

REFERAT Arbejdsmarkedsudvalget d. 05-02-2025

Mødedato Onsdag d. 05. februar 2025 kl. 16:00

Mødested Mødelokale 19, Jobcentret, Hadsten

Indholdsfortegnelse

Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov efteråret 2024.....	3
Statistik på arbejdsmarkedsområdet.....	9
Orienteringspunkt.....	12
Digitalt underskriftsark.....	15

Punkt 1: Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov efteråret 2024

EMN-2024-00101

Bilag

Notat - Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov

1. Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov efteråret 2024

(Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang AU, ØK, BY

Lovgrundlag

Arbejdsmarkedsudvalget
5. februar 2025 16:00

Sags-ID: EMN-2024-00101
Dok-ID: 3837980
Sagsbehandler: chrin

SAGENS INDHOLD

Byrådet skal i denne sag tage stilling til resultaterne af en borgertilfredshedsundersøgelse i Jobcenter Favrskov gennemført i efteråret 2024.

Borgertilfredshedsundersøgelsen er gennemført af KL i samarbejde med et eksternt konsulentfirma i perioden 21. oktober til 18. november 2024. KL gennemførte en tilsvarende undersøgelse i foråret 2024, hvor Favrskov Kommune også deltog. Forventningen er, at KL vil gennemføre undersøgelsen én til to gange årligt.

Formålet med borgertilfredshedsundersøgelsen er at undersøge borgernes tilfredshed med Jobcenter Favrskovs service samt at udvikle servicen i jobcentret på baggrund af borgernes tilbagemeldinger.

Undersøgelsen er baseret på besvarelser fra borgere med et aktivt forløb i jobcentret i løbet af 2. kvartal 2024, og som har deltaget i en samtale med jobcentret. 35 kommuner har deltaget i borgertilfredshedsundersøgelse. KL vurderer, at de deltagende kommuner er repræsentative hvad angår geografi, kommunestørrelse samt rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen. Undersøgelsen giver derfor et godt grundlag for at sammenligne borgertilfredsheden på tværs af kommuner. Til sammenligning deltog 44 kommuner i KL's borgertilfredshedsundersøgelse i foråret 2024.

Undersøgelsen er sendt ud til 1.564 borgere i Favrskov Kommune, hvoraf 541 har besvaret hele eller dele af undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 34,6 % inklusiv delvise besvarelser. Den samlede svarprocent på tværs af de 35 deltagende kommuner er 35,6 %. Undersøgelsen er opdelt i fem temaer, som fra forskellige perspektiver afdækker borgernes tilfredshed. Temaerne er beskrevet i vedlagte notat.

Borgertilfredshedsundersøgelsen viser bl.a., at:

- 57,4 % angiver, at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med deres forløb i Jobcenter Favrskov (gennemsnit for alle 35 kommuner: 59,4 %). Derudover har 18,2 % svaret "hverken tilfreds eller utilfreds" (gennemsnit for alle 35 kommuner: 18,5 %) mens 24,3 % har angivet, at de er "utilfredse" eller "meget utilfredse" (gennemsnit for alle 35 kommuner: 22,1 %).

Fordelt på borgernes baggrundsplysninger viser undersøgelsen, at:

- Tilfredsheden er højest ved de borgere, som er under 30 år (60,2 %) og lavest ved de borgere, der er mellem 30-49 år (56,0 %).
- Tilfredsheden er højest ved sygedagpengemodtagere (65,8 %) og lavest blandt aktivitetsparate borgere (40,8 %).
- Tilfredsheden er højest ved de borgere, som har været tilknyttet Jobcenter Favrskov under 26 uger (75,4 %) og lavest ved de borgere, som har været tilknyttet over 2 år (44,1 %).

Som det fremgår, viser undersøgelsen, at 24,3 % af borgerne er "utilfredse" eller "meget utilfredse" med deres forløb i Jobcenter Favrskov. Det er på niveau med landsplan. Tendensen i den sammenhæng er, at borgernes tilfredshed falder jo længere deres jobcenterforløb varer. Samme tendens ses på landsplan og skal formentlig bl.a. ses i lyset af de lovgivningsmæssige rammer og proceskrav, som borgerne er underlagt.

Fordelt på de enkelte temaer viser undersøgelsen, at de deltagende borgere fra Favrskov Kommune er mest tilfredse med deres oplevelse af "Mødet med jobcentret" og "Seneste samtale med deres sagsbehandler". Inden for de to temaer bliver der bl.a. spurgt til, om borgeren oplever at blive mødt med tillid i jobcentret, om der bliver lyttet til borgerens idéer og forslag, samt om der til samtalen blev lavet en konkret plan for borgerens videre uddannelses- eller jobsøgning.

Tilfredsheden er derimod lavest, når borgerne bliver spurgt til deres oplevelse af "Progression i deres forløb". Spørgsmålene omhandler, hvorvidt borgeren bliver mødt med konkrete jobmuligheder, om indsatsen bringer borgeren tættere på job eller uddannelse samt om forløbet styrker borgerens tro på at komme i job eller uddannelse.

Ovenstående er identisk med resultaterne fra de øvrige deltagende kommuner, hvor tendensen ligeledes er, at spørgsmålene omkring progression scorer lavest og oplevelsen af mødet med jobcentret og den seneste samtale scorer højest.

Kommunerne har desuden haft mulighed for at opstille tre lokale spørgsmål. Her viser undersøgelsen i Favrskov Kommune, at:

- 70 % er "enige" eller "meget enige" i udsagnet "Det er nemt at komme i kontakt med jobcentret".
- 67 % er "enige" eller "meget enige" i udsagnet "Jobcentrets medarbejdere er hurtige til at vende tilbage med svar på mine henvendelser".
- 68 % er "enige" eller "meget enige" i udsagnet "Jeg kan forstå de breve, som jeg modtager fra jobcentret".

Sammenlignes de samlede resultater fra borgertilfredshedsundersøgelsen i efteråret 2024 med borgertilfredshedsundersøgelsen i foråret 2024 er den generelle tendens, at tilfredsheden er faldet. Både for Favrskov Kommune og på landsplan gælder det, at andelen af borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse med deres forløb i jobcentret, er faldet med omkring fire procentpoint.

Den samme udvikling ses inden for undersøgelsens øvrige fire temaer, hvor den gennemsnitlige tilfredshed ligeledes er faldet både i Favrskov Kommune og på landsplan. Dog skal det bemærkes, at der i Favrskov Kommune, inden for temaet "Borgernes oplevelse af samarbejdet på tværs af forvaltninger", er sket en marginal stigning i tilfredsheden sammenlignet med målingen i foråret 2024.

For yderligere præsentation af undersøgelsens resultater henvises til vedlagte notat.

VURDERING

Job og Økonomi har på baggrund af undersøgelsens resultater noteret sig, at tilfredsheden med Jobcenter Favrskov blandt de deltagende borgere er lavere i efteråret 2024 sammenlignet med undersøgelsen i

foråret 2024. Desuden bemærkes det, at den gennemsnitlige tilfredshed på landsplan, som er 59,4 %, ligger højere end i Favrskov Kommune, hvor den gennemsnitlige tilfredshed er 57,4 %.

Jobcenter Favrskov arbejder løbende med at øge borgertilfredsheden og for yderligere at understøtte det fokus har Byrådet 28. januar 2025 godkendt, at der med virkning fra 2025 tilføjes et nyt mål om borgertilfredshed med Jobcenter Favrskov i Arbejdsmarkedsstrategien 2024-25. Målsætningen er, at andelen af borgere som svarer, de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med deres forløb i Jobcenter Favrskov skal være over landsgennemsnittet, samt at mindst 80 % af borgerne skal være "enige" eller "meget enige" i, at jobcentrets medarbejdere er hurtige til at vende tilbage på mine henvendelser.

For at indfri målsætningen i Arbejdsmarkedsstrategien arbejdes aktuelt med en række fokusområder og indsatser, som er nærmere beskrevet i Arbejdsmarkedsstrategien 2024-2025 ([Arbejdsmarkedsstrategi | Favrskov.dk](#)). På baggrund af resultaterne af efterårets borgertilfredshedsundersøgelse vurderer Job og Økonomi, at der er behov for at iværksætte yderligere tiltag, der kan understøtte borgernes tilfredshed med deres forløb i jobcentret. Konkret igangsættes følgende nye indsatser:

- I foråret 2025 implementeres et nyt digitalt kommunikationsværktøj, hvor borgerne fra deres mobiltelefon og tablet nemt og hurtigt kan kommunikere med deres sagsbehandler og jobkonsulent i jobcentret via en sikker sms-funktion. Værktøjet giver desuden mulighed for, at borgerne direkte fra deres telefon og tablet kan booke et møde med deres sagsbehandler, få overblik over planlagte møder og aktiviteter samt tilgå nyheder om ledige jobs. Det er forventningen, at tiltaget vil bidrage til, at borgerne vil opleve et mere tilgængeligt jobcenter samt at den øgede tilgængelighed kan bidrage til at øge fremdriften i borgernes forløb.
- Der arbejdes videre med de konkrete resultater af borgertilfredshedsundersøgelsen i de enkelte afdelinger i jobcentret. Ledelsen vil tilrettelægge individuelle opfølgingsforløb med fokus på, hvad den enkelte afdeling kan gøre for at øge borgertilfredsheden på baggrund af undersøgelsens resultaterne og borgernes tilbagemeldinger.

Job og Økonomi vurderer, at deltagelse i KL's borgertilfredshedsundersøgelse bidrager med værdifuld viden om borgernes tilfredshed, og det indstilles på den baggrund, at Jobcenter Favrskov deltager igen, når undersøgelsen forventeligt gentages i løbet af 2026.

ØKONOMI

Deltagelse i borgertilfredshedsundersøgelsen medfører en årlig udgift på 20.000 kr., som afholdes indenfor nuværende budgetramme.

INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Byrådet:

1. At resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen tages til efterretning.
2. At de fremadrettede indsatser godkendes.
3. At Jobcenter Favrskov deltager i næste runde af KL's borgertilfredshedsundersøgelse på beskæftigelsesområdet.

BESLUTNING

.

Arbejdsmarkedsudvalget, 5. februar 2025:

Fraværende: Thake Fogh Cordt

Indstilles godkendt.

Bilag

1. Notat - Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov (3838111)

Punkt 2: Statistik på arbejdsmarkedsområdet

EMN-2025-00003

Bilag

Arbejdsmarkedsstatistik til AU 5. februar 2025

2. Statistik på arbejdsmarkedsområdet (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang AU

Lovgrundlag

Arbejdsmarkedsudvalget
5. februar 2025 16:00

SAGENS INDHOLD

Job og Økonomi udarbejder hver måned en statistik over udviklingen i antal ydelsesmodtagere på arbejdsmarkedsområdet.

Sags-ID: EMN-2023-00038
Dok-ID: 3653982
Sagsbehandler: tinj

Statistikken består i denne måned af:

- Den generelle ledighedsudvikling til og med december 2024.
- Udviklingen inden for målene i Arbejdsmarkedsstrategien 2024-25.
- Seneste udvikling i øvrige målgrupper på beskæftigelsesområdet.

INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At statistik på arbejdsmarkedsområdet tages til efterretning.

BESLUTNING

.

Arbejdsmarkedsudvalget, 5. februar 2025:

Fraværende: Thake Fogh Cordt

Godkendt.

Bilag

1. Arbejdsmarkedsstatistik til AU 5. februar 2025 (3856983)

Punkt 3: Orientierungspunkt

EMN-2020-30714

3. Orienteringspunkt (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang AU

Lovgrundlag

Arbejdsmarkedsudvalget
5. februar 2025 16:00

SAGENS INDHOLD

Gensidig orientering.

Sags-ID: EMN-2020-30714
Dok-ID: 3653907
Sagsbehandler: tinj

ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser forbundet med sagen.

INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Arbejdsmarkedsudvalget:

1. At orienteringen tages til efterretning.

BESLUTNING

.

Arbejdsmarkedsudvalget, 5. februar 2025:

Fraværende: Thake Fogh Cordt

Godkendt.

Bilag

Punkt 4: Digitalt underskriftsark

EMN-2020-33368

4. Digitalt underskriftsark (Åben)

Arbejdsmarkedsudvalget skal godkende beslutningsprotokollen for mødet. Det foregår digitalt.

Arbejdsmarkedsudvalget
5. februar 2025 16:00

For at godkende beslutningsprotokollen, skal hvert udvalgsmedlem, som har deltaget i mødet underskrive ved at trykke på "godkend" i øverste venstre hjørne.

Sags-ID: EMN-2020-33368
Dok-ID: 3839380
Sagsbehandler: tinj

BESLUTNING

.

Arbejdsmarkedsudvalget, 5. februar 2025:

Fraværende: Thake Fogh Cordt

Godkendt.

Bilag

