



10-02-2015

Orientering til BIU vedr. Borgerundersøgelse i BIF

Undersøgelsens baggrund

Konsulentfirmaet Advice, har foretaget en borgertilfredshedsundersøgelse i de fire københavnske jobcentre: Ungecentret (JKU), Arbejdsmarkedscentret (AMC), Center for Arbejdsfastholdelse (JKA) og Center for Jobindsats (JKI).

Undersøgelsen er blevet til i regi af BIFs strategi Borgeren ved Roret, som er besluttet som en del af budgetaftalen fra 2012, og strækker sig til 2015. Den sidste undersøgelse vil derfor som udgangspunkt blive foretaget ultimo 2015.

Undersøgelsens resultater for 2014 er vedlagt som bilag 1.

Resultater i forhold til vurdering af jobcentret

Godt 600 borgere har deltaget i den seneste tilfredshedsundersøgelse i København. Interviews er gennemført i perioden november til december 2014. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den service, de har modtaget i jobcentret:

- 87% af borgerne oplever at få god hjælp og vejledning i jobcentrene
- 78% oplever, at jobcentret giver dem indflydelse på, hvordan de kommer i arbejde igen
- 94% mener, de får god betjening i jobcentrets indgang
- 79% mener, at sagsbehandleren har sat sig tilstrækkeligt ind i deres situation.

Resultaterne i forhold til digitalisering

Undersøgelsen viser overordnet, at langt flere borgere i dag benytter sig af de selvbetjeningsløsninger, der er stillet til rådighed for dem. Samtidig oplever de i stigende grad, at løsningerne giver værdi i deres jobsøgning.

- 58% af borgerne oplever medbetjening i jobcentrene. Dvs. at de har fået hjælp til at bruge til en eller flere selvbetjeningsmuligheder (8% i 2012)
- 83% af borgerne er selvbetjenende (60% i 2012)
- 39% af borgerne er aktivt selvbetjenende (23% i 2012). At være aktivt selvbetjenende defineres, som at borgeren ud over at anvende selvbetjeningsløsninger også vurderer, at selvbetjeningen er med til at bringe ham eller hende tættere på job.

Når den tilsvarende brugerundersøgelse i jobcentrene foreligger ved udgangen af 2015, vil BIU få forelagt resultatet.

Sagsnr.

2011-116242

Dokumentnr.

2011-116242-64

Sagsbehandler

Nadja Månsson

4. kontor

Bernstorffsgade 17, I
1577 København V

Telefon
3045 3554

Mobil
3045 3554

E-mail
LK79@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710192