

Resultater af tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet

Kommunernes Landsforening (KL) og 29 danske kommuner

December 2025

Indledning og baggrund

Kommunernes Landsforening (KL) har i samarbejde med **29 kommuner** gennemført en tværkommunal borgerundersøgelse på **beskæftigelsesområdet**. Undersøgelsen er blevet gennemført i løbet af **november 2025**, og resultaterne præsenteres i indeværende rapport.

Undersøgelsen har følgende to formål:

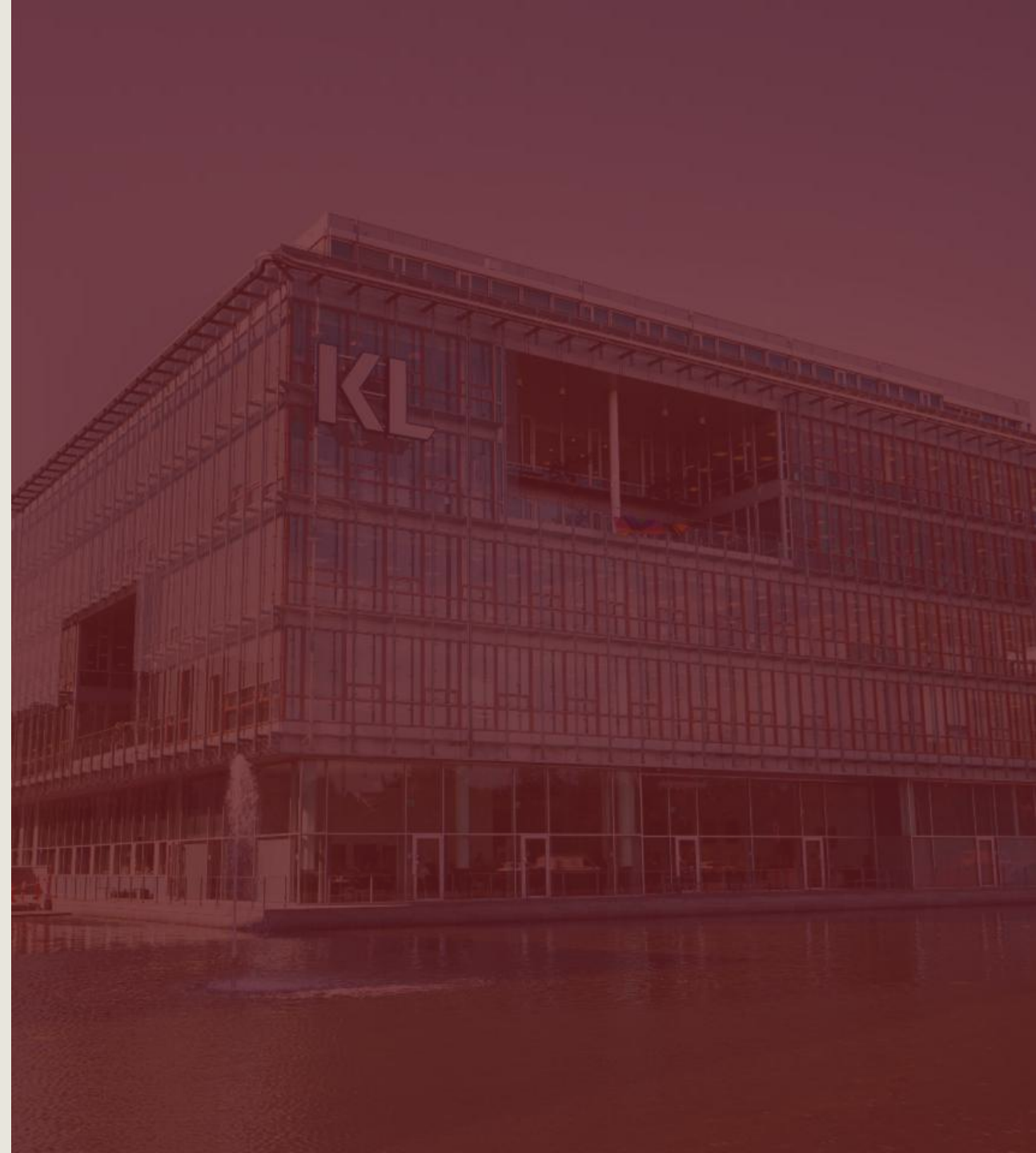
- 1) Borgerundersøgelsen skal kunne understøtte den lokale kvalitetsudvikling i den enkelte kommune, og
- 2) Borgerundersøgelsen skal gøre det muligt at sige noget generelt om borgernes oplevelser af deres forløb i landets jobcentre.

Denne rapport viser dermed resultaterne af den **femte runde** af den tværkommunale borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet i samarbejde med **29 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 jobcentret

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 29 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 29 kommuner:

1. Assens	11. Ishøj	21. Skanderborg
2. Brøndby	12. Kalundborg	22. Skive
3. Esbjerg	13. Kolding	23. Thisted
4. Favrskov	14. Københavns	24. Tårnby
5. Fredericia	15. Lolland	25. Varde
6. Guldborgsund	16. Lyngby-Taarbæk	26. Vejen
7. Haderslev	17. Norddjurs	27. Vejle
8. Holstebro	18. Odder	28. Vordingborg
9. Horsens	19. Odense	29. Aalborg
10. Høje-Taastrup	20. Randers	



Population og stikprøve

Populationsafgrænsning

Undersøgelsens population (grundlaget for stikprøveudtagningen), udgøres af borgere fra de 29 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 3. 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 samtaletyper i løbet af 3. 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 **115.022 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 61.868 borgere**, hvoraf 20.247 borgere har afgivet deres svar (heraf indgår 2.199 delvist komplette besvarelser), svarende til **35,3 %**. Svarprocenten ligger en smule lavere ift. de foregående fire undersøgelser (ml. 35,6 - 43,2 %). Dette skyldes formentligt, at dataindsamlingsperioden har været afkortet med en uge ift. tidligere undersøgelser (tre uger modsat tidligere fire uger). Svarprocenten vurderes dog generelt høj målgruppen taget i betragtning (typiske svarprocent er omkring 20-25 pct.). Dette skyldes særligt anvendelsen af SMS-påmindelser.

Svarprocenten og dataindsamlingen vil blive uddybet i afsnittet om *besvarelser* i metodeafsnittet.

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.

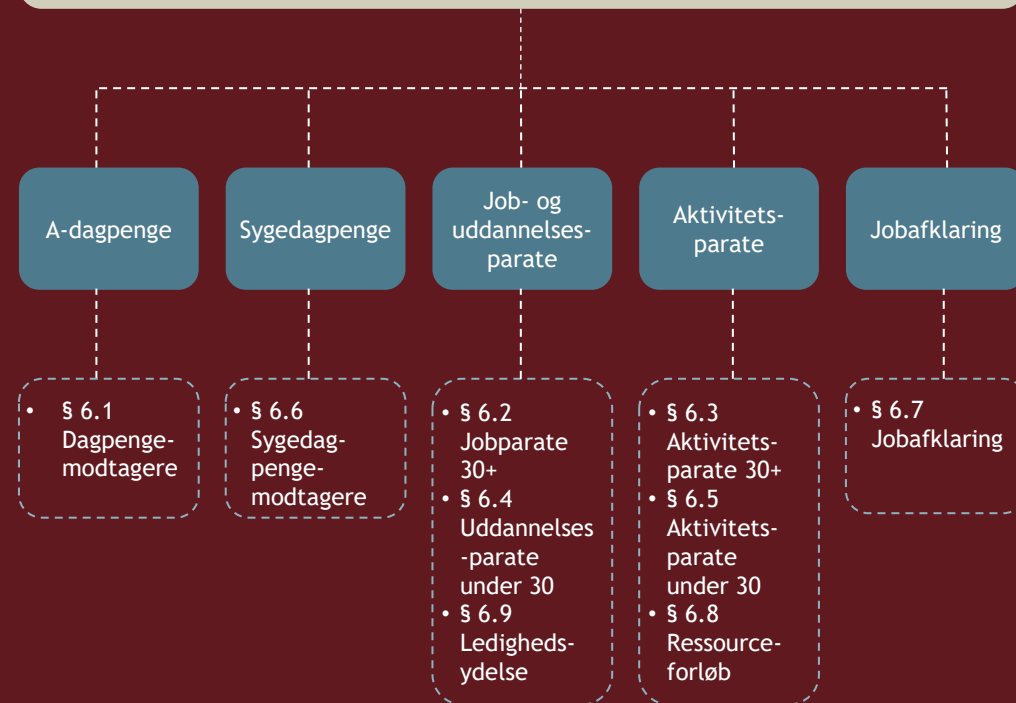
Oversigt over undersøgelsens målgrupper

Population

Alle borgere med et aktivt forløb i jobcentret i løbet af 3. kvartal 2025, og som har deltaget i en samtale med jobcentret

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.

Spørgeskema, opbygning og beregningsmetoder er uddybet i rapportens metodeafsnit under afsnittet om "Bilag og metode".

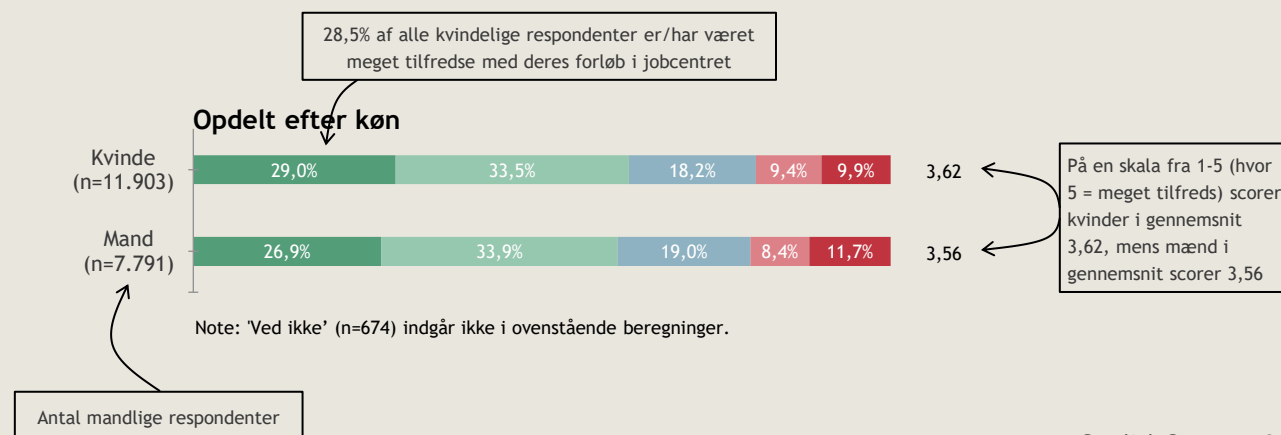
Gennemsnitsscores

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?





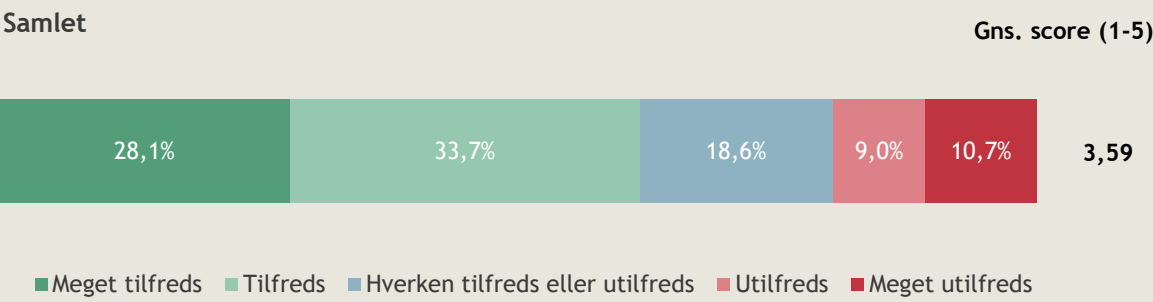
1. Overordnet tilfredshed



Overordnet tilfredshed

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

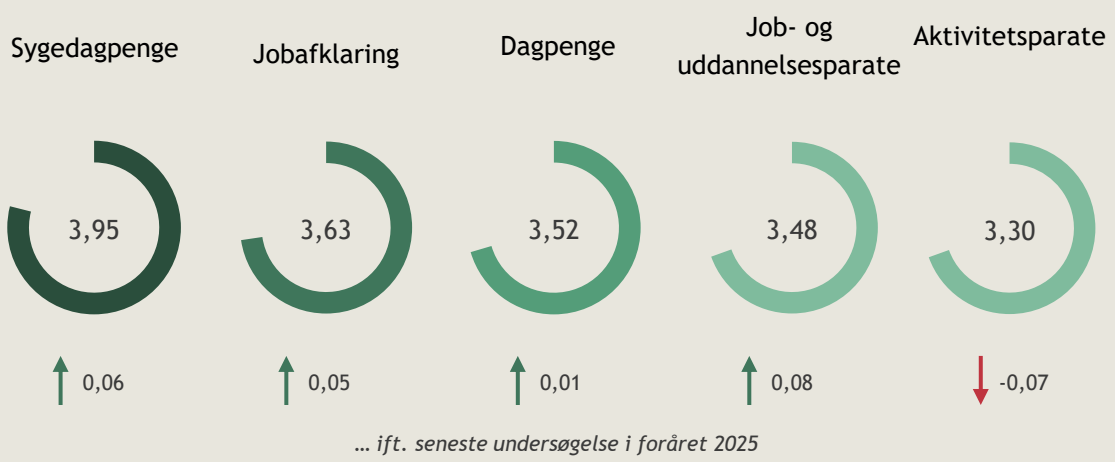
(Skala = 1-5, hvor 5 = meget tilfreds, og 1 = meget utilfreds)



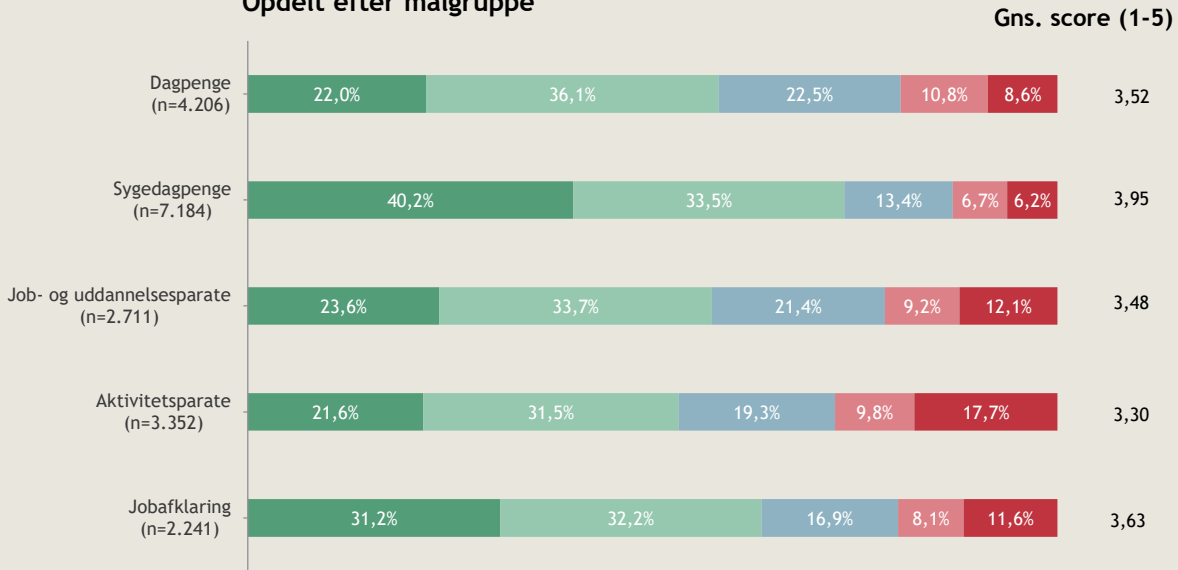
Sammenligning af mest tilfredse og mindst tilfredse kommune

	Kommune med <u>højeste</u> tilfredshed	Kommune med <u>laveste</u> tilfredshed
Tilfredshedsskala (1-5)	3,93	3,43
Andel 'meget tilfredse' + 'tilfredse'	62,9%	56,9%

Samlet tilfredshed opdelt efter målgruppe:



Opdelt efter målgruppe



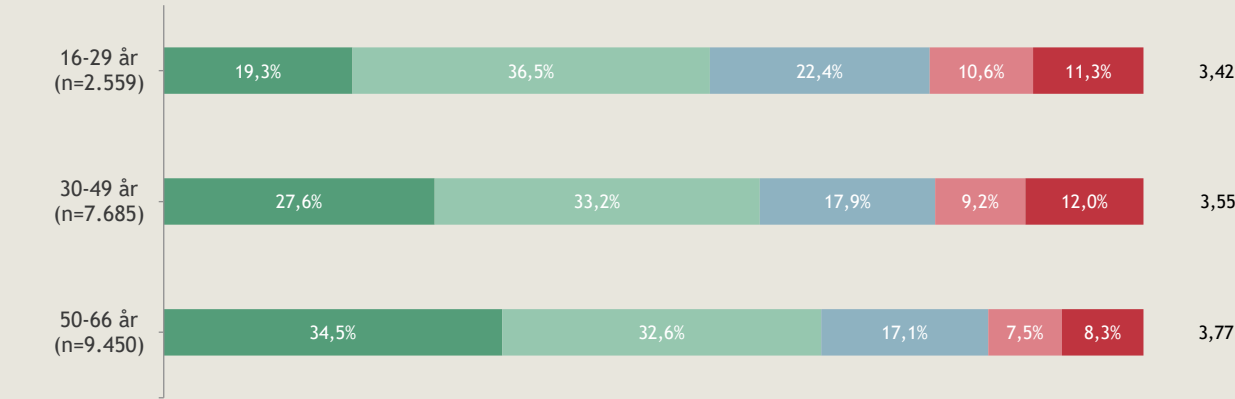
Note: 'Ved ikke' (n=671) indgår ikke i ovenstående beregninger.



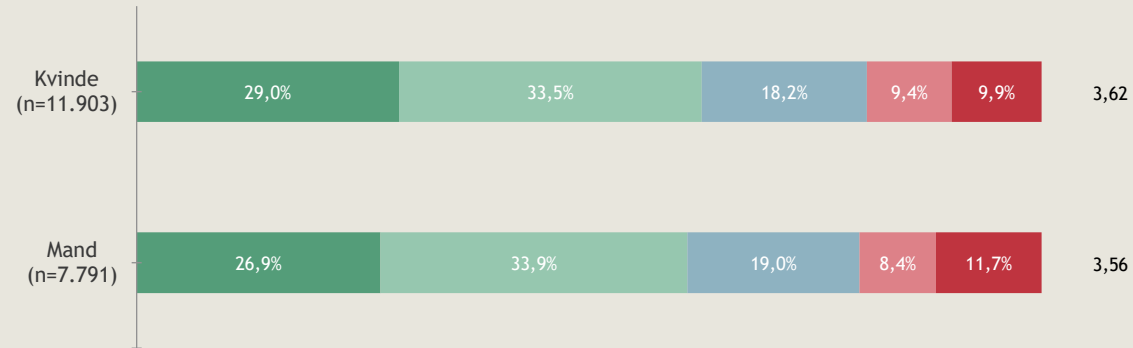
Overordnet tilfredshed

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

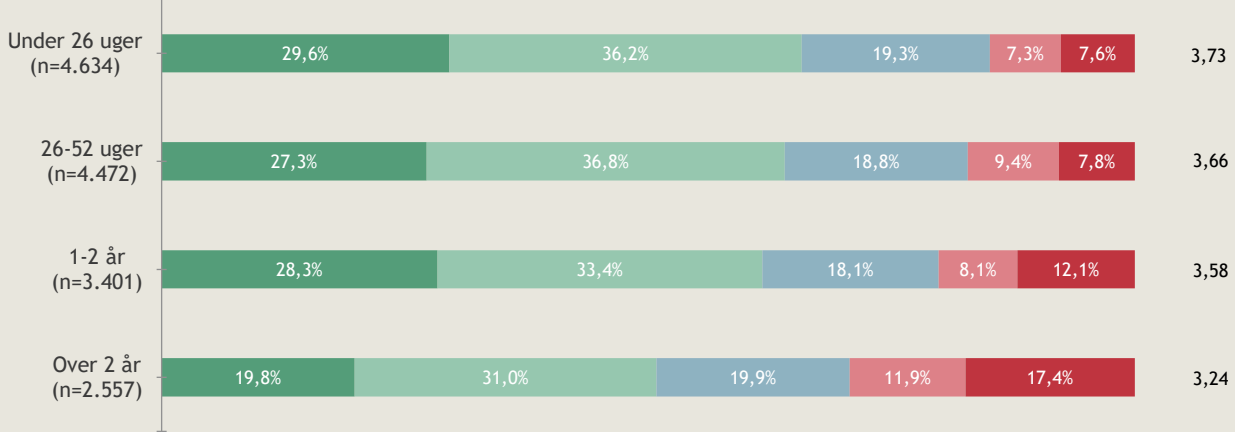
Opdelt efter alder



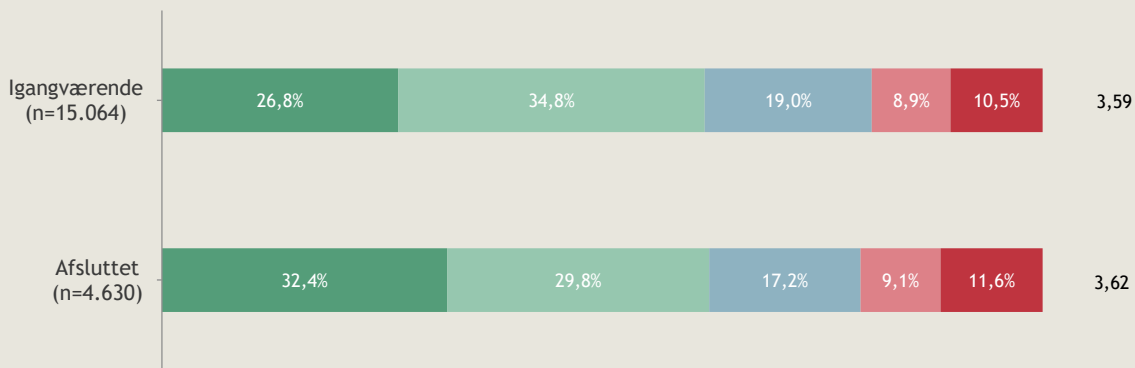
Opdelt efter køn



Opdelt efter varighed



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Note: 'Ved ikke' (n= 671) 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 jobcentret, 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. Lydhørhed og oplevelsen af at blive taget alvorligt

Et af de mest fremtrædende mønstre blandt de tilfredse borgere er deres oplevelse af, at deres sagsbehandler lytter, spørger ind og følger op. Det skaber tryghed og en følelse af at blive mødt på egne præmisser.

2. En imødekommende og tillidsfuld relation

Mange borgere fremhæver betydningen af en venlig, respektfuld og empatisk tone i kontakten. Når sagsbehandleren er imødekommende, udviser forståelse og kompetence, opleves forløbet som menneskeligt og professionelt.

3. Hensyn og fleksibilitet i forhold til borgerens situation

Flere af de tilfredse borgere italesætter, at de har haft en oplevelse af, at jobcentret har taget konkret hensyn til deres helbred, livssituation og begrænsninger. De oplever det positivt, når de ikke presses unødigt, men derimod mødes med fleksibilitet og forståelse.

4. Et samarbejdende forløb, der skaber mening og udvikling

Flere borgere beskriver, at de har oplevet deres forløb som et samarbejde, hvor de føler sig inddraget og støttet. Når dialogen er konstruktiv, og hjælpen opleves relevant, giver det både retning og motivation. For nogle fører det til konkrete fremskridt, mens andre fremhæver en generel følelse af positiv udvikling.

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

- > Der bliver spurgt ind og lyttet til svaret
- > Jeg har haft samme sagsbehandler gennem mit forløb. Det har været trygt og rart. Jeg føler jeg er blevet lyttet til og at jeg stadig gør.
- > Der blev lyttet til mig med stor forståelse og vejledning var god blev ikke presset til noget jeg ikke var klar til. Det var tydeligt at min sagsbehandler forstod, at jeg ville tilbage hurtigst muligt og der for ikke pressede, men sørgede for at jeg kom tilbage i et tempo som kroppen kunde holde til
- > Jeg er blevet mødt af en meget sympatisk sagsbehandler, som har bakket mig op i den plan og det arbejde jeg selv har sat i gang. Det har været utrolig rart at blive mødt af tillid og entusiasme, for det store arbejde jeg selv lægger i jobsøgningen.
- > Jeg har forskellige sårbarheder at slås med. Og dem bliver der taget hensyn til, uden at jeg bliver glemt eller skånet FOR meget. Præcis tilpas til jeg føler mig tryk og har virkelig har lyst til at komme i arbejde igen.
- > Ja jeg er blevet mødt ind med en positiv forklaring på det hele, det er første gang jeg er sygemeldt så jeg viste ikke helt hvordan jeg skulle forholde mig til det hele.
- > Jeg har siden jeg mødte min nuværende rådgiver og jobkonsulent kommet i praktik. Hvor jeg selv har oplevet kæmpe personlig udvikling. Og jeg er blevet mødt hvor jeg er. Med de små skub jeg har haft brug for. Der er blevet lyttet både når tingene er gået skævt men også når tingene lykkedes for mig. De har set mig som mig. Og ikke min psykiske lidelse. Hvilket i den grad betyder noget for mig
- > Jeg er blevet mødt som det hele menneske jeg er.

> de er der for en, og er gode til at samarbejde.. og gode til at vejlede hvilke veje man går.. og kæmper sammen med en om at opnå det mål man har sat..

Uddybning af tilfredshed

- Mindre tilfredse borgere 😞

1. Manglende lydhørhed og oplevelsen af ikke at blive taget alvorligt

Et gennemgående tema blandt mindre tilfredse borgere er oplevelsen af ikke at blive lyttet til. Flere beskriver, hvordan deres bekymringer bliver afvist eller overset, og at der ikke bliver spurgt ind til deres situation. Beslutninger opleves som truffet uden reel dialog, og informationer kan fremstå modstridende eller mangelfulde.

2. Dårlig kontakt med sagsbehandleren

Utilfredsheden knytter sig også til måden, borgerne oplever kontakten med sagsbehandleren på. Flere beskriver hyppige sagsbehandlerskift, korte eller overfladiske samtaler og en generel følelse af at være reduceret til en sag frem for et menneske. Den manglende kontinuitet i relationen gør det svært for borgerne at opbygge tillid til sagsbehandleren.

3. Manglende forståelse, fleksibilitet og hensyn til helbredet

Mange af de utilfredse borgere giver udtryk for, at jobcentret ikke tager deres helbredsmæssige begrænsninger eller behov tilstrækkeligt alvorligt. De oplever, at de bliver presset ud over deres formåen, og at lægefaglige vurderinger nogle gange tilsidesættes. Det skaber usikkerhed og bekymring hos borgerne.

4. Manglende retning, støtte og meningsfuld hjælp i forløbet

En betydelig del af de utilfredse borgere beskriver deres forløb som ustruktureret og uden tydelig retning. De oplever manglende sammenhæng, utilstrækkelig opfølgning og tilbud, der ikke føles relevante eller hjælpsomme. For nogle fremstår aktiviteterne mest som systemkrav uden reel værdi, og lange afklaringsforløb skaber oplevelsen af at stå i stampe. Det efterlader dem med en følelse af spildtid og kontrol frem for hjælp.

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

- › Alt handler kun om kommunens vilje og intet om borgerens helbred
- › Der bliver sjældent taget notater, og mange af de gange hvor der gør, har sagsbehandleren ikke forstået hvad jeg har sagt, de har i hvert fald noteret ting som jeg slet ikke kan genkende som det jeg har sagt.
- › Det følges som om at alle bare skal i gennem det samme men der er jo meget forskellige ting at tage hensyn til
- › Der var ikke tilbud om støtte og følte mest det handlede om hvor hurtigt jeg kunne komme tilbage på job
- › Man bliver mødt med skeptisk omkring ens helbred og at de mener man rent faktisk ikke er syg men bare ikke gider.
- › Jeg synes generelt, jeg bliver mødt med mistillid fremfor tillid og føler mig mistænkeliggjort; med manglende forståelse for den konkrete faglighed, jeg kommer fra, og de jobmuligheder, der er hér (på begge parametre er min a-kasse langt bedre); med fornemmelsen af, at jeg bare er et tal i en statistik om at få folk i arbejde, snarere end en borger, der skal have et relevant arbejde. Generelt har jeg ondt i maven inden, under og efter samtaler med jobcentret.
- › I min periode som sygemeldt har jeg haft 4 forskellige sagsbehandlere og 2 forskellige IPS konsulenter.
- › De har hver især en ide om hvad der skal ske med mig og hvilke krav jeg indbefatter og hver gang der kommer en ny startet det hele forfra.

Forslag til forbedringer

- Tilfredse borgere



Forslag til forbedringer blandt tilfredse borgere:

1. Mere kontinuitet i sagsbehandlere

Selv tilfredse borgere peger på, at færre skift ville styrke deres forløb. Flere nævner, at de er glade for deres nuværende sagsbehandler, men at hyppige udskiftninger forstyrrer processens sammenhæng og tryghed.

2. Større fokus på virksomhedssamarbejde

Der er også borgere, der efterlyser en mere aktiv indsats i forhold til virksomhederne. Der efterspørges en mere jobrettet tilgang, hvor samarbejdet med virksomheder prioriteres højere.

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.

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

- › Måske mere branche kendt kontaktperson og flere forslag til aktuelle jobs. Et sted hvor jeg samlet kunne se praktikmulighederne, så jeg ikke selv skulle opsøge det hele.
- › Jamen, jeg tror egentlig ikke nogen ønsker at være ledige, så hvis det skulle være endnu bedre så kan direkte jobformidling/ virksomhedskontakt være et bud. Altså etablering af personlige samtaler så al det skriveri kunne reduceres.
- › Samme sagsbehandler eller at når man skifter, så skal den nye sagsbehandler holde sig til den plan der er lagt i stedet for at ændre forrige sagsbehandlers beslutninger.
- › En smule mere pres måske, og lidt mindre langtrukken. Jeg har været tilknyttet jobcentret i ca. 12 år og er ikke færdig afklaret endnu, er dog endelig kommet på ressourceforløb og afventer mulig fleksjob.
- › At der ikke bliver skiftet sagsbehandler og jobkonsulent midt i det hele, så man føler man skal starte på ny igen.. det tager tid og kræfter man måske ikke har og skal lære nye mennesker og kende og føle sig trygge hos.
- › Mere effektivt forløb - kortere praktikforløb, hurtigere sagsbehandling.
- › De problemer jeg har oplevet har nok hovedsageligt skiftende sagsbehandlere. Som jeg forstår det var der en pludselig langtidssygemelding, hvilket betød jeg blev gongleret lidt rundt med. Det er selvfølgelig ikke optimalt, men ikke nødvendigvis noget der kan gøres så meget med. Jeg har som nævnt også haft fint styr på hvad jeg har skulle gøre, så det har ikke været et problem. Dog har jeg oplevet flere gange at jeg har aftalt med sagsbehandler at de skulle vende tilbage i forhold til noget jeg spurgte ind til, og det sker generelt ikke.

Forslag til forbedringer

- Mindre tilfredse borgere



Forslag til forbedringer blandt mindre tilfredse borgere:

1. Jobcentret skal lytte mere og tage borgernes situation alvorligt

Borgere efterlyser, at deres behov, bekymringer og vurderinger bliver taget alvorligt. Mange oplever, at de taler forgæves og ikke bliver inddraget i beslutningerne.

2. Anerkendelse og respekt i mødet med borgerne

Flere ønsker en mere respektfuld tone og et møde med jobcentret, hvor de bliver set som mennesker frem for sager.

3. Bedre struktur, klar information og gennemsigtighed

Uklare beskeder, aflysninger og manglende opfølgning skaber frustration. Borgerne ønsker bedre koordinering og tydelighed om, hvad der skal ske hvornår.

4. Hyppigere og mere meningsfulde samtaler

Nogle borgere oplever lange pauser mellem kontaktpunkterne. De efterspørger hyppigere dialog for at skabe fremdrift og samhørighed i forløbet.

5. Øget faglighed, engagement og kvalitetsbevidsthed

Borgerne efterlyser sagsbehandlere, der er grundigt sat ind i borgernes sag og viser interesse. Manglende engagement opleves som en barriere for at få hjælp.

6. Mere sammenhæng og støtte, der faktisk gør en forskel

Forløbene beskrives ofte som ustrukturerede og uden retning. Borgerne efterspørger støtte, der fører til progression frem for aktiviteter, der kun opfylder systemkrav.

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

- › At jobkonsulenten havde nogle bedre samtaleteknikker, hvor lytning havde været i højsædet.
- › Bedre kurser, som ligger sig op ad det man skal have opkvalificering i.
- › At vi var på samme hold, at de planer/mål vi lagde også var gældende ved næste møde og ikke var blevet ændret i mellemtiden uden min viden. Så havde der været en rød tråd. Dette ville også have skabt et samarbejde, hvilket jeg vil mene havde bidraget positivt til mit forløb og min nu ikke-eksisterende tillid til jobcentret.
- › Mere realistiske mål, fremfor at følge samme proces for alle.
- › At jobcentret holdt kontakt med mig og fulgte op på det de siger.
- › Jeg ville ønske, at jobcentret havde mere kontakt til lokale virksomheder og kunne hjælpe med at skabe reel dialog mellem mig og dem. Det ville være langt mere værdifuldt end standardiserede tilbud og generelle krav. Det kunne fx være ved at opsøge virksomheder inden for mit felt og undersøge, om der var interesse for samarbejde eller praktik og derefter facilitere den kontakt.
- › En åben kommunikation, så man får svar på sine spørgsmål. At man hele tiden har en tydelig plan og et mål.
- › Sagsbehandleren skal være mere inde i sager, så man har få en rigtig rådgivning.
- › Et individuelt struktureret forløb, der tog udgangspunkt i mine udfordringer, og tidligere meget lang sagshistorik.





2. Mødet med jobcentret

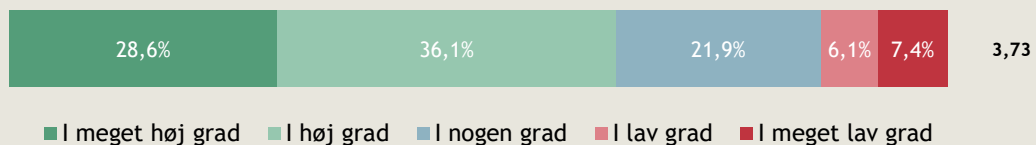
Tillid



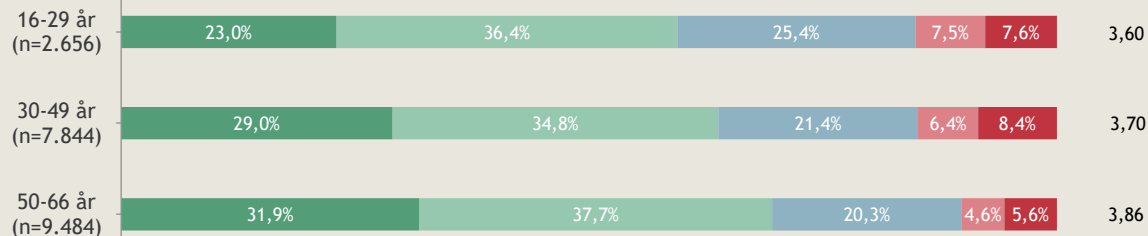
I hvilken grad oplever du at blive mødt med tillid i jobcentret?

Samlet

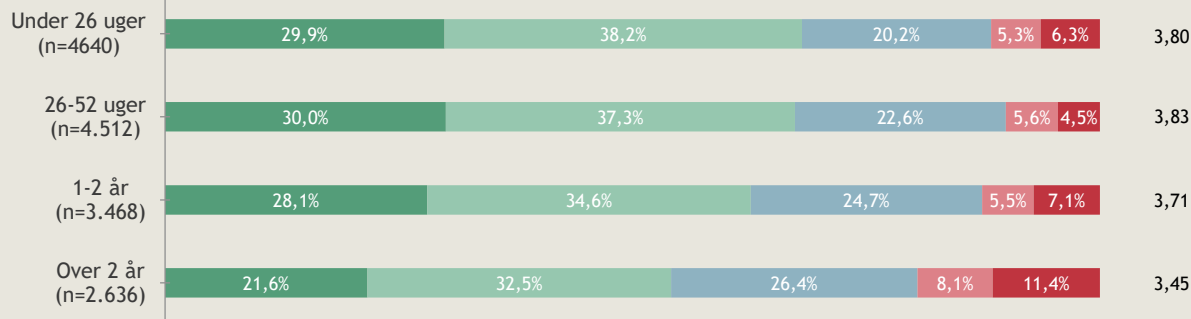
Gns. score (1-5)



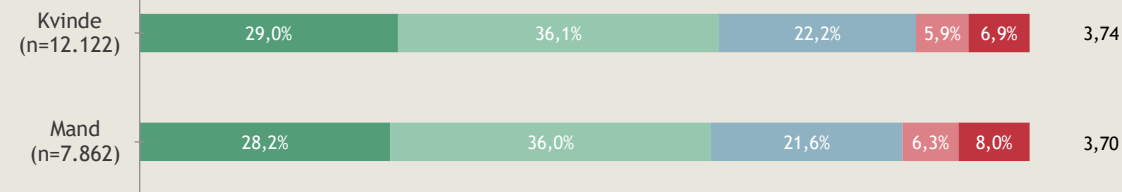
Opdelt efter alder



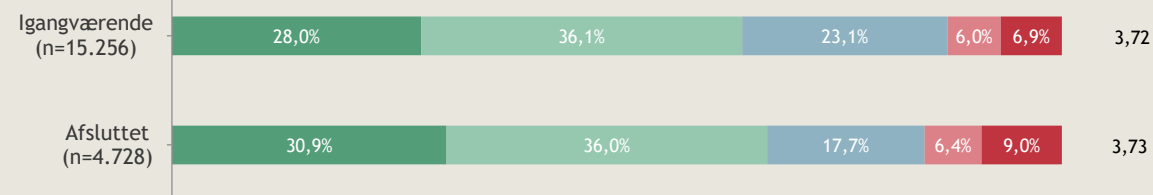
Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



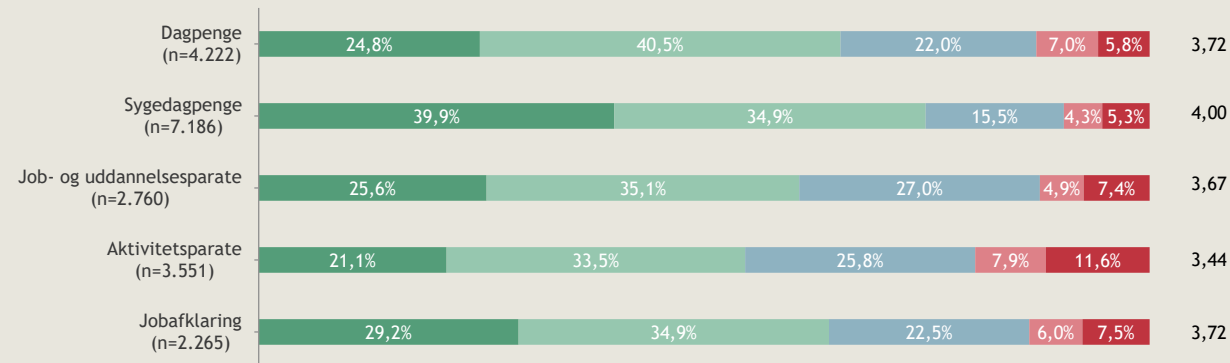
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcentret på svartidspunkt



Opdelt efter målgruppe



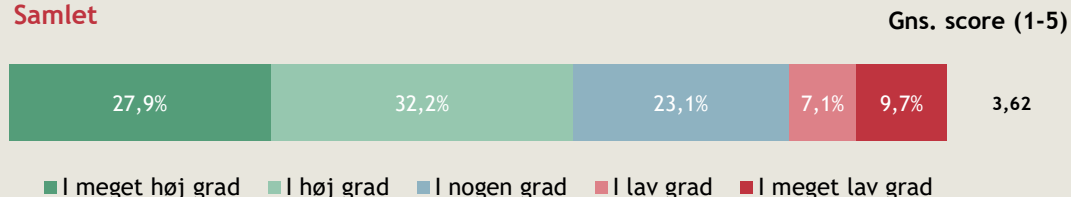
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=678) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Udgangspunkt i borgeren

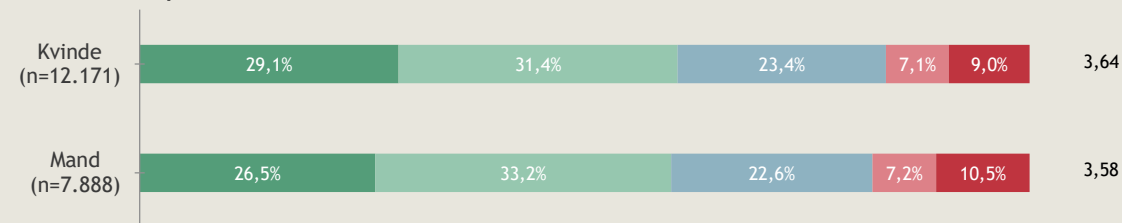


I hvilken grad oplever du, at der bliver taget udgangspunkt i din situation i jobcentret?

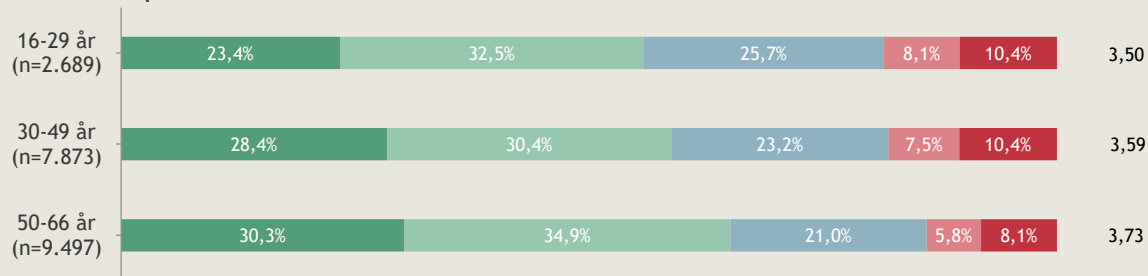
Samlet



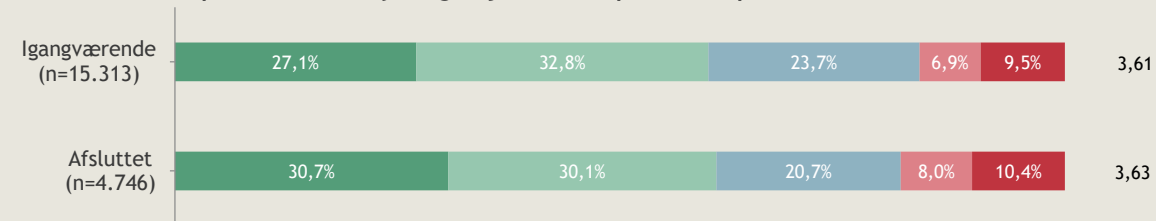
Opdelt efter køn



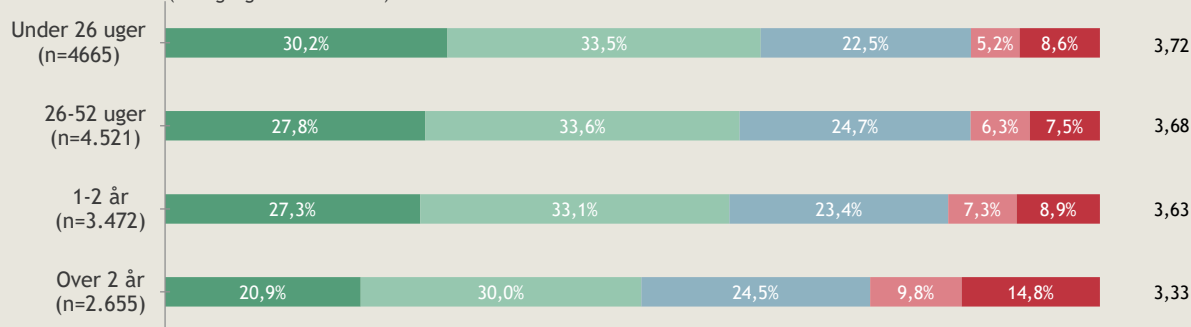
Opdelt efter alder



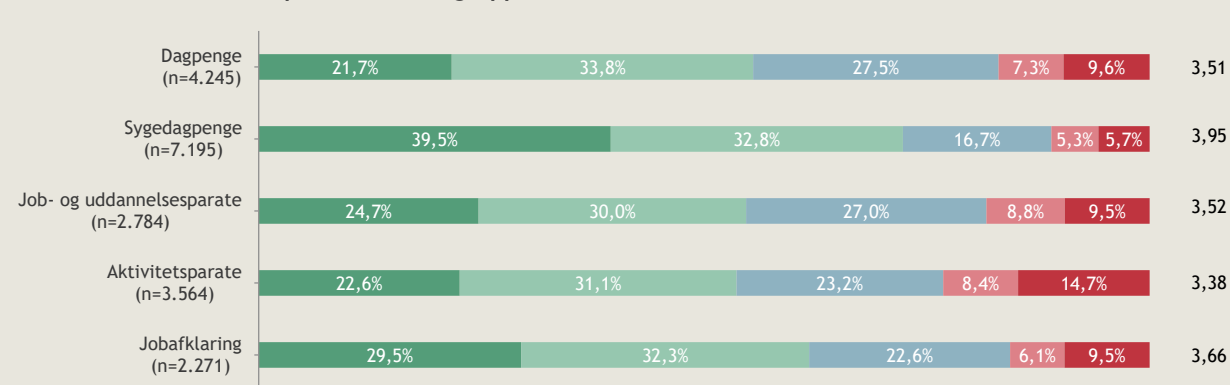
Opdelt efter tilknytning til jobcentret på svartidspunkt



Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=586) indgår ikke i ovenstående beregninger.

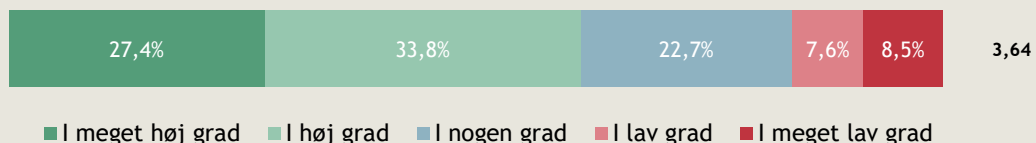
Inddragelse



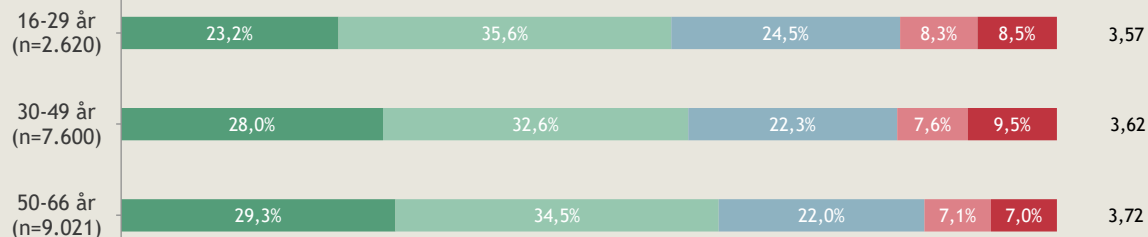
I hvilken grad oplever du, at der bliver lyttet til dine idéer og forslag, når I lægger en plan for dit forløb i jobcentret?

Samlet

Gns. score (1-5)

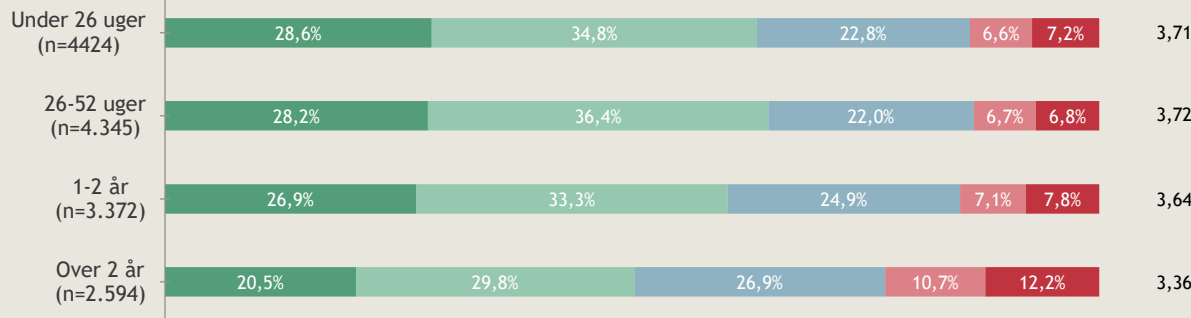


Opdelt efter alder

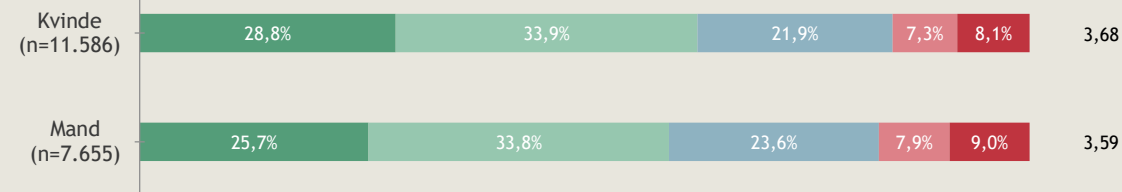


Opdelt efter varighed

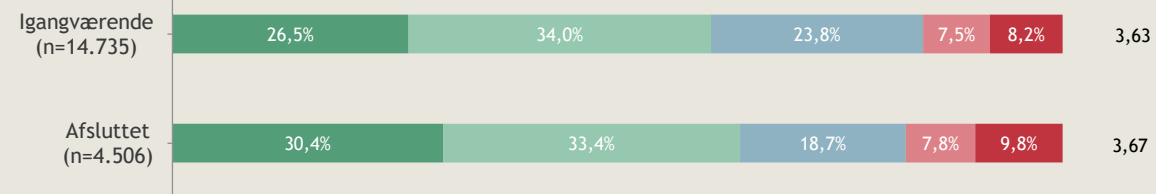
(kun igangværende forløb)



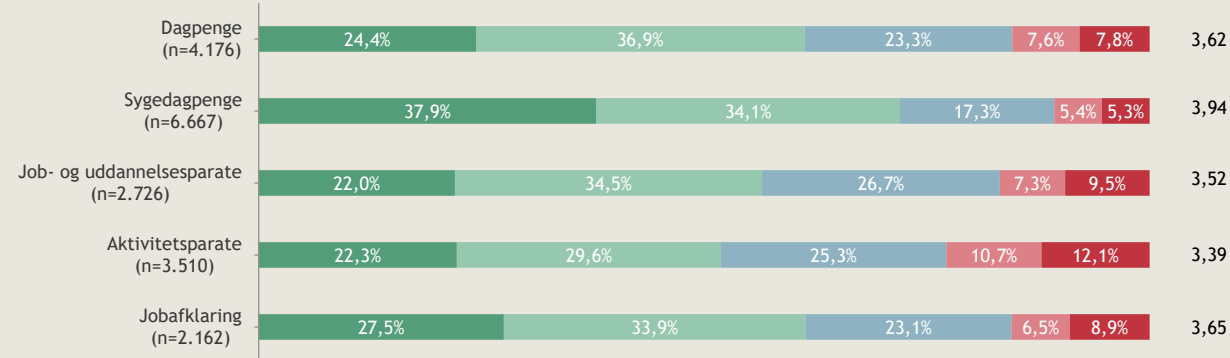
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcentret



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.404) indgår ikke i ovenstående beregninger.



3. Mål og aktiviteter

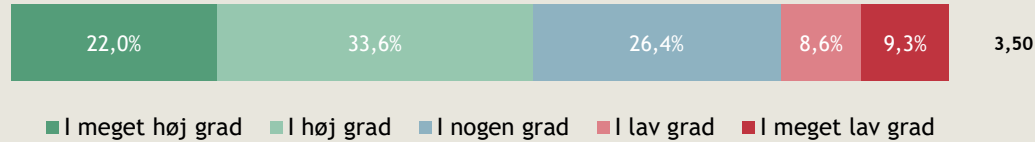
Klart mål



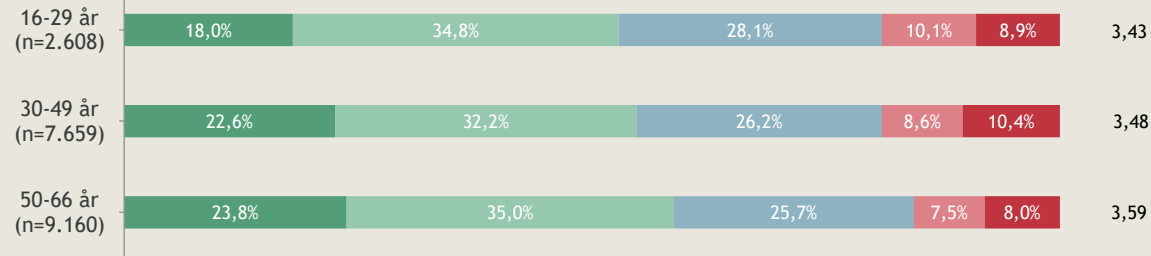
I hvilken grad oplever du, at der er et klart mål i dit forløb i jobcentret?

Samlet

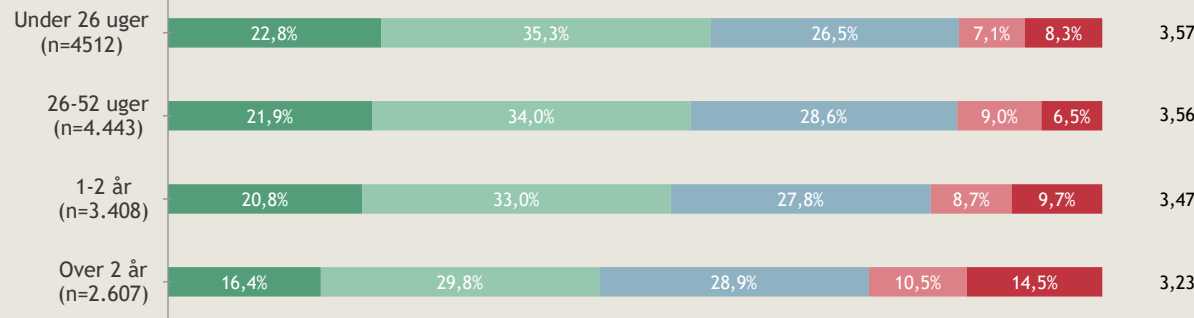
Gns. score (1-5)



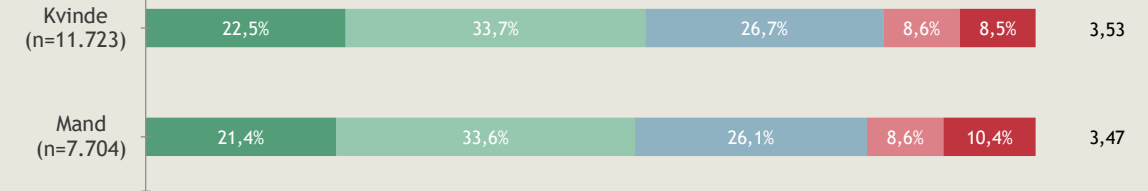
Opdelt efter alder



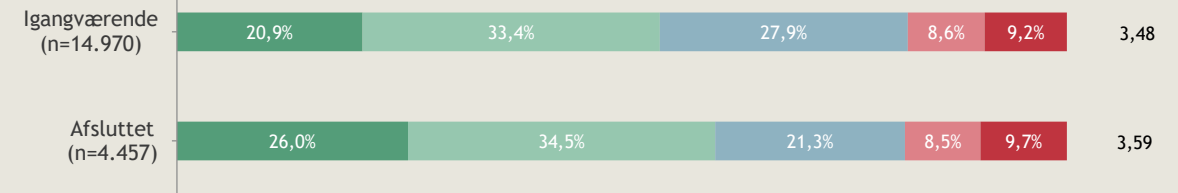
Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)



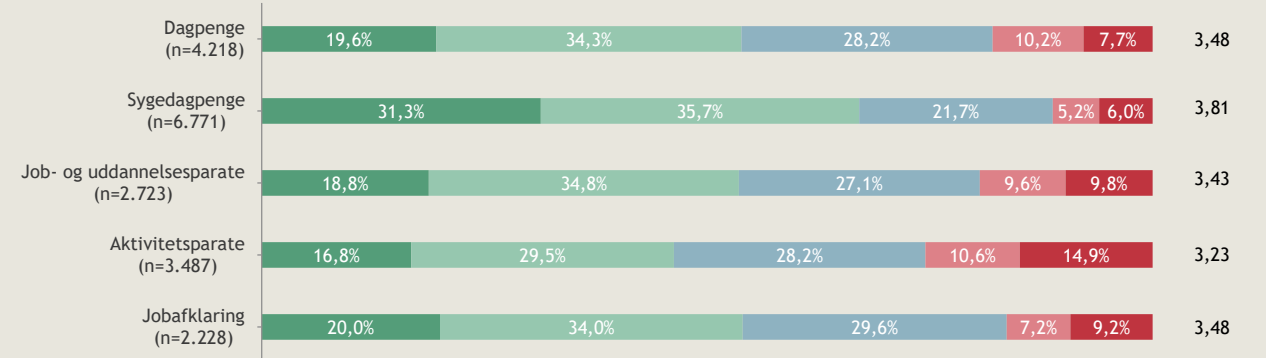
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcentret



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.404) 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 jobcentret?

Samlet

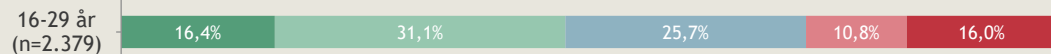
Gns. score (1-5)



3,23

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

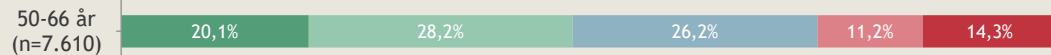
Opdelt efter alder



3,21



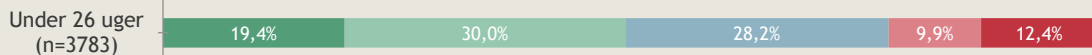
3,20



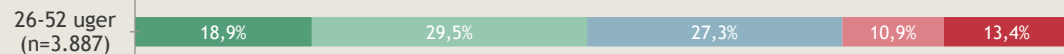
3,28

Opdelt efter varighed

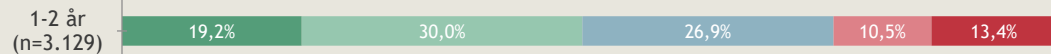
(kun igangværende forløb)



3,34



3,30



3,31

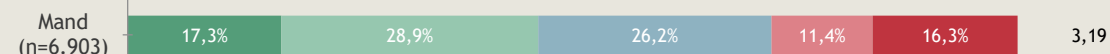


3,02

Opdelt efter køn



3,25



3,19

Opdelt efter tilknytning til jobcentret

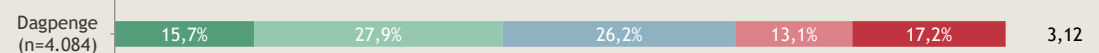


3,26



3,10

Opdelt efter målgruppe



3,12



3,55



3,13



3,08



3,39

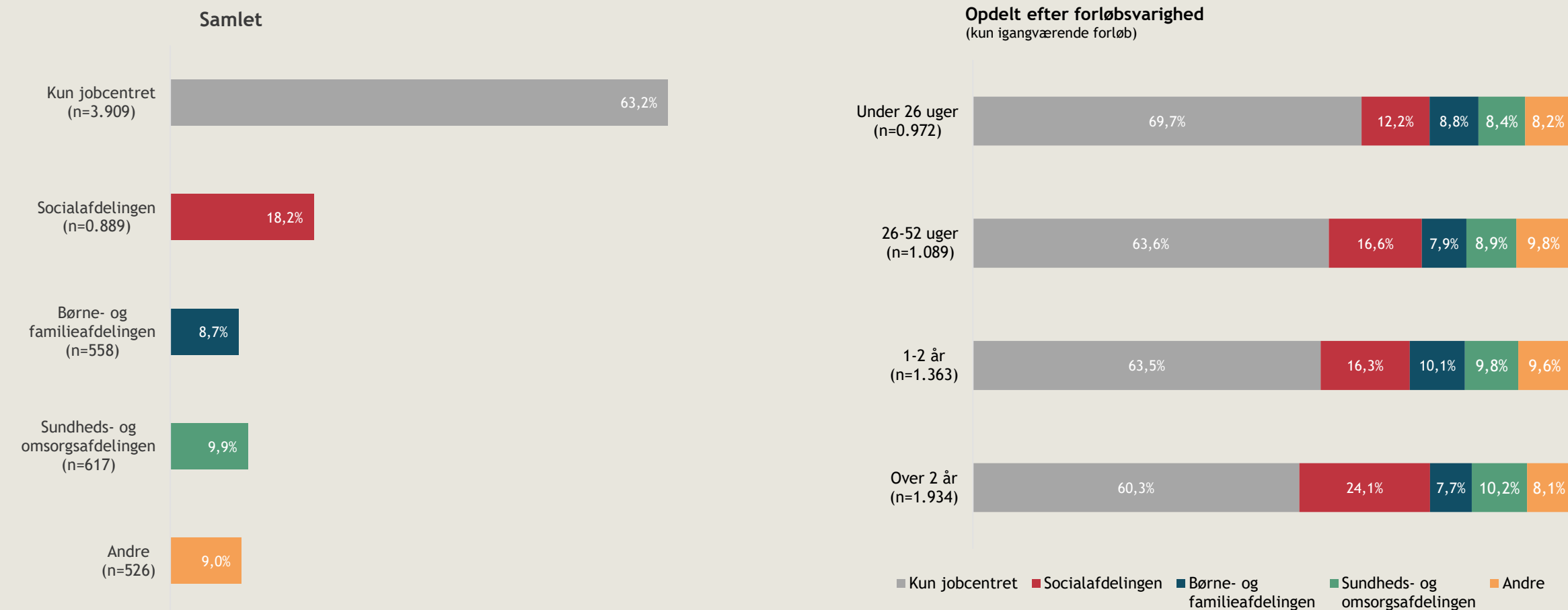
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=4.094) indgår ikke i ovenstående beregninger.



Kontakt med andre afdelinger (kun aktivitetsparate borgere)

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

(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare)

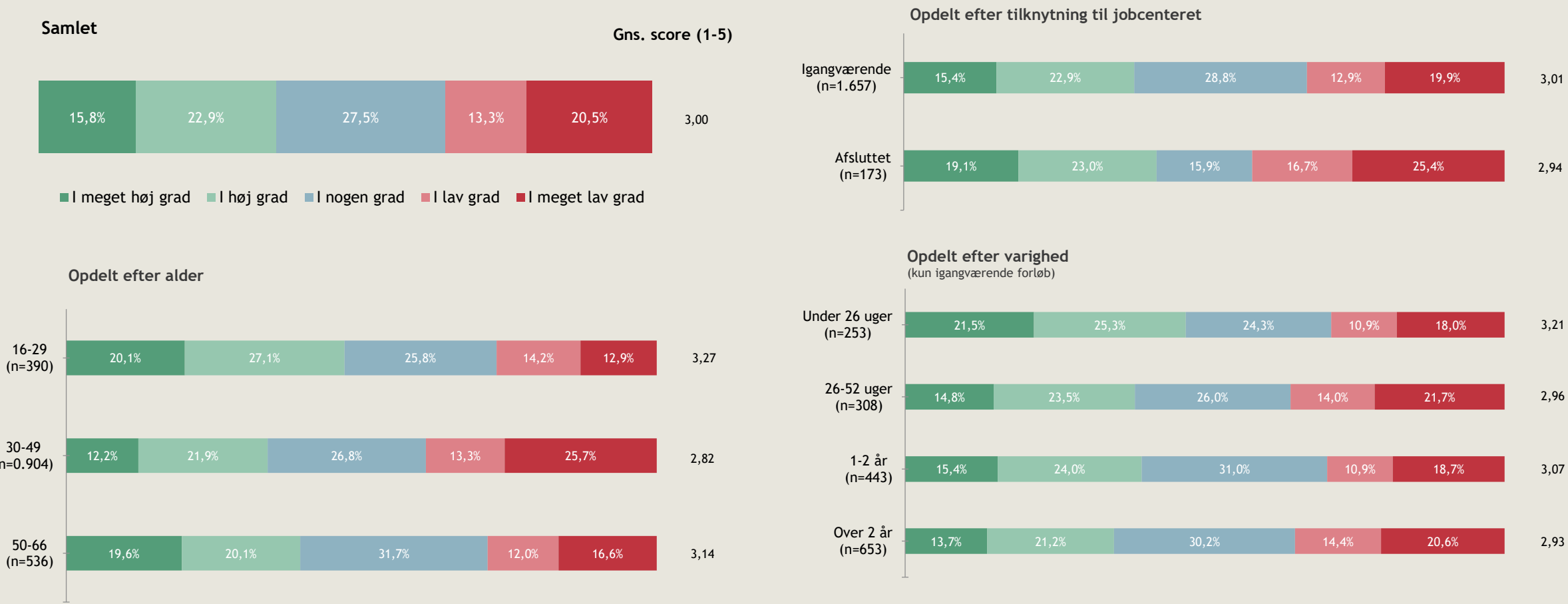




Oplevelsen af samarbejde på tværs af afdelinger (kun aktivitetsparate borgere)

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)



Opdelt efter varighed (kun igangværende forløb)

Under 26 uger (n=253)

21,5%

25,3%

24,3%

10,9%

18,0%

3,21

26-52 uger (n=308)

14,8%

23,5%

26,0%

14,0%

21,7%

2,96

1-2 år (n=443)

15,4%

24,0%

31,0%

10,9%

18,7%

3,07

Over 2 år (n=653)

13,7%

21,2%

30,2%

14,4%

20,6%

2,93

Opdelt efter alder

16-29 (n=390)

20,1%

27,1%

25,8%

14,2%

12,9%

3,27

30-49 (n=0.904)

12,2%

21,9%

26,8%

13,3%

25,7%

2,82

50-66 (n=536)

19,6%

20,1%

31,7%

12,0%

16,6%

3,14

Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=225) indgår ikke i ovenstående beregninger.



4. Samtalen

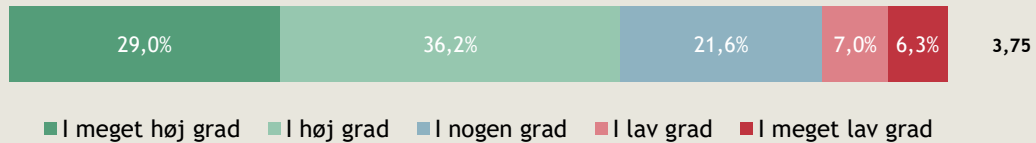
Formål med samtalen

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

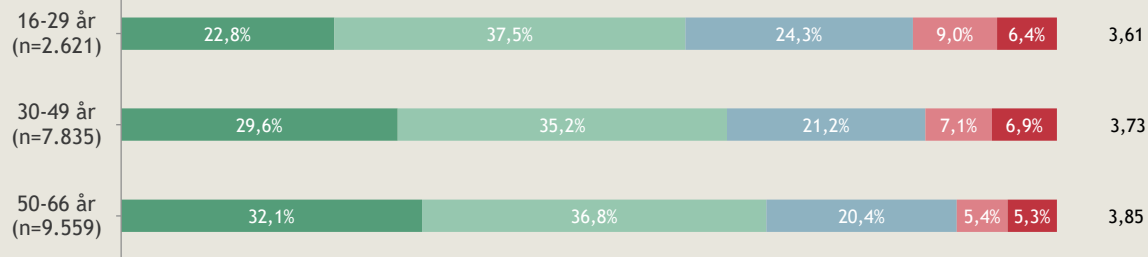
I hvilken grad oplever du, at formålet med samtalen var klart?

Samlet

Gns. score (1-5)

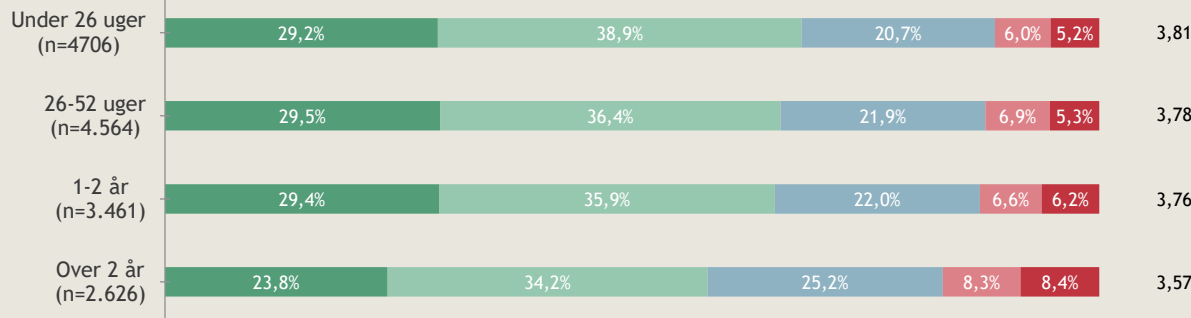


Opdelt efter alder

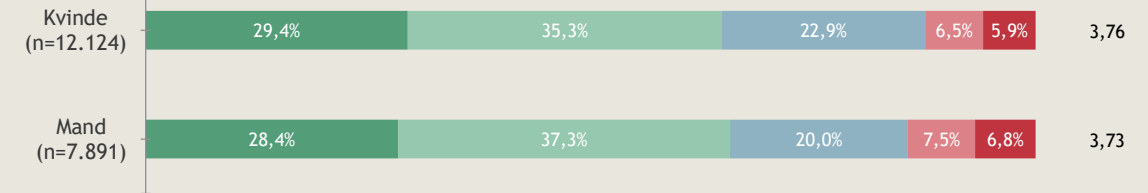


Opdelt efter varighed

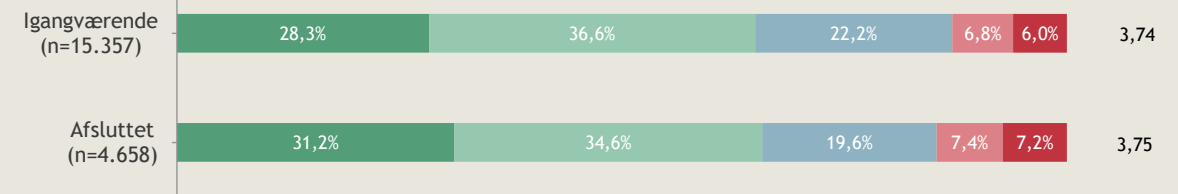
(kun igangværende forløb)



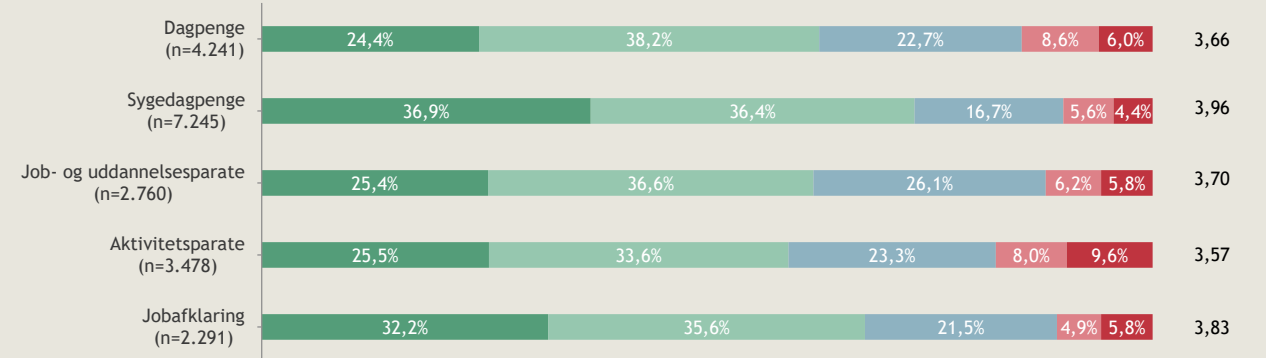
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=565) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Velforberedt sagsbehandler

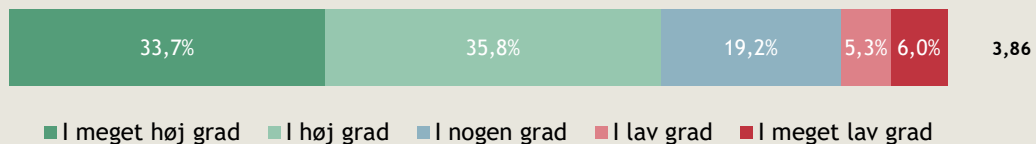
Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

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

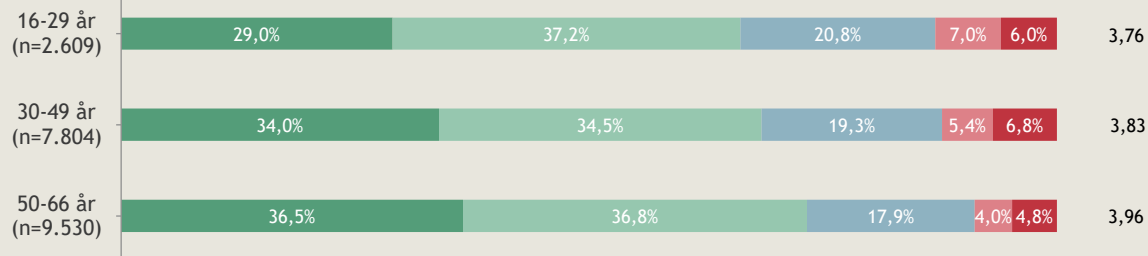


Samlet

Gns. score (1-5)

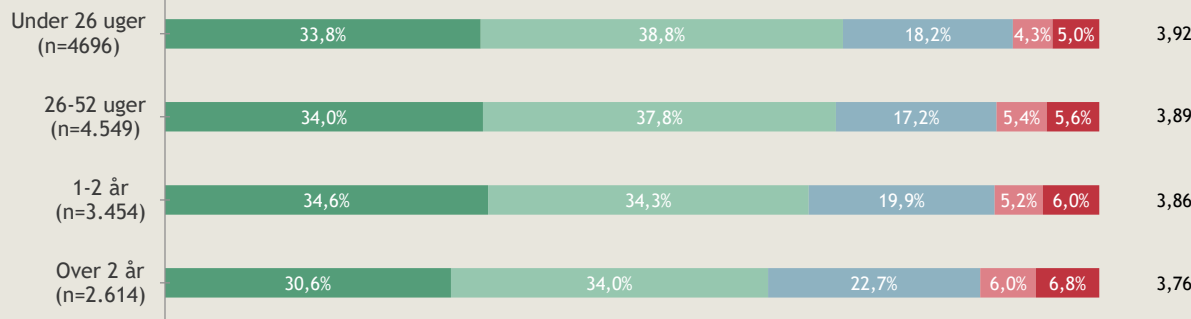


Opdelt efter alder

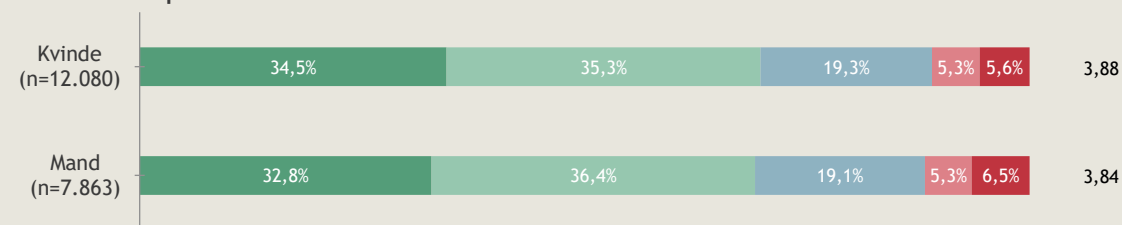


Opdelt efter varighed

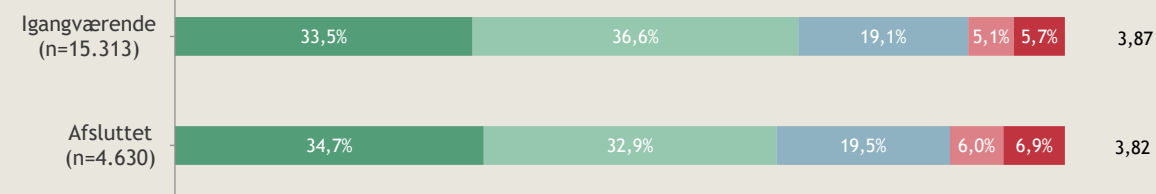
(kun igangværende forløb)



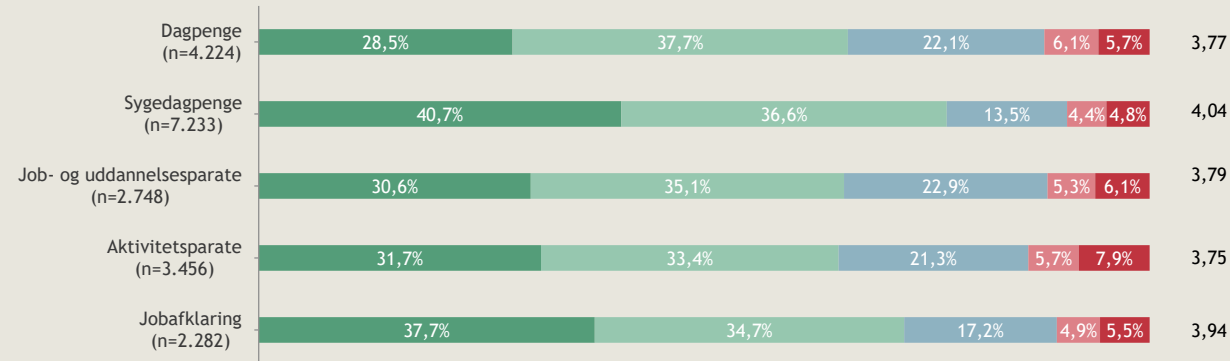
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=634) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Sagsbehandlers formidling

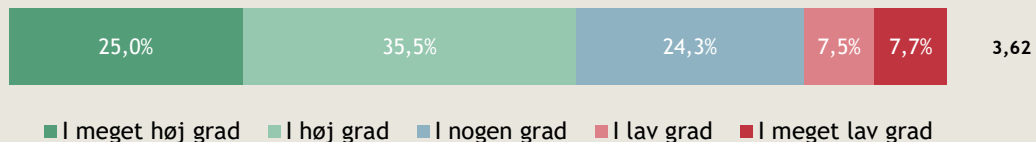


Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

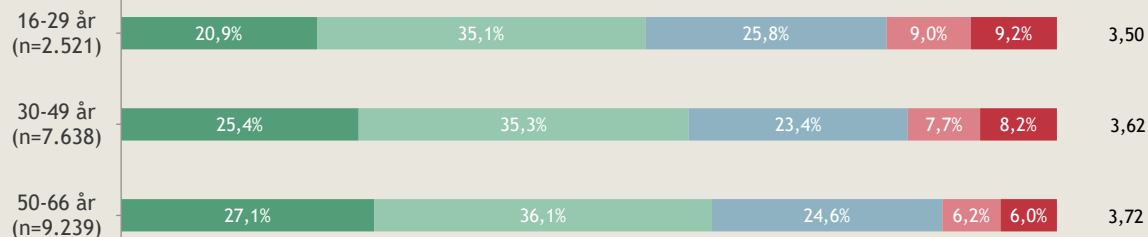
I hvilken grad oplever du, at informationer om regler og lovgivning blev formidlet på en letforståelig måde? (fx regler om dine rettigheder og pligter som ledig/sygemeldt)

Samlet

Gns. score (1-5)

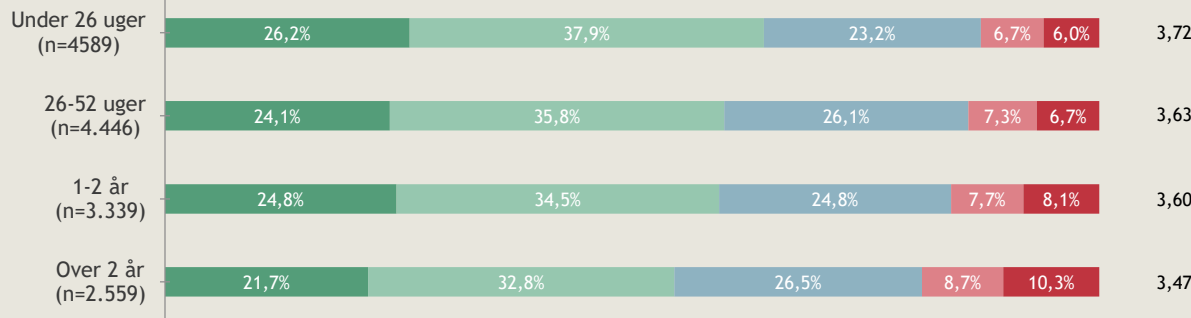


Opdelt efter alder

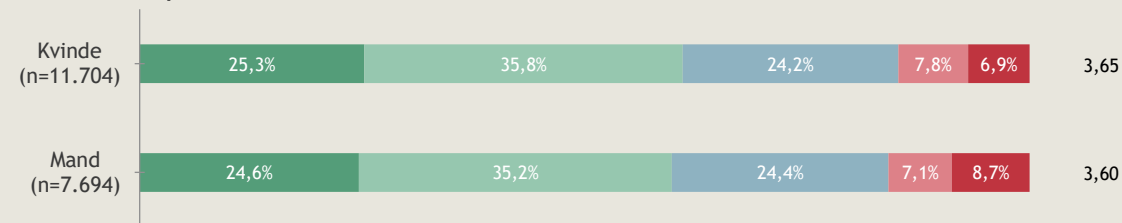


Opdelt efter varighed

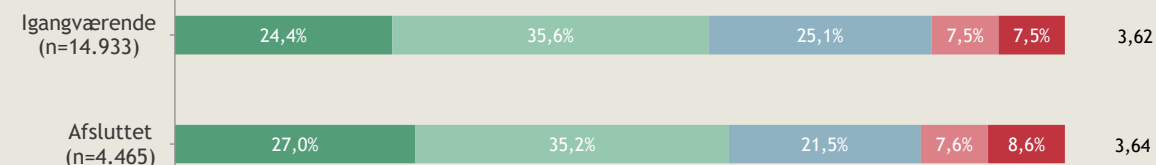
(kun igangværende forløb)



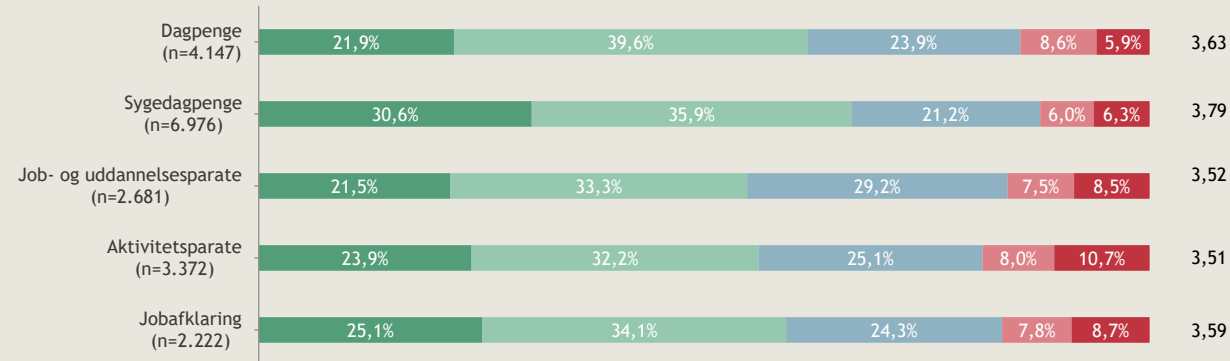
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter målgruppe



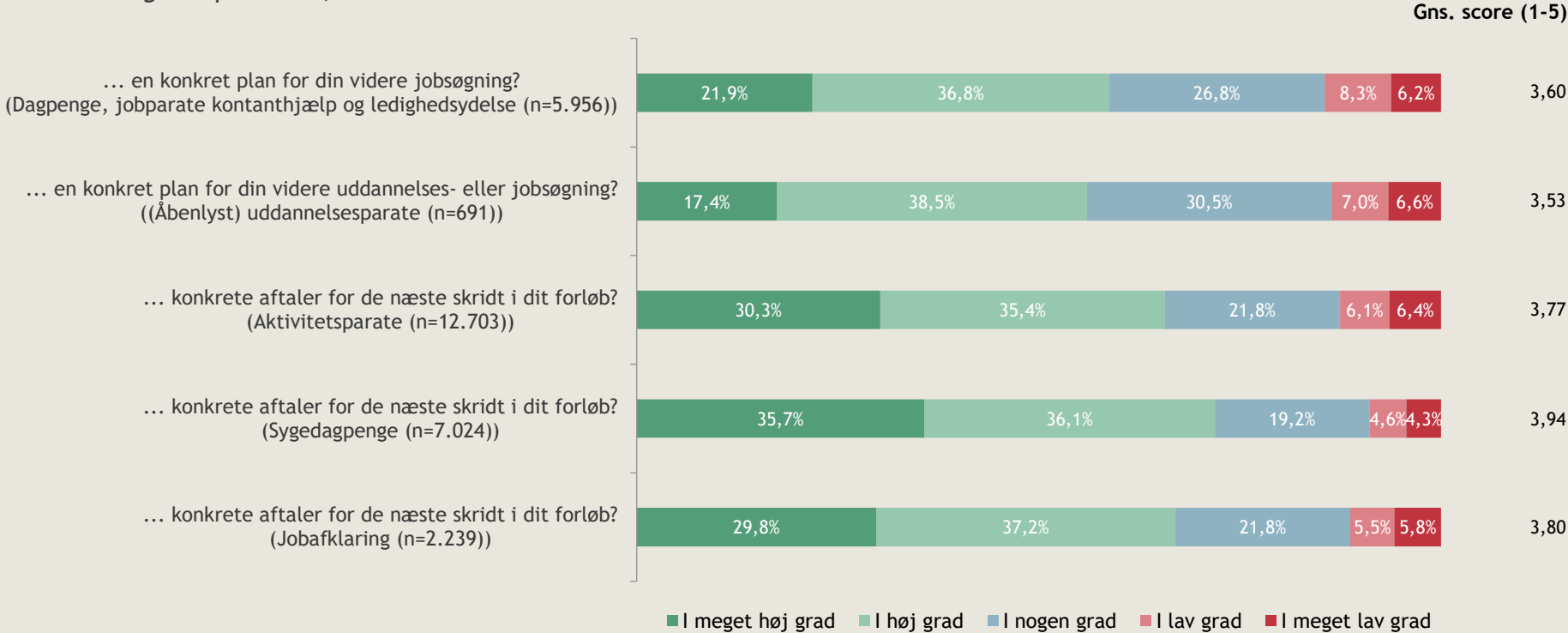
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.177) indgår ikke i ovenstående beregninger.



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=1.761) indgår ikke i ovenstående beregninger.



5. Progression

Konkrete jobmuligheder

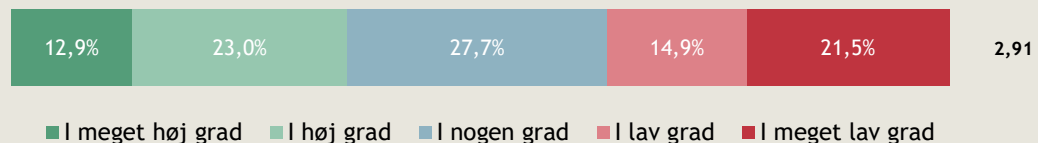
I hvilken grad oplever du, at jobcentret løbende præsenterer dig for konkrete jobmuligheder? (det kan også være jobs af få timer om ugen)

(Stillet til alle målgrupper undtagen sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver)

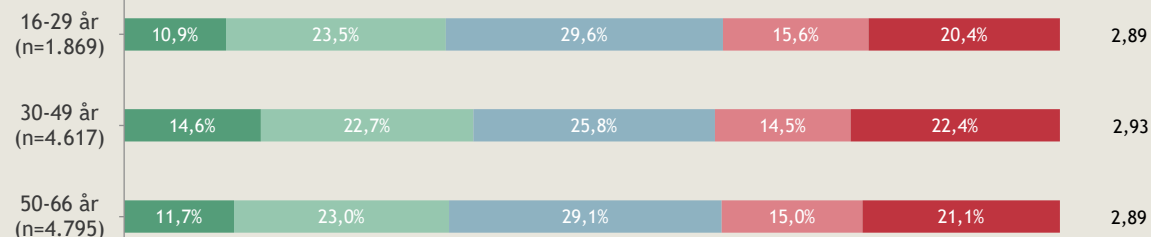


Samlet

Gns. score (1-5)

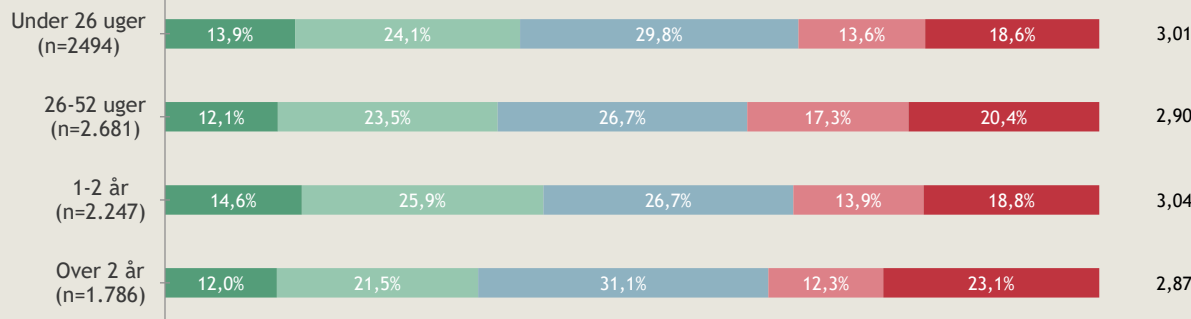


Opdelt efter alder

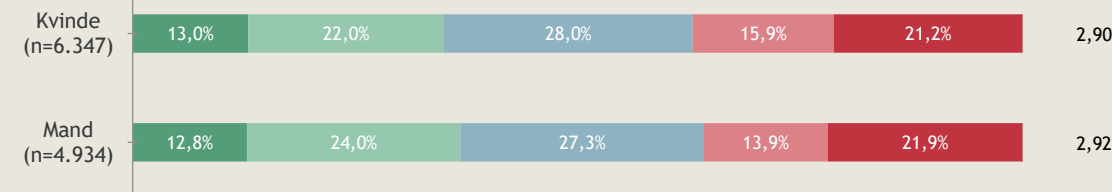


Opdelt efter varighed

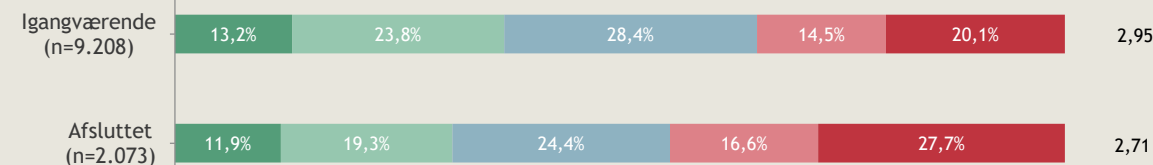
(kun igangværende forløb)



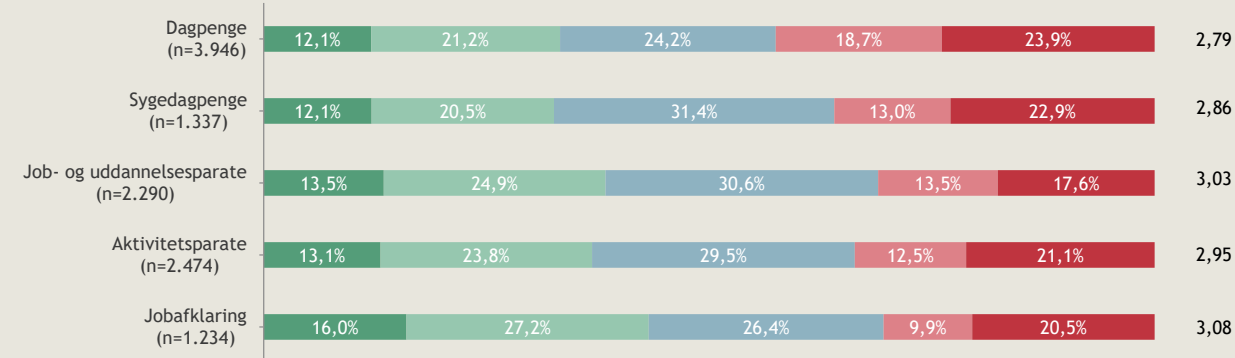
Opdelt efter køn



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret



Opdelt efter målgruppe



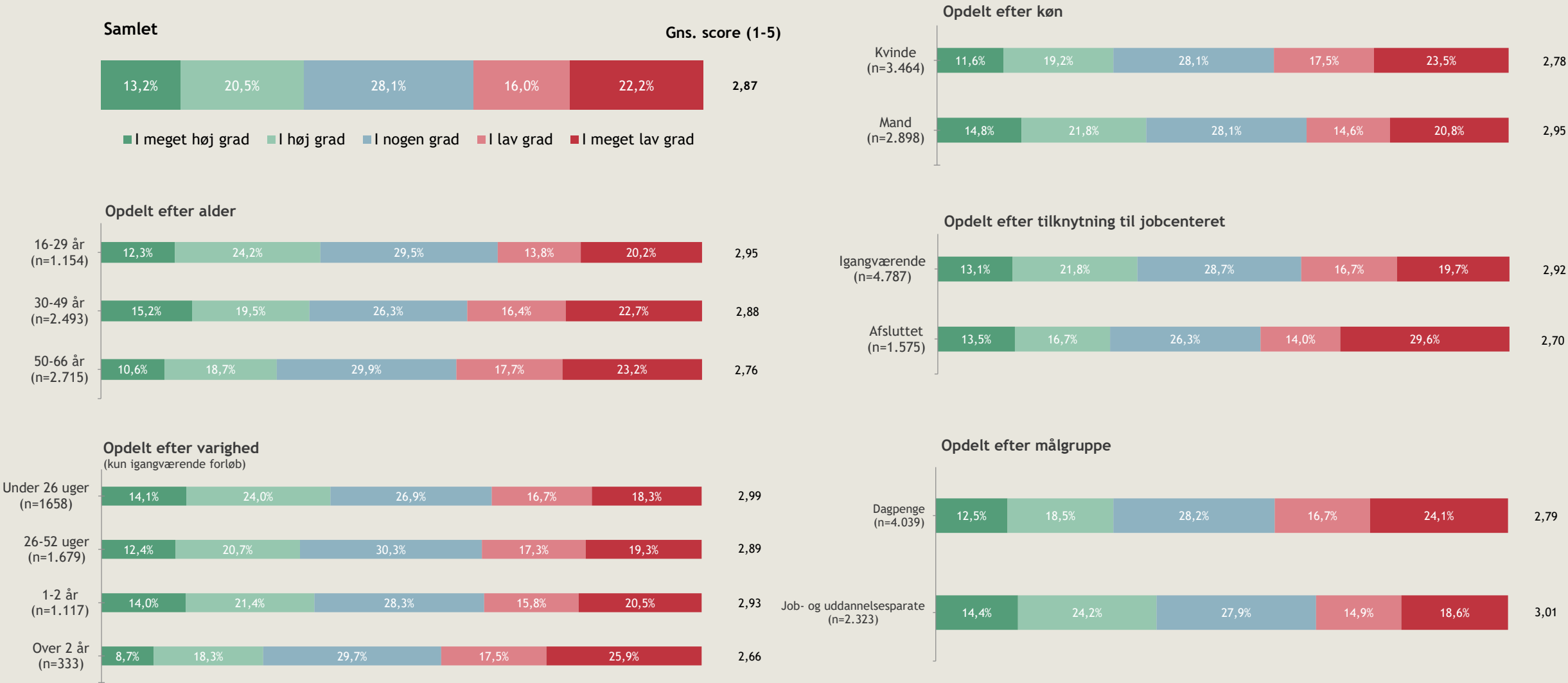
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=4.174) indgår ikke i ovenstående beregninger.



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

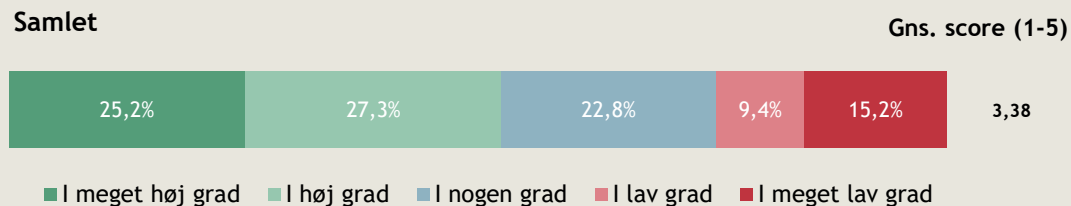


Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=798) indgår ikke i ovenstående beregninger.

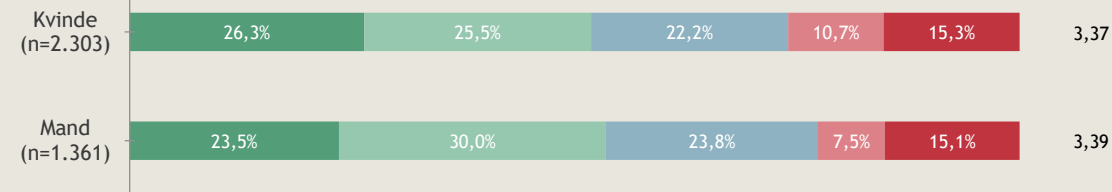
Tilbagevenden i job

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

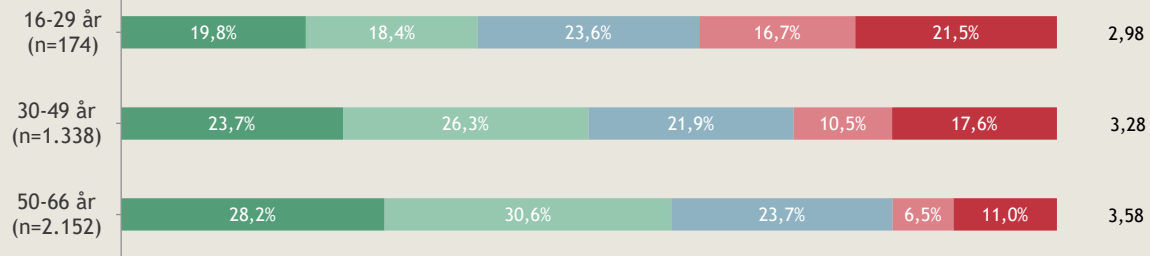
Kun stillet til sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver



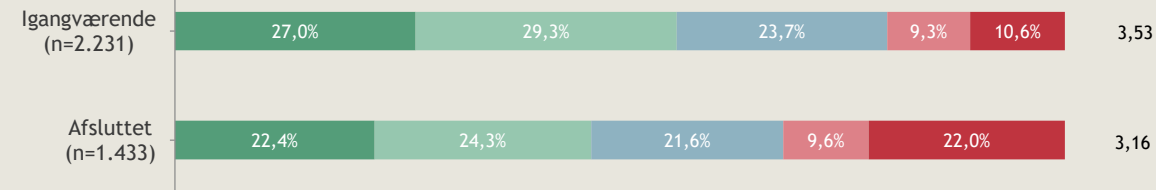
Opdelt efter køn



Opdelt efter alder

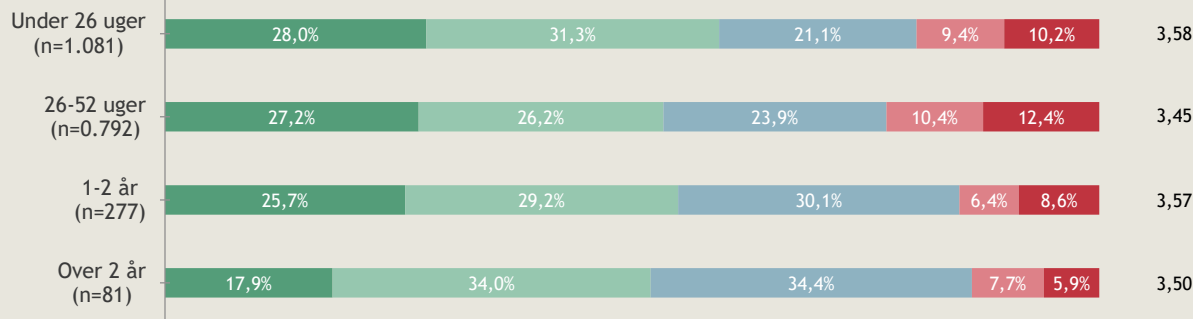


Opdelt efter tilknytning til jobcenteret

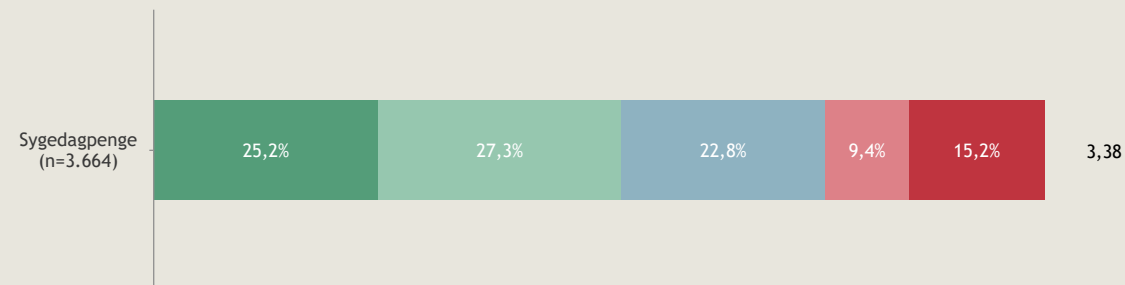


Opdelt efter varighed

(kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.342) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Styrket tro

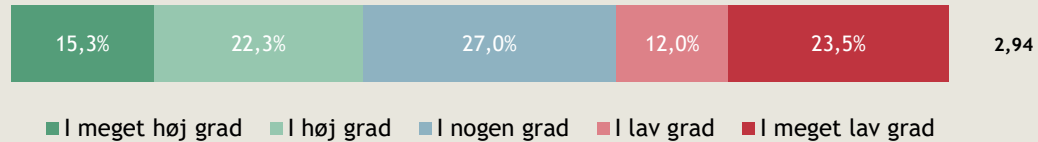


I hvilken grad oplever du, at dit forløb i jobcentret styrker din tro på at komme i arbejde eller uddannelse?

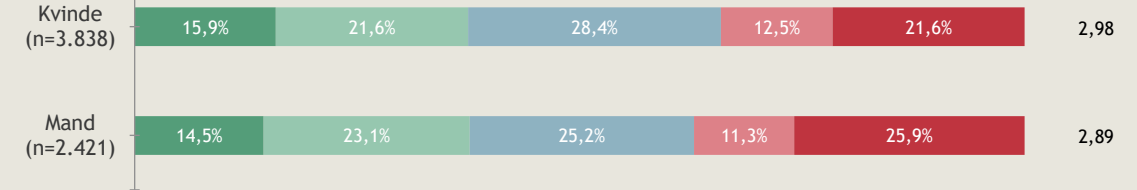
Stillet til følgende målgrupper: 1) sygedagpenge uden arbejdsgiver, 2) aktivitetsparate og 3) jobafklaring

Samlet

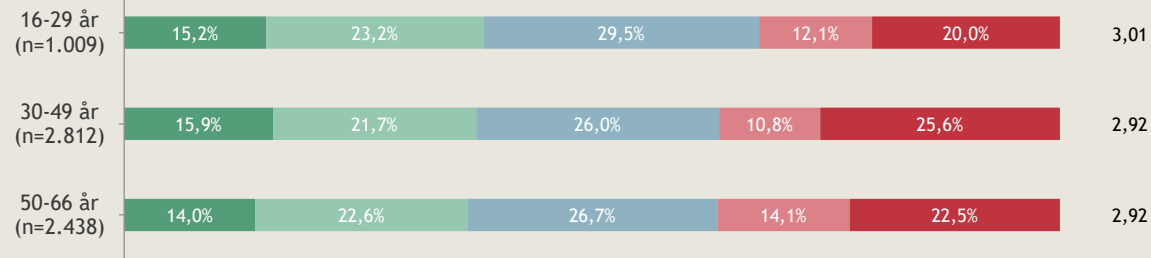
Gns. score (1-5)



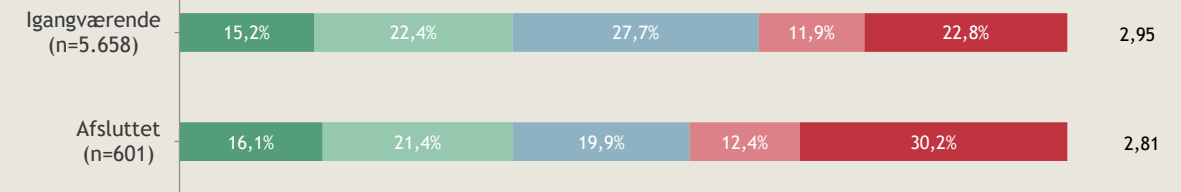
Opdelt efter køn



Opdelt efter alder

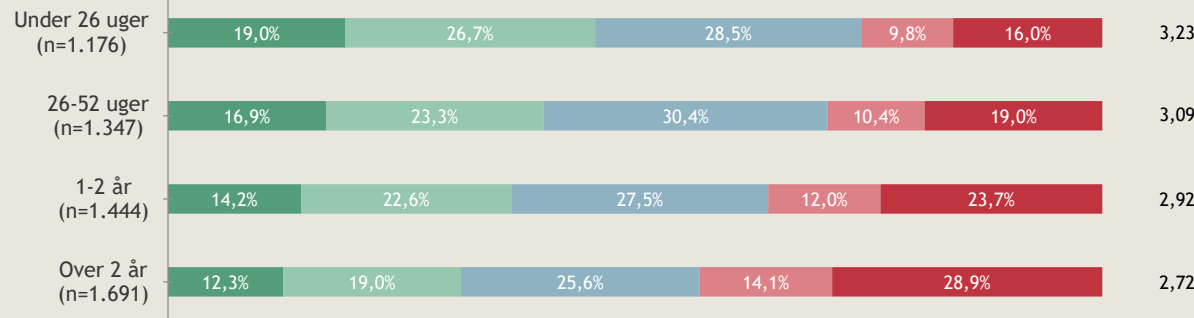


Opdelt efter tilknytning til jobcentret

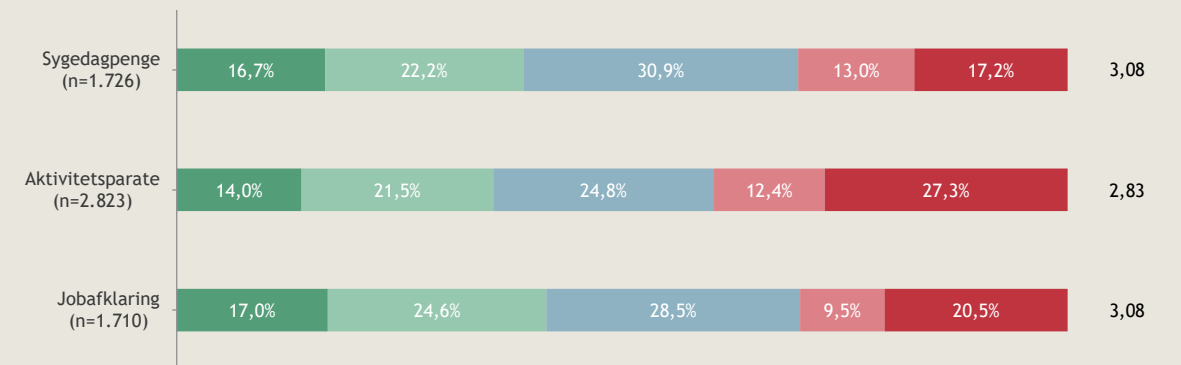


Opdelt efter varighed

(kun igangværende forløb)



Opdelt efter målgruppe



Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.036) indgår ikke i ovenstående beregninger.

03



Bilag og metode

STIKPRØVEUDTAGNING

Undersøgelsen omfatter **115.022 borgere fra 29 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 **61.868 borgere** i stikprøven, hvoraf 20.247 borgere har gennemført spørgeskemaet, og yderligere 1.613 har delvist gennemført det. Det betyder, at **35,3 %** samlet set har svaret på undersøgelsen. Derudover har **2.199 borgere aktivt fravalgt at deltage**, hvilket udgør 3,6 %.

Spørgeskemaet blev udsendt via digital post og SMS. 85 borgere kunne ikke kontaktes via hverken digital post eller SMS (0,1 %), mens 1.109 borgere (1,8 %) alene modtog SMS, og 2.765 borgere (4,5 %) 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 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 3. 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 3. kvartal 2025
- Borgerens status (igangværende eller afsluttet) ved udtrækningstidspunktet
- Telefonnummer

SELVRAPPORTERET AF BORGERNE:

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

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. Det betyder, at varighed ikke er det samme som samlet forløbslængde.
- 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 Syddanmark, mens særligt Region Hovedstaden er underrepræsenteret.

Tabel 2 viser, at stikprøven dækker bredt på tværs af kommune grupper, men at særligt provinsbykommuner er overrepræsenteret, mens især hovedstadskommuner og oplandskommuner er underrepræsenteret.

Tabel 3 viser, at de deltagende kommuner har en forventet andel af fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse på 7,9 %, 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 3. 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=29)
Region Hovedstaden	30%	21%
Region Sjælland	17%	14%
Region Nordjylland	11%	7%
Region Midtjylland	19%	28%
Region Syddanmark	22%	31%
Total	100%	100%

Tabel 2:
Fordelingen af kommuner efter kommune grupper

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=29)
Hovedstads-kommuner	24%	21%
Storby-kommuner	3%	7%
Provinsby-kommuner	16%	24%
Oplands-kommuner	24%	17%
Land-kommuner	32%	31%
Total	100%	100%

Tabel 3:
Forventet andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (3. kv. 2024 - 2. kv. 2025)

Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=29)
7,4%	7,9%

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 (3. kvartal 2025)

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=29)
% af arbejds-styrken	25,0%	26,4%
% af befolkningen	19,4%	20,4%

Note: Tallene viser andel fuldtidspersoner på alle ydelser som andel af de 16-66-årige i hhv. arbejdsstyrken/befolkningen (3. kvartal 2025). Kilde: Jobindsats.dk

Besvarelser

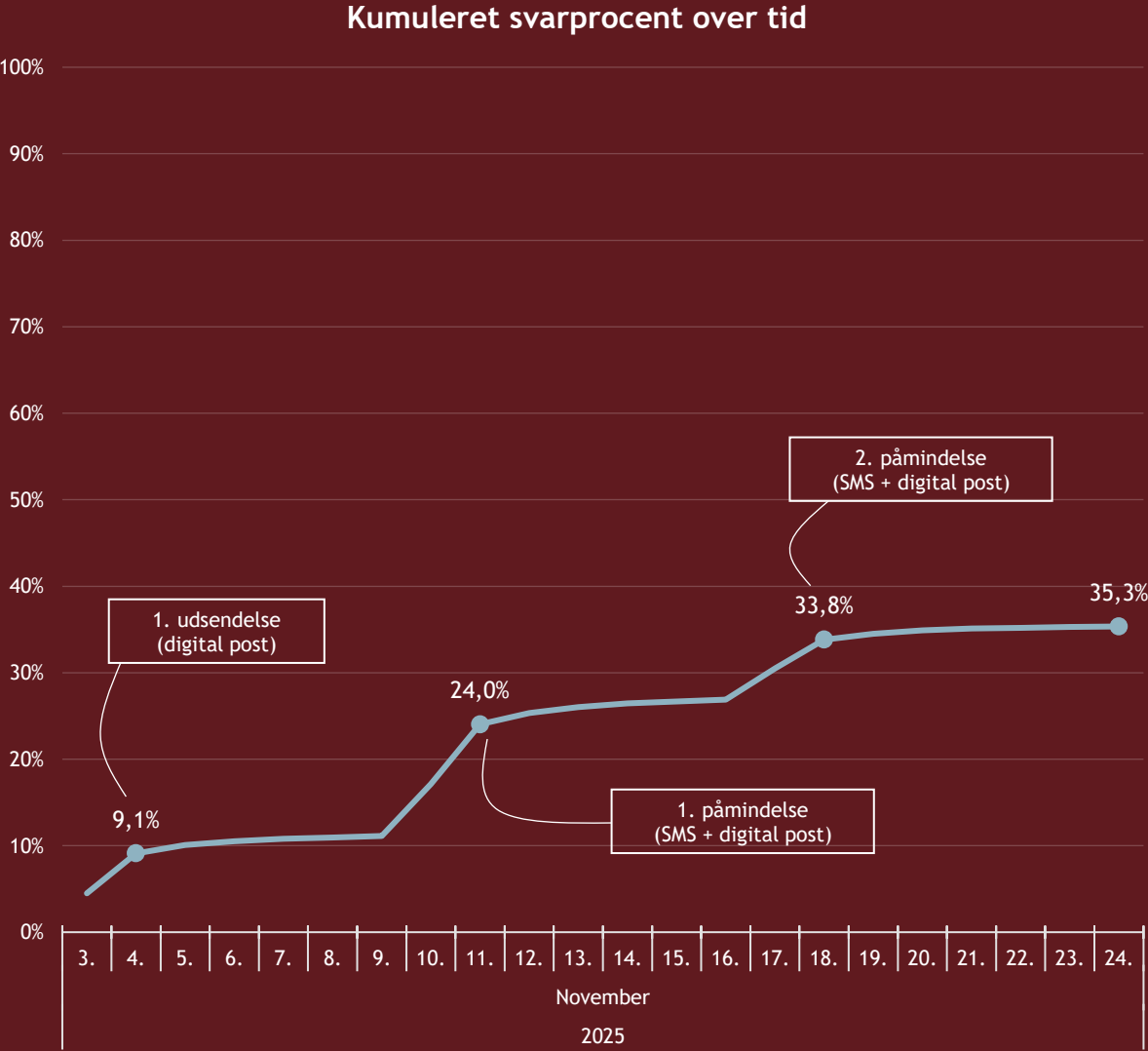
Af de 61.868 borgere i stikprøven har 20.247 (32,7 %) fuldført spørgeskemaet, mens 1.613 (2,6 %) har delvist besvaret det. Samlet set har 21.860 borgere (35,3 %) afgivet svar. Derudover har 2.199 (3,6 %) aktivt fravalgt at deltage via link i invitationsbrevet, SMS-påmindelser eller telefon. Svarprocenterne varierer mellem kommuner fra 26,6 % til 44,5 %, 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 %)	2,3
Median (50 %)	3,6
2. kvartil (75 %)	6,6



Note: Figuren viser andelen af besvarelser (både gennemførte og delvist gennemførte) over dataindsamlingsperioden fra 3. november til 24. november 2025.



Frafaldsanalyse

- Stikprøve vs. respondenter (køn og alder)

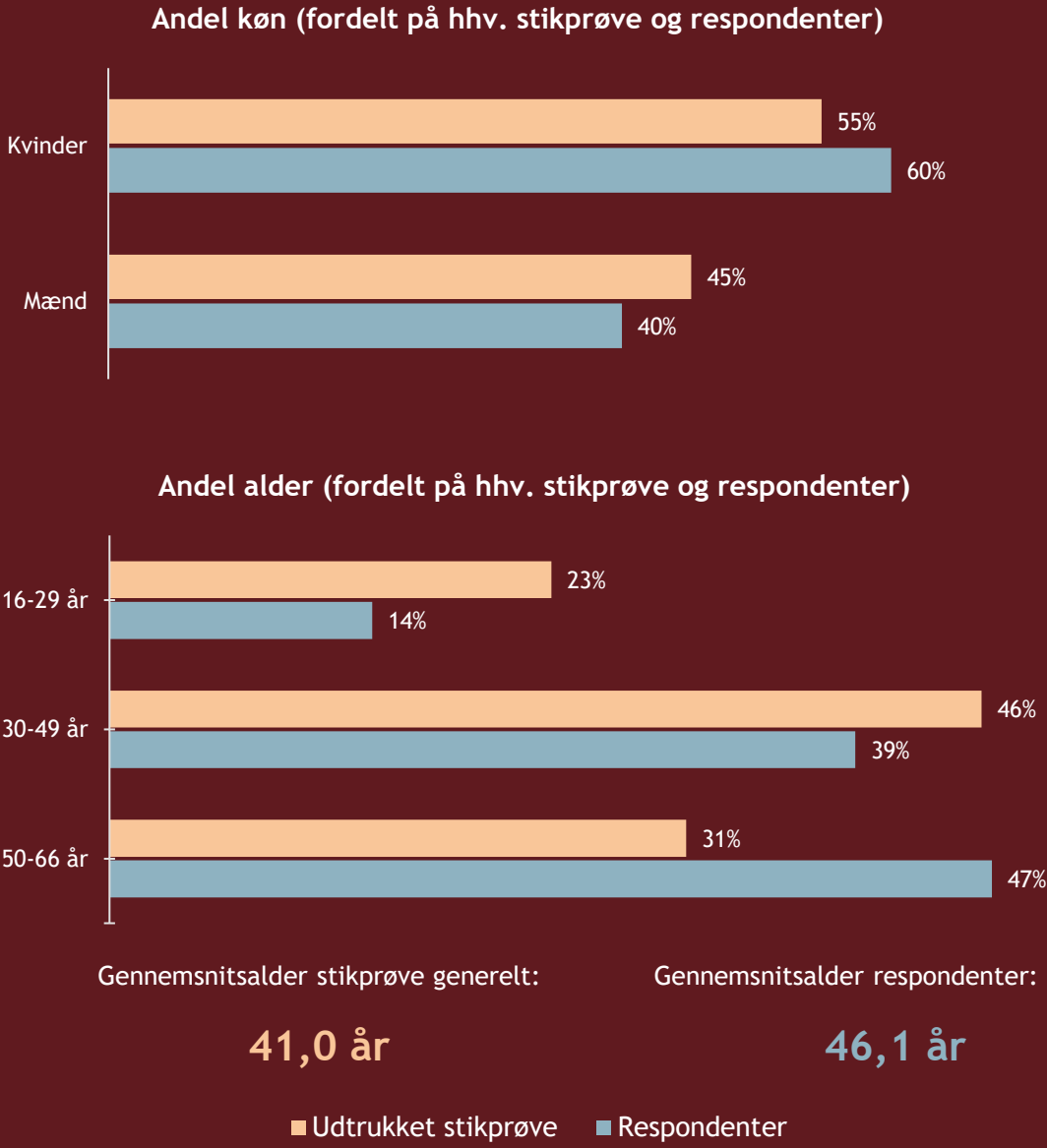
Som beskrevet senere under afsnittet 'Vægtning' i bilagene er svarene i undersøgelsen blevet vægtet ud fra en række baggrundsvariable for at sikre repræsentativitet. I dette afsnit undersøges det, hvilke borgere der er over- eller underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, og hvordan eventuelle skævheder 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. 60 % kvinder og 40 % 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 23 % i stikprøven), mens borgere over **50 år** er markant overrepræsenteret (47 % mod 31 %). Aldersgruppen 30-49 år er en smule underrepræsenteret.

Gennemsnitsalderen i stikprøven er **41,0 år**, mens den for respondenterne er **46,1 år**. Tendensen med overrepræsentation af kvinder og ældre borgere er kendt fra tidligere undersøgelser.





Frafaldsanalyse

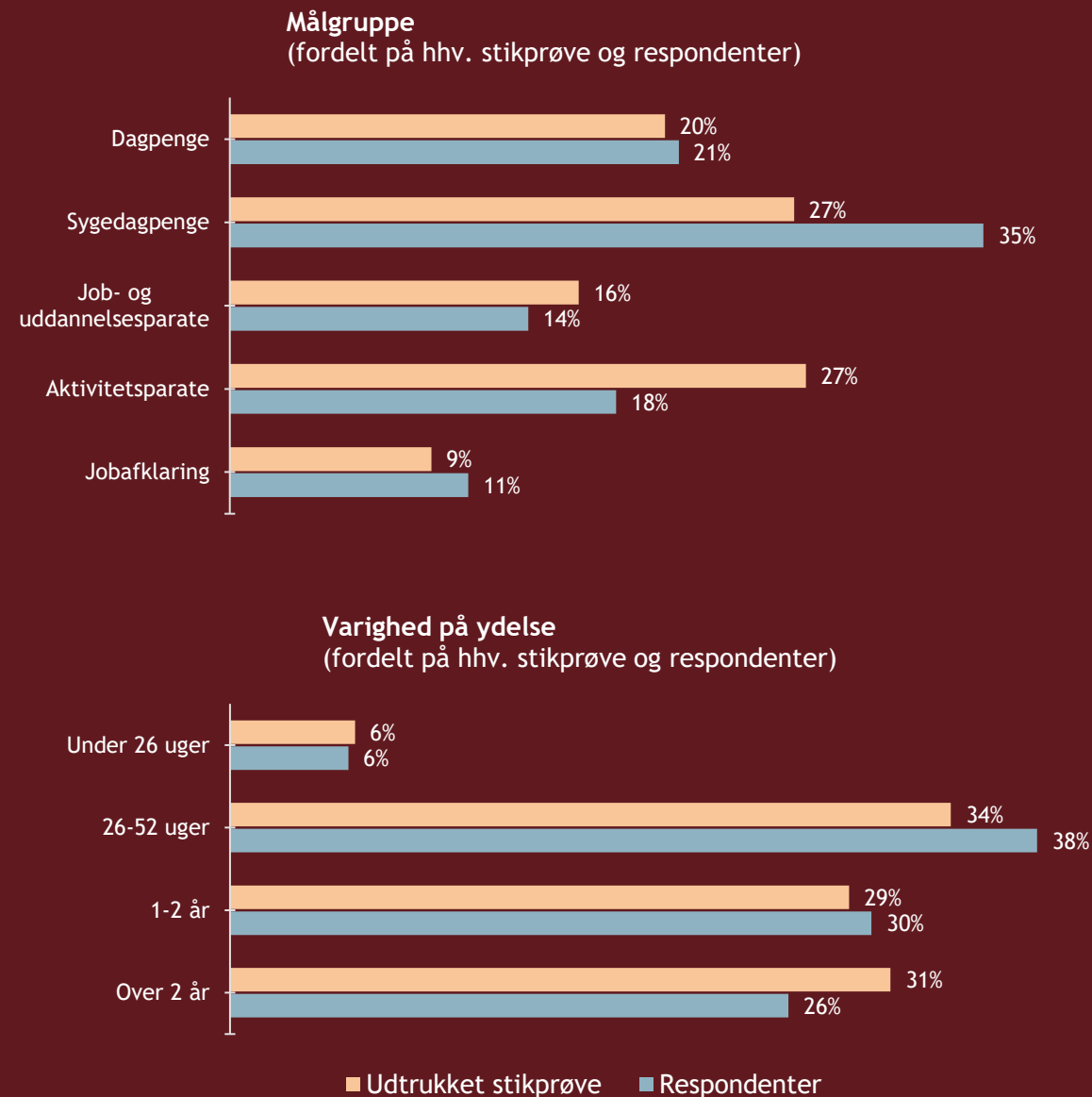
- Stikprøve vs. respondenter (målgruppe og varighed)

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 (35 % blandt respondenter mod 27 % i stikprøven). Til gengæld er de **tre andre målgrupper** (job- og uddannelsesparate, aktivitetsparate og borgere i jobafklaring) **underrepræsenteret**, især de aktivitetsparate (18 % blandt respondenter mod 27 % 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** (92 %) sammenlignet med mænd (90 %).

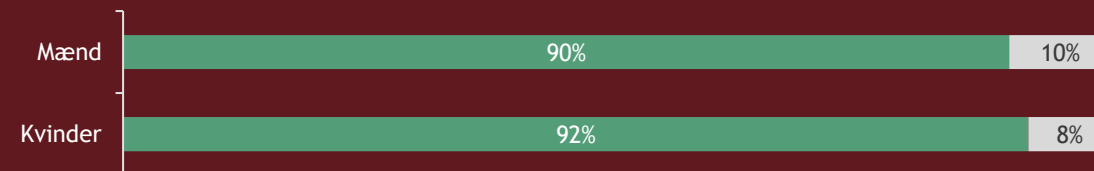
Ser man på aldersgrupperne, er **borgere i alderen 30 år og opefter lidt mere tilbøjelige til at deltage** (91-92 %) end **ynge borgere i alderen 16-29 år**, hvor 89 % vælger at deltage og 11 % frabeder sig deltagelse.

I forhold til målgrupperne ses, at **sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaring** i højere grad deltager (91 %), mens **aktivitetsparate** har den højeste andel, der fravælger deltagelse (11 %).

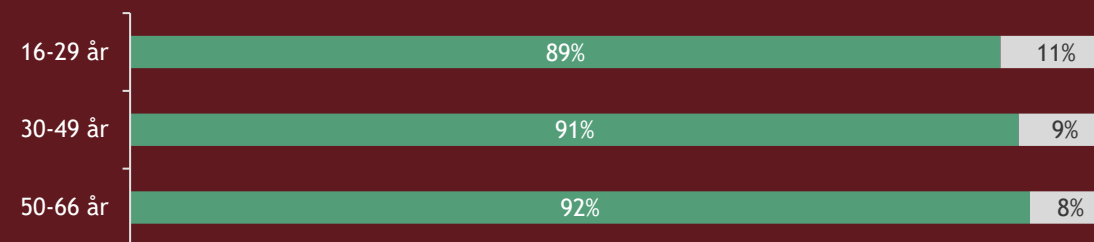
Overordnet viser figurerne kun mindre forskelle mellem grupperne, men med en tendens til **lidt lavere deltagelse blandt mænd, yngre borgere og aktivitetsparate**.



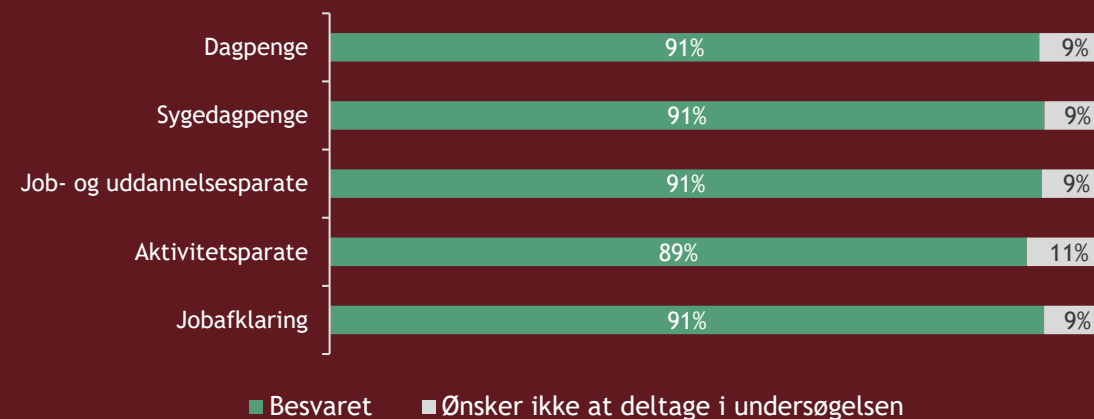
Køn



Alder



Målgruppe





Vægtning

Som nævnt tidligere er den samlede besvarelsesprocent i undersøgelsen **35,3 %**. Det betyder, at **64,7%** 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 29 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 **32,3 %** til **28,1 %**, mens andelen, der er "Meget utilfreds", stiger fra **9,7 %** til **10,7 %**.

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, 29 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 spørgsmålet om samlet tilfredshed:

Eksempel på beregning af vægtede andele på spørgsmålet om samlet tilfredshed				
Kategori	Antal	Ikke-vægtet andel (%)	Strataratio (sum)	Vægtet andel (%)
Meget tilfreds	6.356	32,3%	28.738	28,1%
Tilfreds	6.487	32,9%	34.466	33,7%
Hverken tilfreds eller utilfreds	3.361	17,1%	19.028	18,6%
Utilfreds	1.573	8,0%	9.171	9,0%
Meget utilfreds	1.917	9,7%	10.962	10,7%
Sum	19.694	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
Chefkonsulent
M: 4011 6937
E: cha@carelink.dk