

Brugerundersøgelse blandt ydelsesmodtagere

23/8700 Åben Sag

Sagsgang

AU

Sagsfremstilling

Som en del af Norddjurs Kommunes Beskæftigelsesplan 2023 er der foretaget en brugerundersøgelse blandt de borgere, der er i kontakt med Norddjurs Kommunes Jobcenter. Udvalget godkendte det endelige spørgeskema på udvalgmødet 30. august 2023. Denne sagsfremstilling præsenterer centrale resultater på baggrund af vedhæftede rapport.

Undersøgelsen af borgernes tilfredshed med jobcentret er gennemført af BDO i oktober 2023 som en anonym spørgeskemaundersøgelse. Der er en svarprocent på 33 %, og BDO bemærker, at denne er høj i sammenligning med lignende undersøgelser.

Tilfredshed på tværs af målgrupper

Undersøgelsen viser en generel tilfredshedsscore på 3,8 målt på en skala fra 1 til 5. Dermed er scoren 0,2 point fra at opfylde målsætningen i Beskæftigelsesplan 2023 om en gennemsnitlig tilfredshed på minimum 4. Tilfredsheden er målt på respondenternes tilkendegivelser af, om de:

1. alt i alt er tilfredse med de samtaler og tilbud, de får i jobcentret
2. alt i alt er tilfredse med den behandling, de får i jobcentret
3. alt i alt oplever, at de får en værdig behandling af jobcentrets medarbejdere
4. alt i alt er tilfredse med udbyttet af de samtaler og indsatser, de får.

Respondenterne har generelt positive oplevelser af samtaler og indsatser og den behandling, de får i forbindelse med samtaler og indsatser. De er til gengæld mindre positive, når det kommer til oplevelsen af udbytte. Den samme tendens gør sig gældende i referencekommunen. Dette kommer til udtryk i graden af respondenternes enighed med følgende udsagn:

1. Jeg er blevet mere afklaret om mine mål for job, uddannelse mv.
2. Jeg har fået mere tro på mine muligheder for job, uddannelse mv.
3. Jeg har fået større indsigt i mine styrker og udfordringer i forhold til job, uddannelse mv.

4. Jeg har fået viden om, hvordan jeg forbedrer mine muligheder for at komme i job, uddannelse mv.
5. Alt i alt er jeg tilfreds med udbyttet af de samtaler og indsatser, jeg får.

38 % af respondenterne er enige i, at de har fået mere tro på deres muligheder for at komme i job, uddannelse mv. Samtidig er 66 % enige i, at de alt i alt er tilfredse med udbyttet af samtaler og indsatser. Det er dermed over halvdelen, der overordnet set er tilfredse med udbyttet af samtaler og indsatser. Ved de resterende udsagn er knap halvdelen af respondenterne enige.

Niveauet af den generelle tilfredshed med Jobcenter Norddjurs følger referencekommunens. Dog bemærkes en mindre afvigelse til den positive side, når det handler om Norddjurs' respondents enighed i følgende udsagn:

1. Alt i alt er jeg tilfreds med de samtaler og tilbud, jeg får i jobcentret.
2. Alt i alt er jeg tilfreds med den behandling, jeg får i jobcentret.
3. Alt i alt er jeg tilfreds med udbyttet af de samtaler og indsatser, jeg får.

Tilfredshed fordelt på målgrupper

Undersøgelsen viser også, at der er en række forskelle i oplevelsen af tilfredshed afhængigt af tilhørende målgruppe. Det fremgår blandt andet, at dagpengemodtagere og borgere på sygedagpenge generelt har de mest positive vurderinger af samtaler og tilbud, den behandling de får og af udbyttet af samtaler og tilbud. Det er derimod borgere på uddannelseshjælp, overgangsydelse og kontanthjælp, der er mindst positive i deres vurderinger generelt. Aktivitetsparate, borgere i ressourceforløb og borgere på ledighedsydelse og i fleksjob placerer sig mellem de mest og mindst tilfredse grupper.

Fysiske rammer og digitale løsninger

Undersøgelsen af borgernes tilfredshed er baseret på et spørgeskema udviklet af BDO. Det oprindelige spørgeskema er udvidet med spørgsmål om oplevelsen af kommunens fysiske rammer og de digitale løsninger. De to temaer behandles hver for sig.

Under spørgsmålene til de digitale løsninger fremgår blandt andet, at 16 % af borgerne er enige i, at det er en god oplevelse at bruge digital-jobhjælp, og at 23 % er enige i, at det er en god oplevelse at

anvende selvbook. En stor andel af borgerne angiver, at de ikke er blevet præsenteret for eller har anvendt løsningerne før.

Over halvdelen af respondenterne oplever, at de er velkomne på rådhuset, og at jobcentrets fysiske rammer, herunder venterum, er gode. Under 15 % er uenige.

Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder

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

Økonomiske konsekvenser

Udgifter til brugerundersøgelsen for den første udgave afholdes indenfor Arbejdsmarkedsafdelingens driftsbudget for 2023.

Lovgrundlag

Ingen relevant lovgivning.

Indstilling

Arbejdsmarkedschefen indstiller, at udvalget tager resultaterne til efterretning.

Beslutning i Arbejdsmarkedsudvalget den 19-12-2023

Godkendt.

Udvalget udtrykker tilfredshed med undersøgelsen og anerkender Jobcentrets indsats. I forbindelse med næste brugerundersøgelse ønsker udvalget at få undersøgt brugernes tilfredshed med helhedsorienteret sagsbehandling.

Bilag:

1 - 3547890	Åben	Brugerundersøgelse 2023	(118691/23)	(H)
-------------	------	-------------------------	-------------	-----