

TILFREDSHEDSMÅLING

Aalborg Kommunes tilfredshedsmåling for virksomhedsservice 2020

Jobcenter Aalborg deltager sammen med 14 andre jobcentre i KL's spørgeskemaundersøgelse af virksomhedernes tilfredshed med kontakten med jobcentrene. I Aalborg er det valgt, at det er virksomheder, hvor der har været et fysisk besøg, som modtager spørgeskemaet.

Hovedkonklusion

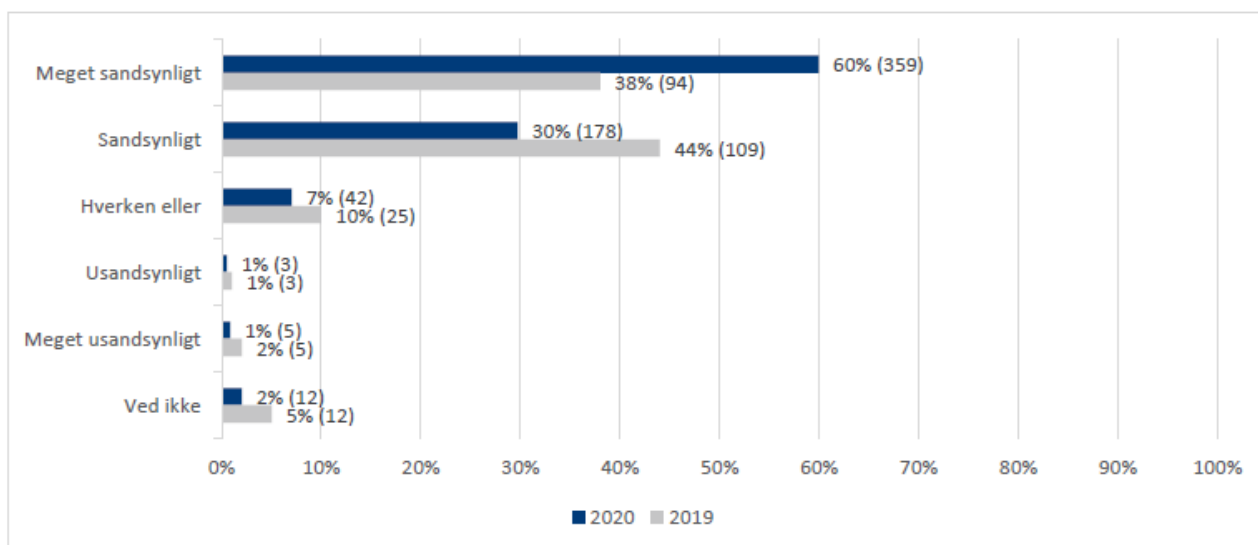
Generelt viser rapporten, at virksomhederne er meget tilfredse med samarbejdet med Jobcenter Aalborg, og sammenlignet med gennemsnittet for alle 15 jobcentre, der deltager i undersøgelsen, ligger Jobcenter Aalborg også godt placeret.

86 % af virksomhederne er tilfredse eller meget tilfredse med Jobcenter Aalborg, hvilket er på niveau med resultatet fra den tilsvarende undersøgelse i 2019. 3 % er utilfredse eller meget utilfredse med Jobcenter Aalborg. Resultatet for Jobcenter Aalborg i 2020 er 2 indekspoint højere end gennemsnittet for alle deltagende jobcentre.

90 % finder det sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil anbefale andre virksomheder at samarbejde med Jobcenter Aalborg, mens 2 % finder det usandsynligt eller meget usandsynligt, jf. figuren nedenfor.

Det er en markant forbedring i forhold til resultatet for 2019, hvor de tilsvarende resultater var 82 % og 3 %. I forhold til gennemsnittet for de deltagende jobcentre ligger andelen, der finder det sandsynligt eller meget sandsynligt at de vil anbefale jobcentret, 3 indekspoint højere.

Figur 1: Svar på spørgsmål om virksomhederne vil anbefale Jobcenter Aalborg til andre virksomheder



Virksomhederne har i 2020 svaret på en tilfredsskala fra 0-10 fordelt mellem meget sandsynligt (10) og meget usandsynligt (0). Skalaen er omregnet således: meget sandsynligt (9 og 10), sandsynligt (6, 7 og 8), hverken eller (5), usandsynligt (2, 3 og 4) samt meget usandsynligt (0, 1).

Tilfredshed på konkrete parametre

Der er spurgt ind til tilfredsheden på følgende parametre: Information, kommunikation, responstid, forståelse for virksomhedens behov og det generelle samarbejde. Tilfredsheden er størst for det generelle samarbejde (88 % er tilfredse eller meget tilfredse), mens den er 86 % for kommunikation, responstid og forståelse for virksomhedens behov og 84 % for information. På alle parametre er der tale om en forbedring af resultaterne i forhold til 2019, hvor tilfredsheden lå mellem 75 % og 82 %. På alle parametre er tilfredsheden i 2020 mindst 3 indekspoint højere end gennemsnittet for alle deltagende jobcentre.

I de tilfælde, hvor samarbejdet har handlet om rekruttering, er der stillet spørgsmål til tilfredsheden med at finde den rette kandidat. 78,4 % svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 6,1 % er utilfredse/meget utilfredse. I forhold til gennemsnittet for de deltagende jobcentre er der 1 indekspoint flere tilfredse/meget tilfredse. Spørgsmålet var ikke med i 2019.

I 2020 er der spurg ind til, hvad jobcentret kan hjælpe med som følge af covid-19: 52,0 % ønsker vejledning om gældende regler ift. praktik og løntilskud, 31,9 % ønsker hjælp til rekruttering, 29,8 % ønsker hjælp til fastholdelse, 18,2 % ønsker hjælp og vejledning til hjælpepakker og 17,8 % ønsker hjælp til opkvalificering.

For 60,3 % af besøgene var det Jobcenter Aalborg, der tog kontakt til virksomheden, mens det for 22,3 % af besøgene var virksomheden, der tog kontakt til Jobcenter Aalborg. For 13,0 % var det en ledig, der startede kontakten.

En række virksomheder har givet bemærkninger i forbindelse med spørgeskemaet. Der er både positive og negative bemærkninger til jobcentret samt forslag til at forbedre indsatsen. Jobcentret inddrager bemærkningerne i det videre arbejde. Eksempler på bemærkninger er:

- Det fungerer fint .. at jobcenteret kontakter os .. når der er en person, som har brug for at komme i arbejde ... og vi sammen finder en løsning.
- Fortsætte den gode service vi har oplevet / oplever og det med alle dets facetter.
- At konsulenten sætter sig bedre ind i hvem virksomheden er- og ikke blot hvem den ledige er!

Samlet set er resultaterne positive og viser, at det store fokus, der i Jobcenter Aalborg har været og fortsat er på at udvikle den virksomhedsvendte indsats giver gode resultater.

Spørgeskemaet er sendt ud til 1.914 virksomheder, hvor 596 har svaret (31,1 %).

Måling af effekten af virksomhedsrettet indsats

Som supplement til undersøgelsen af virksomhedernes tilfredshed med Jobcenter Aalborgs virksomhedsbesøg kan oplyses, at der i jobindsats.dk er kommet en ny måling af udslusning efter deltagelse i et virksomhedsrettet forløb.

Målingen viser, at Aalborg generelt har en høj udslusning for borgere, der har været i en virksomhedsplacering. Kigger man på alle målgrupper under ét, har 34,0 % i de tre måneder efter virksomhedsplaceringen blev afsluttet opnået tilknytning til en virksomhed (ordinære timer, varig beskæftigelse eller fleksjob). For hele landet er resultatet 30,6 %, og bortset fra Randers har Aalborg det bedste resultat blandt 6-byerne.

Tabel 1: Virksomhedsrettede forløb afsluttet i 3. kvartal 2020 og efterfølgende beskæftigelse i perioden 3 måneder efter afsluttet forløb

	Antal forløb	Efterfølgende beskæftigelse				Beskæftigelsesgrad	Andel ift. antal i målgruppen	Andel af forløb i perioden	Andel af målgruppen i perioden
		I samme virksomhed	I anden virksomhed i samme branche	I anden virksomhed i anden branche	I beskæftigelse				
Hele landet	27.265	18,0%	5,3%	7,3%	30,6%	0,6	3,0%		
København	2.751	13,5%	4,8%	8,0%	26,3%	0,7	3,0%	10,1%	10,1%
Odense	1.345	14,9%	5,5%	9,9%	30,3%	0,6	3,6%	4,9%	4,1%
Esbjerg	667	16,5%	5,8%	8,8%	31,2%	0,6	3,4%	2,4%	2,2%
Aarhus	1.728	20,5%	6,3%	5,7%	32,5%	0,6	3,0%	6,3%	6,4%
Randers	273	20,9%	7,7%	12,5%	41,0%	0,7	1,5%	1,0%	2,0%
Nordjylland	2.831	19,9%	5,0%	7,5%	32,4%	0,6	2,8%	10,4%	11,1%
Aalborg	1.094	19,7%	5,8%	8,5%	34,0%	0,7	3,0%	4,0%	4,0%

Målingen viser også, at Jobcenter Aalborg generelt har gode resultater, når man kigger på andelen af borgere, der kommer i beskæftigelse i den samme virksomhed eller i den samme branche som virksomhedsplaceringen var i. Det tyder på et godt match mellem borgernes jobønsker og de virksomhedsplaceringer, der etableres.

Målingerne viser dog også, at der for nogle målgrupper i Aalborg er en lavere andel, der kommer i en virksomhedsplacering end for hele landet og 6-byerne. Dette vil indgå i jobcentrets videre arbejde med at styrke

den virksomhedsvendte indsats. Dog bemærkes det, at det altid prioriteres, at borgeren kommer i beskæftigelse eller får ordinære timer før en virksomhedsrettet indsats.

Opsummering

Samlet set viser resultaterne, at Aalborg står et godt sted for den virksomhedsvendte indsats – virksomhederne er generelt meget tilfredse med kontakten til jobcentret, og en relativt stor andel af de borgere, der er i en virksomhedsplacering opnår efterfølgende beskæftigelse. Fokus i Jobcenter Aalborg er på at fastholde og forbedre de gode resultater.