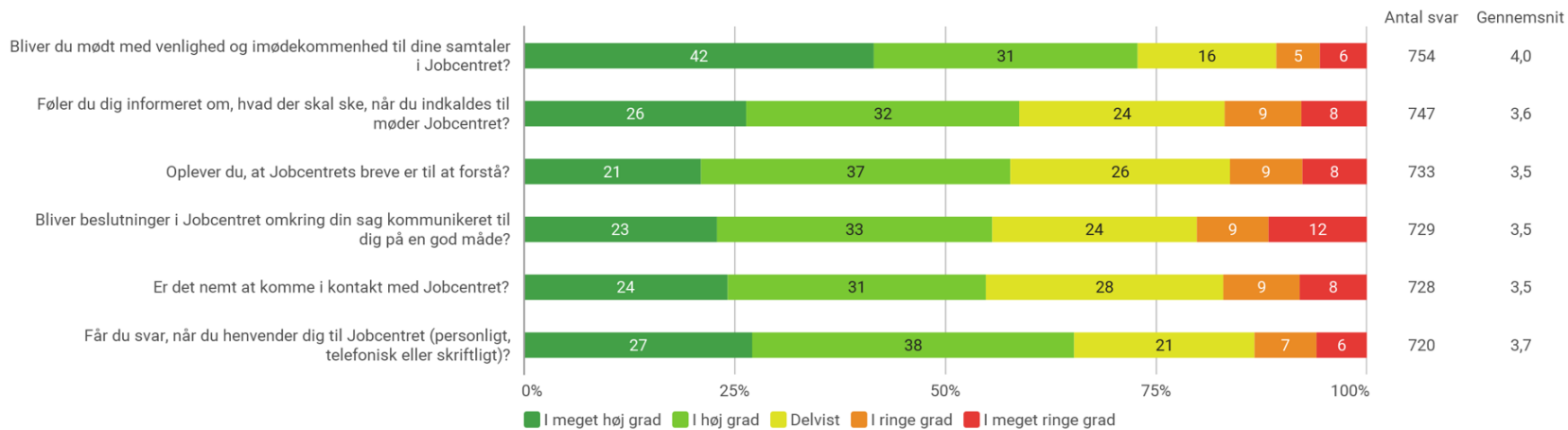
Knap 4 ud af 10 af borgerne (38%) oplever, at deres forløb i Rødovre Jobcenter styrker deres mulighed for job eller uddannelse, mens en næsten tilsvarende andel (36%) oplever dette i meget ringe grad eller i ringe grad. Dertil er det cirka hver fjerde borger, der delvist oplever, at forløbet styrker deres muligheder for job eller uddannelse.

Cirka halvdelen af borgerne (51%) mener, at der i meget høj grad eller i høj grad bliver taget hensyn til deres samlede situation i forbindelse med sagsbehandlingen. Modsat mener lidt mere end hver fjerde borger, at der i meget ringe grad eller i ringe grad bliver taget hensyn til deres situation, mens hver femte borger mener, at dette gør sig delvist gældende.



3. Dialog med jobcentret

I hvilken grad:



Generelt

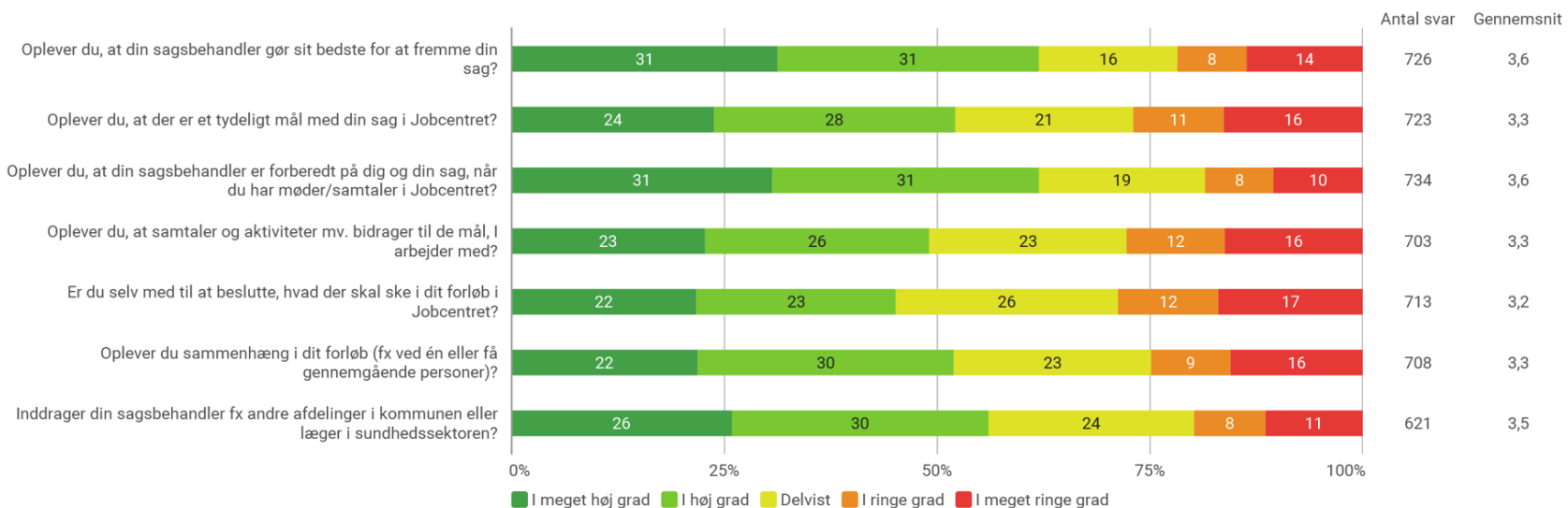
Borgernes oplevelse af at blive mødt med venlighed og imødekommenhed til deres samtaler i Jobcentret er med en score på 4,0 det højest scorende spørgsmål. Scoren afspejler, at cirka tre ud af fire borgere i høj grad eller i meget høj grad bliver mødt heraf. Omvendt oplever blot hver tiende i ringe grad eller i meget ringe grad at mødes af venlighed og imødekommenhed.

To ud af tre borgere får i høj grad eller i meget høj grad svar, når de henvender sig til Jobcentret, mens cirka hver tiende borger i ringe grad eller i meget ringe grad får dette. Som følge har spørgsmålet en score på 3,7. Borgerens tilfredshed med, hvor informeret de er om, hvad skal ske til møder i Jobcentret, har en score på 3,6.

0,5 skalapoint lavere end det førstnævnte spørgsmål ligger borgernes oplevelse af, at Jobcentrets breve er til at forstå, at beslutninger omkring borgerens sag kommunikerer ud på en god måde, samt at det er nemt at komme i kontakt med Jobcentret. Scoren for disse tre spørgsmål afspejler, at mellem hver sytten og hver femte borger mener, at det adspurgte i ringe grad eller i meget ringe grad gør sig gældende.

3. Medindflydelse og fremskridt

I hvilken grad:



Generelt

Næsten to ud af tre borgere oplever i meget høj grad eller i høj grad, at deres sagsbehandler gør sit bedste for at fremme deres sag samt er forberedt, når borgerne skal til møder/samtaler i Jobcentret. Oplevelsen af de to udsagn har hver en gennemsnitsscore på 3,6, hvorfor disse har den højeste score under temaet 'Medindflydelse og fremskridt'. Inddragelse af fx andre afdelinger i kommunen eller læger i sundhedssektoren har den næsthøjeste gennemsnitsscore på 3,5.

Med en gennemsnitsscore på 3,2 har spørgsmålet om, hvorvidt borgeren selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i sit forløb i Jobcentret, den laveste score. Scoren afspejler, at tre ud af ti borgere i ringe grad eller i meget ringe grad er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb.

Oplevelsen af, at der henholdsvis er et tydeligt mål med borgerens sag i Jobcentret, at samtaler og aktiviteter mv. bidrager til de mål, som der arbejdes med, og at der er en sammenhæng i forløbet, har alle en gennemsnitsscore på 3,3. Scoren afspejler, at cirka hver fjerde borger i ringe grad eller i meget ringe grad oplever det adspurgte.

3. Resultater fra åbne kommentarfelter

Hvad synes du Rødovre Jobcenter gør godt?

"Jeg har aldrig oplevet en kommune, der vil sine borgere, som Rødovre har ved mig"

"Gode til at lytte og tager mig seriøst"

"Jeg synes, de fleste af sagsbehandlerne, jeg har snakket med, er venlige og realistiske omkring jobmarkedet og mine muligheder deri. Jeg er også glad for, at jeg oftest kan nøjes med at mødes med den samme og ikke bliver kastet rundt mellem sagsbehandlere. Jeg oplever forståelse for mine begrænsninger og ting, jeg har svært ved"

"Jeg kan næsten ikke rose Rødovre Jobcenter nok. Mit forløb har på alle måder udfordret de fordomme, jeg har haft, i kraft af historier jeg har hørt fra både folk i andre kommuner og medierne. [...]"

"Hurtige svartider. De vil altid forsøge at få tingene til at fungere. For det meste hurtige til at sætte sig ind i ens sag, altid venlige"

"At møder kan holdes telefonisk"

"De stiller relevant uddannelse til rådighed, som gør det lettere at komme i beskæftigelse igen"

"Gode kursuser"

"Min sagsbehandler har hjulpet mig så godt! Jeg var så bange, da jeg skulle møde første gang, men han har behandlet mig værdigt og gjort en fantastisk indsats for at forstå mig, hjælpe mig og tilgodese mine behov"

"Imødekommende. Gør sig umage med deres job"

"I har haft hyret en dygtig konsulent udefra, til f.eks. et forløb i stresshåndtering og videre efter sådan en oplevelse. Det er givtigt at møde en person, der har været i samme båd og efterfølgende har fået succes"

Hvad synes du Rødovre Jobcenter kan gøre bedre? / Har du et godt råd eller forbedringsforslag til Rødovre Jobcenter?

"Blive bedre til at have øje for det hele menneske, visitationen er meget overfladisk og overhovedet ikke lyttende i jobcentret, blive bedre til at kommunikere"

"Lade være med at presse folk ud i jobs, når de også godt ved, at folk ikke er klar til det selv"

"Bedre kommunikation mellem afdelingerne"

"At brevene, jeg får fra jobcenter, er nemmere at forstå"

"Få alle sagsbehandlere til at arbejde ud fra samme mål og principper, så man ikke kan blive heldig/uheldig i den sagsbehandler, man får"

"At høre på, hvad man siger, at man vil og at inddrage en mere i ens sag"

"Lytte mere til borgeren, holde deres aftaler, ikke træffe beslutninger og store ændringer bag borgerens ryg, give bedre betingelser for at fremme målet for borgeren, ikke skifte sagsbehandler til borgeren hver 2 uger til 1 måned, osv."

"Nemmere at komme i kontakt med"

"Ikke særlige gode til at tage initiativ til at hjælpe borgerne i arbejde. Der findes mange tilbud men bliver ikke oplyst af jobcenteret. Der er en manglende kommunikation omkring tilbuddene"

"I skal være bedre til at møde borgere med tillid fremfor mistro og gøre mere ud af at se på mennesket foran jer. I skal være bedre til at lytte, hvis man oplever udfordringer, og der skal være bedre mulighed for/ rum at sige til, hvis man har det svært og dårligt. [...] Når der opstår en fejl, bør I være bedre til at erkende og løse det – så det ikke går ud over borgeren [...]"

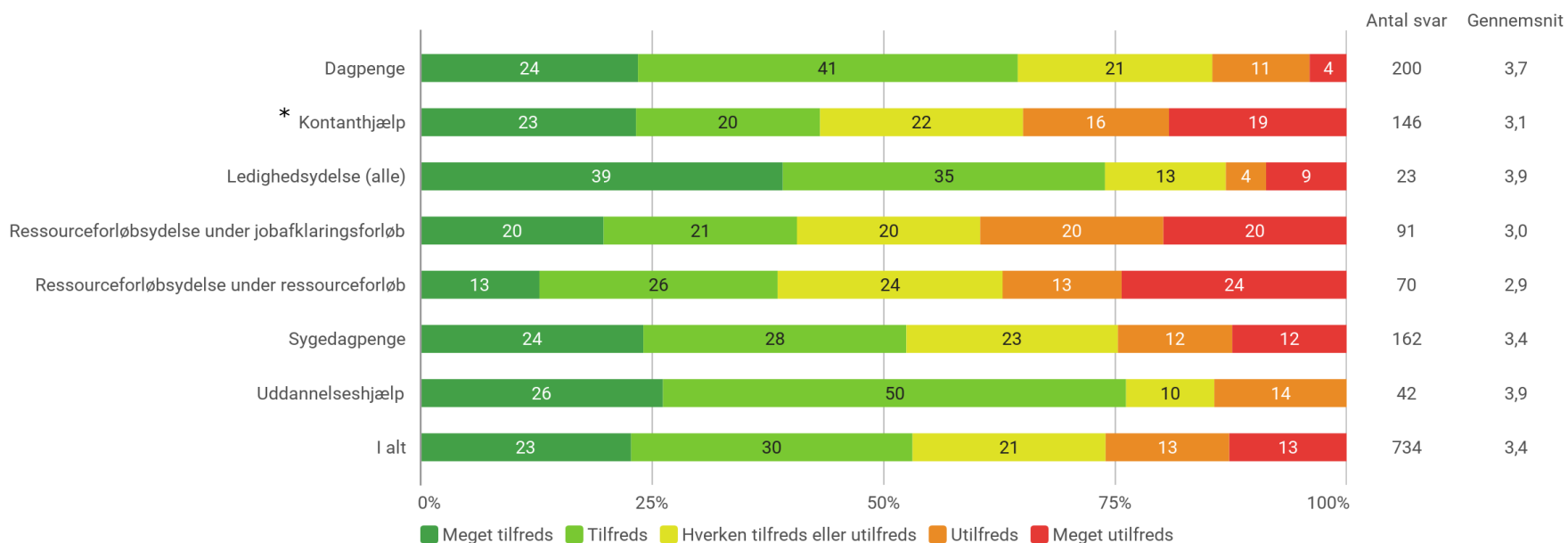
"Opret nogle forløb eller kurser for personer med mellemlang eller længere uddannelse"



Resultater på tværs

4. Resultater opdelt på ydelsesgrupper

Hvor tilfreds er du samlet set med Rødovre Jobcenter?



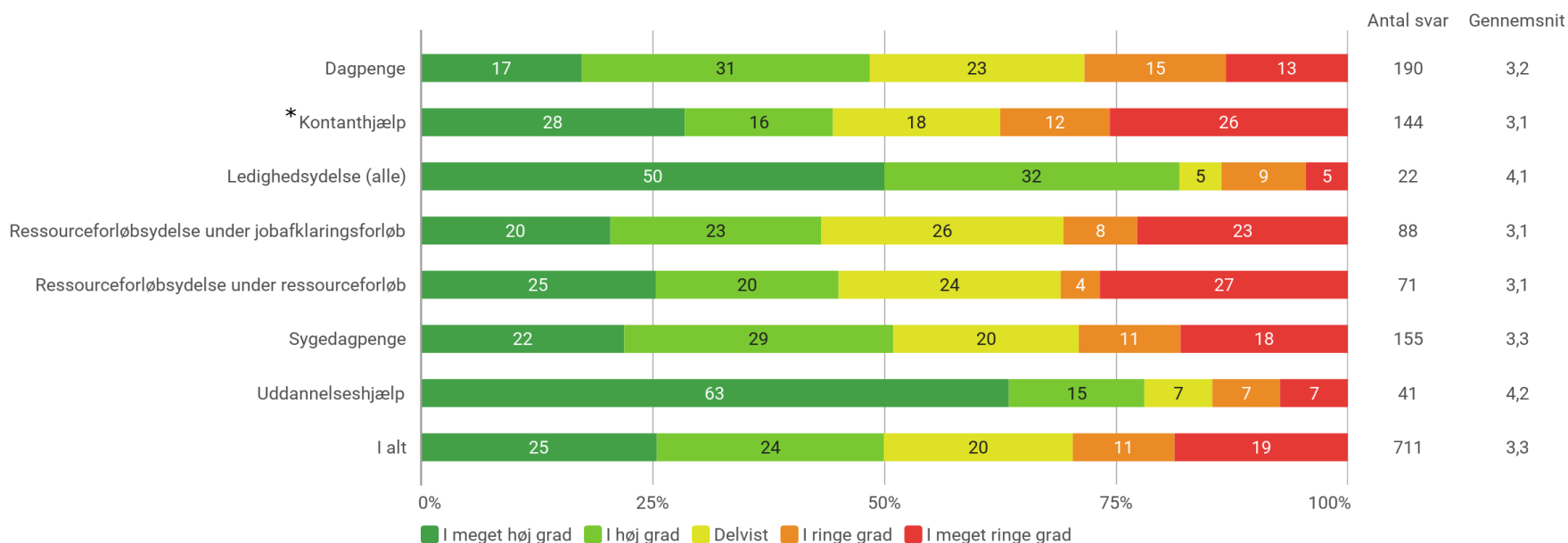
Generelt

De højeste gennemsnitsscorer for den samlede tilfredshed med Rødovre Jobcenter findes blandt borgere i følgende ydelsesgrupper: ledighedsydelse (3,9), uddannelseshjælp (3,9) samt dagpenge (3,7). Scorene afspejler, at 65-76% af borgerne samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med Rødovre Jobcenter, mens 13-15% af borgerne er meget utilfredse eller utilfredse.

Modsat findes de laveste gennemsnitsscorer for den samlede tilfredshed blandt borgerne på ressourceforløbsydelse under ressourceforløb (2,9), ressourceforløbsydelse under jobafklaringsforløb (3,0), kontanthjælp (3,1) og sygedagpenge (3,4). Scorene afspejler, at 24-40% af borgerne er meget utilfredse eller utilfredse med Rødovre Jobcenter, mens 39-52% af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med dette.

4. Resultater opdelt på ydelsesgrupper

Bliver der taget hensyn til din samlede situation (eventuelle øvrige forhold i dit liv), ved sagsbehandlingen i Jobcentret?



Generelt

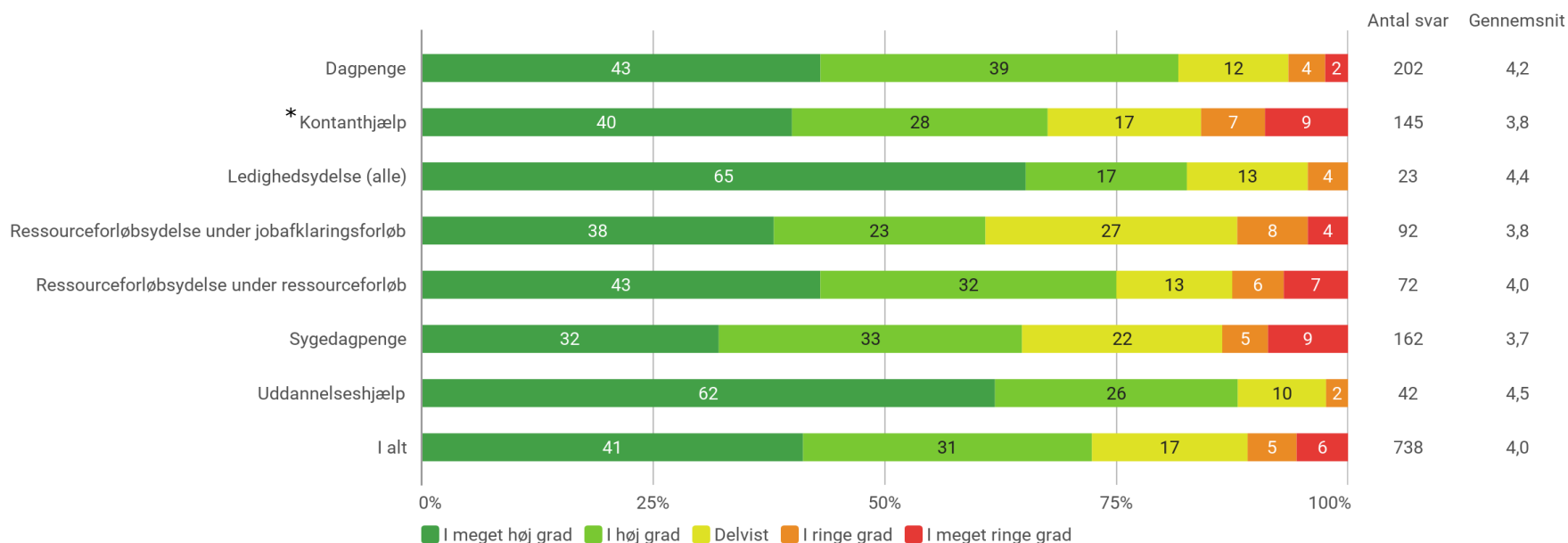
Overordnet set gør tendenserne fra det forrige slide sig også gældende her. De højeste gennemsnitsscorer for spørgsmålet findes derfor hos borgerne, der får uddannelseshjælp (4,2) og ledighedsydelse (4,1). 78-82% af borgerne på de to førnævnte ydelser mener i meget høj grad eller i høj grad, at der bliver taget hensyn til deres samlede situation ved sagsbehandling i Jobcentret.

Dette gør sig i mindre grad gældende for de øvrige ydelsesgrupper, hvor 43-51% af borgerne i meget høj grad eller i høj grad mener, at der bliver taget hensyn til deres samlede situation. Dette afspejles ligeledes i ydelsesgruppernes gennemsnitsscorer, som ligger mellem 3,1 og 3,3.



4. Resultater opdelt på ydelsesgrupper

Bliver du mødt med venlighed og imødekommenhed til dine samtaler i Jobcentret?



Generelt

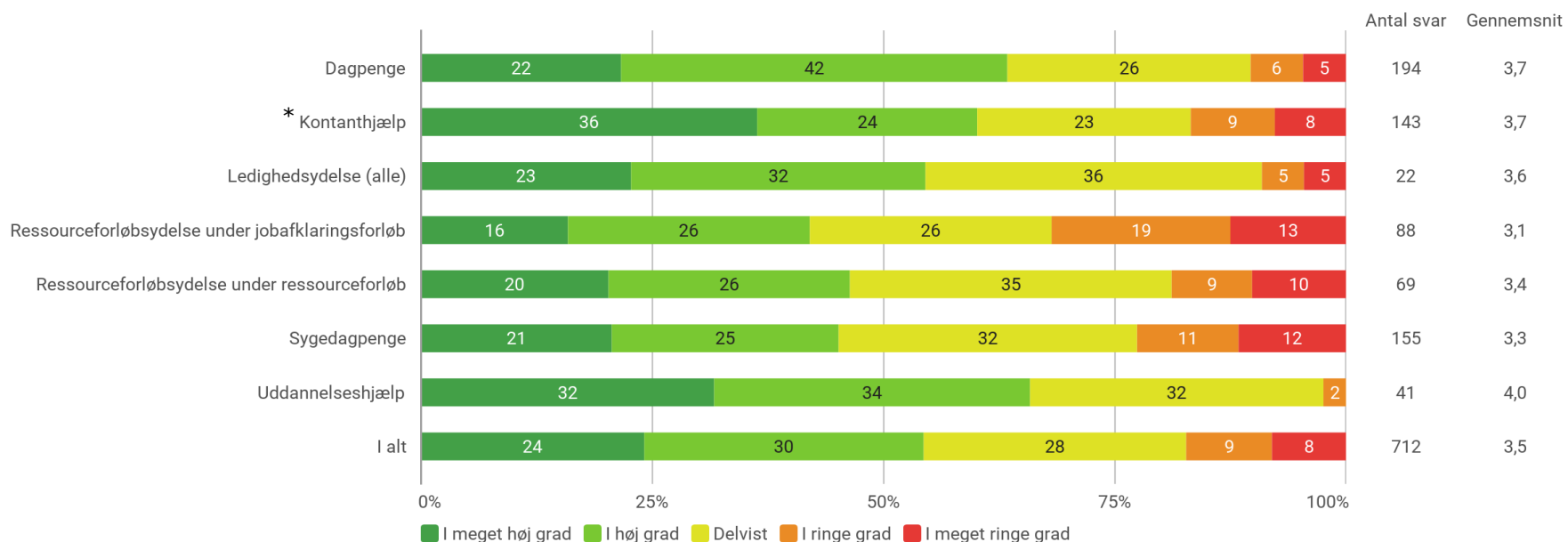
Tilsvarende de to forrige slides, har borgerne på uddannelseshjælp (4,5) og ledighedsydelse (4,4) de højeste gennemsnitsscorer. Scorerne afspejler, at 82-88% af borgerne i meget høj grad eller i høj grad bliver mødt med venlighed og imødekommenhed til deres samtaler i Jobcentret.

Herefter følger borgere på dagpenge (4,2) og borgere på ressourceforløbsydelse under ressourceforløb (4,0) med tredje- og fjerdehøjest gennemsnitsscore.

Borgere på sygedagpenge (3,7), ressourceforløbsydelse under jobafklaring (3,8) og kontanthjælp (3,8) har de laveste gennemsnitsscorer. Scorerne for disse borgere afspejler, at hver ottende til hver sjette borger i meget ringe grad eller i ringe grad bliver mødt med venlighed og imødekommenhed til deres samtaler i Jobcentret.

4. Resultater opdelt på ydelsesgrupper

Er det nemt at komme i kontakt med Jobcentret?



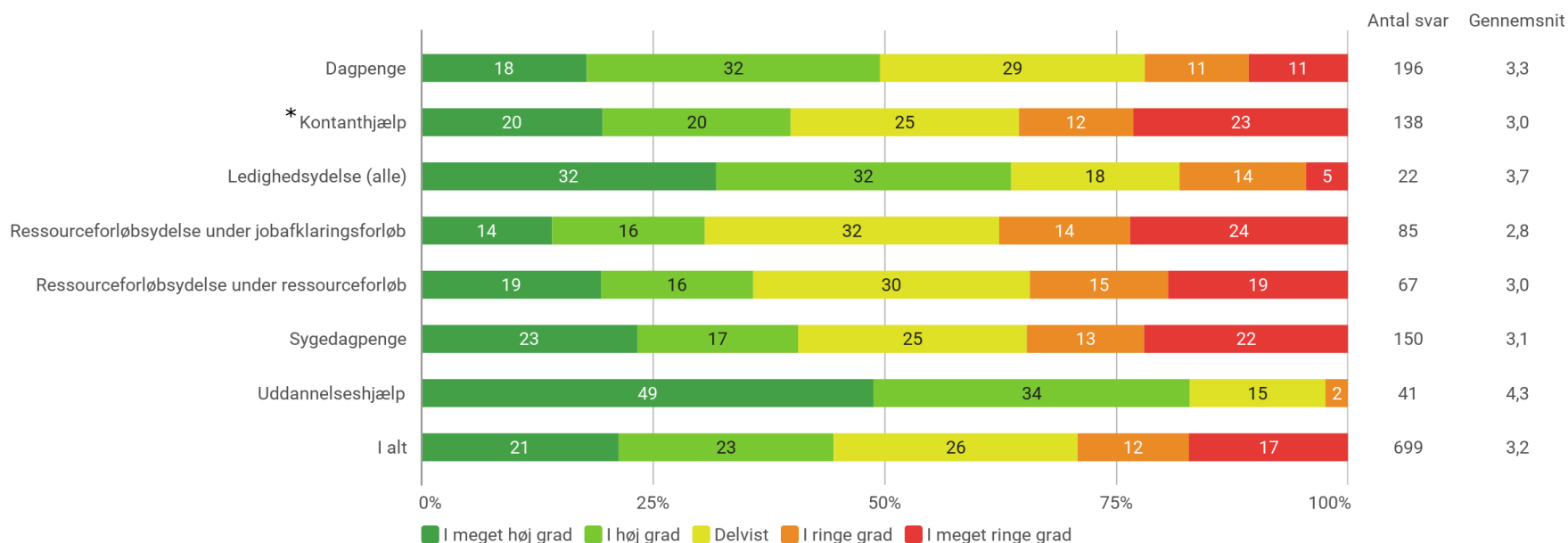
Generelt

De højeste gennemsnitsscorer for spørgsmålet findes blandt borgere, der får uddannelseshjælp (4,0), dagpenge (3,7), kontanthjælp (3,7) samt ledighedsydelse (3,6). Scorene afspejler, at 55-66% af disse borgere mener, at det i meget høj grad eller i høj grad er nemt at komme i kontakt med Jobcentret, mens 2-17% af borgerne mener dette i ringe grad eller i meget ringe grad.

Omvendt findes de laveste gennemsnitsscorer blandt borgerne, der får ressourceforløbsydelse under jobafklaringsforløb (3,1), sygedagpenge (3,3) samt ressourceforløbsydelse under ressourceforløb (3,4). Scorene for disse borgere afspejler, at 19-32% af borgerne mener, at det i ringe grad eller i meget ringe grad er nemt at komme i kontakt med Jobcentret. Dertil mener 42-46% af borgerne, at det i meget høj grad eller i høj grad er nemt at komme i kontakt med Jobcentret.

4. Resultater opdelt på ydelsesgrupper

Er du selv med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i Jobcentret?



Generelt

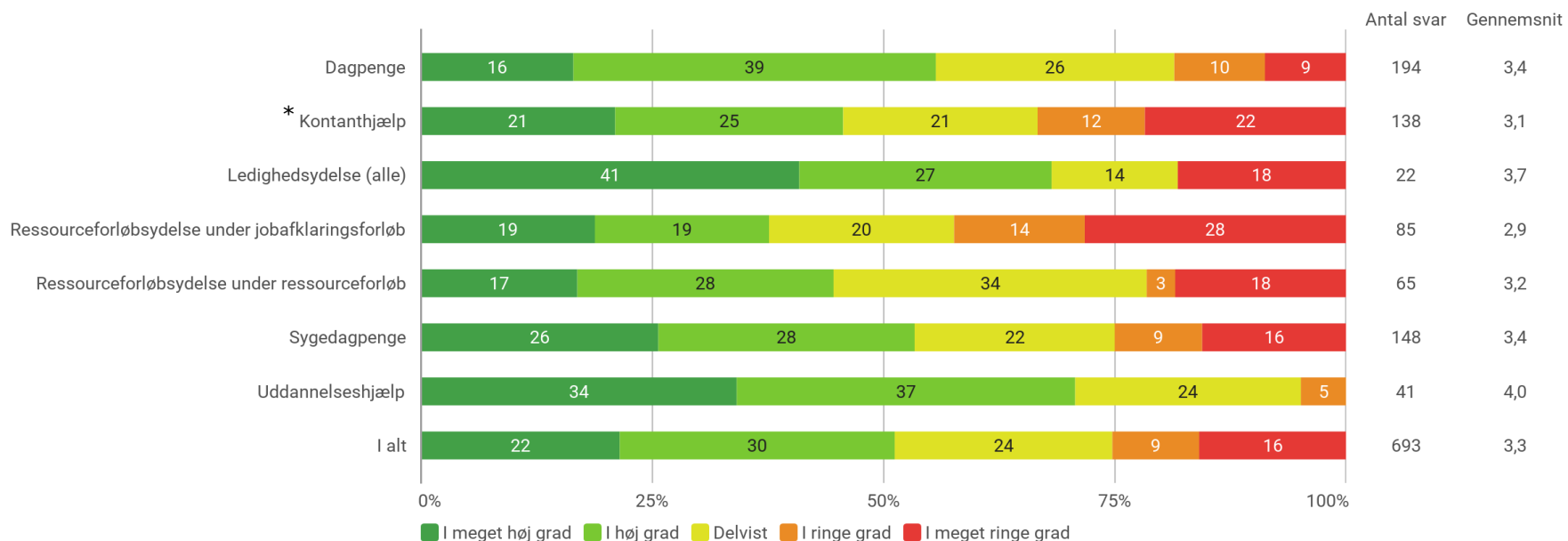
Scorene for spørgsmålet om, hvorvidt borgeren selv er med til at beslutte, hvad der skal ske med deres forløb i Jobcentret, varierer en del på tværs af ydelsesgrupperne. Mens borgere på uddannelseshjælp har en gennemsnitlig score på 4,3, ligger scoren for spørgsmålet 1,5 skalapoint lavere for borgere, der får ressourceforløbsydelse under jobafklaringsforløb.

Dertil ligger gennemsnitsscoren for borgere på kontanthjælp (3,0), ressourceforløbsydelse under ressourceforløb (3,0) samt sygedagpenge (3,1) i den lavere ende. Scorene for borgerne i de tre førnævnte ydelsesgrupper afspejler, at 34-38% af dem svarer, at de i ringe grad eller i meget ringe grad selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i Jobcentret.

Gennemsnitsscoren ligger lidt højere for borgere på dagpenge (3,3) og ledighedsydelse (3,7), hvor cirka hver femte borger i ringe grad eller i meget ringe grad selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb i Jobcentret.

4. Resultater opdelt på ydelsesgrupper

Oplever du sammenhæng i dit forløb (fx ved én eller få gennemgående personer)?



Generelt

Grafen viser mange af de samme tendenser, som vi tidligere har set.

Således findes de højeste gennemsnitsscorer for spørgsmålet blandt borgere, der får uddannelseshjælp (4,0), ledighedsydelse (3,7), dagpenge (3,4) og sygedagpenge (3,4). 54-71% af disse borgere oplever i meget høj grad eller i høj grad, at der er sammenhæng i deres forløb.

Dertil findes de laveste gennemsnitsscorer blandt borgere, der får ressourceforløbsydelse under jobafklaringsforløb (2,9), kontanthjælp (3,1) samt ressourceforløbsydelse under ressourceforløb (3,2). Mindre end halvdelen af disse borgere oplever i meget høj grad eller i høj grad, at der er sammenhæng i deres forløb.



Indsatsområder

5. Læsevejledning til prioriteringskort

Formål

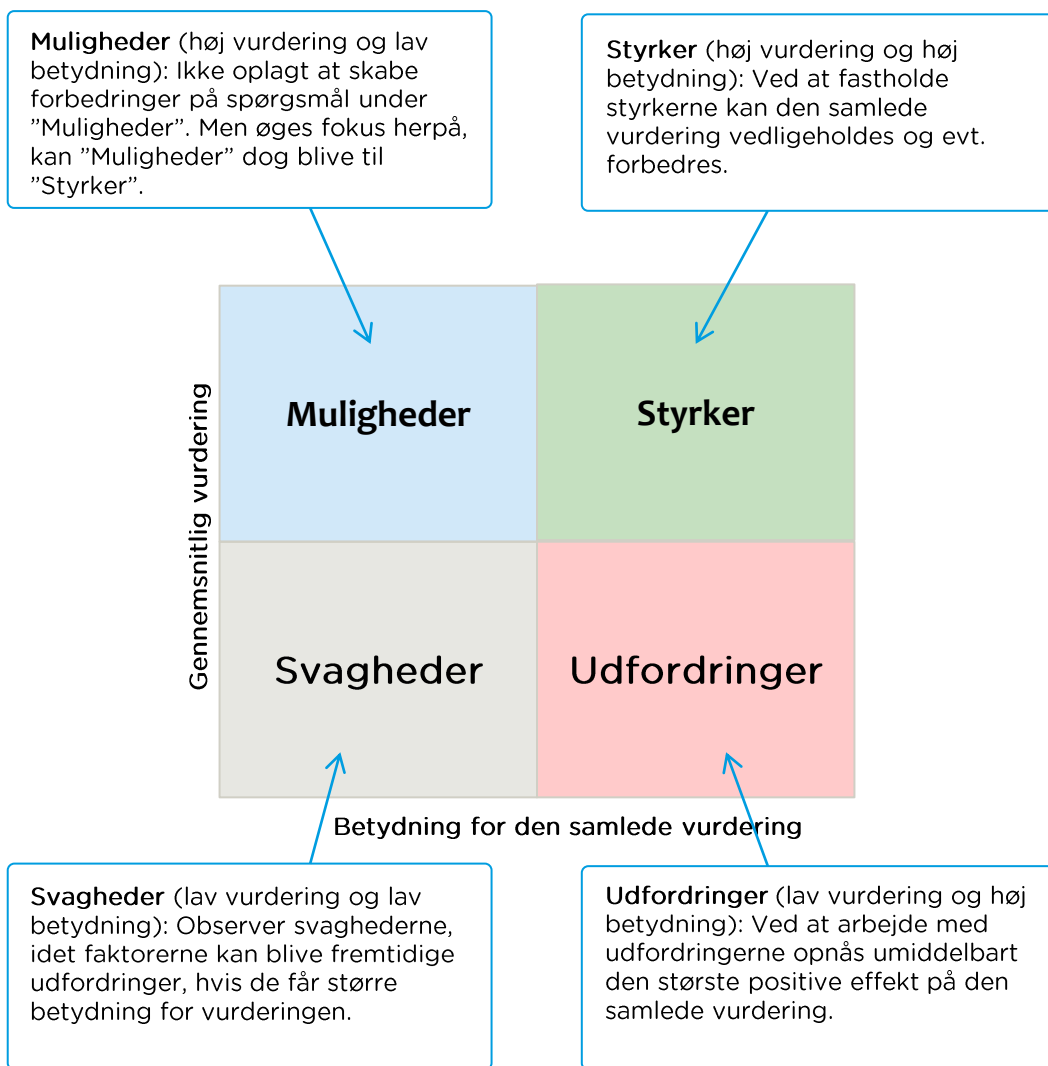
Med henblik på at forbedre den samlede tilfredshed med Rødovre Jobcenter er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en stor betydning for den samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af borgerne. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

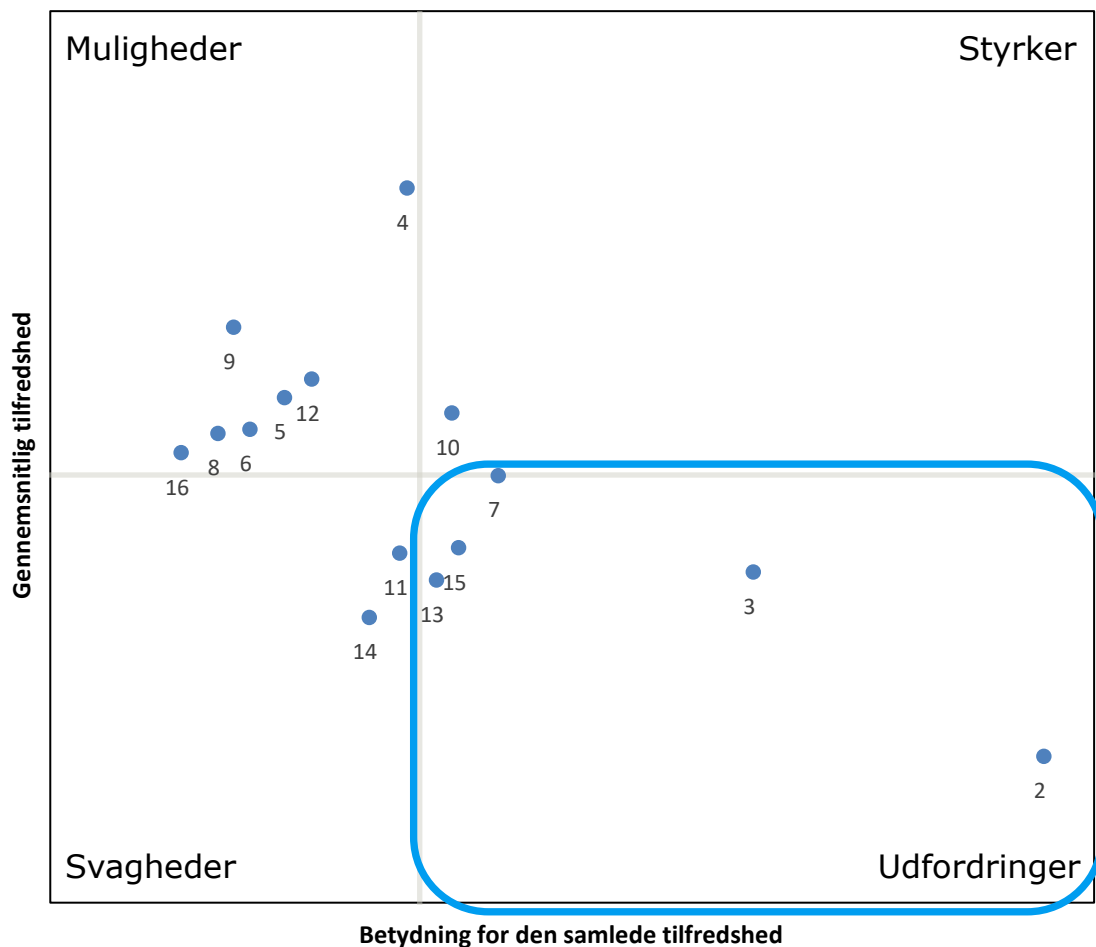
Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her, spørgsmål med lav vurdering og høj betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale.

Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden af de enkelte spørgsmål.

Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses til sidst i rapporten under **Metodeafsnit**.



5. Prioriteringskort



2. Oplever du, at forløbet i Rødovre Jobcenter styrker din mulighed for job eller uddannelse?
3. Bliver der taget hensyn til din samlede situation (eventuelle øvrige forhold i dit liv), ved sagsbehandlingen i Jobcentret?
4. Bliver du mødt med venlighed og imødekommenhed til dine samtaler i Jobcentret?
5. Føler du dig informeret om, hvad der skal ske, når du indkaldes til møder i Jobcentret?
6. Oplever du, at Jobcentrets breve er til at forstå?
7. Bliver beslutninger i Jobcentret omkring din sag kommunikeret til dig på en god måde?
8. Er det nemt at komme i kontakt med Jobcentret?
9. Får du svar, når du henvender dig til Jobcentret (personligt, telefonisk eller skriftligt)?
10. Oplever du, at din sagsbehandler gør sit bedste for at fremme din sag?
11. Oplever du, at der er et tydeligt mål med din sag i Jobcentret?
12. Oplever du, at din sagsbehandler er forberedt på dig og din sag, når du har møder/samtaler i Jobcentret?
13. Oplever du, at samtaler og aktiviteter mv. bidrager til de mål, I arbejder med?
14. Er du selv med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i Jobcentret?
15. Oplever du sammenhæng i dit forløb (fx ved én eller få gennemgående personer)?
16. Inddrager din sagsbehandler andre relevante parter (fx andre afdelinger i kommunen eller læger i sundhedssektoren)?

5. Største forskelle i forhold til styrket mulighed for job eller uddannelse



Generelt

Figuren til venstre viser de største forskelle i forhold til, hvorvidt brugerne i høj eller lav grad oplever, at forløbet i Rødovre Jobcenter styrker deres mulighed for job eller uddannelse. Figuren viser de syv spørgsmål med den største forskel, og spørgsmålet med den mindste forskel for at tydeliggøre, at spørgsmålenes betydning varierer.

De to grupper adskiller sig mest på spørgsmålene om, at aktiviteter mv. bidrager til de mål, brugerne arbejder med, samt at der bliver taget hensyn til brugernes samlede situation. Her er forskellen på de to spørgsmål 2,35 mellem de to grupper. Yderligere adskiller de to grupper sig med henholdsvis 2,21, 2,14 og 2,00 på spørgsmål om, at brugerne oplever at der er et tydeligt mål, at sagsbehandleren gør sig bedste og at der er sammenhæng i forløbet. Endeligt adskiller brugerne sig på spørgsmålene om, at de selv er med til at beslutte, hvad der skal ske i deres forløb, samt at beslutninger kommunikerer på en god måde. Her er forskellen henholdsvis 1,93 og 1,92.

Omvendt adskiller brugerne sig mindst ved spørgsmålet om, brugerne oplevelse af, at Jobcentrets breve er til at forstå med en forskel på 1,09.

5. Kommentarer til prioriteringskort

I prioriteringskortet ses det, at nogle spørgsmål har større betydning for borgernes samlede tilfredshed med Rødovre Jobcenter end andre. Disse spørgsmål er placeret længst til højre i figuren.

Oplevelsen af, at sagsbehandleren gør sit bedste for at fremme borgerens sag (10) kan som det eneste spørgsmål identificeres som en styrke. Spørgsmålet har en forholdsvis høj tilfredshedsscore samtidig med, at det er af høj betydning for den samlede tilfredshed med Rødovre Jobcenter.

I alt er fem spørgsmål identificeret som udfordringer. Dette gælder for følgende: Oplever du, at forløbet i Rødovre Jobcenter styrker din mulighed for job eller uddannelse? (2); Bliver der taget hensyn til din samlede situation (eventuelle øvrige forhold i dit liv), ved sagsbehandlingen i Jobcentret? (3); Bliver beslutninger i Jobcentret omkring din sag kommunikeret til dig på en god måde? (7); Oplever du, at samtaler og aktiviteter mv. bidrager til de mål, I arbejder med? (13); Oplever du sammenhæng i dit forløb (fx ved én eller få gennemgående personer)? (15). De to førstnævnte spørgsmål er dem, som har størst betydning for den samlede tilfredshed. Samtidig er de nogle af de lavest scorende spørgsmål. Det anbefales derfor, at der rettes fokus mod at forbedre borgernes tilfredshed med disse fem spørgsmål, da der således kan opnås den umiddelbart største positive effekt på den samlede tilfredshed.

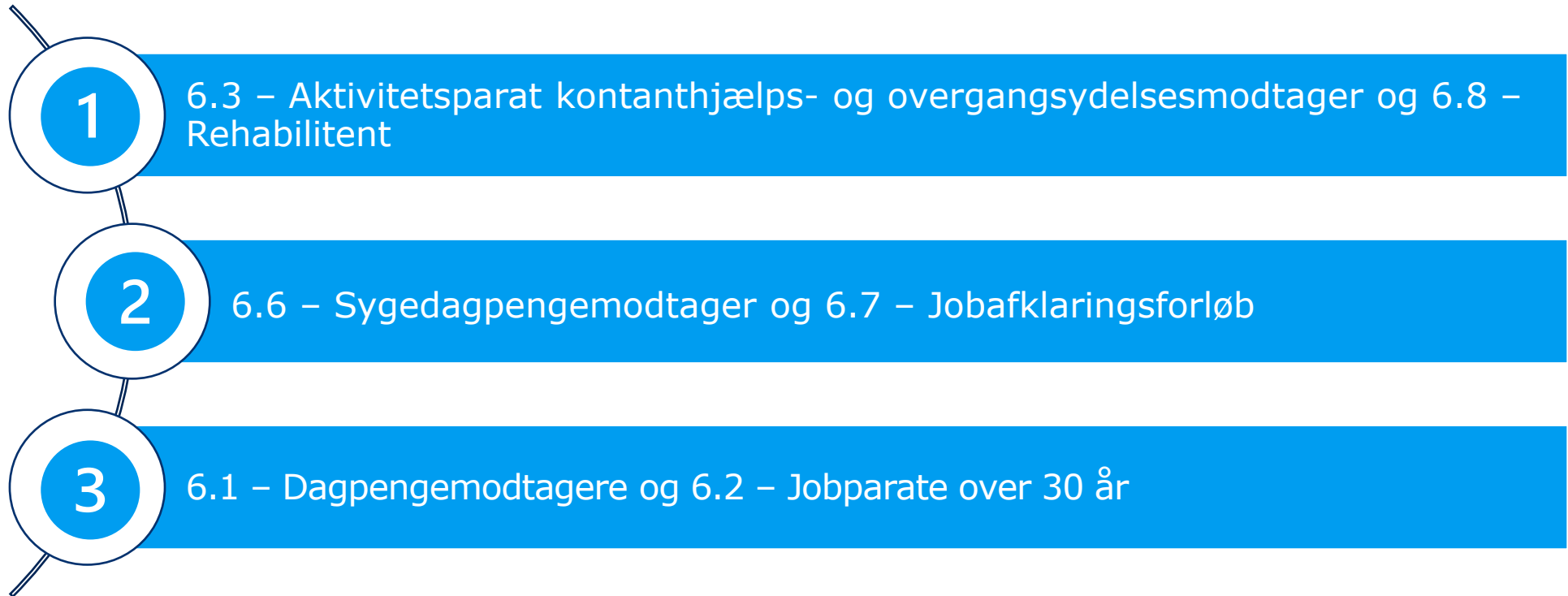
To spørgsmål er identificeret som svagheder. Dette vedrører spørgsmålene: Oplever du, at der er et tydeligt mål med din sag i Jobcentret? (11) samt Er du selv med til at beslutte, hvad der skal ske i dit forløb i Jobcentret? (14). Det anbefales, at de to svagheder observeres, idet disse kan blive fremtidige udfordringer, hvis de får en større betydning for tilfredsheden med Rødovre Jobcenter.

Hele syv spørgsmål er identificeret som muligheder. De syv spørgsmål er: Bliver du mødt med venlighed og imødekommenhed til dine samtaler i Jobcentret? (4); Føler du dig informeret om, hvad der skal ske, når du indkaldes til møder i Jobcentret? (5); Oplever du, at Jobcentrets breve er til at forstå? (6); Er det nemt at komme i kontakt med Jobcentret? (8); Får du svar, når du henvender dig til Jobcentret (personligt, telefonisk eller skriftligt)? (9); Oplever du, at din sagsbehandler er forberedt på dig og din sag, når du har møder/samtaler i Jobcentret? (12); Inddrager din sagsbehandler andre relevante parter (fx andre afdelinger i kommunen eller læger i sundhedssektoren)? (16). Et styrket fokus på de syv spørgsmål kan være en fordel for Rødovre Jobcenter, da de har potentiale til at kunne udvikle sig til styrker på sigt.



Resultater fra fokusgruppeinterviewene

6. Overblik over fokusgrupper



6. Resultater fra fokusgruppeinterviewene – Fokusgruppe 1

6.3 – Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager og 6.8 – Rehabilient

I forbindelse med de afholdte fokusgruppeinterviews blev der identificeret og fremhævet en række gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer i relation til 1) Generel oplevelse med Rødovre Jobcenter og 2) Kommunikation fra og med Rødovre Jobcenter. Disse fund er et udtryk for borgernes aktuelle oplevelser og bidrager til at nuancere de forskellige målgruppers besvarelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. De gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer er fremhævet herunder.

Generel oplevelse med Rødovre Jobcenter

- Borgerne oplever **gode og nærværende sagsbehandlere**.
- Borgerne oplever at **hyppige skift af sagsbehandlere trækker tempoet ud af borgernes forløb og opleves frustrerende**.
- Borgerne fremhæver at **dårlig kommunikation med jobcentret får borgerne til at føle sig overset**.

“Når man så sidder med dem [sagsbehandlerne], så er de nærværende og søde. De vil gerne en”

“Jeg oplever gentagende gange, at jeg har en sagsbehandler der gerne vil noget, men får nej oppe fra”

“Jeg har skiftet sagsbehandler 4 gange. Du skal hele tiden starte forfra. Så skal vi igennem de samme ting én gang til. Man føler sig til grin og udnyttet i det her system”

“Man får ikke at vide at man skifter sagsbehandler. Man får det at vide af omveje [...]”

“Du skal ringe hele tiden og opfordre dem til at gøre tingene. Og det synes jeg er for dårligt”

“Man føler at man bare skal igennem systemet”

Kommunikation fra og med Rødovre Jobcenter

- Borgerne giver udtryk for, at de **modtager samme besked af flere omgange på forskellige platforme**.
- Borgerne fremhæver at **direkte telefonisk kontakt til sagsbehandlerne opleves som positivt og giver mulighed for at sikre, at forhold i forbindelse med individuelle sager bliver håndteret**.

“Der er fejl i deres systemer. Det ene kommer over e-boks og det andet kommer over jobnet. Hver gang man laver en opdatering så får man den der meddelelse. Teknisk set er du forpligtet til at tjekke begge. Problemet er bare at hvis du nærstuderer dem så er der fejl. De stemmer ikke overens. Når man så dokumenterer det for dem [jobnet] får man besked om at den må man tage med jobcentret. Det er stadig ikke blevet fikset her 3 år senere. Jeg synes det er pinligt”

“Jeg har primært telefonisk kontakt med min sagsbehandler. Han ringer og indkalder mig og fortæller mig om at vi skal snakke om det her og det her. Men han kan faktisk ikke huske det når jeg kommer til mødet.”

“Jeg kan ringe uden for telefontid og jeg oplever at kunne komme fint igennem”

“De er gode til at ringe tilbage”

6. Resultater fra fokusgruppeinterviewene – Fokusgruppe 1

6.3 – Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager og 6.8 – Rehabilient

I forbindelse med de afholdte fokusgruppeinterviews blev der identificeret og fremhævet en række gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer i relation til 1) Sagsbehandleren og samarbejde og 2) Øvrige forhold. Disse fund er et udtryk for borgernes aktuelle oplevelser og bidrager til at nuancere de forskellige målgruppers besvarelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. De gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer er fremhævet herunder.

Sagsbehandleren og samarbejde

- Borgerne oplever **nærværende sagsbehandlere, som sætter tydelige mål.**
- Borgerne fremhæver **behov for øget fokus på sagsbehandlerens forberedelse for at sikre fremdrift.**

"Jeg har haft et rigtig godt forløb med min sagsbehandler. Han har virkelig støttet op om min situation og det vi går efter"

"Ja jeg oplever at min sagsbehandler gør sit bedste for at fremme min sag. Han har sat et eksternt firma på for at få så meget dokumentations på som overhovedet muligt, så vi har den dokumentation vi skal bruge når vi skal sidde foran rehabiliteringsteamet"

"Min sagsbehandler snakker lige ud af posen. Det trives jeg bedst med"

"Når han tror på det og bakker op om mig. Jeg føler at han 100 procent står inden for at vi går efter førtidspension til mig"

"Det er lidt den samme samtale vi har hver gang"

"Jeg har oplevet at sagsbehandler har printet min sag ud hvor det ikke stemmer overens med min sag. Det viser sig så at det ikke er min sag vedkommende har printet ud"

Øvrige forhold

- Borgerne fremhæver at **et øget fokus på kompetenceløft af ansatte skal sikre bedre forståelse af lovgivning og kortere sagsbehandlingsforløb.**
- **Borgerne oplever udfordringer ved nuværende klagepraksis og ønsker ny praksis.**

"Jeg synes de skal have styr på lovgivning, deres paragraffer og hvor 'du' skal hen. Jeg synes ikke at der er den røde tråd"

"Det er dig der skal vide det her. Jeg oplever som borger at jeg skal have bedre styr på lovgivningen end de har"

"Det jeg godt kunne tænke mig for alle os der sidder her er kortere sagsbehandlingsforløb der sikre at vi rent faktisk kommer i mål."

"Hvis du klager, så klager du til samme institution"

"Dem du klager over er faktisk dem der behandler klagen"

6. Resultater fra fokusgruppeinterviewene – Fokusgruppe 2

6.6 – Sygedagpengemodtager og 6.7 – Jobafklaringsforløb

I forbindelse med de afholdte fokusgruppeinterviews blev der identificeret og fremhævet en række gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer i relation til 1) Generel oplevelse med Rødovre Jobcenter og 2) Kommunikation fra og med Rødovre Jobcenter. Disse fund er et udtryk for borgernes aktuelle oplevelser og bidrager til at nuancere de forskellige målgruppers besvarelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. De gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer er fremhævet herunder.

Generel oplevelse med Rødovre Jobcenter

- Borgerne giver udtryk for forskellige oplevelser med Rødovre Jobcenter, men peger på et behov for et **øget fokus på den menneskelige del i samtalerne**.
- Borgerne giver udtryk for, at de **oplever at blive sat i kasser**, og at de møder sagsbehandlere, der er styret af andre dagsordener.
- Borgerne oplever, at **udskiftning af sagsbehandlere påvirker deres forløb negativt**.

“Generelt set er jeg nogenlunde tilfreds. Jeg synes godt de kunne have bedre forståelse for den menneskelige del”

“Jeg har meget blandet oplevelser. Det kommer meget an på hvem jeg taler med [fra jobcentret]. Nogle er bundet op på ting af deres ledere. De har nogle kvoter de skal nå [...] De har hænderne bundet”

“Der bliver tabt meget mellem sagsbehandlerne. De er ikke informeret når man skifter, og de er ikke interesseret i at vide det”

Kommunikation fra og med Rødovre Jobcenter

- Borgerne oplever **tydelig og forståelig kommunikation fra Rødovre Jobcenter**, men oplever **udfordringer i kommunikationen, når der afviges fra instruktioner**.
- Borgerne oplever, at **manglende oversættelse af juridiske forhold og paragraffer udfordrer borgerne**.
- Borgerne fremhæver, at **sagsbehandlerens deltagelse i møder og kurser opleves at falde sammen med telefontid**.

“Generelt står det i et sprog man godt kan forstå. Undtagen hvis du ikke gør det der står, så begynder det at blive forvirrende, for så er der 95 paragraffer på de vedhæftede sider om hvad der kommer til at ske dig og så skal man lige finde ud af hvad det betyder”

“Det er ikke bare lige til hvad man skal gøre ifølge paragraf det og det og det. [...] Det er meget kort beskrevet, men det er ikke nemt at forstå”

“Man skal nærmest være ekspert”

“De [sagsbehandlerne] er mange gange til møder og kurser i den time man kan kontakte dem”

6. Resultater fra fokusgruppeinterviewene – Fokusgruppe 2

6.6 – Sygedagpengemodtager og 6.7 – Jobafklaringsforløb

I forbindelse med de afholdte fokusgruppeinterviews blev der identificeret og fremhævet en række gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer i relation til sagsbehandleren og samarbejde. Disse fund er et udtryk for borgernes aktuelle oplevelser og bidrager til at nuancere de forskellige målgruppers besvarelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. De gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer er fremhævet herunder.

Sagsbehandleren og samarbejde

- Borgerne giver udtryk for blandet oplevelser i forhold til samarbejdet. Overordnet peger de dog på, at **samarbejdet forbedres, når der skabes en relation til sagsbehandlerne.**
- Borgerne **oplever at blive 'kastet rundt' mellem forskellige afdelinger som led i et strategisk spil.**
- Borgerne oplever, at **samarbejdet udfordres af manglende forberedelse og sammenhæng i indsats samt sagsbehandlerens arbejdspress.**

"I starten havde jeg en oplevelse af at de var nogle kolde mennesker [...] men undervejs blev det skabt en relation. [...] til sidst blev jeg lyttet til"

"Man bliver jonglerer rundt med alt efter hvilke rapporter der skal trækkes i systemet så det ser pæneste ud for dem"

"Fra deres side er du i gang i systemet og væk fra den her arbejdsløshedspulje [...] du er hele tiden en brik i et spil hvor brikken skal være ude af jobcentrets hænder hvor det ikke koster deres kasse penge, men andres kasses penge"

"De [sagsbehandlerne] sidder med alt for mange [sager]"

"Der er overhovedet ikke sammenhæng [i forløb]. Fx er jeg blevet spurgt om praktikplads som corona-poder. Så står min lungemedicinske afdeling og råber "Er I sindssyge?"[...]"

6. Resultater fra fokusgruppeinterviewene – Fokusgruppe 3

6.1 – Dagpengemodtagere og 6.2 – Jobparate over 30 år

I forbindelse med de afholdte fokusgruppeinterviews blev der identificeret og fremhævet en række gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer i relation til 1) Generel oplevelse med Rødovre Jobcenter og 2) Kommunikation fra og med Rødovre Jobcenter. Disse fund er et udtryk for borgernes aktuelle oplevelser og bidrager til at nuancere de forskellige målgruppers besvarelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. De gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer er fremhævet herunder.

Generel oplevelse med Rødovre Jobcenter

- Borgerne **føler sig fremmede for sagsbehandlerne og peger på kompetenceløft af jobcentrets ansatte, der skal styrke en mere personlig tilgang.**
- Borgerne oplever, at den **personlige jobformidling styrker borgernes motivation og muligheder for at komme i beskæftigelse.**
- Borgerne oplever, at **udskiftning af sagsbehandlere påvirker deres forløb negativt.**

"Som borger vil jeg have ønsket at de havde sat sig mere ind i mig og hvorfor jeg er her. [...] Man føler sig som et nummer"

"Rødovre er et af de bedre steder, men når det så er sagt så ved de ikke hvad de skal gøre med mig. På den måde kunne det være godt at de kom på kurser så de kan håndtere forskellige mennesker med forskellige problemstillinger"

"Jeg har fået en jobkonsulent og en jobformidler, og der er en verden til forskel mellem de to. Jobformidleren bruger netværk og skaber relationer for en [...] Jobformidleren kommer til essensen af det her mere end sagsbehandleren"

"Det eneste jeg ser som problematisk er den her udskiftning af mennesker [sagsbehandlere]. At man decideret kører med nogle vikarer som ikke er så engageret, og som godt ved at de skal videre. Det er frustrerende"

Kommunikation fra og med Rødovre Jobcenter

- Borgerne oplever **udfordringer med at manøvrere i breve og informationer fra jobcentret.** De oplever det som informationstungt, og de mange paragraffer er med til at skabe forvirring.
- Borgerne oplever **fejl i jobcentrets it-system i forbindelse med opfølgning på samtaler.**
- Borgerne oplever, at **udfordringer i kommunikationen løses gennem personlige aftaler.**

"Jeg synes de skriver meget før de kommer til pointen"

"Hvis de vil give mig en information om at jeg skal til møde behøver de ikke sende mig 4 sider"

"Jeg har gennem hele min periode heroppe sagt at IT-systemet ikke fungerer. Der kommer 5 beskeder at det samme når man skal modtage én [besked vedrørende opfølgning på samtale]"

"Jeg får den kun 2 gange [opfølgning på samtale]"

"Jeg har et nummer bagom til en som jeg har været kontakt med. Så ringer jeg til XX så kan de gøre noget ved det"

"Jeg har to numre bagom"

6. Resultater fra fokusgruppeinterviewene – Fokusgruppe 3

6.1 – Dagpengemodtagere og 6.2 – Jobparate over 30 år

I forbindelse med de afholdte fokusgruppeinterviews blev der identificeret og fremhævet en række gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer i relation til sagsbehandleren og samarbejde. Disse fund er et udtryk for borgernes aktuelle oplevelser og bidrager til at nuancere de forskellige målgruppers besvarelse af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. De gennemgående udsagn, oplevelser og forbedringspotentialer er fremhævet herunder.

Sagsbehandleren og samarbejde

- Borgerne har forskellige oplevelser af, om de oplever tydelige mål i deres forløb. **Borgere, der ikke oplever tydelige mål med deres forløb, italesætter alder som årsagen hertil.**
- **Borgere med akademisk baggrund oplever, at relevante jobrettede kurser afvises.**

“Der er meget tydelige mål med hvad jeg skal. Jeg skal i beskæftigelse. [...] Vi har prøvet mange forskellige veje og det er desværre ikke lykkedes endnu. Det er absolut ikke min sagsbehandlers skyld. Jeg tror det er andre faktorer der gør sig gældende”

“Jeg synes ikke der har været lagt en linje for mig. Jeg tror simpelthen det har noget at gøre med min dåbsattest. Jeg er 64 nu og jeg var 61 da jeg var arbejdsløs. De har ikke nogle mål for min aldersgruppe. Det føler jeg ikke de har.

“Jeg oplevede at der var en disconnect mellem hvad arbejdsmarkedet vil have og hvad jeg kunne tilbyde. Jeg fik ingen respons på min ansøgninger i rigtig lang tid [...]. Jeg spurgte ham [jobkonsulent] hvad med jobrettede uddannelser? Jeg vil gerne på kursus for så kan jeg i det mindste få opdateret mine færdigheder [...]. Og så sagde han, at det var ikke det, der fik mig i job”

“Som akademiker er der ikke så mange kurser man får lov til at få, fordi man er jo så kvalificeret så der er ikke behov for at tage yderligere kurser [...] Men ikke desto mindre har jeg fået lov til at tage nogle kurser fordi jeg har gået ind og sagt at jeg mangler dokumentation på at jeg kan det og det. Og så har jeg fået det bevilliget”

Sagsbehandleren og samarbejde

- Borgerne **fremhæver et behov for bedre samarbejde mellem jobcenter og a-kasser.**
- Borgerne oplever, at **den personlige jobformidling skaber fremdrift i borgernes forløb og bringer dem tættere på beskæftigelse.**

“Jeg synes ikke at a-kasse og jobcentret snakker sammen. Jeg oplever at vi snakker om de samme ting.”

“Der er ikke ét af de fællesmøder jeg har været booket til, hvor a-kasse og jobcenter har været tilstede samtidig”

“Min jobkonsulent har siddet og kørt sit eget show. I øjeblikket hvor jeg kommer ned i personlig jobformidling så er det lige pludselig at jeg sidder med nogle mennesker der har netværk og kommer med jobopslag”

“De [jobformidler] siger “Da vi lavede denne her øvelse så fandt vi ud af at du havde den her kompetence som godt nok relaterer sig til en fritids ting, men du har lavet den i 10 år, kunne det være noget du måske kunne lave til en professionel kompetence? Kan vi supplere op? Kan vi udvide dit søge felt?” [...]”



Metodeafsnit

Metode til udregning af prioriteringskort

På baggrund af spørgerammen er der blevet foretaget en række statistiske beregninger. De spørgsmål, som indgår i beregningerne, er spørgsmål, som relaterer sig til tilfredsheden med Rødovre Jobcenter, og som samtidig er stillet til alle borgere. Dertil er der yderligere stillet kriteriet, at borgerne som minimum skal have besvaret halvdelen af spørgsmålene i analysen. Med besvaret menes der, at borgerne ikke har anvendt svarmuligheden 'Ved ikke/ikke relevant'. Dette inklusionskriterie er valgt for at sikre størst mulig kvalitet i analysens resultater, da man alt andet lige kan antage, at borgerne har forstået og taget stilling til spørgsmålene, hvis mere end halvdelen er besvaret.

Spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed er beregnet via en korrelationsanalyse, hvor det enkelte spørgsmåls betydning beregnes i forhold til betydningen af de andre spørgsmål. Metoden, der er anvendt, er en 'relative weight'-analyse, hvor det enkelte spørgsmåls andel af den totale forklaringskraft udregnes. Fordelen ved denne metode, i forhold til eksempelvis regressionsanalyser, er, at en 'relative weight'-analyse tager højde for korrelation mellem de forklarende variable (multikollinearitet) i beregningen af det enkelte spørgsmåls betydning. Dette medfører, at det bliver muligt at sammenligne og tolke på de enkelte spørgsmåls betydning for den overordnede tilfredshed.

Den statistiske analyse af spørgsmålenes betydning er efterfølgende blevet koblet med de enkelte spørgsmåls gennemsnit, hvorved de kan placeres i prioriteringskortet. Det betyder, at man kan identificere mulige forbedringspotentialer. Hvis der observeres spørgsmål med et relativt lavt gennemsnit og en høj betydning, vil det tyde på, at der er et potentiale for at forbedre den samlede tilfredshed.

Metode til den kvalitative undersøgelse

Udvælgelse og rekruttering

I samarbejde med Rødovre Jobcenter og med afsæt i antallet af borgere, der gav samtykke til at blive kontaktet med henblik på deltagelse i et kvalitativt fokusgruppeinterview, blev i alt 7 målgrupper udvalgt af Rødovre Jobcenter til at deltage i fokusgruppeinterviews. Disse 7 målgrupper blev efterfølgende inddelt i 3 grupper, hvor hver gruppe udgør en fokusgruppe.

- Fokusgruppe 1: 6.3. Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager og 6.8. Rehabilient
- Fokusgruppe 2: 6.6. Sygedagpengemodtager, 6.7. Jobafklaringsforløb og 6.9. Visiteret til eller ansat i fleksjob
- Fokusgruppe 3: 6.1. Dagpengemodtagere og 6.2. Jobparate over 30 år

Efter denne inddeling påbegyndte rekrutteringen af borgere fra de i alt 7 målgrupper, som havde givet samtykke til at blive kontaktet med henblik på deltagelse i et kvalitativt interview. I rekrutteringen blev der taget hensyn til, at der i hver fokusgruppe ønskes en ligelig fordeling mellem målgrupperne. Rekrutteringsindsatsen resulterede i, at fokusgrupperne i alt repræsenterede 6 målgrupper (i alt 25 borgere), som er i kontakt med Rødovre Jobcenter. Undersøgelsens endelige fokusgrupper udgøres af:

- Fokusgruppe 1: 6.3. Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager og 6.8. Rehabilient
- Fokusgruppe 2: 6.6. Sygedagpengemodtager og 6.7. Jobafklaringsforløb
- Fokusgruppe 3: 6.1. Dagpengemodtagere og 6.2. Jobparate over 30 år

Metode til den kvalitative undersøgelse

Valg tematikker og udarbejdelse af interviewguides

På baggrund af rekrutteringens resultater blev der udarbejdet i alt tre interviewguides med afsæt i målgruppernes samlede besvarelser af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. Fælles for de tre interviewguides var, at de alle indeholdte spørgsmål til spørgeskemaundersøgelsens temaer:

- Tema 1: Generel oplevelse med Rødovre Jobcenter
- Tema 2: Kommunikation fra og med Rødovre Jobcenter
- Tema 3: Sagsbehandleren og samarbejde

Den individuelle analyse af det kvantitative datamateriale for hver målgruppe gav mulighed for at udarbejde differentierede og målgruppespecifikke spørgeguides, hvor der spørges ind til og rundt om interessante fund og tendenser i hver af målgruppernes kvantitative besvarelser.

Interviewsituation

De tre fokusgruppeinterviews med målgrupperne fulgte de semistruktureret spørgeguides, der havde fokus på, at få indblik i de bagvedliggende årsager til de lediges aktuelle oplevelser med de udvalgte temaer. For at skabe tryghed og indblik i borgernes egen rolle blev hvert fokusgruppeinterview indledt med en tydelig beskrivelse af rammerne for interviewet og den videre proces. Da målet var at få indsigt i borgernes aktuelle oplevelser, blev der under hvert fokusgruppeinterview specifikt anmodet om, at borgerne primært delte de erfaringer der havde fundet sted inden for de seneste to måneder.

Under fokusgruppeinterviews blev der til udvalgte spørgsmål anvendt en fysisk Likert-skala (5-punkts tilfredshedsskala) med henblik på at skabe refleksion, nuancere aktuelle oplevelser og frembringe potentielle forbedringsforslag

Bright
ideas.
Sustainable
change.

RAMBOLL