



17-08-2015

Sagsnr.
2015-0154519

Dokumentnr.
2015-0154519-1

Sagsbehandler
Bo Gareth Calvin
Johansen
Claus H. Mathiesen

Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Notat vedrørende forvaltningens brugertilfredshedsundersøgelser

I forbindelse med behandlingen af dagsordenens punkt. 7 vedr. kvalitetstjek af beskæftigelsesindsatsen på udvalgs mødet d. 22. juni 2015 blev der spurgt til metoden bag forvaltningens brugertilfredshedsundersøgelser for eksterne leverandører. I dette notat beskrives de to forhold.

Metode

Alle borgere i forløb hos eksterne leverandører skal tilbydes muligheden for at evaluere deres forløb. Evalueringen foregår ved, at leverandøren udleverer login-oplysninger til borgerne, som giver borgerne adgang til et elektronisk spørgeskema.

Leverandørerne kan vælge, hvorvidt udleveringen af login-oplysninger foregår personligt, pr. brev, sms eller e-mail. Leverandørerne skal stille IT til rådighed for borgerne, som måtte ønske at gennemføre evalueringen hos leverandøren, mens borgere, som foretrækker at deltage hjemmefra, kan gøre det.

Besvarelsen er anonym (hvilket borgeren bliver gjort bekendt med), borgerne udfylder selv spørgeskemaet, og leverandørerne kan ikke se den enkelte borgers besvarelse. Leverandørerne skal dog bistå en borger med besvarelsen, hvis vedkommende selv beder om hjælp. Dette kan være aktuelt i de tilfælde, hvor borgerne eksempelvis er meget uvante med IT.

Besvarelsen foregår via www.borgerevaluering.dk og leverandørerne har adgang til at se egne resultater via deres indgang i analysesystemet. De kan som nævnt ikke se den enkelte borgers svar.

Hos anden aktør (LVU-udbud) tilbydes borgerne muligheden for at evaluere forløbet to gange om året. Dette i modsætning til andre forløb, hvor borgerne tilbydes deltagelse efter endt forløb.

Svarprocenter

I tabel 1 er de senest opgjorte svarprocenter på de eksterne aktiveringstilbud fordelt på målgruppe.

<i>Tabel 1: Opgørelse over svarprocenter</i>	
Målgruppe	Svarprocent
LVU-udbud (tilbud til akademikere)	10 %
Match-1 udbud (tilbud til jobparate borgere)	26 %
Match-2 udbud (tilbud til aktivitetsparate) borgere)	15 %

Kilde: Seneste interne opgørelse (Defgo.net og BIFLIS)

Forvaltningen arbejder løbende på at højne svarprocenten. Løsningen skal formentlig findes i en kombination af flere muligheder, herunder større og mere systematisk opfølgning på, at hver enkelt leverandør sørger for, at borgerne rent faktisk bliver gjort bekendt med og opfordret til at svare på undersøgelsen, men også bedre og mere brugervenlig IT.

Forvaltningen vil på forsøgsbasis få jobcentrets medarbejdere til at udlevere login-oplysninger direkte til borgerne. Dette vil ske i forbindelse med borgernes deltagelse i et konkret forløb med henblik på at se, om det kan øge svarprocenten.