

Nr. 6

Dec.  
2014

# Brugertilfredshed 6

- En miniundersøgelse blandt sygedagpengemodtagere i Jobcenter Slagelse



## Indledning

Denne undersøgelse, som vedrører sygedagpengeområdet, er udarbejdet for Afdeling for Arbejdsfastholdelse i Jobcenter Slagelse. Undersøgelsen er udarbejdet af en konsulent fra Jobcentrets administration og er foretaget efter ønske fra Erhvervs-, Innovations-, og Arbejdsmarkedsudvalget i Slagelse Kommune på udvalgsmødet den 28. maj 2013. Perioden for undersøgelsen er blevet udvidet efter beslutning i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 28. maj 2014. Undersøgelsen er den 6. kvartalsvise 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 Jobcentret 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 i perioden 1. december 2014 til og med 12. december 2014. Undersøgelsen havde form af en spørgeskemaundersøgelse. Den foregik ved at borgere fik udleveret et spørgeskema, når de kom til møde med en beskæftigelsesmedarbejder i sygedagpengeafdelingen i Jobcentret. 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 38 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 Jobcentret. 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 Jobcentret, 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

## ANALYSE

Selve analysen er bygget op med en kort gennemgang af resultaterne indenfor 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, og hvor det er relevant, krydses de også med den oplyste længde af sygdomsforløbet.

Der vil dog ikke foretages direkte analyse af de tidligere undersøgelser. For konkret analyse heraf henvises til de ovennævnte 5 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 1-6, er det gennemgående for alle undersøgelser at hovedparten af respondenterne ligger i starten af deres sygdomsforløb. Omkring halvdelen eller flere af respondenterne svarer at de har været sygemeldt i mellem 0-13 uger. Undtagelsen er undersøgelsen fra aug/sep 2014, her var andelen kun på 36 %. I den seneste undersøgelse ligger andelen på 58 %.

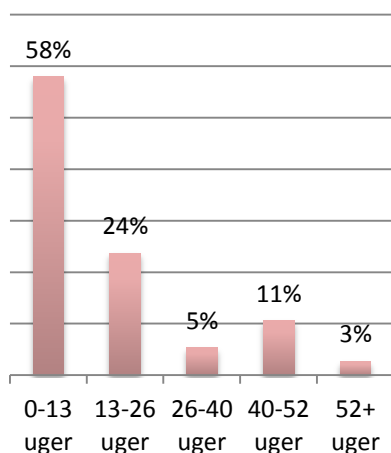
Ligeledes er andelen af borgere sammenlagt, der har gået sygemeldt i mellem 0-26 uger, typisk høj. Den har her ligget imellem 60 % (aug/sep 2014) og 82 % som var tilfældet ved den seneste undersøgelse fra december 2014. I uge 50 i 2014, var den reelle andel af den samlede mængde af sygedagpengemodtagere og borgere på Jobafklaringsydelse, der havde gået sygemeldt i op til 26 uger 69 %.

Andelen af borgere der har været sygemeldt i mere end 26 uger har været lav i alle undersøgelser. Den nyeste undersøgelse, har dog den laveste andel af langtidssygemeldte over 26 uger. Dette er værd at notere, da det kan have indflydelse på resten af undersøgelsen.

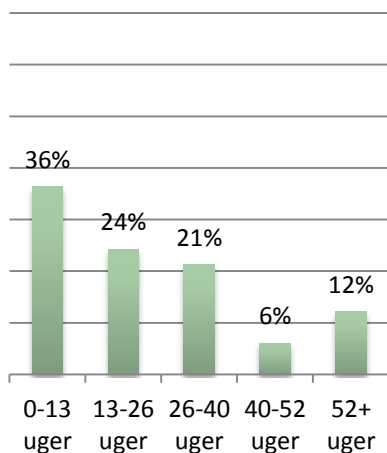
For det første har det indflydelse på validiteten af resultaterne i de lange sygeforløb, når man ser isoleret på svarene fordelt i forhold til sygeperioder. Generelt betyder den begrænsede mængde respondenter en større usikkerhed forbundet med svarene for de lange sygeforløb over 26 uger. Det er netop erfaringen fra de tidligere undersøgelser, at særligt de meget langtidssygemeldte er de mest utilfredse med sagsbehandlingen og lignende. En formindsket repræsentation heraf kan derfor have betydning for de samlede resultater i undersøgelsen.

For det andet, er der ved den seneste undersøgelse blot én, der har svaret at have været sygemeldt i mere end 52 uger. Dette betyder, at det ikke isoleret set er validt at anvende tallene herfra, hvorfor der ikke vil blive foretaget analyse af denne periode i forbindelse med nærværende undersøgelse.

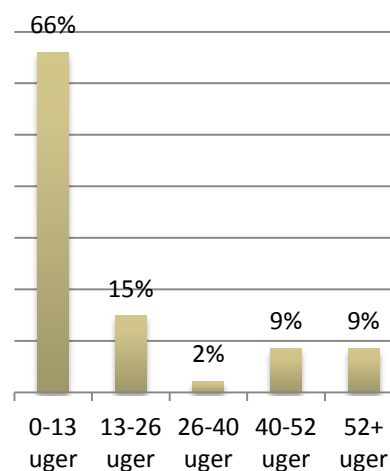
**Figur 1. dec 2014,  
sagslængde**



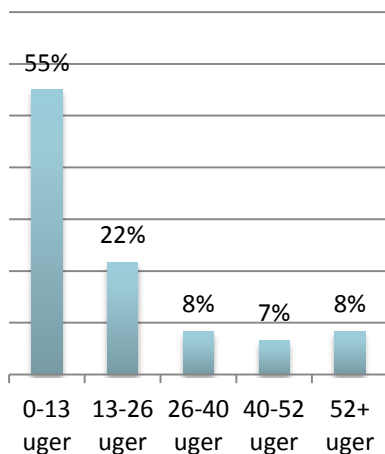
**Figur 2. aug/sep 2014  
sagslængde**



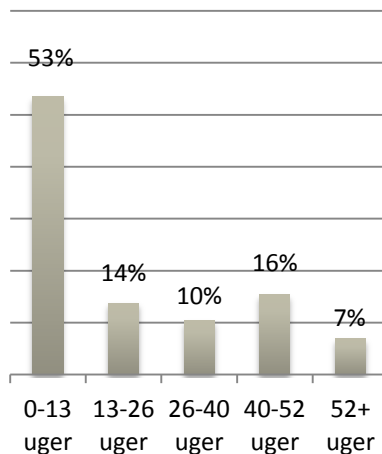
**Figur 3. apr. /maj 14.  
sagslængde**



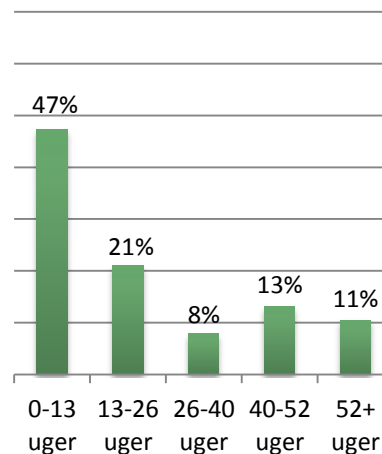
**Figur 4. januar 2014  
sagslængde**



**Figur 5. Okt 13.  
sagslængde**

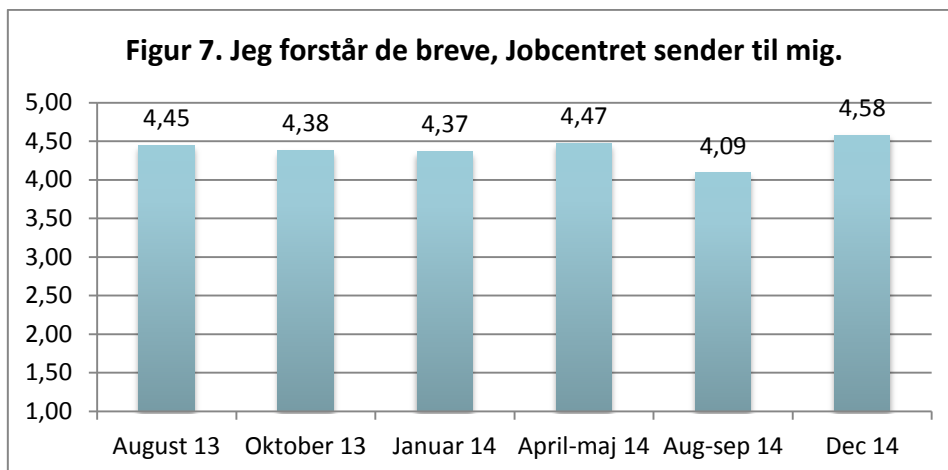


**Figur 6. Aug 2013  
sagslængde**



## Breve

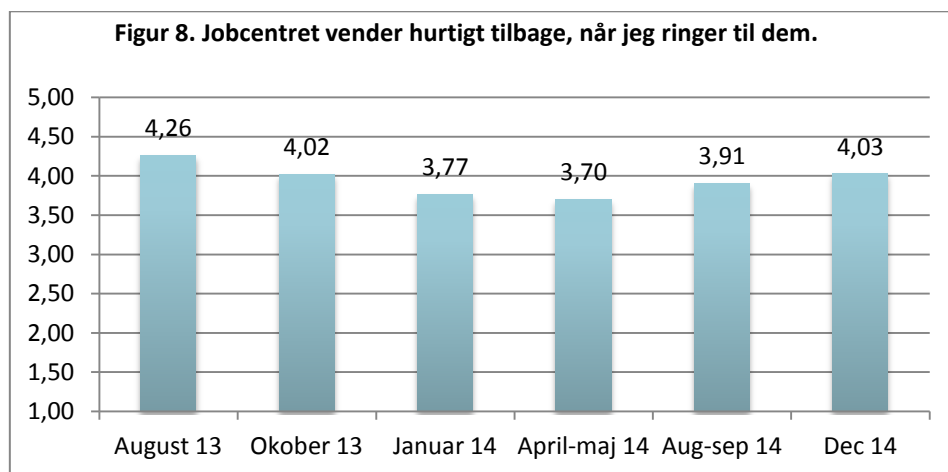
Som det fremgår af figur 7, forstår borgerne generelt de breve, som Jobcentret sender til dem. Borgerne er som nævnt blevet bedt om at vælge en værdi mellem 1 og 5 i relation til deres besvarelser. Her er 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig. Figur 7 viser den gennemsnitlige tilbagemelding fra alle borgerne.



Som det fremgår, oplever borgerne generelt, at de kan forstå Jobcentrets breve. Dette gælder alle undersøgelser. Denne seneste undersøgelse fra december 2014 har dog den bedste tilbagemelding fra borgerne i det denne er på 4,58.

### Telefoniske henvendelser

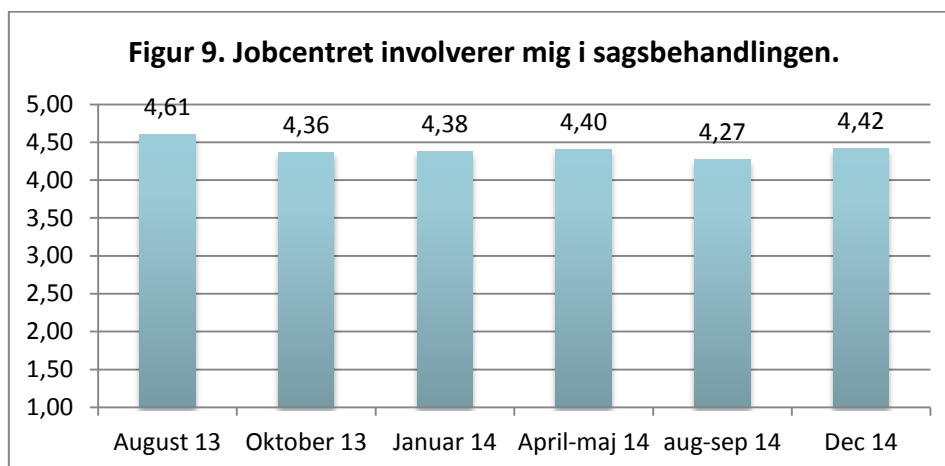
Udviklingen i borgernes oplevelse af hvorvidt Jobcentret vender hurtigt tilbage, har igennem de fleste tidligere undersøgelser været faldende. Denne tendens er dog vendt ved de to seneste undersøgelser, som det fremgår af gennemsnittene af figur 8. Igen repræsenterer 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig.



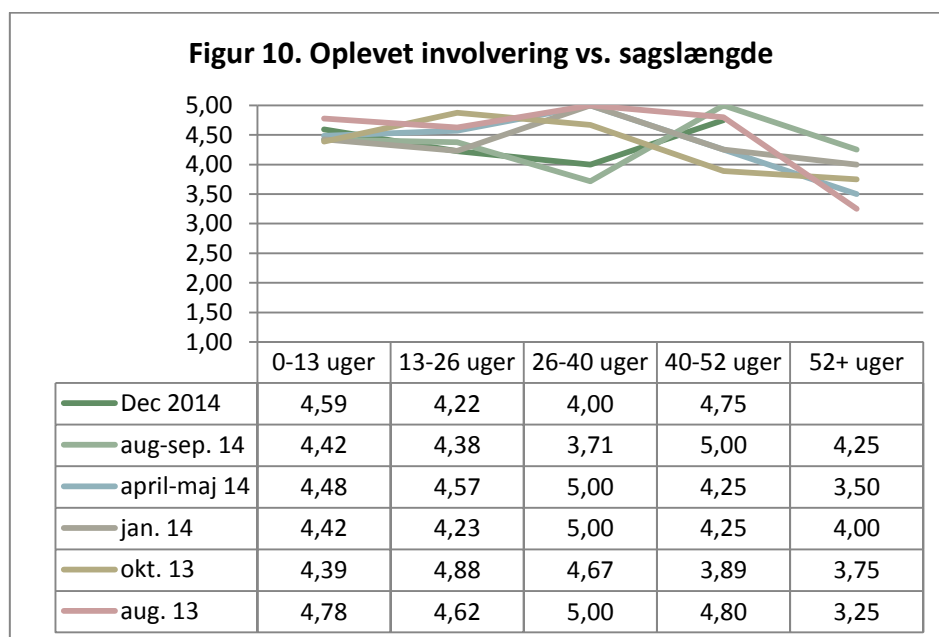
Som det fremgår, er der tale om den mest positive tilbagemelding siden oktober 2013, om end tilbagemeldingen kun ligger 0,01 point højere end undersøgelsen fra oktober 2013. Ligeledes peger den seneste undersøgelses resultat på, at den negative tendens, hvor der har været et kontinuerligt fald igennem alle undersøgelser fra august 2013 til og med april/maj 2014, er brudt. De to sidste undersøgelser repræsenterer således begge stigninger i borgernes tilbagemeldinger i forhold til dette spørgsmål.

### Involvering

Figur 9 viser borgernes oplevelse af at blive involveret i sagsbehandlingen i Jobcentret. Igen er 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig.



I forhold til oplevet involvering er den gennemsnitlige tilbagemelding fra borgerne ved seneste undersøgelse på 4,42. Her er der igen tale om en positiv udvikling, i det dette er en stigning i forhold til forrige undersøgelse, og det er den næst højeste tilbagemelding blandt alle undersøgelserne. Det skal dog bemærkes, at forskellen mellem undersøgelserne fra oktober 2013 frem til i dag er begrænset, og de alle har vist positive tilbagemeldinger fra borgerne.



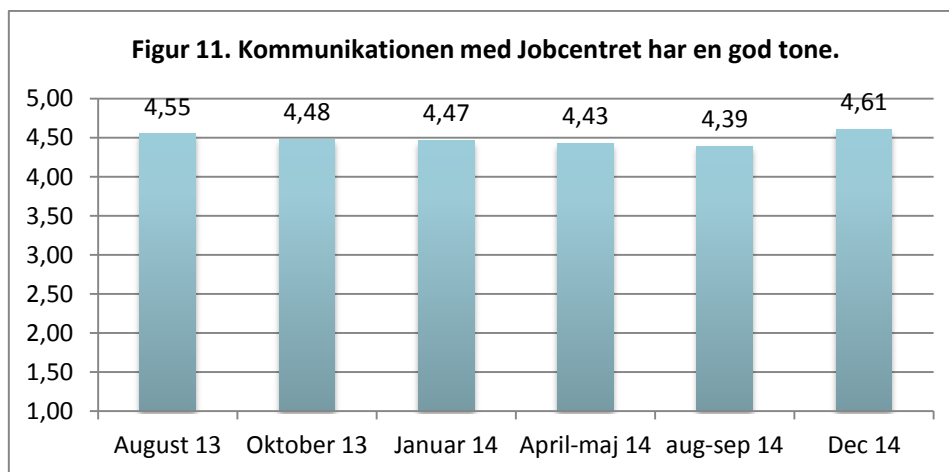
Ser man i stedet på tilbagemeldingerne fordelt på længden af sygeforløb, er billedet generelt positivt for alle perioder i den seneste undersøgelse, som det fremgår af figur 10. Der har ved tidligere undersøgelser fremstået et fald i borgernes oplevelse af at blive involveret i deres sager i de lange sygeforløb, særligt efter 52 uger. Som nævnt er der i nærværende undersøgelse ikke analyseret for denne periode. Dette skyldes, at der kun har været en borger, der har svaret at have været sygemeldt i mere end 52 uger, og det ikke er muligt at lave valide analyser på baggrund heraf.

For en nærmere analyse af resultaterne fra tidligere undersøgelser henvises til Brugertilfredshed 1-5.

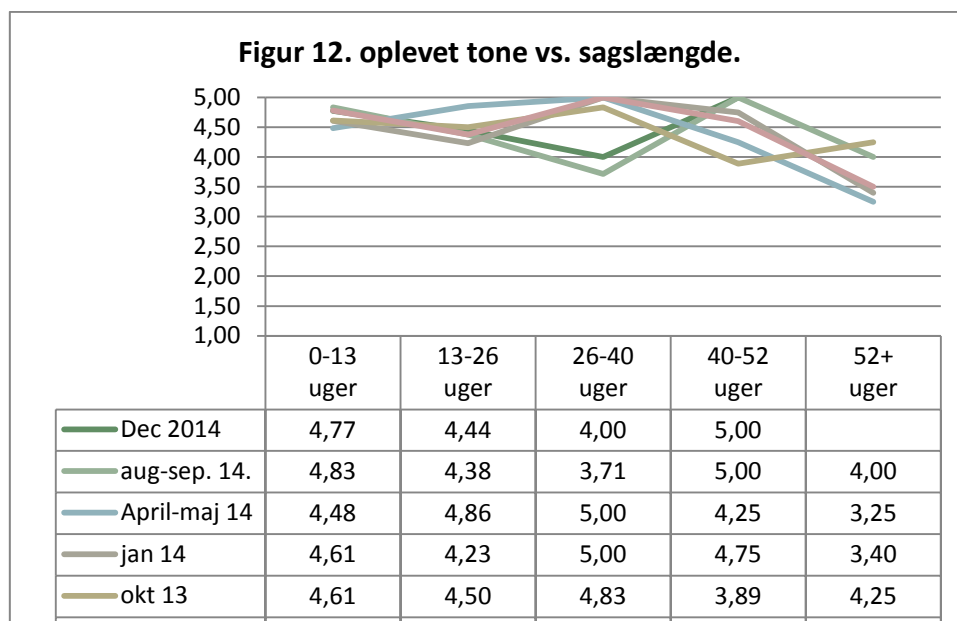
I forhold til de tidligere perioder ligger tilbagemeldingerne i seneste undersøgelse og for perioden 26-40 uger på 4,0. Dette er lavere end den foregående periode på 13-26 uger hvor tilbagemeldingerne lå på 4,22. Dette gælder ligeledes for den efterfølgende periode på 40-52 uger, hvor svaret lå på 4,75. Tilbage meldingen for perioden er med 4,0 stadig positiv, og det udgør ligeledes en forbedring i forhold til forrige undersøgelse, hvor tilbagemeldingerne for samme periode lå på 3,71.

### Tone

Som det fremgår af figur 11, 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. Den oplevede tone har haft et ganske lille, men kontinuerligt fald igennem alle tidligere undersøgelser. Fra 4,55 ved undersøgelsen i august 13 til 4,39 ved undersøgelsen i aug-sep 14. Denne tendens er ikke længere til stede. Derimod ligger svaret i den seneste undersøgelse på 4,61, hvilket både er en stigning i forhold til forrige undersøgelse, og derudover det bedste resultat blandt alle undersøgelserne i forhold til spørgsmålet omkring oplevelsen af Jobcentrets tone.



Også i dette spørgsmål har der ved de tidligere undersøgelser generelt kunnet ses et fald i oplevet tone i forbindelse med de helt lange sygeforløb over 52 uger, som det ses af figur 12. Dog analyseres der som nævnt ikke isoleret på denne periode i forbindelse med nærværende undersøgelse, da der denne gang kun var en respondent i denne periode.



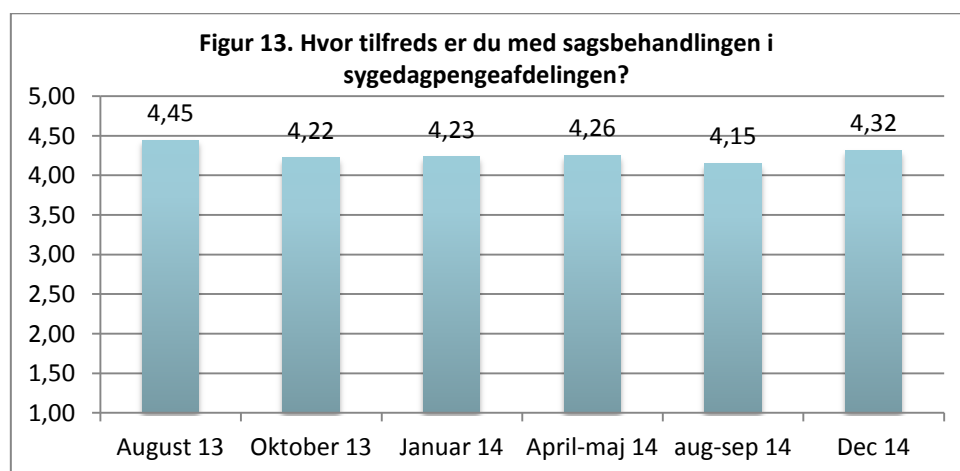
For en nærmere analyse af resultaterne efter 52 uger, fra tidligere undersøgelser henvises til Brugertilfredshed 1-5.

I forhold til de kortere perioder ses det for den seneste undersøgelse, at der generelt har været positive tilbagemeldinger på 4,00 eller derover. Som i oplevet involvering ligger svarene for perioden 26-40 uger lavere end den foregående, samt den efterfølgende periode. Dog er der ikke tale om et negativt resultat, da den gennemsnitlige tilbagemelding for denne periode ligger på 4,0, hvilket er positivt, og også højere end resultatet for samme periode ved forrige undersøgelse hvor resultatet lå på 3,71.

Igen skal der gøres opmærksom på den usikkerhed der følger med det forholdsvist lille antal respondenter for perioderne efter 26 ugers sygdom.

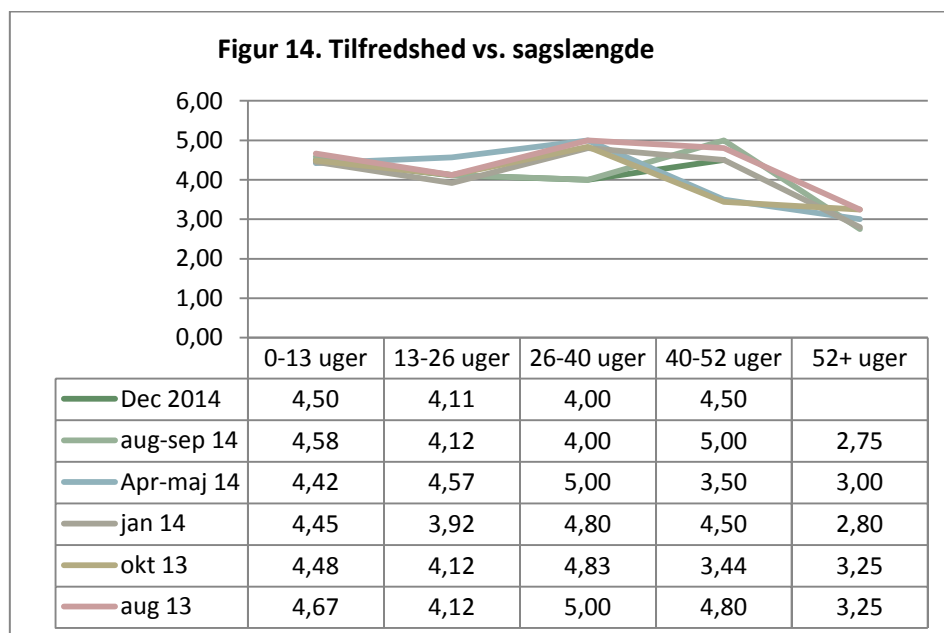
### Tilfredshed

Figur 13 viser borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet. 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 fem undersøgelser har den gennemsnitlige tilfredshed ligget højt, dvs. over 4,0





Som det ses er der også i forhold til spørgsmålet om tilfredshed sket en stigning i forhold til forrige periode. 4,32 mod 4,15 ved undersøgelsen fra august-september 2014. Dette er ligeledes det bedste resultat næstefter den første undersøgelse der blev gennemført i august 2013, og hvor tilfredsheden lå på 4,45.



Igen vil der som også bemærket i indledningen ikke blive analyseret i forhold til perioden over 52 uger i denne undersøgelse, da der kun har været en respondent her, og dette ikke er et validt grundlag. Som i spørgsmålet omkring tone, og omkring oplevet involvering har de tidligere undersøgelser vist at det var et markant fald i tilfredshed i netop denne periode.

Dette fald i tilfredshed har dog allerede sat ind ved periode 40-52 uger i 2 af de tidligere undersøgelser. Hhv. undersøgelse fra oktober 14, hvor perioden 40-52 uger lå på 3,44, og undersøgelsen fra April-maj 2014 hvor tilfredsheden faldt til 3,5 i samme periode. Begge dele er over middelværdien tre, men repræsenterer et fald i forhold til undersøgelsens resultater fra den foregående periode på 26-40 uger. Der ses dog ved den seneste undersøgelse fra december 2014 ikke et fald i borgernes tilfredshed allerede ved perioden for 40-52 uger.

### Opsummering:

Der er gennemført 6 kvartalsmæssige brugertilfredshedsundersøgelser i sygedagpengeafdelingen. De første undersøgelser blev gennemført i hhv. august 2013, oktober 2013, januar 2014, og april/maj 2014, aug/sep 2014, og senest i perioden fra 1. december til 12. december 2014. Den seneste undersøgelse fremgår af bilag 2.

Den seneste undersøgelse bygger på 38 respondenter, og dens resultater opsummeres i de gennemsnitlige tilbagemeldinger på de forskellige spørgsmål:

Spørgsmål	Dec 2014	Aug/sep 2014	Apr/maj 2014	Jan 2014	Okt 2013	Aug 2013
Jeg forstår de breve, Jobcentret	4,58	4,09	4,47	4,37	4,38	4,45

sender til mig						
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem	4,03	3,91	3,70	3,77	4,02	4,26
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen	4,42	4,27	4,40	4,38	4,36	4,61
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone	4,61	4,39	4,43	4,47	4,48	4,55
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	4,32	4,15	4,26	4,23	4,22	4,45

Skønt alle undersøgelserne generelt har fået positive tilbagemeldinger, står den seneste undersøgelse som en af de bedste undersøgelser, der er foretaget. Der er f. eks., tale om forbedringer i tilbagemeldingen på alle spørgsmål i forhold til forrige undersøgelse. På to områder er der tale om de bedste resultater for alle undersøgelserne. Det drejer sig om spørgsmålet, omkring hvorvidt borgerne forstår jobcentrets breve, her lå svaret på 4,58, og i forhold til borgernes oplevelse af Jobcentrets tone, hvor det gennemsnitlige svar lå på 4,61.

For alle undersøgelserne gælder det, at de fleste af respondenterne var i starten af deres sygdomsforløb, da de blev spurgt. Der ses dog ved den seneste undersøgelse, den højeste koncentration af borgere, der har været sygemeldt i mindre end 26 uger. Sammenlagt 82 %. Modsat er der i den seneste undersøgelse meget få, der har gået sygemeldt i mere end 26 uger.

Tidligere undersøgelser har vist et fald i oplevet involvering, oplevet tone og i tilfredshed med sagsbehandlingen hos borgere med lange sygeforløb. Den lave koncentration af borgere med meget lange sygeforløb kan derfor have effekt på det samlede resultat for hele undersøgelsen, og dermed ovennævnte resultater.

Der er som i tidligere analyser også analyseret på borgernes svar i forhold til længden af deres sygeforløb. Som nævnt sås der her en negativ udvikling, når borgerne havde gået meget længe sygemeldt, særligt for sygemeldte i mere end 52 uger. Da der i den seneste undersøgelse kun har været én borger, der har gået sygemeldt i mere end 52 uger, er der dog ikke grundlag for at foretage valid analyse og konklusion for denne periode. Derfor er det ikke muligt at udtale sig herom i den nyeste undersøgelse, og denne periode har ikke været behandlet separat. For alle andre perioder er der dog tale om positive tilbagemeldinger, der alle ligger over på 4,0 eller derover i den seneste undersøgelse.

## 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).

- Positivt med mulighed for træning
- %
- Hurtigt og effektivt forløb...
- Ikke rigtig
- Jeg er meget privilegeret. Det er desværre meget personafhængigt i forhold til behandling samt involvering i sag.
- Nej
- Meget glad for min sagsbehandler som jeg lige har mødt/ været til samtale hos. / / (Note i forhold til spørgsmålet ud fra kommunikationerne med Jobcentret har en god tone) / XXXX der ringede som den allerførste kontakt jeg fik med jer – systemet, var ikke rar at tale med. Han ville gerne forhøre mig om hvornår - hvordan - hvem og hvad jeg havde tænkt mig at gøre på sigt i forhold til min situation/ sygdom. Jeg burde klage men har ikke overskuddet til det - desværre. Han var skyld i at jeg røg ned i en uges tid.

- - At borgerne kommer i første række og ikke økonomien. Der er desværre mange som går tabt i systemet, fordi ikke borgerne kender lovene, og tror på sagsbehandler. / - Et stort psykisk overblik, for at kende alle love/ regler
- Nej Ikke rigtig. Men kan være lidt forvirrende at forstå med nogle ting, da jeg aldrig har prøvet det før.
- God og venlig atmosfære / Ligeværdighed i samtalen / konstruktive forslag og rådgivning / Imødekommende
- %
- Nej
- Nej

## Dokumentation

dec-14	Total
Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig.	Antal
1. Uenig	1
2.	1
3. Hverken enig eller uenig	4
4.	1
5. Enig	31
<b>Total</b>	<b>38</b>

Statistik	
Gennemsnit	4,58

dec-14	Total
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem.	Antal
1. Uenig	0
2.	0
3. Hverken enig eller uenig	15
4.	7
5. Enig	16
<b>Total</b>	<b>38</b>

Statistik	
Gennemsnit	4,03

dec-14	Total
<b>Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen.</b>	<b>Antal</b>
1. Uenig	0
2.	2
3. Hverken enig eller uenig	6
4.	4
5. Enig	26
<b>Total</b>	<b>38</b>

Statistik	
Gennemsnit	4,42

dec-14	Total
<b>Kommunikationen med Jobcentret har en god tone.</b>	<b>Antal</b>
1. Uenig	0
2.	2
3. Hverken enig eller uenig	1
4.	7
5. Enig	28
<b>Total</b>	<b>38</b>

Statistik	
Gennemsnit	4,61

dec-14	Total
<b>Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?</b>	<b>Antal</b>
1. Utilfreds	1
2.	1
3. Hverken tilfreds eller utilfreds	7
4.	5
5. Tilfreds	24
<b>Total</b>	<b>38</b>

Statistik	
Gennemsnit	4,32

dec-14	Total	
Hvor længe har du været sygemeldt?	Procent	Antal
0-13 uger	58%	22
13-26 uger	24%	9
26-40 uger	5%	2
40-52 uger	11%	4
52+ uger	3%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>

Dec-14	Hvor længe har du været sygemeldt?					Kolonne total
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen.	0-13 uger	13-26 uger	26-40 uger	40-52 uger	52+ uger	Antal
1. Uenig	0	0	0	0	0	0
2.	1	0	0	0	1	2
3. Hverken enig eller uenig	2	3	1	0	0	6
4.	2	1	0	1	0	4
5. Enig	17	5	1	3	0	26
Række total (Respondenter)	22	9	2	4	1	
Dec 2014	4,59	4,22	4,00	4,75	2,00	4,42

Dec-14	Hvor længe har du været sygemeldt?					Kolonne total
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone.	0-13 uger	13-26 uger	26-40 uger	40-52 uger	52+ uger	Antal
1. Uenig	0	0	0	0	0	0
2.	0	1	0	0	1	2
3. Hverken enig eller uenig	0	0	1	0	0	1
4.	5	2	0	0	0	7
5. Enig	17	6	1	4	0	28
Række total (Respondenter)	22	9	2	4	1	
Dec 2014	4,77	4,44	4,00	5,00	2,00	4,61

Dec-14	Hvor længe har du været sygemeldt?					Kolonne total
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	0-13 uger	13-26 uger	26-40 uger	40-52 uger	52+ uger	Antal
1. Utilfreds	0	1	0	0	0	1
2.	0	0	0	0	1	1
3. Hverken tilfreds eller utilfreds	4	1	1	1	0	7
4.	3	2	0	0	0	5
5. Tilfreds	15	5	1	3	0	24
Række total (Respondenter)	22	9	2	4	1	
Dec 2014	4,50	4,11	4,00	4,50	2,00	4,32

For dokumentation i forhold til resultaterne fra de 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