

Resultater af tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet

Kommunernes Landsforening (KL) og 43 danske kommuner

Juni 2025

Indledning og baggrund

Kommunernes Landsforening (KL) har i samarbejde med **43 kommuner** gennemført en tværkommunal borgerundersøgelse på **beskæftigelsesområdet**. Undersøgelsen er blevet gennemført i løbet af **foråret 2025**, og resultaterne præsenteres i indeværende rapport.

Undersøgelsen har følgende to formål:

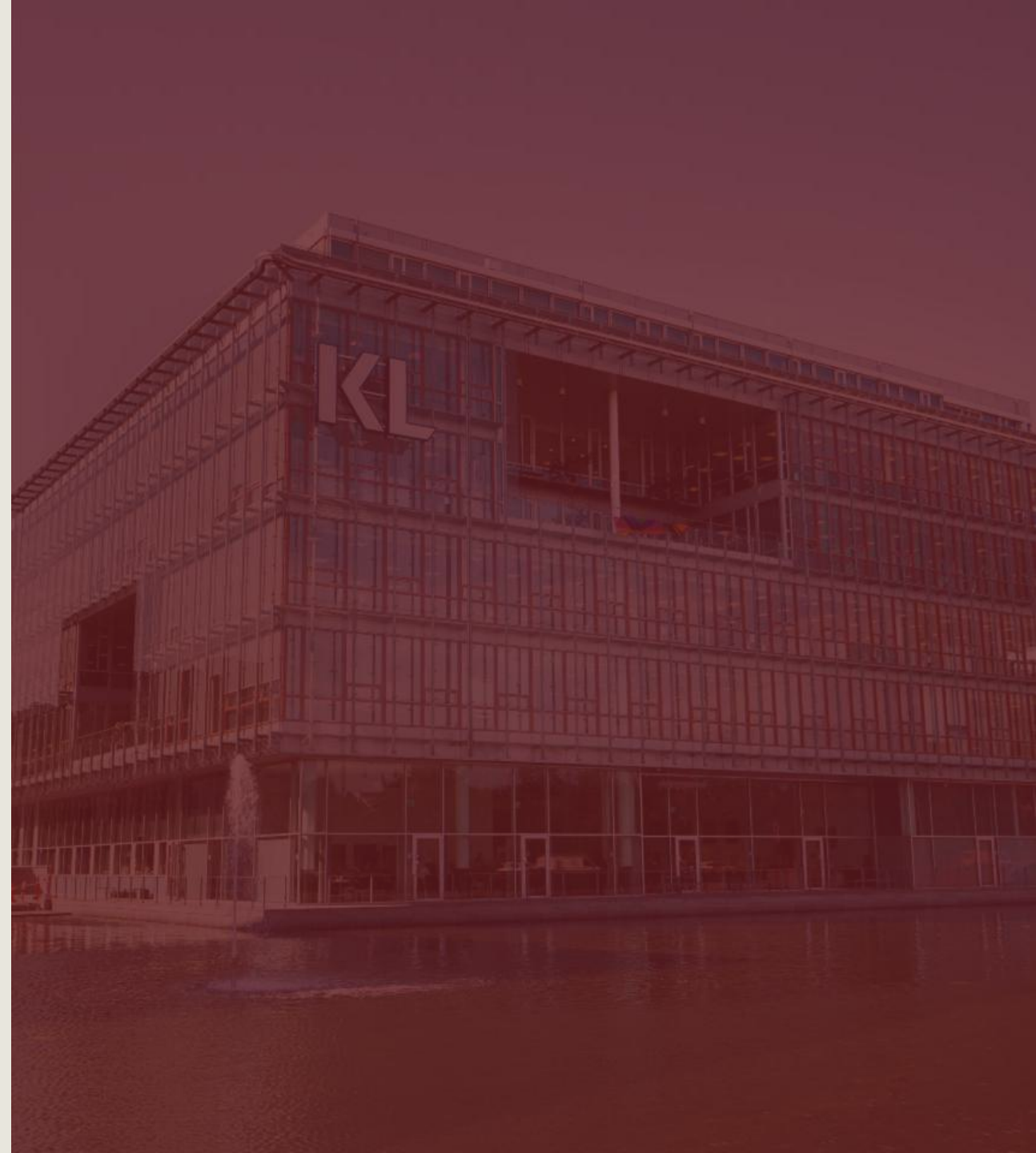
- 1) Borgerundersøgelsen skal kunne understøtte den lokale kvalitetsudvikling i den enkelte kommune, og
- 2) Borgerundersøgelsen skal gøre det muligt at sige noget generelt om borgernes oplevelser af deres forløb i landets jobcentre.

Denne rapport viser dermed resultaterne af den **fjerde runde** af den tværkommunale borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet i samarbejde med **43 kommuner** og **Carelink Gruppen - Analyse & Udvikling**¹.

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

¹ Tidligere Marselisborg Consulting





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 mellem 1 og 5 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 43 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.

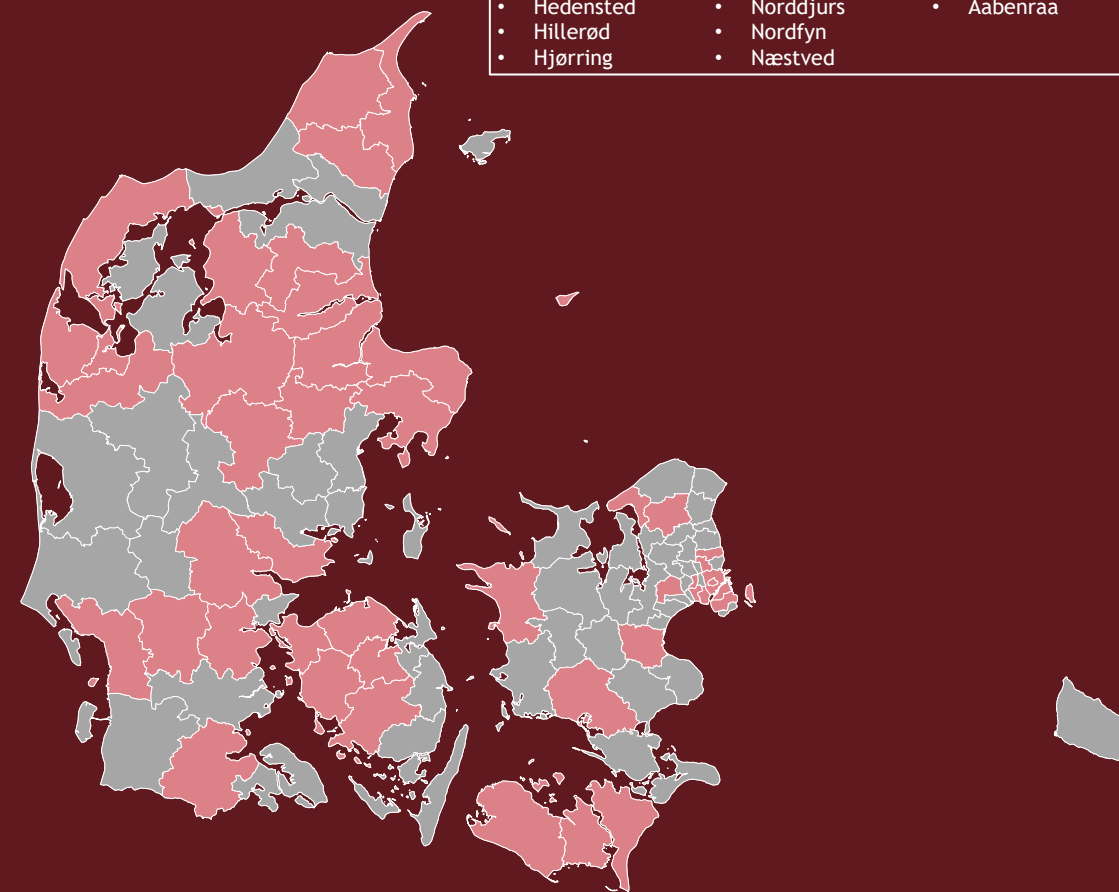
Spørgeskemaet er opdelt i 5 temaer, som afdækker borgernes oplevelse af:

- 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 43 kommuner:

• Assens	• Holstebro	• Odense
• Brøndby	• Høje-Taastrup	• Randers
• Brønderslev	• Hvidovre	• Rebild
• Esbjerg	• Kalundborg	• Silkeborg
• Favrskov	• Kolding	• Struer
• Frederiksberg	• København	• Syddjurs
• Frederikshavn	• Køge	• Thisted
• Faaborg-Midtfyn	• Lemvig	• Tårnby
• Gladsaxe	• Lolland	• Vejen
• Glostrup	• Lyngby-Taarbæk	• Vejle
• Guldborgsund	• Mariagerfjord	• Vesthimmerland
• Halsnæs	• Middelfart	• Viborg
• Hedensted	• Norddjurs	• Aabenraa
• Hillerød	• Nordfyn	
• Hjørring	• Næstved	





Population og stikprøve

POPULATIONSAFGRÆNSNING

Undersøgelsens population (grundlaget for stikprøveudtagningen), udgøres af borgere fra de 43 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 1. kvartal 2025 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 1. kvartal 2025: 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 **146.665 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 82.927 borgere**, hvoraf 33.000 borgere har afgivet deres svar (heraf indgår 2.139 delvist komplette besvarelser), svarende til **39,8 %**. Svarprocenten ligger på samme niveau som de foregående tre undersøgelser (hhv. 43,2 %, 38,8 % og 35,6 %), 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.

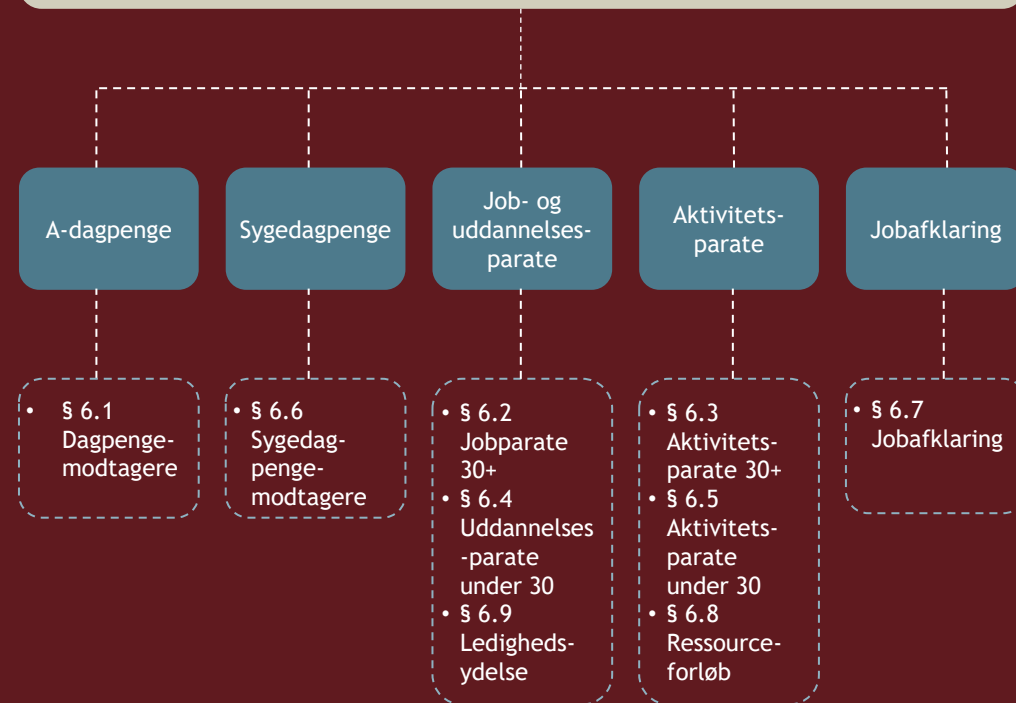
Oversigt over undersøgelsens målgrupper

Population

Alle borgere med et aktivt forløb i jobcentret i løbet af 1. kvartal 2025, og som har deltaget i en samtale med jobcenteret

Fem overordnede målgrupper

LAB-målgrupper



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".

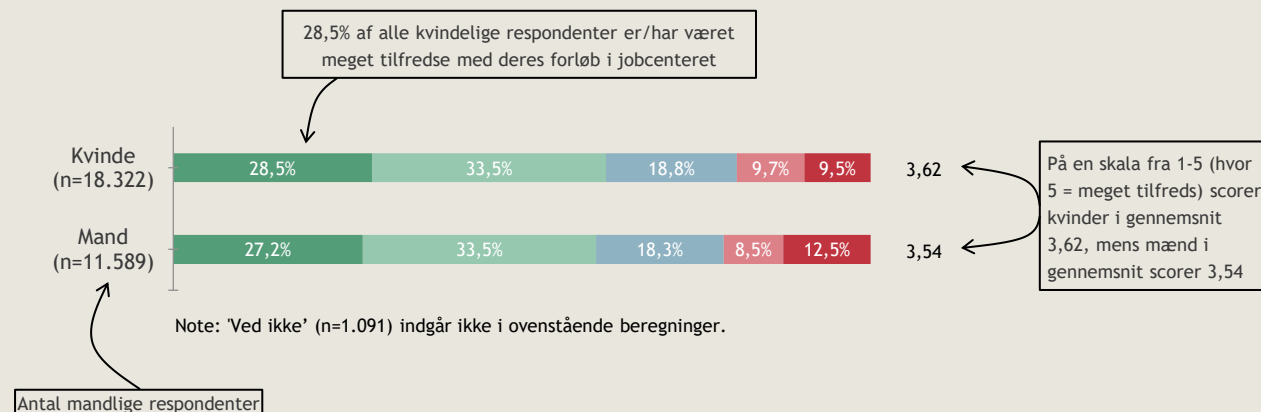
GENNEMSNITSSCORE

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?





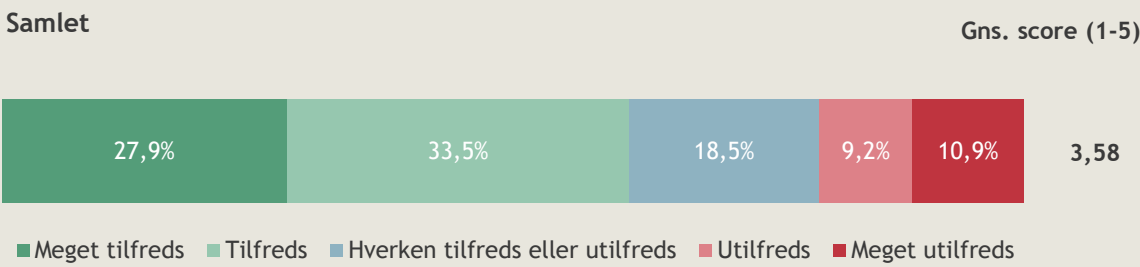
1. Overordnet tilfredshed



Overordnet tilfredshed (1/2)

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

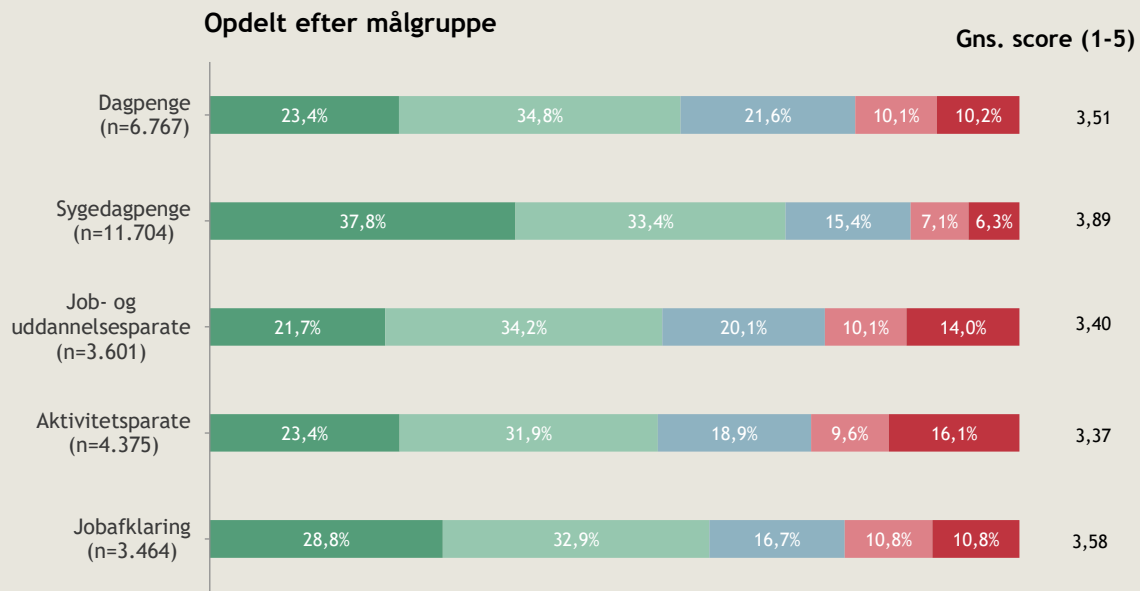
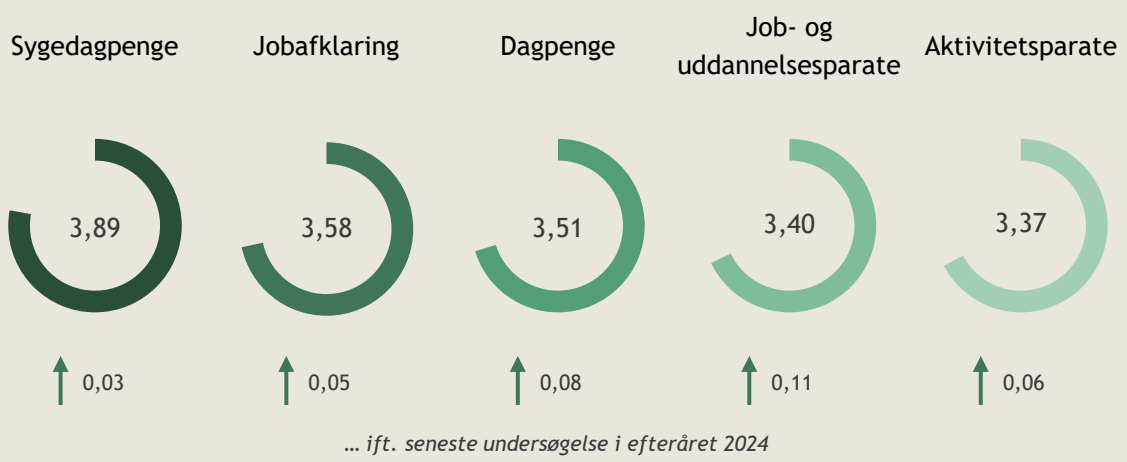
(Skala = 1-5, hvor 5 = meget tilfreds, og 1 = meget utilfreds)



Sammenligning af mest tilfredse og mindst tilfredse kommune

	Kommune med <u>højeste</u> tilfredshed	Kommune med <u>laveste</u> tilfredshed
Tilfredshedsskala (1-5)	3,93	3,20
Andel 'meget tilfredse' + 'tilfredse'	71,1%	49,5%

Samlet tilfredshed opdelt efter målgruppe:



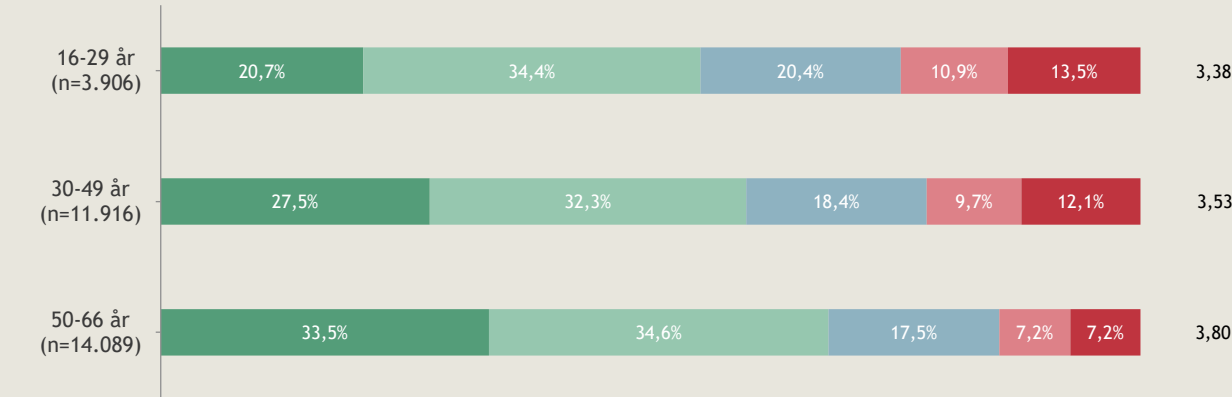
Note: 'Ved ikke' (n=1.091) indgår ikke i ovenstående beregninger.



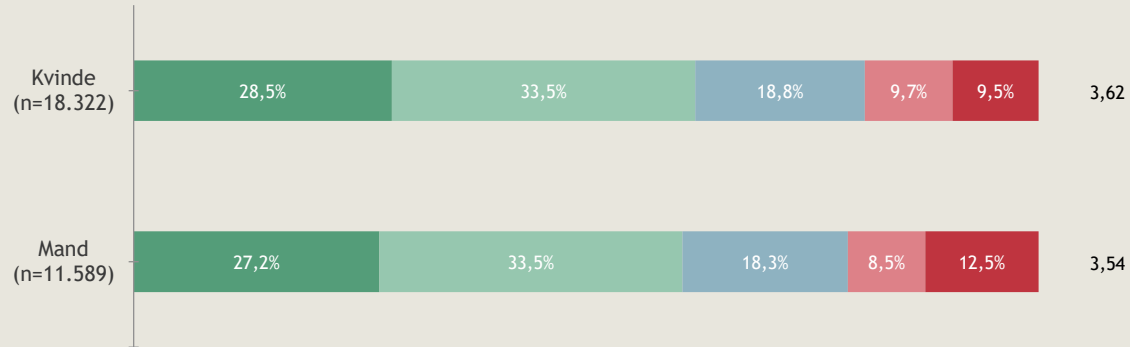
Overordnet tilfredshed (2/2)

Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcentret? *(fortsat)*

Opdelt efter alder

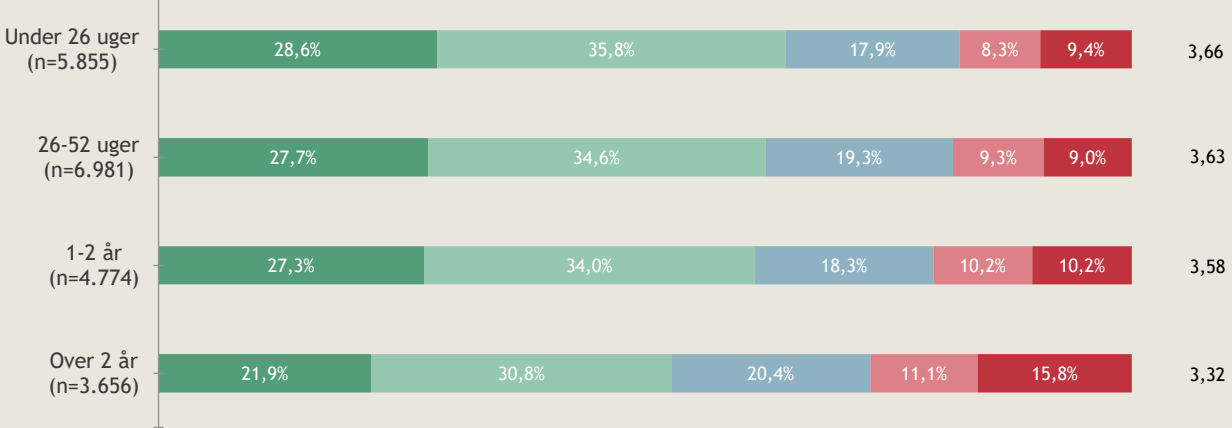


Opdelt efter køn

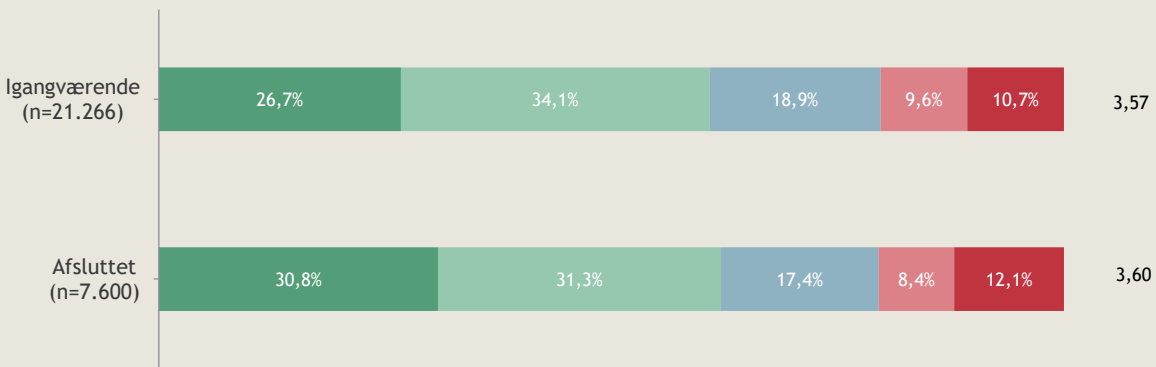


Opdelt efter varighed

(kun igangværende forløb)



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Note: 'Ved ikke' (n=1.091) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Uddybning af tilfredshed (1/2)

- 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 ("utilfreds"/"meget utilfreds").

Kendetegnende for tilfredse borgere:

1. **Tilknytning til én fast og lydhør sagsbehandler:** Et gennemgående tema i de tilfredse svar er betydningen af at have en fast og engageret sagsbehandler. Borgerne fremhæver, at det gør en stor forskel, når sagsbehandleren kender deres sag, følger op og tager dem alvorligt. Det opleves som trygt og professionelt, og det styrker relationen og oplevelsen af at blive mødt som individ.
2. **Menneskelig og respektfuld behandling.** Borgerne lægger vægt på den måde, de bliver mødt på - især når kontakten opleves imødekommende og venlig. Flere nævner, at deres sagsbehandler har udvist forståelse og respekt for deres situation, hvilket giver dem en følelse af at blive set som mere end bare en sag i systemet.
3. **Relevant og meningsfuld støtte:** Nogle borgere tilkendegiver, at de har modtaget støtte, der var skræddersyet til deres situation - både i forhold til deres helbred og jobparathed. Det giver en oplevelse af, at der bliver taget hånd om det, der er vigtigt for dem her og nu.
4. **Positiv udvikling og motivation:** For flere har forløbet i jobcentret ført til konkrete fremskridt som fx job eller praktik, og det nævnes som en vigtig årsag til tilfredsheden. Også følelsen af personlig fremgang og fornyet motivation er centrale elementer i svarene.

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

- › Jeg er blevet mødt med forståelse midt i en kriseperiode, og jeg har ikke følt mig presset unødigt. Min sagsbehandler har ikke budt/tilbudt mig irrelevante aktiviteter. Det har føltes trygt og rart, trods situationen.
- › Jeg er tilfreds over, at de har lært om min "situation" meget hurtig og virker forståelig. De spørger indtil flere detaljer og hjalp med at lave en plan. De kommer også med deres egne holdninger, så jeg har noget at tænke over. De har tilbudt mig hjælp med at finde et job/program/aktivitet.
- › Fordi jeg er blevet mødt med omsorg, og jeg har virkelig følt mig set, hørt og forstået. Noget jeg var rigtig bange for ikke at blive... og så er jeg rigtig glad for min sagsbehandler, som altid står til rådighed, hvis jeg har noget på hjertet. Den støtte og omsorg, jeg har mødt, sætter jeg stor pris på!
- › Engagerede medarbejdere, som både lytter og respekterer borgerens ønsker og værdier. Er også åben og lydhør overfor muligheder og indgår gerne i en sparring omkring forløbet.
- › Jeg har været sygemeldt i længere tid og oveni det en datter i mistrivsel. Jeg er blevet mødt med fuld forståelse for min situation, uden pres, og med god tid til, at jeg kunne fokusere på at blive rask med diverse behandlinger og tilbud. Jeg blev tilbudt sammen om ny velfærd, som gjorde, at møderne med jobcentret var mere individuelt planlagt og med mulighed for at mødes uden for jobcentret, og en sagsbehandler der kunne deltage til forskellige lægesamtaler m.m. Det har gjort forløbet mere målrettet og effektivt for mit vedkommende, idet der kommer mere fokus på at blive helt rask, i stedet for at al fokus lå på at komme ud på arbejdsmarkedet hurtigst muligt.
- › Jeg bliver mødt af kompetente mennesker, der hjælper og motiverer. Jeg er med i en netværksgruppe, der mødes hver 2. uge, og det er et super tiltag.

Uddybning af tilfredshed (2/2)

- Mindre tilfredse borgere 😞

Kendetegnende for mindre tilfredse borgere:

1. Manglende lydhørhed og anerkendelse:

Flere borgere beskriver, at de ikke føler sig hørt eller taget alvorligt i deres kontakt med jobcentret. Det gælder både ift. helbredsmæssige hensyn og personlige behov, hvilket skaber frustration og oplevelsen af manglende tillid.

2. Ufleksibel håndtering og rigidt system

Nogle borgere peger på, at de er blevet presset ind i standardløsninger, der ikke tager højde for deres situation - fx deres sygdomssituation. De oplever, at regler og proceskrav vægtes højere end individuel vurdering.

3. Gentagne skift af sagsbehandler

Utilfredsheden knytter sig i flere tilfælde til mange forskellige kontaktpersoner over tid. Det gør, at borgerne kan opleve, at det er svært at opleve et kontinuert forløb, og som dermed forhindrer relationel opbygning og forståelse af sagen.

4. Oplevelse af manglende hjælp og håbløshed

Flere borgere udtrykker en grundlæggende mistillid til, at jobcentret kan hjælpe dem. De beskriver, hvordan de føler sig overladt til sig selv, og at indsatsen virker meningsløs.

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

- › Jeg oplever et nedladende menneskesyn, hvor jeg ikke bliver lyttet til, bliver ikke respekteret, bliver ikke mødt i øjenhøjde og ligeværdigt.
- › Oplever sagsbehandlere, der har haft mere fokus på dem selv end min situation og mine behov. Jeg bliver undermineret, og de har ikke været interesseret i at lave en god plan sammen. Også på trods af jeg har forsøgt alt og gjort alt. Har ofte været magtesløs, opgivende, mistet tillid og selvværd. Og kæmper selv med at få det tilbage. Er blevet udbændt med stress i mødet med jobcentret.
- › Alt for meget ventetid selv om man ikke får det bedre. Overbebyrdede ansatte der ikke altid er forberedt og glemmer, hvad der er aftalt.
- › Generelt har/er jeg meget utilfreds med, at jeg er blevet kastet rundt med siden 2010. Og nu skriver vi 2025, der er stadig ingen afklaring. Og igen igen skal jeg have ny sagsbehandler.
- › Adskillige udskiftninger af tilknyttet sagsbehandler. Store udsving i forståelse og hensyn til situation. Selv de bedste sagsbehandlere var underlagt rigide og håbløse retningslinjer, som ikke tog hensyn til individuel vurdering og psykiatriske udfordringer, og totalt forpurrede langsigtet bedring. Hver gang en ny sagsbehandler eller afdeling tog over, begyndte vi fra et absolut nulpunkt. Stort pres på at blive aktivt jobsøgende, hvilket kun førte til tilbagefald og forsinkelse af reel bedring. Uden stress forbundet med umenneskelige regler, ville jeg sandsynligvis have været i fuldtidsarbejde igen for et år siden.
- › Håbløse og udsigtsløse tiltag. Mit forløb har uden tvivl bragt mig længere væk fra arbejdsmarkedet.

Forslag til forbedringer (1/2)

- Tilfredse borgere



Forslag til forbedringer blandt tilfredse borgere:

1. Mere ro og tid til at komme sig

Flere tilfredse borgere efterspørger bedre muligheder for restitution og en mere skånsom opstart - især for dem, der har været psykisk sårbare. Det handler ikke om kritik af indsatsen som helhed, men om tempoet i forløbet.

2. Større fokus på samarbejde og relationer

Selv blandt tilfredse borgere nævnes det, at en tættere relation eller bedre samarbejde kunne have løftet oplevelsen endnu mere. Enkelte nævner konkrete forbedringsønsker ift. støttepersoner og sagsbehandlere.

3. Tempo og tidshorisont i forløb

Selv når borgere har været tilfredse, nævner flere, at deres forløb har været unødvendigt langstrakt - og at det kunne have hjulpet at få tingene til at ske hurtigere.

4. Individuel tilpasning og fleksibilitet

Et tema i nogle af forslagene er ønsket om endnu mere tilpasning til den enkeltes behov - især i forhold til regler og rammer, der nogle gange kan opleves som for rigide.

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

- › At give mig noget ro. Alle psykologer ved at der skal ro til at komme sig, efter belastning. Alligevel skal de alt for stramme regler vedr. opfølgning, dokumentation fra læger, forberedelse følges - det giver ikke ro.
- › At alle fagpersoner, som jeg var tilknyttet, talte lidt mere sammen. Jeg oplevede fx, at min genoptræning og fysioterapi anbefalede mig at gå ned i tid på job for at have mere ro til træningen, samtidigt med at jeg fra sagsbehandleren fra kommunen, der stod for min optrapning i timer på job, anbefalede at gå op i timer. Så det kunne være fedt, hvis alle fagpersoner var enige om forløbet.
- › Ikke at føle at det bliver trukket i langdrag.
- › Der gik flere år, før jeg fik tilbudt ressourceforløb, så det trak perioden i langdrag. Havde jeg blevet tilbudt det i starten, havde vi nok nået længere nu. Det var først, da jeg startede der, at jeg følte mig set, hørt og forstået. Og derved kunne begynde og arbejde stille og roligt fremad. Blive mere optimistisk i form af arbejdsmarked, se en fremtid med job.
- › Mere åbenhed/fleksibilitet i regler omkring sygedagpenge med henblik på videre job.
- › Mere fleksibilitet ift. hvilke jobs der skal søges og hvordan. Altid at skulle søge opslåede fuldtidsstillinger er ikke ret effektivt, når rigtig mange ansættelser sker gennem netværk. Synes networking generelt burde kunne bruges til at dokumentere sin indsats for at få et job på lige fod med ansøgninger på opslåede fuldtidsstillinger.

Forslag til forbedringer (2/2)

- Mindre tilfredse borgere 😞

Forslag til forbedringer blandt mindre tilfredse borgere:

1. Lyt til borgeren og tag hensyn til situationen

Et gennemgående ønske blandt utilfredse borgere er, at de bliver lyttet mere til og taget alvorligt - især når det gælder helbred, behov og ønsker til forløbet. Mange oplever, at deres stemme bliver overhørt.

2. Mere stabil og personlig relation

Skiftende kontaktpersoner og manglende genkendelighed opleves som frustrerende. Flere borgere foreslår, at man så vidt muligt får den samme sagsbehandler gennem hele forløbet.

3. Tydeligere kommunikation og bedre information

Borgerne savner klar og forståelig information om deres sag og rettigheder. Oplevelsen er, at det ofte er uklart, hvad der skal ske - og hvorfor.

4. Reduceret arbejdspress og bedre tid pr. borger

Et par borgere nævner, at sagsbehandlerne virker overbebyrdede og ikke har tid til den nødvendige kontakt og opfølgning. Det påvirker kvaliteten af den hjælp, de oplever at få.

5. Støtte til konkrete tilbud og aktiviteter

Nogle savner hjælp til at finde relevante projekter, praktik eller job - eller at få lov til at starte i noget, de selv foreslår.

6. Reduceret bureaukrati og unødvendige samtaler

Nogle borgere kritiserer, at de skal til samtaler eller udfylde skemaer uden reel mening. Det opleves som tidsspilde.

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

- › At en sagsbehandler ikke havde så mange borgere, så de måske havde mere tid og muligheder for at hjælpe
- › At blive lyttet til og få den rette vejledning, og en vejledning der er i overensstemmelse med den gældende lovgivning på området og ikke præget af, hvad kommunen "plejer" eller mener er det rigtige.
- › Lyt til borgeren. De fleste af os vil gerne arbejde. Men hvis man er så presset, at alt gør ondt, så hjælper det ikke at presse yderligere.
- › At møde den samme hver gang.
- › Oplyse mig om min situationen og i det mindste have sat sig ind min sag.
- › Jeg vil gerne behandles som en person. Der skal lyttes til folk, især dem med diverse sygdomme (fysisk og psykisk).
- › At de kunne være bedre til at hjælpe med aktivering, praktikplads og guide mig til at komme videre i min situation.
- › At de fra start skulle have fortalt mig om muligheden for fleksjob i stedet for al sende mig i aktivering gang på gang, hvor der ikke var eller ville komme mulighed for ansættelse. Jeg føler mig til grin, og jeg ved ikke, hvor mange gange jeg har skullet fortælle min livshistorie til en ny sagsbehandler.
- › At man ikke var kommet til en samtale kun for at få læst højt om rettigheder og pligter, som man før har fået tilsendt. Som om man var på kanten til at gøre noget af det forkerte. At man ikke føler sig dum der. At man var blevet set på af nogle, der forstår, hvad man er god til.



2. Mødet med jobcenteret

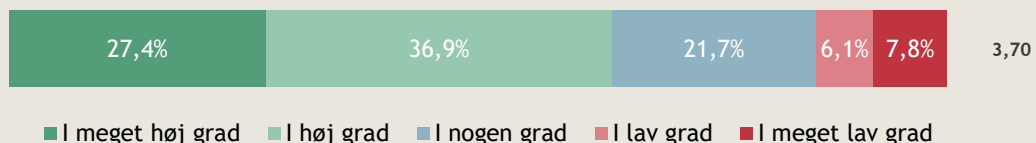
Tillid



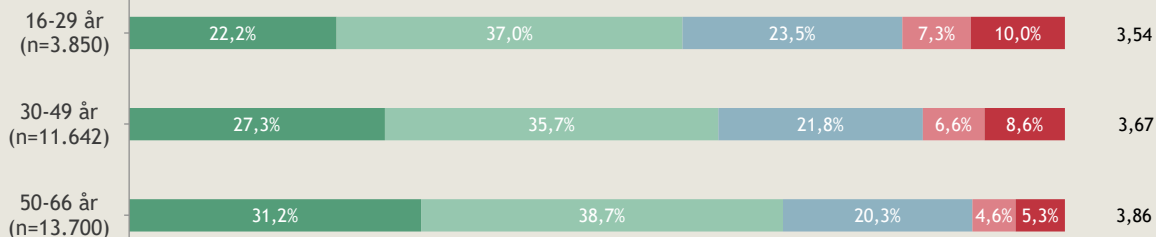
I hvilken grad oplever du at blive mødt med tillid i jobcenteret?

Samlet

Gns. score (1-5)

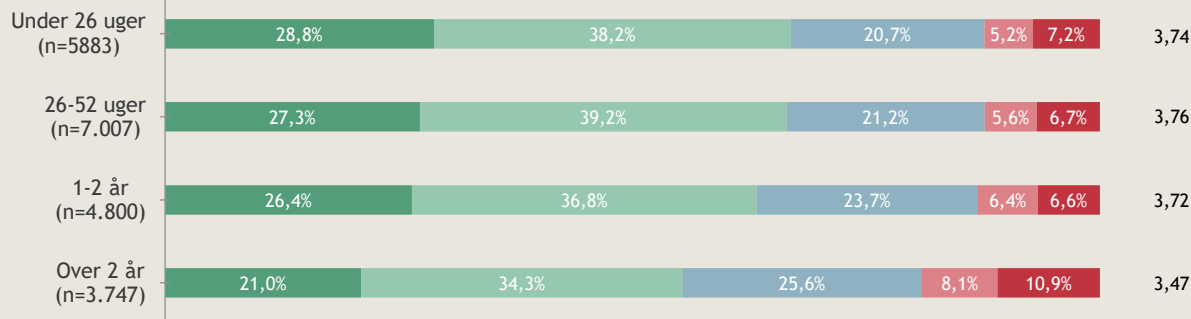


Opdelt efter alder

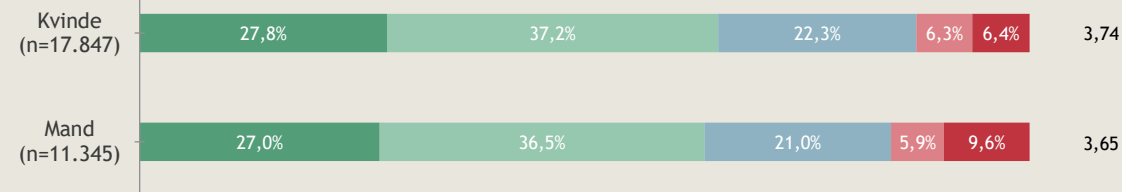


Opdelt efter varighed

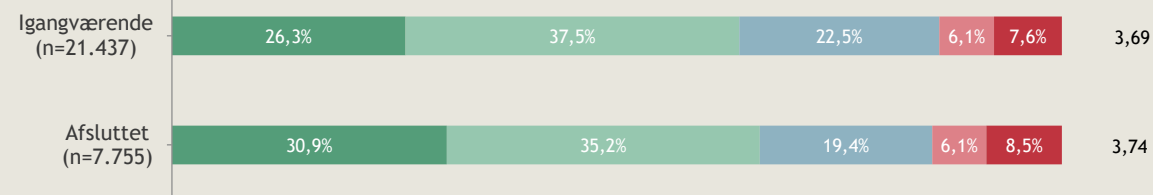
(kun igangværende forløb)



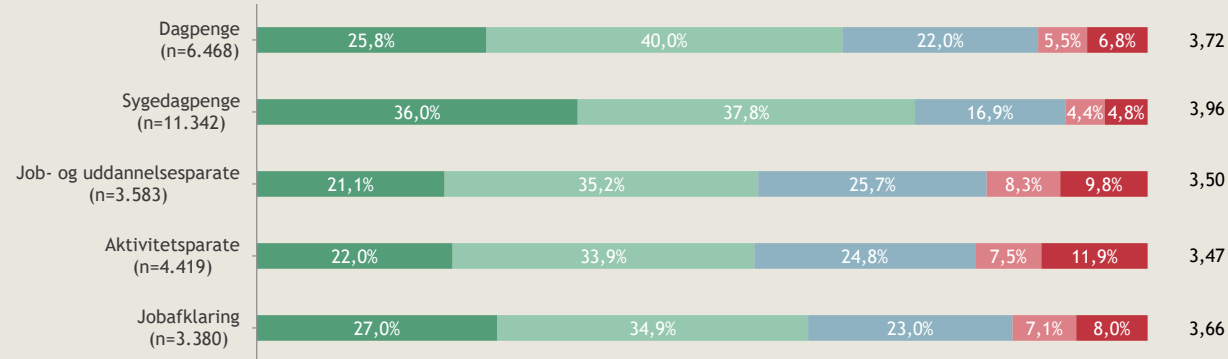
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



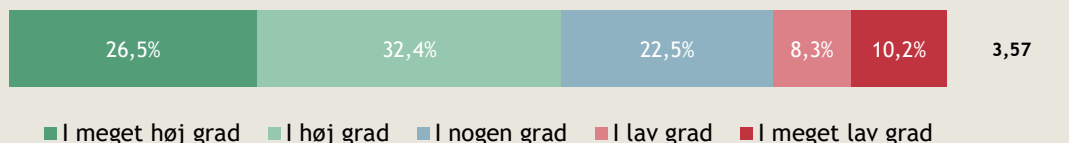
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=979) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Udgangspunkt i borgeren

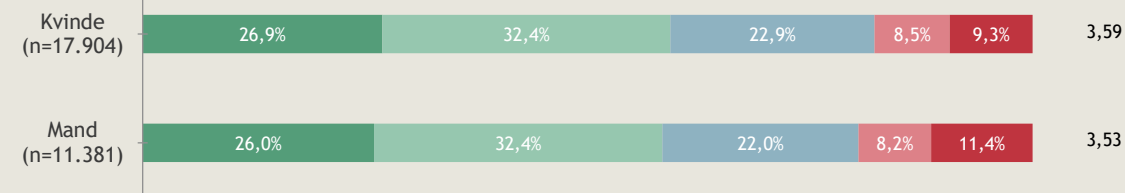


I hvilken grad oplever du, at der bliver taget udgangspunkt i din situation i jobcenteret?

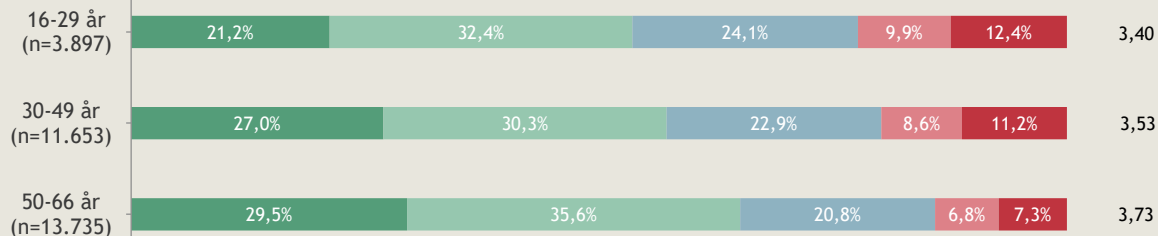
Samlet



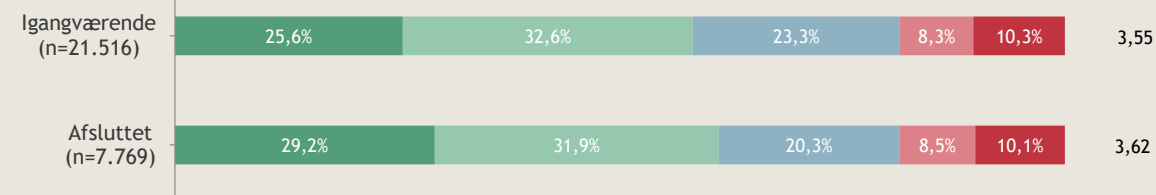
Opdelt efter køn



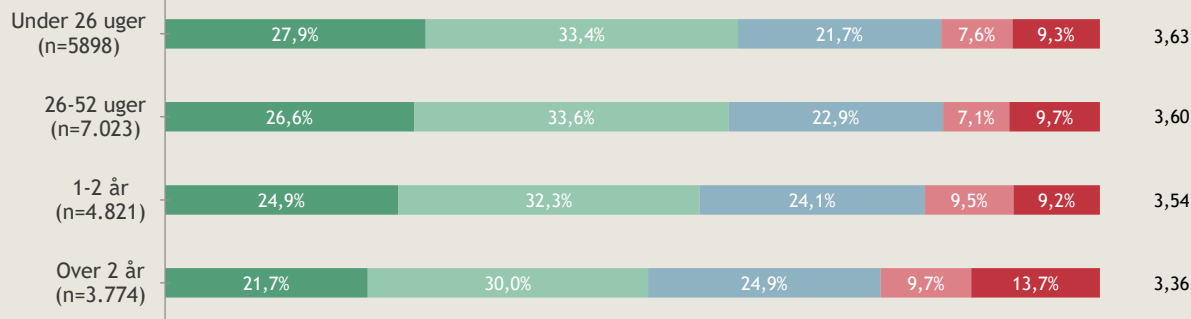
Opdelt efter alder



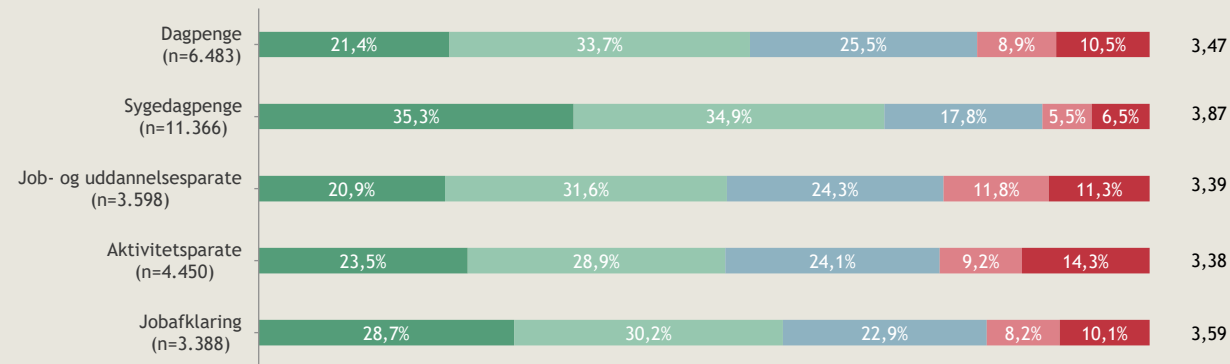
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Opdelt efter varighed
(kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=860) indgår ikke i ovenstående beregninger.

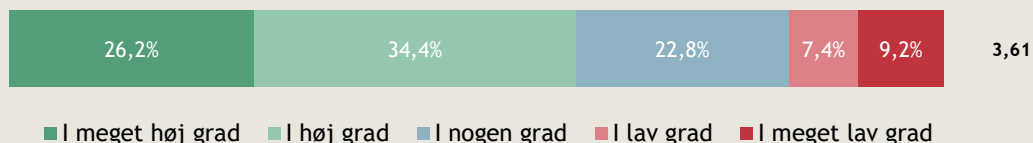
Inddragelse



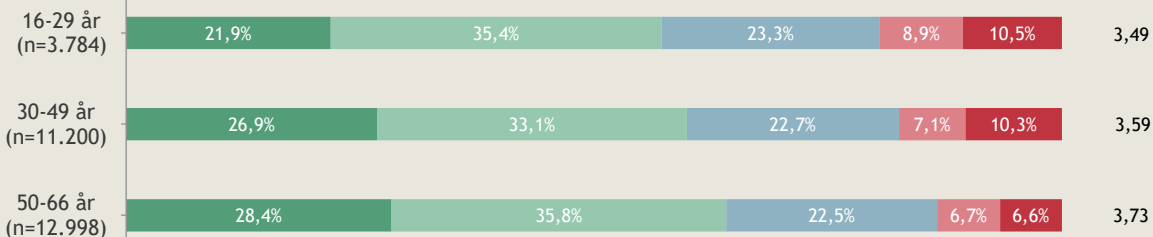
I hvilken grad oplever du, at der bliver lyttet til dine idéer og forslag, når I lægger en plan for dit forløb i jobcenteret?

Samlet

Gns. score (1-5)

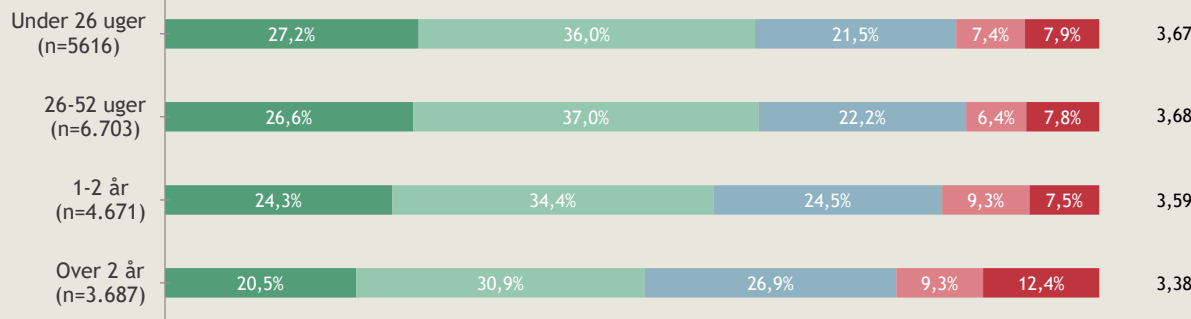


Opdelt efter alder

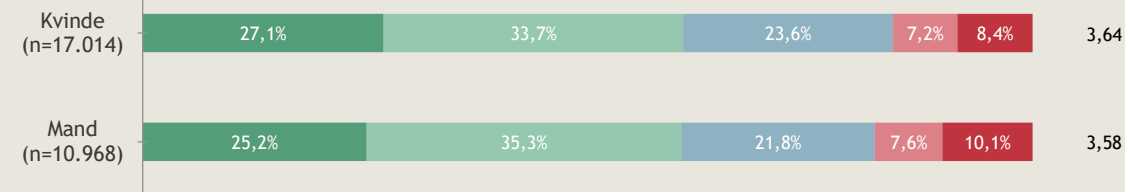


Opdelt efter varighed

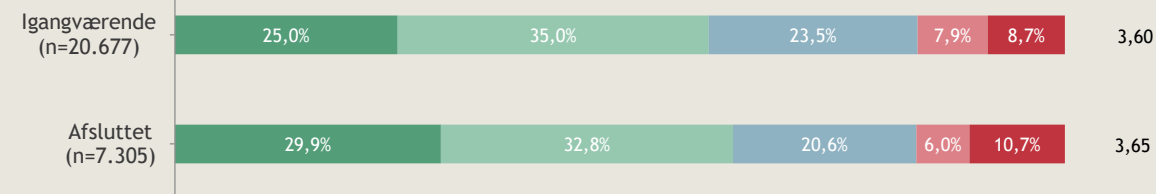
(kun igangværende forløb)



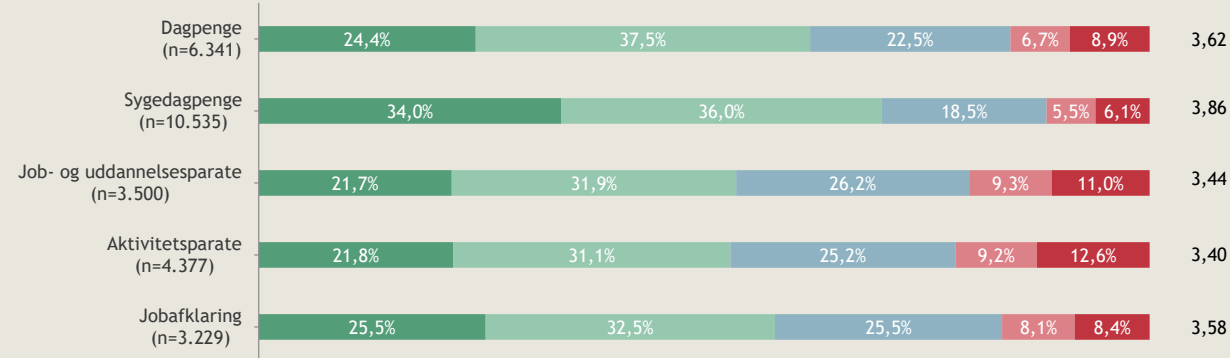
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.133) indgår ikke i ovenstående beregninger.

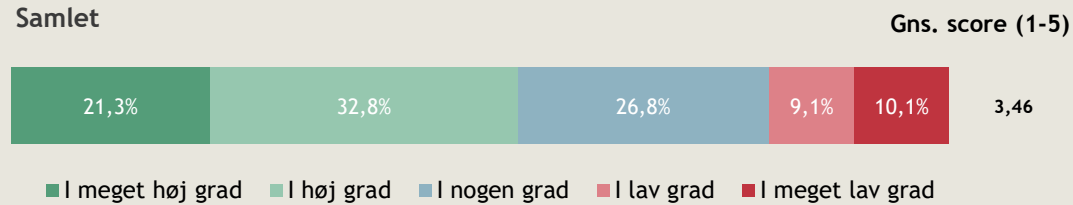


3. Mål og aktiviteter

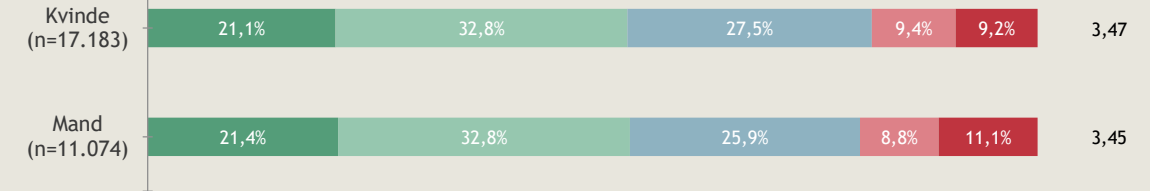
Klart mål



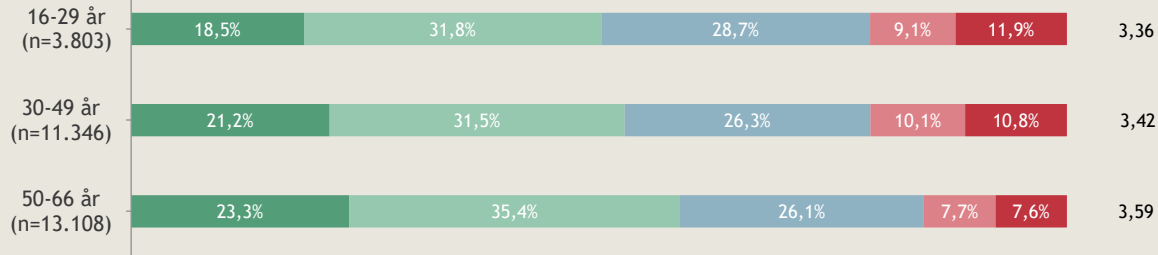
I hvilken grad oplever du, at der er et klart mål i dit forløb i jobcenteret?



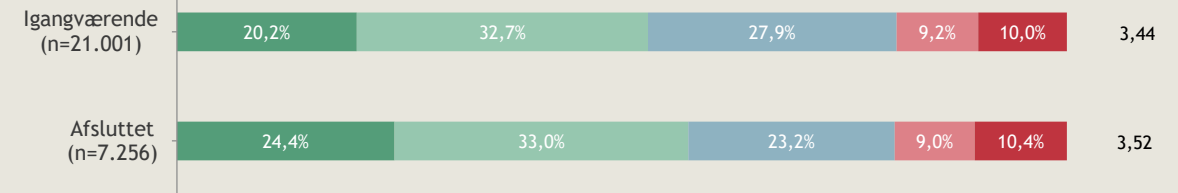
Opdelt efter køn



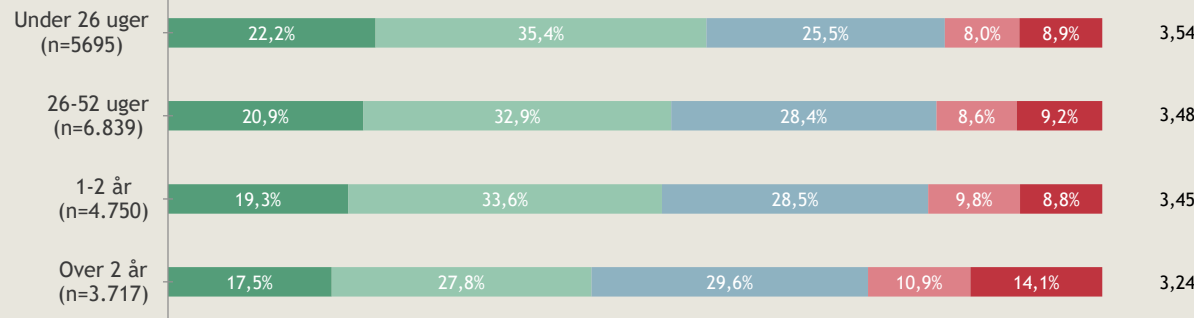
Opdelt efter alder



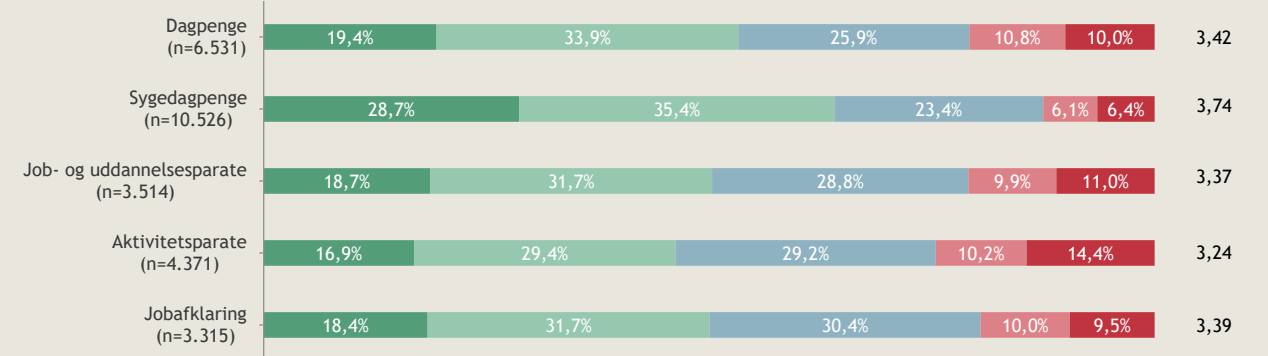
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe



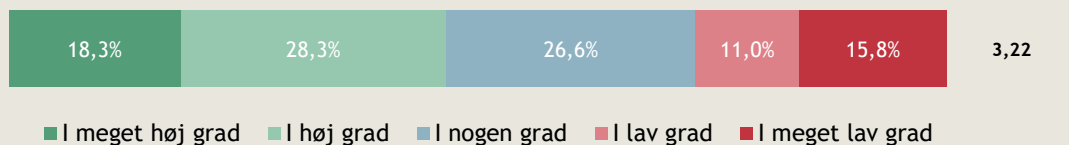
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.223) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Sammenhæng ml. aktiviteter og mål

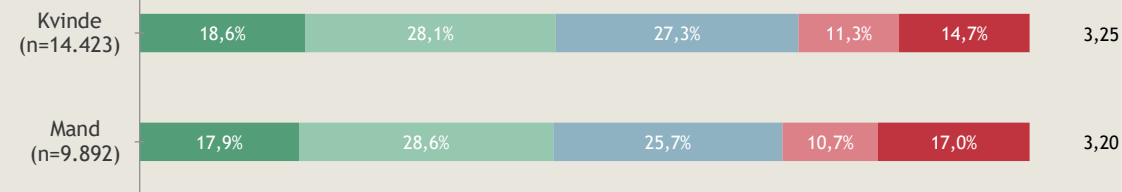


I hvilken grad oplever du, at aktiviteterne i dit forløb giver mening i forhold til dit mål i jobcenteret?

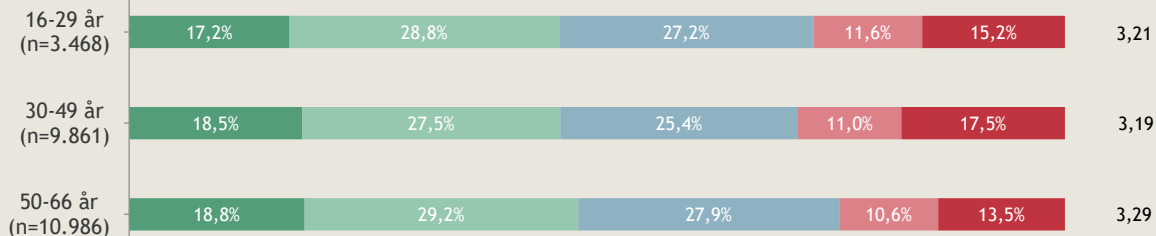
Samlet



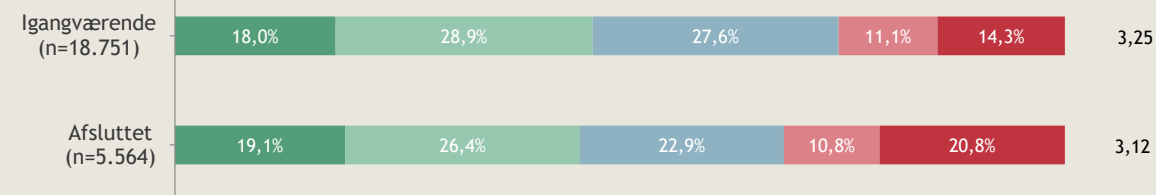
Opdelt efter køn



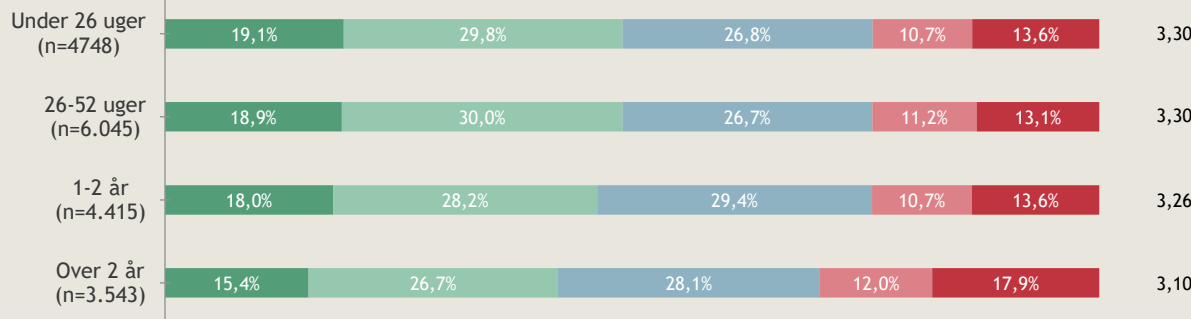
Opdelt efter alder



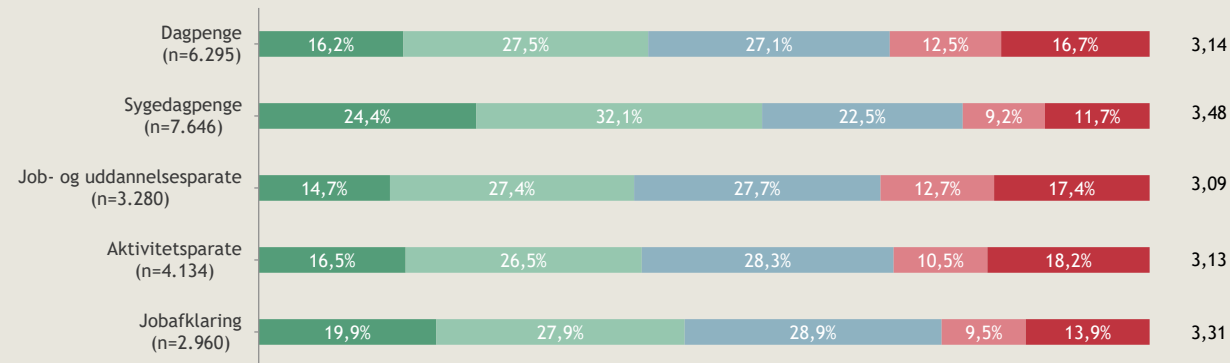
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter varighed
(kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe



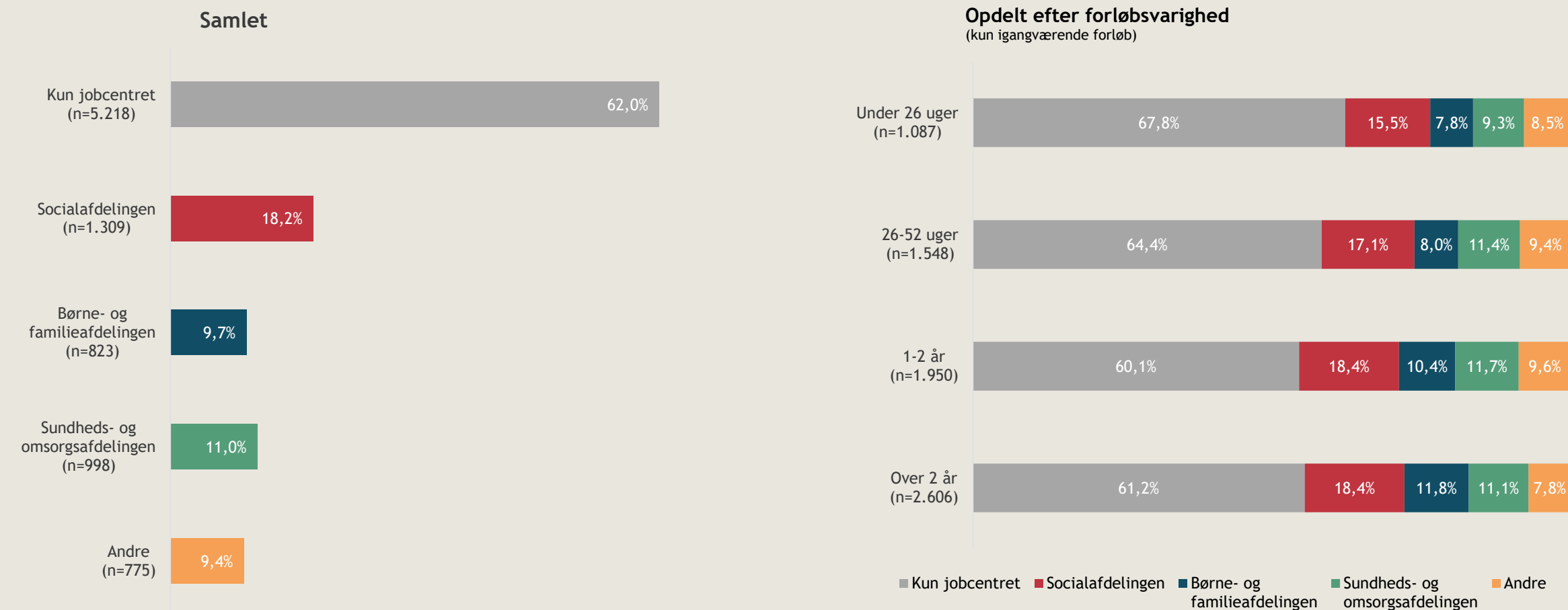
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=6.158) indgår ikke i ovenstående beregninger.



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)

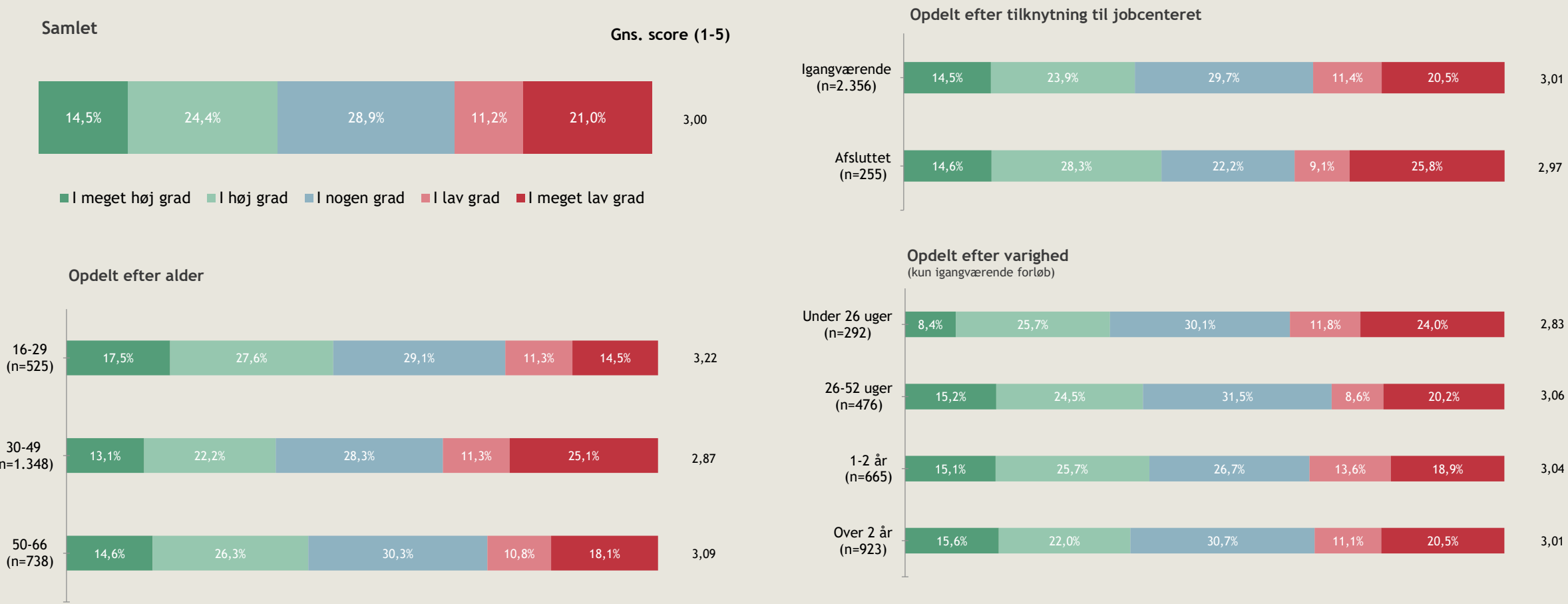




Oplevelsen af samarbejde på tværs af afdelinger (kun aktivitetsparate borgere)

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)



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=361) indgår ikke i ovenstående beregninger.

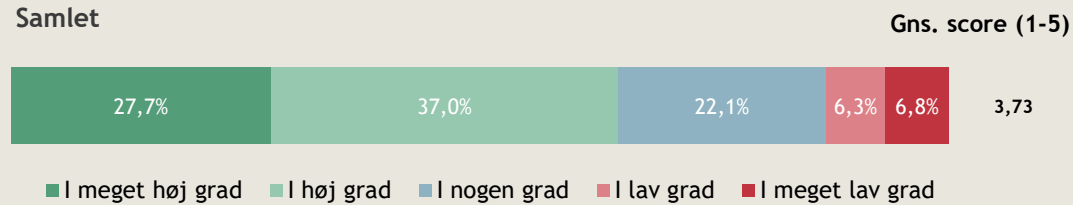


4. Samtalen

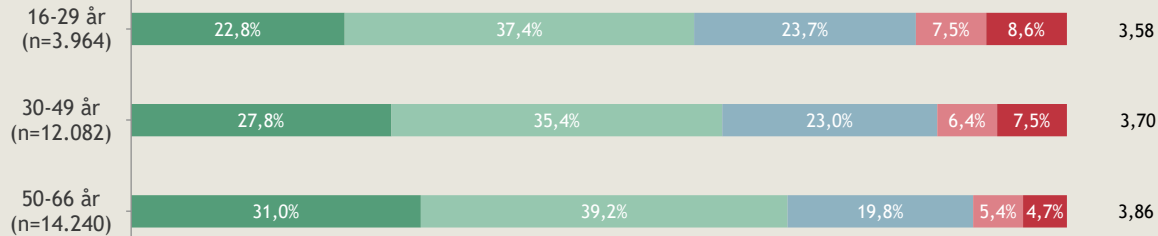
Formål med samtalen

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

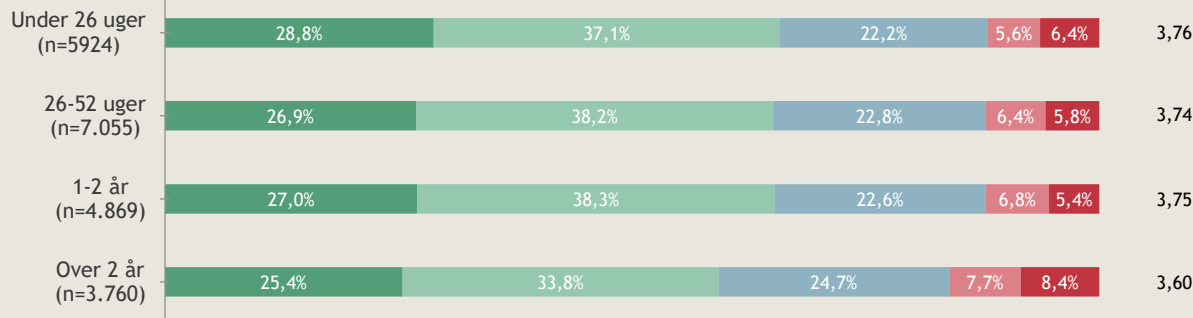
I hvilken grad oplever du, at formålet med samtalen var klart?



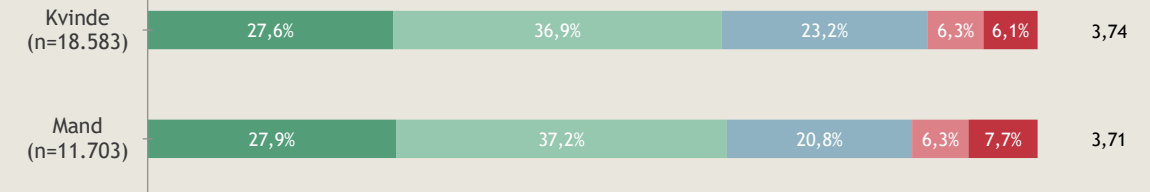
Opdelt efter alder



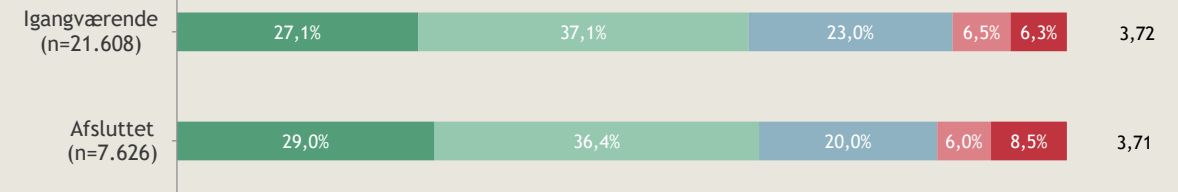
Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



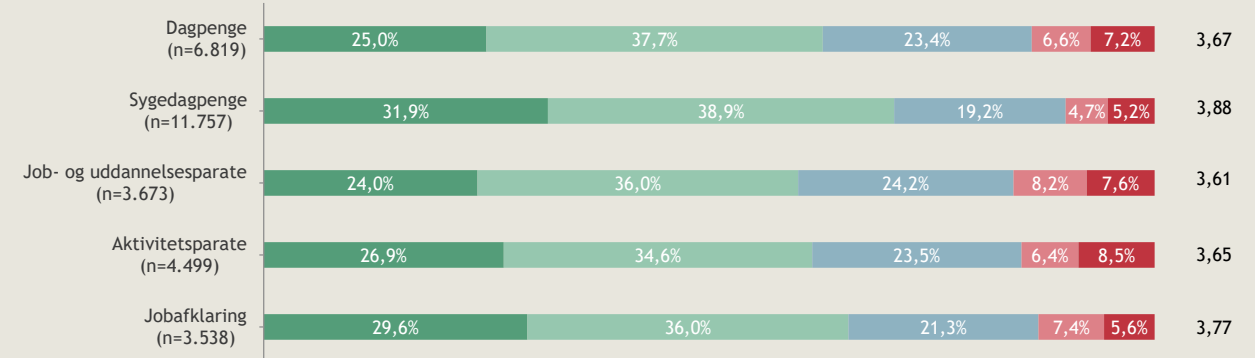
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter målgruppe

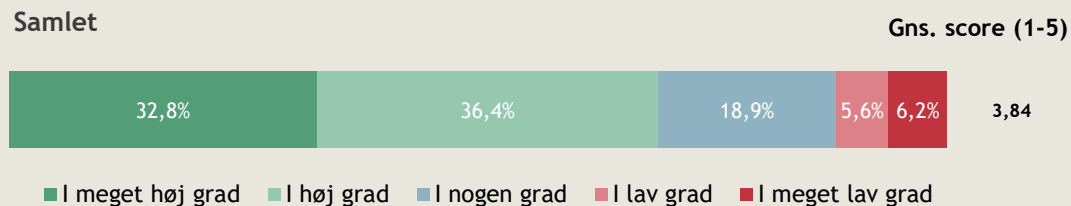


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=957) indgår ikke i ovenstående beregninger.

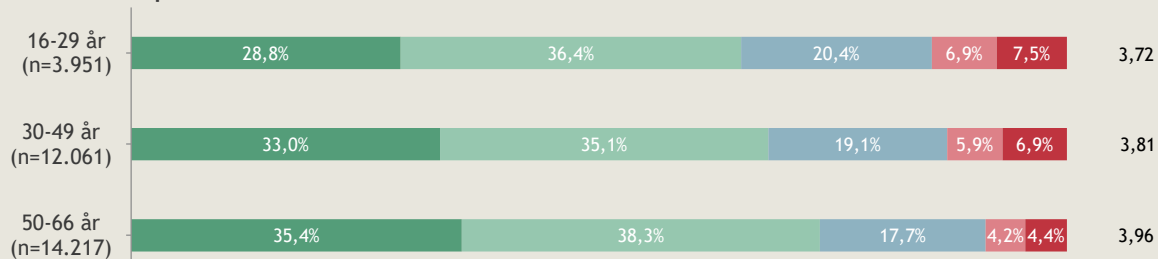
Velforberedt sagsbehandler

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?

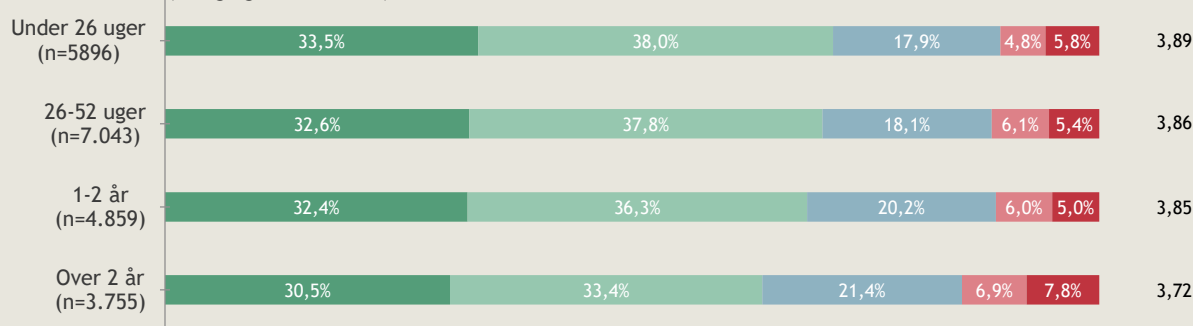


Opdelt efter alder

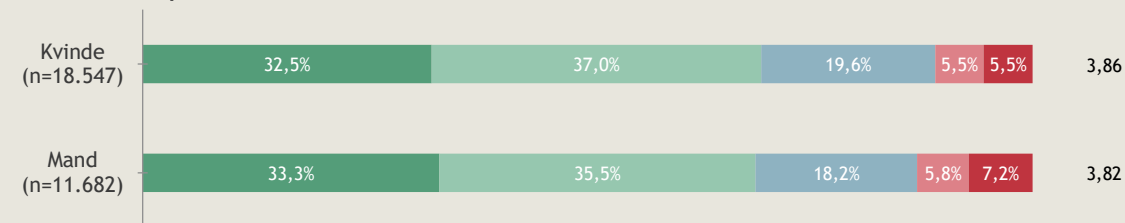


Opdelt efter varighed

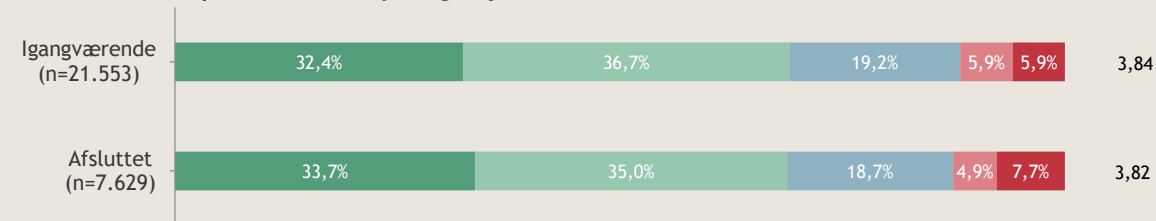
(kun igangværende forløb)



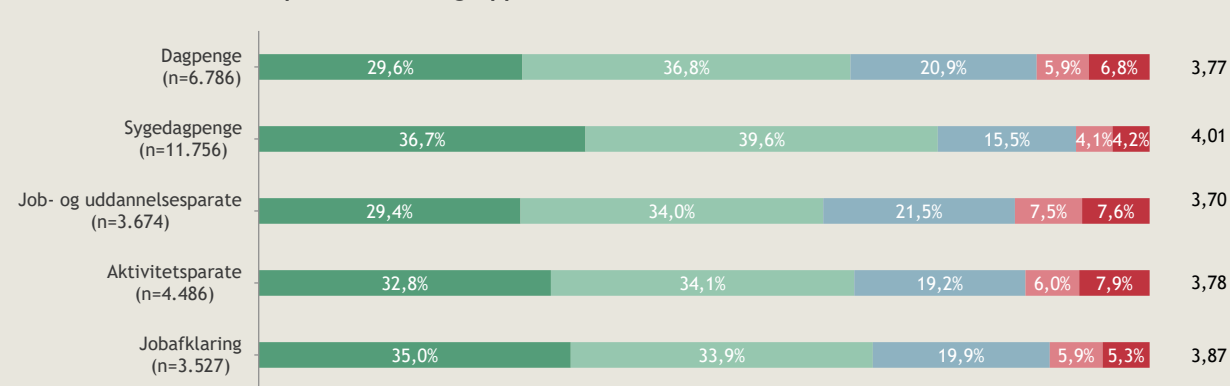
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter målgruppe



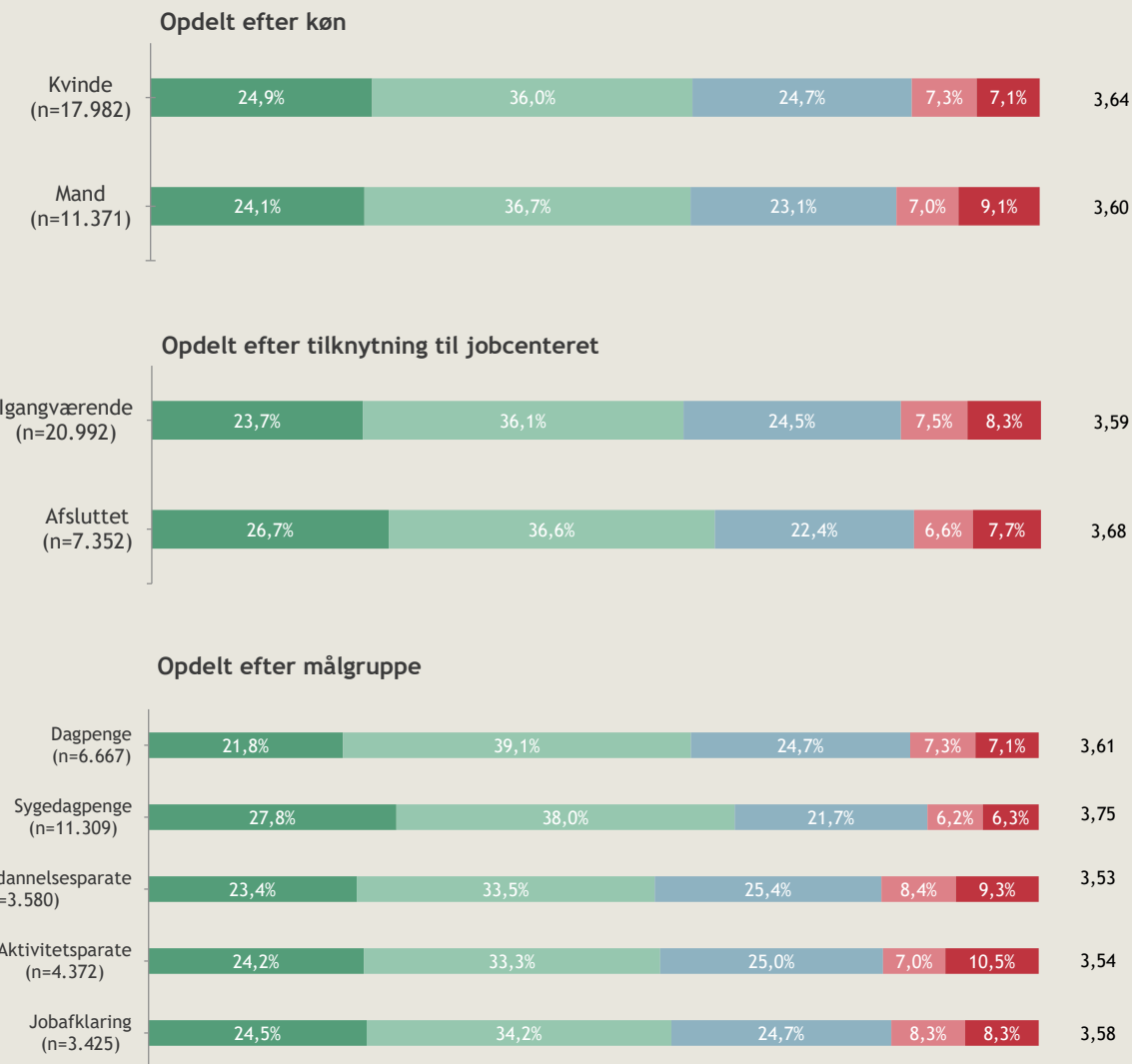
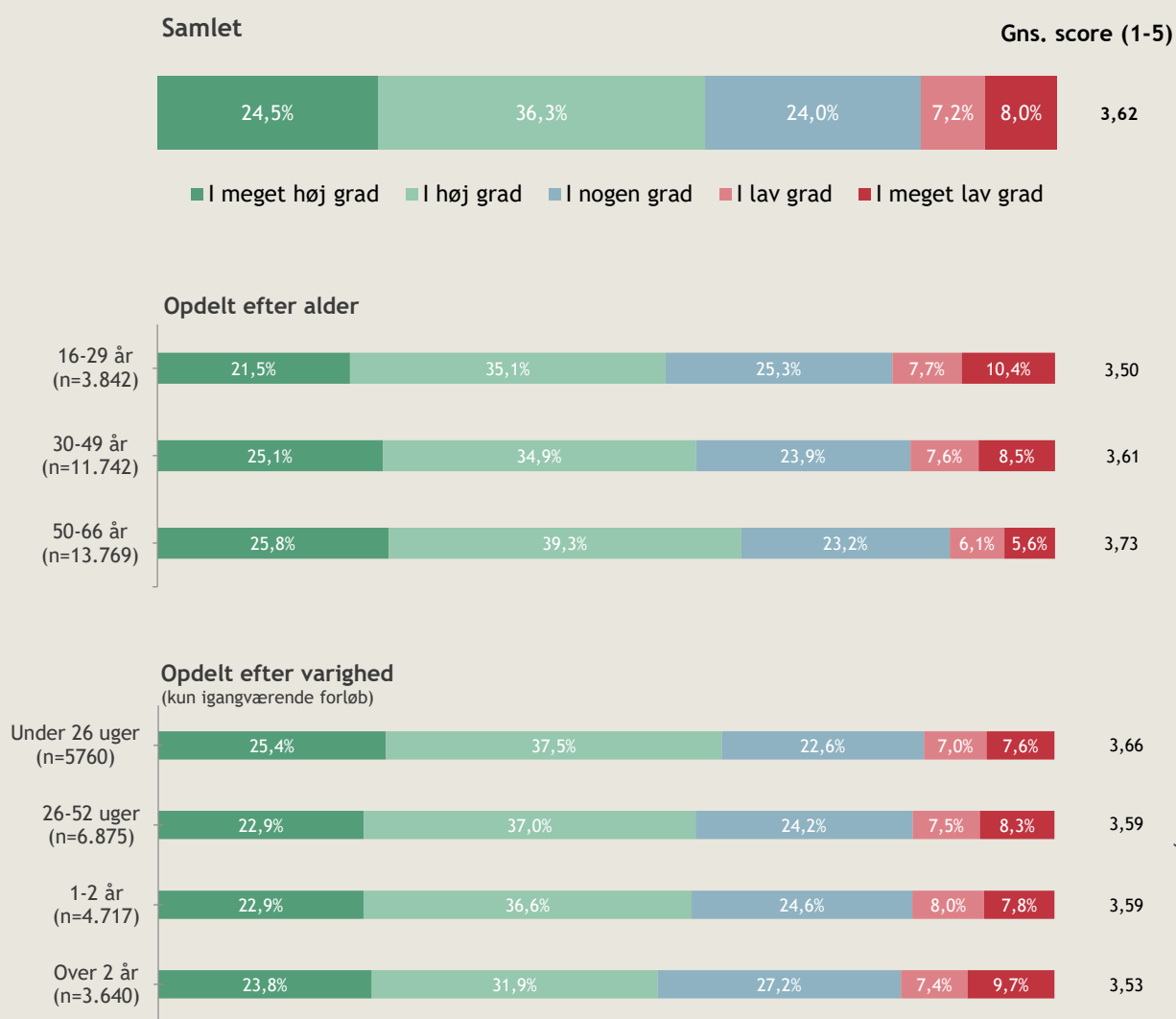
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.009) indgår ikke i ovenstående beregninger.

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)



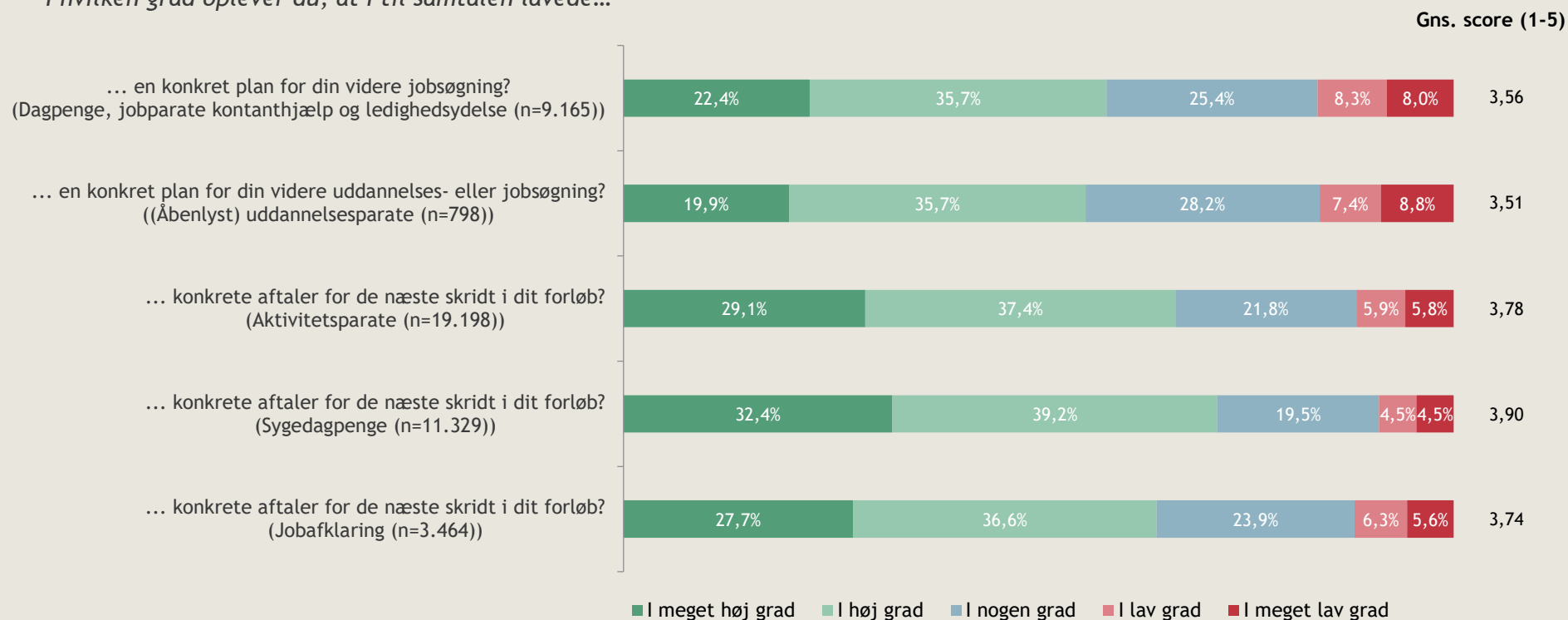
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.883) indgår ikke i ovenstående beregninger.



Plan for fremadrettet proces

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

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



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=3.035) indgår ikke i ovenstående beregninger.



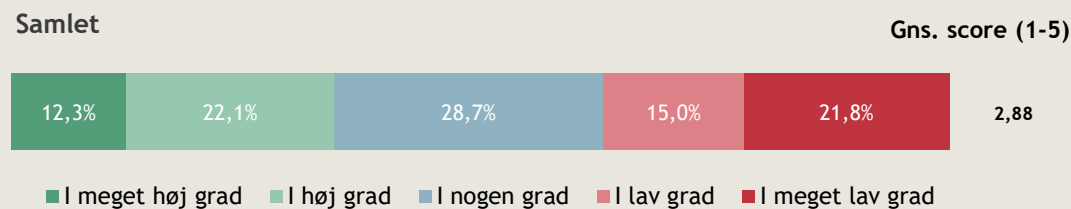
5. Progression

Konkrete jobmuligheder

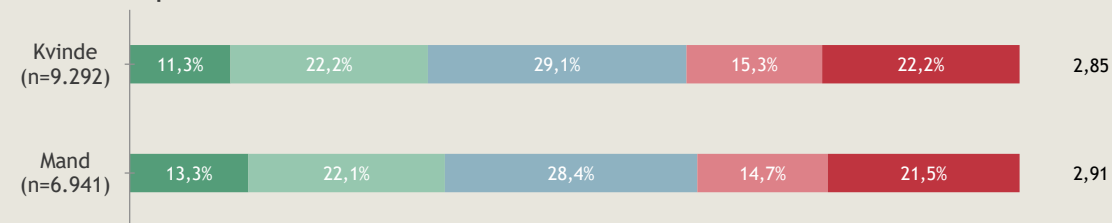


I hvilken grad oplever du, at jobcentret løbende præsenterer dig for konkrete jobmuligheder? (det kan også være jobs af få timer om ugen)

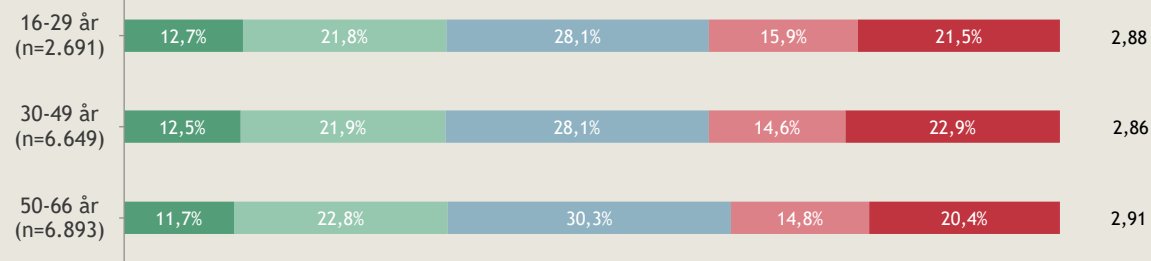
(Stillet til alle målgrupper undtagen sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver)



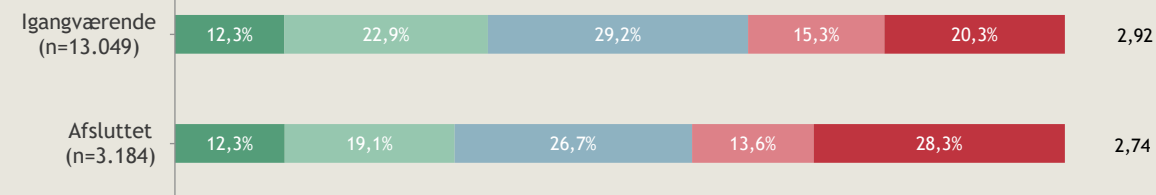
Opdelt efter køn



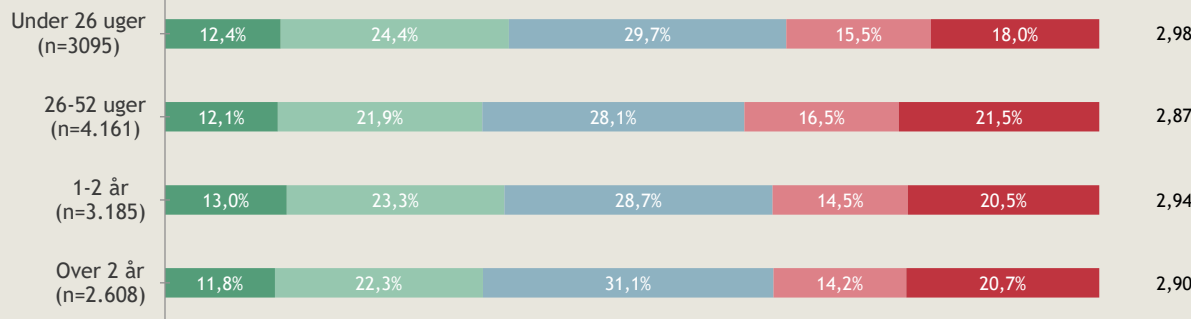
Opdelt efter alder



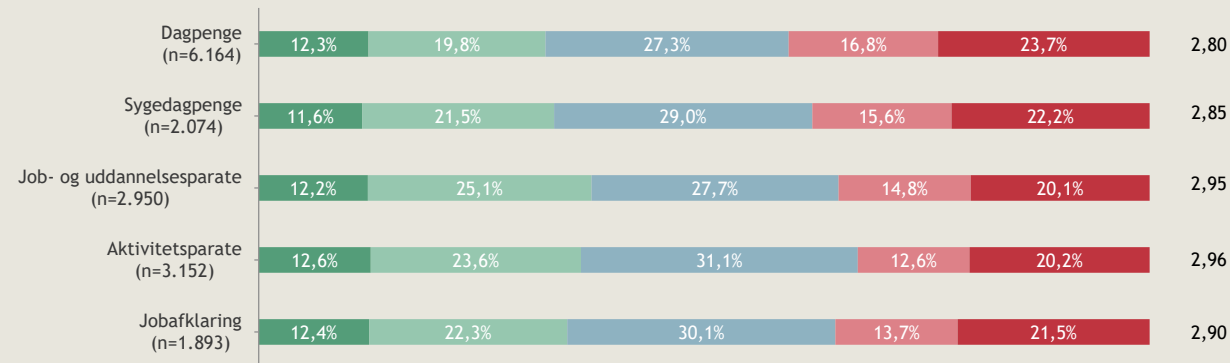
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe

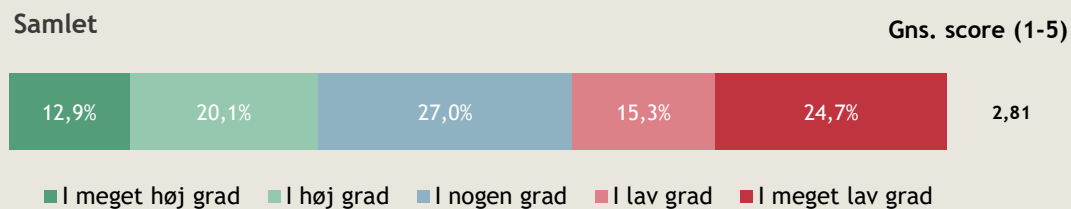


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=5.897) indgår ikke i ovenstående beregninger.

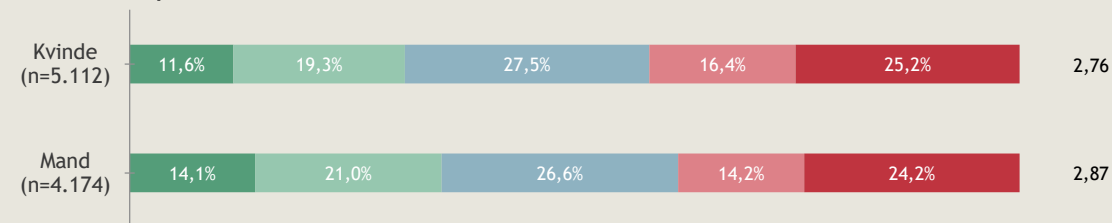
Tættere på job eller uddannelse

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

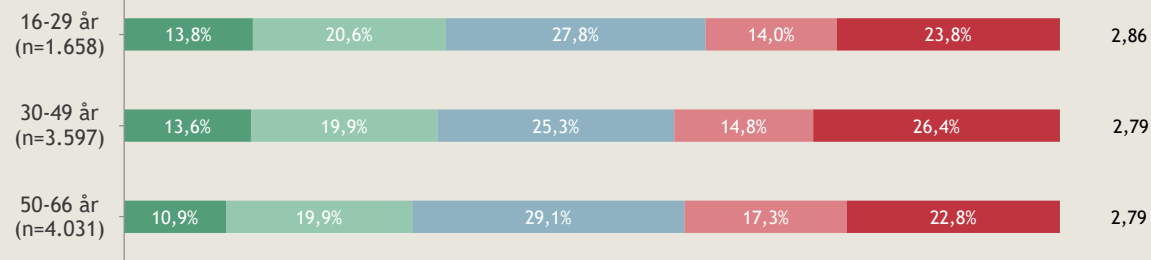
Kun stillet til følgende målgrupper: 1) dagpenge og 2) job- og uddannelsesparate



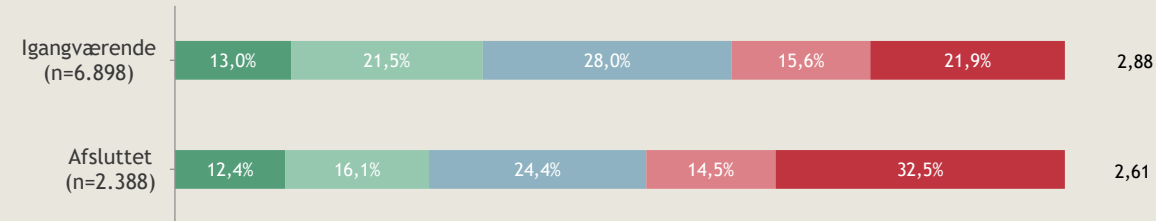
Opdelt efter køn



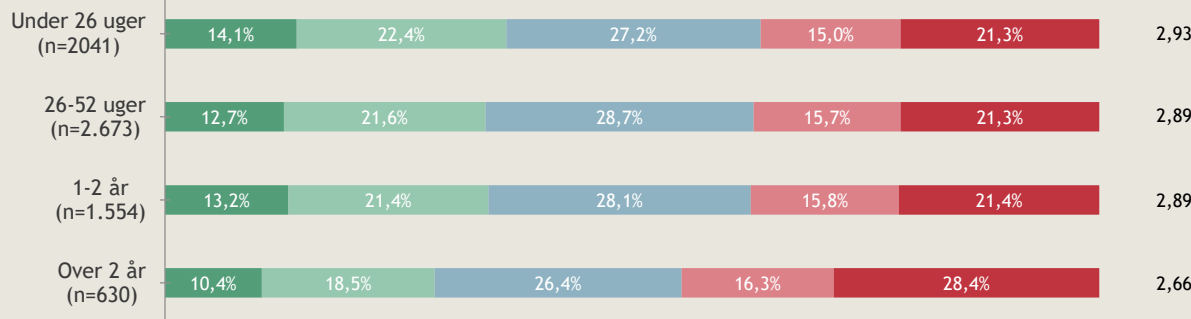
Opdelt efter alder



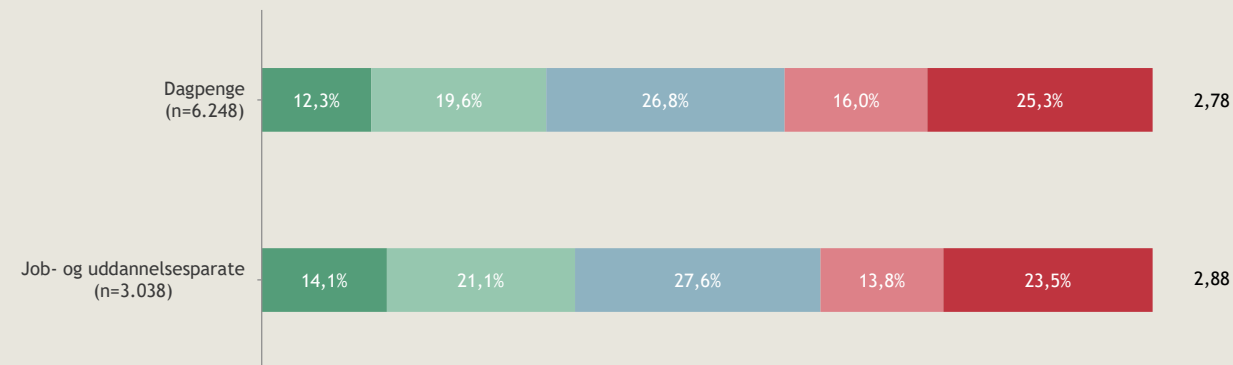
Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe

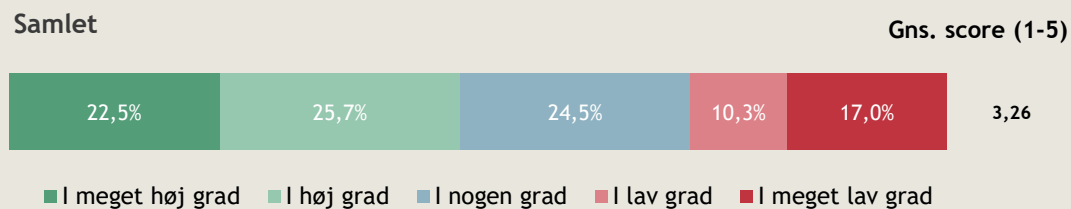


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.186) indgår ikke i ovenstående beregninger.

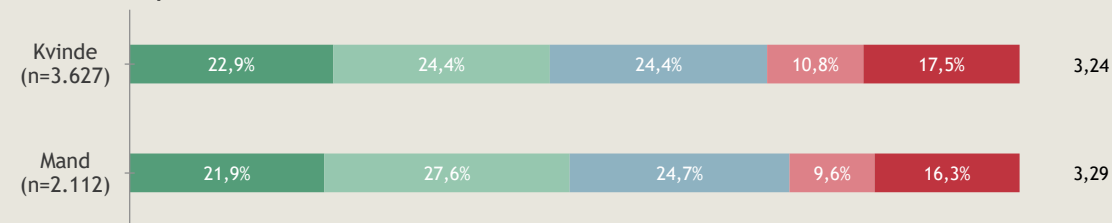
Tilbagevenden i job

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

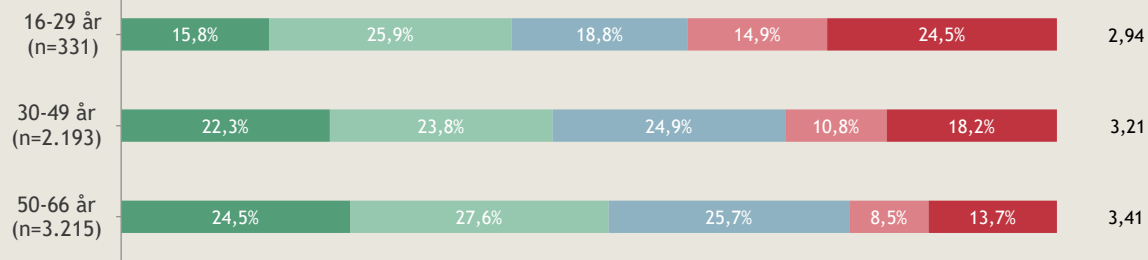
Kun stillet til sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver



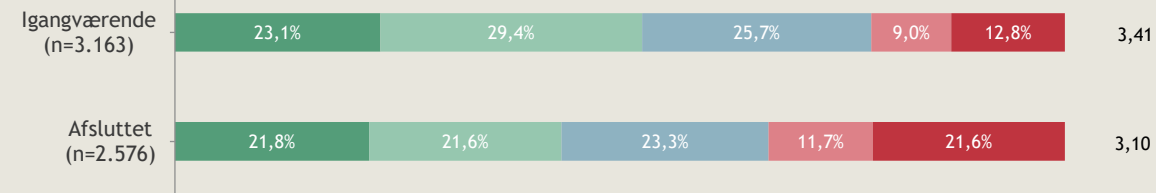
Opdelt efter køn



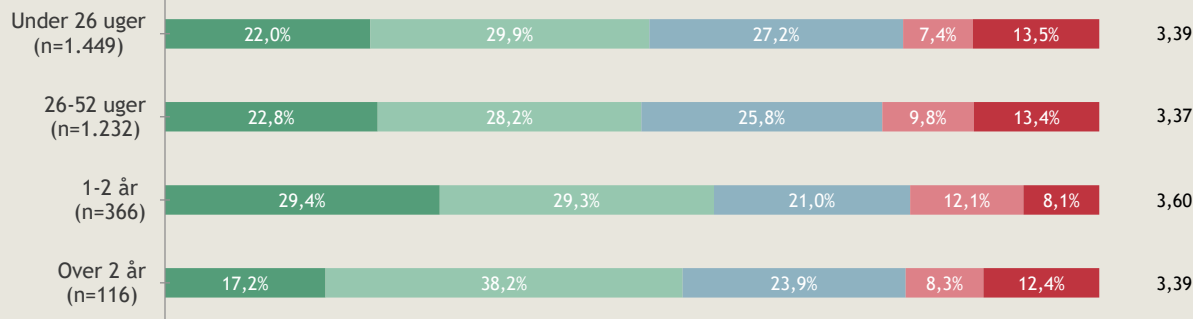
Opdelt efter alder



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe



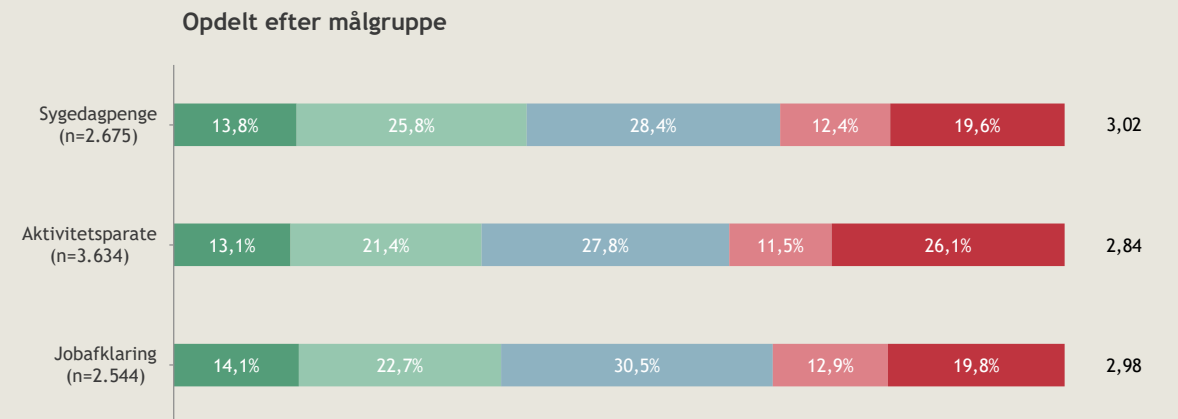
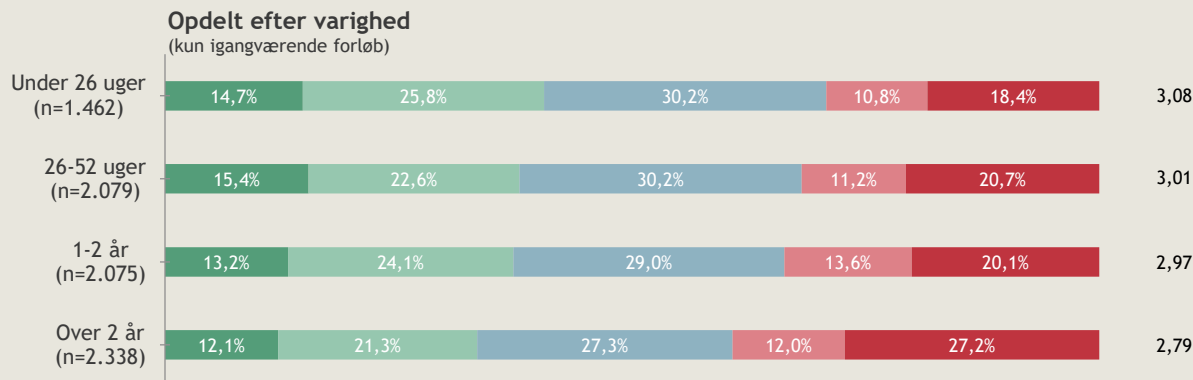
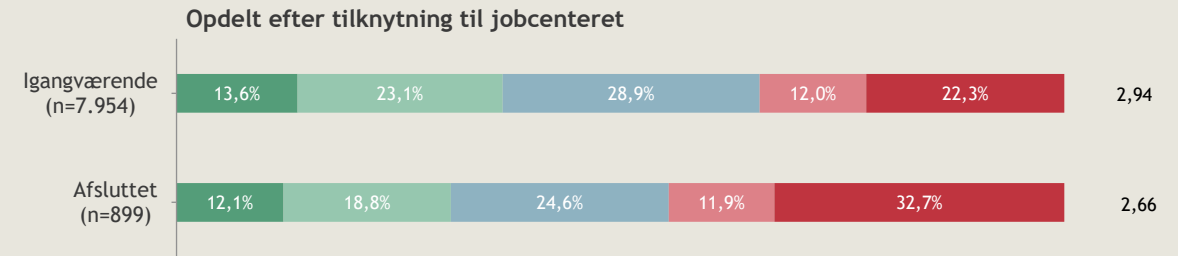
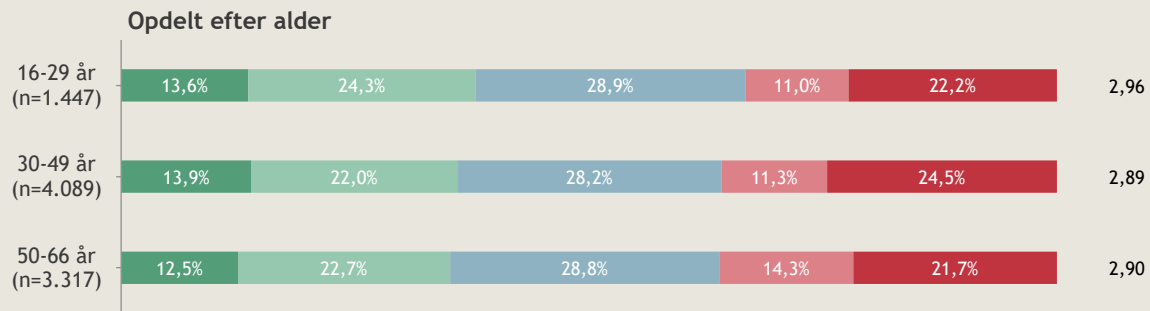
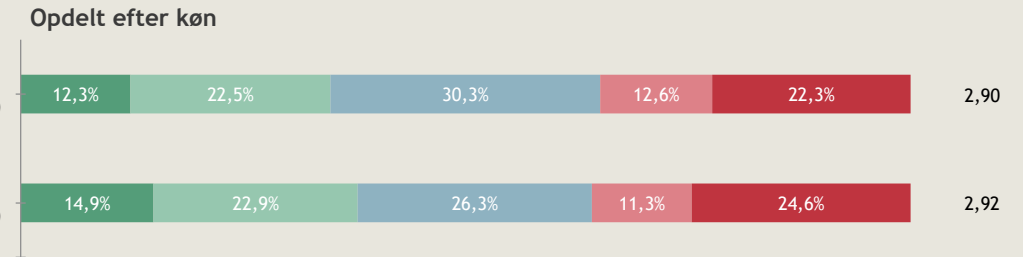
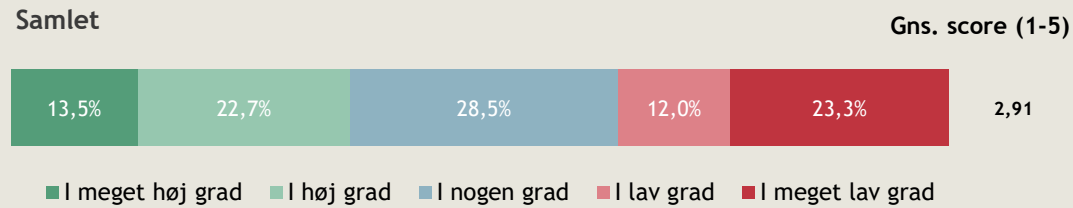
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.151) indgår ikke i ovenstående beregninger.

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



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.799) indgår ikke i ovenstående beregninger.

03



Bilag og metode

STIKPRØVEUDTAGNING

Undersøgelsen omfatter **146.665 borgere fra 43 kommuner**. I 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 færre end 1.500 relevante borgere er hele populationen inkluderet.

Stikprøverne er udvalgt ved stratificeret randomisering baseret på køn, alder og ydelse for at sikre, at stikprøven afspejler den lokale fordeling i populationen. I de fire ydelsesgrupper med traditionelt lavere svarprocenter - aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, uddannelsesparate og aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere samt ressourceforløbsmodtagere - er der foretaget en **let oversampling** i de kommuner, hvor det har været muligt. Dette sikrer en tilstrækkelig variation inden for de enkelte strata og muliggør en meningsfuld vægtning af resultaterne (*se afsnit om vægtning*).

I alt indgår **82.927 borgere** i stikprøven, hvoraf 30.861 borgere har gennemført spørgeskemaet, og yderligere 2.139 har delvist gennemført det. Dette svarer til en samlet svarprocent på **39,8 %**. Derudover har **3.783 borgere aktivt fravalgt at deltage**, hvilket udgør 4,6 %.

Spørgeskemaet blev udsendt via digital post og SMS. 4 borgere kunne ikke kontaktes via hverken digital post eller SMS, mens 3.212 borgere (3,7 %) alene modtog SMS, og 232 borgere (232 %) 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 arbejdsgivertilknytning. 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 og navn
- Køn
- Alder (er efterfølgende inddelt i tre kategorier: 16-29 år, 30-49 år og 50-66 år)
- Borgerens seneste ydelse i 1. kvartal 2025 (er efterfølgende inddelt i fem kategorier: Dagpenge, sygedagpenge, job- og uddannelsesparate, aktivitetsparate og jobafklaring - *for uddybning se afsnit 'Undersøgelsesdesign'*)
- Startdato for seneste ydelse i 1. kvartal 2025
- Borgerens status (igangværende eller afsluttet) ved udtrækningstidspunktet
- Telefonnummer

SELVRAPPORTERET AF BORGERNE:

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

BEREGNEDE VARIABLE:

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

Repræsentativitetsanalyse

I tabellerne til højre sammenlignes de deltagende kommuner med landets samlede kommuner for at vurdere stikprøvens repræsentativitet. Overordnet set adskiller de deltagende kommuner sig en smule fra den samlede population på en række parametre - både geografisk, strukturelt og demografisk.

Tabel 1 viser, at der indgår relativt flere kommuner fra Region Midtjylland og Region Nordjylland, mens Region Sjælland og Region Hovedstaden er lidt underrepræsenterede.

Tabel 2 viser, at stikprøven dækker bredt på tværs af kommune grupper, men at provinsbykommuner fylder relativt mere blandt de deltagende, mens især hovedstadskommuner og store bykommuner er let underrepræsenterede.

Tabel 3 viser, at de deltagende kommuner har en forventet andel af fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse på 7,7 %, hvilket er en anelse højere end landsgennemsnittet på 7,4 %. Dette afspejler forskelle i kommunernes rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen og kan skyldes mere komplekse borgersammensætninger eller svagere arbejdsmarkedstilknytning.

Tabel 4 bekræfter billedet ved at vise, at den faktiske andel af fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse i de deltagende kommuner i 1. kvartal 2025 er højere end landsgennemsnittet - både målt i forhold til arbejdsstyrken (26,8 % mod 26,1 %) og befolkningen (20,8 % mod 20,3 %).

Samlet set består stikprøven i højere grad af kommuner fra Jylland, provinsbyer og kommuner med højere forventet og faktisk forsørgelsesgrad. Det er vigtigt at tage højde for disse forskelle, når undersøgelsens resultater skal fortolkes og generaliseres.



Tabel 1:
Fordelingen af kommuner efter regioner

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=43)
Region Hovedstaden	30%	26%
Region Sjælland	17%	12%
Region Nordjylland	11%	16%
Region Midtjylland	19%	23%
Region Syddanmark	22%	23%
Total	100%	100%

Tabel 2:
Fordelingen af kommuner efter kommune grupper

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=43)
Hovedstads-kommuner	24%	21%
Storby-kommuner	3%	2%
Provinsby-kommuner	16%	23%
Oplands-kommuner	24%	23%
Land-kommuner	32%	30%
Total	100%	100%

Tabel 3:
Forventet andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (2024)

Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=43)
7,4%	7,7%

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

Tabel 4:
Andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (alle ydelser) i pct. af arbejdsstyrken/ befolkningen (1. kvartal 2025)

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=43)
% af arbejds-styrken	26,1%	26,8%
% af befolkningen	20,3%	20,8%

Note: Tallene viser andel fuldtidspersoner på alle ydelser som andel af de 16-66-årige i hhv. arbejdsstyrken/befolkningen (1. kvartal 2025). Kilde: Jobindsats.dk

Besvarelser

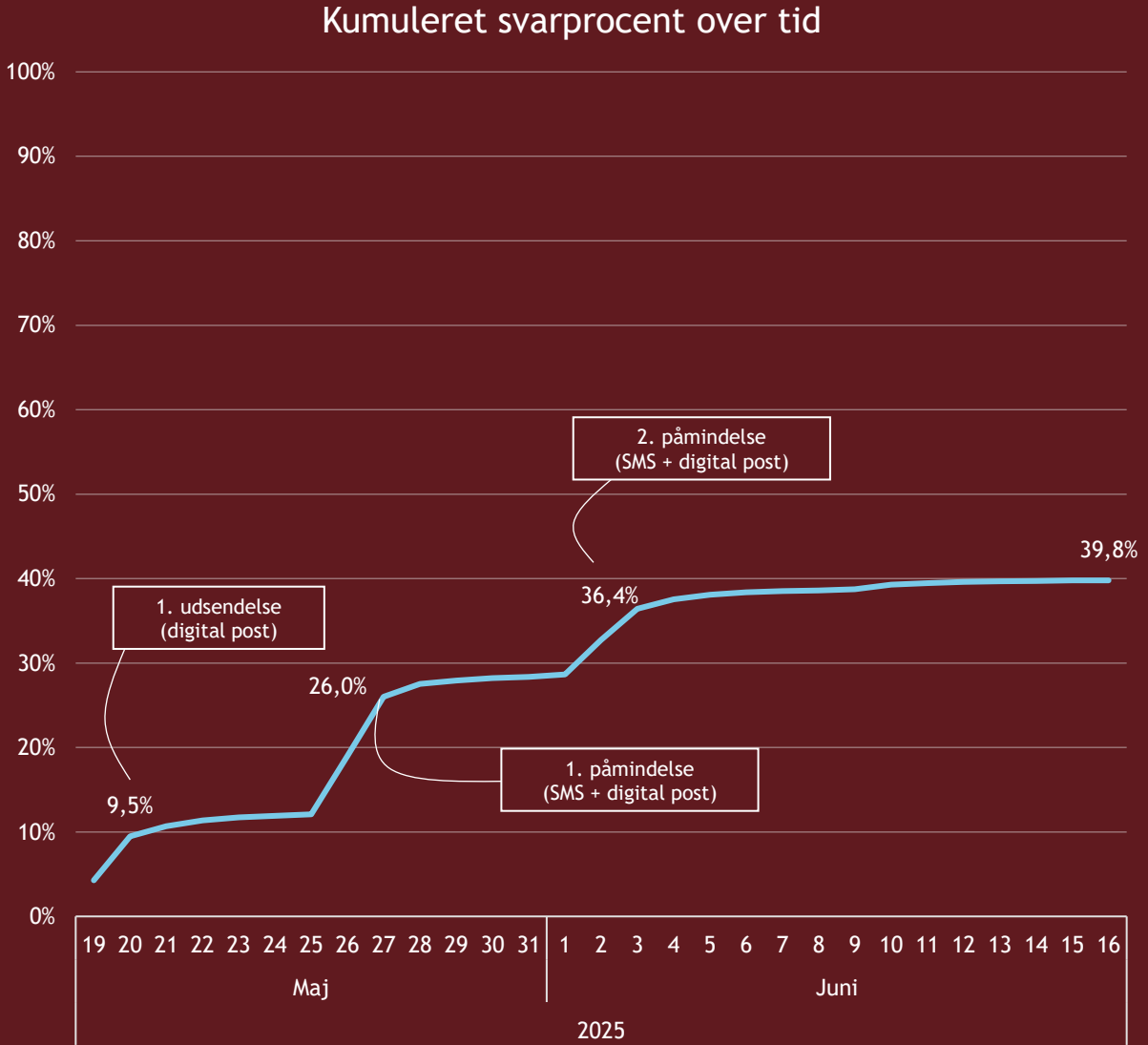
Af de 82.927 borgere i stikprøven har 30.861 (37,2 %) fuldført spørgeskemaet, mens 2.139 (2,6 %) har delvist besvaret det. Samlet set har 33.000 borgere (39,8 %) afgivet svar. Derudover har 3.783 (4,6 %) aktivt fravalgt at deltage via link i invitationsbrevet, SMS-påmindelser eller telefon. Svarprocenterne varierer mellem kommuner fra 33,0 % til 46,4 %, med generelt 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 den første halvdel af kommunerne fik udsendt på første dag, mens den anden halvdel 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.

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 %)	3,5
2. kvartil (75 %)	6,3



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



Frafaldsanalyse (1/2)

- Stikprøve vs. respondenter (køn og alder)

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 hvordan eventuelle skævheder i svarfordelingen - såfremt man ikke vægter - kan påvirke resultaterne.

'Udtrukket stikprøve' omfatter de borgere, der er udtrukket til at modtage spørgeskemaet. 'Respondenter' dækker over de borgere, der helt eller delvist har besvaret det.

Figuren øverst til højre viser, at en større andel **kvinder** end **mænd** har besvaret spørgeskemaet - hhv. 61 % kvinder og 39 % mænd blandt respondenterne mod 55 % og 45 % i stikprøven.

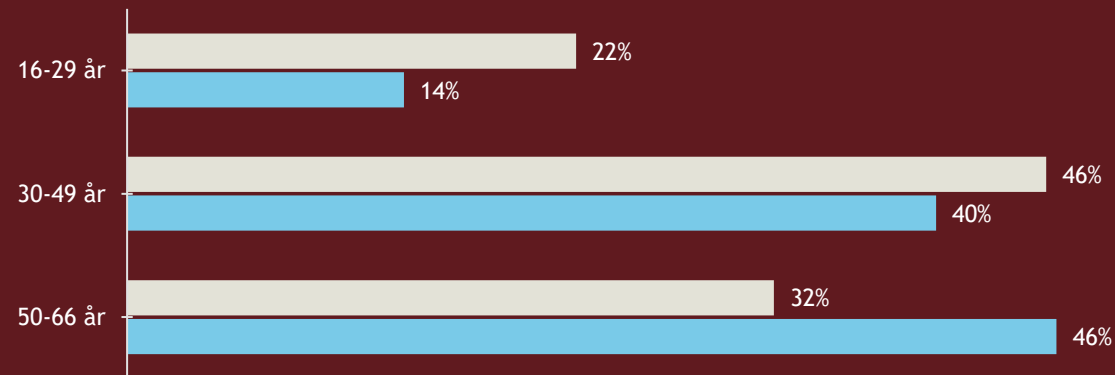
Figuren nederst viser, at borgere i alderen **16-29 år** er underrepræsenteret i besvarelserne (14 % blandt respondenterne mod 22 % i stikprøven), mens borgere over **50 år** er markant overrepræsenteret (46 % mod 32 %). Aldersgruppen 30-49 år er en smule underrepræsenteret.

Gennemsnitsalderen i stikprøven er **41,5 år**, mens den for respondenterne er **45,9 år**. Tendensen med overrepræsentation af kvinder og ældre borgere er kendt fra tidligere undersøgelser.

Andel køn
(fordelt på hhv. stikprøve og respondenter)



Andel alder
(fordelt på hhv. stikprøve og respondenter)



Gennemsnitsalder stikprøve generelt:

41,5 år

Gennemsnitsalder respondenter:

45,9 år

■ Udtrukket stikprøve ■ Respondenter



Frafaldsanalyse (2/2)

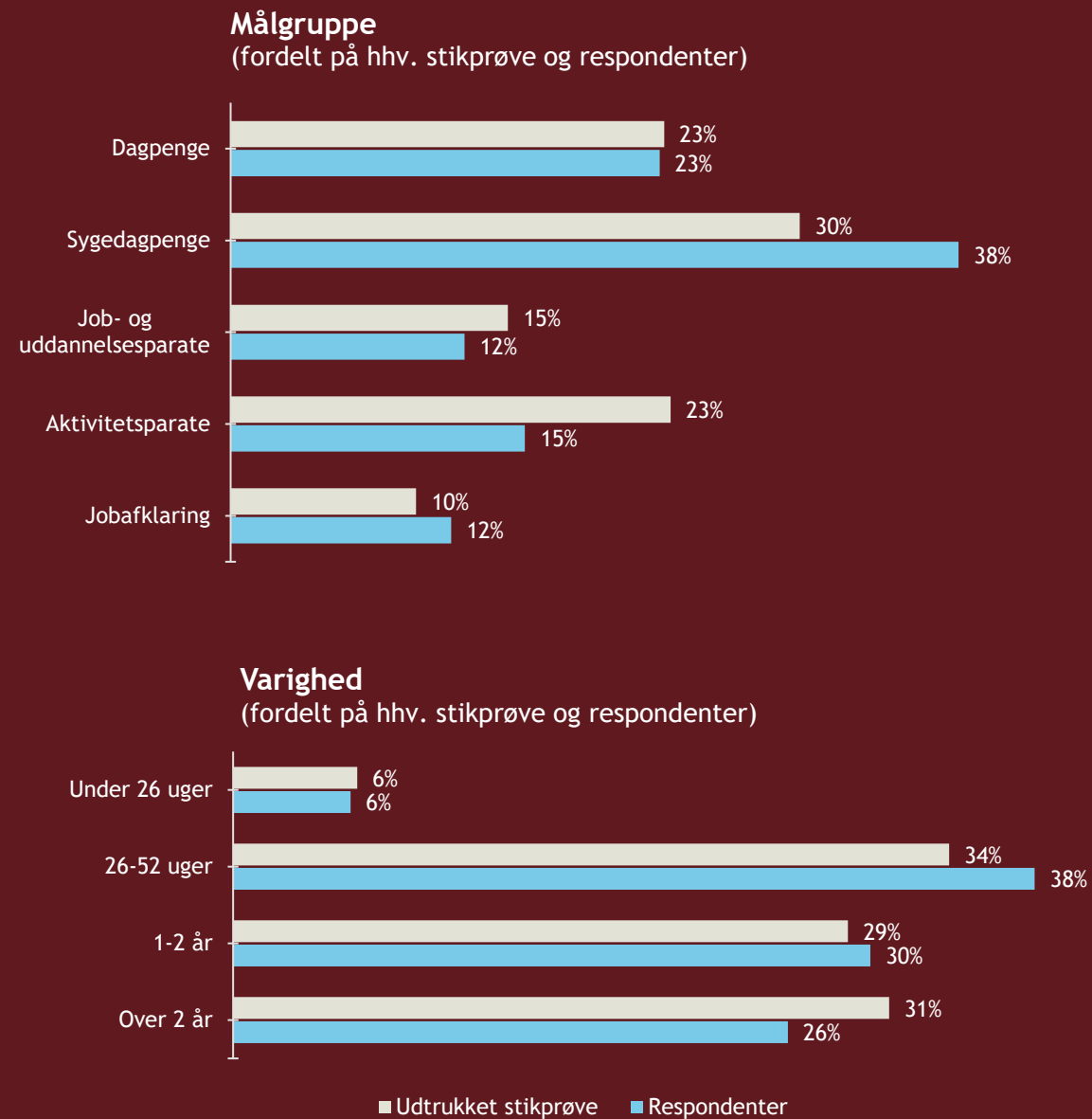
- Stikprøve vs. respondenter (målgruppe og varighed)

Ud over alder og køn er der i frafaldsanalysen også set på, om fordelingen på målgrupper og varigheder blandt de aktuelle forløb er repræsentativ.

Figuren øverst viser, at **sygedagpengemodtagere** er **overrepræsenteret** i besvarelsene (38 % blandt respondenter mod 30 % i stikprøven). Til gengæld er de **tre andre målgrupper** (job- og uddannelsesparate, aktivitetsparate og borgere i jobafklaring) **underrepræsenteret**, især de aktivitetsparate (15 % blandt respondenter mod 23 % i stikprøven).

Figuren nederst viser, at fordelingen på **varighed** er nogenlunde ensartet. Dog er borgere med **over 2 års varighed** let **underrepræsenteret** (26 % blandt respondenter mod 31 % i stikprøven), mens borgere med **26-52 ugers varighed** er lidt **overrepræsenteret** (38 % mod 34 %). Dette kan hænge sammen med, at aktivitetsparate borgere typisk har længere varighed.

Disse mønstre - især lavere svarprocent blandt aktivitetsparate og borgere med lang varighed - er også observeret i tidligere tværkommunale undersøgelser.





Frafaldsanalyse

- Personer der har frabedt sig at deltage i undersøgelsen

Som tidligere nævnt har borgerne i undersøgelsen haft mulighed for at tilkendegive, at de **ikke ønsker at deltage**, ved at klikke på et link i invitationsbrevet. Formålet med denne mulighed har været at undgå unødvendige påmindelser til borgere, der ikke ønsker at deltage, og samtidig give et klart billede af, hvem der aktivt fravælger deltagelse - og i hvilket omfang.

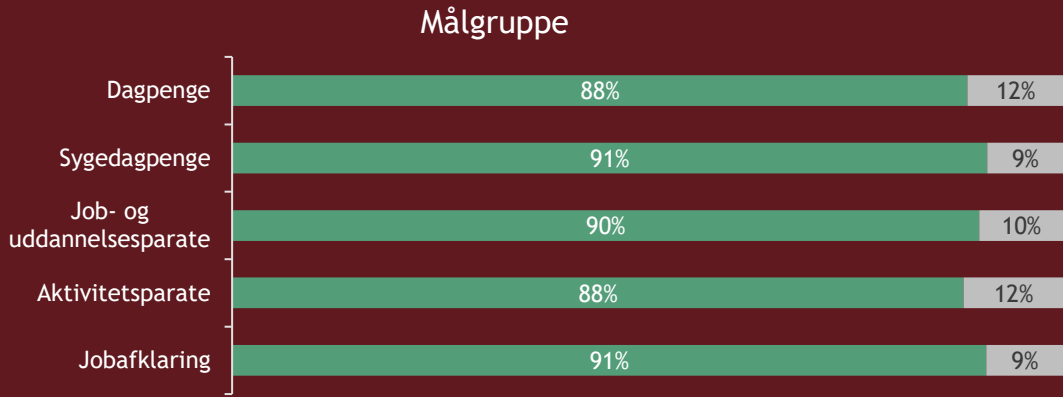
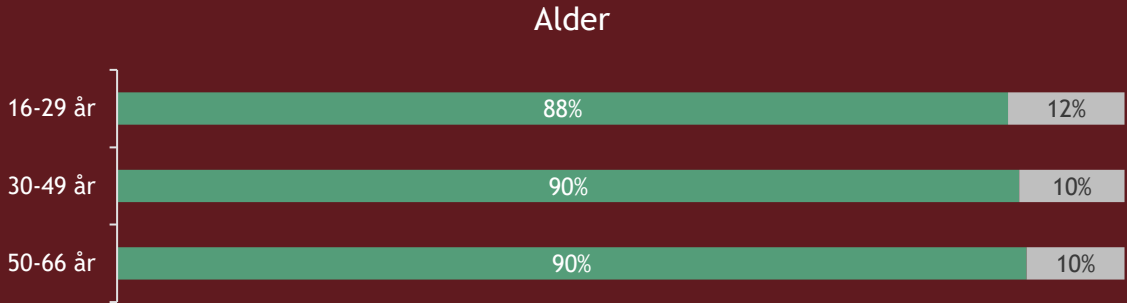
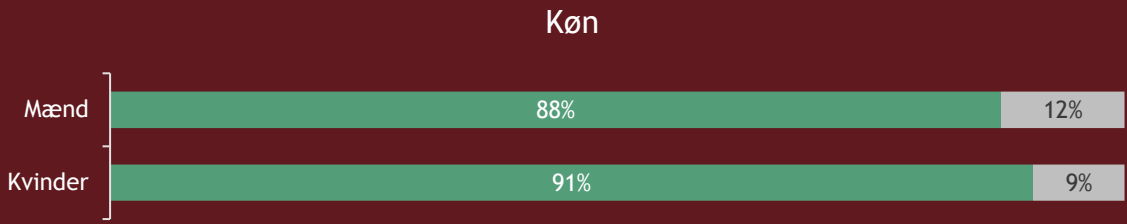
Figurerne til højre viser fordelingen mellem de borgere, der har **besvaret spørgeskemaet**, og dem der **har frabedt sig deltagelse**. Det er vigtigt at bemærke, at opgørelsen udelukkende er baseret på borgere, der aktivt har taget stilling til deltagelse - dvs. enten har besvaret eller aktivt fravalgt. Borgere, der ikke har reageret overhovedet, indgår ikke i tallene.

Når man ser på køn, viser figuren, at **kvinder i lidt højere grad vælger at deltage** (91 %) sammenlignet med mænd (88 %).

Ser man på aldersgrupperne, er **borgere i alderen 30 år og opefter lidt mere tilbøjelige til at deltage** (90 %) end **ynge borgere i alderen 16-29 år**, hvor 88 % vælger at deltage og 12 % frabeder sig deltagelse.

I forhold til målgrupperne ses, at **sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaring i højere grad deltager** (91 %), mens **aktivitetsparate og dagpengemodtagere har den højeste andel, der fravælger deltagelse** (12 %).

Overordnet viser figurerne kun mindre forskelle mellem grupperne, men med en tendens til **lidt lavere deltagelse blandt mænd, yngre borgere og aktivitetsparate**.



■ Besvaret ■ Ønsker ikke at deltage i undersøgelsen



Vægtning

Som nævnt tidligere er den samlede besvarelsesprocent i undersøgelsen **39,8 %**. Det betyder, at **60,2%** af de borgere, der indgik i stikprøven, **ikke har afgivet svar**.

Som det fremgik af frafaldsanalysen, er der en række forskelle mellem stikprøven og de borgere, der har svaret. Eksempelvis er **kvinder, borgere over 50 år samt sygedagpengemodtagere** overrepræsenteret, mens særligt **aktivitetsparate borgere, mænd og yngre borgere** er underrepræsenteret.

Hvis der ikke korrigeres for disse forskelle, kan det medføre en **skævvridning** (bias) i resultaterne, især i forhold til undersøgelsens målgruppe: borgere på offentlig forsørgelse med tilknytning til jobcentrene.

For at højne undersøgelsens **repræsentativitet** er resultaterne derfor vægtet ud fra fordelingen af **køn, alder, kommune og målgruppe** i populationen på tværs af de 43 deltagende kommuner.

Vægtningen har særlig betydning, da tidligere analyser viser, at fx borgere, der er tilfredse med deres forløb i højere grad vælger at besvare spørgeskemaet end borgere, der er **utilfredse**. Hvis svarene ikke blev vægtet, ville resultaterne derfor kunne fremstå **overdrevet positive** og ikke nødvendigvis afspejle den **reelle holdning** blandt borgerne.

Et eksempel ses i tabellen til højre, hvor fordelingen af svar på spørgsmålet om samlet tilfredshed ændrer sig efter vægtning. Andelen, der er "Meget tilfreds", falder fra **31,5 %** til **27,9 %**, mens andelen, der er "Meget utilfreds", stiger fra **9,6 %** til **10,9 %**.

Den konkrete metode for vægtningen er beskrevet i boksen 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, 43 x kommuner og 5 x målgrupper
- 2) For hver kombinationsgruppe (stratum), opgøre antal personer i hhv. den samlede population og i besvarelsene.
- 3) Efterfølgende udregne "population/besvarelse-ratio" for hver stratum (strataratio):

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

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

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

Kategori	Antal	Ikke-vægtet andel (%)	Strataratio (sum)	Vægtet andel (%)
Meget tilfreds	9.421	31,5%	36.466	27,9%
Tilfreds	9.993	33,4%	43.737	33,5%
Hverken tilfreds eller utilfreds	5.245	17,5%	24.218	18,5%
Utilfreds	2.469	8,3%	11.980	9,2%
Meget utilfreds	2.783	9,3%	14.184	10,9%
Sum	21.742	100%	130.585	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
E: ibbe@kl.dk

Kontaktinfo - Carelink Gruppen

Peder Gaarde Fisker
Director
M: 5135 1940
E: pgf@carelink.dk

Christoffer Alstrup
Analysekonsulent
M: 4011 6937
E: cha@carelink.dk