

Dato: 16.01.2026
Reference: Line Grønnegård Lassen
Journalnr.: 24/9465

Orientering om resultatet af KL's tværkommunale tilfredshedsundersøgelse 2. halvår 2025

I dette notat orienterer forvaltningen om de seneste lokale resultater fra KL's tværkommunale undersøgelse af borgernes tilfredshed med jobcentrene. Undersøgelsen er foretaget i efteråret 2025 og er den femte i rækken af tværkommunale tilfredshedsundersøgelser. Norddjurs Kommune har deltaget tre gange tidligere.

I det følgende præsenteres Norddjurs Kommunes lokale resultater efterfulgt af parenteser, hvori det samlede gennemsnit fra de 29 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 36,5 procent og ligger over den gennemsnitlige tilfredshed på samtlige kategorier. Til sammenligning var svarprocenten 35,3 procent på landsplan. Ved denne undersøgelse og ved de foregående tre undersøgelser er der under kategorien Progression udtrykt lavest tilfredshed. Det er i kategorierne Samtalen og Mødet med jobcentret, at Jobcenter Norddjurs scorer højest på tilfredshed. Undersøgelsen viser, at Jobcenter Norddjurs samlet set har haft en positiv udvikling på alle parametre siden foråret 2025, især sammenholdt med landsgennemsnittet.

Overordnet score under de 6 kategorier:

1. Overordnet tilfredshed: 3,88 (3,59)
2. Mødet med jobcentret: 4,07 (3,66)
3. Mål og aktiviteter: 3,67 (3,37)
4. Samarbejde på tværs: 3,34 (3,00)
5. Samtalen: 3,95 (3,73)
6. Progression: 3,23 (2,95)

Mødet med jobcentret: 4,07 (3,66)

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: 3,67 (3,37)

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: 3,34 (3,00)

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

Samtalen: 3,95 (3,73)

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: 3,23 (2,95)

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.

For at imødekomme den laveste score vedrørende progression vil der i det igangværende udviklingsarbejde i forbindelse med beskæftigelsesreformen være et særligt fokus på at fremme progression i borgerens forløb.

Den fulde borgertilfredshedsundersøgelse fremgår af bilaget.