



28. august 2018

Sagsnr.  
2018-0145955

Dokumentnr.  
2018-0145955-20

Sagsbehandler  
Kathrine Dons Christensen

## **Bilag 1 – opsamling af andre forvaltninger og kommuners erfaringer med borgerundersøgelser og -inddragelse**

Dette bilag er en opsamling af erfaringer med borgerundersøgelser og -inddragelse fra Københavns Kommune og fra kommuner, som udvalget har besøgt i forbindelse med sommerens studieture.

### *Tidligere borgerundersøgelser i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune*

Der blev i 2012 indgået en fire-årig kontrakt med konsulentfirmaet Advice om at udføre årlige spørgeskemaundersøgelser om borgernes brug af selvbetjening og deres oplevelse af den service, de modtager i jobcentret (den seneste rapport er vedlagt som bilag 2). Ved kontraktens udløb i 2016 blev det besluttet at lave et pilotforsøg med smilestandere i hhv. Jobcenter København – Arbejdsmarkedscentret og i Københavns Erhvervshus. Efter pilotforsøgets afslutning i 2017 blev det besluttet ikke at fortsætte anvendelsen af smilestandere grundet tekniske og metodiske udfordringer samt mangel for mulighed for at nuancere besvarelsene. Der er ikke sidenhen truffet beslutning om, hvad der skal erstatte borgerundersøgelserne. Udover disse undersøgelser rettet mod borgernes generelle oplevelse af Jobcenter København, afvikles der brugertilfredshedsundersøgelser af borgernes tilfredshed med aktiveringstilbud. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget forventes at modtage den årlige orientering om brugertilfredsheden med aktiveringsindsatsen i november 2018.

### *Erfaringer fra Socialforvaltningen i Københavns Kommune*

Socialudvalget besluttede i 2014, at Socialforvaltningen skal arbejde systematisk med brugertilfredshed, og i forlængelse heraf gennemføre årlige brugertilfredshedsundersøgelser.

Formålet er dels at give borgerne en stemme ved at fokusere på deres livskvalitet og tilfredshed med den ydelse/indsats de modtager fra SOF. Derudover skal undersøgelserne understøtte de enkelte centre, tilbud og enheders kvalitetsudvikling.

Brugertilfredshedsundersøgelsen (BTU) bestående af en årlig spørgeskemaundersøgelse bestående af 5-6 obligatoriske spørgsmål med opfordring til, at centrene lokalt supplere med relevante spørgsmål. Centrene står for indhentning af spørgeskemabesvarelsene. Der er også mulighed for at supplere med andre metoder, fx fokusgrupper, observationer og lignende.

**CF 2. kontor, område I**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN nummer  
5798009710178

### *Erfaringer fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune har siden 2010 udført årlige spørgeskemaundersøgelser, kaldet BRUS. Undersøgelserne foretages af et eksternt analyseinstitut og er overvejende telefoninterviews.

Sundheds- og Omsorgsudvalget har vedtaget et politisk mål om, at der på alle områder skal være en samlet tilfredshed på mindst 4,2 på en skala fra 1-5.

Resultaterne indgår i forvaltningens årsrapport og er med til at præge det overordnede arbejde, ligesom der følges op lokalt, da resultaterne varierer centrene imellem.

### *Erfaring fra andre kommuner*

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har i hhv. juni og august været på studieture til andre kommuner for at få inspiration til best practice på de områder af beskæftigelsesindsatsen, hvor Københavns Kommune er udfordret. På besøgene blev udvalget også præsenteret for kommunernes erfaring med borgerinddragelse. Nedenfor er en opsummering fra besøgene i Ballerup, Hjørring, Kolding og Aalborg Kommune, som hver især havde konkret erfaring med området. Se også de udarbejdede rejserapporter fra studieturen for mere uddybende beskrivelser.

### Ballerup Kommune

I Ballerup Kommune (som udvalget besøgte d. 4. juni) har det været en politisk prioritet at invitere borgerne ind og at måle tilfredshed som et grundlag for at kunne sætte borgeren i centrum.

Ballerup har dels iværksat en årlig borgerundersøgelse med temaer udvalgt af det politiske udvalg<sup>1</sup>, dels inviteres udvalgte borgere til at give deres input på et udvalgsmøde, ligesom der afholdes borgermøder og fokusgrupper om udvalgte temaer<sup>2</sup>.

Erfaringen fra Ballerup er, at det opleves som en fordel at kunne kombinere kvantitative data og kvalitative data fra møderne, således at enkeltudsagn sættes i perspektiv, og at data kan kvalificere det, der bliver sagt på møderne. Det kan både være kvantitative data fra borgerundersøgelsen og andre data om effekter af tilbud, der kan

---

<sup>1</sup> Temaerne er: Tilgængelighed, information om lovgivning, tydelighed i kommunikationen, progression i forløbet, empowerment (føler borgeren sig inddraget?), virksomhedsindsats, tværfaglig indsats og imødekommenhed  
<sup>2</sup>Læs mere om undersøgelsen her: <https://ballerup.dk/dagsorden/erhvervs-og-beskaeftigelsesudvalget-06-12-2016#punkt-6-brugerundersogelse-i-jobcenter-ballerup-2016>

kombineres med borgernes oplevelse. Politisk opleves det som nyttigt at kunne vurdere, om en enkelt borgers udsagn kan genfindes som et bredere billede i data.

Konkret har Ballerup eksperimenteret med modeller for, hvordan borgere kan inddrages på udvalgmøder, og det er erfaringen, at det er væsentligt at foretage en vurdering af, hvem der kan repræsentere borgerne på et sådant møde.

### Hjørring Kommune

Udvalget besøgte Hjørring Kommune som del af udvalgets studietur i Jylland i august 2018. Hjørring Kommune besluttede i 2014 at investere 126-127 mio. kr. i beskæftigelsesindsatsen i 2015-19 for at kunne lave en større omstilling af indsatsen bl.a. ved at ansætte flere sagsbehandlere og udvikle tværfaglige indsatser. Samtidig har det politiske udvalg i Hjørring har udformet et værdigrundlag for arbejdet, hvor bl.a. ”meningsgivende indsats”, ”værdighed” og ”individet og det hele menneske” indgår som værdier.<sup>3</sup>

Hjørring Kommune har lavet dels en borgerundersøgelse, dels en personaleundersøgelse i forlængelse heraf. Undersøgelserne er foretaget af Aalborg Universitet.

Formålet med borgerundersøgelsen har været at afdække:

- Om de arbejdsmarkedspolitiske værdier fra værdigrundlaget kan genfindes i praksis
- Borgernes selvopfattede situation og problemstillinger
- Borgernes vurdering af jobcenter-indsatsen og samarbejdet med sagsbehandler.

Formålet med personaleundersøgelsen har været at afdække:

- Om medarbejderne oplever, at de arbejdsmarkedspolitiske værdier i kan genfindes praksis
- Medarbejdernes vurdering af jobcenterindsatsen og borgerne

Undersøgelsen har bl.a. vist, at borgere, der føler sig inddraget af deres sagsbehandlere, i højere grad er motiverede for at deltage aktivt i deres forløb. Herudover viste undersøgelsen, at flere borgere angav, at de gerne ville i arbejde, end medarbejderne antog var tilfældet. Denne konklusion arbejder de aktivt videre med i kommunens forandringsproces.

### Kolding Kommune

Udvalget besøgte Kolding Kommune som del af udvalgets studietur i Jylland i august 2018.

---

<sup>3</sup> Læs værdigrundlaget her: [https://hjoerring.dk/media/27777/auu-vaerdigrundlag\\_2018.pdf](https://hjoerring.dk/media/27777/auu-vaerdigrundlag_2018.pdf)

Kolding Kommune har udviklet strategien ”Det hjertelige jobcenter”<sup>4</sup>, som har været overskriften for et internt kulturskifte i mødet med borgeren.

Kommunen har i forbindelse med udmøntningen af strategien været i tæt dialog med borgergrupper og bl.a. kommunens udsatteråd i udmøntningen af strategien.

Kommunen har arbejdet med at gøre deres breve mere forståelige, forbedre telefonbetjeningen, gøre den fysiske indretning mere imødekommende og arbejde med styrket borgerkontakt. Kolding måler på, om de konkrete tiltag virker.

Kolding Kommune arbejder med systematiske designprocesser som metode til at forbedre borgeroplevelsen. Kolding har formuleret en overordnet vision, der hedder ”Kolding – vi designer livet”, der gælder på tværs af kommunen.

Designtænkningen har bl.a. været omdrejningspunkt for en ”træningsbane” udviklet til at træne og kompetenceudvikle medarbejderne i samtaler. På træningsbanerne bliver der gennemført rollespil og supervision, men også tegnet servicerejser og udviklet test og prototyper, med det formål, at medarbejderne bliver bedre til at sætte sig i borgerens sted.

Kolding Kommune arbejder ud efter det, de kalder for ”borgerens centrum”. Borgerens centrum udgør et fælles sprog på tværs af forvaltningen. Det handler om først at forstå borgeren, dernæst at tage lovgivningen frem. Det blev fremhævet, at det er en forandringsproces, der skal ske over en lang periode, samt at det kræver konsensus og opbakning.

### Aalborg Kommune

Udvalget besøgte Aalborg Kommune som del af udvalgets studietur i Jylland i august 2018.

Aalborg Kommune har udført en større, anonym spørgeskemaundersøgelse af alle borgere, der var til samtale i en udvalgt periode på to uger.<sup>5</sup> Borgerne fik udleveret et spørgeskema på

---

<sup>4</sup> Læs om ”Det hjertelige Jobcenter” her:

[https://www.kolding.dk/images/dokumenter/Borger/Arbejde\\_ledighed/Beskaeftigelsesplan\\_2016.pdf](https://www.kolding.dk/images/dokumenter/Borger/Arbejde_ledighed/Beskaeftigelsesplan_2016.pdf)

<sup>5</sup> Læs mere om undersøgelsen her:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjp8tKfk5LdAhXHZ1AKHfsFCBEQFjAJegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.aalborg.dk%2Fusercontrols%2FAalborgKommune%2FRreferater%2FPdf.aspx%3Fpdfnavn%3D19199718-18749744->

papir, der kunne afleveres i en postkasse. 1000 borgere svarede, hvilket svarer til en svarprocent på 50 pct.

Det primære formål med undersøgelsen var at generere viden om og dokumentation for borgernes oplevelse af mødet og samtalen med jobcentret. Det var desuden også formålet at få indblik i, hvordan forskellige strategier og metoder, der arbejdes efter i Aalborg (fx Beskæftigelsesindikatorprojektet samt forskellige kompetenceudviklingsforløb), kommer til udtryk i borgernes oplevelse af samtalen og mødet med Jobcenter Aalborg.

Undersøgelsens resultater er blevet drøftet i de lokale enheder i jobcentret samt i det politiske udvalg.