

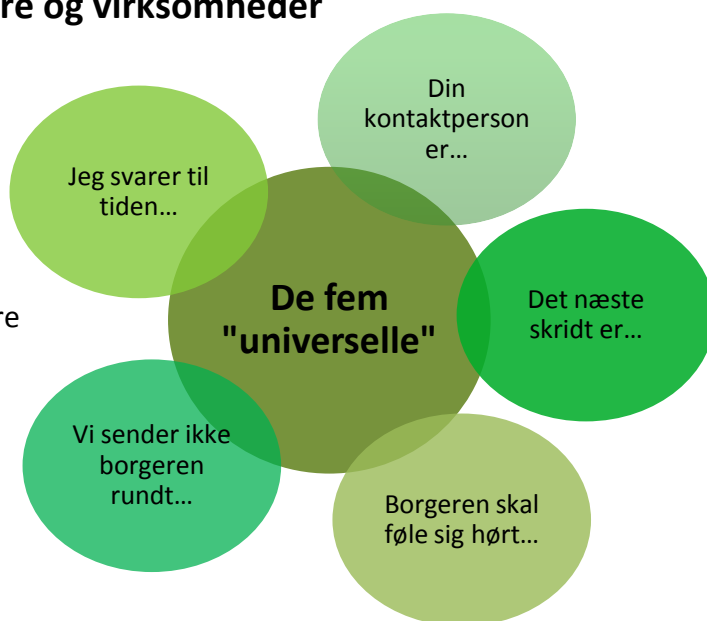
De fem universelle

- Sikre en god oplevelse for borgere og virksomheder

Jobcenter Vejle er en serviceorganisation, hvor der er fokus på at skabe en god oplevelse for både virksomheder og borgere.

Alle medarbejdere er derfor ansvarlige for at sikre et højt serviceniveau.

I Jobcenteret har vi defineret, hvad der forstås ved en god serviceoplevelse, og hvordan vi arbejder med at skabe fokus herpå gennem "De fem universelle".



På baggrund af borgertilfredshedsundersøgelser, foretaget i efteråret 2015, er der identificeret centrale fokusområder i forhold til, hvad der skal fastholdes for at opret holde en høj tilfredshed, og hvor der er plads til forbedringer for at sikre en god serviceoplevelse.

Øge tilfredsheden i Jobcentret

Din kontaktperson er...	Det næste skridt er...	Borgeren skal føle sig hørt...	Jeg svarer til tiden...	Vi sender ikke borgeren rundt...
<p>Fastholde: En god kontakt og relation til borgerne.</p> <p>Forbedre: Undgå for mange sagsbehandlerskift.</p>	<p>Fastholde: Generelt højt informationsniveau om mødetidspunkter, steder mv.</p> <p>Forbedre: Klarheder omkring planen, hvad skal der sker fra gang til gang.</p>	<p>Fastholde: Hjælpsomme og imødekommende.</p> <p>Forbedre: Behandle borgeren ligeværdig og møde borgeren anerkendende.</p>	<p>Fastholde: Når borgere møder op personligt er der god service og de kan få hjælp.</p> <p>Forbedre: Nemmere at komme i kontakt med sagsbehandleren over mail eller pr. telefon, hvis man ikke har tid til at svare, så informere borgeren om det og hvornår der kommer svar.</p>	<p>Fastholde: Følge borgeren rundt ikke sende videre til andre.</p> <p>Forbedre: Vigtigheden af at informere borgeren om, hvordan indsatser i andre forvaltninger er en del af forløbet.</p>