

Nr. 10

Januar
2017

Brugertilfredshed

10

- En miniundersøgelse blandt sygedagpengemodtagere i Jobcenter Slagelse



Indledning

Denne undersøgelse, som vedrører sygedagpengeområdet, er udarbejdet for team Fastholdelse i Jobcenter Slagelse. Undersøgelsen er udarbejdet af en konsulent fra Jobcentrets Analyse- og Konsulentenhed og er foretaget efter ønske fra Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget i Slagelse Kommune på udvalgsrådet den 28. maj 2013. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede efterfølgende den 3. juni 2014, at opfølgningen skulle fortsætte i 1 år, hvorefter der skulle tages stilling til, om det skulle fortsætte. Den 9. august 2016 besluttede udvalget at de ønskede at få forelagt næste opfølgning den 1. februar 2017 og i den forbindelse vurderer fremadrettet hyppighed i opfølgninger og brugerundersøgelser. Undersøgelsen er den 10. undersøgelse på sygedagpengeområdet i Slagelse Kommune siden august 2013.

Baggrunden for undersøgelserne er, at der i en længere periode havde været fokus på sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet i Slagelse Kommune. Feltet har tidligere været genstand for kritik, og Jobcenteret har derfor arbejdet med at styrke sagsbehandlingen på dette område.

Formålet med disse undersøgelser er at følge op på de tiltag, der allerede er gennemført og sikre, at der bevares et fokus på borgernes oplevelse af Jobcentrets kommunikation og sagsbehandling på sygedagpengeområdet.

Undersøgelsen er foretaget i sygedagpengeafdelingen blev gennemført i perioden fra og med den 12. december 2016 til og med den 23. december 2016. Undersøgelsen havde form af en spørgeskemaundersøgelse. Den foregik ved at borgere fik udleveret et spørgeskema, når de kom til møde med en beskæftigelsesmedarbejder i sygedagpengeområdet i Jobcenteret. De blev spurgt, om de var interesserede i at udfylde skemaet. Skemaet skulle efterfølgende afleveres i Jobcenterets reception. Svarene var anonyme, og undersøgelsen bygger på 67 deltagere. Undersøgelsen var oprindeligt kun målrettet sygedagpengemodtagere, men efter sygedagpengereformen, hvis første elementer trådte i kraft 1. juli 2014, inkluderer den også borgere på den såkaldte jobafklaringsydelse. Denne ydelse er for borgere, der mister deres sygedagpenge efter mere end 5 måneders sygdom, fordi de ikke er berettiget til en konkret forlængelse af selve sygedagpengeperioden.

Der er tale om en spørgeramme på syv spørgsmål. Der undersøges ikke i forhold til borgernes samlede oplevelse af Jobcenteret. Ligeledes differentierer undersøgelsen ikke demografisk i forhold til besvarelser.

De konkrete spørgsmål i undersøgelsen blev formuleret ud fra deres relevans for den proces, som afdelingen har været igennem og forsætter arbejdet med. Da der fra politisk hold har været et ønske om at inddrage Borgerrådgiverens kommentarer til sagsbehandlingen generelt i Jobcenteret, er disse områder også søgt inddraget i undersøgelserne af sygedagpengeområdet.

For en nærmere gennemgang af tidligere undersøgelser henvises til *Brugertilfredshed 1*, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 3. september 2013, *Brugertilfredshed 2*, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 28. november 2013, *Brugertilfredshed 3* præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 4. marts 2014, og *Brugertilfredshed 4* præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. juni 2014. *Brugertilfredshed 5*, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 7. oktober 2014. *Brugertilfredshed 6*, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. februar 2015, *Brugertilfredshed 7*, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 8. juni 2015, samt *Brugertilfredshed 8*, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

den 2. februar 2016, samt Brugertilfredshed 9. præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 9. august 2016.

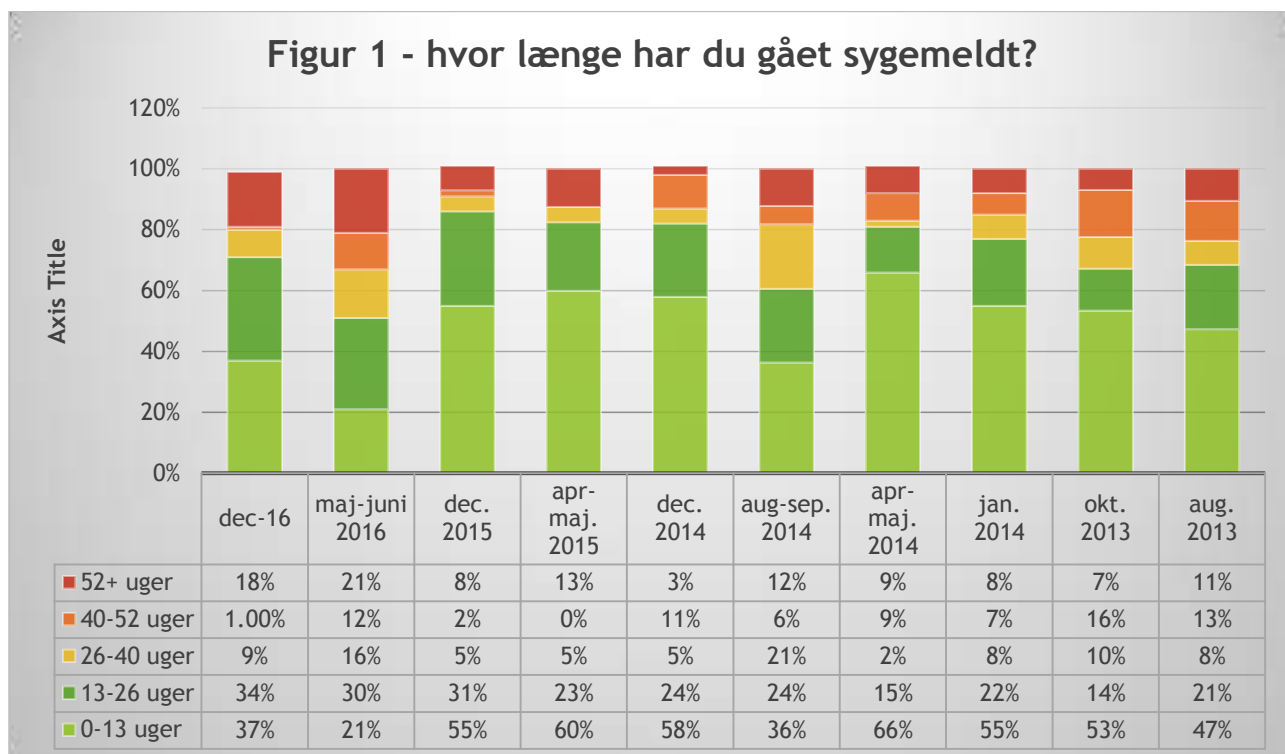
ANALYSE

Selve analysen er bygget op med en kort gennemgang af resultaterne inden for de forskellige målområder. Der er i analysen forsøgt skabt en afpasset balance mellem detalje og væsentlighed. Resultaterne behandles i relation til besvarelserne fra tidligere undersøgelser. I forhold til spørgsmålet omkring borgernes tilfredshed ses der også på længden af det enkelte sygeforløb i relation til besvarelserne.

For de konkrete analyser af de tidligere undersøgelser henvises til de ovennævnte 8 tidligere undersøgelser.

Hovedparten af spørgsmålene giver en svarmulighed med en værdi fra 1-5 (i hele tal). Her er **1** det dårligste, **3** neutralt, og **5** det mest positive. Tilbagemeldinger over 3 er dermed positive tilkendegivelser. I gennemgangen af spørgsmålene beskrives resultaterne ved at angive den gennemsnitlige værdi af besvarelserne. Dog vil denne model ikke blive anvendt i forhold til spørgsmålet omkring hvor længe borgerne har gået sygemeldt.

Sagslængde



Som det ses af figur 1, har langt hovedparten, 71 % af respondenterne, gået sygemeldt i mindre end 26 uger ved undersøgelsen fra december 2016. Dette billede går igennem i langt de fleste af undersøgelse, hvor mellem 67 og 81 % af respondenterne havde haft sygeforløb, der var

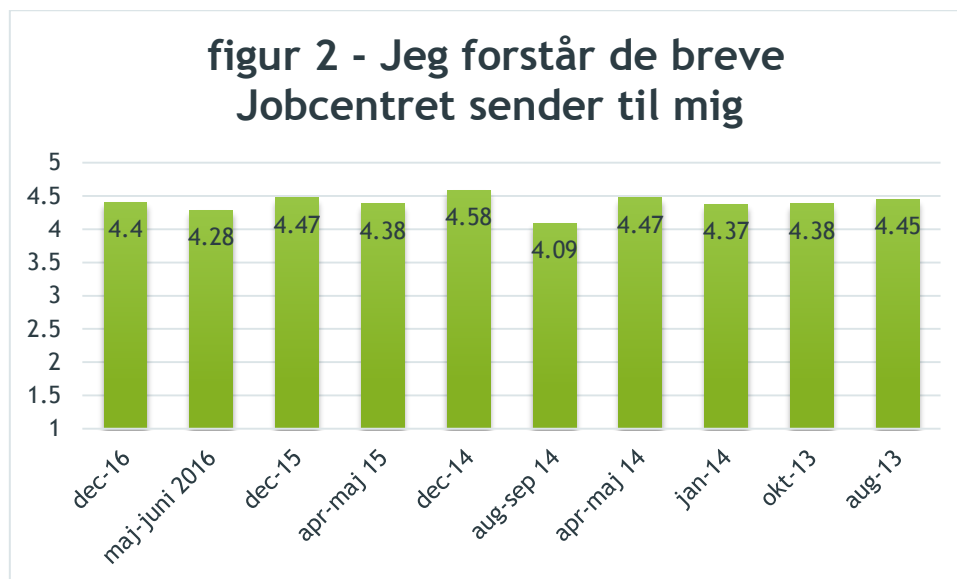
kortere end 26 uger. Undtagelsen er undersøgelserne fra hhv. maj-juni 2016 og august –september 2014. Her ligger andelen af respondenter mellem 51 og 60 % for sygeforløb under 26 uger.

Ved den seneste undersøgelse er der ligeledes en høj andel, 18 %, af respondenterne der havde gået sygemeldte i mere end 52 uger. Her ligger undersøgelsen fra december 2016 på linje, med undersøgelsen fra maj-juni 2016, hvor 21 % af respondenterne tilhørte gruppen der havde gået sygemeldte i mere end 52 uger. Andelen der havde gået sygemeldte i mere end 52 uger, er derimod begrænset ved de andre undersøgelser, hvor den lå på 3-13%.

I forhold til de andre perioder (26-40 uger og 40-52 uger) er det typiske billede på tværs af undersøgelserne, at der er meget få respondenter, der tilhører disse kategorier. Dette påvirker validiteten i forhold til besvarelser set i relation til længden af sygeforløb. Ved den seneste undersøgelse havde blot 1 % (svarende til en borger rundt ned), svaret, at det havde gået sygemeldt i mellem 40-52 uger. 9 % havde svaret at de havde gået sygemeldte i mellem 26-40 uger.

Breve

Som det fremgår af figur 2, forstår borgerne generelt de breve, som Jobcentret sender til dem. Borgerne er som nævnt blevet bedt om at vælge en værdi mellem 1 og 5 i relation til deres besvarelser. Her er 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig. Figur 2 viser den gennemsnitlige tilbagemelding fra alle borgerne i de enkelte undersøgelser.

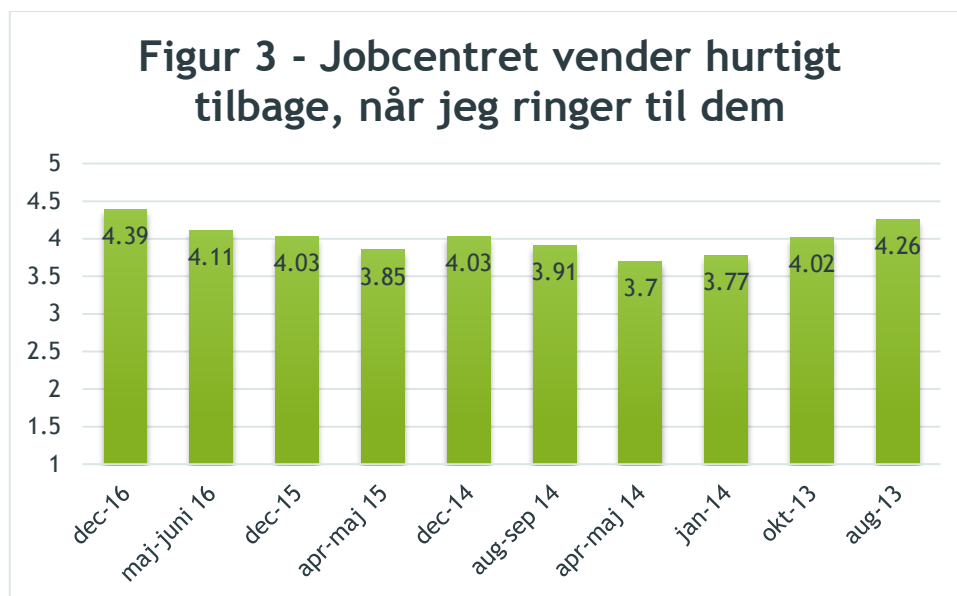


Det ses af figur 2, at borgerne generelt forstår Jobcentrets breve. Den gennemsnitlige tilbagemelding fra borgerne lå ved undersøgelsen i december 2016 på 4,4. Dette er marginalt højere end ved forrige undersøgelse fra maj-juni 2016, hvor værdien herfor lå på 4,28. Der er generelt tale om positive tilbagemeldinger på dette område med meget små udsving fra undersøgelse til undersøgelse. Fra 4,09, som det laveste ved undersøgelsen fra august-sep 2014 til 4,58 ved undersøgelsen fra december 2014 som den mest positive tilbagemelding.

Telefoniske henvendelser

Udviklingen i borgernes oplevelse af hvorvidt Jobcentret vender hurtigt tilbage, er svagt stigende over de seneste undersøgelser, som det fremgår af gennemsnittene af figur 3. Igen repræsenterer 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig.

Det skal bemærkes, at der spørges til borgernes oplevelse af om Jobcentret vender hurtigt tilbage ved henvendelser. Der spørges ikke til, om Jobcentret overholder eksisterende retningslinjer for svartider på sådanne henvendelser. Skønt der naturligvis er en vis sammenhæng, kan der ikke sættes lighedstegn mellem dem to.

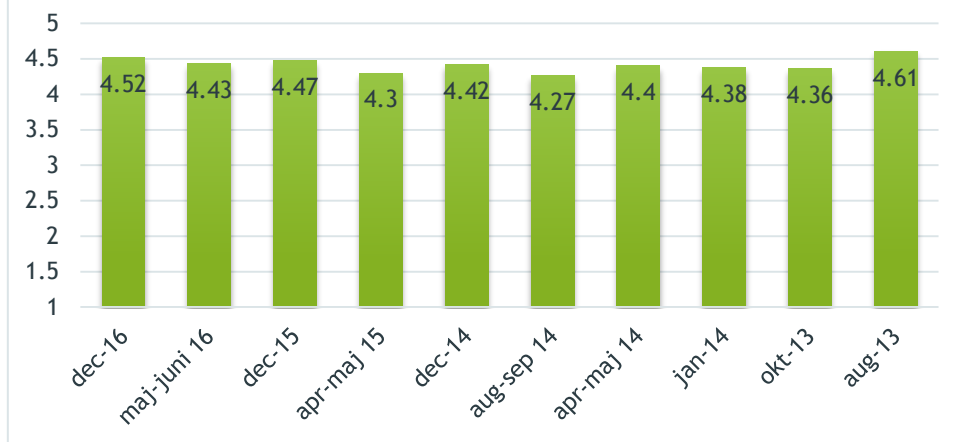


Området har igennem de fleste undersøgelser haft en lavere svarværdi end tilfældet har været for de andre spørgsmål. Dette er det eneste område, hvor den gennemsnitlige svarværdi har ligget under 4,0 ved flere af undersøgelserne. Dette er dog ikke længere tilfældet. Gennem de sidste fire undersøgelser har der været en kontinuerlig stigning i borgernes tilbagemeldinger på dette område. Skønt der er tale om et begrænset udsving, ses der dog en kontinuerligt stigende tendens. Fra 3.85 ved undersøgelsen i april-maj 2015 til 4,4 ved den seneste undersøgelse her i december 2016, hvilket ligeledes er den bedste tilbagemelding på tværs af alle undersøgelserne.

Involvering

Figur 4 viser borgernes oplevelse af at blive involveret i sagsbehandlingen i Jobcentret. Igen er 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig.

figur 4 - Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen



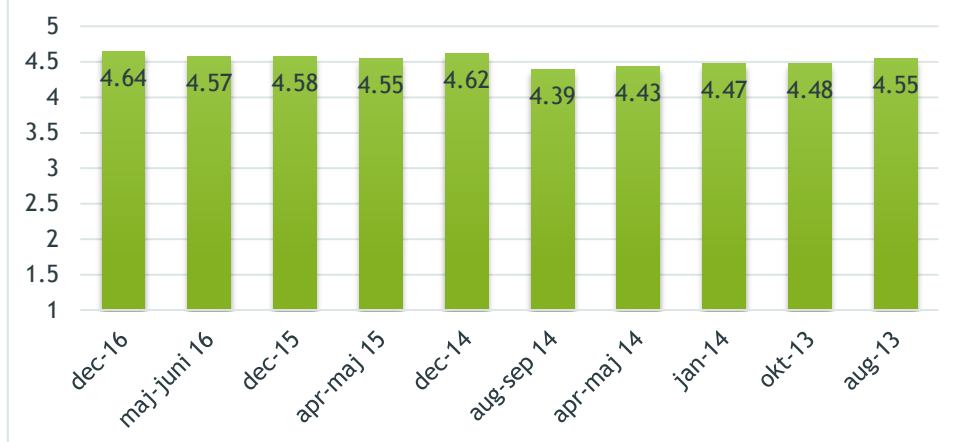
Svarværdien ved den seneste undersøgelse ligger her på 4,52. Dette er en marginal stigning i forhold til forrige undersøgelse hvor værdien lå på 4,43. Stigningen er dog så lav at den ligger inden for den statistiske usikkerhed.

Når man ser samlet på alle undersøgelserne fremstår det som bemærket ved forrige spørgsmål (*Brugertilfredshed 9*), at forskellen mellem tilbakemeldingerne i undersøgelserne er begrænset. Alle undersøgelser har vist ganske positive tilbakemeldinger fra borgerne på dette område – med 4,27 som den mest negative tilbakemelding i august-sep 14, og 4,61 som den mest positive i august 2013. .

Tone

Som det fremgår af figur 5, er borgerne overordnet enige i, at kommunikationen med Jobcentret har en god tone. Her er 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig.

figur 5 - Kommunikationen med Jobcentret har en god tone

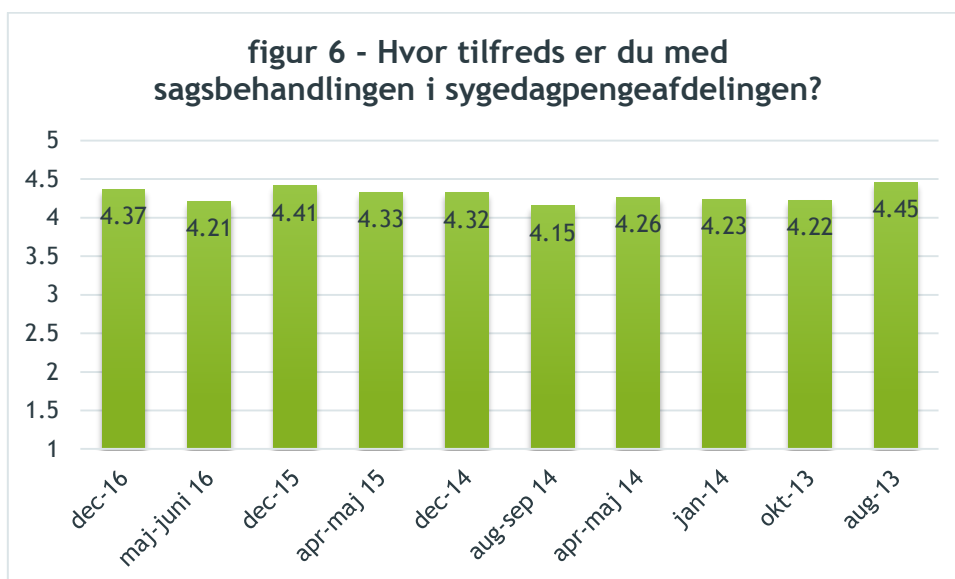


I forhold til oplevet tone ligger borgernes gennemsnitlige tilbagemelding marginalt højere end ved den forrige undersøgelse. Også her må stigningen fra 4,57 til 4,64 dog betegnes som en forskel der ligger statistisk usikkerhed.

Den oplevede tone har i lidt højere grad end borgernes oplevelse af at blive involveret i sagsbehandlingen, ligget meget stabilt og positivt igennem alle undersøgelserne. Fra 4,64 ved den seneste undersøgelse her fra december 2016 som det højeste, til 4,39 ved undersøgelsen i aug-sep 14 som det laveste.

Tilfredshed

Figur 6 viser borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet, herunder de der er i Jobafklaringsforløb.



Ligesom i de andre spørgsmål i undersøgelsen er borgerne blevet bedt om at vælge en værdi mellem 1 og 5 i relation til deres besvarelser. I dette spørgsmål indikerede 1 utilfreds, 3 hverken tilfreds eller utilfreds, og 5 at borgerne var tilfredse. I alle undersøgelser har den gennemsnitlige

tilfredshed ligget højt, dvs. over 4,0. Dette er også tilfældet ved den seneste undersøgelse hvor svarværdien ligger på 4,37. Dette er en mindre stigning i forhold til undersøgelsen fra maj-juni 2016, hvor svarværdien på spørgsmålet omkring tilfredshed lå på 4,21.

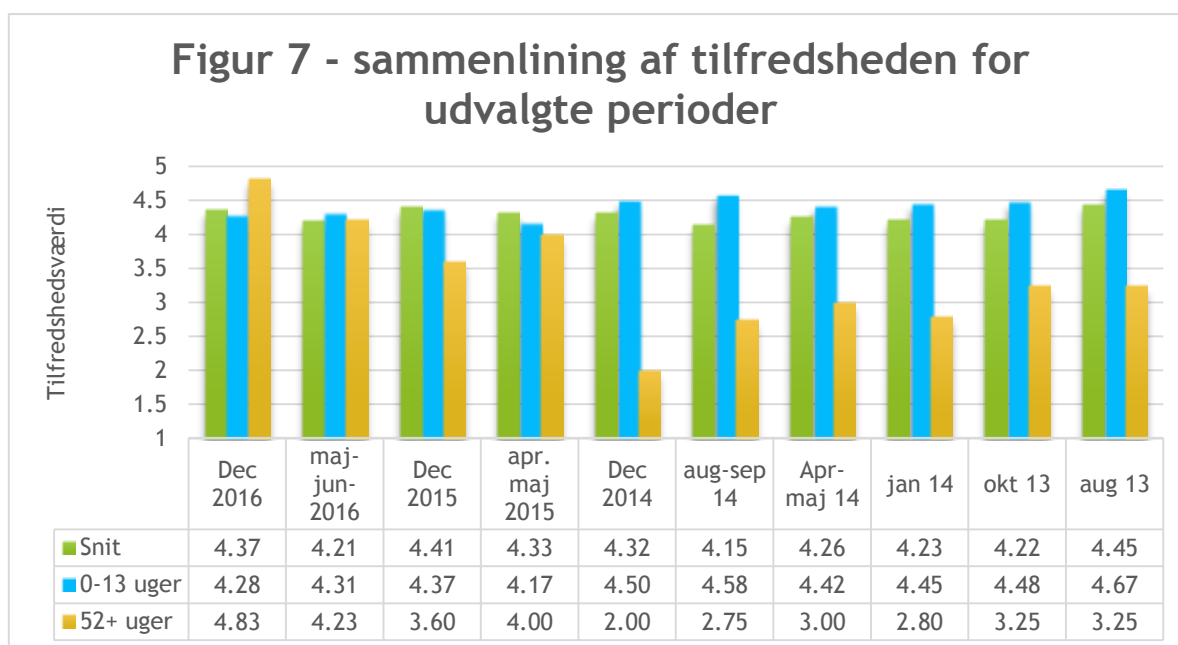
Ligesom det forholder sig med de andre spørgsmål, er der tale om meget små udsving fra undersøgelse til undersøgelse. Undersøgelsen fra august september 2014 lå som det laveste med 4,15, mens den første undersøgelsen fra august 2013 lå på 4,45 hvilket der den største svarværdi i relation til spørgsmålet omkring tilfredshed igennem alle undersøgelserne.

Billedet nuanceres, hvis vi vælger at se på den gennemsnitlige tilfredshedsgrad, i forhold til hvor længe borgerne har gået sygemeldt, som det fremgår af figur 7 nedenfor.

Jævnfør figur 1, har der ved de fleste tidligere undersøgelser været en begrænset andel af respondenter der har gået sygemeldte i mere end 26 uger. Dette påvirker validiteten af besvarelserne. De seneste to undersøgelser skiller sig dog ud, med en højere andel, af borgere der har gået sygemeldte i mere end 52 uger, end ved de tidligere undersøgelser. 21 % for undersøgelsen fra maj-juni 2016 og 18 % fra den seneste undersøgelse fra december 2016.

På baggrund af den begrænsede andel respondenter med lange sygeforløb ved tidligere undersøgelser er det ikke muligt validt at konkludere noget om disse perioder, hvis man ser på de tidligere undersøgelser før 2016 hver for sig. En sammenligning, mellem tilfredsheden i de lange sygeforløb i forhold til enkeltstående tidligere undersøgelser, er derfor ikke hensigtsmæssig. Dog ses der som bemærket i forhold til behandlingen af forrige undersøgelse, tendenser på tværs af de tidligere undersøgelser før 2016, som det er muligt at holde resultaterne fra de seneste to undersøgelser fra 2016 op imod.

Figur 7 nedenfor, sammenligner tilfredshedsgraden for borgere der har gået sygemeldte i 0-13 uger med tilfredshedsgraden, for borgere der har gået sygemeldte i mere end 52 uger, samt med den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af sygdomslængde i de enkelte undersøgelser.



Figur 7 viser en klar tendens på tværs af de tidligere undersøgelser. Her ligger tilfredshedsgraden for borgere med korte sygedagpengeperioder (0-13 uger) på nogenlunde samme niveau eller lidt

over niveauet for den gennemsnitlige tilfredshedsgrad for alle deltagerne i de enkelte undersøgelser. Modsat dette ses der generelt et markant fald i borgernes tilfredshed efter 52 ugers sygdom ved de tidligere undersøgelser. Med en enkelt undtagelse falder tilfredshedsgraden efter 52 ugers sygdom markant til 3,6 eller lavere i alle undersøgelser før 2016.

Den viste tendens på tværs af undersøgelserne før 2016, til et kraftigt fald i tilfredshed efter 52 ugers sygdom, er dog ikke tilstede i de to seneste undersøgelser. Tilfredshedsgraden falder ikke efter lang tids sygdom, men er på niveau eller højere end den samlede tilfredshedsgrad i de seneste to undersøgelser. Således var der i den seneste undersøgelse fra december 2016 en gennemsnitlig tilfredshedsgrad på 4,37, og en tilfredshedsgrad på 4,28 for borgere der havde 0-13 ugers sygdom. Begge dele er dog lavere end den gennemsnitlige tilfredshed efter 52 ugers sygdom, der i denne undersøgelse lå på 4,83. Dette er den højeste grad af tilfredshed målt på tværs af alle de her fremhævede perioder fra de forskellige undersøgelser. Det er ligeledes højere end den gennemsnitlige tilfredshed i alle undersøgelser.

Tendensen til en positiv tilbagemelding efter 52 ugers sygdom, sås allerede ved forrige undersøgelse fra maj-juni 2016. Her lå tilfredshedsgraden efter 52 ugers sygdom ikke over, men på niveau med hele denne undersøgelses gennemsnitlige tilfredshed, (4,23 mod et gennemsnit på 4,21). det synes således som om at de seneste to undersøgelser bryder med den tidligere tendens til en øget utilfredshed efter 52 ugers sygdom.

Nærværende undersøgelse giver ikke grundlag for at spekulere i grundlaget for denne udvikling og hvorvidt der er tale om lovændringer eller praksisændringer.

Opsummering:

Der er i december måned 2+16 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på sygedagpengeområdet. Dette er den 10 sådanne undersøgelse. Undersøgelsen havde 67 respondenter.

De gennemsnitlige tilbagemeldinger fra alle undersøgelser er sammenstillet herunder med den nyeste undersøgelse til venstre.

Spørgsmål	Dec 16	Maj-jun 16	Dec 15	Apr-maj 15	Dec 14	aug-sep 14	apr-maj 14	Jan 14	Okt 14	Aug 13
<i>Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig</i>	4,40	4,28	4,47	4,38	4,58	4,09	4,47	4,37	4,38	4,45
<i>Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem</i>	4,39	4,11	4,03	3,85	4,03	3,91	3,70	3,77	4,02	4,26
<i>Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen</i>	4,52	4,43	4,47	4,30	4,42	4,27	4,40	4,38	4,36	4,61
<i>Kommunikationen med Jobcentret har en god tone</i>	4,64	4,57	4,58	4,55	4,61	4,39	4,43	4,47	4,48	4,55

Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	4,37	4,21	4,41	4,33	4,32	4,15	4,26	4,23	4,22	4,45
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Billedet fra de forrige undersøgelser har overordnet ikke ændret sig. Der er kun været små variationer i borgernes tilbagemeldinger igennem alle undersøgelserne, og gennemsnittet i borgernes tilbagemeldinger på alle spørgsmål ligger typisk på eller over 4,0 - med få undtagelser. Generelt er der netop høje tilbagemeldinger fra borgerne i forhold til f. eks. oplevet tone eller oplevelsen af at blive involveret i sagsbehandlingen, med gennemsnitlige svar over 4,0 på tværs af alle undersøgelserne.

Tendensen er den samme i den seneste undersøgelse. Her lå alle gennemsnitlige svar på 4,37 eller højere. Undersøgelsen viser en mindre stigning på tværs af alle spørgsmål i forhold til den forrige undersøgelse fra maj-juni 2016, men der er generelt tale om små variationer, der for en vis dels vedkommende ligger inden for rammen af statistisk usikkerhed.

Den gennemsnitlige tilfredshed med Jobcentrets sagsbehandling har gennem alle undersøgelserne ligget høj, og den har kun set små variationer, mellem 4,45 og 4,15. Borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen ligger i denne seneste undersøgelse på 4,37.

Den seneste undersøgelse fra december 2016 adskiller sig fra de fleste tidligere undersøgelser ved, at have en forholdsvist høj andel af borgere der havde gået sygemeldte i mere end 52 uger. Dette er på linje med undersøgelsen fra maj-juni 2016.

Ser man på tilfredshedsgraden, i forhold til hvor længe borgerne har gået sygemeldte, har der tidligere været markante tendenser til fald i tilfredsheden med sagsbehandlingen efter 52 ugers sygemelding. Dette har ikke været tilfældet i de to sidste undersøgelser. Her er tilfredshedsgraden efter 52 ugers sygdom på niveau eller højere end den gennemsnitlige tilfredshed for hver af de to undersøgelser.

I den seneste undersøgelse stedet ligger tilfredshedsgraden efter 52 ugers sygemelding markant højere end den gennemsnitlige tilfredshed for hele undersøgelsen, på 4,83, i forhold til gennemsnittet på 4,37. Der ses således en tendens til, at tilfredshedsgraden i de helt lange sygeforløb er steget i forhold til tidligere undersøgelser.

Kommentarer

Her følger borgernes kommentarer i det åbne felt i spørgsmål 7. "Har du andre kommentarer eller forslag til sygedagpengeafdelingen?" (Evt. navne på sagsbehandlere er anonymiserede).

1. nej
2. Jeg er blevet behandlet godt.
3. Behagelig samtale
4. Evt. en bredere forklaring af regler og formalia.
5. Jeg har været yderst tilfreds med min sagsbehandler. Dejligt forløb med ro omkring samtalerne. Meget sød og behagelig.
6. God og venlig sagsbehandler der er meget forstående.

7. Det ville være rart hvis de breve i sender ud var mere "menneskeligt" skrevet. Det er skrevet i fagsprog. osv.

8. %

9. Jeg tænker at jeg pt. har fået en fri behandling af sagsbeh. Både før og efter min sygemelding, men har tidligere været udsat for mangel på info der gjorde jeg blev raskmeldt i stedet at få den fornødne hjælp, hvilket gør, at jeg nu 3 år efter sidder her igen som sygemeldt. Det var simpelthen kritisabelt. Pgl sagsbeh. hedder XXXXXX.

10. nej

11. Efter min opfattelse syntes jeg ikke man skal straffes rent økonomisk på sygedagpenge når man ligger dokumentation på hvornår sygemeldinger er fra.

12. At man skal have mere forståelse for hver enkel person. Lytte til hvad man mærker og føler. Og ikke presser folk for meget når de er i en krise med sig selv i forvejen.

13. *revision/ opdater af brevskebelon

14. Jeg modtog en email om at mine sygedagpenge var stoppet var stoppet fordi jeg havde glemt at svare på en mail. Jeg kunne godt have brugt en sms eller en alm. mail. (ikke e-boks) om at der var presserende info. Med den sygdom jeg har, kan der godt smutte en mail, og så ville det være rart med en mail før bordet fanger.

Dokumentation

For dokumentation i forhold til resultater af tidligere undersøgelser henvises til Brugertilfredshed 1, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 3. september 2013, Brugertilfredshed 2, der blev forelagt for Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget den 28. november 2013, Brugertilfredshed 3 præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 4. marts 2014, og Brugertilfredshed 4 præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. juni 2014. Brugertilfredshed 5, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 7. oktober 2014. Brugertilfredshed 6. præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. februar 2015, Brugertilfredshed 7. præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 8. juni 2015, samt Brugertilfredshed 8. præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 2. februar 2016, samt Brugertilfredshed 9. præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 9. august 2016.

Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig.	
Svar	Total
1. Uenig	2
2.	1
3. Hverken enig eller uenig	7
4.	15
5. Enig	42
Total	67

Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem.

Svar	Total
1. Uenig	2
2.	0
3. Hverken enig eller uenig	12
4.	9
5. Enig	44
Total	67

Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen.

Svar	Total
1. Uenig	1
2.	1
3. Hverken enig eller uenig	4
4.	17
5. Enig	44
Total	67

Kommunikationen med Jobcentret har en god tone.

Svar	Total
1. Uenig	2
2.	1
3. Hverken enig eller uenig	1
4.	11
5. Enig	52
Total	67

Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?

Svar	Total
1. Utilfreds	1
2.	5
3. Hverken tilfreds eller utilfreds	8
4.	7
5. Tilfreds	46
Total	67

Hvor længe har du været sygemeldt?

Svar	Total
0-13 uger	25
13-26 uger	23
26-40 uger	6
40-52 uger	1
52+ uger	12
Total	67

Hvor længe har du været sygemeldt?

Krydset med Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?

Antal

Svar	1. Utilfreds	2.	3. Hverken tilfreds eller utilfreds	4.	5. Tilfreds	Total	Gns.
0-13 uger	0	2	5	2	16	25	4,28
52+ uger	0	0	0	2	10	12	4,83