



**carelinkgruppen**

- Analyse & Udvikling

# Resultater af tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet

Kommunernes Landsforening (KL) og 44 danske kommuner

April 2024



# Indledning og baggrund

Kommunernes Landsforening (KL) har i samarbejde med 44 kommuner gennemført en tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet. Undersøgelsen er blevet gennemført i løbet af foråret 2024, og resultaterne præsenteres i indeværende rapport.

Undersøgelsen har følgende to formål:

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

Denne rapport viser dermed resultaterne af den anden runde af den tværkommunale borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet i samarbejde med 44 kommuner og Carelink Gruppen. Du finder første runde af borgerundersøgelsen på KL.dk under "Tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet".

Undersøgelsen indkredser 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 forløb i jobcenteret

# Læsevejledning

1. Undersøgelsen	Side 4
2. Resultater	Side 8
3. Overordnet tilfredshed	Side 10
4. Mødet med jobcentret	Side 17
5. Mål og aktiviteter	Side 21
6. Samtalen	Side 26
7. Progression	Side 31
8. Bilag og metode	Side 36



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 besvarelser opdelt efter f.eks. varighed af forløb eller målgruppe.

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

01



Undersøgelsesdesign



# Analysedesign

Undersøgelsen er gennemført i 44 kommuner, der overordnet set er repræsentative på både geografi, kommunestørrelser samt rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen (se særskilt afsnit for repræsentativitet i bilag).

Undersøgelsen er gennemført som en elektronisk spørgeskemaundersøgelse, som kombinerer forskellige kontaktpunkter for at sikre en høj svarprocent og solid repræsentativitet. Spørgeskemaet 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 af både teknisk og indholdsmæssig karakter.

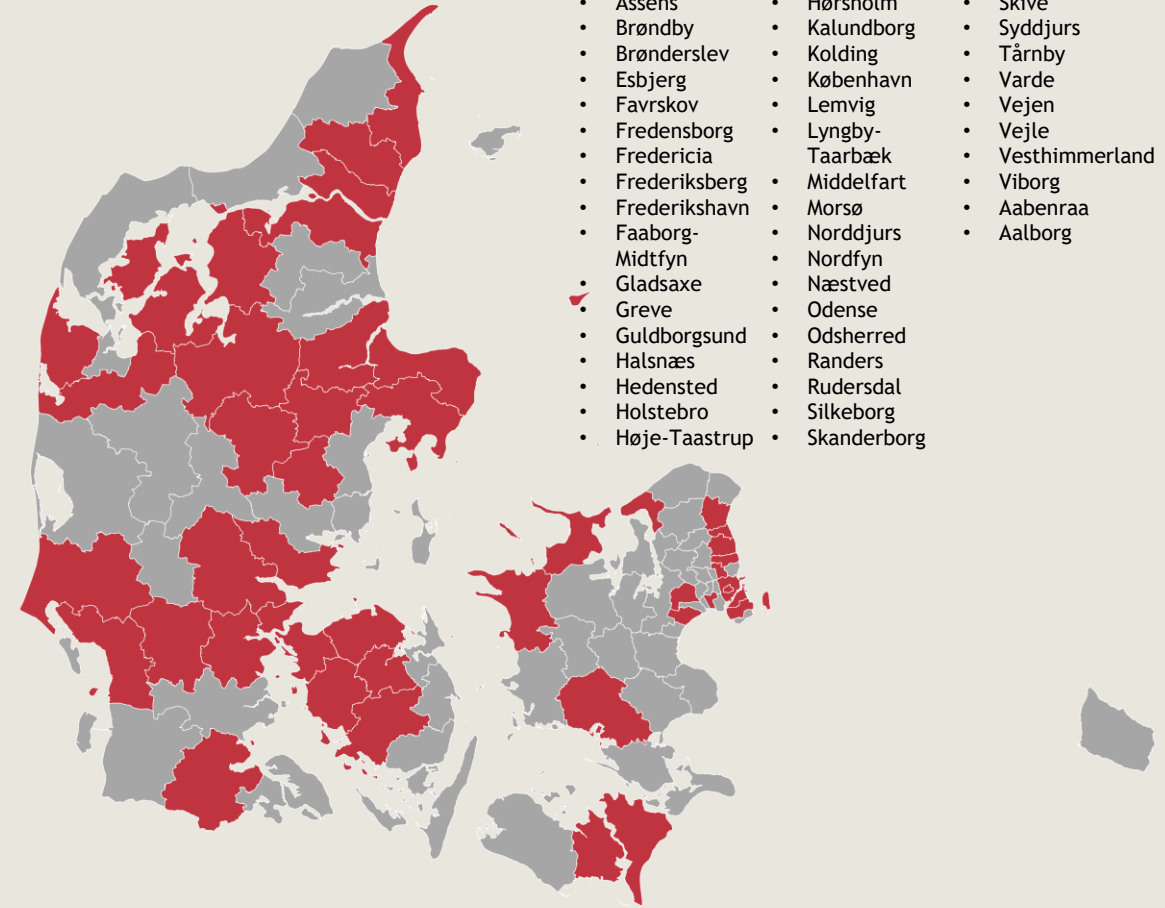
Spørgeskemaet er opdelt i 5 temaer, som afdækker borgernes oplevelse af:

- 1) Mødet med jobcentret
- 2) Mål og aktiviteter i forløbet
- 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.

## Deltagende 44 kommuner:

- Assens
- Brøndby
- Brønderslev
- Esbjerg
- Favrskov
- Fredensborg
- Fredericia
- Frederiksberg
- Frederikshavn
- Faaborg-Midtfyn
- Gladsaxe
- Greve
- Guldborgsund
- Halsnæs
- Hedensted
- Holstebro
- Høje-Taastrup
- Hørsholm
- Kalundborg
- Kolding
- København
- Lemvig
- Lyngby-Taarbæk
- Middelfart
- Morsø
- Norddjurs
- Nordfyn
- Næstved
- Odense
- Odsherred
- Randers
- Rudersdal
- Silkeborg
- Skanderborg
- Skive
- Syddjurs
- Tårnby
- Varde
- Vejen
- Vesthimmerland
- Viborg
- Aabenraa
- Aalborg





# Population og stikprøve del 1

## Populationsafgrænsning

Undersøgelsens population (grundlaget for stikprøveudtagningen), udgøres af borgere fra de 44 kommuner, der opfylder følgende tre betingelser:

- 1) Borgeren skal være mellem 16-66 år (arbejdsdygtige alder)
- 2) Borgeren skal have haft et aktivt forløb i løbet af 4. kvartal 2023 på en af de ydelsesgrupper, der indgår i undersøgelsen (se nærmere beskrivelse af målgrupper på næste side).
- 3) Borgeren skal have deltaget i en af følgende tre samtale typer i løbet af 4. kvartal 2023: jobsamtale, opfølgningssamtale eller fællessamtale med a-kasse

Ovenstående afgrænsninger sikrer, at undersøgelsen afdækker holdninger og oplevelser blandt borgere, der har haft kontakt med jobcentret i form af en samtale. Afgrænsningerne sikrer også, at der ikke indgår dagpengemodtagere, som alene har haft forløb i deres a-kasse, jf. de nye regler på dagpengeområdet pr. 1.1.2024.

Afgrænsningen sikrer også, at populationen både udgøres af borgere, der aktuelt er i et forløb i jobcentret, og borgere der har afsluttet deres forløb.



# Population og stikprøve del 2

## Stikprøveudtagning

Populationen udgjorde på udtrækningstidspunktet i alt 198.877 borgere. Efterfølgende er der udtrukket repræsentative stikprøver for hver kommune med en størrelse på mellem 1.507 og 2.619 borgere, afhængigt af kommunens størrelse. For kommuner med færre end 1.500 borgere i populationen, er hele populationen medtaget i stikprøven. Samlet set er undersøgelsens stikprøvestørrelse på 86.965 borgere, hvoraf 33.758 borgere har besvaret spørgeskemaet (heraf indgår 2.021 delvist komplette besvarelser), svarende til 38,8 procent. Svarprocenten er en anelse lavere end pilotundersøgelsen (43,2 pct.) hvilket bl.a. kan skyldes, at dele af undersøgelsens dataindsamling har været sammenfaldende med skolernes påskeferie, ligesom der i nærværende undersøgelse har været en direkte mulighed for at tilkendegive et ønske om ikke at deltage i undersøgelsen. Svarprocenten vurderes dog generelt høj målgruppen taget i betragtning (typisk svarprocent er omkring 20-25 pct.). Dette skyldes særligt anvendelsen af SMS-påmindelser (*se mere i særskilt afsnit herom i bilag*).

## Vægtning

Der er ifm. efterbehandlingen af data gennemført frafaldsanalyser (*se særskilt afsnit herom*), som har påvist mindre skævheder mellem de modtagne svar i stikprøven og borgere i populationen. For at højne repræsentativiteten i resultatopgørelserne, er besvarelserne efterfølgende blevet vægtet efter køn, alder, målgruppe og kommune. Underrepræsenterede grupper i besvarelserne bliver dermed vægtet højere, mens overrepræsenterede grupper i besvarelserne tilsvarende bliver vægtet lavere.

# Målgrupper

I en bred afdækning af borgernes oplevelse af den kommunale beskæftigelsesindsats indgår det som et centralt element at undersøge forskelle i holdninger, synspunkter og oplevelser på tværs af beskæftigelsesindsatsens målgrupper. For at lette tolkningen af undersøgelsens resultater samt sikre en statistisk robusthed er målgrupperne i den forenklede beskæftigelsesindsats inddelt i fem overordnede målgrupper:

- 1) Dagpenge
- 2) Sygedagpenge
- 3) Job- og uddannelsesparate
- 4) Aktivitetsparate
- 5) Jobafklaring

De to overordnede målgrupper 'job- og uddannelsesparate' samt 'aktivitetsparate' samler en række LAB-målgrupper. Den overordnede inddeling af de fem overordnede målgrupper med dertilhørende LAB-målgrupper fremgår af figuren til højre.



## Oversigt over undersøgelsens målgrupper

Population

Alle borgere med et aktivt forløb i jobcentret i løbet af 4. kvartal 2023, og som har deltaget i en samtale med jobcenteret

Fem overordnede målgrupper

A-dagpenge

Sygedagpenge

Job- og uddannelsesparate

Aktivitetsparate

Jobafklaring

LAB-målgrupper

• 6.1 Dagpenge-modtagere

• 6.6 Sygedagpenge-modtagere

• 6.2 Jobparate 30+  
• 6.4 Uddannelsesparate under 30  
• 6.9 Ledighedsydelse

• 6.3 Aktivitetsparate 30+  
• 6.5 Aktivitetsparate under 30  
• 6.8 Ressourceforløb

• 6.7 Jobafklaring



# 02

Resultater fra  
undersøgelsen





# Opbygning af præsentation af resultaterne

Resultaterne fra undersøgelsen er præsenteret efter de 5 overordnede temaer, som er blevet afdækket i spørgeskemaet:

- 1) borgernes overordnede tilfredshed
- 2) borgernes oplevelse af mødet med jobcentret
- 3) borgernes mål og aktiviteter
- 4) borgernes seneste samtale med deres sagsbehandler
- 5) borgernes oplevelse af progression i deres forløb

Hvert overordnet tema består yderligere af en række undertemaer, som svarer til spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen. Det konkrete spørgsmål tilknyttet til hvert undertema fremgår øverst på hver side.

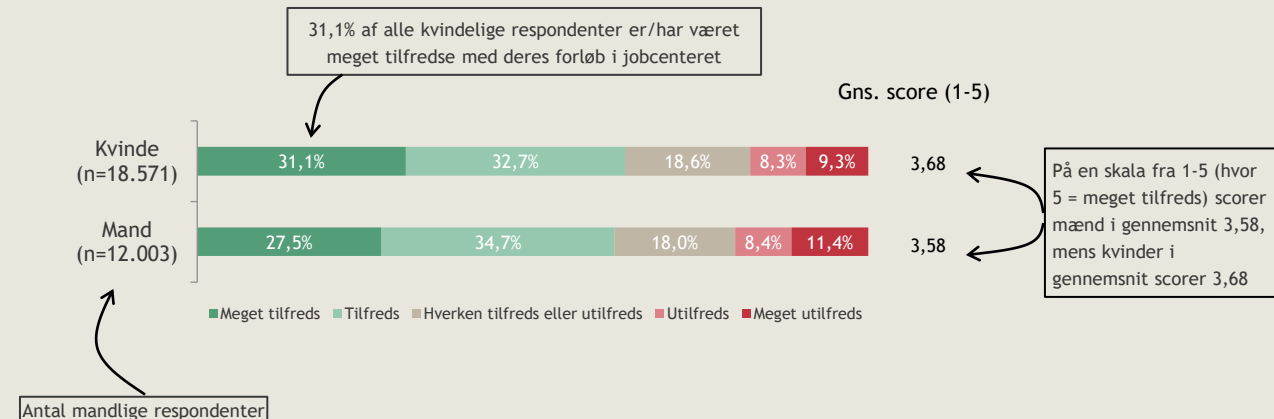
Spørgeskemaet, opbygningen og beregningerne er uddybet i rapportens metodeafsnit under afsnittet om "Bilag og metode".

## Gennemsnitsscores

Resultaterne fra undersøgelsen 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. '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. Under figurerne eller i bunden af siderne er antallet af 'ved ikke'-svar eller 'ikke relevant'-svar ligeledes angivet.

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





# 1. 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

Gns. score (1-5)



(n=30.574)

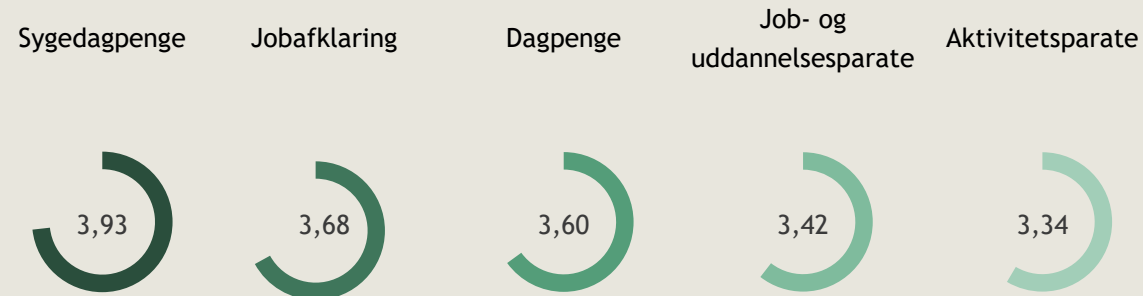
■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds

### Sammenligning af mest tilfredse og mindst tilfredse kommune

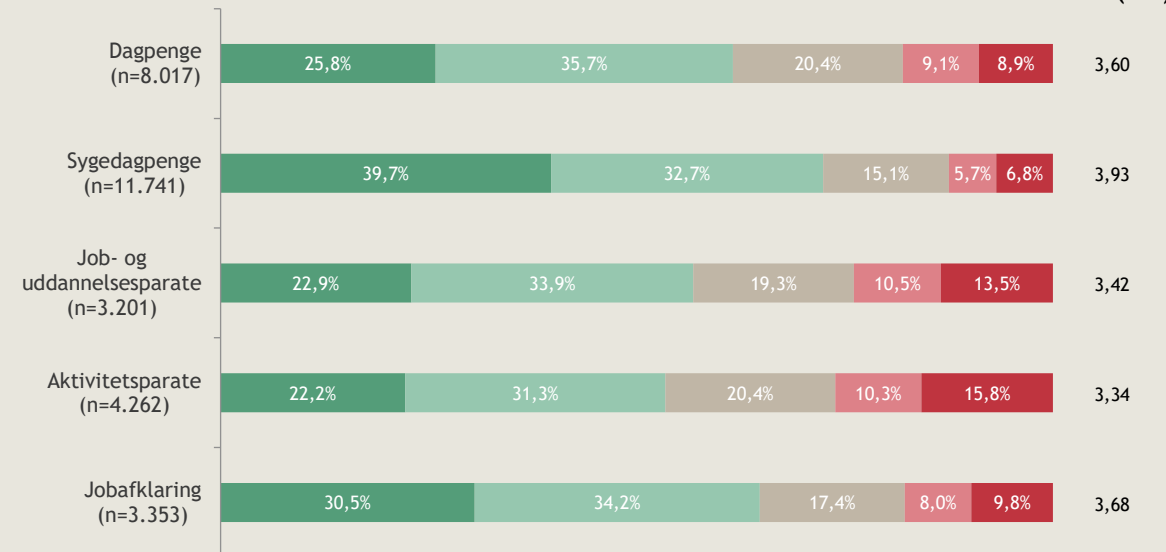
Kommunen med mest tilfredshed scorer 4,03. I denne kommune har 77,2% svaret at de er meget tilfredse eller tilfredse.

Kommunen med mindst tilfredshed scorer 3,32. I denne kommune er det kun 51,6% der har svaret at de er meget tilfredse eller tilfredse.

### Samlet tilfredshed opdelt efter målgruppe:



Gns. score (1-5)



Note: 'Ved ikke' (n=1.337) indgår ikke i ovenstående beregninger.

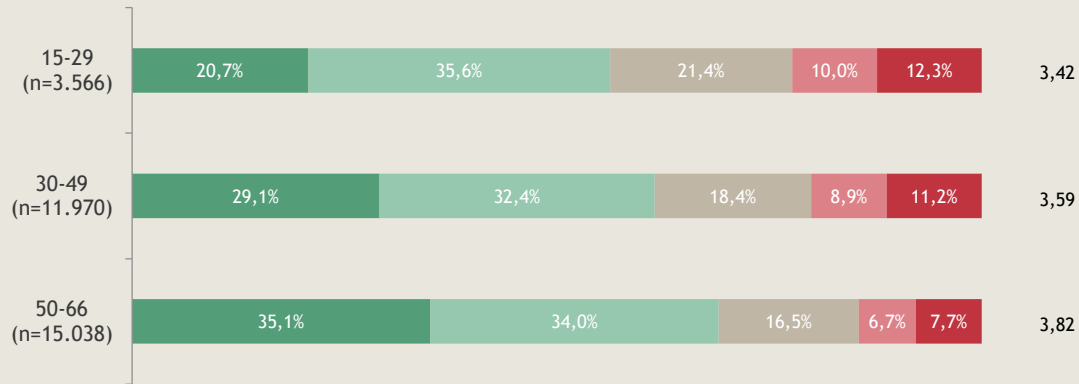


# Overordnet tilfredshed del 2

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

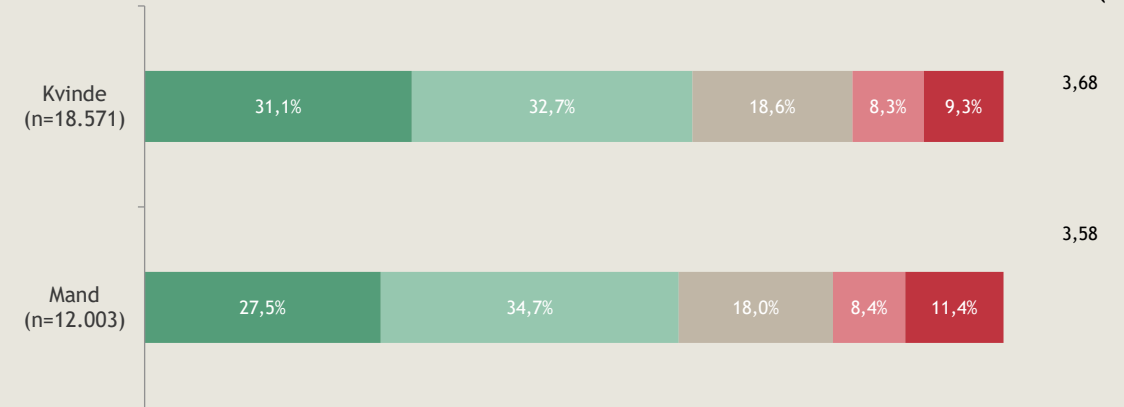
### Opdelt efter alder

Gns. score (1-5)

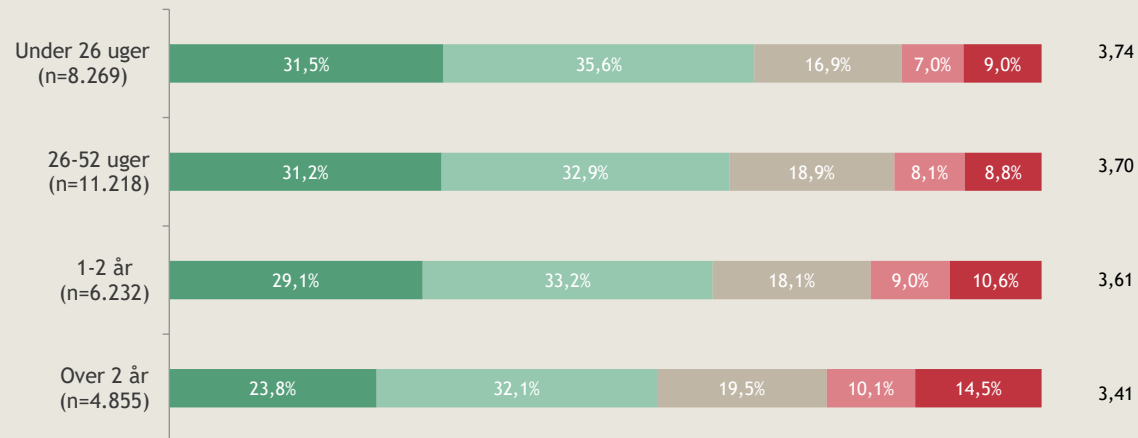


### Opdelt efter køn

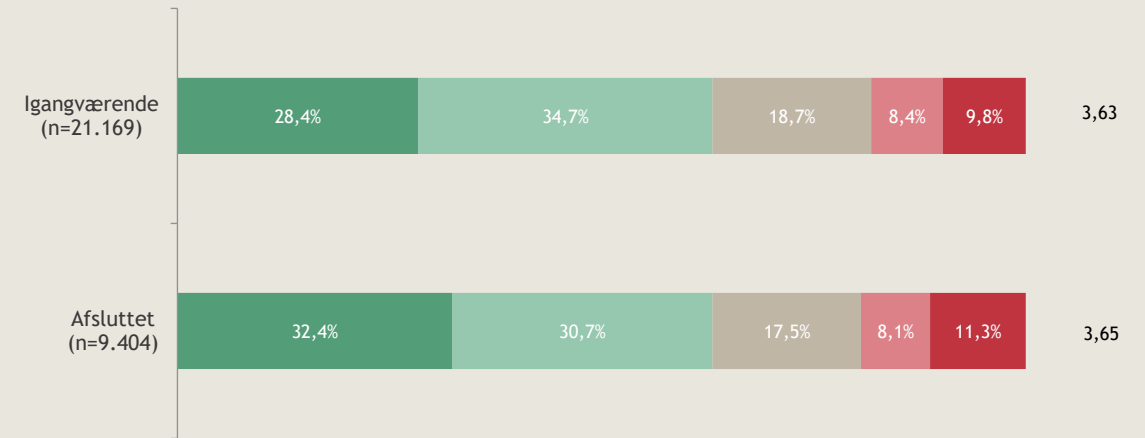
Gns. score (1-5)



### Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



### Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.337) indgår ikke i ovenstående beregninger.



# Uddybning af tilfredshed del 1

## - Tilfredse borgere

I spørgeskemaet har respondenterne haft mulighed for at uddybe, hvorfor de er tilfredse/utilfredse med deres forløb i jobcenteret, samt hvad der kunne have gjort deres forløb (endnu) bedre. I det følgende præsenteres en analyse af borgernes kvalitative svar på begge spørgsmål opdelt efter, om de har været tilfredse ("meget tilfreds"/"tilfreds"), eller mindre tilfredse ("hverken tilfreds/utilfreds"/"utilfreds"/"meget utilfreds").

### Kendetegnende for tilfredse borgere:

- 1. Positive samtaler med sagsbehandler:** Borgerne nævner ofte gode oplevelser med sagsbehandlere som en afgørende faktor for deres tilfredshed. Her fremhæves det særligt, at de har haft en sagsbehandler, der har lyttet til dem.
- 2. God og klar kommunikation:** Borgerne oplever ofte en klar og hjælpsom kommunikation med jobcenteret og deres sagsbehandler. Når kommunikationen er klar, oplever de en bedre forståelse for de processer, krav og forventninger.
- 3. Føler sig hørt og forstået:** Borgerne værdsætter, når de oplever, at deres behov og situationer bliver anerkendt og set. Her fremhæver de at blive mødt med empati, inddragelse og respekt.
- 4. Hurtige og effektive processer:** Nogle borgere påpeger, at de oplever, at hurtige og effektive processer i deres forløb har bidraget til deres tilfredshed.
- 5. Tilbud:** Nogle borgere fremhæver, at de har været tilfredse og glade for de tilbud og aktiviteter, de har modtaget fra jobcenteret. De fremhæver, at det har givet dem redskaber og motivation til at gå det næste skridt i deres forløb, mens andre konkret fremhæver, at tilbuddene har været direkte årsag til, at de er kommet tættere på arbejdsmarkedet eller endda ført til konkrete job-/praktiktilbud.



# Uddybning af tilfredshed del 1 fortsat

## - Tilfredse borgere

Her uddyber respondenter, hvorfor du har været tilfredse.

”I det nuværende forløb har jeg været meget tilfreds. Sagsbehandleren har via sin livserfaring, faglige kompetencer og imødekommenhed støttet mig i at komme tilbage som selvstændig.”

”Jeg har i mit forløb været meget heldig med at få en sagsbehandler, der har lyttet til min situation, mine behov og hvad jeg har haft overskud samt kompetencer til. Det har givet mig håb om en fremtid på arbejdsmarkedet, også selv om det ikke kan være på fuld tid. Dette havde jeg på forhånd ikke regnet med, da jeg inden havde hørt om sagsbehandlere på jobcenteret, der følte som om man ikke blev taget hensyn til. Så har sat stor pris på min sagsbehandlers behandling og fremgangsmåde. Det synes jeg er en medalje værd.”

”Der er god kommunikation og information mellem borger og sagsbehandler. Jeg føler, at jeg bliver lyttet og anerkendt, og der følges hyppigt op på min sag, hvilke giver mig tryghed.”

”Jeg føler, jeg er blevet mødt med tillid og lydhørhed under mit forløb i jobcentret. Jeg har fået konkrete og brugbare redskaber til at optimere min jobsøgning og er tilbudt en række kurser mv. med mulighed for at vælge til og fra ift., hvad jeg oplever giver mening for mig.”

”Jeg havde flere sagsbehandlere/jobvejledere i mit forløb. Fælles for dem alle var et højt engagement og faglig sparring til jobsøgning. Jeg fik muligheden at få vejledning og råd til kompetenceafklaring, CV og jobsøgning gennem et tilbud, der har været medårsag til, at jeg fandt mit job. Kunne dette være blevet tilbudt tidligere i mit forløb, havde jeg nok haft kortere tid som ledig.”

”Hurtig og effektiv behandling, som førte til flexjob.”



# Uddybning af tilfredshed del 2

## - Mindre tilfredse borgere 😞

Kendetegnende for mindre tilfredse borgere:

1. **Manglende imødekommenhed:** Mindre tilfredse borgere angiver bl.a., at de ofte mangler respekt og føler sig nedgjort under deres møder med jobcentret
2. **Føler sig overset og ikke mødt med forståelse:** Nogle borgere oplever, at de ikke bliver tilstrækkeligt mødt eller forstået i mødet med jobcentret, hvilket kan føre til frustration hos den enkelte borger og en følelse af at blive behandlet rutinemæssigt.
3. **Manglende hensyntagen til helbred:** Nogle borgere, der i forvejen lider af dårligt fysisk eller psykisk helbred, oplever, at jobcenteret ikke tager højde for deres fysiske/psykiske situation, hvilket fører til irrelevant vejledning.
4. **Føler sig behandlet som en sag; ikke et menneske:** Nogle borgere oplever, at deres kommunikation med jobcentret er overfladisk og ineffektiv, hvor fokuset til tider i højere grad kan ligge på proceskrav, snarere end reel hensyntagen til den enkelte og hjælpe borgeren ud fra hans/hendes udgangspunkt.

Her uddyber respondenter, hvorfor de har været utilfredse.

”Der bliver ikke lyttet til mig, jeg bliver gentagne gange nedgjort/talt ned til. De bliver ved med at love mig ting, som aldrig sker alligevel.”

”Ingen af os følte os mødt eller velkommen, der var ikke tid, og min sagsbehandler var lige som en CD, der bare skulle køres igennem for 1000 gang.”

”Jeg er glad for, når de lytter på mig, og hvad jeg har brug for af hjælp. Men jeg er utilfreds med at blive presset, når jeg lige har været sygemeldt for stress.”

”Jeg er glad for, når de lytter på mig, og hvad jeg har brug for af hjælp. Men jeg er utilfreds med at blive presset, når jeg lige har været sygemeldt for stress.”

”At der ikke tages højde for, at der er mennesker tilknyttet jobcentret, der rent faktisk er sygemeldte og har det rigtig dårligt, og at jobkonsulenten kun går op i at få plusser i sin egen bog ved at tilmelde folk bl.a. [XXX], som i mit tilfælde slet ikke er relevant på nuværende tidspunkt! Konsulenten havde ikke engang hentet information fra min læge.”

”Det var en sludder for en sludder til hvert møde - intet konstruktivt - ingen nye ideer.”

”Bliver mødt som et sagsnummer og ikke en person, som hindrer bedring.”





# Forslag til forbedringer del 1

## - Tilfredse borgere 😊

### Forslag til forbedringer blandt tilfredse borgere:

- 1. Små justeringer:** Nogle borgere foreslår mere fleksible mødetider, lettere adgang til fx individuel jobrådgivning eller kurser i digitale færdigheder, samt bedre kommunikation (f.eks. mere proaktive opdateringer fra sagsbehandler, i stedet for at borgeren selv skal efterspørge information, eller at brevene fra jobcenteret kan være meget formelle og kolde).
- 2. Individuel tilpasning:** Flere borgere savner en mere individuelorienteret indsats i f.eks. iværksatte aktiviteter eller indsatser, og mindre fokus på proceskrav
- 3. Flere ressourcer:** Nogle borgere påpeger manglende ressourcer i jobcentret som årsag til lange ventetider, manglende tilgængelighed af sagsbehandler eller begrænset omfang af tilbud.
- 4. Bedre formidling af information:** Til trods for en generel god oplevelse med jobcenteret angiver nogle borgere, at de savner bedre tilgængelighed og kvalitet jobcenterets formidling af information. Dette værende f.eks. *bedre online ressourcer* (hjemmeside hvor information er let at finde om fx jobsøgning eller kurser, eller et online booking system, hvor borgere nemt kan booke møder med sagsbehandlere eller tilmelde sig kurser), *bedre brochurer* (fx vejledninger til systemer eller programmer, eller case-eksempler på succeshistorier), eller *informationsmøder* (hvor borgere kan få direkte information fra jobcenterets medarbejdere om f.eks. nye tilbud, ændringer i lovgivning eller andre relevante nyheder, samt have mulighed for at kunne stille spørgsmål til jobcenteret).

Her uddyber respondenter, hvad der kunne have gjort deres forløb i jobcenteret (endnu) bedre.

Der er lang ventetid på at få tid hos de teams, der tager stilling til ens fremtid. Derudover virker det også som om, der ikke er afsat tid nok til at sagsbehandlerne/rådgiverne kan udfylde papirer, blanketter osv. Det er der også en del ventetid på

Der var flere fantastiske tilbud om mindfulness, træning mm, som jeg gerne ville have gjort brug af, men ventetiden var - grundet besparelser - så lang, at det ikke kunne nå at blive aktuelt.

Langt mere individuelle målrettede forløb, hvor der fokuseres på fakta hos den enkelte som uddannelse, alder, livssituation osv.

At rammen er langt mere fleksibel, med det mener jeg at det er et individuelt, forløb for de fleste som er blevet ledige, og ikke alle passer ind i fastlåste rammer, men det er vilkårene, for jobkonsulenter, sagsbehandler, samt virksomhedskonsulenter, og jobsøgende.

At der var mindre pisk og mere gulerod, og at der reelt kunne laves individuelle tiltag/aktiviteter rettet mod brancheskift. Systemet er stift og dræner mere, end det hjælper. Det bliver lidt for meget laveste fællesnævner og et fast system, hvor der skal hakkes af i de samme felter.

Et netværk af andre sygemeldte (eller ledige eller hvor man nu er) så man har ligesindede at snakke med og reflektere med. Gerne med både fysisk fremmøde men også online chats (Facebook, teams eller lignende).



# Forslag til forbedringer del 2

## - Mindre tilfredse borgere

### Forslag til forbedringer blandt mindre tilfredse borgere:

- 1. Hurtigere sagsbehandling:** Borgerne udtrykker frustration over tempoet i behandlingen af deres sag. Her påpeges et ønske om en mere effektiv og hurtig sagsbehandling, som kan mindske ventetiden og øge følelsen af at blive imødekommet af systemet.
- 2. Mere medmenneskelighed fra sagsbehandler:** Nogle borgere har i deres forløb oplevet manglende empati og medmenneskelighed fra deres sagsbehandler. Her efterspørger de særligt en mere rummelig tilgang fra deres sagsbehandler, hvor der i større grad er fokus på forståelse for borgeren.
- 3. Færre sagsbehandlerskift:** Flere borgere fremhæver det som værende problematisk, at de oplever hyppige skift af sagsbehandlere. Her påpeger de, at de føler, at de starter forfra i deres forløb hver gang, de får ny sagsbehandler.
- 4. Bedre og klarere kommunikation:** Flere borgere fremhæver, at de ønsker bedre kommunikation fra jobcentrene - særligt udtrykker flere et ønske om, at få en bedre forståelse for forskellige procedurer, krav og trin i deres forløb. Det lader sig også vise i, at flere borgere har en oplevelse af, at jobcenteret/deres sagsbehandler ikke er tilgængelig i tilstrækkelig grad.

Her uddyber respondenterne, hvad der kunne have gjort deres forløb i jobcenteret (endnu) bedre.

Det ville have været mere trygt, hvis der var plads til at blive mødt som det individuelle menneske, jeg er. Og hvis jeg havde beholdt samme sagsbehandler hele vejen i gennem systemet/forløbet.

Samme sagsbehandler hele vejen igennem. Nogen der hører, hvad man siger, og gider og svarer, når man har spørgsmål, og så ikke al den mistro på, om man fejler noget.

Bedre kommunikation og påmindelse om booking af samtale vil helt klart gøre forløbet nemmere.

Mere ro på og give mig selv en chance for at finde et job. Det er som om, at man er en brik i et teknisk system. Du møder op, og der bliver kigget på, om du har handlet efter reglerne siden sidst.

Samme sagsbehandler hele vejen igennem. Det giver uro at skal fortælle sin sag igen og igen. Sagsbehandleren har ikke oplevet hvor langt ude, jeg var i starten. Når jeg får ny sagsbehandler, bliver jeg skubbet tilbage. Starter med gråd, angst og uro hver gange. Det er ikke fremmede for min helbredelse.

At kommunikationen havde været mere ligeværdig. Og at der var blevet lyttet til min plan for fremtiden, og at de havde indgået i en dialog med mig omkring, hvad der skulle til.

## 2. Mødet med jobcentret

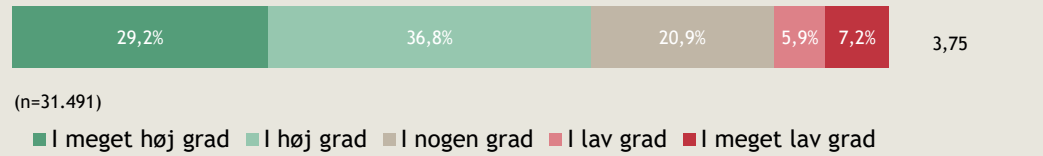




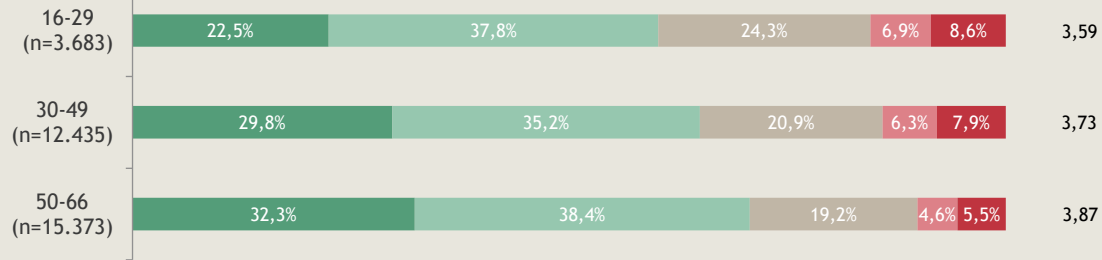
# Tillid

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

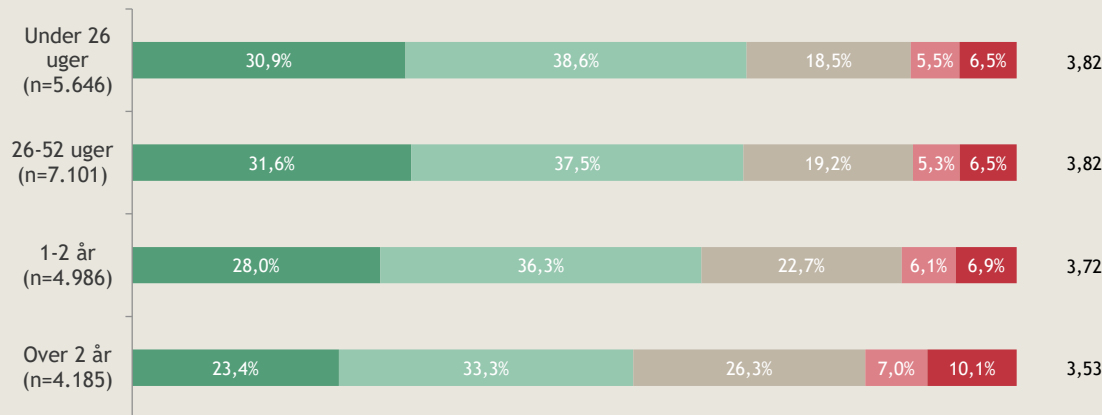
### SAMLET



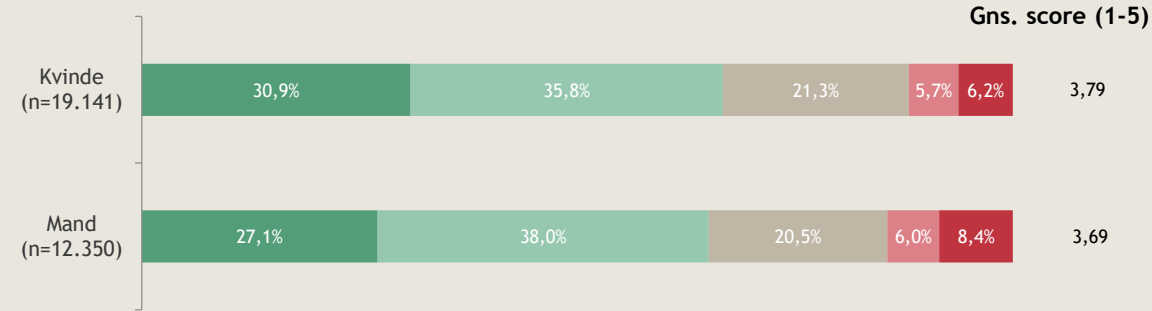
### Opdelt efter alder



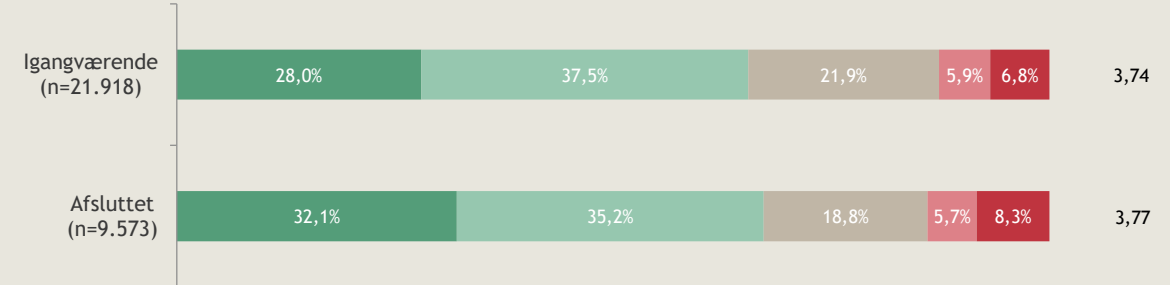
### Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



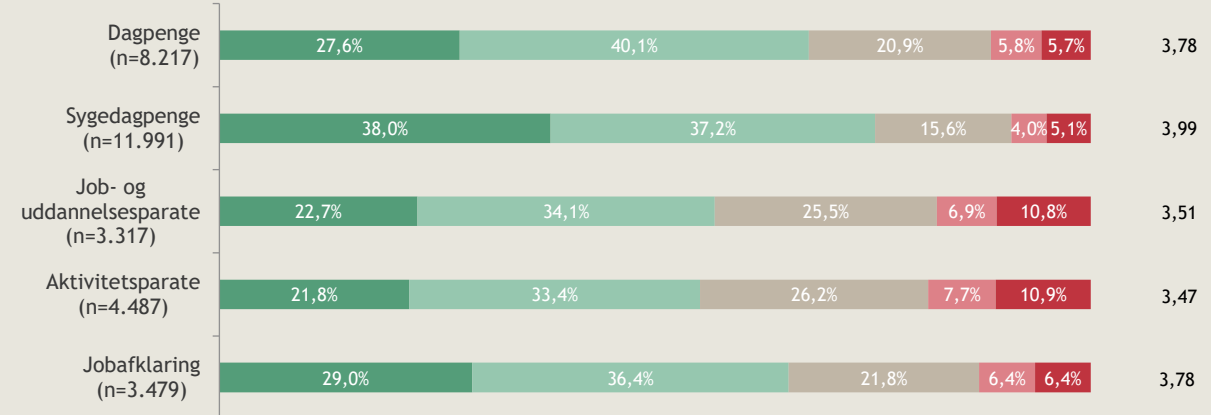
### Opdelt efter køn



### Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



### Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.258) indgår ikke i ovenstående beregninger.

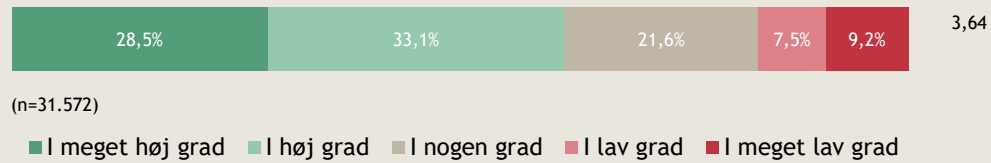


# Udgangspunkt i borgeren

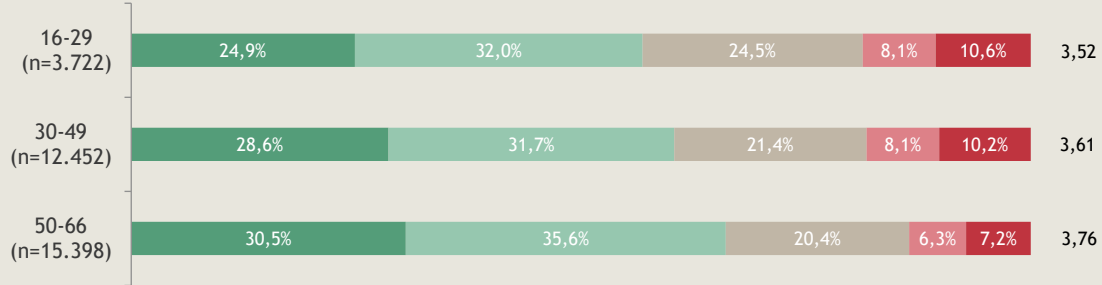
I hvilken grad oplever du, at der bliver taget udgangspunkt i din situation i jobcenteret?

**SAMLET**

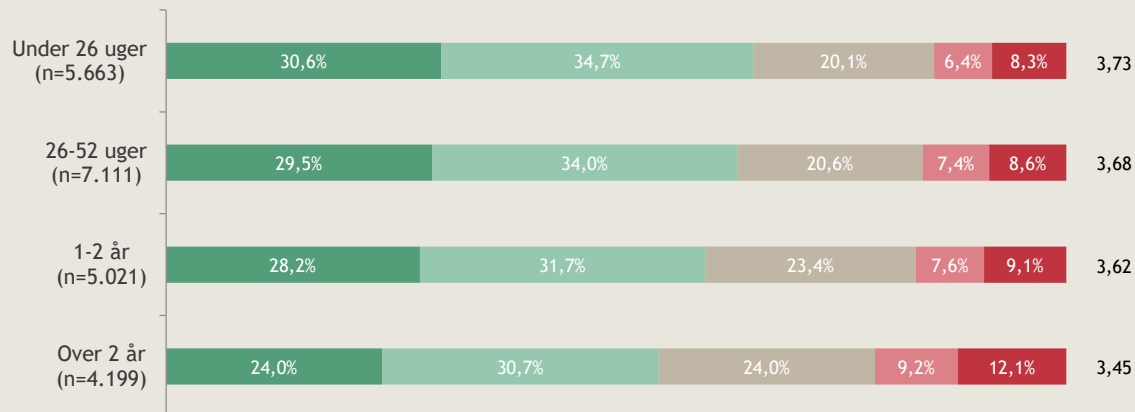
Gns. score (1-5)



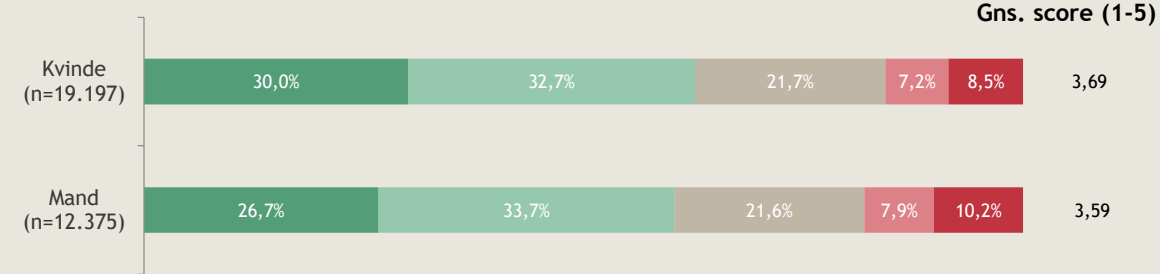
## Opdelt efter alder



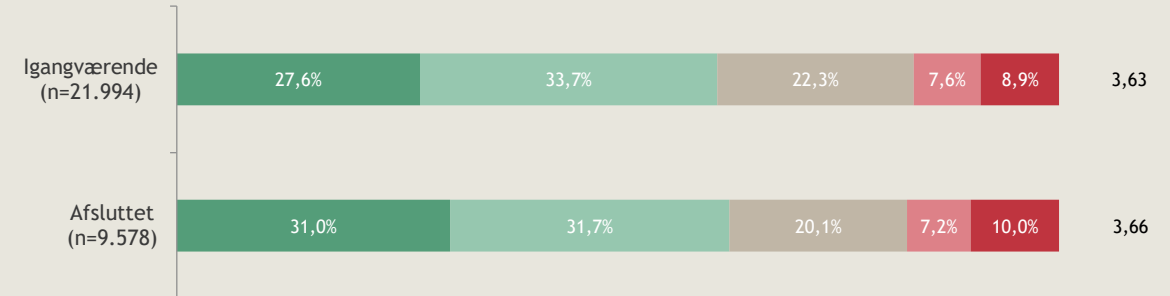
## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



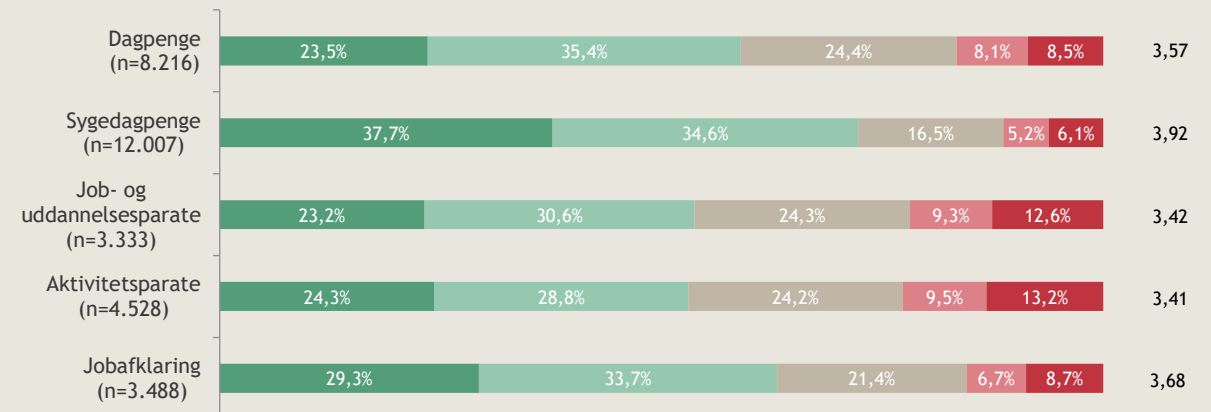
## Opdelt efter køn



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.145) indgår ikke i ovenstående beregninger.

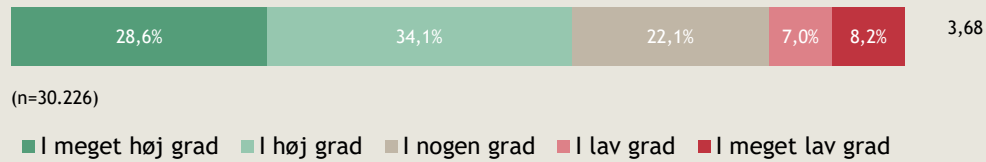


# Inddragelse

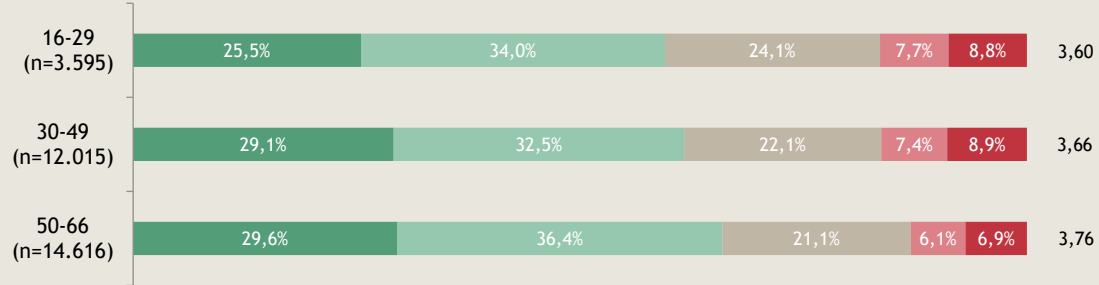
I hvilken grad oplever du, at der bliver lyttet til dine idéer og forslag, når I lægger en plan for dit forløb i jobcenteret?

**SAMLET**

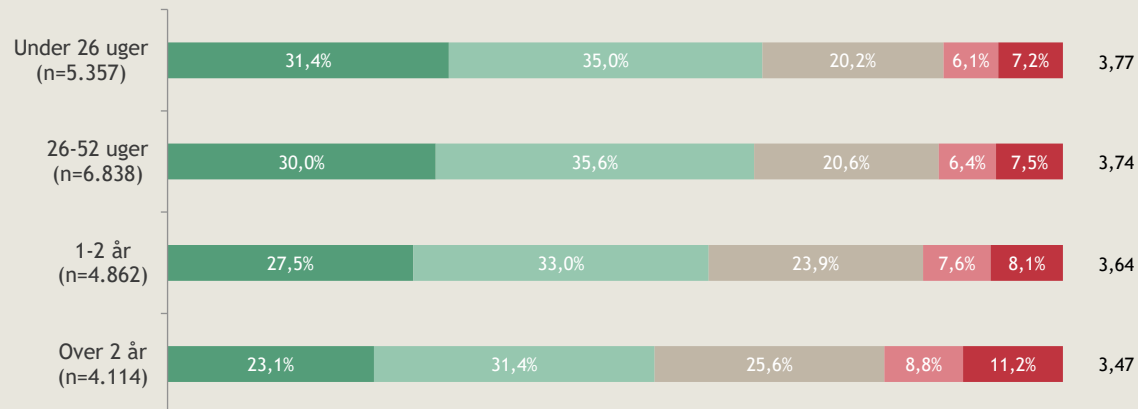
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter alder

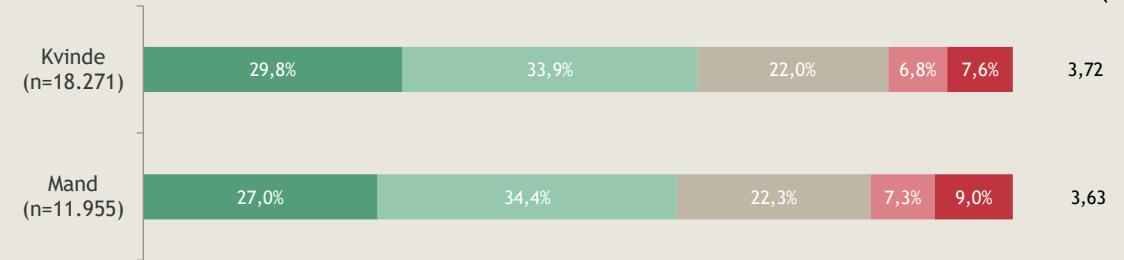


## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)

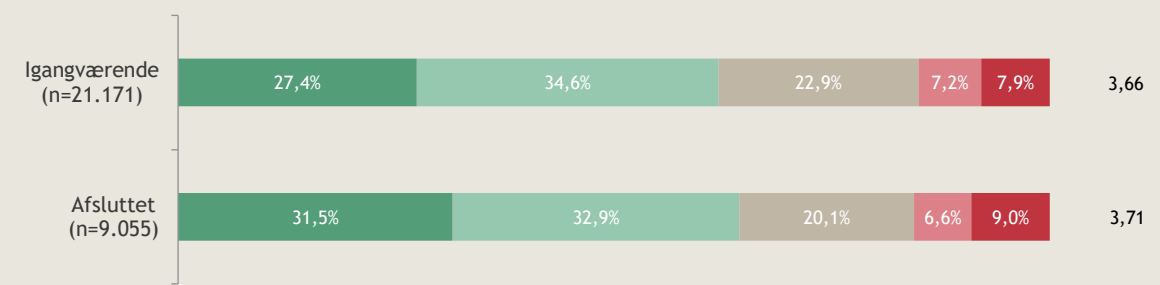


## Opdelt efter køn

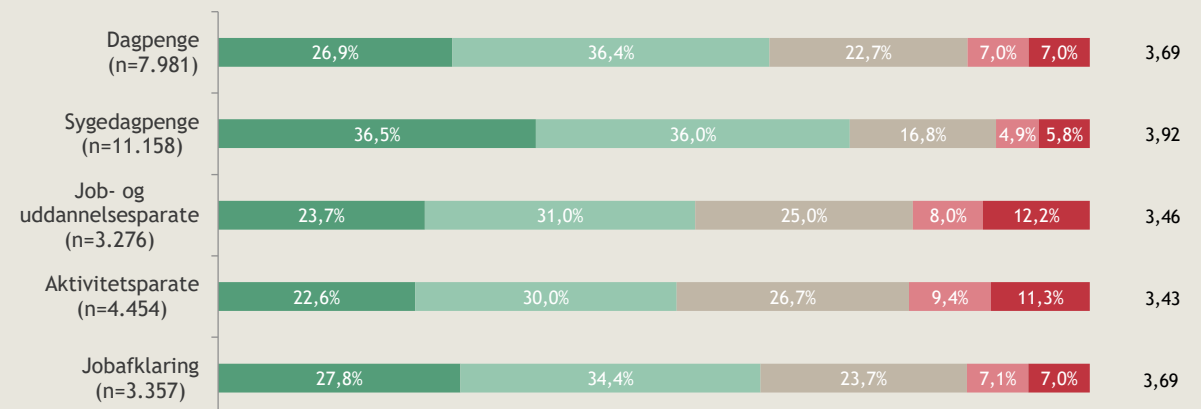
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.495) indgår ikke i ovenstående beregninger.



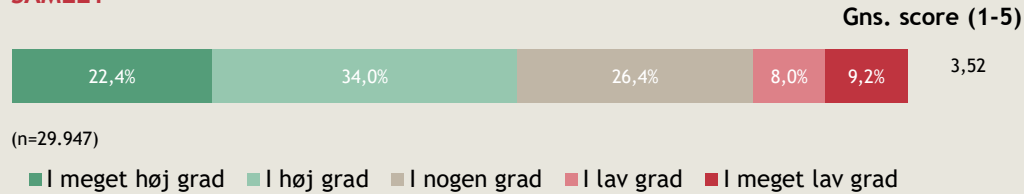
## 3. Mål og aktiviteter



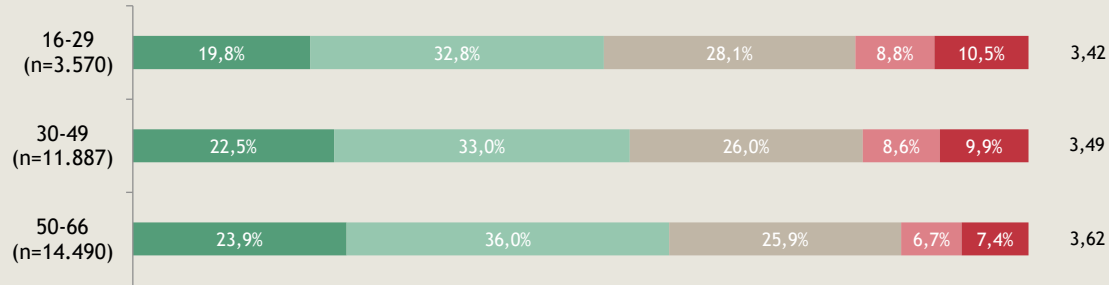
# Klart mål

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

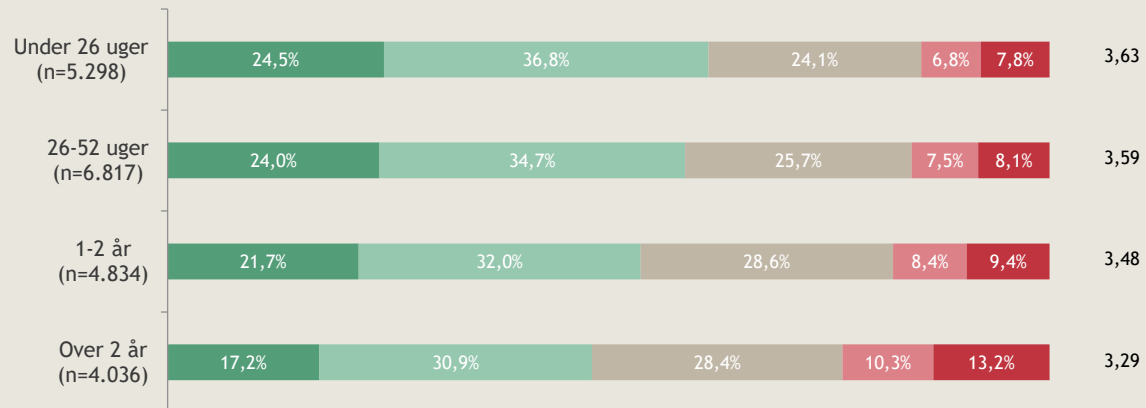
### SAMLET



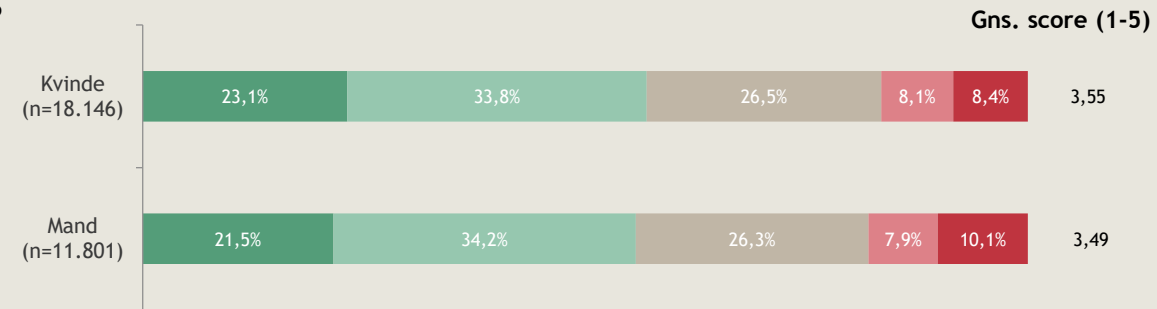
### Opdelt efter alder



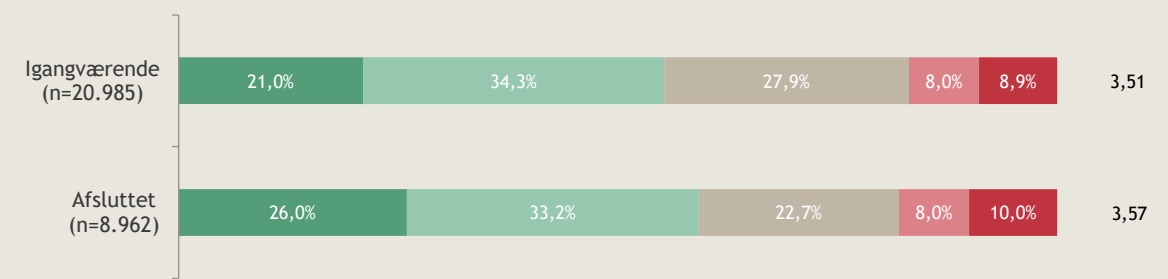
### Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



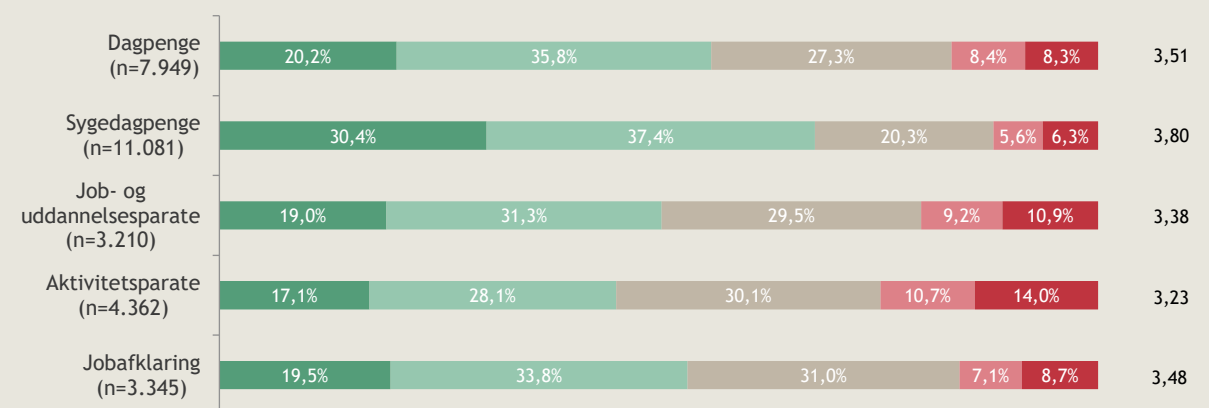
### Opdelt efter køn



### Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



### Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.472) indgår ikke i ovenstående beregninger.



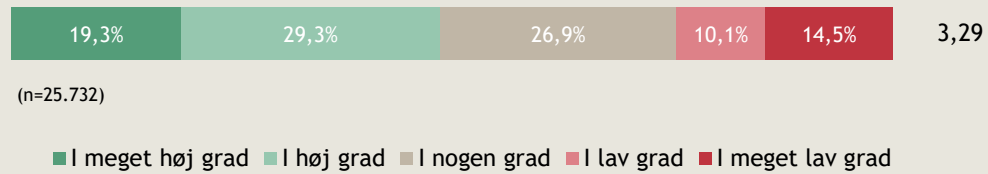


# Sammenhæng ml. aktiviteter og mål

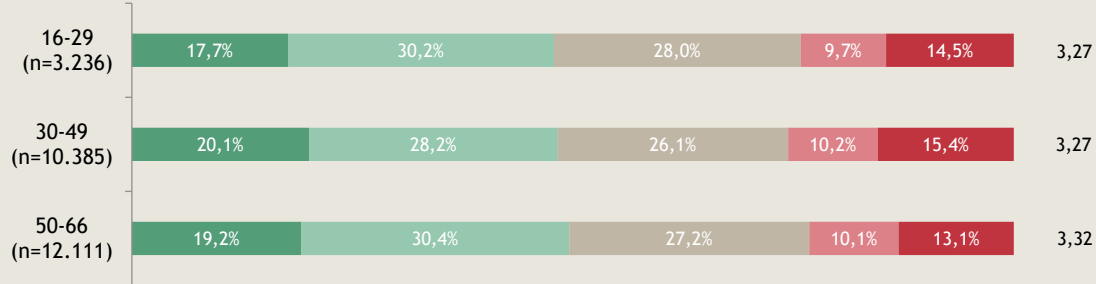
I hvilken grad oplever du, at aktiviteterne i dit forløb giver mening i forhold til dit mål i jobcenteret?

**SAMLET**

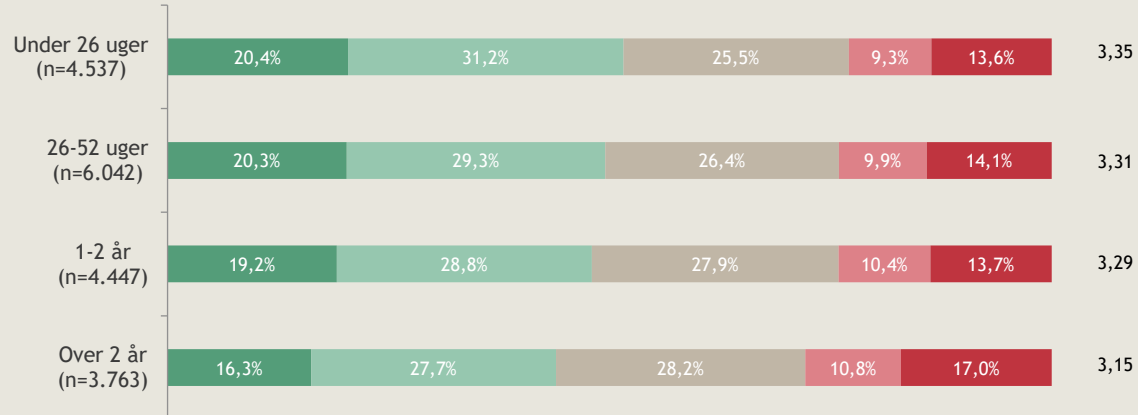
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter alder

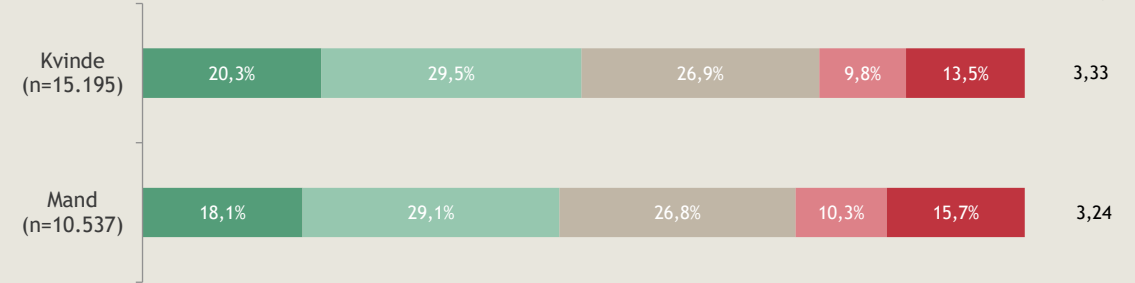


## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)

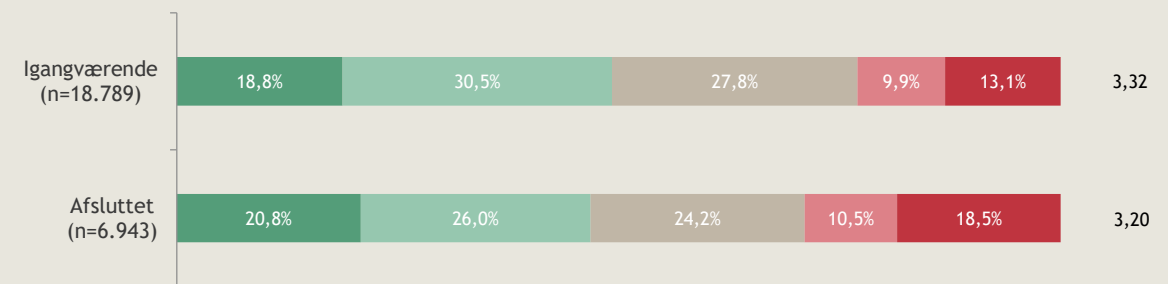


## Opdelt efter køn

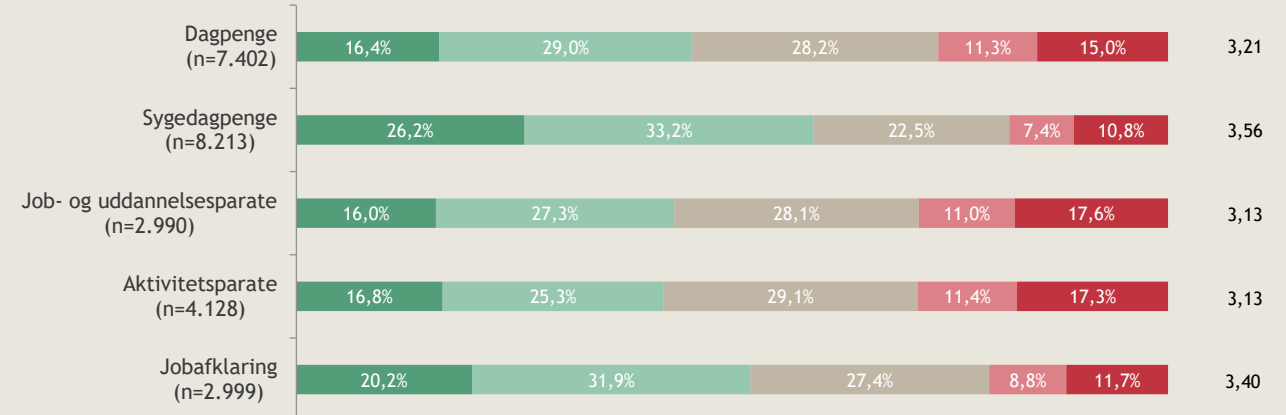
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=6.678) indgår ikke i ovenstående beregninger.

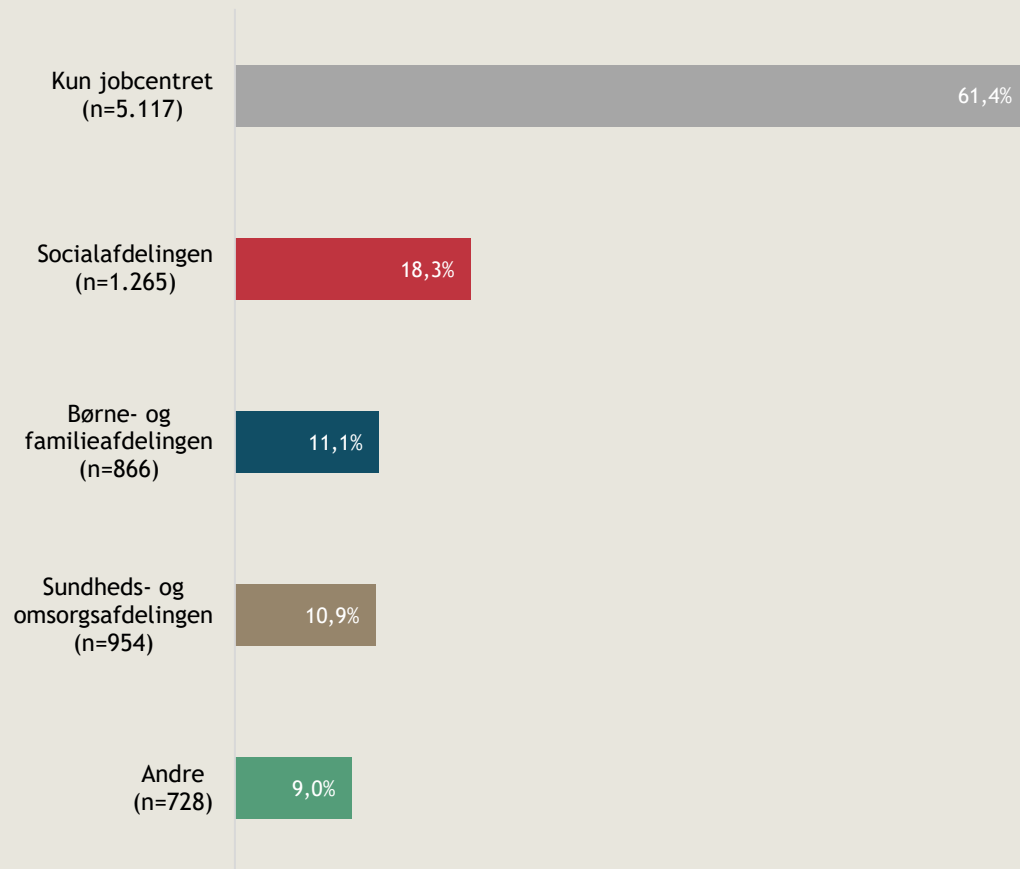


# Kontakt med andre afdelinger

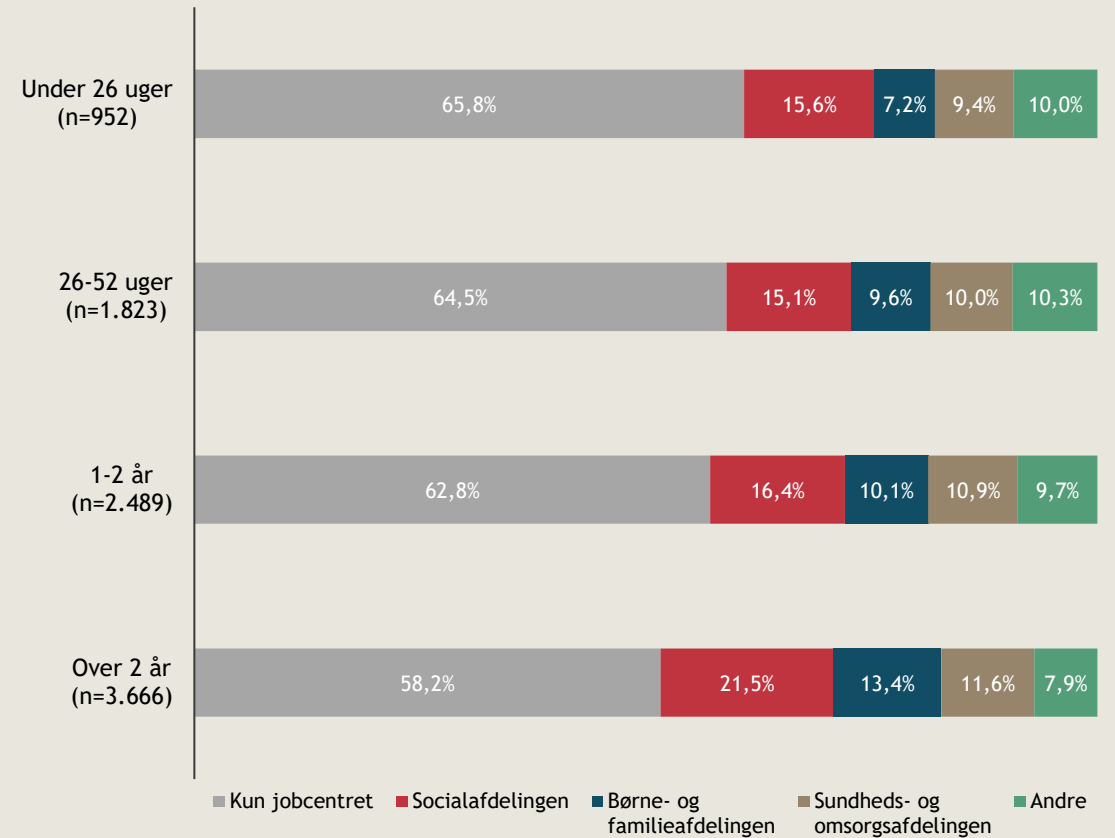
Har du samtidigt med dit forløb i jobcenteret været i kontakt med andre afdelinger eller forvaltninger i kommunen?

(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare)

## Samlet



## Opdelt efter forløbsvarighed (kun aktuelle forløb)

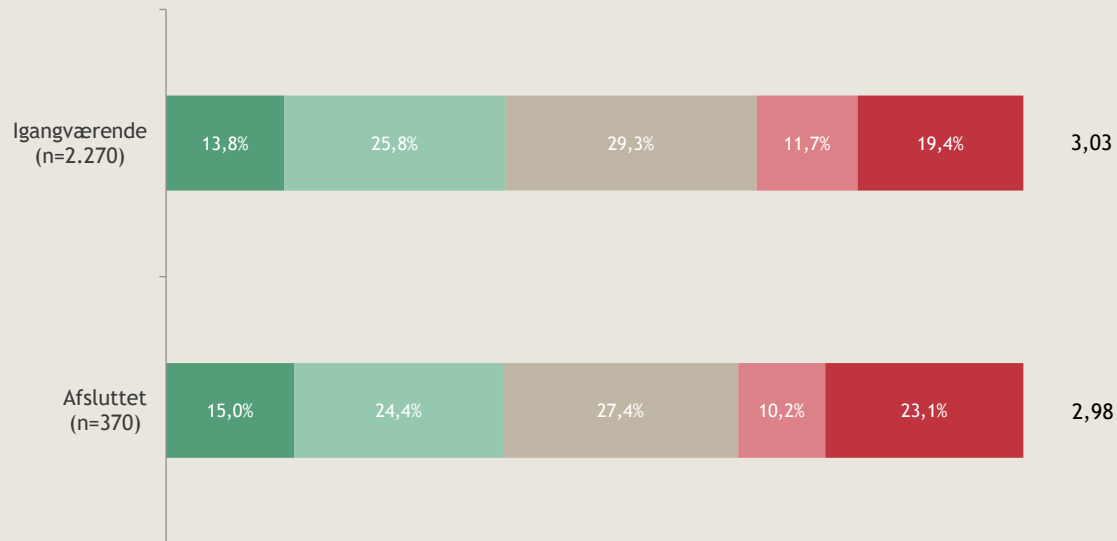




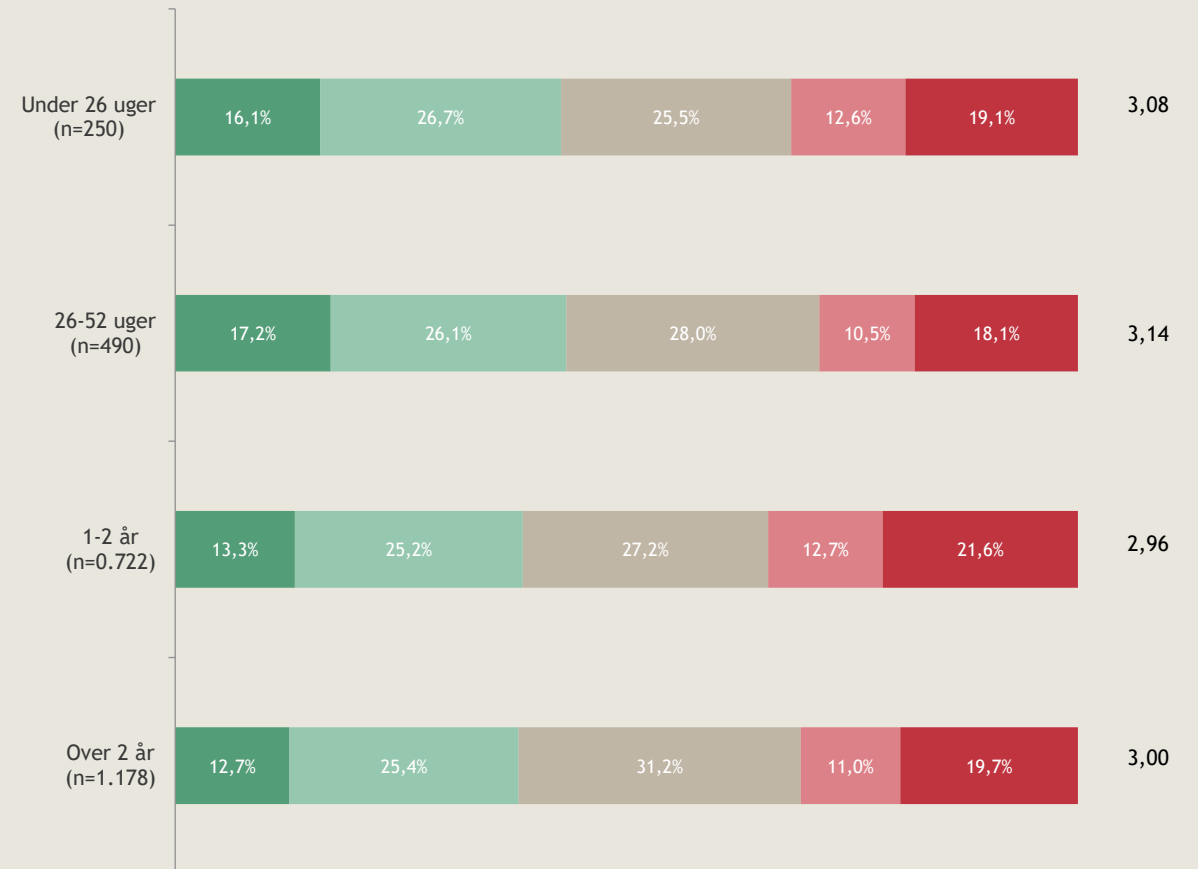
# Oplevelsen af samarbejde på tværs af afdelinger

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)

Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter varighedsforløb (kun aktuelle forløb)



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=336) indgår ikke i ovenstående beregninger.

# 4. Samtalen



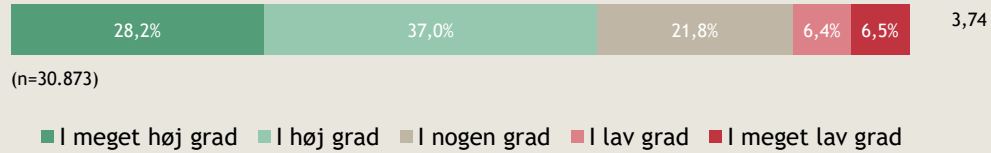


# Formål med samtalen

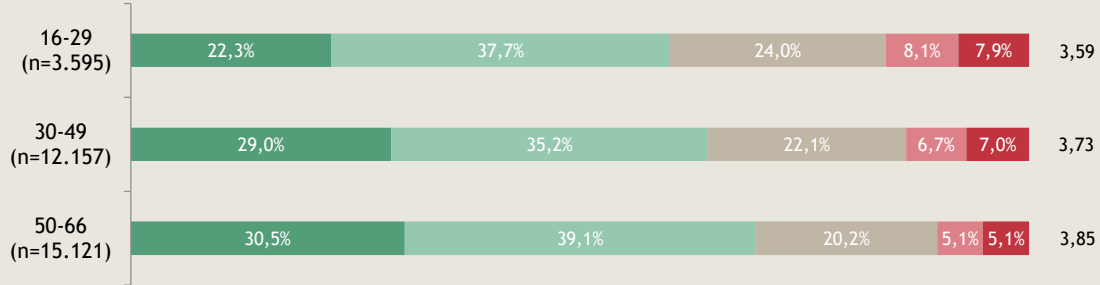
Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:  
I hvilken grad oplever du, at formålet med samtalen var klart?

**SAMLET**

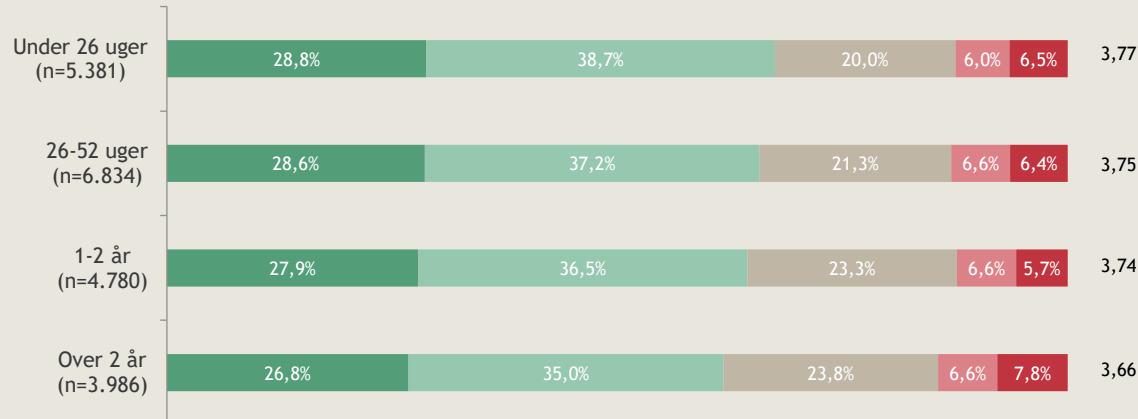
Gns. score (1-5)



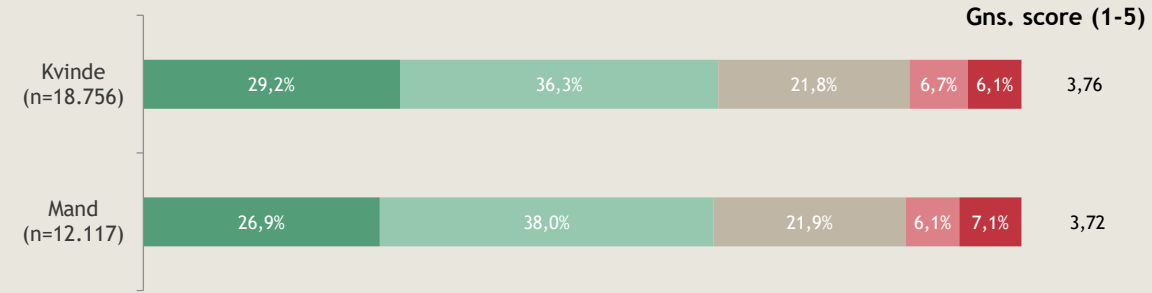
## Opdelt efter alder



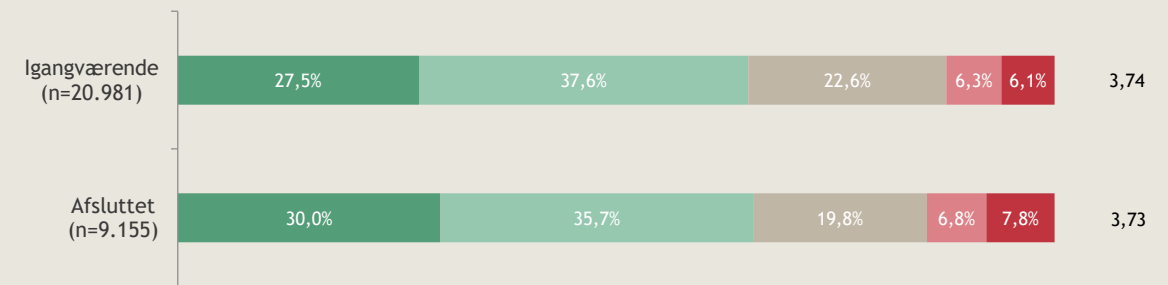
## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



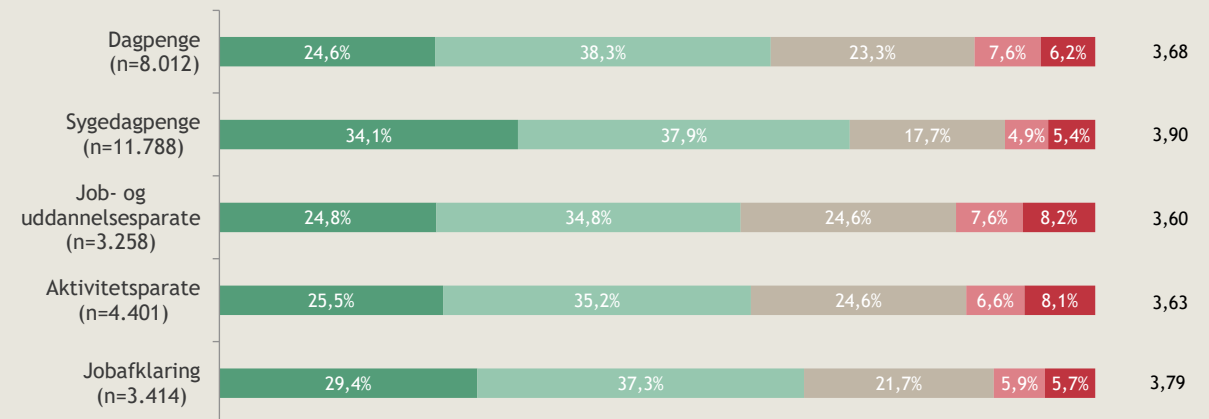
## Opdelt efter køn



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.240) indgår ikke i ovenstående beregninger.

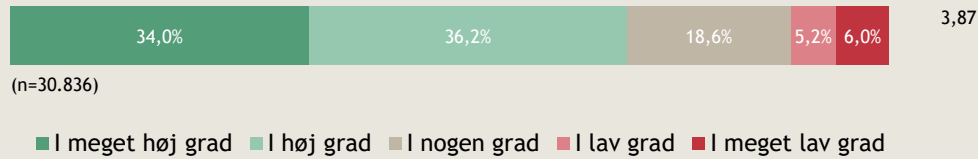


# Sagsbehandler forberedt

Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:  
I hvilken grad oplever du, at din sagsbehandler var velforberedt til samtalen?

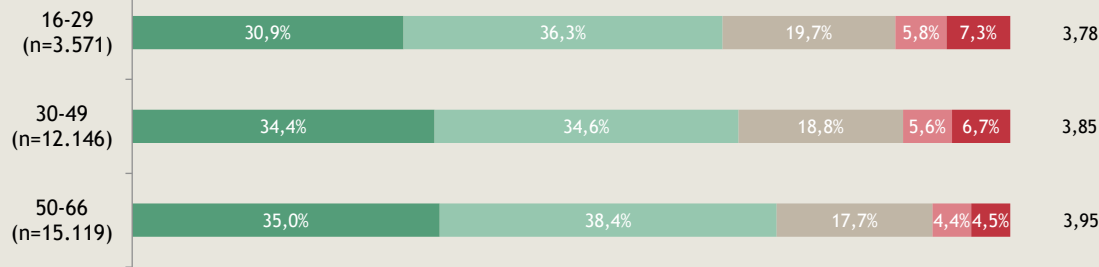
## SAMLET

Gns. score (1-5)

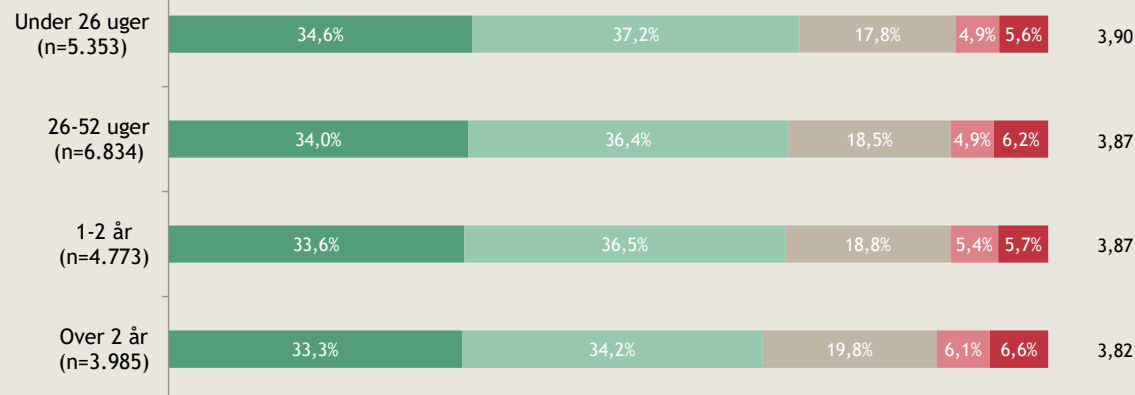


3,87

## Opdelt efter alder

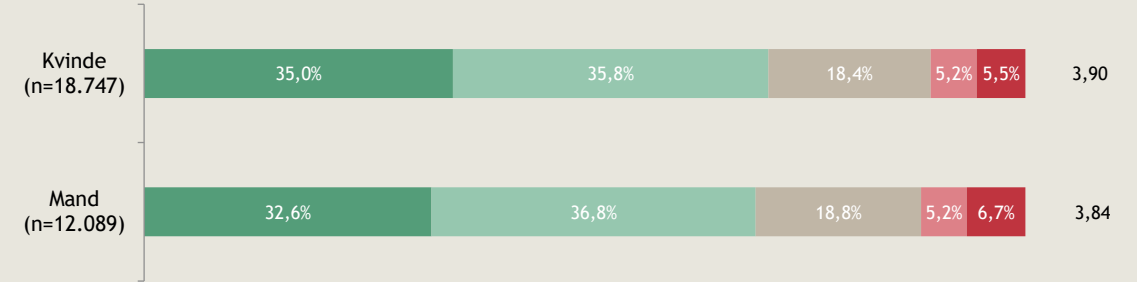


## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)

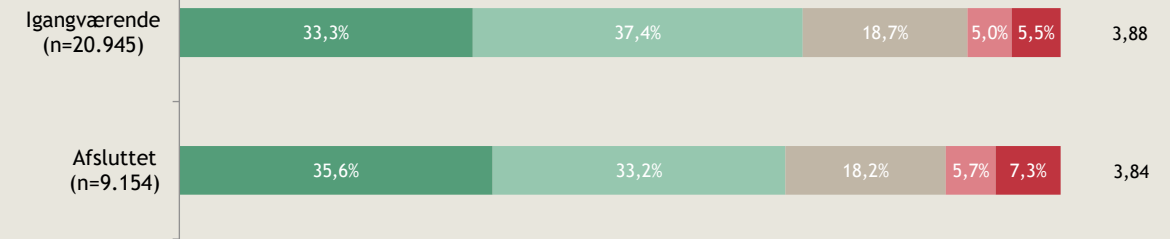


## Opdelt efter køn

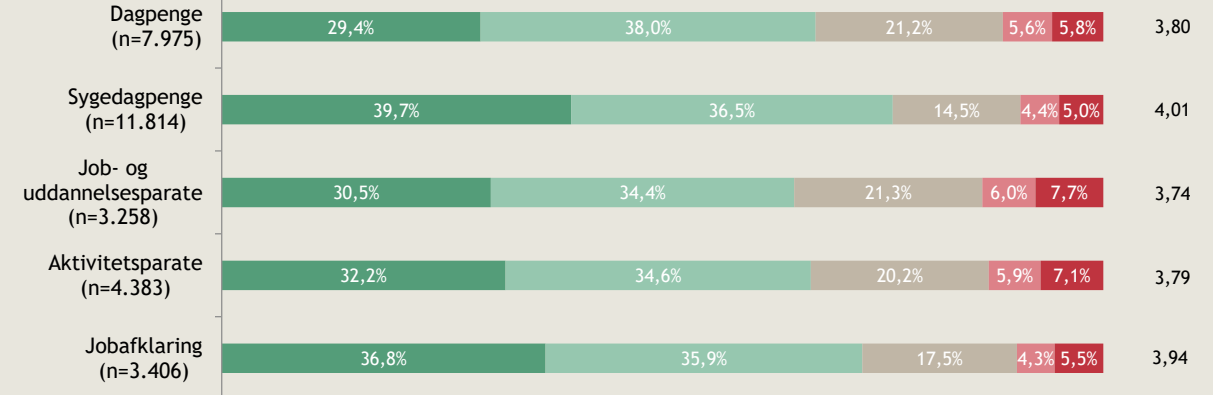
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.273) indgår ikke i ovenstående beregninger.

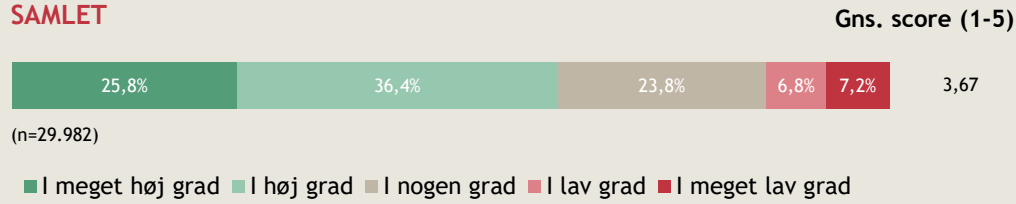


# Sagsbehandlers formidling

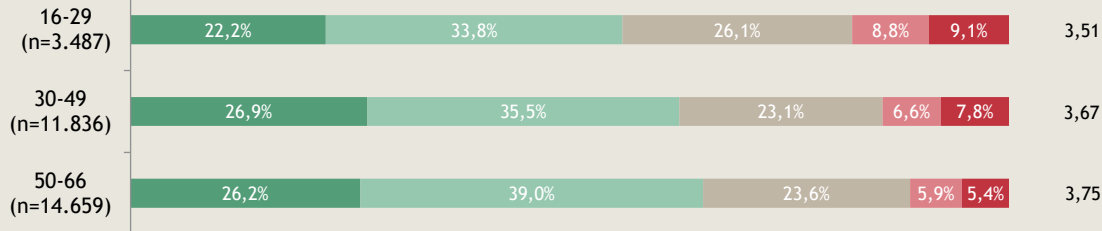
Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

I hvilken grad oplever du, at informationer om regler og lovgivning blev formidlet på en letforståelig måde? (fx regler om dine rettigheder og pligter som ledig/sygemeldt)

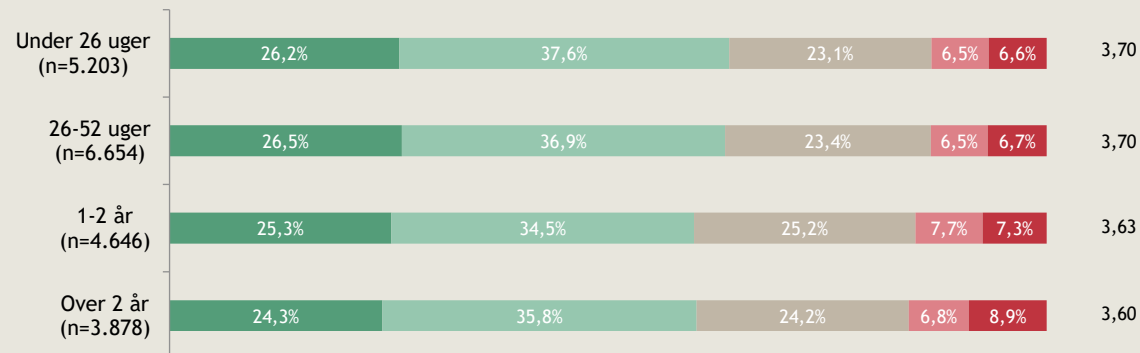
## SAMLET



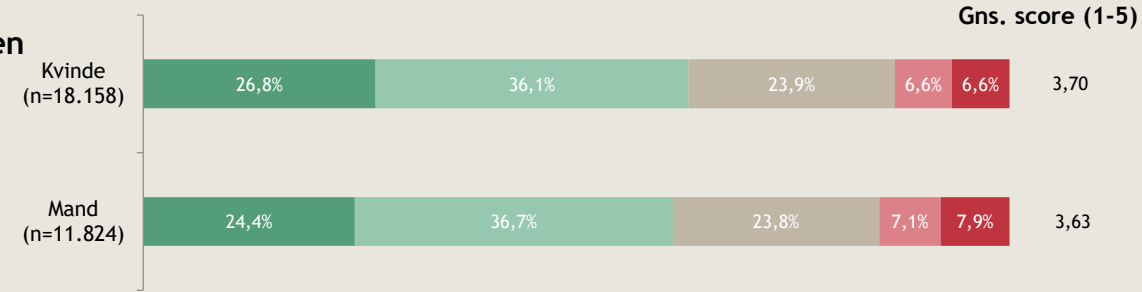
## Opdelt efter alder



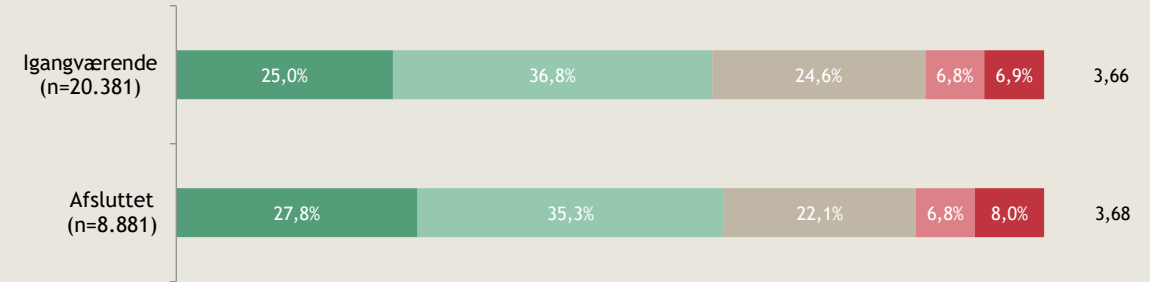
## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



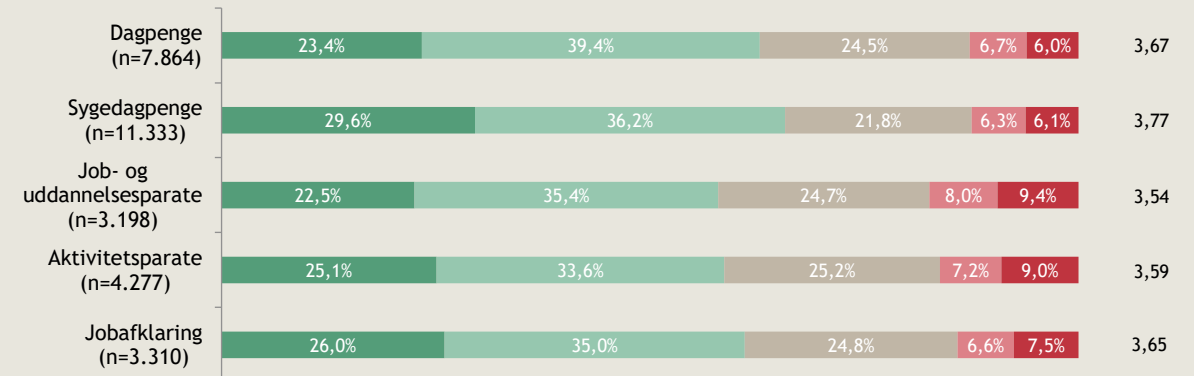
## Opdelt efter køn



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.124) indgår ikke i ovenstående beregninger.



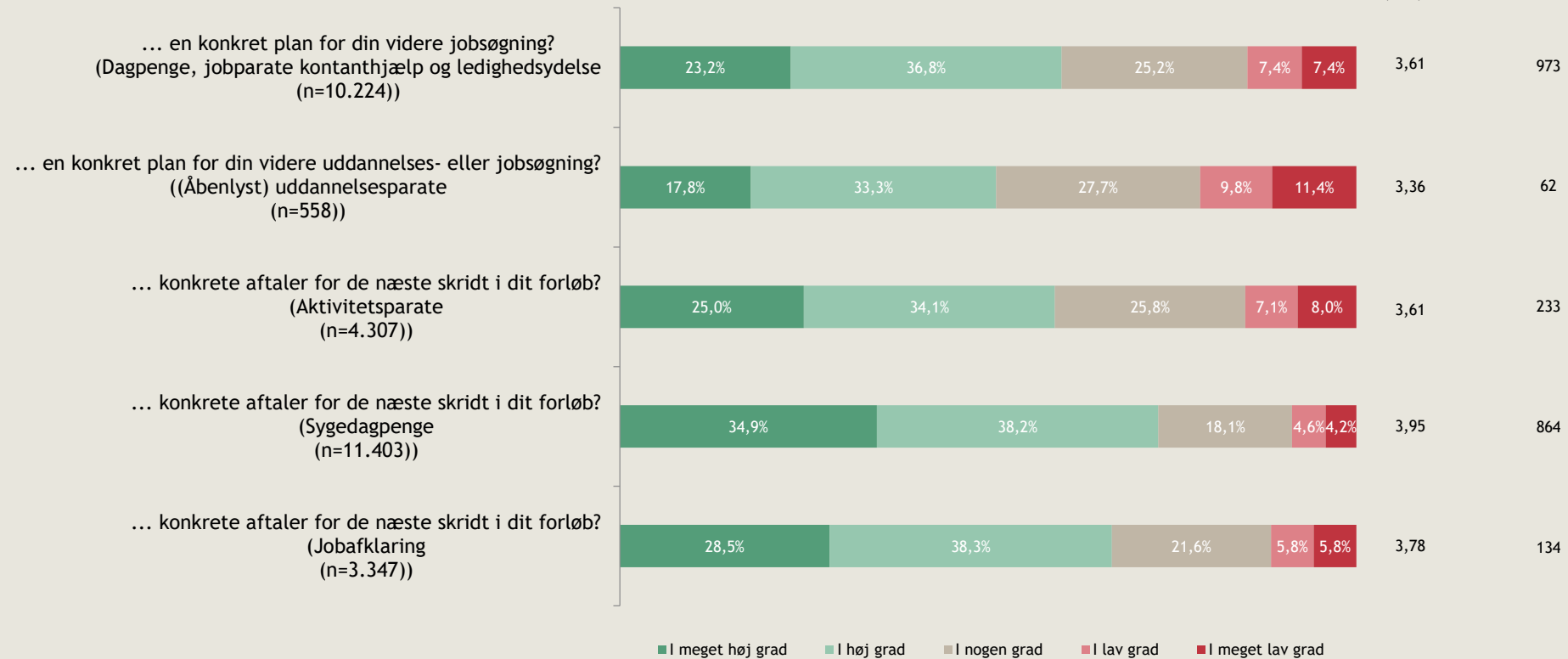
# Plan for fremadrettet proces

Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

## I hvilken grad oplever du, at I til samtalen lavede...

"Ved ikke/ikke relevant"-svar  
indgår ikke i beregninger  
Antal:

Gns. score (1-5)





# 5. Progression





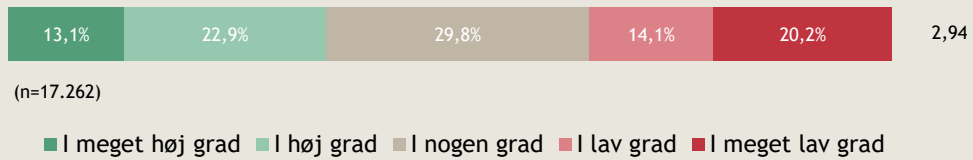
# Konkrete jobmuligheder

I hvilken grad oplever du, at jobcentret løbende præsenterer dig for konkrete jobmuligheder? (det kan også være jobs af få timer om ugen)

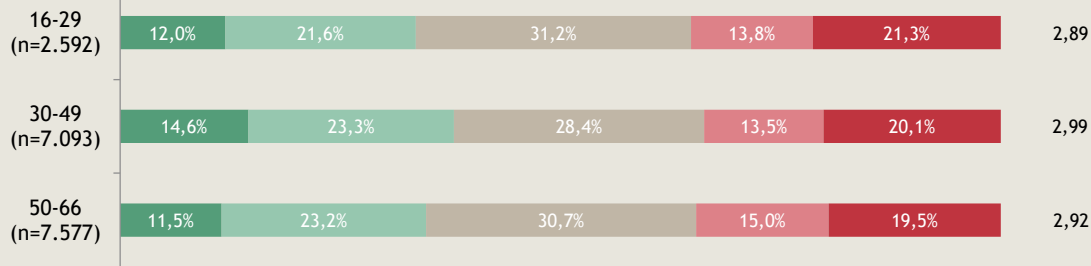
Stillet til alle målgrupper undtagen sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver

## SAMLET

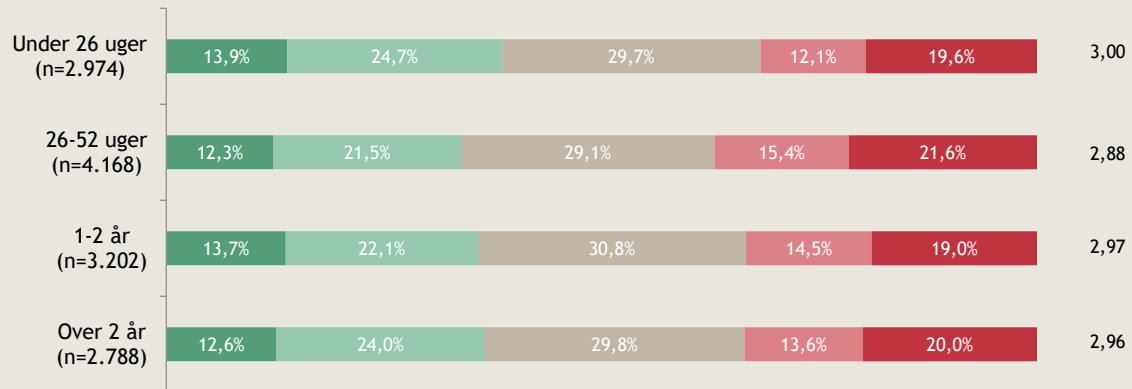
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter alder

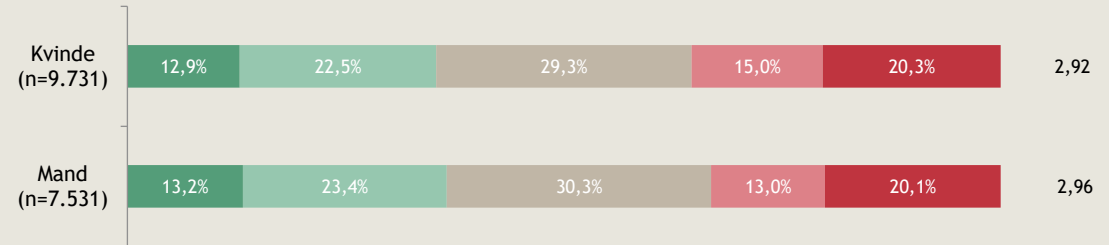


## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)

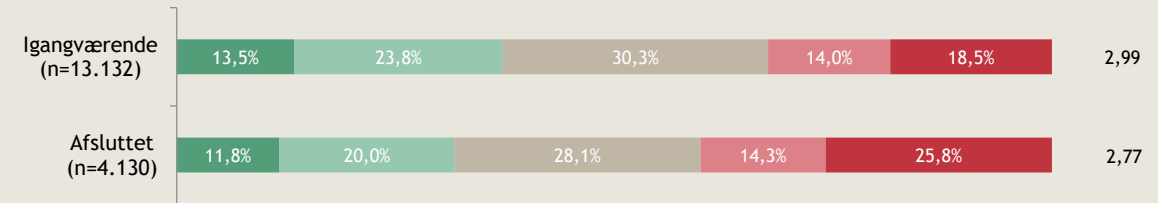


## Opdelt efter køn

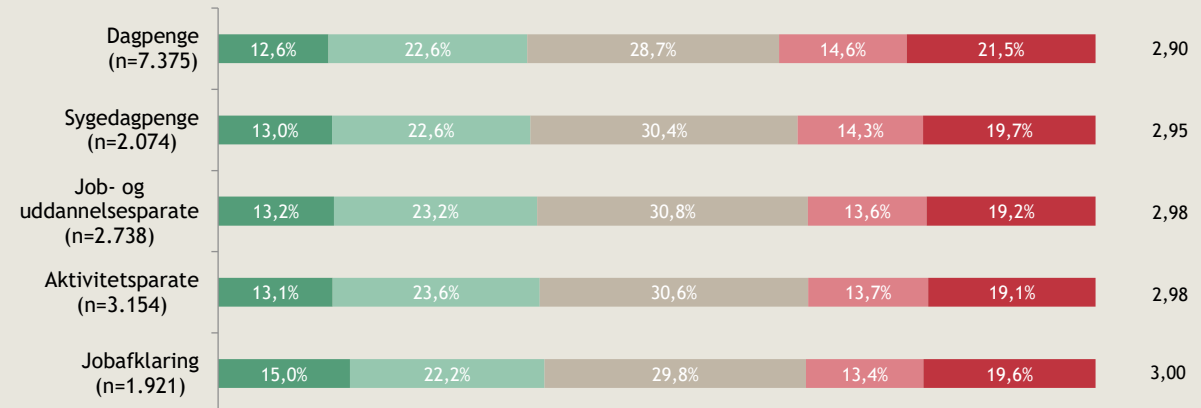
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=6.228) indgår ikke i ovenstående beregninger.



# Tættere på job/uddannelse

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

Kun stillet til følgende målgrupper: 1) dagpenge og 2) job- og uddannelsesparate

## SAMLET

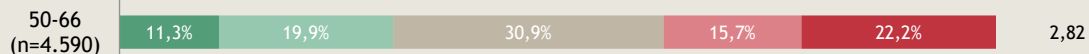
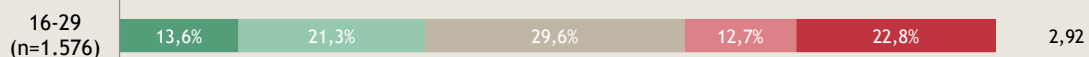
Gns. score (1-5)



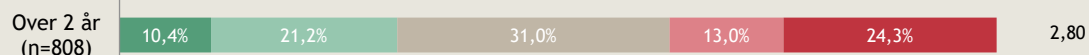
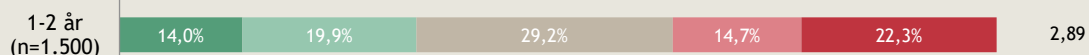
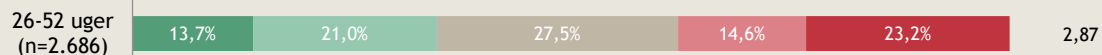
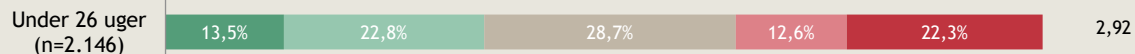
(n=10.250)

■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ I nogen grad ■ I lav grad ■ I meget lav grad

## Opdelt efter alder

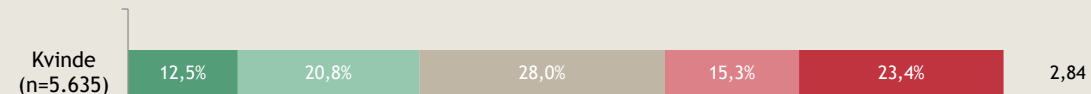


## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)



## Opdelt efter køn

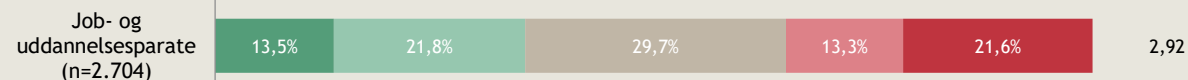
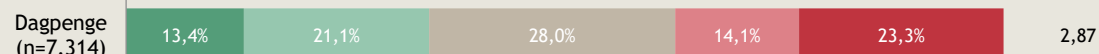
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.548) indgår ikke i ovenstående beregninger.

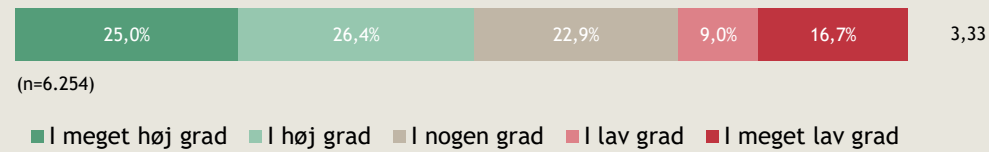


# Tilbagevenden i job

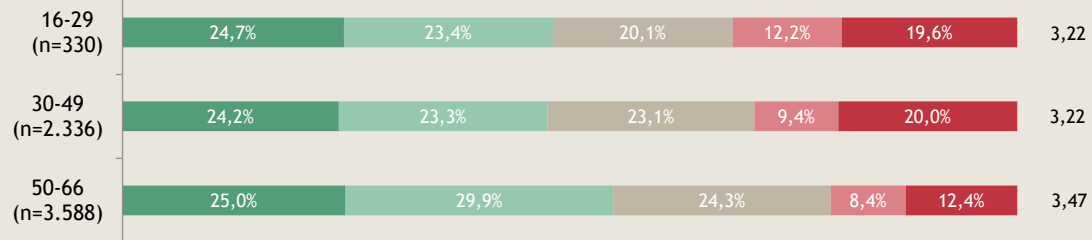
I hvilken grad oplever du, at indsatsen i jobcentret bringer dig tættere på tilbagevenden i job? Kun stillet til sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver

## SAMLET

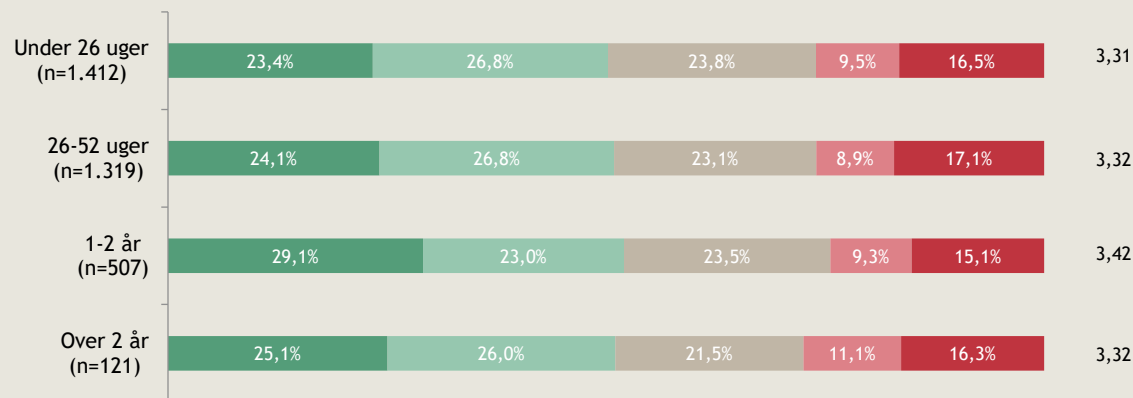
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter alder

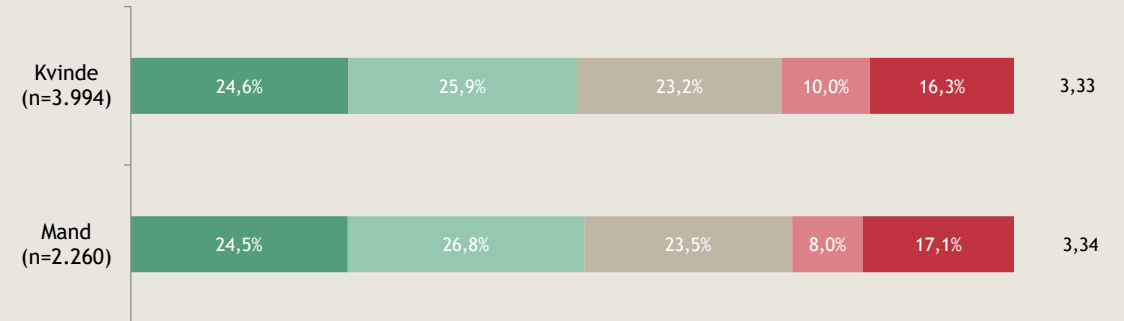


## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)

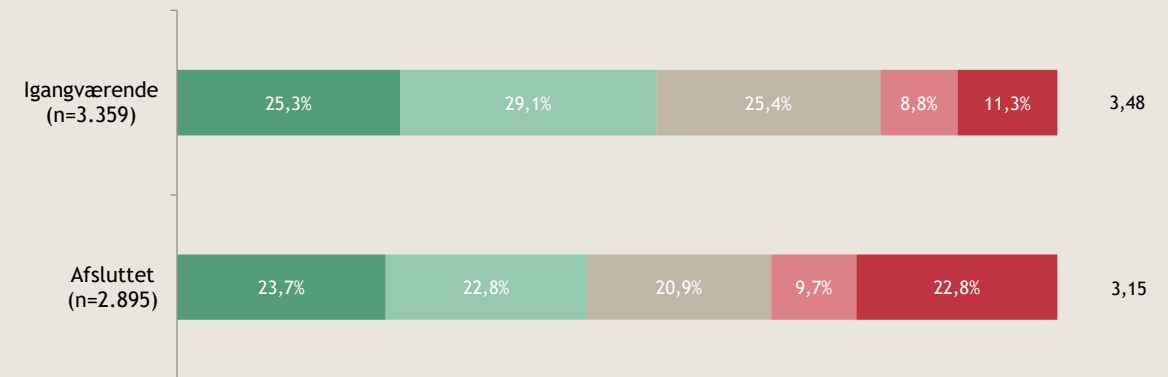


## Opdelt efter køn

Gns. score (1-5)



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.307) indgår ikke i ovenstående beregninger.



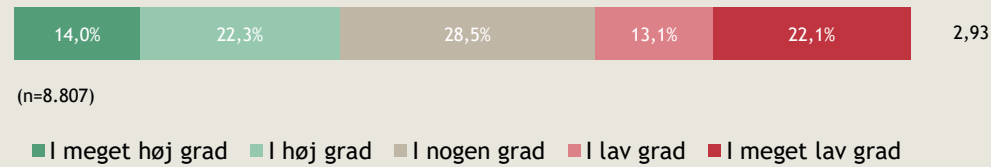
# Styrket tro

I hvilken grad oplever du, at dit forløb i jobcenteret styrker din tro på at komme i arbejde eller uddannelse?

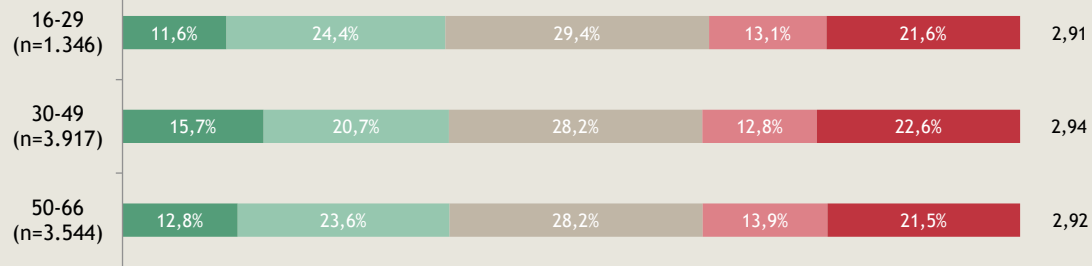
Stillet til følgende målgrupper: 1) sygedagpenge uden arbejdsgiver, 2) aktivitetsparate og 3) jobafklaring

## SAMLET

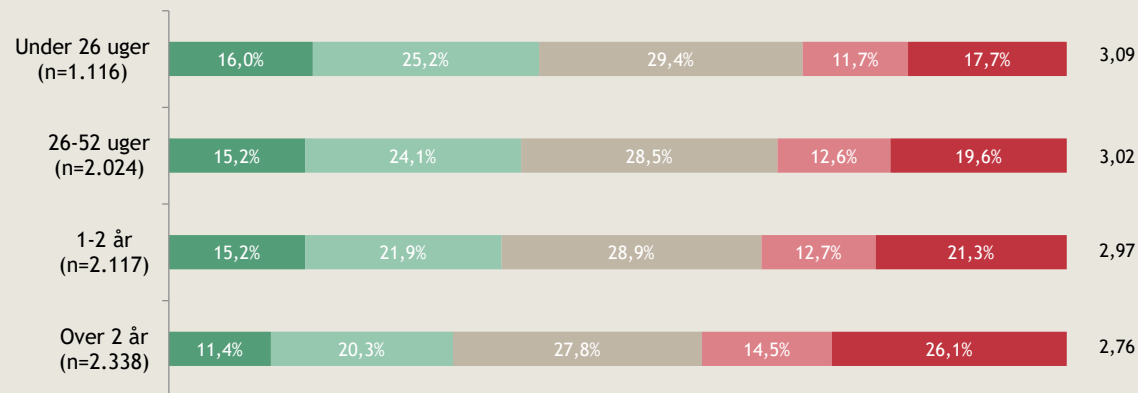
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter alder

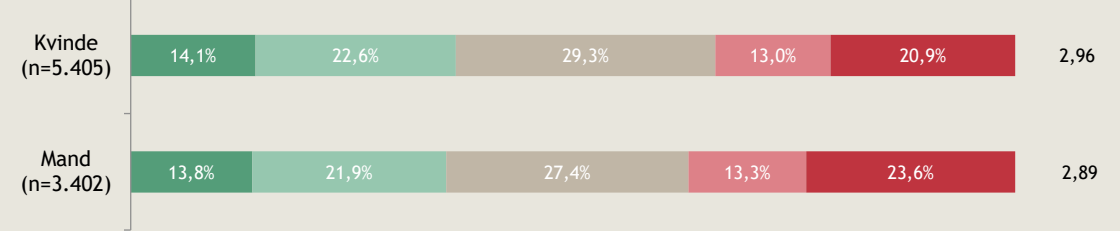


## Opdelt efter varighed (kun aktuelle forløb)

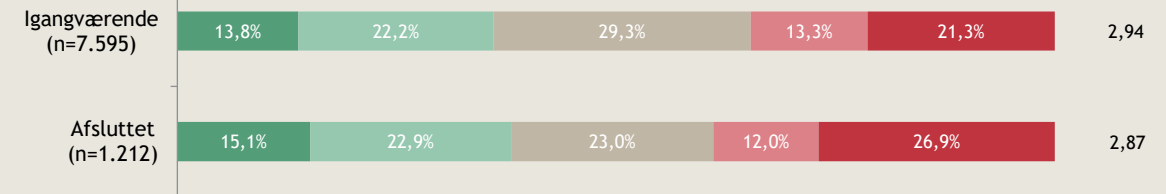


## Opdelt efter køn

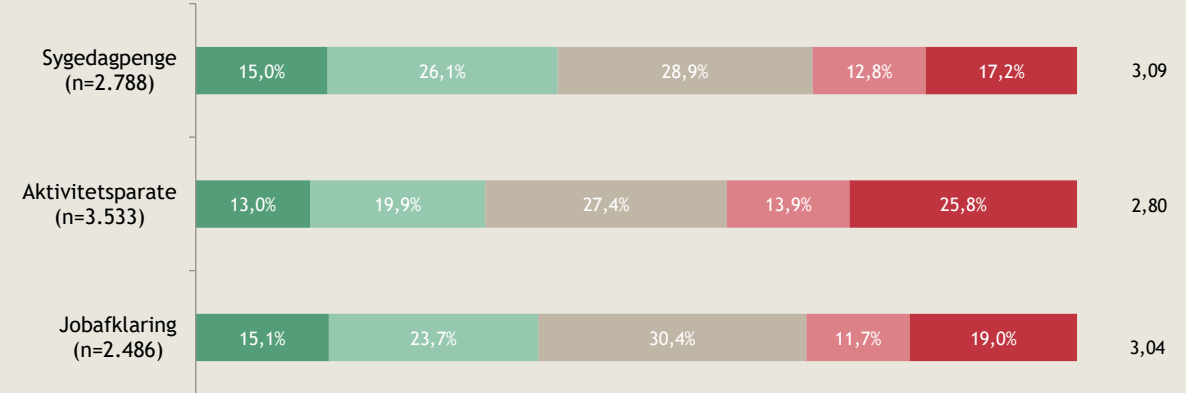
Gns. score (1-5)



## Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



## Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.806) indgår ikke i ovenstående beregninger.

03



**Bilag og metode**



# Metode del 1

## STIKPRØVEUDTAGNING

Undersøgelsens population udgøres af i alt 198.877 borgere i de 44 kommuner. For hver kommune er der udtrukket en repræsentativ stikprøve i størrelsesorden mellem 1.500 og 2.618 borgere, afhængigt af antal borgere i den enkelte kommune. For enkelte kommuner, hvor populationen udgjorde færre end 1.500 borgere, er hele populationen medtaget i stikprøven. Stikprøverne er alle udtaget via randomiseret stratificeret stikprøveudtagning på køn, alder og ydelse, hvilket sikrer, at fordelingerne af køn, alder og ydelse i hver kommunes population svarer til selvsamme fordeling i hver kommunes stikprøve.

Der indgår i alt 86.965 borgere i stikprøven på tværs af de 44 kommuner, der deltager i undersøgelsen. 31.737 af disse har gennemført spørgeskemaundersøgelsen, mens yderligere 2.021 har delvist gennemført spørgeskemaet, svarende til i alt 38,8 %. Yderligere 4.195 borgere har aktivt oplyst, at de ikke ønsker at være en del af undersøgelsen (*se særskilt afsnit om frafald*), svarende til 4,8 %.

Spørgeskemaet er udsendt via både digital post og SMS. 262 borgere (0,3%) har hverken kunnet modtage digital post eller SMS, da de både er fritaget digital post samt har intet/ugyldigt telefonnummer. Yderligere 1.765 borgere (2,0%) har alene kunnet modtage SMS (fordi de er fritaget digital post), mens yderligere 5.195 borgere (6,0%) alene har kunnet modtage digital post (fordi de enten har intet eller ugyldigt telefonnummer).

## SPØRGESKEMAOPBYGNING

Spørgeskemaet består af i alt fem temaer, som borgerne har skullet besvare, samt eventuelle lokale spørgsmål, som kommunerne har haft mulighed for at stille deres egne borgere. Herudover består spørgeskemaet af et eller to indledende spørgsmål omhandlende borgerens aktuelle status (*alle*), samt hvorvidt borgeren er/var tilknyttet en arbejdsgiver under deres forløb (*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, 6) eventuelle lokale spørgsmål og 7) overordnet tilfredshed.

Ved de spørgsmål, hvor der har været behov for det, har der været to versioner afhængigt af borgerens status på svartidspunktet. Hvis borgeren har angivet at have 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 have afsluttet sit forløb i jobcentret, er spørgsmålene blevet stillet i datid (f.eks. ”I hvilken grad oplevede du at blive mødt med tillid i jobcenteret?”).



# Metode del 2

## BEREGNINGER

Muligheden for at svare 'ved ikke' eller 'ikke relevant' er medtaget i svarmulighederne i spørgeskemaet for at indfange svarene fra de respondenter, der på det enkelte spørgsmål ikke har nogen holdning, eller for hvem spørgsmålet ikke måtte være relevant. De er dog ikke medtaget i selve frekvensopgørelserne, da formålet her er at vise fordelingen i svarene blandt borgere, for hvem spørgsmålet enten er relevant, eller hvor borgerne har en reel holdning. I stedet er antallet af 'ved ikke'-svar eller 'ikke relevant'-svar oplyst i bunden af de sider, hvor der fremgår resultater.

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 'i meget lav grad' 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. Svarene er derudover blevet vægtet på en række relevante baggrundsvariable (*se nærmere herom i afsnittet om vægtning*).





# Måling af variable

Nedenfor følger en oversigt over de variable, der indgår i analysen, heriblandt som opdelingsvariable i en række af de figurer, der er vist i rapporten:

## INDHENTET FRA JOBCENTRENES DATAREGISTRE:

- CPR
- Køn
- Alder (er efterfølgende inddelt i tre kategorier: 16-29 år, 30-49 år og 50-66 år)
- Borgerens seneste ydelse i 4. kvartal 2023 (er efterfølgende inddelt i fem kategorier: Dagpenge, sygedagpenge, job- og uddannelsesparate, aktivitetsparate og jobafklaring - *for uddybning se afsnit 'Undersøgelsesdesign'*)
- Startdato for seneste ydelse i 4. kvartal 2023

## SELVRAPPORTERET AF BORGERNE:

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

## BEREGNEDE VARIABLE:

- Varighed
  - For at beregne borgernes varighed er differencen mellem startdatoen for borgerens seneste ydelse og dato for lukning af spørgeskemaundersøgelsen (7. april 2024) brugt. 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. Som følge heraf er det vigtigt at bemærke, at varigheden kun angiver borgerens varighed på *seneste* ydelse. Hvis borgeren f.eks. har været tilknyttet jobcentret i 5 år, men kun været på seneste ydelse i 1 år, vil borgerens varighed fremgå som 1 år.
  - Varigheden er efterfølgende inddelt i 4 kategorier: under 26 uger, 26-52 uger, 1-2 år og over 2 år

# Repræsentativitet af kommuner

I tabellerne til højre fremgår en række opgørelser ifm. undersøgelsen af repræsentativiteten blandt de deltagende kommuner i undersøgelsen sammenholdt med alle kommuner generelt.

Tabel 1 viser først og fremmest, at der indgår relativt flere kommuner fra Region Midtjylland og Region Syddanmark, mens der indgår relativt færre kommuner fra Region Hovedstaden og Region Sjælland.

Tabel 2 viser, at spredningen i typer af kommune-grupper blandt de deltagende kommuner i høj grad ligner spredningen blandt alle kommuner generelt. Dog bemærkes det, at der i undersøgelsen indgår relativt flere storbykommuner og provinsbykommuner sammenholdt med landsplan, mens der i undersøgelsen indgår relativt færre landkommuner. Forskellene er dog ikke markante.

Tabel 3 viser, at den forventede andel af personer på offentlig forsørgelse er ens blandt de deltagende kommuner (7,5%) og alle kommuner (7,4%) generelt. Den forventede andel af personer på offentlig forsørgelse tager højde for en lang række sociodemografiske parametre, hvorfor tallene kan ses som et udtryk for kommunernes rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen. Med andre ord har de deltagende kommuner de samme rammevilkår for deres beskæftigelsesindsats som alle kommuner generelt.

Tabel 4 viser, at andelen af fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse er ens mellem de deltagende kommuner og alle kommuner, uanset om der beregnes ift. arbejdsstyrken eller befolkningen generelt.

Samlet set peger tabellerne på, at de deltagende kommuner i undersøgelsen er repræsentative ift. alle kommuner generelt.

**Tabel 1:**  
Fordelingen af kommuner efter regioner

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=44)
Region Hovedstaden	30%	25%
Region Sjælland	17%	11%
Region Nordjylland	11%	11%
Region Midtjylland	19%	25%
Region Syddanmark	22%	27%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3:**  
Forventet andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (2023)

Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=44)
7,4%	7,5%

Note: En kommunes forventede andel fuldtidspersoner er beregnet på baggrund af borgernes faktiske ydelsesgrad og omkring 300 forskellige forklarende variable for 2023, der beskriver kommunens rammevilkår. Kilde: Jobindsats.dk.

**Tabel 2:**  
Fordelingen af kommuner efter kommune-grupper

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=44)
Hovedstads-kommuner	24%	23%
Storby-kommuner	3%	5%
Provinsby-kommuner	16%	20%
Oplands-kommuner	24%	25%
Land-kommuner	32%	27%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Kilde: Danmarks Statistik

**Tabel 4:**  
Andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (alle ydelser) i pct. af arbejdsstyrken/ befolkningen (4. kvartal 2023)

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=44)
% af arbejdsstyrken	25,4%	25,4%
% af befolkningen	19,7%	19,8%

Note: Tallene viser antal fuldtidspersoner på alle ydelser som andel af de 16-66-årige i hhv. arbejdsstyrken/befolkningen (4. kvartal 2023).

Kilde: Jobindsats.dk





# Besvarelser

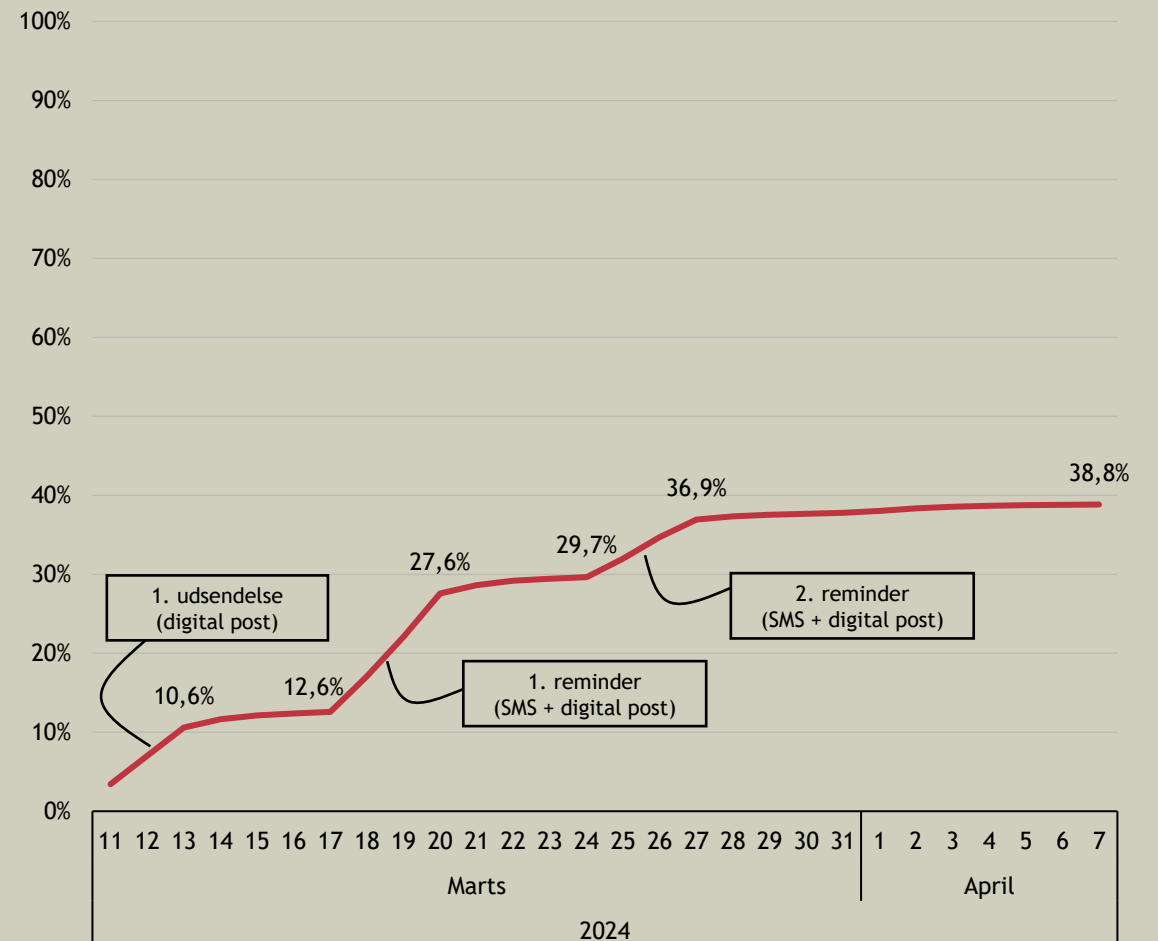
Af de i alt 86.965 respondenter, der indgår i undersøgelsen, har i alt 31.717 respondenter (36,5 %) gennemført spørgeskemaet, mens yderligere 2.021 respondenter (2,3 %) har delvist besvaret spørgeskemaet. Det betyder, at 33.758 respondenter i alt har afgivet svar i spørgeskemaet, svarende til 38,8 % af alle borgere udtrukket i stikprøven.

Herudover har 4.195 borgere (4,8%) angivet via et link i invitationsbrevet eller telefonisk via hotlinen, at de ikke ønsker at være en del af undersøgelsen.

De kommunale forskelle i svarprocenter varierer mellem 32,0 % og 46,2 %, 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 hen 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.

## Kumuleret svarprocent over tid



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



# Frafaldsanalyse del 1

- Alle

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 undersøges det, hvilke borgere der er over- eller underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, og som - såfremt man ikke sikrer repræsentativitet ved at vægte besvarelserne - 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.

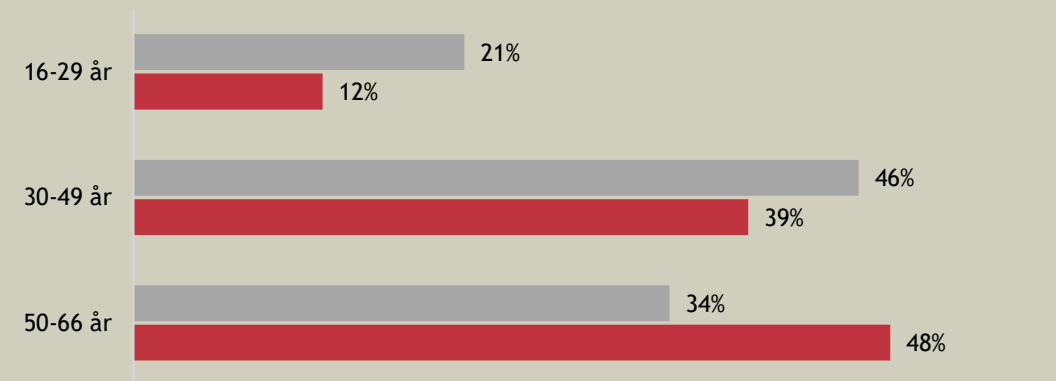
Figuren øverst til højre viser, at forholdsvist flere kvinder end mænd har svaret på spørgeskemaet. Ligeledes viser figuren nedenunder, at særligt borgere under 30 år er underrepræsenteret i dataindsamlingen, mens borgere over 50 år er overrepræsenteret. Gennemsnitsalderen for stikprøven er således 42,2 år, mens den for de respondenter, der har besvaret spørgeskemaet, er 46,7 år.

Samme mønster viste sig også i pilotundersøgelsen fra 2023, hvor kvinder og borgere over 50 år var overrepræsenteret i besvarelserne.

Andel køn (fordelt på hhv. stikprøve og respondenter)



Andel køn (fordelt på hhv. stikprøve og respondenter)



Gennemsnitsalder respondenter:

42,2

Gennemsnitsalder stikprøve:

46,7

■ Udtrukket stikprøve ■ Respondenter



# Frafaldsanalyse del 2

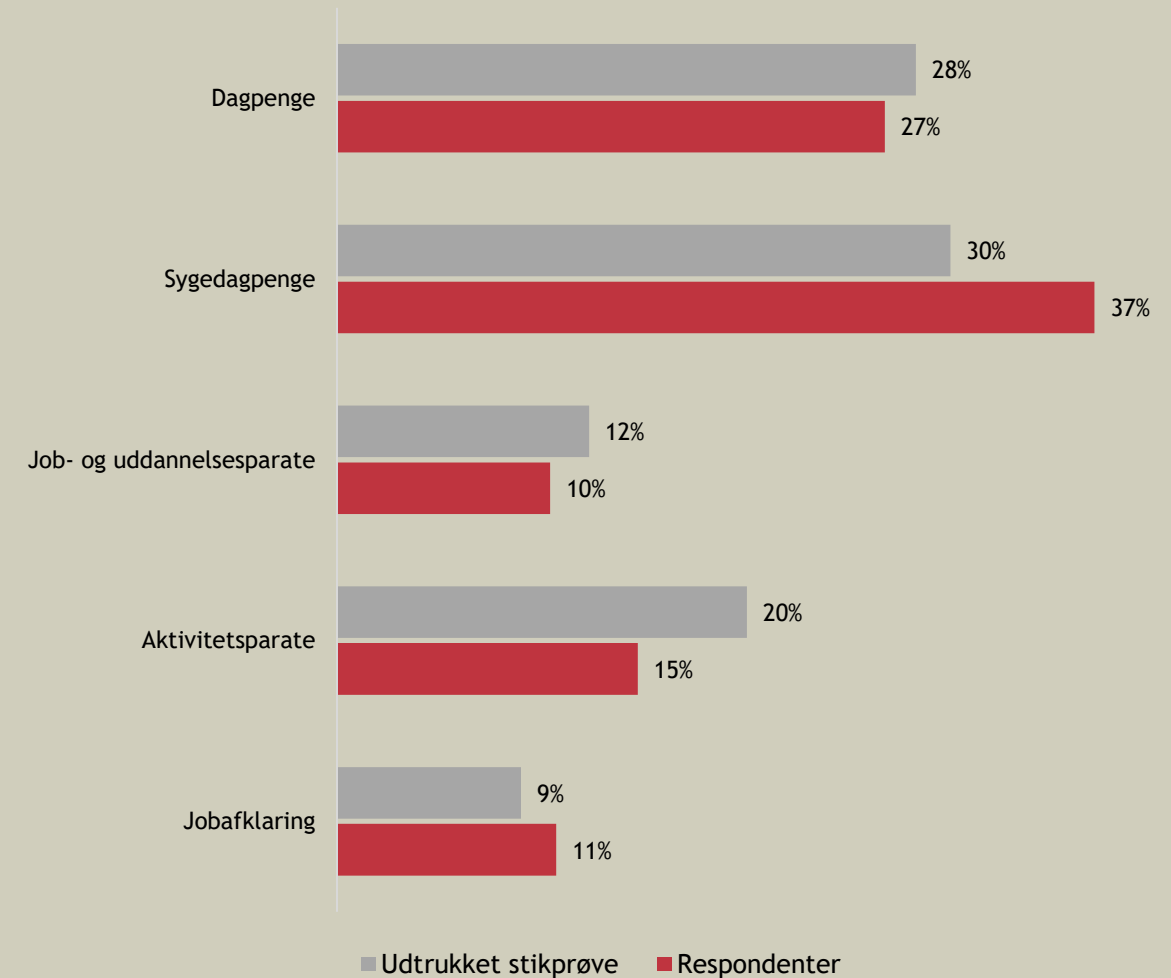
- Alle

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

Figuren 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.

Dette mønster i svarfordelingen mellem de forskellige målgrupper er typisk i større spørgeskemaundersøgelser, og flugter således også fint med pilotundersøgelsen fra 2023.

Andel målgruppe (fordelt på hhv. stikprøve og respondenter)





# Frafaldsanalyse del 3

- Personer der har frabedt sig at deltage i undersøgelsen

Som nævnt tidligere har borgerne i nærværende undersøgelse (modsat pilotundersøgelsen) haft mulighed for direkte at kunne tilkendegive, at man ikke ønsker at deltage i undersøgelsen ved at klikke på et link i invitationsbrevet. Dette er gjort dels med henblik på at undgå, at borgere, der ikke ønsker at deltage, får tilsendt unødvendige reminders, dels for at få en tydelig indikation af, hvilke borgere der ikke ønsker at deltage i undersøgelsen, og i hvilket omfang.

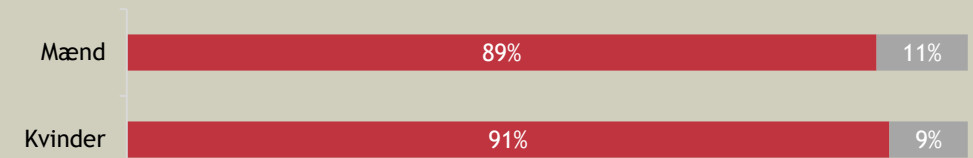
Som på de forrige sider, undersøges det derfor også, hvilke borgere der har tilkendegivet, at de ikke ønsker at deltage i undersøgelsen, herunder om der er større frafald ved nogle borgergrupperinger end andre.

Som de forrige sider viser, har særligt kvinder, personer over 50 år samt sygedagpengemodtagere større sandsynlighed for at besvare spørgeskemaet, hvorfor disse - alt andet lige - også har større sandsynlighed for at åbne deres digitale indbakke og se invitationsbrevet, hvorigennem man kan framelde sig undersøgelsen. I stedet for undersøges forholdet mellem andelen af borgere, der har besvaret spørgeskemaet, og borgere der ikke ønsker at deltage i undersøgelsen inden for køn, alder og målgruppe.

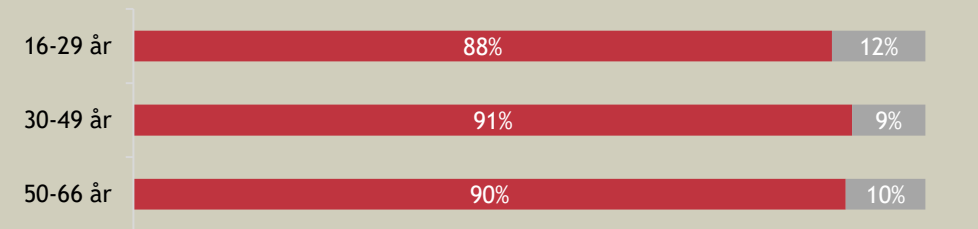
De tre figurer til højre viser således ratioen mellem andelen af borgere, der har besvaret spørgeskemaet, og borgere der har angivet, de ikke ønsker at deltage, fordelt på en række kategoriseringer under køn, alder og målgruppe. Figurerne peger overordnet set på, at **mænd** i højere grad end kvinder framelder sig undersøgelsen; at **ynge borgere** (16-29 år) i højere grad end andre aldersgrupper framelder sig undersøgelsen; og at **dagpengemodtagere** i højere grad end andre målgrupper framelder sig undersøgelsen.

## Ratio ml. besvarelse og aktivt fravalg af besvarelse

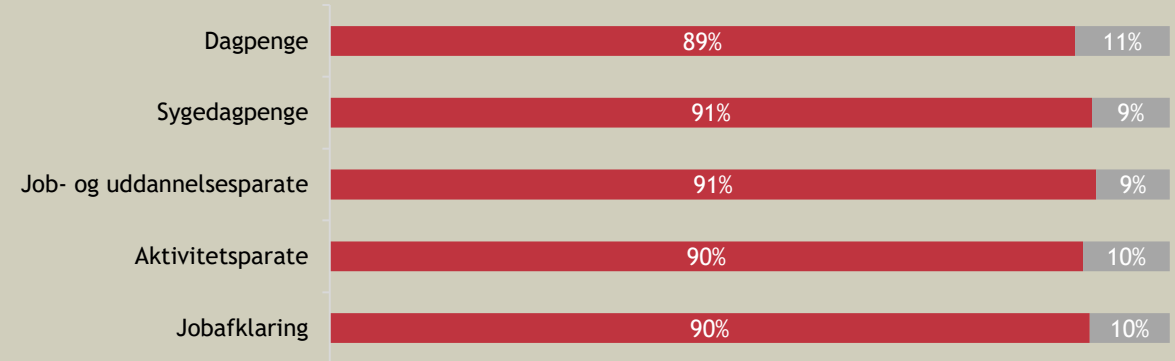
### Køn



### Alder



### Målgruppe



■ Besvaret   ■ Ønsker ikke at deltage i undersøgelsen

# Vægtning

Som nævnt tidligere, er den samlede besvarelsesprocent på undersøgelsen 38,8 %. Med andre ord har 61,2 % 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 44 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 respondenter 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	9.769	32,0%	20.409	29,5%
Tilfreds	10.247	33,5%	23.183	33,5%
Hverken tilfreds eller utilfreds	5.388	18,3%	12.672	18,3%
Utilfreds	2.375	8,4%	5.773	8,4%
Meget utilfreds	2.795	10,2%	7.063	10,2%
<b>Sum</b>	<b>30.574</b>	<b>100%</b>	<b>69.100</b>	<b>100%</b>

Viser svarfordelingen  
(i pct.) uden vægtning

Viser svarfordelingen  
(i pct.) med vægtning



# carelinkgruppen

**Sammen om bedre velfærd**

## Kontaktinfo - Kommunernes Landsforening

**Ibrahim Benli**  
Konsulent  
M: 3370 3225  
E: [ibbe@kl.dk](mailto:ibbe@kl.dk)

## Kontaktinfo - Carelink Gruppen

**Peder Gaarde Fisker**  
Director  
M: 5135 1940  
E: [pgf@carelink.dk](mailto:pgf@carelink.dk)

**Christoffer Alstrup**  
Analysekonsulent  
M: 4011 6937  
E: [cha@carelink.dk](mailto:cha@carelink.dk)