

REFERAT Beskæftigelsesudvalget d. 03-02-2026

Mødedato	Tirsdag d. 03. februar 2026 kl. 16:00
Mødested	Mødelokale 19, Jobcentret i Hadsten
Mødedeltagere	Kristoffer Merrild (A), Morten Wind Lübker (C), Anton Svidt Christensen (V), Eva Damsgaard (O), Laila Jerming Graf (F)

Indholdsfortegnelse

Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov efteråret 2025.....	3
Statistik på beskæftigelsesområdet.....	10
Orienteringspunkt.....	13
Digitalt underskriftsark.....	16

Punkt 1: Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov efteråret 2025

2025-09721

Bilag

D-26236601, Notat - Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov, 05-01-2026

Resultater af KL's borgertilfredshedsundersøgelse af Jobcenter Favrskov efteråret 2025

Tidl. politisk behandling	
Forventet sagsgang	BU, ØK, BY
Lovgrundlag	

Sags-ID: 2025-09721
Dok-ID: 26236582
Sagsbehandler: CHRIN

SAGENS INDHOLD

Byrådet skal i denne sag tage stilling til resultaterne af en borgertilfredshedsundersøgelse i Jobcenter Favrskov gennemført i efteråret 2025.

Borgertilfredshedsundersøgelsen er gennemført af Kommunernes Landsforening (KL) i samarbejde med et eksternt konsulentfirma i perioden 3.-23. november 2025. KL gennemførte en tilsvarende undersøgelse i foråret og efteråret 2024 samt foråret 2025, hvor Favrskov Kommune også deltog. Forventningen er, at KL vil gennemføre undersøgelsen igen i foråret 2026, indtil Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) forventes at overtage opgaven i andet halvår af 2026.

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 3. kvartal 2025, og som har deltaget i minimum én samtale med jobcentret. 29 kommuner har deltaget i denne runde af borgertilfredshedsundersøgelsen. Til sammenligning deltog 43 kommuner i KL's borgertilfredshedsundersøgelse i foråret 2025. KL vurderer, at de deltagende kommuner i denne borgertilfredshedsundersøgelse adskiller sig lidt fra landets samlede 98 kommuner. I undersøgelsen er der en overrepræsentation af kommuner fra Jylland og provinsbyer samt kommuner med en større andel borgere på offentlig forsørgelse.

Denne borgertilfredshedsundersøgelse er sendt ud til 1.736 borgere i Favrskov Kommune, hvoraf 684 har besvaret hele eller dele af undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 39,4 % inklusiv delvise besvarelser. Den samlede svarprocent på tværs af de 29 deltagende kommuner er 35,3 %. Undersøgelsen er opdelt i fem temaer, som fra forskellige perspektiver afdækker borgernes tilfredshed. Temaerne er beskrevet i notater, der er vedlagt som bilag til sagen.

Borgertilfredshedsundersøgelsen for Jobcenter Favrskov viser bl.a., at:

- 62 % af borgerne angiver, at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med deres forløb i Jobcenter Favrskov (gennemsnit for alle 29 kommuner: 62 %). Derudover har 13 % svaret "hverken tilfreds eller utilfreds" (gennemsnit for alle 29 kommuner: 19 %) mens 25 % har angivet, at de er "utilfredse" eller "meget utilfredse" (gennemsnit for alle 29 kommuner: 20 %).

Fordelt på borgernes baggrundsoplysninger viser undersøgelsen, at:

- Tilfredsheden er højest ved de borgere, der er mellem 16 og 29 år (69 %) og lavest ved de borgere, som er mellem 30 og 49 år (58 %).
- Tilfredsheden er højest ved dagpengemodtagere (72 %) og lavest blandt aktivitetsparate borgere (50 %).
- Tilfredsheden er højest ved de borgere, som har været tilknyttet Jobcenter Favrskov under 1 år (66 %) og lavest ved de borgere, som har været tilknyttet over 2 år (50 %).

Tendensen er således, at tilfredsheden er lavest blandt aktivitetsparate borgere, og 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" og "Samarbejde på tværs af forvaltninger". Progressionsspørgsmålene handler om, 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. Det bemærkes, at spørgsmålet om, hvorvidt borgeren oplever, at de forskellige afdelinger arbejder godt sammen om borgerens forløb, kun er stillet til aktivitetsparate (personer der har så væsentlige udfordringer, at de ikke umiddelbart kan tage et ordinært job eller uddannelse) og borgere i jobafklaringsforløb, da det er de borgere, som oftest har sager i flere af kommunes forvaltninger.

Det er samme tendens, der ses blandt de øvrige deltagende kommuner. Spørgsmål om progression og samarbejde på tværs scorer generelt lavere, mens borgerne er mest tilfredse med mødet med jobcentret og deres seneste samtale med sagsbehandleren.

De kommuner, der deltager i borgertilfredshedsundersøgelsen, har mulighed for at opstille tre spørgsmål, som de selv formulerer indholdet af. Favrskov Kommune har formuleret følgende tre lokale spørgsmål som led i undersøgelsen: 1) Det er nemt at komme i kontakt med jobcentret, 2) Jobcentrets medarbejdere vender tilbage på mine henvendelser inden for 24 timer og 3) Jeg kan forstå de breve, som jeg modtager fra jobcentret. Resultatet af undersøgelsen af de tre lokale spørgsmål i Favrskov Kommune viser, at:

- 74 % er "enige" eller "meget enige" i udsagnet "Det er nemt at komme i kontakt med jobcentret".

- 74 % er "enige" eller "meget enige" i udsagnet "Jobcentrets medarbejdere vender tilbage på mine henvendelser inden for 24 timer".
- 76 % er "enige" eller "meget enige" i udsagnet "Jeg kan forstå de breve, som jeg modtager fra jobcentret".

For yderligere præsentation af undersøgelsens resultater henvises til vedlagte notat.

VURDERING

Job og Økonomi har på baggrund af undersøgelsens resultater noteret sig, at den overordnede tilfredshed med Jobcenter Favrskov er på niveau med gennemsnittet for de 29 deltagende kommuner og på niveau med den seneste undersøgelse, der blev gennemført i foråret 2025. Undersøgelsen viser dog også, at der i Favrskov Kommune er en mindre stigning i andelen af "utilfredse" eller "meget utilfredse" borgere.

Job og Økonomi vil derfor arbejde videre med de tiltag, der allerede er iværksat for at understøtte borgernes tilfredshed og bidrage til at indfri målsætningen i Beskæftigelsesstrategien for 2026 om, at andelen af borgere, som er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med deres forløb i Jobcenter Favrskov, skal være over landsgennemsnittet.

For at indfri denne målsætning arbejder Jobcenter Favrskov med en række konkrete indsatsområder:

- Der arbejdes målrettet på, at borgerne mødes på en fagprofessionel, imødekommende og serviceorienteret måde. I samtalerne med borgerne kommer det til udtryk ved, at medarbejderne lytter aktivt til borgernes behov og ønsker samt viser interesse for deres situation, og hvilke udfordringer og muligheder det giver i forhold til at komme i job eller uddannelse. Medarbejderne har samtidig fokus på at engagere borgerne i processen og støtte dem i at tage ejerskab for deres forløb, så de oplever, at de tilbud og indsatser, der iværksættes, bidrager til progression. For at understøtte et godt og konstruktivt samarbejde tilstræbes det, at borgerne har så få sagsbehandlerskift som muligt. Når et skift ikke kan undgås, fx i forbindelse med orlov eller når en medarbejder stopper, informeres borgeren i god tid om baggrunden herfor, og der sikres en grundig overlevering mellem sagsbehandlerne.
- Der er særlig fokus på at have en forståelig og tydelig kommunikation, der bidrager til, at borgerne kan navigere i deres forløb i jobcentret. Beskæftigelsesindsatsen rummer mange regler og krav, som kan være svære at gennemskue, og derfor arbejder medarbejderne målrettet med at forklare rammerne for indsatsen i et klart og let tilgængeligt sprog. Det gælder både i breve og i dialogen med borgerne. Samtidigt er det vigtigt, at borgerne oplever jobcentret som tilgængeligt. Derfor prioriterer medarbejderne at vende tilbage på henvendelser inden for 24 timer. Hvis en henvendelse kræver yderligere afklaring,

får borgeren besked om, at henvendelsen er modtaget, hvad næste skridt er, og hvornår der kan forventes et endeligt svar.

- Kontakten til borgerne tilrettelægges fleksibelt, så samtaler kan afholdes fysisk, telefonisk eller digitalt afhængigt af borgerens situation og behov. Jobcenter Favrskov stiller herudover app'en Schultz Forum til rådighed for borgerne. Værktøjet giver mulighed for, at borgerne via deres mobiltelefon og tablet nemt og hurtigt kan kommunikere med deres sagsbehandler og jobkonsulent via en sikker sms-funktion. Borgerne kan desuden booke møder med deres sagsbehandler og få overblik over planlagte møder og aktiviteter. Uden for åbningstid kan borgerne få information gennem jobcentrets hjemmeside og chatbotten Muni.
- Jobcenter Favrskov inviterer til et dialogmøde i de tilfælde, hvor borgerne giver udtryk for utilfreds med deres forløb i jobcentret. Formålet med dialogmødet er at skabe en åben, respektfuld og konstruktiv samtale, hvor borgerens oplevelser kan uddybes, og hvor jobcentret kan forklare rammerne for indsatsen og de faglige vurderinger i sagen. Dialogmødet skal samtidig bidrage til at forebygge konflikter, styrke borgerinddragelsen og sikre, at borgeren oplever sig hørt og taget alvorligt.

Herudover vil ledelsen i de enkelte afdelinger fortsat have fokus på at understøtte de igangværende indsatser og tilpasse dem 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 foråret 2026.

ØKONOMI

Deltagelse i borgertilfredshedsundersøgelsen medfører en 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 der arbejdes videre med de igangværende indsatser.
3. At Jobcenter Favrskov deltager i næste runde af KL's borgertilfredshedsundersøgelse på beskæftigelsesområdet.

BESLUTNING

Beskæftigelsesudvalget, 3. februar 2026:

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt.

BESLUTNING

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt.

Punkt 2: Statistik på beskæftigelsesområdet

2025-09623

Bilag

Beskæftigelsesstatistik til BU 3. februar 2026 (D26254823)

Statistik på beskæftigelsesområdet

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang BU

Lovgrundlag

Sags-ID: 2025-09623
Dok-ID: 26251748
Sagsbehandler: EHAU

SAGENS INDHOLD

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

Statistikken består i denne måned af:

- Den generelle ledighedsudvikling til og med november 2025.
- Udviklingen inden for målene i arbejdsmarkedsstrategien 2024-25.
- Seneste udvikling i øvrige målgrupper på beskæftigelsesområdet.

Bilagene med statistikken på beskæftigelsesområdet var ikke klar på tidspunktet for udsendelse af dagsorden, men bliver eftersendt, når den foreligger.

INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Beskæftigelsesudvalget:

1. At statistik på beskæftigelsesområdet tages til efterretning.

BESLUTNING

Beskæftigelsesudvalget, 3. februar 2026:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

BESLUTNING

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Punkt 3: Orientierungspunkt

2025-09622

Orienteringspunkt

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang BU

Lovgrundlag

Sags-ID: 2025-09622
Dok-ID: 26251714
Sagsbehandler: EHAU**SAGENS INDHOLD**

Gensidig orientering.

ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser forbundet med sagen.

INDSTILLING

Direktøren for Job og Økonomi indstiller til Beskæftigelsesudvalget:

1. At orienteringen tages til efterretning.

BESLUTNING***Beskæftigelsesudvalget, 3. februar 2026:***

Fraværende: Ingen

Godkendt.

BESLUTNING

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Punkt 4: Digitalt underskriftsark

2025-09621

Digitalt underskriftsark

Beskæftigelsesudvalget skal godkende beslutningsprotokollen for mødet. Det foregår digitalt.

Sags-ID: 2025-09621
Dok-ID: 26251746
Sagsbehandler: TINJ

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

BESLUTNING

Beskæftigelsesudvalget, 3. februar 2026:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

BESLUTNING

Fraværende: Ingen

Godkendt.