



NOTAT

Orientering om brugertilfredshed med aktiverings- og mentortilbud (2023-2024)

SAGSFREMSTILLING

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget modtager årligt en orientering om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelse på et udsnit af interne og eksterne aktiverings- og mentortilbud. Bilag 1 beskriver metoden bag undersøgelsen og indeholder en oversigt over de leverandører og beskæftigelsescentre, der er med i undersøgelsen.

KONKLUSION

Undersøgelsens resultater er baseret på borgernes svar på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet."

Tabel 1 viser en oversigt over udviklingen i brugertilfredsheden fra undersøgelserne i henholdsvis 2022-23 og 2023-24.

Undersøgelsens konklusion kan sammenfattes i 3 overordnede temaer:

- Fremgang i den generelle tilfredshed.** Det gennemsnitlige indekstal for brugertilfredsheden på de interne og eksterne tilbud er på 85 ud af 100 indekspoint. Det er en fremgang på to indekspoint sammenlignet med brugertilfredsundersøgelsen fra 2022-23.
- Fald i den generelle tilfredshed med de interne aktiveringstilbud.** Den samlede tilfredshed med kommunens interne aktiveringstilbud i beskæftigelsescentrene er på 74 ud af 100 indekspoint. Det er et fald på 8 indekspoint sammenlignet med seneste undersøgelse. Antallet af svar i denne undersøgelse er betydeligt lavere end antallet af svar i undersøgelsen fra 2022-23. Det kan skyldes omorganiseringen i forvaltningen, der trådte i kraft i begyndelsen af 2024.
- Uændret generel tilfredshed med de eksterne aktiveringstilbud.** Den samlede tilfredshed med kommunens eksterne aktiveringstilbud hos leverandørerne er på 84 ud af 100 indekspoint. Dermed er tilfredsheden uændret sammenlignet med seneste undersøgelse.

Tabel 1: Samlet vægtet gennemsnitligt indekstal (alle besvarelser)

oktober 2022 - september 2023			oktober 2023 - september 2024		
Indekstal er max 100. Indekstal 0 er "helt uenig" og 100 er "helt enig"	Brugertilfredshed "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" (indekstal)	Antal svar	Brugertilfredshed "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" (indekstal)	Antal svar	

09-12-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 25263

Dokumentnummer i F2
6884401

Sagsnummer i eDoc
2024-0426215

Sagsbehandler
Fahmi Faysal Jama

Københavns Kommunes job- og beskæftigelsescentre samt eksterne leverandører			
Vægtet gennemsnitligt indekstal	83	3.628	85 2.220

Københavns Kommunes job- og beskæftigelsescentre			
Vægtet gennemsnitligt indekstal	82	1.660	74 465
Eksterne leverandører			
Vægtet gennemsnitligt indekstal	84	1.968	84 1.775

Kilde: www.defgo.dk og www.borgerevaluering.dk.

BRUGERTILFREDHED PÅ AKTIVERINGS- OG MENTORTILBUDDENE

Tabel 2 viser de samlede resultater. Resultaterne er fordelt på forskellige målgrupper og leverandørtyper hos de eksterne leverandører.

Resultaterne dækker over følgende 5 områder:

- **Brobygning til unge.** På brobygningstilbuddene til unge er tilfredsheden faldet fra 83 til 81 indekspoint sammenlignet med seneste undersøgelse.
- **AC-tilbud.** På tilbuddene til akademikere (dagpengemodtagere med en lang videregående uddannelse) er tilfredsheden steget fra 80 til 84 indekspoint sammenlignet med seneste undersøgelse.
- **Aktivitetsparate unge.** På tilbuddene til aktivitetsparate unge er tilfredsheden steget fra 87 til 88 indekspoint sammenlignet med seneste undersøgelse.
- **Aktivitetsparate voksne.** På tilbuddene til aktivitetsparate voksne er tilfredsheden uændret på 89 indekspoint.
- **Sygemeldte borgere.** På tilbuddene til sygedagpengemodtagere er tilfredsheden faldet fra 85 til 81 indekspoint sammenlignet med seneste undersøgelse.

Det samlede antal svar i måleperioden udgør kun et lille udsnit af det samlede antal aktiverings- og mentorforløb i perioden. Det skyldes, at det er en lille andel af borgere i tilbud, der svarer på brugertilfredsmålingen.

Tabel 2: Oversigt over brugertilfredshed hos eksterne leverandører i perioden okt. 2022 – sep. 2023 samt okt. 2023 – sep. 2024

Indekstal er max 100. Indekstal 0 er "helt uenig" og 100 er "helt enig"	oktober 2022 - september 2023		oktober 2023 - september 2024	
	Brugertilfredshed "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" (indekstal)	Antal svar	Brugertilfredshed "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" (indekstal)	Antal svar
Eksterne leverandører				
Brobygning til uddannelse for unge: For uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere	83	132	81	165
AC-tilbud: For AC'ere dvs. dagpengemodtagere med lang videregående uddannelse	80	613	84	485
Aktivitetsparate unge (under 30): For primært aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere	87	410	88	159
Aktivitetsparate voksne: For aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, fleksjobvisiterede og borgere i ressourceforløb	89*	377	89*	437
<i>Alle forløb undtagen mentor</i>	86	183	86	251
<i>Mentor</i>	91	194	92	186
Aktive tilbud til sygemeldte: For primært sygedagpengemodtagere	85	436	81	509

Kilde: www.defgo.dk og www.borgerevaluering.dk.

* Vægtet gennemsnit af kategoriens underopdelinger.

Note: Tabel 1 og 2 viser borgernes tilkendegivelser på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet" samt antallet af svar, der ligger bag resultatet. Borgeren har mulighed for at svare hhv. "helt enig", "enig", "neutral", "uenig", "helt uenig" eller "ved ikke". Brugertilfredsheden vises som et indekstal. Indekstallet 0 er "helt uenig" og det maksimale indekstal på 100 er "helt enig". Hvis alle på et tilbud har svaret "helt enig" vil indekstallet dermed være 100.

VIDERE PROCES

Forvaltningen følger løbende op på resultaterne i dialog med leverandørerne. Dette for at sikre, at der i tilbuddene leveres den bedst mulige kvalitet til gavn for borgerne.

BILAG

Bilag 1: Metode og oversigt over leverandører.