



MÅLING AF VÆRDIGHED I SAGSBEHANDLING

JOBCENTER FREDERIKSSUND

FEBRUAR 2024

INDHOLDSFORTEGNELSE

1	INDLEDNING.....	3
2	KONKLUSION.....	4
3	TVÆRGÅENDE RESULTATER.....	5
4	MÅLGRUPPEOPDELTE RESULTATER	6
	BILAG 1: DAGPENGE, FLEKSJOB OG LEDIGHEDSYDELSE.....	8
	BILAG 2: KONTANTHJÆLP, RESSOURCEFORLØB MV.	10
	BILAG 3: SYGEDAGPENGE & JOBAFKLARINGSFORLØB	12
	BILAG 4: UDDANNELSESHJÆLP MV.....	14
	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 retning for indsatsen i kommunerne. Ét af ministermålene for 2022 og 2023 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.

Udvalget for Job, Erhverv og Kultur har i Beskæftigelsesplanen for 2023 forholdt sig til, hvad værdig sagsbehandling er. Det indebærer:

- 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 gennemførte BDO i 2022 for Frederikssund Kommune en undersøgelse af, om borgerne oplever, at de får en værdig sagsbehandling. For at følge udviklingen i borgernes oplevelser, har Frederikssund Kommune bedt BDO om at gennemføre en tilsvarende undersøgelse primo 2024.

2024-undersøgelsen er gennemført ud fra samme koncept og med samme spørgeskema som 2022 undersøgelsen. Der er tale om en anonym spørgeskemaundersøgelse blandt 1.875 borgere, som har haft samtaler med jobcenteret i perioden 18. september til 17. december 2023. Svarprocenten er på 42, 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 omsat til 11 udsagn inden for 3 temaer. 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. Afsnit 2 indeholder en kort konklusion. I afsnit 3 præsenteres de samlede resultater på tværs målgrupper og visitationskategorier. I afsnit 4 fokuseres på de forskelle, der er mellem borgere på tværs af målgrupper og visitationskategorier.

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 KONKLUSION

Et væsentligt formål med undersøgelsen har været at belyse udviklingen i borgernes vurderinger fra 2022 til 2024, og dermed se, om jobcentrets arbejde med at styrke beskæftigelsesindsatsen og relationen til borgerne har båret frugt. Undersøgelsen viser, at der samlet set og for alle målgrupper kan ses en positiv udvikling i vurderingen af mødet med jobcentret. Eneste undtagelse er, at de unge, i denne måling, er lidt mere kritiske i vurderingen af deres udbytte af samtaler og indsatser.

Undersøgelsen viser, at borgere har en positiv vurdering af samtaler og indsatser og af den behandling de får. Borgerne er mere kritiske i vurderingen af deres udbytte af samtaler og tilbud. Her er de unge og borgerne langt fra arbejdsmarkedet relativt mere kritiske end de andre målgrupper.

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

3 TVÆRGÅENDE RESULTATER

Oplevelse af samtaler og indsatser

Der er fra 2022 til 2024 sket en positiv udvikling i borgernes vurderinger af alle udsagn om samtaler og tilbud.

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

Det fremgår, at 91 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 82 pct. af de ledige er enige eller neutrale i udsagnet om, at de samtaler og indsatser, de får, giver mening. 14 pct. af borgerne er uenige.

Den samme fordeling gælder for de lediges samlede tilfredshed med de samtaler og indsatser, de får. 83 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 14 pct. er uenige.

Oplevelse af den behandling man får i jobcentret

For alle udsagn om den behandling borgerne får er der siden 2022 sket en positiv udvikling.

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.

- 87 pct. af borgerne er f.eks. enige eller neutrale i udsagnet om, at de bliver hørt af deres sagsbehandlere i samtaler og forløb.
- Ca. 90 pct. er enten enige eller neutrale i udsagnet om, at de bliver inddraget i planen for deres forløb og i udsagnet om, at samtalen med deres sagsbehandler er god og tillidsfuld.
- 86 pct. er positive eller neutrale i deres samlede vurdering af den behandling, de får i jobcentret.

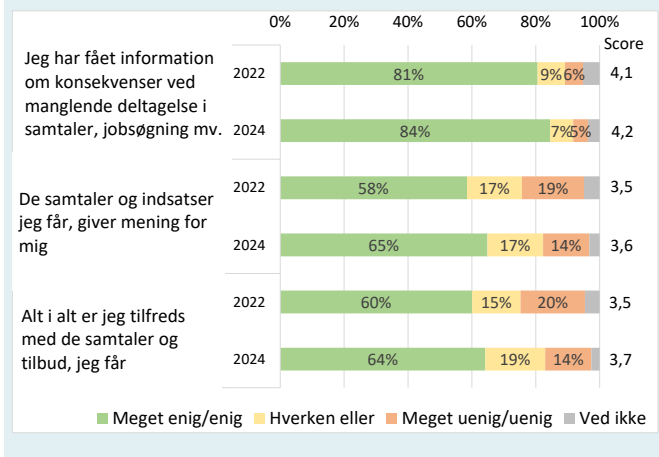
Oplevelse af udbytte

Siden 2022 er der sket en positiv udvikling i borgernes vurderinger af alle udsagn vedrørende deres udbytte af mødet med jobcentret. Ligesom i 2022 er vurderingen af udsagnene om udbyttet af mødet med jobcentret dog knap så positiv som for de øvrige to temaer.

Figur 2.3 viser borgernes vurdering af deres udbytte af mødet med jobcentret.

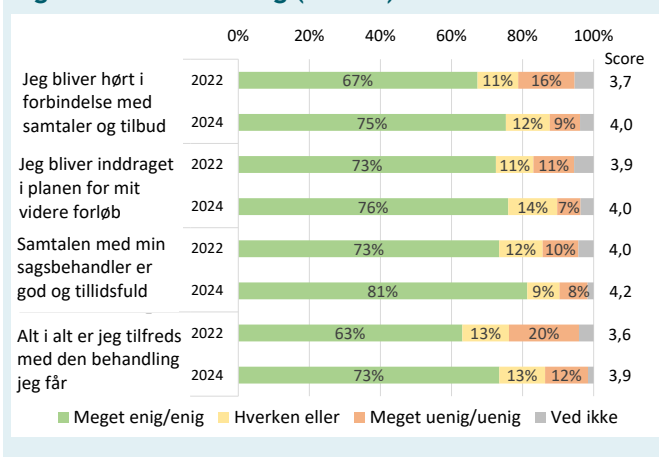
Selvom borgerne i forhold til udsagnene i dette tema generelt er lidt mindre positive, så angiver 82 pct. af borgerne, at de alt i alt er tilfredse med udbyttet af samtaler og tilbud.

Figur 2.1: Samtaler og tilbud (N=774)

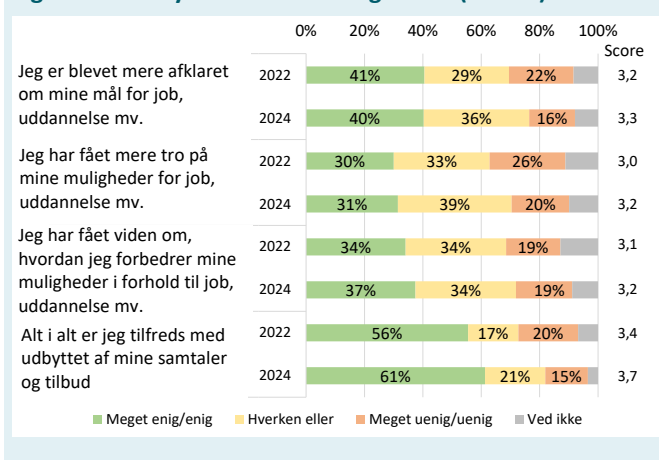


Det fremgår, at 83 pct. af borgerne er enige eller neutrale i udsagnet om, at de alt i alt er tilfredse med de samtaler og indsatser, de får, mens 14 pct. er uenige.

Figur 2.2: Behandling (N=762)



Figur 2.3: Udbytte af samtaler og tilbud (N=747)



4 MÅLGRUPPEOPDELTE RESULTATER

I dette afsnit vises en målgruppeopdelte opgørelse af de resultater, som er præsenteret i afsnit 2.

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 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. Tallene i parentes i figurene angiver forskellen i tilfredshedsscoren i forhold til 2022-målingen.

Dagpenge

Figurene viser, at dagpengemodtagerne har de mest positive vurderinger af hhv. samtaler og tilbud, den behandling de får og af udbyttet af samtaler og indsatser. De er særligt positive i vurderingen af deres udbytte af mødet med jobcentret.

Der er en svag positiv udvikling i dagpengemodtagerenes vurderinger af de fleste udsagn.

Sygemeldte

De sygemeldte borgere er ligesom dagpengemodtagerne positive i deres vurderinger af samtaler og tilbud, og den behandling samt udbyttet af mødet med jobcentret.

Der er i forhold til samtlige udsagn sket en positiv udvikling fra 2022 til 2024. Det gælder særligt udsagnene om udbyttet af mødet med jobcentret.

Fleksjob og ledighedsydelse

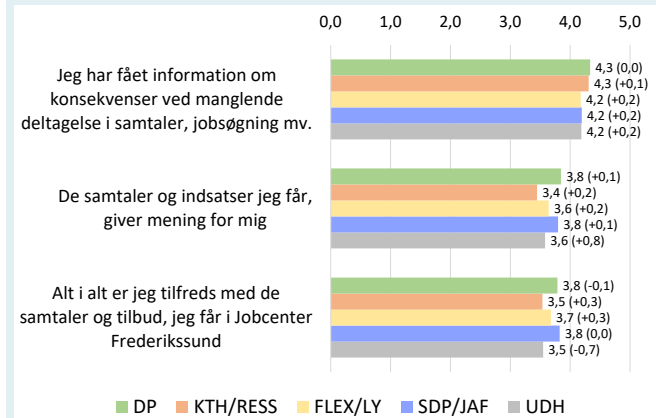
Borgere i fleksjob og fleksjobvisiterede er også positive i vurderingen af udbyttet af samtaler og tilbud.

Sammenlignet med målingen i 2022 er der også for denne gruppe sket en positiv udvikling i vurderingerne.

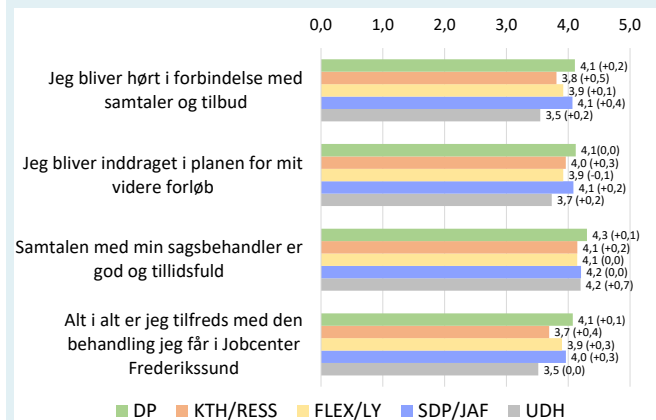
Unge

De unge er generelt de mindst positive i vurderingen af samtaler og indsatser, og i vurderingen af den behandling de får i jobcentret. De unge er også relativt mere kritiske i vurderingen af udbyttet af de samtaler og tilbud. De unge er f.eks. den gruppe, som er mindst positive i vurderingen af udsagnet om, at "alt i alt er jeg tilfreds med udbyttet af mine samtaler og tilbud".

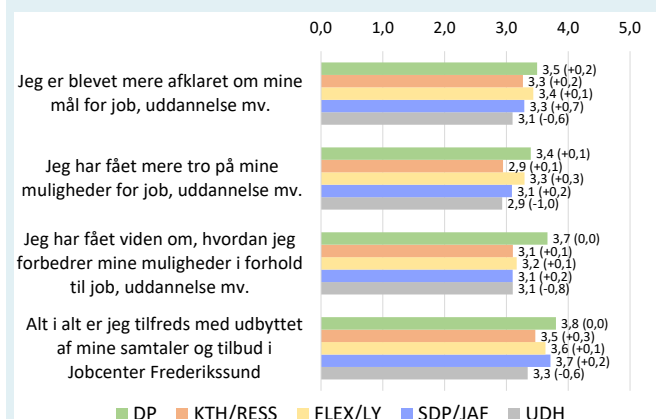
Figur 3.1: Samtaler og indsatser (N=774)



Figur 3.2: Behandling (N=762)



Figur 3.3: Udbytte af samtaler og tilbud (N=747)



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

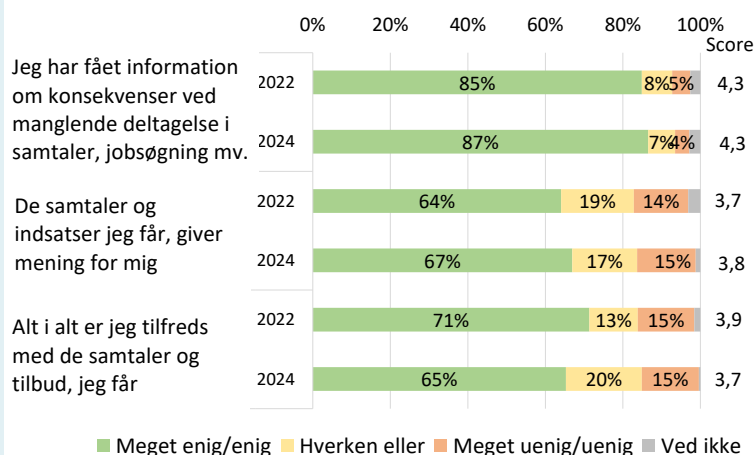
De unges vurdering af samtaler og indsatser og den behandling de får er imidlertid generelt mere positiv end i 2022. Deres vurderingen af udbyttet af samtaler og tilbud er dog lidt mindre positiv end i 2022.

Kontanthjælp og ressourceforløb

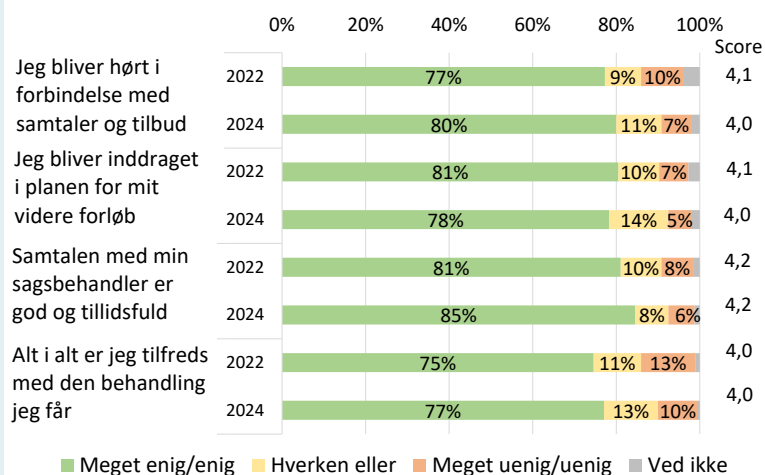
Borgere på kontanthjælp og ressourceforløb har – sammen med de unge - i forhold til alle næsten alle udsagn de mindst positive vurderinger. Der er tale om grupper af borgere, som er langt fra arbejdsmarkedet, og som typisk er kendetegnet ved lange ledighedsperioder, og som ofte har svært ved umiddelbart at se sig selv på arbejdsmarkedet. Der er værd at bemærke, at der i forhold til samtlige udsagn sket en positiv udvikling fra 2022 til 2024.

BILAG 1: DAGPENGE, FLEKSJOB OG LEDIGHEDSYDELSE

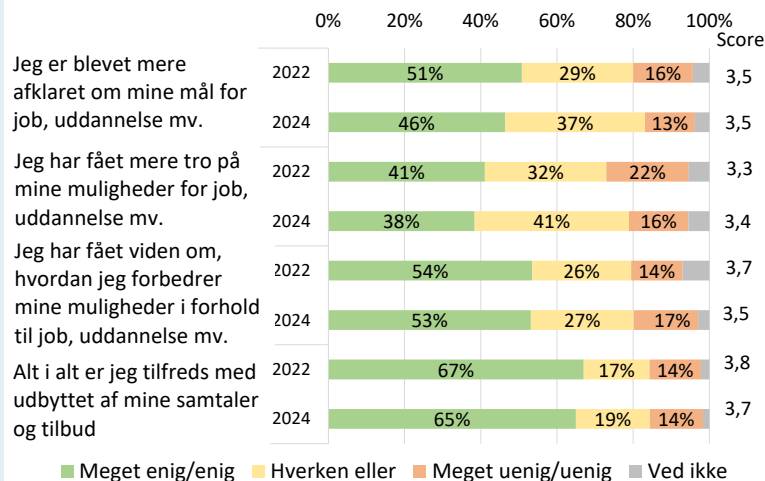
Samtaler og indsatser (N=245)



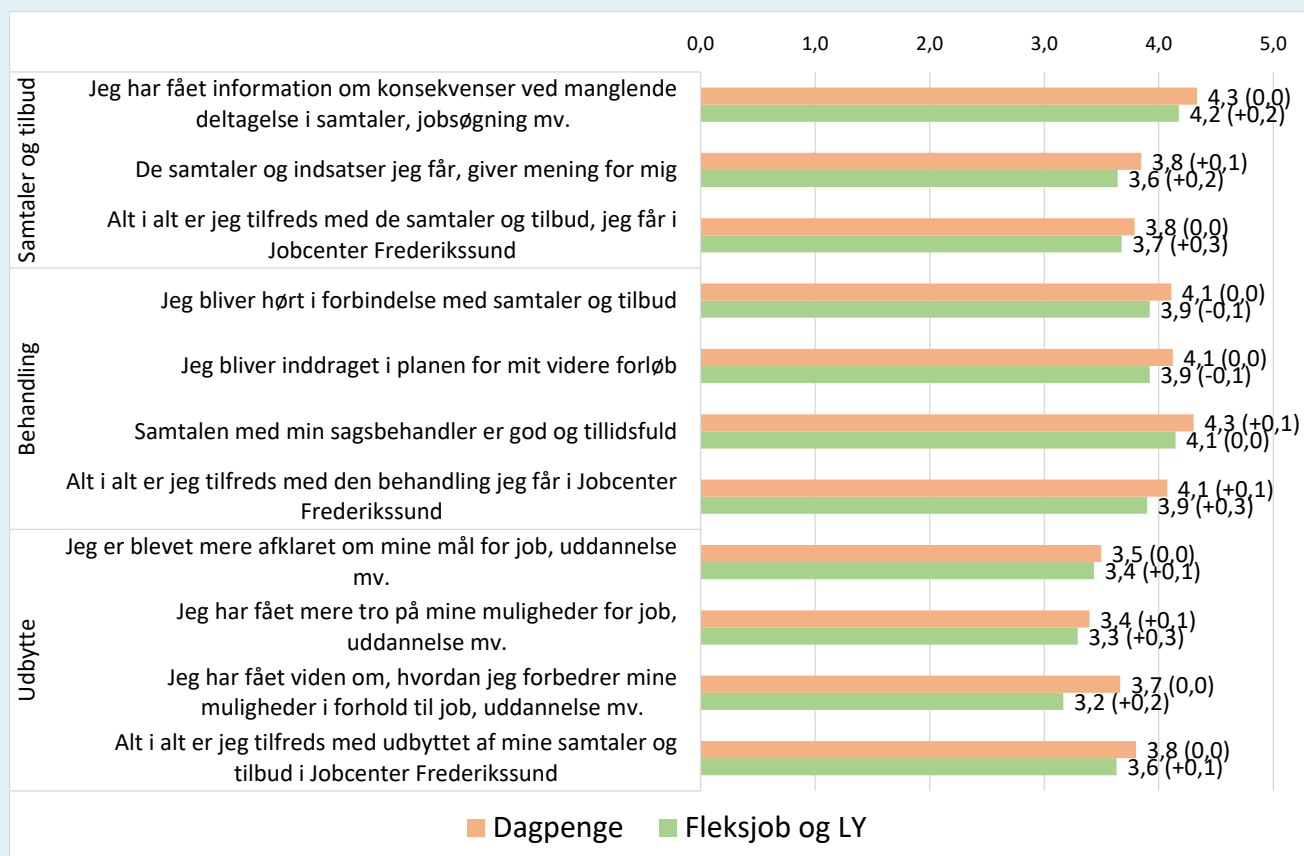
Behandling (N=240)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=237)

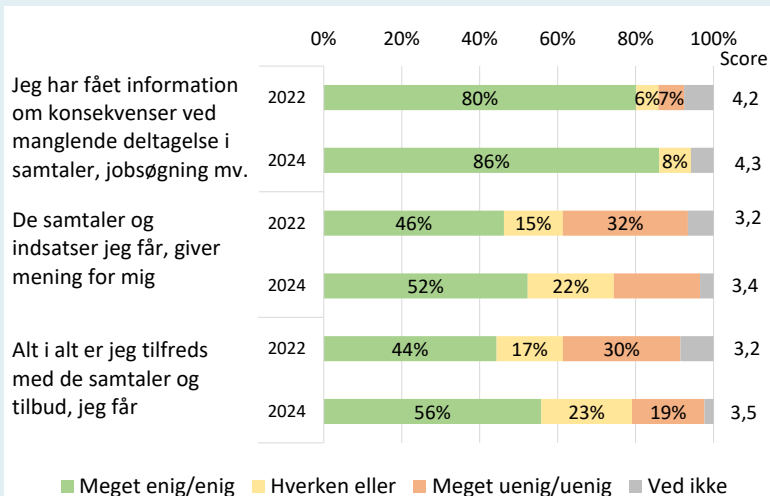


Målgruppeopdelte vurdering af samtaler og indsatser, behandling og udbytte (N=151-94)

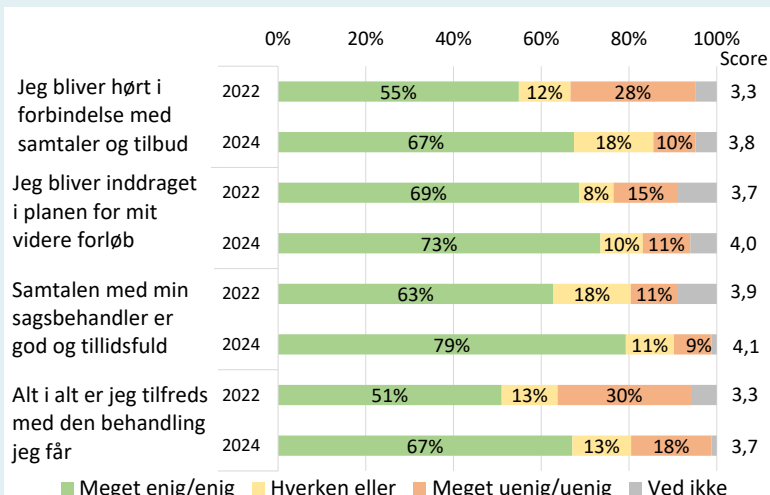


BILAG 2: KONTANTHJÆLP, RESSOURCEFORLØB MV.

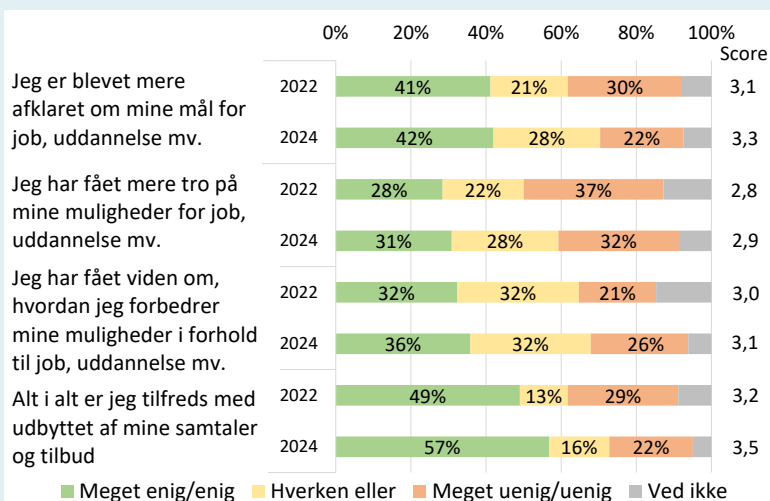
Samtaler og tilbud (N=86)



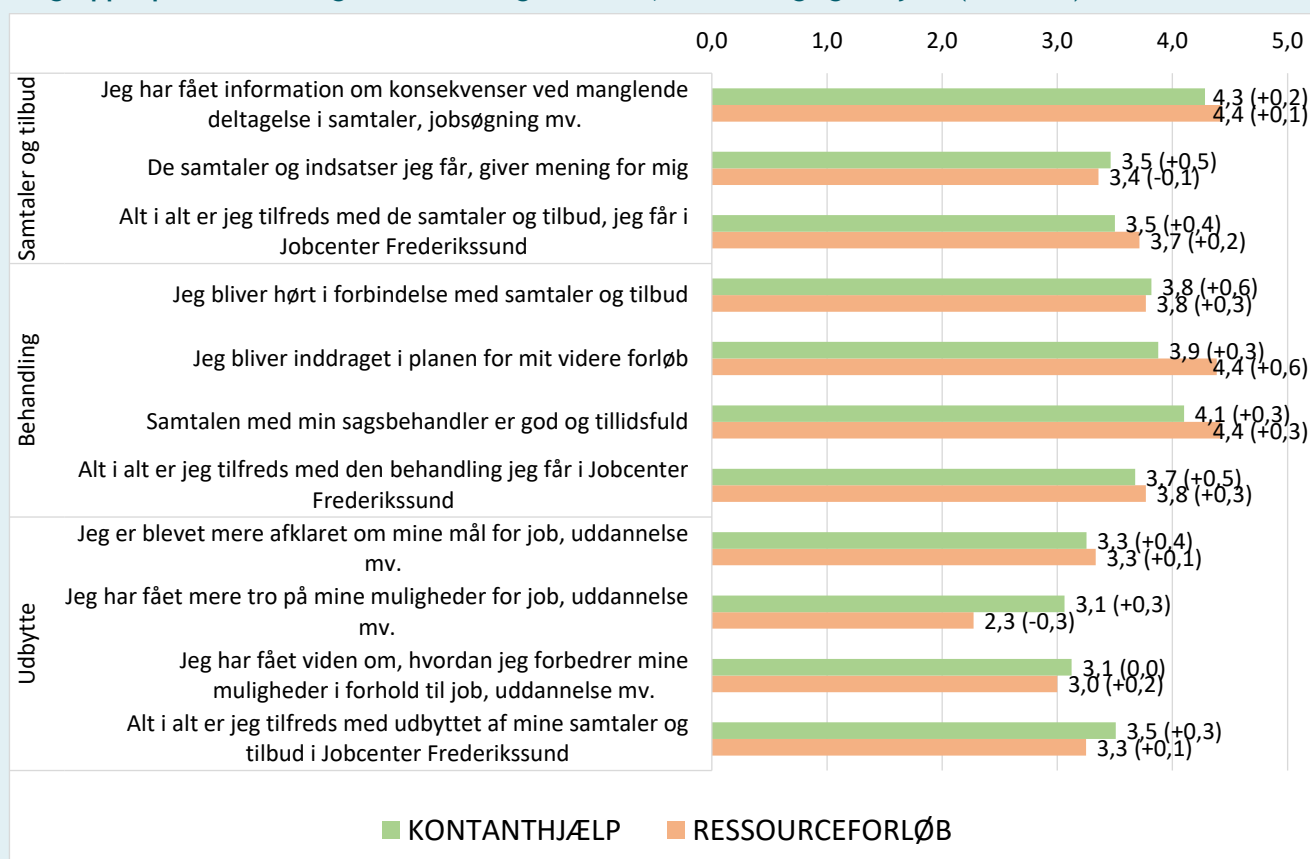
Behandling (N=83)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=81)

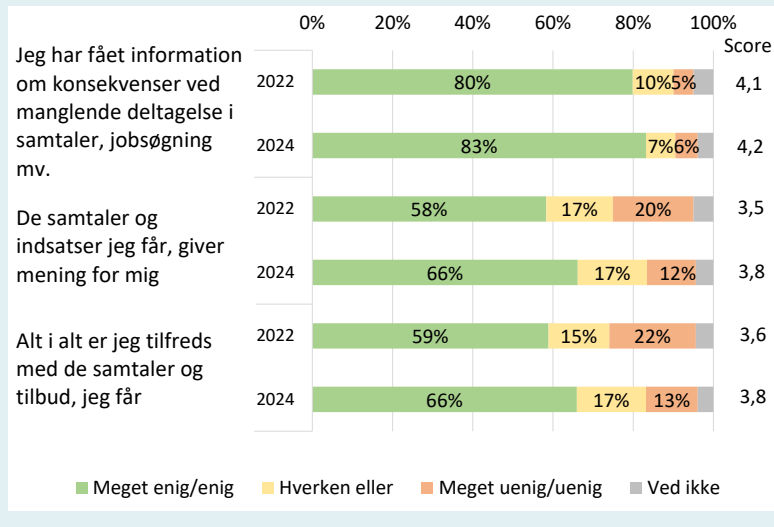


Målgruppeopdelt vurdering af samtaler og indsatser, behandling og udbytte (N=72-14)

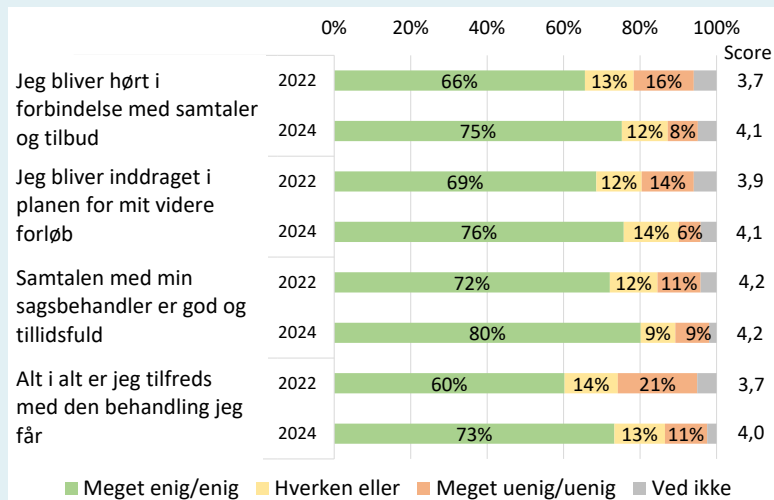


BILAG 3: SYGEDAGPENGE & JOBAFKLARINGSFORLØB

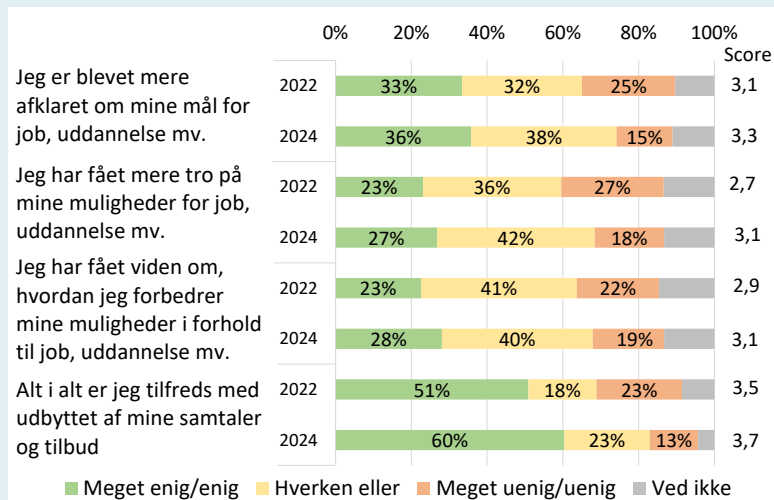
Samtaler og indsatser (N=411)



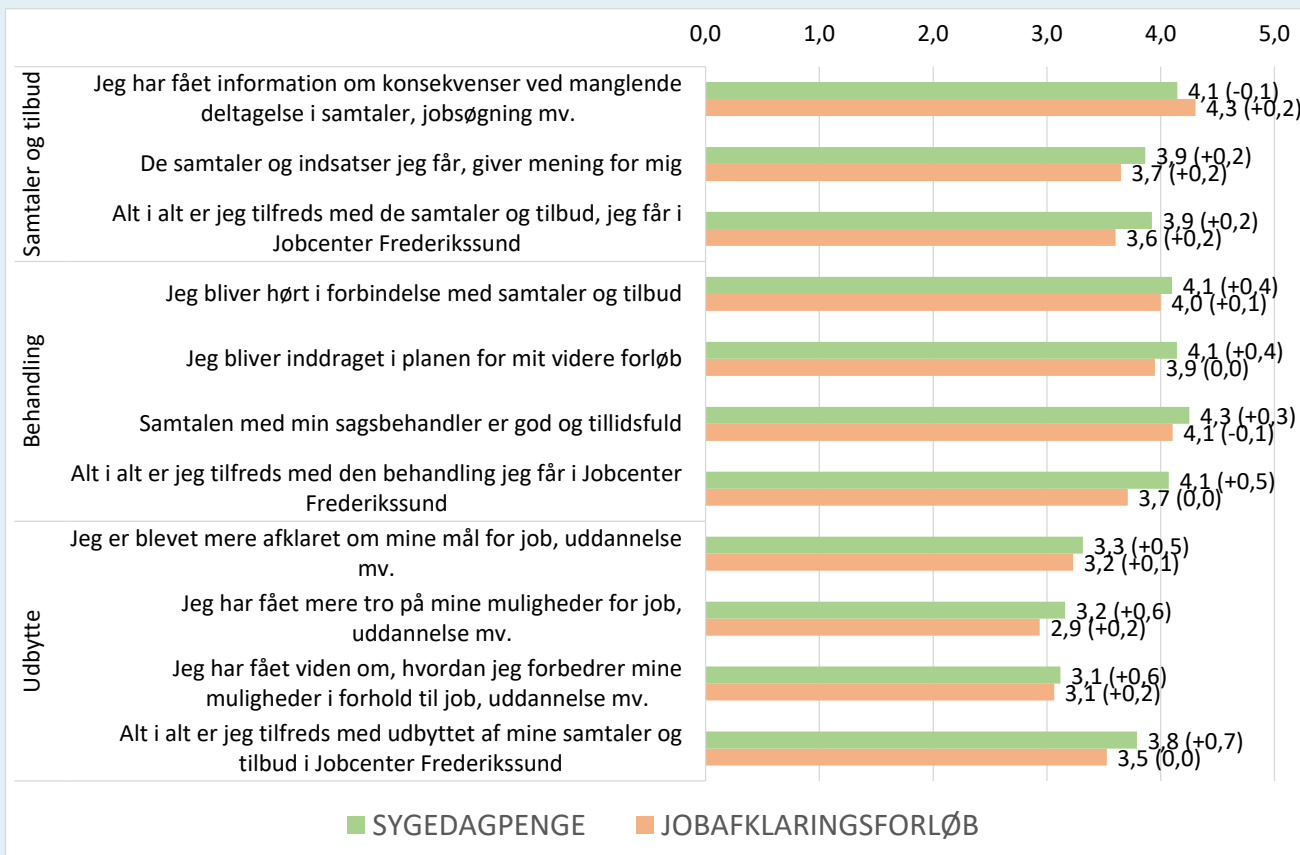
Behandling (N=408)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=399)

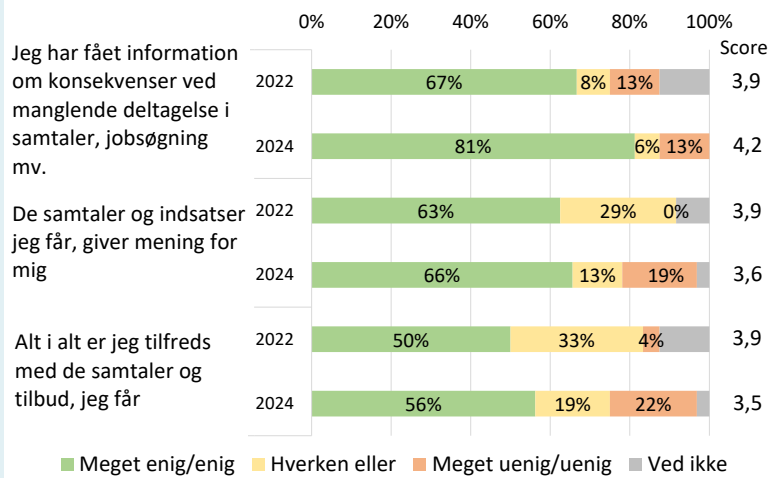


Målgruppeopdelt (N=287-124)

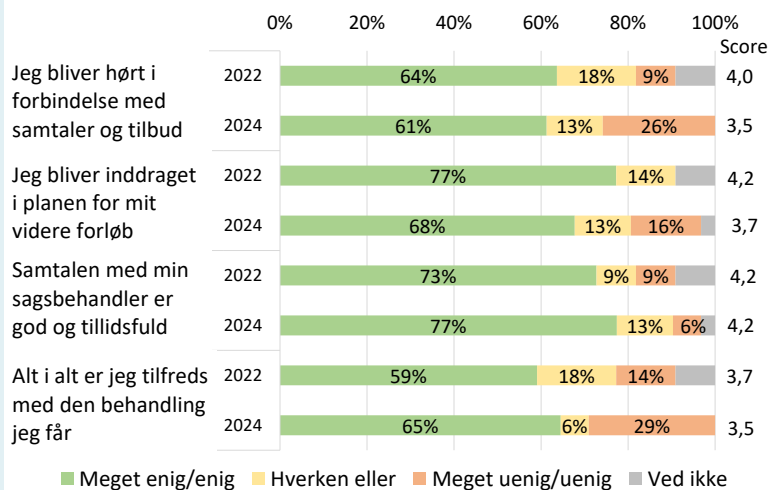


BILAG 4: UDDANNELSESHJÆLP MV.

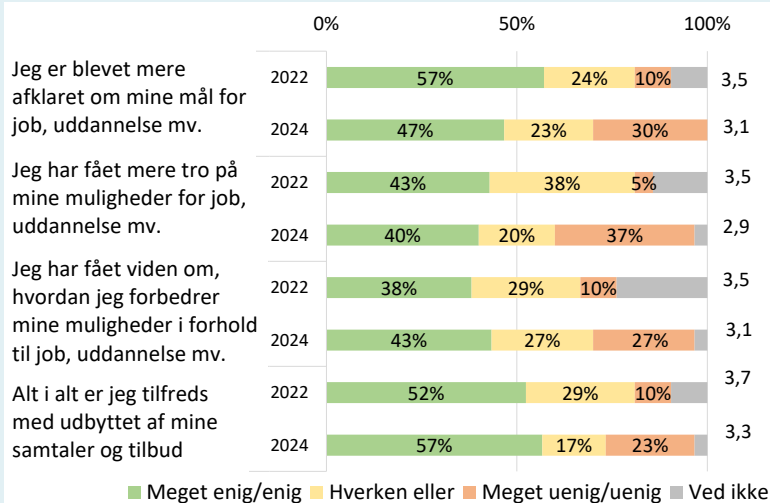
Samtaler og indsatser (N=32)



Behandling (N=31)



Udbytte af samtaler og tilbud (N=30)



BILAG 5: METODE

Undersøgelsen er gennemført som en anonym elektronisk spørgeskemaundersøgelse blandt 1.875 borgere, som var ledige primo september 2023. 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 januar 2024, og har en samlet svarprocent på 42. Nedenstående figur viser antallet svar og svarrater for de forskellige målgrupper og visitationskategorier.

Målgruppe	Popula- tion	Respon- denter	Svar- rate
- Borgere i jobafklaring	264	124	47%
- Dagpengemodtagere	351	151	43%
- Fleksjobansatte	89	53	60%
- Kontanthjælpsmodtagere (akt. parate)	193	51	26%
- Kontanthjælpsmodtagere (jobparate)	49	10	20%
- Ledighedsydelsesmodtagere	95	41	43%
- Overgangsydelsesmodtagere (akt. parate)	29	8	28%
- Overgangsydelsesmodtagere (jobparate)	9	3	33%
- Overgangsydelsesmodtagere med udd. pålæg (akt. parate)	2	0	0%
- Borgere i ressourceforløb	49	14	29%
- Sygedagpengemodtagere	567	287	51%
- Uddannelseshjælpsmodtagere (akt. parate)	98	21	21%
- Uddannelseshjælpsmodtagere (udd. parate)	62	11	18%
- Øvrige	17	7	39%
i alt	1875	782	42%

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

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.*

