

## Orientering om KL's tilfredshedsundersøgelse

24/9465 Åben Sag

### Sagsgang

AU

### Sagsfremstilling

I denne sagsfremstilling præsenteres lokale resultater fra KL's tværkommunale undersøgelse af borgernes tilfredshed med jobcentrene. Undersøgelsen er foretaget i efteråret 2024 og er den tredje i rækken af tværkommunale tilfredshedsundersøgelser. Norddjurs Kommune deltog også i anden omgang i foråret 2024. Udvalget blev orienteret herom på udvalgsrådet den 17. juni 2024.

I det følgende præsenteres Norddjurs Kommunes lokale resultater efterfulgt af parenteser, hvori det samlede gennemsnit fra de 35 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 37,5 procent, og ligger over den gennemsnitlige tilfredshed på samtlige kategorier. Til sammenligning var svarprocenten 35,6 procent på landsplan. På landsplan såvel som i Norddjurs Kommune er der generelt sket et mindre fald i tilfredsheden. Ligesom sidste år er det under kategorien progression, der er udtrykt mindst tilfredshed. Mødet med jobcentret og samtalen scorer fortsat højest på tilfredshed. Aktivitetsparate og borgere i jobafklaring, som har kontakt med flere forvaltninger, oplever et markant bedre samarbejde på tværs af forvaltninger end landsgennemsnittet.

Overordnet score under de 6 kategorier:

1. Overordnet tilfredshed: 3,76 (3,52)
2. Mødet med jobcentret: 3,79 (3,58)
3. Mål og aktiviteter: 3,54 (3,28)
4. Samarbejde på tværs: 3,31 (2,87)
5. Samtalen: 3,82 (3,68)
6. Progression: 3,10 (3,87)

Mødet med jobcentret: 3,79 (3,58)

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: 3,54 (3,28)

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: 3,31 (2,87)

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

Samtalen: 3,82 (3,68)

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: 3,10 (2,87)

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.

Helhedsorienteret sagsbehandling

Igen i år er der kun fem modtagere af en helhedsorienteret sagsbehandling, der har responderet på undersøgelsen; 1 er meget tilfreds og 4 er tilfredse. Resultatet skal derfor læses med forbehold.

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 godkendes.

### **Bilag:**

1 - 3713872 Åben Tværkommunal tilfredshedsundersøgelse 3 - Norddjurs (128538/24) (H)