



RUDERSDAL
KOMMUNE

Bilag 6 – Tilfredshedsundersøgelse

Bilag til rammeaftale
om levering af job- og
uddannelsesrettede indsatser

Tilfredshedsundersøgelse

Aftaleparterne vil løbende gennemføre tilfredshedsundersøgelser i aftaleperioden. Som udgangspunkt kan der blive gennemført tilfredshedsundersøgelser i følgende perioder:

1. første tilfredshedsundersøgelse vil finde sted fire måneder efter kontraktstart
2. anden tilfredshedsundersøgelse vil finde sted seks måneder efter kontraktstart
3. herefter vil tilfredshedsundersøgelserne blive foretaget hver 6. månede, eller efter behov.

Tilfredshedsundersøgelsen kan blive sendt ud til følgende grupper:

- Jobcentrets ledergruppe
- Jobcentrets sagsbehandlere
- Jobcentrets administration
- Rudersdal Rekruttering
- Borgere
- Leverandørens ledergruppe
- Leverandørens medarbejdere
- Eventuelle underleverandører

Nedenfor er eksempler på, hvad tilfredshedsundersøgelsen kan indeholde.

- Kvalitet af undervisningsforløb
- Kvalitet af kontaktførelse for både mentor og jobformidler
- Borgerens oplevede effekt af indsatsen (Spørgsmål fra BIP)
- Sagsbehandlers vurdering af effekt af indsatsen (Spørgsmål fra BIP)
- Aftalens udførelse
- Kvaliteten af samarbejdet
- Effekten af virksomhedsindsatsen f.eks ordinære timer
- Varighed fra henvisning til etablering af en virksomhedsrettet indsats
- Varighed af det samlede forløb hos leverandøren

Tilfredshedsundersøgelseernes nærmere indhold, opbygning, målgrupper, målingsfrekvens mv. vil blive drøftet og udviklet af parterne gennem hele kontraktperioden. Ovenstående skal således blot ses som et udgangspunkt.