

# BRUGERTILFREDSHED I DEN SOCIALE RETSHJÆLPS FOND 2023



# Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>2</b>
<b>2. METODEBESKRIVELSE .....</b>	<b>2</b>
2.1 HVEM BLIVER SPURGT OM DELTAGELSE I BRUGEREVALUERINGEN? .....	2
2.2 HVORNÅR SPØRGER VI? .....	2
<b>3. RESULTATER .....</b>	<b>3</b>
3.1 ANTAL BESVARELSER .....	3
3.2 KØN .....	4
3.3 ALDER .....	5
3.3 RÅDGIVNINGSTYPE .....	6
3.4 TILFREDSHED .....	7
3.5 ÅBNE SVAR .....	9
3.6 KENDETEGN VED DE UTILFREDSE BESVARELSER .....	12
<b>4. KONKLUSION .....</b>	<b>14</b>
<b>5. FORBEDRINGSPOTENTIALER .....</b>	<b>14</b>
5.1 SVARPROCENT .....	14
5.2 UTILFREDSE BESVARELSER .....	15

## 1. Indledning

Formålet med brugerevalueringen er at finde ud af, om klienter, som har fået rådgivning af Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF), har været tilfredse med rådgivningen. Ved at kende (u)tilfredsheden på rådgivningen i de forskellige afdelinger og på forskellige trin er det muligt at kigge på rådgivningen efter i sømmene, så DSRF kan lære af klienternes oplevelse og skabe forbedring. På den måde sigtes der hele tiden mod, at der i DSRF ydes den bedst mulige rådgivning med den størst mulige tilfredshed.

Denne rapport er en årsrapport, der samler besvarelserne på tværs af afdelingerne i DSRF for hele 2023. Den anvendes som et internt værktøj til at kvalitetssikre rådgivningen, så DSRF kan identificere udviklingspotentialer og forbedre rådgivningen. Den anvendes også som et eksternt værktøj, som fremlægges for tilskudsgivere, samarbejdspartnere m.fl.

## 2. Metodebeskrivelse

Evalueringen er udformet med ønske om at anvende resultaterne til læring og oplysning. Evalueringen skal ses som en bedømmelse af DSRF's rådgivning som helhed, der er lavet på baggrund af klienternes vurderingskriterier. Dermed er det klienterne, der er centrale i evalueringen, og det er deres værdier, som afspejles i resultaterne af evalueringen.

### 2.1 Hvem bliver spurgt om deltagelse i brugerevalueringen?

For at sikre en repræsentativ brugerevaluering spørges alle klienter, hvis sag afsluttes i DSRF uanset trin, rådgivningsform, afdeling og tid, om deltagelse i brugerevalueringen.

For at sikre repræsentativitet skal svarene afspejle hele målgruppen og ikke kun dele af den. Hvis der f.eks. ikke indgår svar fra klienter i bestemte aldersgrupper, vil evalueringen ikke være repræsentativ for hele målgruppen, og vi vil derfor heller ikke kunne evaluere rådgivningen som helhed, men kun den del, som klienterne er en del af.

### 2.2 Hvornår spørger vi?

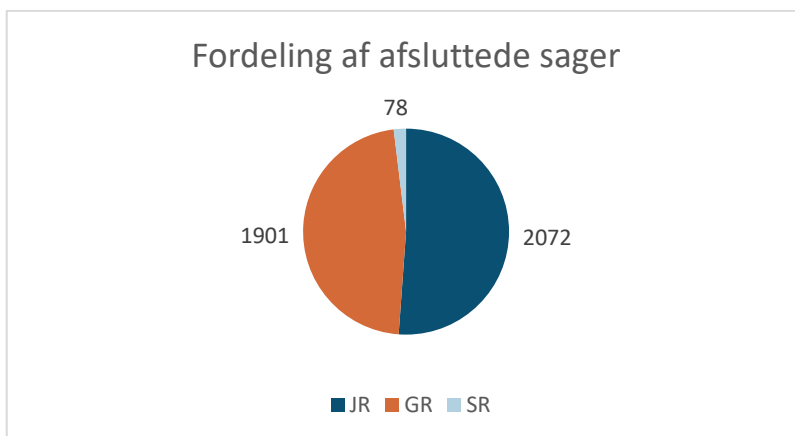
Der evalueres løbende på året og ikke på bestemte tidspunkter. Evalueringen sker ideelt ved afslutning af enhver sag uanset trin, rådgivningsform og afdeling, og uanset tidspunkt på året. Der kan være risiko for, at svarene uretmæssigt afspejler et specifikt rådgiverhold, frem for den egentlige rådgivning, hvis der evalueres på faste tidspunkter på året, da DSRF har meget udskiftning blandt rådgiverne.

### 3. Resultater

#### 3.1 Antal besvarelser

I perioden 1. januar til 31. december 2023 er der i DSRF's rådgivninger samlet afsluttet 4.051 sager. Størstedelen, nemlig 2072 af disse sager, blev afsluttet i DSRF's Juridiske Rådgivning (JR), mens DSRF's Økonomi- og Gældsrådgivning (GR) afsluttede 1901 sager. DSRF's Socialfaglige Rådgivning (SR) afsluttede 78 sager.

**Figur 1. Fordeling af afsluttede sager**



I samme periode er der 163 afsluttede klienter, der har valgt at besvare vores brugerevaluering. De 163 besvarelser svarer jf. figur 2 nedenfor til 4% af de samlede afsluttede sager

**Figur 2. Andelen af besvarede brugerevalueringer**



De 4% vurderes til at være en meget lav svarprocent. En forklaring hertil kan være, at 2023 var første år med brugerevaluering i DSRF, og det derfor er meget nyt at udføre en brugerevaluering. Det kan derfor stadig være grænseoverskridende for rådgiveren at spørge klienten om deltagelse. Derudover

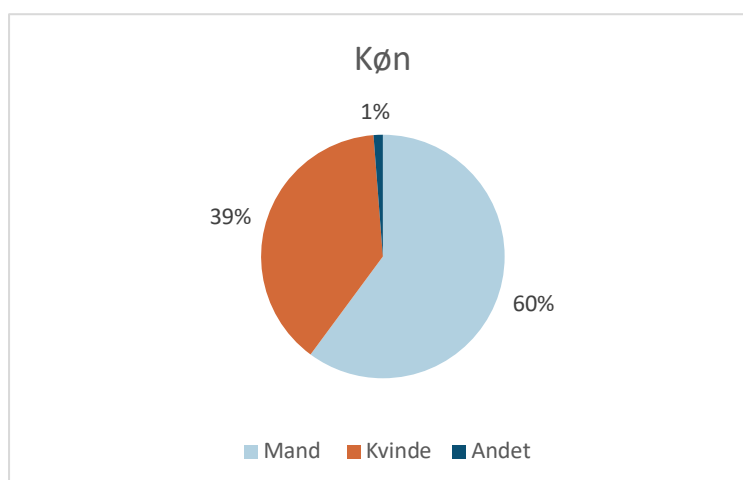
kan glemsomhed også forklare den lave procentdel, da rådgiverne muligvis endnu ikke har fået det gjort dét at spørge om deltagelse til en fast og afsluttende del af deres rådgivning. En anden del af forklaringen på den lave svarprocent kan være, at mange af klienterne ikke har ressourcerne til at besvare og derfor fravælger dette.

62 af de 163 besvarelser kommer fra klienter, der har fået juridisk rådgivning. 91 kommer fra klienter, der har fået økonomi- og gældsrådgivning, mens 10 kommer fra klienter, der har fået socialfaglig rådgivning. Svarprocenterne, altså antal afsluttede sager overfor besvarede brugerevalueringer, i afdelingerne var 5% i GR, 3% i JR, mens SR havde en svarprocent på 13% i 2023. Den samlede svarprocent er altså lavere end i GR og SR. Tilgængæld er den højere end i JR. Dette understreger, at DSRF's Juridiske Rådgivning har den laveste svarprocent, hvilket kan forklares med, at JR yder mest rådgivning på trin 1, hvilket er generel og forholdsvis ukompliceret rådgivning, som ofte er kortvarig og ydes via telefonen. I disse rådgivninger kan rådgiveren finde det underligt eller grænseoverskridende at spørge klienten om deltagelse, da selve rådgivningen kan have taget få minutter og være forholdsvis simpel.

### 3.2 Køn

Af de 163 besvarelser kom 98 af dem fra mandlige klienter, mens 63 kom fra kvindelige klienter. 2 personer valgte kategorien "andet". Hermed var 60% af besvarelserne foretaget af mænd og 35% af kvinder, som figur 3 nedenfor viser.

**Figur 3. Køn**



Fordelingen af køn bag besvarelserne er meget forskellige mellem de tre afdelinger. I GR kom hele 77% af besvarelserne fra mænd, i JR kom 61% fra kvinder, og i SR var fordelingen mellem mænd og

kvinder 50/50. Den store overrepræsentation af mænd i GR kan forklares med, at en stor del af målgruppen i dette projekt er indsatte eller tidligere indsatte, som jf. Kriminalforsorgens egne tal består af 95% mænd. Der er altså også en stor overrepræsentation af mænd blandt de afsluttede sager og ikke kun blandt besvarelserne på brugerevalueringen.

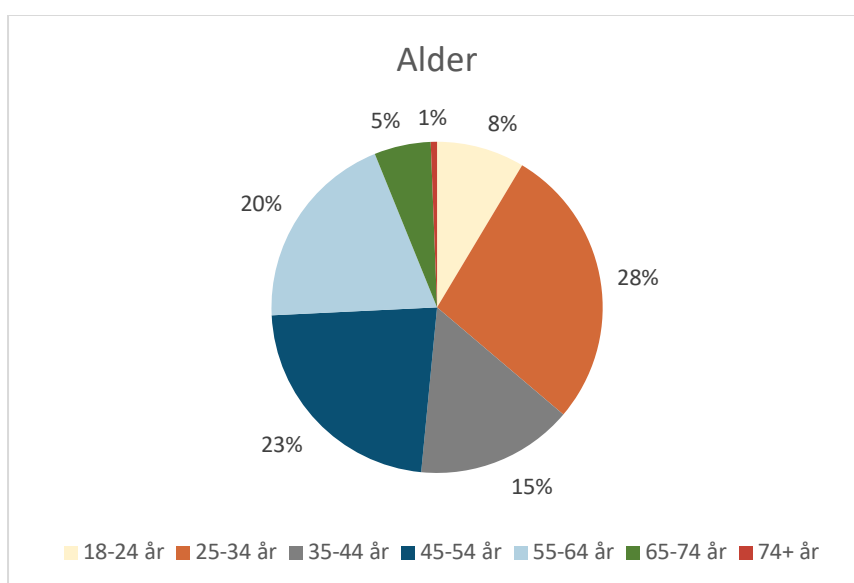
I JR var der blandt besvarelserne en overrepræsentation af kvinder, hvilket matcher fordelingen af køn blandt alle afsluttede sager. Fordelingen af køn var i SR 50/50.

Det kan konkluderes, at alle svarkategorier indenfor køn er repræsenteret blandt besvarelserne.

### 3.3 Alder

Størstedelen af besvarelserne kom fra klienter i alderen 25-34 år (28%) og klienter i alderen 45-54 år (23%). Derudover er aldersgruppen 55-64 år repræsenteret af 20% af besvarelserne. Aldersgruppen 35-44 år er repræsenteret af 15% af besvarelserne, mens 8% af besvarelserne kom fra klienter i aldersgruppen 18-24 år. 5% kom fra klienter mellem 65 og 74 år, og kun 1% af besvarelserne kom fra klienter over 74 år.

**Figur 3. Alder**



Blandt besvarelserne, der kom fra GR, var størstedelen i aldersgruppen 25-34. Igen stemmer dette overens med hele målgruppen. I JR kom der flest besvarelser fra 45-54-årige, mens der også i SR var flest besvarelser fra 25-34-årige.

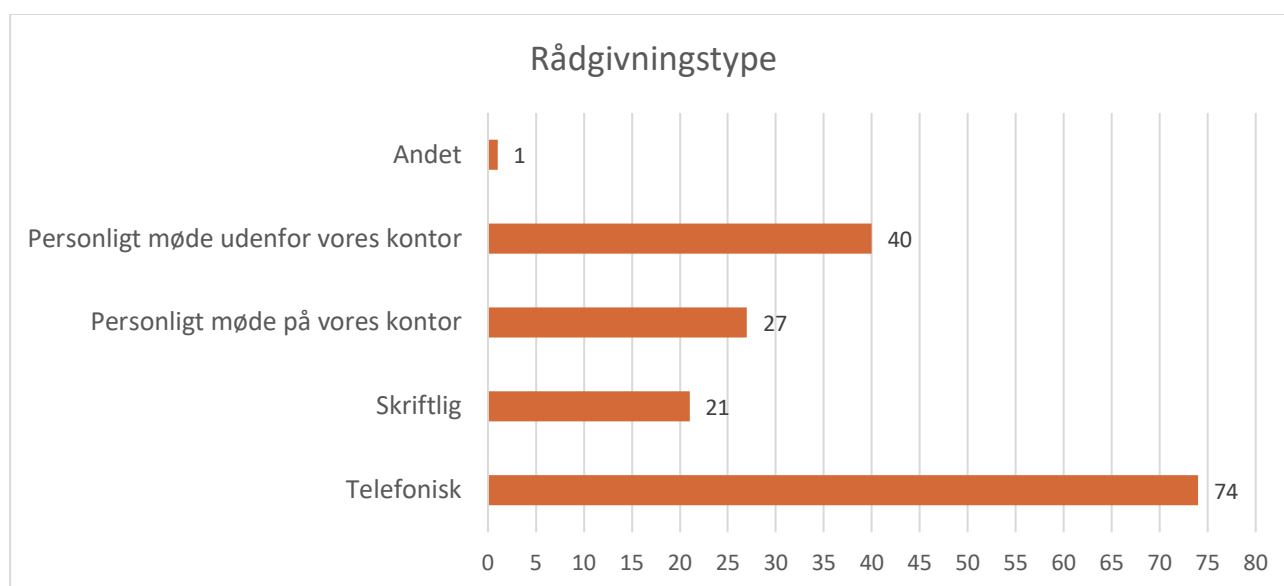
Ud fra ovenstående kan det konkluderes, at alle aldersgrupper er repræsenteret i besvarelserne.

### 3.3 Rådgivningstype

I DSRF ydes der rådgivning på flere forskellige måder herunder via telefon, skriftligt, personligt på vores kontor og personligt udenfor vores kontor. Det er til spørgsmålet om *rådgivningstypen* muligt for klienten at svare "andet", da der er risiko for, at klienten ikke synes, at deres rådgivning passer i en eller flere af de øvrige kategorier.

For at DSRF i fremtiden kan bruge brugerevalueringen konstruktivt og til forbedringer, er det nødvendigt at vide, hvilken type rådgivning klienten har fået, så forbedringsindsatserne igangsættes de rette steder. Af figur 4 nedenfor fremgår det, at størstedelen af besvarelserne kommer fra klienter, der har modtaget telefonisk rådgivning. Derudover har 40 af klienterne fået rådgivning på et personligt møde udenfor vores kontor. 27 har fået rådgivning på et fysisk møde på vores kontor. 21 har modtaget skriftlig rådgivning, og 1 har valgt "andet"

**Figur 4. Rådgivningstype**



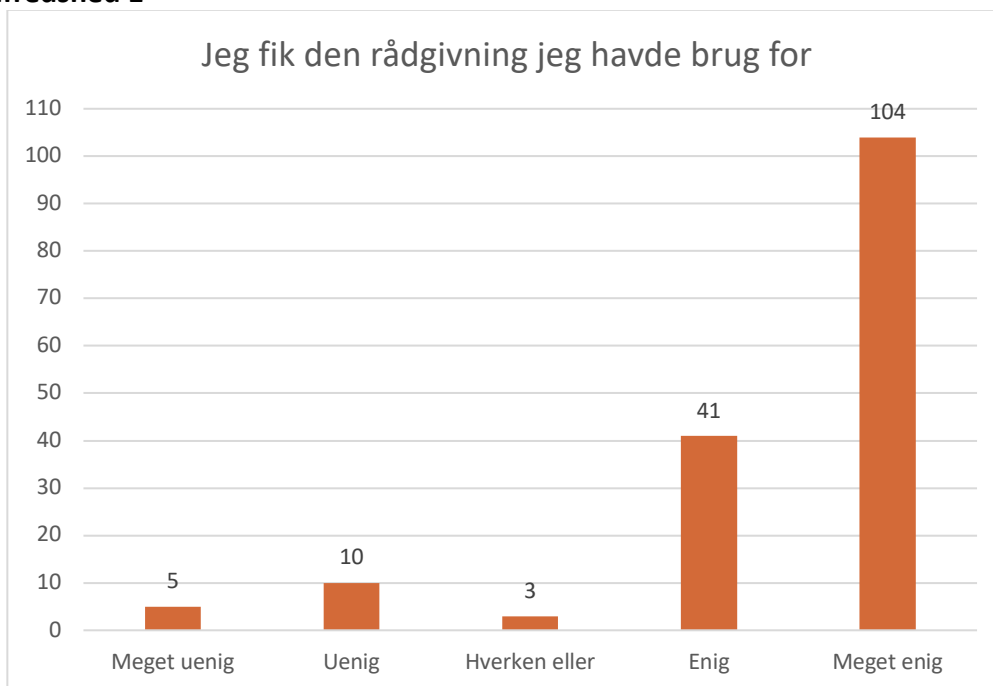
Af grafen ovenfor fremgår det, at størstedelen af besvarelserne kommer fra klienter, som har fået rådgivning telefonisk. Derudover har 40 af de 163 klienter modtaget rådgivning udenfor DSRF's kontor f.eks. på opsøgende besøg i Kriminalforsorgen. Det kan konkluderes, at den eneste rådgivningstype, der ikke er repræsenteret i besvarelserne, er "Virtuel (f.eks. Via Microsoft Teams)". Denne rådgivningstype ydes sjældent i DSRF, hvorfor det ikke er bekymrende, at der blandt de 163 besvarelser ikke er en, der har modtaget rådgivningen virtuelt.

### 3.4 Tilfredshed

For at kunne måle på klienternes tilfredshed bliver de bedt om at svare på, hvor enige de er i en række udsagn på en skala fra 1 til 5. Der er to af disse skalerings spørgsmål, da de agerer en slags kontrol for hinanden og sætter svarene fra klienterne i kontekst. Svarer en klient f.eks., at vedkommende er meget uenig i at have fået den rådgivning, som vedkommende havde brug for, men samtidig er meget enig i at ville bruge DSRF igen, er de to svar modstridende, og det er muligt at gå ind og analysere på svarene.

I det første tilfredshedsspørgsmål bliver klienten bedt om at svare på, hvor enige de på en skala fra 1 til 5 er i, at de fik den rådgivning, de havde brug for. Resultaterne heraf fremgår af nedenstående figur 5.

**Figur 5. Tilfredshed 1**

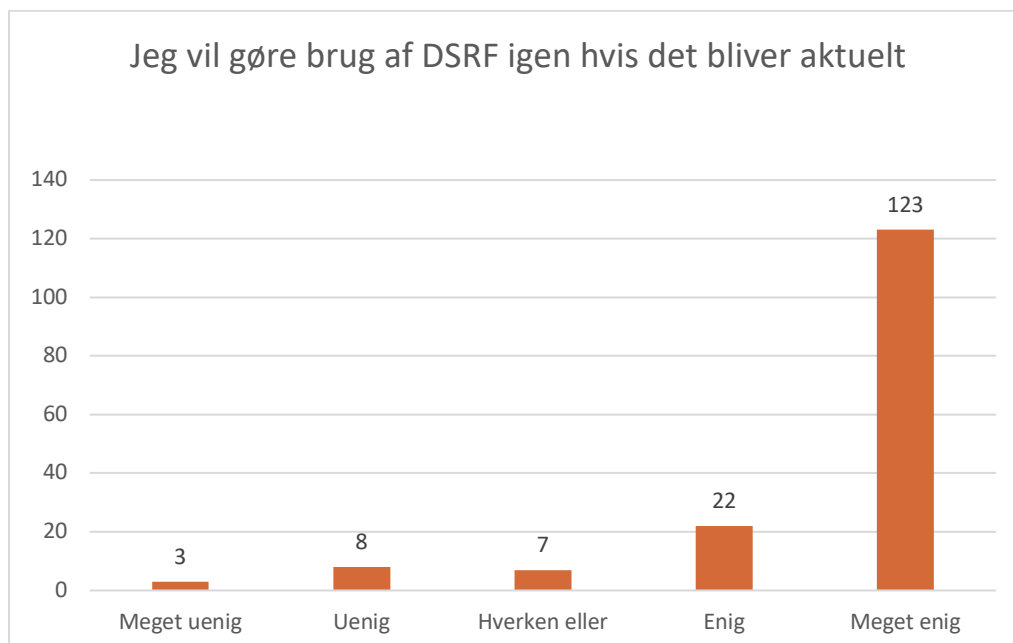


Af ovenstående diagram fremgår det, at 104 af de 163 klienter har svaret, at de er *meget enige* i, at de fik den rådgivning, som de havde brug for. 41 har svaret, at de er *enige* i dette udsagn. Det vil sige, at der samlet er 145 klienter, hvilket svarer til 89% af de samlede besvarelser, der er over middel tilfredse med den rådgivning, som de har fået. 3 har svaret *hverken/eller*, mens 10 har svaret *uenig*, og 5 har svaret *meget uenig*. Altså er 9% besvarelserne under middel tilfredse med den rådgivning de har fået.



Udover ovenstående bliver klienterne bedt om at svare på, hvor enige de på en skala fra 1 til 5 er i, at de vil gøre brug for DSRF igen, hvis det bliver aktuelt. Resultaterne heraf fremgår af nedenstående figur 6.

**Figur 6. Tilfredshed 2**



123 af de adspurgte har svaret, at de er *meget enige* i, at de vil gøre brug af DSRF igen, hvis det bliver aktuelt. 22 er *enige* i dette udsagn, og dermed er 89% af besvarelserne også her placeret over middel. Til dette spørgsmål har 7 svaret *hverken eller* til spørgsmålet, hvilket er en større del end det første tilfredshedsspørgsmål. Dette kan forklares ved, at nogle klienter vil tænke, at de ikke får brug for hjælp igen og derfor placerer deres svar *neutralt*. 8 har svaret, at de er *uenige* i at ville gøre brug af DSRF igen, hvis det bliver aktuelt, og 3 er *meget uenige*. Dermed er knap 7% af besvarelserne placeret under middel.

Det betyder, at der blandt besvarelserne er en stor tilfredshed. Samlet set er 89% af de klienter, der har svaret på brugerevalueringen *over middel*, tilfredse. I denne årsrapport er det ikke nødvendigt at gøre så meget brug af den kontrol, som de to tilfredshedsspørgsmål kan genere, da besvarelserne i de to spørgsmål er eget ens.

### 3.5 Åbne svar

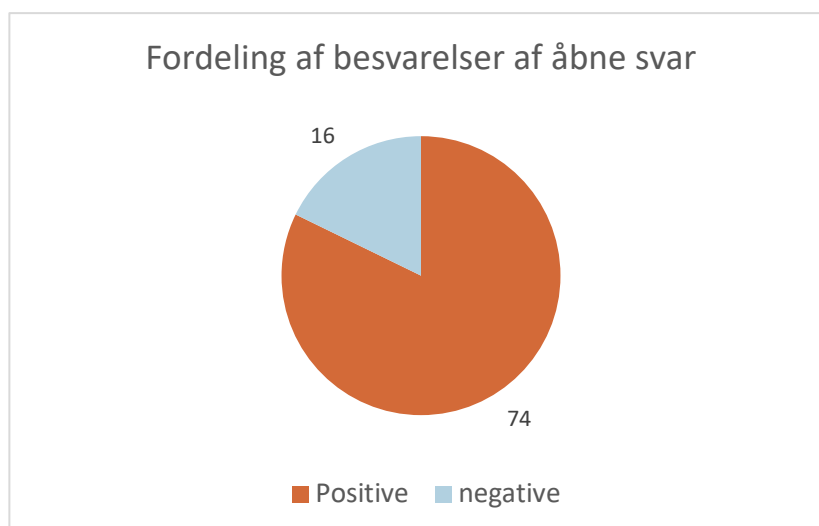
I brugerevalueringen er der to åbne svarkategorier, som er valgfrie at besvare. Disse giver klienterne mulighed for at udbyde deres svar eller komme med tilføjelser til de svar, de har afgivet i de lukkede kategorier. Tanken med disse åbne svarkategorier er netop at få nogle flere ord på klienternes oplevelser.

Undervejs i udviklingen af spørgsmålene var der tvivl om, hvorvidt de åbne svarkategorier skulle med, da der var bekymring for, at de åbne kategorier ville være for udefinerede, og at der derved kunne være risiko for, at nogle ikke ville færdiggøre besvarelsen. Af samme årsag blev de gjort valgfrie, så det er muligt at gennemføre besvarelsen uden at besvare de åbne kategorier.

Forud for igangsættelsen af brugerevalueringen var forventningen, at en lille del af besvarelsene ville indeholde svar på de åbne svarkategorier. Samtidig var der en forestilling om, at de klienter, der ville gøre brug af de åbne svarkategorier, i højere grad ville være de klienter, som var utilfredse med rådgivningen. Disse forventninger og forestillinger matcher ikke resultatet.

Af figur 8 nedenfor fremgår en fordeling af de i alt 90 besvarelser i de åbne kategorier ud fra en vurdering af, om besvarelsen tenderer mest positivt eller negativt.

**Figur 7. Åbne svar**



De er katalogiseret som værende enten positive eller negative. De negative svar indeholder kommentarer, hvori der indgår kritik, eller hvor det er tydeligt, at klienten ikke er tilfreds. De positive kommentarer kan også indeholde kritik, men har en mere anerkendende og rosende lyd, hvortil det er tydeligt, at klienten er tilfreds. Vurderingen af kommentarernes ordlyd har vi selv foretaget, men

mener dog, at den er retvisende for kommentarenes tendens, hvilket vi vil uddybe i det følgende. I 2023 fik vi i alt 90 besvarelser i de åbne kategorier, hvoraf 74 er kategoriseret som positive.

Nedenfor præsenteres et udsnit af de i alt 74 positive svar. Nogle af klienterne, som har svaret på de åbne spørgsmål, har sagt *nej* til, at vi må dele deres besvarelse i anonymiseret form, hvorfor disse ikke fremgår nedenfor.

"Personen jeg talte med var imødekommende, hjælpsom og meget empatisk. En fornøjelse at tale med en person i telefonen, som er så hjælpsom, selvom opgaven/ spørgsmålet var kompliceret."

"Faglig kompetence, imødekommende, venlige, viden formuleret i øjenhøjde"

"Blev mødt i øjenhøjde og forståelse. Jeg fik svar på mine spørgsmål, fik ekstra viden og tips med."

"Meget kompetent medarbejder som havde tid til at stille mig yderligere spørgsmål"

"God og dybdegående rådgivning. Jeg føler mig bedre klædt på til at hjælpe mig selv videre"

"Jeg kommer helt sikkert til at anbefale til alle der har stået i lignende situationer"

"Meget grundig rådgivning. Forståeligt og brugbart"

"Jeg fik hjælp til alt jeg havde brug for. Jeg er meget taknemmelig"

"Jeg havde nogle spørgsmål, som blev besvaret ærligt og behageligt."

"Rådgiveren var imødekommende og lyttende og meget ærlig"

"I har styr på at behandle folk og deres sag, fedt"

"Jeg har fået den bedste hjælp og det var både telefonisk, personligt møde og skriftligt. Nu kan jeg komme videre glad og tilfreds"

"Venlig og tydelig rådgivning om mit problem og vejen videre"

Det fremgår af udsnittet af de positive svar, at klienterne blandt andet har oplevet at blive mødt af imødekommende, kompetente, empatiske og hjælpsomme rådgivere i både øjenhøjde og med forståelse. Derudover går ord som "dybdegående" og "grundig" igen, når selve rådgivningen beskrives. I DSRF er det målet, at vores rådgivere hver gang møder borgeren med værdier som respekt, mangfoldighed, brobygning og ligeværdighed, og at rådgiveren altid tager sig tid og er grundig i rådgivningen. Dette understøtter og bekræfter de positive besvarelser i den grad.

Ud af de i alt 90 åbne svar var 16 med mere negativ klang. Nogle af klienterne, som har svaret på de åbne spørgsmål, har sagt *nej* til at vi må dele deres besvarelse i anonymiseret form, hvorfor disse ikke fremgår nedenfor.

*"Langtrukken sagsbehandling uden reel afslutning / levering af det forventede"*

*"Ville dog ønske at der var ressourcer til, at jeg kunne blive holdt i hånden hele vejen i "Mål"."*

*"Er ikke kriminel så i kunne ikke hjælpe mig meget"*

*"Jeg kunne ikke tale med den person som vidste mest om mit problem - men er lovet en opringning fra vedkommende."*

*"Kunne godt ønske en detaljeret liste over hvad der tilbydes af viden råd og vejledning så ma kan væge (spørgsmål man ikke havde tænkt man kunne stille)"*

*"I would have preferred to meet my adviser in person so that I explain my plight better."*

*"Ingen reel vejledning. Kun tilbud om at indhente data om gæld"*

*"Ikke konkret svar men en god dialog"*

*"Blev henvist til en anden, fik ikke det forventet hjælp, blev stillet om igen og igen, og hver dag skal jeg starte forfra med hvorfor jeg ringer. Skuffet."*

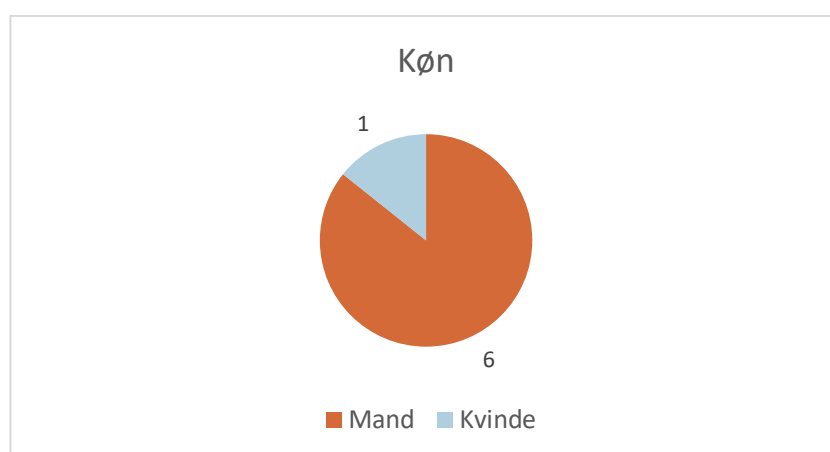
Af disse kommentarer fremgår det, at nogle af klienterne har været utilfredse med udfaldet af rådgivningen. Nogle oplever den som langtrukket, ikke som forventet og ingen reel rådgivning. Disse kommentarer taler ned i en stor aktuel ressourcemangel i DSRF, hvor nogle klienter vil blive henvist til anden hjælp grundet for lange ventetider. Nogle har oplevet at blive sluppet inden ”mål”, og andre har haft brug for en hjælp, som vi ikke har kunnet imødekomme. Alt i alt er de negative kommentarer et udtryk for manglende forventningsafstemning, hvilket vil blive diskuteret yderligere senere i denne rapport.

### 3.6 Kendetegn ved de utilfredse besvarelser

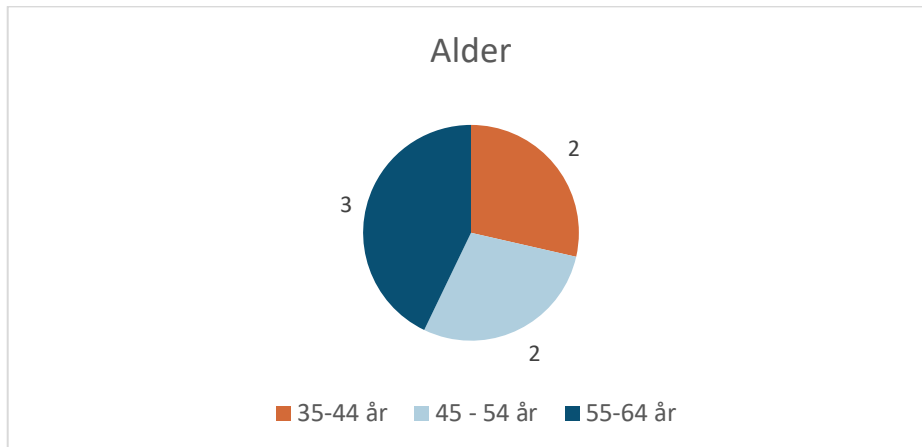
For at blive klogere på, hvor vi som organisation kan blive bedre, dykkes der i det kommende afsnit ned i de utilfredse besvarelser. Formålet med det er at klarlægge årsagen til utilfredsheden og dermed også spotte udviklingspotentiale og på den baggrund iværksætte tiltag, som kan reducere antallet af denne type utilfredse besvarelser i fremtiden.

Nedenfor fremgår de besvarelser, som på både tilfredshedsspørgsmål 1 og tilfredshedsspørgsmål 2 har scoret under middel - altså enten *uenig* eller *meget uenig*. Ud af de i alt 163 besvarelser er der 7 besvarelser, hvori klienten har været enten *uenig* eller *meget uenig* i de to tilfredshedsspørgsmål. Som det fremgår af nedenstående figur 8, kom 6 af de 7 utilfredse besvarelser fra mænd:

**Figur 8. Fordeling af køn blandt de 7 utilfredse besvarelser**

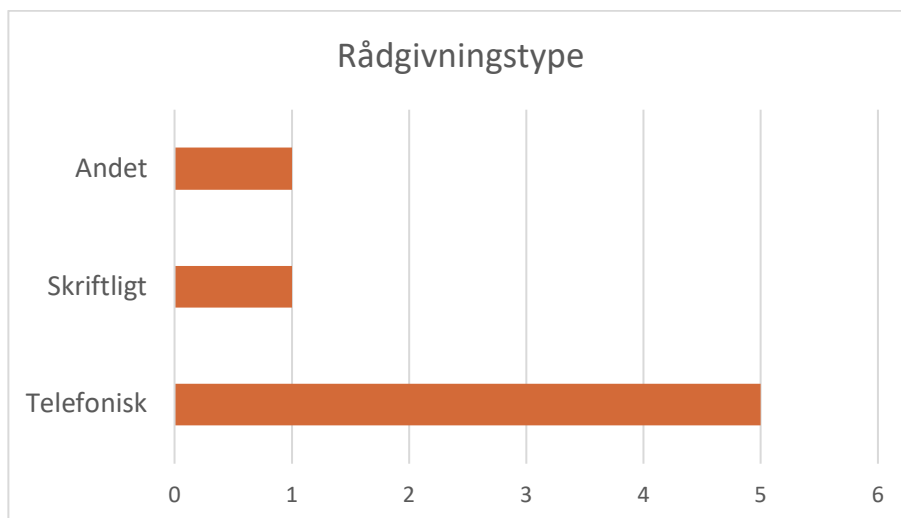


Aldersfordelingen blandt de utilfredse besvarelser er i 3 intervaller: 35-44 år, 45-54 år og 55-64 år. I første interval findes to besvarelser. Det samme gælder i andet interval, mens der i det tredje interval er 3 besvarelser.

**Figur 9. Aldersfordeling blandt de 7 utilfredse besvarelser**

I blandt de 7 negative besvarelser er telefonisk, skriftlig og anden rådgivning repræsenteret.

Fordelingen af besvarelserne fremgår af figur 9 nedenfor:

**Figur 9. Rådgivningstype blandt de 7 utilfredse besvarelser**

Ud fra ovenstående tre figurere kan det konkluderes, at størstedelen af de klienter, der var utilfredse med rådgivningen, var mænd over 35 år, der havde modtaget rådgivningen telefonisk.

Fra de 7 utilfredse besvarelser er der i alt 4 besvarelser på de åbne spørgsmål, men da én klient har takket nej til, at vi må dele vedkommende svar, præsenteres de øvrige 3 nedenfor:

*"Langtrukken sagsbehandling uden reel afslutning / levering af det forventede"*

*"Blev henvist til en anden, fik ikke det forventet hjælp, blev stillet om igen og igen, og hver dag skal jeg starte forfra med hvorfor jeg ringer. Skuffet."*

*"Ingen reel vejledning. Kun tilbud om at indhente data om gæld"*

Her fremgår det, at en klient var skuffet over indholdet af rådgivningen. En anden oplevede langtrukken sagsbehandling uden reel afslutning, mens en tredje er skuffet over at være blevet henvist videre og flere gange har skullet forklare sin situation.

#### 4. Konklusion

På baggrund af første gennemførte periode med brugerevaluering i DSRF kan det konkluderes, at de klienter, der har besvaret brugerevalueringen, overordnet set har været tilfredse med den rådgivning, de har fået, og at de vil gøre brug af DSRF igen. De tilfredse besvarelser er kendetegnet ved, at rådgivningen er oplevet i øjenhøjde, mens rådgiveren er blevet oplevet som værende respektfuld, imødekommende og kompetente. De få negative besvarelser bærer præg af, at utilfredsheden skyldes skuffelse over lange ventetider, viderehenvielse og manglende forventningsafstemning helt generelt. I besvarelserne er begge køn og alle aldersgrupper repræsenteret, mens kun én rådgivningstype mangler. Dog er denne årsrapport lavet på baggrund af meget lidt data grundet få besvarelser (163 stk.), hvorfor den ikke kan siges at være repræsentativ ikke med sikkerhed kunne sige noget generelt om rådgivningen i DSRF. Derfor vil dette resultat blive brugt som et pejlemærke og en motivation til at fortsætte det gode arbejde og til at spotte forbedringspotentiale i selve brugerevalueringen, men der vil ikke blive igangsat større initiativer, hvad angår selve rådgivningen.

#### 5. Forbedringspotentiale

##### 5.1 Svarprocent

Først og fremmest skal DSRF til næste måling have flere besvarelser på brugerevalueringen for at nærme sig en mere repræsentativ undersøgelse. For at blive klogere på hvordan vi kan komme derhen, er rådgiverne i DSRF blevet spurgt ind til, hvad de synes er svært, hvad der holder dem

tilbage, og hvordan de kan hjælpes bedst hen mod at få spurgt alle afsluttede klienter om deltagelse i brugerevalueringen. Ud fra dette er det blevet tydeligt, at mange rådgivere fortsat føler sig utrygge i at spørge – både telefonisk og fysisk. Det er nemmest på skrift, da det blot kræver at sende et link og er ikke en direkte eller konfrontatorisk evaluering af klientens personlige oplevelse af egen rådgivning, også i tilfælde hvor klienterne er eller kan være utilfredse. Derudover glemmer mange af rådgiverne at spørge, fordi de har fokus på rådgivningen og ofte har korte samtaler med klienterne, mens nogle rådgivere finder det grænseoverskridende at bede klienten om noget "i gengæld" for rådgivningen. Yderligere er det blevet tydeligt, at flere rådgivere mangler spørgeteknikker og værktøjer, der kan give dem et sprog for brugerevaluering. Samtidig er opfattelsen, at det endnu ikke er blevet en del af rutinen at spørge klienten om deltagelse, hvilket kan forklare utrygheden i det og det faktum, at rådgiverne glemmer at spørge.

Derfor skal der igangsættes forskellige tiltag, som alle skal være med til at øge mulighederne for at få en større svarprocent. Først og fremmest skal der udformes en slags spørgeguide, der rummer forskellige tænkte scenarier, hvor rådgiverne kan søge inspiration i, hvordan de kan spørge både den glade, den triste, den sure og den frustrerede klient, der har fået længerevarende, kortvarig, telefonisk, skriftlig eller fysisk rådgivning. Derudover skal der laves noget, der internt gør brugerevalueringen mere synlig på rådgivernes pladser og i vores mødelokaler, så rådgiverne huskes på at spørge klienten om deltagelse. Yderligere skal rådgivningslederne i DSRF selv blive bedre til at huske at spørge, da de er det gode eksempel. På den måde kan rådgiverne både blive husket på at spørge, men kan også låne ord og vendinger fra lederne, hvis de hører dem spørge endnu mere. Sidst, men ikke mindst, er det et problem, at processen er manuel, og at rådgiveren selv skal spørge klienten. Derfor vil der blive kigget ind i en mere automatiseret tilgang til brugerevalueringen, hvor tilbuddet om deltagelse ikke afhænger af rådgiverens selvsikkerhed i rådgivningen, eller hvorvidt rådgiveren husker at spørge. På den måde må det antages, at flere klienter vil få tilbuddet om deltagelse – også de klienter, som potentielt virker utilfredse med rådgivningen.

Målet for 2024 er at nå en svarprocent på 8 %, hvilket vil være en fordobling fra 2023.

## 5.2 Utilfredse besvarelser

Som det fremgår af rapporten, er der få utilfredse besvarelser. Som nævnt er det her, at vi kan finde forbedringspotentiale i vores rådgivning. Derfor er rådgiverne også blevet præsenteret for resultaterne af brugerevalueringen. Det er rådgiverne, der har kontakten med klienterne, hvorfor



det er vigtigt at høre deres fortolkning af besvarelsene og høre deres forslag til forbedringspotentiale og tiltag.

Som det fremgår af de utilfredse besvarelser, mangler der forventningsafstemning mellem DSRF og klienten. Det er blandt disse besvarelser blevet tydeligt, at DSRF ikke informerer nok om de indsatser, der tilbydes. Ved at det bliver tydeligt, hvad vi helt præcist kan hjælpe med – eksempelvis indhente data om gæld og ikke fjerne klientens gæld – vil færre klienter i fremtiden blive skuffet over den hjælp, som de har fået. Derudover skal de vilkår, som rådgivningen foregår på, også informeres tydeligt ud. Det er blandt andet vigtigt for klienternes forventninger til rådgivningen, at de ved, at rådgiverne er studerende, at de er frivillige og derfor kun arbejder 4 timer om ugen, og at vi som organisation har nogle begrænsede rammer, der desværre ikke altid muliggør, at vi kan følge sagen helt til dørs.

Denne forventningsafstemning udmøntes på flere forskellige måder. Først og fremmest skal der skrives tekst relateret til ovenstående ud på vores hjemmeside, så informationen er offentlig tilgængelig. Derudover vil der i rådgivningen være et øget fokus på mere kontakt mellem rådgiver og klient, hvad end det er telefonisk, skriftlig eller fysisk kontakt. Rådgiveren vil ved opstart af sag kommunikere til klienten, hvad de kan forvente – f.eks. hvor ofte rådgiveren er på arbejde, hvor lange ventelister der pt er, og andre informationer, som klienten kan have brug for. På den måde er det forhåbningen, at klienten føler sig mere holdt i hånden i forløbet i DSRF, og at klienten gennem løbende status og kontakt vil føle sagen mindre langtrukket og dermed også have større indblik i processen.

Dog må det også pointeres, at en mangel på konstruktiv forventningsafstemning forventeligt ikke kan undgås fuldstændig, idet livssyn, holdninger og baggrundsviden (om både klienten og DSRF's rådgivning) ikke nødvendigvis udveksles mellem klienten og rådgiveren til fulde, grundet tid og kognitive evner, og dermed kan danne de rette forudsætninger for optimal forventningsafstemning. Negative kommentarer må derfor anskues som en fejlkilde, som vi fremover er nødt til at tage højde for, trods et større forsøg på at imødekomme denne udfordring og dermed en mere positiv brugerevaluering.