



# BRUGERUNDERSØGELSE

NORDDJURS KOMMUNE

OKTOBER 2023

# INDHOLD

1	Indledning.....	3
2	Tværgående resultater .....	4
3	Grupperede resultater.....	9
4	Tilfredshedsscore og referencekommune.....	11
5	Konklusion .....	12

## BILAG

1. Svarprocenter opdelt på målgrupper
2. Målgruppeopdelte svar vedr. digitale løsninger og fysiske rammer

# 1 INDLEDNING

Beskæftigelsesministeren udmelder hvert år et antal mål for beskæftigelsesindsatsen, som sætter den overordnede retning for indsatsen på tværs af landets kommuner. Ét af ministermålene for 2022 var, at "alle ledige skal have en værdig sagsbehandling". Målet indebærer, at alle landets kommuner skal tage aktivt stilling til, hvordan de vil sikre, at borgerne bliver behandlet værdigt i jobcentrene.

Norddjurs Kommunes værdier om tillid, ordentlighed, udvikling og fællesskab udgør fundamentet for jobcentrets virke. Værdierne er samtidigt udgangspunktet for at realisere målet om værdighed i sagsbehandlingen. Bl.a. for at følge op på målet om værdig sagsbehandling, har Norddjurs Kommune fået gennemført en undersøgelse af borgernes oplevelse af samarbejdet med jobcentret. Undersøgelsen har haft fem temaer (jf. figur).

Tema	Udsagn
Tema 1: Borgernes oplevelse af samtaler og tilbud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jeg har fået tydelig information om mine rettigheder og pligter.</li><li>• Mine samtaler med min sagsbehandler handler om mine muligheder for at vende tilbage til job eller komme i uddannelse.</li><li>• Samtaler og indsatser er tilrettelagt med udgangspunkt i mine behov.</li><li>• Alt i alt er jeg tilfreds med de samtaler og tilbud, jeg får i jobcenteret.</li></ul>
Tema 2: Borgernes oplevelse af den behandling, de får i jobcentret	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jeg bliver hørt i forbindelse med samtaler og tilbud.</li><li>• Jeg bliver inddraget i planen for mit videre forløb.</li><li>• Min sagsbehandler tror på, at jeg kan komme i job.</li><li>• Min sagsbehandler møder mig med tillid og respekt.</li><li>• Min sagsbehandler er god til at se mine styrker.</li><li>• Alt i alt oplever jeg, at jeg får en værdig behandling af jobcentrets medarbejdere.</li><li>• Alt i alt er jeg tilfreds med den behandling, jeg får i jobcenteret.</li></ul>
Tema 3: Borgernes oplevelse af udbyttet af deres forløb	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jeg er blevet mere afklaret om mine mål for job, uddannelse mv.</li><li>• Jeg har fået mere tro på mine muligheder for job, uddannelse mv.</li><li>• Jeg har fået større indsigt i mine styrker og udfordringer i forhold til job, uddannelse mv.</li><li>• Jeg har fået viden om, hvordan jeg forbedrer mine muligheder for at komme i job, uddannelse mv.</li><li>• Alt i alt er jeg tilfreds med udbyttet af mine samtaler og tilbud i jobcenteret.</li></ul>
Tema 4: Borgernes oplevelse af digitale redskaber	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jeg er blevet præsenteret for digital-jobhjælp.</li><li>• Jeg er i stand til at bruge digital-jobhjælp.</li><li>• Jeg har anvendt digital-jobhjælp.</li><li>• Det var en god oplevelse at bruge digital-jobhjælp.</li><li>• Jeg er blevet præsenteret for selvbook.</li><li>• Jeg er i stand til at bruge selvbook.</li><li>• Jeg har anvendt selvbook.</li><li>• Det var en god oplevelse at bruge selvbook.</li></ul>
Tema 5: Borgerens oplevelse af fysiske rammer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jeg oplever, at jobcentrets fysiske rammer, herunder jobcentrets venterum, er gode.</li><li>• Jeg oplever, at jeg er velkommen på Rådhuset, når jeg besøger jobcentret.</li></ul>

I forhold til undersøgelsen er det beskæftigelsesudvalgets målsætning, at der skal være en gennemsnitlig tilfredshed på fire, målt på en skala fra 1-5, i forhold til ovenstående temaer. Resultaterne af brugerundersøgelsen skal være med til at udvikle og kvalificere Norddjurs Kommunes beskæftigelsesindsats.

Undersøgelsen er gennemført af BDO i oktober 2023 som en anonym spørgeskemaundersøgelse blandt 1.920 borgere, som var tilmeldt jobcenteret primo oktober 2023. I alt 624 borgere har besvaret undersøgelsen, hvilket giver en svarprocent på 32. Det er højt, set på baggrund af BDO's erfaringer fra lignende undersøgelser i andre kommuner.

I det følgende præsenteres undersøgelsens resultater. I afsnit 2 præsenteres de samlede resultater på tværs af målgrupper og visitationskategorier. I afsnit 3 fokuseres på de forskelle, der er mellem borgere på tværs af målgrupper og visitationskategorier. I afsnit 4 sammenholdes resultaterne i Norddjurs Kommune med en anonymiseret sjællandsk referencekommune. Afsnit 5 indeholder en kort konklusion.

## 2 TVÆRGÅENDE RESULTATER

I det følgende præsenteres undersøgelsens resultater for hvert af de 5 temaer på tværs af målgrupper og visitationskategorier.

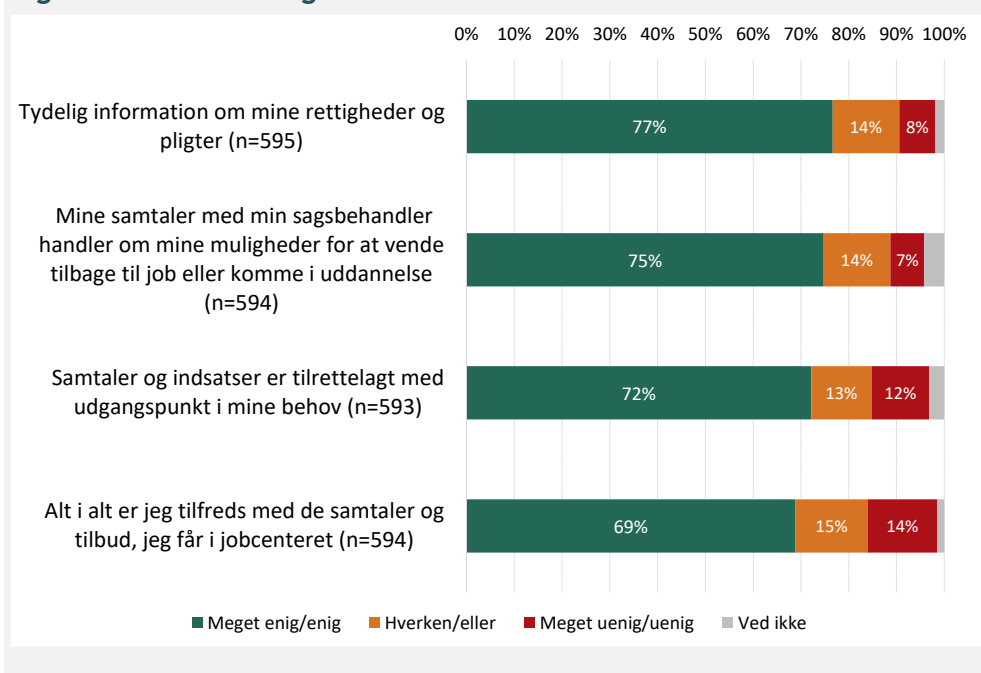
### TEMA 1: OPLEVELSE AF SAMTALER OG TILBUD

I spørgeskemaet har borgerne forholdt sig til en række udsagn om de samtaler og indsatser, de får (jf. figur 2.1.). Borgernes vurderinger er positive. 72-77 pct. af borgerne er enige i:

- At de har fået tydelig information om deres rettigheder og pligter.
- At samtalerne med deres sagsbehandler handler om at vende tilbage i job eller at komme i uddannelse.
- At samtaler og indsatser er tilrettelagt med udgangspunkt i deres behov.

Samlet angiver 69 pct. af borgerne, at de alt i alt er tilfredse med de samtaler og indsatser, de får. Kun en mindre andel på 14 pct. angiver, at de ikke er tilfredse.

Figur 2.1: Samtaler og tilbud



## TEMA 2: OPLEVELSE AF SAMSPIL MED JOBCENTER

Borgerne har ligeledes en positiv vurdering af den behandling, de får i jobcentret (jf. figur 2.2). 74-82 pct. af borgerne enige i:

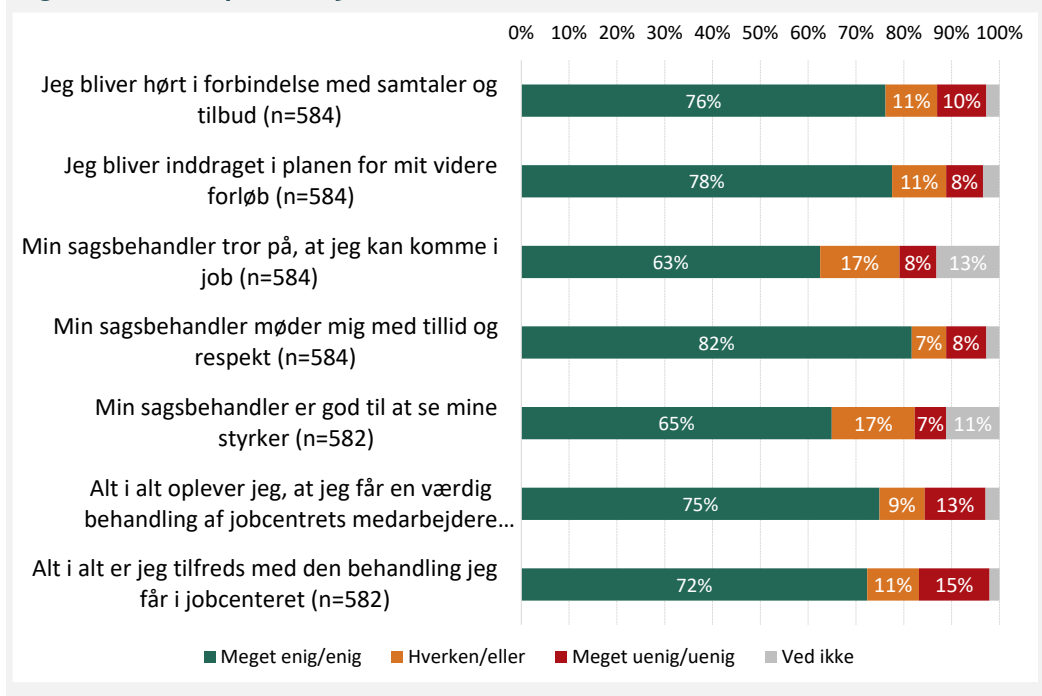
- At de blive hørt af deres sagsbehandlere i samtaler og forløb.
- At deres sagsbehandler møder dem med tillid og respekt.
- At de får en værdig sagsbehandling.

Der er to udsagn, som borgerne vurderer knap så positivt. Det er udsagnene om:

- At deres sagsbehandler er god til at se deres styrker.
- At deres sagsbehandler tror på, at de kan komme i job.

Samlet angiver 72 pct. af borgerne, at de alt i alt er tilfredse med den behandling, de får i jobcentret.

Figur 2.2: Samspil med jobcenter



### TEMA 3: OPLEVELSE AF UDBYTTET

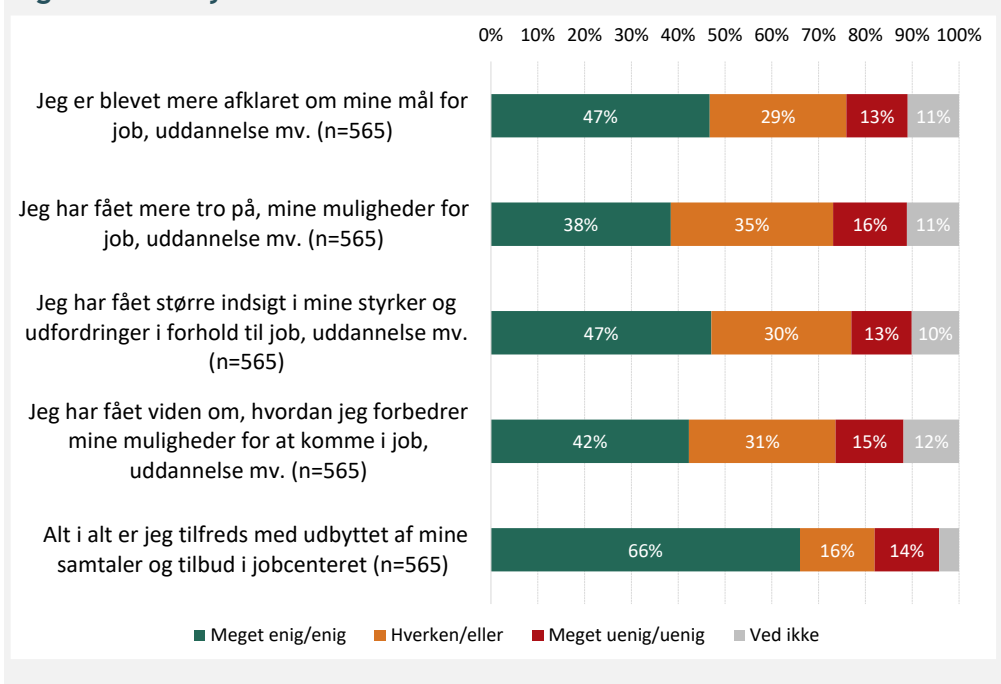
Borgerne vurderer generelt udbyttet af kontakten til jobcentret (tema 3) lidt mindre positivt end samtaler og tilbud (tema 1) og kontakten til jobcentret (tema 2). 42-47 pct. af borgerne er enige i:

- At de er blevet mere afklarede om deres mål for job og uddannelse.
- At de har fået større indsigt i deres styrker og svagheder i forhold til job og uddannelse.
- At de har fået viden om, hvordan de forbedrer deres muligheder for at komme i job eller uddannelse.

Udsagnet om, at mødet med jobcentret har givet dem mere tro på, at de kan komme i job eller uddannelse, er det udsagn, som færrest borgere er enige i.

Samlet angiver 66 pct. af borgerne, at de alt i alt er tilfredse med udbyttet af deres samtaler og tilbud.

Figur 2.3: Udbytte



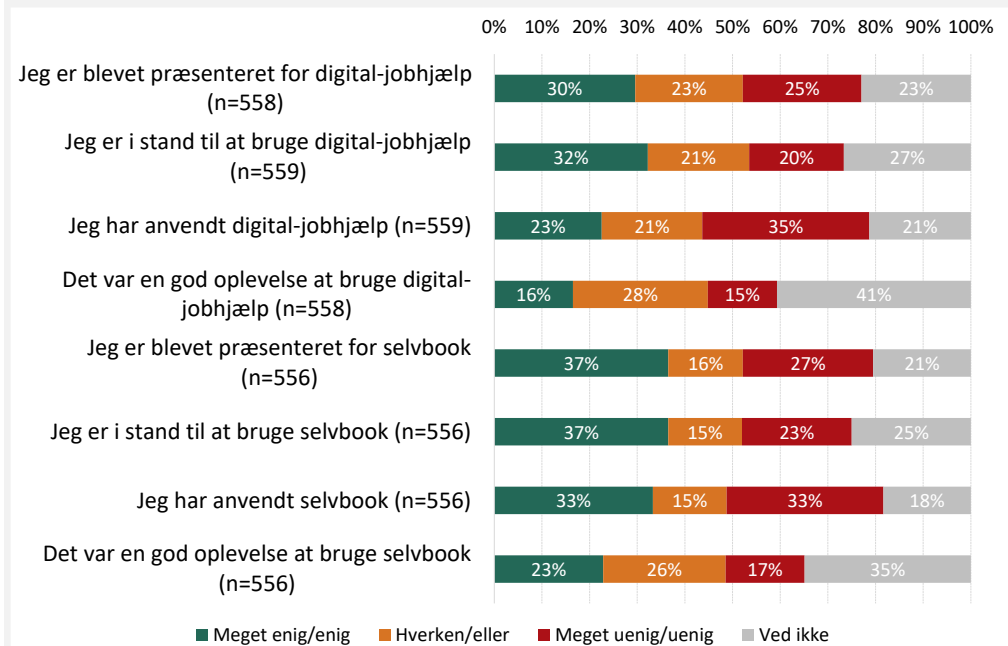
#### TEMA 4: OPLEVELSE AF DIGITALE LØSNINGER

I spørgeskemaundersøgelsen har borgerne forholdt sig til en række udsagn vedrørende digitale løsninger (jf. figur 2.4). Der fremgår bl.a.:

- At 16 pct. af borgerne er enige i, at det er en god oplevelse at bruge digital-jobhjælp.
- At 23 pct. er enige i, at det er en god oplevelse af anvende selvbook.

Det skal ses i lyset af, at mange borgere angiver, at de ikke er blevet præsenteret for løsningerne, at de ikke mener, at de er i stand til at bruge løsningerne, og at de ikke mener, at de har anvendt løsningerne.

Figur 2.4: Digitale løsninger



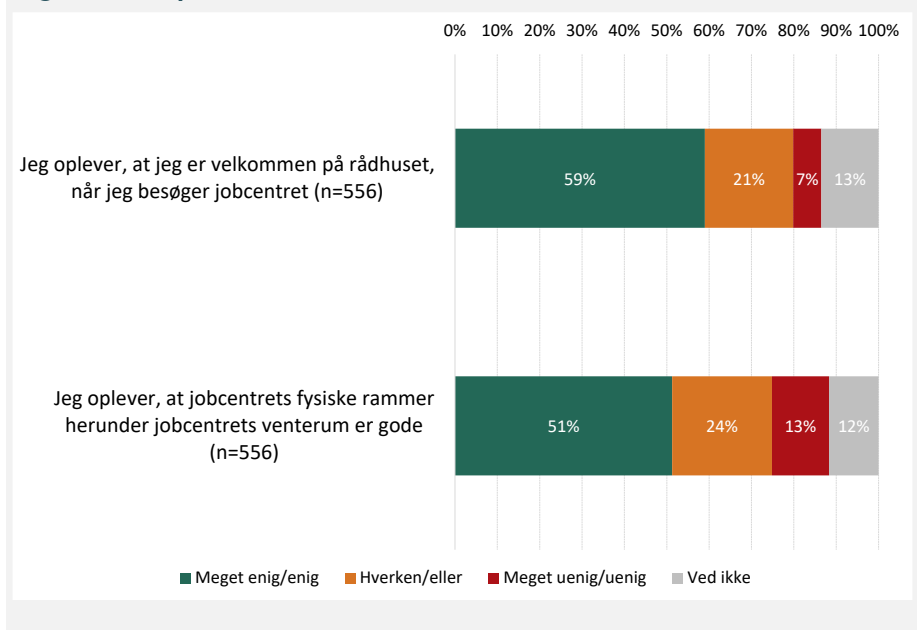
## TEMA 5: OPLEVELSE AF FYSISKE RAMMER

Endelig har borgerne vurderet de fysiske rammer omkring beskæftigelsesindsatsen (jf. figur 2.5). Det fremgår:

- At 59 pct. af borgerne er enige i, at de føler sig velkomne på Rådhuset, når de besøger jobcentret.
- At 51 pct. er enige i, at jobcentrets fysiske rammer, herunder venterum, er gode.

Kun relativt få borgere er direkte uenige i disse udsagn.

Figur 2.5: Oplevelse af rammer





### 3 GRUPPEREDE RESULTATER

I dette afsnit vises en målgruppeopdelte opgørelse af de resultater, som er præsenteret ovenfor. Borgerne er opdelt i seks grupper:

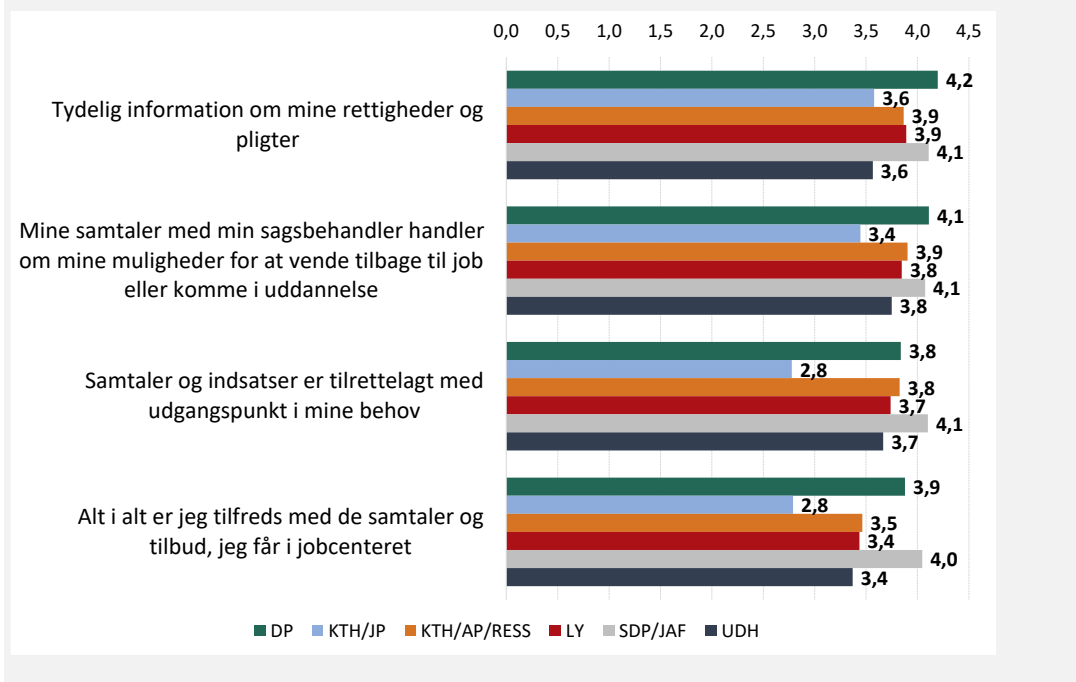
- Dagpenge (forsikrede ledige).
- Jobparate på kontanthjælp.
- Aktivitetsparate på kontanthjælp og ressourceforløb, inkl. overgangsydelse (borgere langt fra arbejdsmarkedet).
- Ledighedsydelse og fleksjob (fleksjobvisiterede).
- Sygedagpenge og jobafklaringsforløb (sygemeldte borgere).
- Unge på uddannelseshjælp, inkl. unge på overgangsydelse.

I figurene er der med udgangspunkt i borgernes besvarelser udarbejdet en tilfredshedsscore. 5 svarer til meget høj tilfredshed, 3 svarer til hverken tilfreds eller utilfreds, og 1 svarer til meget lav tilfredshed. En værdi på 3 eller højere viser, at flere er tilfredse end utilfredse.

#### DAGPENGE, SYGEMELDTE OG LEDIGHEDSYDELSE

Figurene viser generelt, at dagpengemodtagerne, sygemeldte borgere (sygedagpenge og jobafklaringsforløb) og borgere på ledighedsydelse, med enkelte undtagelser, har de mest positive vurderinger af hhv. samtaler og tilbud, den behandling de får og af udbyttet af samtaler og indsatser. Det samme billede gælder vurderingen af digitale løsninger og fysiske rammer. Dog er sygedagpengemodtagerne ikke så positive i deres vurderinger af digitale løsninger (jf. bilag 2).

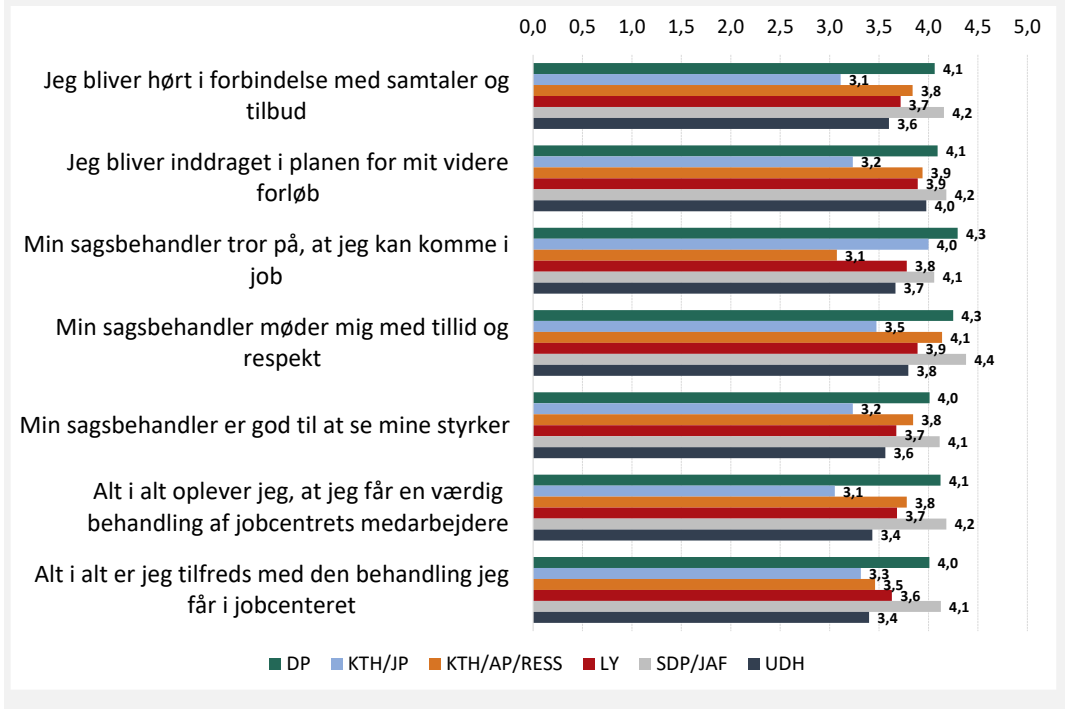
Figur 3.1: Samtaler og tilbud



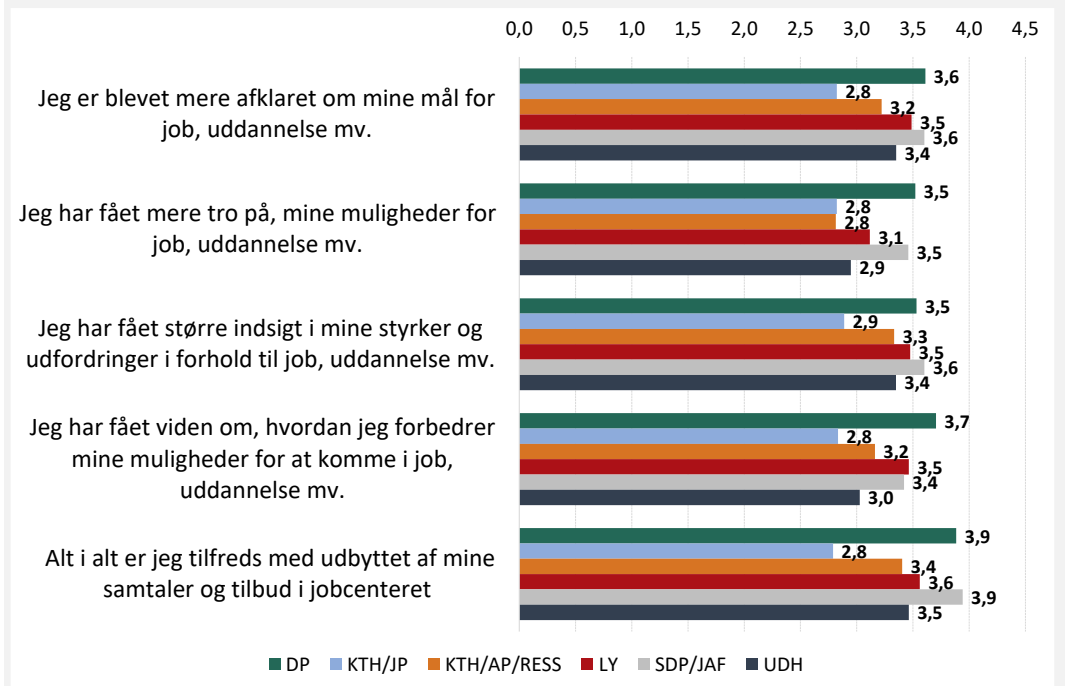
#### KONTANTHJÆLPSMODTAGERE (INKL. RESSOURCEFORLØB) OG UDDANNELSESHJÆLP

Kontanthjælpsmodtagere og de unge har generelt mindre positive vurderinger. Det gælder alle evalueringste-maer. Dog er de unge meget positive i deres vurdering af jobcenterets fysiske rammer, mens de jobparate kontant-hjælpsmodtagere er relativt positive i deres vurderinger af digitale løsninger (jf. bilag 2). Resultaterne skal ses i lyset af, at der er tale om grupper af borgere, som er langt fra arbejdsmarkedet, som typisk er kendetegnet ved længere ledighedsperioder, og som ofte har svært ved umiddelbart at se sig selv på arbejdsmarkedet.

Figur 3.2: Behandling



Figur 3.3: Udbytte



## 4 TILFREDSHEDSSCORE OG REFERENCKOMMUNE

I Beskæftigelsesplanen er der et mål om, at der skal være en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 4 på en skala fra 1-5. Hvis scoren beregnes ud fra besvarelsen af nedenstående spørgsmål vedrørende tema 1-3, fremkommer en gennemsnitlig score på 3,8, hvilket ligger tæt på Beskæftigelsesplanens mål.

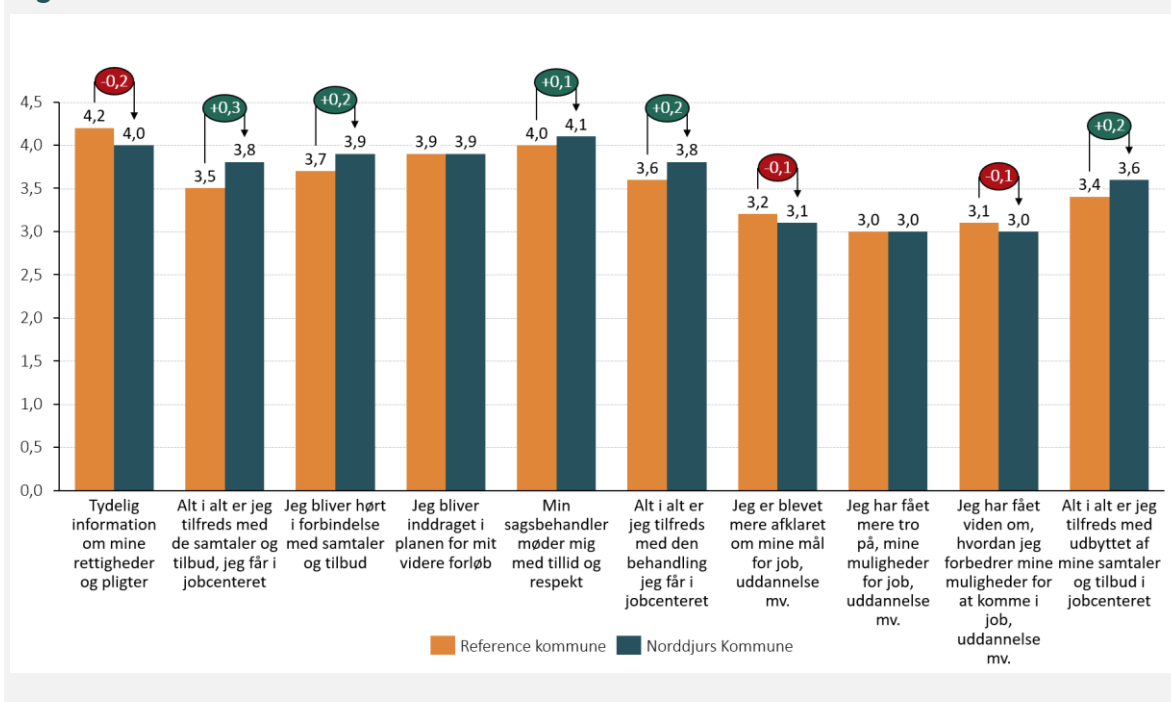
- Alt i alt er jeg tilfreds med de samtaler og tilbud, jeg får i jobcentret.
- Alt i alt er jeg tilfreds med den behandling, jeg får i jobcentret,
- Alt i alt oplever jeg, at jeg får en værdig behandling af jobcentrets medarbejdere.
- Alt i alt er jeg tilfreds med udbyttet af de samtaler og indsatser, jeg får.

Hvis tilfredshedsscoren inddrager besvarelser vedrørende tema 4 og 5, vil den være lavere.

I spørgeskemaundersøgelsen er der en række spørgsmål, som er indgået i en tilsvarende undersøgelse, gennemført i oktober 2022 i anden kommune. Nedenfor er borgernes besvarelser blevet sammenlignet for at få et sammenligningsgrundlag. Det fremgår, at resultaterne for de to kommuner generelt ligner hinanden meget. Norddjurs Kommunes borgere er dog generelt lidt mere positive i deres overordnede vurderinger, herunder i udsagnene:

- Alt i alt er jeg tilfredse med de samtaler og tilbud, jeg får i jobcentret.
- Alt i alt er jeg tilfreds med den behandling jeg får i jobcentret.
- Alt i alt er jeg tilfredse med udbyttet, at de samtaler og indsatser jeg får.

Figur 5.1: Benchmark



## 5 KONKLUSION

Undersøgelsen viser, at borgerne har en positiv vurdering af samtaler og indsatser og af den behandling, de får i forbindelse med samtaler og indsatser. Borgerne er generelt mere kritiske i vurderingen af deres udbytte af samtaler og tilbud, hvilket er en tendens, der også ses i referencekommunen.

Resultaterne af brugerundersøgelsen ligner på mange områder resultaterne i referencekommunen. Norddjurs Kommunes borgere er dog generelt lidt mere positive i deres overordnede vurderinger, herunder i udsagnene:

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

Beregnes der en gennemsnitlig tilfredshed på en skala fra 1-5 blandt borgerne i Norddjurs Kommune, ud fra besvarelsen af ovenstående spørgsmål, fremkommer en gennemsnitlig score på 3,8, hvilket ligger tæt på målsætningen på 4 i Beskæftigelsesplanen

Undersøgelsen viser desuden, at der er en række forskelle i borgernes vurderinger afhængigt af, hvilke målgrupper og visitationskategorier, de tilhører. Det fremgår bl.a.:

- At dagpengemodtagerne, de sygemeldte borgere og borgere på ledighedsydelse generelt har de mest positive vurderinger af samtaler og tilbud, den behandling de får og af udbyttet af samtaler og tilbud.
- At de unge samt borgere på kontanthjælp og borgere i ressourceforløb generelt er mindre positive i deres vurderinger end de øvrige borgere. Det kan hænge sammen med, at de er længere fra arbejdsmarkedet, og at de typisk vil have længere ledighedsperioder bag sig, og at de ofte har svært ved at se sig selv på arbejdsmarkedet.

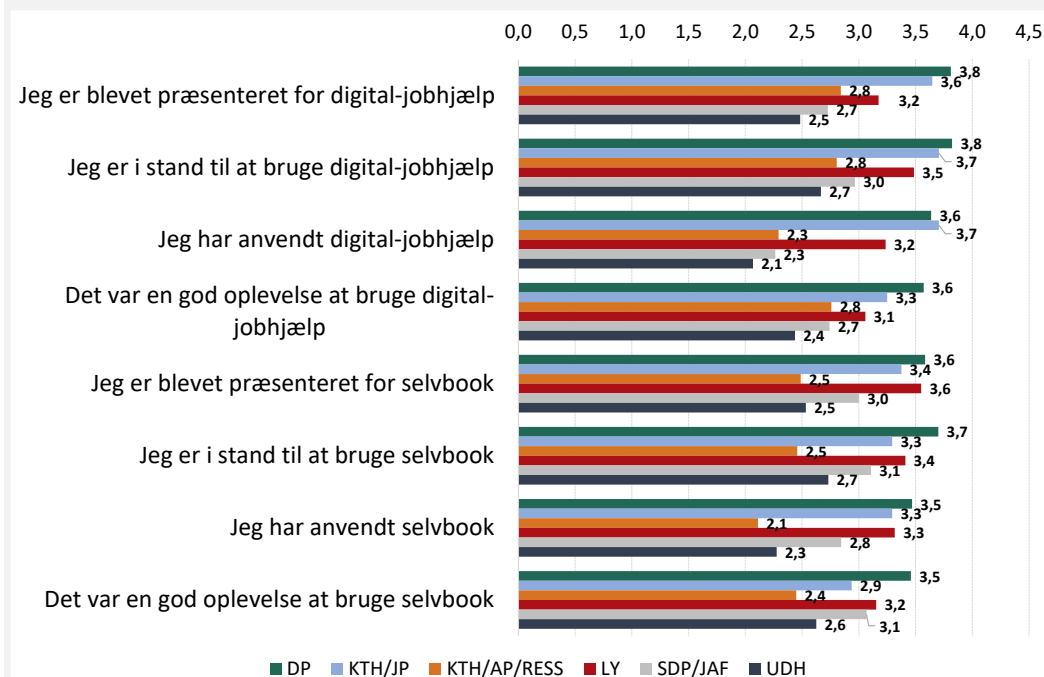
# BILAG TIL RAPPORT

## BILAG 1: BESVARELSESPROCENTER

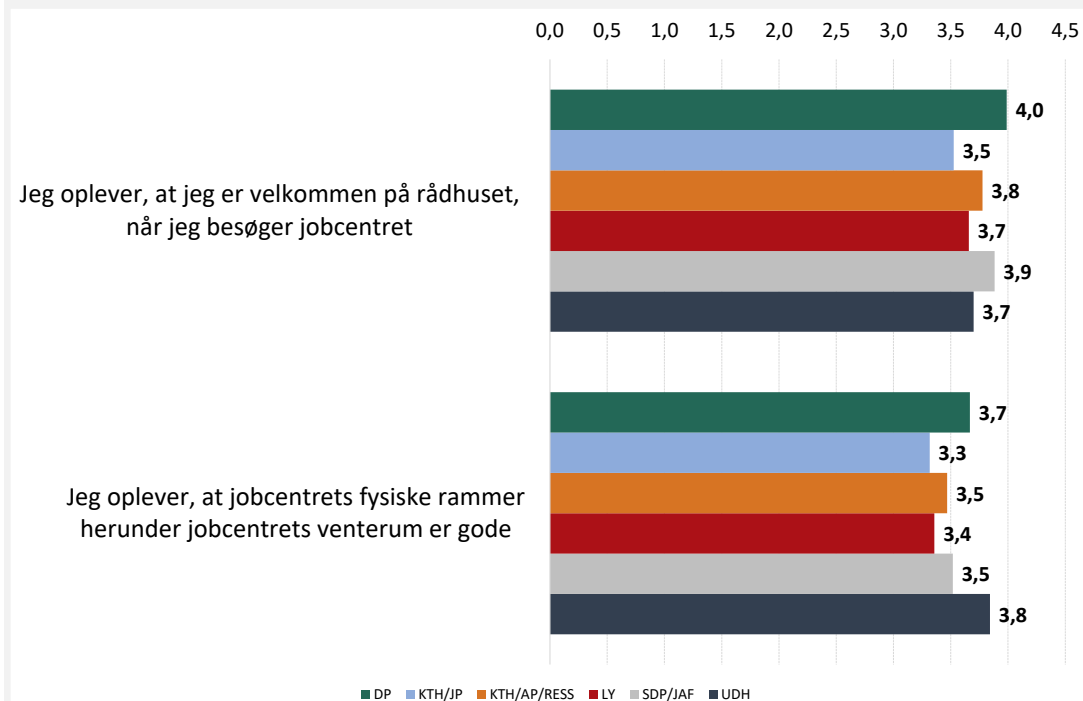
Målgruppe	Population	Antal besvarelser	Svarrate
- Borgere i jobafklaring	187	75	40%
- Dagpengemodtagere	392	112	28%
- Kontanthjælpsmodtagere (aktivitetsparate)	174	42	24%
- Kontanthjælpsmodtagere (jobparate)	87	17	20%
- Ledighedsydelsesmodtagere	136	51	38%
- Overgangsydelsesmodtagere (aktivitetsparate)	23	5	22%
- Overgangsydelsesmodtagere (jobparate)	16	4	25%
- Overgangsydelsesmodtagere med uddannelsespålæg (uddannelsesparate)	2	0	0%
- Rehabiliterer	37	9	24%
- Sygedagpengemodtagere	608	258	42%
- Uddannelseshjælpsmodtagere (aktivitetsparate)	172	34	20%
- Uddannelseshjælpsmodtagere (uddannelsesparate)	75	15	20%
- Uddannelseshjælpsmodtagere (åbenlyst uddannelsesparate)	9	2	22%
<b>I alt</b>	<b>1.918</b>	<b>624</b>	<b>33%</b>

## BILAG 2: MÅLGRUPPEOPDELTE RESULTATER

### Digitale løsninger



### Oplevelse af rammer



## KONTAKT

THOMAS KIBAK NIELSEN

**Director, ADVISORY**

Mobil: +45 30 12 21 11

E-mail: [thn@bdo.dk](mailto:thn@bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO-netværk bestående af uafhængige medlems-firmaer. BDO er varemærke for både BDO-netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.300 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO-netværk har ca. 95.000 medarbejdere i mere end 164 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr.20 22 26 70*