

## Lokale resultater fra KL's tværkommunale borgerundersøgelse

24/1370 Åben Sag

### Sagsgang

AU

### Sagsfremstilling

Arbejdsmarkedsudvalget godkendte 4. april 2024 orienteringen om Norddjurs Kommunes deltagelse i KL's tværkommunale borgerundersøgelse. Udvalget protokollerede også på udvalgmødet 19. december 2023, at "I forbindelse med næste brugerundersøgelse ønsker udvalget at få undersøgt brugernes tilfredshed med helhedsorienteret sagsbehandling". Derfor præsenterer denne sagsfremstilling lokale resultater holdt op imod det tværgående gennemsnit fra de 44 deltagende kommuner. Afslutningsvis fremhæves den generelle tilfredshedsscore blandt modtagere af helhedsorienteret sagsbehandling.

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

Jobcenter Norddjurs ramte en svarprocent på 39,4 pct. (38,8 pct.), og ligger over den gennemsnitlige tilfredshed i samtlige kategorier. Kommunens lokale resultater følger generelle tendenser, herunder at de aktivitetsparate og job- og uddannelsesparate udgør de mindst tilfredse målgrupper, og at alle målgrupper er mindst tilfredse med emner inden for temaet progression. Dagpengemodtagere, sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaring hører til de mest tilfredse grupper i Norddjurs.

Overordnet score under de 6 kategorier:

1. Overordnet tilfredshed: 3,81 (3,64)
2. Mødet med jobcentret: 3,80 (3,69)
3. Mål og aktiviteter: 3,57 (3,41)
4. Samarbejde på tværs: 3,52 (3,02)
5. Samtalen: 3,83 (3,75)
6. Progression: 3,13 (2,97).

Mødet med jobcentret: 3,80 (3,69)

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: 3,57 (3,41)

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: 3,52 (3,02)

Kategorien omfatter aktivitetsparate og borgere i jobafklaring. 68 pct. af respondenterne har ikke været i kontakt med andre afdelinger eller forvaltninger i kommunen. 85 pct. af borgere, der har kontakt til øvrige afdelinger eller forvaltninger, oplever i nogen grad, høj grad eller meget høj grad, at der arbejdes godt sammen på tværs, når der er behov for det. 11 pct. oplever det i meget lav grad (20,7 pct).

Samtalen: 3,83 (3,75)

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: 3,13 (2,97)

Under kategorien spørges til i hvor høj grad borgeren oplever, at jobcentret løbende præsenterer for 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.

Helhedsorienteret sagsbehandling

5 modtagere af en helhedsorienteret sagsbehandling/bostøtte har responderet på undersøgelsen; 4 er tilfredse og 1 er hverken utilfreds eller tilfreds. Resultatet skal læses med forbehold, da det består af

få respondenter. Forvaltningen udvikler i tillæg hertil et evalueringsdesign, der skal anvendes til at undersøge målgruppens tilfredshed på en detaljerig måde.

### **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. og finansieres inden for områdets budget.

### **Lovgrundlag**

Intet relevant lovgrundlag.

### **Indstilling**

Arbejdsmarkedschefen indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

### **Beslutning i Arbejdsmarkedsudvalget den 17-06-2024**

Godkendt.

### **Bilag:**

1 - 3610249	Åben	Tilfredshed med helhedsorienteret sagsbehandling	(41251/24)	(H)
2 - 3610156	Åben	Rapport tværkommunal borgerundersøgelse	(41196/24)	(H)