



23. november 2018

Sagsnr.  
2018-0145955

Dokumentnr.  
2018-0145955-26

## **Opsamling på udvalgets drøftelser af ønsker til opfølgning på borgernes oplevelse den 24. september 2018**

Arbejdet med at udvikle et koncept for at følge med i borgernes oplevelse blev kickstartet med udvalgets drøftelse d. 24. september af, *hvad* udvalget gerne vil kunne følge med i, og *hvordan* de gerne vil kunne følge med i det (pkt. 3: Drøftelse af spor 4 i handleplanen for førtidspension og fleksjob vedr. borgeroplevelsen (2018-0145955)).

Udvalgets drøftelser havde til formål at give forvaltningen input til at udarbejde et beslutningsoplæg til, hvordan et sådant opfølgningkoncept skal udformes.

Udvalget drøftede i grupper først *hvad* de gerne vil kunne følge med i, når man taler udsatte borgeres oplevelse, og derefter *hvordan* de gerne vil kunne følge med i det. Nedenfor er oplistet input fra den efterfølgende opsamling i udvalget, fordelt under de to spørgsmål:

### *1. Hvad skal man kunne følge med i:*

- Om borgeren føler sig hørt og anerkendt
- Om borgeren føler, at borger og sagsbehandler har en fælles sag
- Om borgeren ”tror på det”
- Om borgeren oplever, at det gør en positiv forskel at møde i jobcentret (og at borgeren ikke ”spilder sin tid”)
- Borgerens subjektive forståelse af sit forløb, herunder om borgeren oplever at blive hjulpet, at der er fremdrift i deres sag og at der bliver fulgt op

### *2. Hvordan skal man kunne følge med i det:*

- Smilestander, fordi:
  - det er nemt for borgeren at besvare
  - det giver et billede af den generelle opfattelse blandt alle borgerne
  - det signalerer overfor borgeren, at deres oplevelse tages alvorligt
  - det giver et øjebliksbillede af, hvilken oplevelse man har idet man forlader jobcentret.
  - Dog udtrykte et udvalgsmedlem forbehold overfor smilestander, bl.a. med begrundelsen, at der kan være

**CF 2. kontor, område I**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN nummer  
5798009710178

metodiske udfordringer ved at én borger kan afgive flere på hinanden følgende besvarelser

- Exit polls (forstået som korte interviews med borgere fx efter en samtale i jobcentret), hvis det er nemt for borgeren at deltage i
- En uafhængig instans såsom VIVE til at afdække, *hvorfor* borgeren er tilfreds/utilfreds
- Borgerforetræde inspireret af bl.a. Ballerup, da dette giver mulighed for at få knyttet ord til de kvantitative opgørelser
- Et borgerpanel – det blev bemærket, at det eventuelt er mere aktuelt nu ifm. med implementeringen, end det vil være på sigt
- Det blev nævnt, at der under implementeringen kan arbejdes med en kombination af metoder for at sikre, at implementeringen kører i rette spor (som eksempel blev foreslået fem spørgsmål stillet vha. exit polls suppleret af fokusgruppeinterviews og smileystander).

Herudover var der input til, hvad formålet skal være med at følge med i borgernes oplevelse:

- At borgerens oplevelse tages alvorligt
- At det signaleres til borgeren, at deres oplevelse tages alvorligt
- At udvalget og forvaltningen får nogle retningsgivende tendenser, der kan arbejdes videre med.