

Resultater af pilottest af tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet

KOMMUNERNES LANDSFORENING (KL) OG 13 DANSKE KOMMUNER

SEPTEMBER 2023



Indledning og baggrund

De danske jobcentre står over for markante ændringer i de kommende år. Kommunernes Landsforening (KL) har derfor valgt at igangsætte et pilotprojekt, som skal være med til at udvikle og afprøve et tværkommunalt koncept for borgerundersøgelser på beskæftigelsesområdet med følgende to formål:

- 1) borgerundersøgelserne skal kunne understøtte den lokale kvalitetsudvikling i den enkelte kommune, og
- 2) borgerundersøgelserne skal gøre det muligt at sige noget generelt om borgernes oplevelser af deres forløb i landets jobcentre.

KL har på denne baggrund igangsat nærværende borgerundersøgelse i samarbejde med 13 danske kommuner og Marselisborg Consulting.

Følgende rapport viser resultaterne af pilottesten på fem overordnede temaer:

1. Borgernes oplevelse af mødet med jobcentret
2. Borgernes oplevelse af klare mål
3. Borgernes oplevelse af deres seneste samtale med deres sagsbehandler
4. Borgernes oplevelse af progression i deres forløb, herunder at blive præsenteret for konkrete jobmuligheder samt få øget tro på at vende tilbage i arbejde eller uddannelse
5. Borgernes samlede tilfredshed med deres jobcenterforløb





Første afsnit indeholder beskrivelse af undersøgelsens design, herunder beskrivelse af selve analysedesignet, beskrivelse af undersøgelsens population og stikprøve, samt beskrivelse af undersøgelsens målgrupper.

Andet afsnit indeholder alle resultater fra undersøgelsen. Indledningsvist er resultaterne fra undersøgelsen sammenfattet med fokus på at beskrive de overordnede resultater og tendenser fra undersøgelsen. Afsnittet er efterfølgende opdelt efter de beskrevne fem temaer, der indgår i undersøgelsen. For hvert tema er svarfordelingerne på hvert spørgsmål visualiseret, ligesom der ud for hver figur er angivet en gennemsnitsscore for det enkelte spørgsmål (for uddybning, se beskrivelse af metode i bilagsafsnittet). Foruden at vise den overordnede svarfordeling og score for hvert spørgsmål, er alle spørgsmål blevet krydset med en række relevante variable for at vise forskellene i svar opdelt efter f.eks. varighed af forløb eller målgrupper.

Tredje afsnit om bilag og metode indeholder en frafaldsanalyse, en beskrivelse af undersøgelsens dataindsamling, en beskrivelse af de anvendte metoder i beregningerne, en beskrivelse af opbygningen af spørgeskemaet, samt en beskrivelse af de anvendte metoder ifm. stikprøveudtagningen.

Indholdsfortegnelse

side

Indledning	2
Undersøgelsesdesign	4
Resultater	8
- Mødet med jobcentret	12
- Mål og aktiviteter	19
- Samtalen	26
- Progression	34
- Overordnet tilfredshed	42
Bilag og metode	48



Undersøgelsesdesign



TEMAER

Pilotkommuner,
dataindsamling og
undersøgelsestemaer

Population og
stikprøve

Undersøgelsens
delmålgrupper

Analysedesign



Dataindsamlingen og pilottestningen er sket i 13 kommuner fordelt på forskellige regioner og kommunistørrelser. Kommunerne er overordnet set repræsentative på både geografi, kommunistørrelser samt forventet og faktisk andel personer på offentlig forsøgelse (se mere i bilagsafsnittet for uddybning).

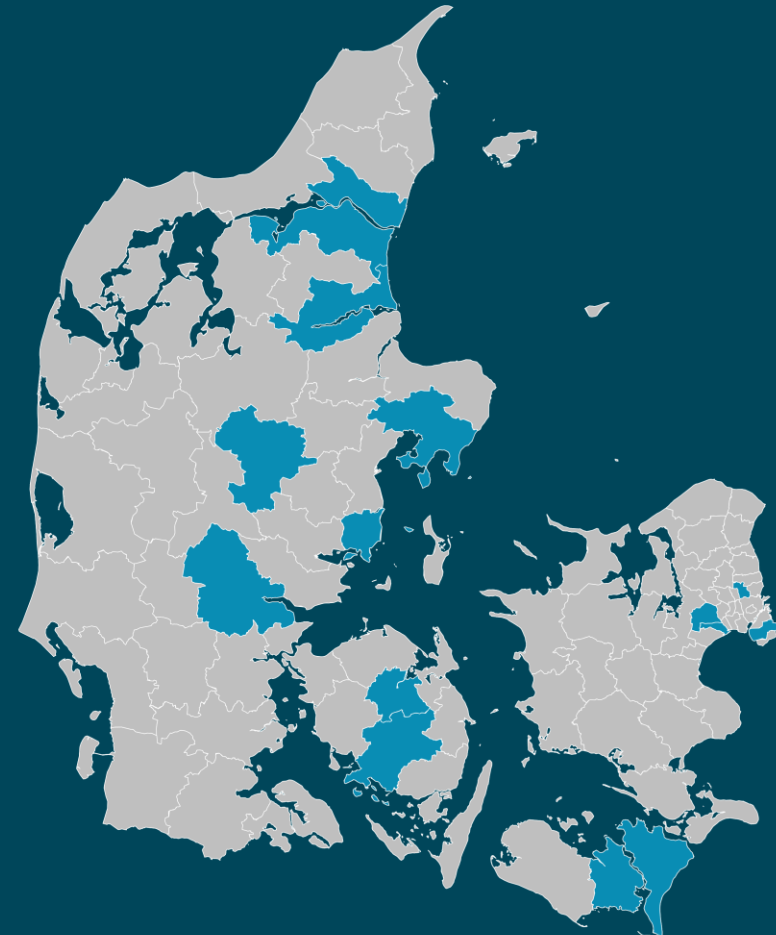
Undersøgelsen er gennemført som en elektronisk spørgeskemaundersøgelse, som kombinerer forskellige kontaktpunkter for at sikre en høj svarprocent og solid repræsentativitet. Spørgeskemaerne er udsendt til borgernes digitale postkasser, hvorefter to påmindelser med en uges mellemrum er udsendt til borgerne via digital post samt SMS. Under dataindsamlingen har der været etableret en telefonisk hotline, hvor borgere, der er inviteret til undersøgelsen, har kunnet stille spørgsmål både af teknisk og indholdsmæssig karakter.

Spørgeskemaet er opdelt i 5 temaer, som afdækker borgernes oplevelse af:

1. Mødet med jobcentret
2. Mål og aktiviteter i forløb
3. Seneste samtale med deres sagsbehandler
4. Progression mod arbejde eller uddannelse
5. Samlet tilfredshed med deres forløb

Temaerne ovenfor er valgt for at få indblik i borgernes oplevelser af inddragelse og selvbestemmelse, sammenhæng og fremdrift samt kommunikation med jobcentrets medarbejdere.

Oversigt over deltagende kommuner



Deltagende kommuner:

- > Faaborg-Midtfyn
- > Gladsaxe
- > Guldborgsund
- > Høje-Taastrup
- > Ishøj
- > Mariagerfjord
- > Odder
- > Odense
- > Silkeborg
- > Syddjurs
- > Tårnby
- > Vejle
- > Aalborg

Population og stikprøve



Populationsafgrænsning

Populationen for undersøgelsen, og det der dermed udgør grundlaget for stikprøven, udgøres af borgere fra de 13 kommuner, der opfylder følgende to betingelser:

- 1) Borgeren skal have haft et aktivt forløb i løbet af 2. kvartal 2023 på en af de ydelsesgrupper, der indgår i undersøgelsen (se nærmere beskrivelse af målgrupper på næste side).
- 2) Borgeren skal – opgjort pr 1. august 2023 – have haft minimum 8 ugers (12 uger for a-dagpenge) sammenhængende forløb på offentlig forsørgelse (det gælder både igangværende og afsluttede forløb).

Betingelserne sikrer, at undersøgelsen afdækker holdninger og erfaringer blandt borgere, der har haft kontakt og dermed reel erfaring med jobcentret, fx i form af en samtale. Der er sat et minimumskrav på 8 ugers sammenhængende forløb for alle målgrupper med undtagelse af a-dagpengemodtagere. For a-dagpengemodtagere er minimumskravet 12 uger, idet borgere omfattet af A-kasseforsøget tidligst vil have kontakt med jobcenteret efter dette tidspunkt.

Da der er en mindre tidsmæssig forskydning fra udtrækningstidspunktet i de kommunale sagsbehandlingssystemer til den efterfølgende udsendelse og besvarelse vil den reelle varighed for de korteste forløb imidlertid være hhv. ca. 10 og 14 uger.

Ovenstående betingelser betyder også, at populationen både udgøres af borgere, der

aktuelt er i et forløb i jobcentret, og af borgere der netop har afsluttet et forløb.

Stikprøvekonstruktion

Populationen udgjorde på udtrækningstidspunktet i alt 67.629 borgere. Efterfølgende er der udtrukket repræsentative stikprøver¹ for hver kommune med en størrelse mellem 1.016 og 2.266 respondenter afhængig af kommunens størrelse. Samlet set indgår der 23.119 borgere i stikprøven for undersøgelsen. I alt har **9.989 borgere** besvaret spørgeskemaet (heraf indgår 977 delvist komplette besvarelser), svarende til **43,2 pct.** Svarprocenten vurderes særligt højt målgruppen taget i betragtning (som typisk ligger omkring 20-25 pct.). Dette skyldes særligt anvendelsen af SMS-påmindelser (for uddybning herom samt dataindsamlingen generelt, henviser vi til bilag om 'Besvarelser').

Vægtning af data

Der er ifm. efterbehandlingen af data gennemført frafaldsanalyser (se særskilt bilag herom), som har påvist mindre forskydninger mellem respondenter i stikprøven og respondenter med besvarelse. For at højne repræsentativiteten i opgørelserne af resultaterne, er besvarelserne efterfølgende blevet vægtet efter køn, alder, kommune og målgruppe. Det medfører, at underrepræsenterede grupper i besvarelserne bliver vægtet højere, ligesom overrepræsenterede grupper i besvarelserne bliver vægtet lavere.

¹ Stikprøverne er udtrukket via stratificeret randomiseret sampling for at skabe balance i randomiseringen inden for køn og alder. Der er efterfølgende kontrolleret for, at stikprøveudtagningerne afspejler fordelingen i ydelsesgrupperne.

Målgrupper



I en bred afdækning af borgernes oplevelse af den kommunale beskæftigelsesindsats er det interessant at undersøge, hvilke forskelle i holdninger og synspunkter der er på tværs af beskæftigelsesindsatsens målgrupper. Undersøgelsen fokuserer på fire delmålgrupper:

1. Dagpenge
2. Sygedagpenge
3. Job- og uddannelsesparate
4. Aktivitetsparate

Delmålgrupperne job- og uddannelsesparate samt aktivitetsparate samler en række undermålgrupper af ydelsesgrupper. Disse fremgår af i figuren til højre.

Af rapporteringen af analysens resultater sker imidlertid alene på de fire delmålgrupper. Årsagen hertil er dels at sikre en statistisk robusthed i opdelingen på målgrupper og dels at sikre en forståelig og letlæselig af rapportering af resultaterne.

Oversigt over undersøgelsens målgrupper

Alle borgere

Alle borgere med tilknytning til jobcentret

4 delmålgrupper

A-dagpenge

Sygedagpenge

Job- og uddannelsesparate

Aktivitetsparate

Ydelsesgrupper

› Modtagere af a-dagpenge

› Modtagere af sygedagpenge

› Kontanthjælp (jobparat)
› Uddannelseshjælp (uddannelsesparat + åbenlyst uddannelsesparat)
› Ledighedsydelse
› Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse (job- eller uddannelsesparat)

› Kontanthjælp (aktivitetsparat)
› Uddannelseshjælp (aktivitetsparat)
› Ressourceforløb
› Jobafklaringsforløb
› Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse (aktivitetsparat)



Resultater fra undersøgelsen

TEMAER

Overordnet
tilfredshed

1. Mødet med
jobcentret

2. Mål og
aktiviteter

3. Samtalen

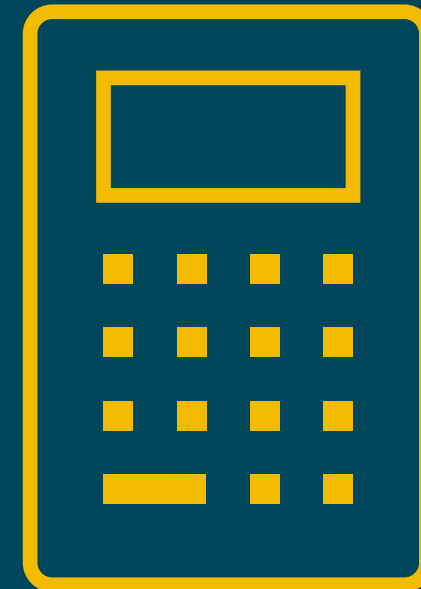
4. Progression

Opbygning af præsentation af resultaterne



Resultaterne fra undersøgelsen er præsenteret efter de 5 temaer, som er blevet afdækket i spørgeskemaet: borgernes oplevelse af mødet med jobcentret; borgernes mål og aktiviteter; borgernes seneste samtale med deres sagsbehandler; borgernes oplevelse af progression i deres forløb; samt borgernes overordnede tilfredshed.

Spørgeskemaet, opbygningen og beregningerne er uddybet i rapportens metodeafsnit under afsnittet om Bilag. Dog er det vigtigt at bemærke, at præsentationen af undersøgelsens resultater viser både svarfordelingen af respondenternes svar på de enkelte spørgsmål, samt en samlet gennemsnitsscore pr. spørgsmål. Gennemsnitsscorerne er beregnet på de spørgsmål, hvor svarkategorierne har en naturlig rangorden, f.eks. i form af likertskala-spørgsmål (f.eks. 'meget tilfreds' – 'meget utilfreds'). Scorerne er beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 5 angiver den mest positive svarværdi (f.eks. 'meget tilfreds'), mens 1 angiver den mest negative svarværdi (f.eks. 'meget utilfreds'). Scorerne gør det enklere at sammenligne respondenternes svar på tværs af alle spørgsmål og kan give en indikation af, hvilke spørgsmål borgerne vurderer mest positivt, og hvilke spørgsmål borgerne vurderer mest negativt.





Overordnet tilfredshed

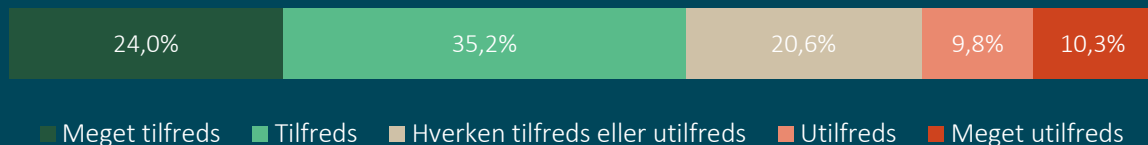


Overordnet tilfredshed

Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcentret?

(Skala = 1-5, hvor 5 = meget tilfreds, og 1 = meget utilfreds)

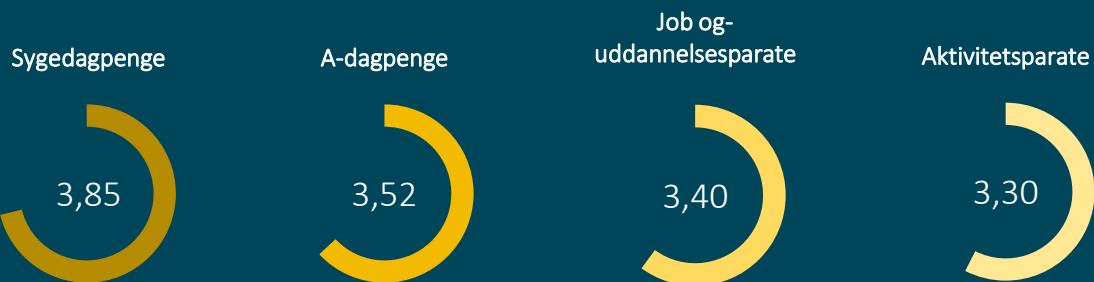
Samlet



Samlet tilfredshed (skala = 1-5)



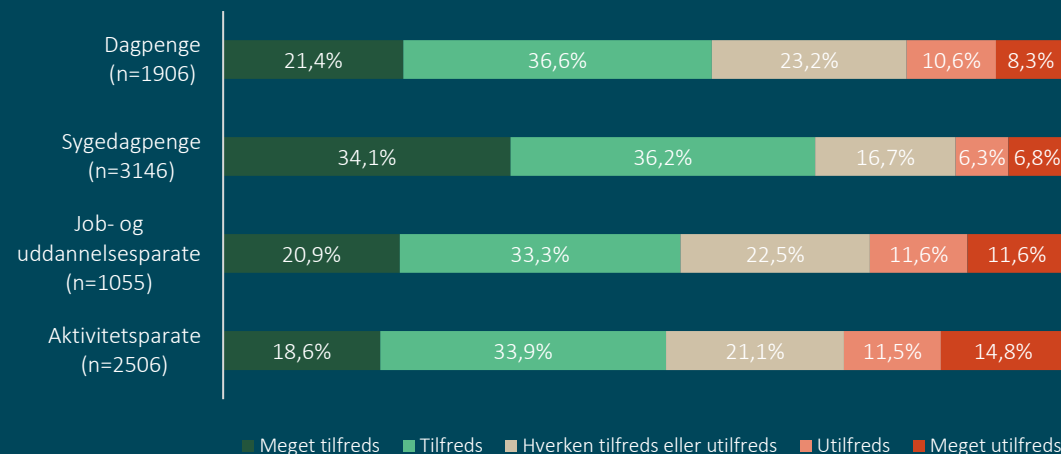
Samlet tilfredshed opdelt efter målgrupper:



Sammenligning af hhv. mest tilfredse og mindst tilfredse kommune

	Mest tilfredse kommune	Mindst tilfredse kommune
Tilfredshedsskala (1-5)	3,81	3,21
Andel 'meget tilfredse' + 'tilfredse'	68,4%	47,8%

Opdelt efter målgrupper



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=463) indgår ikke i ovenstående beregninger.

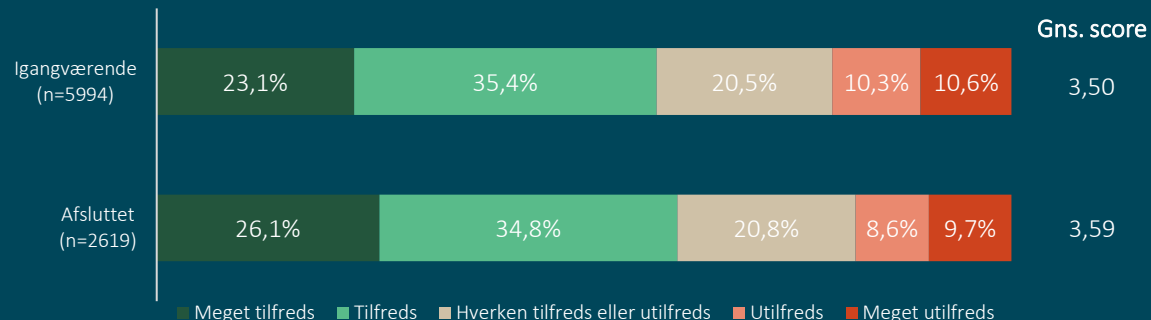
Overordnet tilfredshed



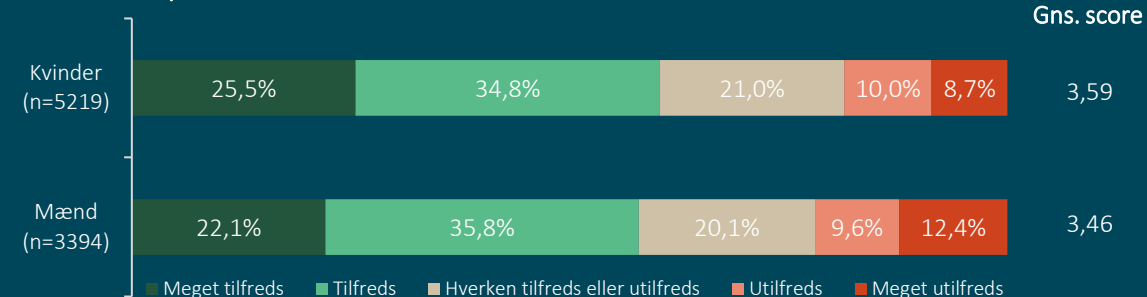
Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcentret?

(Skala = 1-5, hvor 5 = meget tilfreds, og 1 = meget utilfreds)

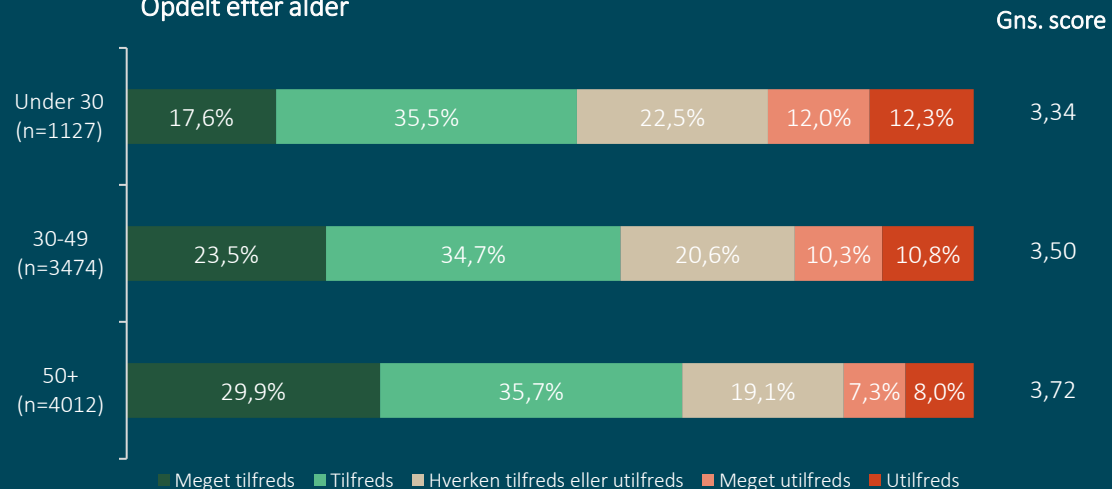
Opdelt efter borgerens tilknytning til jobcentret



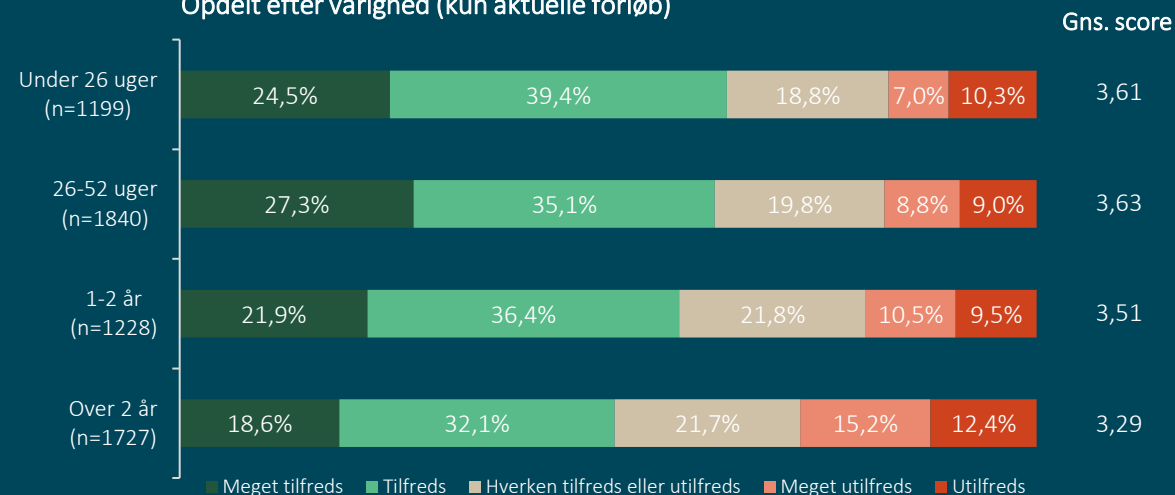
Opdelt efter køn



Opdelt efter alder



Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=463) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Uddybning af tilfredshed



I spørgeskemaet har vi afslutningsvist spurgt respondenterne, hvorfor de er tilfredse/utilfredse med deres forløb i jobcentret, samt hvad der kunne have gjort deres forløb (endnu) bedre. I det følgende følger en analyse af borgernes kvalitative svar. Da der i alt indgår kvalitative svar fra ca. 4.500 borgere, gennemføres der tekstanalyser ved dels at benytte statistikprogrammer, dels ved at udtrække tilfældige svar til gennemgang.

OPSUMMERING AF SVAR FRA TILFREDSE BORGERE ('meget tilfreds' eller 'tilfreds')

Kendetegnende for de borgere, der har været tilfredse med deres forløb, er generelt, at deres sagsbehandler fremhæves som afgørende for deres oplevelse. Herunder peges der særligt på:

- 1. Kommunikation, dialog og inddragelse:** Mange borgere fremhæver deres sagsbehandler som værende afgørende for deres positive oplevelse. Det indebærer god kommunikation med deres sagsbehandlere, som har været lydhøre over for borgernes behov og ønsker, og som tager hensyn til borgernes behov, når der skal igangsættes forløb. Særligt fremhæver mange det faktum, at de føler sig set og hørt.
- 2. Tillid og respekt:** Mange borgere fremhæver, at de føler sig respekteret af deres sagsbehandler og mødt med tillid fra starten.
- 3. Engagerede og kompetente sagsbehandlere:** Flere borgere fremhæver deres sagsbehandlers engagement og kompetence til at hjælpe borgerne videre.
- 4. Hjælp og støtte:** Flere borgere fremhæver, at deres sagsbehandlere har hjulpet og støttet dem i svære situationer.



Jeg er blevet godt modtaget i jobcenteret og føler, at min sagsbehandler har god indsigt i min situation. Jeg føler, at jeg får en reel chance for at fastholde mit nuværende job, fordi jeg oplever opbakning til dette ved jobcenteret.



Stor faglig og menneskelig kompetence fra min sagsbehandler og jobkonsulent. Jeg har haft en sagsbehandler, som virkelig har forstået min specielle jobsituation, og som 100% været der for mig med forståelse. Det har givet mig ro i maven og tryghed, når jeg har skullet have kontakt til jobcentret.



Min sagsbehandler er meget kompetent, ordentlig, venlig, rolig, vidende og støttende i mit forløb. Jeg mærker virkelig hjælp og retning i forløbet og processen, og jeg stilles ikke flere spørgsmål end nødvendigt på tidspunkter, hvor det ikke er relevant. Jeg kunne ikke være blevet hjulpet bedre.



Jeg var meget glad for forløbet, og det allervigtigste var, at alle sagsbehandlere udviste tillid og gav mig troen på, at jeg nok skulle komme i arbejde, men uden at presse eller stresse. Jeg har ingen dårlige oplevelser haft. Fik kun kærlige skub og begejstret indlevelse, der ledte mig videre til to jobsamtaler, og jeg er nu i arbejde.

Note: Ovenstående er udpluk af kommentarer fra borgere – der har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med deres forløb – på spørgsmålet: "Vil du uddybe, hvorfor du har været tilfreds/utilfreds?"

Uddybning af tilfredshed



OPSUMMERING AF SVAR FRA UTILFREDSE BORGERE ('meget utilfreds' eller 'utilfreds')

Den overordnede frustration, der synes at være blandt borgere, der har været utilfredse med deres forløb i jobcentret, er en frustration over, at jobcentret ikke tager tilstrækkelig hensyn til borgernes individuelle behov og ressourcer. Blandt svarene peges der særligt på:

- 1. Manglende forståelse for individuelle behov:** Mange af de utilfredse borgere oplever, at jobcentrene ikke tager individuelle hensyn til borgernes udfordringer, færdigheder og behov. De oplever at blive behandlet som en "standard" snarere end som en person, der har andre behov og udfordringer.
- 2. Hyppig skift af sagsbehandlere:** Flere borgere angiver, at de har oplevet hyppige skift af sagsbehandlere og/eller jobkonsulenter, hvilket har medført frustration for den enkelte og skabt uklar sammenhæng i borgerens forløb.
- 3. Uklar kommunikation:** Nogle borgere påpeger, at de har oplevet problemer i kommunikationen med deres jobcenter. Dette indebærer eksempelvis fejl i referater og indberetninger, oplevelser af copy-paste arbejde i sagsbehandlernes skrivearbejde, manglende forberedelse fra sagsbehandlernes side, selvmodsigelser, og følelsen af at sagsbehandleren ikke altid siger sandheden.
- 4. Utilstrækkelig støtte og vejledning:** Nogle borgere oplever, at de ikke modtager tilstrækkelig støtte eller vejledning fra deres jobcenter til at hjælpe dem med at finde job, uddanne sig eller forbedre deres mulighed for at komme i arbejde.
- 5. Systemet:** Nogle borgere retter deres frustration mod enten for meget bureaukrati (herunder mange regler og krav, der forvirrer dem), eller en generel mistillid til systemet, hvor de fremhæver, at de ser systemet som ineffektivt og demotiverende.

“

Man får hurtig følelsen af, at det hele kun handler om at skaffe virksomhedspraktikker og ikke reelle jobmuligheder.

“

Jeg blev efter et par ugers ledighed sendt på et kursus i jobsøgningsstrategien – med obligatorisk fremmøde – hvor alle andre deltagere var enten ufaglærte eller med markant nedsat arbejdsevne. Som akademiker med relativt gode jobsøgningsfærdigheder synes jeg, at det var ren spild af min tid...

“

Det man laver på jobcenteret er bare ikke relevant i forhold til at få et arbejde. På jobcenteret overholder man regler og paragraffer, dokumenterer ligegyldige ting og bliver stillet de samme 3 spørgsmål hver 4. uge. Intet af det er relevant for arbejdsmarkedet.

“

Jeg synes også, at de online teams-møder/webinarer kan tage overhånd. Idéen er god, og det fungerer fint, da det er praktisk for begge parter. Men når man bliver ledig, så tror jeg, at man også har brug for mere nærvær. Man kan hurtigt føle sig som et nummer i systemet, når der er 200-350 mennesker med i et teams møde.

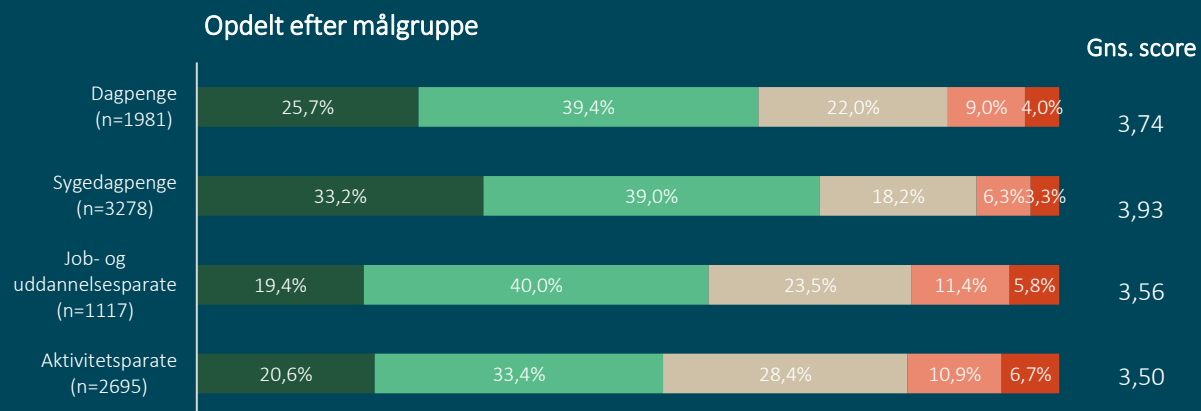
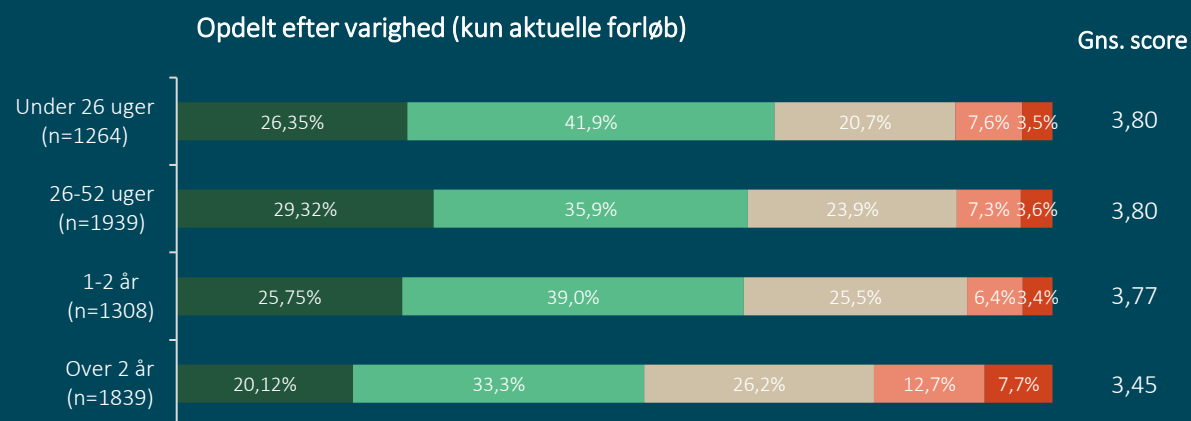
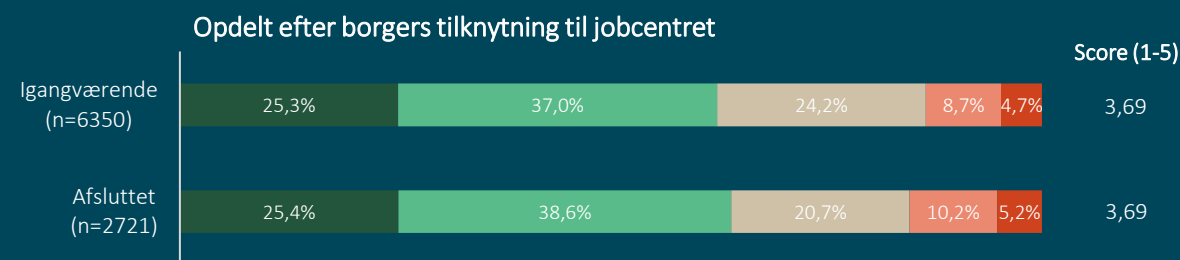
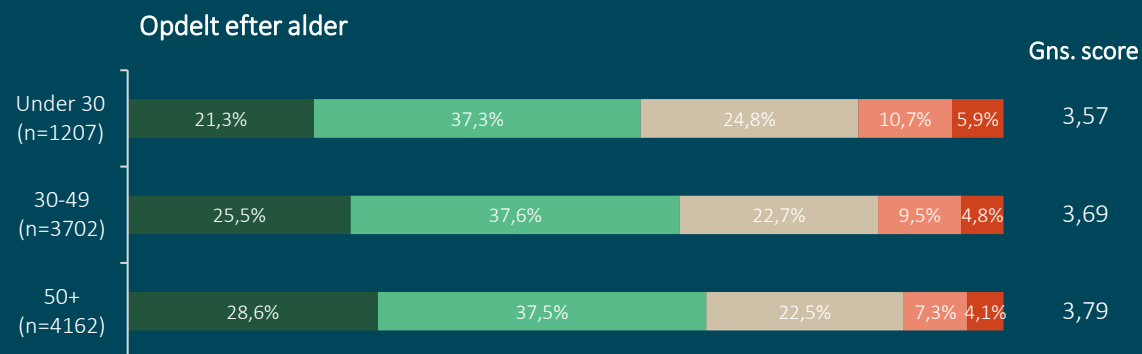
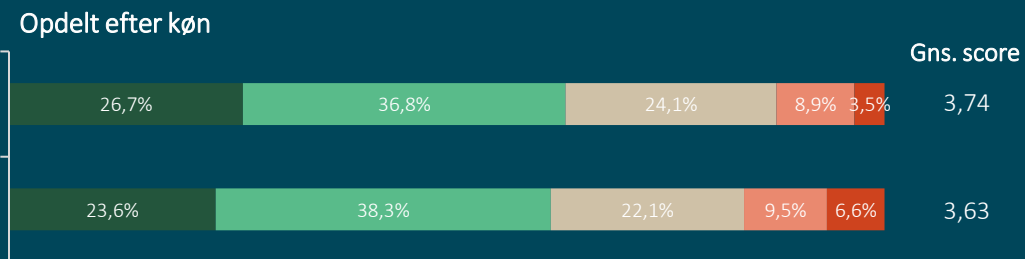
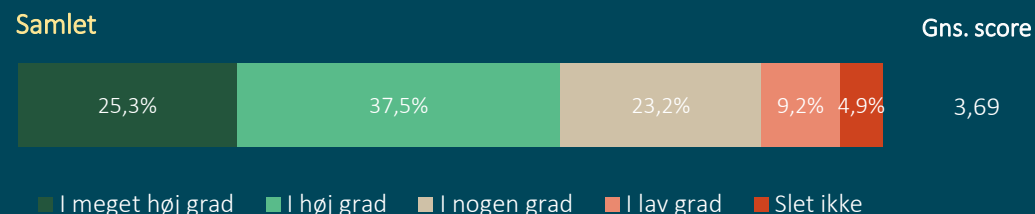
Note: Ovenstående er udpluk af kommentarer fra borgere – der har angivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse med deres forløb – på spørgsmålet: "Vil du uddybe, hvorfor du har været tilfreds/utilfreds?"



1. Mødet med jobcentret



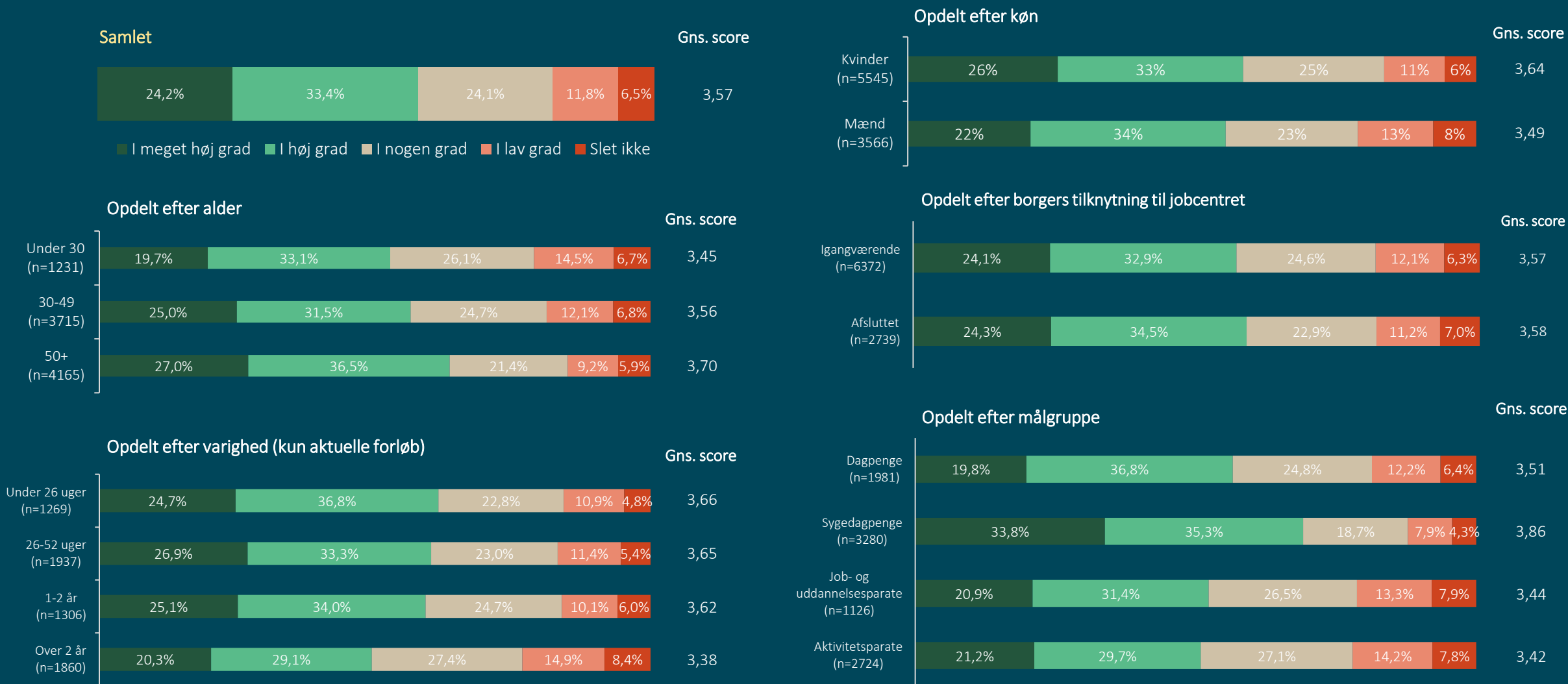
I hvilken grad oplever du at blive mødt med tillid i jobcenteret?



Udgangspunkt i borgeren



I hvilken grad oplever du, at der bliver taget udgangspunkt i din situation i jobcenteret?

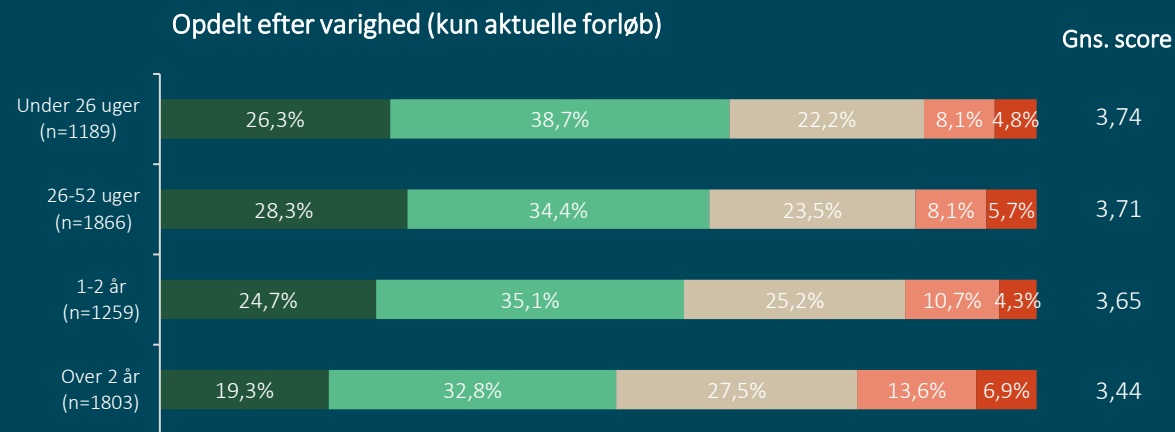
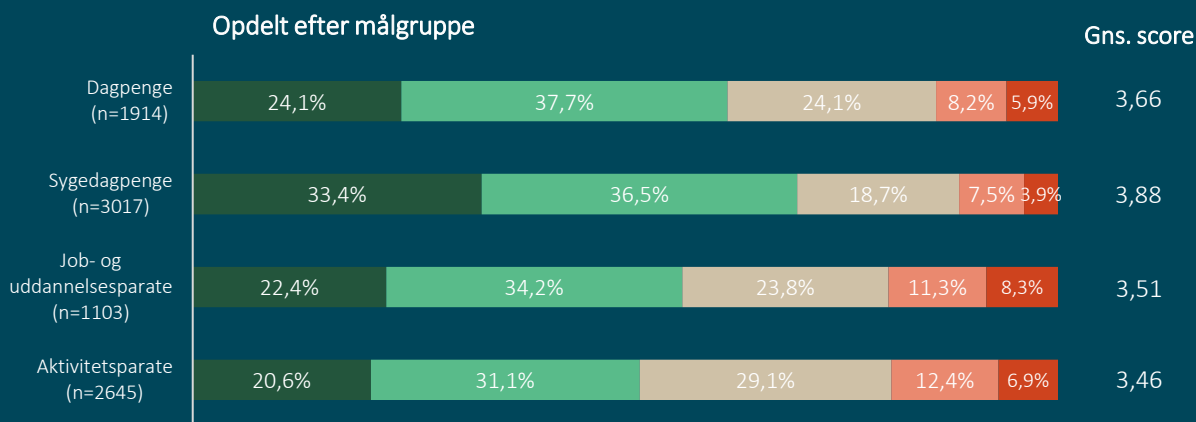
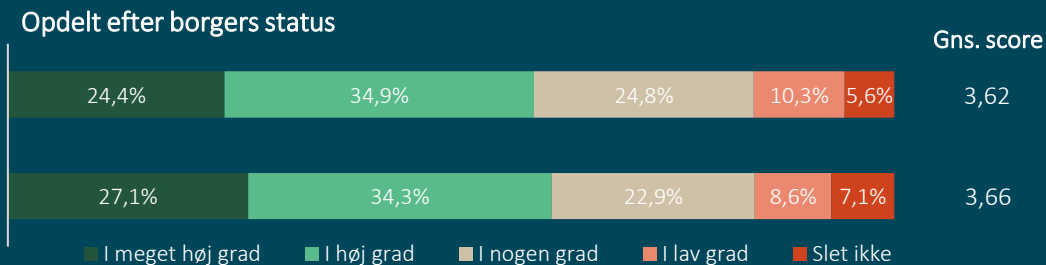
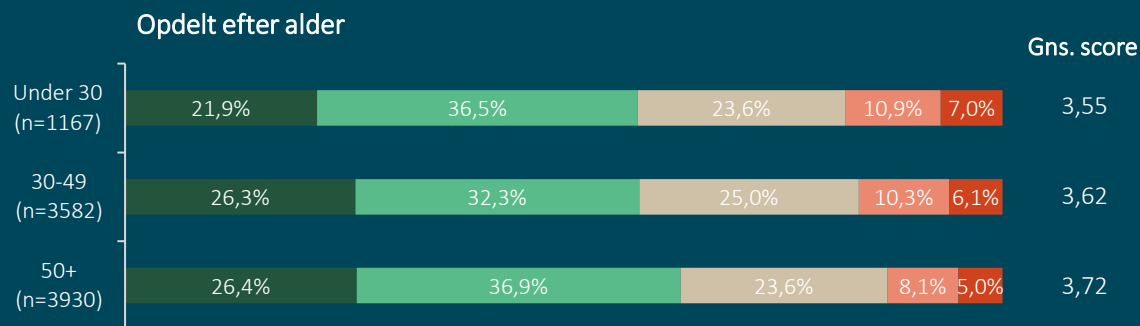
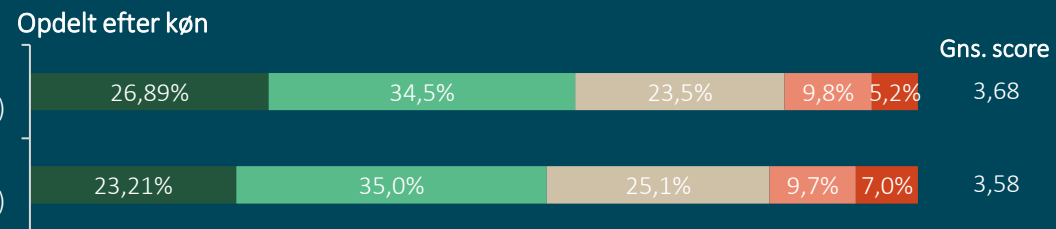
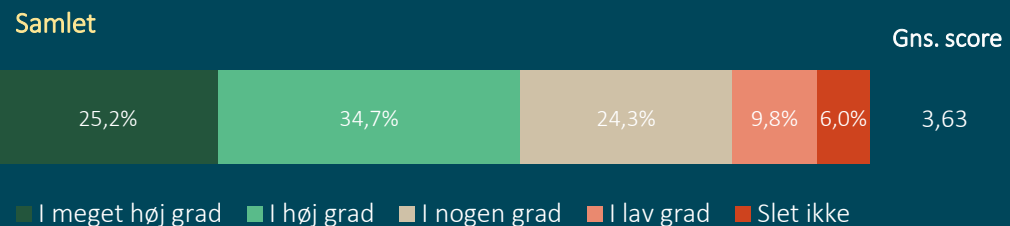


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=394) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Inddragelse



I hvilken grad oplever du, at der bliver lyttet til dine idéer og forslag, når I lægger en plan for dit forløb i jobcenteret?



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=828) indgår ikke i ovenstående beregninger. Aktuel/afsluttet angiver borgerens egne angivelse af tilknytning til jobcenteret.



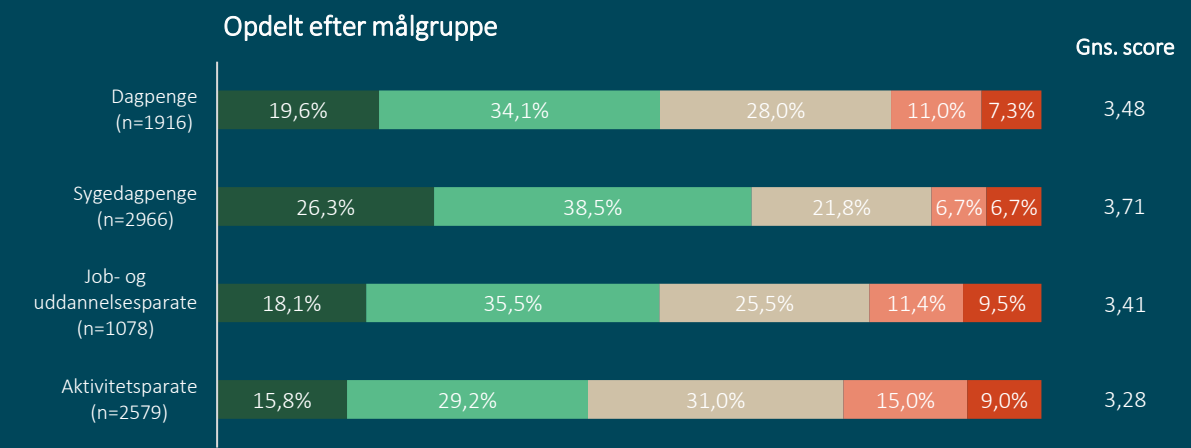
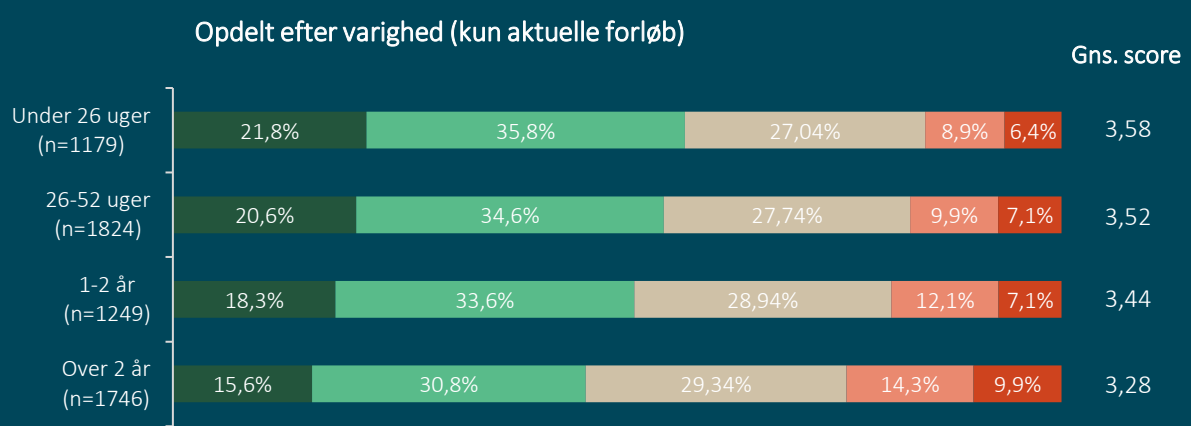
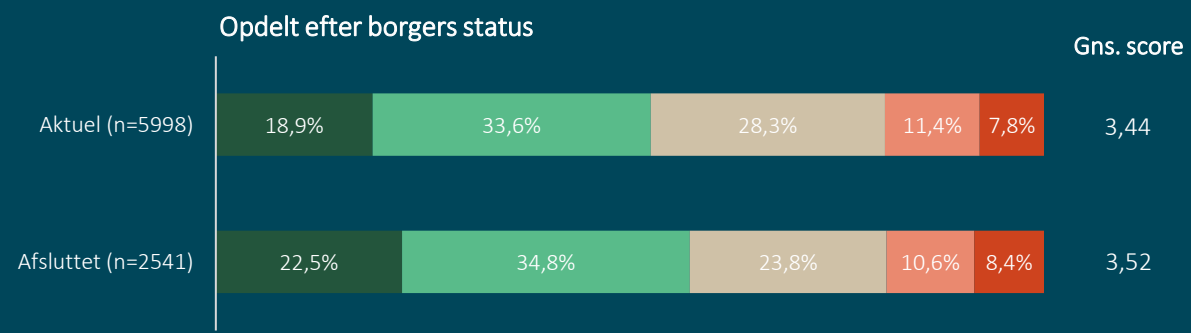
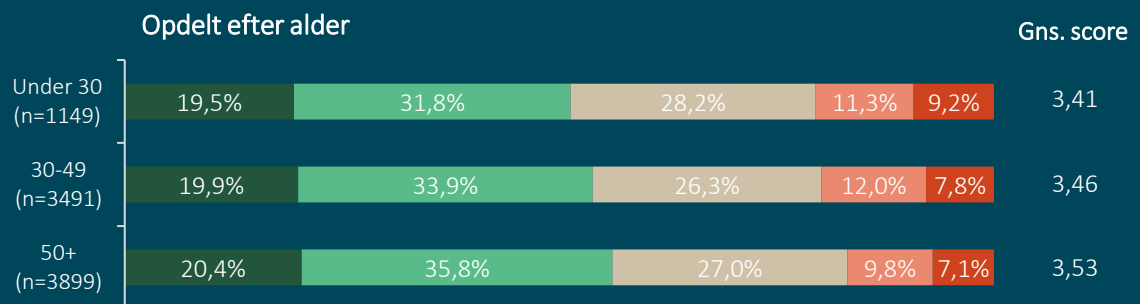
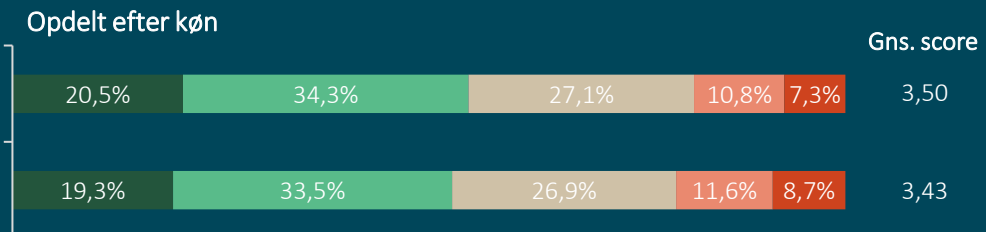
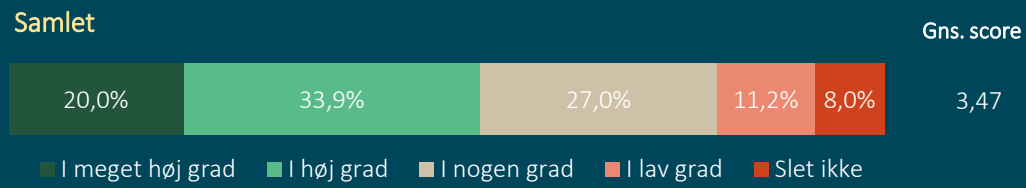
2. Mål og aktiviteter



Klart mål



I hvilken grad oplever du, at der er et klart mål i dit forløb i jobcenteret?

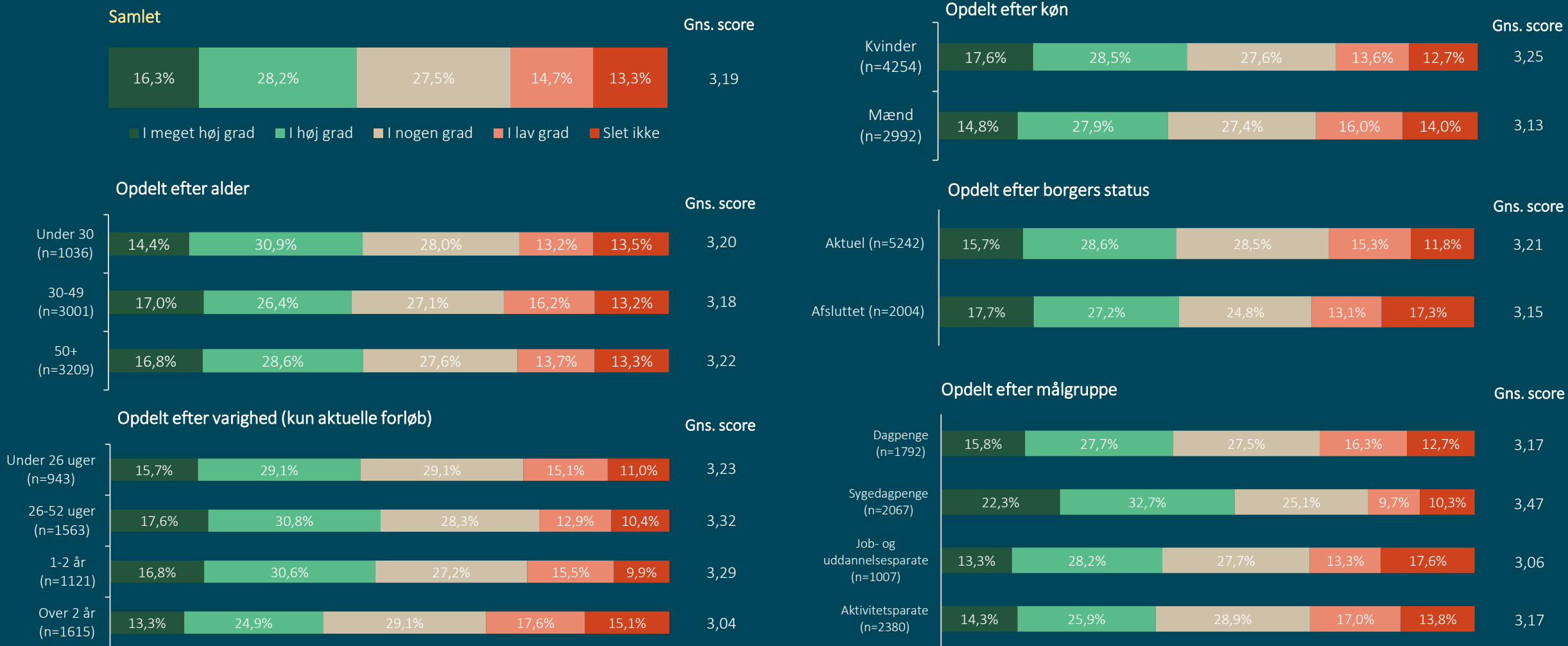


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=792) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Sammenhæng ml. aktiviteter og mål



I hvilken grad oplever du, at aktiviteterne i dit forløb giver mening i forhold til dit mål i jobcenteret?



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2083) indgår ikke i ovenstående beregninger.

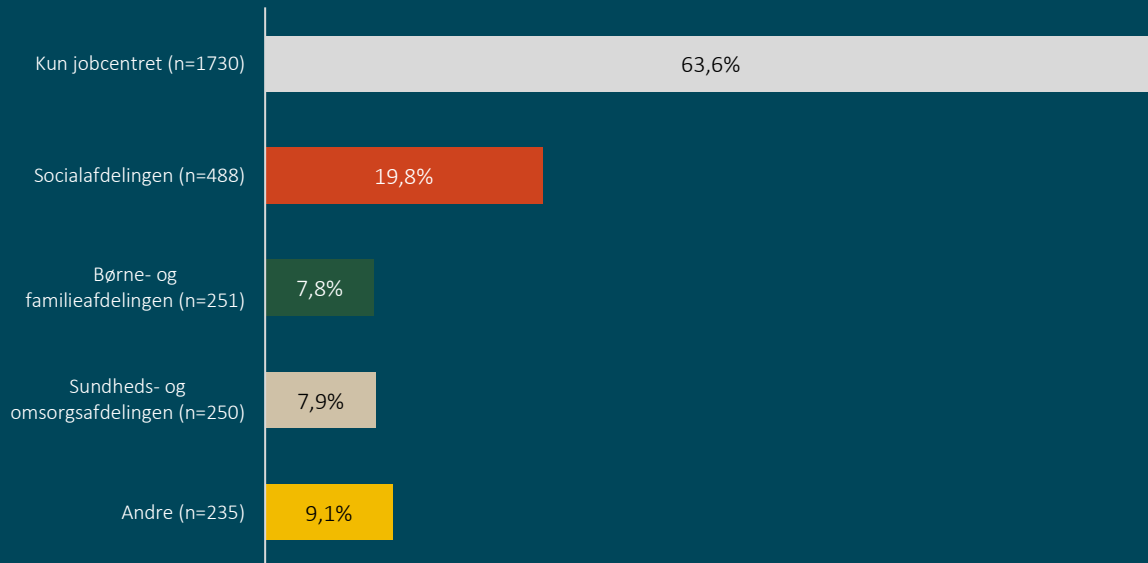


Kontakt med andre afdelinger (kun aktivitetsparate)

Har du samtidigt med dit forløb i jobcenteret været i kontakt med andre afdelinger eller forvaltninger i kommunen?

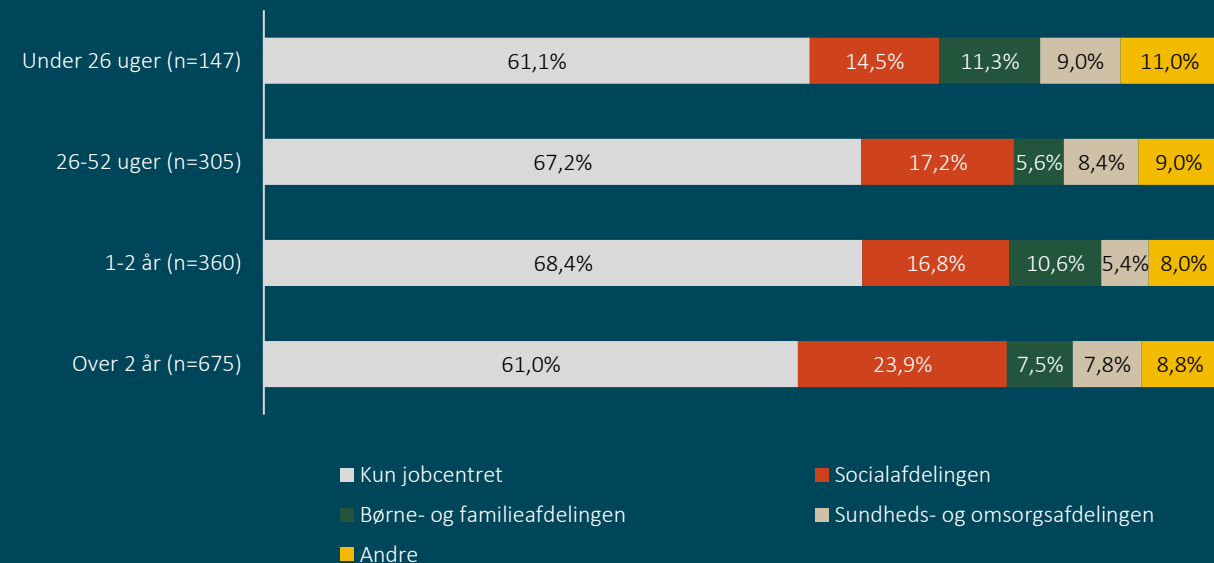
(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare*)

Samlet



Note: Andelene summerer ikke til 100, da man har kunnet angive flere svarmuligheder.

Opdelt efter forløbsvarighed (kun aktuelle forløb)



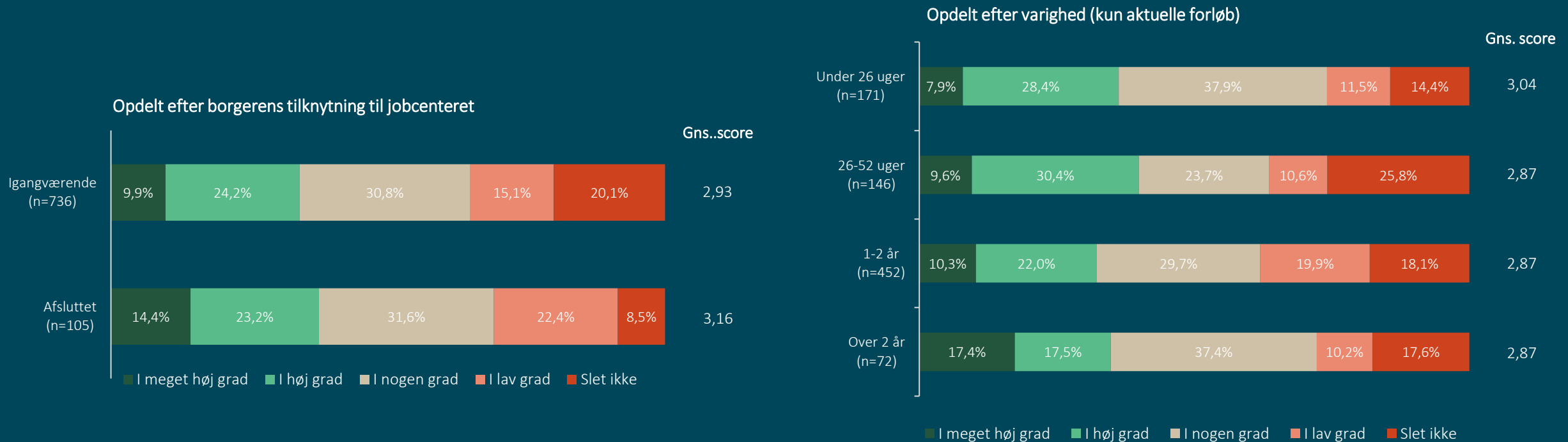
Note:*Stilles kun til aktivitetsparate borgere, da det særligt er aktivitetsparate målgrupper, der – parallelt med deres jobcenterforløb – har et forløb hos eller er i kontakt med anden afdeling eller forvaltning i kommunen.

Oplevelsen af samarbejde på tværs af afdelinger (kun aktivitetsparate)



Oplever du, at de forskellige afdelinger, du er i kontakt med, arbejder godt sammen om dit forløb, hvis der er behov for det?

(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare*)



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=117) indgår ikke i ovenstående beregninger. Forløbsvarighed er målt som forskellen i uger mellem borgerens start på aktuelle ydelse og afslutningstidspunkt for dataindsamlingen.
*Stilles kun til aktivitetsparate borgere, da det særligt er aktivitetsparate målgrupper, der – parallelt med deres jobcenterforløb – har et forløb hos eller er i kontakt med anden afdeling eller forvaltning i kommunen.



3. Samtalen



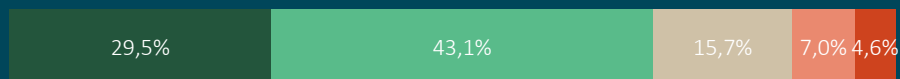
Formål med samtalen



Du skal nu tænke tilbage på din seneste samtale. Hvor enig/uenig er du i følgende:

Formålet med samtalen var klart

Samlet

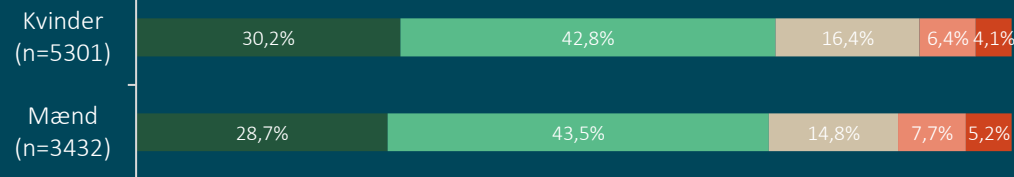


■ Meget enig ■ Enig ■ Hverken enig eller uenig ■ Uenig ■ Meget uenig

Gns. score

3,86

Opdelt efter køn

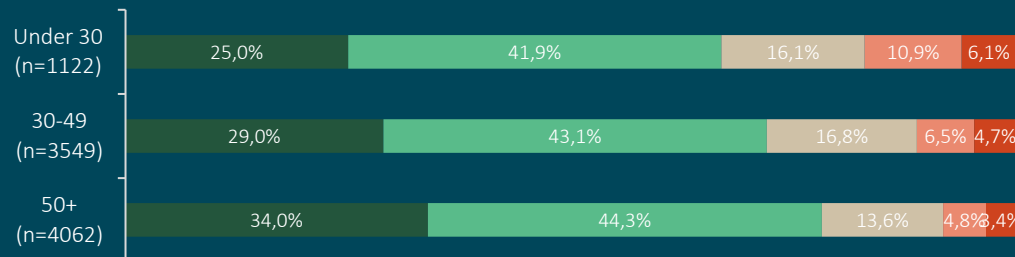


Gns. score

3,89

3,83

Opdelt efter alder



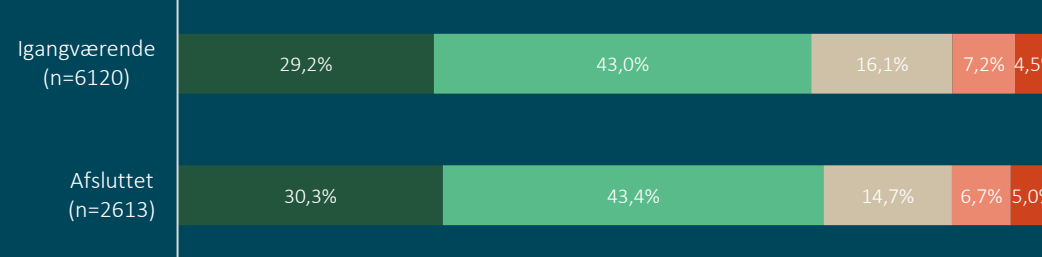
Gns. score

3,69

3,85

4,01

Opdelt efter borgers tilknytning til jobcentret

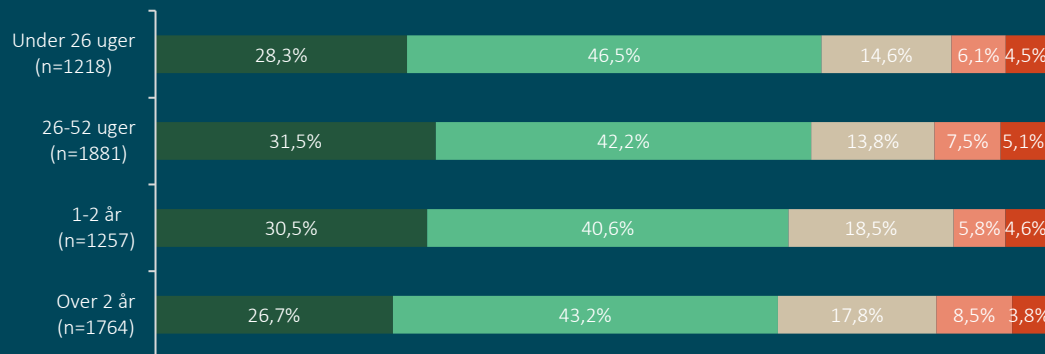


Gns. score

3,85

3,87

Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



Gns. score

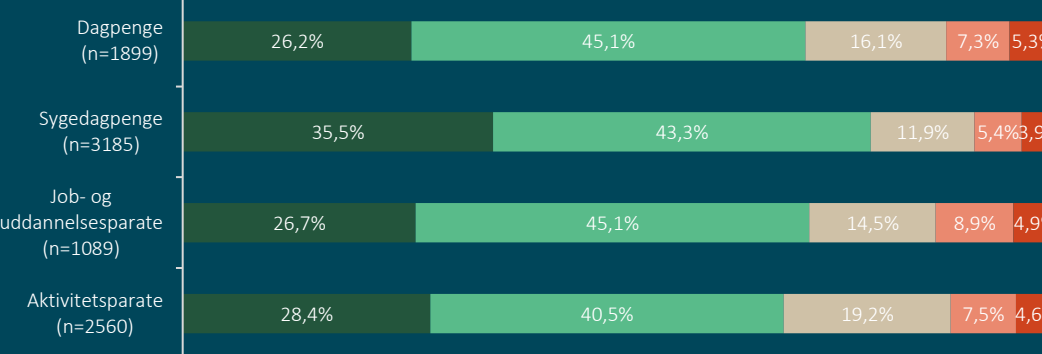
3,88

3,88

3,87

3,80

Opdelt efter målgruppe



Gns. score

3,80

4,01

3,80

3,81

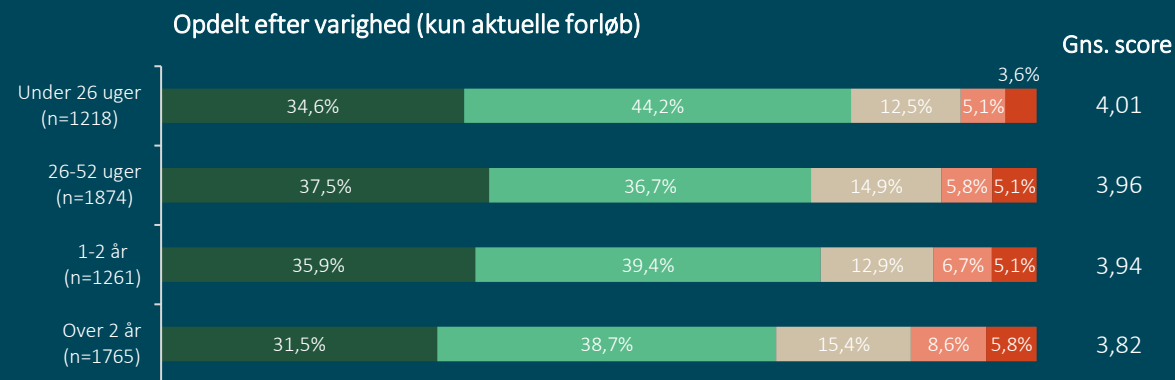
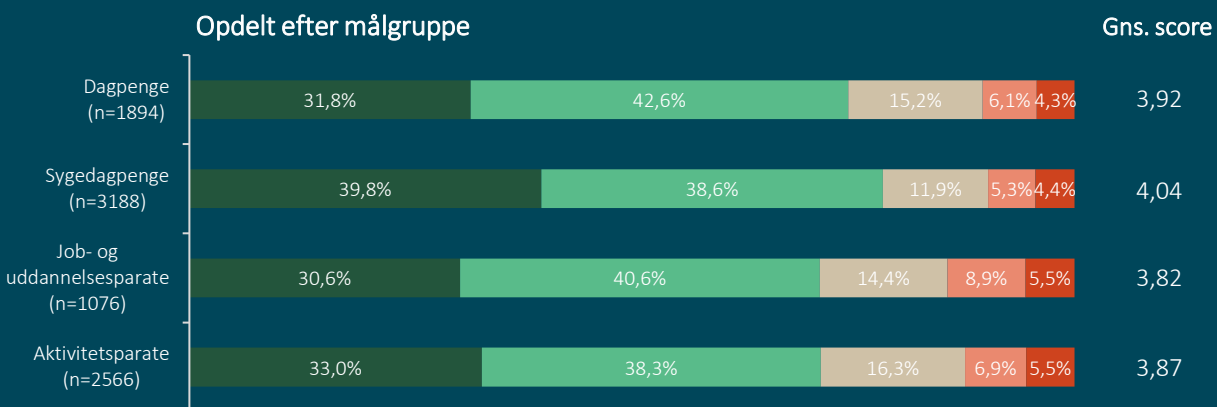
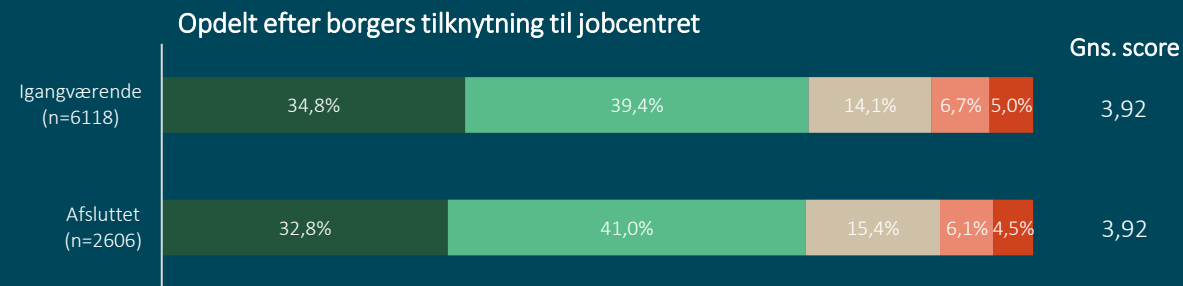
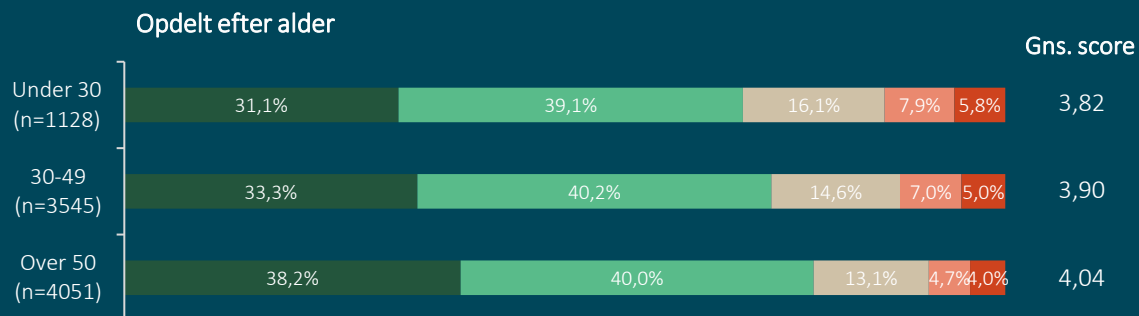
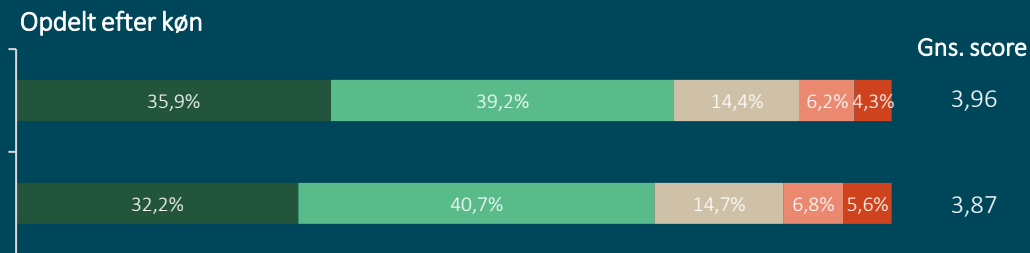
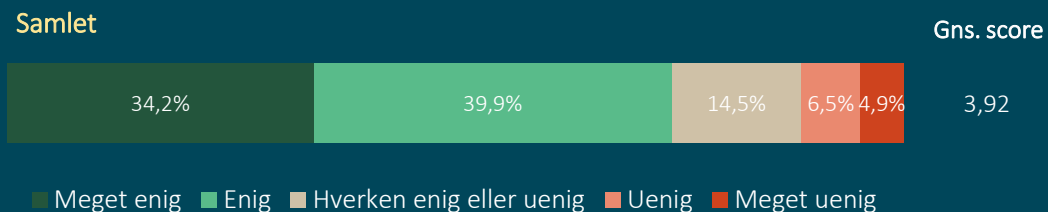
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=432) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Sagsbehandler forberedt



Du skal nu tænke tilbage på din seneste samtale. Hvor enig/uenig er du i følgende:

Min sagsbehandler var velforberedt til samtalen



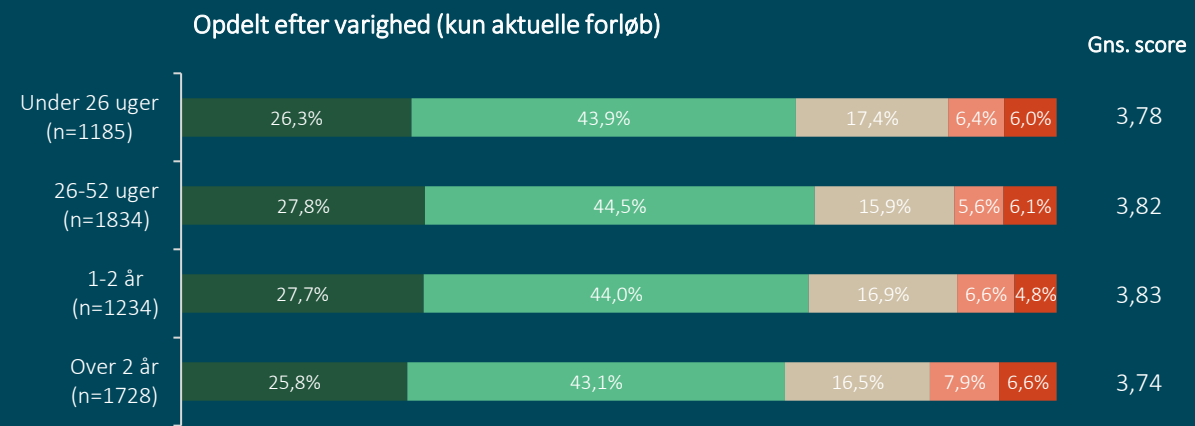
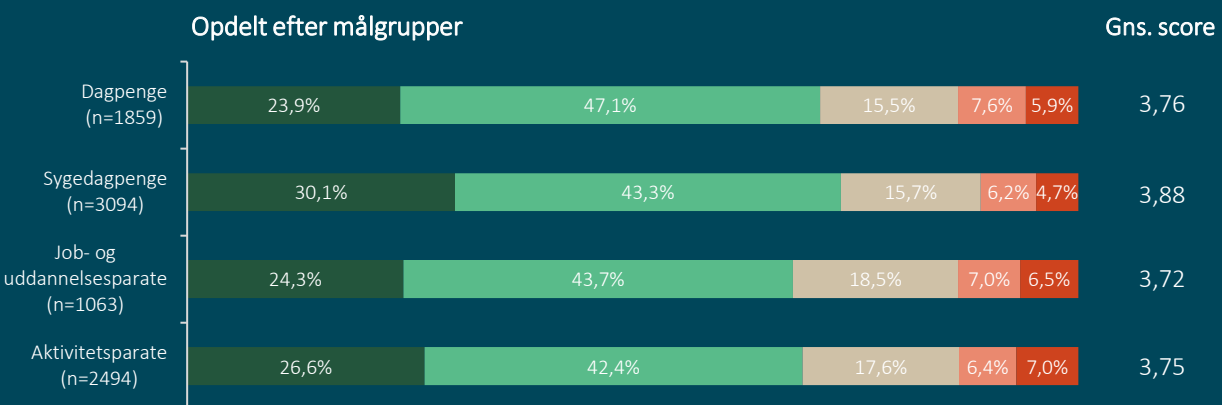
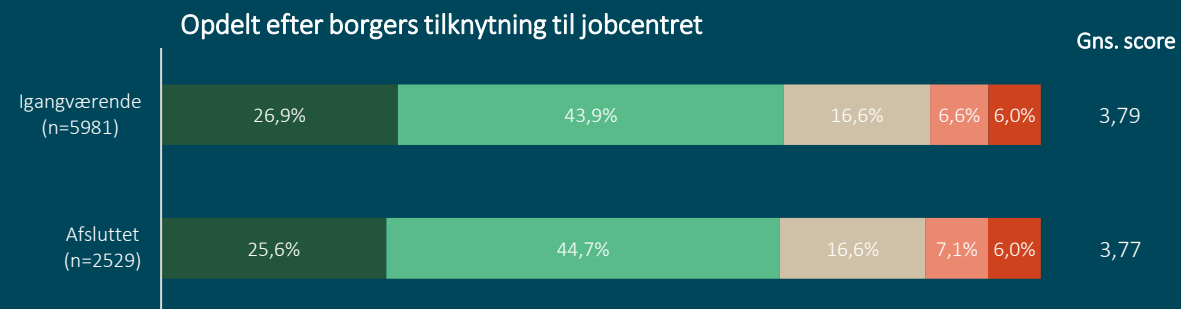
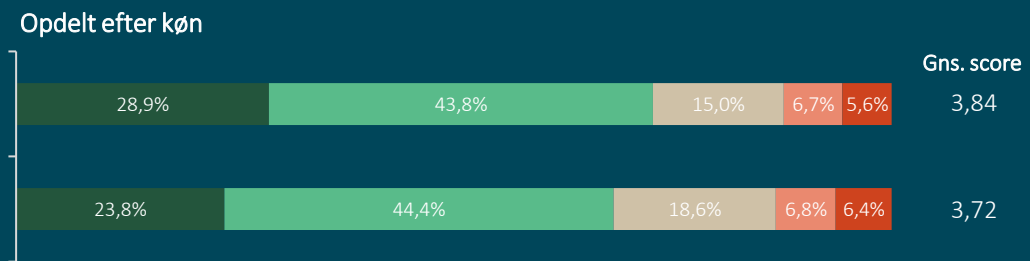
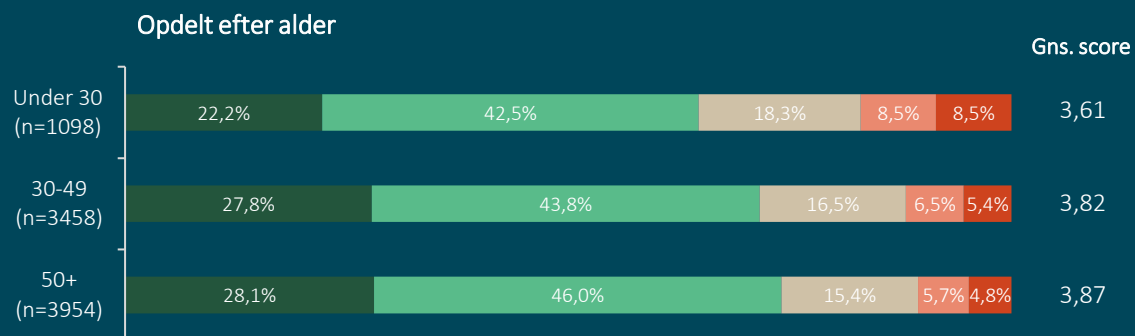
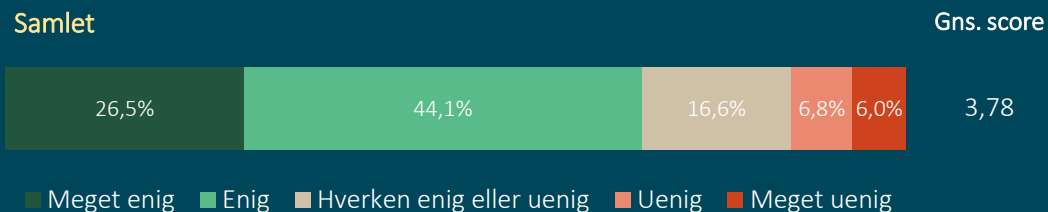
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=441) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Sagsbehandlers formidling



Du skal nu tænke tilbage på din seneste samtale. Hvor enig/uenig er du i følgende:

Informationer om regler og lovgivning blev formidlet på en letforståelig måde

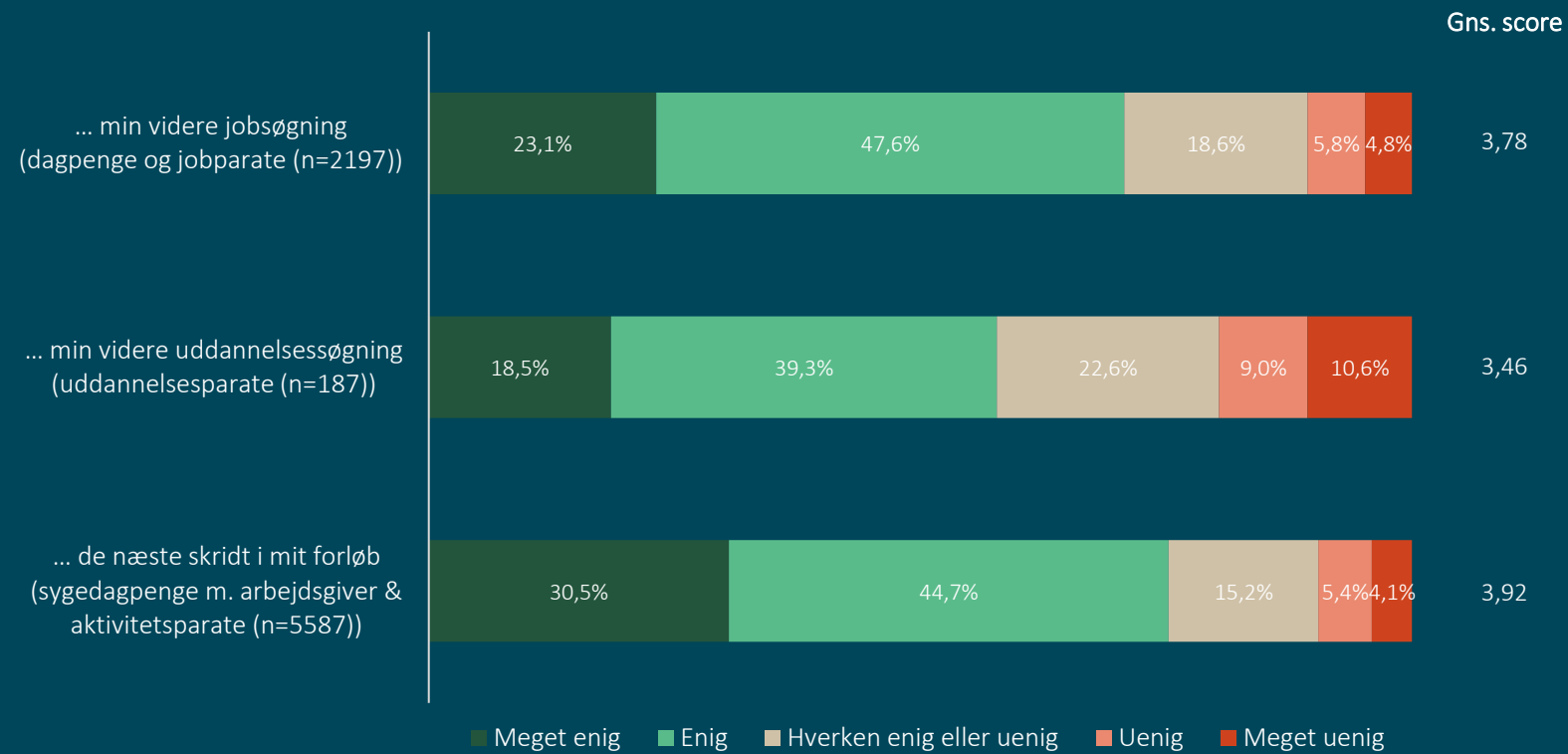


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=653) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Plan for fremadrettet proces



Til samtalen lavede vi en konkret plan for...



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=640) indgår ikke i beregningerne.



4. Progression

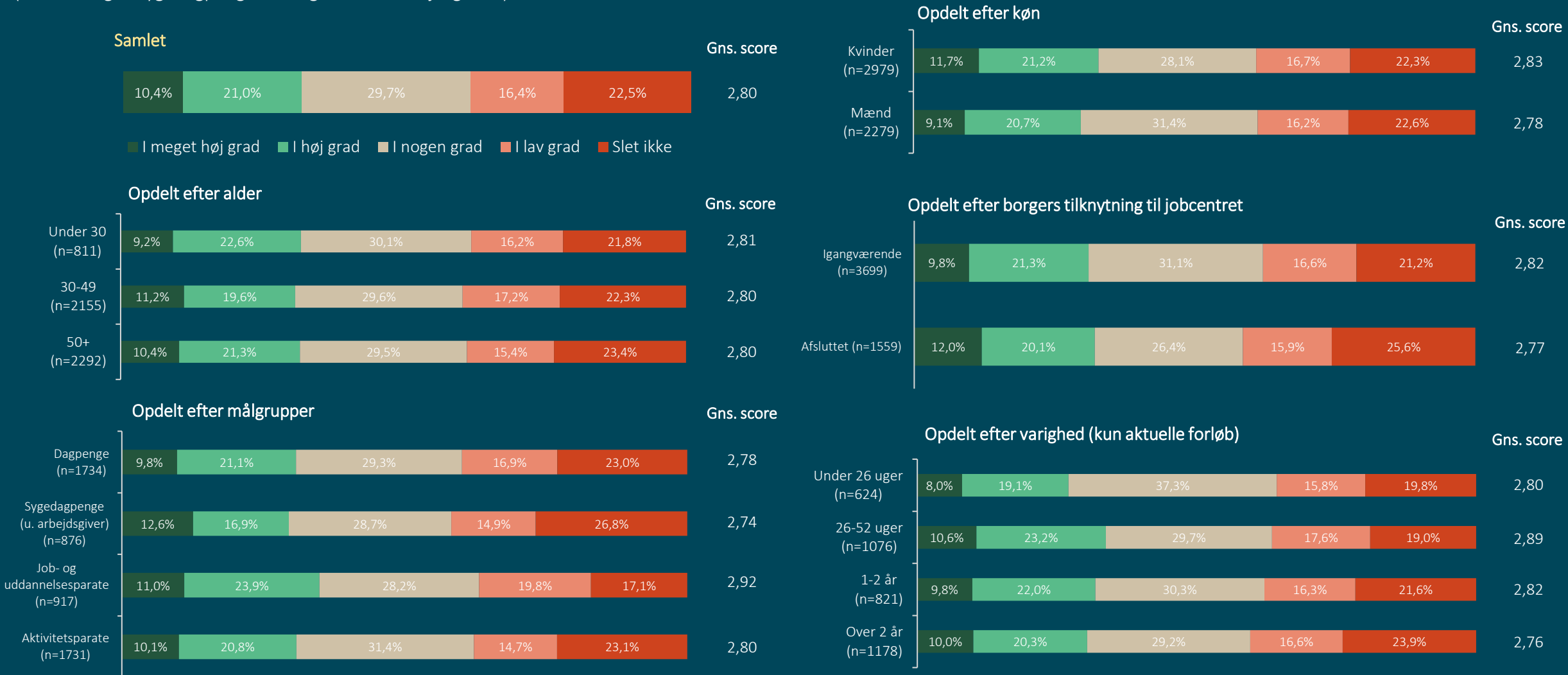


Konkrete jobmuligheder



I hvilken grad oplever du løbende at blive præsenteret for konkrete jobmuligheder i jobcentret?

(Alle undtagen sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver*)



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2686) indgår ikke i beregningerne. *Stilles ikke til sygedagpengemodtagere, som har en arbejdsgiver, idet disse allerede er tilknyttet en arbejdsgiver og i beskæftigelse, og derfor ikke relevant for deres situation.

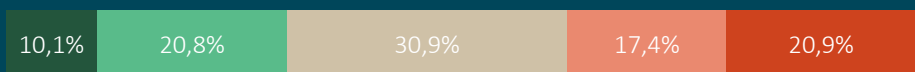
Tættere på job/uddannelse



I hvilken grad oplever du, at indsatsen i jobcentret bringer dig tættere på job eller uddannelse?

(Kun dagpenge + job- og uddannelsesparate*)

Samlet

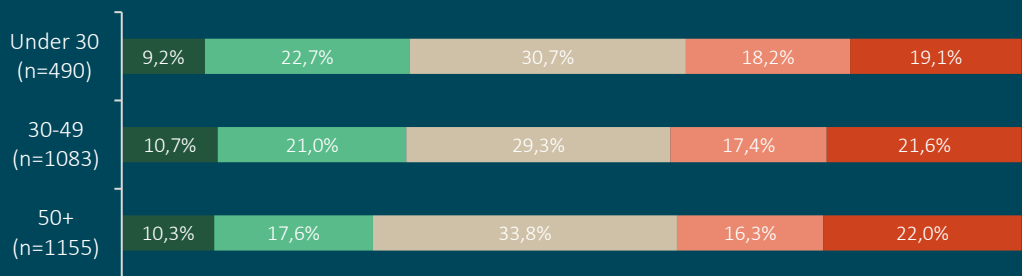


Gns. score

2,82

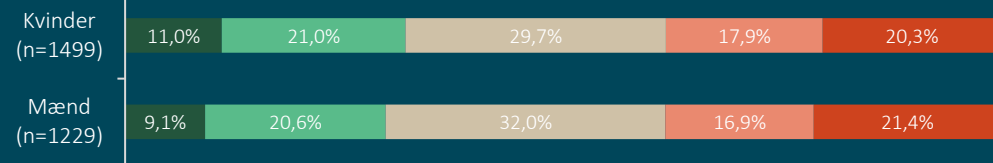
■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ I nogen grad ■ I lav grad ■ Slet ikke

Opdelt efter alder



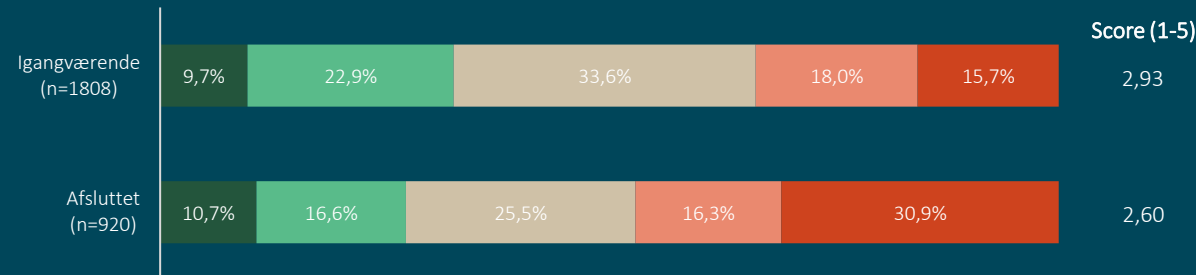
Gns. score

Opdelt efter køn



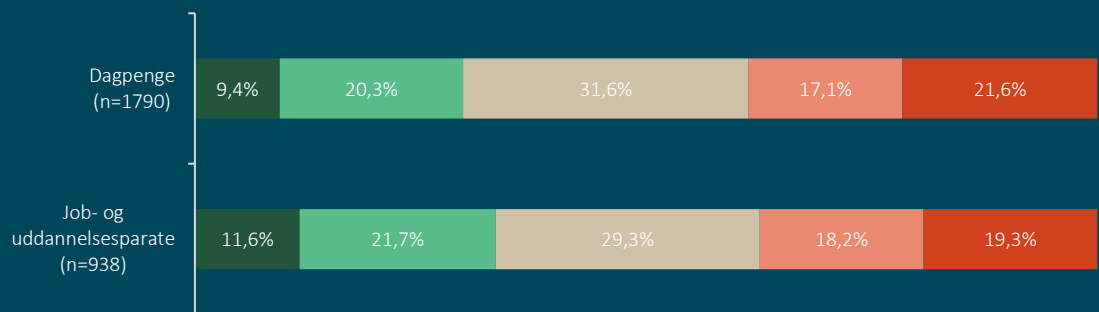
Gns. score

Opdelt efter borgers tilknytning til jobcentret



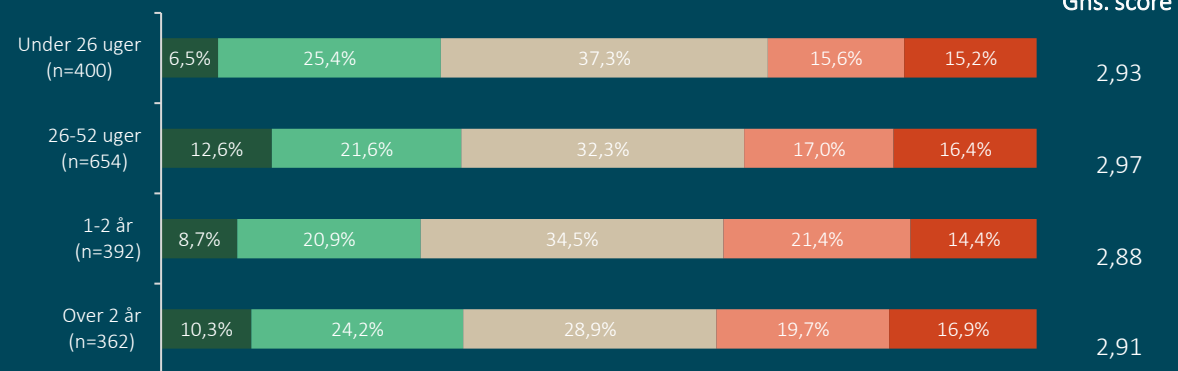
Score (1-5)

Opdelt efter målgrupper



Gns. score

Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



Gns. score

Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=394) indgår ikke i beregningerne. *Stilles kun til dagpenge samt job- og uddannelsesparate, da disse målgrupper er tættere på arbejdsmarkedet, og hvor det primære formål er at komme i beskæftigelse eller uddannelse hurtigst muligt.

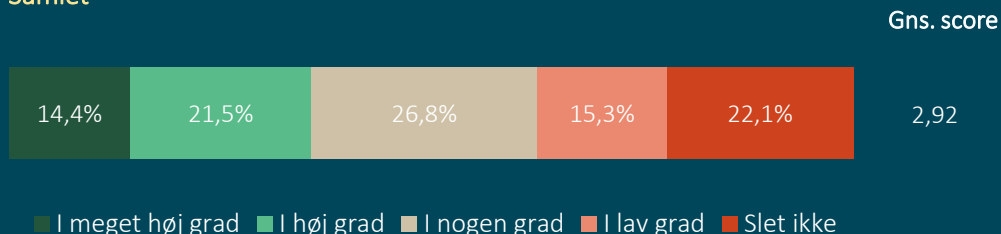
Tro på tilbagevenden



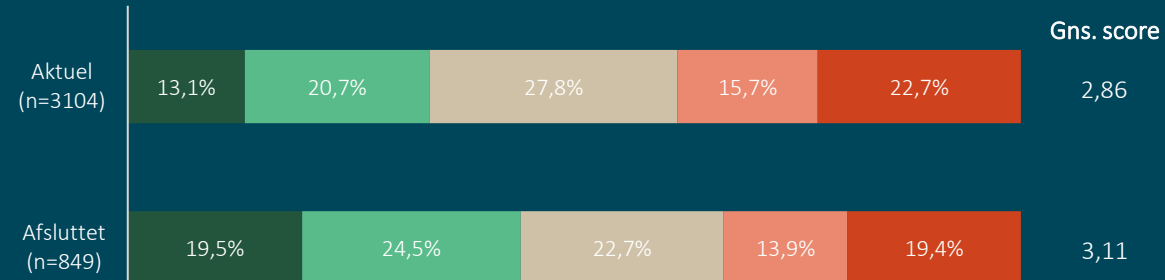
I hvilken grad oplever du, at forløbet i jobcenteret har øget din tro på at komme i arbejde eller uddannelse?

(Kun sygedagpenge + aktivitetsparate*)

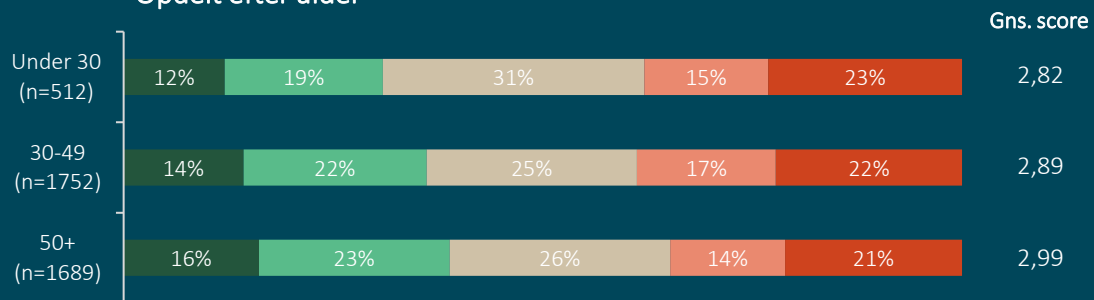
Samlet



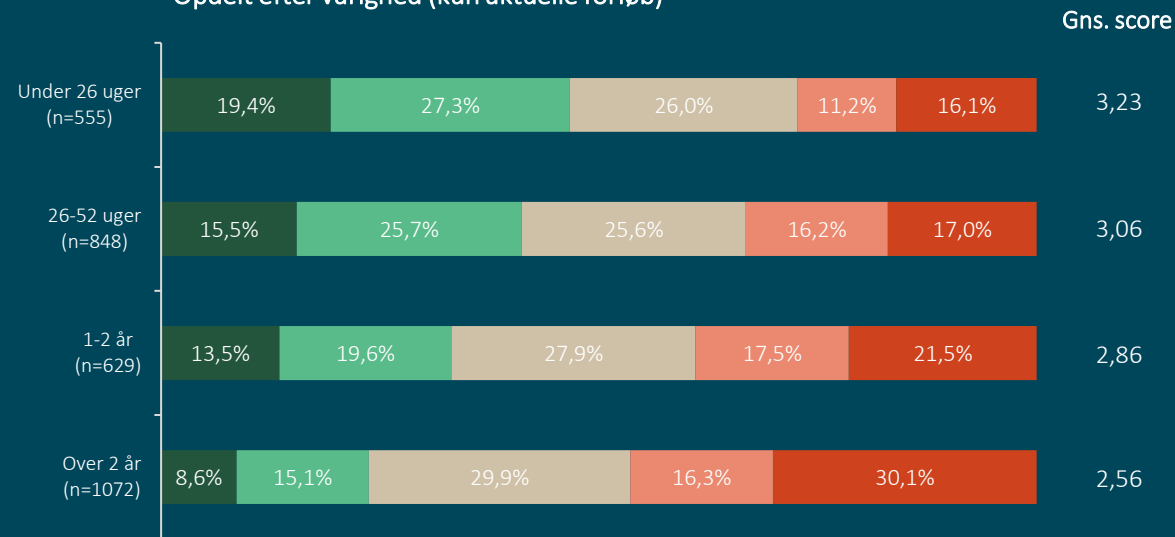
Opdelt efter borgers tilknytning til jobcentret



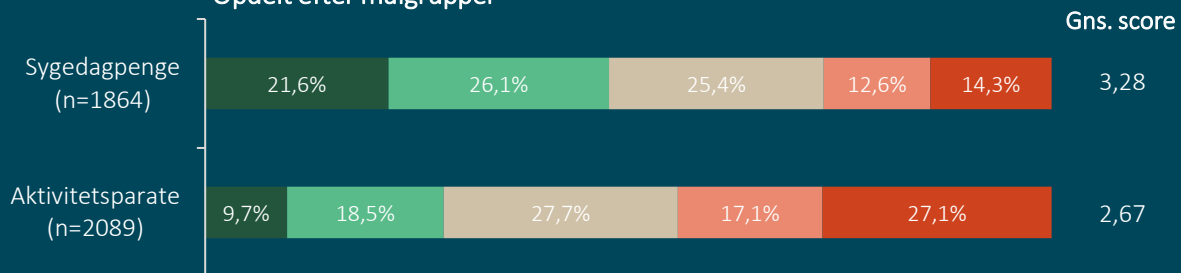
Opdelt efter alder



Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



Opdelt efter målgrupper



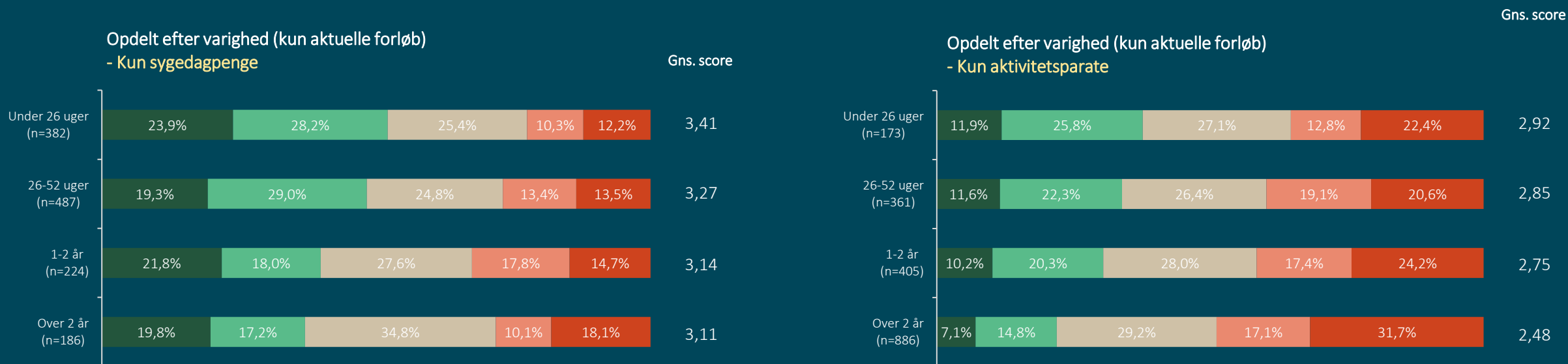
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2021) indgår ikke i beregningerne. For varighed (kun aktuelle forløb) er n=1165 for 'ved ikke/ikke relevant'-svar. *Stilles kun til sygedagpenge og aktivitetsparate, da disse målgrupper er længere væk fra arbejdsmarkedet, og hvor det i højere grad handler om, at disse borgere skal have en øget tro på at komme (tilbage) i arbejde eller uddannelse.

Tro på tilbagevenden



I hvilken grad oplever du, at forløbet i jobcenteret har øget din tro på at komme i arbejde eller uddannelse?

(Kun sygedagpenge + aktivitetsparate*)



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=718 for sygedagpenge; n=448 for aktivitetsparate) indgår ikke i beregningerne. *Stilles kun til sygedagpenge og aktivitetsparate, da disse målgrupper er længere væk fra arbejdsmarkedet, og hvor det i højere grad handler om, at disse borgere skal have en øget tro på at komme (tilbage) i arbejde eller uddannelse.



Bilag og metode

STIKPRØVEUDTAGNING

Populationen af borgere, der potentielt kunne indgå i stikprøven, er i alt 67.629 borgere. Efterfølgende er der udtrukket repræsentative stikprøver for hver kommune mellem 1.016 og 2.266 respondenter, afhængigt af antallet af borgere i populationen i hver kommune. Stikprøverne er udtaget via randomiseret stratificeret stikprøveudtagning på køn og alder, hvilket sikrer, at fordelingerne af køn og alder i populationen er ens med selvsamme fordelinger i stikprøven. Det er efterfølgende sikret, at stikprøverne yderligere er balanceret ift. målgruppernes fordeling i populationen. I alt indgår 23.119 borgere i stikprøven, hvoraf 9.9989 borgere har besvaret spørgeskemaet (heraf 977 delvise besvarelser). Omkring 1.150 borgere i stikprøven (svarende til 5 pct.) har været fritaget digital post. Halvdelen af disse har dog kunnet kontaktes via SMS. Dermed er der i alt ca. 500 borgere i stikprøverne, som hverken har kunnet kontaktes via digital post eller SMS, og som dermed ikke har nogen mulighed for at besvare spørgeskemaet.

SPØRGESKEMAOPBYGNING

Spørgeskemaet er opbygget af i alt 5 temaer, som borgerne har skullet besvare, samt et eller to indledende spørgsmål omhandlende borgerens aktuelle status (*alle*) samt hvorvidt borgeren aktuelt er tilknyttet en arbejdsgiver (*kun sygedagpengemodtagere*). Rækkefølgen af temaerne i spørgeskemaet er som følger: 1) to indledende, kortlæggende spørgsmål omhandlende aktuel status og arbejdsgiverstatus, 2) mødet med jobcentret, 3) mål og aktiviteter, 4) seneste samtale med sagsbehandler, 5)

progression i ens forløb, og 6) overordnet tilfredshed.

Ved de spørgsmål, hvor der har været behov for det, har der været to versioner afhængigt af borgerens egen angivelse af tilknytning til jobcentret. Hvis borgeren har angivet, at borgeren har et igangværende forløb i jobcentret, er spørgsmålene blevet stillet i almindelig nutid (f.eks. "I hvilken grad *oplever* du at blive mødt med tillid i jobcenteret?"). Hvis borgeren har angivet, at borgeren har afsluttet sit forløb i jobcentret, er spørgsmålene blevet i datid (f.eks. "I hvilken grad *oplevede* du at blive mødt med tillid i jobcenteret?").

BEREGNINGER

I de angivne figurer, diagrammer og beregninger i rapporten er der ikke medtaget 'ved ikke'-svar eller 'ikke relevant'-svar. I stedet er det under hver figur/diagram oplyst, hvor mange borgere der har svaret 'ved ikke' eller 'ikke relevant'.

Ved beregninger af gennemsnitsscores er hver svarkategori blevet tildelt en værdi mellem 1 og 5, hvor 1 angiver den mest negative værdi, mens 5 angiver den mest positive værdi. F.eks. tildeles svarkategorien 'slet ikke' på gradsspørgsmål værdien 1, mens svarkategorien 'i meget høj grad' tildeles værdien 5. Alle svar derimellem tildeles værdierne 2, 3 eller 4, afhængig af deres respektive rangering ('i lav grad' = 2, 'i nogen grad' = 3, 'i høj grad' = 4). Derefter er tallene summeret og divideret med antallet af svar på en af de fem svarkategorier, hvilket efterlader en gennemsnitsscore for hvert spørgsmål, eventuelt opdelt på enten køn, alder, målgruppe eller varighed.

Måling af variable



Nedenfor følger en beskrivelse af, hvordan nogle af de variable, der indgår som opdelingsvariable i en række af figurene, er beregnet, samt en uddybning af hvorfor.

Varighed

I beregningerne af borgernes varighed, er differencen mellem startdato for borgernes seneste forløb på ydelsen og dato for lukning af spørgeskemaundersøgelsen (18. september 2023) beregnet. Dette er kun gjort for borgere, der har angivet, at de aktuelt (dvs. på besvarestidspunktet) er tilknyttet jobcentret, idet den konkrete slutdato for borgere, der har afsluttet deres forløb, ikke kendes.

Det er vigtigt at bemærke, at varigheden kun angiver borgers varighed på seneste ydelse. Hvis borgeren fx har været tilknyttet jobcentret i 5 år, men kun været på seneste ydelse i 1 år, vil borgerens varighed fremgå som 1 år.

Borgers tilknytning til jobcentret

Angivelsen af borgernes tilknytning til jobcentret er opgjort efter borgernes egne angivelse af, hvorvidt de på besvarestidspunktet er tilknyttet jobcentret. Hvis borgeren svarer 'ja', angives han/hun som 'igangværende', og hvis borgeren svarer 'nej', angives han/hun som 'afsluttet'.

Følgende variable i analysen er indhentet fra jobcentrenes dataregister:

- › Kommune
- › Køn
- › Alder
- › Borgers seneste ydelse
- › Startdato for seneste ydelse

Følgende variable er selvrappede af borgerne:

- › Aktuel tilknytning til jobcentret
- › Aktuel tilknytning til arbejdsgiver (kun sygedagpengemodtagere)
- › Kontakt med andre afdelinger/forvaltninger i kommunen

Repræsentativitet af pilotkommuner



I tabellerne til højre fremgår en række opgørelser på en række relevante variable ifm. undersøgelse af repræsentativiteten blandt de deltagende kommuner i undersøgelsen sammenholdt med landet generelt.

Tabellerne viser overordnet set, at der i undersøgelsen indgår procentvis flere kommuner i Region Nordjylland, Region Midtjylland, Region Hovedstaden og Region Syddanmark, om end forskellen ikke er markant (tabel 1). Til gengæld indgår der relativt færre kommuner i Region Sjælland sammenholdt med landsniveauet.

Tabel 2 viser, at det gennemsnitlige antal af borgere i den arbejdsdygtige alder (16-66-årige) i de 13 pilotkommuner er større end alle kommuner generelt set.

Tabel 3 viser, at den forventede andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse er ens i de 13 pilotkommuner (8 %) og alle kommuner generelt (8 %). Den forventede andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse tager højde for en række sociodemografiske forklarende variable, hvorfor tallene giver en indikation af rammevilkårene for beskæftigelsesindsatsen for de deltagende kommuner sammenholdt med landsgennemsnittet. Med andre ord er rammevilkårene for beskæftigelsesindsatsen ens mellem de deltagende pilotkommuner og alle kommuner generelt set.

Tabel 4 viser afslutningsvist, at andelen af fuldtidspersoner i procent af hhv. arbejdsstyrken og befolkningen er marginalt større blandt de deltagende pilotkommuner end landsgennemsnittet.

Tabellerne viser, at de deltagende kommuner overordnet set er repræsentative på en række relevante baggrundsvARIABLE, og at der ikke er substantiel stor forskel mellem pilotkommunerne og landet generelt hvad angår socioøkonomiske vilkår, geografisk repræsentativitet, og faktiske andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (alle ydelser generelt).

Tabel 1: Fordelingen af kommuner efter regioner

	Alle kommuner (n=98)	Pilotkommuner (n=13)
Region Hovedstaden	30%	31%
Region Sjælland	17%	8%
Region Nordjylland	11%	15%
Region Midtjylland	19%	23%
Region Syddanmark	22%	23%
Total	100%	100%

Note: Beregningerne for alle kommuner er foretaget ved at tælle antal kommuner i hver region og dividere med antallet af kommuner i Danmark (98). Beregningerne for pilotkommunerne er foretaget ved at tælle antallet af pilotkommuner i hver region og dividere med det samlede antal pilotkommuner (13). Kilde: Jobindsats.dk

Tabel 3: Forventet andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse

Alle kommuner (n=98)	Pilotkommuner (n=13)
8%	8%

Note: En kommunes forventede andel fuldtidspersoner er beregnet på baggrund af borgernes faktiske ydelsesgrad og omkring 300 forskellige forklarende variable for 2022, der beskriver kommunens rammevilkår. Følgende ydelser indgår i beregningerne: a-dagpenge, kontantydelse, arbejdsmarkedsydelse, kontanthjælp, uddannelseshjælp, selvforsørgelses- og hjemrejseydelse samt overgangsydelse, revalidering og forrevalidering, ledighedsydelse, ressourceforløb, sygedagpenge og jobafklaringsforløb. Kilde: Jobindsats.dk ([link](#))

Tabel 2: Antal 16-66-årige pr. kommune (2023)

Alle kommuner (n=98)	Pilot-kommuner (n=13)
39.152	53.174

Note: Tallene viser antal 16-66-årige pr. kommune opgjort pr. 1. kvartal 2023. Kilde: Danmarks Statistik.

Tabel 4: Andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse i pct. af arbejdsstyrken/befolkningen (alle ydelser)

	Alle kommuner (n=98)	Pilotkommuner (n=13)
% af arbejdsstyrken	24%	26%
% af befolkningen	19%	20%

Note: Tallene viser antal fuldtidspersoner på alle ydelser som andel af de 16-66-årige i hhv. arbejdsstyrken/befolkningen (2022). Kilde: Jobindsats.dk

Besvarelser



Af de i alt 23.119 respondenter, der indgår i undersøgelsen, har i alt 9.012 respondenter (39 %) gennemført spørgeskemaet, mens yderligere 977 respondenter (4,2 %) har delvist besvaret spørgeskemaet. Det betyder, at **9.989 respondenter** i alt har afgivet svar i spørgeskemaet, svarende til **43,2 %** af alle borgere udtrukket i stikprøven.

De kommunale forskelle i svarprocenter varierer mellem 38,1 % og 50,5 %, hvoraf særligt de større kommuner har lavere svarprocenter, mens de mindre kommuner har højere svarprocenter.

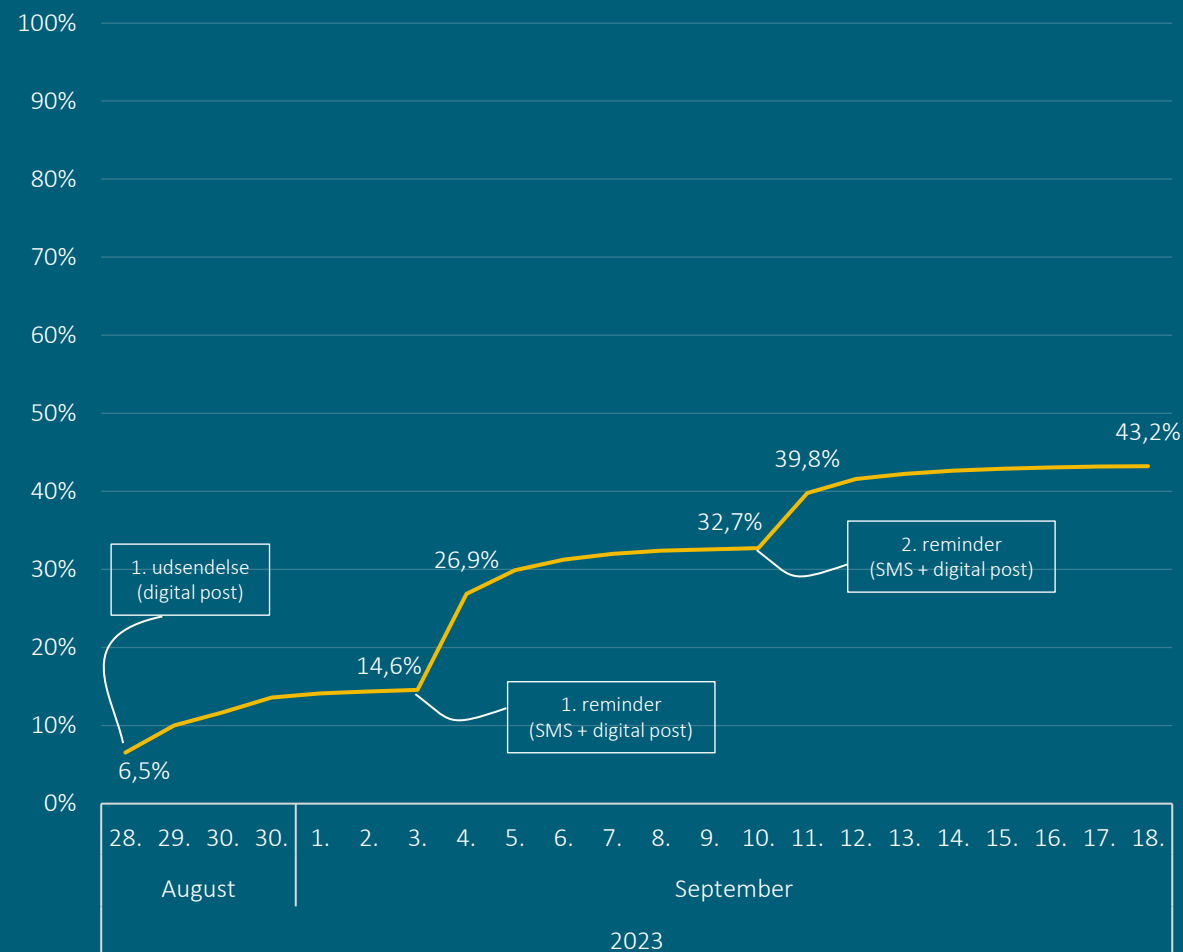
Figuren til højre viser den kumulerede svarprocent over tid – dvs. hvordan svarprocenten har udviklet sig over dataindsamlingsperioden. Her ses det særligt, at de to reminders har øget svarprocenten markant, hvilket formentligt kan tilskrives SMS-påmindelserne, som har vist sig at være effektivt ift. at øge antallet af respondenter. Særligt hos de aktivitetsparate har SMS-påmindelserne haft en gavnlig effekt.

Tabellen nedenfor angiver svartider i minutter for respondenter, der har gennemført spørgeskemaet, opdelt efter kvartiler. F.eks. har halvdelen af alle respondenter gennemført spørgeskemaet på maksimalt 3,5 minutter.

Svartid for respondenter (kun gennemførte)

Kvartil	Minutter
1. Kvartil (25 %)	2,2
Median (50 %)	3,5
2. Kvartil (75 %)	6,5

Kumuleret svarprocent over tid



Note: Figuren viser andelen af besvarelser (både gennemførte og delvist gennemførte) over dataindsamlingsperioden.

Frafaldsanalyse



Som beskrevet senere under afsnittet 'Vægtning' i bilagene er svarene i undersøgelsen blevet vægtet ud fra en række baggrundsvARIABLE for at sikre repræsentativitet.

I dette afsnit om frafaldsanalyse undersøges det, hvilke borgere der er over- eller underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, og som derfor – såfremt man ikke sikrer repræsentativitet ved at vægte besvarelsenerne – kan medføre skævvridninger og bias i de afrapporterede resultater.

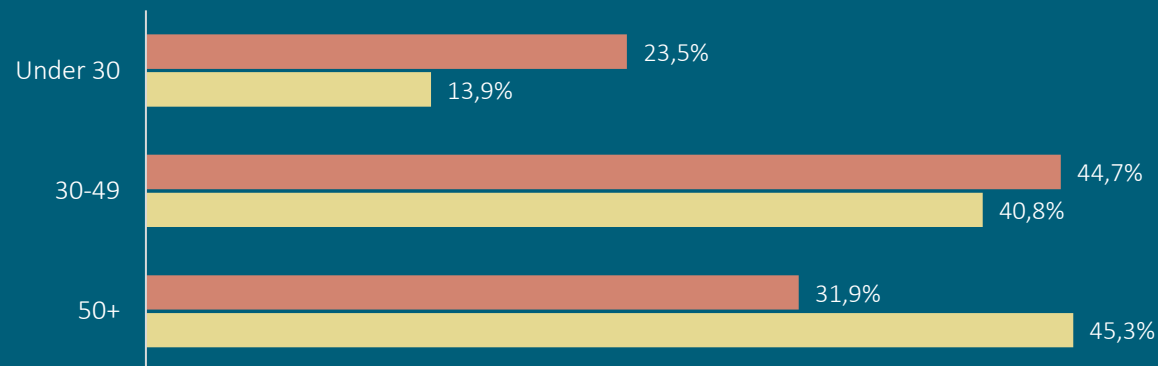
'Udtrukket stikprøve' omfatter de borgere, der er udtrukket til at modtage spørgeskemaet fra den samlede population af borgere i målgruppen for undersøgelsen. 'Respondenter' angiver derimod de borgere, der helt eller delvist har valgt at besvare spørgeskemaet.

Figuren øverst til højre viser, at forholdsvis flere kvinder end mænd har svaret på spørgeskemaet. Ligeledes viser figuren nedenunder, at særligt borgere under 30 år er underrepræsenteret i dataindsamlingen, mens borgere over 50 år er overrepræsenteret. Gennemsnitsalderen for stikprøven er således 41,5 år, mens den for de respondenter, der har besvaret spørgeskemaet, er 46,0 år.

Andel køn i hhv. stikprøve og respondenter



Andel alder i hhv. stikprøve og respondenter



Gennemsnitsalder stikprøve:

41,5
år

Gennemsnitsalder respondenter:

46,0
år

■ Udtrukket stikprøve ■ Respondenter

Frafaldsanalyse

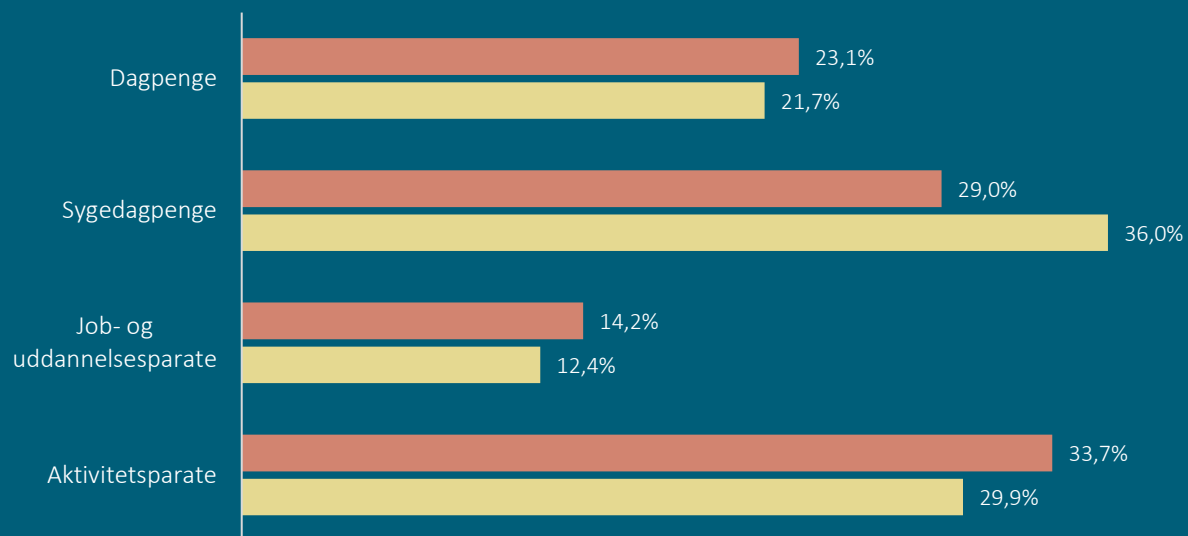


Foruden køn og alder, er det i frafaldsanalysen også undersøgt, om fordelingen i hhv. målgrupper og forløbsvarigheder er repræsentativ.

Den øverste figur i højre side viser, at sygedagpengemodtagere er overrepræsenteret i besvarelserne. Samtidigt er de tre andre målgrupper underrepræsenterede, hvoraf særligt aktivitetsparate borgere i mindre grad end de andre målgrupper har besvaret spørgeskemaet.

Figuren nedenunder viser, at fordelingerne af de forskellige forløbsvarighedsgrupper stort set er ens i stikprøven og besvarelserne. I figuren er der kun beregnet forløbsvarighed på borgere i et igangværende forløb. Den gennemsnitlige varighed af forløb for stikprøven er 102 uger, mens den for respondenterne er 100 uger. Varigheden af forløb er dermed marginalt lavere for de borgere, der har besvaret spørgeskemaet, sammenholdt med alle borgere der har været udtrukket til stikprøven.

Andel målgrupper i hhv. stikprøve og respondenter





Som nævnt tidligere, er den samlede besvarelsesprocent på undersøgelsen 43,2 pct. Med andre ord har 56,8 pct. af borgerne udtrykt i stikprøven ikke afgivet deres svar. Som frafaldsanalysen viser, er der en større andel kvinder blandt respondenter sammenholdt med stikprøven generelt; gennemsnitsalderen er højere blandt respondenterne; og særligt sygedagpengemodtagere er overrepræsenterede i besvarelsene, mens de andre målgrupper er underrepræsenterede.

Såfremt der ikke korrigeres herfor, kan frafaldet af visse grupper medføre betydelig skævvridning (bias) af resultaterne ift. undersøgelsens målgruppe, nemlig borgere på offentlig forsørgelse med tilknytning til jobcentrene.

For at højne undersøgelsens repræsentativitet, er opgørelserne af resultaterne blevet vægtet efter fordelingen af køn, alder, kommune og målgruppe i de 13 kommuners samlede population. Som resultaterne af undersøgelsen viser, er særligt mænd, yngre borgere samt aktivitetsparate borgere mindre tilfredse med deres jobcenterforløb – hvilket er de samme grupper af borgere, der er underrepræsenterede. Med andre ord er der en tendens til, at borgere, der har været tilfredse med deres jobcenterforløb, i højere grad svarer på spørgeskemaet end borgere, der har været utilfredse. Såfremt resultaterne ikke blev vægtet, ville svarene i undersøgelsen således afspejle en mere positiv holdning blandt borgere i jobcentrene end den reelle holdning samlet set.

Den konkrete udførelse af vægtningen kan ses i beskrivelsen til højre.

Fremgangsmetode og eksempel på vægtning

Fremgangsmåden for vægtningen kan konkret beskrives med følgende steps:

1. Udarbejde alle mulige kombinationer af de variable, der indgår i vægtningen
 - a) 3 x aldersgrupper, 2 x køn, 13 x kommuner og 4 x målgrupper
2. For hver kombinationsgruppe (stratum), opgøre antal personer i hhv. den samlede population og i besvarelsene.

3. Efterfølgende udregne "population/besvarelse-ratio" for hver stratum (strataratio):

$$\text{strataratio} = \frac{\text{antal borgere i population for stratum}_n}{\text{antal komplette besvarelser for stratum}_n}$$

4. Efterfølgende applicere strataratioen til hver respondent (afhængig af hvilket stratum respondenten tilhører) som en selvstændig variabel.
5. Ved udregning af andele besvarelser for hver svarkategori på et spørgsmål, udregnes summen af strataratio for alle respondenter på en specifikt svarkategori (fx 'i meget høj grad'), herefter dividere med summen af alle strataratio for alle svarkategorier totalt set.

Eksempel på beregning af vægtede andele på spørgsmål om samlet tilfredshed:

Kategori	Antal	Ikke-vægtet andel (%)	Strataratio (sum)	Vægtet andel (%)
Meget tilfreds	2.320	26,9%	15368	24,0%
Tilfreds	2.971	34,5%	22571	35,2%
Hverken tilfreds eller utilfreds	1.653	19,2%	13223	20,6%
Utilfreds	796	9,2%	6294	9,8%
Meget utilfreds	873	10,1%	6629	10,3%
Sum	8.613	100%	64085	100%

Viser svarfordelingen (i pct.) uden vægtning

Viser svarfordelingen (i pct.) med vægtning

København

Marselisborg
Kampmannsgade 1, 5. sal
1604 København
CVR. 30918053

Aarhus

Marselisborg
Nørre Allé 70F, 2. sal
8000 Aarhus C
CVR. 30918053

