

# **Temadrøftelse pba. KL's borgerundersøgelse**

- **Resultater fra KL's tværkommunale borgerundersøgelse forår 2024**  
v/ kontorchef Camilla B. Hegaard (KØHR)
- **Bedre borgeroplevelser – eksempler på indsatser og fokusområder**  
v/ ungechef Thomas S. Hansen (UNG)
- **Temadrøftelse**  
Politisk drøftelse pba. undersøgelsens resultater og faglige input

# Resultater fra KL's tvær-kommunale borgerundersøgelse forår 2024

Kontorchef Camilla Buck Hegaard, Kontor for Økonomi, Organisation og HR  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

23. september 2024



# KL's borgerundersøgelse forår 2024



## Del af foreslået styringsmodel

Viden om borgeroplevelser skal understøtte styring og kvalitetsudvikling.



## Bred deltagelse og høj svarprocent

44 kommuner  
33.000+ respondenter  
Stikprøve på 2600+ i KK  
33% besvarelser i KK



## Positive resultater samlet set

På tværs af de 44 kommuner svarer 6 ud af 10, at de har været tilfredse eller meget tilfredse med deres forløb i jobcenteret.



## Målgruppeforskelle

Samlet set er sygedagpengemodtagere mest tilfredse med deres forløb, og aktivitetsparate borgere er mindst tilfredse.

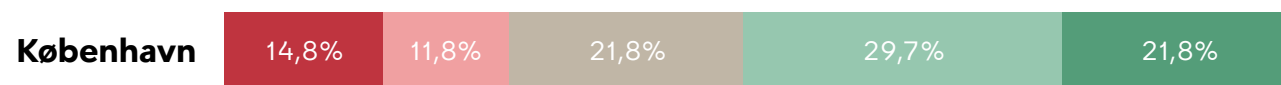
# Københavns resultater

## Overblik

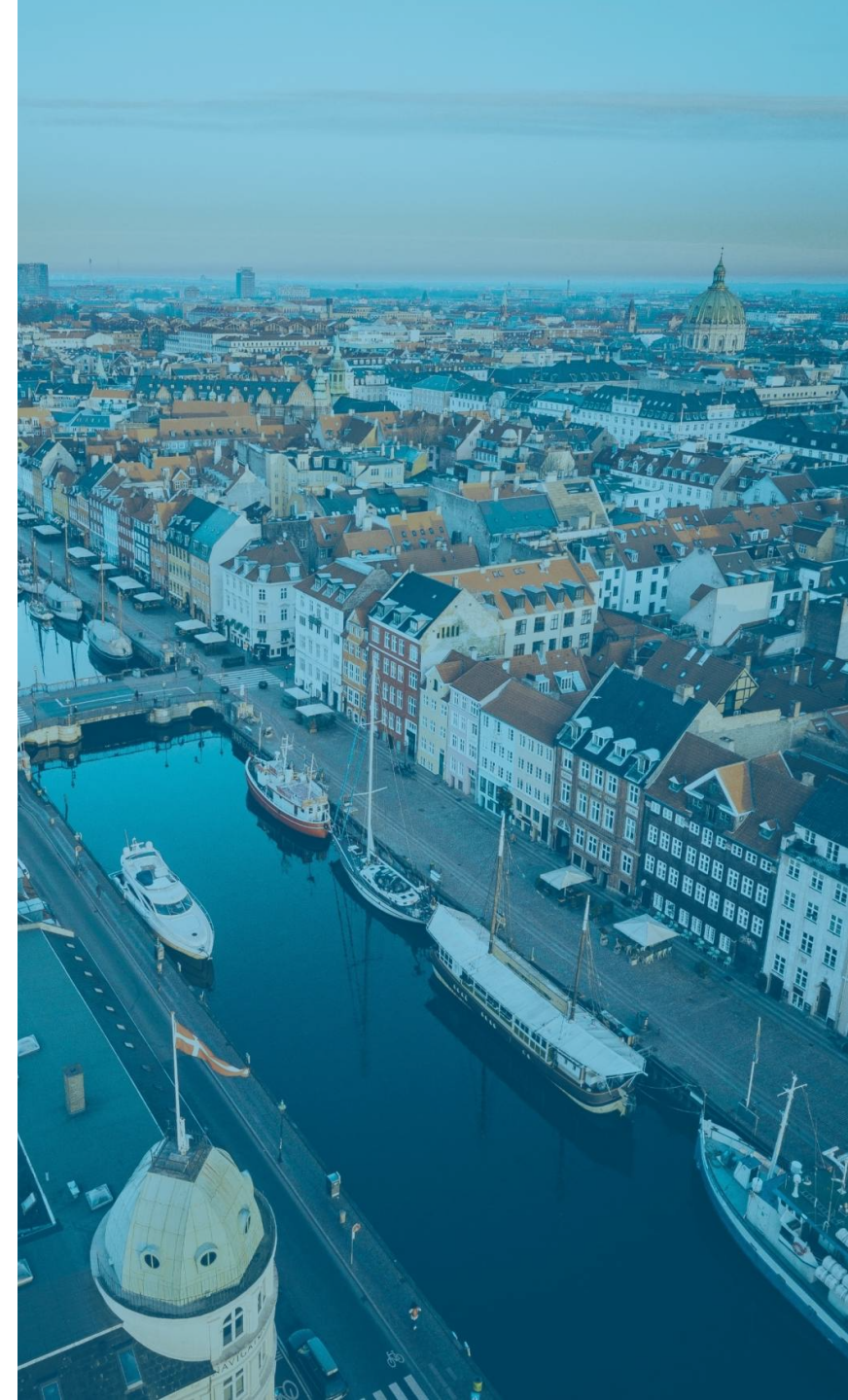
- Flere positive end negative besvarelser indenfor alle temaer.



*Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcenteret?*



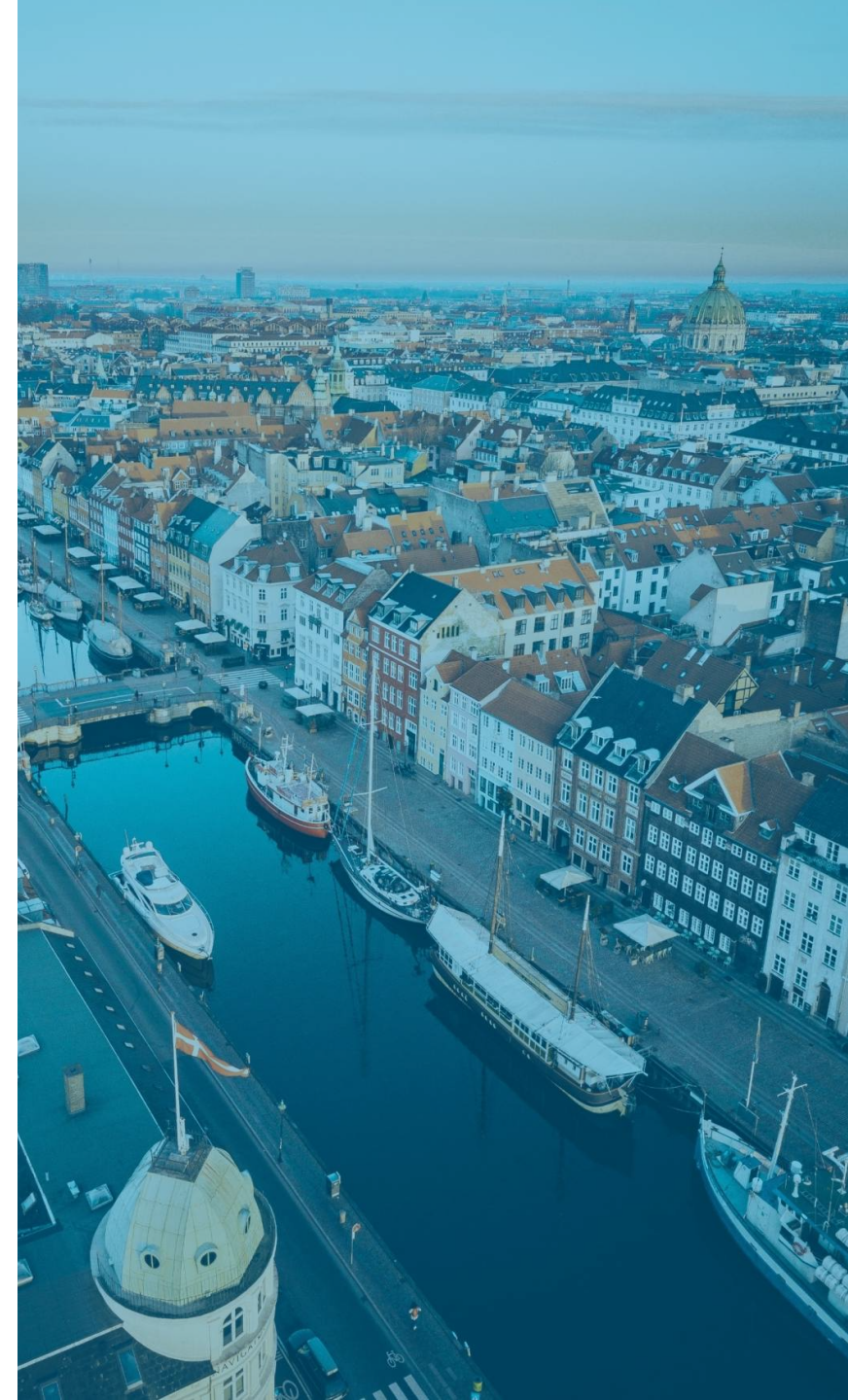
■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds



# Københavns Samlede resultater

- Undersøgelsen har haft spørgsmål indenfor 5 temaer
- Borgerne har kunnet svare på en skala fra 1 (mest negativt) til 5 (mest positivt)
- København scorer lavere end gennemsnittet indenfor alle temaer.

Tema (gennemsnitsscore, skala 1-5)	København	Alle kommuner
1. Overordnet tilfredshed	3,32	3,64
2. Mødet med jobcentret	3,41	3,69
3. Mål og aktiviteter	3,07	3,41
Samarbejde på tværs af forvaltninger	2,72	3,02
4. Samtalen	3,53	3,75
5. Progression	2,65	2,97



# København

## Overordnet tilfredshed

### 1 spørgsmål

*Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcentret?*



#### Temascore

København: **3,32**  
Alle kommuner: 3,64



#### De ældste er mest og de yngste er mindst tilfredse

50-66 år: **3,44**  
15-29 år: **3,12**



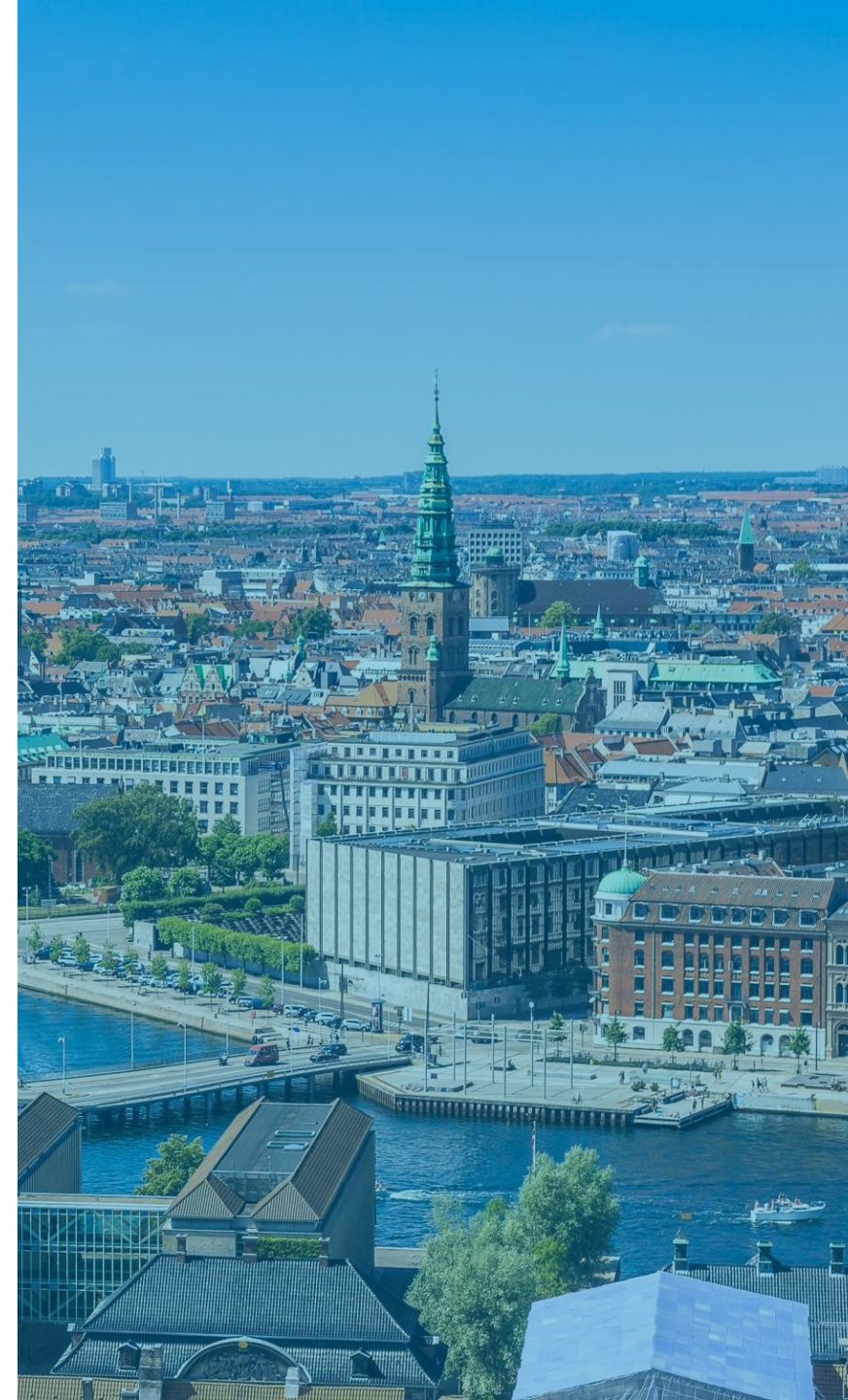
#### Sygedagpenge- modtagere er mest og borgere i jobafklaring er mindst tilfredse

Sygedagpenge: **3,51**  
Alle kommuner: 3,93  
Jobafklaring: **3,12**  
Alle kommuner: 3,68



#### Dagpengemodtagere og job- og uddannelsesparate er mindre tilfredse end i gennemsnit

Dagpenge: **3,23**  
Alle kommuner: 3,60  
Job-/uddannelsesparate: **3,14**  
Alle kommuner: 3,42



# København

## Mødet med jobcenteret

### 2 spørgsmål

*I hvilken grad oplever/oplevede du...  
at blive mødt med tillid i jobcenteret?  
at der bliver taget udgangspunkt i din situation?  
at der bliver lyttet til dine idéer og forslag?*



#### Temascore

København: **3,41**  
Alle kommuner: 3,69



#### Sygedagpengemodtagere oplever mødet med jobcenteret mest positivt

København: **3,60**  
Alle kommuner: 3,94



#### Borgere i jobafklaring scorer mødet med jobcenteret lavest

København: **3,08**  
Alle kommuner: 3,71



# København

## Mål og aktiviteter

### 3 spørgsmål

I hvilken grad oplever/oplevede du...  
at der er et klart mål i dit forløb i jobcenteret?  
at aktiviteterne i dit forløb giver mening ift. dit mål i jobcenteret?



#### Temascore

København: **3,07**  
Alle kommuner: 3,41



#### Aktivitetsparate borgere i København er cirka ligeså tilfredse med deres mål og aktiviteter som i gennemsnit

København: **3,18**  
Alle kommuner: 3,20



#### Borgere i jobafklaring er mindst tilfredse med deres mål og aktiviteter

København: **2,88**  
Alle kommuner: 3,45



#### Dagpengemodtagere samt job- og uddannelsesparate scorer væsentligt under gennemsnit

Dagpenge: **2,98**  
Alle kommuner: 3,36  
Job-/uddannelsesparate: **2,94**  
Alle kommuner: 3,26





# København

## Samarbejde på tværs Kun aktivitetsparate (ekstra)

### spørgsmål

*I hvilken grad oplever/oplevede du...  
at de forskellige afdelinger/forvaltninger, du er i kontakt med, arbejder godt  
sammen om dit forløb, hvis der er behov for det?*



#### Temascore

København: **2,72**  
Alle kommuner: 3,02



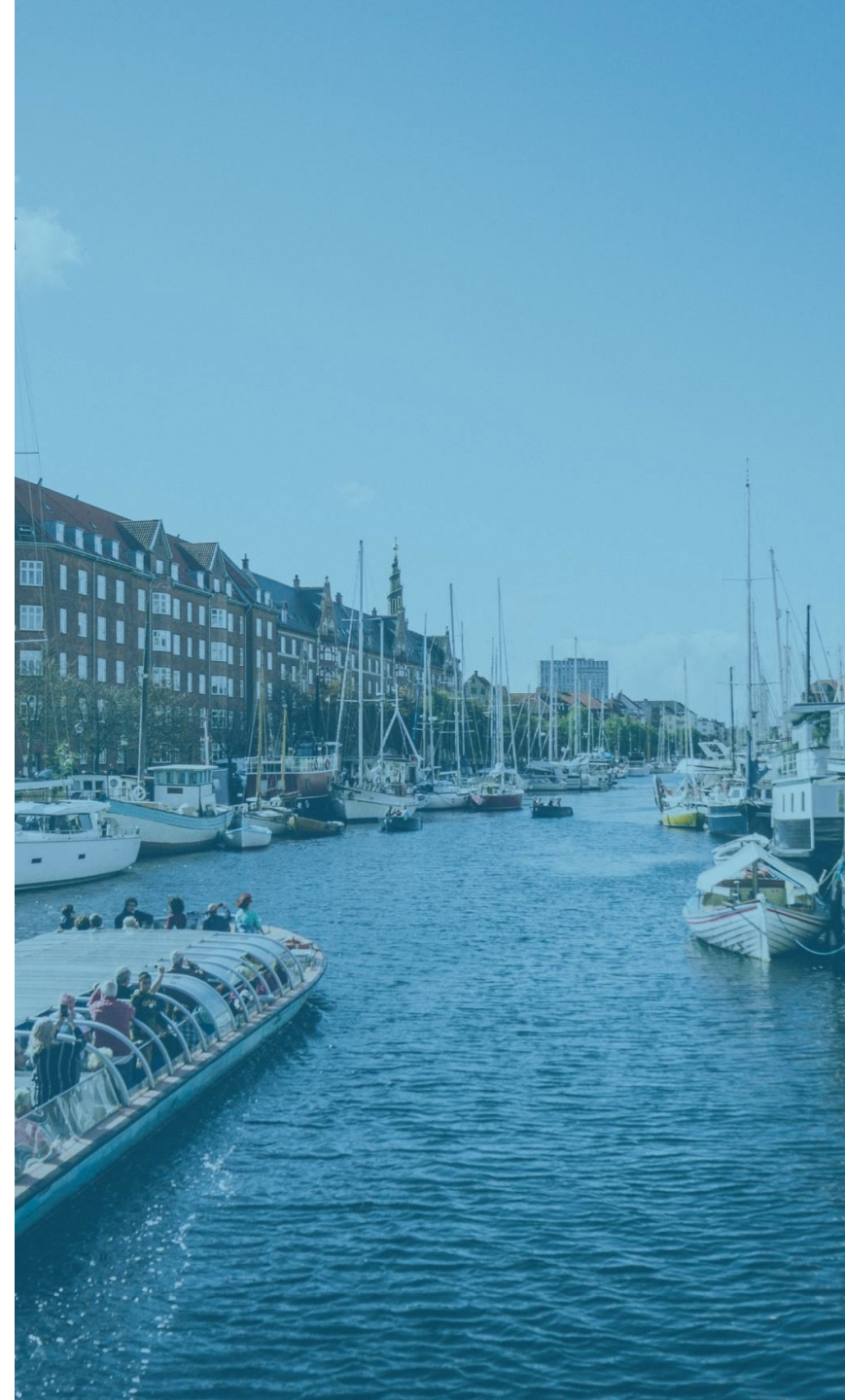
#### Borgere med en forløbsvarighed på under 6 måneder er mindst tilfredse med samarbejdet på tværs af forvaltninger

Under 26 uger: **2,41**  
26-52 uger: **3,19**  
1-2 år: **2,64**  
Over 2 år: **2,61**



#### Borgere med en forløbsvarighed på 6-12 måneder er i København mere tilfredse med samarbejdet på tværs af forvaltninger end i gennemsnit

København: **3,19**  
Alle kommuner: 3,14



# Københavns resultater

## Samtalen

### 4 målgruppedifferentierede spørgsmål med fokus på

om formålet med borgerens seneste samtale var klart; om sagsbehandleren var velforberedt; om regler blev formidlet letforståeligt; og om der blev lavet aftaler vedrørende borgerens videre forløb.



#### Temascore

København: **3,53**  
Alle kommuner: 3,75



#### Aktivitetsparate borgere er mest positive på samtaleområdet og scorer på gennemsnitligt niveau

København: **3,65**  
Alle kommuner: 3,66



#### De yngste er mindst tilfredse

15-29 år: **3,29**  
30-49 år: **3,58**  
50-66 år: **3,60**



#### Borgere i jobafklaring er mindst positive på samtaleområdet

København: **3,27**  
Alle kommuner: 3,79



# Københavns resultater

## Progression

# 5

**målgruppedifferentierede spørgsmål** med fokus på

*om borgeren oplever at blive bragt tættere på job eller uddannelse i kraft af jobcenterets indsats*



### Temascore

København: **2,65**  
Alle kommuner: 2,96



### Kvindelige respondenter oplever mindre progression end mænd

Kvinder: **2,55**  
Alle kommuner: 2,97  
Mænd: **2,76**  
Alle kommuner: 2,98



### Alle aldersgrupper i København oplever mindre progression end i gennemsnit, dog især de yngste

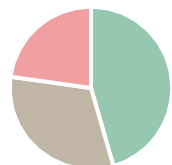
15-29 år: **2,35**  
Alle kommuner: 2,92



# Københavns lokale spørgsmål

## Lokalt formulerede spørgsmål, der alene er besvaret af københavnere

I hvilken grad oplever/oplevede du...



at **jobcenterets fysiske indretning** gør dit besøg nemmere?



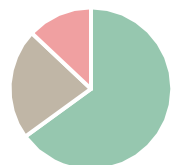
46 %



32 %



23 %



at **medarbejdere i jobcenteret er behagelige** at være i kontakt med?



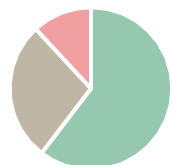
65 %



22 %



13 %



at du forstår, hvilke **krav og forventninger** der er til dig som ledig/sygemeldt?



60 %



28 %



12 %



# Bedre borgeroplevelser - eksempler på indsatser og fokusområder

Enhedschef Thomas Skou Hansen, Ungeenheden  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

23. september 2024



# Borgeren i centrum

et eksempel fra Ungeenheden v/ Thomas Skou Hansen



Bedre velkomst - Ungepanelet giver input ift. mødet med jobcenteret



Vi rykker mødet med de unge til autentiske miljøer



Reconnect til flere unge



Vi er nysgerrige på hele den unges liv og tager koordineringen på os



Mere fokus på de unges motivation og medbestemmelse i valg af indsats



# Temadrøftelse for BIU

## KL's tværkommunale borgerundersøgelse forår 2024

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

23. september 2024





Hvordan sikrer vi de bedst mulige borgeroplevelser  
for ledige og sygemeldte i København?