



## Bilag 1: Notat

### Baggrund og udvikling over tid ift. VIVEs undersøgelse af borgeroplevelsen på Jobcenter København 2019-22

Dette notat beskriver baggrunden for undersøgelsen af borgeroplevelsen i Jobcenter København, en beskrivelse af målgrupperne i de to overordnede grupper i undersøgelsen og hvordan resultaterne har udviklet sig over tid.

Overordnet har undersøgelseerne vist en høj tilfredshed, der har ligget stabilt over tid.

#### Baggrund for undersøgelsen

Beskæftigelsesområdet har de seneste år gennemgået en række reformer med det formål at flytte borgere fra passiv forsørgelse til beskæftigelse, bl.a. kontanthjælpsreformen i 2014. I kølvandet på reformerne opstod en række fora på bl.a. sociale medier, hvor borgere delte deres erfaringer og frustrationer over beskæftigessystemet. Specifikt i Københavns Kommune var der en borgergruppe, der organiserede sig omkring utilfredshed med regler og sagsbehandling i beskæftigessystemet. Bevægelsen i Københavns Kommune udgjorde en del af grundlaget for Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets beslutning om at undersøge borgeroplevelsen af Jobcenter København som led i Handleplanen for udsatte i 2019.

Den første borgertilfredshedsmåling blev gennemført i foråret 2019 og omhandlede udelukkende udsatte borgeres oplevelser. I 2020 blev undersøgelsen udvidet til også at omfatte job- og uddannelsesparate borgere for at få viden om borgernes oplevelse på tværs af alle målgrupper. Rapporten for 2022 er den fjerde (og den tredje rapport der dækker alle målgrupper) og samtidig den sidste planlagte i rækken.

#### Målgrupper i undersøgelsen

Undersøgelsen er opdelt i to overordnede målgrupper, udsatte ledige og job- og uddannelsesparate ledige.

Gruppen udsatte borgere omfatter følgende målgrupper:

- Aktivitetsparate kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere
- Sygedagpengemodtagere (herunder borgere i jobafklaringsforløb)
- Ledighedsydelsesmodtagere (ledige fleksjobbere)

25-01-2023

Sagsnummer I F2  
2023 - 1409

Dokumentnummer i F2  
2588571

Sagsnummer i eDoc  
2023-0030908

Sagsbehandler  
Mira Hansen

- Borgere i ressourceforløb.

Gruppen af job- og uddannelsesparate omfatter følgende målgrupper:

- Uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere
- Jobparate kontanthjælpsmodtagere
- Dagpengemodtagere
- Akademikere (dagpengemodtagere)
- Borgere, der modtager selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse, som samtidig deltager i et selvforsørgelses- og hjemrejse- eller introduktionsprogram.

### Udvikling over tid

Af tabel 1 fremgår udviklingen i forhold til andelen af positive besvarelser på undersøgelsens 7 spørgsmål over tid fordelt på henholdsvis gruppen af job- og uddannelsesparate og jobparate borgere.

Generelt har tilfredsheden ligget højt og været stabil over perioden. Der er en tendens til, at tilfredsheden blandt udsatte er steget efter 2020, hvilket kan skyldes, at jobcenteret var mindre tilgængelig under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i 2020, og at der siden har været større tilfredshed med tilgængeligheden.

Andelen af positive besvarelser har igennem hele perioden været lavest i forhold til spørgsmålet om oplevelsen af fremdrift i borgerens forløb.

Der er sket en positiv udvikling særligt i forhold til udsatte borgers oplevelse af fremdrift fra 2021 til 2022. Det kan skyldes, at fremdrift i forløbet har været et af de fokusområder, jobcenteret har arbejdet målrettet med på baggrund af forrige års resultater.

*Tabel 1. Udvikling over tid for andelen positive besvarelser på de 7 spørgsmål om borgeroplevelsen i Jobcenter København for henholdsvis job- og uddannelsesparate og udsatte borgere for 2020-2022*

Andel af positive besvarelser angivet i procent <i>Borger har svaret 'meget tilfreds' eller 'tilfreds'</i>	2022		2021		2020	
	Job- og uddannelsesparate	Udsatte	Job- og uddannelsesparate	Udsatte	Job- og uddannelsesparate	Udsatte
Hvor tilfreds er du med den samtale, du lige har haft med din sagsbehandler?	89	89	89	82	93	80
Hvordan føler du dig behandlet her i jobcentret?	75	78	84	70	80	57

Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, du er i tvivl om eller ikke forstår?	89	90	85	85	89	85
Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til næste samtale?	86	86	85	72	85	72
Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcentret?	74	69	69	64	79	64
Synes du, der er fremdrift i dit forløb i jobcentret?	49	58	46	48	44	48
Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?	82	85	82	75	85	79
<b>Gennemsnitlig besvarelse på alle spørgsmål</b>	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>79</b>	<b>69</b>