

## Hørings svar vedr. forslag til modeller for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 og frem

8. september 2022

Frivilligrådet takker for inddragelsen ifm. høringen og det fremsendte materiale vedr. *forslag til modeller for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 og frem*.

Frivilligrådet bifalder Socialforvaltningens initiativ ift. at udvikle arbejdsgangen med Brugertilfredshedsundersøgelsen, således at en ny og forbedret model for arbejdsgangen både vil kunne styrke formålet med undersøgelsen og øge kvaliteten af den indsamlede viden.

Frivilligrådet bifalder herudover den høje grad af brugerinddragelse samt udnyttelse af lokal viden, der lægges op til at blive gældende ved en vedtagelse af Model 1. Mødet med borgerne og medarbejderne på netop deres præmis, mener rådet højst sandsynligt vil kunne udmønte sig i en højere svarprocent. Derigennem skabes et bedre grundlag for at vurdere og evaluere kommunale indsatser og tilbud i borgercentrene, og hvorvidt disse bør forbedres samt hvordan. Den lokale viden rummer potentiale til at bringe nye indsigter på banen og åbne muligheden op for at idéer, tiltag og løsninger på eventuelle udfordringer, kan tages op og implementeres i de pågældende kontekster.

Frivilligrådet rejser et par opmærksomhedspunkter, der knytter sig til ovenstående model. I beskrivelsen af modellen, jf. høringsmaterialet, står der, at *"brugertilfredshedsmålingerne besluttet og udføres lokalt i borgercentrene efter behov og relevans"* og modellen lægger op til *"dybdegående undersøgelser, hvor det er meningsgivende ift. aktuelle udfordringer"*. Det er på nuværende tidspunkt uklart, hvem der vurderer og beslutter, hvor og hvornår det er hhv. relevant, et behov og meningsgivende at udføre en brugertilfredshedsundersøgelse. Derfor foreslår Frivilligrådet, at brugertilfredshedsundersøgelsen udføres af et eksternt analysebureau for at sikre en større validitet af undersøgelserne.

Frivilligrådet kan samtidig være bekymret for Model 1 og dennes mangel på en mulighed for at sammenligne og sammenholde resultater på tværs og fra år til år (jf. Tabel 1: sammenligning af Model 1 og 2). Dette eftersom man kan forestille sig at kvantitative og/eller kvalitative vurderinger og afrapporteringer af borgercentrenes indsatser stammer fra nogle af brugertilfredshedsundersøgelsens spørgsmål. Det ville kunne give mulighed for at sammenligne på tværs af borgercentrene på trods

af indbyrdes forskelligheder og benyttes ift. pejlemærkerne i de pågældende omstillingsplaner. Det vil være meget relevant at stille nogle spørgsmål, som måler på borgercentrenes omstillingsplaner, såsom: *oplever du at blive inddraget i/have indflydelse på din sagsbehandling? Oplever du at være mødt med at dine ønsker, behov og ressourcer bliver hørt i sagsbehandlingen?*

Selvom Frivilligrådet umiddelbart ser den lokale forankring og tilpasning som en styrke ved Model 1, mener rådet alligevel at man bør afsøge muligheden for en hybrid imellem de to modeller. Således at den endelige model endnu kan anvendes som temperaturmåling på strategisk niveau i borgercentre, Socialudvalg og direktion. Af den grund bør en vedtagelse af Model 1 som fremtidig model som minimum ledsages af en monitoringsordning fx skala/smiley ordning, som foreslået i Tabel 1. Der bør altså ikke tales om en monitoreringsordning, der *kan* suppleres på Socialforvaltningens myndighedsområde. Ved en vedtagelse af model 1 *skal* der suppleres med en tilfredshedsmåling på Socialforvaltningens myndighedsområde.

Frivilligrådet anerkender intentionen bag en fornyelse af brugertilfredshedsundersøgelsen, hvorfor ovenstående er tiltænkt at blive læst som opmærksomhedspunkter, der bør indtænkes og indarbejdes i det viderearbejde med en ny indretning af Brugertilfredshedsundersøgelsen.

Frivilligrådet vil afslutningsvis benytte lejligheden til endnu engang at takke for muligheden for inddragelse.

På vegne af Frivilligrådet i Københavns Kommune

Pernille Scheel, Forperson