

**Brugertilfredshedsundersøgelse blandt ydelsesmodtagere**

22/3605      Åben Sag

**Sagsgang**

AU

**Sagsfremstilling**

Som en del af Norddjurs Kommunes Beskæftigelsesplan 2023 er det besluttet, at der skal foretages en brugerundersøgelse blandt de borgere, der er i kontakt med Norddjurs Kommunes Jobcenter. Arbejdsmarkedsafdelingen foreslår, at undersøgelsen består af en survey, der sendes til samtlige brugere. I denne sag skal udvalget godkende, at der gennemføres en brugerundersøgelse i juni/juli 2023.

Det foreslås, at Arbejdsmarkedsafdelingen gennemfører undersøgelsen som en pilotundersøgelse, og at Ungeindsatsen og Ungdommens Uddannelsesvejledning deltager i fremtidige undersøgelser.

Forvaltningen foreslår, at undersøgelsen fokuserer på borgernes oplevelser af samtaler og indsatser, herunder ministermålet om værdighed i sagsbehandlingen, og at spørgeskemaet belyser følgende emner:

1. Borgernes oplevelse af samtaler og tilbud
2. Borgernes samlede oplevelse af værdighed i jobcentrets service
3. Borgernes arbejdsmarkedsrettede udbytte
4. Borgernes oplevelse af de elektroniske platforme
5. Borgernes oplevelse af jobcentrets fysiske rammer.

Se bilag for den konkrete udformning af spørgeskemaet, der på sigt skal kunne danne baggrund for benchmark med andre jobcentre. Resultaterne af undersøgelsen sammenfattes i en kort rapport.

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

Brugertilfredshedsundersøgelsen har sammenhæng til Norddjurs Kommunes Erhvervs- og Arbejdsmarkedspolitik og Beskæftigelsesplan 2023.

### **Økonomiske konsekvenser**

Udgifter til brugertilfredshedsundersøgelsen afholdes indenfor Arbejdsmarkedsafdelingens driftsbudget for 2023.

### **Lovgrundlag**

Ingen relevant lovgivning.

### **Indstilling**

Arbejdsmarkedschefen og chefen for Ungeindsatsen og Ungdommens Uddannelsesvejledning indstiller, at udvalget godkender afviklingen af undersøgelsen.

### **Beslutning i Arbejdsmarkedsudvalget den 30-05-2023**

Udvalget ønsker at få indarbejdet følgende ændringer i brugertilfredshedsundersøgelsen:

- Der tilføjes mulighed for, at respondenterne kan angive sin målgruppe samt hvor længe, vedkommende har været tilknyttet Jobcentret.
- Der tilføjes spørgsmål, hvor respondenterne kan angive, om vedkommende har oplevet værdig sagsbehandling. Der skal være mulighed for at angive, hvad der har været godt i sagsbehandlingen, eller hvad der kunne have været bedre.
- I spørgsmål 4 ændres spørgsmålet ”Jeg er blevet præsenteret for den digitale platform ”Selvbook”” til ”Jeg er i stand til at bruge den digitale platform ”Selvbook””. Hvor det er relevant i spørgsmål 4 gøres det muligt at graduere svarene.

Udvalget ønsker at se brugertilfredsundersøgelsen igen, når de angivne rettelser er indarbejdet. Derefter udføres undersøgelsen hen over en periode på 1-2 måneder.

### **Bilag:**

1 - 3464637	Åben	BrugerundersøgelseSurvey	(50938/23)	(H)
-------------	------	--------------------------	------------	-----