

Med passion för kunden

Arbetsförmedlingen Hudiksvall-Nordanstig

Charlotte Palmborg

Arbetsförmedlingschef

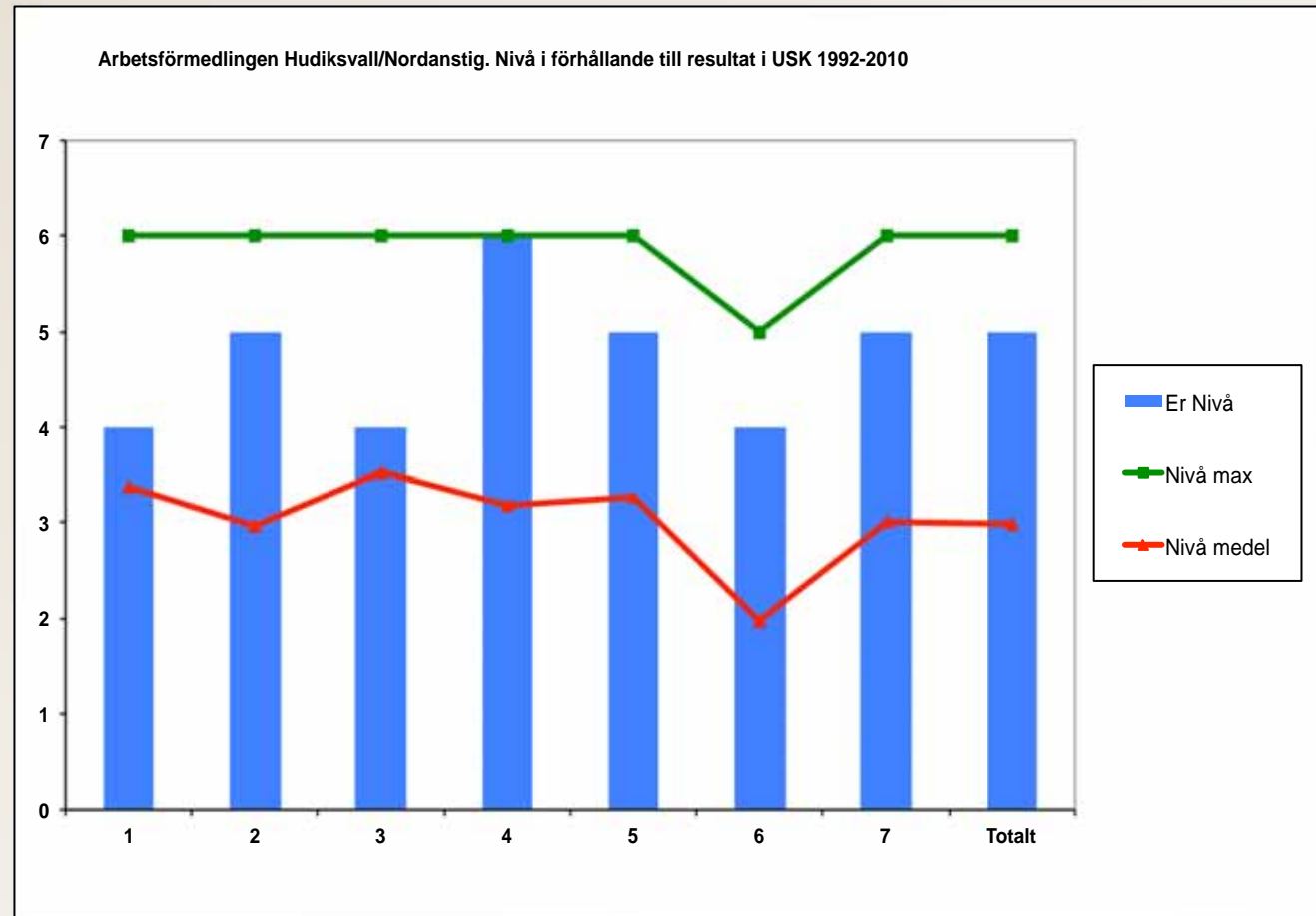
Möjligheternas mötesplats

Berättelsernas berättelse

Medarbetarskap

- Värdegrund – Vi gör skillnad
- Bemötande
- ”Högt i tak” – engagemang och kreativitet

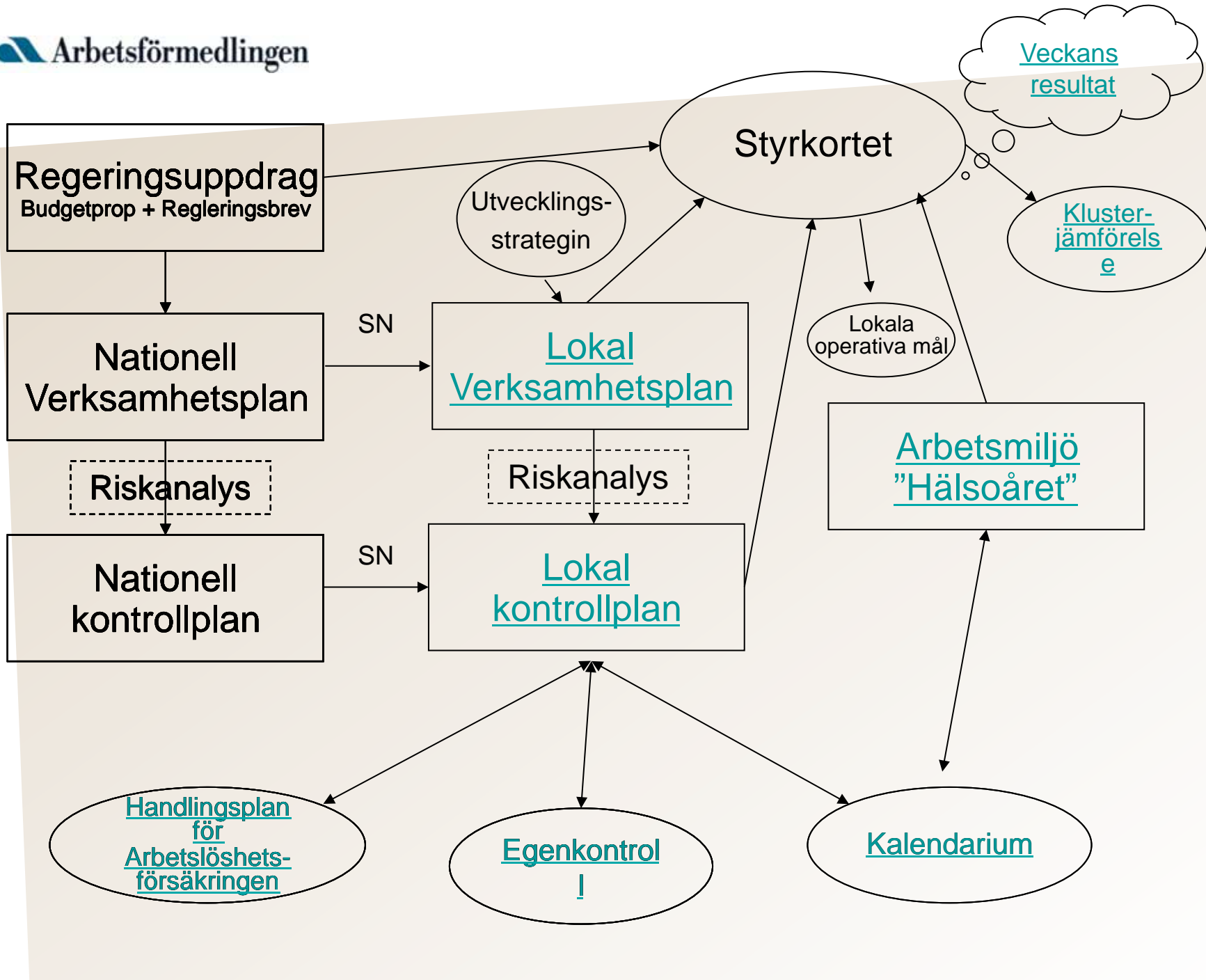
- 1 – Ledarskap
- 2 - Information och analys
- 3 - Verksamhetens planering
- 4 – Medarbetarnas engagemang och utveckling
- 5 - Verksamhetens processer
- 6 - Verksamhetens resultat
- 7 - Kundtillfredsställelse



Våra hörnstenar

- Struktur
- Ordning och reda
- Trovärdighet
- Engagemang

**Lösningfokuserat förhållningssätt
med våra kunder i fokus!**



”Arbetsförmedlingen för Sverige in i framtiden”
Angeles Bermudez-Svankvist

Värdering

- 1: Engagerat ledarskap**
- 2: Förebyggande åtgärder**
- 3: Lära av andra**
- 4: Långsiktighet**
- 5: Ständiga förbättringar**
- 6: Processorientering**
- 7: Faktabaserade beslut**
- 8: Samhällsansvar**
- 9: Snabba reaktioner**

Värdering

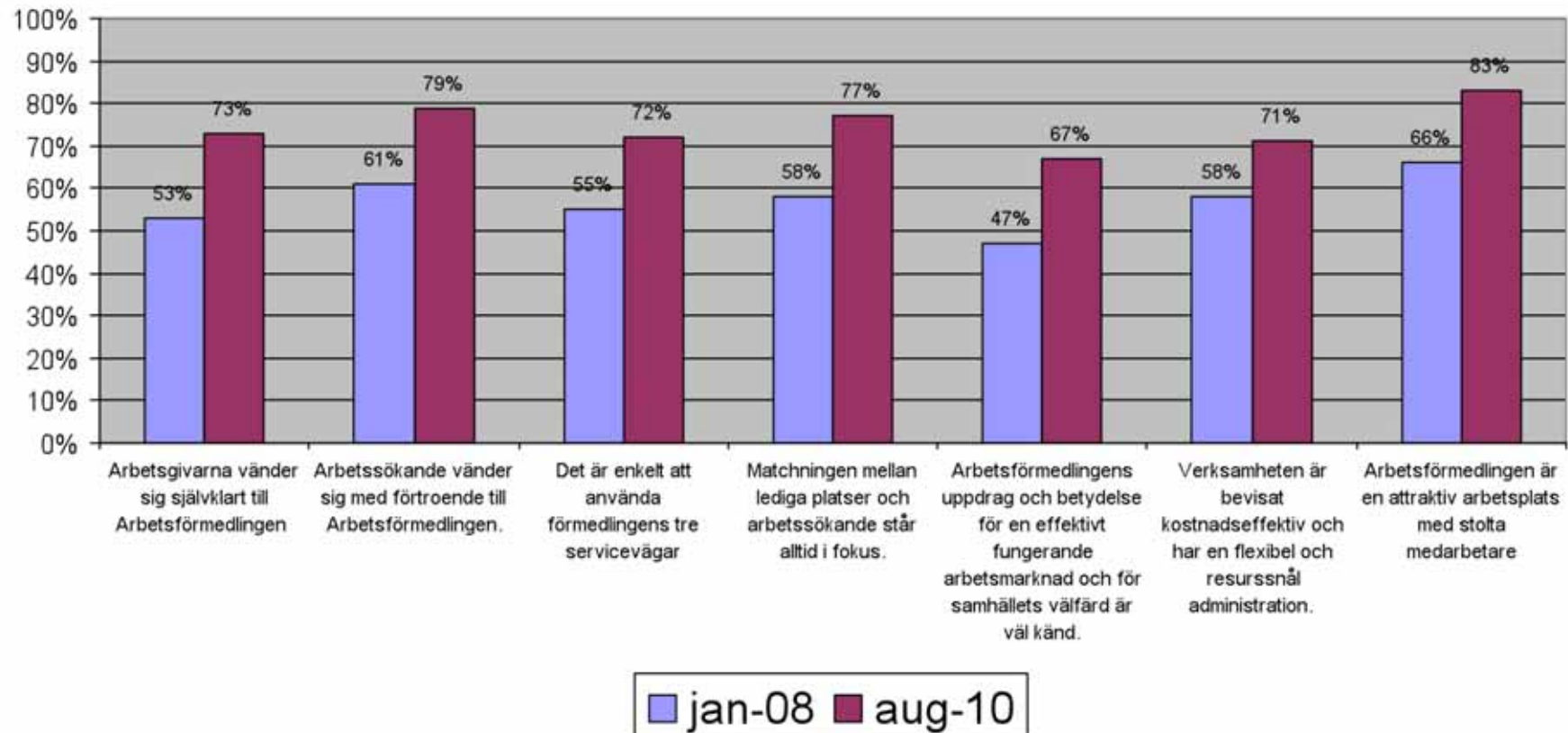
10: Allas delaktighet

11: Kundorientering

12: Kompetensutveckling

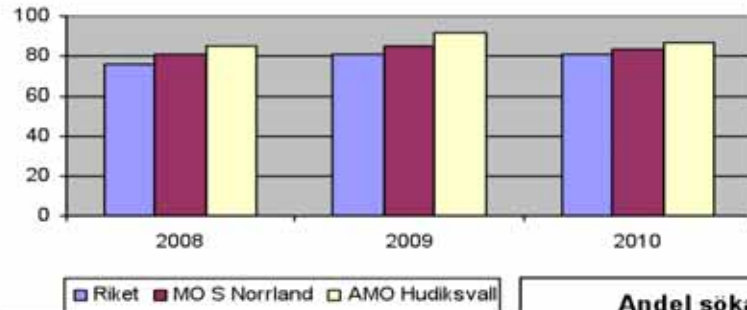
13: Samverkan

Uppföljning av Målbild 2010 Arbetsförmedlingen Hudiksvall-Nordanstig

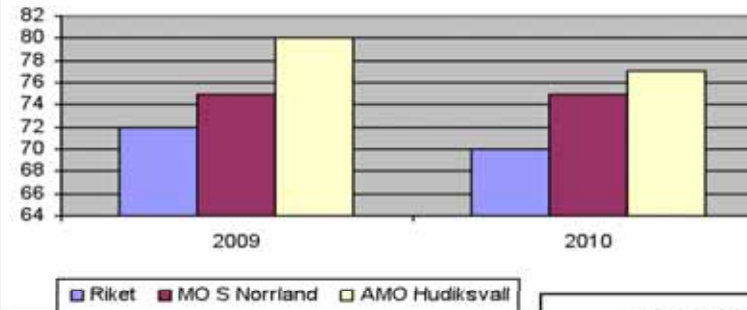


Kundgrupp Arbetssökande

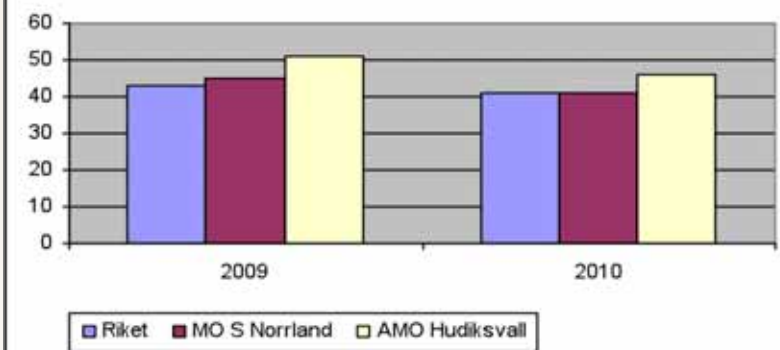
Andel sökande som är nöjda och delvis nöjda med Arbetsförmedlingens service



Andel sökande som är nöjda och ganska nöjda med Arbetsförmedlingens bemötande

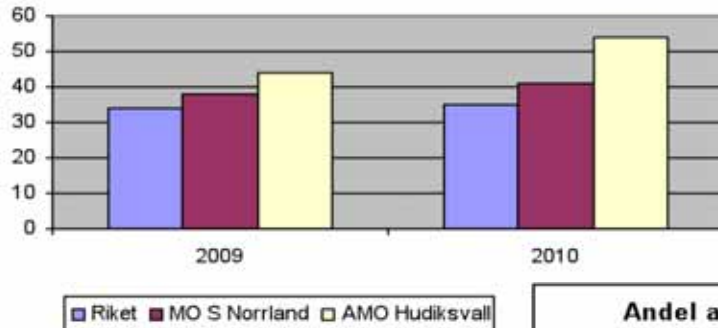


Andel sökande som har mycket och ganska stort förtroende för Arbetsförmedlingen

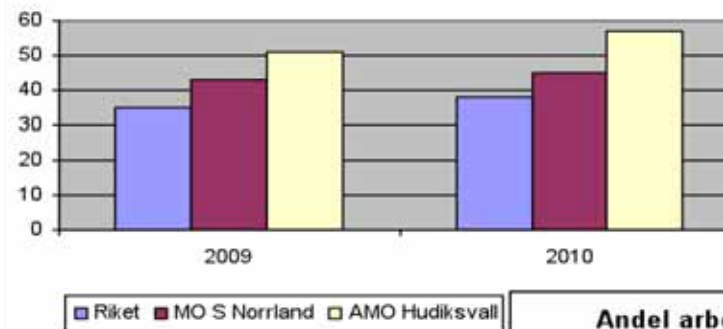


Kundgrupp Arbetsgivare

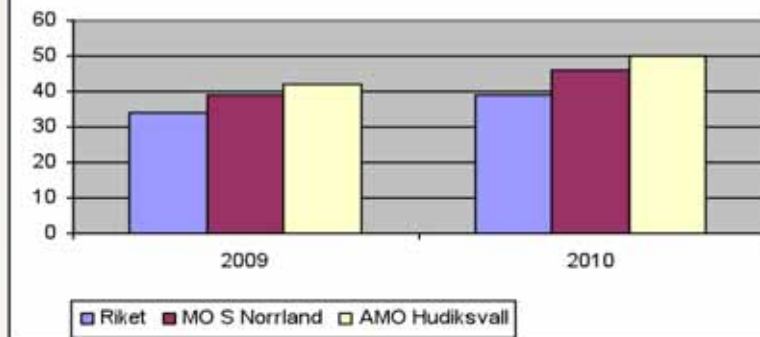
Andel arbetsgivare som är mycket och ganska nöjd med Arbetsförmedlingens service



Andel arbetsgivare som är mycket och ganska nöjd med Arbetsförmedlingens bemötande



Andel arbetsgivare som har mycket och ganska stort förtroende för Arbetsförmedlingen



En dag kom en nyinflyttad kvinna in i kundmottagningen. Hon berättade att hon tidigare bott i södra Sverige men ville nu, på grund av familjeskäl, bo i norra Hälsingland. Där hon bott tidigare hade hon varit anmäld på Arbetsförmedlingen en tid. Hon förklarade att det gått trögt med arbetssökandet vilket delvis kunde förklaras av att hennes utbildning inte var komplett och av att hon hade en lättare hörselnedsättning. Kvinnan var mycket trevlig och positiv och vi samtalade en stund om tidigare arbeten och vad hon helst av allt skulle vilja arbeta med. Hon nämnde att hon gärna gjorde lite av varje men att företaget nog borde ha kunskap och förståelse om hennes funktionsnedsättning. Jag kom genast att tänka på Janne på företaget NorrHälsinge AB. Förra veckan när jag var på praktikavslut berättade han att man nu hade möjlighet att ta emot en ny praktikant på prov eftersom man längre fram i vår behövde en duktig person till personalkontoret. Jag ringde Janne på en gång och han lovade att träffa den nyinflyttade kvinnan redan veckan därpå. Vi kom också överens, kvinnan och jag, om att kontakta en specialist inom AF på rehab-frågor och framförallt en som kunde hörselnedsättningar. Jag fick fullt förtroende att boka kontakten. Vi skildes åt i gott samförstånd.

Jag hade inte hand om kvinnan sen men stötte efter en tid på Janne från NorrHälsinge. Han berättade att han var mycket nöjd med den trevliga nyinflyttade kvinnan som nu hade en anställning. Hennes hörselnedsättning var inget problem eftersom hon fått hjälp att anpassa arbetsplatsen.

Någon vecka senare fick jag ett trevligt kort från kvinnan som gjorde mig väldigt glad: ”Tack för all hjälp. Ni är så proffsiga, så respektfulla och så bra. Tillräckligt små för att känna många och vara mänskliga, tillräckligt stora för att ha resurser och bred kompetens och dessutom tillräckligt trygga och erfarna för att våga fatta beslut.”

Skapat i Hassela oktober 2008