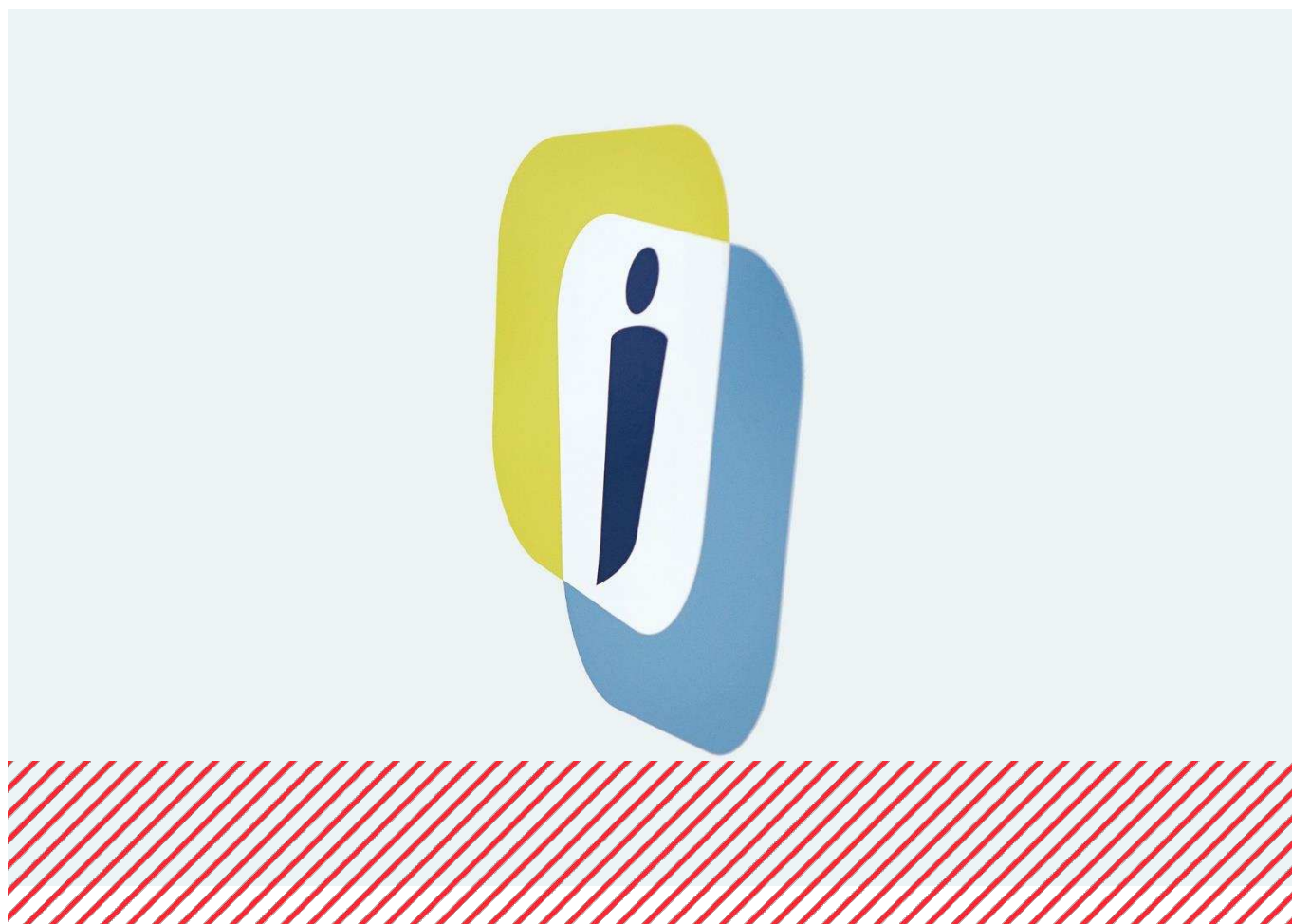


# Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2020



Line Mehlsen og Christian Højgaard Mikkelsen

*Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2020*

© VIVE og forfatterne, 2021

e-ISBN: 978-87-7119-886-7

Arkivfoto: Ricky John Molloy/VIVE

Projekt: 301383

**VIVE – Viden til Velfærd**

**Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd**

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

[www.vive.dk](http://www.vive.dk)

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

## Forord

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i Københavns Kommune besluttede i 2019 at af-dække borgernes oplevelse med Jobcenter København i perioden fra 2019 til 2022.

Undersøgelsen i 2019 fokuserede på målgruppen af udsatte borgere. I 2020 blev det besluttet at udvide undersøgelsen til også at omfatte job- og uddannelsesparate borgere. Denne rapport indeholder således besvarelser fra samtlige målgrupper i Jobcenter København. Undersøgelsen vil blive gentaget i 2021 og 2022 for at følge udviklingen i borgeroplevelserne.

Undersøgelsen består af syv skalaspørgsmål, der besvares på en skala fra 1-5. Skalaspørgsmålene gør det muligt at følge en eventuel udvikling i målgruppens oplevelse med Jobcenter København over tid. Hvert spørgsmål følges op af et uddybende spørgsmål om, hvad der ligger til grund for borgerens besvarelse af spørgsmålet. Disse kvalitative spørgsmål giver viden om, hvilke erfaringer blandt borgerne der ligger bag både positive og negative oplevelser af jobcenteret. Denne viden er afgørende for det fremadrettede arbejde med borgeroplevelser i jobcentrene.

Til denne rapport har VIVEs medarbejdere gennemført interview med 405 borgere på otte københavnske jobcentre i september og oktober 2020.

Vi vil gerne takke alle de jobcentermedarbejdere, der tog imod VIVEs medarbejdere på de københavnske jobcentre. En særlig tak skal lyde til de 405 borgere, der valgte at dele deres oplevelser med VIVEs medarbejdere ude på jobcentrene.

Undersøgelsen er gennemført af senioranalytiker Line Mehlsen, som også har været projektleder på undersøgelsen, og analytiker Christian Højgaard Mikkelsen med hjælp fra studentermedarbejderne Agnete Nygård Jensen, Malte Hvenegaard, Klara Merrild Madsen, Magnus Bangsig Rasmussen, Michella Ida Mikuta og Kristine Barkholt.

Helle Holt, seniorforsker ved VIVE, har været intern referee på rapporten. Mikkel Bo Madsen, postdoc ved Aalborg Universitet, og Stella Mia Sieling-Monas, adjunkt ved Københavns Professionshøjskole, har været eksterne referees på rapporten. De takkes alle for gode og konstruktive kommentarer.

Undersøgelsen er finansieret af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune.

*Lisbeth Pedersen*

Forsknings- og analysechef for VIVE Arbejde og Ældre  
2021

# Indhold

Sammenfatning .....	5
1 Indledning .....	12
1.1 Baggrund .....	13
2 Metode.....	14
2.1 Undersøgelsens spørgsmål.....	14
2.2 Undersøgelsens målgruppe.....	16
2.3 Dataindsamlingen .....	18
2.4 Statistiske analyser .....	20
2.5 Kvalitative analyser .....	21
2.6 Undersøgelsens begrænsninger .....	22
3 Udsatte borgere .....	24
3.1 Målgruppens karakteristika.....	24
3.2 Målgruppens svar og uddybende forklaringer .....	27
3.3 Forskelle i målgruppens tilfredshed .....	40
3.4 Udvikling i oplevelserne fra 2019 til 2020 .....	46
4 Job- og uddannelsesparate borgere .....	54
4.1 Målgruppens karakteristika.....	54
4.2 Målgruppens svar og uddybende forklaringer .....	57
4.3 Forskelle i målgruppernes tilfredshed.....	71
4.4 Opsamling på forskelle mellem målgrupperne .....	76
5 Sammenligning af oplevelser blandt udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere .....	78
5.1 Ligheder og forskelle i kvantitative besvarelser .....	78
5.2 Ligheder og forskelle i kvalitative besvarelser .....	81
5.3 Opsamling på ligheder og forskelle .....	83
6 Opsamling og opmærksomhedspunkter.....	84
6.1 Ligheder og forskelle mellem udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere i 2020 .....	84
6.2 Udsatte borgere .....	85
6.3 Job- og uddannelsesparate borgere.....	87
6.4 Borgeroplevelser under covid-19.....	88
Litteratur.....	89
Bilag 1 Spørgsmål til borgere i Jobcenter København .....	91

# Sammenfatning

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i Københavns Kommune ønsker viden om, hvordan kommunens borgere oplever at være tilknyttet Jobcenter København.

I 2019 gennemførte VIVE den første undersøgelse af udsatte borgeres oplevelse med Jobcenter København. I 2020 er undersøgelsen udvidet til at omfatte både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere.

Udsatte ledige omfatter: aktivitetsparate under 30 år, aktivitetsparate over 30 år, sygedagpengemodtagere (herunder borgere i jobafklaringsforløb), ledighedsydelsesmodtagere og borgere i ressourceforløb.

Job- og uddannelsesparate omfatter: uddannelsesparate under 30 år, jobparate under 30 år (både dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere), dagpengemodtagere over 30 år, dagpengemodtagere, der er akademikere, jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, og borgere, der er omfattet af integrationsprogrammet.

Undersøgelsen består af syv spørgsmål, der afdækker borgernes oplevelse af deres jobcenter. Vi anvender et metodisk design, der kombinerer skalaspørgsmål, som borgerne har kunnet besvare på en skala fra 1-5, og uddybende spørgsmål om, hvad der ligger til grund for borgernes besvarelser. På denne måde giver undersøgelsen både mulighed for at følge en eventuel udvikling i borgernes oplevelse med Jobcenter København over tid og samtidig viden om, hvilke erfaringer der bidrager til henholdsvis positive og negative oplevelser med jobcenteret.

I alt 405 borgere – 186 udsatte borgere og 219 job- og uddannelsesparate borgere – har deltaget i undersøgelsen i 2020.

Undersøgelsen viser, at der generelt er stor tilfredshed med Jobcenter København i 2020. Den største tilfredshed ses blandt de job- og uddannelsesparate borgere, som på 5 af undersøgelsens 7 spørgsmål i gennemsnit angiver en højere score end målgruppen af udsatte borgere.

Målgruppen af udsatte borgere angiver en lavere tilfredshed på 2 af undersøgelsens 7 spørgsmål i 2020 sammenlignet med 2019. Det er spørgsmål om, hvordan borgerne generelt føler sig behandlet i jobcenteret, og om borgerne oplever at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. Den generelle tilfredshed blandt borgerne i undersøgelsen i 2019 lå dog på et relativt højt niveau. Der kan ikke påvises signifikante forskelle for den samlede gruppe af udsatte borgere på de øvrige fem spørgsmål fra 2019 til 2020, men der kan påvises signifikante ændringer for enkelte delmålgrupper.

I det følgende sammenfatter vi resultaterne for henholdsvis udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere og sammenholder dernæst resultaterne for de to grupper for at synliggøre ligheder og forskelle. Til sidst beskriver vi undersøgelsens begrænsninger.

## Resultater for udsatte borgere

Der er generelt stor tilfredshed med Jobcenter København blandt målgruppen af udsatte borgere i 2020.

80 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (51 %) eller tilfredse (29 %) med deres seneste samtale i jobcenteret.

57 % af borgerne svarer, at de føler sig enten meget godt (33 %) eller godt (24 %) behandlet i jobcenteret.

79 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (54 %) eller i nogen grad (25 %) oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem.

85 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (60 %) eller i nogen grad (25 %) kan spørge deres sagsbehandler.

72 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (48 %) eller i nogen grad (24 %) ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.

48 % af borgerne svarer, at der enten i høj grad (19 %) eller i nogen grad (29 %) er fremdrift i deres forløb.

64 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (39 %) eller i nogen grad (25 %) selv har bidraget til fremdriften i deres forløb.

#### *Forskelle for delmålgrupper af udsatte borgere i 2020*

4 ud af 5 delmålgrupper adskiller sig signifikant fra den samlede gruppe af udsatte borgere i 2020. Det er borgere på ledighedsydelse, borgere på sygedagpenge og aktivitetsparate borgere under og over 30 år. De adskiller sig fra den samlede gruppe af udsatte borgere på følgende spørgsmål:

**Borgere på ledighedsydelse** er mindre tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret og oplever i mindre grad, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.

**Borgere på sygedagpenge** oplever i højere grad, at de bliver godt behandlet i jobcenteret.

**Aktivitetsparate borgere under 30 år** oplever i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår.

**Aktivitetsparate borgere over 30 år** oplever i højere grad, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. Forskellen forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af udsatte borgere i forhold til baggrundskarakteristika, og at det er disse forskelle, der har betydning for oplevelsen af fremdrift.

#### *Betydningen af baggrundskarakteristika for udsatte borgeres oplevelse af jobcenteret i 2020*

Der er for gruppen af udsatte borgere en negativ sammenhæng mellem det at have en anden etnisk baggrund end dansk, borgernes alder samt ledighedsperiode og en række af undersøgelsens spørgsmål. Analyserne viser følgende sammenhænge:

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever mindre tilfredshed med den seneste samtale, mindre bidrag til fremdrift, i mindre grad at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår, og mindre viden om, hvad der skal ske i forløbet.

Der er en negativ sammenhæng mellem alder og tilfredshed med den seneste samtale. Det vil sige, at jo ældre personen er, desto mere tilbøjelig er personen til at være mindre tilfreds med den seneste samtale. Derimod stiger borgernes oplevelse af at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår, jo ældre de bliver.

Oplevelsen af at blive godt behandlet i jobcenteret falder med ledighedsperioden. Det vil sige, at jo længere tid borgerne har været ledige, jo mere tilbøjelige vil de være til at føle sig dårligt behandlet i jobcenteret.

Borgernes køn har ikke betydning for udsatte borgeres oplevelser af deres jobcenter.

#### *Udvikling for udsatte borgere fra 2019 til 2020*

På to af undersøgelsens syv spørgsmål kan der påvises en signifikant forskel for den samlede målgruppe af udsatte borgere fra 2019 til 2020. Det er spørgsmålet om, hvordan borgerne generelt føler sig behandlet i jobcenteret, og spørgsmålet om, om borgerne oplever at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. På de øvrige fem spørgsmål kan der ikke påvises en ændring fra 2019 til 2020.

Tilbagegangen på de to spørgsmål – om hvordan borgerne generelt føler sig behandlet i jobcenteret, og spørgsmålet, om borgerne oplever at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår – skyldes en lavere tilfredshed hos målgrupperne af aktivitetsparate borgere over 30 år og aktivitetsparate borgere under 30 år. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det vil sige, at forskellen i oplevelsen hos aktivitetsparate borgere over og under 30 år i 2019 og 2020 ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika.

På yderligere fire af undersøgelsens spørgsmål kan der også påvises signifikante forskelle for enkelte delmålgrupper fra 2019 til 2020:

Borgere på ledighedsydelse angiver en lavere tilfredshed med den seneste samtale i 2020 end i 2019.

Borgere på ledighedsydelse angiver i lavere grad at vide, hvad der skal ske i deres forløb i 2020 end i 2019.

Aktivitetsparate over 30 år oplever en højere grad af fremdrift i 2020 end i 2019.

Aktivitetsparate over 30 år oplever i lavere grad, at deres sagsbehandler inddrager dem i 2020 end i 2019.

På spørgsmålet om oplevelse af eget bidrag til fremdrift kan der ikke påvises nogen signifikante forskelle fra 2019 til 2020.

#### **Resultater for job- og uddannelsesparate borgere**

Der er generelt stor tilfredshed med Jobcenter København blandt de job- og uddannelsesparate borgere i 2020.

93 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (60 %) eller tilfredse (33 %) med deres seneste samtale i jobcenteret.

80 % af borgerne svarer, at de føler sig enten meget godt (46 %) eller godt (34 %) behandlet i jobcenteret.

85 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (54 %) eller i nogen grad (31 %) oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem.

89 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (75 %) eller i nogen grad (14 %) kan spørge deres sagsbehandler.

85 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (59 %) eller i nogen grad (26 %) ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.

44 % af borgerne svarer, at der enten i høj grad (16 %) eller i nogen grad (28 %) er fremdrift i deres forløb.

79 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (55 %) eller i nogen grad (24 %) selv har bidraget til fremdriften i deres forløb.

#### *Forskelle for delmålgrupper af job- og uddannelsesparate borgere i 2020*

Der er ledighedsgrupper, der adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere i 2020. Det er særligt borgere i integrationsprogrammet, der skiller sig ud med en lavere tilfredshed end gennemsnittet af de øvrige grupper. Det skal her bemærkes, at borgere i integrationsprogrammet både omfatter jobparate og aktivitetsparate borgere. Dette beskrives nærmere i afsnit 2.6. Følgende ledighedsgrupper skiller sig ud fra gennemsnittet af den øvrige del af job- og uddannelsesparate borgere:

**Borgere i integrationsprogrammet** er mindre tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret, de oplever i mindre grad, at de bliver godt behandlet i jobcenteret, de oplever i mindre grad, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb, og de oplever i mindre grad, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen om at vide, hvad der skal ske, forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den øvrige del af målgruppen i forhold til baggrundskarakteristika, og at dette har betydning for borgeroplevelsen.

**Dagpengemodtagere**, der er akademikere, oplever i lavere grad, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret, men de oplever i højere grad, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.

**Jobparate kontanthjælpsmodtagere** er mindre tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret, og de oplever i mindre grad, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. Forskellene forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes forskelle i målgruppernes baggrundskarakteristika.

**Dagpengemodtagere over 30 år** oplever i højere grad, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb.

**Uddannelsesparate borgere under 30 år** oplever i mindre grad, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb.

#### *Betydningen af baggrundskarakteristika for job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af jobcenteret i 2020*

Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af deres jobcenter påvirkes af borgernes etniske baggrund, alder, ledighedsperiode og køn. Analyserne viser følgende sammenhænge:

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever mindre fremdrift og mindre viden om, hvad der skal ske i deres forløb.

Borgernes oplevelse af eget bidrag til fremdrift stiger med borgerens alder. Det vil sige, at jo ældre borgerne er, jo mere tilbøjelige er de til at opleve, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb.

Borgernes oplevelse af fremdrift falder med borgerens alder. Det vil sige, at jo ældre borgerne er, jo mindre fremdrift oplever de i deres forløb.

Ledighedsperioden har en negativ påvirkning på borgernes tilfredshed med seneste samtale, oplevelsen af at føle sig godt behandlet og oplevelsen af at kunne spørge



deres sagsbehandler. Det vil sige, at jo længere man har været ledig, jo mindre tilfreds er man med den seneste samtale, jo mere tilbøjelig er man til at føle sig dårligt behandlet i jobcenteret, og jo mindre tillid har man til sagsbehandleren.

Kvinder oplever i højere grad end mænd, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb.

Kvinder oplever, at de bliver dårligere behandlet i jobcenteret, end mænd gør.

### **Ligheder og forskelle mellem udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere**

Generelt er det mange af de samme begrundelser udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere giver for deres besvarelser. Det vil sige, at det overordnede set er det samme, der skal til for, at både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere er tilfredse med deres samtale, føler sig godt behandlet i jobcenteret, føler sig inddraget, oplever at kunne spørge deres sagsbehandler, oplever at vide, hvad der skal ske og oplever fremdrift i deres forløb. På samme måde er der overlap i forhold til, hvad der bidrager til negative oplevelser.

Borgerne ønsker at blive mødt åbent og uden fordomme og med interesse for dem og deres situation. Sagsbehandlerens faglige og medmenneskelige kompetencer er afgørende for borgerens oplevelse af jobcenteret. En god kommunikation er afgørende for, at borgerne oplever at blive inddraget, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår, og at de oplever at vide, hvad der skal ske i deres forløb.

Spørgsmålet om fremdrift viser de mindst positive resultater for både gruppen af udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere. En stor andel har svaret 'ved ikke' og 'hverken eller' på spørgsmålet om fremdrift. En del af forklaringen herpå er, at borgerne er nye i jobcenteret og derfor har svært ved at vurdere, om der er fremdrift i deres forløb. Der er dog også borgere, der oplever, at det går op og ned med fremdriften, og at samtalerne er ensformige og ikke skaber fremdrift i deres forløb.

Borgerne oplever fremdrift, hvis de får praktik, job/uddannelse, eller når de oplever at få andre relevante tilbud og muligheder. At sagsbehandleren er god til at følge op på borgerens sag bidrager også til en oplevelse af fremdrift. Borgerne oplever en lav grad af fremdrift, hvis de ikke oplever, at de får den hjælp, som de har behov for, eller hvis samtalerne opleves som spild af tid eller som overvågning og kontrol.

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere angiver i gennemsnit en højere score på fem af undersøgelsens syv spørgsmål sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. Dette indikerer en højere tilfredshed med jobcenteret hos de job- og uddannelsesparate borgere.

De job- og uddannelsesparate borgere adskiller sig ved, at der er flere, der fremhæver, at fremdriften i deres forløb skyldes deres egen indsats. Der er dog også flere borgere, der angiver, at de godt selv kunne gøre mere for at opnå fremdrift i deres forløb, end hvad de har gjort hidtil.

Blandt de udsatte borgere er der flere, der begrundet et lavt bidrag til fremdrift med egne helbredsproblemer og mangel på jobmuligheder, der passer til deres skånehensyn og uddannelsesbaggrund. Disse borgere oplever derfor at have behov for jobcenteret for at finde jobmuligheder, der passer til dem.

### **Borgeroplevelser under covid-19**

Undersøgelsen blev gennemført i september og oktober 2020, hvor langt størstedelen af samtalerne i jobcenteret blev afholdt fysisk, selvom en større andel af samtalerne end ellers blev

afholdt via telefon eller video, pga. covid-19-situationen. Den relativt høje tilfredshed blandt både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere i 2020 kan synes overraskende, set i lyset af covid-19-situationen og de konsekvenser, den havde og har for jobcentre og arbejdsmarkedet.

Borgernes uddybende besvarelser indikerer, at spørgsmålet om fremdrift påvirkes af covid-19-situationen. Dette hænger blandt andet sammen med, at borgerne angiver, at praktikker og andre aktiviteter er afgørende for deres oplevelse af fremdrift, og disse aktiviteter har været aflyst i en periode af 2020 pga. restriktioner i forbindelse med covid-19-situationen. Borgernes uddybende besvarelser på undersøgelsens øvrige spørgsmål ser ikke på samme vis ud til at være påvirket af covid-19-situationen. Disse spørgsmål afhænger i høj grad af borgernes oplevelse af og samarbejde med deres sagsbehandler. Og dette samarbejde påvirkes ikke nødvendigvis af udefrakommende forhold som covid-19-situationen, hvis sagsbehandlere fortsætter deres arbejde som hidtil. Dette arbejde kan naturligvis være udfordret i forhold til at afholde fysiske samtaler i jobcenteret som i foråret 2020. Men flere borgere i undersøgelsen efterlyser faktisk muligheden for at afholde samtalerne via telefon og video i efteråret 2020, da de oplever, at det giver en anden fleksibilitet. Der er dog også borgere, der foretrækker de fysiske samtaler og ser dem som mere motiverende.

Denne undersøgelse inkluderer ikke de borgere, der i efteråret 2020 afholdt digitale samtaler med jobcenteret. Vi har derfor ikke mulighed for at sige, om der er forskel i tilfredsheden og oplevelsen af inddragelse, fremdrift mv. for de borgere, der har haft henholdsvis digitale og fysiske samtaler på jobcenteret. Det er dog værd at bemærke, at der i efteråret 2020 er borgere på jobcentre, der efterspørger muligheden for telefon- og videosamtaler og den fleksibilitet, som det kan give.

### **Undersøgelsens begrænsninger**

Undersøgelsens metodiske design og omfang indeholder nogle begrænsninger for, hvad vi kan konkludere på baggrund af undersøgelsen. Den første begrænsning er, at ikke alle borgere ønskede at deltage i undersøgelsen. Dette er dog en begrænsning ved alle survey- og interviewundersøgelser. Udfordringen består i, at en del af de borgere, der ikke ønskede at deltage i undersøgelsen, var kendetegnet ved, at de var meget berørte af deres situation efter samtalen med deres sagsbehandler. Det er sandsynligt, at der blandt disse borgere har været negative erfaringer, som vi ikke har fået med i undersøgelsen.

En anden begrænsning er, at den valgte lokation for interviewene på jobcenteret betyder, at vi kun har interviewet borgere, der har været til fysiske samtaler på jobcenteret. Dermed er borgere, der har afholdt deres samtale via telefon eller videolink, ikke inkluderet i undersøgelsen. I september og oktober 2020, hvor besvarelserne til denne undersøgelse blev indsamlet, afholdt Københavns Jobcenter flere samtaler over telefon og video end ellers pga. covid-19-situationen.

En tredje begrænsning ved undersøgelsen er, at datasættet er relativt lille (405 personer, opdelt på to målgrupper på hhv. 186 og 219 borgere). Det har dog alligevel været muligt at påvise statistiske forskelle mellem ledighedsgrupperne i undersøgelsen, men et større datasæt ville kunne forbedre muligheden for at påvise eventuelle forskelle.

En fjerde begrænsning omhandler gruppen af borgere i integrationsprogrammet, der pga. dens lille volumen (i alt 180 borgere), blev besluttet at omfatte både job- og aktivitetsparate borgere, for at få nok interview. Det lykkedes kun at få 19 interview med borgere i integrationsprogrammet i løbet af 2 ugers tilstedeværelse på det konkrete jobcenter. Det kan dog udfordre vores

analyser, at målgruppen af borgere fra integrationsprogrammet, der behandles sammen med målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere, består af både job- og aktivitetsparate. Når undersøgelsen skal gennemføres i 2021, kunne man vælge at opdele de to grupper. Det vil dog gøre det endnu mere tidskrævende at opnå et tilstrækkeligt antal interview fra hver af de to delmålgrupper, og det vil potentielt kunne udfordre borgernes (oplevelse af) anonymitet, hvis det er en meget lille gruppe, der rekrutteres fra til at deltage i interview.

# 1 Indledning

Denne rapport er baseret på VIVEs anden måling af borgeroplevelse med Jobcenter København, der blev gennemført i efteråret 2020. Denne anden måling omhandler både målgrupperne af udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere. Den første måling blev gennemført i foråret 2019 og omhandlede udelukkende udsatte borgeres oplevelser med Jobcenter København.

Københavns Kommune har siden 2017 igangsat en række indsatser, der skal forbedre udsatte borgeres oplevelse med jobcenteret. Det handler særligt om indsatser under "Aftale om en særlig indsats for førtidspension og fleksjob" (nu "Handleplan for udsatte") fra 2017 i Københavns Kommune, og satspuljeprojektet "Flere skal med", igangsat af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, også i 2017. Med "Aftale om en særlig indsats for førtidspension og fleksjob" satte Københavns Kommune blandt andet fokus på at styrke kommunikationen med borgerne, herunder god sagsbehandling med fokus på respekt, ordentlighed og tydelighed og fokus på afklaring af borgere til førtidspension og fleksjob (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, 2017).

I 2019 og 2020 har Københavns Kommune afsat midler til lavere sagsstammer<sup>1</sup> for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og de unge aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere, ligesom deltagelse i "Flere skal med 2" også har betydet lavere sagsstammer for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i 2020 (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, 2020). I 2020 igangsatte Københavns Kommune indsatsen "Flere unge skal med", hvor aktivitetsparate unge med mere end sammenlagt 2 års ledighed får en personlig jobformidler. Indsatsen "Styrket indsats for unge uden uddannelse", der giver øget brug af mentorstøtte til de svageste unge (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, 2019a) blev også igangsat. 1. januar 2020 trådte en ny lov om aktiv beskæftigelsesindsats i kraft. Det betød blandt andet, at en række proceskrav, der tidligere havde været bestemmende for jobcenterets kontakt med borgerne, særligt efter de første 6 måneders ledighed, bortfaldt, og der blev implementeret et a-kasseforsøg, hvor udvalgte a-kasser fik ansvaret for nyledige borgere de første 3 måneder af ledighedsperioden (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, 2019b).

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i Københavns Kommune ønsker viden om, hvordan det ser ud med borgernes oplevelse af jobcenteret, dvs. borgernes oplevelse af måden, de bliver behandlet i jobcenteret, og hvordan de oplever den sagsbehandling, de modtager. Undersøgelsens formål er derimod ikke at afdække borgernes oplevelse af eksempelvis lovgivningen på beskæftigelsesområdet, der ikke vedtages af kommunerne, og heller ikke den indsats, som borgerne modtager andre steder end i jobcenteret.

Undersøgelsen leverer viden om, hvordan borgerne oplever den indsats, de modtager i Jobcenter København, og hvilke erfaringer og årsager der ligger til grund for henholdsvis positive og negative oplevelser. Undersøgelsen skal gentages årligt til og med 2022. Gentagelsen gør det muligt at følge en eventuel udvikling i borgernes oplevelse med Jobcenter København over tid.

---

<sup>1</sup> En sagsstamme er det antal sager, som en medarbejder er ansvarlig for.

## 1.1 Baggrund

Beskæftigelsesområdet har i de senere år gennemgået en række reformer med det formål at flytte borgere fra passiv forsørgelse til beskæftigelse. I 2013 blev der gennemført en reform af førtidspensionen og fleksjobordningen med det mål, at flest muligt skal i arbejde og forsøge sig selv. Reformen skulle sikre et større fokus på den enkeltes ressourcer og en udvikling af den enkeltes arbejdsevne. Fleksjobordningen målrettes, og tilskuddet omlægges for at sikre, at også personer med lille arbejdsevne kan komme ind i ordningen. Adgangen til førtidspension begrænses, og der indføres ressourceforløb (Regeringen et al., 2012). I 2014 trådte en reform af kontanthjælpsområdet i kraft, der skal bringe flere kontanthjælpsmodtagere i uddannelse og job (Regeringen et al., 2013a). I 2014 kom også sygedagpengereformen, der skal sikre en tidligere og bedre indsats samt en styrket virksomhedsrettet indsats (Regeringen et al., 2013b). I 2015 trådte en reform af dagpengeområdet i kraft, der skal bringe de ledige hurtigere i varig beskæftigelse (Regeringen et al., 2014).

I kølvandet på reformerne på beskæftigelsesområdet opstod der en række fora på blandt andet de sociale medier, hvor borgere delte deres erfaringer og frustrationer over beskæftigelsessystemet (Dahl, 2018). Også i Københavns Kommune var der borgergrupper, der organiserede sig om regler og sagsbehandling i beskæftigelsessystemet og delte deres utilfredshed.

Undersøgelser af jobcenterindsatsen i Københavns Kommune har dog peget på en generelt høj tilfredshed med jobcenterindsatsen. En undersøgelse foretaget af Advice i 2015 viste eksempelvis, at 87 % af de ledige oplevede, at de fik god hjælp og vejledning i jobcenteret (Københavns Kommune, 2015). Og en spørgeskemaundersøgelse foretaget af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) viste, at 77 % af de job- og uddannelsesparate borgere i København angiver, at de er tilfredse med den personlige samtale, som de har haft med en konsulent i Jobcenter København (Københavns Kommune, 2019).

I 2019 viste den første undersøgelse fra VIVE af udsatte borgeres oplevelse af Jobcenter København, at der generelt var stor tilfredshed hos udsatte borgere. 86 % af borgerne svarede, at de enten er meget tilfredse (58 %) eller tilfredse (28 %) med deres seneste samtale i jobcenteret, og 77 % af borgerne svarer, at de føler sig enten meget godt (44 %) eller godt (33 %) behandlet i jobcenteret (Mehlsen, 2019).

Den høje tilfredshed i ovenstående undersøgelser står således i kontrast til det billede, der ofte tegnes af jobcentrenes indsats i medierne.

## 1.2 Læsevejledning

I kapitel 2 beskriver vi den metodiske tilgang, der ligger til grund for undersøgelsen. I kapitel 3 præsenterer vi undersøgelsens resultater for målgruppen af udsatte borgere. I kapitel 4 præsenterer vi undersøgelsens resultater for målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere. I kapitel 5 sammenholder vi resultaterne fra udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere. Kapitel 6 er en opsamling og indeholder opmærksomhedspunkter for det fremadrettede arbejde med borgernes oplevelser af Jobcenter København.

## 2 Metode

Denne undersøgelse anvender et metodisk design, der kombinerer 7 skalaspørgsmål og opfølgende åbne spørgsmål. Skalaspørgsmålene gør det muligt at følge udviklingen i målgruppens oplevelse med Jobcenter København over tid. De opfølgende spørgsmål giver kvalitativ viden om de bagvedliggende forklaringer på borgernes vurdering af den indsats, som de modtager i Jobcenter København.

Undersøgelsen er gennemført ved at stille borgerne 7 spørgsmål om deres oplevelse med Jobcenter København, som de har kunnet besvare på en skala fra 1-5. Efter hver besvarelse stilles et opfølgende spørgsmål, der giver borgerne mulighed for at uddybe, hvad der ligger til grund for deres besvarelse.

Undersøgelsen har således lighedspunkter med en spørgeskemaundersøgelse, hvor en række spørgsmål kan besvares på en svarskala med mulighed for at tilføje kommentarer i et åbent kommentarfelt. Samtidig har undersøgelsen også lighedspunkter med den kvalitative interviewform, da vi har mødt borgerne ansigt til ansigt. Dette møde giver en unik mulighed for at se, om borgerne forstår de spørgsmål, de bliver stillet, eller om de har behov for en uddybende forklaring. Mødet giver også mulighed for at spørge nærmere ind til, hvorfor borgerne besvarer spørgsmålene, som de gør. Endelig giver det fysiske møde mulighed for at forfølge eventuelle uoverensstemmelser i borgernes besvarelser, der kan dække over manglende forståelse af spørgsmålet, løbende refleksion over emnet eller lignende.

### 2.1 Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsen bygger på 7 spørgsmål, som VIVE har udarbejdet på baggrund af den eksisterende viden på området og i dialog med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune. Dette for at sikre en høj grad af validitet (gyldighed) i undersøgelsen, og at undersøgelsen opleves som relevant for borgerne i målgruppen. Spørgsmålene blev pilottestet før undersøgelsens start i 2019.

Tabel 2.1 viser de 7 skalaspørgsmål, som undersøgelsen er baseret på.

**Tabel 2.1** Spørgsmål og svarskala

Emne	Spørgsmål	Svarskala
Her og nu-tilfredshed med samtalen	Hvor tilfreds er du med den samtale, du lige har haft med din sagsbehandler?	1. Meget utilfreds 2. Utilfreds 3. Hverken eller 4. Tilfreds 5. Meget tilfreds 9. Ved ikke/kan ikke svare
Fremdrift i forløb	Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare

Emne	Spørgsmål	Svarskala
Samarbejde og inddragelse	Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?	1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare
Borgerens eget bidrag	Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare
Tryghed og tillid	Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om eller ikke forstår?	1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare
Klare aftaler	Ved du, hvad der skal ske indtil du skal til din næste samtale?	1. I lav grad 2. i mindre grad 3. hverken eller 4. i nogen grad 5. i høj grad 9. ved ikke/kan ikke svare
Anerkendelse og forståelse	Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?	1. Meget dårligt 2. Dårligt 3. Hverken eller 4. Godt 5. Meget godt 9. Ved ikke/kan ikke svare

Efter besvarelsen af hver af de 7 skalaspørgsmål blev deltagerne bedt om at uddybe deres besvarelse. Afhængigt af borgerens besvarelse kunne et opfølgende spørgsmål fx være: "Hvorfor føler du dig dårligt behandlet?" eller "Hvad er med til, at du føler dig godt behandlet?". Alle skalaspørgsmål og opfølgende spørgsmål fremgår af bilag 1.

Spørgsmålene er udvalgt med det formål, at de skal afdække borgernes oplevelser med jobcenteret. Det har været vigtigt at udforme spørgsmålene specifikt i forhold til jobcenteret, så de, så vidt muligt, ikke indfanger borgernes øvrige erfaringer med det offentlige system.

Derudover har det været et hensyn, at spørgsmålene skulle være let forståelige for alle borgere i målgruppen, og at det ikke måtte tage for lang tid for borgerne at deltage i undersøgelsen, da dette kunne påvirke deres motivation for at deltage. Vi endte derfor på 7 spørgsmål, der tilsammen både indfanger borgernes oplevelse af samarbejdet med deres sagsbehandler, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret, og om de oplever, at der er fremdrift i deres forløb.

Spørgsmålene om, hvordan borgerne føler sig behandlet, skal blandt andet indfange, om de føler sig mødt med anerkendelse og forståelse. Spørgsmålene om fremdrift skal afdække, om borgerne oplever, at der sker noget i deres forløb, og om det således gør en forskel, at de

deltager i samtaler i jobcenteret. Borgernes tro på egen succes og progression er afgørende for deres motivation i forhold til deres beskæftigelsesrettede forløb, og deres oplevelse af, om sagsbehandleren tror på progression (Carstens, 2002; Væksthusets Forskningscenter, 2017). Det er således vigtigt, at borgerne har en oplevelse af, at deres forløb i jobcenteret kan bringe dem tættere på beskæftigelse. Endelig er et spørgsmål om borgernes oplevelse af eget bidrag interessant i et empowerment-perspektiv, hvor borgerne skal have indflydelse på og ejerskab over deres forløb. Dette kan dog være vanskeligt at realisere i praksis, særligt i forhold til målgruppen af udsatte ledige, hvor borgerne måske ikke har den nødvendige viden eller overskud til at blive inddraget i udformningen af deres indsats (Olsen & Gjertsen, 2011).

Der kan skelnes mellem faktuelle spørgsmål og holdningsspørgsmål. Holdningsspørgsmål er kendetegnet ved, at respondenterne bliver bedt om at vurdere et fænomen. Faktuelle spørgsmål er derimod kendetegnet ved at være knyttet til konkrete hændelser, som det i princippet vil være muligt for andre at efterprøve – fx ved at se i journaler eller lignende (Olsen, 2006: 15). For denne undersøgelse er det primært holdningsspørgsmål, der er relevante, da vi ønsker at afdække borgernes oplevelser med jobcenteret (deres holdninger). Det betyder ikke, at det ikke er vigtigt, hvad der rent faktisk er foregået (faktuelt), men det centrale er, hvordan borgerne oplever de samtaler, de får i jobcenteret, og hvilke erfaringer og årsager de lægger til grund for denne vurdering. Faktuelle spørgsmål forekommer i form af spørgsmål om borgernes baggrundsoplysninger, der beskrives nedenfor.

Følgende baggrundsoplysninger blev registreret for hver af de interviewede borgere:

1. Ledighedsgruppe
2. Biologisk køn
3. Alder
4. Ledighedsperiode
5. Dansk baggrund eller anden etnisk baggrund end dansk.

Da undersøgelsen i 2020 blev udvidet til også at inkludere målgrupperne af job- og uddannelsesparate borgere blev det besluttet, at de samme 7 spørgsmål kunne bruges til at afdække disse målgruppers oplevelse med deres jobcenter. Der var et ønske om, at målgruppernes besvarelser skulle kunne sammenlignes, hvilket brugen af de samme spørgsmål muliggjorde, men også fordi spørgsmålene blev vurderet at være meningsfulde for at afdække borgeroplevelser blandt målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere.

## 2.2 Undersøgelsens målgruppe

Målgrupperne for undersøgelsen er som nævnt dels udsatte borgere, dels job- og uddannelsesparate borgere. Målgruppen af udsatte ledige omfatter i denne undersøgelse 5 målgrupper: aktivitetsparate under 30 år, aktivitetsparate over 30 år, sygedagpengemodtagere (herunder borgere i jobafklaringsforløb), ledighedsydelsesmodtagere og borgere i ressourceforløb. Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere omfatter de 6 målgrupper: Dagpengemodtagere over 30 år, jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, dagpengemodtagere, der er akademikere, jobparate under 30 år (både dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere), uddannelsesparate under 30 år og borgere i integrationsprogram (både aktivitets- og jobparate).



Målgruppen af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København udgør 29.705 personer, mens målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København udgør 26.229 personer i september 2020 (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020).

Der interviewes mellem 30-50 borgere fra hver delmålgruppe, afhængig af gruppens faktiske størrelse i Jobcenter København. For målgruppen af udsatte borgere var målet 40-50 interview med aktivitetsparate over 30 år, da dette var den største målgruppe i Jobcenter København, da undersøgelsen første gang blev gennemført i 2019. For de øvrige fire delmålgrupper var målet 30-40 interview. På undersøgelsestidspunktet i 2020 er den største delmålgruppe af udsatte borgere dog sygedagpengemodtagere (herunder borgere i jobafklaringsforløb). Fordelingen af interview mellem delmålgrupperne er dog den samme i 2020 som i 2019. Når undersøgelsen skal gentages i 2021 og 2022, vil der være fokus på, om fordelingen af interview med målgruppen af udsatte borgere afspejler den aktuelle fordeling af udsatte borgere i Jobcenter København. For målgruppen af job- og uddannelsesparate er de største grupper på undersøgelsestidspunktet i 2020 dagpengemodtagere over 30 år og dagpengemodtagere, der er akademikere, hvilket også viser sig i, at der skal gennemføres 40-50 interview med borgere fra disse to delmålgrupper og 30-40 for de øvrige fire delmålgrupper.

Tabel 2.2 viser en oversigt over målet for interview og antallet af gennemførte interview for hver af undersøgelsens 11 delmålgrupper.

**Tabel 2.2** Oversigt over dataindsamling – målet for og gennemførte interview

Målgruppe	Mål for antal interview	Gennemførte interview
Aktivitetsparate over 30 år	40-50	49
Ressourceforløb over 30 år	30-40	35
Sygedagpenge/Jobafklaring	30-40	40
Ledighedsydelsesmodtagere	30	30
Aktivitetsparate under 30 år	30-40	32
Uddannelsesparate under 30 år	30-40	31
Jobparate under 30 år	30-40	38
Dagpengemodtagere, akademikere	40-50	50
Dagpengemodtagere over 30 år	40-50	47
Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år	30-40	34
Borgere i integrationsprogrammet	30	19

Kilde: VIVE.

Borgerne i integrationsprogrammet er den eneste delmålgruppe, det ikke lykkedes at nå måltallet for. Det lykkedes kun at få 19 interview med borgere i integrationsprogrammet i løbet af 2 ugers dataindsamling på jobcenteret. Dette skal ses i lyset af, at det er en meget lille målgruppe (180 borgere), at der nogle dage kun blev holdt samtale med én borger i målgruppen, og at tolkebehov også udgjorde en barriere for målgruppens deltagelse. Dette beskrives nærmere i afsnit 2.3 om dataindsamlingen.

Undersøgelsen er afgrænset til borgere, der har haft en samtale på deres jobcenter. Den medtager ikke borgere, der har haft en samtale med sagsbehandleren over telefon/video eller uden for jobcenteret.

## 2.3 Dataindsamlingen

Vi valgte at interviewe borgerne på jobcenteret for at øge sandsynligheden for, at det var oplevelsen med jobcenteret, som borgerne svarede ud fra, og ikke eventuel anden erfaring med det offentlige system eller lignende, som kunne påvirke borgernes besvarelse. Borgernes oplevelse med jobcenteret kan også være påvirket af fx deres forventninger til centeret, og risikoen er her, at det er forventningerne og ikke den egentlige indsats, der måles (Bjørnholt & Jørgensen, 2014: 74). Denne risiko forsøgte vi at minimere ved at formulere spørgsmål, hvor svarene relaterer sig til borgernes egne erfaringer og ved at spørge til deres her og nu-erfaringer. Denne tilgang øger sandsynligheden for, at de svar, vi får, udgør et her og nu-billede af borgernes oplevelse mere end en opsamling på forskellige erfaringer, som kan stamme fra andet end borgernes kontakt med jobcenteret (Olsen, 2006: 44).

Sagsbehandlerne i de berørte jobcentre var orienteret om, hvilke uge/uger VIVE var til stede i jobcenteret. Sagsbehandlerne var også orienteret om, at de ikke skulle gøre noget særligt, men derimod skulle gøre som de plejede. Sagsbehandlerne var også orienteret om, at de ikke skulle henvise borgere til undersøgelsen. Dette var, for at borgerne ikke skulle få den opfattelse, at sagsbehandlerne havde noget med undersøgelsen at gøre, hvilket kunne påvirke borgernes oplevelse af anonymitet. Interviewerne fra VIVE skulle stå for at tage kontakt til borgerne. Der var alligevel nogle sagsbehandlere, der henviste borgere til undersøgelsen. Det er vores oplevelse, at dette blev gjort for at hjælpe VIVEs interviewere med at få interview sat i stand med borgere, men der kan selvfølgelig være en risiko for, at det overvejende er tilfredse borgere, der er blevet henvist til undersøgelsen. Dette vil potentielt kunne skævvride undersøgelsen. Det er dog vores oplevelse, at meget få sagsbehandlere henviste borgere til undersøgelsen, og mange sagsbehandlere virkede slet ikke til at vide, at interviewerne fra VIVE var på jobcenteret, eller hvorfor de var der. VIVEs interviewere tog kontakt til langt størstedelen af de deltagende borgere. Vi vurderer derfor, at det ikke har haft nogen større betydning for undersøgelsens resultater, at nogle sagsbehandlere henviste borgere til undersøgelsen.

Besvarelserne blev indsamlet i jobcentrene over 7 uger i september og oktober 2020. I jobcenterenes venteområde hang plakater, der orienterede om undersøgelsen, ligesom der lå foldere, der beskrev undersøgelsen. Når en borger kom ud fra en samtale, henvendte en interviewer sig til borgeren og spurgte, om vedkommende havde lyst til at deltage i en undersøgelse om deres oplevelse med jobcenteret. Borgerne blev orienteret om, at det ikke behøvede at tage mere end 5-7 minutter at deltage i undersøgelsen. Når først borgerne havde sagt ja til at deltage, var der flere, der endte med at bruge mere end 10 minutter på at deltage i undersøgelsen. Dette gav mulighed for at komme mere i dybden med borgernes besvarelser.

Undersøgelsens 11 delmålgrupper er fordelt på syv jobcentre i Københavns Kommune. Nogle jobcentre indeholder således flere delmålgrupper. Eksempelvis er de tre målgrupper af borgere under 30 år – jobparate, uddannelsesparate og aktivitetsparate – tilknyttet det samme jobcenter. VIVEs interviewere brugte mellem 4-10 dage på at indsamle besvarelser fra hver af undersøgelsens målgrupper. Vi brugte generelt flere dage på at indsamle besvarelser i 2020, end vi brugte ved undersøgelsen i 2019. Dette kan primært tilskrives covid-19-situationen og de færre samtaler som følge heraf. Derudover blev størstedelen af jobsamtalerne for borgere i ressourceforløb i 2020 afholdt i små barakker, hvor interviewerne primært havde mulighed for at spørge borgerne, om de ville deltage i undersøgelsen, når borgerne gik udendørs mellem barakkerne. Denne konstellation var udfordret af flere dage med dårligt vejr, der gjorde det svært at motivere borgerne til at deltage. Derudover skal det nævnes, at der var meget få jobsamtaler

for borgere i integrationsprogrammet – nogle dage kun to samtaler. Dette betød, at det var særligt tidskrævende at indsamle besvarelser blandt denne målgruppe.

Tabel 2.3 viser, hvor mange dage vi brugte på at indsamle data for hver målgruppe, og hvor mange interview, der blev indsamlet for hver. Der var forskellige mål for, hvor mange interview der skulle indsamles, afhængigt af målgruppens størrelse.

**Tabel 2.3** Oversigt over varighed med dataindsamling og antal interview

Målgruppe	Dage med dataindsamling	Antal interview
Aktivitetsparate over 30 år	5	49
Ressourceforløb over 30 år	8	35
Sygedagpenge/Jobafklaring	4	40
Ledighedsydelsesmodtagere	7	30
Aktivitetsparate under 30 år	8	32
Uddannelsesparate under 30 år	6	31
Jobparate under 30 år	5	38
Dagpengemodtagere, akademikere	4	50
Dagpengemodtagere over 30 år	5	47
Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år	5	34
Borgere i integrationsprogrammet	10	19

Kilde: VIVEs undersøgelse.

Under interviewet med borgerne afkrydsede interviewerens borgerens svar i et skema og noterede borgernes uddybende besvarelser. De uddybende svar bestod for nogle borgere af en enkelt sætning og for andre af længere forklaringer. Langt størstedelen af borgerne valgte at uddybe deres svar på skalaen med den uddybende forklaring, mens kun få ikke havde nogle uddybende kommentarer. Borgernes svar blev noteret i et papirskema. Denne model blev valgt, fordi vi vurderede, at interviewerens hurtigere ville kunne notere borgernes uddybende svar i hånden end på eksempelvis en iPad. Borgernes besvarelser blev efterfølgende scannet ind på et sikkert drev og indtastet i et survey-program.

### Særlige forhold grundet covid-19-situationen

Besvarelserne blev indsamlet i september og oktober 2020, hvor covid-19-situationen betød, at mange offentlige ansatte arbejdede hjemmefra. Men jobcentrene afholdt fortsat fysiske samtaler med borgerne. Situationen betød dog, at jobcentrene i større omfang end ellers havde mulighed for at gennemføre samtaler med borgerne over telefon eller video – hvis borgerne eksempelvis havde en sygdom, der gjorde dem eller deres familie særligt sårbare, hvis de selv var syge eller var bekymrede for, at de var syge.

Der var således færre fysiske samtaler i jobcenteret i denne periode end ellers, men alligevel så mange samtaler, at det gav mening at gennemføre undersøgelsen.

### Tolkebehov

For målgrupperne af aktivitetsparate over 30 år, borgere i ressourceforløb og borgere i integrationsprogrammet er der en relativt stor andel, der har brug for tolk til deres samtale i jobcenteret, og som derfor også vil have brug for tolk eller anden hjælp til oversættelse for at deltage i denne undersøgelse. Ved den første undersøgelse i 2019 afprøvede vi, at jobcenteret bookede en arabisktalende tolk, som VIVE kunne bruge i de tilfælde, der var behov for det. Det var dog ganske få borgere, der benyttede sig af dette tilbud om tolkebistand.

For at sikre at borgere med tolkebehov kunne deltage i undersøgelsen, valgte vi derfor en anden strategi i 2020, hvor jobcentrene kontaktede de tolkebureauer, de benytter, og orienterede dem om, at der var en undersøgelse på jobcenteret, som borgerne ville blive tilbudt at deltage i, og at jobcentrene meget gerne så, at tolkene deltog, hvis borgerne ønskede at deltage i undersøgelsen. Tolkene ville blive kompenseret, hvis deres deltagelse i interviewet betød, at tolkene gik ud over den time, som de i øvrigt var booket til samtale i jobcenteret.

Vi oplevede, at en del tolke stillede sig til rådighed for at tolke, så borgeren kunne deltage i undersøgelsen. Til trods for orienteringen om undersøgelsen og muligheden for kompensation af tolkene, var der også tolke, der ikke havde tid til at deltage i undersøgelsen, eller tolke, der gik før borgerne, således at borgernes tolk ikke var der, når VIVEs interviewer spurgte borgeren, om de ville deltage i undersøgelsen. Der var også eksempler på, at tolken var med på video, og derfor ikke var fysisk til stede efter samtalen. Disse borgere var derfor ofte afskåret fra at deltage i undersøgelsen.

Nogle borgere, der havde haft en tolk med til samtalen på jobcenteret, var i stand til at gennemføre interviewet på dansk og/eller engelsk, og andre kunne gennemføre ved at bruge deres smartphone til at oversætte for dem. Der var også borgere, hvis familiemedlemmer, bekendte, bisiddere eller lignende, der også havde deltaget i samtalen med borgerens sagsbehandler, hjalp med at oversætte, så borgeren kunne deltage i undersøgelsen.

På Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration og (CBSI), der er det jobcenter, hvor borgere under integrationsprogrammet er tilknyttet, blev 6 ud af 19 interview gennemført med tolk. Vi har ikke systematisk registreret, hvor mange interview der blev gennemført med tolk på de øvrige jobcentre.

Gennemførelse af interview ved brug af tolk er dog ikke altid uproblematisk, da tolke ikke altid forholder sig neutralt i tolkesituationen, og således indtager en mere fortolkende og aktiv rolle (Pöllabauer, 2004). I interviewene oplevede vi enkelte episoder, hvor et familiemedlem, der tolkede, eller en tolk, talte en del på borgerens vegne. Dette oplevede vi dog også ved borgere, der ikke havde tolkebehov, men havde et familiemedlem eller fx en bisidder med til interviewet, hvor denne person var meget aktiv under interviewet. Interviewerne forsøgte at holde fokus på at tale til borgeren og spørge til hans eller hendes oplevelser. Deltagelsen fra en tolk eller et familiemedlem var i mange tilfælde en nødvendighed for, at borgeren kunne deltage i undersøgelsen. Vi vurderer derfor, at borgerens mulighed for at deltage i undersøgelsen opvejer eventuelle udfordringer i tolkesituationen.

## 2.4 Statistiske analyser

Vi gennemfører statistiske analyser for at afdække, om der kan påvises en udvikling fra undersøgelsen i 2019 til undersøgelsen i 2020, og om der er delmålgrupper, der skiller sig ud i deres oplevelse af Jobcenter København. Vi undersøger også, om der kan påvises forskelle mellem oplevelserne blandt målgruppen af udsatte borgere og målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere. I det følgende beskriver vi, hvilke statistiske analyser vi foretager.

For målgruppen af udsatte borgere har vi både data for 2019 og 2020, da oplevelsen blandt denne gruppe også blev undersøgt i 2019. Det giver os mulighed for at undersøge, om der er sket en udvikling i oplevelsen af jobcenteret for denne gruppe fra 2019 til 2020. Vi benytter t-test til dette formål, for at undersøge, om scoren for de enkelte spørgsmål adskiller sig i de 2 år. En t-test bruges til at undersøge, hvorvidt gennemsnittet for to forskellige grupper statistisk

set er ens. Dette udregnes på baggrund af variansen og antallet af observationer i de to grupper. Vi udfører denne test for alle de enkelte målgrupper og for hvert af de 7 spørgsmål. Her undersøger vi også om forskellene fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dermed holder vi betydningen af disse variable konstant, og ser på den forskel, der er sket fra 2019 til 2020, som ikke skyldes ændringer i køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Vi undersøger også, om der i 2020 er delmålgrupper, der adskiller sig fra den øvrige del af målgruppen i deres oplevelse af jobcenteret. Dette gør vi for henholdsvis gruppen af udsatte borgere og gruppen af job- og uddannelsesparate borgere. Vi anvender en t-test, der tester, om scoren for de enkelte ledighedsgrupper adskiller sig fra gennemsnittet for den resterende del af målgruppen (gennemsnittet for de øvrige ledighedsgrupper tilsammen). Vi undersøger også, om forskellene fastholdes, når vi kontrollerer for målgruppens baggrundskarakteristika. Dette gør vi ved at gennemføre regressionsanalyser (OLS), hvor vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode. Vi har også alder til rådighed som baggrundsvARIABLE, men denne variabel medtages ikke her, da der er høj korrelation mellem alder og ledighedsperiode, hvilket kan føre til upræcise estimater.

Vi har undersøgt, om gruppen af udsatte borgere adskiller sig fra gruppen af job- og uddannelsesparate borgere i deres oplevelse af jobcenteret. Til dette formål har vi anvendt t-test. Vi undersøger også, om forskellene fastholdes, når vi kontrollerer for målgruppens baggrundskarakteristika. Dette gør vi ved at gennemføre regressionsanalyser (OLS), hvor vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Endelig undersøger vi, om baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode påvirker besvarelsen af undersøgelsens 7 spørgsmål. Herudover tester vi også, om alder har betydning for besvarelsene. For de binære variable, køn og etnicitet, benytter vi t-test til at teste, om der er forskel på henholdsvis mænd og kvinders besvarelser samt besvarelser fra de to etnicitetsgrupper. For alder og ledighedsperiode testes disse variables betydning for besvarelsene med parvise-korrelationstest. Det vil sige, at det undersøges, om alder og ledighedsperiode hver for sig korrelerer med fordelingen af besvarelsene.

Analyserne er gennemført med et signifikansniveau på enten 5 % eller 10 %. Som udgangspunkt benytter vi et signifikansniveau på 5 %. Signifikansniveauet på 10 % benyttes, når der ikke kan påvises en ændring på et signifikansniveau på 5 %. Vi angiver løbende, hvilket signifikansniveau vi kan udtale os på baggrund af. Vi angiver også, hvorvidt forskellene fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE.

Alle test og regressioner foretages på kategorivariable, som har en score på 1-5. Når vi foretager test og laver regressioner udelades kategorien 'Ved ikke/kan ikke svare', da denne kategori ikke kan tilføres en meningsfuld værdi, der ikke kommer til at skævvride billedet af oplevelsen med jobcenteret. Der kan være gode grunde til, at respondenterne svarer 'Ved ikke', og dette svar kan være udtryk for en holdning. Ved ikke-svaret kan dog ikke rummes inden for kategorierne 1-5 og udelades derfor her, men behandles under borgernes uddybende besvarelser i afsnit 3.2 og 4.2. De figurer, hvor én eller flere grupper er testet mod hinanden, er derfor vist uden svarkategorien 'Ved ikke/kan ikke svare'.

## 2.5 Kvalitative analyser

Borgernes uddybende besvarelser giver viden om, hvilke erfaringer der ligger bag borgernes kvantitative besvarelser af undersøgelsens 7 spørgsmål. VIVEs interviewere har nedskrevet

de uddybende besvarelser under interviewet på jobcenteret og efterfølgende tastet dem ind i et survey-program. Fra survey-programmet har vi efterfølgende kunne udtrække de uddybende besvarelser for hver af de 7 spørgsmål for alle undersøgelsens målgrupper.

For hver af undersøgelsens målgrupper har vi kodet besvarelserne, således at vi kan se, hvilke uddybende besvarelser der er mest gennemgående for hhv. positive, negative og neutrale (hverken/eller) besvarelser. Det kvalitative materiale er herefter udskrevet for hvert af undersøgelsens syv spørgsmål med fokus på de dominerende fortællinger og forklaringer på, hvad der ligger til grund for borgernes positive, negative og neutrale besvarelser. Det vil sige, at der primært er fokus på de forklaringer som en større andel af de interviewede borgere nævner. Der kan dog også være forklaringer, der nævnes af en mindre andel, som fremhæves i det kvalitative materiale, fordi de vurderes at have central betydning for undersøgelsen. Dette gør sig særligt gældende ved de negative besvarelser, som der generelt er færre af og som der derfor også er færre uddybende forklaringer af. Disse medtages dog, fordi det er relevant at have et særligt blik for, hvad der kendetegner borgernes negative erfaringer, således at det er muligt at arbejde med at forebygge disse oplevelser fremadrettet.

## 2.6 Undersøgelsens begrænsninger

Der var naturligvis også i 2020 borgere, som ikke ønskede at deltage i undersøgelsen. En del af de borgere, der ikke ønskede at deltage, var kendetegnet ved, at de var meget berørte af deres situation efter samtalen med deres sagsbehandler. Flere borgere fortalte, at de var meget trætte, havde hovedpine eller andre smerter, mens andre skulle hente børn eller bare havde travlt med at komme ud af jobcenteret og derfor ikke var interesseret i at deltage i undersøgelsen. Det er sandsynligt, at der blandt de borgere, der var meget berørte af deres situation, var negative erfaringer, som vi ikke har fået med i undersøgelsen.

En spørgeskemaundersøgelse, der blev indsamlet via telefon eller web, kunne muligvis tage højde for de manglende besvarelser fra borgere, som ikke ønskede at tale med en interviewer umiddelbart efter deres samtale i jobcenteret. Vi ved dog, at svarprocenten i spørgeskemaundersøgelser, der indsamles via telefon og web, er relativt lav. Hertil kommer, at dette format ikke giver samme mulighed for at stille de uddybende spørgsmål til borgernes oplevelser, som ansigt til ansigt-interview gør.

Gennemførelsen af interviewene på jobcenteret har medført den begrænsning, at vi kun har interviewet borgere, der har været til samtale på jobcenteret – og ikke borgere, der fx er i praktik eller aktiveringsforløb hos eksterne leverandører. Derudover har der i 2020 været den særlige situation som følge af covid-19-situationen der gjorde, at flere samtaler er foregået via telefon og videolink. Der kan være en overvægt af borgere, med kroniske sygdomme, der har gennemført deres samtale via telefon eller videolink. Ellers vurderer vi ikke, at der bør være en systematik i, hvem der har deltaget i samtaler via telefon eller videolink, og derved ikke har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen. At interviewene gennemføres efter borgernes samtale på jobcenteret kan derudover betyde, at nogle borgere kan have svært ved at skelne interviewerne fra VIVE fra de øvrige medarbejdere på jobcenteret. Dette kan betyde, at der er borgere, der ikke forstår at deres deltagelse i undersøgelsen er anonym og dette kan potentielt påvirke både deres lyst til at deltage i undersøgelsen og de svar de giver. Vi har forsøgt at minimere denne risiko ved at markere interviewerne med synlige VIVE-loger og ved at fortælle borgerne, at vi kommer fra et forskningscenter og ikke fra jobcenteret, at vi ikke indsamler

oplysninger der kan identificere borgeren, og at deres sagsbehandler ikke kommer til at se deres besvarelser.

Borgere i integrationsprogrammet indeholder både borgere der er vurderet jobparate og aktivitetsparate. Dette skyldes, at der tale om en meget lille målgruppe (i alt 180 borger) og det blev derfor besluttet at inkludere både job- og aktivitetsparate i undersøgelsen for at få nok interview. Det lykkedes at få 19 interview med borgere i integrationsprogrammet i løbet af to ugers dataindsamling på jobcenteret. Det kan dog udfordre vores analyser, at målgruppen af borgere fra integrationsprogrammet, der behandles sammen med målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere, består af både job- og aktivitetsparate. Når undersøgelsen skal gennemføres næste gang i 2021, kunne man vælge opdele de to grupper. Det vil dog gøre det endnu mere tidskrævende at opnå et tilstrækkeligt antal interview fra hver af de to delmålgrupper. At målgruppen af borgere i integrationsprogrammet opdeles yderligere, kan også udfordre borgernes (oplevelse af) anonymitet, hvis det en meget lille gruppe der udvælges af til at deltage i interview om deres oplevelse med jobcenteret.

Tidsrammen for de uddybende spørgsmål udgør også en begrænsning for undersøgelsen, da det er svært at komme i dybden med borgernes oplevelser på relativt kort tid. Den korte tidsramme er dog valgt for at øge sandsynligheden for, at borgerne ville sige ja til at deltage i undersøgelsen. Nogle borgere talte også meget længere end de 5-7 minutter, som vi orienterede borgerne om, at en besvarelse kunne gennemføres på. Nogle borgere talte vi således med i op til 30 minutter. For størstedelen af borgerne varede deres deltagelse i undersøgelsen 10-15 minutter.



## 3 Udsatte borgere

### 3.1 Målgruppens karakteristika

I dette afsnit præsenterer vi de deskriptive karakteristika for borgere i målgruppen af udsatte borgere, der har deltaget i undersøgelsen. Vi sammenholder baggrundskarakteristika for de borgere, der har deltaget i undersøgelsen, med hele målgruppen af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. Undersøgelsen er gennemført i september og oktober 2020. De tal for den faktiske målgruppe, som vi sammenligner med, er fra september 2020. Dette skyldes, at der ikke var tilgængelige tal fra oktober 2020, da analyserne blev gennemført i november 2020.

I alt 186 udsatte borgere har deltaget i undersøgelsen. De 186 borgere er fordelt på følgende fem ledighedsgrupper:

- Aktivitetsparate under 30 år
- Aktivitetsparate over 30 år
- Sygedagpengemodtagere (herunder borgere i jobafklaringsforløb)
- Ledighedsydelsesmodtagere
- Borgere i ressourceforløb.

De fem ledighedsgrupper varierer i antal i undersøgelsen. Dette skyldes, at de fem grupper af ledige ikke er lige store i Jobcenter København. Gruppen af sygedagpengemodtagere og aktivitetsparate over 30 år er langt de største gruppe af udsatte ledige og udgør henholdsvis 51 % og 28 %. Aktivitetsparate under 30 år udgør 8 %, borgere i ressourceforløb udgør 10 % og borgere på ledighedsydelse 3 % (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020)

Tabel 3.1 viser antallet af deltagende borgere i undersøgelsen for hver ledighedsgruppe.

**Tabel 3.1** Målgruppedeling. Antal og procent.

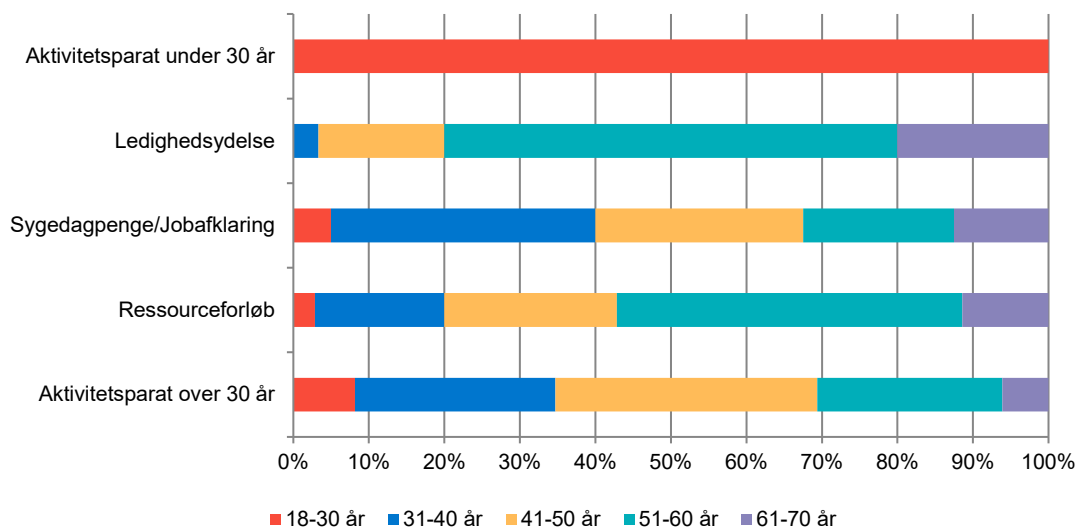
Ledighedsgruppe	Antal	Procent i undersøgelsen	Procent i målgruppen tilknyttet Jobcenter København
Aktivitetsparate over 30 år	49	26	28
Aktivitetsparate under 30 år	32	17	8
Sygedagpengemodtagere (herunder borgere i jobafklaringsforløb)	40	22	51
Ledighedsydelsesmodtagere	30	16	3
Borgere i ressourceforløb	35	19	10
I alt	<b>186</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: VIVE

De deltagende borgere fordeler sig bredt i forhold til alder. Dette ses af figur 3.1. Billedet afspejler nogenlunde det faktiske billede af aldersfordelingen i 2020 for de fleste grupper. Dog er borgerne på ledighedsydelse i aldersgruppen 51-60 år større i undersøgelsen end i den faktiske målgruppe, hvor den er 40 % (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Som følge heraf er der færre borger i aldersgrupperne 31-40 år og 41-50 år i undersøgelsen.



**Figur 3.1** Aldersfordeling for udsatte. Procent.



Kilde: VIVE

I undersøgelsen er der næsten lige mange kvinder og mænd blandt de deltagende borgere. 51 % er kvinder, og 49 % er mænd. Kønsfordelingen i undersøgelsen ses af tabel 3.2.

Den faktiske kønsfordeling i målgruppen var i september 2020 54 % kvinder og 46 % mænd (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Således har vi en lille overvægt af mænd i undersøgelsen, men fordelingen er meget tæt på den faktiske fordeling.

**Tabel 3.2** Kønsfordeling. Antal og procent.

Køn	Antal	Procent i undersøgelsen	Procent i målgruppen tilknyttet Jobcenter København
Kvinde	95	51	54
Mand	91	49	46
I alt	<b>186</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: VIVE

Blandt de deltagende borgere har 73 % etnisk dansk baggrund, mens 27 % har anden etnisk baggrund end dansk. Fordelingen ses af tabel 3.3.

I undersøgelsesperioden var den faktiske fordeling 68 % med etnisk dansk baggrund og 32 % med anden etnisk baggrund end dansk (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Borgere med anden etnisk baggrund end dansk er således en smule underrepræsenteret i denne undersøgelse, men fordelingen er meget tæt på den faktiske fordeling.

**Tabel 3.3** Etnisk baggrund. Antal og procent.

Etnisk baggrund	Antal	Procent i undersøgelsen	Procent i målgruppen tilknyttet Jobcenter København
Anden etnisk	51	27	32
Dansk	135	73	68
I alt	<b>186</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: VIVE

Målgruppen af udsatte borgere har en relativt stor spredning i forhold til, hvor længe de har været ledige. En relativt stor gruppe har været ledig mellem 0 og 5 måneder. Det gælder for 18 % af borgerne, mens 30 % har været ledige mellem 0 og 12 måneder. I hele målgruppen af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København har 35 % været ledige i 0-12 måneder.

50 % af borgerne i undersøgelsen har været ledige i 0-3 år. I hele målgruppen af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København er det 55 %, der har været ledige 0-3 år.

Den længste ledighedsperiode for borgere i undersøgelsen, målt ved medianen, ses for borgere på ressourceforløb og ledighedsydelse. Disse grupper har en medianledighed på henholdsvis 6 år (72 måneder) og lidt over 5 år (62 måneder).

Tabel 3.4 viser fordelingen i ledighedsperiode for de 186 borgere, der har deltaget i undersøgelsen.

**Tabel 3.4** Ledighedsperiode. Antal og procent.

Ledighedsperiode	Antal	Procent i undersøgelsen
0-5 måneder	34	18
6-12 måneder	22	12
1-2 år	22	12
2-3 år	15	8
3-4 år	10	5
4-5 år	12	6
5-6 år	15	8
6-7 år	10	5
7-8 år	13	7
9-10 år	8	4
10-11 år	9	5
11-20 år	13	7
20+ år	3	2
I alt	<b>186</b>	<b>100</b>

Kilde: VIVE

Ovenstående gennemgang viser, at de borgere, der har deltaget i denne undersøgelse, er tilnærmelsesvis repræsentative for målgruppen af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København generelt i forhold til alder, køn, fordeling af borgere med henholdsvis dansk og anden etnisk baggrund end dansk og ledighedsperiode.

## 3.2 Målgruppens svar og uddybende forklaringer

I dette afsnit præsenterer vi de overordnede kvantitative resultater og de uddybende forklaringer, som borgerne har lagt til grund for deres besvarelser af undersøgelsens syv spørgsmål. I de tilfælde hvor 10 % eller flere har svaret 'hverken eller' på et spørgsmål, præsenteres de erfaringer, der ligger bag dette svar selvstændigt.

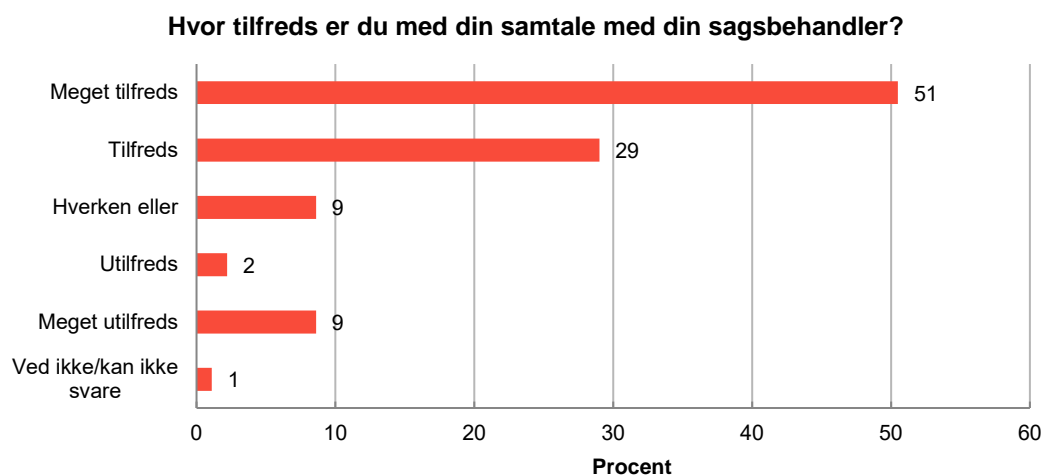
### 3.2.1 Seneste samtale i jobcenteret

Det første spørgsmål, som borgerne er blevet stillet, handler om deres oplevelse af den samtale, som de netop har været til i deres jobcenter. For borgere, der befinder sig langt fra arbejdsmarkedet, kan relationen til deres sagsbehandlere særligt have betydning for oplevelsen af, om der er progression i deres forløb. Ifølge den danske evaluering "På rette vej – i job" fra 2013 kan de lediges positive oplevelse af samtalen med deres sagsbehandler hænge sammen med, at de oplever, at der bliver lyttet til dem, at de bliver taget alvorligt, og at der bliver fulgt op på de aftaler, der er indgået i deres forløb (Boll et al., 2013). Denne konklusion understøttes af Væksthusets Beskæftigelsesindikator-projekt (Væksthusets Forskningscenter, 2017).

Borgernes svar viser en generelt stor tilfredshed med den seneste samtale i jobcenteret. 80 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (51 %) eller tilfredse (29 %) med deres seneste samtale i jobcenteret. 11 % af borgerne svarer, at de er enten meget utilfredse (9 %) eller utilfredse (2 %). 9 % svarer hverken tilfreds eller utilfreds. 1 % svarer ved ikke/kan ikke svare.

Figur 3.2 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om borgernes tilfredshed med deres seneste samtale.

**Figur 3.2** Tilfredshed med seneste samtale



Kilde: VIVE

De uddybende svar giver viden om, hvilke oplevelser og årsager der ligger bag den store tilfredshed med den seneste samtale i jobcenteret. Dette beskriver vi nedenfor, hvor vi også fremhæver de erfaringer, som borgere, der er utilfredse med deres samtale, har fremhævet.

### **Den empatiske sagsbehandler**

Den mest gennemgående årsag til, at borgerne angiver at være meget tilfredse eller tilfredse med deres seneste samtaler er, at de oplever deres sagsbehandler som lyttende og forstående i forhold til borgerens situation og problematikker. Det fremhæves, at sagsbehandleren spørger ind til borgeren og borgerens situation, og at sagsbehandleren er hjælpsom.

En anden faktor, der er afgørende for tilfredsheden er, at sagsbehandleren er gennemgående, og at borger og sagsbehandler således kender hinanden, og sagsbehandleren kender til borgerens sag. En gennemgående sagsbehandler bidrager til, at borgeren føler sig mere tryk i samtalen.

Derudover fremhæves det som afgørende for en god samtale, at sagsbehandleren er fagligt kompetent, og at sagsbehandleren er god til at informere og forklare borgeren, hvad der skal ske.

### **Manglende forståelse og mening i samtalen**

Blandt de borgere, der er utilfredse med deres seneste samtale fortæller en stor del, at de ikke oplever at blive forstået af deres sagsbehandler. En borger siger eksempelvis: *"Sagsbehandleren handler ud fra bokse og systemer og forstår ikke den konkrete situation"*.

Mange sagsbehandlerskift er gennemgående for flere borgeres utilfredshed. Der er dog også borgere, der efterspørger muligheden for at skifte sagsbehandler, fordi de ikke oplever at de "klikker" med deres sagsbehandler. En borger fortæller om at have forsøgt at skifte sagsbehandler, men at vedkommende var blevet oplyst om, at dette ikke var muligt.

Der er borgere, der giver udtryk for at være frustrerede over deres seneste samtale. Disse frustrationer handler ofte om, at samtalen opleves som meningsløs. Der er borgere, der fortæller, at de ikke oplever, at der kommer noget ud samtalen. Dette kan være, fordi de ikke fik svar på det, de havde håbet på, eller fordi de oplever, at de aktiviteter, de skal deltage i er meningsløse. En borger fortæller, at hun oplever at blive mødt af lave forventninger i jobcenteret.

### **3.2.2 Generel oplevelse af jobcenteret**

Borgerne er blevet spurgt om deres generelle oplevelse af jobcenteret. Her er borgerne blevet bedt om ikke kun at forholde sig til deres seneste samtale (som i spørgsmålet i det foregående afsnit) men til, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret generelt. Hvad borgerne lægger i, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret, er åbent og kan indeholde alt fra, hvordan de føler sig modtaget, når de kommer i jobcenteret, til hvordan de har følt sig behandlet ved aktiviteter i regi af jobcenteret.

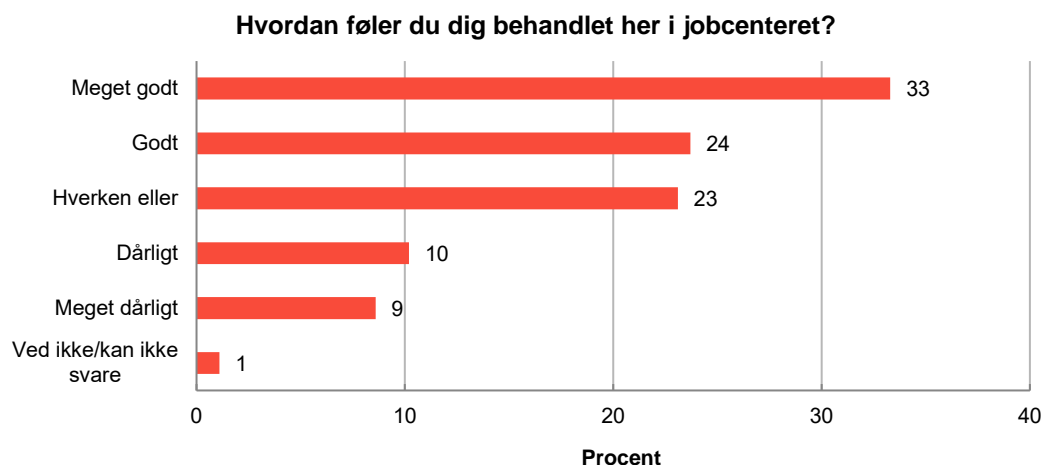
Sondringen mellem de to spørgsmål – spørgsmålet om den seneste samtale, og hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret – er interessant, fordi størstedelen af borgerne er tilfredse med deres seneste samtale, men samtidig fortæller, at de tidligere har haft negative erfaringer med jobcenteret. Disse erfaringer kan fortsat påvirke borgernes oplevelse af jobcenteret. Det er derfor interessant at se, om borgerne angiver at have en mindre positiv oplevelse af jobcenteret generelt end af den seneste samtale.

Borgernes besvarelser viser, at borgernes oplevelse af, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret, er lavere end tilfredsheden med den seneste samtale i jobcenteret. 57 % af borgerne svarer, at de føler sig enten meget godt (33 %) eller godt (24 %) behandlet i jobcenteret. 23 %

svarer hverken eller. 19 % føler sig dårligt (10 %) eller meget dårligt (9 %) behandlet. 1 % svarer ved ikke/kan ikke svare.

Figur 3.3 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, hvordan borgerne føler sig behandlet i jobcenteret.

**Figur 3.3** Oplevelse af behandling i jobcenteret



Kilde: VIVE

De uddybende svar giver viden om, hvilke oplevelser og årsager der ligger bag borgernes oplevelse af, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret. Dette beskriver vi nedenfor.

### God behandling

For de borgere, der føler sig godt behandlet, er det afgørende, at sagsbehandlerne er imødekommende og udviser forståelse for borgernes situation. Her oplever borgerne at blive set og mødt med de behov og ønsker, som de har.

Flere borgere fortæller, at de oplever, at jobcenterets ansatte prøver at gøre det til en positiv oplevelse at komme i jobcenteret. Det fremhæves som betydningsfuldt, at sagsbehandlerne er hjælpsomme og arbejder for borgerens sag.

Flere borgere lægger vægt på, at sagsbehandlerne tager højde for borgerens behov, og hvad borgeren kan klare. Eksempelvis siger en borger: *"De er forstående, fleksible og samarbejdsvillige"*. En anden borger siger: *"De lægger en plan efter mit behov, og hvad jeg er klar til. De presser ikke noget ned over hovedet på mig"*.

Det bidrager også til en oplevelse af at blive godt behandlet, at sagsbehandlerne opleves som kompetente og giver relevant sparring til borgerens sag.

Flere fremhæver, at det bidrager til en positiv oplevelse at have samme sagsbehandler igennem hele forløbet. En borger siger eksempelvis: *"Tidligere var det dårligt pga. mange skiftende sagsbehandlere. Jeg ville give op, hvis jeg skulle starte forfra hver gang"*.

### Oplevelser, der trækker i hver sin retning

Næsten hver fjerde i målgruppen af udsatte borgere har svaret midterkategorien 'hverken eller' på spørgsmålet om, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret. Mange af disse besvarelser dækker over, at borgerne tidligere har følt sig dårligt behandlet, men nu føler sig godt behandlet.

Derfor ender deres besvarelse som et gennemsnit i midten, fortæller flere af borgerne. Ifølge borgerne handler de skiftende oplevelser meget om skiftende sagsbehandlere. En borger siger eksempelvis: *"Nogle sagsbehandlere er ubehagelige og uforstående, og andre er de mest varme og empatiske mennesker. Det handler om kemi"*. En anden borger siger: *"Sagsbehandleren ved den samtale, jeg lige haft, var sød, men andre sagsbehandlere er ikke så søde"*.

Bag 'hverken eller'-svarene kan også ligge sondringen mellem at være tilfreds med sagsbehandleren men utilfreds med systemet. Borgernes skelnen mellem sagsbehandleren og systemet kommer til udtryk i udtalelser som: *"Jeg føler mig godt behandlet af sagsbehandleren, men jeg kan ikke lide systemet."* eller *"Sagsbehandlerne gør, hvad de kan inden for rammerne af systemet"*. På denne baggrund vælger borgerne at svare kategorien 'hverken eller', fordi oplevelsen med sagsbehandleren trækker op, men oplevelsen med systemet trækker ned.

### **Dårlig behandling**

De uddybende besvarelser viser, at der bag borgernes oplevelse af at føle sig dårligt eller meget dårligt behandlet ligger erfaringer med konkrete sagsbehandlere, som de ikke har været tilfredse med, men også oplevelser med systemet har indflydelse på de dårlige oplevelser.

At dårlige oplevelser kan være knyttet til en sagsbehandler betyder, at det kan blive bedre ved at få en ny sagsbehandler, men oplevelsen kan stadig sidde i borgeren og påvirke dennes oplevelse af jobcenteret. En borger, der svarer, at han føler sig dårligt behandlet, fortæller eksempelvis: *"Jeg har haft rigtig dårlige oplevelser, men det er bedre nu, efter jeg har fået en ny sagsbehandler"*.

For andre er det oplevelsen af at blive dårligt behandlet af systemet, der er afgørende for, at de føler sig dårligt behandlet i jobcenteret, selvom de faktisk er tilfredse med deres sagsbehandler. En borger siger: *"Dårligt system, gode sagsbehandlere – men sagsbehandlerne har ikke en chance"*. Disse borgere giver udtryk for en systemtræthed, og fokuserer meget på jobcenteret som et system, der behandler borgerne uretfærdigt og/eller dårligt.

Flere af de borgere, der angiver at de føler sig dårligt behandlet, fortæller, at de oplever, at systemet skærer alle over én kam og ikke tager hensyn til borgerne og deres udfordringer. En borger siger: *"Systemet er for firkantet til at kunne rumme mennesker"*. En anden borger siger: *"Jobcenteret ødelægger folks liv. De presser folk til ting. Mine læge siger, at jeg skal på pension, men jobcenteret siger nej"*.

Der er også borgere, der føler sig dårligt behandlet, fordi de oplever at skulle gennemføre meningsløse aktiviteter eller at blive uværdigt behandlet. Eksempelvis siger en borger: *"Der er mange ligegyldige møder."* og *"systemet tvinger os til at gøre alt muligt hele tiden"*. En borger oplever *"at blive trådt på af systemet."*, mens anden borger føler sig *"ødelagt, nedbrudt, sygeliggjort og stigmatiseret"* af systemet.

Blandt borgerne, der oplever at blive dårligt behandlet, er der også borgere, der fortæller, at de oplever at blive mistænkeliggjort af et kontrolsystem, hvor borgernes aktiviteter kontrolleres. En borger fortæller om at føle sig mistænkeliggjort af systemet: *"Systemet vil ikke tro på os, og politikerne tror, jeg lyver"*.

Flere borgere nævner det tidslige element som centralt for en dårlige oplevelse af jobcenteret, hvor processen i jobcenteret opleves som langtrukken eller spild af tid.

Der er også borgere, der fremhæver, at sagsbehandlerne ikke er orienteret i borgernes sag. Dette kan ifølge borgerne skyldes, at sagsbehandlerne har for travlt eller sagsbehandlerskift, hvor sagen ikke er blevet overleveret ordentligt.

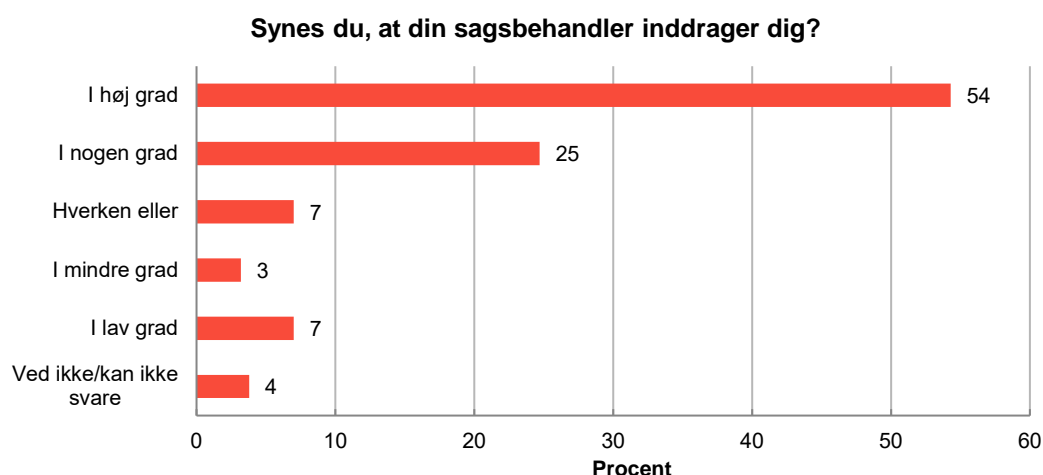
### 3.2.3 Inddragelse

Borgerne er blevet spurgt, om de oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem i deres forløb. Hvorvidt borgerne oplever, at de bliver inddraget i det forløb, der skal bringe dem i beskæftigelse, er relevant, fordi undersøgelser viser, at kontakten med ens sagsbehandler og muligheden for at tilpasse forløbet til de lediges individuelle behov er afgørende for, om der skabes en effekt af beskæftigelsesindsatsen (Bjørnholt & Jørgensen, 2014).

Borgernes besvarelser viser, at størstedelen oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem. 79 % af borgerne svarer, at de i høj grad (54 %) eller i nogen grad (25 %) oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem. 7 % svarer hverken eller, og 10 % svarer, at de i mindre grad (3 %) eller i lav grad (7 %) oplever at blive inddraget. 4 % svarer ved ikke.

Figur 3.4 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem.

**Figur 3.4** Oplevelse af inddragelse i forløb



Kilde: Tekst

Overordnet oplever de interviewede borgere, at de bliver inddraget i deres forløb. I det følgende beskriver vi de erfaringer, som borgerne lægger til grund for oplevelsen af at blive inddraget af deres sagsbehandler, og hvilke oplevelser der fremhæves blandt de borgere, der kun i mindre eller lav grad oplever inddragelse.

#### Interesse og forståelse for borgerens situation

Borgernes svar viser, at det bidrager positivt til oplevelsen af at blive inddraget, når sagsbehandleren spørger ind til borgeren og udviser forståelse for borgerens situation.

Størstedelen af de borgere, der oplever at blive inddraget af deres sagsbehandler, fortæller, at deres sagsbehandler er god til at spørge ind til borgeren og er interesseret i borgerens behov. Flere nævner således, at de føler sig inddraget, fordi sagsbehandleren tager udgangspunkt i

borgernes behov og tilpasser forløbet til disse. En borger siger eksempelvis: *"Det foregår på mine præmisser"*.

Der er også borgere, der fremhæver, at det betyder noget for deres oplevelse af inddragelse, at sagsbehandleren virker oprigtig og har et ønske om at ville hjælpe borgeren.

Det bidrager også til en oplevelse af at blive inddraget, når sagsbehandleren tager sig tid til at forklare borgeren, hvad der skal ske fremadrettet.

### **Kassetænkning og manglende forståelse for borgerens situation**

Blandt de borgere, der i mindre eller i lav grad oplever at blive inddraget, er der flere, der fremhæver, at de oplever, at jobcenteret tænker mere i kasser end i den enkelte borgers konkrete situation. Hvis borgeren oplever, at sagsbehandleren ikke har forståelse for borgerens situation, kan det bidrage til en oplevelse af, at borgeren ikke føler sig inddraget.

Der er også borgere, der siger, at de ikke føler, der er noget, deres sagsbehandler kan inddrage dem i, og at de oplever, at sagsbehandleren ikke kan gøre noget i deres sag. En borger siger eksempelvis: *"De lytter, men kan ikke hjælpe min situation"*.

En anden borger efterlyser mere tid til refleksion under selve samtalen. Borgeren siger: *"De er ikke gode til at give tid til at overveje. På grund af min autisme har jeg brug for tid til at fange, hvad der bliver sagt"*.

#### **3.2.4 At kunne spørge sin sagsbehandler**

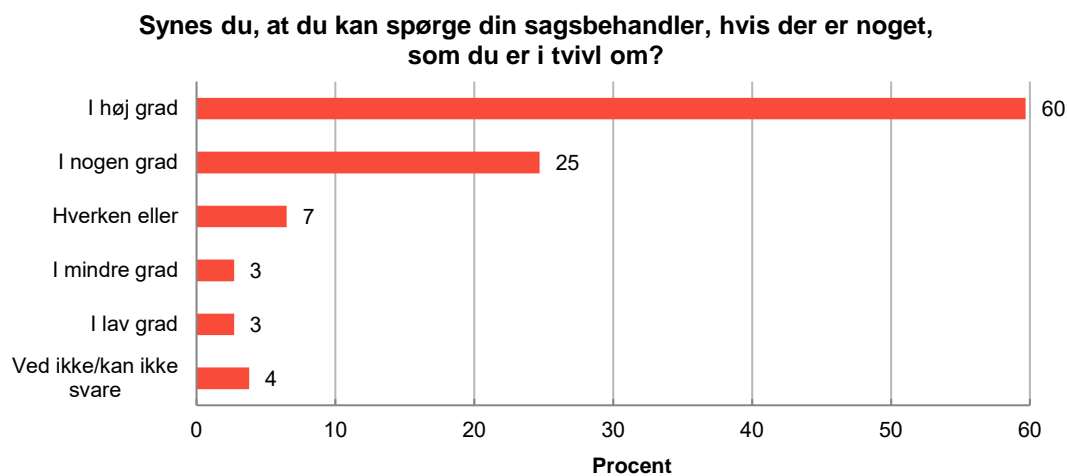
Borgerne er blevet spurgt, om de oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om. Spørgsmålet skal måle, om borgerne oplever at have en tillidsfuld relation til deres sagsbehandler, så de kan stille de spørgsmål, de har behov for og ønsker at stille. Hvis ikke dette er tilfældet, er der risiko for, at borgerne ikke får den hjælp, de har behov for i jobcenteret.

Borgernes besvarelser viser, at størstedelen af borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. 85 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (60 %) eller i nogen grad (25 %) kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om. 7 % svarer hverken eller, 6 % svarer enten i mindre grad (3 %) eller i lav grad (3 %), og 4 % svarer ved ikke.

Figur 3.5 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om.



**Figur 3.5** Oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler



Kilde: VIVE

Langt størstedelen af de interviewede borgere oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om. I det følgende beskriver vi borgernes forklaring på, hvorfor de oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler. Vi beskriver også, hvilke oplevelser der fremhæves blandt de få borgere, der kun i mindre eller i lav grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om.

### **God kommunikation og mulighed for at komme i kontakt med sagsbehandleren**

De borgere, der oplever, at de i høj eller i nogen grad kan spørge deres sagsbehandler, fremhæver særligt en god kommunikation mellem borger og sagsbehandler, og at de føler sig tryk ved deres sagsbehandler. En borger siger eksempelvis: *"Sagsbehandleren spørger meget og skaber et rum, hvor det er trygt at spørge"*.

Der er borgere, der fortæller, at det afhænger af den enkelte sagsbehandler, om borgerne oplever, at de kan stille deres spørgsmål til sagsbehandleren. At sagsbehandleren virker imødekommende, tillidsvækkende og udviser forståelse for borgerens situation bidrager også til, at borgeren oplever, at de kan stille deres spørgsmål til sagsbehandleren.

Der er borgere der fremhæver, at deres sagsbehandler er god til at sige, at borgeren bare kan spørge hvis de er i tvivl om noget og fortæller borgerne, at der ikke er nogen dumme spørgsmål.

Flere borgere nævner, at de let kan komme i kontakt med deres sagsbehandler. Dette skyldes særligt, at borgerne kan ringe direkte til sagsbehandlere, og sagsbehandleren har sagt, at de bare kan ringe. Dette gør, at borgerne føler, at de bare kan ringe til sagsbehandleren, hvis de har et spørgsmål.

### **Manglende kemi, fælles mål og sprogbarrierer**

Blandt de borgere, der i lav eller i mindre grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår, angives forskellige årsager. Nogle borgere fremhæver, at kemien mellem dem og deres sagsbehandler ikke er så god, og at det gør det svært at spørge. Andre oplever, at de og deres sagsbehandler ikke vil det samme, og derfor oplever de det ikke som relevant at spørge sagsbehandleren om hjælp. Andre borgere angiver, at de selv kan finde informationen på internettet. Der er også borgere, der oplever, at deres manglende danskundskaber gør det svært at stille spørgsmål til sagsbehandleren.

En enkelt borger fortæller om at have oplevet en aggressiv tone fra sagsbehandleren, hvilket gjorde det svært at stille spørgsmål. Borgeren har dog oplevet, at det er blevet bedre, efter borgeren har fået en bisidder med til samtalerne.

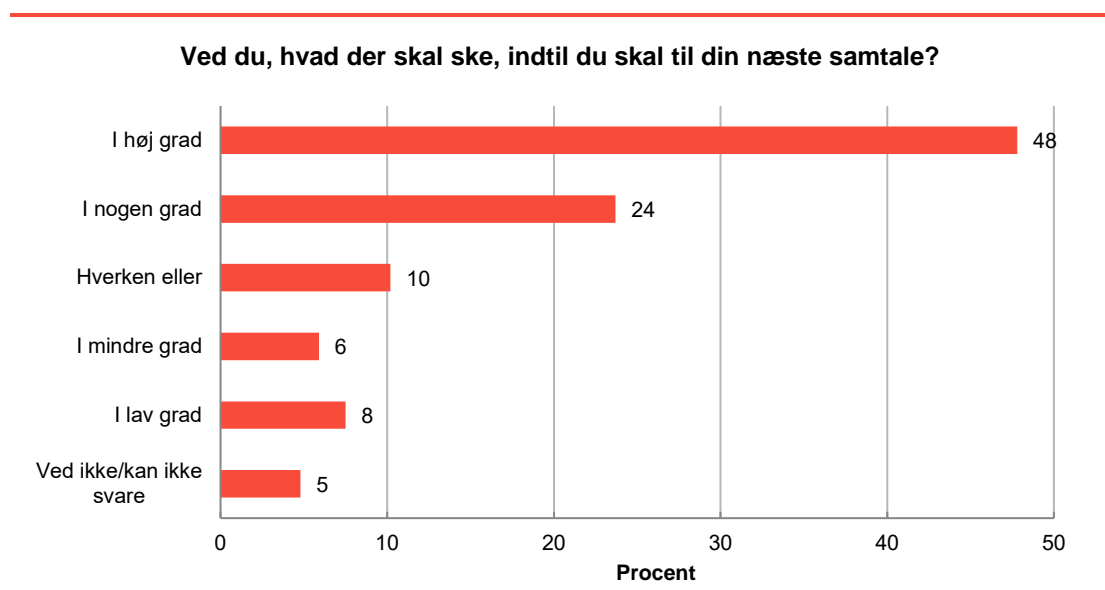
### 3.2.5 Information

Borgerne er blevet spurgt, om de ved, hvad der skal ske frem til deres næste samtale i jobcenteret. Spørgsmålet skal måle, om borgerne oplever, at de har en klar aftale med deres sagsbehandler om, hvad der skal ske fremover.

Borgernes besvarelser viser, at mange borgere oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. 72 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (48 %) eller i nogen grad (24 %) ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. 10 % svarer hverken eller. 14 % svarer enten, at de i mindre grad (6 %) eller i lav grad (8 %) ved, hvad der skal ske. 5 % svarer ved ikke.

Figur 3.6 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne ved, hvad der skal ske indtil den næste samtale med deres sagsbehandler.

**Figur 3.6** Oplevelse af at vide, hvad der skal ske



Kilde: Tekst

Størstedelen af borgerne svarer, at de i høj eller nogen grad ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. I det følgende beskriver vi årsagerne til, at borgerne oplever, at de ved, hvad der skal ske. Vi beskriver også årsagerne til, at nogle borgere svarer 'hverken eller', eller at de i lav eller i mindre grad oplever, at de ved, hvad der skal ske.

#### Klare aftaler

Den mest udbredte årsag til, at borgerne svarer, at de i høj eller nogen grad ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale, er, at de har lavet en aftale med deres sagsbehandler om, hvad der skal ske. Eksempelvis siger en borger: "Vi aftaler altid, hvad der skal ske fra gang til gang". En anden borger siger: "Vi har lagt en konkret plan og handlingsforløb".

En del borgere fortæller, at der deres sagsbehandler har givet dem opgaver, som de skal have løst, til næste gang de ses. Det kan fx være at søge en konkret stilling.

Flere borgere fortæller, at de føler sig informeret, og at deres sagsbehandler er god til at forklare dem, hvad der skal ske.

Der er også borgere, der fortæller, at der er lidt uklarhed, men at sagsbehandleren vil kontakte dem på telefon og fortælle nærmere. Disse borgere oplever at vide, hvad der skal ske.

### **Hverken eller**

De borgere, der har svaret midterkategorien 'hverken eller' uddyber dette med, at de afventer en tilbagemelding fra sagsbehandleren eller et andet sted i systemet.

En borger fortæller, at han er i tvivl om, hvor han skal hen i praktik. Han siger: *"Jeg mangler at få afklaret nogle ting. Det er mest de lavpraktiske ting, der gør mig usikker"*.

Enkelte borgere fortæller, at de skal i behandling og først ved, hvad der skal ske derefter.

### **Venter på afklaring og manglende aftaler**

For nogle borgere handler den manglende viden om, at de afventer en afklaring fra et sted i systemet. Flere af disse borgere giver udtryk for at være i en venteposition, hvor deres sagsbehandler ringer til dem, hvis der sker en udvikling, eller hvis de skal komme til samtale.

Der er borgere der fortæller, at de og deres sagsbehandler ikke har aftalt noget konkret. Der er også borgere, der fortæller, at de er i tvivl om, hvad der skal ske, og at de afventer, at jobcenteret tager kontakt til dem.

En del af de borgere, der svarer, at de i mindre eller lav grad ved, hvad der skal ske indtil næste samtale, siger, at de går ud fra, at de skal gøre, hvad de plejer. Dette vil ifølge borgerne sige, at de skal søge jobs og vente på at blive indkaldt til næste samtale.

## **3.2.6 Fremdrift**

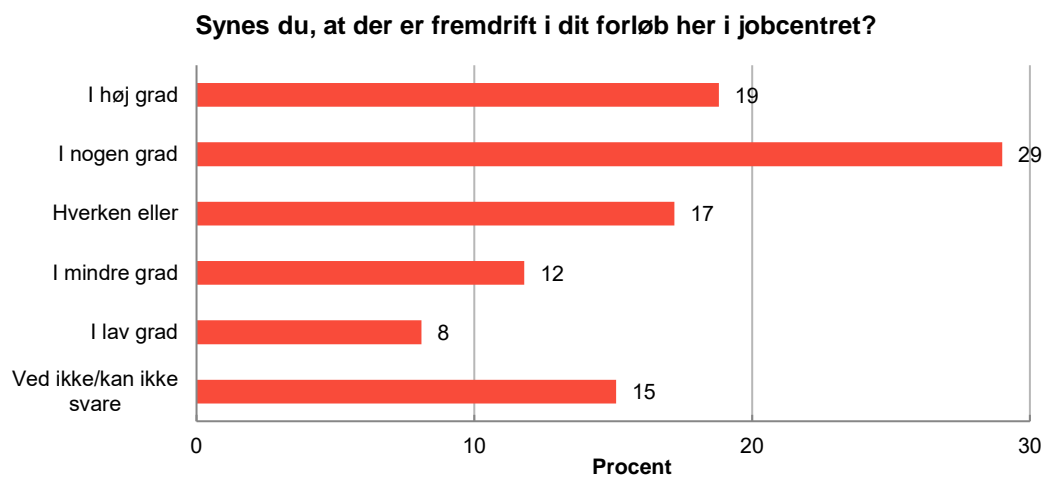
Borgerne er blevet spurgt, om de oplever, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. Spørgsmålet skal indfange, om borgerne oplever, at deres forløb i jobcenteret bringer dem tættere på beskæftigelse. Oplevelsen af, at der sker noget i ens forløb, bidrager positivt til målgruppens motivation (Mehlsen et al., 2015).

Lige under halvdelen af borgerne (48 %) af borgerne oplever, at der enten i høj grad (19 %) eller i nogen grad (29 %) er fremdrift i deres forløb. 17 % svarer hverken eller. 20 % svarer, at der enten i mindre grad (12 %) eller i lav grad (8 %) er fremdrift i deres forløb. 15 % svarer ved ikke, se Figur 3.7.

Spørgsmålet om fremdrift viser et mindre positivt billede end de øvrige spørgsmål, da kun cirka halvdelen af de adspurgte borgere angiver, at de oplever høj eller nogen grad af fremdrift i deres forløb. Den manglende oplevelse af fremdrift i borgernes forløb skal ses i relation til, at målgruppen udsatte borgere er kendetegnet ved at have udfordringer ud over deres ledighed, og at vejen til beskæftigelse derfor kan være lang og langt fra lineær (Danneris, 2016; Salado-Rasmussen, 2018). 15 % af borgerne svarer ved ikke/kan ikke svare, hvilket for de fleste kan tilskrives, at de er relativt nye i jobcenteret, og endnu ikke kan vurdere, om der er fremdrift.

Figur 3.7 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret.

**Figur 3.7** Oplevelse af fremdrift i forløb



Kilde: Tekst

I det følgende beskriver vi, hvilke forklaringer borgerne giver på, at de oplever, at der er fremdrift i deres forløb, og hvad der bidrager til oplevelsen af at svare 'hverken eller', eller at der kun i mindre eller lav grad er fremdrift i deres forløb.

#### **Relevante tilbud og hjælp fra sagsbehandler**

Flere borgere svarer, at de oplever fremdrift, fordi de har fået job eller praktik. Flere nævner også, at de har fået relevante tilbud og muligheder stillet til rådighed, og at deres ønsker er blevet imødekommet.

At der er lagt en konkret plan for forløbet i samarbejde med jobcenteret fremhæves også som noget, der giver borgeren en oplevelse af fremdrift. Flere fremhæver, at sagsbehandleren er hjælpsom og hjælper borgeren med at finde job. Dette kan eksempelvis være ved at hjælpe borgeren med at skrive ansøgninger eller tage kontakt til virksomheder på vegne af borgerne.

Det forhold, at sagsbehandleren kender til borgernes sag, enten ved at det er den samme sagsbehandler, eller ved at sagsbehandleren har læst op på borgerens sag, bidrager til en oplevelse af fremdrift i forløbet.

#### **Hverken eller**

Blandt de borgere, der svarer 'hverken eller', er der dels borgere, der oplever, at personlige forhold gør det svært at opnå fremdrift i deres forløb, dels borgere, der oplever, at forhold i systemet gør, at det går op og ned med fremdriften.

For nogle borgere betyder deres helbredsproblemer, at det er svært, at skabe fremdrift. Nogle skal i behandling, mens andre venter på udredning eller anden afklaring.

Andre borgere svarer, at der ikke har været fremdrift i lang tid, men at de oplever, at der er ved at ske noget nu. Nogle siger, at der i nogle perioder er fremdrift, og i andre perioder er stilstand.

For en del af borgerne er det første eller anden samtale i jobcenteret, og det er derfor svært for dem at sige noget om fremdriften i deres forløb. Disse borgere har primært svaret 'ved ikke/kan ikke svare, men nogle har også svaret 'hverken eller'.

### **Ventetid og helbredsmæssige udfordringer**

Blandt de borgere, der oplever, at der er mindre eller lav grad af fremdrift i deres forløb, fremhæves det, at der er lang ventetid på at få en afklaring, og at der er mange gentagelser i samtalerne og i borgernes forløb. En borger siger eksempelvis: *"Der er mange samtaler, og det er altid det samme. Der er intet nyt"*.

Nogle borgere nævner covid-19-situationen som årsag til, at der ikke sker så meget lige nu, og de håber, at der vil komme mere fremdrift, når situationen er normal igen.

Der er også borgere, der siger, at de ikke oplever at få den hjælp, de har behov for, fordi de eksempelvis ikke oplever, at de tilbud, de får, passer til dem, eller fordi de oplever at skulle gøre meget selv for at få den nødvendige hjælp.

Flere borgere angiver deres egne helbredsmæssige udfordringer som årsagen til, at der ikke er fremdrift i deres forløb. En borger siger eksempelvis: *"Situationen er den samme hele tiden, men det er ikke noget, jobcenteret kan gøre for"*.

Nogle borgere nævner mangel på jobs, der passer til borgernes skånebehov, som en årsag til manglende fremdrift i deres forløb.

Sagsbehandlerskift nævnes også som en årsag til manglende fremdrift, fordi der hele tiden skal startes forfra. En borger fortæller, at han på halvandet år har haft tre forskellige sagsbehandlere. Han oplever, at sagsbehandlerne har haft forskellige tilgange til hans situation, og at dette bremser for fremdriften i hans forløb.

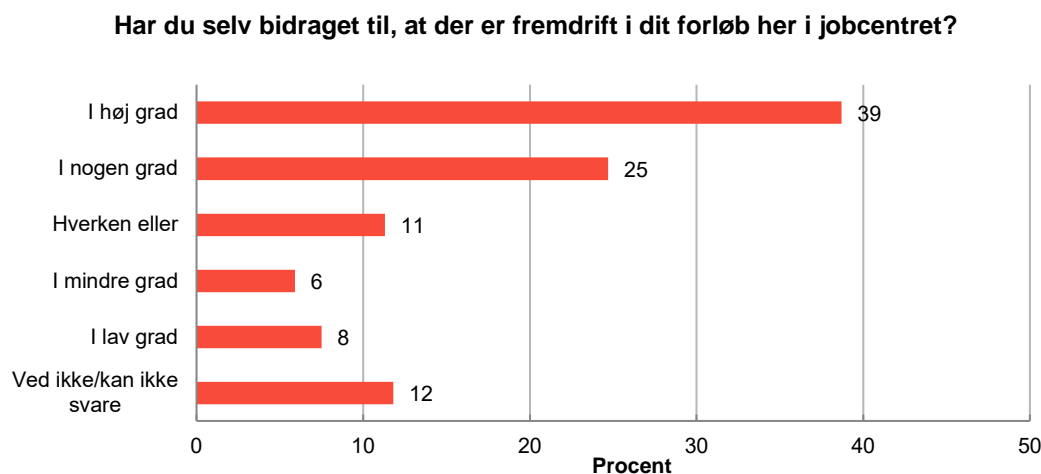
### **3.2.7 Borgernes eget bidrag**

Borgerne er blevet spurgt om, i hvilket omfang de oplever, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb. Dette spørgsmål er interessant, fordi det kan afdække, om borgerne oplever, at de selv har mulighed for at bidrage til fremdrift. Og hvis ikke de oplever, at de har kunnet bidrage, hvad er årsagen da hertil. Derudover er det interessant at se, om borgerne oplever, at fremdriften i deres forløb afhænger af deres egen indsats, eller om den er ude af deres hænder. Beskæftigelsesindikatorprojektet (BIP) viser, at viden om, hvilke muligheder der er på arbejdsmarkedet set i relation til egne ressourcer og udfordringer, øger sandsynligheden for, at aktivitetsparate borgere begynder at søge job (Væksthusets Forskningscenter, 2017). Manglende viden om, hvilke muligheder man har på arbejdsmarkedet, kan således være en barriere for nogle borgere i forhold til at bidrage til fremdriften af deres forløb i jobcenteret.

Borgernes besvarelser viser, at næsten to tredjedele af borgerne oplever, at de har bidraget til fremdrift i deres forløb i jobcenteret. 64 % svarer, at de enten i høj grad (39 %) eller i nogen grad (25 %) selv har bidraget til fremdriften i deres forløb. 11 % svarer hverken eller. 14 % svarer, at de enten i mindre grad (6 %) eller i lav grad (8 %) har bidraget til fremdriften i deres forløb. 12 % svarer ved ikke.

Figur 3.8 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at de selv har bidraget til fremdriften i deres forløb.

**Figur 3.8** Borgernes oplevelse af eget bidrag til fremdrift



Kilde: Tekst

Størstedelen af borgerne svarer, at de selv har bidraget til fremdriften i deres forløb. I det følgende angiver vi, hvilke forklaringer borgerne giver på, at de har bidraget i henholdsvis høj eller lav grad til deres forløb, og hvad der ligger bag besvarelserne i kategorien 'hverken eller'.

#### **Aktiv jobsøgning og fremmøde til obligatoriske aktiviteter**

Der er forskel på, hvad de borgere, der oplever, at de i høj grad eller i nogen grad har bidraget til fremdrift i deres forløb, angiver som deres bidrag. Nogle borgere fortæller, at deres bidrag har bestået i selv at finde og søge job eller praktik, eller selv at komme med forslag til aktiviteter eller praktiksteder. Andre fortæller, at deres bidrag består i, at de gør, hvad de bliver bedt om, eller gør, hvad de kan. For nogle borgere består deres bidrag således i at møde op til samtaler på jobcenteret og overholde deres aftaler.

Der er borgere, der fortæller, at de har bidraget til fremdrift i forløbet ved at tage kontakt til deres læge og/eller indhente nødvendige informationer.

Der er også borgere, der fortæller, at de bidrager ved at være tydelige over for deres sagsbehandler i forhold til, hvad de oplever, at de har behov for og gerne vil.

#### **Hverken eller**

Borgere, der svarer 'hverken eller', fortæller, at de har svært ved at bidrage til fremdrift i forløbet pga. deres helbredsproblemer eller særlige behov. En borger siger: *"Jeg har gode og dårlige dage. Det er ikke altid, jeg kan gøre noget pga. smerter"*. En anden borger fortæller, at hun bliver fyret på praktiksteder, fordi hun har mange sygedage.

En borger siger, at han synes, at han har kommunikeret klart om sin problemstilling (psykisk sygdom) og sine kompetencer, men at der har manglet muligheder og konkrete jobtilbud.

En borger siger, at det er svært pga. hendes sygdom, men at motivationen er der fra hendes side.

### **Helbredsmæssige udfordringer og svært ved at leve op til krav på arbejdsmarkedet**

Mere end halvdelen af de borgere, der svarer, at de i mindre grad eller lav grad har bidraget til fremdrift i deres forløb, forklarer, at det skyldes deres helbredsmæssige udfordringer. En borger siger eksempelvis: *"Min sygdom gør, at jeg ikke selv kan gøre så meget, men sagsbehandleren har hjulpet meget"*. En anden borger fortæller, at han ikke selv kan søge job, fordi han har svært ved at tage kontakt til arbejdsgivere, men at sagsbehandleren hjælper med det.

Der er også borgere, der oplever, at de er udfordret i forhold til at finde job på det nuværende arbejdsmarked pga. faktorer som manglende uddannelse og borgernes alder. Borgerne efterspørger konkrete muligheder og jobtilbud, der passer til deres forudsætninger i forhold til fx helbredsudfordringer og manglende uddannelse.

Også covid-19-situationen fremhæves som en faktor, der gør det svært for borgeren at opnå fremdrift.

### **3.2.8 Opsamling på borgernes begrundelser**

I dette kapitel har vi vist, hvordan målgruppen af udsatte borgere oplever deres jobcenter.

Borgernes kvalitative besvarelser viser, at relationen mellem borger og sagsbehandler er afgørende for, at borgerne har en positiv oplevelse af deres jobcenter. Borgerne vil gerne opleve, at deres sagsbehandler er lyttende og forstående i forhold til borgeren og borgerens situation. Derudover er det afgørende for borgernes tilfredshed, at sagsbehandleren er fagligt kompetent og gennemgående i borgerens forløb.

Det er de samme forhold, der gør sig gældende for oplevelsen af at føle sig godt behandlet i jobcenteret. Derudover nævnes det også af flere borgere, at de oplever, at jobcenterets ansatte er hjælpsomme og prøver at gøre det til en god oplevelse for borgerne at komme i jobcenteret. Endelig fremhæves det, at forløbet er fleksibelt og tager hensyn til borgernes behov. Dette er i tråd med, hvad et nyere forskningsprojekt af sygedagpengemodtageres oplevelse af beskæftigelsesrettede indsatser finder (Sieling-Monas, 2018).

Oplevelser, der kan bidrage til en lav tilfredshed med den seneste samtale og en oplevelse af at føle sig dårligt behandlet i jobcenteret, er, at borgerne oplever ikke at blive forstået, og at der ikke bliver taget hensyn til deres konkrete situation og behov. En stor del af de borgere, der oplever at blive dårligt behandlet, fordi de oplever, at systemet skærer alle over én kam, kontrollerer og mistænkeliggør dem. Flere af disse borgere skelner mellem deres sagsbehandler, som de er tilfredse med, og systemet, som de oplever er uretfærdigt.

Nogle borgere oplever både samtalen og forløbet som meningsløst og spild af tid. Mange sagsbehandlerskift, og/eller sagsbehandlere, der ikke opleves at være orienteret i borgerens sag, påvirker borgernes oplevelse negativt.

Størstedelen af borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er tvivl om. Afgørende herfor er, at borgerne oplever at have en god kommunikation med og være tryk ved deres sagsbehandler. Derudover fremhæves det, at borgerne let kan komme i kontakt med sagsbehandleren ved fx at ringe.

Klare aftaler er afgørende for, at borgerne ved, hvad der skal ske i deres forløb. De borgere, der i lav grad oplever at vide, hvad der skal ske, afventer ofte en afklaring et sted i systemet.

Afgørende for borgernes oplevelse af fremdrift i deres forløb er, at de får relevante tilbud og hjælp fra deres sagsbehandler. At der er lagt en konkret plan for forløbet, kan også give borgeren en oplevelse af fremdrift. Manglende oplevelse af fremdrift kan ifølge borgerne skyldes ventetid på afklaring, borgernes helbredsmæssige udfordringer, sagsbehandlerskift og gentagelser, oplevelsen af ikke at få den hjælp, man har behov for, og mangel på jobs, der passer til borgernes skånebehov. En del borgere har haft første eller anden samtale i jobcenteret og har derfor haft svært ved at svare på spørgsmålet om fremdrift. Disse borgere har svaret 'ved ikke/kan ikke svare', og nogle har også svaret midterkategorien 'hverken eller'.

Der er forskel på, hvad borgerne oplever som at bidrage til fremdrift i deres forløb. Nogle borgere fortæller, at de har bidraget ved at søge job eller praktik, mens andre oplever deres bidrag som at møde op til samtaler på jobcenteret og overholde aftaler. Borgere, der vurderer deres eget bidrag som lavt, forklarer dette med, at de har helbredsmæssige udfordringer og/eller svært ved at finde job pga. deres alder og manglende uddannelse.

### 3.3 Forskelle i målgruppens tilfredshed

I dette afsnit præsenteres resultaterne af de statistiske analyser af, om der er delmålgrupper af udsatte borgere, der skiller sig ud i deres oplevelse af Jobcenter København. Vi viser også, om baggrundsforholdene køn, etnicitet og ledighedsperiode spiller ind på udsatte borgeres oplevelse af Jobcenter København.

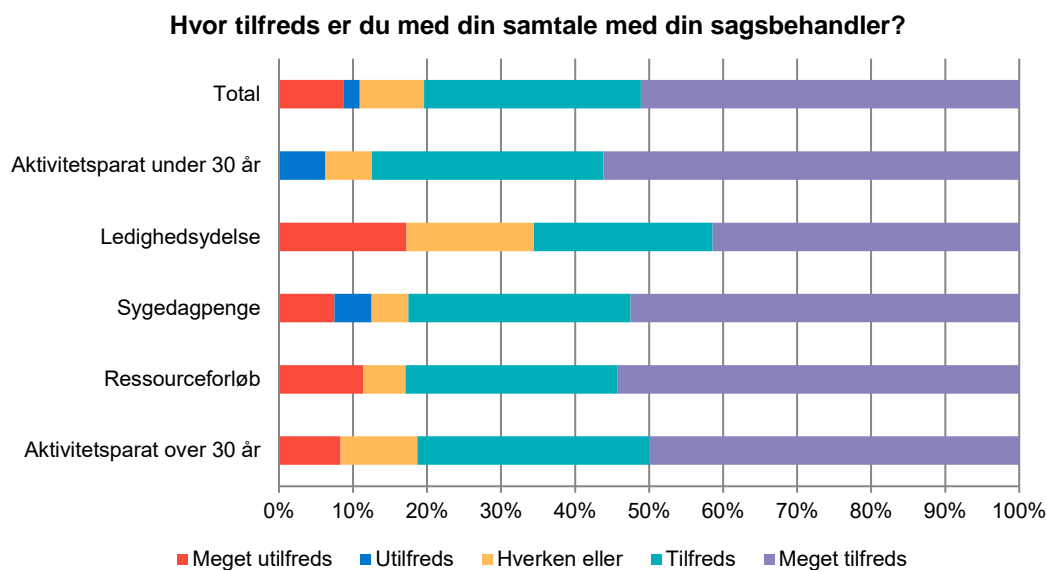
I det følgende præsenterer vi de områder, hvor der er ledighedsgrupper, som adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen. Vi viser en figur over fordelingen af ledighedsgrupperne imellem og beskriver de ledighedsgrupper, der adskiller sig fra gennemsnittet af de øvrige ledighedsgrupper. På de områder, der ikke præsenteres, kunne der ikke påvises signifikante forskelle.

#### 3.3.1 Forskel i oplevelse af seneste samtale

Figur 3.9 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om tilfredshed med seneste samtale fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de fem ledighedsgrupper.



**Figur 3.9** Tilfredshed med seneste samtale. Procent.



Kilde: VIVE

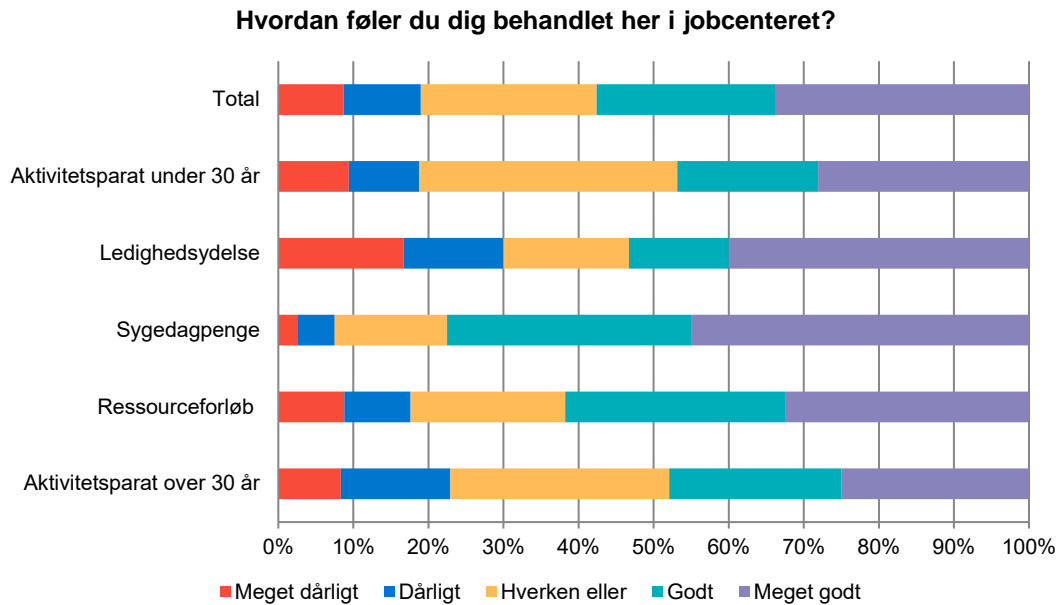
Borgere på ledighedsydelse er i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

### 3.3.2 Forskel i, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret

Figur 3.10 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om, hvordan borgerne føler sig behandlet i jobcenteret, fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de fem ledighedsgrupper.

**Figur 3.10** Behandling i jobcenteret. Procent.



Kilde: VIVE

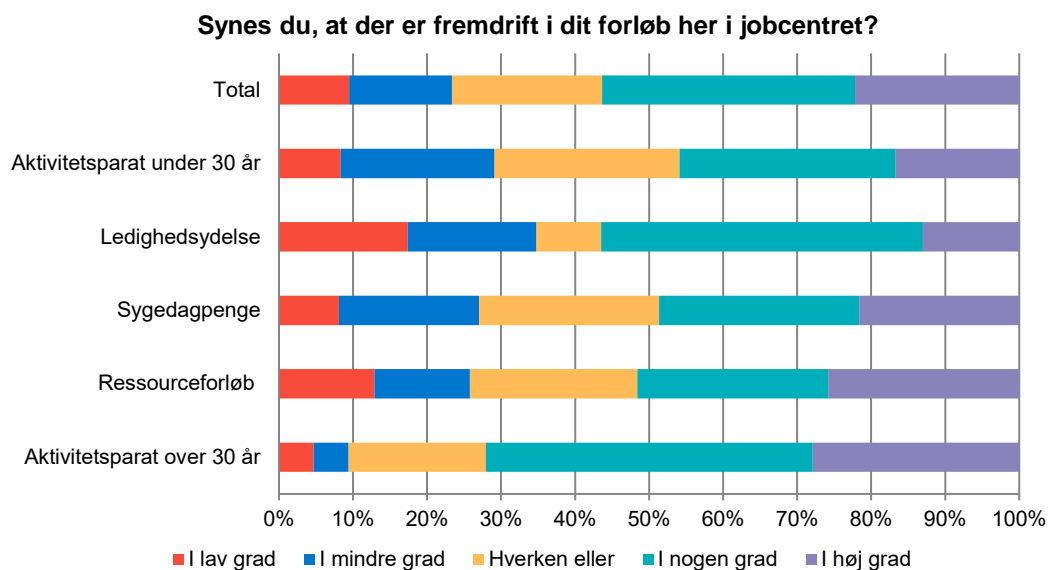
Borgere på sygedagpenge oplever i signifikant højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de bliver godt behandlet i jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode, men på et 10 %-niveau.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

### 3.3.3 Forskel i oplevelse af fremdrift

Figur 3.11 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om fremdrift fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de fem ledighedsgrupper.

**Figur 3.11** Fremdrift. Procent.



Kilde: Tekst

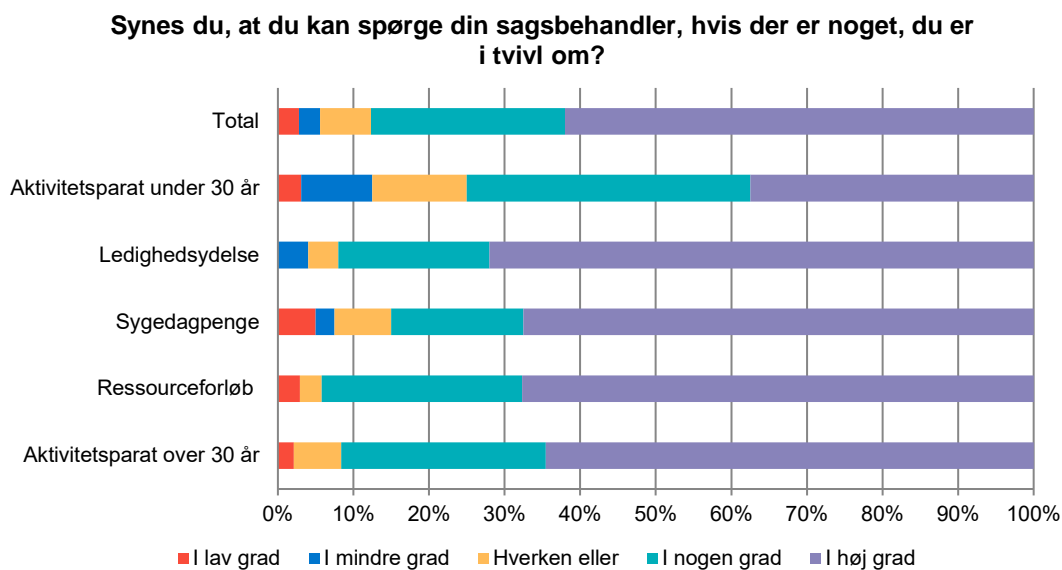
Aktivitetsparate borgere over 30 år oplever i signifikant højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af udsatte borgere i forhold til baggrundskaraktetika, og at det er disse forskelle, der har betydning for oplevelsen af fremdrift.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

### 3.3.4 Forskel i oplevelsen af at kunne spørge sin sagsbehandler

Figur 3.12 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om, om borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår, fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de fem ledighedsgrupper.

**Figur 3.12** Spørge sin sagsbehandler. Procent.



Kilde: Tekst

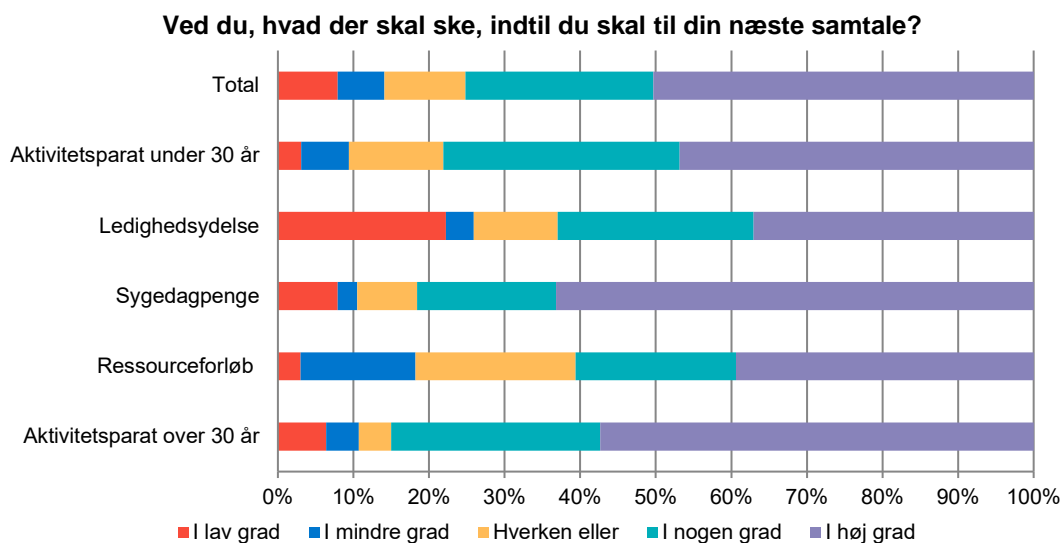
Aktivitetsparate borgere under 30 år oplever i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

### 3.3.5 Forskelle i viden om, hvad der skal ske indtil næste samtale

Figur 3.13 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om, om borgere ved, hvad der skal ske indtil næste samtale, fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de fem ledighedsgrupper.

**Figur 3.13** Viden om, hvad der skal ske. Procent.



Kilde: Tekst

Borgere på ledighedsydelse oplever i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

### 3.3.6 Opsamling på forskelle mellem målgrupperne

Konklusionen på ovenstående er, at der kan påvises forskelle i ledighedsgruppernes oplevelser af jobcenteret på en række spørgsmål. Nogle af disse forskelle forsvinder, når vi kontrollerer for betydningen af køn, etnicitet og ledighedsperiode. Således kan nogle forskelle tilskrives variationer i køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode.

Vi har derfor også undersøgt betydningen af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode på undersøgelsens syv spørgsmål. Resultaterne præsenteres i det følgende.

#### **Borgernes køn har ikke betydning for udsatte borgeres oplevelser af deres jobcenter**

Det kan ikke påvises, at køn har en signifikant betydning for målgruppens besvarelser af de syv spørgsmål. Det vil sige, at der ikke er en systematik i, hvordan henholdsvis kvinder og mænd besvarer undersøgelsens spørgsmål.

#### **Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever mindre tilfredshed, bidrag, tilid og viden om, hvad der skal ske**

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk er mindre tilfredse med deres seneste samtale end borgere med etnisk dansk baggrund. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau.

Borgere med anden etnisk baggrund oplever i mindre grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de selv har bidraget til fremdrift. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau.

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever i mindre grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau.

Borgere med anden etnisk baggrund oplever i mindre grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau.

### **Borgernes alder har betydning for tilfredshed og oplevelsen af at kunne spørge sin sagsbehandler**

Der er en negativ sammenhæng mellem alder og tilfredsheden med den seneste samtale i jobcenteret. Sammenhængen er signifikant på et 10 %-niveau. Det vil sige, at jo ældre personen er, desto mere tilbøjelig er personen til at være mindre tilfreds med den seneste samtale.

Derimod stiger borgernes oplevelse af at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår, jo ældre de bliver. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Det vil sige, at borgerne i højere grad oplever at kunne stille spørgsmål til sagsbehandleren, jo ældre de bliver.

### **Oplevelse af jobcenteret påvirkes negativt af ledighedsperioden**

Oplevelsen af, hvordan borgerne føler sig behandlet i jobcenteret, falder med ledighedsperioden. Sammenhængen er signifikant på et 5 %-niveau. Det vil sige, at jo længere tid man har været ledig, jo mere tilbøjelig vil man være til at føle sig dårligt behandlet i jobcenteret.

## **3.4 Udvikling i oplevelserne fra 2019 til 2020**

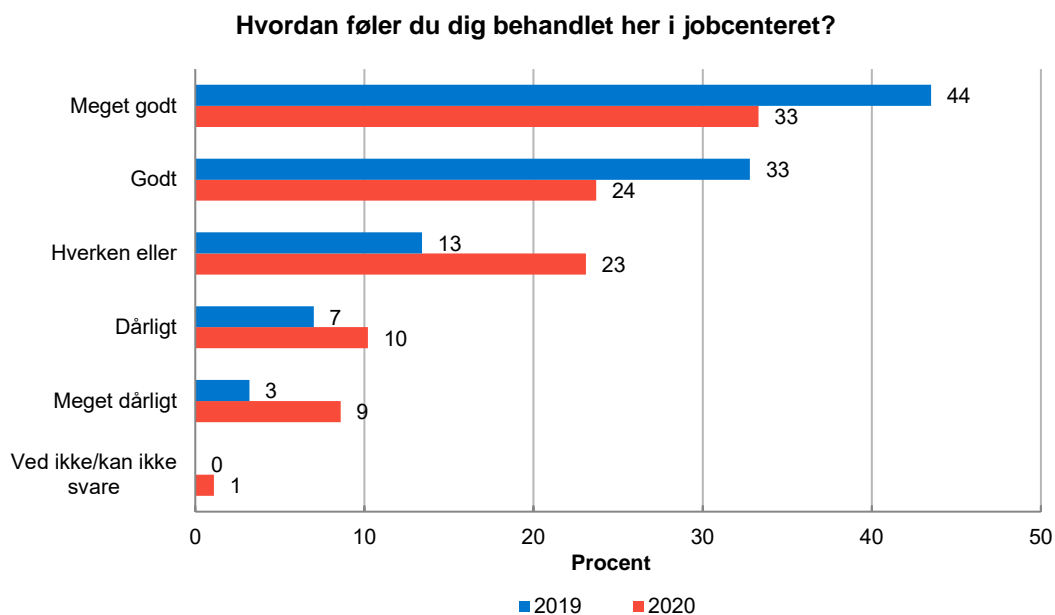
I dette afsnit præsenteres resultaterne af de statistiske analyser af, om der kan påvises en udvikling blandt målgruppen af udsatte borgere fra 2019 til 2020.

Målgruppen af udsatte borgeres oplevelse af Jobcenter København blev første gang undersøgt i 2019. I 2020 har vi derfor mulighed for at sammenholde resultaterne fra 2020 med resultaterne fra 2019.

Når vi ser på gennemsnitstallet for hele gruppen af udsatte borgere er der en signifikant forskel på to af undersøgelsens syv spørgsmål i 2019 og i 2020. Det er spørgsmålet om, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret, og om man oplever, at man kan spørge sin sagsbehandler, hvis der er noget, man er i tvivl om. Begge spørgsmål scorer signifikant lavere i 2020 end i 2019, når vi ser på hele målgruppen af udsatte borgere. Det vil sige, at målgruppen af udsatte borgere i gennemsnit føler sig mindre godt behandlet og i mindre grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandlere i 2020, end de gjorde i 2019. I den forbindelse skal det dog bemærkes, at begge spørgsmål lå relativt højt i 2019.

Figur 3.14 viser sammenligningen af gennemsnitstallet på spørgsmålet om, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret i 2019 og 2020. Den blå linje er 2019 og den røde linje er 2020.

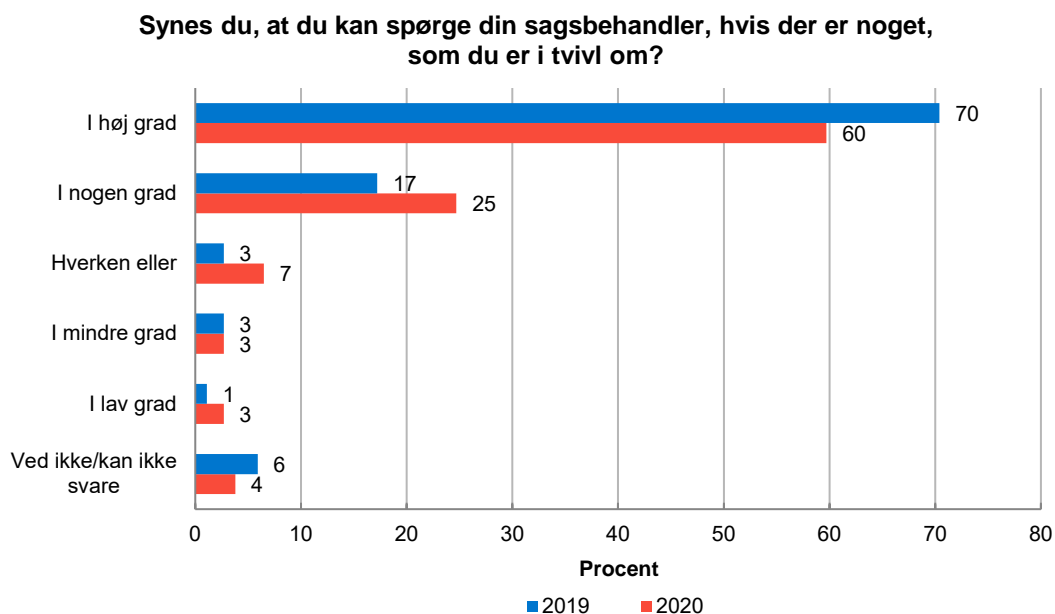
**Figur 3.14** Ændring i udsatte borgeres oplevelse af hvordan de føler sig behandlet



Kilde: Tekst

Figur 3.15 viser sammenligningen af gennemsnitstallet på spørgsmålet om, om man kan spørge sin sagsbehandler i 2019 og 2020. Den blå linje er 2019 og den røde linje er 2020.

**Figur 3.15** Ændring i udsatte borgeres oplevelse af at kunne spørge deres sagsbehandler



Kilde: VIVE

For undersøgelsens øvrige fem spørgsmål kan der ikke påvises signifikante forskelle for hele målgruppen (gennemsnitstallet) fra 2019 til 2020.

Opdeler vi de enkelte spørgsmål i delmålgrupper, kan vi se, om det er særlige målgrupper, der har ændret sig på undersøgelses syv spørgsmål fra 2019 til 2020. Der kan således være spørgsmål, hvor der ikke kan påvises en signifikant forandring for hele målgruppen fra 2019 til 2020, men hvor der alligevel kan påvises forskelle for enkelte delmålgrupper.

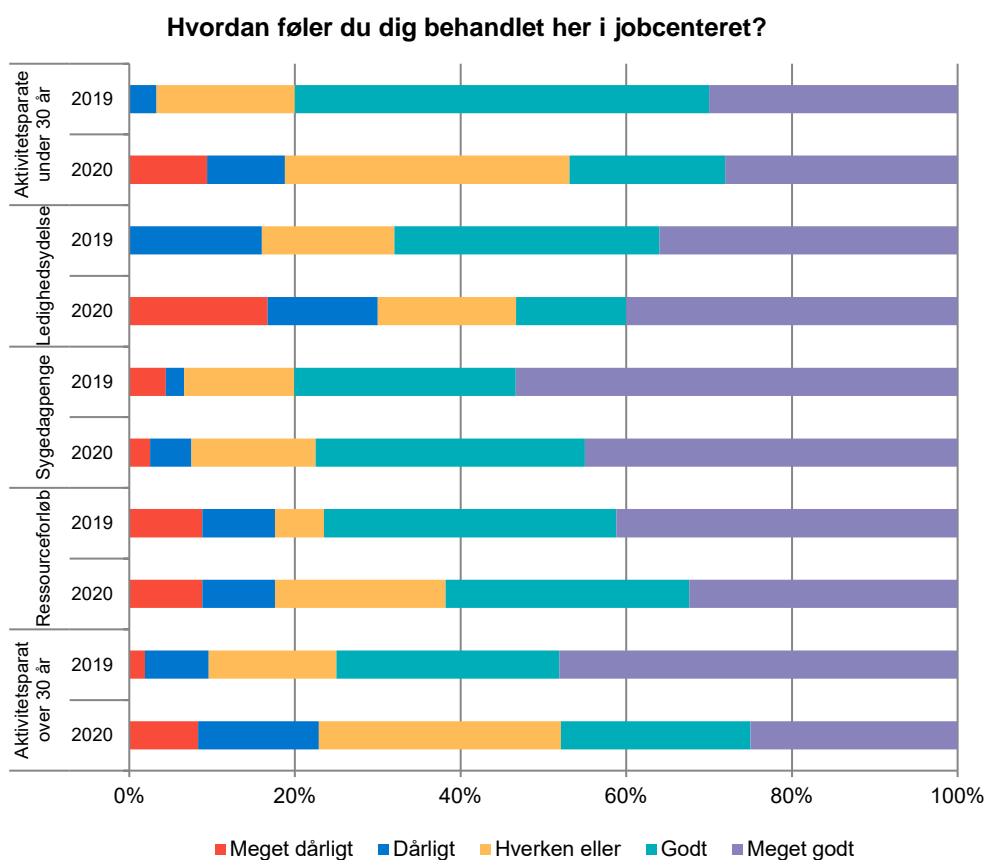
I det følgende viser vi besvarelsene på de syv spørgsmål fra 2019 og 2020, opdelt på de fem målgrupper af udsatte borgere.

### 3.4.1 Ændring i, hvordan målgruppen føler sig behandlet i jobcenteret

De statistiske analyser viser, at målgrupperne af aktivitetsparate borgere over 30 år og aktivitetsparate borgere under 30 år angiver at føle sig dårligere behandlet i 2020 end i 2019. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau, se Figur 3.16. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det vil sige, at forskellen mellem de to målgruppers oplevelse i 2019 og 2020 ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika i henholdsvis 2019 og 2020, hvilket kan pege i retning af, at der er en reel ændring fra 2019 til 2020. Vi kan dog ikke afvise, at der kan være ikkeobserverede forskelle mellem de to målgrupper i 2019 og 2020, der betyder, at de har forskellige oplevelser.

Således kan den forskel, der også kan påvises for hele målgruppens oplevelse af, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret fra 2019 til 2020, tilskrives, at der er sket en ændring i oplevelsen hos målgrupperne af aktivitetsparate borgere over og under 30 år.

**Figur 3.16** Ændring i, hvordan målgrupperne føler sig behandlet. Procent.



Kilde: Tekst



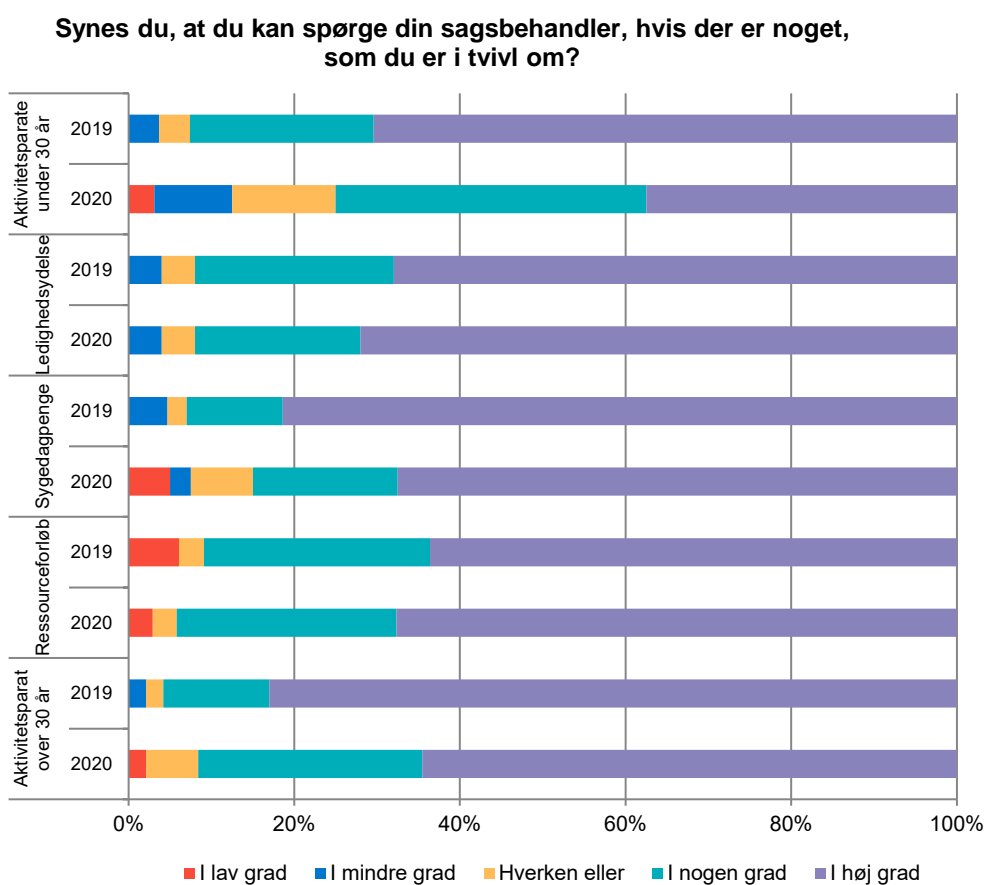
For de øvrige tre målgrupper: borgere på ledighedsydelse, sygedagpenge og borgere i ressourceforløb kan der ikke påvises en signifikant forskel på dette spørgsmål fra 2019 til 2020.

### 3.4.2 Ændring i oplevelse af, om man kan spørge sin sagsbehandler

De statistiske analyser viser, at målgrupperne af aktivitetsparate borgere over 30 år og aktivitetsparate borgere under 30 år i lavere grad oplever at kunne spørge deres sagsbehandler i 2020 end i 2019. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau for aktivitetsparate over 30 år og på et 5 %-niveau for aktivitetsparate under 30 år, se Figur 3.17. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det vil sige, at forskellen mellem de to målgruppers oplevelse i 2019 og 2020 ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika i henholdsvis 2019 og 2020, hvilket kan pege i retning af, at der er en reel ændring fra 2019 til 2020. Vi kan dog ikke afvise, at der kan være ikkeobserverede forskelle mellem de to målgrupper i 2019 og 2020, der betyder, at de har forskellige oplevelser.

Således kan den forskel, der også kan påvises for hele målgruppens oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler fra 2019 til 2020, tilskrives, at der er sket en ændring i oplevelsen hos målgrupperne af aktivitetsparate borgere over og under 30 år.

**Figur 3.17** Ændringer i om målgrupperne oplever at kunne spørge deres sagsbehandler. Procent.



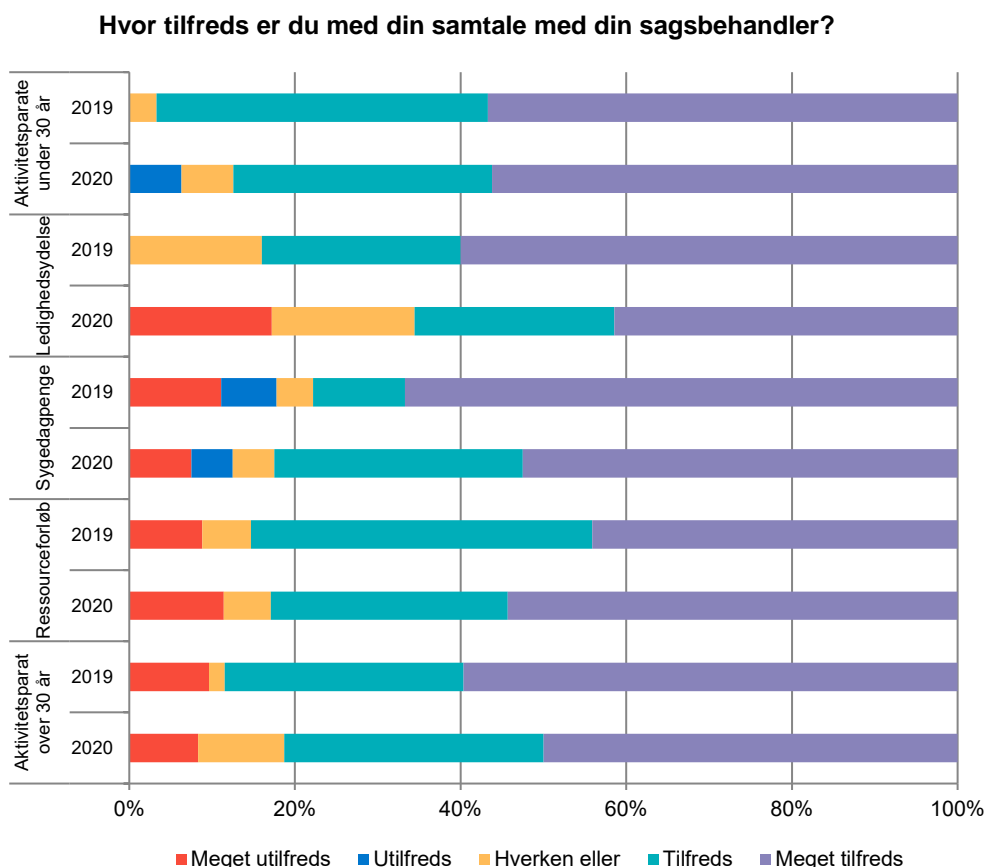
Kilde: VIVE

For de øvrige tre målgrupper: borgere på ledighedsydelse, sygedagpenge og borgere i ressourceforløb kan der ikke påvises en signifikant forskel fra 2019 til 2020.

### 3.4.3 Ændring i tilfredshed med seneste samtale

De statistiske analyser viser, at målgrupperne af borgere på ledighedsydelse oplever lavere tilfredshed med deres seneste samtale i 2020 end i 2019. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode, dog på et 10 %-niveau, se Figur 3.18. Det vil sige, at forskellen mellem alle målgruppernes oplevelse i 2019 og 2020, ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika i henholdsvis 2019 og 2020, hvilket kan pege i retning af, at der er en reel ændring i tilfredsheden for borgere på ledighedsydelse fra 2019 til 2020. Vi kan dog ikke afvise, at der kan være ikkeobserverede forskelle mellem alle målgrupperne i 2019 og 2020, der betyder, at de har forskellige oplevelser.

**Figur 3.18** Ændringer i tilfredshed med seneste samtale. Procent.



Kilde: VIVE

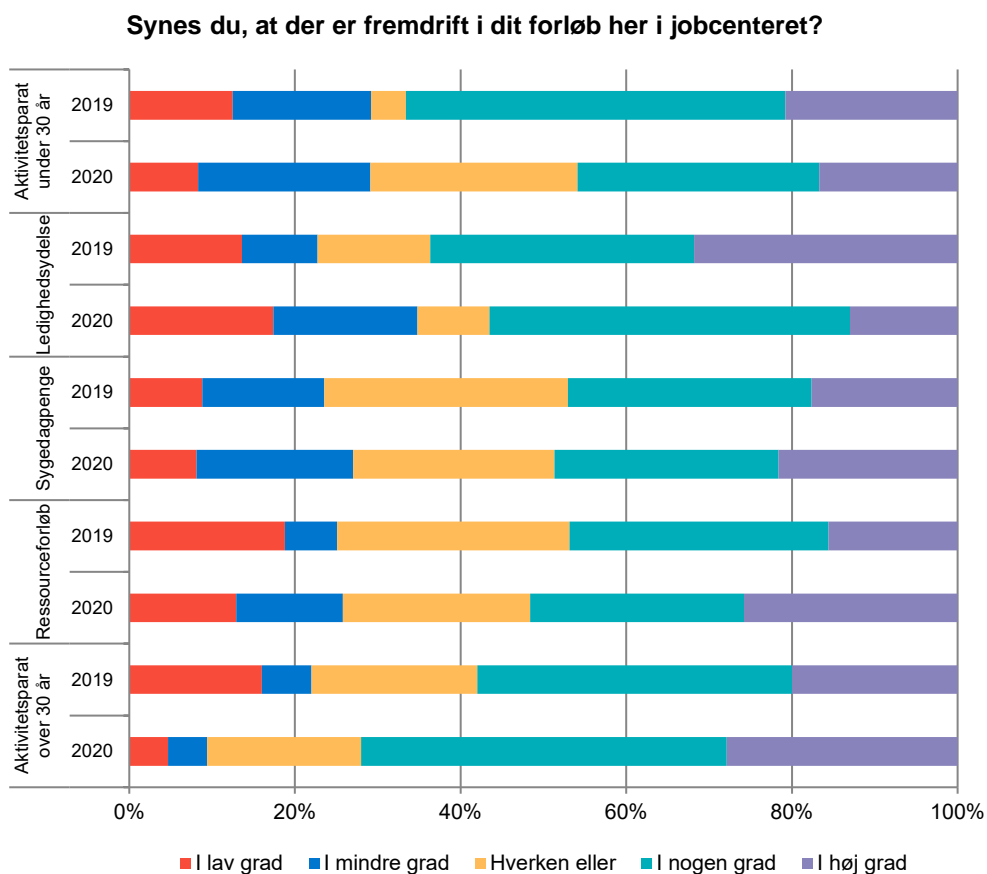
For de øvrige fire målgrupper: aktivitetsparate over 30 år, aktivitetsparate under 30 år, sygedagpenge og borgere i ressourceforløb kan der ikke påvises en signifikant forskel fra 2019 til 2020.

### 3.4.4 Ændring i oplevelse af fremdrift

De statistiske analyser viser, at målgruppen af aktivitetsparate over 30 år i højere grad oplever fremdrift i deres forløb i 2020 end i 2019. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau, se

Figur 3.19. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det vil sige, at forskellen mellem målgruppens oplevelse i 2019 og 2020, ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika i henholdsvis 2019 og 2020, hvilket kan pege i retning af, at der er en reel ændring i oplevelsen af fremdrift for aktivitetsparate over 30 år fra 2019 til 2020. Vi kan dog ikke afvise, at der kan være ikkeobserverede forskelle mellem alle målgrupperne i 2019 og 2020, der betyder, at de har forskellige oplevelser.

**Figur 3.19** Ændring i oplevelser af fremdrift. Procent.



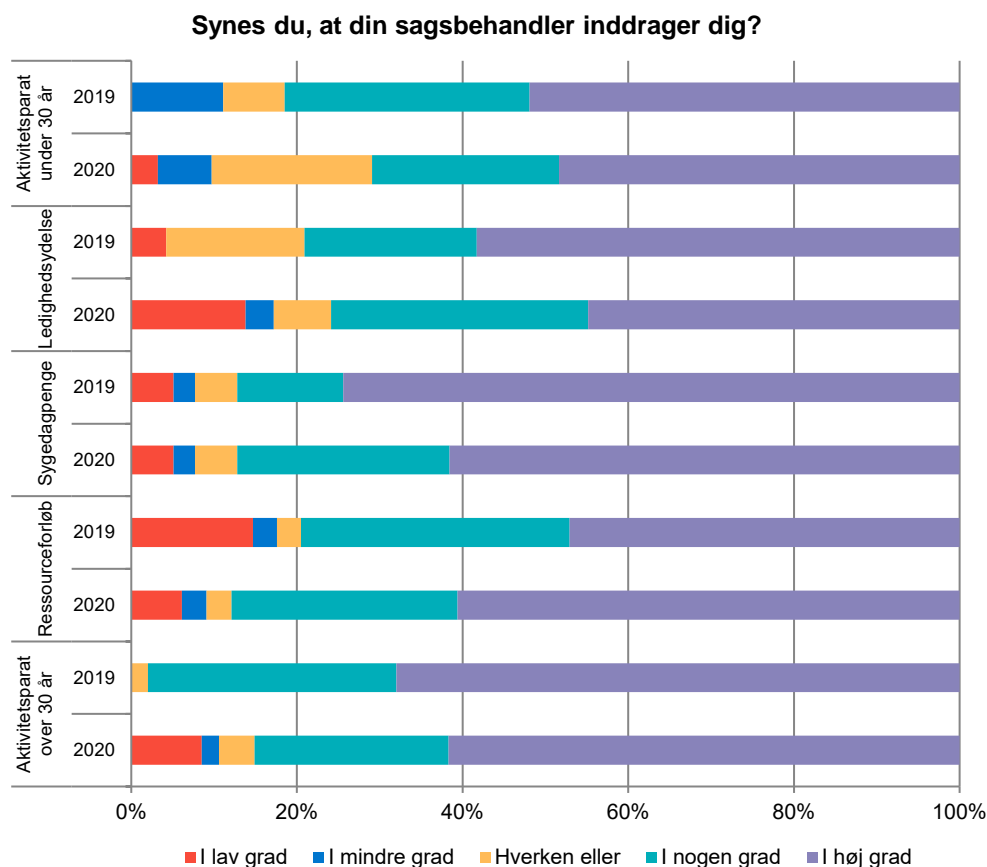
Kilde: Tekst

For de øvrige fire målgrupper: aktivitetsparate under 30 år, sygedagpenge, borgere på ledighedsydelse og borgere i ressourceforløb kan der ikke påvises en signifikant forskel fra 2019 til 2020.

### 3.4.5 Ændring i oplevelse af, at sagsbehandler inddrager

De statistiske analyser viser, at målgruppen af aktivitetsparate over 30 år i lavere grad oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem i deres forløb i 2020 end i 2019. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode, dog på et 10 %-niveau, se Figur 3.20. Det vil sige, at forskellen mellem alle målgruppernes oplevelse i 2019 og 2020 ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika i henholdsvis 2019 og 2020, hvilket kan pege i retning af, at der er en reel ændring i oplevelse af inddragelsen for aktivitetsparate over 30 år fra 2019 til 2020. Vi kan dog ikke afvise, at der kan være ikkeobserverede forskelle mellem alle målgrupperne i 2019 og 2020, der betyder, at de har forskellige oplevelser.

**Figur 3.20** Ændring i oplevelse af at sagsbehandler inddrager. Procent.



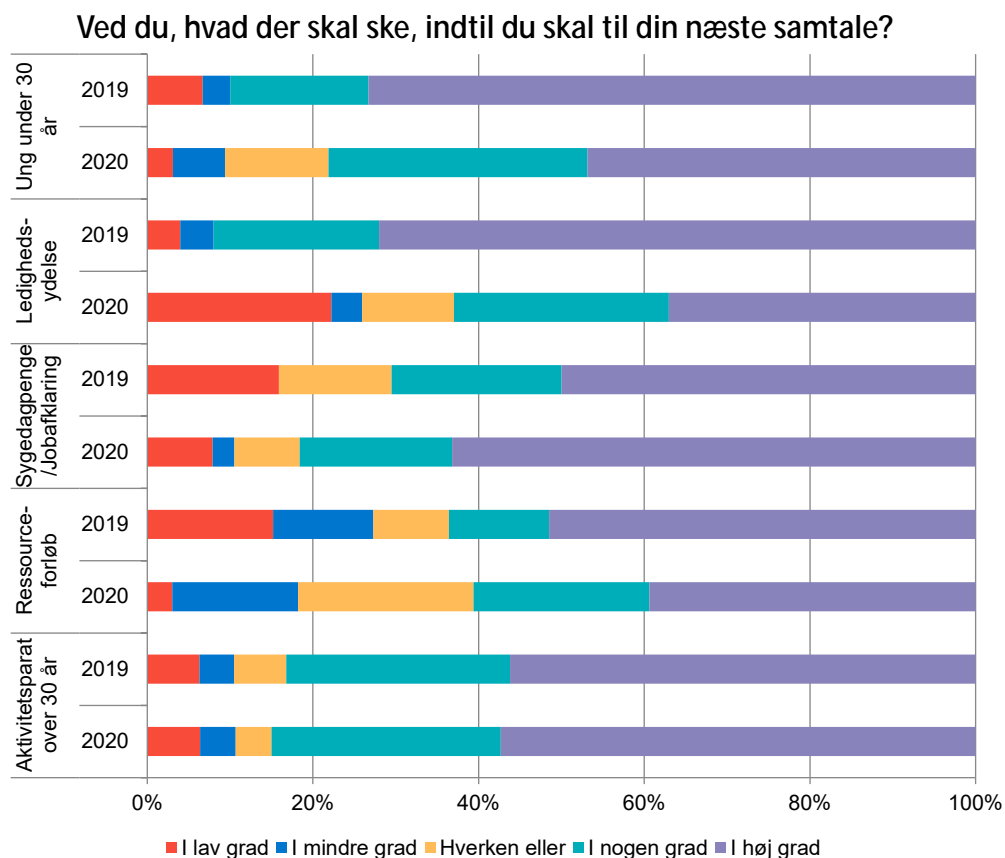
Kilde: Tekst

For de øvrige fire målgrupper: aktivitetsparate under 30 år, sygedagpenge, borgere på ledighedsydelse og borgere i ressourceforløb kan der ikke påvises en signifikant forskel fra 2019 til 2020.

### 3.4.6 Ændring i viden om, hvad der skal ske

De statistiske analyser viser, at målgruppen af borgere på ledighedsydelse i lavere grad oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale i 2020 end i 2019. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det vil sige, at forskellen mellem alle målgruppernes oplevelse i 2019 og 2020 ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika i henholdsvis 2019 og 2020, hvilket kan pege i retning af, at der er en reel ændring i, hvor høj grad borgere på ledighedsydelse ved, hvad der skal ske fra 2019 til 2020. Vi kan dog ikke afvise, at der kan være ikkeobserverede forskelle mellem alle målgrupperne i 2019 og 2020, der betyder, at de har forskellige oplevelser.

Figur 3.21 Ændring i viden om, hvad der skal ske. Procent.



Kilde: VIVE

For de øvrige fire målgrupper: aktivtetsparate over 30 år, aktivtetsparate under 30 år, sygedagpenge og borgere i ressourceforløb kan der ikke påvises en signifikant forskel fra 2019 til 2020.

På spørgsmålet om oplevelse af eget bidrag til fremdrift kan der ikke påvises signifikant forandring fra 2019 til 2020 for nogle af målgrupperne.

### 3.4.7 Opsamling på udviklingen i borgeroplevelserne fra 2019 til 2020

Gennemgangen oven for viser, at gruppen af udsatte borgere oplever at føle sig mindre godt behandlet og i mindre grad at kunne spørge deres sagsbehandler i 2020 end i 2019. De nærmere analyser heraf viser, at det er en ændring i oplevelsen blandt aktivtetsparate over og under 30 år, der driver denne udvikling.

På fire andre spørgsmål kan der også påvises en ændring for en eller flere af målgrupperne. På spørgsmålet om tilfredshed med seneste samtale angiver målgruppen af borgere på ledighedsydelse en signifikant lavere tilfredshed med deres samtale i 2020 end i 2019. På spørgsmålet om oplevelse af fremdrift angiver målgruppen af aktivtetsparate over 30 år en højere oplevelse af fremdrift i deres forløb i 2020 end i 2019. På spørgsmålet om inddragelse angiver målgruppen af aktivtetsparate over 30 år en lavere grad af inddragelse i 2020 end i 2019. På spørgsmålet om at vide, hvad der skal ske, angiver målgruppen af borgere på ledighedsydelse et lavere niveau af viden i 2020 end i 2019. På spørgsmålet om oplevelse af eget bidrag kan der ikke påvises signifikante forandringer fra 2019 til 2020.

## 4 Job- og uddannelsesparate borgere

### 4.1 Målgruppens karakteristika

I dette afsnit præsenterer vi de deskriptive karakteristika for målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere, der har deltaget i undersøgelsen. Vi sammenholder baggrundskarakteristika for de borgere, der har deltaget i undersøgelsen, med den faktiske målgruppe, forstået ved alle job- og uddannelsesparate borgere i Jobcenter København. Undersøgelsen er gennemført i september og oktober 2020. De tal, vi sammenligner med, er fra september 2020, da der ikke var tilgængelige tal fra oktober 2020. For målgruppen af borgere i integrationsprogrammet er de nyeste tal fra juni 2020, da analyserne blev gennemført i november 2020.

I alt 219 job- og uddannelsesparate borgere har deltaget i undersøgelsen. De 219 borgere er fordelt på følgende seks ledighedsgrupper:

- Uddannelsesparate under 30 år
- Jobparat under 30 år (både dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere)
- Dagpengemodtagere, der er akademikere
- Dagpengemodtagere over 30 år
- Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år
- Borgere i integrationsprogram (både job- og aktivitetsparate).

De seks ledighedsgrupper varierer i antal i undersøgelsen. Dette skyldes, at de seks grupper af ledige ikke er lige store i Jobcenter København. Gruppen af dagpengemodtagere over 30 år og dagpengemodtagere, der er akademikere, er de største grupper og udgjorde tilsammen 74 % af målgruppen i september 2020. Det er derfor også de største grupper i denne undersøgelse. Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år udgør 9 %, jobparate under 30 år udgør 13 %, uddannelsesparate under 30 år udgør 3 %, og borgere i integrationsprogram (job- og aktivitetsparate) udgør 1 % (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Tabel 4.1 viser antallet af deltagende borgere i undersøgelsen for hver ledighedsgruppe.

**Tabel 4.1** Målgruppefordeling

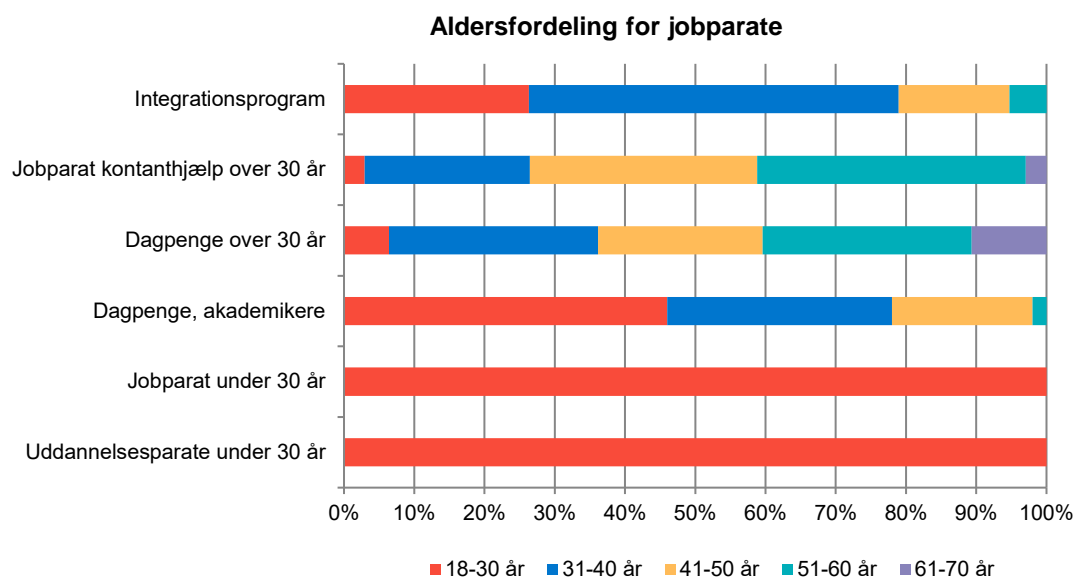
Ledighedsgruppe	Antal	Procent i undersøgelsen	Procent i målgruppen tilknyttet Jobcenter København
Uddannelsesparate under 30 år	31	14	3
Jobparat under 30 år (dagpenge- og kontanthjælpsmodtagere)	38	17	13
Dagpengemodtagere, akademikere	50	23	37
Dagpengemodtagere over 30 år	47	22	37
Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år	34	16	9
Borgere i integrationsprogram (job- og aktivitetsparate)	19	9	1
<b>I alt</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: VIVE

De deltagende borgere fordeler sig bredt i forhold til alder. Billedet afspejler nogenlunde det faktiske billede af aldersfordelingen for borgere i målgruppen i 2020 (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Sammenligningen er dog udfordret af, at vi ikke har særlig mange observationer, når de opdeles både på ledighedsgrupper og aldersgrupper. Det er derfor svært at sige noget om repræsentativiteten i undersøgelsen.

Aldersfordelingen i undersøgelsen ses af figur 4.1.

**Figur 4.1** Aldersfordeling. Procent.



Kilde: VIVE

I undersøgelsen er der næsten lige mange kvinder og mænd blandt de deltagende borgere. 52 % er kvinder, og 48 % er mænd. Kønsfordelingen i undersøgelsen ses af tabel 4.2.

Den faktiske kønsfordeling i målgruppen var 51 % kvinder og 49 % mænd i september 2020 (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Således er kønsfordelingen i undersøgelsen tæt på identisk med den faktiske kønsfordeling i målgruppen.

**Tabel 4.2** Kønsfordeling. Antal og procent.

Køn	Antal	Procent i undersøgelsen	Procent i målgruppen tilknyttet Jobcenter København
Kvinde	114	52	51
Mand	105	48	49
<b>I alt</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: VIVE

68 % af borgerne i undersøgelsen har etnisk dansk baggrund, mens 32 % har anden etnisk baggrund end dansk. Fordelingen ses af Tabel 4.3.

I undersøgelsesperioden var den faktiske fordeling 65 % med etnisk dansk baggrund og 35 % med anden etnisk baggrund end dansk (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Borgerne i undersøgelsen ligner således den faktiske fordeling i forhold til andel af borgere med etnisk dansk baggrund og borgere med anden etnisk baggrund end dansk.

**Tablet 4.3** Andel med anden etnisk baggrund end dansk. Antal og procent.

Etnisk baggrund	Antal	Procent i undersøgelsen	Procent i målgruppen tilknyttet Jobcenter København
Anden etnisk	71	32	35
Dansk	148	68	65
<b>I alt</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kilde: Tekst

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere har en mindre spredning i forhold til, hvor længe de har været ledige, sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. 46 % af de job- og uddannelsesparate borgere har været ledige mellem 0 og 5 måneder. 71 % af borgerne har været ledige mellem 0 og 12 måneder. I hele målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere i Jobcenter København er det 76 %, der har været ledige mellem 0 og 12 måneder.

86 % af borgerne i undersøgelsen har været ledige mellem 0 og 2 år og 91 % har været ledige mellem 0 og 3 år. I hele målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere i Jobcenter København er det 93 %, der har været ledige mellem 0 og 2 år, og 97 % har været ledige mellem 0 og 3 år.

Den længste ledighedsperiode for borgere i undersøgelsen, målt ved medianen, ses for målgrupperne i integrationsprogrammet og kontanthjælpsmodtagere, der har en medianledighed på henholdsvis 21 måneder og 12 måneder.

Tablet 4.4 viser fordelingen i ledighedsperiode for de 219 borgere, der har deltaget i undersøgelsen.

**Tablet 4.4** Ledighedsperiode. Antal og procent.

Ledighedsperiode	Antal	Procent
0-5 måneder	101	46
6-12 måneder	55	25
1-2 år	33	15
2-3 år	11	5
3-4 år	7	3
4-5 år	5	2
5-7 år	4	2
10-11 år	3	1
<b>I alt</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

Kilde: VIVE

Ovenstående gennemgang viser, at de borgere, der har deltaget i denne undersøgelse, er tilnærmelsesvis repræsentative for målgruppen generelt i forhold til alder, køn, fordeling af borgere med henholdsvis dansk og anden etnisk baggrund end dansk og ledighedsperiode.



## 4.2 Målgruppens svar og uddybende forklaringer

I dette afsnit præsenterer vi de overordnede kvantitative resultater og de uddybende forklaringer, som borgerne har lagt til grund for deres besvarelser af undersøgelsens syv spørgsmål. I de tilfælde, hvor 10 % eller flere har svaret 'hverken eller' på et spørgsmål, præsenteres de erfaringer, der ligger bag dette svar, selvstændigt.

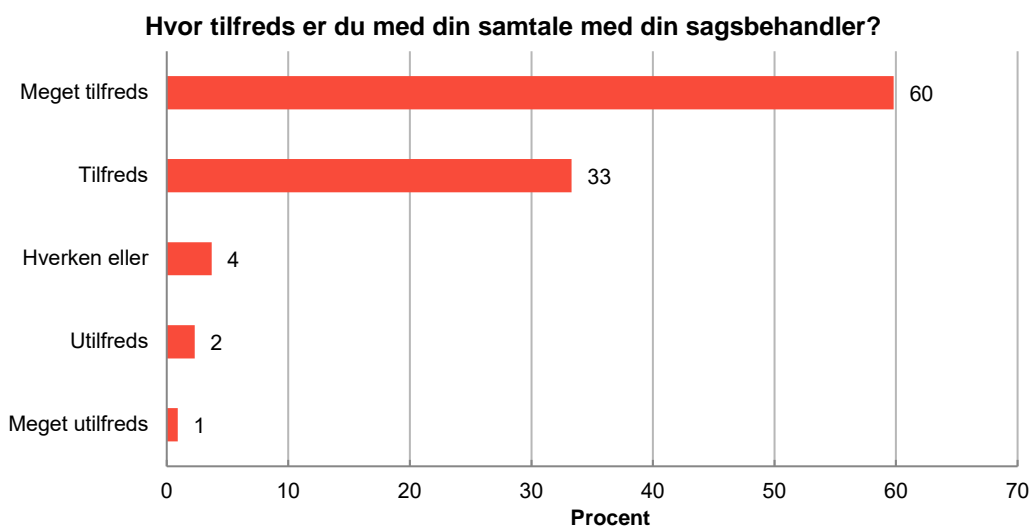
### 4.2.1 Seneste samtale i jobcenteret

Det første spørgsmål, som borgerne er blevet stillet, handler om deres oplevelse af den samtale, som de netop har været til i deres jobcenter.

Borgernes svar viser en generelt stor tilfredshed med den seneste samtale i jobcenteret. 93 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (60 %) eller tilfredse (33 %) med deres seneste samtale i jobcenteret. 4 % svarer hverken eller. 3 % af borgerne svarer, at de er enten meget utilfredse (1 %) eller utilfredse (2 %). Ingen har svaret ved ikke.

Figur 4.2 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om borgernes tilfredshed med deres seneste samtale.

**Figur 4.2** Tilfredshed med seneste samtale



Kilde: Tekst

De uddybende spørgsmål giver viden om, hvilke oplevelser og årsager der ligger bag den store tilfredshed med den seneste samtale i jobcenteret. Dette beskriver vi nedenfor, hvor vi også fremhæver de erfaringer, som borgere, der er utilfredse med deres samtale, har fortalt om.

#### Faglighed og forståelse

Borgernes begrundelser for at være meget tilfredse eller tilfredse med den seneste samtale handler for mange om sagsbehandlerens faglige og medmenneskelige kompetencer.

Af faglige kompetencer fremhæves det, at sagsbehandleren giver konkret vejledning, svarer på borgernes spørgsmål og kan sætte sig ind i borgerens situation. Flere nævner, at sagsbehandleren er lyttende og spørger med interesse for borgeren.

Det fremhæves, at sagsbehandleren er velforberedt og har sat sig ind i borgerens sag. Flere fortæller, at sagsbehandleren bidrager med ny viden og kommer med forslag, som borgeren ikke selv havde tænkt over. Der er borgere, der fremhæver, at sagsbehandleren taler i et sprog, som borgeren kan forstå, og at de taler i øjenhøjde med borgeren. Flere borgere fortæller, at de føler sig motiveret efter en samtale på jobcenteret.

Af medmenneskelig kompetencer i samtalen fremhæves det, at sagsbehandleren er forstående, motiverende og interesseret i borgerne og deres sag. Det fremhæves også som afgørende for mange, at sagsbehandleren er imødekommende og empatisk.

Andre forhold ved samtalen, der fremhæves som positive, er, at borgeren har den samme sagsbehandler gennem hele forløbet. Derudover er der borgere, der sætter pris på, at det var en *"kort og kontant samtale"*, der ikke tager for meget tid.

Der er borgere, der er tilfredse med samtalen, fordi de oplever ikke at blive mødt af *"en politibetjent eller en løftet pegefinger"*. Disse borgere har ofte haft deres første samtale i jobcenteret, og giver udtryk for at være lettede over, at det ikke var, som de havde frygtet.

Nogle borgere angiver at være tilfredse med samtalen, fordi de har fået job, praktik, et kursus eller en afklaring.

### **Ligegyldige samtaler**

Borgere, der er utilfredse med den seneste samtale i jobcenteret, uddyber dette med forskellige forklaringer. Nogle oplever, at samtalen var ligegyldig. En borger siger: *"Det er ligegyldigt, det kunne være klaret på telefon. Det var indholdsløst, men intet ubehageligt"*. En anden borger fortæller, at hun oplevede, at de talte forbi hinanden.

Et par borgere fortæller, at de ikke er tilfredse med den indsats, de har fået. En borger siger eksempelvis, at han oplever ikke at passe ind i systemet, og at han havde forventet mere. Han savner en indsats med mere specialiseret viden, og som er mere tilpasset ham.

#### **4.2.2 Generel oplevelse af jobcenteret**

Borgerne er blevet spurgt om deres generelle oplevelse af jobcenteret. Her er borgerne blevet bedt om ikke kun at forholde sig til deres seneste samtale (som i spørgsmålet i det foregående afsnit), men til hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret generelt. Hvad borgerne lægger i, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret, er åbent og kan indeholde alt fra, hvordan de føler sig modtaget, når de kommer i jobcenteret, til hvordan de har følt sig behandlet ved aktiviteter i regi af jobcenteret.

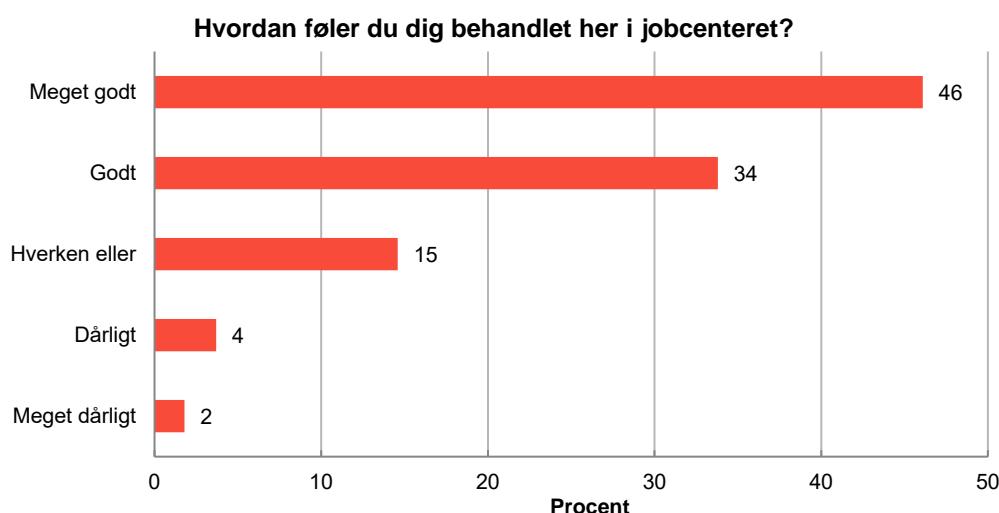
Sondringen mellem de to spørgsmål – spørgsmålet om den seneste samtale, og hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret – er interessant, fordi størstedelen af borgerne er tilfredse med deres seneste samtale, men samtidig fortæller, at de tidligere har haft negative erfaringer med jobcenteret. Disse erfaringer kan fortsat påvirke borgernes oplevelse af jobcenteret. Det er derfor interessant at se, om borgerne angiver at have en mindre positiv oplevelse af jobcenteret generelt end af den seneste samtale.

Borgernes besvarelser viser, at deres oplevelse af, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret, er en smule lavere end tilfredsheden med den seneste samtale i jobcenteret. 80 % af borgerne svarer, at de føler sig enten meget godt (46 %) eller godt (34 %) behandlet i jobcenteret.

15 % svarer hverken eller. 6 % føler sig dårligt (4 %) eller meget dårligt (2 %) behandlet. Ingen har svaret ved ikke.

Figur 4.3 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, hvordan borgerne føler sig behandlet i jobcenteret.

**Figur 4.3** Oplevelse af behandling i jobcenteret



Kilde: Tekst

I det følgende præsenterer vi de erfaringer, som borgerne har lagt til grund for deres oplevelse af at være godt eller dårligt behandlet i jobcenteret, og hvad der ligger bag svarene i kategorien 'hverken eller'.

### Imødekommenhed og positivt overrasket

Borgernes oplevelse at føle sig meget godt eller godt behandlet afhænger i høj grad af, at de oplever at blive mødt af søde og respektfulde mennesker i jobcenteret. Det er personalet hele vejen fra receptionen, vagterne til sagsbehandlerne og det øvrige personale i jobcenteret, der bliver nævnt.

Flere fremhæver, at de oplever, at personalet er forstående og hjælpsomme. Nogle borgere nævner, at de føler sig som en person og ikke et nummer.

Flere fortæller, at de er positivt overraskede over jobcenteret, da de havde hørt negative rygter eller havde en negativ forestilling om, hvordan det ville være. En borger siger: *"Jeg har ikke en finger at sætte på det. Overraskende godt forløb. Jeg havde fordomme, men jobcenter har haft syn på hele sagen. Jeg havde regnet med at blive sendt ud for at plukke kartofler, men sagsbehandler taler faktisk kun om relevante muligheder"*.

En anden borger siger: *"Jeg er positivt overrasket. De fysiske rammer er rigtig gode. Det er godt at se, at man ikke er den eneste, der er arbejdsløs. Sagsbehandlerne er energiske. Jeg går altid derfra med en positiv oplevelse"*.

Flere fortæller, at de oplever, at sagsbehandlerne er kvalificerede og gode til at rådgive borgerne. En borger siger: *"Sagsbehandleres indsats og tålmodighed er imponerende. De har styr på og ved mange ting"*.

Enkelte nævner også, at de fysiske rammer virker afslappende, og lydtætte lokaler har betydning for deres oplevelse.

Blandt borgerne, der føler sig godt behandlet, er der flere, der fremhæver, at de ikke har haft nogen dårlige oplevelser i jobcenteret.

Der er dog også borgere, der generelt føler sig godt behandlet, der er kritiske over for skiftende sagsbehandlere, og borgere, der oplever, at systemet er uigennemskueligt.

### **Variierende oplevelser**

En del af de borgere, der svarer i kategorien 'hverken eller', uddyber dette med, at de har oplevet mange forskellige sagsbehandlere, og at oplevelsen kan svinge meget afhængigt af sagsbehandleren. Sagsbehandlerskift kan betyde, at det føles som om, at man skal starte forfra ved hver samtale.

Mange er tilfredse med deres sagsbehandler men oplever, at sagsbehandlerne bliver begrænset af systemet, der opleves som rigtigt og med *"meningsløse krav"*.

Nogle borgere efterlyser mere fleksibilitet. Der er borgere, der efterspørger muligheden for telefoniske samtaler. En borger fortæller, at hun har efterspurgt en telefonisk samtale for bedre at kunne få familielivet til at hænge sammen, men det fik hun at vide, at hun ikke kunne få.

Enkelte borgere fortæller, at de oplever at blive behandlet som et nummer. En borger fortæller, at der er et timeglas på hjemmesiden, der viser, at tiden løber ud (i forhold til at finde et job, red.). Dette får med borgernes ord, borgeren til at føle sig behandlet som en *"retarderet"*, der ikke har forstået noget.

En borger oplever ikke at blive mødt i øjenhøjde og at blive presset til ting, som borgeren ikke kan overskue.

Enkelte fortæller, at de oplever, at samtalerne med sagsbehandleren fungerer fint, men at den telefoniske kommunikation med jobcenteret, når borgerne ringer for at komme i kontakt med jobcenteret, fungerer dårligt. Dette påvirker nogle borgeres oplevelse negativt.

### **Føle sig dårligt behandlet**

Borgere, der føler sig dårligt behandlet, fortæller, at de oplever, at systemet ikke er fleksibelt og ikke tager hensyn til deres behov. Nogle oplever, at de bliver *"kastet rundt i systemet"*, mens andre oplever, at systemet bare laver *"meningsløs kontrol"* af borgerne.

Der er borgere, der fortæller, at oplevelsen afhænger meget af sagsbehandleren. En borger fortæller om en oplevelse ved sin seneste samtale, hvor borgeren følte sig sat på plads, og at hendes kompetencer blev betvivlet.

En borger fortæller, at hun ikke føler sig ligeværdigt behandlet i jobcenteret. Borgeren siger: *"Jeg har ikke andre problemer end ledighed, men jeg føler mig behandlet, som om jeg er doven. Jeg føler ikke, at de ser mine ressourcer"*.

En anden borger fortæller, at det er den første samtale, hun har været indkaldt til i 7 måneder, og at hun var blevet i tvivl, om jobcenteret havde glemt hende.

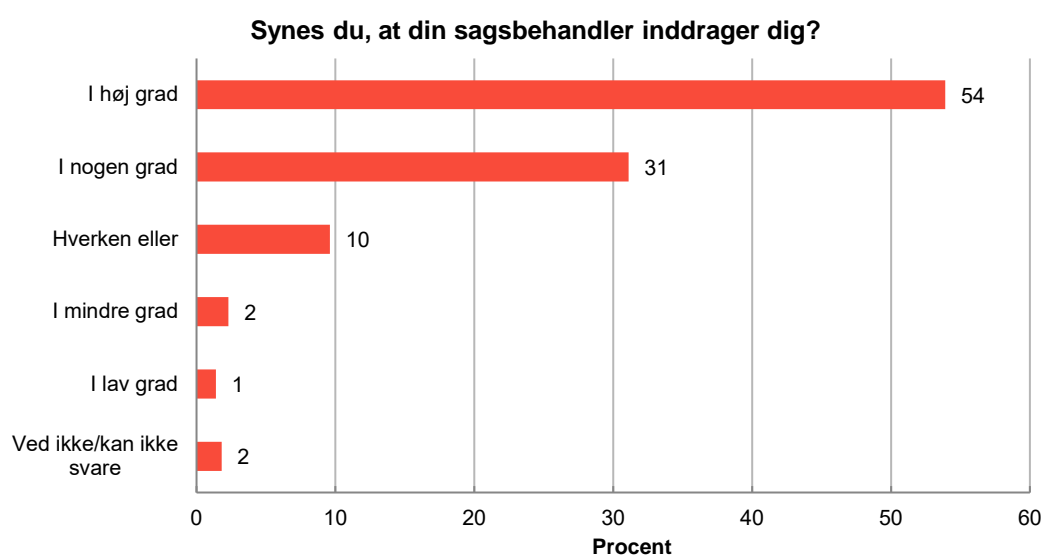
### 4.2.3 Inddragelse

Borgerne er blevet spurgt, om de oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem i deres forløb. Hvorvidt borgerne oplever, at de bliver inddraget i det forløb, der skal bringe dem i beskæftigelse, er relevant, fordi undersøgelser viser, at kontakten med ens sagsbehandler og muligheden for at tilpasse forløbet til de lediges individuelle behov er afgørende for, om der skabes en effekt af beskæftigelsesindsatsen (Bjørnholt & Jørgensen, 2014).

Borgernes besvarelser viser, at størstedelen oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem. 85 % af borgerne svarer, at de i høj grad (54 %) eller i nogen grad (31 %) oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem. 10 % svarer hverken eller, og 3 % svarer, at de i mindre grad (2 %) eller i lav grad (1 %) oplever at blive inddraget. 2 % svarer ved ikke.

Figur 4.4 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem.

**Figur 4.4** Oplevelse af inddragelse i forløb



Kilde: Tekst

Overordnet oplever de interviewede borgere, at de bliver inddraget i deres forløb. I det følgende beskriver vi de erfaringer, som borgerne lægger til grund for oplevelsen af at blive inddraget af deres sagsbehandler, og hvilke oplevelser der fremhæves blandt de borgere, der kun i mindre eller lav grad oplever inddragelse.

#### Oplever inddragelse

Størstedelen af borgerne oplever inddragelse, fordi deres sagsbehandler forholder sig til deres situation, spørger interesseret og er lyttende og forstående, når borgerne beskriver deres situation, ønsker og mål. En borger siger eksempelvis: *"Sagsbehandleren spurgte ind til, hvordan og hvorledes i forhold til min specifikke branche. Sagsbehandleren satte sig selv ind i det og var enig i de alternative stillinger, jeg havde forestillet mig"*.

At borgerne har en god kommunikation med sagsbehandleren er også afgørende for, at de føler sig inddraget. Flere borgere fremhæver, at samtalerne ikke er formelle men personlige. Der er borgere, der nævner, at sagsbehandleren er forberedt til samtalen og kan huske, hvad de tidligere har talt om.

Nogle borgere fortæller, at sagsbehandleren kommer med forslag og ideer, hvilket opleves som motiverende.

Andre fremhæver, at sagsbehandleren er god til at forklare processen og de formelle krav for borgeren. En borger siger: *"Sagsbehandleren bruger tid på, at jeg forstår processen og lovgivningen"*.

Flere borgere fortæller, at det afhænger af den enkelte sagsbehandler, om borgeren bliver inddraget. En borger, der har oplevet mange forskellige sagsbehandlere, siger: *"Man kan mærke, om sagsbehandler lytter, eller det er en slavisk gennemgang"*.

Flere borgere fremhæver, at de har haft den samme sagsbehandler i lang tid, og at borgeren og sagsbehandleren derfor kender hinanden. Nogle borgere, der har haft mange skiftende sagsbehandlere, efterspørger en fast sagsbehandler, så borgeren og sagsbehandleren kan lære hinanden at kende.

### **Hverken eller**

En del af de borgere, der svarer midterkategorien 'hverken eller', uddyber dette med, at der er stor forskel på de forskellige sagsbehandlere, og hvor inddragende de er. Det er svært for sagsbehandlerne at inddrage borgerne, når de ikke kender borgerne og deres sag.

Der er også borgere, der fortæller, at de ikke oplever, at der noget, de kan blive inddraget i, men at de bare skal følge reglerne. Dette opleves ikke som sagsbehandlerens skyld, men bare som sådan det er.

### **Oplever mindre inddragelse**

Blandt de borgere, der i lav eller i mindre grad oplever, at deres sagsbehandler inddrager dem, nævnes det, at sagsbehandleren ikke har spurgt ind til borgeren eller ikke har hørt, hvad borgeren har sagt. En borger siger: *"De hører ikke halvdelen af, hvad man siger"*.

Der er også borgere, der oplever, at de er blevet holdt uden for beslutninger, og at der er ting, de ikke bliver informeret om. Dette skaber en mistillid hos borgeren til sagsbehandleren.

Enkelte borgere fortæller, at de oplever jobcenteret som et meget rigtigt system, hvor der er meget lidt fleksibilitet, hvis borgeren har behov for det i en periode. En borger fortæller om en situation, hvor han er blevet hjemløs, og han oplever ikke, at der er forståelse i jobcenteret for, hvad denne situation betyder for ham.

Der er også enkelte borgere, der nævner, at de oplever, at sagsbehandleren vil noget andet, end borgeren vil, fx ser jobmuligheder for borgeren, som ikke er borgerens ønsker. En borger fortæller, at sagsbehandleren synes, at borgeren skal lave køkkenarbejde pga. borgerens begrænsede sprogkundskaber. Det er ikke et arbejde, borgeren har lyst til, men hun føler sig nødsaget til at gøre, som sagsbehandleren siger.

#### **4.2.4 At kunne spørge sin sagsbehandler**

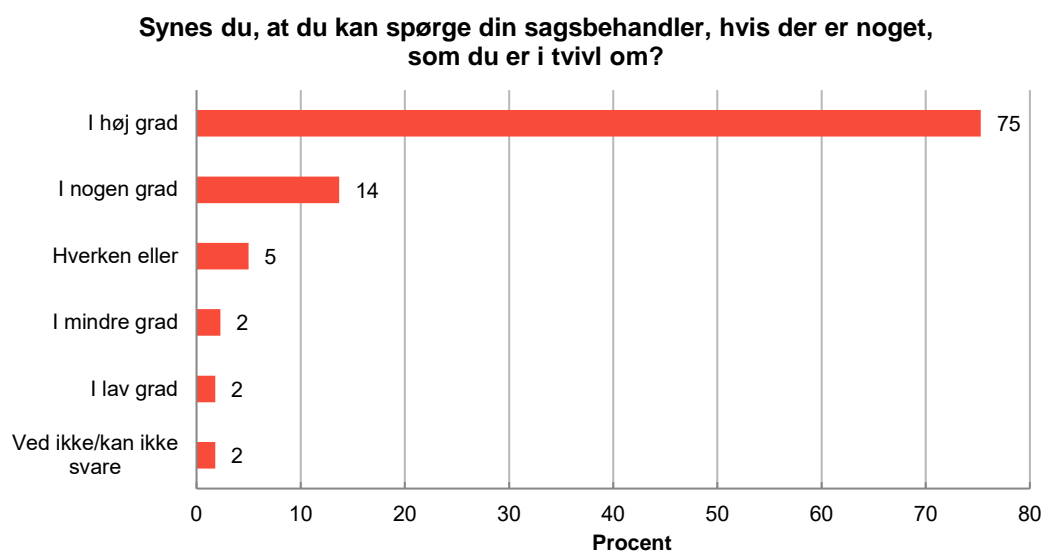
Borgerne er blevet spurgt, om de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om. Spørgsmålet skal måle, om borgerne oplever at have en tillidsfuld relation til deres sagsbehandler, så de kan stille de spørgsmål, de har behov for og ønsker at stille.

Borgernes besvarelser viser, at størstedelen oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. 89 % af borgerne svarer, at de enten i høj

grad (75 %) eller i nogen grad (14 %) kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om. 5 % svarer hverken eller, 4 % svarer enten i mindre grad (2 %) eller i lav grad (2 %), og 2 % svarer ved ikke.

Figur 4.6 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de ikke forstår eller er i tvivl om.

**Figur 4.5** Oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler



Kilde: Tekst

Langt størstedelen af de interviewede borgere oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. I det følgende beskriver vi borgernes forklaring på, hvorfor de oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler. Vi beskriver også, hvilke oplevelser der fremhæves blandt de få borgere, der kun i mindre eller i lav grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler.

### Forstående og dygtige sagsbehandlere

Størstedelen af de borgere, der svarer, at de i høj eller i nogen grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, forklarer dette med, at deres sagsbehandler er forstående og imødekommende, og at sagsbehandleren har kompetencerne til at give svar på borgernes spørgsmål. Dette giver borgerne tillid til, at de kan stille de spørgsmål, de måtte have.

Flere nævner, at de har tillid til og er tryk ved deres sagsbehandler. Afgørende herfor er, at sagsbehandleren er sød og forstående, og er der for at hjælpe borgeren. En borger siger eksempelvis: *"Sagsbehandlerne udviser saglighed og forståelse. Jeg har haft god mulighed for at stille spørgsmål til systemet, og de har været venlige. Derfor tør jeg spørge ind"*.

Årsagen til, at man oplever, at man kan spørge sin sagsbehandler, kan således både være, at man er tryk ved sin sagsbehandler, og/eller fordi man oplever, at sagsbehandleren er kompetent til at svare på de spørgsmål, man måtte have, fordi de har viden om systemet og lovgivningen.

Enkelte borgere oplever, at sagsbehandleren ikke ved nok om borgerens branche eller noget specifik lovgivning, men borgerne oplever alligevel, at de kan stille dem deres spørgsmål.

Flere borgere nævner, at de har den samme sagsbehandler hver gang, og at det skaber en tryghed for borgerne og gør det nemmere at spørge sagsbehandleren. En borger, der har haft den samme sagsbehandler i et år, siger eksempelvis: *"Jeg kan spørger hende om stort set alt. Vi forstår hinanden, fordi vi kender hinanden"*.

Flere borgere nævner det som en fordel, at sagsbehandleren er tilgængelig for borgeren. Det fremhæves særligt, at borgerne kan ringe til deres sagsbehandler uden for møderne, hvis der skulle opstå spørgsmål, og at samtalerne kan foregå på engelsk, eller at der kan eftersendes et referat fra mødet, som borgeren kan få oversat.

Nogle borgere fortæller, at de føler, at de kan spørge deres sagsbehandler, men at de ikke har behov for det, eller at de hellere vil spørge deres fagforening eller søge informationen selv.

### **Utilgængelighed og mistillid**

Blandt de borgere, der i lav eller i mindre grad nævner, at de kan spørge deres sagsbehandler, er forklaringerne, at borgerne oplever, at det kan være svært at få fat på og komme igennem til sagsbehandleren, eller at de ikke oplever eller tror, at de vil blive hjulpet.

Enkelte borgere fortæller, at de ikke har tillid til sagsbehandleren. En borger fortæller eksempelvis, at han ikke føler sig tryk ved at dele sine spørgsmål med sagsbehandleren, fordi han ikke føler sig sikker på, at de har hans bedste interesse for øje. Denne borgere giver således udtryk for en lav grad af tillid.

Nogle borgere fortæller, at de ikke oplever, at sagsbehandlerne kan svare på deres spørgsmål.

Enkelte borgere fortæller, at de oplevede ikke at kunne få hjælp, når de fx spurgte, om de kunne få en praktikplads eller sprogundervisning. En borger fortæller eksempelvis, at hun havde spurgt, om praktik var en mulighed, men fik afslag på dette. Nu ønsker hun ikke at spørge mere.

### **4.2.5 Information**

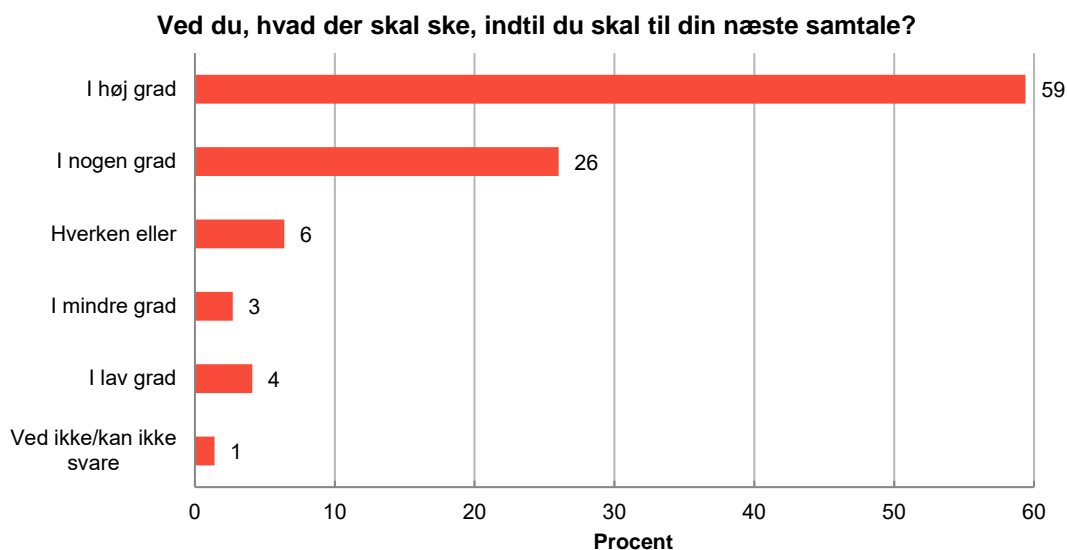
Borgerne er blevet spurgt, om de ved, hvad der skal ske frem til deres næste samtale i jobcenteret. Spørgsmålet skal måle, om borgerne oplever, at de har en klar aftale med deres sagsbehandler om, hvad der skal ske fremover.

Borgernes besvarelser viser, at størstedelen af borgerne oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. 85 % af borgerne svarer, at de enten i høj grad (59 %) eller i nogen grad (26 %) ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. 6 % svarer hverken eller. 7 % svarer enten, at de i mindre grad (3 %) eller i lav grad (4 %) ved, hvad der skal ske. 1 % svarer ved ikke.

Figur 4.7 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne ved, hvad der skal ske indtil den næste samtale med deres sagsbehandler.



**Figur 4.6** Oplevelse af at vide, hvad der skal ske



Kilde: Tekst

Størstedelen af borgerne svarer, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. I det følgende beskriver vi årsagerne til, at borgerne oplever, at de ved, hvad der skal ske, indtil de skal til deres næste samtale. Vi beskriver også årsagerne til, at nogle borgere i lav eller i mindre grad oplever, at de ved, hvad der skal ske.

#### **Klare aftaler**

Størstedelen af de borgere, der angiver, at de i høj eller nogen grad ved, hvad der skal ske, fortæller, at de har en klar aftale med deres sagsbehandler om, hvad der skal ske indtil næste samtale. Nogle borgere fortæller, at de skal fortsætte med at søge job eller praktik, andre fortæller, at der er noget konkret, de skal følge op på, eller at de efter aftale med deres sagsbehandler skal ændre retning i deres jobsøgning.

De fleste fortæller, at de har snakket med deres sagsbehandler om, hvad der skal ske, og at sagsbehandleren har været tydelig i forhold til, hvad borgeren skal gøre. Enkelte siger dog, at de ikke har snakket om det til samtalen, men at borgerne ved, at de *"bare skal gøre det, som de plejer at gøre"*. Nogle borgere virker motiverede, mens andre fortæller, at de ved, hvad der skal ske, men at de oplever, at det bare er mere af det samme. En borger siger: *"Jeg fik at vide, at jeg skal til jobsøgning hos en anden aktør. Jeg har gjort det mange gange før. Det føles som den lette løsning"*.

Der er også borgere for hvem, det har været sidste samtale, inden de skulle i starte i job eller virksomhedspraktik.

Der er borgere, der nævner, at det er en hjælp, at de online kan se de opgaver og aftaler, der er blevet talt om til samtalen.

#### **Afventer besked**

Blandt de borgere, der i mindre eller i lav grad oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil næste samtale, fortæller borgerne, at de skal fortsætte med at opfylde jobcenterets krav. Der er også borgere der fortæller, at de afventer at få besked fra jobcenteret i forhold til, hvad der skal ske.

Enkelte borgere siger, at de ikke har fået nogen besked om, hvad der skal ske.

#### 4.2.6 Fremdrift

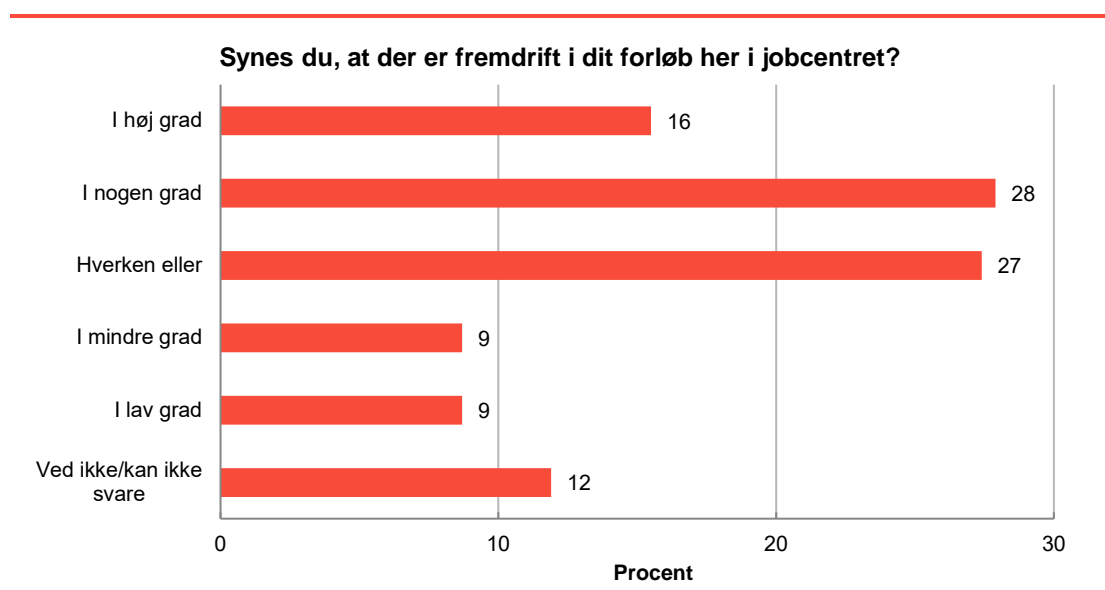
Borgerne er blevet spurgt, om de oplever, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. Spørgsmålet skal indfange, om borgerne oplever, at deres forløb i jobcenteret bringer dem tættere på beskæftigelse.

Under halvdelen af borgerne (44 %) oplever, at der i høj grad eller i nogen grad er fremdrift i deres forløb. 16 p% svarer i høj grad og 28 % svarer, at de i nogen grad oplever fremdrift i deres forløb. Mere end hver fjerde (27 %) svarer hverken eller. 18 % svarer, at de enten i mindre grad (9 %) eller i lav grad (9 %) oplever, at der er fremdrift i deres forløb. 12 % svarer ved ikke.

Spørgsmålet om oplevelse af fremdrift tegner et mindre positivt billede end de øvrige spørgsmål. Lige under halvdelen af de adspurgte borgere angiver, at de i høj eller i nogen grad oplever fremdrift i deres forløb.

Figur 4.8 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret.

**Figur 4.7** Borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet



Kilde: Tekst

I det følgende beskriver vi, hvilke forklaringer borgerne giver på, at de oplever, at der er fremdrift i deres forløb, hvad der bidrager til oplevelsen af, at der kun i lav grad er fremdrift i deres forløb, og hvad der ligger bag de mange 'hverken eller' besvarelser.

#### Oplever fremdrift

En stor del af de borgere, der angiver, at de oplever fremdrift i deres forløb, fremhæver, at de få god hjælp og vejledning på jobcenteret. Dette skyldes fx muligheden for at komme på kurser i at skrive ansøgninger og CV, og sagsbehandlerens vejledning og evne til at besvare borgernes spørgsmål. Nogle nævner, at sagsbehandleren er god til at komme med løsninger, der ikke nødvendigvis er beskæftigelse, fx mulighed for praktik eller uddannelse.

Flere borgere fortæller, at de er blevet tilbudt en praktikplads, skal til en jobsamtale eller har fået tilbud om uddannelse. Nogle nævner, at de oplever, at forløbet går hurtigt, og at det er positivt. En borger siger eksempelvis: *"Tingene går hurtigt. Der bliver fundet løsninger"*.

Nogle borgere nævner, at de bliver motiverede af samtalerne i jobcenteret. En borger siger om sagsbehandlerne: *"Der er gode mennesker, som skubber og motiverer mig"*. Andre nævner, at sagsbehandlerne er gode til at følge op og komme med nye ideer, når det er nødvendigt. En borger siger: *"De er gode til at følge op og komme med løsningsforslag her på jobcenteret"*.

Flere borgere oplever, at fremdriften i deres forløb skyldes deres egen indsats. Nogle borgere siger, at fremdrift handler om ens egen indstilling, om man *"ser jobcenteret som fjenden, eller nogen der kan hjælpe"*.

### **Hverken eller**

Mere end hver fjerde borger vælger midtekategorien 'hverken eller' til at besvare deres oplevelse af fremdrift i deres forløb. En del borgere vælger denne kategori, fordi de er relativt nye i jobcenteret, og de derfor har svært ved at vurdere, om der er fremdrift i deres forløb.

Der er også borgere, der svarer 'hverken eller', fordi de oplever, at det går op og ned med fremdriften i forløbet. Nogle svarer 'hverken eller', fordi det ikke er lykkedes dem at komme ud af jobcenteret endnu. En borger siger eksempelvis: *"Jeg er jo ikke i job, så nææ"*.

Nogle borgere nævner, at samtalerne kan være meget ensformige og gentagende, og de oplever, at det handler om formaliteter, der ikke bidrager til fremdrift. En borger siger: *"Jeg kommer bare til samtaler, som tjekker, om jeg søger jobs. Sådan har det været i et år"*.

Covid-19-situationen angives også under 'hverken eller'-besvareelserne som et vilkår, der gør det svært at opnå fremdrift. En borger siger: *"Corona-situationen gør, at der er få job, få praktikker, men jeg søger det, der er"*. En anden borger siger: *"Der har været lukket pga. Corona. Jeg er umotiveret. Uinspireret. Det er hårdt"*.

Enkelte borgere nævner, at deres danskundskaber er en barriere for fremdrift i forhold til at komme i job. En borger siger, at han oplever at det går fremad med at lære sprog, men ikke med at finde job.

### **Oplever ikke fremdrift**

Blandt de borgere, der i lav eller i mindre grad oplever, at der er fremdrift i deres forløb, fortæller borgerne, at de ikke oplever, at de får den nødvendige hjælp. En borger siger: *"Jeg føler, at jeg kører mit eget løb. Jeg kan ikke få noget hjælp"*. En anden borger siger: *"Ingen hjælper mig med at komme i arbejde"*.

Nogle borgere oplever samtalerne som spild af tid, gentagende og uproduktive. En borger siger, at hun oplever, at samtalerne tager tid fra den egentlige jobsøgning. Nogle borgere nævner, at det er lang tid siden, at de havde deres seneste samtale, og at det derfor føles lidt som at starte på ny.

Der er også borgere, der fortæller, at de oplever samtalerne på jobcenteret som overvågning og kontrol, og at det bare handler om at opfylde kravene. En borger siger: *"Der er ingen fremgang med job, men til gengæld er de effektive til at trække ens ydelse, hvis man træder forkert"*.

Flere nævner, at covid-19-situationen og manglen på ledige stillinger er en begrænsning i forhold til at opnå fremdrift.

Flere borgere siger, at den manglende fremdrift er deres egen skyld. En borger siger eksempelvis: *"Det er min egen skyld. Jeg har ikke været opsøgende nok ud over de to jobs, man skal søge"*.

Nogle borgere siger, at de ikke forventer, at det er jobcenteret men dem selv, der skal skabe fremdrift. En borger siger: *"Fremdrift sørger man selv for, det er ikke jobcenteret"*. En anden borger siger: *"Det er ikke jobcenteret, der får mig i job"*.

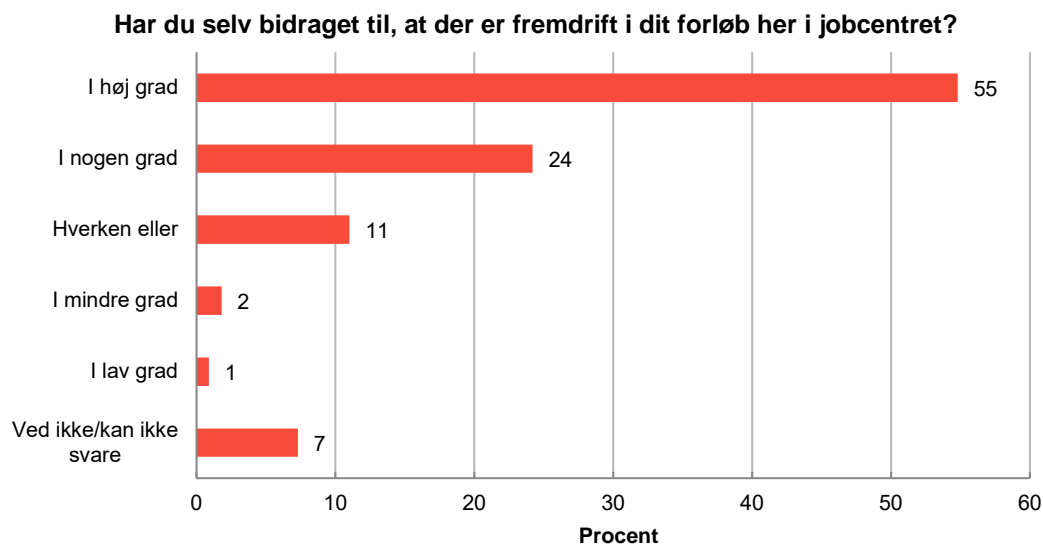
#### 4.2.7 Borgernes eget bidrag

Borgerne er blevet spurgt om, i hvilket omfang de oplever, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb. Dette spørgsmål er interessant, fordi det kan afdække, om borgerne oplever, at de har mulighed for at bidrage til fremdrift selv. Og hvis ikke de oplever, at de har kunnet bidrage, hvad er årsagen da hertil. Derudover er det interessant at se, om borgerne oplever, at fremdriften i deres forløb afhænger af deres egen indsats, eller om den er ude af deres hænder.

Borgernes besvarelser viser, at størstedelen af borgerne oplever, at de har bidraget til fremdrift i deres forløb i jobcenteret. 79 % svarer, at de enten i høj grad (55 %) eller i nogen grad (24 %) selv har bidraget til fremdriften i deres forløb. 11 % svarer hverken eller. 3 % svarer, at de enten i mindre grad (2 %) eller i lav grad (1 %) har bidraget til fremdriften i deres forløb. 7 % svarer ved ikke.

Figur 4.9 viser fordelingen af besvarelserne på spørgsmålet om, i hvilken grad borgerne oplever, at de selv har bidraget til fremdriften i deres forløb.

**Figur 4.8** Borgernes oplevelse af deres eget bidrag til fremdrift



Kilde: Tekst

Størstedelen af borgerne oplever, at de selv har bidraget til fremdriften i deres forløb. I det følgende angiver vi, hvilke forklaringer borgerne giver på, at de har bidraget i henholdsvis høj eller lav grad til deres forløb, og hvilke årsager der ligger bag besvarelserne 'hverken eller'.

#### Bidrag til fremdrift

Størstedelen af borgerne, der oplever, at de i høj eller i nogen grad har bidraget til fremdrift uddyber dette med, at de selv har søgt jobs, har været opsøgende og brugt deres netværk.

En del borgere fortæller, at de oplever, at de selv har ansvaret for fremdriften. Derfor er det primært dem selv, der gør arbejdet for at komme i job, mens jobcenteret tilskrives en mindre betydning herfor. En borger siger eksempelvis: *"Jeg skal selv finde job. Det har jeg altid gjort"*.

Nogle borgere fortæller, at de gør mere, end det der forventes af dem, ved ikke kun at søge de jobs, de skal, men også søge uopfordret, bruge deres netværk og tage relevante kurser. En borger siger eksempelvis: *"Jeg søger mange jobs, også flere end de, jeg skal. Jeg er mere desperat efter et job, end jobcenteret er"*. En anden borger siger: *"Jeg søger jobs uden for mine kompetencer. Bruger netværk og tager til kaffemøder"*.

Andre borgere fortæller, at deres bidrag består i at forberede sig til samtalen og komme med ideer, så samtalen kan bruges til noget, eller ved at opfylde kravene i forhold til jobsøgning og samtaler.

Der er borgere, der fortæller, at de oplever, at deres egen indsats smitter af på sagsbehandlingen. En borger siger fx: *"Hvis jeg gør noget, gør de [sagsbehandlerne, red.] også"*.

### **Hverken eller**

De borgere, der svarer i midterkategorien 'hverken eller', begrundet dette med, at de oplever, at de godt selv kunne gøre mere i forhold til at opnå fremdrift. En borger siger: *"Jeg er nok ikke så motiveret, som jeg var i starten"*. Der er også borgere, der er relativt nye i jobcenteret, og derfor har haft svært ved at gøre noget i forhold til fremdrift endnu.

Nogle borgere fortæller, at covid-19-situationen har begrænset deres muligheder for selv at gøre noget for at komme i arbejde.

Nogle borgere oplever, at deres helbred eller sprogproblemer gør det svært for dem at bidrage til fremdrift. De har derfor brug for hjælp fra jobcenteret.

Der er også borgere, der fortæller, at de oplever, at der bliver krævet meget af dem, og at det kan være svært at leve op til.

### **Lavt bidrag til fremdrift**

Blandt de borgere, der i mindre eller i lav grad oplever, at de bidrager til fremdrift i deres forløb, er der borgere, der fortæller, at de oplever at være i en venteposition, hvor de ikke selv kan gøre noget for at skabe fremdrift i forløbet.

Andre borgere oplever, at de har behov for hjælp fra jobcenteret for at komme i job, fordi de eksempelvis har sproglige udfordringer, manglende netværk, eller fordi de ikke længere kan varetage det job, de tidligere har haft og derfor har behov for jobcenterets hjælp til at finde på noget nyt. En borger fortæller eksempelvis, at han pga. fysisk nedslidning ikke kan varetage det job, han har haft i mange år. Han har ikke noget relevant netværk, han kan trække på i forhold til at få et nyt job og har derfor brug for jobcenterets hjælp.

#### **4.2.8 Opsamling på målgruppens svar og uddybende forklaringer**

I dette kapitel har vi vist, hvordan målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere oplever deres jobcenter.

Borgernes kvalitative besvarelser viser, at de job- og uddannelsesparate borgeres tilfredshed med deres seneste samtale i jobcenteret afhænger af sagsbehandlerne faglige og medmen-

neskelige kompetencer. Flere borgere fortæller, at de oplever, at sagsbehandleren er forstående og interesseret i dem, og at sagsbehandleren bidrager med ny viden og forslag. Flere borgere fortæller, at de føler sig motiverede efter samtalen med deres sagsbehandler.

Borgernes oplevelse af at føle sig godt behandlet i jobcenteret handler, foruden sagsbehandlerens faglige og medmenneskelige kompetencer, også om at blive mødt af respektfulde og hjælpsomme mennesker i jobcenteret. Flere borgere fortæller, at de er positivt overraskede over deres møde med jobcenteret. Blandt borgere, der føler sig godt behandlet, er der dog også borgere, der er utilfredse med skiftende sagsbehandlere og som oplever, at systemet er uoverskueligt.

Borgere, der er utilfredse med den seneste samtale eller føler sig dårligt behandlet i jobcenteret, oplever, at samtalen på jobcenteret er ligegyldig, og nogle oplever at blive mistænkeliggjort. Andre oplever systemet som ufleksibelt og oplever ikke, at der bliver taget hensyn til dem og deres behov.

Borgerne oplever at blive inddraget, når deres sagsbehandler forholder sig til borgerens situation, ønsker og mål, og når sagsbehandleren forklarer processen og de formelle krav for borgeren. Borgere, der ikke oplever inddragelse, oplever, at deres sagsbehandler ikke lytter til dem eller ikke informerer dem.

Borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis sagsbehandleren er forstående og har kompetencerne til at svare på borgernes spørgsmål. Flere nævner, at de har tillid til og er tryk ved deres sagsbehandler. Borgere, der i mindre grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, oplever, at det kan være svært at få kontakt til sagsbehandleren eller tror ikke, at sagsbehandleren vil kunne hjælpe dem.

Borgerne oplever at have viden om, hvad der skal ske i deres forløb, fordi de har en klar aftale med deres sagsbehandler om, hvad der skal ske. Borgere, der ikke ved, hvad der skal ske, afventer ofte, at jobcenteret skal vende tilbage til borgeren.

Borgerne oplever fremdrift, når de får god hjælp og vejledning på jobcenteret. Flere nævner, at de bliver motiverede af samtalerne på jobcenteret. En del borgere tilskriver fremdriften i deres forløb deres egen indsats. En del borgere svarer 'hverken eller' til spørgsmålet om fremdrift. Dette dækker for nogle borgere over, at de er nye i jobcenteret, mens det for andre dækker over, at de oplever, at det går op og ned med fremdriften i forløbet. Borgere, der i lav grad oplever fremdrift, synes ikke, at de får den hjælp, de har behov for. Nogle borgere oplever samtalerne som spild af tid eller overvågning. En del borgere nævner covid-19-situationen som årsag til manglende fremdrift.

Borgerne vurderer generelt, at deres eget bidrag til fremdrift er højt. Dette forklares med, at borgerne søger jobs, er opsøgende og bruger deres netværk. Nogle nævner, at de søger flere jobs, end de skal, og at de også søger jobs uden for deres kompetencer. Nogle borgere, der i mindre grad oplever at bidrage til fremdrift, siger, at de godt kunne gøre mere. Andre siger, at de har brug for hjælp af jobcenteret på grund af fx sproglige udfordringer eller manglende netværk for at opnå fremdrift.

### 4.3 Forskelle i målgruppernes tilfredshed

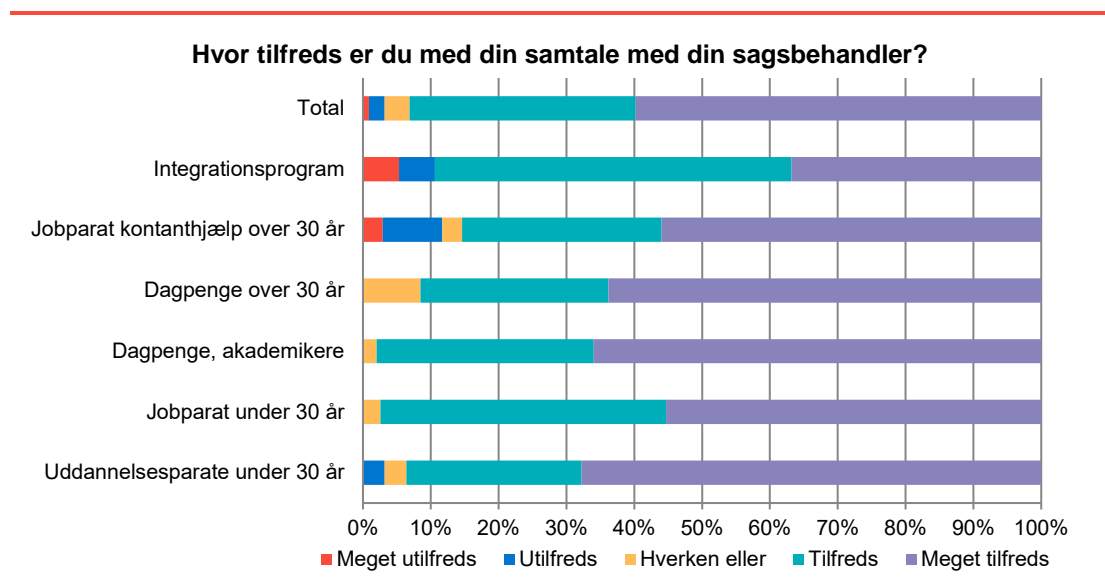
I dette afsnit præsenteres resultaterne af de statistiske analyser af, om der er grupper, der skiller sig ud i deres oplevelse af Jobcenter København, og om baggrundsforholdene køn, etnicitet og ledighedsperiode spiller ind på oplevelsen af Jobcenter København.

I det følgende præsenterer vi de områder, hvor der er ledighedsgrupper, som adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen. Vi viser en figur over fordelingen ledighedsgrupperne imellem og beskriver de ledighedsgrupper, der adskiller sig fra gennemsnittet af de øvrige ledighedsgrupper. På de områder, der ikke præsenteres, kunne der ikke påvises signifikante forskelle.

#### 4.3.1 Forskel i oplevelse af seneste samtale

Figur 4.10 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om tilfredshed med den seneste samtale fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de seks ledighedsgrupper.

**Figur 4.9** Tilfredshed med seneste samtale. Procent.



Kilde: VIVE

Borgere i integrationsprogrammet er i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

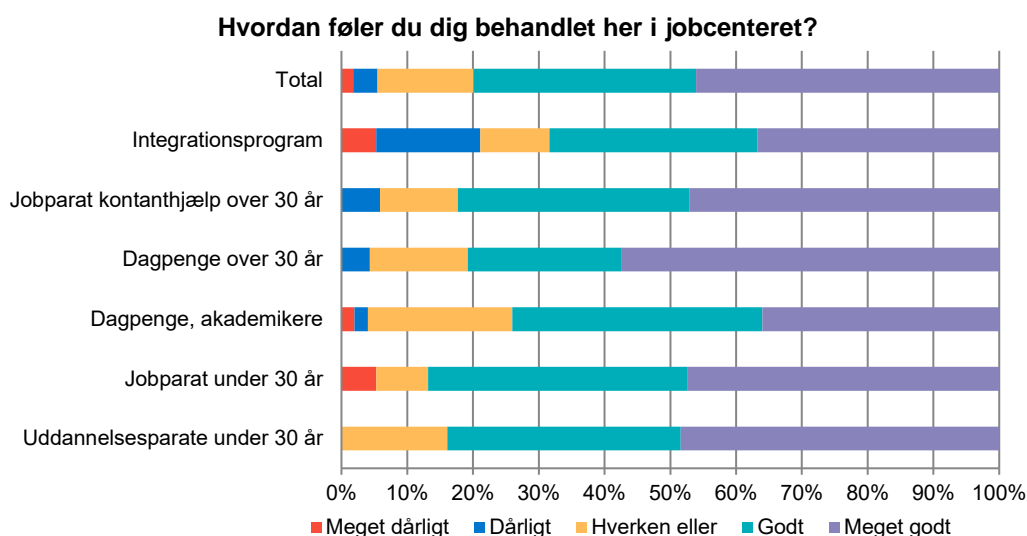
Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau. Forskellen forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere i forhold til baggrundskarakteristika, og at det er disse forskelle, der har betydning for tilfredsheden med den seneste samtale i jobcenteret.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

#### 4.3.2 Forskel i, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret

Figur 4.11 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om, hvordan borgerne føler sig behandlet i jobcenteret, fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de seks ledighedsgrupper.

**Figur 4.10** Behandling i jobcenteret. Procent.



Kilde: Tekst

Borgere i integrationsprogrammet oplever i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de bliver godt behandlet i jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

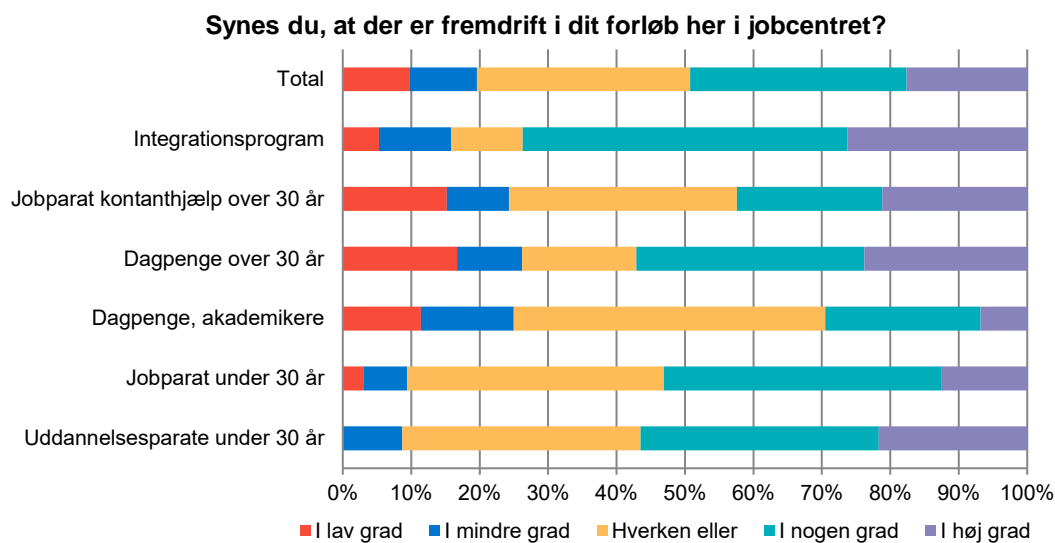
For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

#### 4.3.3 Forskel i oplevelse af fremdrift

Figur 4.12 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om fremdrift fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de seks ledighedsgrupper.



**Figur 4.11** Fremdrift. Procent.



Kilde: Tekst

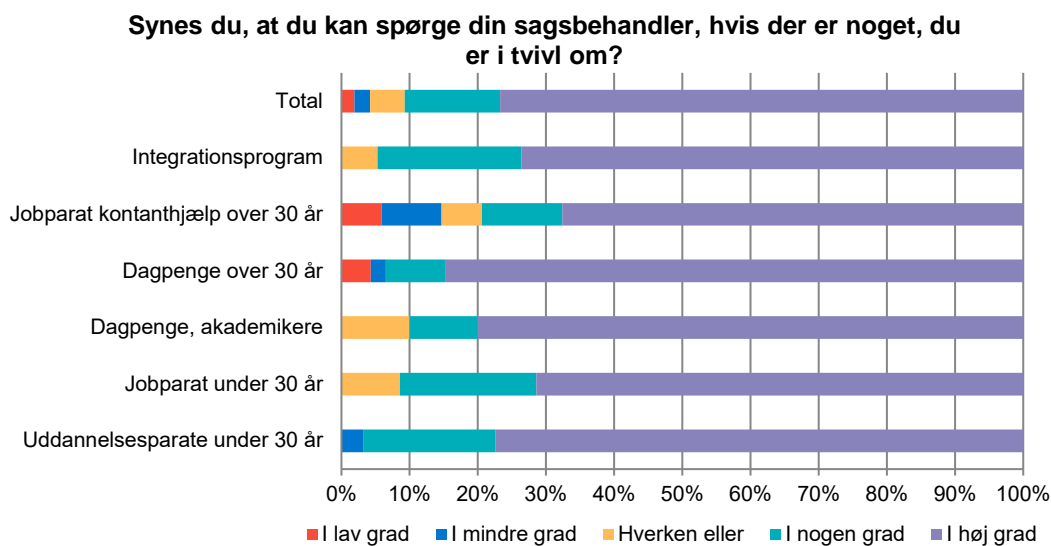
Dagpengemodtagere, der er akademikere, oplever i signifikant lavere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

#### 4.3.4 Forskel i oplevelsen af at kunne spørge sin sagsbehandler

Figur 4.13 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet, om man kan spørge sin sagsbehandler, hvis der er noget, man er i tvivl om eller ikke forstår, fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de seks ledighedsgrupper.

**Figur 4.12** Spørge sin sagsbehandler. Procent.



Kilde: Tekst

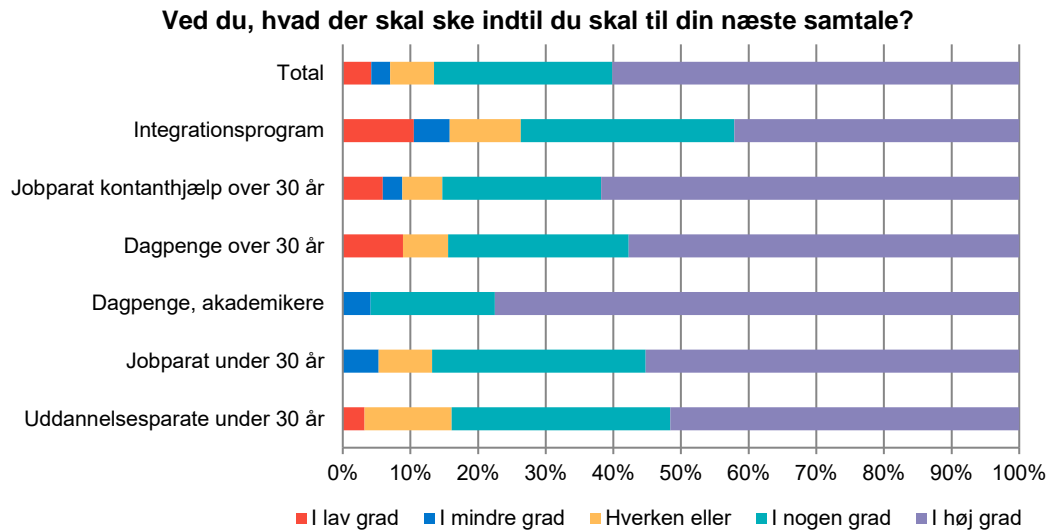
Målgruppen af jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år oplever i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere i forhold til baggrundskarakteristika, og at det er disse forskelle, der har betydning for, om man oplever at kunne spørge sin sagsbehandler.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

#### 4.3.5 Forskelle i viden om, hvad der skal ske

Figur 4.14 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om, om borgerne ved, hvad der skal ske, fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de seks ledighedsgrupper.

**Figur 4.13** Viden om, hvad der skal ske. Procent.



Kilde: Tekst

Målgruppen af dagpengemodtagere, der er akademikere, oplever i signifikant højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

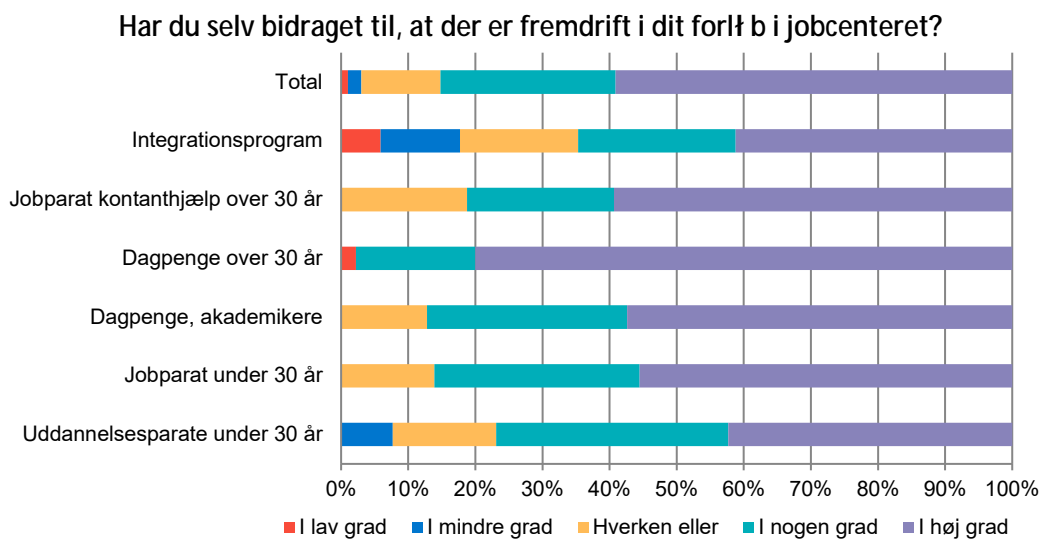
Målgruppen af borgere i integrationsprogrammet oplever i signifikant lavere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere i forhold til baggrundskarakteristika, og at det er disse forskelle, der har betydning for, om man oplever at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

#### 4.3.6 Forskel i oplevelsen af eget bidrag til fremdrift

Figur 4.15 viser, hvordan besvarelserne på spørgsmålet om oplevelsen af eget bidrag fordeler sig for hele målgruppen (total) og for hver af de seks ledighedsgrupper.

**Figur 4.14** Eget bidrag til fremdrift. Procent.



Kilde: VIVE

Målgruppen af dagpengemodtagere over 30 år oplever i signifikant højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Målgruppen af borgere i integrationsprogrammet oplever i signifikant mindre grad, end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Målgruppen af uddannelsesparate borgere under 30 år oplever i signifikant mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige målgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål.

#### 4.4 Opsamling på forskelle mellem målgrupperne

Konklusionen på ovenstående er, at der kan påvises forskelle i ledighedsgruppernes oplevelser af jobcenteret på en række spørgsmål. Nogle af disse forskelle forsvinder, når vi kontrollerer for betydningen af køn, etnicitet og ledighedsperiode. Således kan nogle forskelle tilskrives variationer i køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode.

Derfor har vi også undersøgt betydningen af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode på undersøgelsens syv spørgsmål. Resultaterne præsenteres i det følgende.

### **Køn har betydning for oplevelse af eget bidrag, og hvordan man føler sig behandlet**

Kvinder oplever i højere grad end mænd, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau

Kvinder oplever, at de bliver dårligere behandlet i jobcenteret, end mænd gør. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau.

### **Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever mindre fremdrift og viden om, hvad der skal ske i deres forløb**

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever i signifikant lavere grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at der er fremdrift i deres forløb. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau.

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever i signifikant lavere grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau.

### **Alder har betydning for oplevelse af fremdrift**

Oplevelsen af eget bidrag stiger med borgerens alder. Det vil sige, at jo ældre borgerne er, jo mere tilbøjelige er de til at opleve, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb. Sammenhængen er signifikant på et 5 %-niveau.

Oplevelse af fremdrift falder med borgerens alder. Det vil sige, at jo ældre borgerne er, jo mere mindre fremdrift oplever de i deres forløb. Sammenhængen er signifikant på et 10 %-niveau.

### **Ledighedsperioden påvirker tilfredshed og oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler**

Borgernes tilfredshed med seneste samtale falder med ledighedsperiode. Det vil sige, at jo længere man har været ledig, jo mindre tilfreds er man med den seneste samtale. Sammenhængen er signifikant på et 5 %-niveau.

Oplevelsen af, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret, falder med ledighedsperiode. Det vil sige, at jo længere man har været ledig, jo mere tilbøjelige er man til at føle sig dårligt behandlet i jobcenteret. Sammenhængen er signifikant på et 5 %-niveau.

Oplevelsen af at kunne spørge sin sagsbehandler falder med ledighedsperiode. Det vil sige, at jo længere man har været ledig, jo mindre tilbøjelige er man til at føle, at man kan spørge sin sagsbehandler, hvis der er noget, man er i tvivl om eller ikke forstår. Sammenhængen er signifikant på et 5 %-niveau.

## 5 Sammenligning af oplevelser blandt udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere

I dette kapitel sammenligner vi undersøgelsens resultater for henholdsvis målgruppen af udsatte borgere og målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere. Det første afsnit omhandler ligheder og forskelle mellem de to gruppers kvantitative besvarelser, mens det andet afsnit omhandler ligheder og forskelle i de kvalitative resultater.

### 5.1 Ligheder og forskelle i kvantitative besvarelser

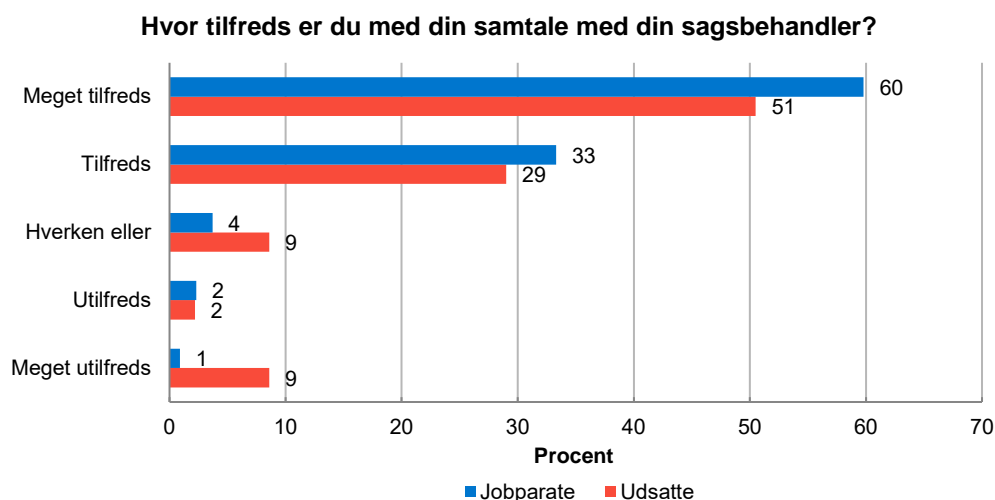
I dette afsnit præsenteres resultaterne af de statistiske analyser af, om gruppen af udsatte borgere adskiller sig fra gruppen af job- og uddannelsesparate borgere i deres oplevelse af jobcenteret.

På fem af undersøgelsens syv spørgsmål angiver målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere i gennemsnit en højere score for tilfredshed end målgruppen af udsatte borgere. En højere score vil sige, at vi for hvert spørgsmål finder en højere gennemsnitsscore på besvarelserne, der kan angives på en skala fra 1-5. Forskellene på de fem spørgsmål er signifikante på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Nedenfor viser vi fordelingerne for de fem spørgsmål, hvor der kan påvises en signifikant forskel i de to gruppers besvarelser, målt ved en forskel i gennemsnitsscoren.

Det første spørgsmål, hvor der ses en forskel, er spørgsmålet om tilfredshed med den seneste samtale. Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere angiver en signifikant højere tilfredshed med den seneste samtale, sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. Fordelingerne ses af figur 5.1. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

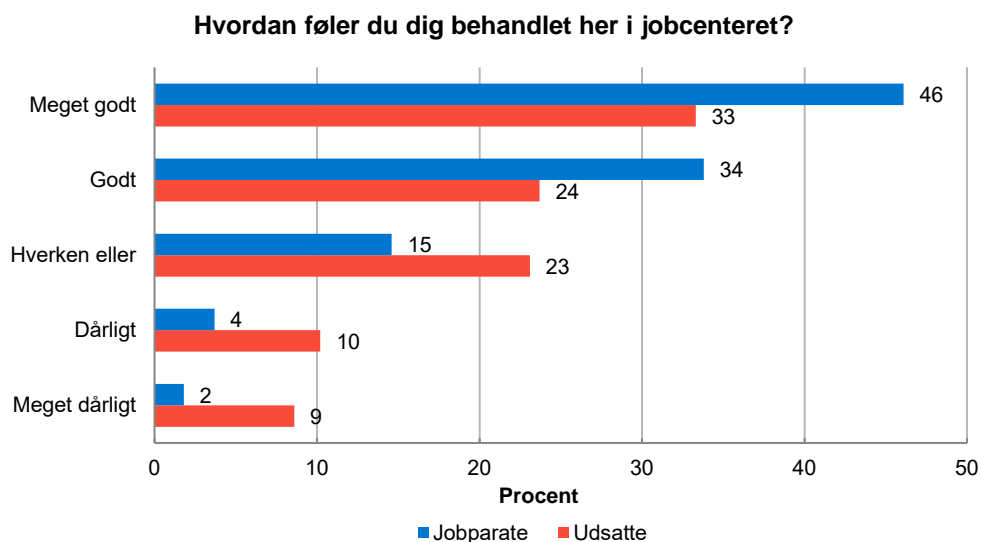
**Figur 5.1** Sammenligning af tilfredshed med seneste samtale



Kilde: Tekst

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere angiver i signifikant højere grad at føle sig godt behandlet i jobcenteret, sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. Fordelingene ses af figur 5.2. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

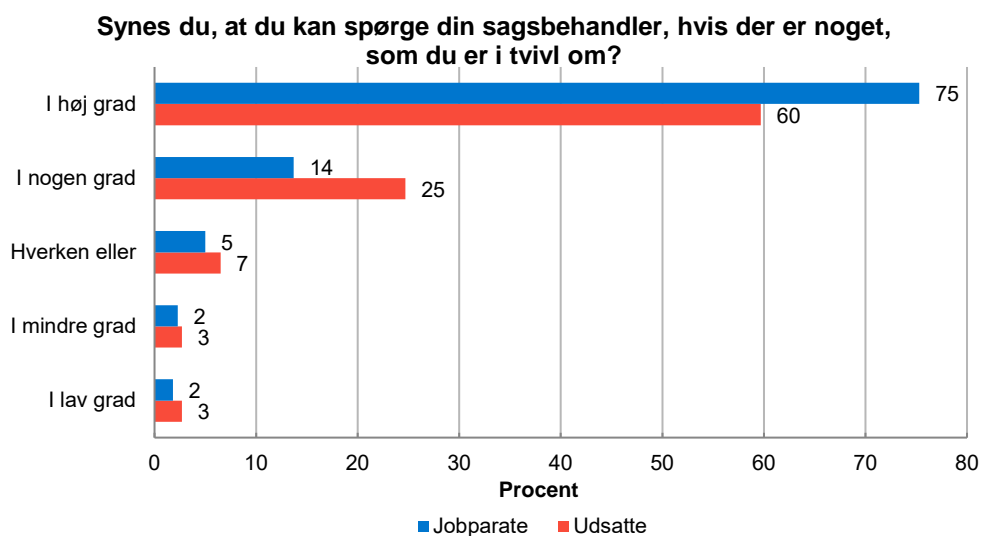
**Figur 5.2** Sammenligning af, hvordan man føler sig behandlet



Kilde: Tekst

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere angiver i signifikant højere grad at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om, sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. Fordelingen ses af figur 5.3. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

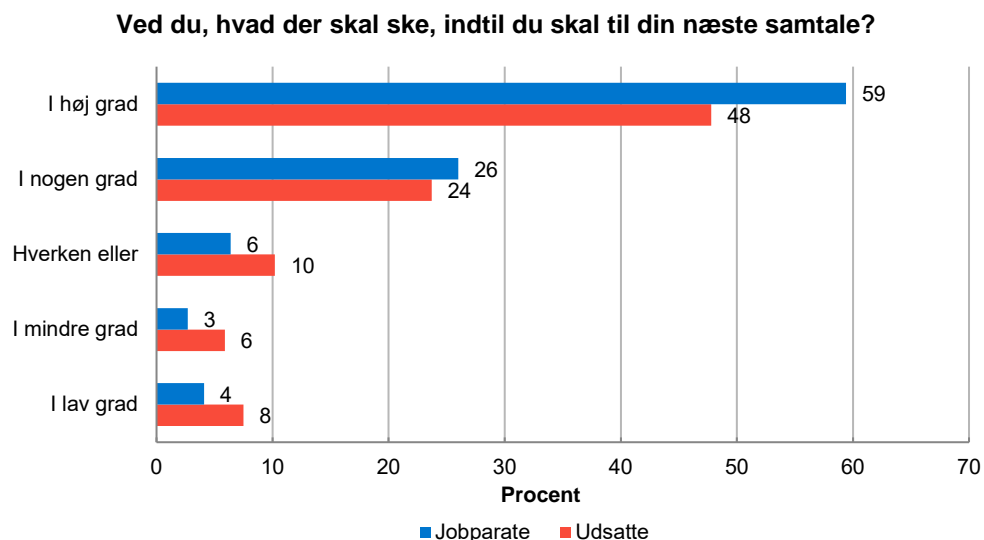
**Figur 5.3** Sammenligning af oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler



Kilde: Tekst

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere angiver i signifikant højere grad at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale, sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. Fordelingen ses af figur 5.4. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

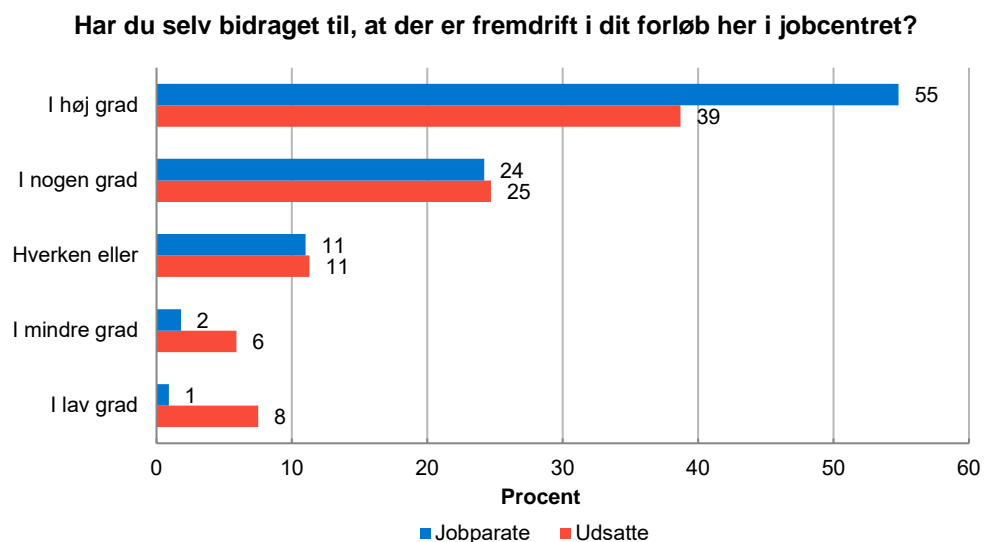
**Figur 5.4** Sammenligning af oplevelse af at vide, hvad der skal ske



Kilde: Tekst

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere angiver i signifikant højere grad, at de bidrager til fremdrift i deres forløb, sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. Fordelingen ses af figur 5.5. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

**Figur 5.5** Sammenligning af oplevelse af eget bidrag



Kilde: Tekst



På de øvrige to spørgsmål, spørgsmålet om fremdrift og spørgsmålet om inddragelse, kan der ikke påvises en signifikant forskel mellem de to grupper.

## 5.2 Ligheder og forskelle i kvalitative besvarelser

Målgruppen af udsatte borgere og målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere kan have meget forskellige forudsætninger for deres forløb i jobcenteret. Dette skyldes særligt, at målgruppen af udsatte borgere er karakteriseret ved, at de har udfordringer ud over ledighed, mens job- og uddannelsesparate borgere vurderes at være klar til begynde i arbejde eller påbegynde en uddannelse. Målgruppen af udsatte borgere har også generelt været tilknyttet jobcenteret i længere tid end målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere har. Mens 29 % af de job- og uddannelsesparate i denne undersøgelse har været i jobcenteret i mere end ét år, gør dette sig gældende for 70 % af de udsatte borgere.

I det følgende fremdrager vi nogle af de ligheder og forskelle, der træder frem mellem målgruppen af udsatte borgere og målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere. Da materialet består af besvarelser fra 405 unikke borgere, er der naturligvis en masse individuelle forskelle, men fokus er her på det overordnede billede, når vi ser på grupperne som helhed.

Til trods for forskellige udgangspunkter, er der mange lighedspunkter i, hvad de to målgrupper oplever at have behov for fra jobcenteret og deres sagsbehandler. Det viser vi i det følgende, hvor vi også viser de forskelle mellem grupperne, der er trådt frem i de uddybende besvarelser.

### Ligheder

Fælles for målgruppen af udsatte borgere og målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere er først og fremmest, at de ønsker at blive mødt åbent og uden fordomme, og med interesse for dem og deres situation. Begge grupper fremhæver sagsbehandlerens faglige og medmenneskelige kompetencer som afgørende for deres oplevelse af jobcenteret.

At sagsbehandleren er gennemgående og derved kender borgeren og borgerens sag er også afgørende for borgernes tilfredshed. Skiftende sagsbehandlere bidrager ofte til meget forskellige oplevelser, og dette får mange borgere til at svare kategorien 'hverken eller', fordi de oplever at have både dårlige og gode oplevelser.

Både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, der oplever at blive dårligt behandlet i jobcenteret, fortæller, at der ikke er blevet taget hensyn til deres behov, men at de er blevet skåret over én kam med andre ledige. Mange borgere skelner mellem systemet, der putter folk i kasser og udøver kontrol, og sagsbehandlerne, der opleves som hjælpsomme, og som gør, hvad de kan inden for rammerne. Denne sondring findes blandt borgere i alle svar-kategorier, men primært blandt de borgere, der svarer, at de oplever at blive dårligt behandlet, og de, der svarer kategorien 'hverken eller'.

Størstedelen af både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere oplever at blive inddraget, når sagsbehandleren lytter og udviser forståelse for borgerens situation og bruger tid på at forklare ting for borgeren.

Begge målgrupper oplever i stort omfang, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget de er i tvivl om eller ikke forstår. En god kommunikation mellem borgere og sagsbehandler er afgørende herfor, ligesom sagsbehandleren er tilgængelig, også uden for møderne, vurderes som positivt.

Klare aftaler mellem borger og sagsbehandler er afgørende for, at både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.

Både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere oplever fremdrift, når de får en praktikplads, job/uddannelse, eller når de oplever at få andre relevante tilbud og muligheder. At sagsbehandleren er god til at følge op på borgerens sag bidrager også til en oplevelse af fremdrift.

Blandt borgere, der ikke oplever fremdrift, er der flere, der fortæller, at de ikke oplever at få den hjælp, som de har behov for. Nogle oplever samtalerne som spild af tid, da de ikke synes, at der kommer noget ud af dem. Målgruppen af udsatte borgere adskiller sig ved, at der er flere borgere der angiver egne helbredsudfordringer som årsag til, at der ikke er fremdrift i deres forløb. Blandt de job- og uddannelsesparate borgere er der også borgere, der tilskriver manglende fremdrift med individuelle forhold, men dette er ofte med en bemærkning om, at borgerne selv kunne have gjort mere for at skabe fremdrift.

Både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere vurderer generelt deres eget bidrag til fremdrift relativt højt. I begge grupper er der borgere, der fortæller, at deres eget bidrag består i at være aktivt søgende i forhold til job og praktikpladser, mens andre borgere fortæller, at deres bidrag består i at opfylde kravene til samtaler og aktiviteter.

Særligt blandt udsatte borgere, men også blandt de job- og uddannelsesparate, er der borgere, der oplever, at de har behov for jobcenterets hjælp for at komme i arbejde. Hvor det blandt de udsatte borgere primært handler om helbredsrelaterede begrænsninger, handler det for de job- og uddannelsesparate om eksempelvis sproglige udfordringer eller mangel på relevant netværk.

### **Forskelle**

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere adskiller sig ved, at flere giver udtryk for at være positivt overraskede over jobcenteret. Det kan hænge sammen med, at denne målgruppe oftere end de udsatte borgere er "nye" i jobcenteret. Ikke desto mindre kan det tænkes at påvirke nogle borgeres vurdering, at de har haft negative forventninger, men er blevet positivt overrasket. Borgernes forventninger kan være påvirket af medier og andres oplevelser og fortællinger om jobcenteret. Risikoen for, at det er borgernes forventninger, og ikke deres faktiske oplevelser vi måler, minimeres dog af, at spørgsmålene i høj grad handler om borgernes konkrete erfaringer med jobcenteret (Bjørnholt & Jørgensen, 2014: 74).

De job- og uddannelsesparate borgere adskiller sig også på spørgsmålet om deres eget bidrag til fremdrift ved, at der er borgere, der fortæller, at de gør mere end det, der forventes af dem. Dette er ved fx at søge flere end de obligatoriske antal jobs, søge uopfordret, bruge deres netværk og også søge jobs uden for deres kompetencer. Blandt de job- og uddannelsesparate borgere er der flere, der fremhæver, at fremdriften i deres forløb, skyldes deres egen indsats. Der er dog også flere borgere i målgruppen af job- og uddannelsesparate, der angiver, at de godt selv kunne gøre mere for at opnå fremdrift i deres forløb end det, som de har gjort indtil nu.

Udsatte borgere, der svarer 'hverken eller', eller at de i mindre eller lav grad oplever at bidrage til fremdrift, adskiller sig ved, at en del borgere begrundes dette med helbredsproblemer og mangel på jobmuligheder, der passer til deres skånehensyn og uddannelsesbaggrund. Disse borgere oplever derfor at have behov for jobcenteret for at finde jobmuligheder, der passer til dem.

Der er borgere, der fremhæver covid-19-situationen som årsag til manglende fremdrift i deres forløb. Dette gør sig særligt gældende for de job- og uddannelsesparate, hvor flere giver udtryk for at være ramt af covid-19-situationen. Dette skyldes, at det primært er de job- og uddannelsesparate borgere, der har været ude på arbejdsmarkedet i perioden med covid-19, og som har oplevet at blive afskediget, fordi de har arbejdet i brancher, der har været berørt af covid-19-situationen. Det kan også være borgere, som har svært ved at komme tilbage eller bare ind på arbejdsmarkedet pga. covid-19-situationen og nedlukninger og nedskæringer som følge heraf. Covid-19-situationen fylder mindre hos gruppen af udsatte borgere, der ofte har været uden for arbejdsmarkedet i en længere periode. Dog er der borgere på ledighedsydelse, der oplever at have mistet deres arbejde pga. covid-19-situationen, og som fortæller, at de har svært ved at komme ind på arbejdsmarkedet igen.

### 5.3 Opsamling på ligheder og forskelle

De kvantitative analyser viser, at målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere ligger højere i deres besvarelser end målgruppen af udsatte borgere på fem ud af undersøgelsens syv spørgsmål. Det er spørgsmålene: tilfredshed med seneste samtale, oplevelsen af, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret, om man kan spørge sin sagsbehandler, om man ved, hvad der skal ske, og hvordan man vurderer sit eget bidrag til fremdrift i forløbet.

Forskellene på de fem spørgsmål er signifikante på et 5 %-niveau, og forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det vil sige, at forskellene ikke skyldes forskelle i de to målgruppers køn, etnicitet og ledighedsperiode.

På spørgsmålene om oplevelse af fremdrift og om inddragelse kan der ikke påvises signifikante forskelle mellem de to grupper.

Borgernes uddybende besvarelser viser, at på trods af forskellige udgangspunkter for målgruppen af udsatte borgere og målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere er der mange lighedspunkter i, hvad de to målgrupper oplever at have behov for fra jobcenteret og deres sagsbehandler.

Borgerne ønsker at blive mødt åbent og uden fordomme og med interesse for dem og deres situation, og de fremhæver sagsbehandlerens faglige og menneskelige kompetencer som afgørende for deres oplevelse af jobcenteret.

Forskelle de to grupper imellem relaterer sig primært til de to målgruppers forskellige udgangspunkter for at være i jobcenteret. Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere er ofte nye i jobcenteret; mange oplever, at de gør mere, end der forventes af dem, og nogle oplever også, at de kan gøre mere for at opnå fremdrift, end de gør nu. Gruppen af udsatte borgere angiver i højere grad end de job- og uddannelsesparate borgere, at de er udfordret af deres helbredsproblemer og mangel på jobmuligheder, der passer til deres skånehensyn og uddannelsesbaggrund. Gruppen af udsatte borgere oplever derfor, at de har behov for jobcenterets hjælp for at opnå fremdrift i deres forløb.

## 6 Opsamling og opmærksomhedspunkter

Denne undersøgelse viser, at både målgruppen af udsatte borgere og målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere generelt er tilfredse med Jobcenter København i 2020.

Den højeste tilfredshed ses hos målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere, der ligger signifikant højere end målgruppen af udsatte borgere på fem ud af undersøgelsens syv spørgsmål. Målgruppen af udsatte borgere, der også blev undersøgt i 2019, oplever en lavere tilfredshed på to af undersøgelsens spørgsmål i 2020 end i 2019. På de øvrige spørgsmål kan der ikke påvises en forskel fra 2019 til 2020. Tilfredsheden hos målgruppen af udsatte borgere var relativt høj i 2019 og vurderes fortsat at være på et højt niveau i 2020.

Nedenfor samler vi først op på ligheder og forskelle mellem de to målgrupper i 2020, og derefter samler vi op på øvrige centrale betragtninger for henholdsvis udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere.

### 6.1 Ligheder og forskelle mellem udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere i 2020

Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere ligger signifikant højere på fem ud af undersøgelsens syv spørgsmål i 2020. Det er spørgsmålene: tilfredshed med seneste samtale; oplevelsen af, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret; om man kan spørge sin sagsbehandler; om man ved, hvad der skal ske; og hvordan man vurderer sit eget bidrag til fremdrift i forløbet. På de resterende to spørgsmål, om oplevelse af fremdrift og om inddragelse, kan der ikke påvises signifikante forskelle mellem de to grupper.

Generelt er det mange af de samme begrundelser borgerne giver for deres besvarelser. Det vil sige, at det overordnet set er det samme, der skal til for at både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere er tilfredse med deres samtale, føler sig godt behandlet i jobcenteret, føler sig inddraget, oplever at kunne spørge deres sagsbehandler, oplever at vide, hvad der skal ske, og oplever fremdrift i deres forløb. Lige såvel er der overlap i, hvad der bidrager til negative oplevelser.

Borgerne ønsker at blive mødt åbent og uden fordomme og med interesse for dem og deres situation. Sagsbehandlernes faglige og medmenneskelige kompetencer er afgørende for borgernes oplevelse af jobcenteret. En god kommunikation mellem borger og sagsbehandler er vigtig, for at borgerne oplever at blive inddraget, at de har tillid til deres sagsbehandler, og at de oplever at vide, hvad der skal ske.

Borgerne oplever fremdrift, hvis de får praktikplads, job/uddannelse, eller når de oplever at få andre relevante tilbud og muligheder. At sagsbehandleren er god til at følge op på borgerens sag, bidrager også til en oplevelse af fremdrift. Borgerne vurderer generelt deres eget bidrag til fremdrift højt. Der er dog forskel på, hvad borgerne oplever som et bidrag til fremdrift. I begge grupper er der borgere, der oplever, at de bidrager ved at være aktivt søgende i forhold til praktik, job og andre aktiviteter, såvel som borgere, der oplever, at de bidrager ved at møde op til samtaler i jobcenteret, overholde øvrige aftaler eller på andre måder "leve op til kravene".

Spørgsmålet om fremdrift viser de mindst positive resultater for både gruppen af udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere. En stor andel af 'ved ikke' og 'hverken eller' besvarelser dækker over, at borgerne er nye i jobcenteret og derfor har svært ved at vurdere, om der er fremdrift i deres forløb. Der er dog også borgere, der oplever, at det går op og ned med fremdriften, og at samtalerne er ensformige og ikke skaber fremdrift. Særligt de job- og uddannelsesparate borgere vurderer deres fremdrift på, hvorvidt de er kommet i job/uddannelse eller ej. Målgruppen af udsatte borgere adskiller sig ved, at der er flere borgere, der angiver egne helbredsudfordringer som årsag til, at der ikke er fremdrift i deres forløb.

Blandt borgere, der ikke oplever fremdrift i deres forløb, er der flere, der fortæller, at de ikke oplever at få den hjælp, som de har behov for. Andre oplever samtalerne som spild af tid og/eller som overvågning og kontrol.

Oplevelser af, at der ikke tages hensyn til den enkelte og at blive "puttet i bokse" og "skåret over én kam" med andre ledige, bidrager til negative oplevelser. Mange borgere skelner mellem "systemet", der putter folk i kasser og udøver kontrol, og sagsbehandlerne, der opleves som hjælpsomme, og som gør, hvad de kan inden for lovgivningens rammer.

## 6.2 Udsatte borgere

Fra 2019 til 2020 kan der for den samlede målgruppe af udsatte borgere påvises forskelle på to af undersøgelsens syv spørgsmål. Det er til spørgsmålet om, hvordan man føler sig behandlet i jobcenteret, og om man oplever at kunne spørge sin sagsbehandler, hvis der er noget, man er i tvivl om eller ikke forstår, at gennemsnitsscoren er lavere i 2020 end i 2019.

De nærmere statistiske analyser viser, at det er målgrupperne af aktivitetsparate borgere over 30 år og aktivitetsparate borgere under 30 år, der angiver at føle sig dårligere behandlet, og i lavere grad oplever at kunne spørge deres sagsbehandler i 2020 end i 2019. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det vil sige, at forskellen mellem målgruppernes oplevelse i 2019 og 2020, ikke skyldes forskelle i deltagernes baggrundskarakteristika. Dette kan pege i retning af, at der er en reel ændring fra 2019 til 2020. Vi kan dog ikke afvise, at der kan være ikke-observerede forskelle mellem målgrupperne i 2019 og 2020, der betyder, at de har forskellige oplevelser. For de øvrige tre målgrupper kan der ikke påvises signifikante forskelle.

Således kan den forskel, der også kan påvises for hele målgruppens oplevelse af, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret og oplevelsen af at kunne spørge deres sagsbehandler fra 2019 til 2020, tilskrives, at der er sket en ændring i oplevelsen hos målgrupperne af aktivitetsparate borgere over og under 30 år.

Yderligere fire af undersøgelsens spørgsmål kan påvise signifikante forskelle for enkelte målgrupper fra 2019 til 2020:

Borgere på ledighedsydelse angiver en lavere tilfredshed med den seneste samtale i 2020 end i 2019.

Borgere på ledighedsydelse angiver i lavere grad at vide, hvad der skal ske i deres forløb i 2020 end i 2019.

Aktivitetsparate over 30 år oplever en højere grad af fremdrift i 2020 end i 2019.

Aktivitetsparate over 30 år oplever i lavere grad, at deres sagsbehandler inddrager dem i 2020 end i 2019.

På spørgsmålet om oplevelse af eget bidrag til fremdrift, kan der ikke påvises nogen signifikante forskelle fra 2019 til 2020.

Ser vi alene på besvarelserne fra udsatte borgere i 2020, er der også her grupper, der adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige gruppe af udsatte borgere:

Borgere på ledighedsydelse er mindre tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret, og de oplever i mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.

Borgere på sygedagpenge oplever i højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de bliver godt behandlet i jobcenteret.

Aktivitetsparate borgere under 30 år oplever i mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår.

Aktivitetsparate borgere over 30 år oplever i højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. Forskellen forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af udsatte borgere i forhold til baggrundskarakteristika, og at det er disse forskelle, der har betydning for oplevelsen af fremdrift.

I forhold til målgruppens baggrundskarakteristika viser analyserne fra 2020 følgende:

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever mindre tilfredshed med den seneste samtale, mindre bidrag til fremdrift, i mindre grad at kunne spørge deres sagsbehandler og mindre viden om, hvad der skal ske i forløbet.

Der er en negativ sammenhæng mellem alder og tilfredsheden med den seneste samtale. Det vil sige, at jo ældre personen er, desto mere tilbøjelig er personen til at være mindre tilfreds med den seneste samtale. Derimod stiger borgernes oplevelse af at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget de er i tvivl om eller ikke forstår, jo ældre de bliver.

Oplevelsen af, hvordan borgerne føler sig behandlet i jobcenteret falder med ledighedsperioden. Det vil sige, at jo længere tid man har været ledig, jo mere tilbøjelig vil man være til at føle sig dårligt behandlet i jobcenteret.

Borgernes køn har ikke betydning for udsatte borgeres oplevelser af deres jobcenter.

På baggrund af de statistiske analyser er der grund til at have en særlig opmærksomhed på borgere på ledighedsydelse og borgere med anden etnisk baggrund end dansk, da disse er mindre tilfredse med deres samtale, og i mindre omfang oplever at vide, hvad der skal ske. Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever derudover i mindre grad at bidrage til fremdriften i deres forløb og i mindre grad at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår.

Borgere på sygedagpenge oplever i højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere, at de bliver godt behandlet i jobcenteret. Borgere på sygedagpenge (herunder borgere i jobafklaringsforløb) er i 2020 den største delmålgruppe og udgør 51 % af gruppen af udsatte borgere i Jobcenter København. Det er centralt at fastholde denne oplevelse hos målgruppen og evt. overføre erfaringer fra dette område til andre målgrupper.

### 6.3 Job- og uddannelsesparate borgere

For målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere er der i 2020 ledighedsgrupper, der adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere. Følgende grupper skiller sig ud:

Borgere i integrationsprogrammet er mindre tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret, de oplever i mindre grad, at de bliver godt behandlet i jobcenteret, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb, og de oplever i mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de ved, hvad der skal ske, indtil deres næste samtale. Forskellen i oplevelsen af at vide, hvad der skal ske, forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere i forhold til baggrundskarakteristika, og at det er disse forskelle, der har betydning for, om man oplever at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale i jobcenteret.

Dagpengemodtagere, der er akademikere, oplever i mindre grad, at der er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. De oplever dog i højere grad, end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de ved, hvad der skal ske, indtil deres næste samtale.

Borgere på kontanthjælp er mindre tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret og de oplever i mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om eller ikke forstår. Begge forskelle forsvinder dog, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette betyder, at forskellen kan skyldes, at gruppen adskiller sig fra den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere i forhold til baggrundskarakteristika, og at det er disse forskelle, der har betydning for forskellen i tilfredshed med seneste samtale og oplevelsen af, om man kan spørge sin sagsbehandler.

Dagpengemodtagere oplever i højere grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb.

Uddannelsesparate borgere under 30 år oplever i mindre grad end gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb.

I forhold til målgruppens baggrundskarakteristika viser analyserne fra 2020 følgende:

Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever mindre fremdrift og mindre viden om, hvad der skal ske i deres forløb.

Oplevelsen af eget bidrag stiger med borgerens alder. Det vil sige, at jo ældre borgerne er, jo mere tilbøjelige er de til at opleve, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb.

Oplevelse af fremdrift falder med borgerens alder. Det vil sige, at jo ældre borgerne er, jo mere mindre fremdrift oplever de i deres forløb.

Ledighedsperioden har en negativ påvirkning på borgernes tilfredshed med seneste samtale, oplevelsen af, hvordan de føler sig behandlet, og oplevelsen af at kunne spørge deres sagsbehandler. Det vil sige, at jo længere man har været ledig, jo mindre tilfreds er man med den seneste samtale, jo mere tilbøjelig er man til at føle sig dårligt behandlet i jobcenteret, og jo mindre oplever man at kunne spørge sin sagsbehandler.

Kvinder oplever i højere grad end mænd, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb, men de har, mere end mænd, oplevelsen af, at de bliver dårligt behandlet i jobcenteret.

På baggrund af de statistiske analyser, er der grund til at have en særlig opmærksomhed på borgere i integrationsprogrammet, da borgere i denne målgruppe er mindre tilfredse med den seneste samtale, føler sig dårligere behandlet i jobcenteret, har mindre viden om, hvad der skal ske, og oplever i mindre grad at bidrage til fremdriften i deres forløb. Det skal dog huskes, at målgruppen af borgere i integrationsprogrammet består af både job- og aktivitetsparate borgere, som beskrevet i afsnit 2.6, og at dette kan have betydning for målgruppens oplevelser. Borgere med anden etnisk baggrund end dansk oplever derudover generelt mindre fremdrift og mindre viden om, hvad der skal ske i deres forløb.

Endelig er der grund til at have opmærksomhed på dagpengemodtagere, der er akademikere, da disse oplever mindre fremdrift i deres forløb end den øvrige del af målgruppen.

## 6.4 Borgeroplevelser under covid-19

Borgernes oplevelser med Jobcenter København er overvejende positive i 2020, selvom der ses en lille tilbagegang hos målgruppen af udsatte borgere på et par af spørgsmålene fra 2019 til 2020. Den relativt høje tilfredshed blandt både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere i 2020 kan synes overraskende, set i lyset af covid-19-situationen og de konsekvenser, den havde og har for jobcentre og arbejdsmarkedet. I efteråret 2020, hvor VIVEs undersøgelse blev gennemført, lukkede jobcentre i København ikke ned, som de havde gjort i foråret 2020, men der blev i større omfang end ellers anvendt digitale løsninger til at afholde samtaler.

Borgernes uddybende besvarelser indikerer, at spørgsmålet om fremdrift påvirkes af covid-19-situationen. Dette hænger blandt andet sammen med, at borgerne angiver, at praktikker og andre aktiviteter er afgørende for deres oplevelse af fremdrift, og at disse aktiviteter har været aflyst i en periode af 2020 pga. covid-19-situationen. Borgernes uddybende besvarelser på undersøgelsens øvrige spørgsmål viser ikke på samme vis at være påvirket af covid-19-situationen. Dette kan skyldes, at disse spørgsmål i høj grad afhænger af borgernes oplevelse af og samarbejde med deres sagsbehandler. Og dette påvirkes ikke nødvendigvis af udefrakommende forhold som covid-19-situationen, hvis sagsbehandlere fortsætter deres arbejde som hidtil. Dette arbejde kan være udfordret af nedlukning af fysiske samtaler i jobcenteret, som i foråret 2020, og en stigende brug af telefon- og videosamtaler, men flere borgere i undersøgelsen efterlyser faktisk muligheden for at afholde samtalerne via telefon eller video i efteråret 2020. Der er dog også borgere, der foretrækker de fysiske samtaler, og ser dem som mere motiverende. En undersøgelse fra KL, viser da også, at størstedelen af landets jobcentre fastholdt en tæt kontakt til borgerne under nedlukningen i foråret 2020 med samtaler via telefon og video (KL, 2020). Dette kan indikere, at nedlukningen ikke havde den store betydning for borgernes samtaler med deres sagsbehandler på jobcenteret.

Denne undersøgelse inkluderer ikke de borgere, der i efteråret 2020 afholdt samtaler med jobcenteret via telefon eller video. Vi har derfor ikke mulighed for at sige, om der er forskel i tilfredshed og oplevelsen af inddragelse, fremdrift mv. for de borgere, der har haft hhv. digitale og fysiske samtaler på jobcenteret. Det er dog værd at bemærke, at der i efteråret 2020 er borgere på jobcentre, der efterspørger muligheden for telefon- og videosamtaler og den fleksibilitet, som det kan give for borgerne. Flexibiliteten ved telefon- og videosamtaler fremhæves også i en ny undersøgelse af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspensionen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020. Den ikke-fysiske samtaleform synes dog primært at være en fordel, hvis borgeren i forvejen har en god relation til sin sagsbehandler (Nielsen et al., 2020).



## Litteratur

- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. (2017). *Aftale om en særlig indsats for førtidspension og fleksjob. Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune*. København: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune.
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. (2019a). *Justering af ungeindsatsen (2019-0165987)*. Lokaliseret december 2020 på: <https://www.kk.dk/node/14106/19082019/edoc-agenda/3d5d3e43-a159-4d02-8967-2c8c0389eec9/c9c020b3-e796-452c-8e79-7045b5a7799d>
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. (2019b). *Status på implementering af ny Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats*. Lokaliseret december 2020 på: <https://www.kk.dk/node/14106/09122019/edoc-agenda/e2381224-cbbf-44c8-80def6db82aa4552/1eebd00a-598b-46e3-bae1-116d7b37a270>
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. (2020). *Status på implementeringen af handleplanen for førtidspension og fleksjob. Indstilling til Beskæftigelses- og integrationsudvalget*. København: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune.
- Bjørnholdt, B. & Jørgensen, J. H. (2014). Beskæftigelsesindsatsen i et brugerperspektiv. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 16(4), s. 70-84
- Boll, J., Jensen, S. D., Svarer, M. & Rosholm, M. (2013). *Evaluering af På rette vej – i job*. Aarhus: Rambøll.
- Carstens, A. (2002). "Motivation i visitationssamtaler på aktiveringsområdet". I: M. Järvinen, J.E. Larsen & N. Mortensen (red.) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag, s. 28-60.
- Dahl, S. (2018). *Jeg har mistet troen på, at systemet for ledige nogensinde bliver bedre. Desværre*. Ugebladet A4 [online], 19. okt. 2018.
- Danneris, L. (2016). *Er du klar til at arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedspartnerskabet blandt kontanthjælpsmodtagere på kanten af arbejdsmarkedet*. Ph.d. afhandling. Aalborg: Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet.
- KL. (2020). *Jobcentrenes indsats under suspensionen af Beskæftigelsesindsatsen grundet covid-19*. København: KL.
- Københavns Kommune. (2015). *Ledige meget tilfredse med jobcenter*. Lokaliseret februar 2019 på: <https://www.kk.dk/nyheder/ledige-meget-tilfredse-med-jobcenter>
- Københavns Kommune. (2019). *77 % er tilfredse med samtalen i Jobcenter København*. Lokaliseret februar 2019 på: <https://www.kk.dk/indhold/77-er-tilfredse-med-samtalen-i-jobcenter-k%C3%B8benhavn>
- Mehlsen, L., Holt, H., Bach, H. B. & Thörnfeldt, C. (2015). *Ressourceforløb: Koordinerende sagsbehandlers og borgeres erfaringer*. København: SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

- Mehlsen, L. (2019). *Udsatte borgeres oplevelse med Jobcenter København*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Nielsen, M. H., Dall, T. & Madsen, M. B. (2020). *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020. Analysenotat*. Aalborg: Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsats, Aalborg Universitet.
- Olsen, H. (2006). *Guide til gode spørgeskemaer*. København: Socialforskningsinstituttet.
- Olsen, T. & Gjertsen, H. (2011). *Nye veier til arbeid? En studie av arbeidsrettede tilbud til personer med sammensatte bistandsbehov*. Bodø: Nordlandsforskning.
- Pöllabauer, S. (2004). Interpreting in asylum hearings: Issues of role, responsibility and power. *Interpreting*, 6(2), 143 – 180.
- Regeringen (Socialdemokraterne, Socialistisk Folkeparti og Radikale Venstre) og Venstre, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti. (2012). *Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob*. København: Statsministeriet.
- Regeringen (Socialdemokraterne, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti) og Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance. (2013a). *Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job*. København: Statsministeriet.
- Regeringen (Socialdemokraterne, Det Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti) og Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance. (2013b). *Forlig om en reform af sygedagpengesystemet samt en tidligere og bedre indsats*. København: Statsministeriet.
- Regeringen (Socialdemokraterne og Det Radikale Venstre) og Venstre, Dansk Folkeparti og Det Konservative Folkeparti. (2014). *Forlig om reform af beskæftigelsesindsatsen*. København: Statsministeriet.
- Salado-Rasmussen, J. (2018). *De virksomme mekanismer i beskæftigelsesindsatsen: En analyse af beskæftigelsesindsatsen over for ikke-arbejdsmarkedsparede ledige ved brug af virkningsevaluering*. Ph.d. afhandling. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Sieling-Monas, S. M. (2018). *For syg til at være rask, men rask nok til at arbejde? En evaluering af rehabiliterende beskæftigelsesindsatser for modtagere af sygedagpenge*. Ph.d. afhandling. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2020). *Jobindsats. Data om arbejdsmarkedet*. Lokaliseret november 2020 på: <https://www.jobindsats.dk/jobindsats/>
- Væksthusets Forskningscenter. (2017). *Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer*. København: Væksthusets Forskningscenter.

# Bilag 1 Spørgsmål til borgere i Jobcenter København

## Introduktion til undersøgelsen

Hej. Har du lige været til samtale med din sagsbehandler her i jobcenteret? Jeg kommer fra VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd. Må jeg stille dig nogle spørgsmål om din oplevelse her i jobcenteret? Det tager ca. 5-7 minutter.

Undersøgelsen skal bidrage til at forbedre lediges oplevelse med jobcenteret, og jeg vil meget gerne høre om din oplevelse.

Du kommer til at være anonym i undersøgelsen. Det vil sige, at vi hverken bruger dit navn, dit personnummer eller dine kontaktoplysninger, og din sagsbehandler kommer ikke til at se dine besvarelser. Din deltagelse kommer derfor ikke til at få betydning for din sag.

## Præsentation af svarskala

Når du svarer på spørgsmålene, kan du vælge ét af disse 5 tal [interviewer viser skalaen].

1. Meget utilfreds	2. Utilfreds	3. Hverken eller	4. Tilfreds	5. Meget tilfreds
--------------------	--------------	------------------	-------------	-------------------

Den mørkerøde er 1 og viser, at du er meget utilfreds eller meget uenig. Den lyserøde er 2 og viser, at du er utilfreds/enig. Den mørkegrønne er 5 og viser, at du er meget tilfreds eller meget enig. Den lysegrønne er 4 og viser, at du er tilfreds/enig. Den gule er 3 og viser, at du hverken er enig eller uenig i spørgsmålet.

Efter hvert spørgsmål vil jeg stille dig et uddybende spørgsmål. Det handler om DIN oplevelse, og du skal bare svare, så godt du kan.

Har du nogle spørgsmål, inden vi går i gang?

## Baggrundoplysninger [udfyldes evt. til sidst]

Jobcenter      Gruppe [interviewer krydser af]

JKI	Aktivitetsparat over 30 år	<input type="checkbox"/>
CAB	Ressourceforløb over 30 år	<input type="checkbox"/>
JKA	Sygedagpenge/Jobafklaring	<input type="checkbox"/>
JKA	Ledighedsydelse (fleksjobvisiteret)	<input type="checkbox"/>
JKU	Aktivitetsparate og uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år i ressourceforløb	<input type="checkbox"/>
JKU	Jobparate under 30 år	<input type="checkbox"/>
JKU	Uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere	<input type="checkbox"/>
JKK	Dagpengemodtagere, akademikere	<input type="checkbox"/>
AMC	Dagpengemodtagere over 30 år	<input type="checkbox"/>
AMC	Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år	<input type="checkbox"/>
CBSI	Borgere i integrationsprogrammet	<input type="checkbox"/>

Biologisk køn [interviewer krydser af] Kvinde  Mand

Alder [interviewer spørger borgeren] \_\_\_\_\_ år

Ledighedsperiode [interviewer spørger borgeren] \_\_\_\_\_ år \_\_\_\_\_ måneder

Anden etnisk baggrund end dansk [interviewer krydser af]

<b>Emne</b> <i>(nævnes ikke for borgeren)</i>	<b>Spørgsmål</b>	<b>Svarskala</b>
1. Her og nu tilfredshed med samtalen	Hvor tilfreds er du med den samtale, du lige har haft med din sagsbehandler?	1. Meget utilfreds 2. Utilfreds 3. Hverken eller 4. Tilfreds 5. Meget tilfreds 9. Ved ikke/kan ikke svare
<b>Uddybende spørgsmål</b>  Hvis 1 eller 2: Hvorfor er du utilfreds med samtalen?  Hvis 3-5: Hvad var med til at gøre det til en god samtale?		
2. Fremdrift i forløb	Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare
<b>Uddybende spørgsmål</b>  Hvis 1 eller 2: Hvorfor synes du, at der ikke er fremdrift?  Hvis 3-5: Hvad er med til at give dig den oplevelse?		
3. Samarbejde og inddragelse	Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?	1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare
<b>Uddybende spørgsmål</b>  Hvis 1 eller 2: Hvordan kan din sagsbehandler inddrage dig i højere grad?  Hvis 3-5: Hvad er det, der gør, at du føler dig inddraget?		
4. Borgerens eget bidrag	Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare

<p><b>Uddybende spørgsmål</b></p> <p>Hvis 1 eller 2: Hvad skulle være anderledes, for at du kunne bidrage mere?</p> <p>Hvis 3-5: Kan du komme med et eksempel</p>		
<p>5. Tryghed og tillid</p>	<p>Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om eller ikke forstår?</p>	<p>1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare</p>
<p><b>Uddybende spørgsmål</b></p> <p>Hvis 1 eller 2: Hvorfor ikke?</p> <p>Hvis 3-5: Hvad er det, der gør, at du føler du kan spørge din sagsbehandler?</p>		
<p>6. Klare aftaler</p>	<p>Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?</p>	<p>1. I lav grad 2. I mindre grad 3. Hverken eller 4. I nogen grad 5. I høj grad 9. Ved ikke/kan ikke svare</p>
<p><b>Uddybende spørgsmål</b></p> <p>Hvis 1 eller 2: Hvorfor ikke?</p> <p>Hvis 3-5: Hvad er grunden til, at du ved det?</p>		
<p>7. Anerkendelse og forståelse</p>	<p>Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?</p>	<p>1. Meget dårligt 2. Dårligt 3. Hverken eller 4. Godt 5. Meget godt 9. Ved ikke/kan ikke svare</p>
<p><b>Uddybende spørgsmål</b></p> <p>Hvis 1 eller 2: Hvorfor føler du dig dårligt behandlet?</p> <p>Hvis 3-5: Hvad er med til, at du føler dig godt behandlet?</p>		

**VIDEN**  
**VELFÆRD**

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD