



MÅLING AF VÆRDIGHED I SAGSBEHANDLING

JOBCENTER FREDERIKSSUND

14. OKTOBER 2022

INDHOLDSFORTEGNELSE

1	INDLEDNING.....	3
2	TVÆRGÅENDE RESULTATER.....	4
3	MÅLGRUPPEOPDELTE RESULTATER.....	5
4	KONKLUSION.....	6

BILAG 1: DAGPENGE, FLEKSJOB OG LEDIGHEDSYDELSE

BILAG 2: KONTANTHJÆLP, RESSOURCEFORLØB MV.

BILAG 3: SYGEDAGPENGE OG JOBAFKLARINGSFORLØB

BILAG 4: UDDANNELSESHJÆLP MV.

BILAG 5: METODE

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 er, 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 af sagsbehandlerne i jobcentrene.

Beskæftigelsesudvalget i Frederikssund Kommune har i Beskæftigelsesplanen for 2022 forholdt sig til, hvad værdig sagsbehandling indebærer. Af Beskæftigelsesplanen fremgår det:

- At indsatsen skal være respektfuld og gives i en positiv og hjælpende ånd.
- At borgeren skal opleve et værdigt og meningsfuldt forløb med udgangspunkt i vedkommendes behov.
- At jobcentret skal give tydelig information om regler, rettigheder, pligter og konsekvenser ved manglende deltagelse i samtaler, tilbud mv.

Som opfølgning på Beskæftigelsesplanen har Frederikssund Kommune bedt BDO om at gennemføre en undersøgelse af, om borgerne oplever, at de bliver behandlet med værdighed af sagsbehandlerne.

Brugerundersøgelsen er gennemført som en anonym spørgeskemaundersøgelse blandt 1.680 borgere, som var tilmeldt jobcenteret primo september 2022. Undersøgelsen er gennemført med en svarprocent på 40, hvilket er højt set på baggrund af BDO's erfaringer fra lignende undersøgelser i andre kommuner.

I brugerundersøgelsen er Beskæftigelsesplanens afsnit om værdighed i sagsbehandlingen blevet omsat til 11 udsagn inden for 3 temaer, som borgerne blevet bedt om at forholde sig til, jf. nedenstående figur. I forhold til hvert udsagn har borgeren kunnet erklære sig hhv. meget enig, enig, hverken eller, uenig eller meget uenig.

Tema	Udsagn
Borgerens oplevelse af samtaler og tilbud	<ul style="list-style-type: none"> • Jeg har fået information om konsekvenser ved manglende deltagelse i samtaler, jobsøgning mv. • De samtaler og indsatser jeg får, giver mening for mig. • Alt i alt er jeg tilfreds med de samtaler og tilbud jeg får i Jobcenter Frederikssund.
Borgernes oplevelse af den behandling de får i jobcentret	<ul style="list-style-type: none"> • Jeg bliver hørt i forbindelse med samtaler og tilbud. • Jeg bliver inddraget i planen for mit videre forløb. • Samtalen med min sagsbehandler er god og tillidsfuld. • Alt i alt er jeg tilfreds med den behandling, jeg får i Jobcenter Frederikssund.
Borgerens oplevelse af udbytte af deres forløb	<ul style="list-style-type: none"> • Jeg er blevet mere afklaret om mine mål for job, uddannelse mv. • Jeg har fået mere tro på mine muligheder for job, uddannelse mv. • Jeg har fået viden om, hvordan jeg forbedrer mine muligheder for job, uddannelse mv. • Alt i alt er jeg tilfreds med udbyttet af mine samtaler og tilbud i Jobcenter Frederikssund.

I det følgende præsenteres undersøgelsens resultater. I afsnit 2 præsenteres de samlede resultater på tværs af de målgrupper og visitationskategorier, som borgerne tilhører. I afsnit 3 fokuseres på de forskelle, der er mellem borgere på tværs af målgrupper og visitationskategorier. Afsnit 4 indeholder en kort konklusion.

I bilag 1-4 vises et mere detaljeret målgruppeopdelt billede af resultaterne med relevans for opfølgningen i jobcentrets enkelte afdelinger. Endelig indeholder bilag 5 en mere detaljeret beskrivelse af den anvendte metode.

2 TVÆRGÅENDE RESULTATER

Oplevelse af samtaler og indsatser

I spørgeskemaet har borgerne forholdt sig til de samtaler og indsatser, de får, jf. figur 2.1.

Det fremgår, at 90 pct. af borgerne er enige eller neutrale i udsagnet om, at de har fået information om konsekvenserne ved manglende deltagelse i samtaler, jobsøgning mv.

Det fremgår desuden, at 75 pct. af de ledige er enige eller neutrale i udsagnet om, at de samtaler og indsatser, de får, giver mening. 19 pct. af borgerne er uenige.

Den samme fordeling gælder i forhold til de lediges samlede tilfredshed med de samtaler og indsatser, de får. 75 pct. af borgerne er enige eller neutrale i udsagnet om, at de alt i alt er tilfredse med de samtaler og indsatser, de får, mens 20 pct. er uenige.

Oplevelse af den behandling man får i jobcentret

Figur 2.2 viser borgernes vurdering af den behandling, de får i jobcentret.

Det generelle billede er, at borgernes har en positiv vurdering af den behandling, de får.

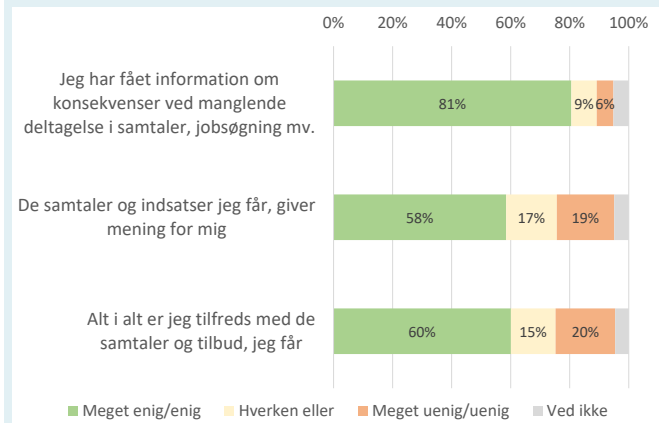
- 78 pct. af borgerne er f.eks. enige eller neutrale i udsagnet om, at de blive hørt af deres sagsbehandlere i samtaler og forløb.
- Ca. 85 pct. er enten enige eller neutrale i udsagnet om, at de bliver inddraget i planen for deres forløb eller i udsagnet om, at samtalen med deres sagsbehandler er god og tillidsfuld.
- 76 pct. er positive eller neutrale i deres samlede vurdering af den behandling, de får i jobcentret.

Oplevelse af udbytte

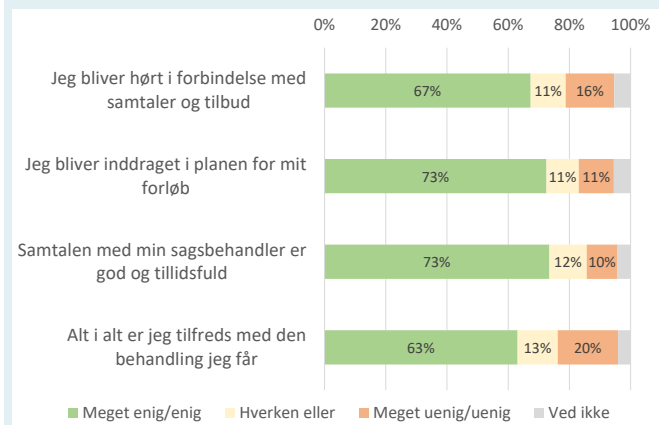
I spørgeskemaundersøgelsen har borgerne vurderet udbyttet af deres kontakt til jobcentret, jf. figur 2.3.

Flertallet af borgerne er også positive eller neutrale i vurderingen af deres udbytte af kontakten til jobcentret. Men samtidig er 26 pct. af borgerne uenige i, at kontakten til jobcentret har givet dem mere tro på deres muligheder for job, uddannelse mv. 22 pct. er uenige i, at de på baggrund af samtaler og indsatser er blevet mere afklarede om deres mål, og 20 pct. af borgerne er alt i alt utilfredse med udbyttet af samtaler og tilbud.

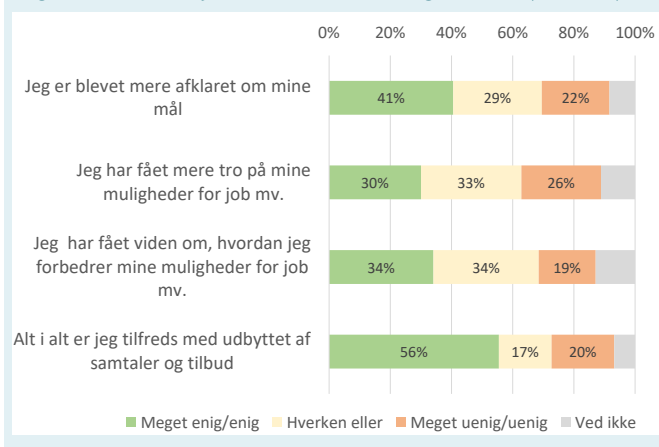
Figur 2.1: Samtaler og tilbud (N=674)



Figur 2.2: Behandling (N=655)



Figur 2.3: Udbytte af samtaler og tilbud (N=645)



3 MÅLGRUPPEOPDELTE RESULTATER

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

- Dagpenge (forsikrede ledige).
- Kontanthjælp og ressourceforløb, inkl. overgangsydelse (borgere langt fra arbejdsmarkedet¹).
- Ledighedsydelse og fleksjob (borgere i fleksjob og fleksjobvisiterede).
- Sygedagpenge og jobafklaringsforløb (sygemeldte borgere).
- Unge på uddannelseshjælp, inkl. unge på overgangsydelse.

I figurerne 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.

Dagpengemodtagere og unge

Figurerne viser generelt, at dagpengemodtagerne og de unge, med enkelte undtagelser, har de mest positive vurderinger af hhv. samtaler og tilbud, den behandling de får og udbyttet af samtaler og indsatser.

Fleksjob og ledighedsydelse

Borgere i fleksjob og fleksjobvisiterede er blandt de mest positive i vurderingen af den behandling, de får. De er relativt mindre positive i vurderingen af samtaler og indsatser, og i vurderingen af udbyttet af samtaler og indsatser.

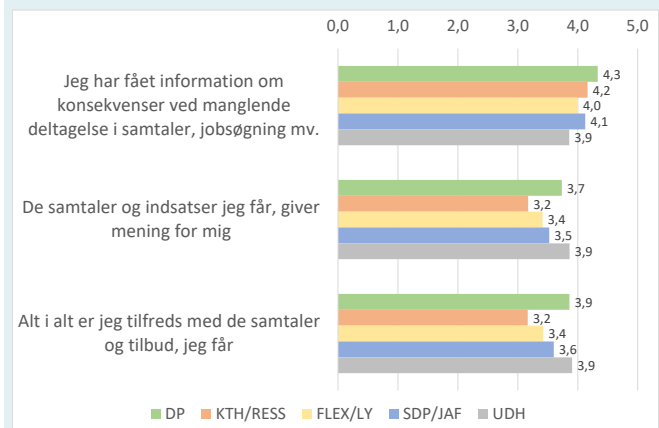
Kontanthjælp og ressourceforløb

Borgere på kontanthjælp og ressourceforløb har i forhold til alle næsten alle udsagn de mindst positive vurderinger. Der er tale om grupper af borgere, som er langt fra arbejdsmarkedet, og som typisk er kendetegnet ved lange ledighedsperioder, og som ofte har svært ved umiddelbart at se sig selv på arbejdsmarkedet.

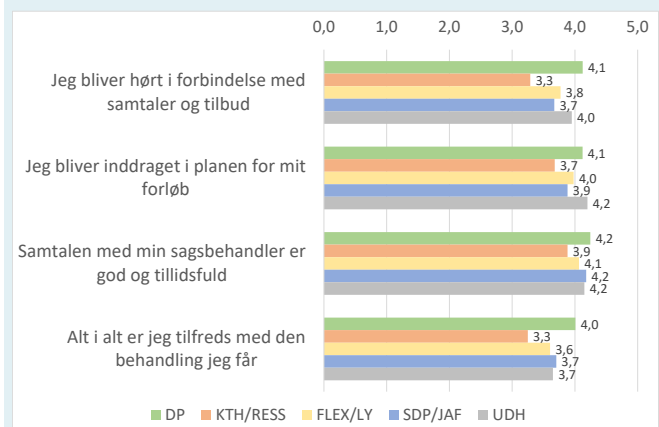
Sygemeldte

De sygemeldte borgere er relativt positive i deres vurderinger af samtaler og tilbud, og den behandling de får i jobcenteret. De er dog sammen med kontanthjælpsmodtagerne og ressourceforløbsmodtagerne relativt mindre positive i vurderingen af udbyttet af mødet med jobcenteret end de øvrige grupperinger.

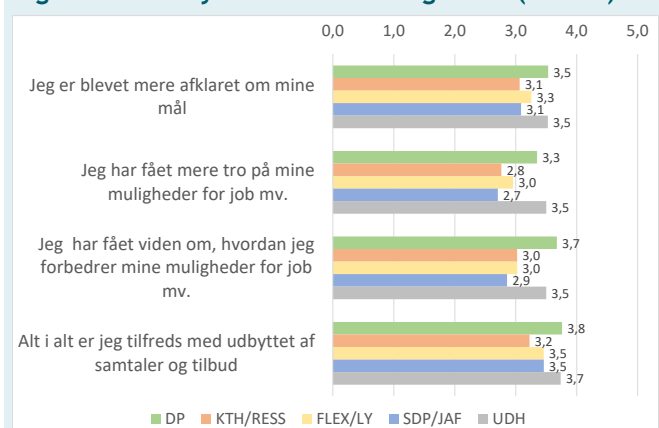
Figur 3.1: Samtaler og indsatser (N=674)



Figur 3.2: Behandling (N=655)



Figur 3.3: Udbytte af samtaler og tilbud (N=645)



¹ Gruppen omfatter kun et begrænset antal jobparate kontanthjælpsmodtagere, og består fortrinsvis af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere samt borgere i ressourceforløb

4 KONKLUSION

Undersøgelsen viser, at borgere har en positiv vurdering af samtaler og indsatser og af den behandling, de får i forbindelse med samtaler og indsatser. Borgerne er mere kritiske i vurderingen af deres udbytte af samtaler og tilbud. Her er det i særlig grad de sygemeldte borgere og borgerne langt fra arbejdsmarkedet, som er kritiske.

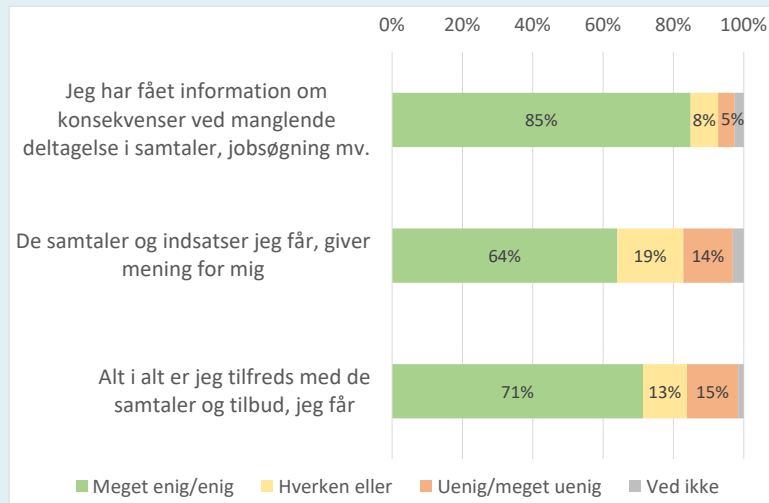
Undersøgelsen viser desuden, at der er en række forskelle i borgernes vurderinger afhængigt af hvilke målgrupper og visitationskategorier, de tilhører. Det fremgår bl.a.:

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

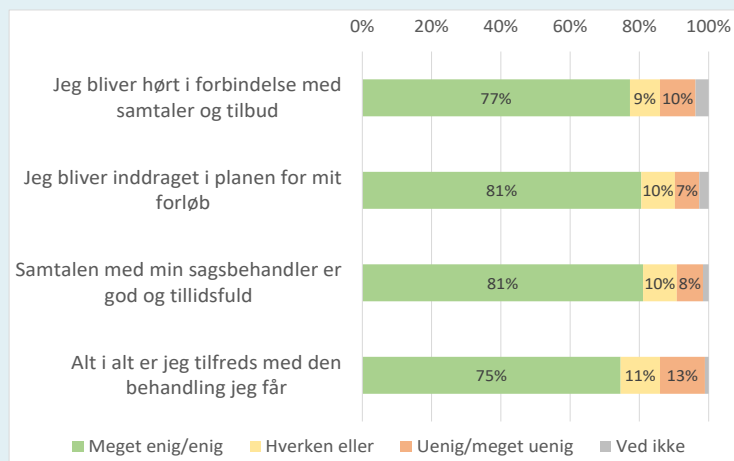
Selv om borgerne overvejende er positive i deres vurderinger, er det værd at bemærke, at der er en gruppe af borgere, som forholder sig negativt i forhold til alle temaer og udsagn. Det gælder særligt vurderingen af udbyttet af samtaler og tilbud. I forhold til det fremadrettede arbejde med at styrke værdigheden i sagsbehandlingen vil det være nærliggende at søge en dybere forståelse for, hvad der er baggrunden for disse borgeres mere negative vurderinger. På den baggrund kan der sættes mere målrettet ind for at øge disse borgeres tilfredshed.

BILAG 1: DAGPENGE, FLEKSJOB OG LEDIGHEDSYDELSE

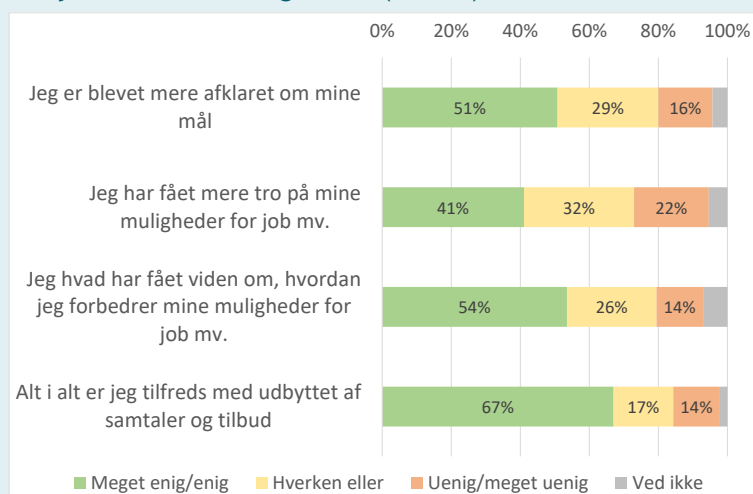
Samtaler og indsatser (N=192)



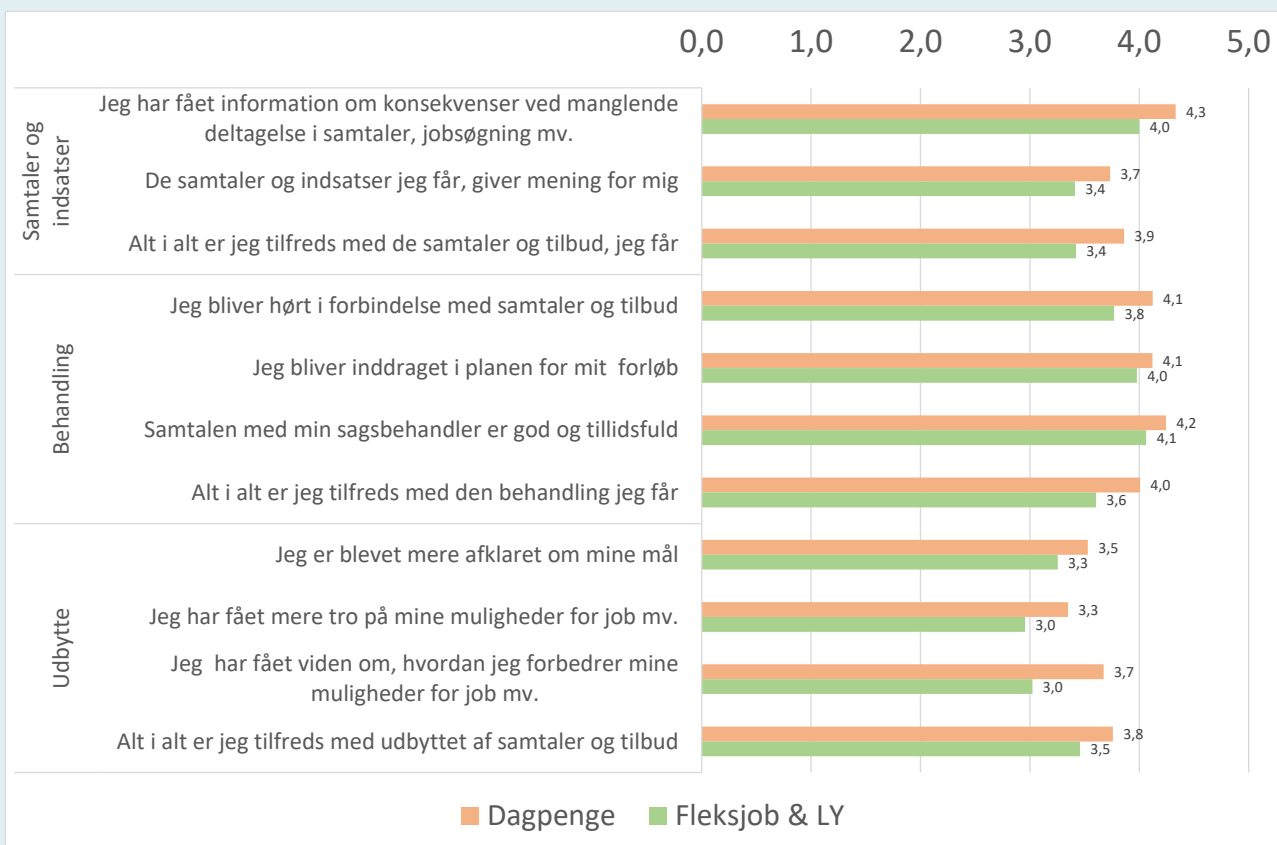
Behandling (N=185)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=185)

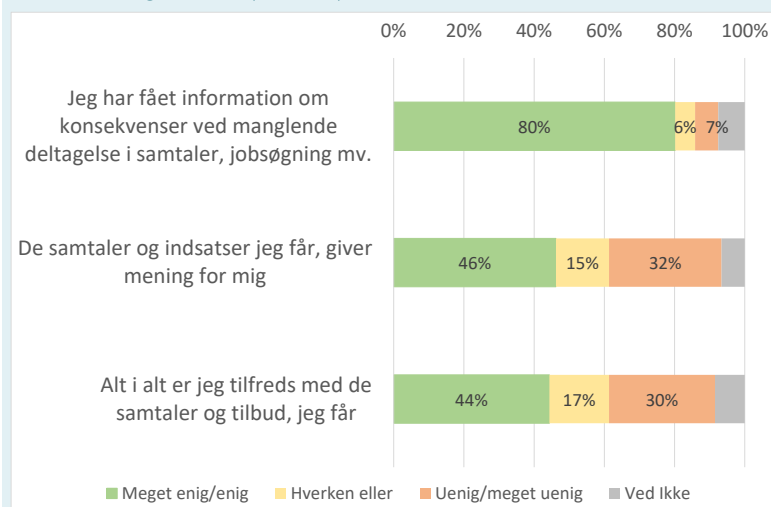


Målgruppeopdelt vurdering af samtaler og indsatser, behandling og udbytte (N=185-192)

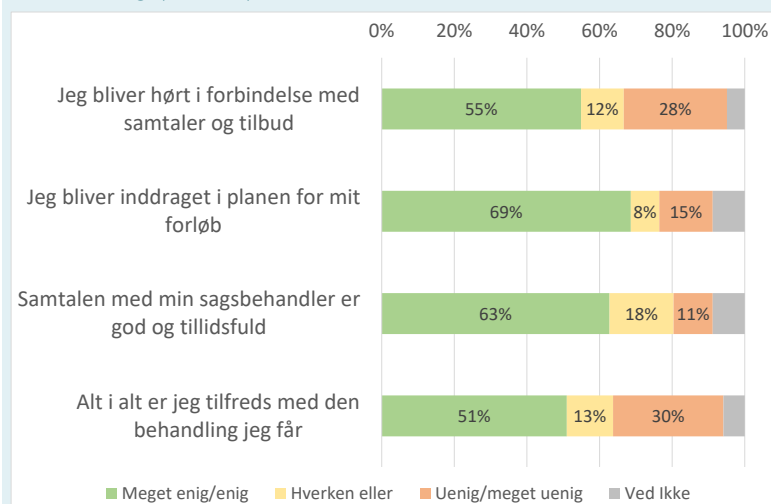


BILAG 2: KONTANTHJÆLP, RESSOURCEFORLØB MV.

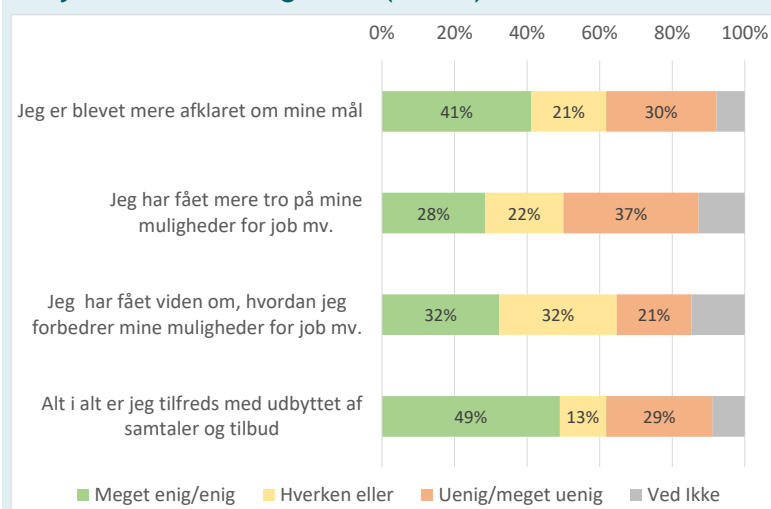
Samtaler og tilbud (N=106)



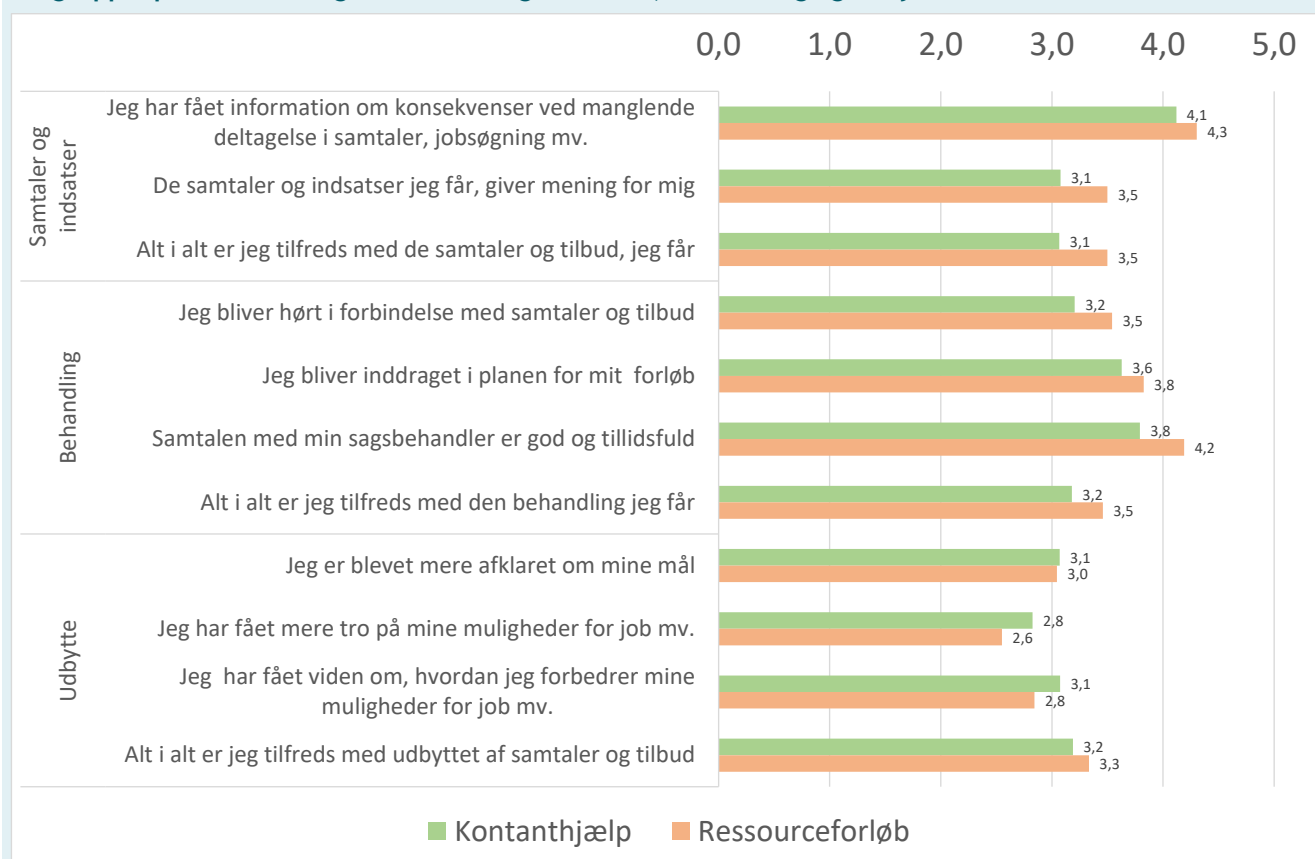
Behandling (N=102)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=102)

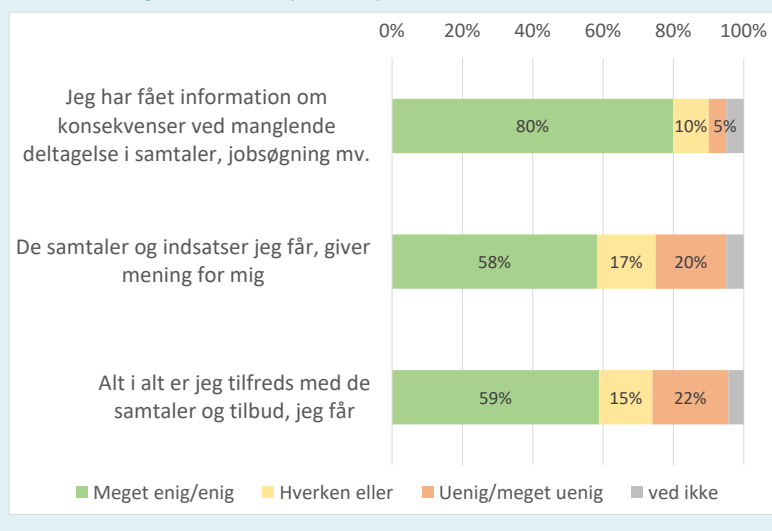


Målgruppeopdelt vurdering af samtaler og indsatser, behandling og udbytte

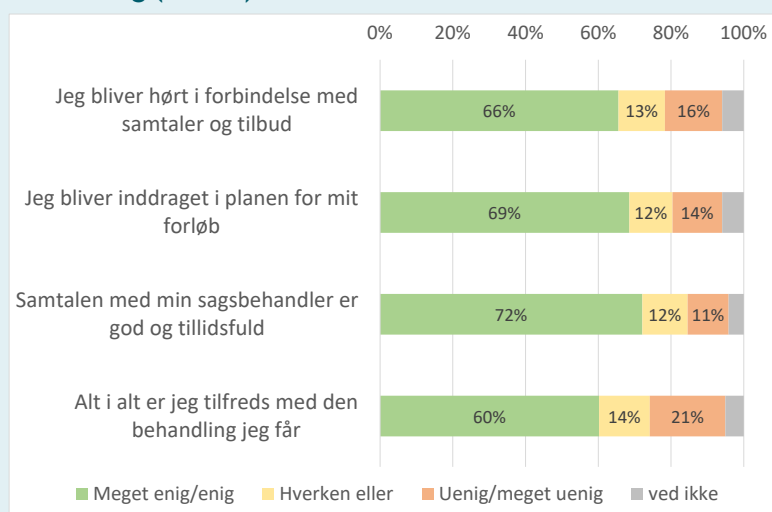


BILAG 3: SYGEDAGPENGE & JOBAFKLARINGSFORLØB

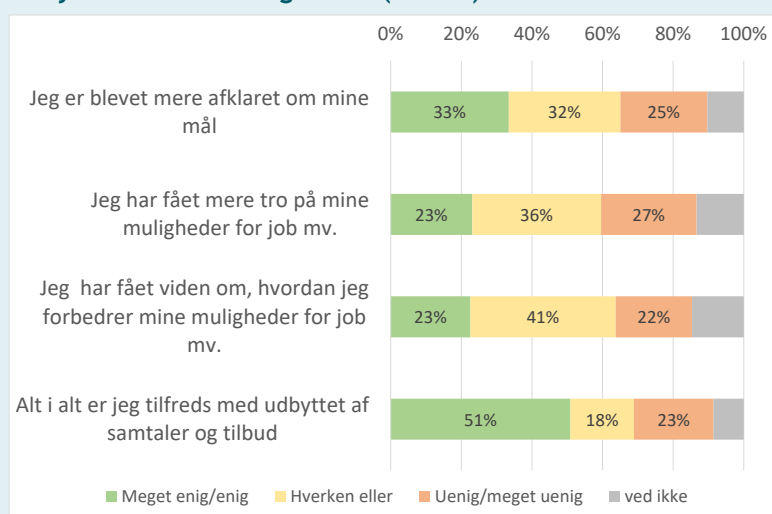
Samtaler og indsatser (N=343)



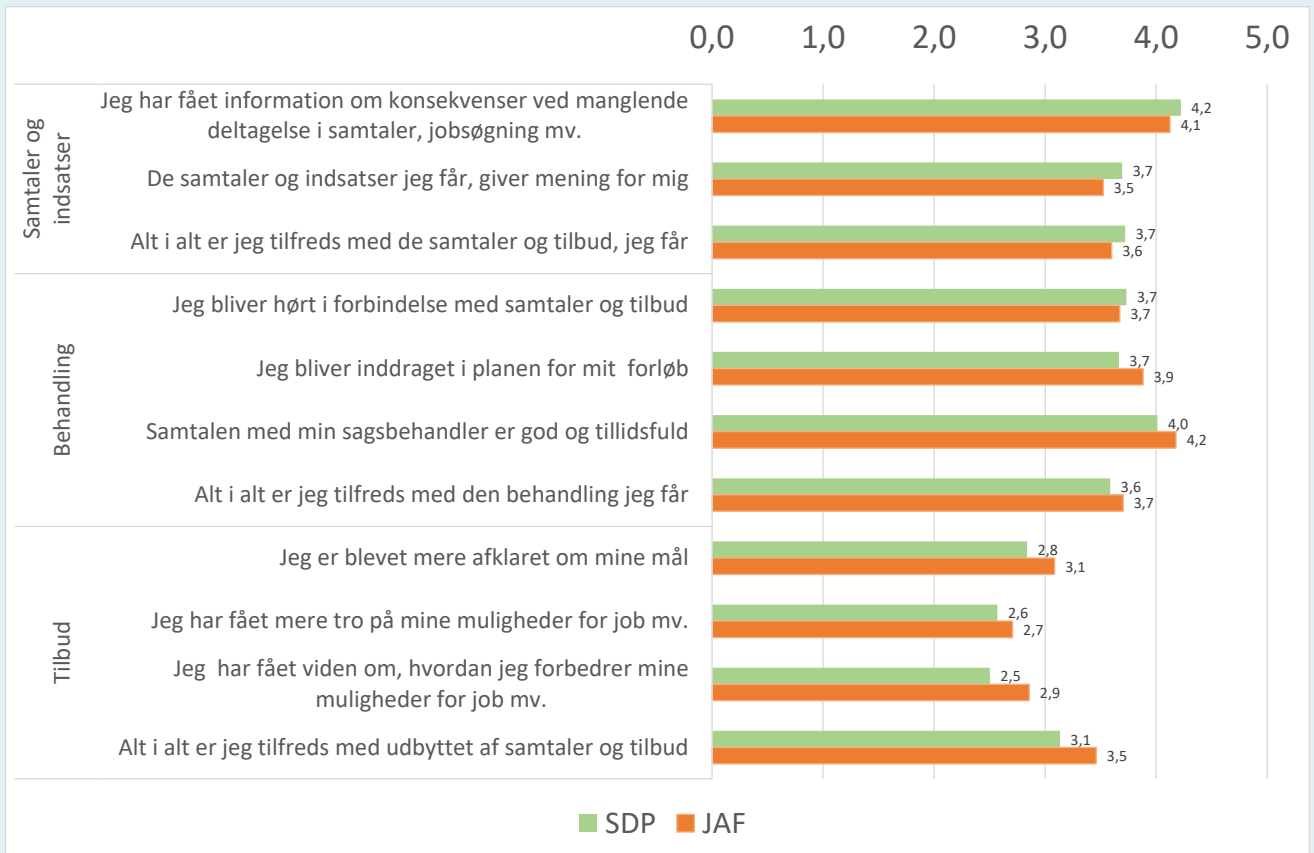
Behandling (N=337)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=328)

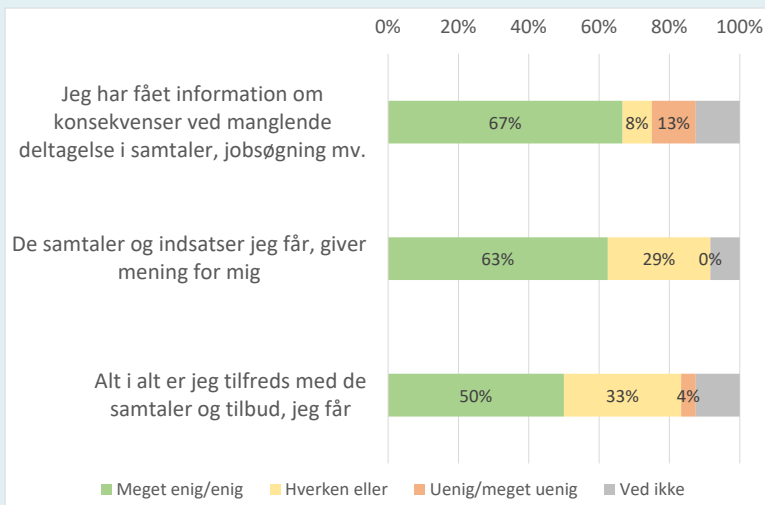


Målgruppeopdelt

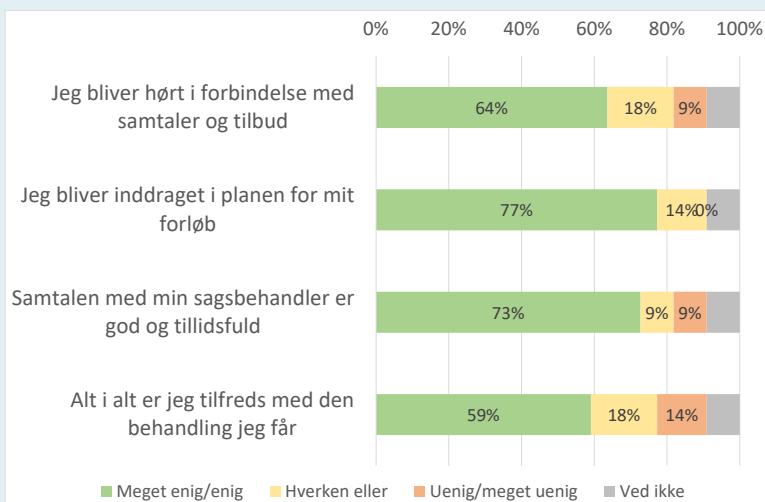


BILAG 4: UDDANNELSESHJÆLP MV.

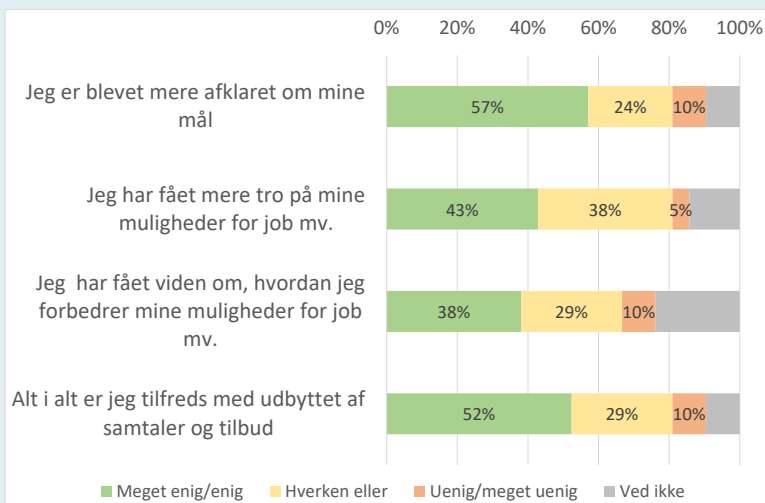
Samtaler og indsatser (N=24)

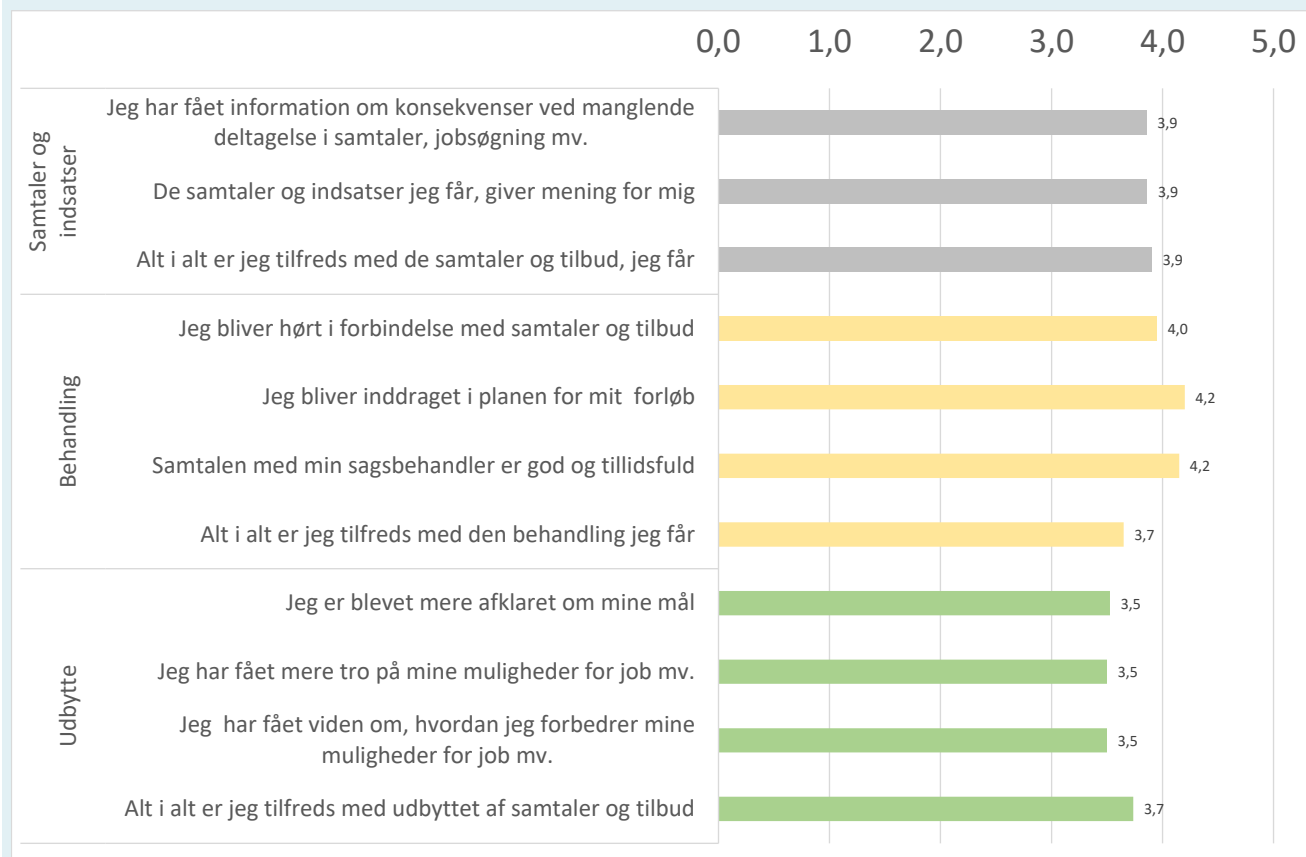


Behandling (N=22)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=21)



Tilfredshedsscore for uddannelseshjælp mv.²

² Figuren er ikke opdelt i visitationskategorier, da disse i givet fald ville blive meget små.

BILAG 5: METODE

Undersøgelsen er gennemført som en anonym elektronisk spørgeskemaundersøgelse blandt 1.680 borgere, som var ledige primo september 2022. Det elektroniske spørgeskema blev udsendt til borgernes e-Boks. Efter svarfristen er der udsendt to rykkere med henblik på at få svarprocenten så høj som mulig.

Undersøgelsen er gennemført september 2022, og har en samlet svarprocent på 40. Nedenstående figur viser antallet svar og svarrater for de forskellige målgrupper og visitationskategorier.

Målgruppe	Popula- tion	Respon- denter	Svar- rate
- Borgere i jobafklaring	282	144	51%
- Dagpengemodtagere	338	140	41%
- Fleksjobansatte	46	25	54%
- Kontanthjælpsmodtagere (aktivitetsparate)	206	53	26%
- Kontanthjælpsmodtagere (jobparate)	44	12	27%
- Ledighedsydelsesmodtagere	73	28	38%
- Overgangsydelsesmodtagere (aktivitetsparate)	26	11	42%
- Overgangsydelsesmodtagere (jobparate)	18	6	33%
- Overgangsydelsesmodtagere med udd. pålæg (akt. parate)	1	1	100%
- Overgangsydelsesmodtagere med udd. pålæg (udd. parate)	1	1	100%
- Borgere i ressourceforløb	100	24	24%
- Sygedagpengemodtagere	393	199	51%
- Uddannelseshjælpsmodtagere (aktivitetsparate)	79	12	15%
- Uddannelseshjælpsmodtagere (uddannelsesparate)	44	10	23%
- Andet	29	9	15%
I alt	1.680	675	40%

BDO har på vegne af Jobcenter Frederikssund udsendt spørgeskemaet og behandlet de indkomne besvarelser. BDO har i samarbejde med Jobcenter Frederikssund udarbejdet det anvendte spørgeskema.

KONTAKT

THOMAS KIBAK NIELSEN

Director

m: +4530122111
e: 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.*

