

Nr. 9

Juni  
2016

# Brugertilfredshed 9

- 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 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 videre frem. Den 8. juni 2015 besluttede udvalget, at de ønskede, at opfølgningerne skulle fortsætte i endnu et år, men nu med en halvårlig frekvens.

Undersøgelsen er den 9. 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 målrettet 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 sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet.

Undersøgelsen er foretaget i sygedagpengeafdelingen og blev gennemført i perioden fra og med den 30. maj 2016 til og med den 10. juni 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 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 61 deltagere. Undersøgelsen var oprindeligt kun målrettet sygedagpengemodtagere, men efter sygedagpengereformen, hvis første elementer trådte i kraft 1. juli 2014, inkluderer den også borgere i de såkaldte jobafklaringsforløb. Denne målgruppe inkluderer 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 er 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 undersøgelsen 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
- *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.

## 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 besvarelsene fra tidligere undersøgelser. I forhold til spørgsmålet omkring borgernes tilfredshed ses der også på længden af det enkelte sygeforløb i relation til besvarelsene.

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 besvarelsene. Dog vil denne model ikke blive anvendt i forhold til spørgsmålet omkring hvor længe borgerne har gået sygemeldt.

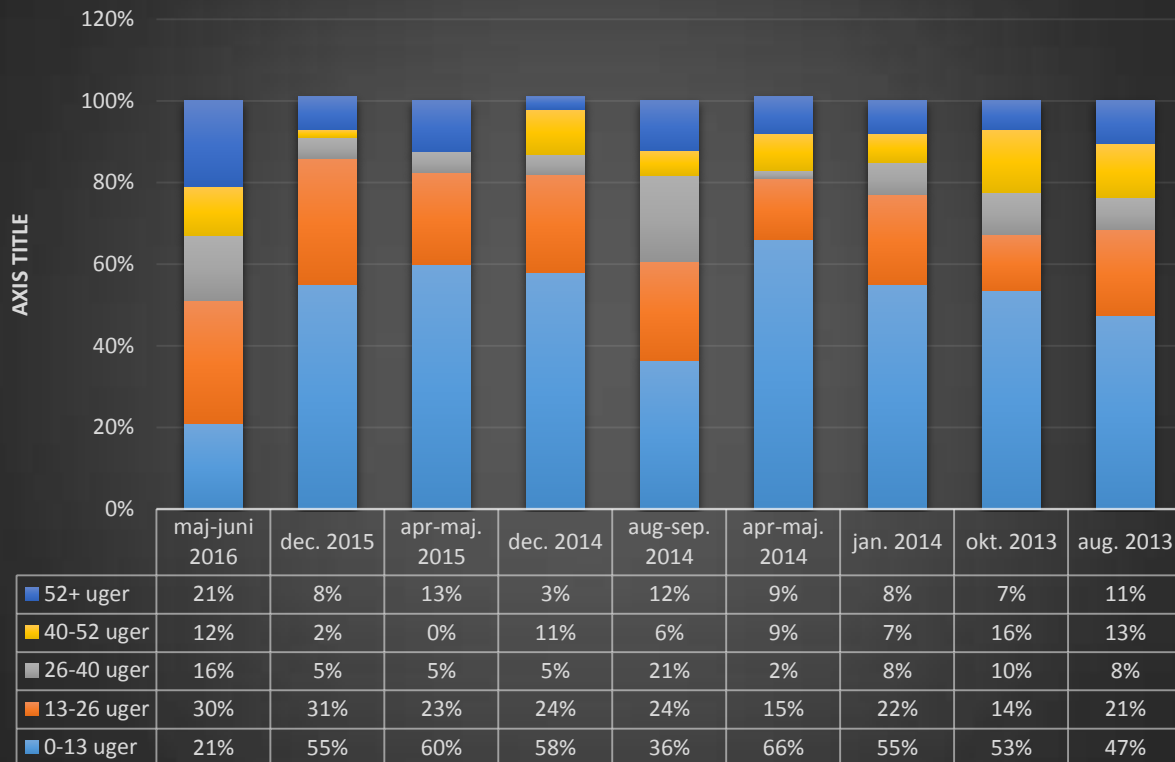
### Sagslængde

Som det ses af figur 1 nedenfor, adskiller den seneste undersøgelse sig fra de forudgående undersøgelser, idet fordelingen, i forhold til hvor længe borgere har været sygemeldt, er mere jævn end ved de tidligere undersøgelser.

Samlet er det blot 51% af borgerne, der har svaret, at de har gået sygemeldte i mellem 0-26 uger. Andelen herfor ligger typisk på 67% eller derover i de tidligere undersøgelser. Ved de sidste to undersøgelser lå andelen af borgere, der havde gået sygemeldte i mellem 0-26 uger helt oppe på hhv. 86 % (dec. 2015), og 83 % (apr.-maj 2015.)

Modsat ovennævnte fald, er der sket en stigning i andelen af borgere der har gået sygemeldte i mere end 26 uger. Her skiller særligt andelen af borgere, der har svaret, at de har gået sygemeldte i mere end 52 uger, sig ud. Hele 21 % svarede ved den seneste undersøgelse, at de havde gået sygemeldt i mere end 52 uger. Dette er den højeste andel i gennem alle undersøgelserne, og det er første gang i nogen af undersøgelserne, at andelen af borgere med lange sygeforløb over 52 uger er den samme, som andelen af borgere der blot har været sygemeldt i 0-13 uger. Andelen af borgere er for begge perioder 21% i denne undersøgelse. Den store andel af borgere med lange sygeforløb tjener til at styrke validiteten i forhold til besvarelses fra disse grupper i denne undersøgelse.

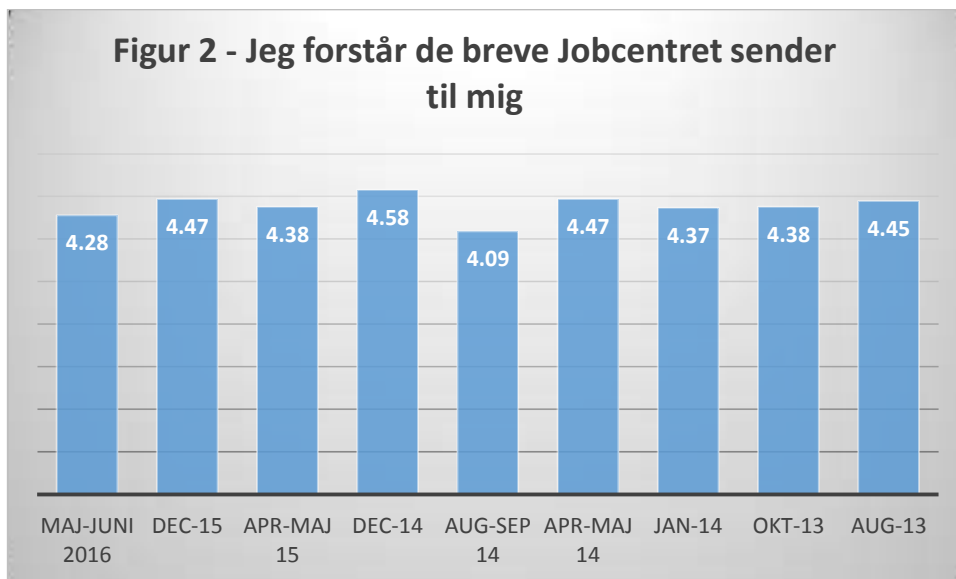
**Figur 1 - Hvor længe har du gået sygemeldt?**



*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.

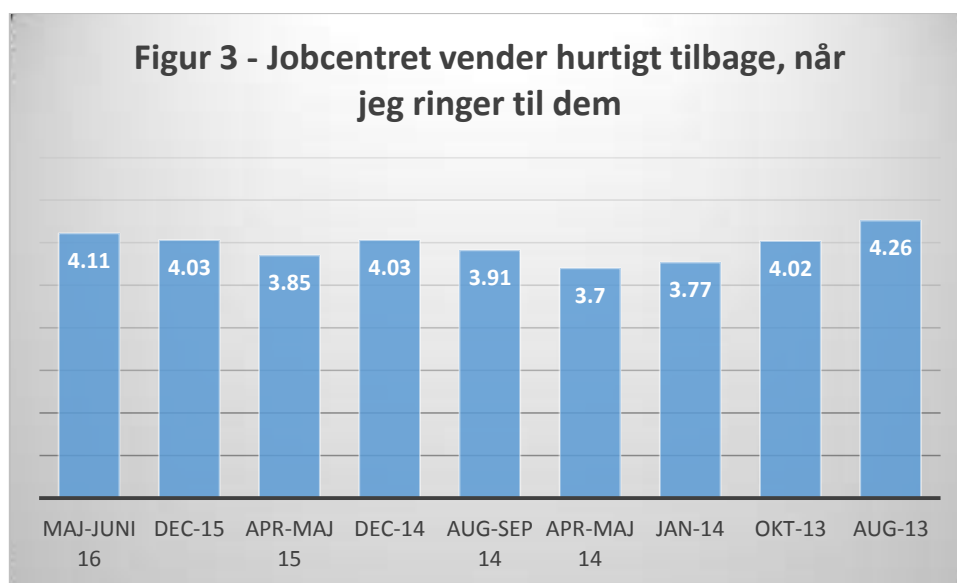
**Figur 2 - Jeg forstår de breve Jobcentret sender til mig**



Som det fremgår, oplever borgerne generelt, at de kan forstå Jobcentrets breve. Dette gælder alle undersøgelser. I den seneste undersøgelse fra maj-juni 2016 ligger den gennemsnitlige tilbagemelding på 4,28 ud af 5 mulige.

### 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.



Resultaterne på dette område har igennem alle undersøgelserne scoret lidt lavere end de andre spørgsmål. Området er dog konsekvent i fokus på Jobcentret. Det skal i denne forbindelse bemærkes, at der spørges til borgernes oplevelse af om Jobcentret vender hurtigt tilbage ved henvendelser. Der spørges ikke til om Jobcentret overholder sine eller kommunens retningslinjer for svartider på sådanne henvendelser. Skønt der naturligvis er en vis sammenhæng, kan der ikke sættes lighedstegn mellem dem to.

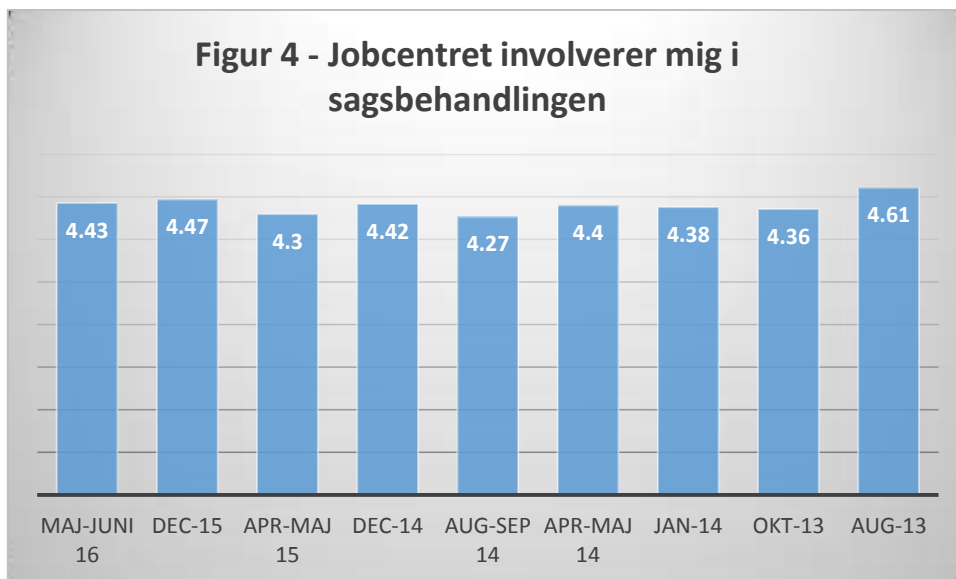
Som det fremgår ovenfor, er der sket en mindre forbedring i borgernes tilbagemeldinger hen over de seneste undersøgelser. Her lå det gennemsnitlige svar på 3,85 tilbage i april-maj 2015. Ved den seneste undersøgelse lå det gennemsnitlige svar på 4,11. Der er dog tale om et mindre udsving.

### 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.

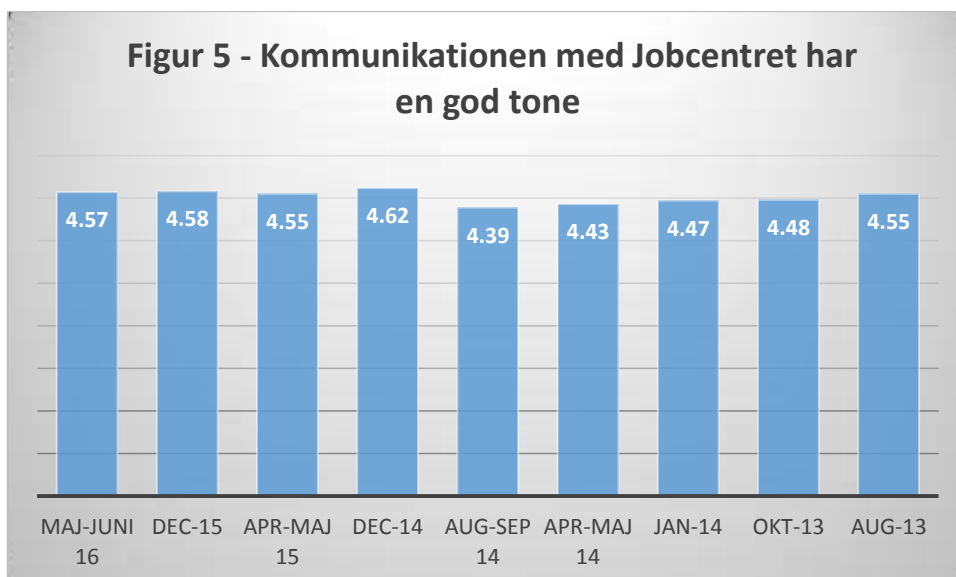
Når man samlet ser på alle undersøgelserne ses det også at forskellen mellem undersøgelserne har været begrænset. Alle undersøgelser har vist ganske positive tilbagemeldinger fra borgerne.

I forhold til oplevet involvering er den gennemsnitlige tilbagemelding fra borgerne ved seneste undersøgelse på 4,43. Skønt der er tale om et fald fra 4.47 ved forrige undersøgelse, er der tale om så lille et fald, at det falder inden for rammerne af statistisk usikkerhed.



### 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.

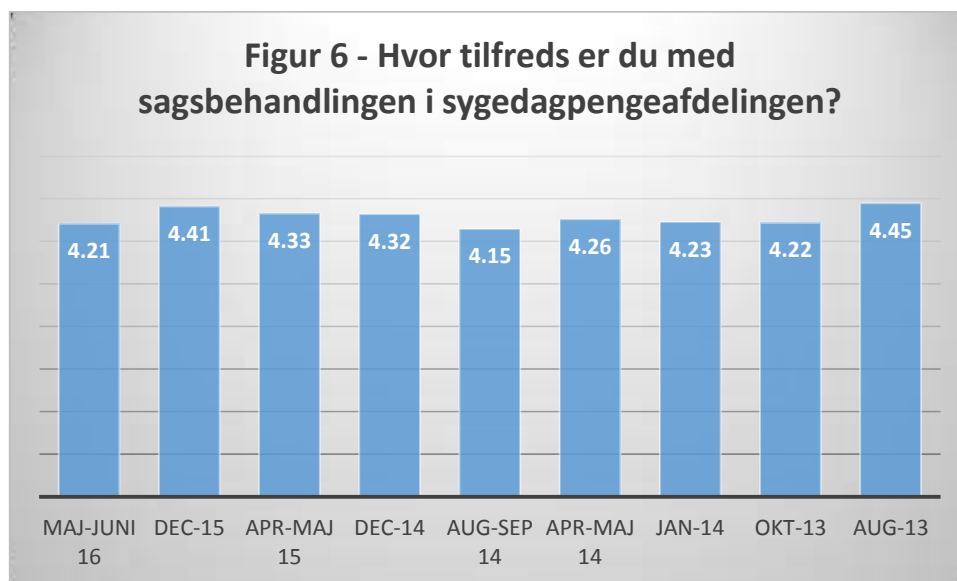


Den oplevede tone har i endnu højere grad end borgernes oplevelse af at blive involveret i sagsbehandlingen, ligget meget stabilt og positivt igennem alle undersøgelserne. Fra 4,62 ved undersøgelsen i december 2014 som det højeste, til 4,39 ved undersøgelsen i aug.-sep. 14 som det

laveste. Borgernes gennemsnitlige tilbagemelding ligger i dag ved den seneste undersøgelse på 4,57.

### Tilfredshed

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

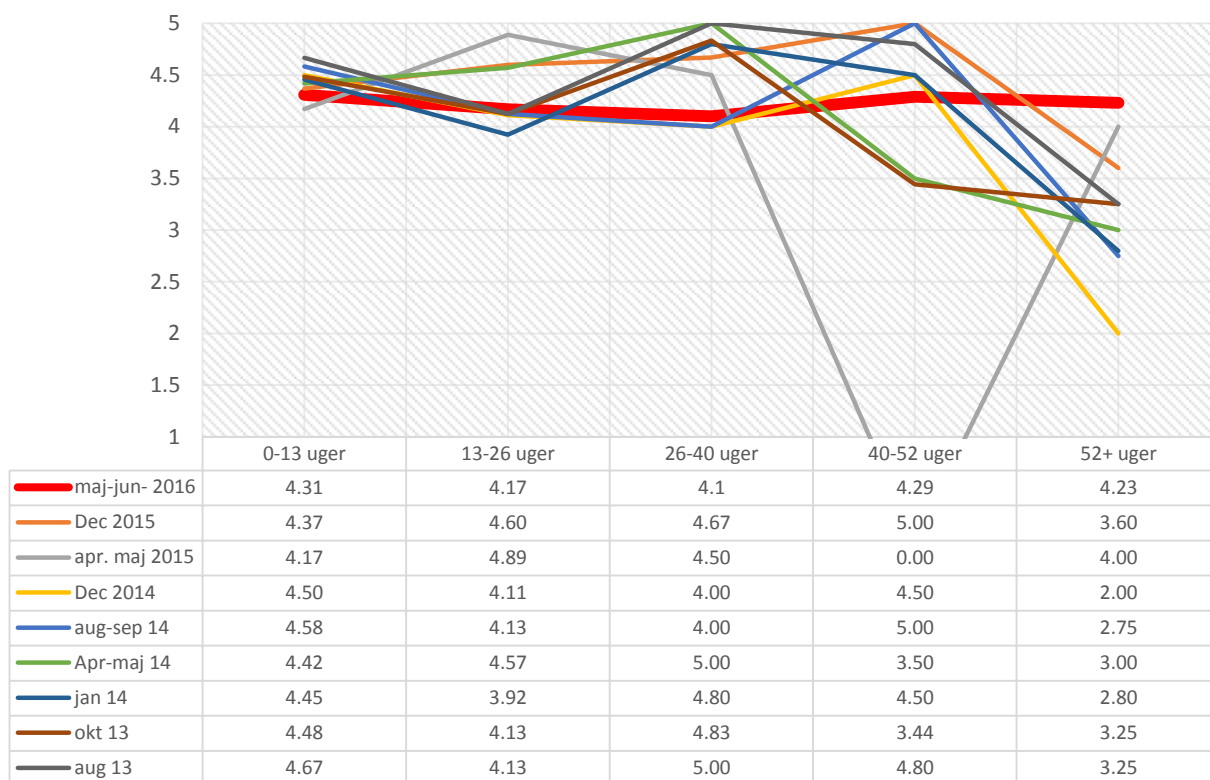


Ligesom i de andre spørgsmål i undersøgelsen er borgerne blevet bedt om at vælge en værdi mellem 1 og 5 i relation til deres besvarelser. I dette spørgsmål indikerede 1 utilfreds, 3 hverken tilfreds eller utilfreds, og 5 at borgerne var tilfredse. I alle fem undersøgelser har den gennemsnitlige tilfredshed ligget højt, dvs. over 4,0

Som det ses, er der i forhold til spørgsmålet om tilfredshed sket et mindre fald i forhold til forrige undersøgelse. 4,21 i dag i forhold til mod 4,41 ved undersøgelsen fra december 2015.

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, er der en ganske stor andel af borgere, der rapporterede, at de havde gået sygemeldt i mere end 52 uger i denne undersøgelse. Dette giver mulighed for at se på de enkelte perioder hver for sig i den seneste undersøgelse. Dette er dog ikke tilfældet for de tidligere undersøgelser. Ser man på disse undersøgelser, har der som det fremgik af figur 1, været meget få respondenter med lange sygeforløb. På baggrund heraf er det ikke muligt validt at konkludere noget om disse perioder, når man ser på de tidligere undersøgelser hver for sig. En sammenligning, mellem tilfredsheden i de lange sygeforløb i forhold til enkeltstående tidligere undersøgelser, er derfor ikke hensigtsmæssig. Dog ses der tendenser på tværs af alle de tidligere undersøgelser, som det er muligt at holde resultaterne fra den seneste undersøgelse op imod.

Figur 7 - tilfredshedsgrad vs. sagslængde



Figur 7 viser netop et typisk mønster i de tidligere undersøgelser. For det første ses der en tendens til, at tilfredshedsgraden varierer noget hen over de forskellige perioder i samtlige tidligere undersøgelser. Denne variation er tilstede, skønt de fleste tilbagemeldinger for perioderne op til 52 ugers sygdom i disse undersøgelser ligger over 4,0 i alle undersøgelserne.

For det andet giver denne variation sig typisk udslag i et markant fald i borgernes tilfredshed efter 52 ugers sygdom. Med en enkelt undtagelse falder tilfredshedsgraden efter 52 ugers sygdom markant og til 3,6 eller derunder i de tidligere undersøgelser.

I den seneste undersøgelse fra maj-juni 2016, (markeret med tyk rød), ligger borgernes rapporterede tilfredshed derimod ganske stabilt hen over alle perioder i sygeforløbet. Der ses ikke den samme grad af variation i tilfredshed, som er tilstede i de tidligere undersøgelser. Dette gælder både før og efter 52 ugers sygdom.

Perioden efter de 52 uger er dog interessant. Her har borgerne svaret meget positivt på, hvor tilfredse de er med sagsbehandlingen. I dette tilfælde ligger tilfredshedsgraden på 4,23, hvilket er det højeste blandt alle undersøgelserne og på niveau med den samlede undersøgelses tilfredshedsgrad på 4,21. Dette er ikke set i nogle af de tidligere undersøgelser.

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

Der ses således en mere stabil oplevelse af tilfredshed med sagsbehandlingen, uanset hvor længe borgerne har været sygemeldte, end det er tilfældet ved tidligere undersøgelser, og denne stabilitet giver sig også til udtryk i en markant højere tilfredshedsgrad i forhold til sagsbehandlingen i de helt lange sygeforløb over 52 uger.



### Opsummering:

Der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på sygedagpengeområdet. Dette er den 9. af sådanne undersøgelser. Undersøgelsen havde 61 respondenter.

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

Spørgsmål	Maj-jun 2016	Dec 2015	Apr/maj 2015	Dec 2014	Aug/sep 2014	Apr/maj 2014	Jan 2014	Okt 2013	Aug 2013
Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig	4,28	4,47	4,38	4,58	4,09	4,47	4,37	4,38	4,45
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem	4,11	4,03	3,85	4,03	3,91	3,70	3,77	4,02	4,26
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen	4,43	4,47	4,30	4,42	4,27	4,40	4,38	4,36	4,61
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone	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?	4,21	4,41	4,33	4,32	4,15	4,26	4,23	4,22	4,45

Generelt har der kun været små variationer i borgernes tilbagemeldinger igennem alle undersøgelserne, idet gennemsnittet i borgernes svar typisk ligger på over 4,00 - med få undtagelser. Der er generelt stabilt høje tilbagemeldinger fra borgerne i forhold til f. eks. oplevet tone eller oplevelsen af at blive involveret i sagsbehandlingen. Tendensen er den samme i den seneste undersøgelse, hvor alle gennemsnitlige svar ligger over 4,0. Undersøgelsen viser mindre fald i forhold til tidligere undersøgelser, men der er tale om små variationer.

Den gennemsnitlige tilfredshed med Jobcentrets sagsbehandling er stort set uændret på tværs af alle undersøgelser. Der ses begrænsede variationer mellem 4,45 og 4,15, men det overordnede billede er positivt. Borgernes tilfredshed med sagsbehandlingen ligger i denne seneste undersøgelse på 4,21.

Undersøgelsen adskiller sig fra de tidligere undersøgelser ved, at der er en mere jævn fordeling af respondenter, i forhold til hvor længe de havde gået sygemeldt. 51% havde gået sygemeldt i mindre end 26 uger, og ca. 49 % havde gået sygemeldt længere end dette. Hele 21 % af deltagerne havde gået sygemeldte i mere end 52 uger. Denne fordeling betyder, at der er et mere validt grundlag for at se på udviklingen i tilfredshedsgrad i relation til, hvor længe borgeren har gået sygemeldt, end tilfældet har været ved tidligere undersøgelser.

Ser man på tilfredshedsgraden ved den seneste undersøgelse, i forhold til hvor længe borgerne har gået sygemeldte, tegner der sig et billede af, at der kun er begrænsede udsving i den rapporterede tilfredshed – uanset forløbets længde. Dette er særligt markant i forhold til borger der havde gået sygemeldte i mere end 52 uger, hvor den gennemsnitlige tilfredshedsgrad lå på 4,23. Dette er

markant højere end hvad der er normalt for sådanne undersøgelser, og første gang at den rapporterede tilfredshed efter 52 uger lå på samme niveau som den rapporterede tilfredshed for hele undersøgelsen.

## 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. Spørgsmål 5 er vurderet ud fra alle de forløb jeg har haft som sygemeldt.
2. Dejligt at de "hjælper en videre og hører hvad jeg fortæller og tror på en".
3. - Anonymiseret, da der er tale om en anmodning i forhold til en konkret sag.
4. Mange sagsbehandlere
5. God vejledning.
6. Det var en meget sej kamp om at få overbevist Jobcentret om at jeg virkelig var syg./ havde en ryglidelse. Systemet er lidt firkantet og har et problem. Pas på personalet!!! De skulle nødtigt være de næste som skal på dagpenge :-)
7. Måske at der gives oplysninger om at lægen har alle de papir som skal udfyldes når man får besked om at aftale tid hos lægen. Jeg var meget usikker på om lægen var kontaktet og vidste hvilket papir som skulle udfyldes!
8. Havde ringet ang. sygdom, den var ikke givet videre til rette.
9. XXXX Er rigtig sød og Forstående :-)
10. Standartbreve er forvirrende.
11. Nej, intet nævneværdigt.
12. %
13. Ikke umiddelbart. Jeg har været meget glad for de samtaler jeg har haft med min sagsbehandler. Hun er god.
14. Svært system at finde rundt i.
15. Nej det har jeg ikke. Alle ting er ok med min sygedagpengesagsbehandler
16. Nej
17. Ebox kun til vigtigste ting og ikke til spam
18. Nej de gør det godt
19. XXXXX - har været sød og forstående i mit forløb.
20. Dejligt med en blød stemme, og god sagsbehandling

21. Nej

## Dokumentation

<b>Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig.</b>	
<b>Svar</b>	<b>Total</b>
1. Uenig	2
2.	4
3. Hverken enig eller uenig	5
4.	14
5. Enig	36
<b>Total</b>	<b>61</b>

<b>Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem.</b>	
<b>Svar</b>	<b>Total</b>
1. Uenig	0
2.	2
3. Hverken enig eller uenig	16
4.	16
5. Enig	27
<b>Total</b>	<b>61</b>

<b>Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen.</b>	
<b>Svar</b>	<b>Total</b>
1. Uenig	0
2.	3
3. Hverken enig eller uenig	6
4.	14
5. Enig	38
<b>Total</b>	<b>61</b>

**Kommunikationen med  
Jobcentret har en god tone.**

Svar	Total
1. Uenig	0
2.	2
3. Hverken enig eller uenig	4
4.	12
5. Enig	43
<b>Total</b>	<b>61</b>

**Hvor tilfreds er du med  
sagsbehandlingen i  
sygedagpengeafdelingen?**

Svar	Total
1. Utilfreds	1
2.	3
3. Hverken tilfreds eller utilfreds	11
4.	13
5. Tilfreds	33
<b>Total</b>	<b>61</b>

**Hvor længe har du været  
sygemeldt?**

Svar	Total
0-13 uger	13
13-26 uger	18
26-40 uger	10
40-52 uger	7
52+ uger	13
<b>Total</b>	<b>61</b>

**Hvor længe har du været sygemeldt? Krydset med Hvor tilfreds er du med  
sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?**

Svar	1. Utilfreds	2.	3. Hverken tilfreds eller utilfreds	4.	5. Tilfreds	Total	Gns.
0-13 uger	0	0	3	3	7	13	4,31
13-26 uger	0	1	4	4	9	18	4,17

26-40 uger	1	1	1	0	7	10	4,1
40-52 uger	0	0	1	3	3	7	4,29
52+ uger	0	1	2	3	7	13	4,23
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>61</b>	<b>4,21</b>

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, samt Brugertilfredshed 7, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 8. juni 2015. Brugertilfredshed 8, præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 2. februar 2016.