

# BRUGERTILFREDSHED I DEN SOCIALE RETSHJÆLPS FOND 2024



# Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>INDLEDNING</b> .....	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>METODEBESKRIVELSE</b> .....	<b>3</b>
2.1	HVEM BLIVER SPURGT OM DELTAGELSE I BRUGEREVALUERINGEN? .....	3
2.2	HVORNÅR SPØRGER VI? .....	3
2.3	HVORDAN SPØRGER VI? .....	3
<b>3</b>	<b>RESULTATER</b> .....	<b>4</b>
3.1	ANTAL BESVARELSER .....	4
3.2	DEMOGRAFI .....	6
3.3	RÅDGIVNINGSTYPE .....	9
3.4	TILFREDSHED .....	12
3.5	ÅBNE SVAR .....	15
3.6	KENDETEGN VED DE UTILFREDSE BESVARELSER .....	18
<b>4</b>	<b>KONKLUSION</b> .....	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>FORBEDRINGSPOTENTIALE</b> .....	<b>19</b>
5.1	SVARPROCENT .....	19
5.2	UTILFREDSE BESVARELSER .....	20

## 1. Indledning

Formålet med brugerevalueringen er at identificere om klienter, som har fået rådgivning af Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF), har været tilfredse med den rådgivning, de har modtaget. Ved at kende (u)tilfredsheden af rådgivningen fordelt på både afdelinger og rådgivningstrin, er det muligt at kigge 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 blandt klienterne.

Denne rapport er en årsrapport, der samler besvarelserne på tværs af afdelingerne i DSRF for hele 2024. Den anvendes som et internt værktøj til at kvalitetssikre rådgivningen, så DSRF kan identificere udviklingspotentialer og forbedre rådgivningen. Dette gøres løbende, hvorfor der også udarbejdes en mere overordnet midtvejsrapport, som fungerer som en indikator for til (u)tilfredsheden, samt procedure for indhentning af evalueringer, hvilket gør det muligt at justere rådgivning og processer i løbet af året efter behov, og dermed sikre DSRF's udviklingspotentiale og klienternes tilfredshed. Denne endelige årsrapport er derimod en omfattende gennemgang og evaluering af de specifikke resultater og udviklingsområder.

Årsrapportens resultater sammenlignes desuden med årsrapportens for 2023, som konklusion på første år med brugerevalueringer. Det er derfor ikke muligt at sammenligne med tidligere årsrapporter og resultater for brugerevalueringer. Formålet med sammenligningen er at identificere eventuelle tendenser og udviklinger over tid. Dette sammenligningsgrundlag hjælper med at forstå, om der er sket forbedringer eller forværringer i klienttilfredsheden og rådgivningens kvalitet, og giver dermed en kontekst for de aktuelle resultater.

Årsrapporten anvendes desuden 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 DSRFs rådgivning som helhed, som er lavet på baggrund af klienternes vurderingskriterier. Dermed er det klienterne der er centrale i evalueringen, og det er deres værdier, der 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, som udgangspunkt. For at sikre repræsentativitet skal svarene afspejle hele målgruppen, og ikke kun dele af den. Hvis der f.eks. ikke indgår svar fra klienter, som henvender sig gennem Fængselsrejseholdet, vil evalueringen ikke være repræsentativ for hele DSRF's målgruppe 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?

Klienten inviteres til at svare på brugerevalueringen ved afslutning af vedkommende sag. Dette skyldes både ønsket om, at klientens evaluering af forløbet bedst muligt afspejler klientens reelle oplevelse af den rådgivning, de har modtaget, mens den stadig er frisk i hukommelsen, og behovet for at sikre valide svar, der ikke er påvirket af tidsmæssige forsinkelser eller ændringer i klientens situation og holdninger. Brugerevalueringen er aktiv hele året, og der evalueres derved løbende og ikke i kortere perioder på året. Det skyldes at DSRF har meget udskiftning i rådgivergruppen, og at der derfor ved tidsmæssig punktevaluering, er risiko for at resultatet af besvarelserne bliver for betonet på det aktuelle rådgiverhold.

### 2.3 Hvordan spørger vi?

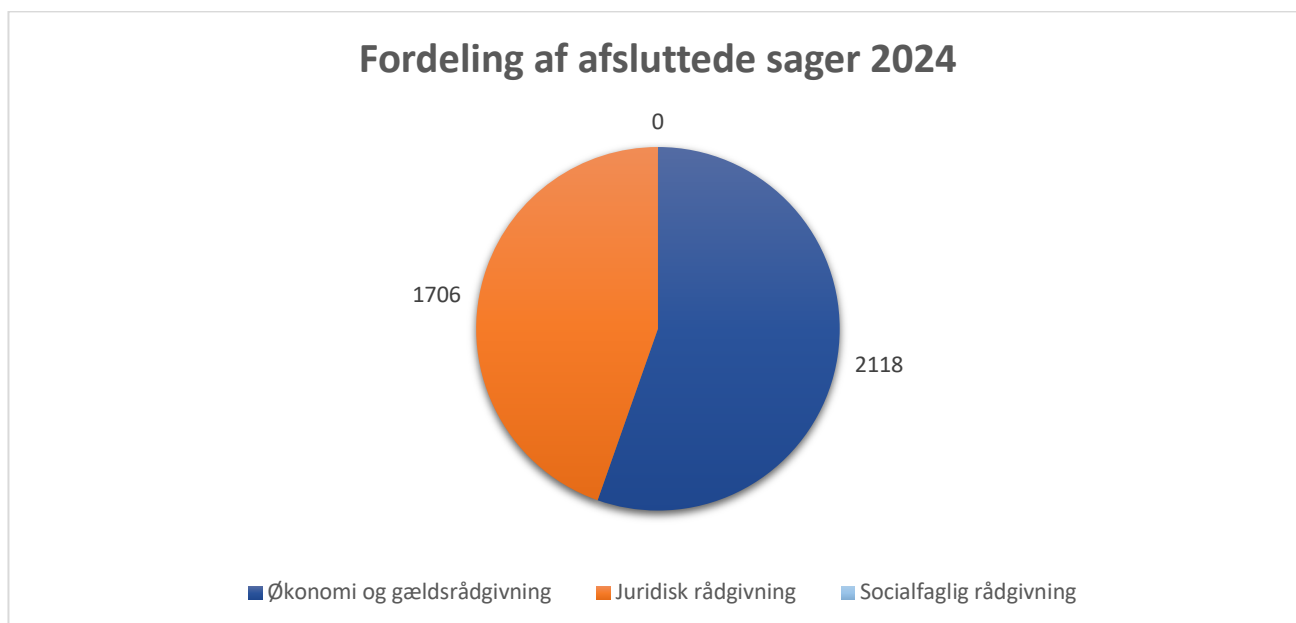
Ved afslutning af en sag, hvad end den foregår skriftligt, telefonisk, fysisk eller virtuelt, informeres klienten, på samme medie som rådgivningen er foregået, om brugerevalueringen og dens formål, og inviteres herefter til at deltage frivilligt i brugerevalueringen. Ønsker klienten at deltage, tilsendes et link, udleveres et fysisk spørgeskema eller foretages en mundtlig evaluering som senere bliver indtastet manuelt af rådgiveren. Alle besvarelser er 100% anonyme og kan ikke spores tilbage til klienten.

### 3 Resultater

#### 3.1 Antal besvarelser

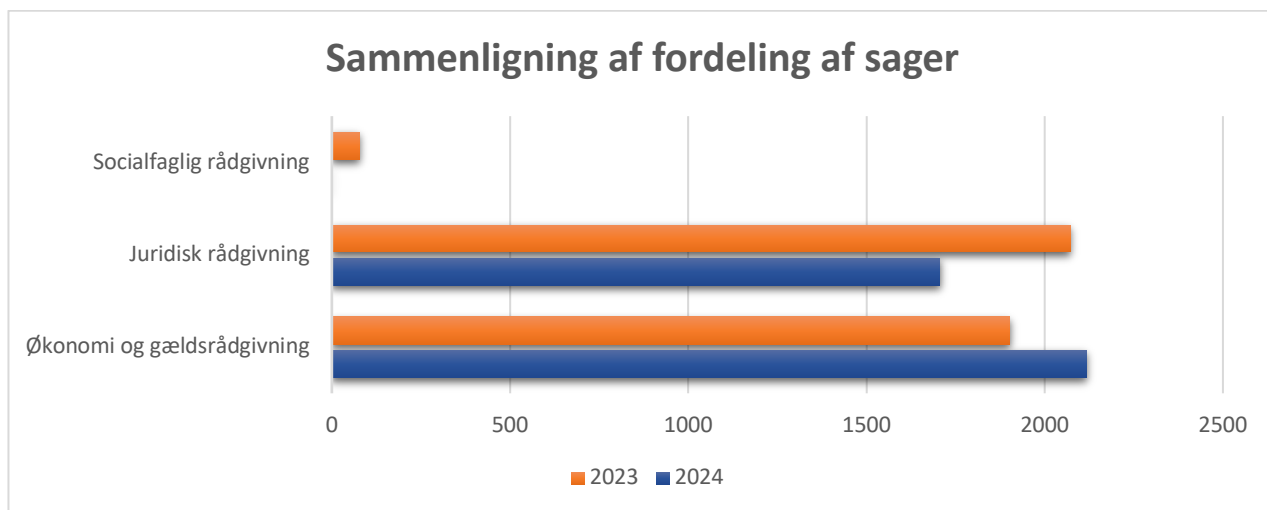
I perioden 1. januar til 31. december 2024 er der i DSRF's rådgivninger samlet afsluttet 3824 sager, hvoraf DSRF's Økonomi- og Gældsrådgivning (GR) afsluttede 2118 af disse sager og DSRF's Juridiske Rådgivning (JR), samt DSRF's Socialfaglige Rådgivning (SR) afsluttede sammenlagt 1706 sager. I 2024 fremgår SR ikke som en separat kategori i dataene om afsluttede sager, men er indarbejdet i JR's data, da de to rådgivningstyper er samlet i ét projekt, der håndterer både juridiske og socialretlige problemstillinger. DSRF har dog modtaget et begrænset antal brugerevalueringer fra klienter, der har modtaget socialfaglig rådgivning. Da disse evalueringer udgør et mindretal og ikke kan sammenlignes med antallet af afsluttede SR sager, vil de blive betragtet i forhold til de overordnede data i denne rapport, samt behandlet i en udspecificering af dataene sammen med JR.

Den samlede fordeling af afsluttede sager er illustreret i figur 1.



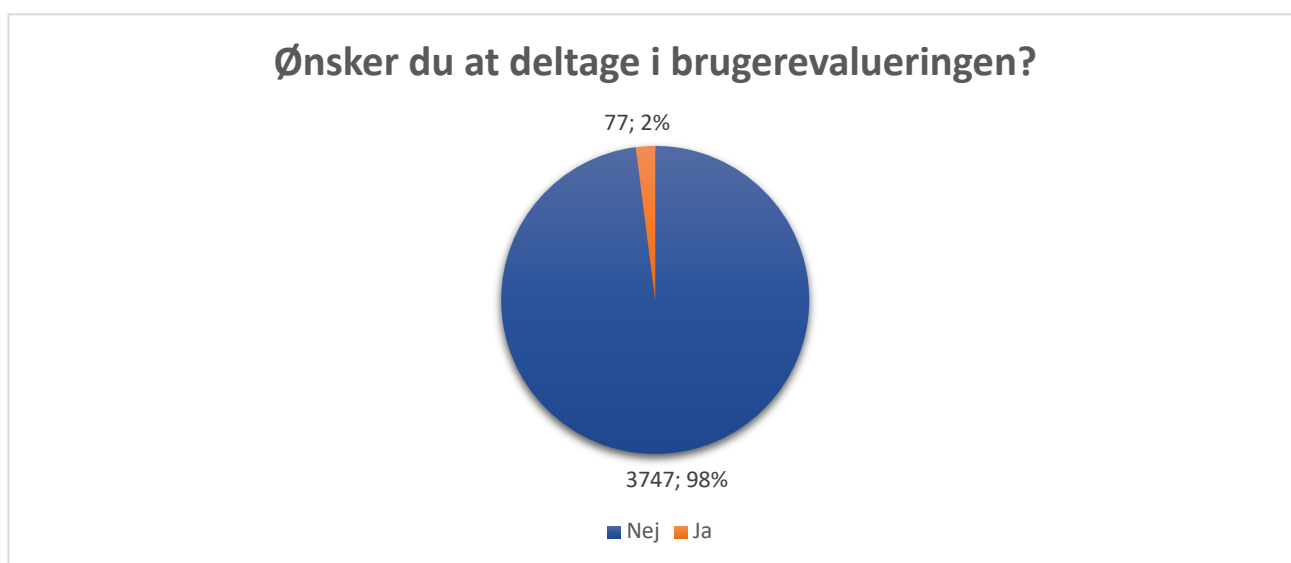
Figur 1 Fordeling af afsluttede sager

I samme periode i 2023 blev der afsluttet 4.051 sager, fordelt på 2072 afsluttede sager i JR, 1901 i GR og 78 i SR. I 2024 har DSRF således afsluttet flere klienter i GR, mens der er sket et fald i afsluttede sager i JR. Et overblik over afsluttede sager i de respektive afdelinger kan ses i figur 2.



Figur 2 Sammenligning af fordeling af afsluttede sager

77 af de samlede afsluttede klienter i 2024 har deltaget i DSRF's brugerevaluering, hvilket svarer til en svarprocent på 2%, som anvist i figur 3.



Figur 3 Andelen af besvarede brugerevalueringer

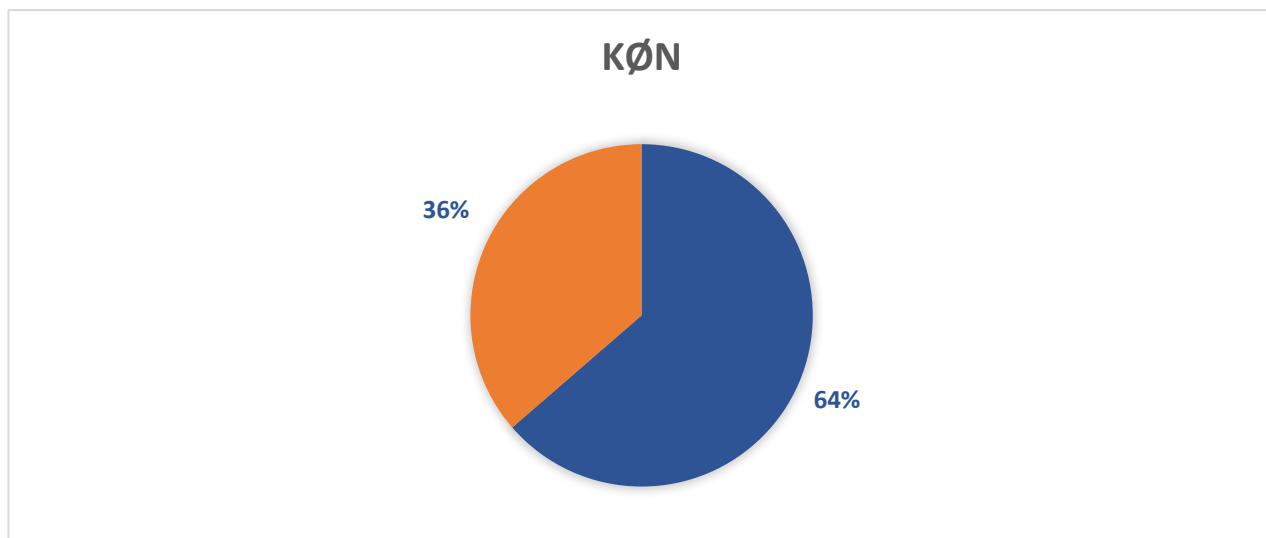
Sammenlignet med besvarelserne på brugerevalueringen i 2023, som var 4% er der altså et fald på hele 2 procentpoint. I årsrapporten for 2023, samt i midtvejsrapporten for 2024, fremgår desuden en målsætning om en svarprocent på 8% for brugerevalueringer for hele 2024. De 2% besvarelser for 2024 er derfor både en reduktion af besvarelser i forhold til 2023 og betydeligt under årets

målsætningen. De 2% besvarelser i 2024 vurderes derfor som meget lavt. Forklaringen på den lave bevarelsesprocent i 2023 lød på, at det var første år med brugerevalueringen og det derfor stadig var nyt for rådgiverne at spørge eller huske at spørge klienten om deltagelse i brugerevalueringen, eller at klienterne blot fravælger at deltage grundet manglende ressourcer. Denne forklaring må antages stadig at være gældende, da det fortsat kan være svært eller grænseoverskridende at huske at spørge om deltagelse i brugerevalueringer, samt at DSRF har med en målgruppe at gøre, som ikke nødvendigvis har et stort overskud af ressourcer i hverdagen. Dog kan en forklaring i 2024 også være mangel på oplæring blandt nye rådgivere, da brugerevalueringerne ikke længere har været et nyt initiativ i 2024, som skulle håndhæves og ambitiøsiteten omkring dem er aftaget.

39 af de 77 besvarelser kommer fra klienter, der har fået juridisk og/eller socialfaglig rådgivning, mens 38 kommer fra klienter, der har fået økonomi- og gældsrådgivning. Svarprocenterne, altså antal afsluttede sager overfor besvarede brugerevalueringer, i afdelingerne var 1,8% i GR og 2,3% i JR i 2024. Den samlede svarprocent på 2% er altså en smule højere end svarprocenten i GR, men er til gengæld lavere end i JR. Dette modsætter sig 2023's resultater, som lød 5% i GR og 3% i JR. Selvom der er sket en ændring i den procentvise svarfordeling mellem afdelingerne, er svarprocenterne stadig lavere end i 2023. Med så lav en bevarelsesprocent er det svært at udlede en forklaring på årsagen hertil, samt skabe et fuldstændigt og repræsentativt billede af DSRF's brugertilfredshed. En mulig forklaring kan være, at DSRF's målgruppeændring i GR pr. 1. januar 2024 har indsnævret klientkredsen til udelukkende at omfatte borgere, der er eller har været tilknyttet Kriminalforsorgen, oftere end tidligere mødes eller afsluttes i fængslerne via Fængselsrejseholdet eller kontakter os telefonisk. Dette resulterer ofte i korte eller tidsbegrænsede samtaler, hvor fokus primært er på rådgivningen frem for at spørge ind til deltagelse i brugerevalueringen.

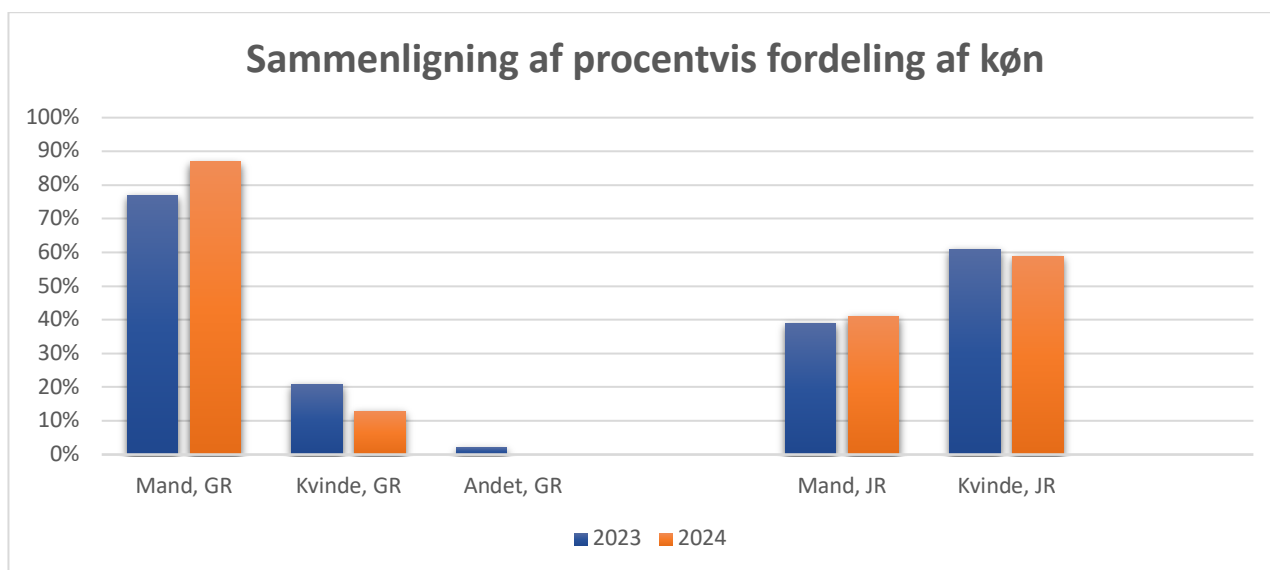
### 3.2 Demografi

Af de 77 besvarelser kom 49 af dem fra mandlige klienter, mens 28 kom fra kvindelige klienter. Hermed var 64% af besvarelserne foretaget af mænd og 36% af kvinder, som figur 4 nedenfor viser.



Figur 4 Køn

Sammenlignet med besvarelserne i 2023, er mandlige besvarelser steget med 4 procentpoint fra 60%, mens besvarelser fra kvinder er faldet 3 procentpoint fra 39%. Der har derfor ikke været den store ændringen i fordelingen af køn bag besvarelserne. Dog er der sket en ændring mellem afdelingerne. I 2024 i GR kom 87% af af de 38 besvarelser fra mænd og er altså steget med 10 procentpoint fra 77% besvarelser fra mænd i GR i 2023. Fordeling mellem besvarelser i JR i 2024 er hhv. 41% mænd og 59% kvinder mod 39% mænd og 61% kvinder i 2023. Der er altså ikke den store ændring af fordelingen af de kønsbaserede besvarelser fra 2023 til 2024, som det kan ses i figur 5.

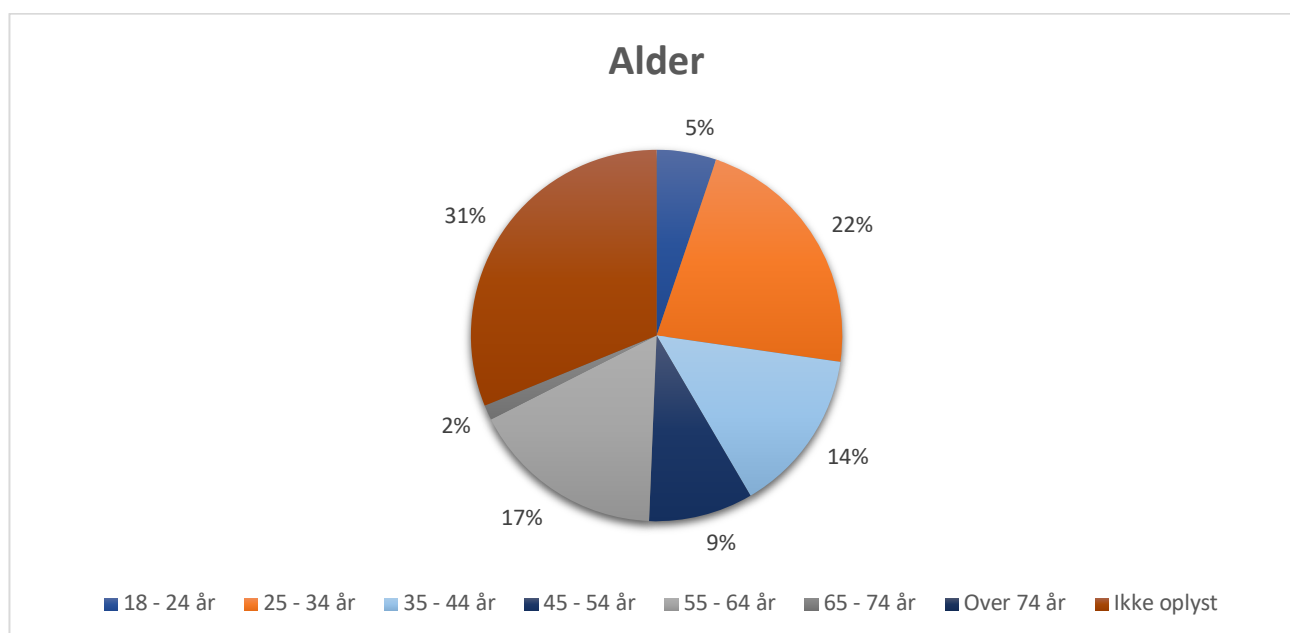


Figur 5 Sammligning af procentvis fordeling



Fordelingen af køn bag besvarelserne er dog ret forskellig mellem hhv. GR, hvor størstedelen af besvarelserne kom fra mænd og JR, hvor størstedelen af besvarelserne kom fra kvinder. Den store overrepræsentation af mænd i GR kan (ligesom årsrapporten i 2023) forklares med, at en stor del af målgruppen er indsatte eller tidligere indsatte, som jf. Kriminalforsorgens egne tal består af 95% mænd. I JR var der blandt besvarelserne en større repræsentation af kvinder end mænd. Dermed kan det konkluderes, at begge biologiske køn er repræsenteret i besvarelserne.

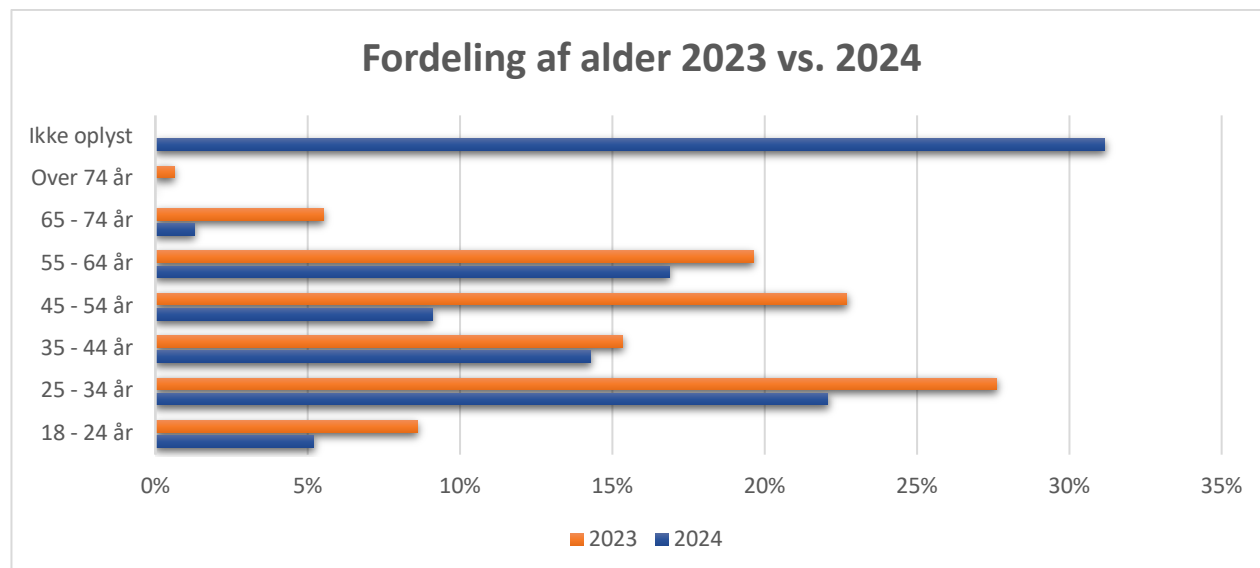
På nær de besvarelser, hvor alder ikke er oplyst (31%), kom størstedelen af besvarelserne fra klienter i alderen 25-34 år (22%) og klienter i alderen 55-64 år (17%). Derudover er aldersgruppen 18-24 år repræsenteret af 5% af besvarelserne, aldersgruppen 35-44 år er repræsenteret af 14% af besvarelserne, mens 8% af besvarelserne kom fra klienter i aldersgruppen 45-54 år. Fra personer over 65 har der kun været én enkelt besvarelse, svarende til 2% fra klienter mellem 65 og 74 år, og ingen besvarelser fra klienter over 74 år.



Figur 6 Alder

Der er desværre sket en større ændring i data om besvarelser ud fra alder i 2024 ift. 2023, da besvarelserne af brugerevalueringerne gennem vores nye juridiske system, Bro, har manglet svarmuligheden 'Alder'. Og dermed ikke har givet mulighed for at foretage en nøjagtig og overførbar sammenligning mellem 2023 og 2024, da en stor del af dataen mangler. Men som det fremgår af

figur 7 er aldersgrupperne 25-34 år (fra 28% til 22%) og 55-64 år (fra 20% til 17%) stadig stærkt repræsenteret i 2024, mens aldersgruppen 45-54 år er faldet markant (fra 23% til 9%).



Figur 7 Sammenligning af alder

Fordi der er så stor forskel på indhentningen af brugerevalueringer og data gennem systemet Bro i forhold til aldersgrupperepræsentation, giver analysen af besvarelserne ikke et retmæssigt billede af repræsentationen af aldersgrupper blandt besvarelserne i JR. Men blandt besvarelserne, der kom fra GR, var størstedelen i aldersgruppen 25-34 år, som består af hele 42% besvarelser alene i gæld.

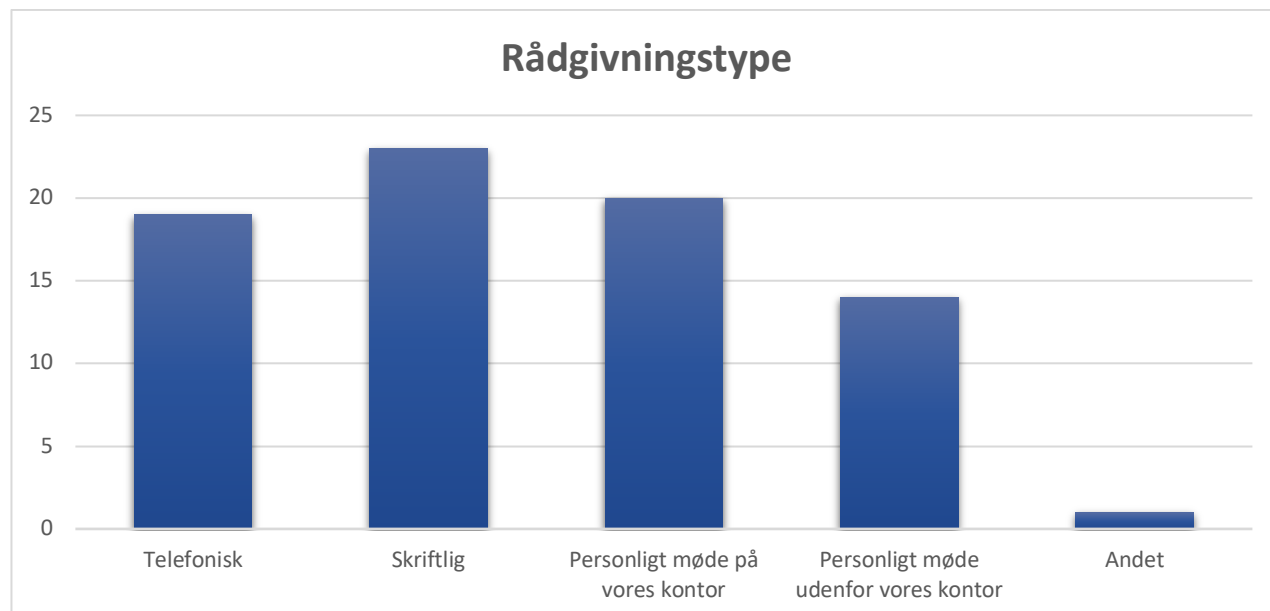
Ud fra ovenstående kan det ikke konkluderes, at alle aldersgrupper er repræsenteret i besvarelserne.

### 3.3 Rådgivningstype

I DSRF ydes der rådgivning på flere forskellige måder. 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.

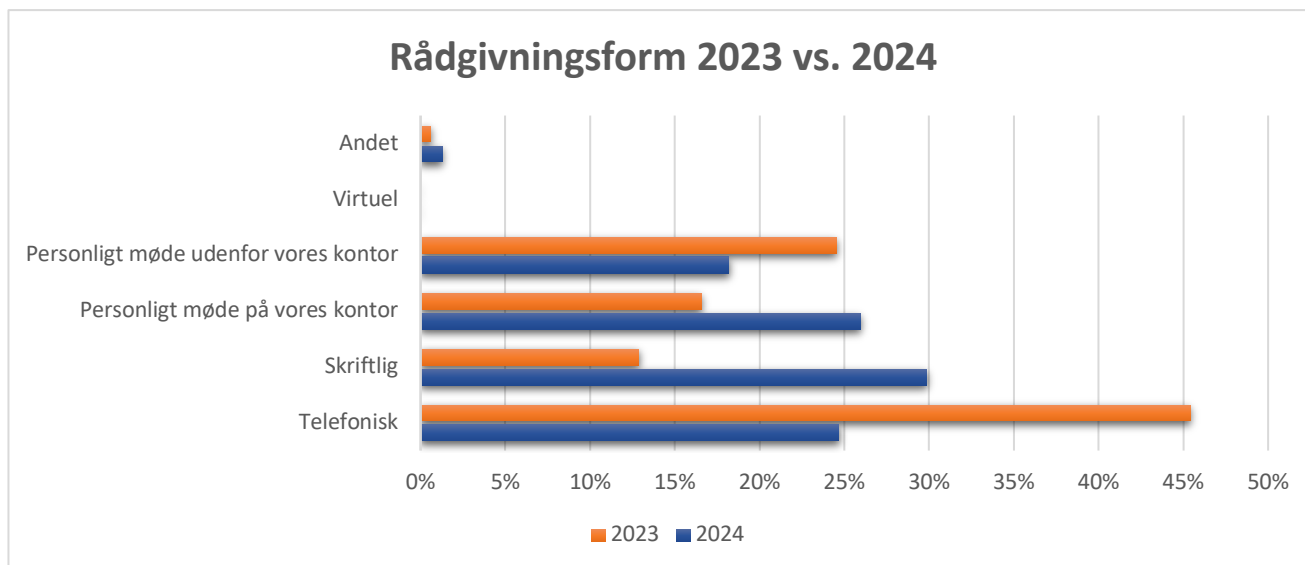
Af figur 8 nedenfor fremgår det, at størstedelen af besvarelserne kommer fra klienter, der har modtaget skriftlig rådgivning, hvilket svarer til 23 (30%). Derudover har 19 (25%) af klienterne fået

telefonisk rådgivning, 20 (26%) har fået fysisk rådgivning på vores kontor, 14 (18%) har modtaget fysisk rådgivning udenfor vores kontor og 1 (1%) har valgt "andet".



Figur 8 Rådgivningstype

I 2023 kom størstedelen af besvarelserne fra klienter, som havde fået telefonisk rådgivning, hvilket svarede til 45% af besvarelserne, mens kun 13% af besvarelserne kom fra klienter, der har fået skriftlig rådgivning. Sammenlignet med 2023 er besvarelserne fra klienter i 2024, som har modtaget telefonisk rådgivning faldet med 21 procentpoint, mens den skriftlige rådgivning er steget med 17 procentpoint. Af figur 9 fremgår den procentvise ændring, men det fremgår ligeledes at der ikke er sket den store ændring i besvarelser fra klienter, som har fået rådgivning ved personligt fremmøde. Dog har DSRF modtaget flere besvarelser fra klienter, som har fået rådgivning på vores kontor, fremfor uden for vores kontor i 2024. Til trods for flere besøg er den del faldet – det kan skyldes at de flere besøg er nyopstartede besøg hvor fokus har været at lære matriklerne og de indsatte at kende, hvor der er blevet startet mange nye sager, men det er begrænset hvor mange af dem der endnu er blevet afsluttet.

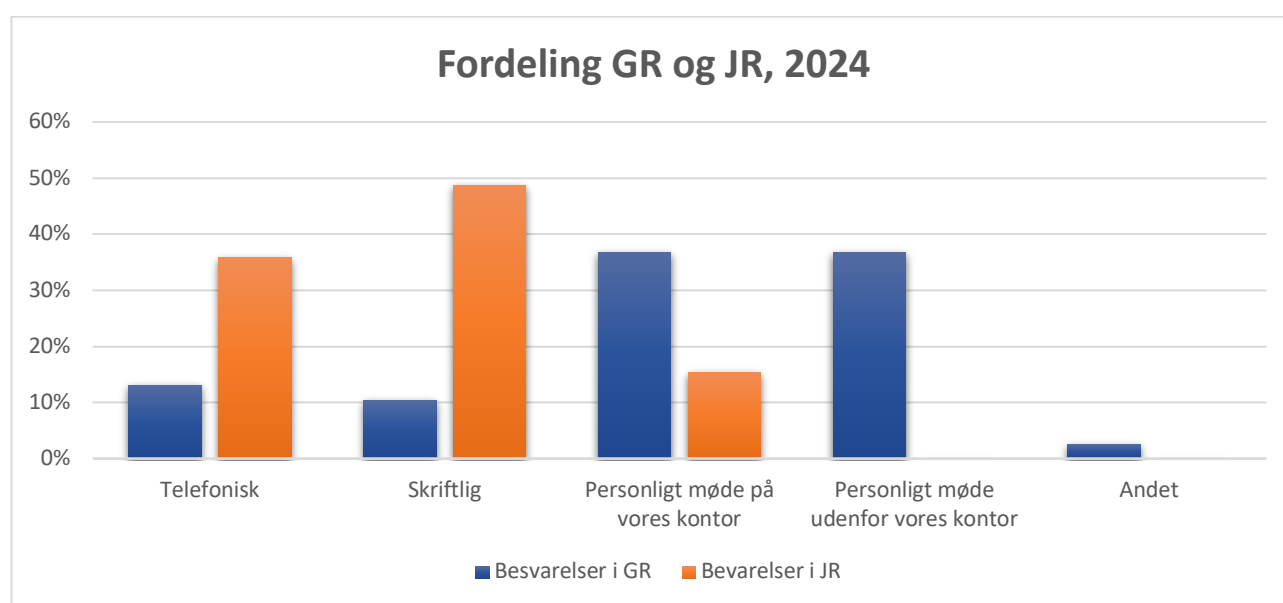


Figur 9 Sammenligning af rådgivningstype

Alligevel er størstedelen af besvarelserne i 2024 i GR dog alligevel modtaget fra klienter, som har modtaget fysisk rådgivning, som illustreret i figur 10. Blandt brugerevalueringsbesvarelserne har hele 74% modtaget fysisk rådgivning, fordelt ligeligt mellem personligt møde på og uden for vores kontor (svarende til 37% ved begge rådgivningstyper). Derimod er der kun modtaget hhv. 13% og 11% brugerevalueringsbesvarelser, svarende til 5 afsluttede klienter, der har fået telefonisk rådgivning og 4 afsluttede klienter, der har fået skriftlig rådgivning. Dette sammenlignet med figur 8 er derfor en stærk en indikator på, at GR generelt møder flest klienter fysisk – enten på eller udenfor kontorene.

I 2024 i JR forholder fordeling sig dog noget anderledes som det ligeledes er illustreret i figur 10. Her er der ikke modtaget nogen besvarelser fra klienter, som har modtaget fysisk rådgivning uden for kontoret, mens der kun er modtaget 6 besvarelser fra klienter, som har fået rådgivning gennem personligt møde på vores kontor. Tilgængæld er størstedelen af brugerevalueringsbesvarelserne modtaget fra klienter, der har fået rådgivning på distancen. Mere specifikt 19 (49%) besvarelser fra klienter, der har modtaget skriftlig rådgivning og 14 (36%) besvarelser fra klienter, som har fået telefonisk rådgivning. Dette er ligeledes en indikator på, at JR klienterne typisk henvender sig til DSRF telefonisk og skriftligt, men også at JR ikke har et opsøgende projekt, som tager ud og møder borgeren på samme måde, som der gøres i GR med Fængselsrejseholdet.

Et andet argument, der kan forklare udfordringen med brugerevalueringer, er systemets automatiske funktion i JR. Systemet gør det muligt automatisk at udsende brugerevalueringer ved afslutningen af en sag til de klienter, der på forhånd har givet samtykke til at deltage. Dette eliminerer risikoen for, at rådgiveren glemmer at sende evalueringen i forbindelse med afsluttende mails. Dog kan den automatiske funktion føre til en vis risiko for forglemmelse under andre rådgivningstyper, hvor denne automatisering ikke er tilgængelig. Rådgiverne kan vænne sig til, at evalueringerne sendes automatisk, hvilket kan gøre det sværere at huske at udsende dem manuelt i disse tilfælde.



Figur 10 Rådgivningstype fordelt på afdeling

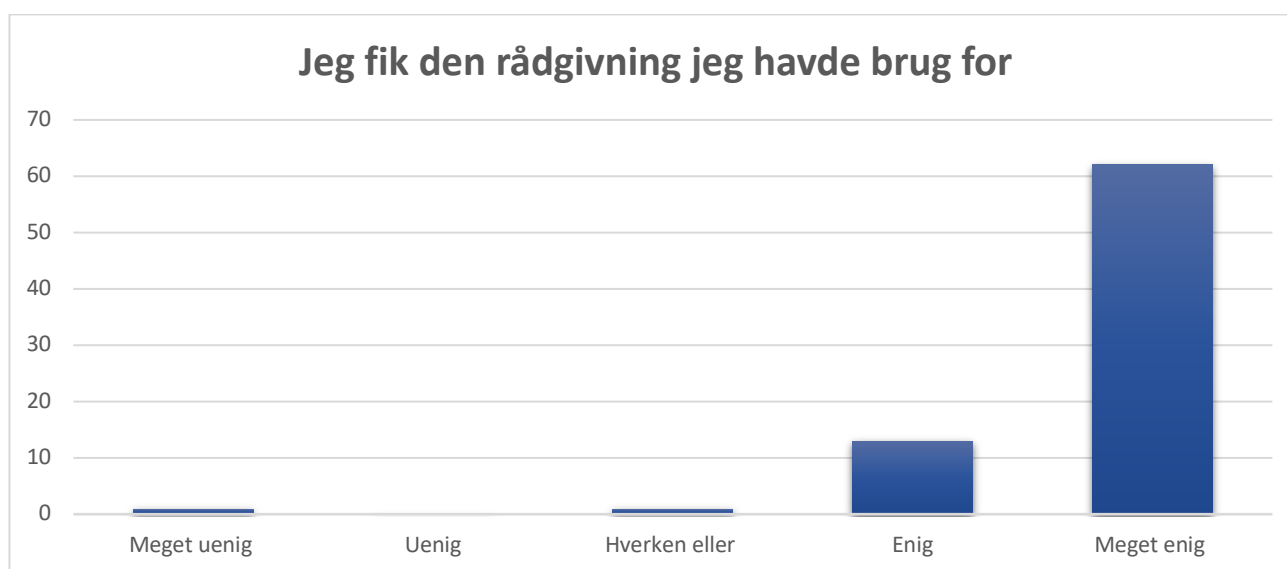
Det kan afslutningsvis konkluderes, at den eneste rådgivningstype, der ikke er repræsenteret i besvarelserne, er "Virtuel (f.eks. Via Microsoft Teams)". Denne rådgivningstype ydes sjældent i DSRF, hvorfor det ikke er bekymrende, at der blandt de 77 besvarelser ikke er én, der har modtaget rådgivningen 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 11.



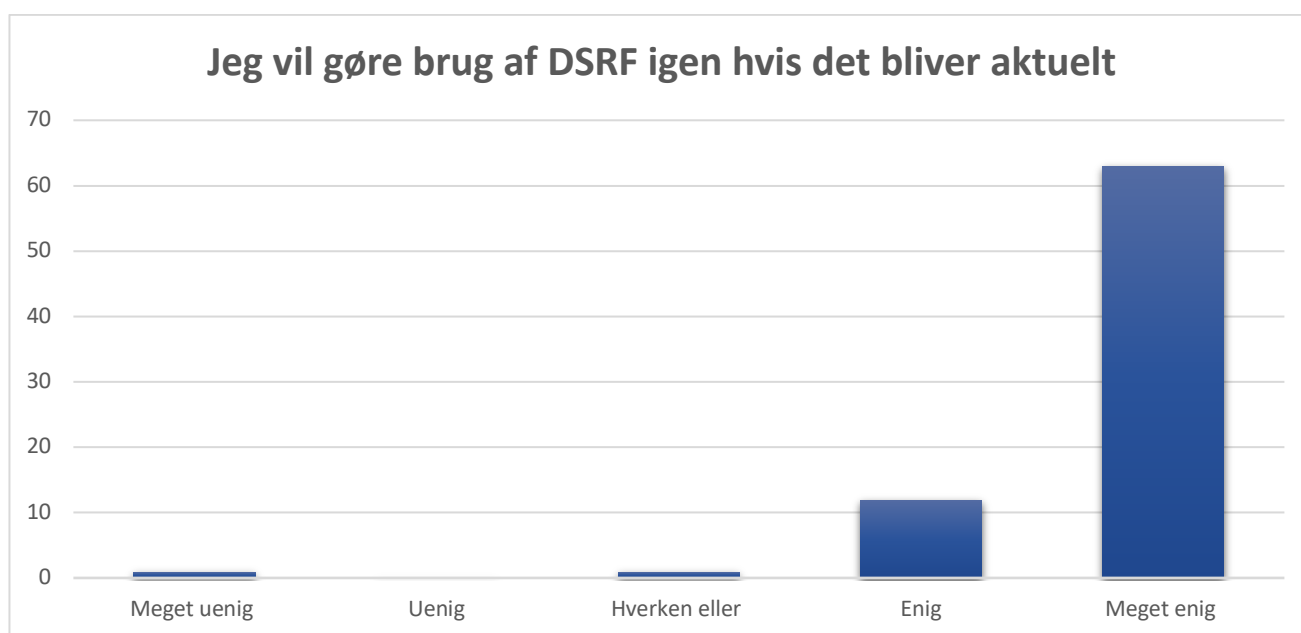
Figur 11 Tilfredshed 1

Af ovenstående diagram fremgår det, at 62 (81%) af de 77 klienter har svaret, at de er *meget enige* i, at de fik den rådgivning, som de havde brug for. 13 (17%) har svaret, at de er *enige* i dette udsagn. Det vil sige, at der samlet er 75 klienter, hvilket svarer til 98% af de samlede besvarelser, der er over middel tilfredse med den rådgivning, som de har fået. 1 har svaret *hverken/eller*, mens 1 har svaret *meget uenig*. Altså er 1% besvarelserne under middel tilfredse med den rådgivning de har fået.

Sammenlignet med besvarelserne i 2023, viser brugerevalueringssrapport en stigning på 9 procentpoint (fra 89% til 98%) blandt klienter der er over middel tilfredse med den rådgivning de har fået, samt et fald på 8 procentpoint (fra 9% til 1%) blandt klienter som er under middel tilfredse. Den ene klient som er meget uenig i spørgsmålet om, hvorvidt vedkomne har fået den rådgivning, vedkomne havde brug for, er fra JR. Derudover fordeler besvarelserne i JR sig hhv. 85% på meget enige

og 13% på enige blandt besvarelsene. Samtidig fordeler GR sig således, at 76% var meget enige i udsagnet, mens 21% var enige i udsagnet, samt at 3% svarede hverken eller.

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 af DSRF igen, hvis det bliver aktuelt. Resultaterne heraf fremgår af nedenstående figur 12.



Figur 12 Tilfredshed 2

63 af de adspurgte har svaret, at de er *meget enige* i, at de vil gøre brug af DSRF igen, hvis det bliver aktuelt. 12 er *enige* i dette udsagn, og dermed er 98% af besvarelsene også her placeret over middel og har dermed samme procentvise fordeling, som ved første spørgsmål. Til dette spørgsmål har 1 svaret *hverken eller* til spørgsmålet. 1 har svaret, at de er *meget uenige* i at ville gøre brug af DSRF igen, hvis det bliver aktuelt. Dermed er knap 1% af besvarelsene placeret under middel, hvilket ligeledes er den samme fordeling som ved første spørgsmål.

I GR er der den samme procentvise fordeling mellem besvarelsene, mens der er en mindre ændring i JR idet 34 (97%) har svaret meget enig til spørgsmålet, hvilket efterlader 4 (5%) besvarelses, som er enige og 1 (1%) besvarelse meget uenig.

Sammenlignet med 2023 ses den samme stigende tendens i høj tilfredshed, hvilket også fremgår tydeligt af det første tilfredshedsspørgsmål.

Det kan derfor udledes, at der blandt besvarelsene er en stor tilfredshed. Samlet set er 98% 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 besvarelsene i de to spørgsmål er eget ens. Der bør dog tages højde for, at besvarelsene ikke nødvendigvis kan overføres direkte til alle afsluttede klienter. Selv om 2% af besvarelsene er overvejende utilfredse, betyder det ikke, at de resterende 98% automatisk er tilfredse. Det er vigtigt at forstå, at et højere antal tilfredse besvarelser ikke nødvendigvis afspejler den samlede tilfredshed i hele klientgruppen, da de enkelte besvarelser kan være præget af individuelle oplevelser og forskellige forløb. Derfor kan man ikke med sikkerhed konkludere, at 98% af DSRF's samlede klienter er over middel tilfredse med rådgivningen, og at de ville vælge at gøre brug af den igen, hvis det blev nødvendigt.

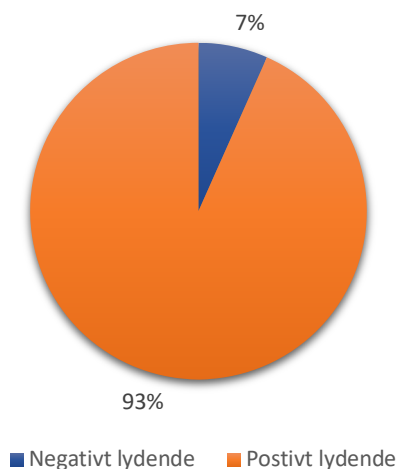
### 3.5 Åbne svar

I brugerevalueringen er der to åbne svarkategorier, som er valgfrie at besvare. Disse giver klienterne mulighed for at uddybe 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. Af de 77 brugerevalueringens besvarelser er der modtaget 30 (hvilket svarer til 39%) tekstbesvarelser fordelt hhv. 11 besvarelser til første svarkategori og 19 til anden svarkategori. I 2023 var der 90 (55%) besvarelser i de åbne kategorier. Det er altså et fald i besvarelser fra sidste år.

Af figur 13 nedenfor fremgår en fordeling af de i alt 30 besvarelser i de åbne kategorier ud fra en vurdering af, om besvarelsen tenderer mest positivt eller negativt.



## Fordeling af besvarelser af åbne svar



Figur 13 Åbne svar

De er kategoriseret 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 kommentarenes ordlyd har vi selv foretaget, men mener dog, at den er retvisende for kommentarenes tendens, hvilket vi vil uddybe i det følgende. Af de i alt 30 besvarelser, er 28 af dem kategoriseret som positive. Nedenfor præsenteres et udsnit af de i alt 28 positive svar.

*"Jeg har fået en fin og brugbar skriftlig rådgivning, men jeg ville have foretrukket et (eller flere) møde(r) med en rådgiver personligt."*

*"Ekstra glad for den ihærdighed og engagement ham rådgiveren har udvist under hele forløbet"*

*"Det var bare en rigtig tydelig behagelig rådgivning og kommunikation. Som hjælp mig til at træffe en beslutning i forhold til et juridisk problem"*

*"Sød venlig rådgiver. Virker iorden"*

*"Jeg fik præcis den hjælp jeg havde brug for"*

*"I er fantastiske!! Tusind tak!!"*

*" ... Via denne henvendelse har jeg nu fået svar på alle mine spørgsmål (og sat bero på mine bekymringer) og ved derfor hvordan vi får løst vore kommende udfordringer, så stor tak herfra."*

*"Jeg er virkelig glad for den sociale retshjælp, det er jer som giver os studerende mulighed for hjælp. I er dybt professionelle og venlige, der er ingen negativ kommentar."*

*"Jeg har absolut intet i tankerne der kan ændres"*

*"Ikke noget, tak for jeres rådgivning super taknemmelig tak"*

*"I har været meget behjælpelig"*

*"Meget professionel hjælp af x og x"*

Det fremgår af udsnittet af de positive svar, at klienterne blandt andet har oplevet at blive mødt af venlige, engagerede og professionelle rådgivere, som lytter og giver præcise, forståelige svar. Om selve rådgivningen beskrives desuden at den er brugbar, støttende og konstruktiv. I DSRF er det målet, at vores rådgivere hver gang møder borgeren med værdier som respekt, mangfoldighed, brobygning og ligestilling, og at rådgiveren altid tager sig tid og er grundig i rådgivningen. Dette afspejles tydeligt i de positive besvarelser.

Ud af de i alt 30 åbne svar, var der kun 2 svar med mere "negativ" klang, som begge fremgår herunder.

*"Når man beder om juridisk rådgivning vedr. lovgivningen, så ville det være fint, hvis rådgiveren ikke 'blot' sender sin egen beskrivelse af hvordan lovgivningen er, men også medsender et citat af / et link til den pågældende paragraf i lovgivningen."*

*"I sagde I kunne hjælpe og 1/2 år senere sagde I at I ikke kunne hjælpe !"*

Af disse kommentarer fremgår det, at de to klienter ikke er utilfredse med selve rådgivningen, men i stedet utilfredse med en lang ventetid og manglende forventningsafstemning om, hvad DSRF hjælper med. Derudover har den ene af de to negativt kategoriserede kommentarer en overvejende konstruktiv klang fremfor en direkte utilfredshed. De negative kommentarer er derfor et udtryk for manglende forventningsafstemning, hvilket vil blive diskuteret senere i denne rapport.

### 3.6 Kendetegn ved de utilfredse besvarelser

For at blive klogere på, hvor vi som organisation kan blive bedre, dykkede vi sidste år 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. Men fordi der kun er 2 utilfredse besvarelser fra 2024 foretages ikke en dybdegående analyse af svarene. Begge besvarelser peger dog på situationer, hvor utilfredsheden udspringer af manglende forventningsafstemning. Som konkluderet i årsrapporten 2023, skal der derfor arbejdes videre med at øge fokus på, hvordan vi kan forbedre forventningsafstemningen mellem DSRF og klienten.

## 4 Konklusion

På baggrund af anden gennemførte periode med brugerevaluering i DSRF kan det konkluderes, at størstedelen af de klienter, der har besvaret brugerevalueringen har været tilfredse med den rådgivning, de har fået, og vil gøre brug af DSRF igen. De tilfredse besvarelser er kendetegnet ved, at rådgivningen opleves som både handlingsorienteret og forståelig, hvor rådgiveren fremstår som respektfuld, venlig og kompetent. De få negative besvarelser bærer derimod præg af et ønske om mere konkret information og manglende forventningsafstemning helt generelt. I besvarelserne er begge køn repræsenteret, mens kun én aldersgruppe og rådgivningstype mangler. Dog er denne årsrapport baseret på et begrænset datagrundlag med kun 77 besvarelser, hvorfor den ikke kan anses som værende repræsentativ. Der kan derfor ikke med sikkerhed drages generelle konklusioner om rådgivningen i DSRF. Resultatet vil derimod blive anvendt som et pejlemærke og en motivation for at fortsætte det gode arbejde samt identificere forbedringspotentiale i brugerevalueringen. På baggrund af dette vil der dog ikke blive igangsat større initiativer i forhold til selve rådgivningen.

## 5 Forbedringspotentiale

### 5.1 Svarprocent

Først og fremmest er et vigtigt forbedringspotentiale i brugerevalueringen den lave svarprocent, som kan påvirke resultaternes repræsentativitet og pålidelighed. Med kun 77 besvarelser er datagrundlaget begrænset, og det gør det vanskeligt at drage generelle konklusioner om brugernes oplevelser af rådgivningen i DSRF. For at øge den statistiske validitet og få et mere præcist billede af brugernes tilfredshed, bør der derfor fokuseres på at forbedre svarprocenten. Dette var også et fokuspunkt i årsrapporten for brugerevalueringer i 2023. For at øge svarprocenten og dermed få et mere repræsentativt billede af rådgivningens kvalitet i DSRF, er det nødvendigt at gøre evalueringen mere tilgængelig og motiverende for brugerne. Derudover er det også tydeligt, at rådgiverne enten føler sig usikre i at spørge om deltagelse i brugerevalueringerne eller ikke har de rette værktøjer til at gøre dette. En måde at imødekomme udfordringerne med svarprocenterne på, er at udsende brugerevalueringer automatisk og evt. sende en opfølgende påmindelsesmail. Således bliver flere klienter mindet om brugerevalueringen efter endt sag/forløb, og tilbuddet om deltagelse afhænger ligeledes ikke af rådgiverens selvsikkerhed i rådgivningen, eller hvorvidt rådgiveren husker at spørge om deltagelse. Men alligevel skal brugerevalueringerne også gøres mere synlige i rådgivernes arbejdsmiljø, herunder i oplæring, arbejdsvejledninger og i forbindelse med daglig klientkontakt samt ved afslutning af sager, for at sikre, at rådgiverne kender vigtigheden af klienternes deltagelse i brugerevalueringen og kan videreformidle budskabet – også ved telefonisk og personlig rådgivning.

Der bør ligeledes sættes fokus på optimering i ledelsen og sikre, at det er et kontinuerligt fokus gennem året, da en højere svarprocent ikke kun vil give et mere præcist billede af rådgivningens kvalitet, men også skabe et solidt grundlag for forbedringer i rådgivningsprocessen. Ved at arbejde målrettet med at optimere besvarelserne, kan ledelsen få en dybere indsigt i både de styrker og svagheder, der findes i DSRF's rådgivning. En høj svarprocent giver mulighed for at justere rådgivningen i realtid og sikre, at den altid er relevant, effektiv og opfylder brugernes behov. Derfor er det afgørende, at ledelsen kontinuerligt arbejder med at forbedre både processen og deltagelsen i evalueringen, så det kan styrke både rådgivningens kvalitet og organisationens udvikling.

Målet for 2025 er derfor at nå en svarprocent på 4 %, hvilket vil være en fordobling fra resultatet for 2024. Ved at arbejde med ovenstående forbedringer og gøre brugerevalueringer til en integreret del

af arbejdsdagen, både for rådgivere og lønnede medarbejdere, anses dette mål alligevel som værende en realistisk målsætning.

## 5.2 Utilfredse besvarelser

Der er generelt et forbedringspotentiale i at analysere de utilfredse besvarelser, der er blevet modtaget i brugerevalueringen. Men som det fremgår af rapporten, er der få utilfredse besvarelser og som det fremgår af de utilfredse besvarelser, mangler der en forventningsafstemning mellem DSRF og klienten. På baggrund af disse få besvarelser er det dog ikke tydeligt om det er noget der generelt gør sig gældende, eller om der blot er tale om enkeltstående tilfælde. Der ligger derfor ligesom udfordringen med svarprocenter et ønske om flere besvarelser, netop for at kunne afdække om de utilfredse besvarelser er repræsentative for DSRF's rådgivning og der dermed er et behov for øget opmærksom og eventuelle ændringstiltag.

Siden brugerevalueringsrapporten for 2023 har DSRF øget fokus på forventningsafstemning. Dette omfatter blandt andet tydelig ekstern kommunikation om, hvordan og i hvilket omfang vi kan hjælpe de klienter, der henvender sig til os. Der er også blevet lagt større vægt på, at rådgiverne skal være bedre til at informere klienterne om, hvad de kan forvente, herunder ventetid, arbejdstid og andre relevante oplysninger, som kan være vigtige for klienten. Det bør dog også understreges, at en fuldstændig undgåelse af mangel på konstruktiv forventningsafstemning sandsynligvis ikke er mulig. Dette skyldes blandt andet forskellige livssyn, holdninger og baggrundsviden – både om klienten og DSRF's rådgivning og kan dermed de rette forudsætninger for optimal forventningsafstemning mangle. De negative kommentarer skal derfor ses som en potentiel fejlkilde, der tages højde for, selvom vi gør en større indsats for at imødekomme denne udfordring.