

Nr. 6

Dec.
2014

Brugertilfredshed 8

- 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. 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 8. 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 blev gennemført i perioden fra og med den 7. december 2015 til og med den 18. december 2015. 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 64 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 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, 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.

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.

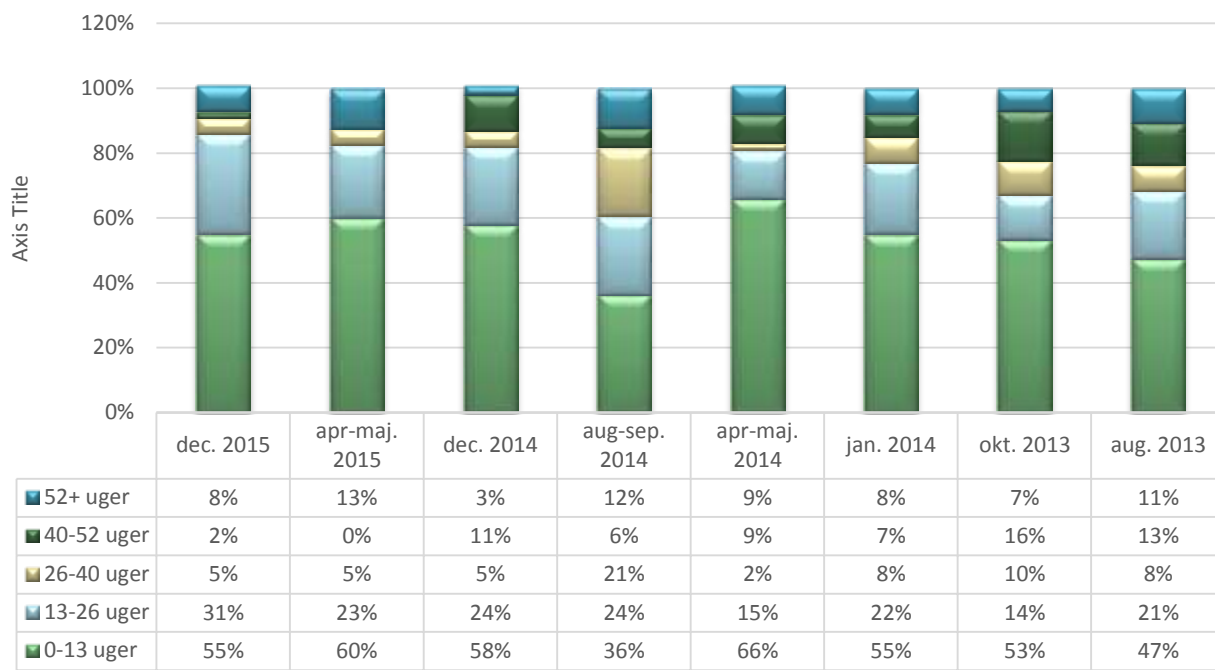
For de konkrete analyser af de tidligere undersøgelser henvises til de ovennævnte 7 tidligere undersøgelser.

Besvarelserne krydses ikke i forhold til hvor længe borgerne har gået sygemeldte. Dette skyldes, at der kun er meget begrænsede mængder af borgere, der har svaret, at de har gået sygemeldt i længere tid (over 26 uger). Dette gælder for alle undersøgelserne. Denne særdeles begrænsede mængde borgere (helt ned til 1) betyder, at resultaterne ikke er valide, hvis man inddeler svarene i forhold til længden af sygeforløb.

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

Figur 1. sagslængde

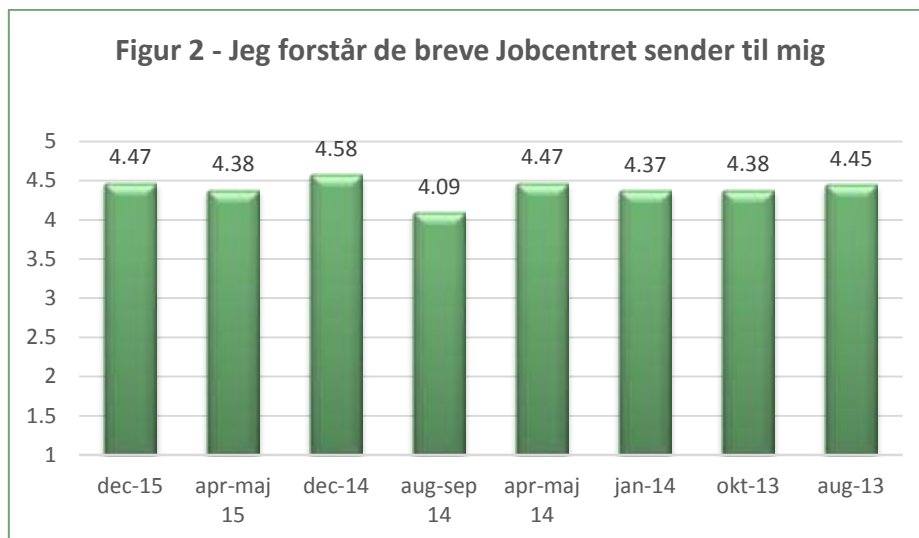


Som det ses af figur 1, er det gennemgående for alle undersøgelser, at hovedparten af respondenterne ligger i starten af deres sygdomsforløb. Der ses dog en generel tendens til, at flere af respondenterne har været sygemeldt i samlet 0-26 uger i de 3 seneste undersøgelser, end i de tidligere undersøgelser, og den seneste undersøgelse fra december 2015 har den højeste andel af borgere, der har været sygemeldt i mellem 0-26 uger. 86 %. 7 % i samme undersøgelse havde samlet været sygemeldt i mellem 26-52 uger. Og 8 % havde været sygemeldt i mere end 52 uger.

Den øgede mængde af borger der havde været sygemeldt i mellem 0-26 uger, kan eventuelt forklares ved den sygedagpengelov, der trådte i kraft pr. juli 2014. En af ændringerne i denne lov medførte, at Jobcentrene allerede efter 5 måneder skulle vurdere om borgerne var berettiget til en forlængelse af sygedagpengeperioden. Tidligere skulle en lignende vurdering først foretages efter 12 måneder. Det forekommer plausibelt, at dette kan være en medvirkende årsag til ovennævnte ændring. Nærværende undersøgelse giver dog ikke grundlag til at konkludere noget herom.

Breve

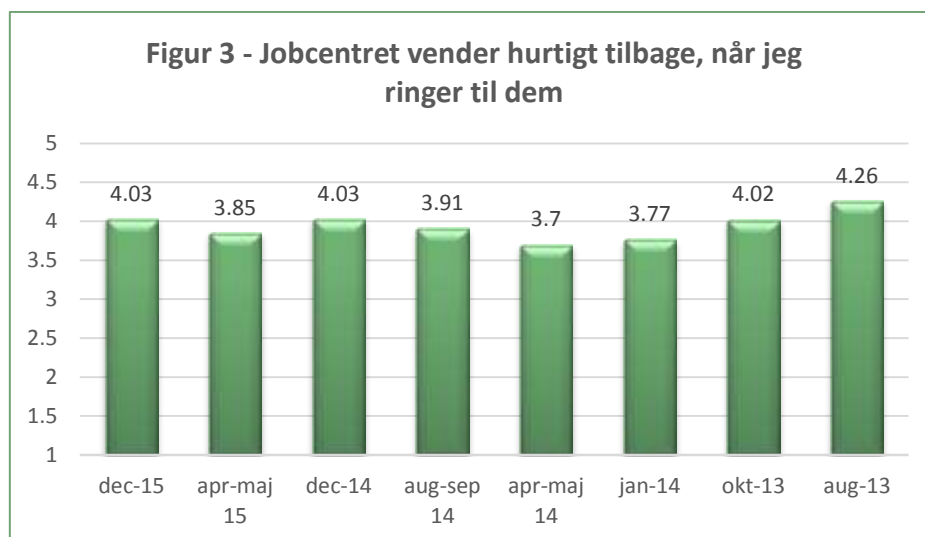
Som det fremgår af figur 2, forstår borgerne generelt de breve, som Jobcentret sender til dem. Borgerne er som nævnt blevet bedt om at vælge en værdi mellem 1 og 5 i relation til deres besvarelser. Her er 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig. Figur 2 viser den gennemsnitlige tilbagemelding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



Som det fremgår, oplever borgerne generelt, at de kan forstå Jobcentrets breve. Dette gælder alle undersøgelser. I den seneste undersøgelse fra december 2015 ligger den gennemsnitlige tilbagemelding på 4,47 ud af 5 mulige.

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 3. Igen repræsenterer 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig.

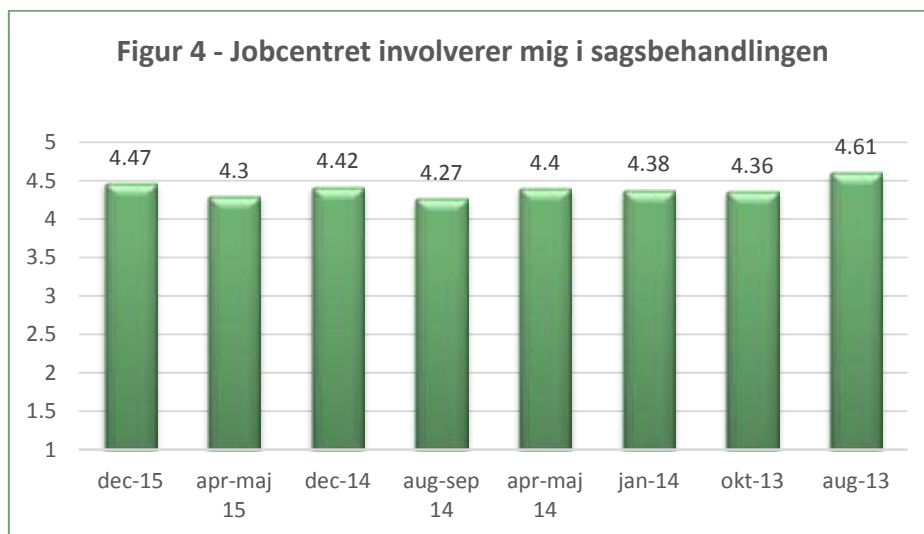


Dette område har igennem alle undersøgelserne ligget lidt lavere i borgernes tilbagemeldinger end tilfældet er i forhold til de andre spørgsmål. Det skal bemærkes, at der spørges til borgernes oplevelse. Der spørges ikke til om Jobcentret overholder sine eller kommunens retningslinjer for svartider, og der kan ikke sættes lighedstegn mellem dem to.

Området er dog noget, der er konsekvent fokus på i Jobcentret. Som det fremgår, er der sket en forbedring i borgernes tilbagemeldinger siden forrige undersøgelse. Her lå det gennemsnitlige svar på 3,85. Ved den seneste undersøgelse lå det gennemsnitlige svar på 4,03. Der er dog tale om et mindre udsving.

Involvering

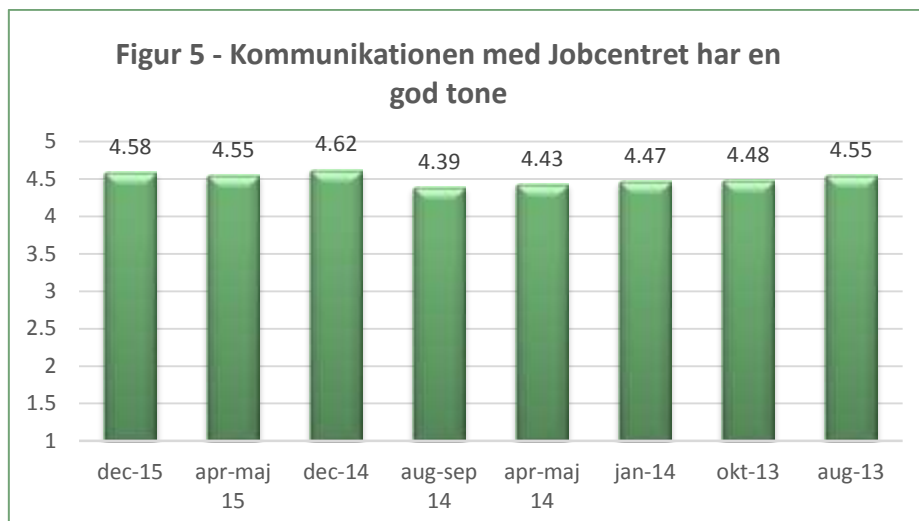
Figur 4 viser borgernes oplevelse af at blive involveret i sagsbehandlingen i Jobcentret. Igen er 1 uenig, 3 hverken enig eller uenig, og 5 er enig.



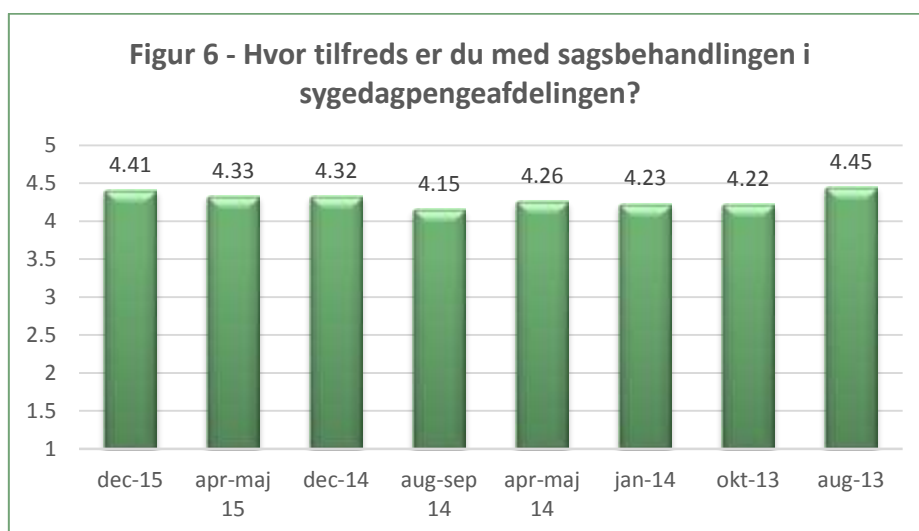
I forhold til oplevet involvering er den gennemsnitlige tilbagemelding fra borgerne ved seneste undersøgelse på 4,47. Her er der igen tale om en positiv udvikling, i det dette er en stigning i forhold til forrige undersøgelse, hvor de gennemsnitlige tilbagemeldinger lå på 4,3. Det skal dog bemærkes, at forskellen mellem undersøgelse fra oktober 2013 frem til i dag er begrænset, og alle undersøgelser har vist ganske positive tilbagemeldinger fra borgerne.

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 ligget nogenlunde stabilt igennem alle undersøgelser. Fra 4,62 ved undersøgelsen i december 2014 til 4,39 ved undersøgelsen i aug-sep 14 som det laveste. Den seneste undersøgelse viser en minimal stigning fra 4,55 ved seneste undersøgelse til i dag 4,58. Generelt kan man sige at der er tale om meget positive tilbagemeldinger.



Tilfredshed



Figur 6 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.

Opsummering:

Der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på sygedagpengeområdet. Dette er den 8. sådanne undersøgelse. Undersøgelsen havde 64 respondenter.

For alle undersøgelserne gælder det, at de fleste af respondenterne var i starten af deres sygdomsforløb, da de blev spurgt. Sammenlagt havde ca. 86 % af deltagerne i den seneste undersøgelse været sygemeldt mindre end 26 uger. Omkring 7 % i mellem 26 og 52 uger og ca. 8 % i mere end et år.

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

Spørgsmål	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	4,47	4,38	4,58	4,09	4,47	4,37	4,38	4,45
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem	4,03	3,85	4,03	3,91	3,70	3,77	4,02	4,26
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen	4,47	4,30	4,42	4,27	4,40	4,38	4,36	4,61
Kommunikationen med Jobcentret har en god tone	4,58	4,55	4,61	4,39	4,43	4,47	4,48	4,55
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	4,41	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. Alle undersøgelserne viser helt generelt positive tilbagemeldinger, idet gennemsnittet af besvarelserne typisk ligger på over 4,00 - med få undtagelser.

Dette er også tilfældet i den seneste undersøgelse, hvor alle gennemsnitlige svar ligger over 4,0. Undersøgelsen viser ligeledes en stigning på alle områder i forhold til den seneste undersøgelse.

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 4,41, hvilket er det næsthøjeste blandt alle undersøgelserne.

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. Behold den god stil med at presse folk til at komme i arbejde.
2. Sagsbehandleren bør følge klienten i hele forløbet

3. Man er hele tiden tvunget ud i forløb der ikke nødvendigvis passer til en.
4. Det er kun 2. gang jeg er heroppe, første gang en skandale, men overraskende positiv her 2. gang.
5. Vil ikke være syg mere. :-(
6. XXXXX er en kompetent og dygtig medarbejder. Højeste karakter til hende. Professionel og meget involveret. Tak for dette.
7. Nej
8. God Service
9. -
10. %
11. Nej
12. Nej
13. Det er dejligt at blive mødt med åbne arme når man har det dårligt. Har haft en god oplevelse
14. Nej.
15. Ikke andet end positivt. God Jul!
16. N/A
17. Indgange, ventestedet, dejligt med kaffe :-) Dog rodet og man er meget synlig. Det ville være rast med zoner, hvor man kan sidde mere uforstyrret, og ikke "føler" med i andres lidelser. Føler sig sårbar når man kommer til Jobcentret. Meget støj og snak.
18. Jeg har oplevet den bedste sagsbehandling. Jeg synes min sagsbehandler har haft en stor forståelse for min situation, og var altid til at tale med trods min frustrationer under mit sygeforløb.
19. Forsæt i samme positive, inddragende og empatiske stil, så er alt godt. Tak for en god behandling!
20. Nej
21. Lytter til behov, og ikke kun tænker på at der er en lovgivning der skal overholdes. Det er vi alle klar over, men man føler sig ofte presset videre i systemet uden at være psykisk og fysisk klar til det.
22. de er gode til at forklare tingene og kommer med gode tilbud til pt.
23. Ikke Alle har brug for samtaler mm. Det kan være en belastning i et svært sygeforløb også at skulle forholde sig til Jobcenter - især hvis man HAR arbejde.

Dokumentation

	Total
Jeg forstår de breve, Jobcentret sender til mig.	Antal
1. Uenig	1

2.	2
3. Hverken enig eller uenig	3
4.	18
5. Enig	40
Total	64

Statistik	
Gennemsnit	4,47

	Total
Jobcentret vender hurtigt tilbage, når jeg ringer til dem.	Antal
1. Uenig	0
2.	4
3. Hverken enig eller uenig	16
4.	18
5. Enig	26
Total	64

Statistik	
Gennemsnit	4,03

	Total
Jobcentret involverer mig i sagsbehandlingen.	Antal
1. Uenig	0
2.	0
3. Hverken enig eller uenig	8
4.	18
5. Enig	38
Total	64

Statistik	
Gennemsnit	4,47

Total

Kommunikationen med Jobcentret har en god tone.	Antal
1. Uenig	0
2.	0
3. Hverken enig eller uenig	5
4.	17
5. Enig	42
Total	64

Statistik	
Gennemsnit	4,58

	Total
Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen?	Antal
1. Utilfreds	1
2.	4
3. Hverken tilfreds eller utilfreds	4
4.	14
5. Tilfreds	41
Total	64

Statistik	
Gennemsnit	4,41

	Total
Hvor længe har du været sygemeldt?	Antal
0-13 uger	35
13-26 uger	20
26-40 uger	3
40-52 uger	1
52+ uger	5
Total	64

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.