



# TILFREDSHEDS- UNDERSØGELSE BLANDT BORGERE I JOBCENTER VORDINGBORG



**Undersøgelse blandt borgere i jobcenteret**

Udgivet af Vordingborg Kommune 2018

Udarbejdet af: Dorthe Brinck Lillelund

# FORORD

I denne rapport kan du læse om resultaterne af den første tilfredshedsundersøgelse blandt borgere, der kommer til samtale i Jobcenter Vordingborg. Undersøgelsens resultater er yderst overbevisende og positive.

Udvalget for Arbejdsmarked og Uddannelse lægger vægt på åbenhed og på at lytte til borgerne. Vi ønsker et jobcenter, hvor ligeværdig dialog og samarbejde med borgeren er i højsædet. Derfor har udvalget i foråret 2018 blandt andet afholdt dialogmøder med borgere, læst ankesager, observeret borgersamtaler og besøgt jobcenterets aktivitetssteder.

I udvalget er vi meget tilfredse med det, vi har set, læst, hørt og mødt. Der er selvfølgelig også områder, hvor jobcenterets indsats kan optimeres og justeres, og derfor har vi i udvalget ingen intentioner om at hvile på laurbæerne. Vi vil bruge vores nye indsigt og viden til fortsat at forbedre opgaveløsning, kommunikation og samarbejde.

Kun borgerne ligger inde med svaret på deres opfattelse af jobcenteret. Som formand for udvalget er jeg meget glad for, at så mange borgere har hjulpet os med at klarlægge dette. Jeg vil takke de 545 borgere, som inden for 16 dage har valgt at besvare spørgeskemaet i tilfredshedsundersøgelsen. Jeg finder det også utrolig berigende at læse de kommentarer, som borgerne har tilføjet i deres besvarelser.

Alt dette vidner om, at jobcenterets medarbejdere gør et flot stykke arbejde, som vi alle kun kan være stolte af.

Anders Johannes Andersen  
Formand for udvalget for Arbejdsmarked og Uddannelse

# INDHOLDSFORTEGNELSE

|           |                                                                                                                            |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>BAGGRUND.....</b>                                                                                                       | <b>5</b>  |
| 1.1       | Målgrupper .....                                                                                                           | 5         |
| 1.2       | Metode.....                                                                                                                | 5         |
| 1.3       | Temaer i undersøgelsen.....                                                                                                | 6         |
| <b>2.</b> | <b>RESULTATER .....</b>                                                                                                    | <b>7</b>  |
| 2.1       | Den samlede oplevelse .....                                                                                                | 7         |
| 2.2       | Udbytte af samtalen.....                                                                                                   | 7         |
| 2.3       | Samarbejdet med vejlederen.....                                                                                            | 9         |
| 2.4       | Breve fra Jobcenteret.....                                                                                                 | 14        |
| 2.5       | Forbedring af samarbejdet .....                                                                                            | 16        |
| <b>3.</b> | <b>OPSUMMERING .....</b>                                                                                                   | <b>16</b> |
| <b>4.</b> | <b>BILAG.....</b>                                                                                                          | <b>18</b> |
| 4.1       | Anvendt spørgeskema .....                                                                                                  | 18        |
| 4.2       | Bemærkninger til spørgsmålet "Hvordan oplevede du samlet set kontakten med jobcenteret i dag? ".....                       | 20        |
| 4.3       | Bemærkninger til spørgsmålet "Hvad fik du ud af samtalen? " .....                                                          | 23        |
| 4.4       | Bemærkninger til spørgsmålet "Hvordan oplever du breve fra Jobcenteret? " .....                                            | 26        |
| 4.5       | Svar på spørgsmålet "Var der noget, der kunne have gjort samarbejdet bedre mellem din vejleder i Jobcenteret og dig? ..... | 28        |

# 1. BAGGRUND

Udvalget for Arbejdsmarked og Uddannelse har ønsket at undersøge borgerens oplevelse af at være i kontakt med jobcenter Vordingborg. Udvalget har derfor ønsket at gennemføre en undersøgelse af den overordnede tilfredshed blandt borgere, der kommer til samtale i jobcenteret.

## 1.1 MÅLGRUPPER

Målgruppen er alle borgere, der har været til samtale hos en vejleder i jobcenteret på Marienbergvej 130. Undersøgelsen er anonym og spørgeskemaet omfatter ikke målgruppe, alder, køn eller lignende.

Målgrupper der er omfattet:

- Forsikrede ledige
- Sygedagpengemodtagere
- Kontanthjælpsmodtagere
- Borgere på ledighedsydelse
- Borgere på revalidering, i ressourceforløb og fleksjob

Da integrationsteamet og ungeteamet er placeret udenfor jobcenter Marienbergvej, er de ikke medtaget i undersøgelsen.

## 1.2 METODE

Udvalget for Arbejdsmarked og Uddannelse besluttede i marts 2018 at gennemføre en anonym tilfredshedsundersøgelse ved udlevering af et spørgeskema til alle borgere, der var til samtale hos en vejleder i en specifik periode. Hvis der i bemærkninger eller andetsteds er blevet nævnt et navn, er det anonymiseret i denne rapport.

Tilfredshedsundersøgelsen blev gennemført ved, at vejlederen efter gennemført samtale opfordrede borgeren til at udfylde og aflevere spørgeskemaet i en opstillet kasse i jobcenterets reception. Her var der indrettet en plads, hvor borgeren kunne udfylde skemaet. I hele jobcenterets åbningstid stod der yderligere en medarbejder i receptionen, som spurgte ind til, om borgeren havde modtaget et spørgeskema og oplyst om mulighed for at aflevere det i kassen. Denne medarbejder tilbød også hjælp, hvis borgeren havde brug for det. Der blev ikke blevet tilbudt tolkebistand.

Der blev i alt indsamlet 545 spørgeskemaer på 4 uger i løbet af perioden fra 22. maj til og med 13. juni 2018. Denne periode var præget af, at der var to helligdage, og at jobcenteret skiftede fagsystem, hvorfor der yderligere har været to dage uden borgermøder. Samtidig har alle vejledere været på kursus i det nye fagsystem. Der er derfor indsamlet skemaer i 16 dage i alt og nogle af dagene har været præget af få samtaler pga. kurser.

I maj måned 2018 er der registreret i alt 3160 fuldtidspersoner, som får en ydelse indenfor de omfattede målgrupper. Ud af disse har vi modtaget 545 spørgeskemaer, hvilket svarer til 14 % af de borgere, der kommer til samtale i jobcenteret. Dette er statistisk en høj andel af de mulige borgere. Samtidig er undersøgelsen iværksæt i en tilfældig periode og med meget kort varsel. Undersøgelsen vurderes derfor at være repræsentativ.

### **1.3 TEMAER I UNDERSØGELSEN**

I spørgeskemaet fokuseres der både på borgerens udbytte af samtalen samt borgerens oplevelse af samarbejdet med vejlederen i Jobcenteret. Spørgeskemaet er vedlagt som bilag.

Undersøgelsen fokuserer på følgende temaer:

- Den samlede oplevelse
- Udbytte af samtalen
- Samarbejde med vejlederen
- Breve udsendt af jobcenteret
- Forslag til forbedring af samarbejdet med vejleder

Spørgeskemaet er vedlagt som bilag til rapporten.

## 2. RESULTATER

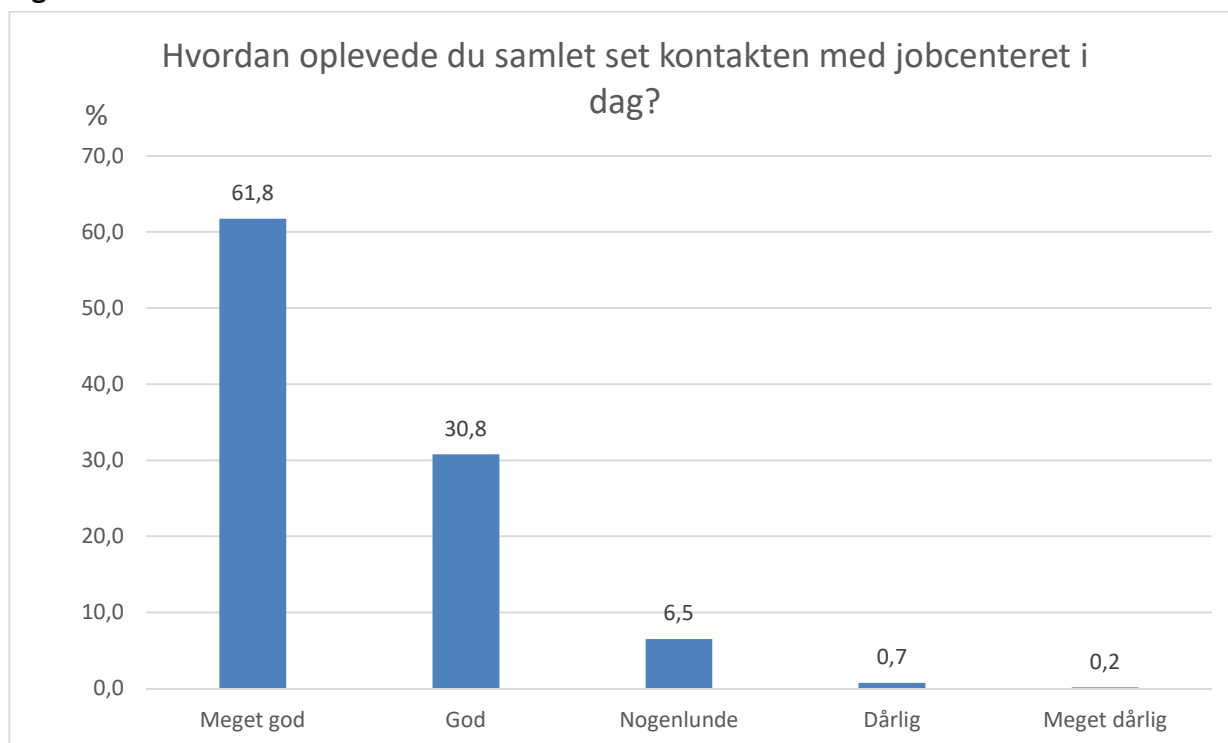
### 2.1 DEN SAMLEDE OPLEVELSE

#### Hvordan oplevede du samlet set kontakten med jobcenteret i dag?

På dette spørgsmål svarede 536 borgere. 93 % af disse havde enten haft en meget god eller god samlet oplevelse efter samtale med vejleder. 0,9 % svarende til 5 borgere havde enten haft en dårlig eller meget dårlig oplevelse. 7 % havde en nogenlunde kontakt samlet set til jobcenteret den specifikke dag.

Til spørgsmålet er borgeren kommet 78 bemærkninger, som kan ses i bilag 4.2. Ud af disse er ca. 70 bemærkninger positive bemærkninger om samarbejdet med vejleder og kontakten til jobcenteret.

Figur 1



### 2.2 UDBYTTET AF SAMTALEN

For at få et indtryk af hvilket udbytte borgeren får af samtalen med vejleder, blev de spurgt om: "Hvad fik du ud af samtalen?". Der var fire sætninger, som borgerne kunne sætte markere med

”X” i eller ikke. I alt har 521 borgere valgt at svare på 1 eller flere spørgsmål. 33 % af disse borgere har markeret alle fire udsagn.

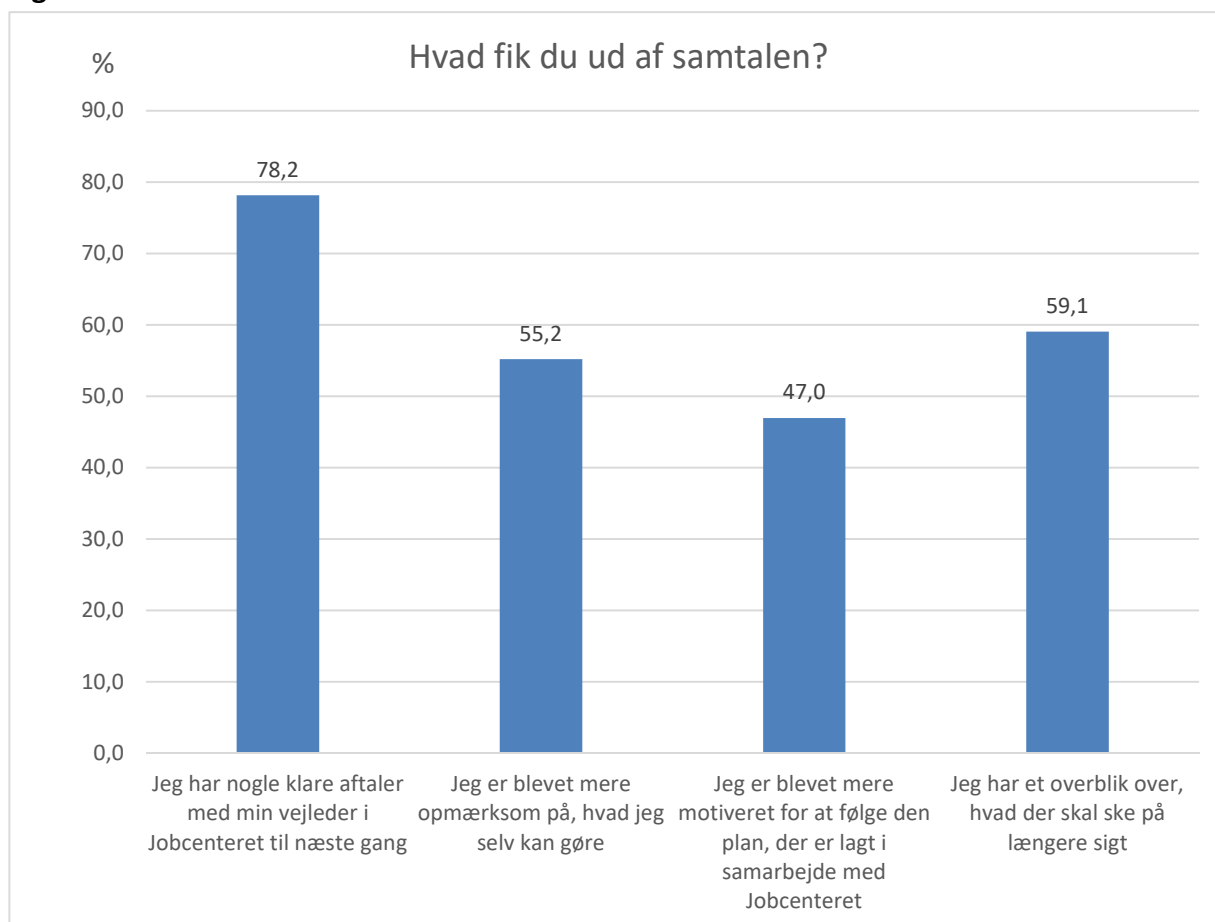
Som det ses nedenfor blev de udsagn vurderet bedst, hvor borgeren efter samtalen ved, hvad der skal ske indtil næste samtale og på længere sigt. Cirka halvdelen af borgerne har markeret, at de som følge af samtalen er blevet mere motiverede og bevidst om egne handlemuligheder.

**Tabel 1**

| Hvad fik du ud af samtalen?                                                                  | Antal krydser | %*   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|
| Jeg har nogle klare aftaler med min vejleder i jobcenteret til næste gang                    | 426           | 78,2 |
| Jeg er blevet mere opmærksom på, hvad jeg selv kan gøre                                      | 301           | 55,2 |
| Jeg er blevet mere motiveret for at følge den plan, der er lagt i samarbejde med jobcenteret | 256           | 47,0 |
| Jeg har et overblik over, hvad der skal ske på længere sigt                                  | 322           | 59,1 |

\*Procentdelen er udregnet i forhold det samlede antal spørgeskemaer, der har indgået i undersøgelsen.

**Figur 2**





### 2.3 SAMARBEJDET MED VEJLEDEREN

For at vurdere samarbejdet mellem borger og vejleder blev borgeren spurgt om deres enighed i disse 5 udsagn:

- Jeg oplever, at der lyttes til mine synspunkter, når jeg taler med min vejleder i jobcenteret
- Jeg oplever, at jeg indgår i et samarbejde med min vejleder
- Jeg oplever, at jeg får den vejledning, jeg har brug for i jobcenteret
- Jeg oplever, at jeg er informeret om de regler, som gælder for mig i jobcenteret
- Jeg oplever, at jobcenteret er god til at synliggøre mine muligheder

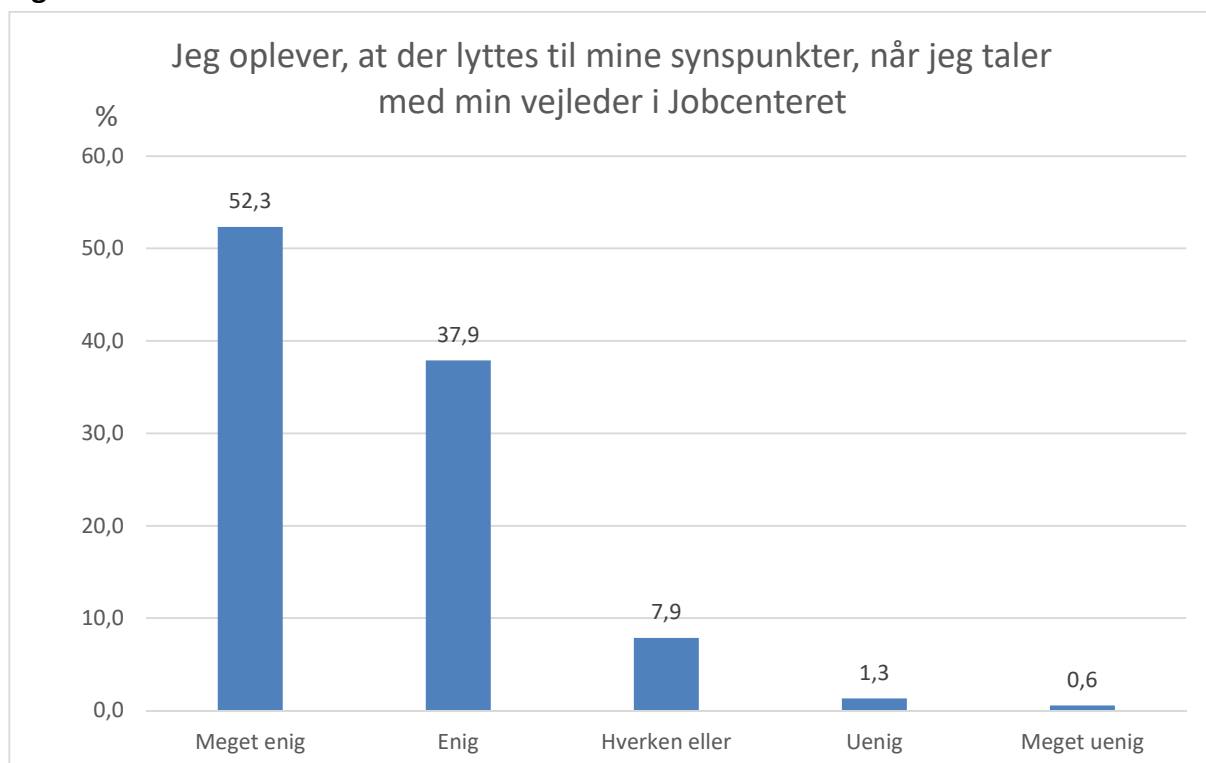
Borgerne blev bedt om at vurdere udsagnene indenfor disse 5 kategorier: "Meget enig", "enig", "hverken eller", "uenig" eller "meget uenig" og markere med et "X".

Gennemgående er der mellem 94-98% af borgerne, der har udfyldt spørgeskemaet, der har vurderet disse udsagn.

#### **Jeg oplever, at der lyttes til mine synspunkter, når jeg taler med min vejleder i jobcenteret**

Der er 533 borgere, der har svaret på dette udsagn. Ud af disse vurderer 90 %, at de enten er meget enige eller enige i udsagnet, mens 2 % enten er uenig eller meget uenig – det svarer til 10 personer. 8 % har markeret kategorien "hverken eller".

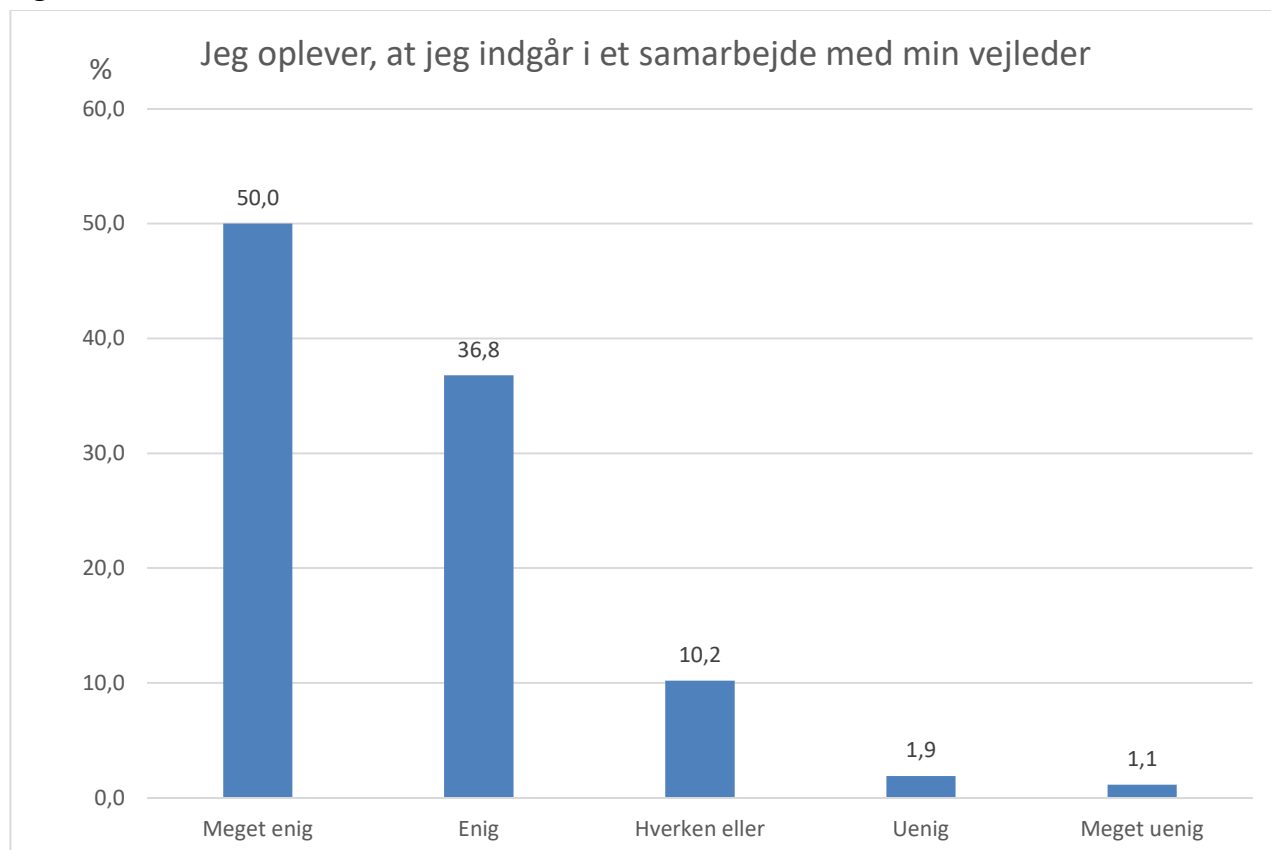
**Figur 3**



### Jeg oplever, at jeg indgår i et samarbejde med min vejleder

Til dette udsagn er der 530, der har markeret et svar på, hvor enige de er. Her er 87 % enten meget enige eller enige i udsagnet, mens 3 % enten er meget uenige eller enige - det svarer til 16 personer. 10 % har markeret "hverken eller".

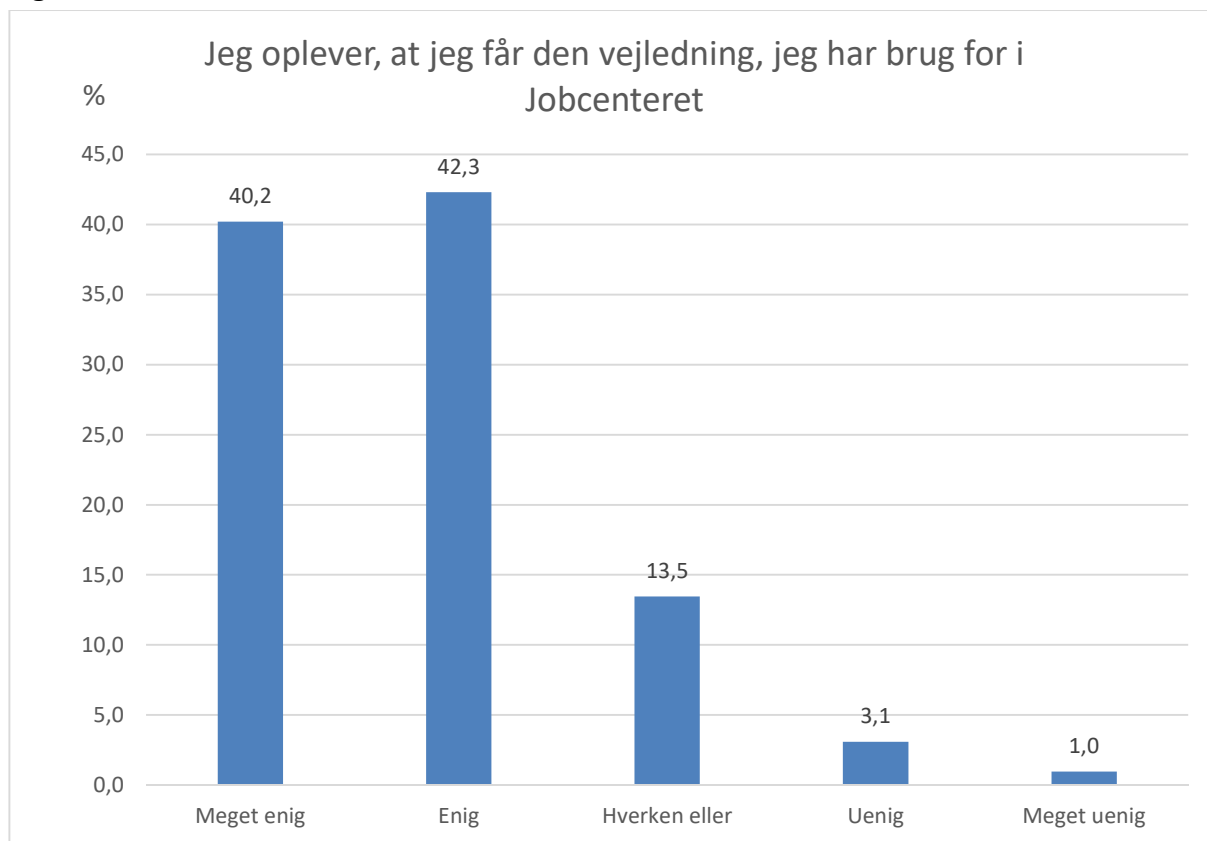
Figur 4



### Jeg oplever, at jeg får den vejledning, jeg har brug for i jobcenteret

Der er 520 borgere, der har taget stilling til dette udsagn. 83% af borgerne er enige eller meget enige i udsagnet. Ca. 4 % er uenige eller meget uenige, hvilket svarer til 21 borgere. 13,5% har markeret "hverken eller".

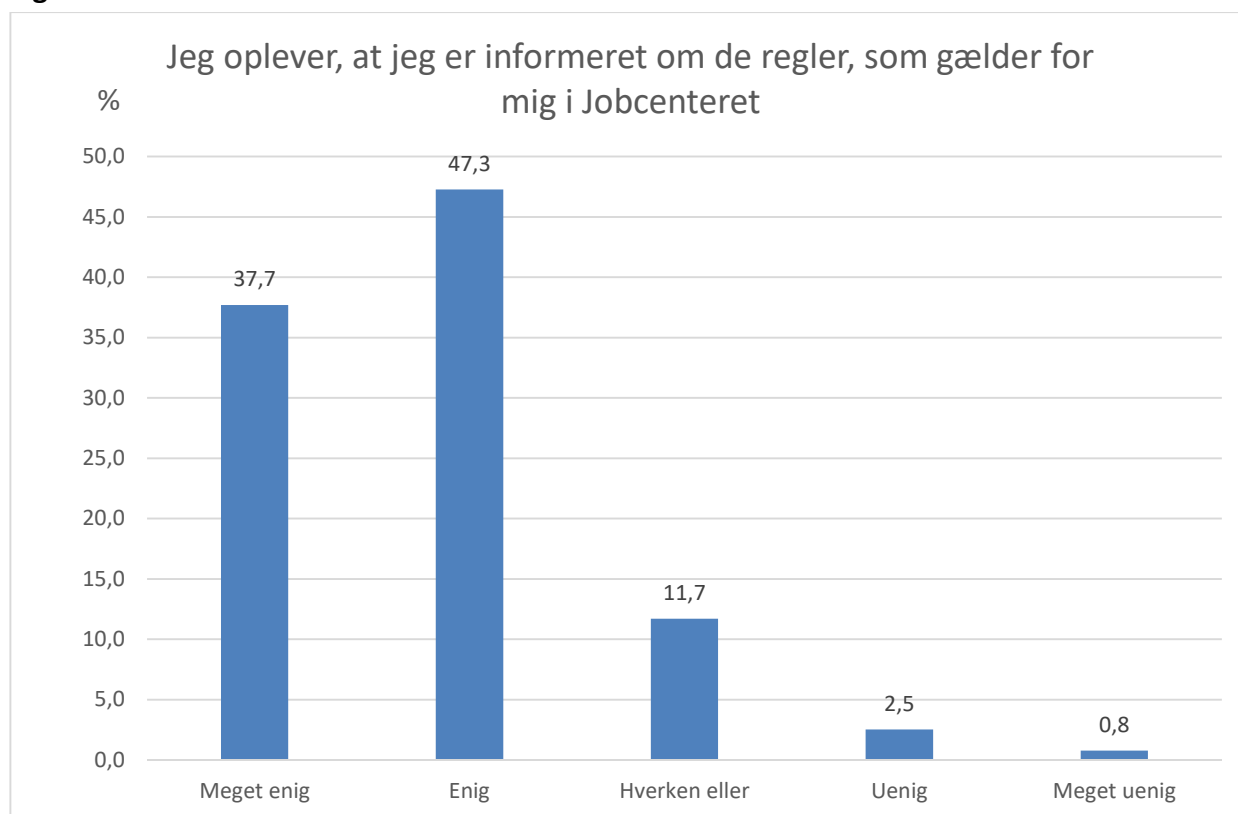
Figur 5



### Jeg oplever, at jeg er informeret om de regler, som gælder for mig i jobcenteret

Der er 512 borgere, der har svaret på dette udsagn. Ud af dem er 85 % enten meget enige eller enige i udsagnet. Ca. 3 % er uenige eller meget uenige, hvilket svarer til 17 borgere. 12 % har markeret "hverken eller".

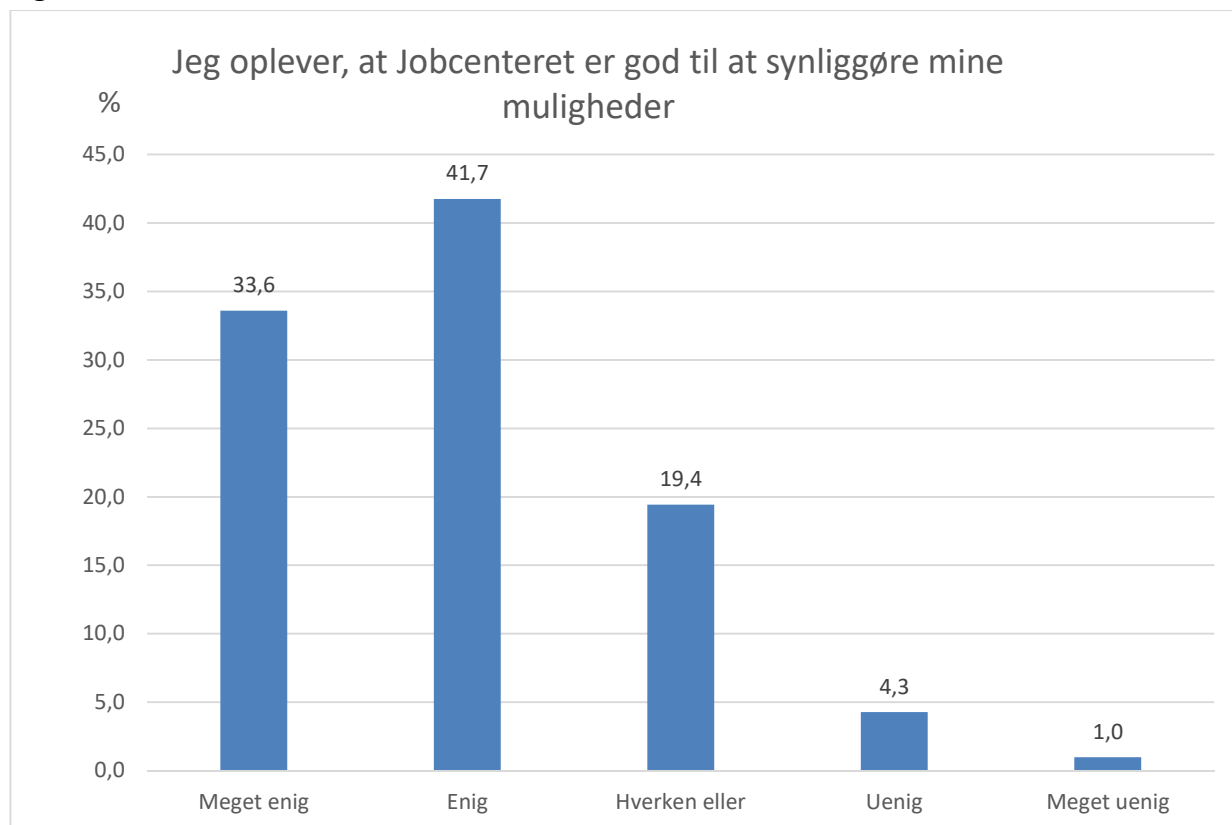
Figur 6



### Jeg oplever, at jobcenteret er god til at synliggøre mine muligheder

515 borgere har vurderet dette udsagn. Heraf er 75 % enige eller meget enige i udsagnet, mens 5 % er uenige eller meget uenige, hvilket svarer til 27 borgere. 19 % har markeret "hverken eller".

Figur 7



## 2.4 BREVE FRA JOBCENTERET

Jobcenteret sender mange breve ud hver måned. Brevene er overvejende systemgenererede standardbreve. Derfor ønskede udvalget at få et indtryk af, om der var brug for en særlig indsats for at forbedre tonen i brevene eller at tydeliggøre indholdet i disse.

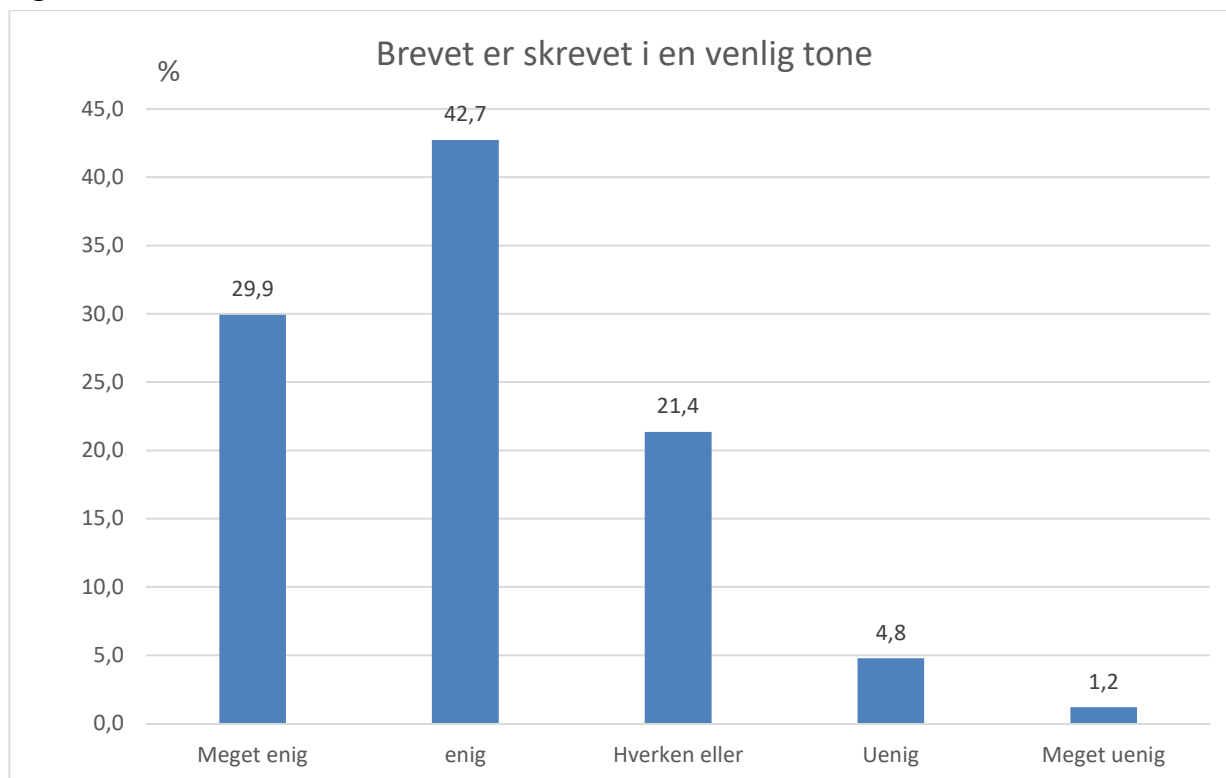
Flere har bemærket, at de ikke har modtaget breve fra jobcenteret og derfor ikke kan vurdere udsagnet. Dette skyldes, at mange borgere kommunikerer via "Min side" på Jobnet og derfor som udgangspunkt ikke modtager breve.

Der var mulighed for at skrive bemærkninger til dette punkt på spørgeskemaet. Bemærkningerne ses i bilag 4.4. En del af disse bemærkninger omhandler ikke brevene, men andre forhold i kontakten med jobcenteret. Flere skriver, at brevene er for formelle, og for nogle kan de være svære at forstå. Nogle få bemærker, at de dele af brevene, der handler om sanktioner, føles som en trussel.

### Brevet er skrevet i en venlig tone

Der er 501 borgere, som har vurderet dette udsagn. Heraf er 73 % enten enige eller meget enige i, at breve er skrevet i en venlig tone. 21 % har markeret "hverken eller", mens 6 % enten er uenig eller meget uenige.

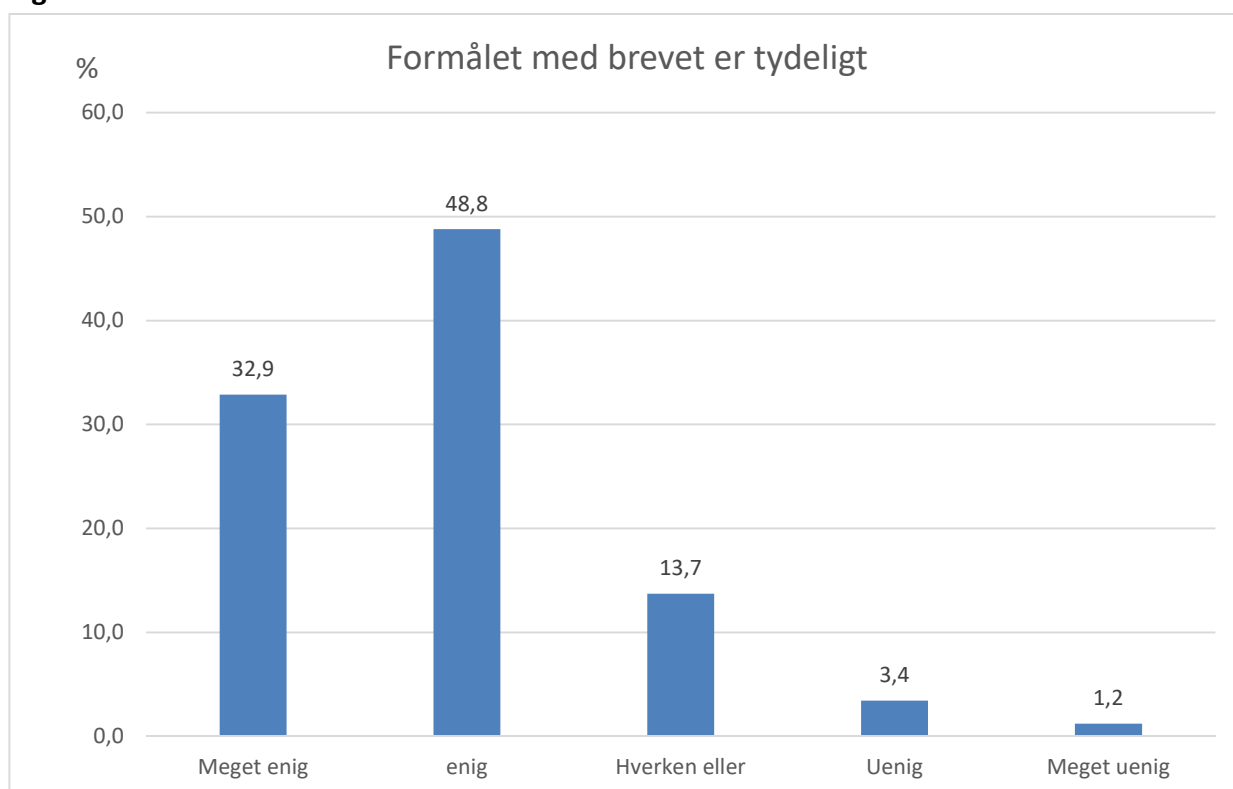
Figur 8



### Formålet med brevet er tydeligt

Ud af de 545 borgere, der afleverede et spørgeskema, er der 496 borgere, der har svaret på dette udsagn. 82 % er enten meget enige eller enige i at formålet med breve er tydeligt. 5 % er enten uenige eller meget uenige i dette - hvilket svarer til 23 personer. 14 % har markeret "hverken eller".

Figur 9



## 2.5 FORBEDRING AF SAMARBEJDET

### Var der noget, der kunne have gjort samarbejdet bedre mellem din vejleder i jobcenteret og dig?

100 borgere ud af de 545, der deltog i undersøgelsen, har skevet bemærkninger her. Alle bemærkninger kan ses i bilag 4.5. Ud af disse er cirka halvdelen positive med ros til vejleder og kontakten til jobcenteret. Bemærkningerne koncentrerer sig om nedenstående:

- Tilfredshed med samarbejdet heraf en del som er meget tilfredse
- Den gode dialog/kommunikation
- At blive mødt med hjælpsomhed, samarbejde og forståelse
- Positiv oplevelse

I de resterende udsagn er der gennemgående fokus på disse forhold:

- Undgå skift i vejleder
- Mere tid med vejleder
- At flere samtaler kan gennemføres pr. telefon
- Ændring af lovgivning
- Individuel vurdering af den enkelte borger
- Tydelig kommunikation
- Bedre forberedelse af vejleder før samtale

## 3. OPSUMMERING

Det helt overordnede indtryk af undersøgelsen er, at borgerne er glade for at komme i jobcenter Vordingborg og have samtale med deres vejleder. Hele 93 % markerer, at den samlede kontakt med jobcenteret den konkrete dag var meget god eller god. Og 62% svarer, at den samlede oplevelse er meget god. Under 1 % vurderer kontakten som dårlig eller meget dårlig, hvilket svarer til 5 personer ud af de 536 borgere, der svarede på dette spørgsmål.

Det største udbytte borgeren har fået ud af samtalen er klare aftaler om, hvad der skal ske indtil næste samtale og på længere sigt. Omkring halvdelen vurderer, at de føler sig motiverede for at følge planen og orienterede om, hvad de selv kan gøre.

Borgerens samarbejde med vejlederen er gennemgående rigtig godt. Mellem 87-90% markerer, at de oplever, at der bliver lyttet til deres synspunkter, og at de indgår i et samarbejde med deres vejleder. Det udsagn, som er vurderet lavest er: "Jeg oplever, at jobcenteret er god til at synliggøre mine muligheder" med 75 %, der er meget enige eller enige, og 20 % der vurderer hverken eller.



Brevene bliver langt overvejende vurderet som både venlige og tydelige – 5-6 % af borgerne vurderer ikke, at brevet er skrevet i en venlig tone eller tydelige i deres formål.

## 4. BILAG

### 4.1 ANVENDT SPØRGESKEMA



#### Hvordan er din oplevelse i Jobcenteret?

I Jobcenteret har vi et ønske om løbende at udvikle os, så vi kan give dig en god vejledning. Du har lige været til samtale med din vejleder i Jobcenteret. Vi vil derfor gerne høre din mening om din oplevelse i Jobcenteret med fokus på samarbejdet og samtalen med din vejleder. Du kan få hjælp til at besvare skemaet i Jobcenterets modtagelse, hvor spørgeskemaet også skal afleveres. Besvarelsen vil være anonym.

#### Hvad fik du ud af samtalen? (valgfrit antal krydser)

Jeg har nogle klare aftaler med min vejleder i Jobcenteret til næste gang

Jeg er blevet mere opmærksom på, hvad jeg selv kan gøre

Jeg er blevet mere motiveret for at følge den plan, der er lagt i samarbejde med Jobcenteret

Jeg har et overblik over, hvad der skal ske på længere sigt

Uddyb gerne: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Hvordan oplevede du samlet set kontakten med jobcenteret i dag? (Sæt 1 kryds)

Uddyb gerne: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

| Meget god                | God                      | Nogenlunde               | Dårlig                   | Meget dårlig             |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Hvor enig er du i følgende? (Sæt 1 kryds)

Jeg oplever, at der lyttes til mine synspunkter, når jeg taler med min vejleder i Jobcenteret

| Meget enig               | Enig                     | Hverken eller            | Uenig                    | Meget uenig              |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Jeg oplever, at jeg indgår i et samarbejde med min vejleder

| Meget enig               | Enig                     | Hverken eller            | Uenig                    | Meget uenig              |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fortsættes på bagsiden



Jeg oplever, at jeg får den vejledning, jeg har brug for i Jobcenteret

| Meget enig | Enig | Hverken eller | Uenig | Meget uenig |
|------------|------|---------------|-------|-------------|
|            |      |               |       |             |

Jeg oplever, at jeg er informeret om de regler, som gælder for mig i Jobcenteret

| Meget enig | Enig | Hverken eller | Uenig | Meget uenig |
|------------|------|---------------|-------|-------------|
|            |      |               |       |             |

Jeg oplever, at Jobcenteret er god til at synliggøre mine muligheder

| Meget enig | Enig | Hverken eller | Uenig | Meget uenig |
|------------|------|---------------|-------|-------------|
|            |      |               |       |             |

**Hvordan oplever du breve fra Jobcenteret? (Sæt 1 kryds)**

Brevet er skrevet i en venlig tone

| Meget enig | Enig | Hverken eller | Uenig | Meget uenig |
|------------|------|---------------|-------|-------------|
|            |      |               |       |             |

Formålet med brevet er tydeligt

| Meget enig | Enig | Hverken eller | Uenig | Meget uenig |
|------------|------|---------------|-------|-------------|
|            |      |               |       |             |

Andet: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Var der noget, der kunne have gjort samarbejdet bedre mellem din vejleder i Jobcenteret og dig?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mange tak for dit svar



#### 4.2 BEMÆRKNINGER TIL SPØRGSMÅLET "HVORDAN OPLEVEDE DU SAMLET SET KONTAKTEN MED JOBCENTERET I DAG? "

| Antal | Bemærkninger                                                                                                                         |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | X er altid velforberedt og god at sparre med                                                                                         |
| 2     | Behagelig og lyttende                                                                                                                |
| 3     | Tildelt ny vejleder i februar - første personlige møde i dag                                                                         |
| 4     | Utrolig søde piger jeg har snakket med, meget forståelige (kun positivt)                                                             |
| 5     | Hvis noget skulle være bedre, så skulle I sende lidt info omkring hvad mødet omhandler inden og hvordan jeg kan forberede mig.       |
| 6     | Henvendte mig uden aftale. Synes det er svært at ramme den ene time der er telefontid dagligt men var heldig vejleder lige havde tid |
| 7     | Fin snak med X's praktikant                                                                                                          |
| 8     | Alle er venlige og kaffen er gratis!                                                                                                 |
| 9     | Jeg bliver altid så rolig, når jeg har snakket med X! Hun er fantastisk til at råde og vejlede.                                      |
| 10    | Hurtigt og effektivt                                                                                                                 |
| 11    | Flink betjening                                                                                                                      |
| 12    | Fin service                                                                                                                          |
| 13    | Altid venlig og rar behandling                                                                                                       |
| 14    | Fik en god snak om nogen ting, som kan slås op og gøre næste gang                                                                    |
| 15    | Hurtig og kompetent. Venlige mennesker.                                                                                              |
| 16    | Jeg føler mig set og hørt.                                                                                                           |
| 17    | En stemning af at være velkommen                                                                                                     |
| 18    | Super empatisk vejleder                                                                                                              |
| 19    | Følte virkelig at der blev lyttet til mig som person!                                                                                |
| 20    | Ligeværdig kommunikation                                                                                                             |
| 21    | Forstående og behagelig                                                                                                              |
| 22    | Hørt, mere ansvarlig sagsbehandler                                                                                                   |
| 23    | Venlig, forstående og imødekommende                                                                                                  |
| 24    | Lyttende                                                                                                                             |
| 25    | Hun er sød men synes at lovgivningen virker <u>grov</u>                                                                              |
| 26    | Samtale med A-kasse deltagelse. God sparring.                                                                                        |
| 27    | Har fælles mål.                                                                                                                      |
| 28    | Følte mig hørt og var godt tilpas                                                                                                    |
| 29    | Dejligt jeg kom til, selvom jeg ikke havde en aftale                                                                                 |
| 30    | Jeg er meget glad for X, hun har været en rigtig god støtte i min sygemelding og nu min skilsmisse                                   |
| 31    | Der blev ikke lyttet, når jeg forklarede min situation                                                                               |
| 32    | Jeg har god kontakt med min sagsbehandler (fælles forståelse)                                                                        |
| 33    | Frustreret over at igen at systemet er så langsommeligt.                                                                             |
| 34    | Meget åben og imødekommende men alligevel fokus på det rette.                                                                        |
| 35    | Samtalen gik dejligt direkte til sagen. God empati og vejledning.                                                                    |

| Antal | Bemærkninger                                                                                           |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36    | Lyttende, forstående, videns delende etc.                                                              |
| 37    | Mere som et infomøde end dialog                                                                        |
| 38    | Super service                                                                                          |
| 39    | Kun positivt :)                                                                                        |
| 40    | Der bliver lyttet til hvad jeg gerne vil og hjulpet så jeg forhåbentlig kan komme videre               |
| 41    | Ser positivt på fremtiden. Hjælp til ansøgning.                                                        |
| 42    | Fælles forståelse                                                                                      |
| 43    | Imødekommende og grundig samtale                                                                       |
| 44    | Forstående                                                                                             |
| 45    | Gentagelse for de 2 sidste besøg.                                                                      |
| 46    | Jeg er glad for mine rådgivere                                                                         |
| 47    | Venlig, empatisk og forstående                                                                         |
| 48    | Imødekommende                                                                                          |
| 49    | Positiv, overraskende                                                                                  |
| 50    | X er en god sagsbehandler og lytter til hvad jeg siger.                                                |
| 51    | Samtalen gik som smurt efter jeg falder til ro                                                         |
| 52    | Venlighed og god forståelse                                                                            |
| 53    | Der er en rigtig god dialog mellem sagsbehandleren og min person                                       |
| 54    | Der er en bedre service her end i København.                                                           |
| 55    | Forstående sagsbehandler tager udgangspunkt i hver sag                                                 |
| 56    | Afventer svar fra Vordingborg kommune                                                                  |
| 57    | Fantastiske vejledere, positive, givende.                                                              |
| 58    | Det har bestemt været en udbytterig samtale med X                                                      |
| 59    | Har altid blevet mødt med smil og venlighed. Har modtaget hjælp med papirer af "damerne" ved skranken. |
| 60    | Har fået gode oplysninger ang. overgang til seniorjob                                                  |
| 61    | Samarbejdet er godt, bliver hørt og får hjælp                                                          |
| 62    | Sagsbehandler altid venlig og lydhør                                                                   |
| 63    | Jeg har kun fået god behandling                                                                        |
| 64    | Klare retningslinjer fremadrettet                                                                      |
| 65    | Super søde og informative                                                                              |
| 66    | God, forstående, rolig, oprigtig, imødekommende, en god vejleder                                       |
| 67    | Meget positiv oplevelse. God forståelse og imødekommende.                                              |
| 68    | Meget lang at køre for 6 min samtale (også hver 4 uge)                                                 |
| 69    | God stemning og svar på div. Spørgsmål                                                                 |
| 70    | Fin samtale, hvor flere muligheder blev fremlagt - jeg fik nogle gode input                            |
| 71    | X er dybt professionel og dygtig til at formidle                                                       |
| 72    | God service venlig og hjælpsom                                                                         |
| 73    | Super piger                                                                                            |
| 74    | Meget positivt                                                                                         |
| 75    | Forstående, sød og hjælpsom                                                                            |
| 76    | Bedre end de andre gange. Lidt mere smilende sagsbehandler.                                            |

| <b>Antal</b> | <b>Bemærkninger</b>                                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 77           | Fik nogle svar på hvad jeg har ret til og noget hjælp til at få undersøgt omkring hjælp |
| 78           | Søde, hjælpsomme, imødekommende og forstående.                                          |

#### 4.3 BEMÆRKNINGER TIL SPØRGSMÅLET "HVAD FIK DU UD AF SAMTALEN?"

| Antal | Bemærkninger                                                                                                                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Godt samarbejde som vanligt                                                                                                       |
| 2     | Har ikke overblik over noget som helst - men ikke X's skyld                                                                       |
| 3     | Jeg får en ny vejleder                                                                                                            |
| 4     | Røntgen af hofter MR scanning                                                                                                     |
| 5     | Min situation er uafklaret, min økonomi hænger i laser. Gået fra ca. 33.000-34.000 til 11.000 kr.                                 |
| 6     | Utrolig venlig behandling og god forståelse for min baggrund. Blev bekræftet i at min plan er på rette spor.                      |
| 7     | Jeg ved hvordan jeg kan tydeliggøre ting på mit CV                                                                                |
| 8     | Påbegynder arbejde indenfor 14 dage                                                                                               |
| 9     | Virksomhedspraktik 8 uger med henblik på arbejde                                                                                  |
| 10    | Er lige flyttet hertil og systemet kan ikke finde mig                                                                             |
| 11    | Vi er ikke nået dertil endnu                                                                                                      |
| 12    | Der er altid et godt samarbejde mellem mig og min vejleder                                                                        |
| 13    | Fra 1. juni til 30. september er jeg ansat som sommerferie vikar i Bo- og Naboskab, Topasvænget 4780 Stege                        |
| 14    | Super flinke mennesker 100 % hjælpsomme                                                                                           |
| 15    | Hun er min støtte og rådgiver mig så godt!                                                                                        |
| 16    | Ingenting                                                                                                                         |
| 17    | Kompas, virksomhedspraktik                                                                                                        |
| 18    | Påbegyndelse på uddannelse fordi jeg er 23 år.                                                                                    |
| 19    | Ingen info, lytter ikke til mine behov                                                                                            |
| 20    | Det godt at have en god behandler (X)                                                                                             |
| 21    | Jeg er lige flyttet til Vordingborg og gamle kommune har ikke sendt min sag hertil. Jeg ved nu, at Vordingborg rekvirerer min sag |
| 22    | Jeg er sygemeldt og har fået info om hvad jobcenteret kan gøre for mig og hvad jeg selv kan/skal gøre. Jeg føler mig set og hørt. |
| 23    | Er lige kommet ind i systemet (grøn i det)                                                                                        |
| 24    | Starter på job deltid med flere timer løbende :)                                                                                  |
| 25    | Plan fremadrettet                                                                                                                 |
| 26    | Kun talt om praktik                                                                                                               |
| 27    | Har ingen plan endnu!                                                                                                             |
| 28    | Jeg har hele tiden været motiveret.                                                                                               |
| 29    | Skal i praktik. Håber det bliver et godt sted og at jeg ikke igen forværres i min sygdom                                          |
| 30    | I job og er tæt på                                                                                                                |
| 31    | Jeg har intet overblik skal først til undersøgelse på hospital                                                                    |
| 32    | Har meget af det på plads i samarbejde med læger og mangler kun grønt lys for at komme i arbejde igen.                            |
| 33    | Min sag har taget over 8 år det siger vel sig selv                                                                                |
| 34    | Har jo ikke anden mulighed da man <u>skal</u> vælge A eller B.                                                                    |

| Antal | Bemærkninger                                                                                                 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35    | Andre træningsmuligheder.                                                                                    |
| 36    | At når jeg har det bedre skal jeg ud og arbejde                                                              |
| 37    | Overblik ja næsten.                                                                                          |
| 38    | Hun hjælper mig videre med hvad jeg skal i forhold til psyk.                                                 |
| 39    | Dagpenge                                                                                                     |
| 40    | Ovenstående er irrelevant, da det indgår i planen, som er udarbejdet for over 7 år siden                     |
| 41    | Papir udfyldt til rehabilitering team                                                                        |
| 42    | Jeg havde selv en plan da jeg kom i dag. Grundet træthed af en kommune der ikke tager hensyn til min sygdom. |
| 43    | Synes at a-systemet er for langsommeligt i forhold til at få folk i arbejde igen.                            |
| 44    | Livet er en dans - en tango 4 2 dersom du ønsker at danse med men andre på gulvet kan spænde ben for dig!    |
| 45    | Det er i denne sag ikke kommunens fejl men lovgivningen.                                                     |
| 46    | Det er rart at der er hjælp til muligheder man ikke selv har set eller kendte til                            |
| 47    | Meget dynamisk planlægning                                                                                   |
| 48    | Jeg mangler stadig et overblik over Præstø multicenter, da det er dem som skal ligge den endelige "plan"     |
| 49    | Skal i job                                                                                                   |
| 50    | Venlig og imødekommende tilgang til min sag og situation                                                     |
| 51    | Vi har aftalt hvad der kan gøres til næste gang. Helt fint. Udover det har vi ikke aftalt så meget.          |
| 52    | Bolig tænder job                                                                                             |
| 53    | En god samtale med vejlederen, vigtigt at have kontakt personligt!                                           |
| 54    | Jeg skal møde på wisp og få hjælp til kognitiv behandling.                                                   |
| 55    | X har været usædvanligt punktlig og imødekommende - meget hurtige, fyldestgørende svar på henvendelser etc.  |
| 56    | At komme tilbage på mit arbejde                                                                              |
| 57    | Jeg havde selv en plan med da jeg kom.                                                                       |
| 58    | Har hele tiden været motiveret                                                                               |
| 59    | Ikke relevant men ikke negativt                                                                              |
| 60    | Jeg har desværre fået konstateret en mulig Asperger, så min periode i sygedagpenge er uvis                   |
| 61    | Har fået fast stilling                                                                                       |
| 62    | Tema tidlig indsats                                                                                          |
| 63    | Afslut sygedagpenge                                                                                          |
| 64    | Mine rettigheder, svar hvis forlængelse ikke sker                                                            |
| 65    | Jeg fik oplyst ang. X og ang. hvad min læge har sagt.                                                        |
| 66    | Fremtidsplaner bliver fastlagt hurtigt                                                                       |
| 67    | God motiverende samtale                                                                                      |
| 68    | Vi har udfyldt dokumenterne til en for-revalidering                                                          |
| 69    | Målet til fleksjob                                                                                           |
| 70    | Hele tiden har jeg selv følt at være en del af alle handlingsplaner                                          |



| Antal | Bemærkninger                                                                                                                                                          |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 71    | Ved hvad jeg skal i de næste 4 uger                                                                                                                                   |
| 72    | Jeg vil gerne kombinere det job jeg har med et andet job                                                                                                              |
| 73    | Ikke ret meget udover "Vi kan jo prøve"                                                                                                                               |
| 74    | Jeg ved hvad jeg vil og hvor jeg vil hen. Mulighederne er bare begrænset ellers er det jo paragraf 82. Jeg føler ikke at komme nogen steder bliver mere og mere træt. |
| 75    | Mit forløb slutter, da jeg overgår til seniorjob                                                                                                                      |
| 76    | Det er svært at svare på da jeg ikke selv ved hvor jeg er i mit sygdomsforløb                                                                                         |
| 77    | Vejleder indhenter dybdegående oplysninger om min helbredstilstand                                                                                                    |
| 78    | Meget venlig og imødekommende vejleder, som har stor indlevelse i min situation. Stor ros herfra.                                                                     |
| 79    | Arbejder med flexjob                                                                                                                                                  |
| 80    | Skal optages igen ved næste møde??                                                                                                                                    |
| 81    | Var selv klar med en plan for opstart                                                                                                                                 |
| 82    | Har været motiveret hele tiden - på hjælpen. Har fået MEGET hjælp og støtte                                                                                           |
| 83    | Jeg har et nogenlunde overblik over hvad der skal ske men ikke på længere sigt.                                                                                       |
| 84    | Meget positiv samtale                                                                                                                                                 |
| 85    | Jeg er kommet et skridt videre personligt                                                                                                                             |
| 86    | Det er første gang jeg er her                                                                                                                                         |
| 87    | Skulle selv få henvisning af læge. Det viste jeg ikke desværre.                                                                                                       |
| 88    | Jeg er blevet vejledt i hvordan mine ansøgninger skal udformes.                                                                                                       |
| 89    | Vi har haft en god samtale om den fremtidige plan                                                                                                                     |
| 90    | Er på vej til jobsamtale                                                                                                                                              |
| 91    | Holder ikke hvad der bliver lovet. Er svær at lave aftaler med.                                                                                                       |
| 92    | Min sag lukkes da jeg er kommet i job                                                                                                                                 |
| 93    | Provi start og studie                                                                                                                                                 |
| 94    | Har fået forklaret hvad der skal ske og misforståelser var der nok af                                                                                                 |
| 95    | Klare aftaler og god vejledning                                                                                                                                       |
| 96    | Fået mere viden om hvad der er af muligheder af hjælp muligheder                                                                                                      |
| 97    | Lige nu er der ikke lagt så mange planer pga. sygdom men jeg har haft en positiv oplevelse af samtalen                                                                |
| 98    | Får en god klarhed om mine fremtidsudsigter                                                                                                                           |
| 99    | Jeg er meget positiv på min fremtid efter samtalen med sagsbehandler. Hun guider og vejleder mig i den rigtige retning.                                               |
| 100   | Jobkompass                                                                                                                                                            |
| 101   | Vejleder er vævende i sine svar på konkrete ting. Føler ikke jeg derfor er 100% sikker på, hvor jeg står                                                              |
| 102   | Der er hele tiden et kæmpe pres på en.                                                                                                                                |
| 103   | Vi har lagt klare planer                                                                                                                                              |

#### 4.4 BEMÆRKNINGER TIL SPØRGSMÅLET "HVORDAN OPLEVER DU BREVE FRA JOBCENTERET?"

| Antal | Bemærkninger                                                                                                                                                           |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Når man får en indkaldelse er det ikke ok, at der står mest om, hvad der sker, hvis man ikke møder op                                                                  |
| 2     | Kan godt komme i tvivl engang imellem om, hvad de skriver i brevet.                                                                                                    |
| 3     | Det er jo en slags kontrol, og det er i orden                                                                                                                          |
| 4     | Møderne virker uforberedte, og som noget der bare skal afholdes, så rådighedskravet er opfyldt                                                                         |
| 5     | Sendt meget sent ud                                                                                                                                                    |
| 6     | Stadig kun positivt                                                                                                                                                    |
| 7     | Har ikke fået noget brev                                                                                                                                               |
| 8     | Sagsbehandlingstiden fra start til slut er alt for lang. Der er for mange trin, man skal igennem. Det må være muligt at gøre det mere enkelt.                          |
| 9     | Er meget glad for den sagsbehandler jeg har lige nu                                                                                                                    |
| 10    | Irrelevante kursustilbud igen bare for at vise, at der er skred i min sag                                                                                              |
| 11    | Kan ikke huske - får sjældent breve                                                                                                                                    |
| 12    | Er ordblind og har svært ved at læse alt                                                                                                                               |
| 13    | Drop reglen om at alle skal på "Min vej" kursus. Når man allerede har uddannelse og har været i job, så er der jo nok andre grunde til at man beder kommunen om hjælp. |
| 14    | Synes I gør folk uvidende i jeres breve.                                                                                                                               |
| 15    | Jeg synes brevene er for formelle                                                                                                                                      |
| 16    | Tak fordi X er X!                                                                                                                                                      |
| 17    | Har ca. 7 konsulenter pr. år!!!                                                                                                                                        |
| 18    | Det er brugerundersøgelse af staten/lovgivningen der burde laves                                                                                                       |
| 19    | Neutral oplysning                                                                                                                                                      |
| 20    | Ikke skrive så formelt                                                                                                                                                 |
| 21    | Uarbejdsdygtig pga. sygdom så venter på senere samtaler og planer om relevant arbejde                                                                                  |
| 22    | Breve fra jobcenteret: Tit og ofte ligegyldigt grænsende til det glade vanvid                                                                                          |
| 23    | Jeg er meget utilfreds med at breve starter med "kære"                                                                                                                 |
| 24    | Det er lidt svært for at forstå.                                                                                                                                       |
| 25    | Alt klaret pr. mail                                                                                                                                                    |
| 26    | Flinke mennesker                                                                                                                                                       |
| 27    | Dog var det ikke skrevet i indkaldelsen, at en 3 part var med. Det kan umiddelbar virke stressende at møde nye mennesker!                                              |
| 28    | Det har hele vejen igennem været en positiv oplevelse og X er er en fantastisk konsulent.                                                                              |
| 29    | Den sidste samtale har været eminent.                                                                                                                                  |
| 30    | "Gør som der bliver sagt, ellers" som med alle breve man får som arbejdsløs                                                                                            |
| 31    | Brevene er svære at forstå fordi jeg har svært ved at læse dansk                                                                                                       |
| 32    | Da brevene var på dansk, havde jeg svært ved at forstå dem.                                                                                                            |
| 33    | Paragraf rytteriet føles som trussel, og det irriterer mig. Jeg beslutter og handler ud fra de givne rammer                                                            |

| Antal | Bemærkninger                                                                                           |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34    | Jeg har for det meste fået en god samtale med min vejleder, men af og til har hun virket lidt stresset |
| 35    | Første møde derfor hverken eller                                                                       |
| 36    | Synes jeg har fået en fantastisk vejleder. Pas på X, hun er guld værd.                                 |
| 37    | Kan godt være lidt stramt                                                                              |
| 38    | Vigtigt at ledige har direkte kontakt med til sin sagsbehandler                                        |
| 39    | Lyttende og smilende vejleder                                                                          |
| 40    | Baseret på en telefonsamtale med ydelseskontoret                                                       |
| 41    | Bedre møde hvor vedkommende er imødekommende overfor forslag                                           |
| 42    | Jeg har hidtil ikke modtaget breve fra jobcentret, så det er lidt svært at svare på                    |
| 43    | Venlig er det forkerte ord. Professionel er bedre.                                                     |

#### 4.5 SVAR PÅ SPØRGSMÅLET "VAR DER NOGET, DER KUNNE HAVE GJORT SAMARBEJDET BEDRE MELLEML DIN VEJLEDER I JOBCENTERET OG DIG?"

Der var en del borgere, der havde noteret "Nej" i feltet. Disse er ikke medtaget herunder.

| Antal | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Kaffe og kage                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2     | Hvis ikke min pågældende vejleder havde skåret alle over en kam og gad at imødekomme mine ønsker og egne forslag, ville vi have haft en meget bedre kemi.                                                                                                        |
| 3     | Tid                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4     | Formulering af standardbrev - virker dikterende. Kontakten generelt bør ske mere flydende og uden for mange vejlederskift.                                                                                                                                       |
| 5     | Jeg har en fin dialog med min vejleder                                                                                                                                                                                                                           |
| 6     | Nej synes jeg ikke. Altid hjælpsomme og positive                                                                                                                                                                                                                 |
| 7     | Det ved jeg ikke, da der ikke kunne laves en sag                                                                                                                                                                                                                 |
| 8     | Hvis noget skulle være bedre, så skulle I sende lidt info omkring hvad mødet omhandler inden og hvordan jeg kan forberede mig                                                                                                                                    |
| 9     | Jeg er meget tilfreds med min vejleder. Kommunikationen mellem os er god.                                                                                                                                                                                        |
| 10    | Fortsæt i denne positive tone og alle vil elske jobcentret                                                                                                                                                                                                       |
| 11    | At der var muligheder for at få lov at lave relevante opgaver i forhold til den retning man som menneske og jobsøgende ønsker at gå!                                                                                                                             |
| 12    | At have mere tid med hende                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13    | Nej! Jeg er super tilfreds med forholdet mellem min vejleder og jeg!                                                                                                                                                                                             |
| 14    | At vejleder havde modtaget lægeerklæringen før første møde, så vejleder på forhånd havde kendskab til mine skader                                                                                                                                                |
| 15    | Anden vejleder                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 16    | Nej -søde hjælpsomme mennesker                                                                                                                                                                                                                                   |
| 17    | Ikke så godt lige p.t.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 18    | Nej mødet var godt.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 19    | Nej er tilfreds                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 20    | Meget empatisk og forstående vejleder                                                                                                                                                                                                                            |
| 21    | At jeg dukker op! :)                                                                                                                                                                                                                                             |
| 22    | Et mere menneskeligt syn på en og ikke "systemet"                                                                                                                                                                                                                |
| 23    | Grunden til at jeg ikke skriver meget enig er følgende: har indimellem manglet svar på mails jeg har sendt. Har været i tvivl om jeg kunne blive på sygedagpenge. Ellers godt tilfreds!                                                                          |
| 24    | Bedre samarbejde mellem sagsbehandler kommune/jobcenter                                                                                                                                                                                                          |
| 25    | Jeg elsker min sagsbehandler og jobcenter. De har hjulpet mig.                                                                                                                                                                                                   |
| 26    | Nej ikke efter jeg er blevet tilknyttet projektet Ansvar for eget liv.                                                                                                                                                                                           |
| 27    | Jeg oplever, at sagsbehandler ikke har tilstrækkelig indsigt i min sag og min aktuelle problematik samt at man ikke vil mig men blot tilfredsstille systemet selv om min sag forekommer åbenlys fastholdes i ressourceforløb fordi det er billigst for kommunen. |
| 28    | Det har fungeret fint                                                                                                                                                                                                                                            |
| 29    | Hvad skulle det være?                                                                                                                                                                                                                                            |

| Antal | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30    | Ikke på nuværende tidspunkt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 31    | Det ved jeg ikke lige                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 32    | Ja at man kan få lov at være sygemeldt i fred                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 33    | Nej, jeg har en utrolig god vejleder og er yderst tilfreds med hele mit forløb og min vejleder har hjulpet mig rigtig meget.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 34    | Nej, hun har virkelig været super i forhold til at hjælpe min. Som at ringe mig op i stedet for at jeg skal ringe når jeg ingen overskud har. Så 100% kærlighed fra mig til X. Ps. Hun burde få en lønforhøjelse :p                                                                                                                                            |
| 35    | Kunne ønske i højere grad at møder kunne afholdes pr. telefon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 36    | Ikke lige nu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 37    | Lad være med at tro, at jeg er der fordi, jeg er for doven til at tage et job, når jeg fortæller, at jeg er for syg til at arbejde. Det får bare min sygdom til at vare i længere tid og koster samfundet flere penge.                                                                                                                                         |
| 38    | Kommunikation! At sagsbehandleren får lov til at følge lovgivningen og der er opmærksomhed på, at der skal arbejdes med 3 forskellige lovgivninger og ikke kun beskæftigelseslovgivningen. Sagsbehandler skal have deres kompetence tilbage og udføre det job de er uddannet til og ikke hvad kommunekassen ønsker. Det er levende mennesker der arbejdes med. |
| 39    | Jeg har været så heldig at have samme sagsbehandler gennem år, så samarbejdet kunne ikke være bedre end det er!                                                                                                                                                                                                                                                |
| 40    | Nej eller jo måske flere informationer om hvor mange gange man skal være i praktik før der sker noget.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 41    | Synes at den enkelte sagsbehandler er begrænset i hjælp til borgeren. For mange skift af sagsbehandler.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 42    | Nej, hun var meget imødekommende og åben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 43    | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 44    | Nej - eller måske, hvis X har lidt mere tid til den enkelte :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 45    | Jeg er lidt usikker på hvordan samtalen kunne blive bedre, men samtalen var meget kort og vejlederen sagde at man skulle se borgeren ellers var nogle samtaler så korte at de burde forekomme telefonisk.                                                                                                                                                      |
| 46    | Bedre lovgivning som varetager en syg/handicappet mands funktionsevne og livsglæde                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 47    | Nej, det var meget fint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 48    | Min sagsbehandler er X og hun gør det godt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 49    | Nej- det er meget fint!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 50    | Fyring af X!!! Forklaring: nu y før: X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 51    | Ikke rigtig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 52    | At man ikke har følelsen af KUN at blive presset ud i arbejde, fremfor hvad der er bedst for en.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 53    | Forståelse for min situation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 54    | At kunne beholde samme behandler gennem hele forløbet                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 55    | Nej ikke umiddelbart :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 56    | Jeg synes de skal lytte lidt mere og lave en vurdering af personen hvor motiveret man er, men det kræver de kan gøre noget ekstra for borger. Jeg manglede 3 ugers kursus efter at have brugt de 6 uger.                                                                                                                                                       |
| 57    | Jeg er godt tilfreds :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Antal | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 58    | Jeg er tilfreds :)                                                                                                                                                                                                                 |
| 59    | Nej det er fint nok                                                                                                                                                                                                                |
| 60    | Samtalen har været positivt.                                                                                                                                                                                                       |
| 61    | Mere tid, mindre lovgivning, mere menneskelighed.                                                                                                                                                                                  |
| 62    | Nej, det var lige som det skal                                                                                                                                                                                                     |
| 63    | Denne samtale var god og motiverende ... men det er den første! Jeg er overgået til længerevarende ledige - da jeg har været ledig i 6 måneder - vejleder fra start i forløb var ikke brugbar, og jeg blev ikke vejledt motiveret. |
| 64    | Samarbejdet var virkeligt godt                                                                                                                                                                                                     |
| 65    | Nej det fungerer ganske godt, god kommunikation                                                                                                                                                                                    |
| 66    | At sagsbehandler lytter aktivt og undersøger information og spørgsmål                                                                                                                                                              |
| 67    | Forståelse for at personer har forskellige økonomiske muligheder og ikke alle forslag fra jobcentret er muligt.                                                                                                                    |
| 68    | Ikke sagsbehandler. Men virksomhedskonsulent burde tage deres arbejde mere seriøs!!                                                                                                                                                |
| 69    | Læs bagud i min historik og være forberedt på mødet med mig.                                                                                                                                                                       |
| 70    | Nej. Glade og hjælpsomme mennesker med positive attituder.                                                                                                                                                                         |
| 71    | Prøvet 3 gange at komme til at tale med en lang virksomhedspraktik, håber at det lykkes 4. gang                                                                                                                                    |
| 72    | At jeg vidste hvad jeg ville....                                                                                                                                                                                                   |
| 73    | Jeg er tilfreds med samarbejdet                                                                                                                                                                                                    |
| 74    | Mere tid                                                                                                                                                                                                                           |
| 75    | Flere muligheder. Bedre virksomhedskonsulenter                                                                                                                                                                                     |
| 76    | At reglerne kunne bøjes efter hvem og hvordan man er som menneske. Vi er mennesker med forskellig tilgang til vores situation og ikke noget der skal i kasse. Generelt vil jeg sige TAK! For god behandling                        |
| 77    | Ja at jeg var blevet informeret om at alt hvad jeg siger kommer på skrift/referat også telefonsamtaler                                                                                                                             |
| 78    | Det tror jeg ikke :)                                                                                                                                                                                                               |
| 79    | Har kun haft positive oplevelser i forbindelse med min sygemelding og kontakt til jobcenter                                                                                                                                        |
| 80    | De regler min sagsbehandler arbejder under                                                                                                                                                                                         |
| 81    | Det ville have været bedre, hvis der var et større samarbejde på tværs af afdelinger og man ikke hele tiden skal have ny sagsbehandler                                                                                             |
| 82    | Mere baggrundsviden om den ledige                                                                                                                                                                                                  |
| 83    | Alt var fint. Stor tak til X og X.                                                                                                                                                                                                 |
| 84    | At have den samme vejleder hele vejen igennem.                                                                                                                                                                                     |
| 85    | Jeg synes ikke at jeg har hørt noget jeg ikke kunne have hørt via telefon.                                                                                                                                                         |
| 86    | Nej virkelig fin samtale og god rådgivning                                                                                                                                                                                         |
| 87    | Evt. online opfølgning                                                                                                                                                                                                             |
| 88    | Nej, jeg synes det er fint samarbejde vi har nu i forhold til tidligere.                                                                                                                                                           |
| 89    | Kaffe eller vand i møderummet :)                                                                                                                                                                                                   |
| 90    | Nej - jeg er fuldt tilfreds                                                                                                                                                                                                        |
| 91    | At forklare meget tydeligere.                                                                                                                                                                                                      |

| Antal | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 92    | Nej, hun er super dygtig.                                                                                                                                                                                                                                       |
| 93    | Vi er efter mange møder ved at nå til en bedre fælles forståelse af forløbet                                                                                                                                                                                    |
| 94    | Bedre kommunikation                                                                                                                                                                                                                                             |
| 95    | Alt var fint.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 96    | Nej, alt var behageligt og overskueligt                                                                                                                                                                                                                         |
| 97    | Ja mere hjælp til 6 ugers rettet uddannelse. Ikke tvang på et eller andet kursus som man ikke brænder for og føler spild af tiden.                                                                                                                              |
| 98    | Vi klarer det godt.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 99    | Jeg er freelancer. Derfor ligger min motivation ikke i en plan med Jobcenteret. Jeg føler, at min vejleder sørger for, at jeg overholder reglerne. Ikke at det er et samarbejde på mine præmisser. Men min vejleder er der ikke noget i vejen med. Alt i orden. |
| 100   | Ja, at man ikke skal vente 8 måneder på svar på en klage.                                                                                                                                                                                                       |



**Vordingborg Kommune**

Postboks 200

Marienbergvej 130

4760 Vordingborg

Tlf. 55 36 36 36