



# Borgertilfredshedsundersøgelsen 2016

Jobcenter Rebild

---

## 1 Indholdsfortegnelse

1	Indholdsfortegnelse .....	2
2	Borgertilfredshedsundersøgelse 2016 i Jobcenter Rebild .....	3
2.1	Kort om undersøgelsen .....	3
2.2	Formål .....	3
2.3	Kort om undersøgelsens metoder .....	3
2.4	Forbehold for rapportens konklusioner .....	4
3	Resume .....	5
4	Undersøgelsens resultater .....	7
4.1	Vurdering af den telefoniske kommunikation .....	7
4.2	Vurdering af den skriftlige kommunikation .....	8
4.3	Vurdering af samtaler .....	8
4.4	Vejledning ifm. jobsøgning .....	9
4.5	Vejledning ifm. tilbud .....	10
4.6	Generel vurdering af jobcentret .....	11
4.7	Tværgående samarbejde .....	12
4.8	De selvforsørgende borgere .....	12
5	Forvaltningens bemærkninger .....	13

## 2 Borgertilfredshedsundersøgelse 2016 i Jobcenter Rebild

### 2.1 Kort om undersøgelsen

Borgertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i perioden 27. januar – 13. februar 2017. Undersøgelsens målgruppe er borgere, der har været i kontakt med Jobcenter Rebild. Undersøgelsen omfatter grupperne: dagpenge inkl. arbejdsmarkedsydelse, sygedagpenge, jobafklaring, ressourceforløb, kontanthjælp, uddannelseshjælp og ledighedsydelse.

Jobcenter Rebild har tidligere gennemført tilsvarende undersøgelser i 2014 og 2015. Til forskel fra de foregående undersøgelser, er undersøgelsen denne gang udvidet til at omfatte alle borgere, der i 2016 har været i kontakt med jobcenteret. De foregående undersøgelser har alene omfattet borgere, der på undersøgelsestidspunktet havde kontakt med jobcenteret. Det betyder, at undersøgelsen omfatter borgere, der er kommet i arbejde, er flyttet, eller er kommet på anden forsørgelse mv. Hensigten er at få information fra flere borgere, end dem der aktuelt havde en sag i jobcenteret, herunder få information fra borgere, som har haft effekt af indsatsen. I forhold til sammenligning og udvikling er rapportens tal og konklusioner baseret på de borgere, der fortsat har en aktiv sag i jobcenteret. De borgere der har haft kontakt med Jobcenteret i 2016, men nu er selvforsørgende, vil blive behandlet særskilt.

Ved at basere rapportens konklusioner på direkte sammenlignelige data sikres et validt grundlag for at sammenligne de tre undersøgelser.

### 2.2 Formål

Det er besluttet i Arbejdsmarkedsudvalget, at der skulle udarbejdes borgertilfredshedsundersøgelse for 2016. Baggrunden for at undersøge borgertilfredsheden er et fortsat ønske om at få viden om, hvordan samarbejdet med jobcentret opleves, set ud fra et borgerperspektiv. Undersøgelsen kan give en pejling på, om borgerne oplever, at der leveres et tilfredsstillende serviceniveau og om kommunikationen i jobcentret opleves at fungerer på en hensigtsmæssig måde.

Det er hensigten, at undersøgelsen skal bidrage til innovation og udvikling af beskæftigelsesindsatsen. Inddragelse af borgerne kan bidrage med nye perspektiver på den indsats, der ydes i jobcentret, som ellers kan være vanskelig at indfange. Dermed bliver undersøgelsen et supplement til de handle- og effektmålinger m.m., som jobcenteret løbende arbejder med i bestræbelserne på at kvalificere og styrke samarbejdet med borgeren.

### 2.3 Kort om undersøgelsens metoder

Borgertilfredshedsundersøgelsen er baseret på 443 besvarelser fra borgere der i 2016 har været i kontakt med jobcentret, hvilket svarer til ca. 23,3 % af de i alt 1.906 borgere, der havde en aktiv e-mail og som fik tilsendt spørgeskemaet. Svarprocenten er højere end ved første undersøgelse, men mindre end ved sidste. Ved sidste undersøgelse i 2015 var selve gruppen med aktiv e-mail mindre og det faktiske antal besvarelse var stort set ens ift. første undersøgelse. De tidligere undersøgelser har omfattet henholdsvis 254 og 288 borgere. 2016-undersøgelsen omfatter således næste 80 % flere borgere. Den primære forklaring skal findes i den udvalgte bruttomålgruppe, som i 2016 inkluderede borgere, som ved udsendelse af spørgeskemaerne ikke længere var på offentlig forsørgelse. Som tidligere nævnt, er besvarelserne i første del af undersøgelsen afgrænset til de borgere, som fortsat var på offentlig forsørgelse ved udsendelse af spørgeskemaerne. Med denne afgrænsning kommer antal besvarelser ned på 267, hvilket giver en svarprocent på 26,8 %. Begge tal er på niveau med de to tidligere undersøgelser.

Undersøgelsen er i rimeligt omfang repræsentativ ift. køn, alder og ledighedsgrupper. Dog udgør kvinder en større andel af besvarelsene end af den samlede målgruppe. Målgrupperne dagpenge (inkl. midlertidig arbejdsmarkedsydelse) og jobafklaring udgør ligeledes en større andel af besvarelsene end af bruttomålgruppen. Omvendt er målgrupperne sygedagpenge, uddannelseshjælp og ressourceforløb underrepræsenteret. Den lave svarprocent for de unge har også har været gældende i de foregående undersøgelser. Der skal derfor tages forbehold for dette i analysens konklusioner.

<b>Forsørgelse (seneste)</b>	<b>Andel af hele målgruppen</b>	<b>Andel af udsendte spørgeskemaer</b>	<b>Andel af besvarelser</b>	<b>Antal besvarelser</b>
Dagpenge	27,9 %	33,9 %	35,2 %	94
Kontanthjælp	17,9 %	16,8 %	14,6 %	39
Uddannelseshjælp	8,2 %	7,5 %	3,7 %	10
Sygedagpenge	19,6 %	14,7 %	13,5 %	36
Ledighedsydelse	8,1 %	10,0 %	9,4 %	25
Ressourceforløb	6,1 %	4,8 %	4,5 %	12
Jobafklaring	12,3 %	12,2 %	15,4 %	41
Ikke oplyst			3,7 %	10

Undersøgelsen er gennemført med udgangspunkt i brugerhåndbogen: "Spørg brugerne – en guide til kvantitative brugerundersøgelser i jobcentrene", som beskæftigelsesregionerne har fået udviklet af konsulentbureauet DISCUS. Borgertilfredshedsundersøgelsen på Jobcenter Rebild tager udgangspunkt i det spørgeskema, som er udviklet i forbindelse med denne guide og er herefter justeret efter lokale forhold. Undersøgelsen vil derfor være sammenlignelig ift. undersøgelser, foretaget i andre jobcentre. Spørgeskemaet har fire overordnede temaer: telefonisk kommunikation, skriftlig kommunikation, vurdering af samtaler og hjælp til jobsøgning, samt generel vurdering af jobcentret.

Borgertilfredshedsundersøgelsen er gennemført elektronisk gennem det webbaserede spørgeskemamodul Defgo.net. Indsamlingen af besvarelsene er sket via udsendelse til e-mailadresser.

## 2.4 Forbehold for rapportens konklusioner

Konklusionerne i borgertilfredshedsundersøgelsen på Jobcenter Rebild, er et bidrag til belysning af borgernes samarbejde med jobcentret. Undersøgelsen er ikke i stand til at måle alle aspekter af kvaliteten af den service, der leveres til borgerne i jobcenteret. Kvalitet bliver typisk opdelt i tre forskellige elementer: faglig, organisatorisk og oplevet kvalitet. Brugertilfredshed beskriver udelukkende brugernes oplevede kvalitet, hvorfor undersøgelsen ikke er i stand til at sige noget omkring hverken den faglige eller organisatoriske kvalitet, herunder effekterne af jobcentrets samarbejde og indsats med borgerne. Det er ikke en svækkelse af undersøgelsens konklusioner, men vigtigt at være opmærksom på. Ligeledes er det vigtigt at være opmærksom på, at undersøgelsen ikke siger noget om effekterne af samarbejdet med borgerne.

### 3 Resume

#### Telefonisk og skriftlig kommunikation

Undersøgelsen viser på baggrund af tilkendegivelserne fra borgerne, at den telefoniske og skriftlige kontakt med jobcentret er velfungerende. Hovedparten af borgerne tilkendegiver, at de oplever at få svar på det, de henvender sig omkring (67 %) og at deres telefoniske kontakt med jobcentret er blevet afsluttet i en god og venlig tone (72%). Ydermere oplever mere end 60 % af borgerne, at de har let ved at komme igennem til den rigtige person. I forhold til den skriftlige kontakt med jobcentret tilkendegiver en høj andel af borgerne (73 %), at brevene fra Jobcenteret var nemme at forstå og at brevene er skrevet i en god og venlig tone. I forhold til de to foregående tilfredshedsundersøgelser, er der for telefonisk og skriftlig kommunikation sket en stigning på henholdsvis 5 og 4 %-point.

Generelt svarer flere i denne undersøgelse, i forhold til 2015, at de ikke er tilfredse. Det er dog samtidig værd at bemærke at den samlede tilfredshed er steget. Gruppen, der er mest utilfredse, er gruppen af borgere på kontanthjælp.

#### Vurdering af samtaler

Undersøgelsen viser, hvordan borgerne oplever at blive mødt, når de henvender sig på jobcentret. Medarbejderne lægger vægt på, hvad de har at sige (73%) og borgerne oplever, at medarbejderne er interesseret i at finde løsninger sammen med den ledige (74%). Generelt er der mindst tilfredshed omkring medarbejdernes viden om arbejdsmarkedet og uddannelser, samt i vurderingen af, om samarbejdet fik borgeren til at se nye muligheder. Dette er samme tendens, som i de foregående undersøgelser, men med den forskel, at der er sket markante stigninger i forhold til tilfredsheden på henholdsvis 9 % og 5 %-point.

Den gruppe af borgere der er mest utilfredse er borgere på ressourceforløb, kontanthjælp og jobafklaring. Det er i den forbindelse værd at bemærke, at disse borgergrupper pga. reformerne ofte er udsat for at få nedsat deres ydelser. De mest tilfredse er borgere på dagpenge og sygedagpenge.

#### Vejledning i forbindelse med jobsøgning og tilbud

Derudover viser undersøgelsen, at 17 % af borgerne tilkendegiver, at de ikke har fået den vejledning, de har brug for ifm. deres jobsøgning, hvilket står i modsætning til det generelle billede. Her er det værd at bemærke at 40 % har svaret "ved ikke", "hverken eller" og "ikke relevant".

Borgerne oplever, at de er med til at bestemme hvilket tilbud de skal have (73%) og at målet med tilbuddet var helt tydeligt fra start (71%). Dog oplever hver femte borger ikke, at de havde fået den nødvendige information om tilbuddet før start. I forhold til de foregående undersøgelser var der i 2014 en stigning i tilfredsheden, mod et mindre fald i forhold til 2015.

De borgere der var mest tilfredse var borgere på sygedagpenge og dagpenge og gruppen på kontanthjælp, ledighedsydelse og jobafklaringsforløb var de mindst tilfredse.

#### Generel vurdering af jobcenteret

Undersøgelsen viser at borgerne oplever at blive mødt med respekt når de henvender sig i jobcenteret (71%) og at de får den vejledning og information de har brug for (65%). I forbindelse med den generelle vurdering oplever 44 %, at samarbejdet med jobcentret forøger deres muligheder for at komme i job eller uddannelse og 26 % at dette ikke er tilfældet. I forhold til tidligere undersøgelser, er der dog tale om en stigning i forhold til andele af tilfredse borgere.

Den samlede tilfredshed med jobcenteret er steget med henholdsvis 7 %-point og 2 %-point i forhold til 2014 og 2015 og er i 2016 på 62 %.

Den gruppe der er mest tilfredse med jobcenteret er borgere på sygedagpenge og dagpenge og gruppen der er mindst tilfredse er borgere på kontanthjælp, ledighedsydelse og jobafklaringsforløb.

#### Samlet vurdering af undersøgelsens resultater

Samlet set oplever borgerne tilfredshed omkring samarbejdet med jobcenteret og der har kunnet iagttages en positiv udvikling på flere områder. De områder der tidligere er blevet udarbejdet handleplan mm. omkring, viser ligeledes en positiv udvikling. Der er fortsat områder og målgrupper, hvor der skal arbejdes på at forbedre samarbejdet med og omkring dem.

## 4 Undersøgelsens resultater

I dette afsnit vil borgertilfredshedsundersøgelsens samlede konklusioner blive præsenteret, med udgangspunkt i de væsentligste temaer for spørgeskemaet. I analysen betragtes borgere, der har svaret inden for kategorierne "I høj grad" eller "i nogen grad" som tilfredse. På samme måde betragtes borgere, der har svaret "i mindre grad" eller "slet ikke" som utilfredse. I det omfang, at tallene ikke summerer til 100 % i nedenstående er der tale om, at borgerne har tilkendegivet "hverken/eller" eller "ved ikke/ikke relevant".

### 4.1 Vurdering af den telefoniske kommunikation

Telefonisk kommunikation	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere
	2014	2014	2015	2015	2016	2016
Var det let at komme igennem til den rigtige person?	52%	13%	56%	8%	62%	14%
Fik du svar på det du henvendte dig om?	66%	11%	60%	5%	67%	13%
Blev samtalen afsluttet på en god og venlig måde?	71%	8%	70%	6%	72%	6%
<b>Total</b>	<b>63%</b>	<b>11%</b>	<b>62%</b>	<b>7%</b>	<b>67%</b>	<b>11%</b>

Borgerne der har deltaget i undersøgelsen tilkendegiver generelt, at de er tilfredse med den telefoniske kontakt, de har med jobcentret. Den største tilfredshed borgerne tilkendegiver i forhold til de telefoniske samtaler med jobcentret er, at deres samtaler bliver afsluttet i en god og venlig tone. Hele 72 % af borgerne oplever, at dette er tilfældet. 67 % af borgerne oplever, at de får svar på det de henvendte sig om, hvorimod ca. 13 % af borgerne oplever, at dette ikke er tilfældet. Størst forbedringspotentiale, findes i spørgsmålet, om det var let at komme igennem til den rigtige person. 62 % af borgerne oplever at det er let at komme igennem, mens 14 % af borgerne har den modsatte opfattelse.

Den samlede tilfredshed med den telefoniske kontakt, er lavest for gruppen af kontanthjælpsmodtagere og mest tilfredse er borgere på dagpenge, sygedagpenge og uddannelseshjælp i forhold til den samlede gruppe af borgere. Dog skal resultatet for uddannelseshjælp tages med forbehold da gruppen kun tæller 10 respondenter.

I forhold til de foregående undersøgelser er tilfredsheden steget på alle parametre. Den største stigning er tilfredsheden med "var det let at komme igennem til den rigtige person?", hvor tilfredsheden fra 2014 til 2016 er steget med 10 %-point. Fra 2015 til 2016 er tilfredsheden med "fik du svar på det du henvendte dig om?" steget med 7 %-point efter et fald fra 2014 til 2015.

Gruppen af borgere, der er utilfredse, er stort set på niveau med 2014, men med en mindre stigning på 3 spørgsmål i forhold til 2015. Dette resultat understreger at flere af borgerne har taget stilling og ikke svarer neutralt eller "ved ikke".

Samlet har tilfredsheden med den telefoniske kontakt med jobcenteret, udviklet sig positivt. Således er den steget 5 %-point fra 2015 til 2016.

## 4.2 Vurdering af den skriftlige kommunikation

Skriftlig kommunikation	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere
	2014	2014	2015	2015	2016	2016
Var det let at forstå sproget i brevet?	72%	8%	72%	6%	77%	8%
Var brevet skrevet i en venlig tone?	65%	11%	66%	9%	69%	11%
<b>Total</b>	<b>69%</b>	<b>10%</b>	<b>69%</b>	<b>8%</b>	<b>73%</b>	<b>10%</b>

Borgerne oplever ifølge undersøgelsen den skriftlige kommunikation på jobcentret som velfungerende, hvilket i denne sammenhæng omhandler breve og digital post. Næsten 77 % af den samlede gruppe af borgere har let ved at forstå sproget i de breve, som de har modtaget fra jobcentret, mens 8 % oplever forståelsesproblemer. 69 % procent af borgerne tilkendegiver at brevet var skrevet i en god og venlig tone, mens 11 % af borgerne ikke oplever at dette er tilfældet.

I vurderingen af den skriftlige kommunikation var der ikke nævneværdige forskelle på målgrupperne.

I forhold til de tidligere år er der sket en stigning på næsten 5 %-point i borgernes tilfredshed med sproget i brevene. Ligeledes er der en stigning i tilfredsheden med tonen i brevene.

Samlet er der en mindre stigning i utilfredsheden i forhold til 2015, men uændret i forhold til undersøgelsen i 2014. Igen er der flere der har taget stilling i stedet for at svare "ved ikke".

Samlet har tilfredsheden med den skriftlige kommunikation med jobcenteret udviklet sig positivt. Således er den steget 4 %-point fra 2015 til 2016.

## 4.3 Vurdering af samtaler

Samtaler	Tilfredse borgere (2014)	Utilfredse borgere (2014)	Tilfredse borgere (2015)	Utilfredse borgere (2015)	Tilfredse borgere (2016)	Utilfredse borgere (2016)
Medarbejderen lagde vægt på det jeg havde at sige	68%	15%	73%	8%	73%	13%
Medarbejderen var interesseret i at finde løsninger med mig	69%	16%	72%	7%	74%	13%
Medarbejderen fik mig til at se nye muligheder for job eller uddannelse	38%	27%	38%	21%	43%	24%
Medarbejderen havde viden om arbejdsmarkedet og uddannelser	42%	20%	42%	14.1 %	51%	17%
Medarbejderen fortalte om mine rettigheder og pligter	54%	19%	61%	14%	65%	17%
<b>Total</b>	<b>54%</b>	<b>24%</b>	<b>57%</b>	<b>13%</b>	<b>61%</b>	<b>17%</b>



Borgernes oplevede tilfredshed med samtaler, indeholder både positive udviklingstendenser og områder med potentiale for forbedringer. Tabellen viser at hhv. 73 % og 74 % af borgerne oplevede, at medarbejderen lagde vægt på, hvad de har at sige og er interesseret i at finde løsninger sammen med dem. 65 % af borgerne oplever herudover at medarbejderen fortæller om deres rettigheder og pligter, mens 17 % af borgerne tilkendegiver, at de ikke er blevet oplyst om dette.

Herudover viser tabellen, at medarbejdernes kompetencer til at få borgerne til at se nye muligheder for job eller uddannelse er steget med 5 %-point fra 38 % i 2014 og 2015 til 43 %. Dog er der fortsat en stor gruppe af borgere der er utilfredse. 24 % har udtrykt utilfredshed.

På spørgsmålet om medarbejdernes viden om arbejdsmarkedet og uddannelser udtrykker 51 % af borgerne tilfredshed. Dette er en markant stigning i forhold til 2014 og 2015, hvor 42 % var tilfredse; der er således sket en stigning på 9 %-point.

For ledighedsgrupperne kontanthjælp, jobafklaringsforløb og ressourceforløb er utilfredsheden større på spørgsmålet omkring om medarbejderen fik borgeren til at se nye muligheder, end gennemsnittet mens der er størst tilfredshed blandt dagpenge, sygedagpenge og uddannelseshjælp. Igen skal resultatet for uddannelseshjælp tages med forbehold på baggrund af de få respondenter.

Samme tendens gør sig gældende på spørgsmålet om medarbejdernes viden om arbejdsmarkedet og uddannelser. Utilfredsheden på dette spørgsmål er højest for ledighedsgruppen på ressourceforløb efterfulgt af borgere på kontanthjælp og jobafklaring. Resultat for borgere på ressourceforløb skal tages med forbehold, da gruppen i undersøgelsen udgør 12 personer.

Samlet set er tilfredsheden med samtaler og hjælp til jobsøgning steget med henholdsvis 7 % og 4 %-point i forhold til 2014 og 2015. Utilfredsheden er faldet med 7 %-point fra 2014 til 2016, dog skal det bemærkes at der har været en stigning fra 2015 til 2016.

#### 4.4 Vejledning ifm. jobsøgning

Hjælp ifm. jobsøgning	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere
	2014	2014	2015	2015	2016	2016
Har du fået den vejledning, som du har brug for i forbindelse med jobsøgning?	49%	20%	48%	14%	43%	17%

På spørgsmålet om borgerne har fået den vejledning de har brug for ifm. deres jobsøgning vurderer 43 % af den samlede gruppe af borgere, at de oplever at få den vejledning de har brug for. Modsat tilkendegiver 17 % af borgerne, at de ikke har fået tilstrækkelig vejledning til jobsøgning. Det betyder at 40 % har svaret "hverken/eller" eller "ved ikke/ikke relevant" til dette spørgsmål. I forhold til 2015 er tilfredsheden med hjælp i forbindelse med jobsøgning faldet med 5 %-point.

Det er gruppen af borgere på kontanthjælp, jobafklaringsforløb og ledighedsydelse der er mest utilfredse, hvorimod borgere på uddannelseshjælp og dagpenge er mest tilfredse.

#### 4.5 Vejledning ifm. tilbud

Vejledning ifm. tilbud	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere
	2014	2014	2015	2015	2016	2016
Jeg fik god information fra medarbejderen i jobcentret før start i tilbuddet, så jeg vidste, hvad jeg forpligtede mig til (f.eks. om deltagelse i tilbuddet, tilbuddets indhold, mål, omfang)	65%	16%	68%	14%	63%	22%
Jeg var med til at bestemme tilbuddet	63%	24%	76%	14%	73%	12%
Målet med tilbuddet var helt tydeligt fra starten	68%	19%	68%	14%	71%	15%
<b>Total</b>	<b>65%</b>	<b>20%</b>	<b>71%</b>	<b>14 %</b>	<b>69%</b>	<b>16%</b>

Tabellen viser tilfredsheden med vejledning ifm. tilbud for de ledige, som har modtaget et aktivt tilbud i forbindelse med deres job- eller uddannelsesplan. 63 % af borgerne oplever at få god information omkring tilbuddet før start, mens 22 % ikke mener, at dette er tilfældet. 73 % af borgerne oplever selv at være med til at bestemme, hvilke tilbud, de har deltaget i. 16 % af borgerne udtrykker utilfredshed i forbindelse med, at de ikke oplevede selv at være med til at afgøre hvilke tilbud, de skulle deltage i. 71 % af borgerne tilkendegiver, at målet med tilbuddet er tydeligt fra start. Den gruppe af ledige der er mest utilfredse i forhold til spørgsmålet om information før start i tilbud, er gruppen på kontanthjælp og ressourceforløb. Borgere på ledighedsydelse svarer mere negativt end gennemsnittet på spørgsmålet om medbestemmelse af tilbud.

I forhold til 2015-undersøgelsen er der et fald i tilfredsheden på 5 %-point i forhold til information omkring tilbuddet før start. Ligeledes var der et fald på 3 %-point i forhold medbestemmelse af tilbud. Til gengæld var der en stigning i forhold til om målet med tilbuddet var tydeligt fra start på 3 %-point.

Samlet har tilfredsheden med vejledning i forbindelse med tilbud været positivt sammenlignet med 2014. Der kan dog konstateres et fald på den samlede tilfredshed i forhold til 2015 på 3 %-point.

#### 4.6 Generel vurdering af jobcentret

Generel vurdering af jobcentret	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere
	2014	2014	2015	2015	2016	2016
Jeg har selv indflydelse på hvilke tilbud jeg deltager i	49%	25%	62%	11%	62%	16%
Jeg bliver mødt med respekt, når jeg henvender mig til/i jobcentret	68%	16%	70%	9%	71%	15%
Jeg får den information, jeg har brug for	61%	17%	65%	11%	65%	17%
Jeg får den vejledning, jeg har brug for	62%	18%	62, 2 %	12%	65%	19%
Samarbejdet med jobcentret forøger mine muligheder for at komme i job eller uddannelse	37%	27%	42%	19%	44%	26%
Jeg er i alt tilfreds med mit samarbejde med jobcenteret.	54%	23%	64%	13%	63%	22%
<b>Total</b>	<b>55%</b>	<b>21%</b>	<b>60%</b>	<b>13%</b>	<b>62%</b>	<b>19%</b>

Tabellen viser, hvordan borgernes generelle tilfredshed fordeler sig ift. deres samarbejde med jobcentret. Den største tilfredshed ses på spørgsmålet om borgerne oplever at blive mødt med respekt, når de henvender sig i jobcentret. 71 % af borgerne tilkendegiver at de bliver mødt med respekt, når de henvender sig, mens 15 % af borgerne ikke mener, at dette er tilfældet. Herudover oplever 65 % af borgerne, at de får den information, de har brug for og 65 % er tilfredse med vejledning. Hhv. 17 % og 19 % af borgerne oplever ikke, at de får tilstrækkelig information og vejledning. 62 % af de ledige oplever selv at have indflydelse på, hvilke tilbud de deltager i, mens 16 % ikke oplever at have medindflydelse. Spørgsmålet lægger sig tæt op ad et tilsvarende spørgsmål under "vejledning ifm. tilbud", hvorfor tilfredshedsniveauerne i en vis grad stemmer overens.

Den største utilfredshed findes i spørgsmålet: om samarbejdet med jobcentret forøger mine muligheder for at komme i job eller uddannelse. Her erklærer 44 % af borgerne sig tilfredse, mens 26 % af den samlede gruppe af borgerne er utilfredse.

De mest tilfredse var modtagere af sygedagpenge og uddannelseshjælp og de mest utilfredse var kontanthjælpsmodtagere, borgere på jobafklaringsforløb og borgere på ledighedsydelse.

Den samlede tilfredshed med samarbejdet for den samlede gruppe af ledige ligger på 62 %, mens 19 % i "i mindre grad" eller "slet ikke" er tilfredse med samarbejdet.

Tilfredsheden er højest for sygedagpenge og uddannelseshjælp, mens den er lavest for gruppen af kontanthjælpsmodtagere.

I forhold til tidligere undersøgelser viser dette års undersøgelse samme tendenser, altså hvilke områder der er størst tilfredshed med og hvilke der er mindst tilfredshed med. I forhold til 2015-undersøgelsen, er der enten samme tilfredshed eller mindre stigninger i tilfredsheden. Det er værd at bemærke at der

samlet set i forhold til 2014 er sket væsentlige forbedringer. Den samlede tilfredshed er steget 2 %-point fra 2015 til 2016 og 7%-point fra 2014 til 2016.

#### 4.7 Tværgående samarbejde

Spørgeskemaundersøgelsen er blevet suppleret af spørgsmål vedrørende det tværgående samarbejde mellem forvaltningsområder.

Tværgående samarbejde	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere	Tilfredse borgere	Utilfredse borgere
	2014	2014	2015	2015	2016	2016
De ansatte i kommunens forskellige forvaltninger samarbejder godt og effektivt med hinanden.	20%	17%	25%	14%	32%	20%

Borgernes oplevelser ift. det tværgående kommunale samarbejde er i en positiv udvikling, således oplever 32 % af borgerne at det tværgående samarbejde er tilfredsstillende, hvilket er en stigning på henholdsvis 12 og 7 %-point i forhold til de tidligere års undersøgelser. Selve de kvantitative tilfredshedsprocenter på spørgsmålet er af begrænset kvalitet, da spørgsmålet ikke er fundet relevant for en stor gruppe af borgere. Men der er stadig utilfredshed – specielt grupperne kontanthjælp, jobafklaringsforløb og ledighedsydelse oplever ikke et godt og effektivt samarbejde på tværs af forvaltningsområderne.

#### 4.8 De selvforsørgende borgere

Som beskrevet i indledningen, blev der også sendt spørgeskemaer ud til borgere, som har været i kontakt med Jobcenter Rebild i 2016, men som ikke længere er på offentlig forsørgelse. Fra denne målgruppe er der modtaget 176 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 17 %. Det er markant lavere end for borgerne, som fortsat har et forløb i jobcentret. Gruppen består primært af tidligere dagpengemodtagere (65 %) og sygedagpengemodtagere (13 %). Samlet set er denne gruppe mindre tilfredse end de borgere, som fortsat har et kontaktforsløb i jobcentret. På tværs af alle spørgsmålene var denne gruppe både 9 %-point mindre tilfredse og 9 %-point mere utilfredse. Mest utilfredse var de med deres indflydelse på, hvilke tilbud de deltog i, samt i vurderingen af, om samarbejdet med jobcentret forøger deres muligheder for at komme i job eller uddannelse. Det kan synes paradoksalt, at netop den gruppe, som ikke længere er på forsørgelse, er betydeligt mere utilfredse. Dette forhold kombineret med den lave svarprocent, gør det nærliggende at overveje, om disse svarmønstre kan skyldes, at det primært er de utilfredse, som vælger at deltage i en spørgeskemaundersøgelse, når de ikke længere har kontakt med jobcentret. Om det er tilfældet kan dog ikke udledes direkte af resultaterne og svarene vil blive taget med i overvejelserne i forbindelse med tiltag for at forbedre tilfredsheden.

## 5 Forvaltningens bemærkninger

Der er generelt stor tilfredshed med undersøgelsens resultater. Den viser, at de initiativer Center Arbejdsmarked og Borgerservice har arbejdet med at fastholde og udvikle i borgerkontakten er lykkedes. Tilfredshedsundersøgelsen for 2016 viser samtidig, hvor der fortsat bør arbejdes på at kvalificere indsatsen.

Som nævnt i undersøgelsen er der primært oplevet utilfredshed hos de borgere, der som udgangspunkt er længst væk fra arbejdsmarkedet. I forhold til denne gruppe af borgere, er der inden for det sidste år sket betydelige stramninger, som kan betyde at gruppen oplever kontakten med jobcenteret som mere negativt. Med jobreformen og ikke mindst 225-timersreglen er der sat "pres" på gruppen, der kan have betydning for oplevelsen af samarbejdet.

Generelt er der færre ledige og stor efterspørgsel på arbejdskraft. Dette kan ligeledes have haft indflydelse på borgernes oplevelse af samarbejdet med jobcenteret. I perioder med færre ledige kan gruppen af ledige, ikke mindst på ledighedsydelse og kontanthjælp, opleve at jobcenterets krav om virksomhedsrettede tilbud og jobsøgning skærpes.

Derudover kan ledige, primært på dagpenge, opleve, at sagsbehandlere i højere grad guider og stiller krav om jobsøgning inden for fag og mod job, hvor der efterspørges arbejdskraft frem for ønskejobbet. Dette er vigtigt for netop at kunne imødekomme efterspørgslen på arbejdskraft og sikre at de ledige kommer i arbejde.

Ligeledes har jobcenteret ommatchet en del flere borgere til at være job- og uddannelsesparate fremfor aktivitetsparate. Brug af nytteaktivering og rettidig aktivering kan ligeledes have betydning for borgerens oplevelse af samarbejdet. Med stramningerne har jobcenteret implementeret intentionerne bag reformerne, herunder tænkningen at man skal bidrage med det man kan.

Endelig har der fra det offentlige Danmark og Rebild Kommune været fokus på digitalisering og at borgerne i størst muligt omfang skal betjene sig selv. Dette kan af nogle borgere opleves som en serviceforringelse – ikke mindst ved de borgere der er mest teknologisk udfordret.

Med afsæt i undersøgelsen er det følgende temaer, som jobcenteret vil have fokus på i forhold til at styrke tilfredsheden yderligere:

- *Frikommuneforsøg II*  
Med forsøgene søges fritagelse for bureaukratiske regler på beskæftigelsesområdet. Det er forventningen, at deltagelse i forsøgene bidrager til, at jobcenterets målgrupper vil opleve mere meningsfulde samtaleflow, indsatser og kontakter.
- *Etablering af samarbejdsforum med Center Familie og Handicap*  
Samarbejdsforummet er en videreudvikling af projekt "Ny Start", som byggede bro mellem forvaltningsområderne, således at de deltagende familier oplevede en mere sammenhængende indsats.
- *Jobformidler til kontanthjælpsområdet*  
Arbejdsmarkedsudvalget besluttede efteråret 2016, at der skulle ansættes en særlig jobformidler. Formålet er at styrke indsatsen overfor kontanthjælpsgruppen med henblik på at modvirke, at de ledige rammes økonomisk af kontanthjælpsloftet og 225-timersreglen.