

**RAPPORT FRA
TILFREDSHETSUNDERSØKELSE**

MAKS

MELAND ARBEIDS- OG KOMPETANSESENTER AS

- ei Vekst  bedrift

GJENNOMFØRT FEBRUAR 2014

Innhold:

1. Innleiing	s. 3
2. Val av metode og skjema	s. 3
3. Resultat AB	s. 4
3.1. Spørjeskjema AB	s. 4
3.2. Fordeling av svar, snittskår – AB	s. 5
4. Resultat APS	s. 8
4.1. Spørjeskjema APS	s. 9
4.2. Fordeling av svar, snittskår – APS	s. 10
5. Resultat VTA	s. 12
5.1. Spørjeskjema VTA	s. 12
5.2. Fordeling av svar, snittskår – VTA	s. 13
6. Resultat tilsette	s. 16
6.1. Spørjeskjema ordinært tilsette	s. 16
6.2. Fordeling av svar, snittskår – APS	s. 17
7. Resultat NAV	s. 20
7.1. Spørjeskjema NAV	s. 21
7.2. Fordeling av svar, snittskår – APS	s. 22
8. Evaluering	s. 24
9. Oppsummering	s. 26

1 Innleiing

MAKS gjennomførte i februar 2014 årlig undersøking på kor tilfreds arbeidstakarar, tiltaksdeltakarar, samarbeidspartnarar og tilsette er med tenestene. MAKS ønskjer å utvikla våre tenester i tråd med forventningar og tilbakemeldingar frå våre tenestemottakarar.

Vi rettar ein stor takk til alle dei som har vore med i undersøkingane. Vi er heilt avhengige av tilbakemelding frå dykk for å kunne utvikle tenestene våre for å møta behova til den enkelte og våre samarbeidspartnarar sine krav og forventningar.

2 Val av metode og skjema

For at MAKS skal kunna samanlikna oss med andre verksemder har vi valt å bruka samme skjema som vert brukt i Benchmarking Attføring (BATT)- kvalitetsutvikling og samhandling

BATT er et samarbeid mellom NAV, ASVL og Attføringsbedriftene for å finne relevante mål på kvalitet i attføringsarbeidet.

Gjennom BATT er målet å:

- Etablere et tettere samarbeid mellom NAV og tiltaksarrangørene i arbeidet med å heve kvaliteten på attføringsarbeidet.
- Introdusere et sterkere element av konkurranse mellom tiltaksarrangørene med tanke på å stimulere til forbedringsarbeid.
- Legge til rette for benchmarking og benchlearning.
- Gi NAV-kontorene et bedre verktøy for, i samarbeid med tiltaksarrangørene, å sette mål for hva slags tjenester som skal leveres og for kvaliteten på disse tjenestene.
- Gjøre det lettere for NAV å jobbe med leverandørutvikling

Utvæl

Undersøkinga gjekk til alle tiltaksdeltakarar som hadde arbeidsplass i vår verksemd, uavhengig av tiltak (AB, APS, VTA), til NAV og til tilsette.

3 Resultat AB

3.1 Spørjeskjema AB

Tilfredshetsundersøkelse for tiltaksdeltakere (AB) 2013

Spørsmålene besvares ut i fra følgende skala:

1 = I svært liten grad

2 = I liten grad

3 = I mindre grad

4 = I noen grad

5 = I stor grad

6 = I svært stor grad

1. Synes du at du har fått god informasjon av MAKS om den tjenesten du får eller har fått?

1 2 3 4 5 6

2. Har MAKS gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

1 2 3 4 5 6

3. Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

1 2 3 4 5 6

4. Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

1 2 3 4 5 6

5. Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?

1 2 3 4 5 6

6. Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?

1 2 3 4 5 6

7. Opplever du at MAKS hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?

1 2 3 4 5 6

8. Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

1 2 3 4 5 6

Eventuelle kommentarer

3.2 Fordeling av svar, snittskår – AB

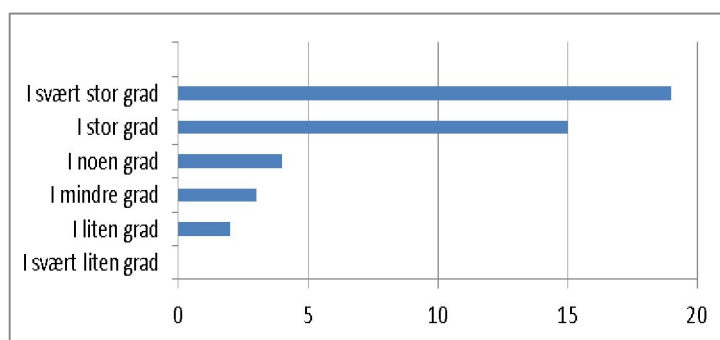
Tilfredshetsundersøkelse for AB

svar mottatt. Pr 25.02.14

Ant.resp. 43

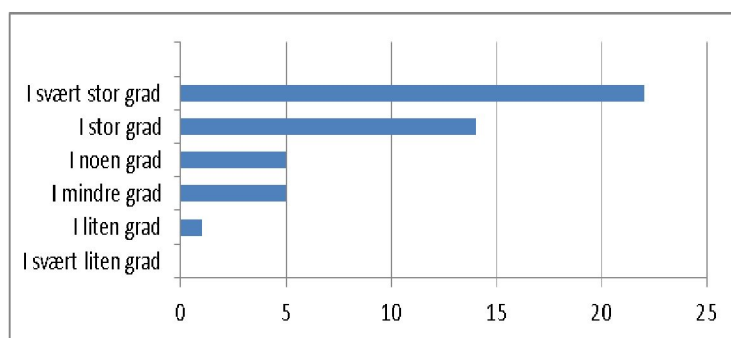
1) Synes du at du har fått god informasjon av MAKS om den tjenesten du får eller har fått?

		%
1 I svært liten grad	0	0,0
2 I liten grad	2	4,7
3 I mindre grad	3	7,0
4 I noen grad	4	9,3
5 I stor grad	15	34,9
6 I svært stor grad	19	44,2
		0
Snitt	5,1	
BATT 2013	5,1	



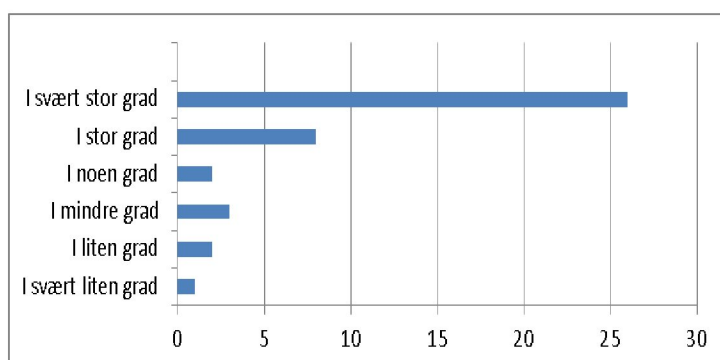
2) Har MAKS gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

		%
1 I svært liten grad	0	0,0
2 I liten grad	1	2,3
3 I mindre grad	5	11,6
4 I noen grad	5	11,6
5 I stor grad	14	32,6
6 I svært stor grad	22	51,2
Snitt	5,6	
BATT 2013	5,0	



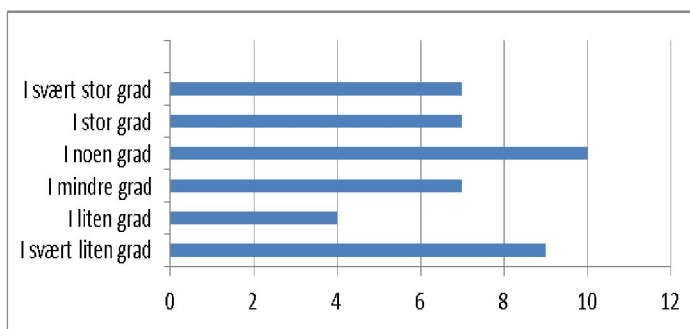
3) Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

		%
1 I svært liten grad	1	2,3
2 I liten grad	2	4,7
3 I mindre grad	3	7,0
4 I noen grad	2	4,7
5 I stor grad	8	18,6
6 I svært stor grad	26	60,5
Snitt	5,1	
BATT 2013	5,3	



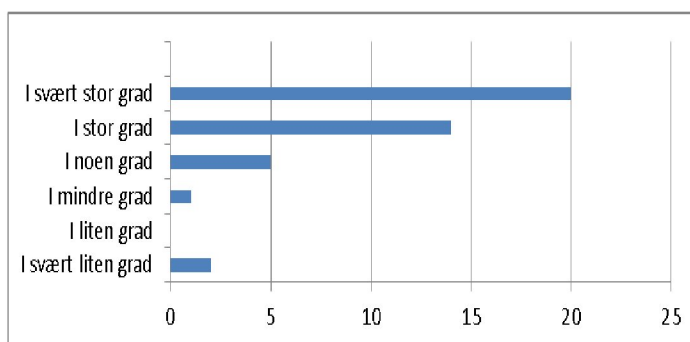
4) Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

		%
1	I svært liten grad	9 20,9
2	I liten grad	4 9,3
3	I mindre grad	7 16,3
4	I noen grad	10 23,3
5	I stor grad	7 16,3
6	I svært stor grad	7 16,3
		0
	Snitt	3,6
	BATT 2013	4,3



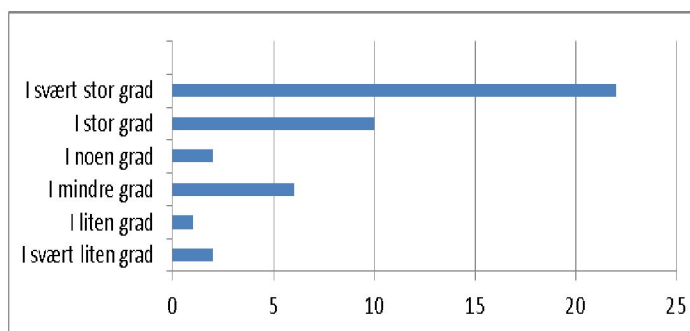
5) Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?

		%
1	I svært liten grad	2 4,7
2	I liten grad	0
3	I mindre grad	1 2,3
4	I noen grad	5 11,6
5	I stor grad	14 32,6
6	I svært stor grad	20 46,5
	Snitt	5,1
	BATT 2013	5,1



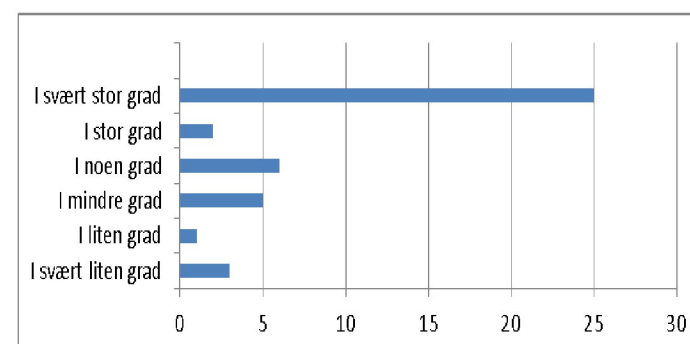
6) Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?

		%
1	I svært liten grad	2 4,7
2	I liten grad	1 2,3
3	I mindre grad	6 14,0
4	I noen grad	2 4,7
5	I stor grad	10 23,3
6	I svært stor grad	22 51,2
	Snitt	4,9
	BATT 2013	5,1



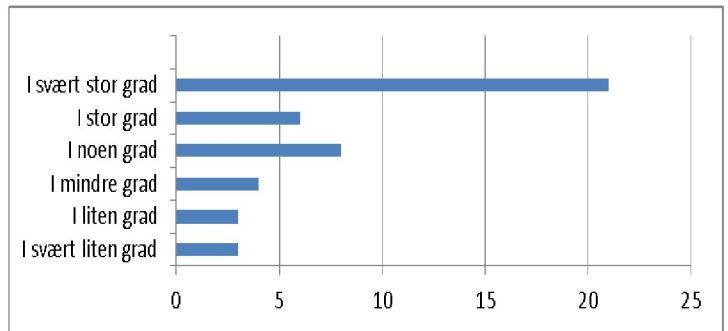
7) Opplever du at MAKS hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?

		%
1	I svært liten grad	3 7,0
2	I liten grad	1 2,3
3	I mindre grad	5 11,6
4	I noen grad	6 14,0
5	I stor grad	2 4,7
6	I svært stor grad	25 58,1
		0
	Snitt	4,7
	BATT 2013	5,1



8) Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

		%
1 I svært liten grad	3	7,0
2 I liten grad	3	7,0
3 I mindre grad	4	9,3
4 I noen grad	8	18,6
5 I stor grad	6	14,0
6 I svært stor grad	21	48,8



Snitt 4,9
BATT 2013 4,8

Totalt gjennomsnitt: 4,9
BATT 2013 5,0

4 Resultat APS

4.1 Spørjeskjema APS

Tilfredshetsundersøkelse for tiltaksdeltakere (APS)

Spørsmålene besvares ut i fra følgende skala:

1 = I svært liten grad

2 = I liten grad

3 = I mindre grad

4 = I noen grad

5 = I stor grad

6 = I svært stor grad

1. Synes du at du har fått god informasjon av MAKS om den tjenesten du får eller har fått?

1 2 3 4 5 6

2. Har MAKS gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

1 2 3 4 5 6

3. Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

1 2 3 4 5 6

4. Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

1 2 3 4 5 6

5. Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?

1 2 3 4 5 6

6. Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?

1 2 3 4 5 6

7. Opplever du at MAKS hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?

1 2 3 4 5 6

8. Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

1 2 3 4 5 6

Eventuelle kommentarer

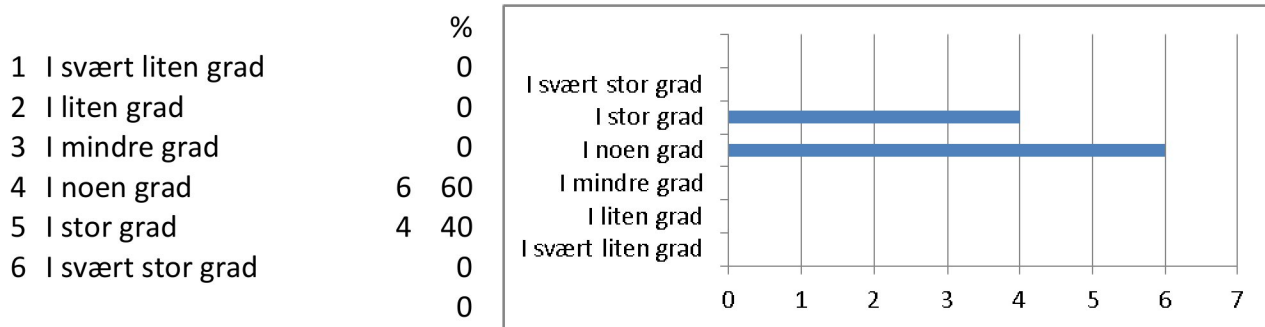
4.2 Fordeling av svar, snittskår - APS

Tilfredshetsundersøkelse for APS

svar mottatt. Pr 25.02.14

Antall respondenter 10 av 10 (Svarprosent: 100)

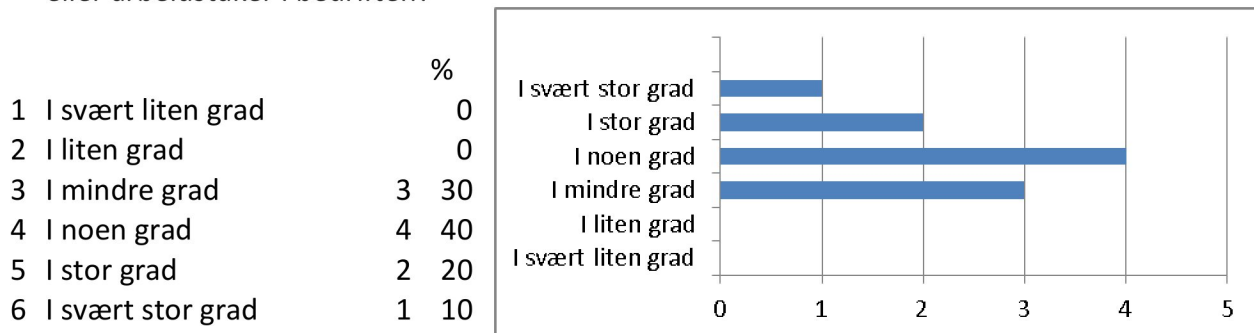
- 1) Synes du at du har fått god informasjon av MAKS om den tjenesten du får eller har fått?



Snitt: 4,4

BATT 2013: 4,9

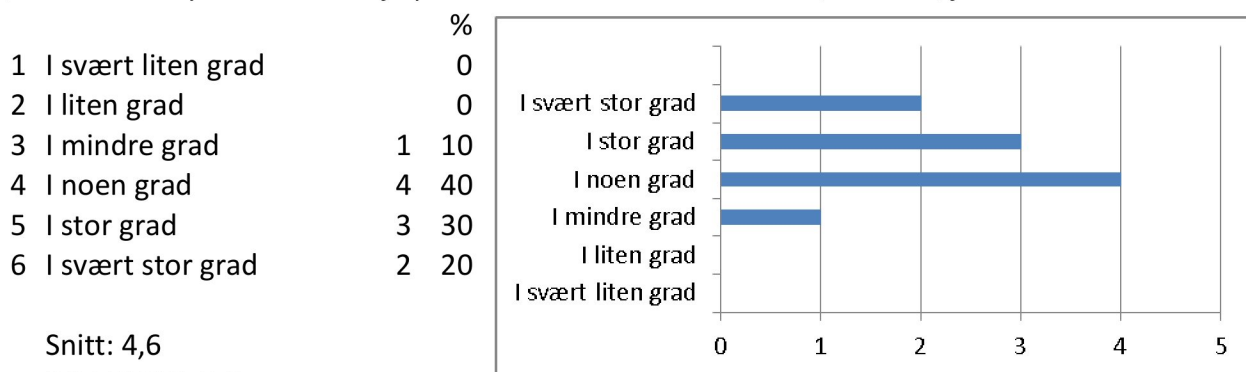
- 2) Har MAKS gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?



Snitt: 4,1

BATT 2013: 5,0

- 3) Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

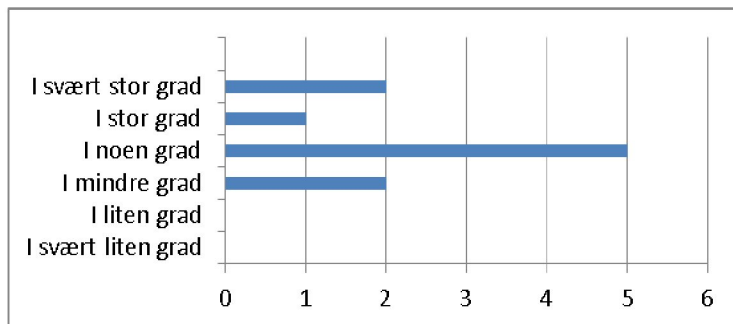


Snitt: 4,6

BATT 2013: 5,2

4) Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

	%
1 I svært liten grad	0
2 I liten grad	0
3 I mindre grad	2 20
4 I noen grad	5 50
5 I stor grad	1 10
6 I svært stor grad	2 20
	0

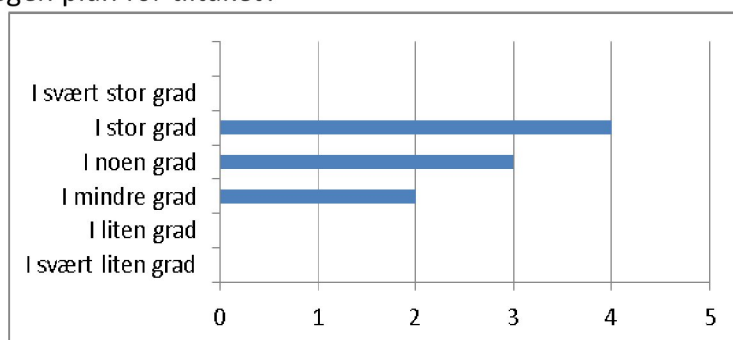


Snitt: 4,3

BATT 2013: 4,5

5) Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?

	%
1 I svært liten grad	0
2 I liten grad	0
3 I mindre grad	2 22
4 I noen grad	3 33
5 I stor grad	4 44
6 I svært stor grad	0



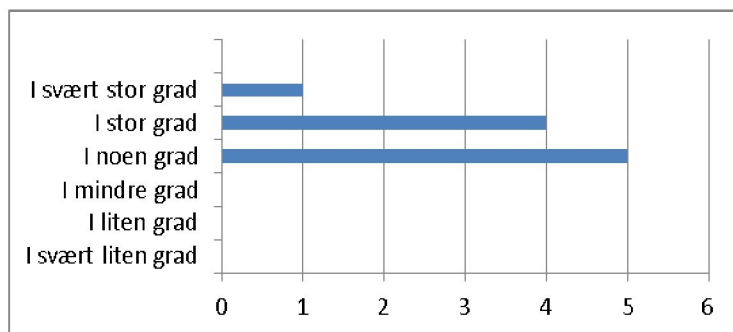
Snitt: 4,2

BATT 2013: 4,9

(1 blank)

6) Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?

	%
1 I svært liten grad	0
2 I liten grad	0
3 I mindre grad	0
4 I noen grad	5 50
5 I stor grad	4 40
6 I svært stor grad	1 10

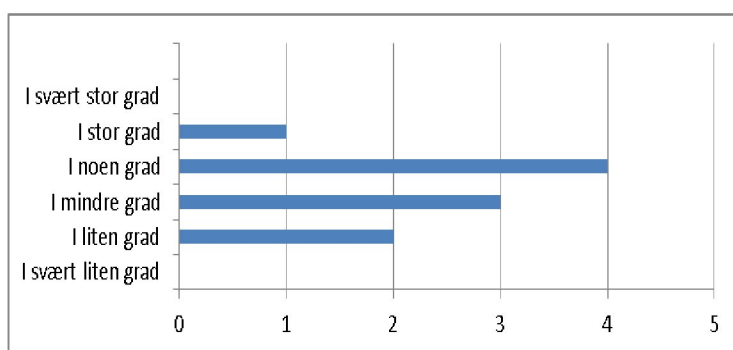


Snitt: 4,6

BATT 2013: 4,9

7) Opplever du at MAKS hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?

	%
1 I svært liten grad	0
2 I liten grad	2 20
3 I mindre grad	3 30
4 I noen grad	4 40
5 I stor grad	1 10
6 I svært stor grad	0

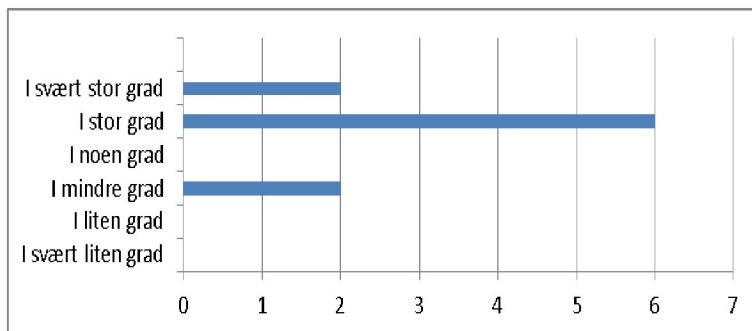


Snitt: 3,4

BATT 2013: 4,5

8) Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

		%
1	I svært liten grad	0
2	I liten grad	0
3	I mindre grad	20
4	I noen grad	0
5	I stor grad	60
6	I svært stor grad	20



Snitt: 4,8

BATT 2013: 4,8

Evt: kommentarer: .

Vi mottok ingen skriftlege kommentarer i kommentarfelta i svarskjemaene

Totalt snitt av alle spørsmål: 4,3

BATT 2013: 4,9

5 Resultat VTA

5.1 Spørjeskjema VTA

Tilfredshetsundersøkelse for tiltaksdeltakere (VTA)

Spørsmålene besvares ut i fra følgende skala:

- 1 = I svært liten grad
- 2 = I liten grad
- 3 = I mindre grad
- 4 = I noen grad
- 5 = I stor grad
- 6 = I svært stor grad

1. Synes du at du har fått god informasjon av MAKS om den tjenesten du får eller har fått?

1 2 3 4 5 6

2. Har MAKS gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

1 2 3 4 5 6

3. Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

1 2 3 4 5 6

4. Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

1 2 3 4 5 6

5. Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?

1 2 3 4 5 6

6. Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?

1 2 3 4 5 6

7. Opplever du at MAKS hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?

1 2 3 4 5 6

8. Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

1 2 3 4 5 6

Eventuelle kommentarer

5.2 Fordeling av svar, snittskår - VTA

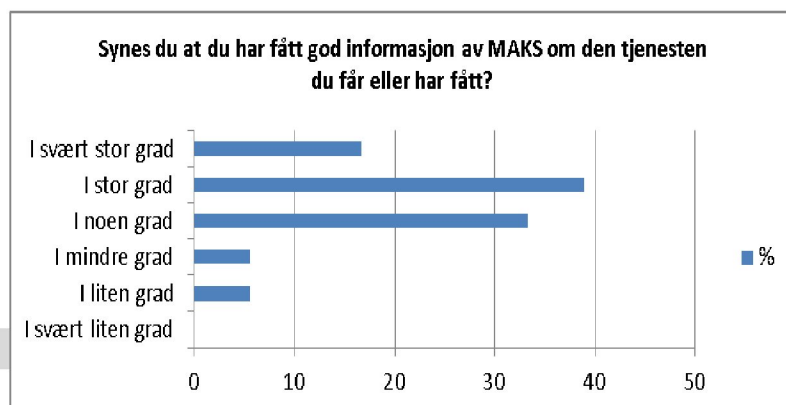
Tilfredshetsundersøkelse for VTA

svar mottatt. Pr 25.02.14

Antall respondenter 19 av 23 (Svarprosent: 83%)

- 1) Synes du at du har fått god informasjon av MAKS om den tjenesten du får eller har fått?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad	1	6
3 I mindre grad	1	6
4 I noen grad	6	33
5 I stor grad	7	39
6 I svært stor grad	3	17
	18	100
Snitt	4,6	
BATT 2013	5,1	



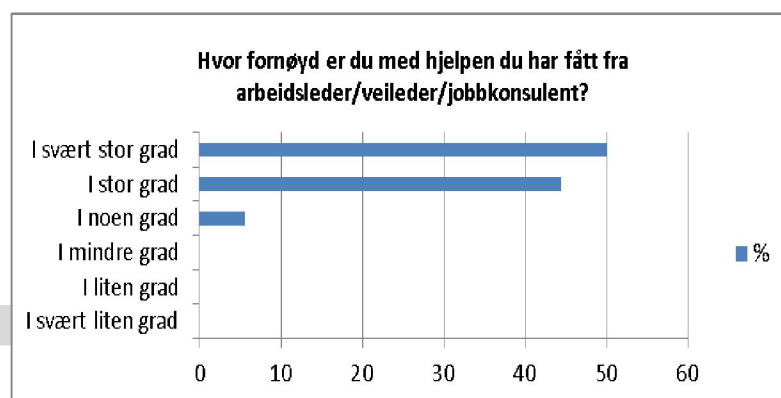
- 2) Har MAKS gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad	1	6
3 I mindre grad	1	6
4 I noen grad	4	22
5 I stor grad	8	44
6 I svært stor grad	4	22
	18	100
Snitt	4,7	
BATT 2013	5,1	



- 3) Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad		0
4 I noen grad	1	6
5 I stor grad	8	44
6 I svært stor grad	9	50
	18	100
Snitt	5,4	
BATT 2013	5,2	

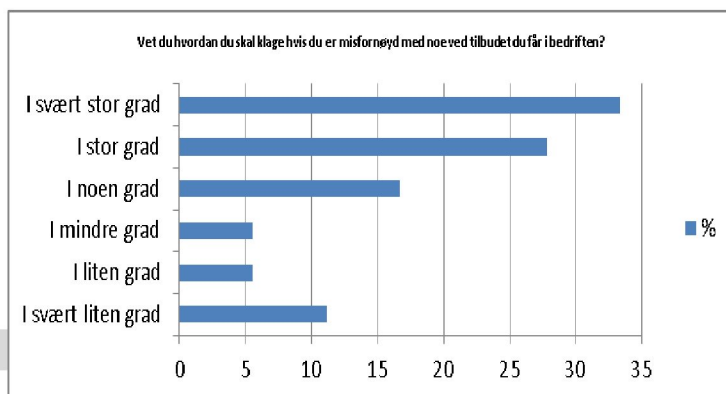


4) Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

		%	
1	I svært liten grad	2	11
2	I liten grad	1	6
3	I mindre grad	1	6
4	I noen grad	3	17
5	I stor grad	5	28
6	I svært stor grad	6	33
		18	100

Snitt 4,4

BATT 2013 4,9

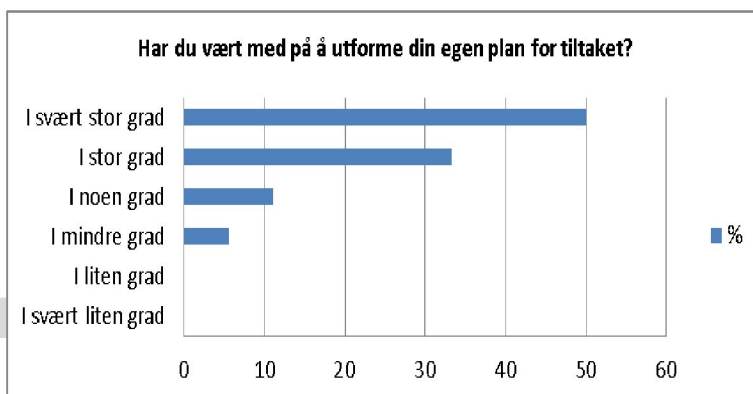


5) Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?

		%	
1	I svært liten grad	0	0
2	I liten grad	0	0
3	I mindre grad	1	6
4	I noen grad	2	11
5	I stor grad	6	33
6	I svært stor grad	9	50
		18	100

Snitt 5,3

BATT 2013 5,0

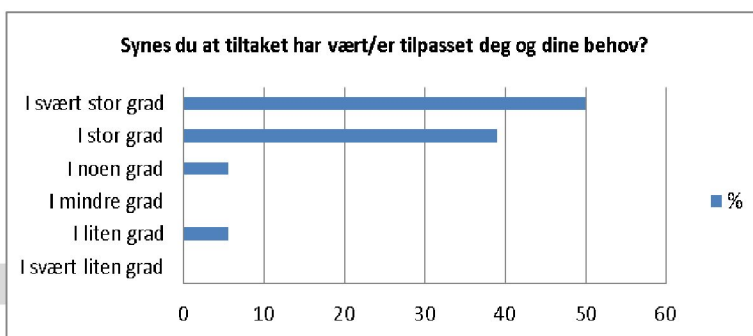


6) Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?

		%	
1	I svært liten grad	0	0
2	I liten grad	1	6
3	I mindre grad	0	0
4	I noen grad	1	6
5	I stor grad	7	39
6	I svært stor grad	9	50
		18	100

Snitt 5,3

BATT 2013 5,1



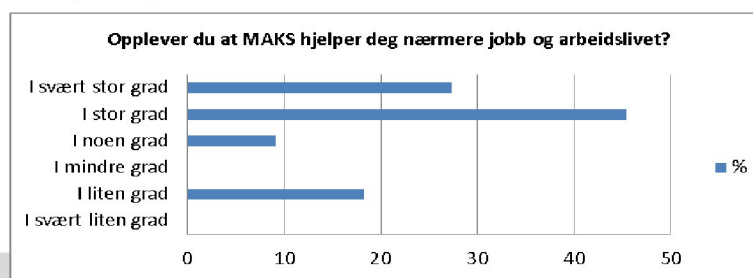
7) Opplever du at MAKS hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?

		%	
1	I svært liten grad	0	0
2	I liten grad	2	18
3	I mindre grad	0	0
4	I noen grad	1	9
5	I stor grad	5	45
6	I svært stor grad	3	27
		11	100

Snitt 4,6

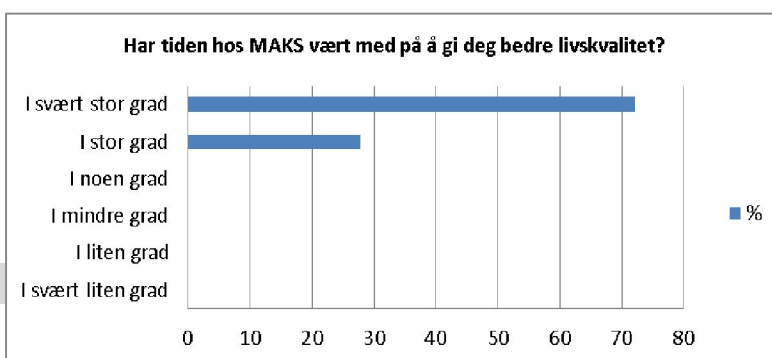
BATT 2013 4,5

Kun 11 av 19 har svart på dette spørsmål



8) Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad		0
4 I noen grad		0
5 I stor grad	5	28
6 I svært stor grad	13	72
	18	100
Snitt	5,7	
BATT 2013	5,2	



Eventuelle kommentarer frå kommentarfeltet i spørjeskjema:

Spm. 7, ikke aktuelt (for meg)

Viktig å samarbeide og at alle gjør jobben sin. Ønsker kokebok i bilder

Bruker har ikke forutsetning for å svare. (har ikke svart på noen spørsmål)

Total snittskår: 5,0

BATT 2013: 5,0

6 Resultat ordinært tilsette

6.1 Spørjeskjema ordinært tilsette

Tilfredshetsundersøkelse for ordinært ansatte

Spørsmålene besvares ut i fra følgende skala:

1 = I svært liten grad

2 = I liten grad

3 = I mindre grad

4 = I noen grad

5 = I stor grad

6 = I svært stor grad

1. Synes du MAKS gir en klar oversikt over hva de tilbyr av tjenester?

1 2 3 4 5 6

2. Synes du MAKS gir brukerne den informasjonen de trenger om rettigheter og plikter som deltaker i tiltaket?

1 2 3 4 5 6

3. Synes du at MAKS har tilfredsstillende kompetanse til å tilby de tjenestene de gjør?

1 2 3 4 5 6

4. Synes du at MAKS samarbeider nok med andre aktører som er viktige for brukerens utførelsesprosess?

1 2 3 4 5 6

5. Synes du at MAKS er flink nok til å involvere brukerne i utførelsesprosessen?

1 2 3 4 5 6

6. Synes du at MAKS i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov?

1 2 3 4 5 6

7. Synes du at MAKS har arbeidstreningsarenaer som er relevante for brukerne?

1 2 3 4 5 6

8. Synes du at MAKS arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?

1 2 3 4 5 6

9. Opplever du at MAKS leverer i henhold til bestillingen fra Nav?

1 2 3 4 5 6

6.2 Fordeling av svar, snittskår

Tilfredshetsundersøkelse for ordinært ansatte
 svar mottatt. Pr 25.02.14

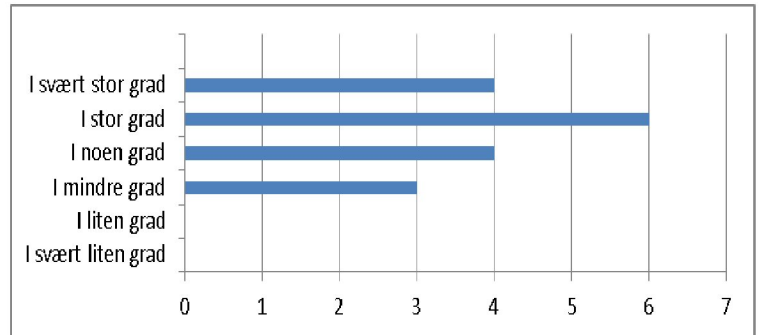
Ant.resp. 17 av 25 (Svarprosent 68%)

1) Synes du MAKS gir en klar oversikt over hva de tilbyr av tjenester

		%
1 I svært liten grad	0	0,0
2 I liten grad	0	0,0
3 I mindre grad	3	17,6
4 I noen grad	4	23,5
5 I stor grad	6	35,3
6 I svært stor grad	4	23,5
		0

Snitt 4,6

BATT 2013 5,0

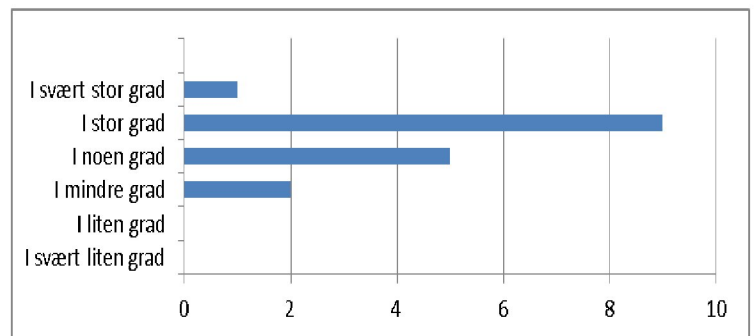


2) Synes du MAKS gir brukerne den informasjonen de trenger om rettigheter og plikter som deltaker i tiltaket?

		%
1 I svært liten grad	0	0,0
2 I liten grad	0	0,0
3 I mindre grad	2	11,8
4 I noen grad	5	29,4
5 I stor grad	9	52,9
6 I svært stor grad	1	5,9

Snitt 4,5

BATT 2013 5,1

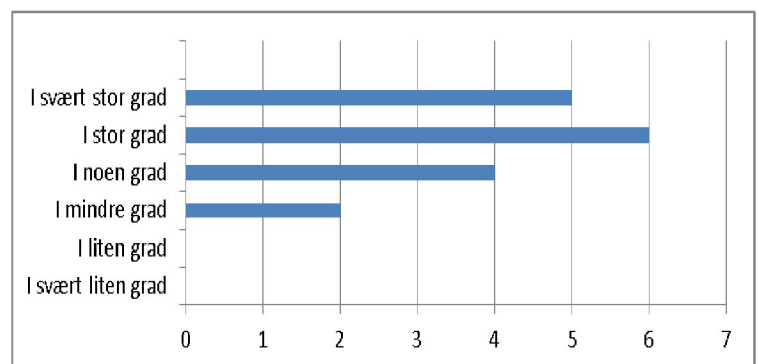


3) Synes du at MAKS har tilfredsstillende kompetanse til å tilby de tjenestene de har?

		%
1 I svært liten grad	0	0,0
2 I liten grad	0	0,0
3 I mindre grad	2	11,8
4 I noen grad	4	23,5
5 I stor grad	6	35,3
6 I svært stor grad	5	29,4

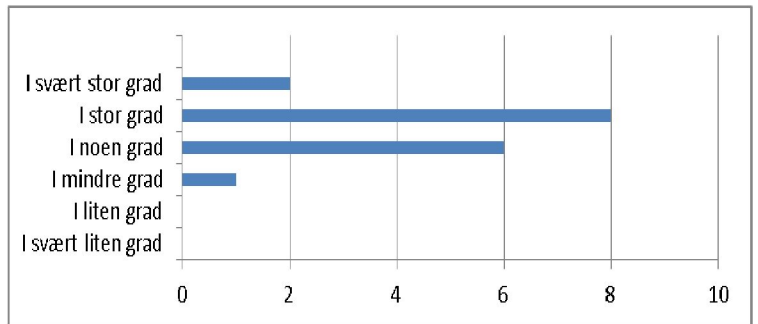
Snitt 4,8

BATT 2013 5,1



4) Synes du at MAKS samarbeider nok med andre aktører som er viktige for brukerens utførelsesprosess?

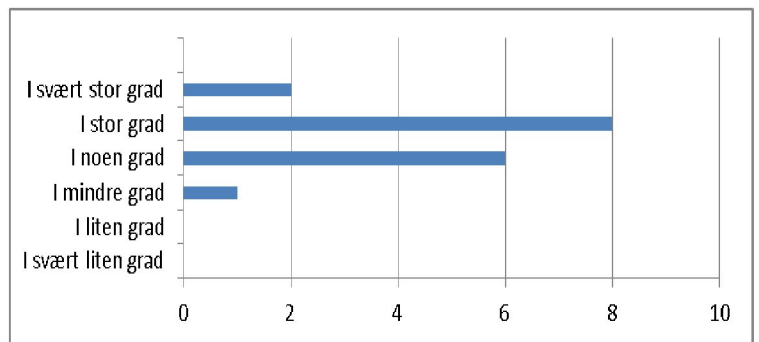
		%
1	I svært liten grad	0 0,0
2	I liten grad	0 0,0
3	I mindre grad	1 5,9
4	I noen grad	6 35,3
5	I stor grad	8 47,1
6	I svært stor grad	2 11,8
		0



Snitt 4,6
BATT 2013 4,8

5) Synes du MAKS er flink nok til å involvere brukerne i utførelsesprosessen?

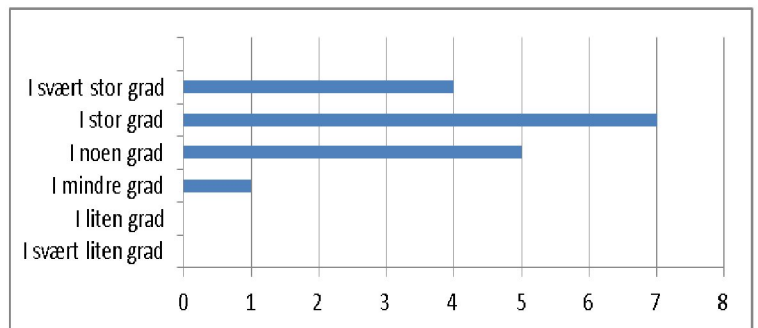
		%
1	I svært liten grad	0 0,0
2	I liten grad	0 0,0
3	I mindre grad	1 11,1
4	I noen grad	6 66,7
5	I stor grad	8 88,9
6	I svært stor grad	2 22,2



Snitt 4,6
BATT 2013 5,0

6) Synes du at MAKS i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov.

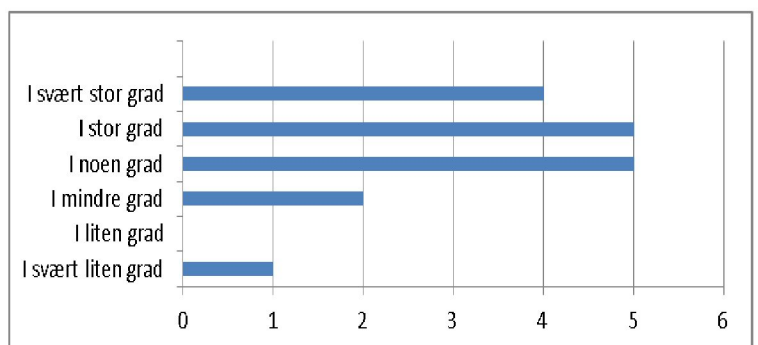
		%
1	I svært liten grad	0 0,0
2	I liten grad	0 0,0
3	I mindre grad	1 5,9
4	I noen grad	5 29,4
5	I stor grad	7 41,2
6	I svært stor grad	4 23,5



Snitt 4,8
BATT 2013 4,9

7) Synes du at MAKS har arbeidstreningssarenaer som er relevante for brukerne?

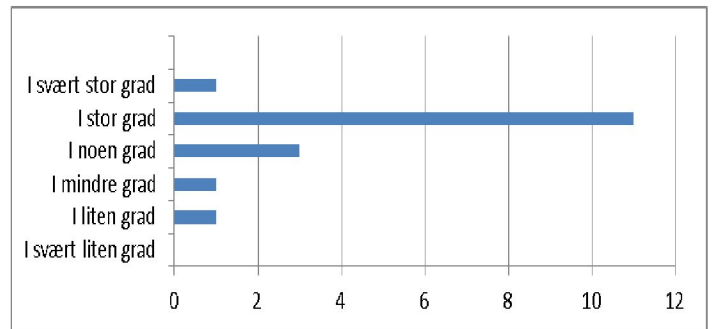
		%
1	I svært liten grad	1 5,9
2	I liten grad	0 0,0
3	I mindre grad	2 11,8
4	I noen grad	5 29,4
5	I stor grad	5 29,4
6	I svært stor grad	4 23,5
		0,0



Snitt 4,5
BATT 2013 4,6

8) Synes du at MAKS arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?

		%
1 I svært liten grad	0	0,0
2 I liten grad	1	5,9
3 I mindre grad	1	5,9
4 I noen grad	3	17,6
5 I stor grad	11	64,7
6 I svært stor grad	1	5,9
		0,0

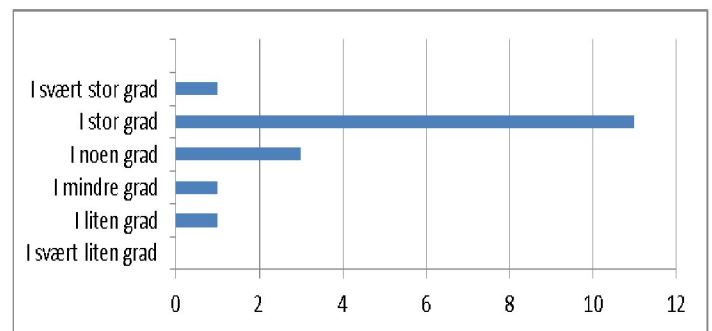


Snitt 4,6

BATT 2013 4,6

9) Opplever du at MAKS leverer i henhold til bestillingen fra NAV?

		%
1 I svært liten grad	0	0,0
2 I liten grad	0	0,0
3 I mindre grad	0	0,0
4 I noen grad	5	29,4
5 I stor grad	9	52,9
6 I svært stor grad	1	5,9
(2 blanke)		0



Snitt 4,7

BATT 2013 5,2

Totalt gjennomsnitt: 4,7

BATT 2013 4,9

7 Resultat NAV

7.1 Spørjeskjema NAV

Tilfredshetsundersøkelse for NAV

Spørsmålene besvares ut i fra følgende skala:

1 = I svært liten grad

2 = I liten grad

3 = I mindre grad

4 = I noen grad

5 = I stor grad

6 = I svært stor grad

7= Vet ikke/ikke relevant

1. Har du oversikt over hva MAKS tilbyr av tjenester?

1 2 3 4 5 6 7

2. Har du inntrykk av at MAKS gir bruker den informasjonen om rettigheter og plikter som er nødvendig for å gjennomføre tiltaket?

1 2 3 4 5 6 7

3. Synes du MAKS har tilstrekkelig kompetanse til å tilby de tjenestene de gjør?

1 2 3 4 5 6 7

4. Synes du at MAKS samarbeider nok med andre aktører?

1 2 3 4 5 6 7

5. Synes du at MAKS er flink nok til å involvere brukerne i attføringsprosessen?

1 2 3 4 5 6 7

6. Synes du at MAKS i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov?

1 2 3 4 5 6 7

7. Synes du at MAKS har arbeidstreningsarenaer som er relevante for dine brukere?

1 2 3 4 5 6 7

8. Synes du at MAKS arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?

1 2 3 4 5 6 7

9. Opplever du at MAKS leverer i henhold til bestillingen fra Nav?

1 2 3 4 5 6 7

Eventuelle kommentarer

--

7.2 Fordeling av svar, snittskår

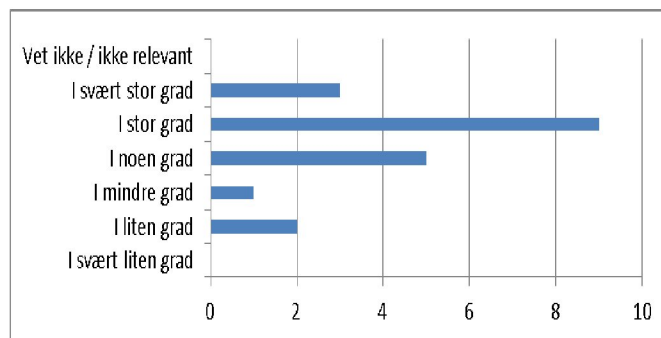
Tilfredshetsundersøkelse for NAV

20 svar mottatt. Pr 25.02.14

Antall respondenter 20

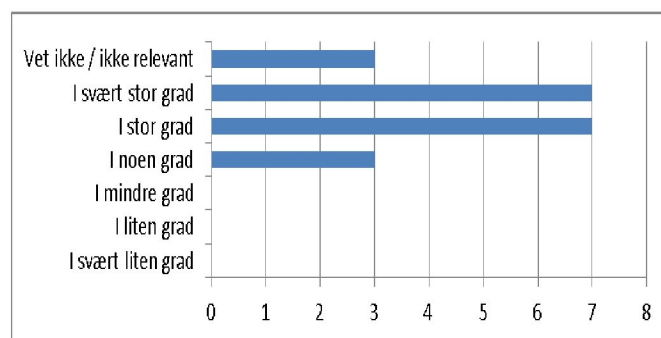
1) Har du oversikt over hva MAKS tilbyr av tjenester?

		%
1	I svært liten grad	0
2	I liten grad	10
3	I mindre grad	5
4	I noen grad	25
5	I stor grad	45
6	I svært stor grad	15
7	Vet ikke / ikke relevant	0
Snitt 4,5 (BATT 2013: 5,1)		



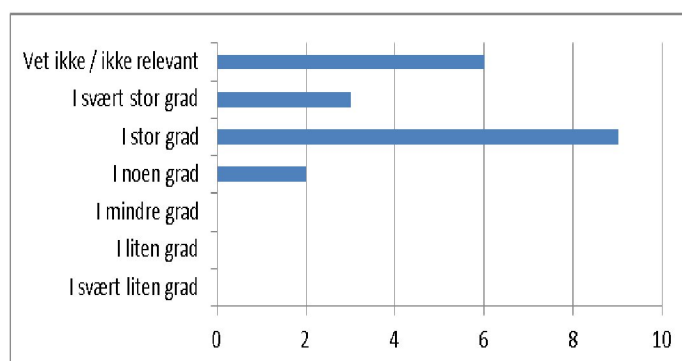
2) Har du inntrykk av at MAKS gir bruker den informasjonen om rettigheter og plikter som er nødvendig for å gjennomføre tiltaket?

		%
1	I svært liten grad	0
2	I liten grad	0
3	I mindre grad	0
4	I noen grad	15
5	I stor grad	35
6	I svært stor grad	35
7	Vet ikke / ikke relevant	15
Snitt 5,2 (BATT 2013: 5,0)		



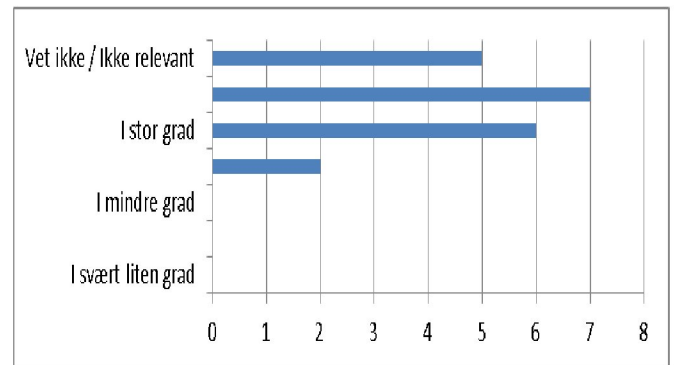
3) Synes du MAKS har tilstrekkelig kompetanse til å tilby de tjenestene de gjør?

		%
1	I svært liten grad	0
2	I liten grad	0
3	I mindre grad	0
4	I noen grad	10
5	I stor grad	45
6	I svært stor grad	15
7	Vet ikke / ikke relevant	30
Snitt 5,0 (BATT 2013: 5,0)		



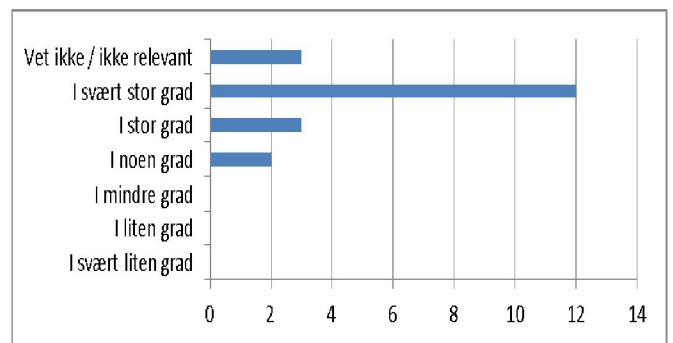
4) Synes du MAKS samarbeider nok med andre aktører?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad		0
4 I noen grad	2	10
5 I stor grad	6	30
6 I svært stor grad	7	35
7 Vet ikke / ikke relevant	5	25
Snitt 5,3 (BATT 2013: 4,7)		



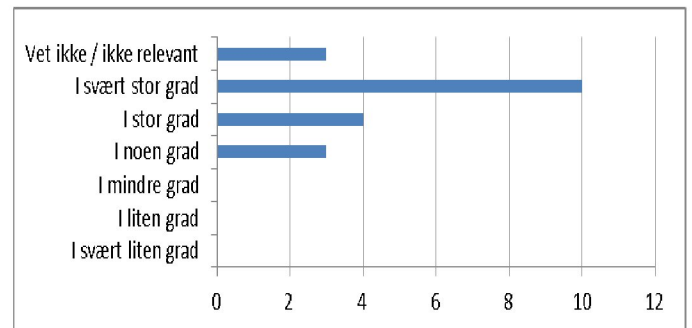
5) Synes du at MAKS er er flink nok til å involvere brukerne i attføringsprosessen?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad		0
4 I noen grad	2	10
5 I stor grad	3	15
6 I svært stor grad	12	60
7 Vet ikke / ikke relevant	3	15
Snitt 5,6 (BATT 2013: 5,0)		



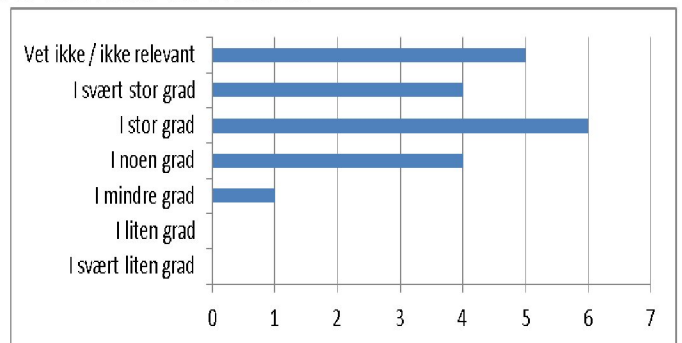
6) Synes du at MAKS i tilstrekkelig gra tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad		0
4 I noen grad	3	15
5 I stor grad	4	20
6 I svært stor grad	10	50
7 Vet ikke / ikke relevant	3	
Snitt 5,4 (BATT 2013: 4,9)		



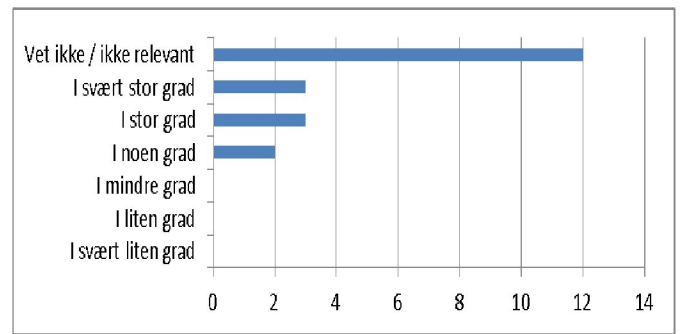
7) Synes du at MAKS har arbeidstreningsarenaer som er relevante for brukere?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad	1	5
4 I noen grad	4	20
5 I stor grad	6	30
6 I svært stor grad	4	20
7 Vet ikke / ikke relevant	5	25
Snitt 4,9 (BATT 2013: 4,5)		



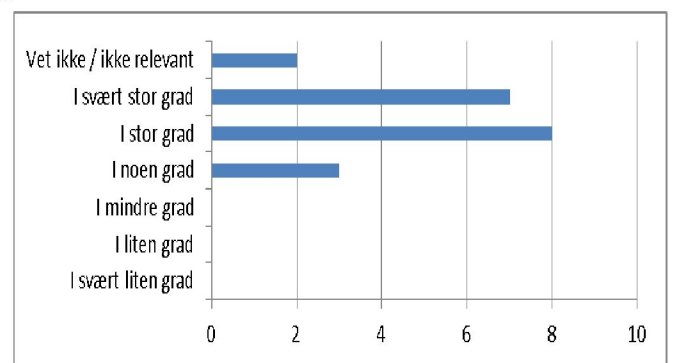
8) Synes du at MAKS arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad		0
4 I noen grad	2	10
5 I stor grad	3	15
6 I svært stor grad	3	15
7 Vet ikke / ikke relevant	12	60
Snitt 5,1 (BATT 2013: 4,7)		



9) Opplever du at MAKS leverer i henhold til bestillingen fra Nav?

		%
1 I svært liten grad		0
2 I liten grad		0
3 I mindre grad		0
4 I noen grad	3	15
5 I stor grad	8	40
6 I svært stor grad	7	35
7 Vet ikke / ikke relevant	2	10
Snitt 5,2 (BATT 2013: 4,9)		



Kommentarer frå kommentarfeltet:

"Har varierende opplevelse avhengig av saksbehandler.

Har fått gode tilbakemeldinger/informasjon underveis i prosessen."

"Har lite/få personer/ingen i tiltaket hos MAKS pr. februar 2014."

"Vurdering basert på erfaring med én bruker i AB."

"Jeg har bare erfaring fra en sak."

Total snitt av alle spørsmål: 5,1 (BATT 2013: 4,8)

8 Evaluering

Det gjev ikkje meining å samanlikna årets undersøking med tidlegare år pga. at vi har endra spørjeskjema. Vi har derimot samanlikna vår undersøking med BATT 2013 (Benchmarking i attføringsbedriftene), som har gjennomført same undersøking i ulike verksemdar. Se pkt. 2, val av metode og skjema.

Generelt viser undersøkinga at vi har noko høgare scor i tilbakemeldinga frå NAV enn BATT 2013. Vi har derimot noko lågare scor enn tilsvarende verksemdar i tiltaket APS og for ordinært tilsette. Mens vi har tilsvarende scor i VTA. Undersøkinga viser at fleirtalet av deltakarane er tilfreds med tiltaka våre.

Undersøking	Vårt resultat	BATT 2013
AB	4,9	5,0
APS	4,3	4,9
VTA	5,0	5,0
Tilsette	4,7	4,9
NAV	5,1	4,8
Totalt	4,8	4,9

Enkeltsvar som trekker opp og ned i dei ulike undersøkingane:

AB Trekker opp:
Spm 2: Synes du at du har fått god informasjon av MAKS om den tjenesten du får eller har fått?
Snitt: 5,6 (BATT 5,0)

Trekker ned:
Spm 4: Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?
Snitt: 3,6 (BATT 4,3)

APS Trekker opp:
Spm 8: Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?
Snitt: 4,8 (BATT 4,8)

Trekker ned:
Spm 6: Opplever du at MAKS hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?
Snitt: 3,4 (BATT 4,5)

VTA Trekker opp:
Spm 8: Har tiden hos MAKS vært med på å gi deg bedre livskvalitet?
Snitt: 5,7 (BATT 5,2)

Trekker ned:
Spm 4: Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?
Snitt: 4,4 (BATT 4,9)

Ordinært tilsette:

Trekker opp:
Spm. 3. Synes du at MAKS har tilfredsstillende kompetanse til å tilby de tjenestene de har?
Snitt: 4,8 (BATT 5,1)

Spm. 6: Synes du at MAKS i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov.
Snitt 4,8 (BATT 4,9)

Trekker ned:
Spm. 2: Synes du MAKS gir brukerne den informasjonen de trenger om rettigheter og plikter som deltaker i tiltaket?
Snitt: 4,5 (BATT 5,1)

Spm. 7: Synes du at MAKS har arbeidstreningsarenaer som er relevante for brukerne?
Snitt 4,5 (BATT 4,6)

NAV

Trekker opp:
Spm. 5: Synes du at MAKS er flink nok til å involvere brukerne i attføringsprosessen?
Snitt 5,6 (BATT 5,0)

Trekker ned:
Spm. 1: Har du oversikt over hva MAKS tilbyr av tjenester?
Snitt 4,5 (BATT: 5,1)

9 Oppsummering

MAKS er godt nøgd med årets undersøking når det gjeld det å bruka same skjema som BATT og at dei fleste er tilfreds med tilbodet dei får. Vi merker oss spesielt at vi har fått langt fleire NAV-responentar og at dei er meir tilfreds med MAKS enn BATT-snittet. Vi er derimot ikkje nøgde med at vi scorar lågare enn BATT innan enkelte område. Vi merkar oss spesielt at deltakarane i APS ikkje synest at MAKS gjennom sitt APS-tilbod hjelper dei å nærma seg arbeidslivet. Dette er et særst viktig punkt vi må jobbe med. Vidare er vi heller ikkje nøgd med at så mange i VTA og AB fortsatt ikkje veit korleis de kan klaga på tenestene. Vi vil også jobbe for å få enda høgare svar-%, spesielt blant ordinært tilsette og i VTA. MAKS er nøgd med at deltakarar i AB kjenner at dei har eigeforhold til si eiga oppfølgingsplan. MAKS er ikkje nøgd med at deltakarane i høg grad ikkje kjenner til korleis dei skal klage, og dette må vi jobbe vidare med.

Vi kommer til å fortsette med BATT-skjema da dette gjev oss et godt samanlikningsgrunnlag mot andre tilsvarande verksemder.