

## Justering af brugerundersøgelse 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 præsenterede et udkast til en brugerundersøgelse på udvalgmødet 30. maj 2023. Udvalget protokollerede, at der ønskes ” (...) at se brugertilfredsundersøgelsen igen, når de angivne rettelse er indarbejdet”. I denne sag præsenteres brugerundersøgelsen med udvalgets rettelse til godkendelse. Rettelserne er beskrevet nedenfor med henvisning til protokolleringens enkelte punkter.

I protokolleringen fremgår følgende tre punkter med ønsker til ændringer:

1. ”Der tilføjes mulighed for, at respondenterne kan angive sin målgruppe samt hvor længe, vedkommende har været tilknyttet Jobcentret.”

Spørgsmål om varighed er tilføjet.

Som alternativ til spørgsmål om målgruppe foreslår forvaltningen, at information om respondenternes målgruppe trækkes automatisk fra sagsbehandlingssystemet Fasit. Dermed vil informationen ikke afhænge af borgerens kendskab til egen målgruppe. Den autogenerede oplysning om målgruppe indarbejdes i datasættet som supplement til de oplysninger, brugeren selv udfylder. Dette mindsker antallet af spørgsmål og øger validiteten i svaret.

2. ”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.”

Ønsket er forsøgt opfyldt ved tilføjelse af følgende opsamlende spørgsmål under spørgsmål nr. 3: ”Alt i alt oplever jeg, at jeg får en værdig behandling af jobcentrets medarbejdere”. Respondenten har mulighed for at uddybe i en tilhørende tekstboks med spørgsmålet: ”Er der noget i jobsamtalerne med din sagsbehandler, som du enten synes har været godt eller kan være bedre?”

3. ”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.”

Som konsekvens af tilføjelsen af spørgsmålet om varighed jfr. protokollering 1 ovenfor er nummereringen af dette spørgsmål ændret fra 4 til 5. Spørgsmål 5 b/5 f er ændret til: "Jeg er i stand til at bruge digital-jobhjælp/selvbook". Der er tilføjet mulighed for at graduere svaret.

### **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 og chefen for Ungeindsatsen og Ungdommens Uddannelsesvejledning indstiller, at udvalget godkender rettelserne i brugerundersøgelsen.

### **Beslutning i Arbejdsmarkedsudvalget den 30-08-2023**

Godkendt.

### **Bilag:**

1 - 3503038    Åben    Spørgeskema Norddjurs02\_30.08.23    (81522/23)    (H)