

Resultater af tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet

Kommunernes Landsforening (KL) og 35 danske kommuner

December 2024



Indledning og baggrund

Kommunernes Landsforening (KL) har i samarbejde med 35 kommuner gennemført en tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet. Undersøgelsen er blevet gennemført i løbet af efteråret 2024, og resultaterne præsenteres i indeværende rapport.

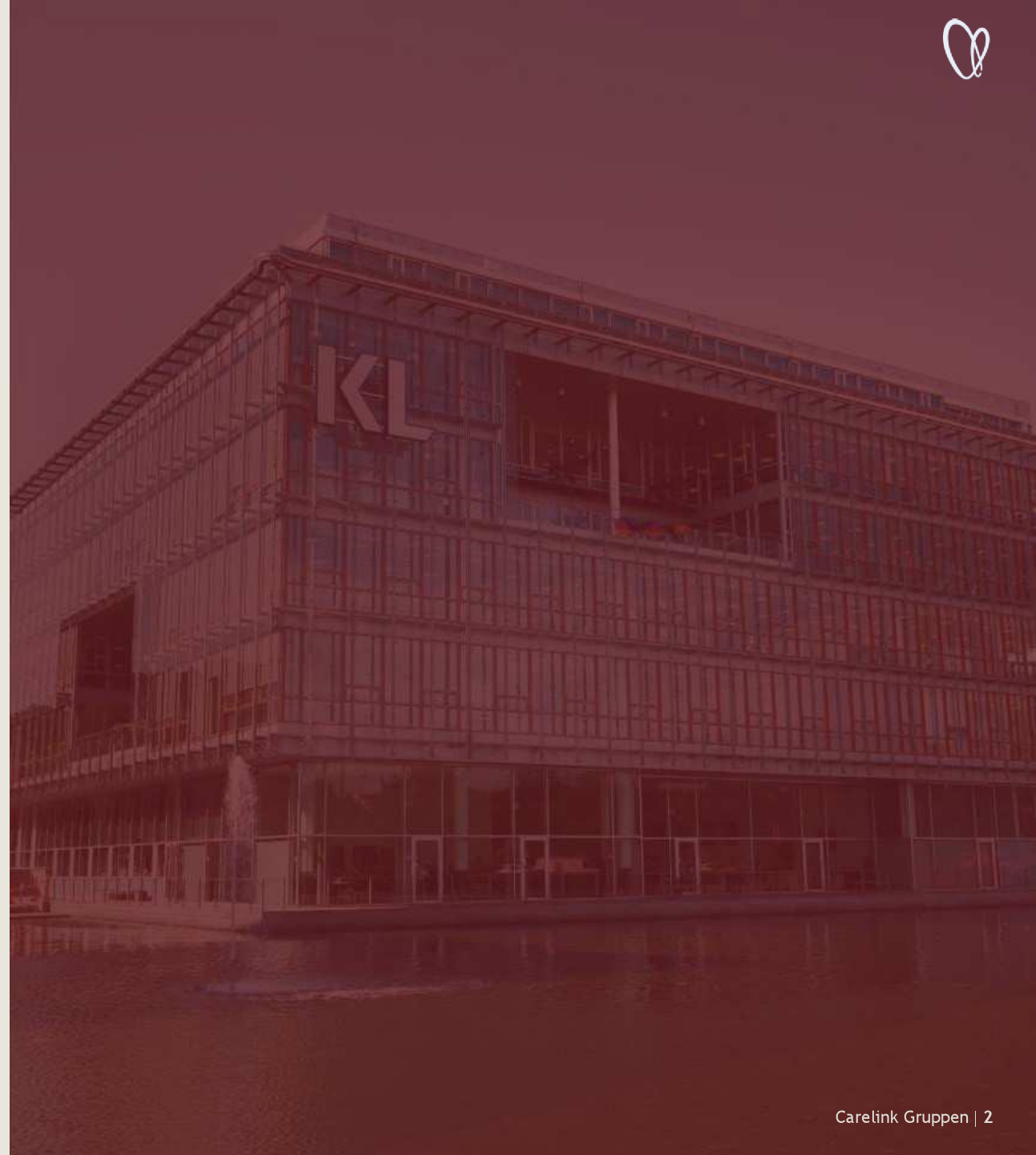
Undersøgelsen har følgende to formål:

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

Denne rapport viser dermed resultaterne af den tredje runde af den tværkommunale borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet i samarbejde med 35 kommuner og Carelink Gruppen¹.

Undersøgelsen indkredser fem overordnede temaer:

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





Læsevejledning

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

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

Tredje afsnit vedrører bilag og metode, og indeholder en frafaldsanalyse, en beskrivelse af undersøgelsens dataindsamling, en beskrivelse af de anvendte metoder til beregninger, en beskrivelse af opbygningen af spørgeskemaer samt en beskrivelse af de anvendte metoder ifm. stikprøveudtagningen.

Indholdsfortegnelse

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

01

Undersøgelsesdesign



Analysedesign

Undersøgelsen er gennemført i 35 kommuner. Kommunerne adskiller sig en anelse fra landsgennemsnittet på parametre som geografi, kommunestørrelser samt rammevilkår for beskæftigelsen, hvilket er vigtigt i læsningen af undersøgelsens resultater (se særskilt afsnit for repræsentativitet i bilag).

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

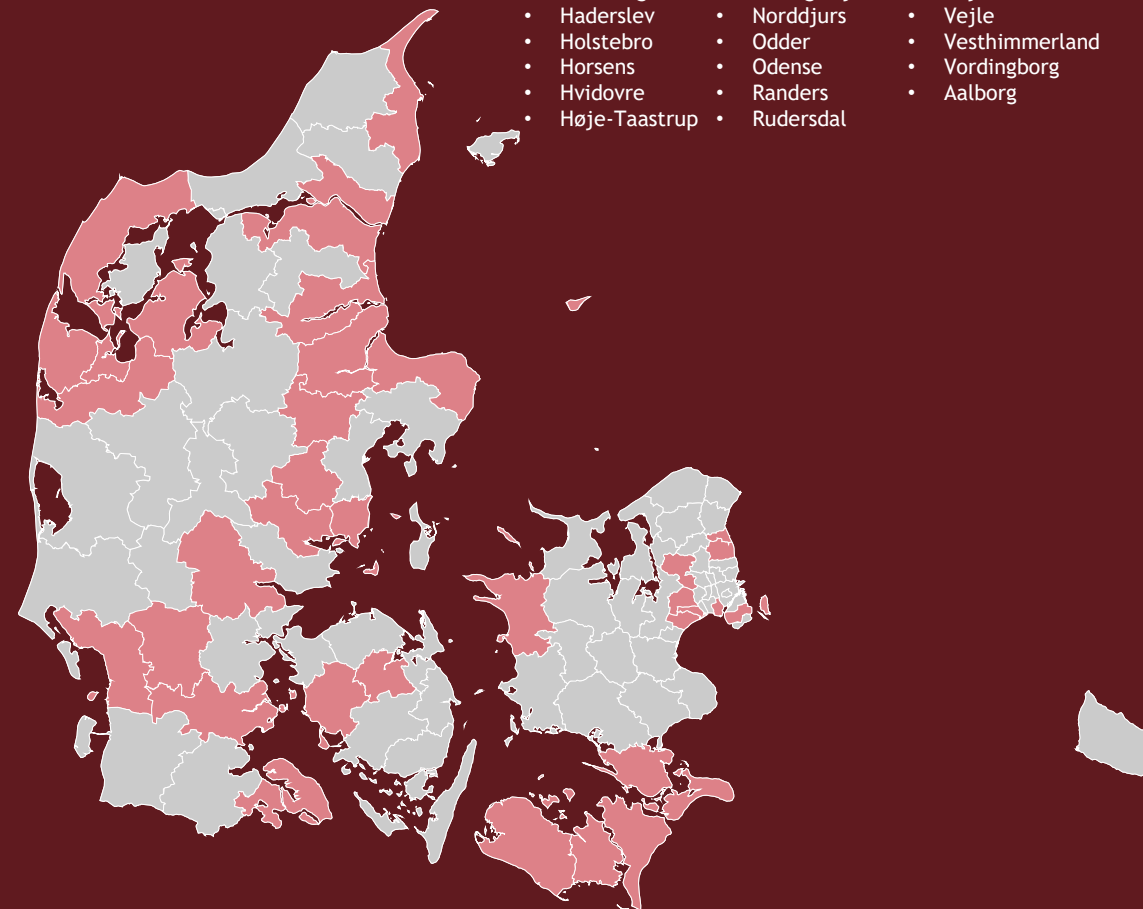
Spørgeskemaet er opdelt i 5 temaer, som afdækker borgernes oplevelse af:

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

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

Deltagende 35 kommuner:

- Assens
- Egedal
- Esbjerg
- Favrskov
- Frederikshavn
- Greve
- Guldborgsund
- Haderslev
- Holstebro
- Horsens
- Hvidovre
- Høje-Taastrup
- Hørsholm
- Ishøj
- Kalundborg
- København
- Lemvig
- Lolland
- Mariagerfjord
- Norddjurs
- Odder
- Odense
- Randers
- Rudersdal
- Skanderborg
- Skive
- Struer
- Sønderborg
- Thisted
- Tårnby
- Vejle
- Vesthimmerland
- Vordingborg
- Aalborg





Population og stikprøve

Populationsafgrænsning

Undersøgelsens population (grundlaget for stikprøveudtagningen), udgøres af borgere fra de 35 kommuner, der opfylder følgende tre betingelser:

- 1) Borgeren skal være mellem 16-66 år (arbejdsdygtige alder¹)
- 2) Borgeren skal have haft et aktivt forløb i løbet af 2. kvartal 2024 på en af de ydelsesgrupper, der indgår i undersøgelsen (*se nærmere beskrivelse af målgrupper på næste side*).
- 3) Borgeren skal have deltaget i en af følgende tre samtale typer i løbet af 2. kvartal 2024: jobsamtale, opfølgningssamtale eller fællessamtale med a-kasse

Ovenstående afgrænsninger sikrer, at undersøgelsen afdækker holdninger og oplevelser blandt borgere, der har haft kontakt med jobcentret i form af en samtale. Grundet de nye regler på dagpengeområdet pr. 1.1.2024 er det vigtigt at notere, at kun dagpengemodtagere med minimum 13 ugers anciennitet på ydelsen indgår i undersøgelsens population.

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

Stikprøveudtagning

Populationen udgjorde på udtrækningstidspunktet i alt 135.101 borgere. Efterfølgende er der udtrukket repræsentative stikprøver for hver kommune med en størrelse på mellem 1.500 og 3.000 borgere, afhængigt af kommunens størrelse. For kommuner med færre end 1.500 borgere i populationen, er hele populationen medtaget i stikprøven. Samlet set er undersøgelsens stikprøvestørrelse på 67.272 borgere, hvoraf 23.919 borgere har afgivet deres svar (heraf indgår 1.423 delvist komplette besvarelser), svarende til 35,6 % procent. Svarprocenten er lavere end de to foregående undersøgelser (hhv. 43,2 % og 38,8 %), hvilket vil blive uddybet i afsnittet om *besvarelser* i metodeafsnittet. Svarprocenten vurderes dog generelt høj målgruppen taget i betragtning (typiske svarprocent er omkring 20-25 pct.). Dette skyldes særligt anvendelsen af SMS-påmindelser.

Vægtning

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

¹ Beskæftigelsesministeriet: [link](#)



Undersøgelsens målgrupper

Fem overordnede målgrupper

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

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

De to overordnede målgrupper 'job- og uddannelsesparate' samt 'aktivitetsparate' samler en række LAB-målgrupper, mens målgrupperne 'A-dagpenge', 'Sygedagpenge' og 'Jobafklaring' er tilknyttet deres respektive LAB-målgruppe.

Den overordnede inddeling af de fem overordnede målgrupper med dertilhørende LAB-målgrupper fremgår af figuren til højre.

Oversigt over undersøgelsens målgrupper

Population

Alle borgere med et aktivt forløb i jobcentret i løbet af 2. kvartal 2024, og som har deltaget i en samtale med jobcenteret

Fem overordnede målgrupper

A-dagpenge

Sygedagpenge

Job- og uddannelsesparate

Aktivitetsparate

Jobafklaring

LAB-målgrupper

• § 6.1
Dagpenge-
modtagere

• § 6.6
Sygedag-
penge-
modtagere

• § 6.2
Jobparate
30+
• § 6.4
Uddannelses-
parate
under 30
• § 6.9
Ledigheds-
ydelse

• § 6.3
Aktivitets-
parate 30+
• § 6.5
Aktivitets-
parate
under 30
• § 6.8
Ressource-
forløb

• § 6.7
Jobafklaring

02

Resultater



Opbygning af præsentation af resultaterne

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

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

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

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

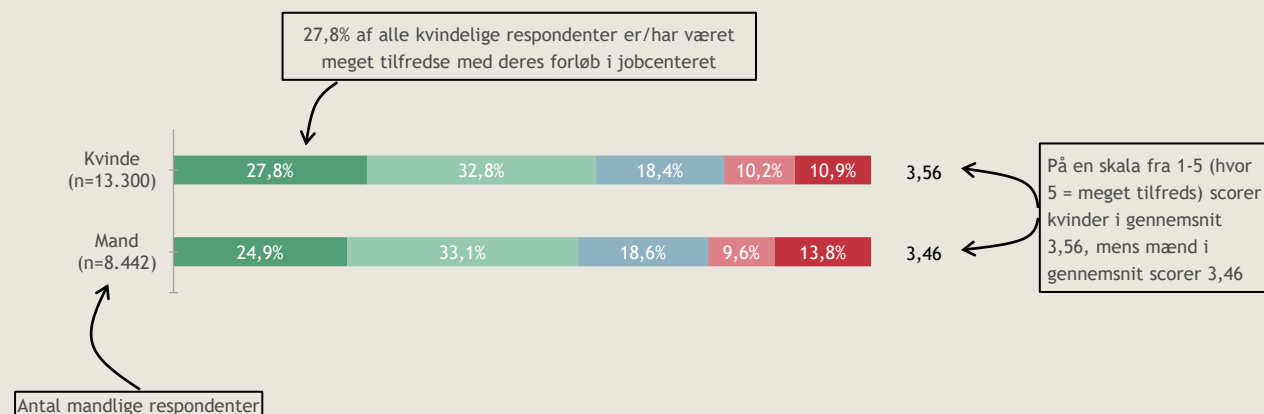
Gennemsnitsscores

Resultaterne fra undersøgelsen viser både *svarfordelingen* af respondenternes svar på de enkelte spørgsmål samt en samlet *gennemsnitsscore* pr. spørgsmål.

Gennemsnitsscorerne er beregnet på de spørgsmål, hvor svarkategorierne har en naturlig rangorden (f.eks. 'meget tilfreds' - 'meget utilfreds'). Scorerne er beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 5 angiver den mest positive svarværdi (f.eks. 'meget tilfreds'), mens 1 angiver den mest negative svarværdi (f.eks. 'meget utilfreds'). Scorerne gør det enklere at sammenligne respondenternes svar på tværs af alle spørgsmål og kan give en indikation af, hvilke spørgsmål borgerne vurderer mest positivt, og hvilke spørgsmål borgerne vurderer mest negativt. Under figurerne eller i bunden af siderne er antallet af 'ved ikke'-svar eller 'ikke relevant'-svar ligeledes angivet.

Nedenfor ses et eksempel på, hvordan figurerne og resultaterne skal tolkes:

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





1. Overordnet tilfredshed



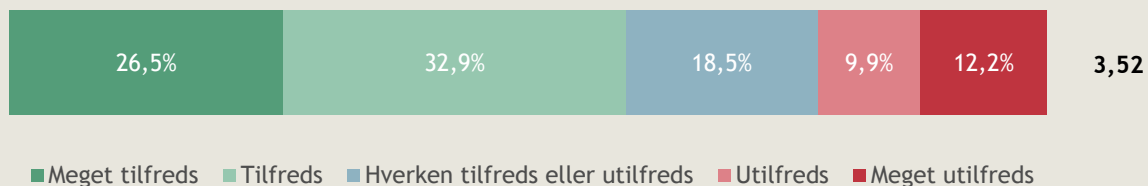
Overordnet tilfredshed

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

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

Samlet

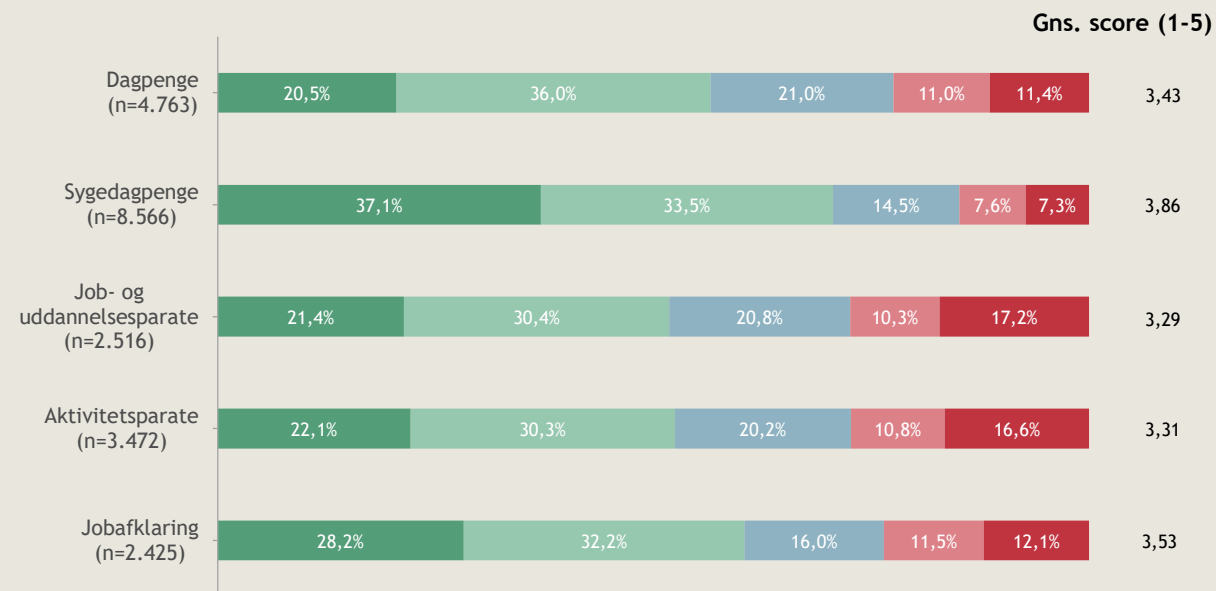
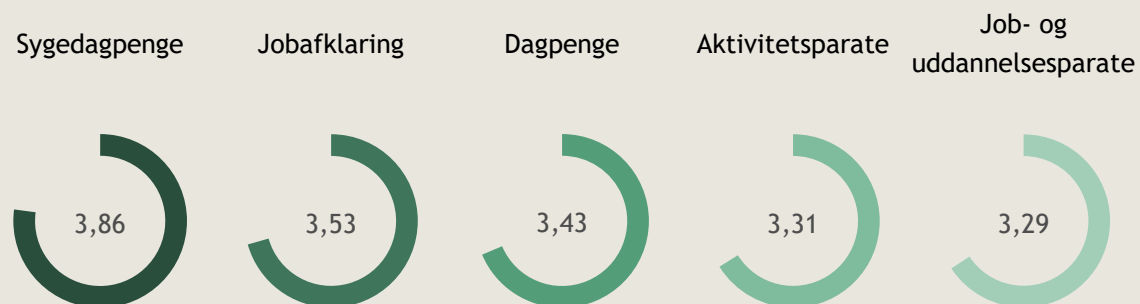
Gns. score (1-5)



Sammenligning af mest tilfredse og mindst tilfredse kommune

	Kommune med <u>højeste</u> tilfredshed	Kommune med <u>laveste</u> tilfredshed
Tilfredshedsskala (1-5)	4,08	3,21
Andel 'meget tilfredse' + 'tilfredse'	70,8%	52,1%

Samlet tilfredshed opdelt efter målgruppe:



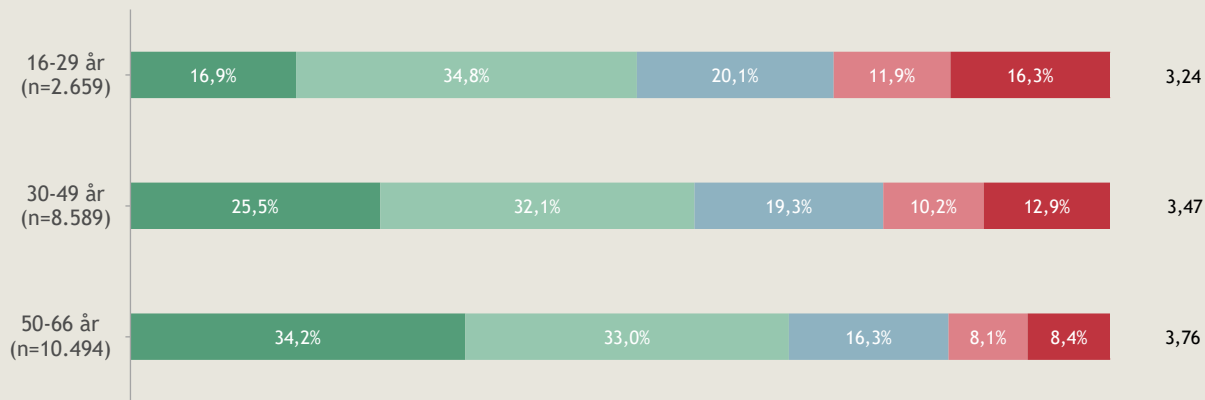
Note: 'Ved ikke' (n=854) indgår ikke i ovenstående beregninger.



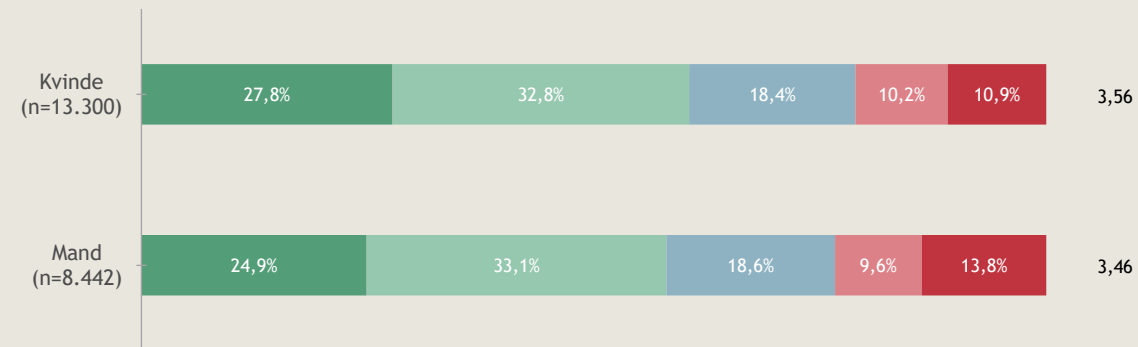
Overordnet tilfredshed

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

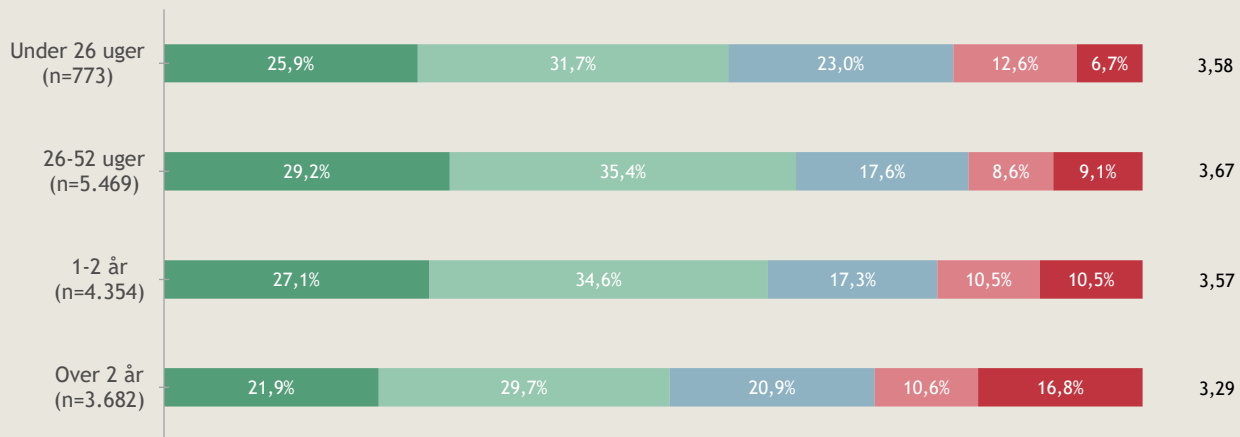
Opdelt efter alder



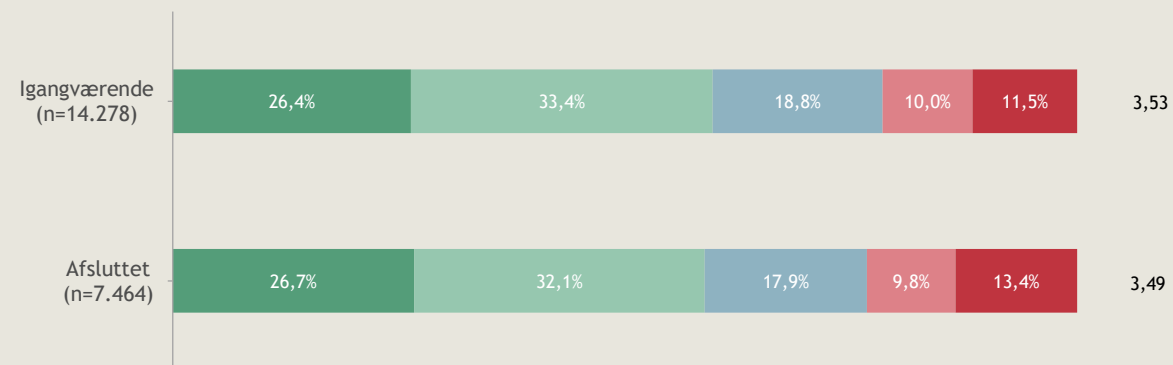
Opdelt efter køn



Opdelt efter varighed



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Note: 'Ved ikke' (n=854) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Uddybning af tilfredshed

- Tilfredse borgere



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

Kendetegnende for tilfredse borgere:

- 1. Gode samtaler med sagsbehandler:** Borgerne nævner ofte gode oplevelser med sagsbehandlere som en afgørende faktor for deres tilfredshed. Her fremhæves det særligt, at de har haft en sagsbehandler, der har lyttet til dem og været imødekommende overfor deres behov.
- 2. Brugbar og tydelig kommunikation:** Borgerne oplever ofte en klar og hjælpsom kommunikation med jobcenteret og deres sagsbehandler. Når kommunikationen er klar, oplever de en bedre forståelse for processerne, kravene og forventningerne.
- 3. Mulighed for individuel støtte:** Flere borgere fremhæver, at de oplever, at deres behov og situationer bliver anerkendt og set. Borgerne føler sig set, mødt med empati, samt at der bliver taget hensyn til netop deres livssituation.
- 4. Hurtige og effektive processer:** Nogle borgere påpeger, at de oplever, at hurtige processer og præcise løsninger i deres forløb har bidraget til deres tilfredshed.
- 5. God vejledning:** Flere af borgerne deler en oplevelse af, at de har modtaget en konkret hjælp og støtte, der ifølge dem har ført dem tættere på arbejdsmarkedet. I den forbindelse nævner flere, at jobcentret har hjulpet med at finde konkrete praktik- eller arbejdspladser samt åbnet døre til netværk og relevante kontakter.



Vil du uddybe, hvorfor du har været tilfreds/utilfreds?

- > Der har hele tiden været en god dialog sagsbehandler, jobkonsulent og mig imellem. Jeg har følt mig hørt og forstået. Min sagsbehandler har engageret sig i min sag. Jeg har aldrig følt mig som bare et nr.
- > Fordi jeg føler mig hørt og set, man lytter til mine behov og bekymringer. Man går med borgeren og ikke imod, og især synes jeg, der er meget lydhørhed over for, hvordan jeg selv føler jeg kommer nærmere et job. Og får et klart svar, når jeg spørger om noget. Kan kun være tilfreds med mit forløb.
- > Har været meget tilfreds, da min sagsbehandler har været utrolig sød, hjælpsom og imødekommende. Har følt, at jeg blev hørt, og at vi begge arbejdede på at få mig tilbage på jobbet på en god og skånsom måde.
- > Min sagsbehandler er helt fantastisk. Hun har hele vejen igennem støttet mig i at kunne vende tilbage til mit job, har lyttet til mig, kommet med gode og brugbare løsningsforslag, ydet omsorg samtidigt med at være dybt professionel. Har formået at få mig stille og roligt op i tid uden at presse for hårdt på.
- > Jeg er blevet mødt som menneske og ikke et 'tal' i rækken. Jeg har haft den samme rådgiver igennem mit forløb indtil videre. Jeg er blevet støttet i jobfremmende kurser og praktikforløb.
- > Min sagsbehandler har altid mødt mig med venlighed, forståelse for min situation. Har udvist god og tydelig kommunikation, og har altid været velforberedt i vores kontakter.
- > Min sagsbehandler, var meget empatisk, og gav sig altid god tid.



Uddybning af tilfredshed

- Mindre tilfredse borgere 😞

Kendetegnende for mindre tilfredse borgere:

1. **Manglende anerkendelse og åbenhed:** Mindre tilfredse borgere oplever ofte, at deres synspunkter bliver afvist af deres sagsbehandler, og at de ikke bliver taget alvorligt i deres møde med jobcenteret.
2. **Følelse af at være overset:** Nogle borgere føler sig ikke mødt eller forstået i deres møde med jobcentret, hvilket skaber frustration og en oplevelse af at blive behandlet som en "sag" frem for et menneske. Flere efterlyser, at deres sagsbehandler viser større interesse og engagement i deres situation.
3. **Manglende hensyntagen og fleksibilitet:** Nogle borgere oplever systemet som rigtigt og ufleksibelt med begrænset mulighed for at tage hensyn til deres individuelle situation eller fysiske og psykiske udfordringer.
4. **Utilstrækkelig hjælp og manglende opfølgning:** Nogle borgere oplever kommunikationen med jobcentret som overfladisk og ineffektiv, hvor der ofte lægges større vægt på proceskrav end på at hjælpe dem tættere på arbejdsmarkedet. Flere udtrykker frustration over, at det kan være svært at få kontakt med deres sagsbehandler, eller at de sjældent får svar som aftalt.

Vil du uddybe, hvorfor du har været tilfreds/utilfreds?

- › Jeg er utilfreds i måden at blive mødt på i hele forløbet - jeg har ofte oplevet, at jeg har skulle forsvare mig selv, og at der ikke er blevet "kigget" på mennesket, men mere på paragraffer og "kasser". Dette giver en oplevelse af mistillid. På en måde bliver det alt for upersonligt. Det er ikke alle lidelser, der kan puttes i en kasse og rammesættes præcis under nogle forskrevne regler.
- › Utroligt lang ventetid på at komme videre, en følelse af at være glemt, og at jeg er nødt til selv hele tiden at holde mig opdateret og opsøge sagsbehandler for at vide hvor jeg står. Det er stressende, at man aldrig ved hvornår der sker noget nyt og at man forventes at sidde klar, men samtidig skal acceptere, at der kan gå halve år uden nyt.
- › Jeg følte ikke, at der blevet hensyn til min situation. Jeg følte mig presset, og møderne med rådgiver pustede altid til min stress og forværrede mine symptomer. Jeg følte mig ikke set som menneske. Jeg følte ikke, at man så på min arbejdshistorik og tidligere bidrag til samfundet.
- › Jeg har skiftet sagsbehandler flere gange, og jeg føler mig ikke mødt det sted, jeg har stået med min psykiske tilstand. Til trods for lægens ord på jeg ikke skal i job før min medicin er på rette dosis, så bliver jeg presset til at komme i gang med at arbejde.
- › Medarbejderne er flinke, men virker til at have mere fokus på at få sat kryds i et skema om, at der er blevet snakket om de lovpligtige områder end på at spørge ind til ens situation og komme med konkret individuel rådgivning. De gode tilbud, jeg er blevet tilknyttet, har jeg selv skulle spørge ind til.

Forslag til forbedringer

- Tilfredse borgere



Forslag til forbedringer blandt tilfredse borgere:

1. **Finjusteringer:** Nogle borgere foreslår mere fleksible mødetider, onlinemøder, lettere adgang til fx individuel jobrådgivning, tilbud til pårørende eller andre relevante kurser, samt mere proaktiv kommunikation fra sagsbehandlerens side. De efterlyser hyppigere opdateringer fra jobcenteret, så de ikke selv skal opsøge relevant information for deres forløb.
2. **Fokus på individuelle løsninger og samarbejde med virksomheder:** Flere borgere efterlyser en mere individuel tilpasset tilgang i aktiviteter og indsatser med mindre fokus på at efterleve proceskrav. I den forbindelse fremhæver flere et ønske om et mere målrettet samarbejde mellem jobcenteret og virksomheder. De peger på, at en tættere dialog med lokale virksomheder kan hjælpe med at skabe flere konkrete job- og praktikmuligheder.
3. **Flere ressourcer:** Nogle borgere fremhæver, at lange ventetider på afgørelser og begrænset tilgængelighed af sagsbehandlere er en udfordring. De foreslår, at tilførsel af flere ressourcer kunne være en mulig løsning på problemet.
4. **Bedre formidling af information:** Til trods for en generel god oplevelse med jobcenteret angiver nogle borgere, at de savner tilgængelighed og mere tydelighed i jobcenterets formidling af information. Dette værende f.eks. *bedre online ressourcer* (hjemmeside hvor information er let at finde om fx jobsøgning eller kurser, eller et online booking system, hvor borgere nemt kan booke møder med sagsbehandlere eller tilmelde sig kurser), *bedre brochurer* (fx vejledninger til systemer eller programmer), eller *informationsmøder* (hvor borgere kan få direkte information fra jobcenterets medarbejdere om f.eks. nye tilbud, ændringer i lovgivning eller andre relevante nyheder, samt have mulighed for at kunne stille spørgsmål til jobcenteret).

Hvad kunne have gjort dit forløb i jobcenteret (endnu) bedre?

- › Der bør være bedre samarbejde omkring praktikker. Jeg oplever at man kan blive bedre til at få skabt mere kontakt til arbejdspladser men også at finde det rigtige match. Den del halter og jeg oplever også et pres for at man selv skal være opsøgende på den del for at det lykkedes. Der er for dårlig opfølgning i selve praktikken iverigt.
- › Flere online møder og færre hvor jeg skal møde op, da jeg bor i den anden ende af kommunen, og derfor flere gange har måtte køre en halv time hver vej, for et møde på 10 minutter.
- › Det vil være en stor fordel, hvis min sagsbehandler havde mindre arbejdspress, så hun kunne få mere tid til at sætte sig ind i den relevante lovgivning vedrørende min sag, som hele tiden ændres. På den måde kan vi undgå situationer, hvor jeg risikere at blive stillet til ansvar for konsekvenserne, der opstår på grund af manglende af information. Det vil også mindske behovet for at ordne tingene i sidste øjeblik og sikre, at jeg ikke bliver alt for presset og min sag bliver håndteret i overensstemmelse med den nyeste lovgivning.
- › Jeg er fuldt ud tilfreds. Men skulle det blive en tand bedre, skulle der være mere info at hente omkring hele forløbet. Jeg skulle selv indhente info omkring hvad ville jeg få udbetalt, skal jeg selv søge sygedagpenge efter opsigelse, hvordan skal jeg gøre osv. det er som om det manglede en samlet information.
- › At jeg havde nemmere adgang til virksomhedspraktik, som sagde mig noget. At den kompetenceprofil, som jeg har fået, også kunne bruges til noget i praksis, f.eks. ift. at kigge nye veje med de erfaringer og kompetencer jeg allerede har.



Forslag til forbedringer

- Mindre tilfredse borgere

Forslag til forbedringer blandt mindre tilfredse borgere:

1. **Hurtigere sagsbehandling:** Borgerne udtrykker frustration over tempoet i behandlingen af deres sag. Her påpeges et ønske om en mere effektiv og hurtig sagsbehandling, som kan mindske ventetiden og øge følelsen af at blive imødekommet af systemet.
2. **Større engagement og rummelighed:** Flere borgere har oplevet manglende empati og engagement fra deres sagsbehandler under deres forløb. De efterlyser en mere forstående og rummelig tilgang, hvor deres bekymringer og perspektiver bliver taget seriøst og respekteret.
3. **Færre sagsbehandlerskift:** Flere borgere oplever hyppige skift af sagsbehandlere som en stor udfordring. De fortæller, at hvert skift føles som at starte forfra i deres forløb. Samtidig påpeger mange, at kvaliteten af den indsats, de modtager, varierer betydeligt fra sagsbehandler til sagsbehandler, hvilket gør sagsbehandlerskifte til en stor omvæltning for dem.
4. **Hyppig og tydelig kommunikation:** Ligesom de tilfredse borgere, efterspørger mange mindre tilfredse borgere også bedre og hyppigere kommunikation fra jobcentrene. Særligt ønsker denne gruppe af borgere en klarere forståelse for de procedurer, krav og forskellige trin, der er i deres forløb. Flere giver desuden udtryk for, at de har svært ved at forstå de afgørelser, der er truffet i deres sag, og efterlyser mere fyldestgørende begrundelser. Behovet for bedre kommunikation afspejles også i oplevelsen af, at jobcenteret eller deres sagsbehandler ikke er tilstrækkeligt tilgængelig.

Hvad kunne have gjort dit forløb i jobcenteret (endnu) bedre?

- › Der burde være mulighed for jobkonsulenten/sagsbehandleren at have et større handlerum uden at være spændt fast af den jungle af regler, der gælder. Jeg havde ønsket i min situation, at der var blevet lyttet mere til mine ønsker og forslag, OG at der samtidig kunne handles på dem.
- › At jeg løbende blev opdateret på min sag, jeg forstår godt nogen ting tager lang tid. Men ofte føler man, at det er jobcentret, der er langsomt, fordi man ikke hører noget fra dem, hvor man så senere finder ud af, de ikke har kunnet komme videre med ens sag, fordi de måske manglede papir fra ens læge, men sådan nogle ting bliver man aldrig opdateret omkring.
- › Min utilfredshed går bl.a. på sagsbehandlers manglende information til mig om beslutninger, manglende forklaringer og manglende begrundelser omkring min sag i Jobcentret. Jeg føler ikke, at jeg har nogen indflydelse på min sag og min situation, og jeg bliver ikke hørt af sagsbehandler eller Jobcenteret.
- › Jeg savner en mere empatisk tilgang, samt undgå skift mellem sagsbehandlere, der blot medførte, at jeg skulle starte forfra med at forklare min situation.
- › Der bliver ikke taget udgangspunkt i den enkelte menneske. Man er bare endnu et cpr-nummer i rækken, som skal passe ned i de kasser, der nu engang er til rådighed. Jeg har oplevet skiftende sagsbehandlere, og at skulle forklare gang på gang hvad min udfordring er ift. min sygdom.
- › Mere tid afsat til møder. Dels med henblik på, at sagsbehandler opnår bedre forståelse for min situation, dels så jeg har tid til at spørge ind til fx aftaler, mål og lovgivning.



2. Mødet med jobcenteret

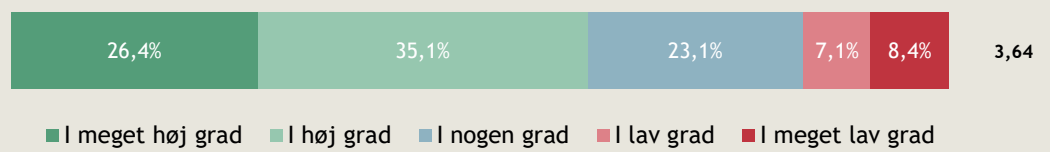


Tillid

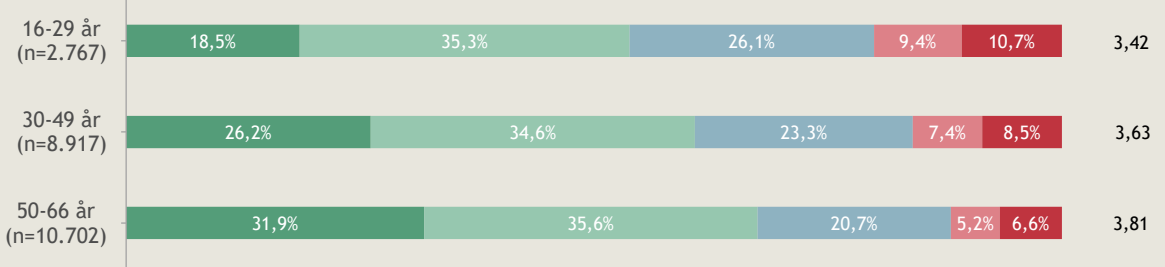
I hvilken grad oplever du at blive mødt med tillid i jobcenteret?

Samlet

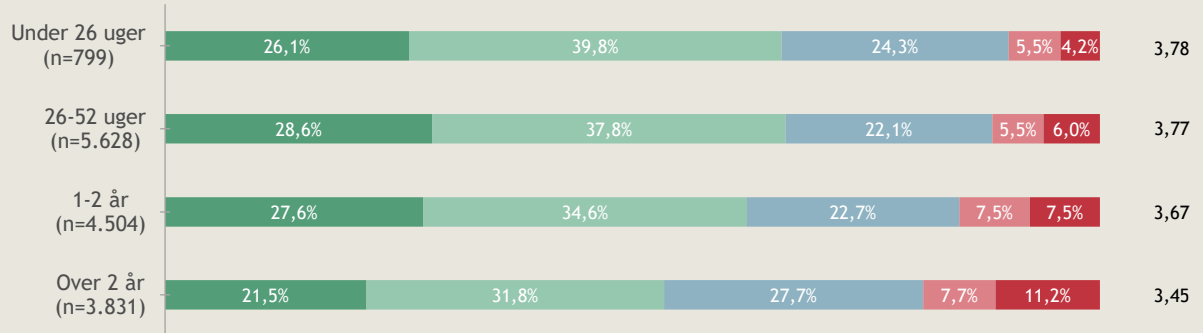
Gns. score (1-5)



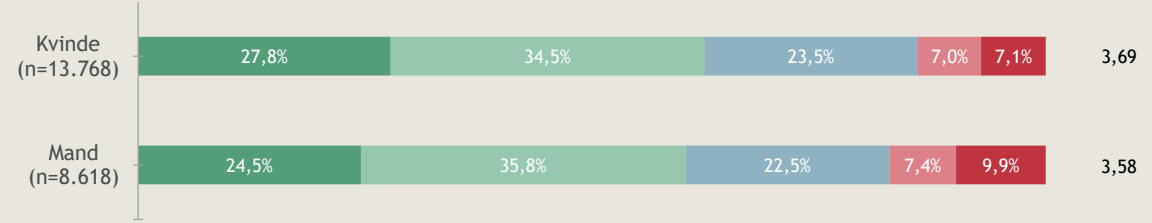
Opdelt efter alder



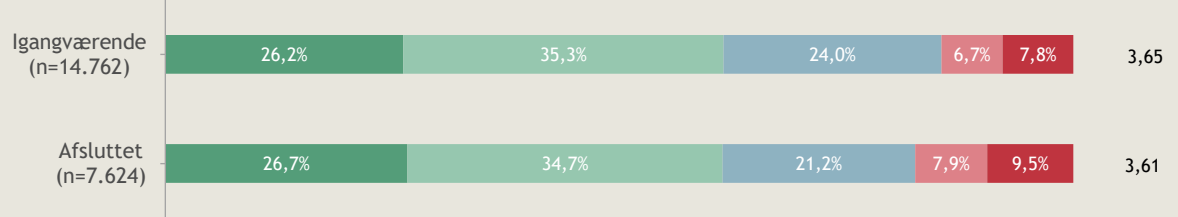
Opdelt efter varighed



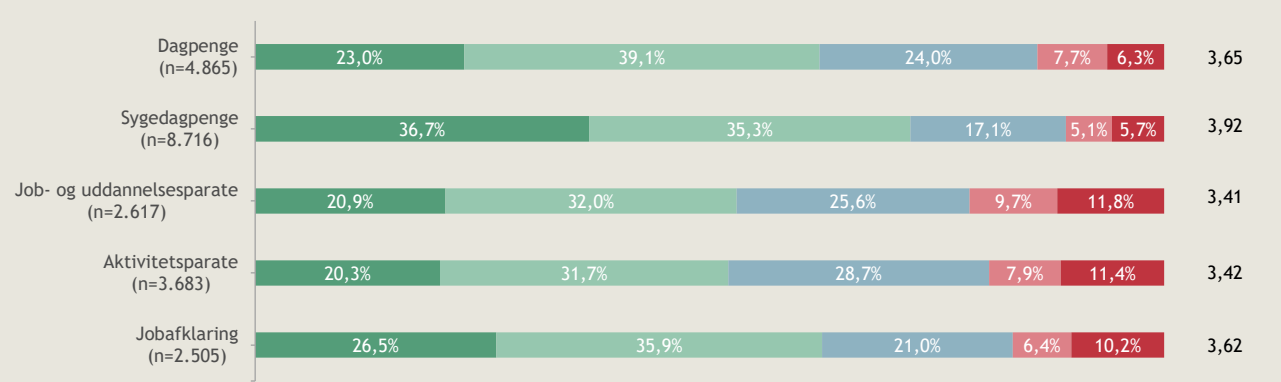
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=815) indgår ikke i ovenstående beregninger.



Udgangspunkt i borgeren

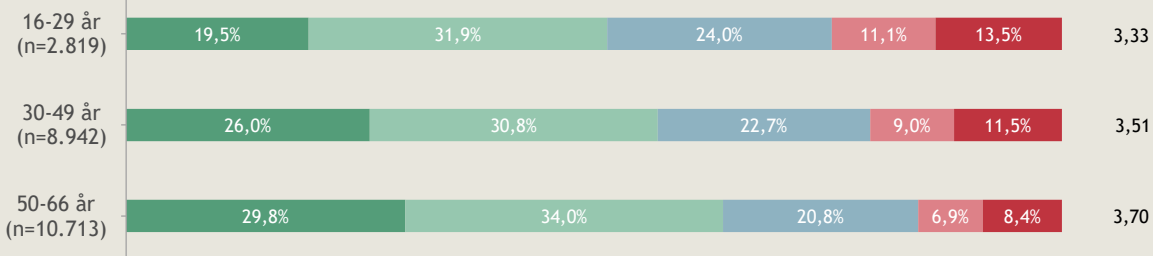
I hvilken grad oplever du, at der bliver taget udgangspunkt i din situation i jobcenteret?

Samlet

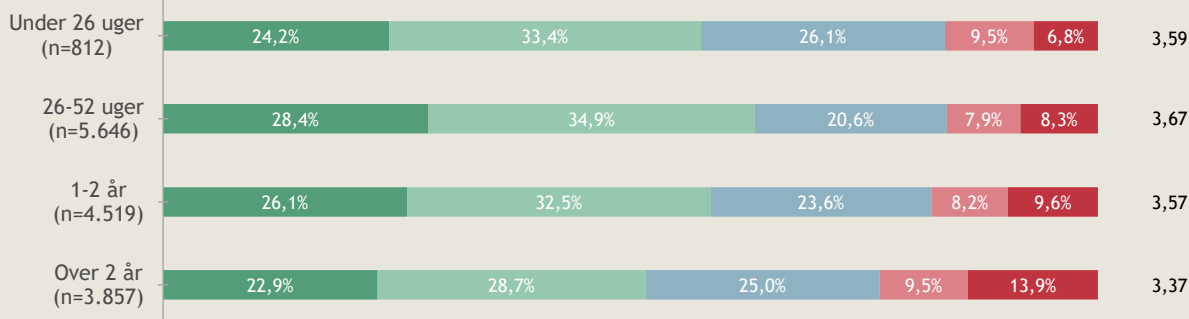
Gns. score (1-5)



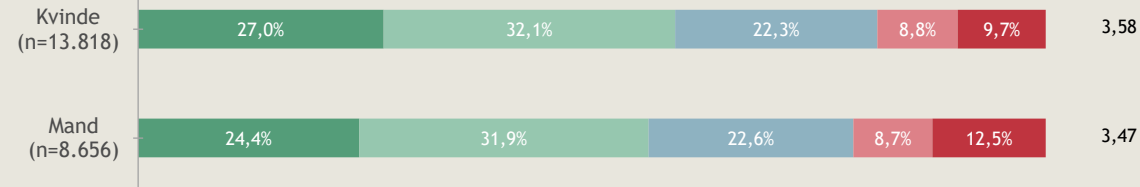
Opdelt efter alder



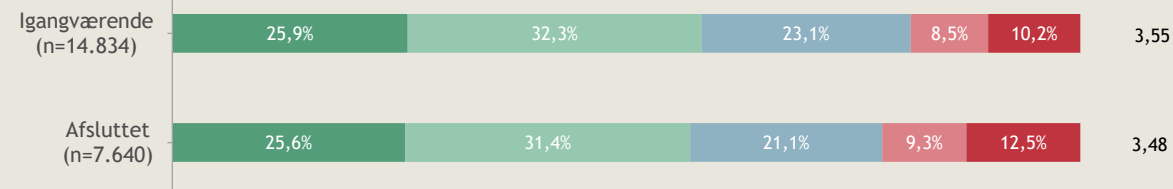
Opdelt efter varighed



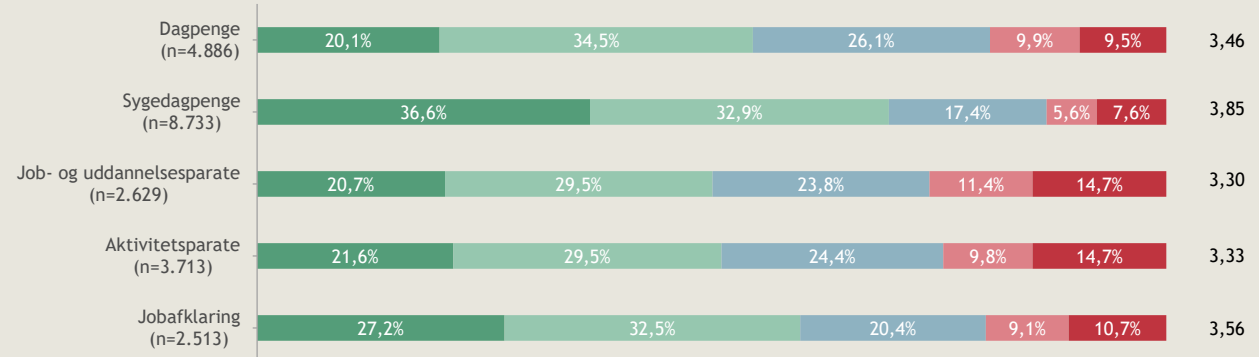
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=704) indgår ikke i ovenstående beregninger.



Inddragelse

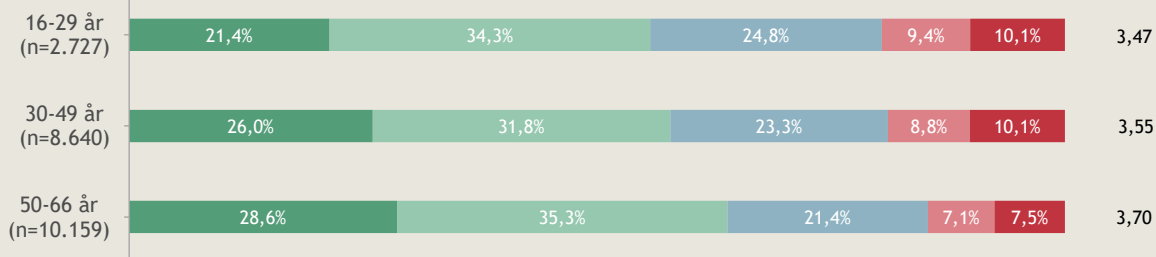
I hvilken grad oplever du, at der bliver lyttet til dine idéer og forslag, når I lægger en plan for dit forløb i jobcenteret?

Samlet

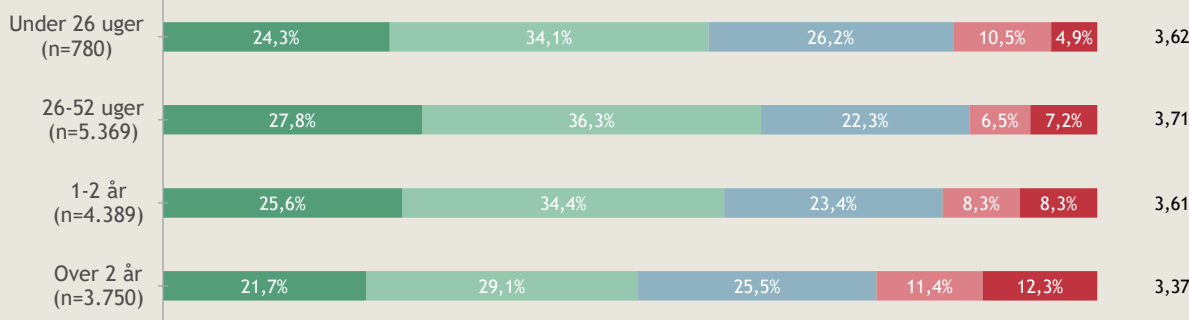
Gns. score (1-5)



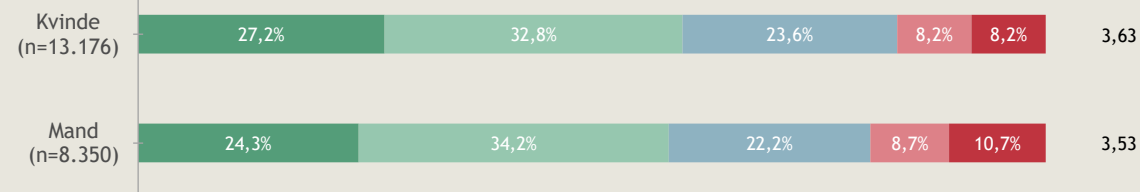
Opdelt efter alder



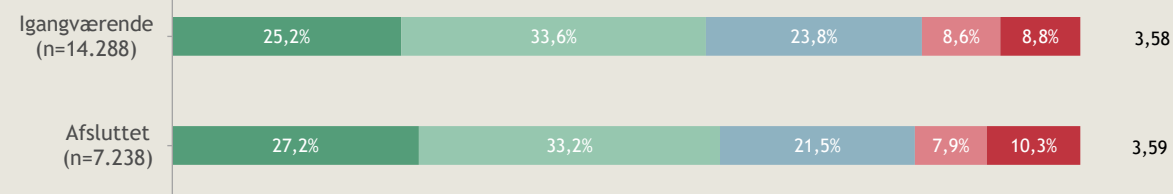
Opdelt efter varighed



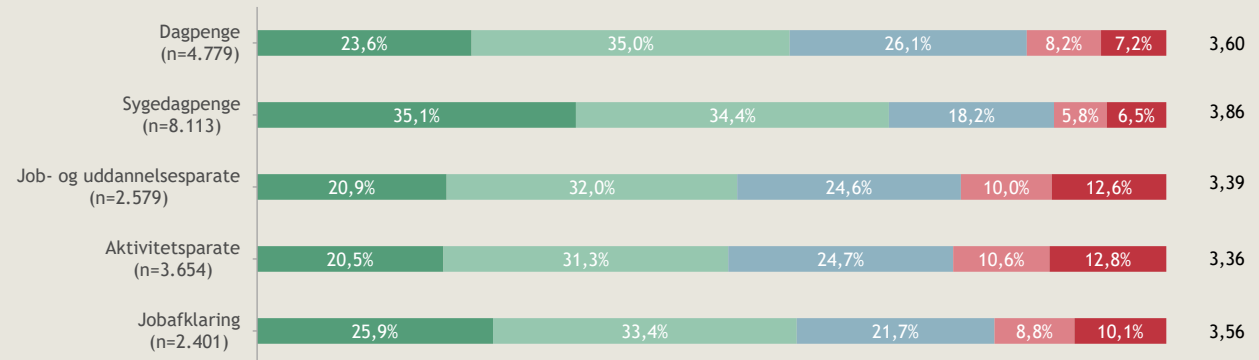
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.660) indgår ikke i ovenstående beregninger.

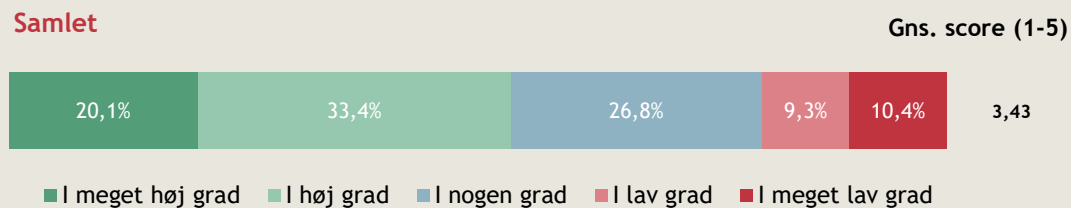


3. Mål og aktiviteter

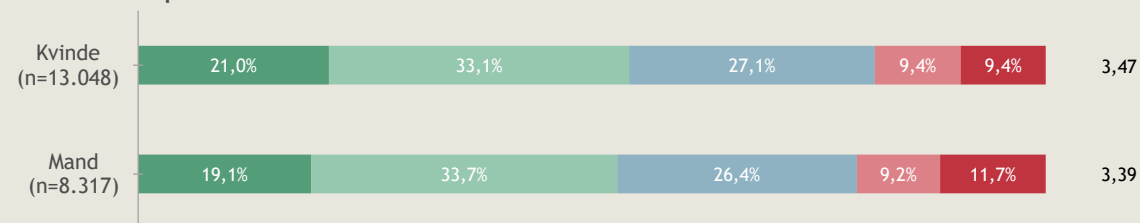


Klart mål

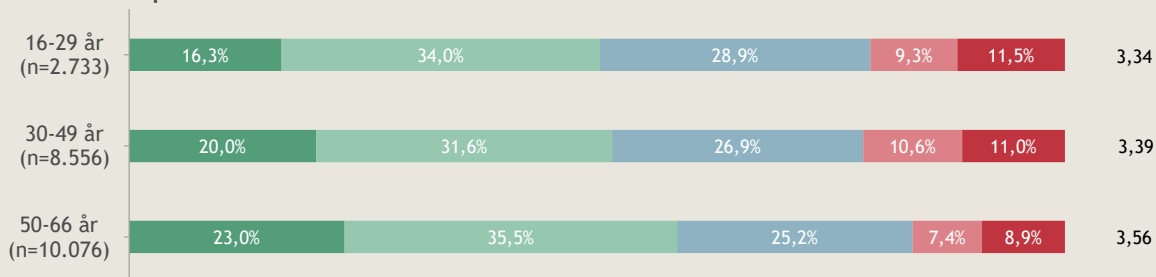
I hvilken grad oplever du, at der er et klart mål i dit forløb i jobcenteret?



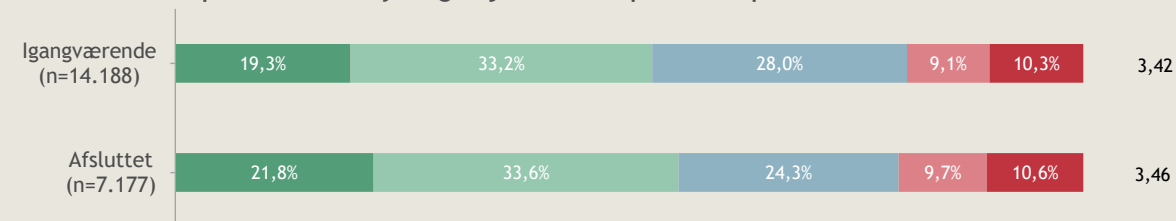
Opdelt efter køn



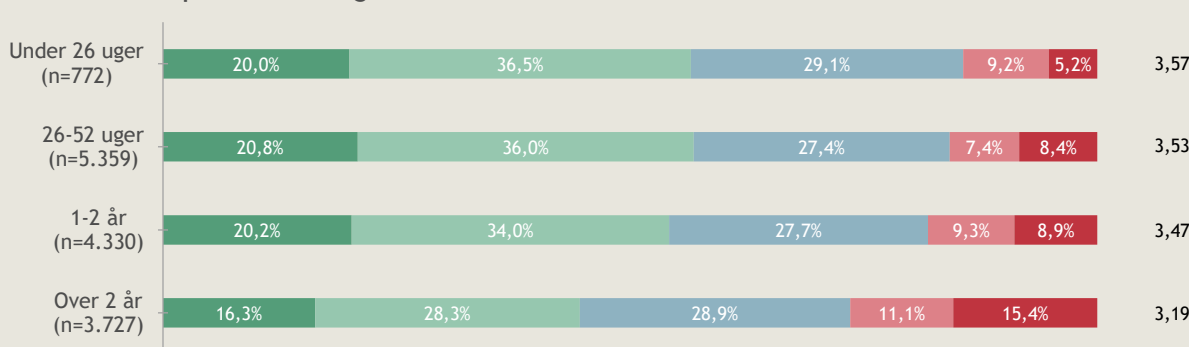
Opdelt efter alder



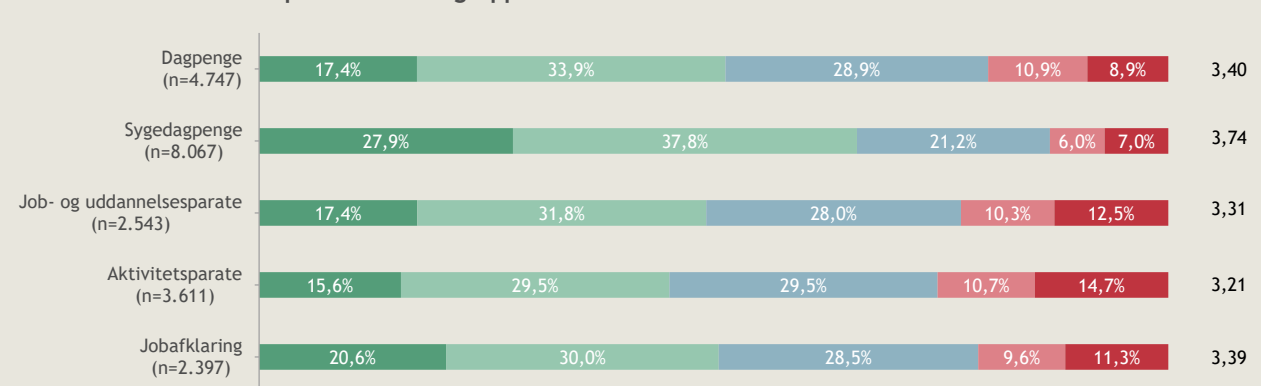
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter varighed



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.601) indgår ikke i ovenstående beregninger.

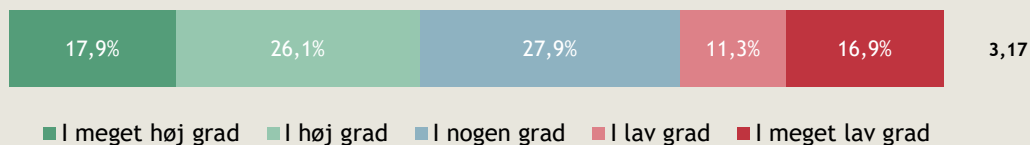


Sammenhæng ml. aktiviteter og mål

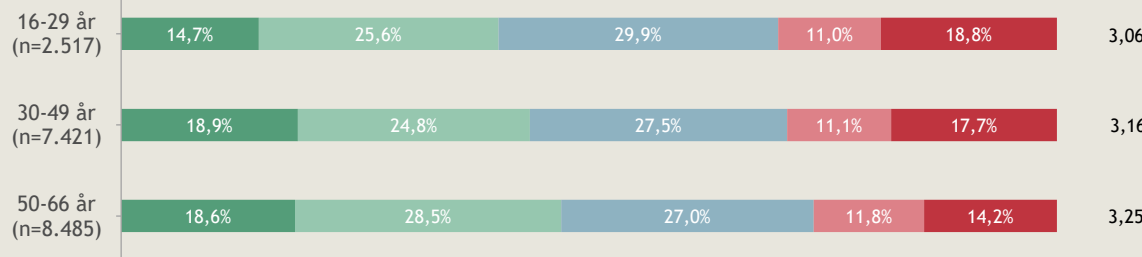
I hvilken grad oplever du, at aktiviteterne i dit forløb giver mening i forhold til dit mål i jobcenteret?

Samlet

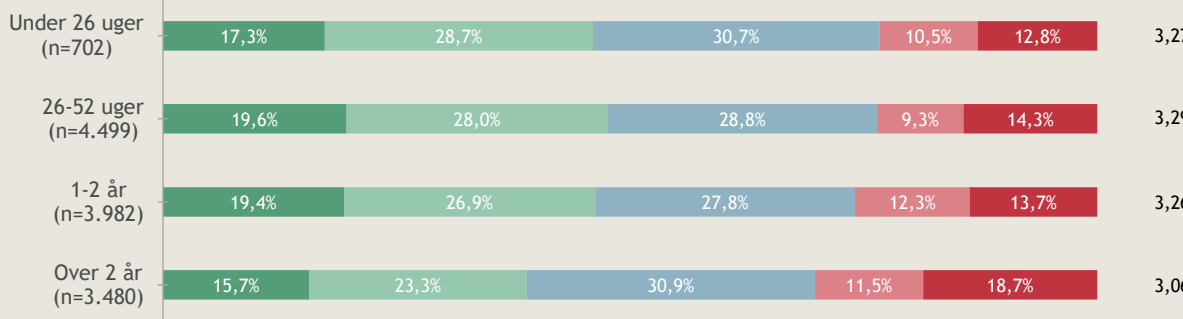
Gns. score (1-5)



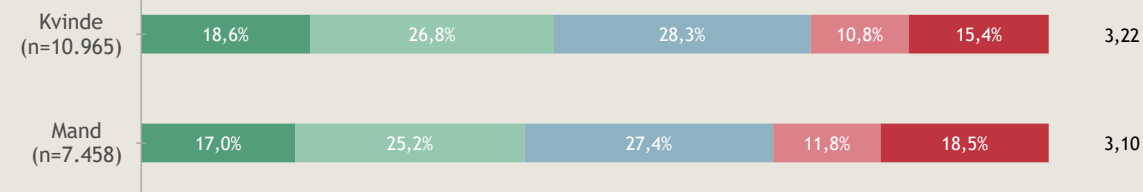
Opdelt efter alder



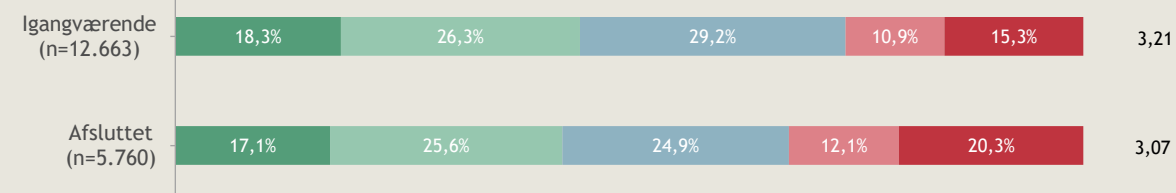
Opdelt efter varighed



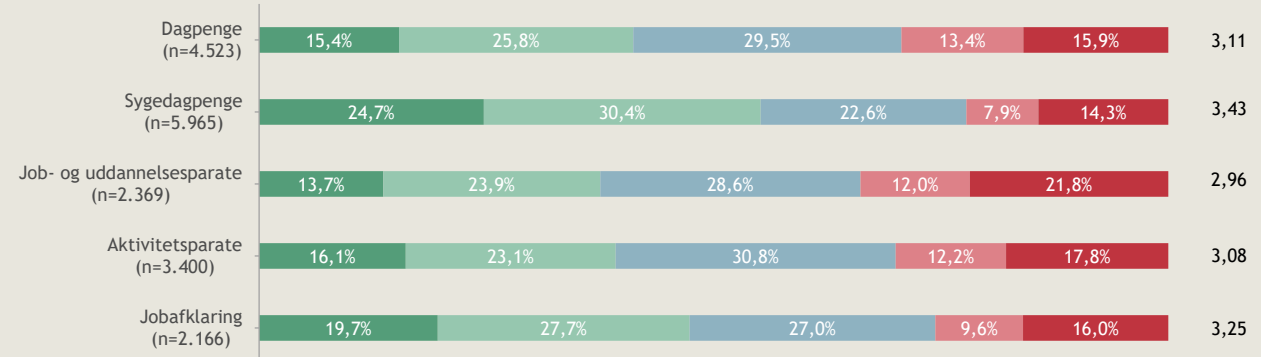
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



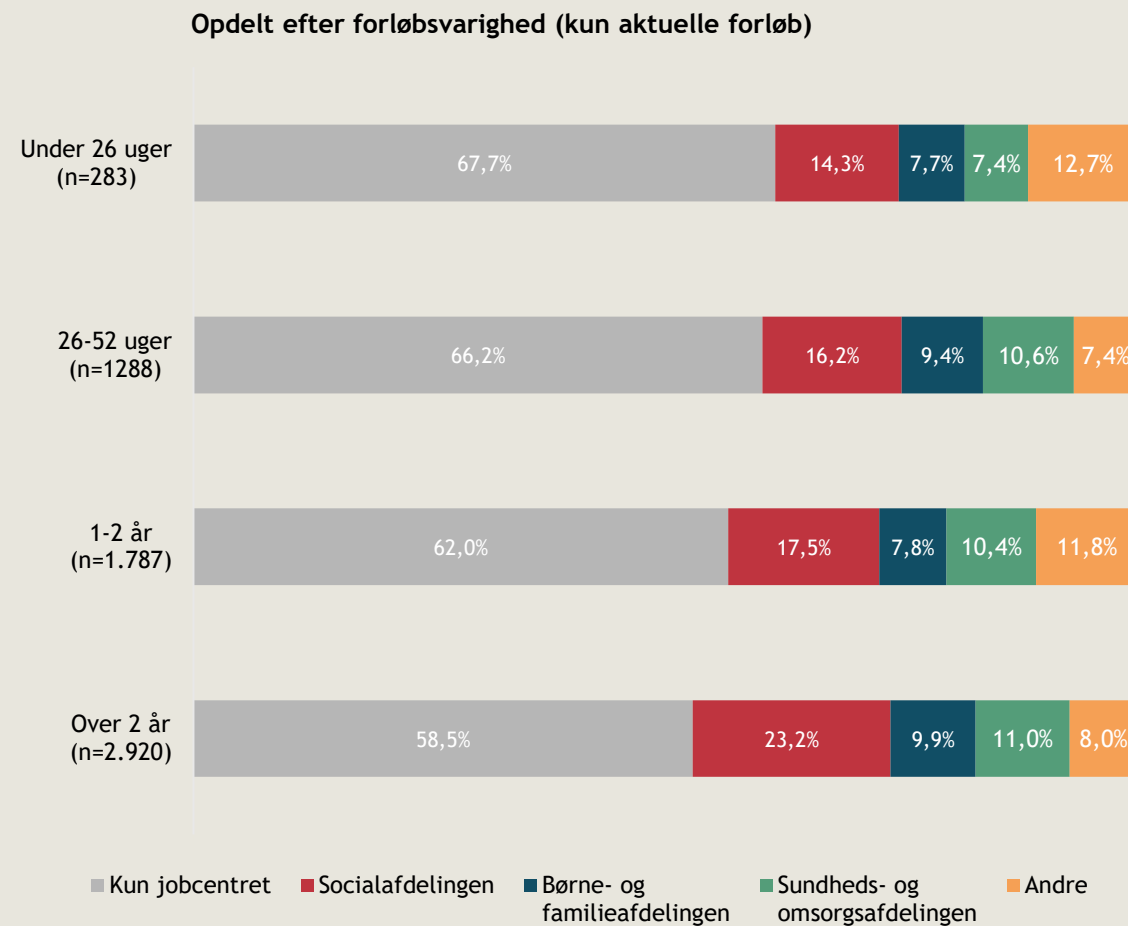
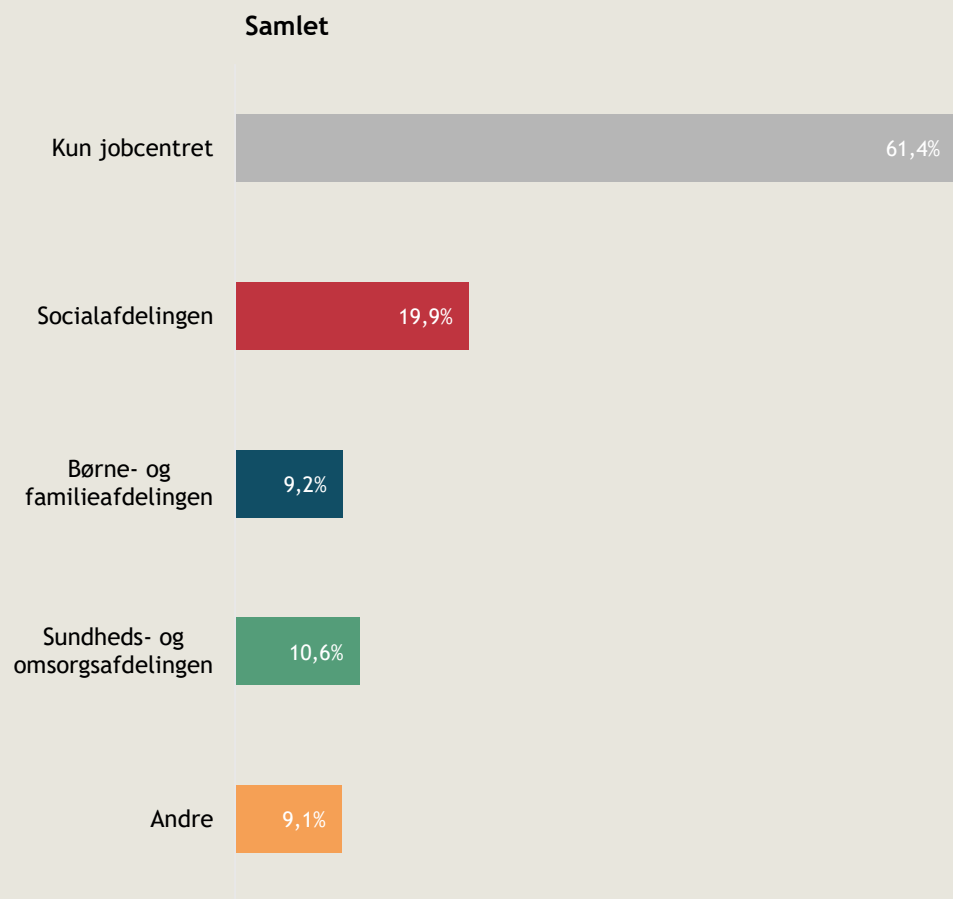
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=4.543) indgår ikke i ovenstående beregninger.



Kontakt med andre afdelinger (kun aktivitetsparate borgere)

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

(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare)





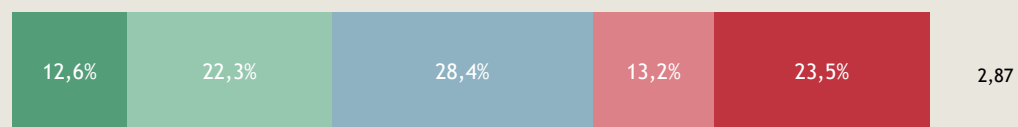
Oplevelsen af samarbejde på tværs af afdelinger (kun aktivitetsparate borgere)

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

(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare)

Samlet

Gns. score (1-5)

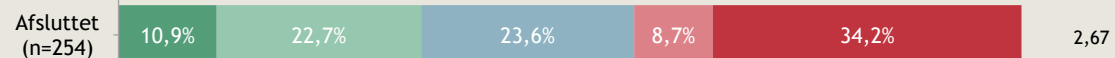


■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ I nogen grad ■ I lav grad ■ I meget lav grad

Opdelt efter varighed



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=238) indgår ikke i ovenstående beregninger.



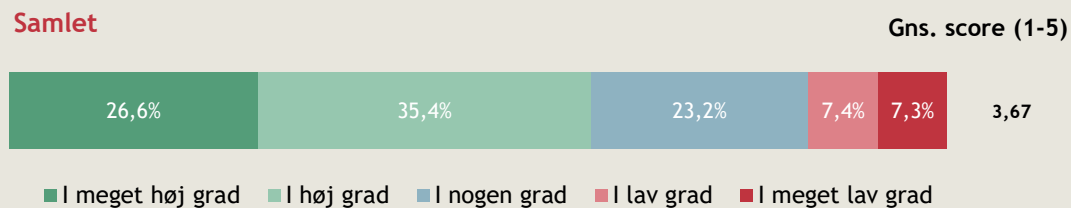
4. Samtalen



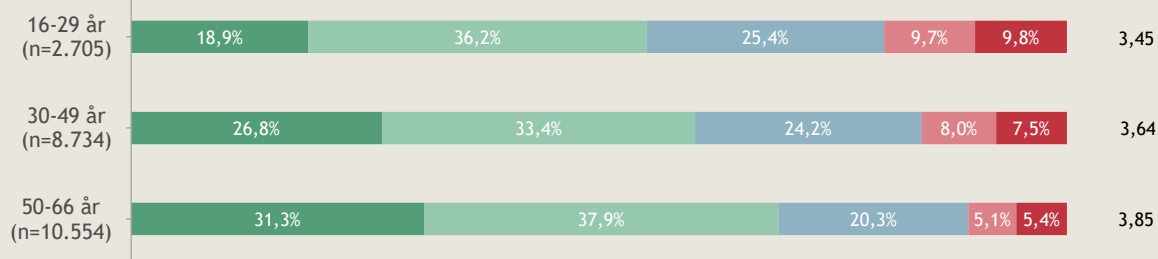
Formål med samtalen

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

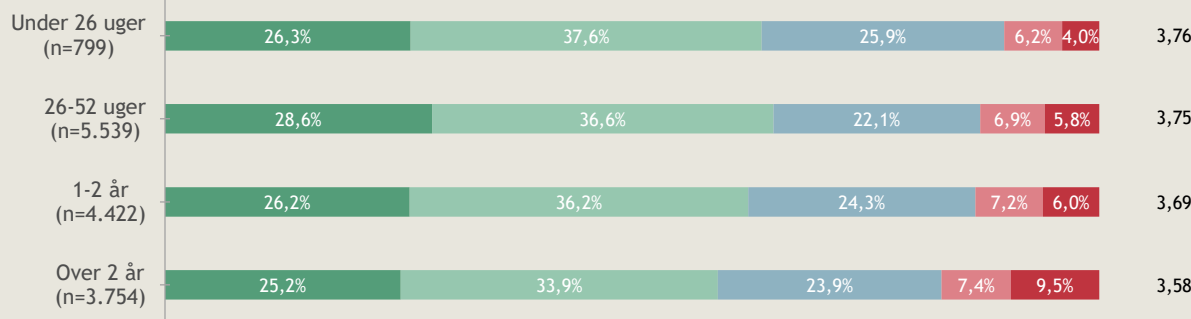
I hvilken grad oplever du, at formålet med samtalen var klart?



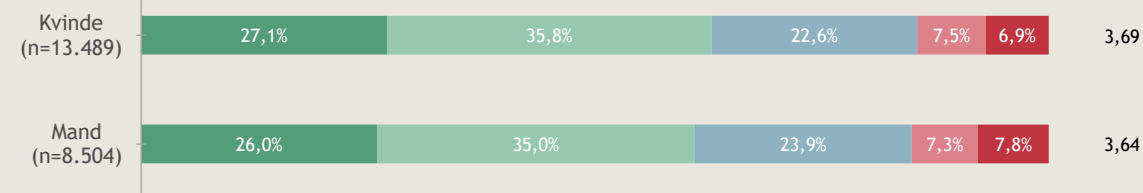
Opdelt efter alder



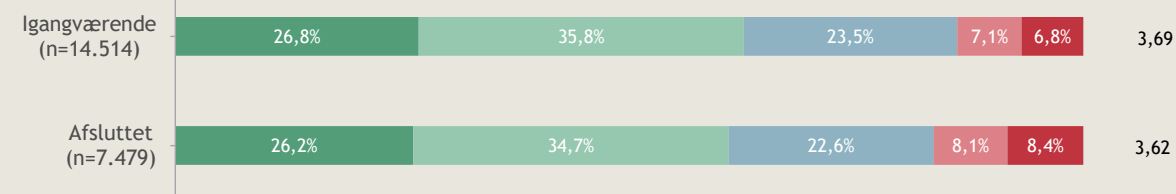
Opdelt efter varighed



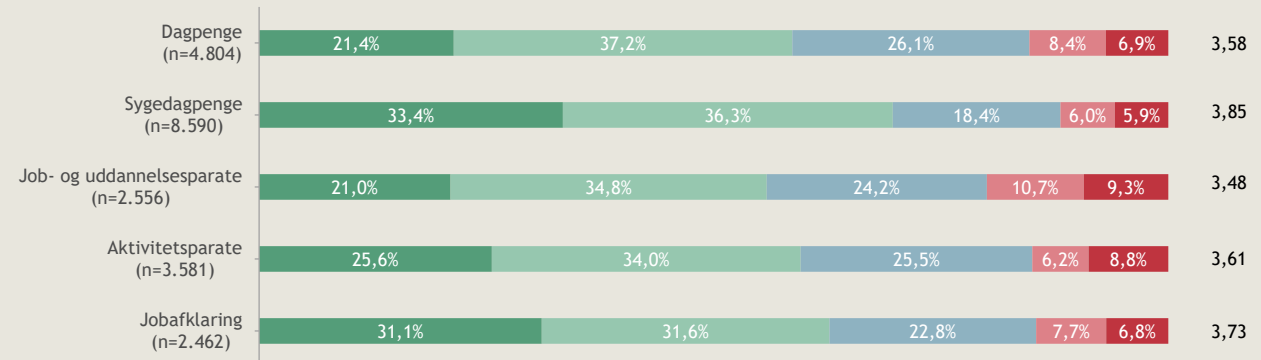
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



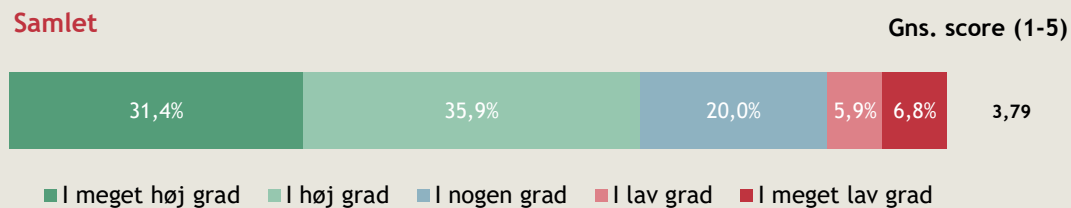
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=769) indgår ikke i ovenstående beregninger.



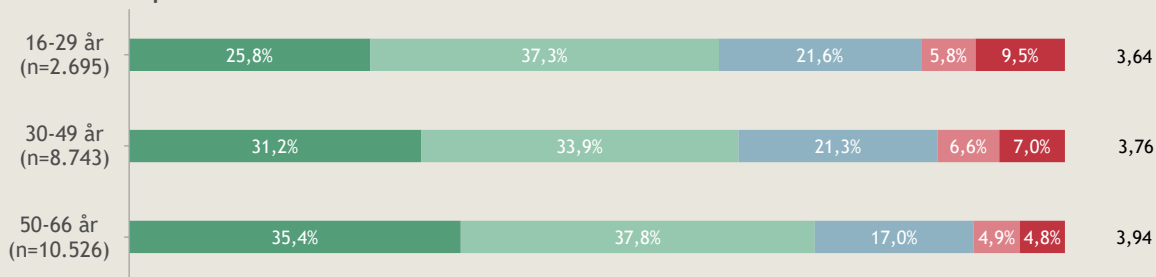
Velforberedt sagsbehandler

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

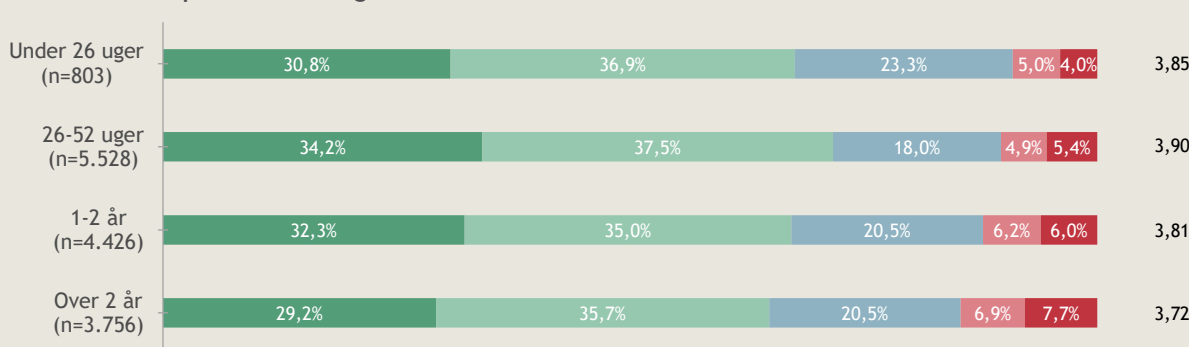
I hvilken grad oplever du, at din sagsbehandler var velforberedt til samtalen?



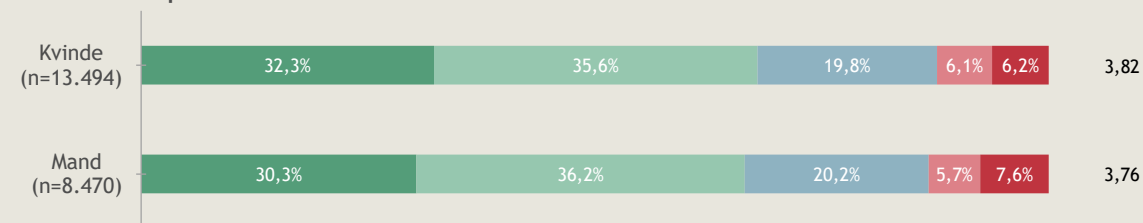
Opdelt efter alder



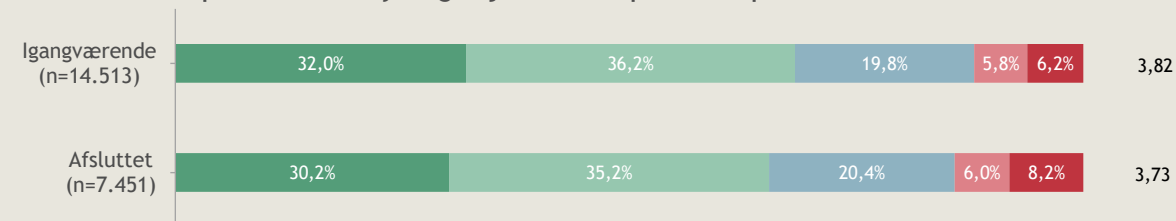
Opdelt efter varighed



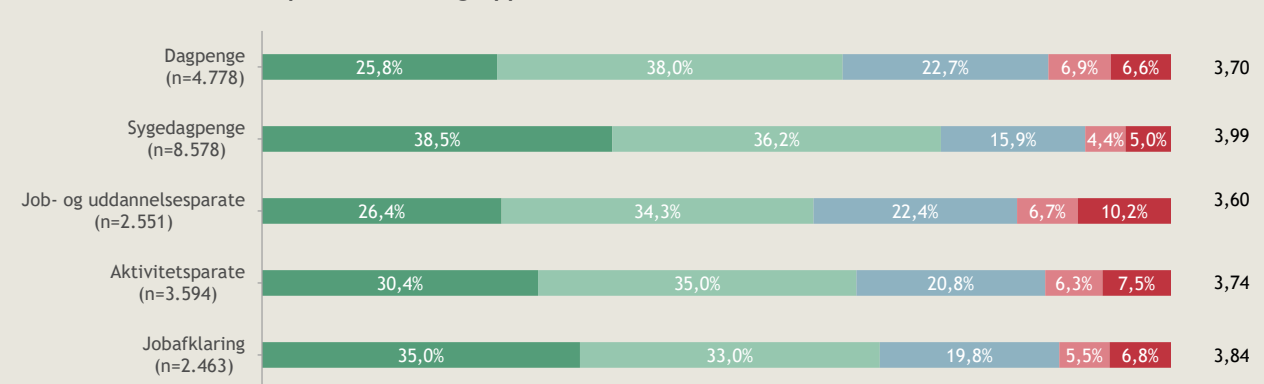
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



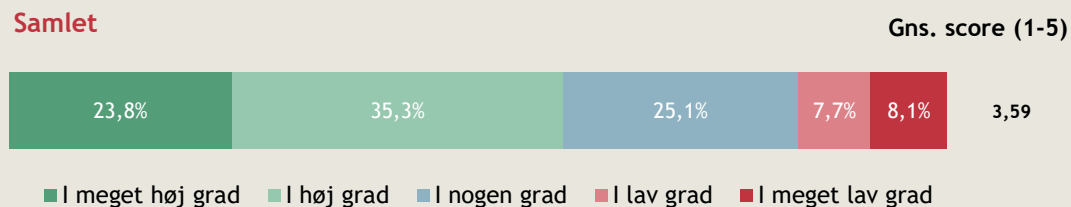
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=792) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Sagsbehandlers formidling

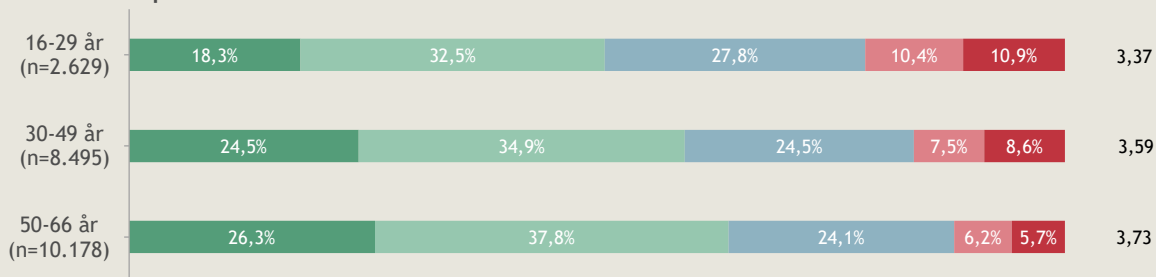


Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

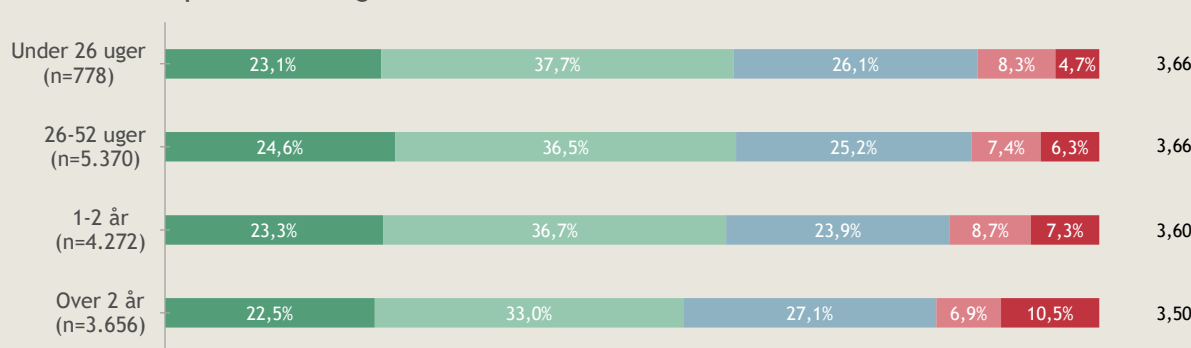
I hvilken grad oplever du, at informationer om regler og lovgivning blev formidlet på en letforståelig måde? (fx regler om dine rettigheder og pligter som ledig/sygemeldt)



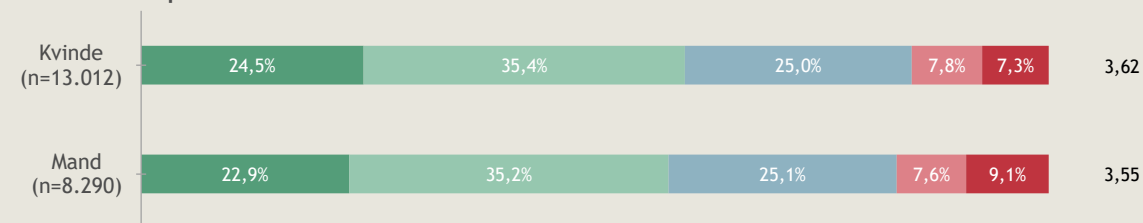
Opdelt efter alder



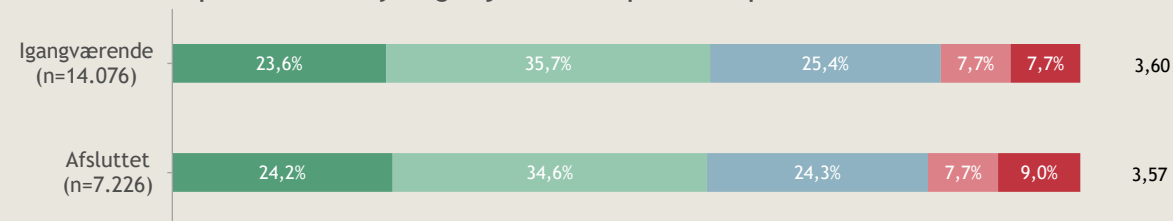
Opdelt efter varighed



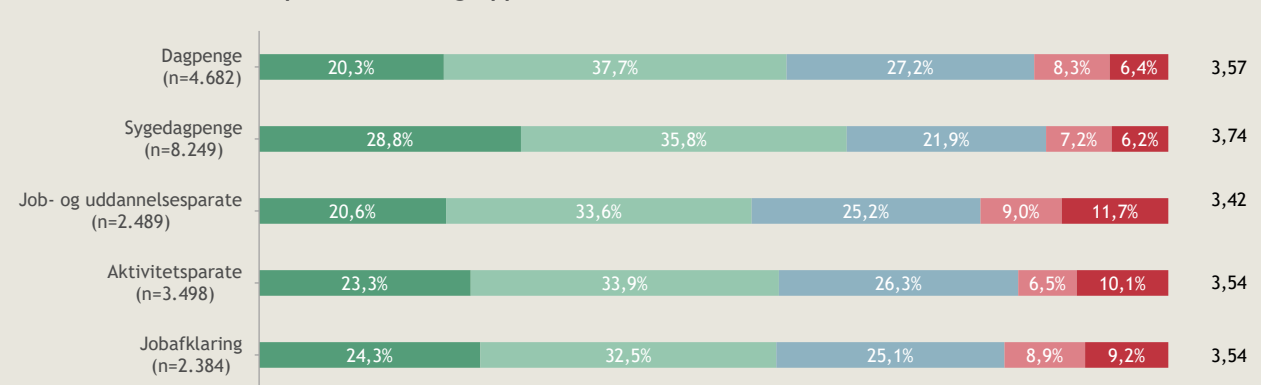
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe

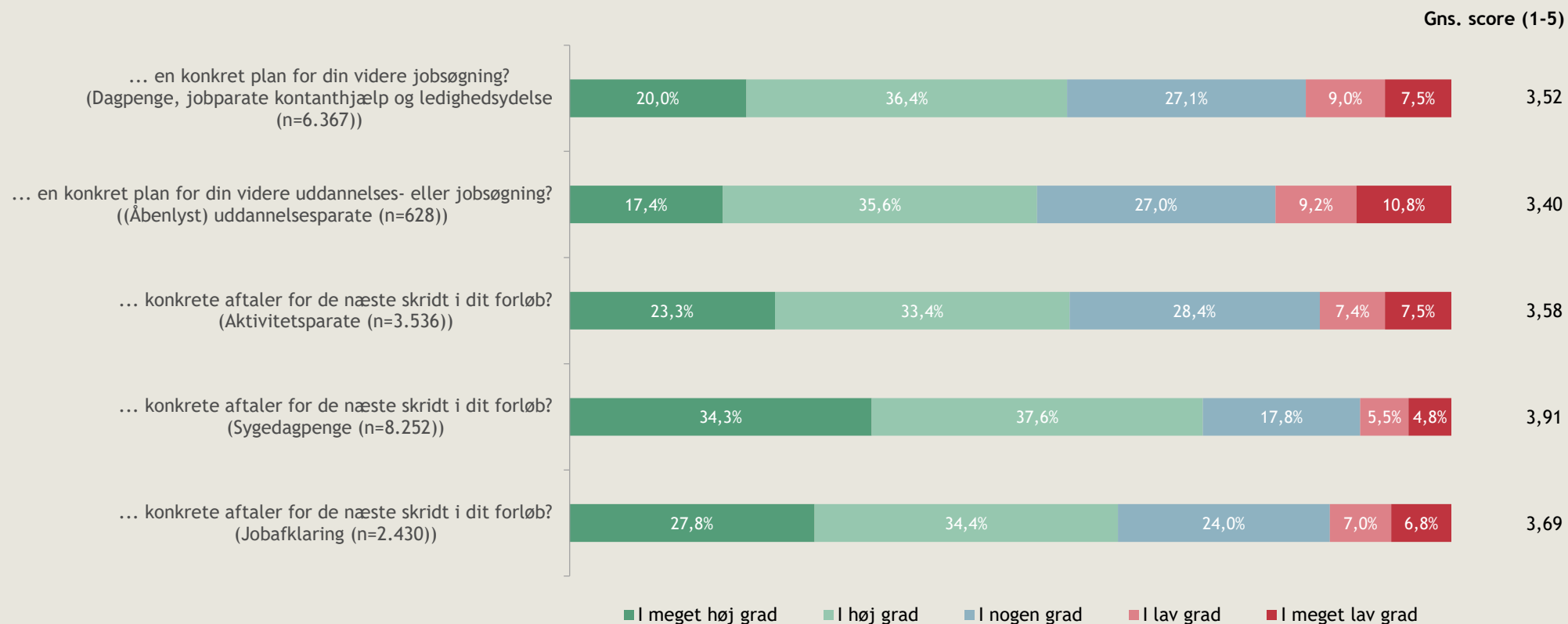


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.455) indgår ikke i ovenstående beregninger.



Plan for fremadrettet proces

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



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.542) indgår ikke i ovenstående beregninger.



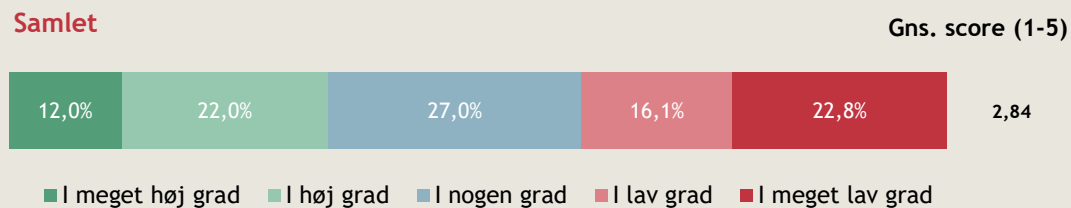
5. Progression



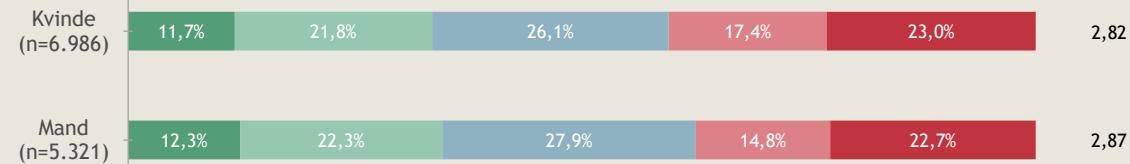
Konkrete jobmuligheder

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

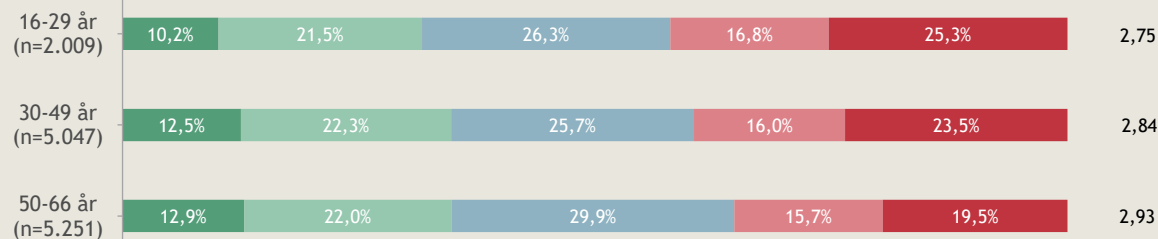
(Stillet til alle målgrupper undtagen sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver)



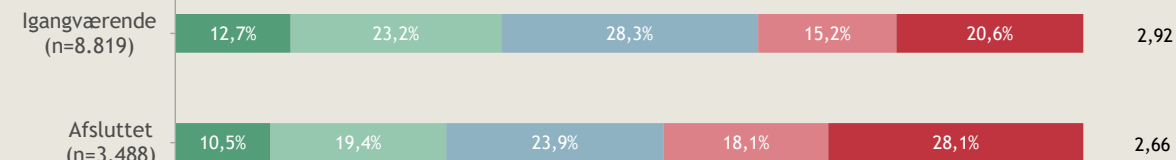
Opdelt efter køn



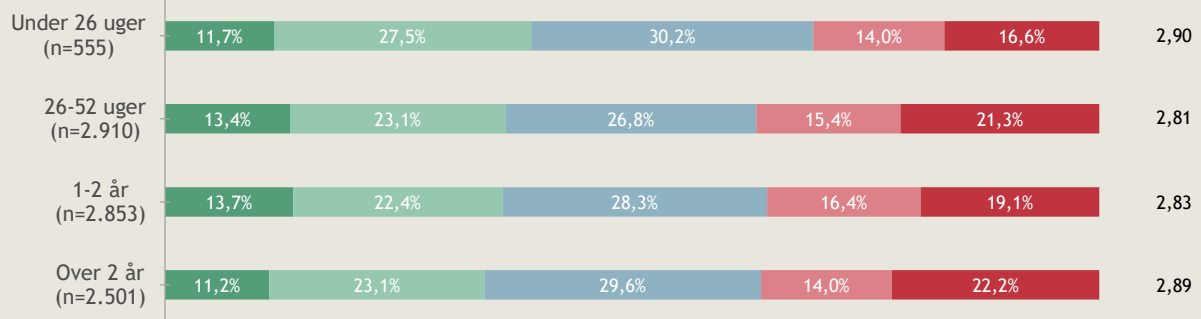
Opdelt efter alder



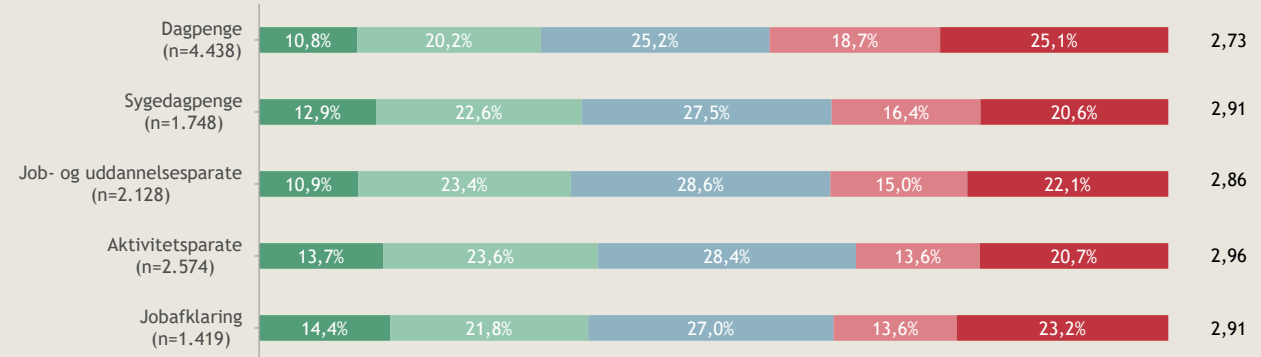
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter varighed



Opdelt efter målgruppe



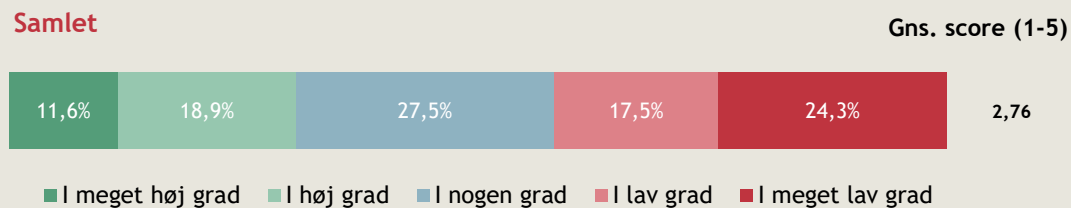
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=4.470) indgår ikke i ovenstående beregninger.



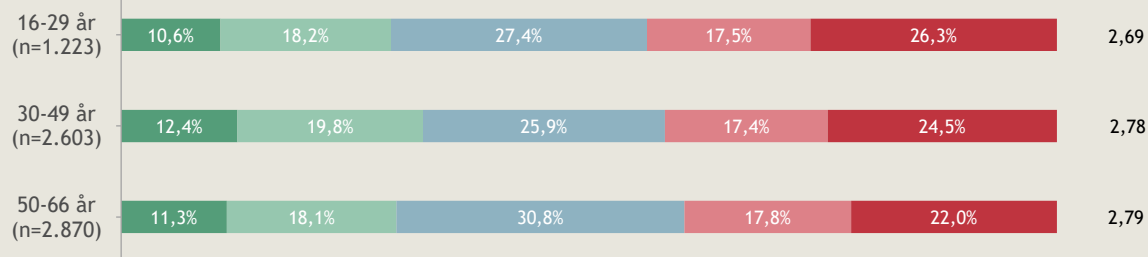
Tættere på job eller uddannelse

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

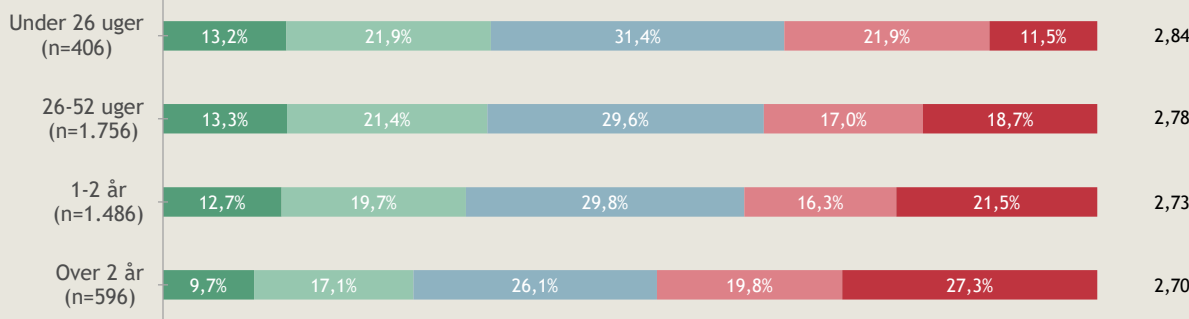
Kun stillet til følgende målgrupper: 1) dagpenge og 2) job- og uddannelsesparate



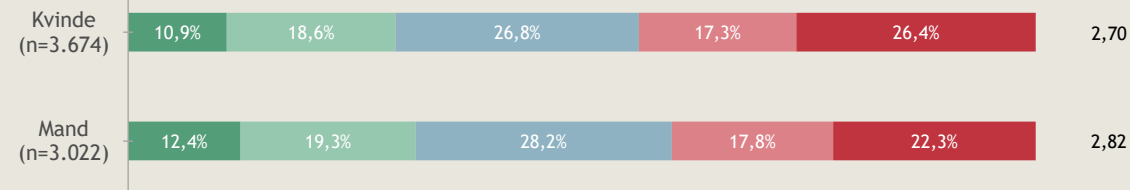
Opdelt efter alder



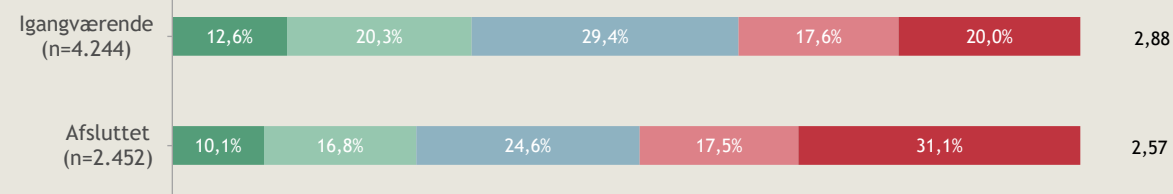
Opdelt efter varighed



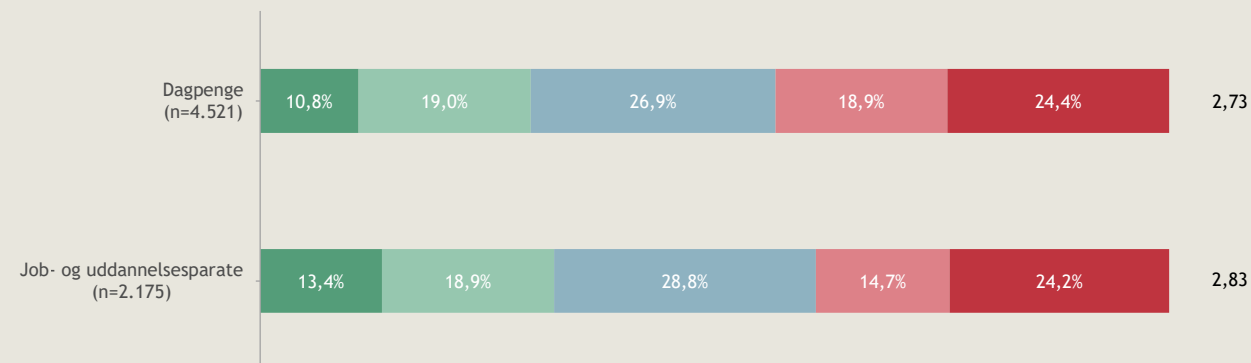
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



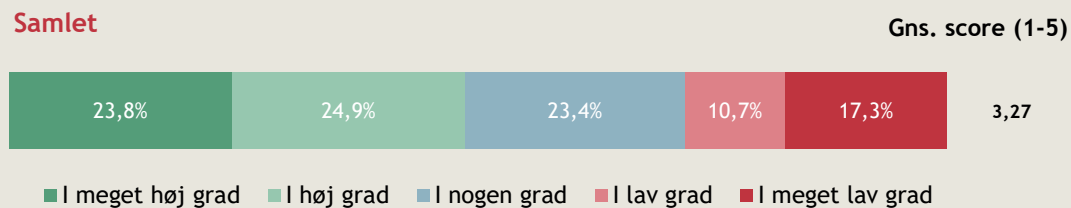
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=4.470) indgår ikke i ovenstående beregninger.



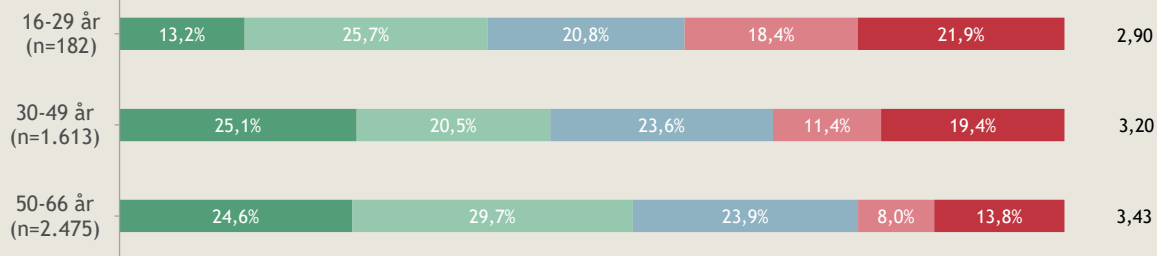
Tilbagevenden i job

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

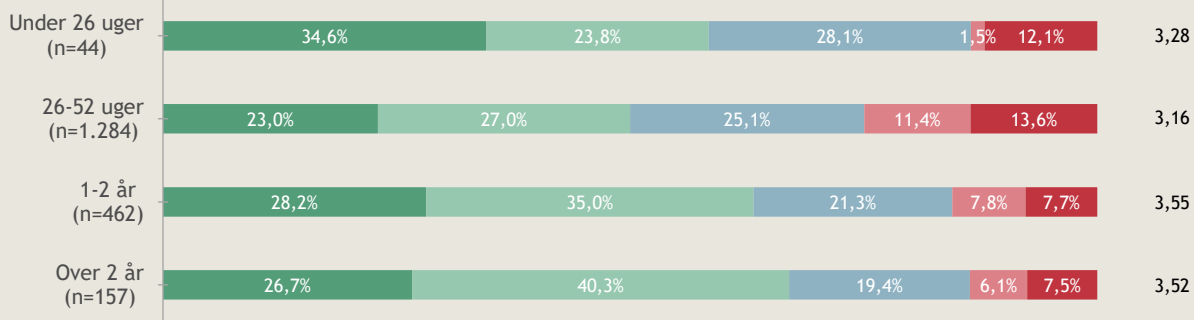
Kun stillet til sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver



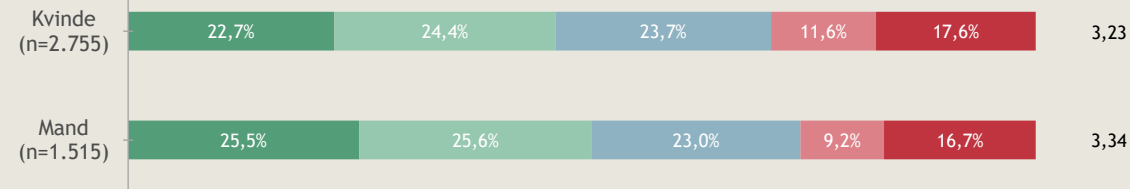
Opdelt efter alder



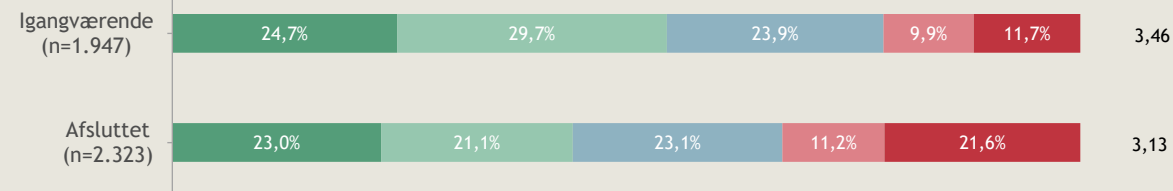
Opdelt efter varighed



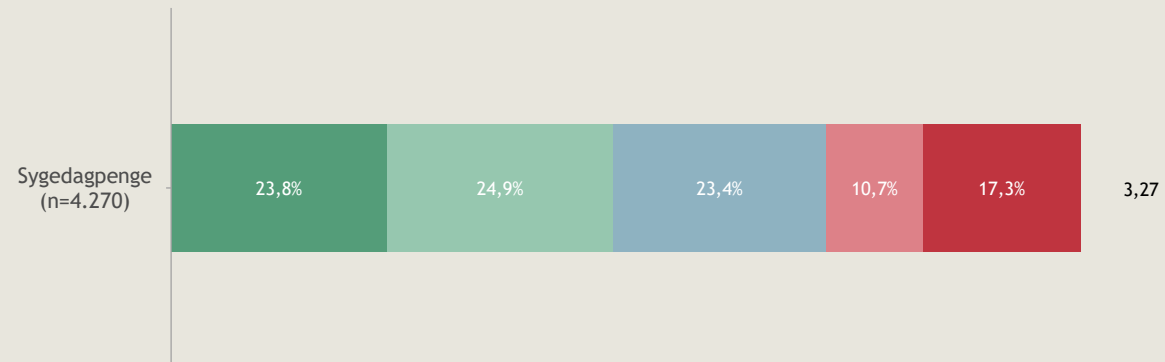
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



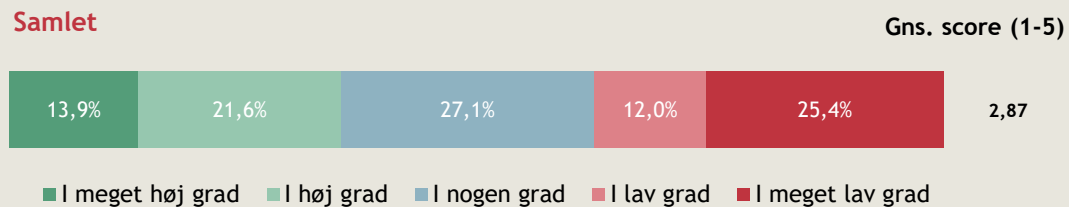
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.610) indgår ikke i ovenstående beregninger.



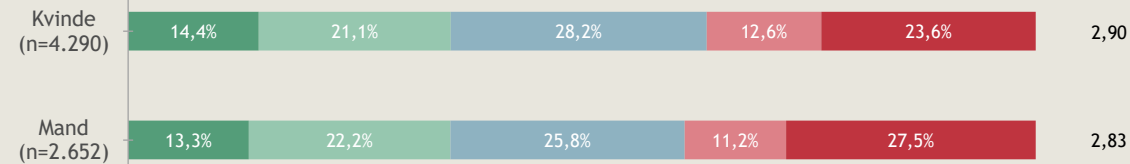
Styrket tro

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

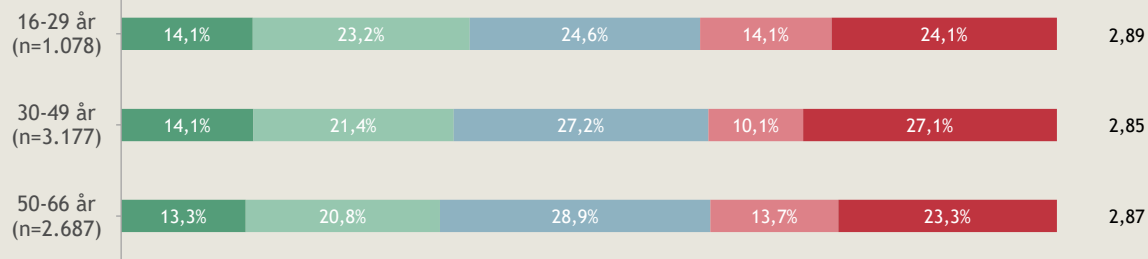
Stillet til følgende målgrupper: 1) sygedagpenge uden arbejdsgiver, 2) aktivitetsparate og 3) jobafklaring



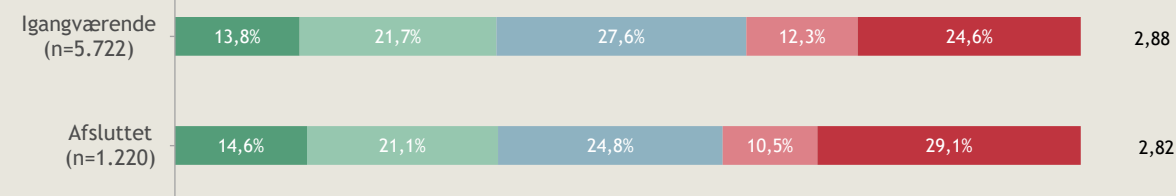
Opdelt efter køn



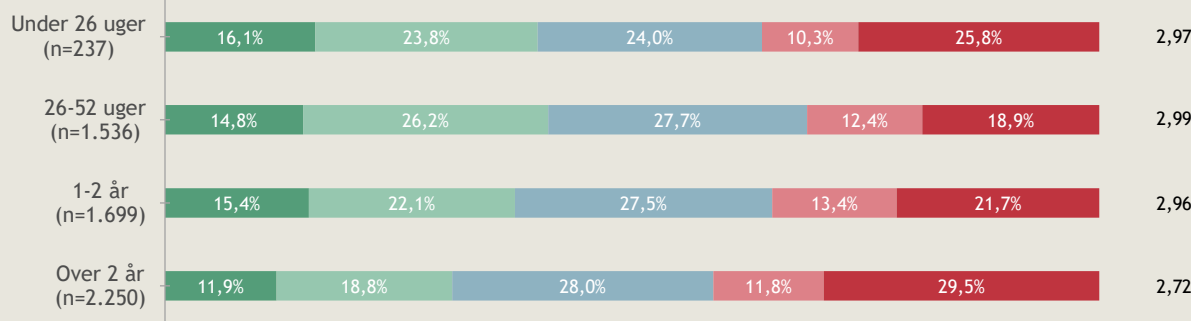
Opdelt efter alder



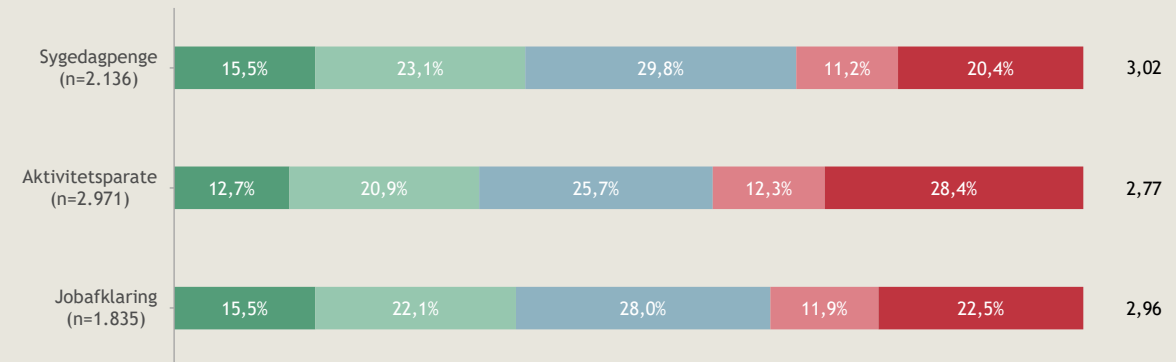
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter varighed



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.277) indgår ikke i ovenstående beregninger.

03



Bilag og metode



Metode

STIKPRØVEUDTAGNING

Undersøgelsen omfatter i alt 135.101 borgere fordelt på 35 kommuner. For hver kommune er der udtrukket en repræsentativ stikprøve på 1.500-3.000 borgere afhængigt af antallet af borgere tilknyttet det lokale jobcenter. I kommuner med mindre end 1.500 borgere er hele populationen inkluderet. Stikprøverne er udvalgt ved stratificeret randomisering baseret på køn, alder og ydelse for at sikre, at stikprøvens fordeling afspejler fordelingen i kommunens samlede population.

I alt indgår 67.272 borgere i stikprøven, hvoraf 22.496 har gennemført spørgeskemaet, og yderligere 1.423 har delvist gennemført det. Dette svarer til en samlet svarprocent på 35,6 %. Derudover har 8.574 borgere aktivt fravalgt deltagelse, hvilket udgør 12,7 %. Spørgeskemaet blev udsendt via digital post og SMS. 79 borgere (0,1 %) kunne ikke kontaktes via hverken digital post eller SMS, mens 1.606 borgere (2,4 %) alene modtog SMS, og 1.027 borgere (1,5 %) kun modtog digital post.

SPØRGESKEMAOPBYGNING

Spørgeskemaet indeholder fem temaer, som alle borgere har svaret på, samt muligheden for kommunespecifikke spørgsmål. Derudover er der indledende spørgsmål om borgerens aktuelle status, og for sygedagpengemodtagere spørges desuden til eventuel arbejdsgivertilknøytning. Temaerne dækker følgende: 1) mødet med jobcentret, 2) mål og aktiviteter, 3) seneste samtale, 4) progression i forløbet og 5) samlet tilfredshedsvurdering. Eventuelle lokale spørgsmål fremtræder mellem pkt. 4 og 5 i spørgeskemaet.

Hvis der har været brug for at formulere spørgsmålene forskelligt afhængigt af

borgerens aktuelle status, er spørgsmålene blevet stillet i enten nutid (igangværende forløb) eller datid (afsluttede forløb). Eksempelvis: ”I hvilken grad *oplever* du at blive mødt med tillid i jobcentret?” vs. ”I hvilken grad *oplevede* du at blive mødt med tillid i jobcentret?”

BEREGNINGER

Svarmulighederne indeholdt svarene "ved ikke" og "ikke relevant" for at fange svar fra borgere, der på det enkelte spørgsmål ikke har nogen holdning, eller for hvem spørgsmålet ikke måtte være relevant. Disse er dog ikke medregnet i rapportens frekvensopgørelser, da formålet her er at vise svarfordelingen blandt borgere, for hvem spørgsmålet enten er relevant, eller hvor borgerne har en reel holdning. Antallet af udeladte svar er oplyst nederst på resultatsiderne.

Ved beregning af gennemsnit er svarkategorierne tildelt værdier fra 1 til 5, hvor 1 angiver den mest negative værdi og 5 den mest positive. Eksempelvis tildeles "i meget lav grad" værdien 1 og "i meget høj grad" værdien 5. Gennemsnittet beregnes ved at summere værdierne og dividere med antallet af relevante svar. Resultaterne kan desuden opdeles efter køn, alder, målgruppe og varighed og er vægtet baseret på relevante baggrundsvARIABLE (se afsnit om vægtning).



Måling af variable

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

INDHENTET FRA JOBCENTRENES DATAREGISTRE:

- CPR
- Køn
- Alder (er efterfølgende inddelt i tre kategorier: 16-29 år, 30-49 år og 50-66 år)
- Borgerens seneste ydelse i 2. kvartal 2024 (er efterfølgende inddelt i fem kategorier: Dagpenge, sygedagpenge, job- og uddannelsesparate, aktivitetsparate og jobafklaring - *for uddybning se afsnit 'Undersøgelsesdesign'*)
- Startdato for seneste ydelse i 2. kvartal 2024

SELVRAPPORTERET AF BORGERNE:

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

BEREGNEDE VARIABLE:

- Varighed
 - For at beregne borgernes varighed er differencen mellem startdatoen for borgerens seneste ydelse og dato for lukning af spørgeskemaundersøgelsen (19. november 2024) brugt. Dette er *kun* gjort for borgere, der har angivet, at de aktuelt (dvs. på besvarestidspunktet) er tilknyttet jobcenteret, idet den konkrete slutdato for borgere, der har afsluttet deres forløb, ikke kendes.
Som følge heraf er det vigtigt at bemærke, at varigheden kun angiver borgerens varighed på *seneste* ydelse. Hvis borgeren f.eks. har været tilknyttet jobcenteret i 5 år, men kun været på seneste ydelse i 1 år, vil borgerens varighed fremgå som 1 år.
 - Varigheden er efterfølgende inddelt i 4 kategorier: under 26 uger, 26-52 uger, 1-2 år og over 2 år



Repræsentativitetsanalyse

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

Tabel 1 viser først og fremmest, at der indgår relativt flere kommuner fra Region Midtjylland og Region Nordjylland.

Tabel 2 viser, at der indgår relativt flere landkommuner, storbykommuner samt kommuner fra hovedstaden, mens særligt oplandskommunerne er underrepræsenterede.

Tabel 3 viser, at den forventede andel af personer på offentlig forsørgelse blandt de deltagende kommuner (7,8 %) er en anelse højere end landsgennemsnittet (7,4 %). Da andelen er beregnet ud fra en lang række sociodemografiske parametre, kan tallene ses som et udtryk for kommunernes rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen. Med andre ord har de deltagende kommuner en anelse dårligere rammevilkår for deres beskæftigelsesindsats end landsgennemsnittet.

Tabel 4 viser, at andelen af fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse er højere blandt de deltagende kommuner sammenlignet med landsgennemsnittet; både ift. andelen af arbejdsstyrken og befolkningen.

Samlet set viser ovenstående, at de deltagende kommuner i større grad 1) består af midt- og nordjyske kommuner, 2) består af landkommuner samt storby- og hovedstadskommuner, 3) har dårligere rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen samt 4) har en større andel af populationen på offentlig forsørgelse. Dette er vigtigt at have in mente i læsningen af undersøgelsens resultater.

Tabel 1:
Fordelingen af kommuner efter regioner

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=35)
Region Hovedstaden	30%	23%
Region Sjælland	17%	14%
Region Nordjylland	11%	14%
Region Midtjylland	19%	29%
Region Syddanmark	22%	20%
Total	100%	100%

Tabel 2:
Fordelingen af kommuner efter kommune grupper

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=35)
Hovedstads-kommuner	24%	26%
Storby-kommuner	3%	6%
Provinsby-kommuner	16%	14%
Oplands-kommuner	24%	14%
Land-kommuner	32%	40%
Total	100%	100%

Tabel 3:
Forventet andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (3kv23-2kv24)

Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=35)
7,4%	7,8%

Note: En kommunes forventede andel fuldtidspersoner er beregnet på baggrund af borgernes faktiske ydelsesgrad og omkring 300 forskellige forklarende variable for 2024, der beskriver kommunens rammevilkår. Kilde: Jobindsats.dk

Tabel 4:
Andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (alle ydelser) i pct. af arbejdsstyrken/ befolkningen (3. kvartal 2024)

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=35)
% af arbejdsstyrken	25,0%	26,2%
% af befolkningen	19,4%	20,2%

Note: Tallene viser antal fuldtidspersoner på alle ydelser som andel af de 16-66-årige i hhv. arbejdsstyrken/befolkningen (3. kvartal 2024). Kilde: Jobindsats.dk



Besvarelser

Af de 67.272 borgere i stikprøven har 22.496 (33,4 %) fuldført spørgeskemaet, mens 1.423 (2,1 %) har delvist besvaret det. Samlet set har 23.919 borgere (35,6 %) afgivet svar. Derudover har 8.574 (12,7 %) aktivt fravalgt at deltage via link i invitationsbrevet, SMS-påmindelser eller telefon. Svarprocenterne varierer mellem kommuner fra 27,0 % til 45,2 %, med højere svarprocenter i kommuner med færre indbyggere.

Figuren viser den kumulerede svarprocent over tid (dvs. hvordan svarprocenten har udviklet sig i løbet af dataindsamlingsperioden). Alle udsendelser er delt op i to dage, hvor de første 18 kommuner (gruppe A) fik udsendt på første dag, mens de 17 resterende kommuner (gruppe B) fik udsendt dagen efter. Her ses det særligt, at de to reminders har øget svarprocenten markant, hvilket formentligt kan tilskrives SMS-påmindelserne, som har vist sig at være effektivt ift. at øge antallet af respondenter.

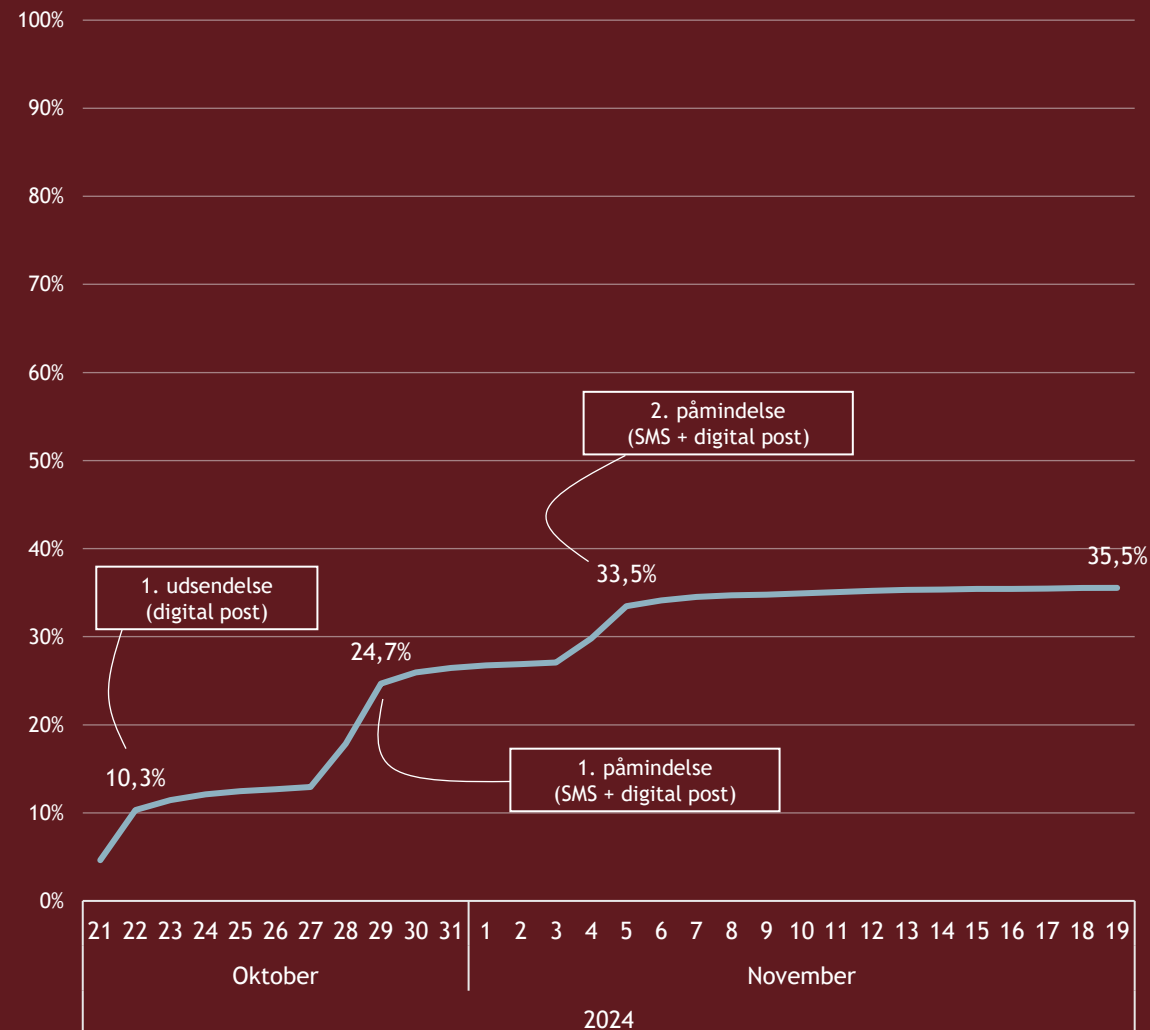
Svarprocenten er dog lidt lavere end tidligere undersøgelser, primært fordi et direkte frabedt-link blev inkluderet i den første SMS-påmindelse til gruppe A-kommunerne. Dette link blev senere fjernet, da frabedt-linket havde en betydelig negativ effekt for gennemførselsprocenten.

Tabellen nedenfor angiver svartider i minutter for respondenter, der har gennemført spørgeskemaet, opdelt efter kvartiler. F.eks. har halvdelen af alle respondenter gennemført spørgeskemaet på maksimalt 3,6 minutter.

Svartid for respondenter (kun gennemførte)

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

Kumuleret svarprocent over tid



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



Frafaldsanalyse

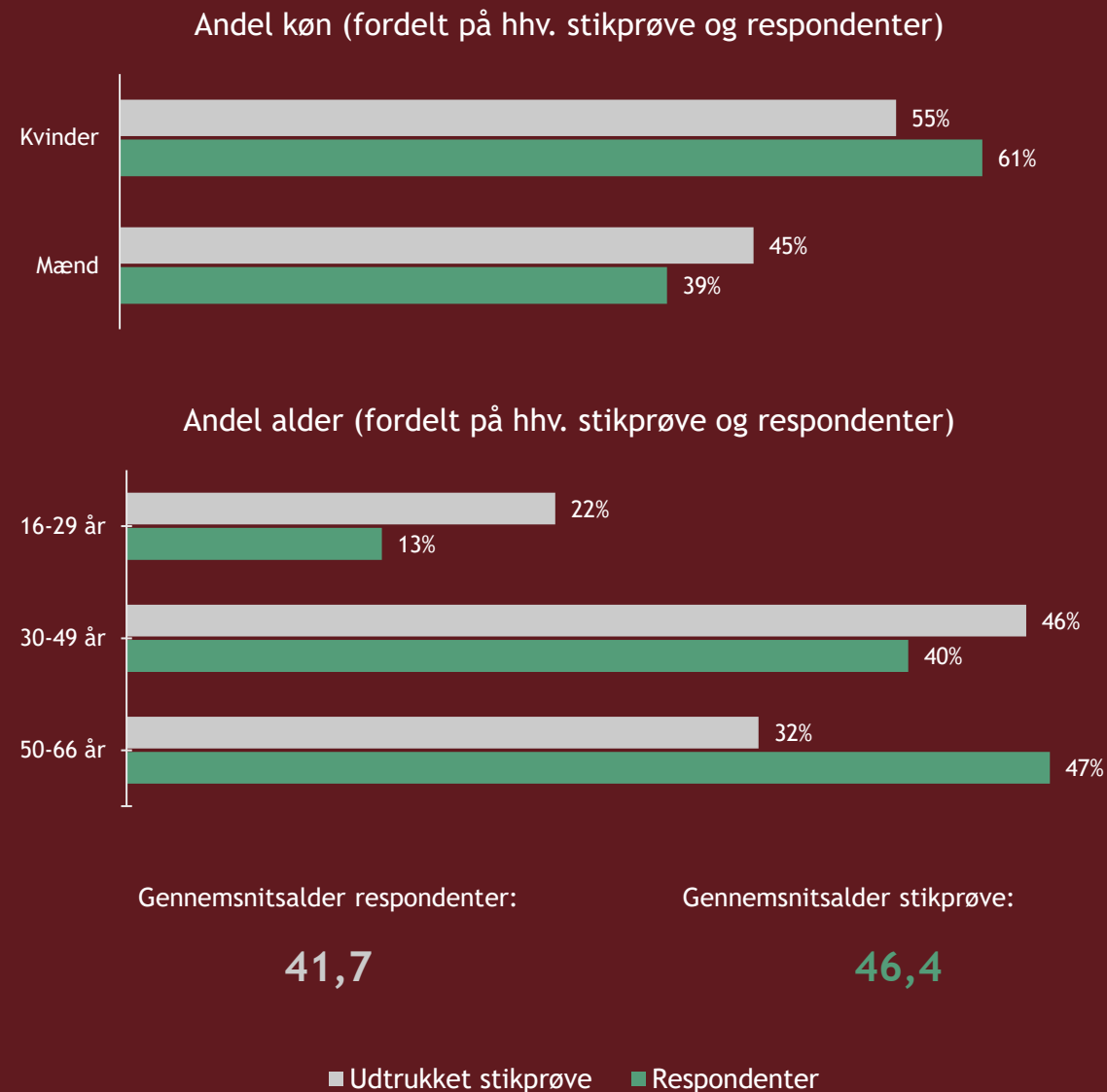
- Alle

Som beskrevet senere under afsnittet 'Vægtning' i bilagene er svarene i undersøgelsen blevet vægtet ud fra en række baggrundsvariable for at sikre repræsentativitet. I dette afsnit undersøges det, hvilke borgere der er over- eller underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, og som - såfremt man ikke sikrer repræsentativitet ved at vægte besvarelserne - kan medføre skævvridninger og bias i de afrapporterede resultater.

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

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

Samme mønster viste sig også i de foregående undersøgelser, hvor kvinder og borgere over 50 år var overrepræsenteret i besvarelserne.





Frafaldsanalyse

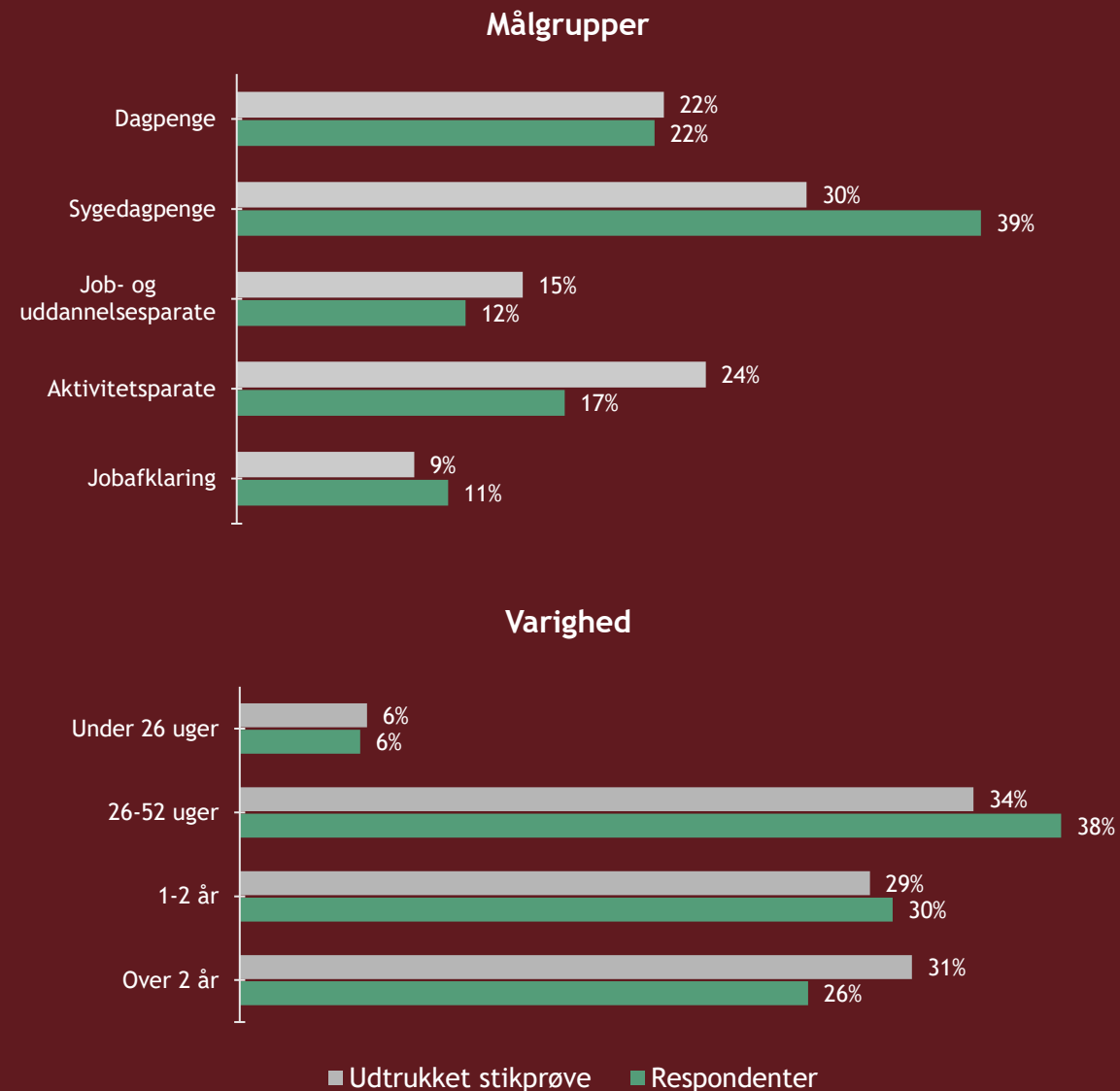
- Alle

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

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

Den nederste figur viser, at fordelingen på varighed (kun aktuelle forløb) er meget ens blandt hhv. alle i stikprøven og dem, der har besvaret spørgeskemaet. Dog er der en tendens til, at borgere med varighed på over 2 år i mindre grad besvarer spørgeskemaet, mens borger med varighed på 26-52 uger i højere grad besvarer spørgeskemaet. Dette kan hænge sammen med, at en større del af de aktivitetsparate har længere varigheder (se ovenstående pointe).

Dette mønster i svarfordelingen mellem de forskellige målgrupper er typisk i større spørgeskemaundersøgelser, og flugter således også fint med de tidligere tværkommunale borgerundersøgelser på beskæftigelsesområdet.





Frafaldsanalyse

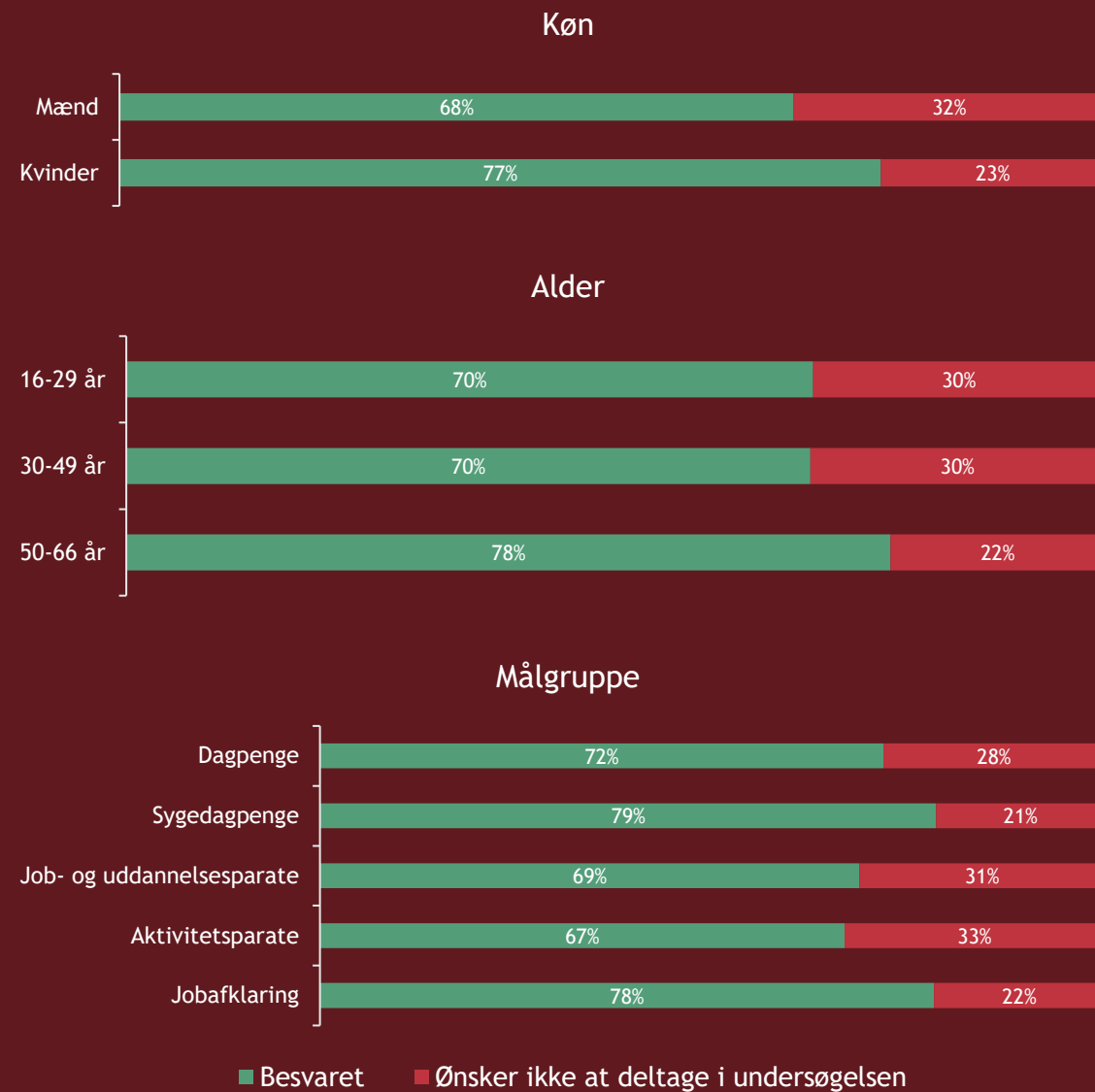
- Personer der har frabedt sig at deltage i undersøgelsen

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

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

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

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





Vægtning

Som nævnt tidligere er den samlede besvarelsesprocent på undersøgelsen 35,6 %. Med andre ord har 64,4 % af borgerne udtrykt i stikprøven ikke afgivet deres svar. Som frafaldsanalysen viser, er der en større andel kvinder blandt respondenter sammenholdt med stikprøven generelt; gennemsnitsalderen er højere blandt respondenterne; og særligt sygedagpengemodtagere er overrepræsenterede i besvarelserne, mens de andre målgrupper er underrepræsenterede.

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

For at højne undersøgelsens repræsentativitet er opgørelserne af resultaterne blevet vægtet efter fordelingen af køn, alder, kommune og målgruppe i de 35 kommuners samlede population. Som resultaterne af undersøgelsen viser, er særligt mænd, yngre borgere samt aktivitetsparate borgere mindre tilfredse med deres jobcenterforløb hvilket er de samme grupper af borgere, der er underrepræsenterede. Med andre ord er der en tendens til, at borgere, der har været tilfredse med deres jobcenterforløb, i højere grad svarer på spørgeskemaet end borgere, der har været utilfredse. Såfremt resultaterne ikke blev vægtet, ville svarene i undersøgelsen således afspejle en mere positiv holdning blandt borgere i jobcentrene end den reelle holdning samlet set.

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

FREM GANGSMETODE OG EKSEMPEL PÅ VÆGTNING

Fremgangsmåden for vægtningen kan konkret beskrives med følgende steps:

- 1) Udarbejde alle mulige kombinationer af de variable, der indgår i vægtningen
 - a) 3 x aldersgrupper, 2 x køn, 35 x kommuner og 5 x målgrupper
- 2) For hver kombinationsgruppe (stratum), opgøre antal personer i hhv. den samlede population og i besvarelserne.
- 3) Efterfølgende udregne "population/besvarelse-ratio" for hver stratum (strataratio):

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

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

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

Kategori	Antal	Ikke-vægtet andel (%)	Strataratio (sum)	Vægtet andel (%)
Meget tilfreds	6.823	31,4%	31.952	26,5%
Tilfreds	7.130	32,8%	39.772	32,9%
Hverken tilfreds eller utilfreds	3.639	16,7%	22.332	18,5%
Utilfreds	1.864	8,6%	11.953	9,9%
Meget utilfreds	2.286	10,5%	14.719	12,2%
Sum	21.742	100%	120.729	100%

Viser svarfordelingen (i pct.) uden vægtning

Viser svarfordelingen (i pct.) med vægtning



carelinkgruppen

Sammen om bedre velfærd

Kontaktinfo - Kommunernes Landsforening

Ibrahim Benli
Konsulent
M: 3370 3225

Kontaktinfo - Carelink Gruppen

Peder Gaarde Fisker
Director
M: 5135 1940

Christoffer Alstrup
Analysekonsulent
M: 4011 6937