

**Orientering om resultatet af KL's tværkommunale tilfredshedsundersøgelse 1. halvår 2025**

24/9465      Åben Sag

**Sagsgang**

AU

**Sagsfremstilling**

I denne sagsfremstilling præsenteres lokale resultater fra KL's tværkommunale undersøgelse af borgernes tilfredshed med jobcentrene. Undersøgelsen er foretaget i foråret 2025 og er den fjerde i rækken af tværkommunale tilfredshedsundersøgelser. Norddjurs Kommune har deltaget to gange tidligere.

I det følgende præsenteres Norddjurs Kommunes lokale resultater efterfulgt af parenteser, hvori det samlede gennemsnit fra de 43 deltagende kommuner fremgår til sammenligning. Resultaterne opgøres på skalaen 1-5, hvor 1 er mindst tilfreds, og 5 er mest tilfreds.

Jobcenter Norddjurs ramte denne gang en svarprocent på 41,0 procent og ligger over den gennemsnitlige tilfredshed på samtlige kategorier. Til sammenligning var svarprocenten 39,8 procent på landsplan. På landsplan såvel som i Norddjurs Kommune er der generelt sket et mindre fald i tilfredsheden. Ved denne undersøgelse og ved de foregående to undersøgelser er der under kategorien Progression udtrykt lavest tilfredshed. Det er i kategorien Samtalen, at Jobcenter Norddjurs scorer højest på tilfredshed.

Overordnet score under de 6 kategorier:

1. Overordnet tilfredshed: 3,84 (3,58)
2. Mødet med jobcentret: 3,79 (3,63)
3. Mål og aktiviteter: 3,54 (3,35)
4. Samarbejde på tværs: 3,28 (3,00)
5. Samtalen: 3,88 (3,72)
6. Progression: 3,24 (2,91).

Mødet med jobcentret: 3,79 (3,63)

Under kategorien spørges til i hvor høj grad, borgeren oplever at blive mødt med tillid, at der bliver lyttet til egne ideer og forslag, når der lægges plan for forløb, og at der tages udgangspunkt i egen situation.

Mål og aktiviteter: 3,54 (3,35)

Under kategorien spørges til i hvor høj grad borgeren oplever, at der er klare mål for forløbet, og at aktiviteterne giver mening i forhold til målene.

Samarbejde på tværs: 3,28 (3,00)

Kategorien omfatter aktivitetsparate borgere og borgere i jobafklaring, som har kontakt med flere forvaltninger.

Samtalen: 3,88 (3,72)

Under kategorien spørges til i hvor høj grad borgeren oplever et klart formål med samtalen, at sagsbehandleren var forberedt til samtalen, at informationer om regler og lovgivning blev formidlet på en let forståelig måde, og at der blev lavet en konkret plan for videre jobsøgning/uddannelse/forløb i samtalen.

Progression: 3,24 (2,91)

Under kategorien spørges til i hvor høj grad borgeren oplever, at jobcentret løbende præsenterer konkrete jobmuligheder, at indsatsen i jobcentret bringer vedkommende tættere på tilbagevenden i job/på job og uddannelse, og at forløbet i jobcentret styrker egen tro på at komme i arbejde eller uddannelse.

Det bemærkes, at Arbejdsmarkedsudvalget ved behandling af KL's seneste tværkommunale tilfredshedsundersøgelse 23. januar 2025 protokollerede, at udvalget "... imødeser resultatet "progression" i forhold til målsætningen i beskæftigelsesplanen om gennemgang af langvarige sager".

På baggrund af sidste undersøgelse og Arbejdsmarkedsudvalgets løbende tilkendegivelser har der i jobcentret især være fokus på progression og udvikling, og resultatet er her modtaget med tilfredshed.

### **Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder**

Der er sammenhæng til Norddjurs Kommunes Erhvervs- og Arbejdsmarkedspolitik og Beskæftigelsesplan 2024.

### **Økonomiske konsekvenser**

Udgifterne til undersøgelsen er 0,018 mio. kr. pr. halvår og finansieres inden for områdets budget.

### **Lovgrundlag**

Intet relevant lovgrundlag.

### **Indstilling**

Arbejdsmarkedschefen indstiller, at orienteringen godkendes.

### **Beslutning i Arbejdsmarkedsudvalget den 23-09-2025**

Sagen er udskudt til behandling på udvalgmødet i oktober 2025.

### **Indstilling**

Arbejdsmarkedschefen indstiller, at orienteringen godkendes.

### **Beslutning i Arbejdsmarkedsudvalget den 22-10-2025**

Godkendt.

Udvalgets konstaterer med tilfredshed, at arbejdet med værdig sagsbehandling er slået igennem i målingen.

Afbud:

Diana Therese Mikkelsen (Æ)

### **Bilag:**

1 - 3809641    Åben    Tværkommunal borgerundersøgelse 1. halvår 2025    (71820/25)    (H)