



## Notat

### Måltal for borgertilfredsheden

26. april 2021

#### BAGGRUND

På BIU-mødet den 25. januar 2021 under punktet "Opfølgning på visionen og de fire strategiske fokusområder: Målfastsættelse for 2021" drøftede udvalget bl.a. målsætningen om tilfredshed blandt de ledige under fokusområde 3 i visionen.

Sagsnummer  
2020-0089646

Forvaltningen har på den baggrund udarbejdet forslag til fastsættelse af en mere præcis målsætning for delmålet, der kan anvendes i forbindelse med målfastsættelse for 2022.

#### PROBLEMSTILLING

Som led i Handleplanen for udsatte gennemfører VIVE årligt en undersøgelse af borgeres oplevelse af jobcentret. På den måde får jobcentrene viden om borgeroplevelsen og mulighed for at arbejde med at fremme borgernes tilfredshed med jobcentrene.

Seneste VIVE-borgertilfredshedsmåling viste, at størstedelen af både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere har positive oplevelser med jobcentret. Job- og uddannelsesparate svarer overordnet set mere positivt end udsatte borgere. Gennemsnitligt ligger 79 pct. af de jobparates besvarelser i den positive ende af svarskaalen på de syv spørgsmål, mens tallet for de udsatte er 68 pct.

Andel af positive besvarelser angivet i procent	Job- og uddannelsesparate borgere	Udsatte borgere
Hvor tilfreds er du med den samtale, du lige har haft med din sagsbehandler? <i>Andel der angiver 'meget tilfreds' eller 'tilfreds'</i>	93	80
Hvordan føler du dig behandlet her i jobcentret? <i>Andel der angiver 'meget godt' eller 'godt'</i>	80	57
Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, du er i tvivl om eller ikke forstår? <i>Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'</i>	89	85
Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til næste samtale? <i>Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'</i>	85	72
Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcentret?	79	64

CF 2. kontor - Aktivitetsparate og Sygedagpengemodtagere  
CF 2. kontor, område 1  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN-nummer  
5798009710178

<i>Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'</i>		
Synes du, der er fremdrift i dit forløb i jobcentret? <i>Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'</i>	44	48
Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig? <i>Andel der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad'</i>	85	79

\*Forvaltningen har udarbejdet tabellen ud fra VIVEs resultater. Figuren indgår ikke i VIVE's rapport.

Seneste VIVE-borgertilfredshedsmåling viste også, at en relativt lille andel af både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere har negative oplevelser med jobcentret. Job- og uddannelsesparate svarer overordnet set mindre negativt end udsatte borgere. Gennemsnitligt ligger 6 pct. af de jobparates besvarelser i den negative ende af sværskalaen på de syv spørgsmål, mens tallet for de udsatte er 13 pct.

<b>Andel af negative besvarelser angivet i procent</b>	<b>Job- og uddannelsesparate borgere</b>	<b>Udsatte borgere</b>
Hvor tilfreds er du med den samtale, du lige har haft med din sagsbehandler? <i>Andel der angiver 'meget utilfreds' eller 'utilfreds'</i>	3	11
Hvordan føler du dig behandlet her i jobcentret? <i>Andel der angiver 'meget dårligt' eller 'dårligt'</i>	6	19
Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, du er i tvivl om eller ikke forstår? <i>Andel der angiver 'i lav grad' eller 'i mindre grad'</i>	4	6
Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til næste samtale? <i>Andel der angiver 'i lav grad' eller 'i mindre grad'</i>	7	14
Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcentret? <i>Andel der angiver 'i lav grad' eller 'i mindre grad'</i>	3	14
Synes du, der er fremdrift i dit forløb i jobcentret? <i>Andel der angiver 'i lav grad' eller 'i mindre grad'</i>	18	20
Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig? <i>Andel der angiver 'i lav grad' eller 'i mindre grad'</i>	3	10

\*Forvaltningen har udarbejdet tabellen ud fra VIVEs resultater. Figuren indgår ikke i VIVE's rapport.

## LØSNING

På baggrund af ovenstående indstilles det, at der opstilles et måltal, der

tager udgangspunkt i at fastholde den høje tilfredshed for borgertilfredshedsundersøgelsen i 2020.

Da tilfredsheden i 2020 er højere for de job- og uddannelsesparate end for de udsatte borgere indstilles derfor, at der opstilles forskellige tilfredshedsmaal for de to målgrupper – både i forhold til tilfredsheden og utilfredsheden.

Der fastsættes et gennemsnitligt måltal for:

- De job- og uddannelsesparate ledige, hvor mindst 79 pct. af besvarelserne skal være i den positive ende af svorskalaen og maksimalt 6 pct. i den negative ende.
- De udsatte borgere, hvor mindst 68 pct. af besvarelserne skal være i den positive ende af svorskalaen og maksimalt 13 pct. i den negative ende.

#### **VIDERE PROCES**

Der vil blive fulgt op på måltallet for borgertilfredshed på de enkelte jobcentre årligt i forbindelse med, at VIVE gennemfører den årlige borgertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen gennemføres næste gang i efteråret 2021, og resultaterne forventes klar primo 2022. Herefter vil BIU få forelagt en sag med status for opfyldelse af måltallet for de job- og uddannelsesparate ledige og udsatte borgere.