

Bilag 4.

Ekspertgruppe for fremtidens beskæftigelsesindsats

Ekspertgruppens borgertilfredsheds- undersøgelse

Indhold

1. Formål	2
2. Metode og dataindsamling	3
2.1. Population	3
2.2. Stikprøve	3
2.3. Spørgeskema	3
2.4. Dataindsamling	4
2.5. Vægtning og statistisk usikkerhed	4
3. Hovedresultater	5
3.1. Mødet med jobcenteret	5
3.2. Hensynet til borgernes ønsker og behov	8
3.3. Borgernes forskellige forventninger til fremtiden	11
3.4. Nye resultater fra A-kasseforsøget	13
4. Svarfordeling på spørgsmål	15
5. Spørgeskema	24

1. Formål

Ekspertgruppen for fremtidens beskæftigelsesindsats har gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt borgere i målgruppen for den aktive beskæftigelsesindsats med henblik på at tilvejebringe viden om borgernes oplevelse af deres forløb i jobcenteret. Undersøgelsen har bl.a. haft fokus på borgernes generelle tilfredshed med deres forløb i jobcenteret, samt om borgerne oplever at få en værdig behandling.

2. Metode og dataindsamling

2.1. Population

Undersøgelsens population er borgere mellem 16 og 66 år, der er i målgruppen for den aktive beskæftigelsesindsats, og som modtog en ydelse ultimo september 2023. Borgere kan således både være i et forløb i beskæftigessystemet og have afsluttet forløbet, når de deltager i undersøgelsen. Populationen består af ni målgrupper:

- Job- og uddannelsesparate
 1. Dagpenge
 2. Jobparate på kontanthjælp
 3. Uddannelsesparate på uddannelseshjælp inkl. åbenlyst uddannelsesparate
- Borgere længere væk fra arbejdsmarkedet
 4. Aktivitetsparate på kontanthjælp
 5. Aktivitetsparate på uddannelseshjælp
 6. Ressourceforløb
 7. Ledighedsydelse
 8. Jobafklaringsforløb
- Midlertidigt syge
 9. Sygedagpenge (minimum fem uger på ydelsen)

2.2. Stikprøve

Danmarks Statistik har trukket en stikprøve blandt undersøgelsens population til brug for dataindsamlingen. Stikprøven er stratificeret på de ni målgrupper, og der er herefter udtrukket tilfældigt inden for hvert stratum. Stikprøven er således repræsentativ for populationen inden for hvert stratum ved dataindsamlingens start. Undersøgelsens endelige nettostikprøve udgør i alt 43.002 personer, hvor personer med adressebeskyttelse samt personer, der er afgået ved døden eller er udvandret, er frasorteret. Svarprocenten er på basis af nettostikprøven beregnet til 25,4 pct.

2.3. Spørgeskema

Forinden den endelige udsendelse af tilfredshedsundersøgelsen blev der gennemført en pilottest af spørgeskemaet i perioden d. 28. september til 11. oktober 2023. Pilottesten blev foretaget for at kvalitetssikre spørgeskemaet og herigennem sikre, at spørgsmål og svarkategorier er entydige og forståelige.

Det endelige spørgeskema indeholder maksimalt 16 spørgsmål, som er inddelt i nedenstående fem temaer:

- Oplevelse af overordnet tilfredshed med jobcentret
- Oplevelse af udbytte

- Oplevelse af kontakten med sagsbehandler
- Oplevelse af egen indsats og situation
- Oplevelse af regler

2.4. Dataindsamling

Dataindsamlingen blev gennemført i perioden 2. november til 17. december 2023 via både web- (CAWI) og telefoninterviews (CATI). Den gennemsnitlige gennemførelsetid på CAWI var 7,8 minutter og 8,8 minutter på CATI.

2.5. Vægtning og statistisk usikkerhed

Der er gennemført en bortfaldsanalyse som led i kvalitetssikringen af undersøgelsen. Bortfaldsanalysen viser, at bortfald fra undersøgelsen er skævt fordelt på forskellige grupper i populationen, hvilket svækker repræsentativiteten. På baggrund af bortfaldsanalysen har Danmarks Statistik via registeroplysninger konstrueret vægte, der sørger for, at svardata igen bliver repræsentative for den samlede population. De beregnede vægte summerer til populationen både samlet inden for hvert stratum og hele populationen.

Da undersøgelsen er baseret på en stikprøve, er der statistisk usikkerhed knyttet til analyseresultaterne. Usikkerheden bliver beregnet ud fra stikprøvestørrelsen og ud fra andelen i populationen, der har angivet et bestemt svar. Den statistiske usikkerhed angives gennemgående med konfidensintervaller i figurerne.

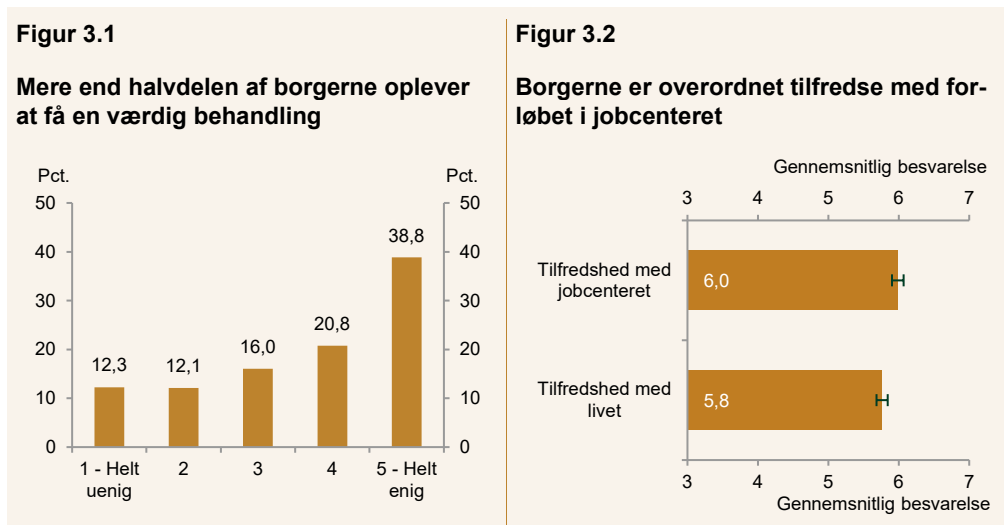
3. Hovedresultater

Afsnittet opsummerer hovedresultaterne fra analyserne af borgertilfredshedsundersøgelsen. Resultaterne er struktureret efter følgende afsnit:

- Mødet med jobcenteret
- Hensynet til borgernes behov
- Borgernes forskellige forventninger til fremtiden
- Nye resultater fra a-kasseforsørgt

3.1. Mødet med jobcenteret

Størstedelen af borgerne oplever en værdig behandling i deres forløb i jobcenteret. Knap 60 pct. er enig eller helt enig i, at de får en værdig behandling, *jf. figur 3.1*. En ud af seks borgere har et neutralt syn på deres forløb, imens knap en fjerdedel af borgerne er oplever en uværdig behandling i jobcenteret. Samtidig er borgerne overordnet tilfredse med forløbet i jobcenteret, og i gennemsnit er borgerne en anelse mere tilfredse med jobcenteret end med livet generelt, *jf. figur 3.2*.



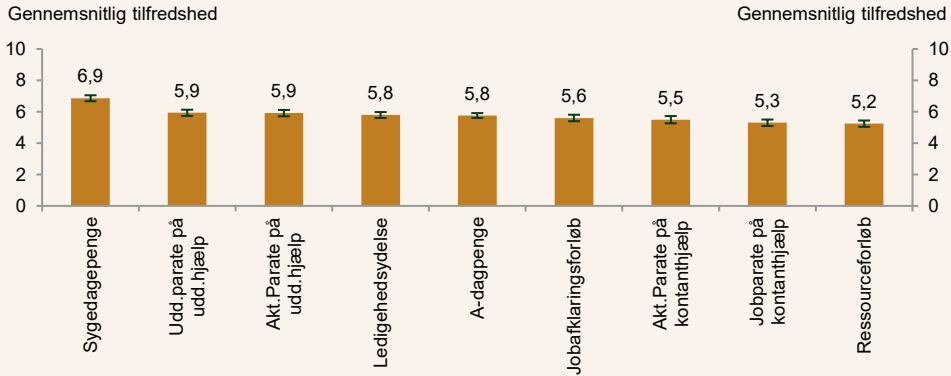
Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurerne. Figur 3.2 er opgjort som den gennemsnitlige besvarelse på skalaen 0-10. De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 1 og 2 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Den overordnede tilfredshed dækker over forskelle i borgernes gennemsnitlige tilfredshed på tværs af de forskellige ydelsesgrupper. Særligt er sygedagpengemodtagere tilfredse med forløbet i jobcenteret, mens tilfredsheden omvendt er forholdsvis lav blandt borgere i ressourceforløb, *jf. figur 3.3*.

Figur 3.3

Sygedagpengemodtagere er mest tilfredse med deres oplevelse i jobcenteret



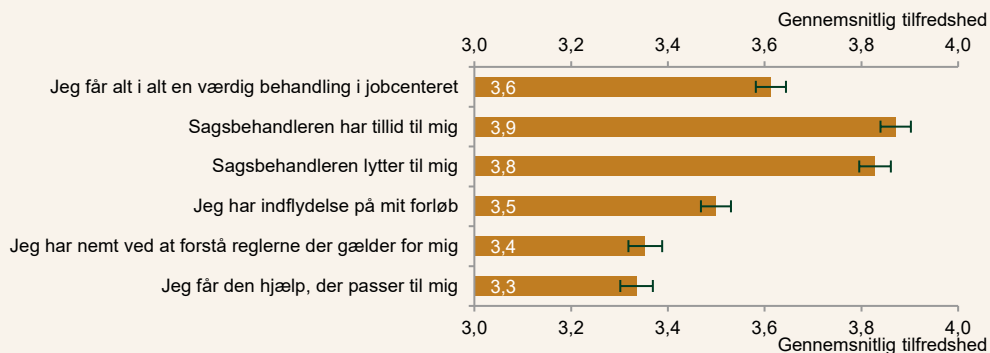
Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurerne. Figuren er opgjort på skalaen 0-10. De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 1 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Udover at afdække borgernes oplevelse af, om de overordnet set får en værdig behandling og er tilfredse med forløbet i jobcenteret, undersøges borgernes oplevelse af mødet med sagsbehandleren og systemet. Her ses en tendens til, at borgerne er mere positivt stemt over mødet med sagsbehandleren set i forhold til deres oplevelse af systemet, *jf. figur 3.4*. Dette ses ved, at borgerne i højere grad oplever, at sagsbehandleren lytter og har tillid til dem, end de oplever, at de får en passende hjælp, har indflydelse på deres forløb og har nemt ved at forstå reglerne.

Figur 3.4

Borgere oplever i højere grad tillid fra sagsbehandleren, end at de forstår systemet



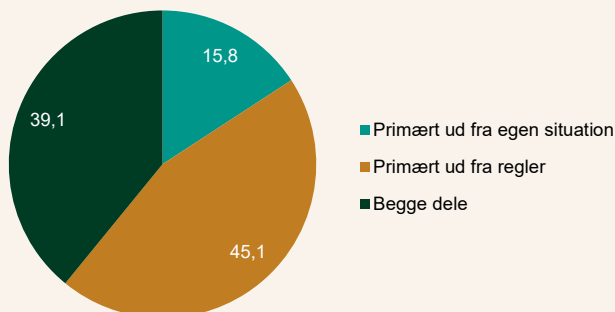
Anm.: Bevarelser er udeladt, hvis respondenterne har svaret ved ikke eller ønsker ikke at besvare på minimum ét af spørgsmålene ovenfor. Skala (1: Helt uenig; 5: Helt enig). De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 2 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Generelt fylder regler og krav meget i borgernes forløb. Næsten halvdelen af borgerne oplever, at deres forløb primært tilrettelægges efter krav og regler i systemet (45 pct.), *jf. figur 3.5*. Til sammenligning oplever omtrent hver sjette borger, at deres forløb primært tilrettelægges ud fra deres egen situation.

Figur 3.5

Næsten halvdelen af borgerne oplever, at deres forløb tilrettelægges efter regler



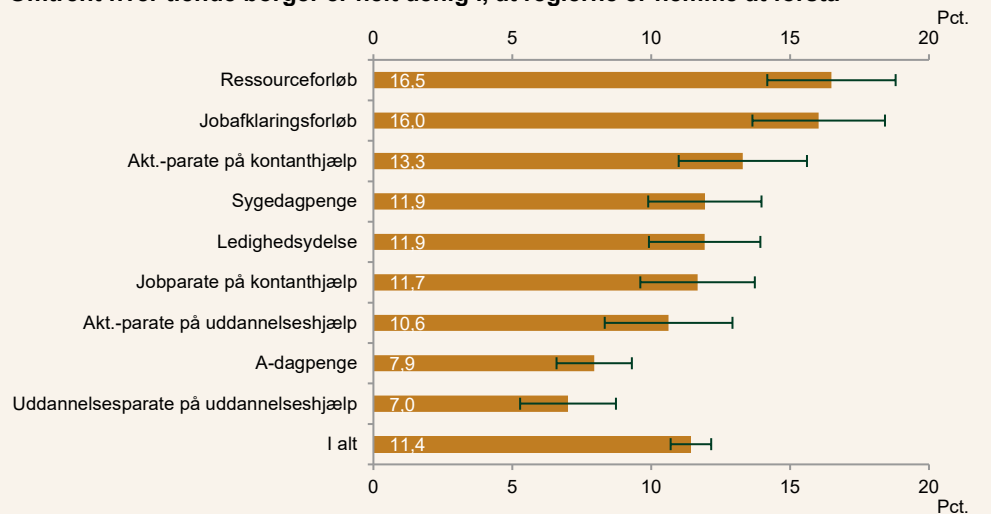
Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurene. Den fulde spørgsmålsformulering fremgår af spørgsmål 10 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Samtidig med at en stor del af borgerne mener, at reglerne spiller en stor rolle i deres forløb, oplever flere borgere, at netop reglerne kan være svære at forstå. Samlet set er mere end hver tiende borger helt uenig i, at det er nemt at forstå reglerne, der gælder for dem, *jf. figur 3.6*. Dette tal er højere for borgere i ressource- og jobafklaringsforløb, hvor omtrent hver sjette oplever, at det er svært at forstå de regler, der gælder for dem.

Figur 3.6

Omtrent hver tiende borger er helt uenig i, at reglerne er nemme at forstå



Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurene. Figuren angiver andelen der har svaret 'Helt uenig' på skalaen 1: Helt uenig; 5: Helt enig. Den fulde spørgsmålsformulering fremgår af spørgsmål 13 i afsnit 5.

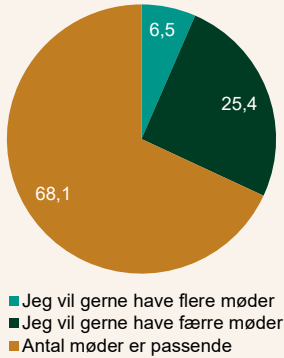
Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

3.2. Hensynet til borgernes ønsker og behov

Borgere i jobcenteret har forskellige ønsker til og behov for hjælp i jobcenteret. I tilfredshedsundersøgelsen har borgerne vurderet, om de har haft et passende antal møder og aktiviteter, eller om de gerne vil have flere eller færre møder og aktiviteter. Omkring to tredjedele af borgerne vurderer, at antallet af møder og aktiviteter er passende, *jf. figur 3.7 og 3.8*. Der er dog stadig omkring en fjerdedel af borgerne, som ønsker færre møder og aktiviteter, mens en mindre gruppe ønsker flere møder og aktiviteter.

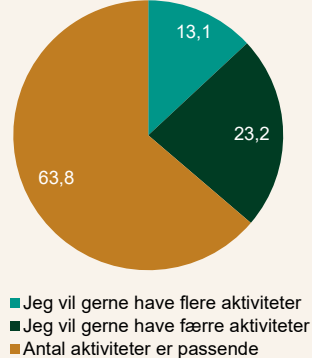
Figur 3.7

Knap en tredjedel vil gerne have flere eller færre møder i jobcenteret



Figur 3.8

Der er en substantiel andel, som ikke er tilfreds med antallet af aktiviteter



Anm.: Borgere, som har 1) svaret at de ikke har deltaget i møder/aktiviteter eller 2) har haft 0 faktiske møder/aktiviteter (registerdata), indgår ikke i figurene. De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 5 og 6 i afsnit 5.

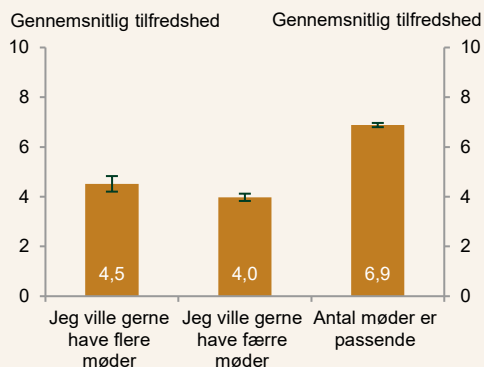
Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Borgere, der oplever, at de ikke får en hjælp, der passer til dem, er i lavere grad tilfredse med deres forløb i jobcenteret. Dette ses ved, at tilfredsheden er højest blandt borgere, der oplever at få et passende antal møder, *jf. figur 3.9*. Omvendt er tilfredsheden betydeligt lavere blandt borgere, der ønsker flere eller færre møder. Samtidig er den gennemsnitlige tilfredshed næsten ens på tværs af antallet af faktiske møder, *jf. figur 3.10*. Dette indikerer, at det ikke er *antallet* af møder, der er bestemmende for borgernes tilfredshed, men derimod borgernes *oplevelse af* om mødemængden er passende.

Samme mønster ses ved aktiviteter, hvor tilfredsheden er højest blandt borgere, der oplever at antallet af aktiviteter passer til dem. Samtidig er der stort set ikke forskel i tilfredsheden på tværs af det faktiske antal aktiviteter.

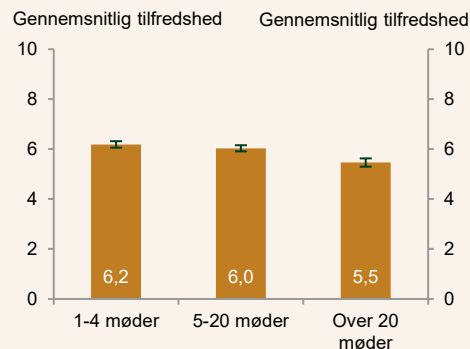
Figur 3.9

Borgere i jobcenteret er mere tilfredse, når mødemængden er passende



Figur 3.10

Stort set ingen forskel i tilfredsheden på tværs af faktiske antal møder



Anm.: Borgere, som har 1) svaret at de ikke har deltaget i møder eller 2) har haft 0 faktiske møder (registerdata), indgår ikke i figurene. Tilfredsheden måles på en skala fra 0 (Slet ikke tilfreds) til 10 (Fuldt ud tilfreds). De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 1 og 5 i afsnit 5.

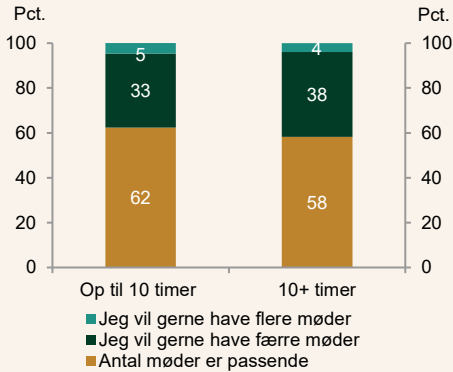
Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Ønsket om enten flere eller færre møder og aktiviteter varierer på tværs af borgernes selvrapporterede tid brugt på at søge job eller uddannelse. I figur 3.11 og 3.12 ses specifikt på dagpengemodtagere med mindre end 26 ugers anciennitet, hvilket kan karakteriseres som borgere, der er tæt på arbejdsmarkedet.

Denne gruppe dagpengemodtagere bruger i gennemsnit 12,5 timer på enten uddannelses- eller jobsøgning (medianen er 10 timer). Der er en større andel dagpengemodtagere med høj søgeintensitet (mere end 10 timer om ugen), som ønsker færre møder i jobcenteret (38 pct.) sammenholdt med dagpengemodtagere, der bruger mindre end 10 timer om ugen på job- eller uddannelsessøgning (33 pct.), *jf. figur 3.11*. Forskellen i præferencer på tværs af søgeintensitet tyder på, at nogle borgere tæt på arbejdsmarkedet i høj grad er selvhjulpne i deres job- og uddannelsessøgning, og derfor oplever et mindre behov for at deltage i møder gennem jobcenteret.

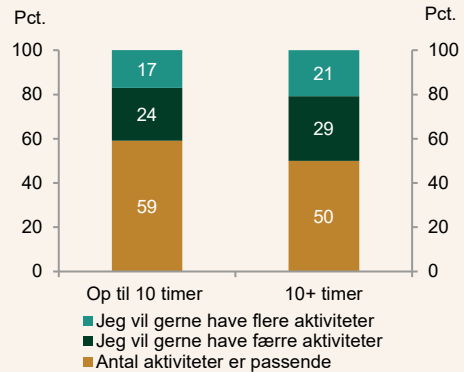
Figur 3.11

Dagpengemodtagere, som bruger mere tid på jobsøgning, ønsker færre møder...



Figur 3.12

... og både flere og færre aktiviteter



Anm.: Figuren viser kun dagpengemodtagere med mindre end 26 ugers anciennitet. Borgere, som har svaret at de ikke har deltaget i møder/aktiviteter, indgår ikke. Medianen for antallet af selvrapporterede timer brugt på jobsøgning om ugen er 10 timer. De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 5 og 6 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

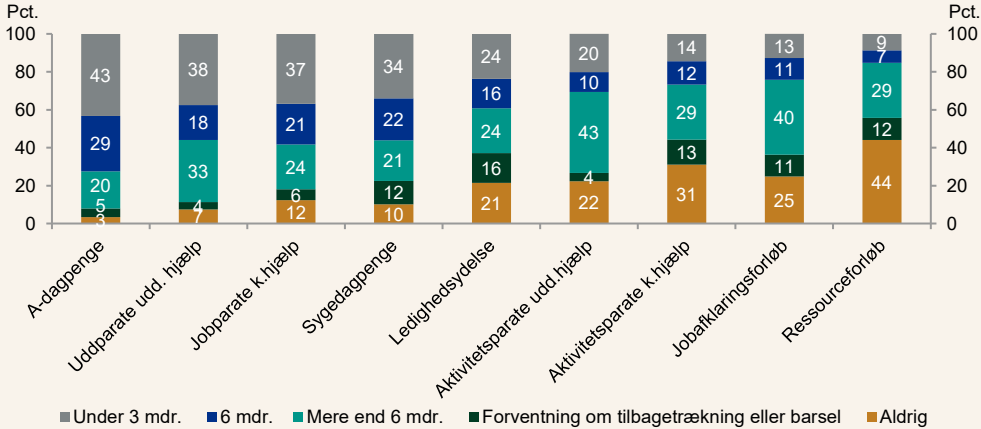
Ligesom ved vurderingen af møder er ønsket om færre aktiviteter mere udbredt blandt dagpengemodtagere med en høj søgeintensitet (29 pct.) end blandt dagpengemodtagere, der bruger mindre end 10 timer på job- og uddannelsessøgning (24 pct.), jf. figur 3.12. I gruppen er der dog samtidig et stærkere ønske om flere aktiviteter, end blandt dem med lav søgeintensitet. Andelen af personer med en passende mængde aktiviteter er således lavere. Konkret har omtrent hver femte dagpengemodtager med høj søgeintensitet et ønske om flere aktiviteter i deres forløb.

3.3. Borgernes forskellige forventninger til fremtiden

På tværs af målgrupper er der divergerende forventninger til egen fremtidige arbejdsmarkedsstatus, jf. figur 3.13. Dette kan indikere, at borgerne tilsvarende har forskellige behov for vejledning og hjælp fra jobcenteret. Når borgerne bliver spurgt til deres forventninger til fremtiden, svarer mere end hver tredje dagpengemodtager (43 pct.), jobparate kontanthjælpsmodtager (37 pct.) og sygedagpengemodtager (34 pct.), at de forventer at afgå fra ledighed inden for tre måneder. Til sammenligning er det kun ca. hver syvende aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager (14 pct.) og borger i jobafklaringsforløb (13 pct.), der forventer at være i job eller uddannelse inden for tre måneder. Blandt borgere i resourceforløb forventer 44 pct., at de aldrig kommer i job eller uddannelse.

Figur 3.13

Borgerne har forskellige forventninger til, hvor hurtigt de kommer i job eller uddannelse



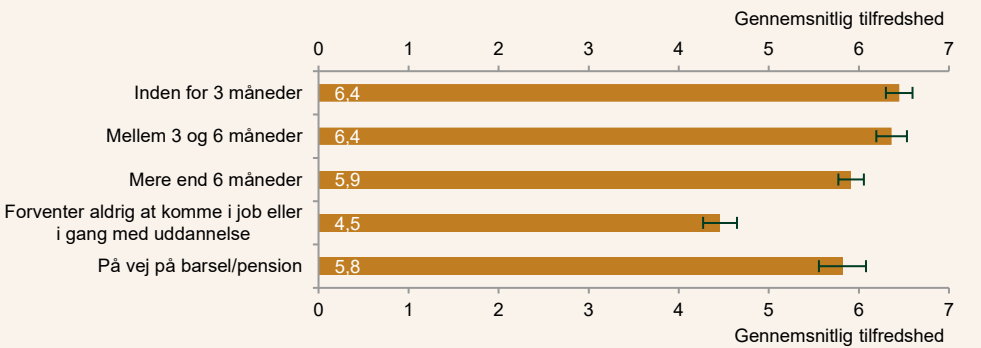
Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurerne. Den fulde spørgsmålsformulering fremgår af spørgsmål 11 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde

Borgernes forventninger til fremtiden har derudover betydning for, om de har været tilfredse med deres forløb i jobcenteret. Særligt er der lav tilfredshed blandt borgere, der forventer, at de aldrig kommer i job eller uddannelse, *jf. figur 3.14*.

Figur 3.14

Lav tilfredshed blandt borgere, der aldrig forventer at afgang fra ledighed



Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurerne. De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 1 og 11 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde

3.4. Nye resultater fra a-kasseforsøget

Rambøll har løbende udarbejdet tilfredshedsmålinger af borgere, der har deltaget i A-kasseforsøget. Den endelige undersøgelse fra 2023 viser, at deltagere i A-kasseforsøget generelt har været mere tilfredse med deres forløb sammenlignet med borgere, som har haft et forløb i jobcenteret i samme periode. Da tilfredshedsundersøgelsen ikke er gennemført som en effektevaluering, og da forløb i a-kassen ikke er tilfældigt fordelt blandt de ledige, kan forskelle i tilfredshed mellem forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere også skyldes andre faktorer end forsøgsindsatsen i a-kasseforsøget.

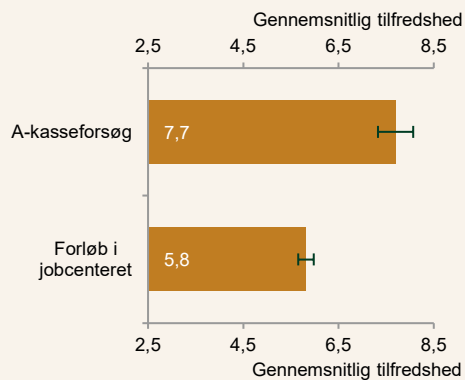
I Ekspertgruppens borgertilfredshedsundersøgelse har borgere i A-kasseforsøget også deltaget¹. En sammenligning af dagpengemodtagere med et forløb i henholdsvis a-kassen og jobcenteret viser, at dagpengemodtagere i a-kasseforsøget er mere tilfredse med deres forløb. Denne forskel er til stede selv, når der tages højde for anciennitet i nuværende forløb, *jf. figur 3.15*. Dog er a-kasseforsøgsdeltagere en anelse mere tilfredse med livet generelt end dagpengemodtagere med et forløb i jobcenteret, hvilket kan tyde på en selektion af deltagere i forsøget, *jf. figur 3.16*. Resultaterne kan dog fortsat ikke anvendes som en effektevaluering, men udelukkende give en indikation af tilfredshed med forløbet i A-kasserne.

At dagpengemodtagerne fra A-kasseforsøget er næsten lige så tilfredse med livet som dagpengemodtagere med forløb i jobcenteret indikerer, at den højere tilfredshed med forløbet *ikke* er drevet af, at forsøgsdeltagerne blot er mere positivt indstillet generelt. Ligeledes skyldes den højere tilfredshed blandt forsøgsdeltagerne *ikke*, at de har en højere tilfredshed grundet deres korte anciennitet i ydelsessystemet.

¹ Borgere fra A-kasseforsøget er ekskluderet fra analyserne i afsnit 3.1, 3.2 og 3.3, der udelukkende undersøger borgere med et forløb i jobcenteret.

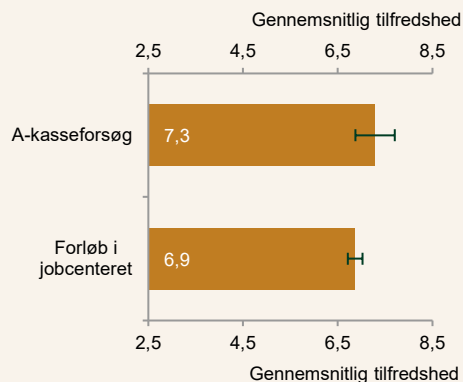
Figur 3.15

Borgere i a-kasseforsøget er mere tilfredse med forløbet i a-kassen...



Figur 3.16

... og de er også en anelse mere tilfredse med livet



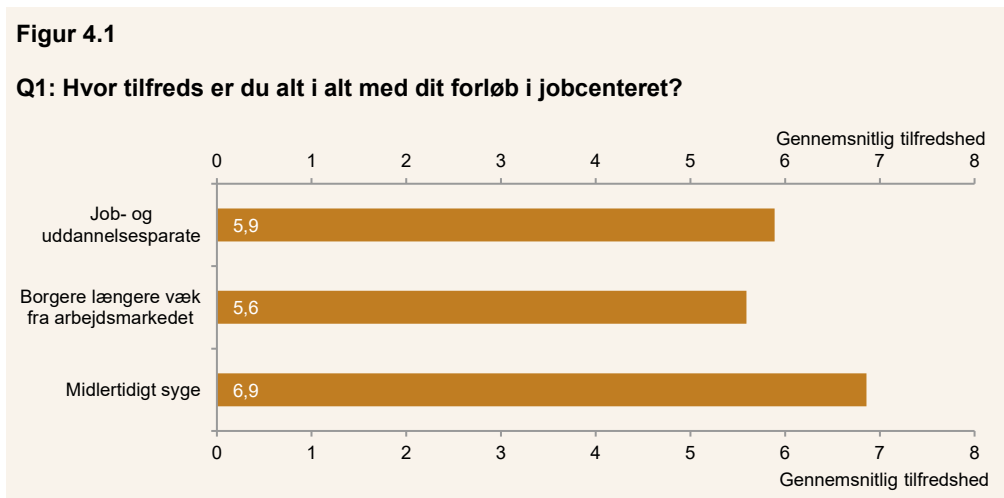
Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare', er fjernet fra figurene. I figurene er kun medtaget borgere med mindre end 26 ugers anciennitet og modtager A-dagpenge. I modsætning til øvrige figurer er her medtaget borgere i A-kasseforsøget. De fulde spørgsmålsformuleringer fremgår af spørgsmål 1 og 14 i afsnit 5.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

4. Svarfordeling på spørgsmål

I følgende afsnit vises fordelingen af svar på tre hovedgrupper: 'Midlertidigt syge', 'borgere længere væk fra arbejdsmarkedet' og 'job- og uddannelsesparate', *jf. afsnit 2.1*. I alle figurer ses udelukkende på respondenter, som er eller har haft et forløb i jobcenteret på tidspunktet, hvor de svarede på spørgeskemaet. Respondenter, som har deltaget i Akasseforsøget, er således ikke med i figurerne. Alle svar er vægtet op, så det er repræsentativt for populationen.

Figureerne er baseret på besvarelser fra 10.650 respondenter, hvilket svarer til den samlede population på 240.000 personer, som var i et forløb i jobcenteret i ultimo september 2023. I hver figur er respondenter, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, fjernet fra figuren.

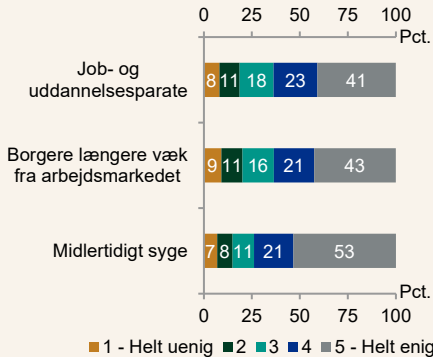


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

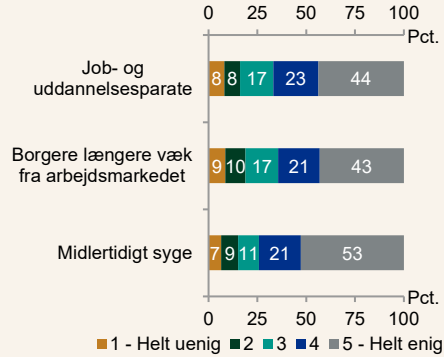
Figur 4.2

Q2.1: Sagsbehandleren lytter til mig



Figur 4.3

Q2.2: Sagsbehandleren har tillid til mig

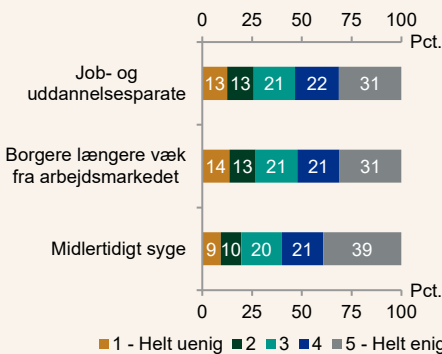


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurerne.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

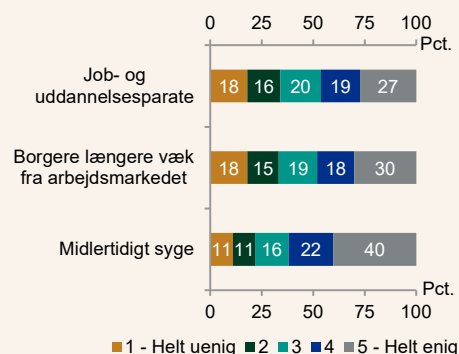
Figur 4.4

Q2.3: Jeg har indflydelse på mit forløb



Figur 4.5

Q2.4: Jeg får den hjælp, der passer til mig

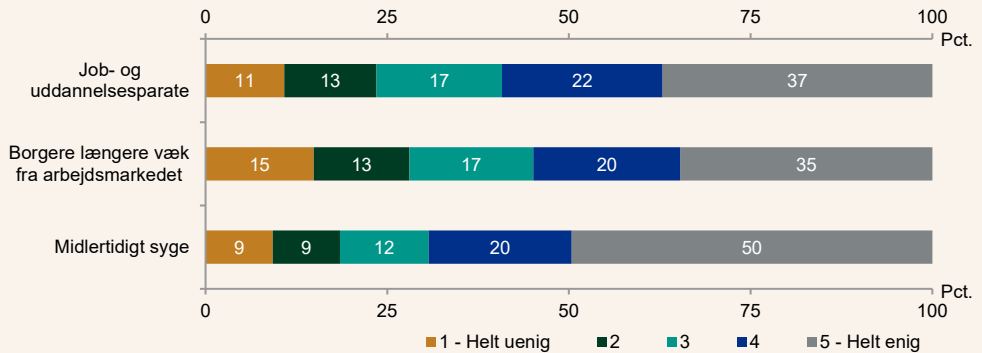


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurerne.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.6

Q2.5: Jeg får alt i alt en værdig behandling i jobcenteret

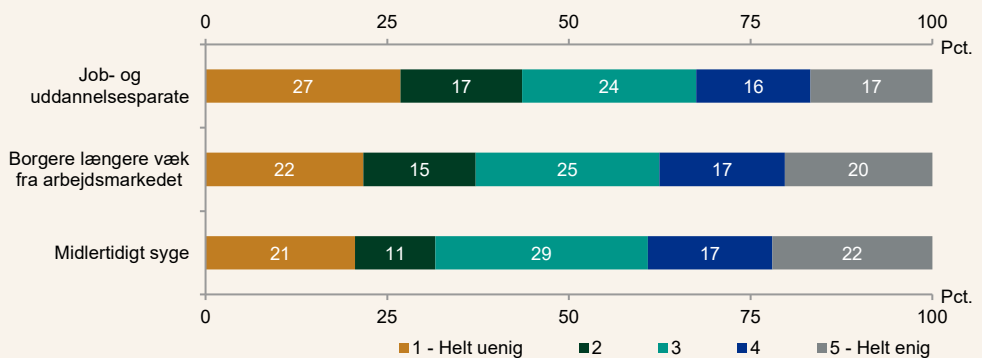


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.7

Q3: Jobcenteret hjælper mig tættere på job eller uddannelse

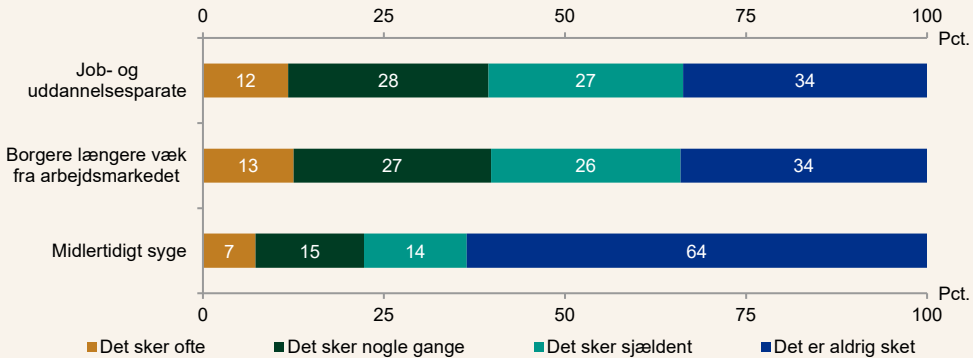


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.8

Q4: Hvor ofte præsenterer sagsbehandleren dig for konkrete jobs eller uddannelser, som er relevante for dig?

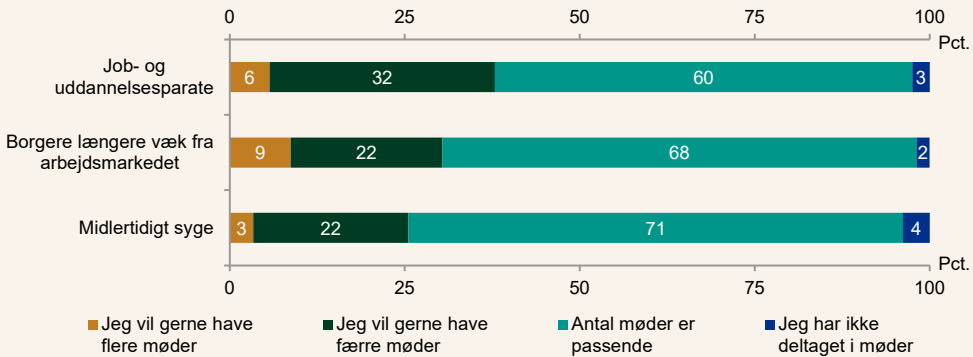


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.9

Q5: Synes du, at antallet af møder er passende eller vil du gerne have flere eller færre møder?

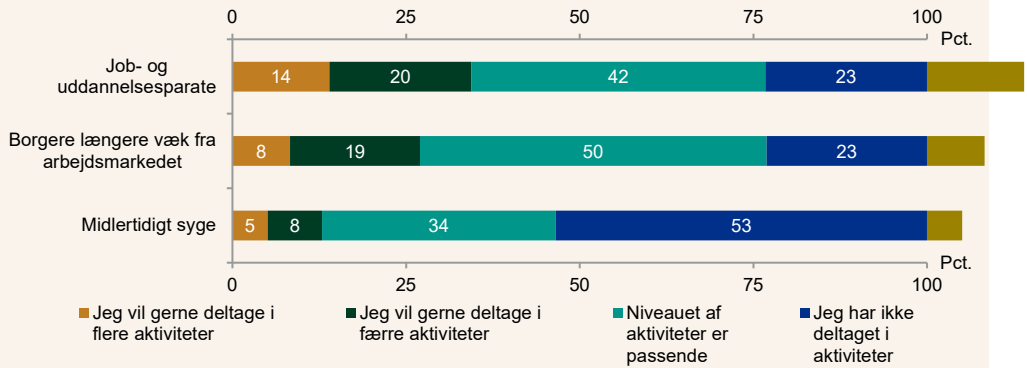


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.10

Q6: Syner du, at niveauet af aktiviteter er passende eller vil du gerne deltage i flere eller færre aktiviteter?

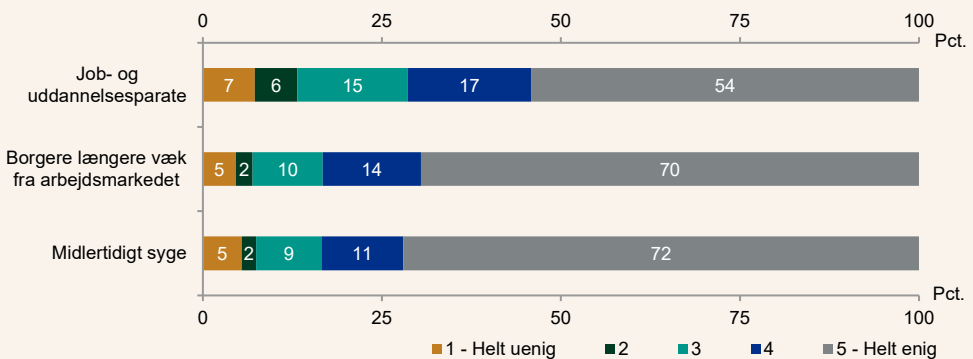


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.11

Q7: Det er vigtigt for mig at have den samme sagsbehandler gennem hele mit forløb i jobcenteret

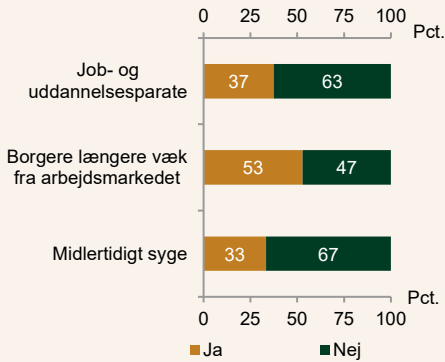


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

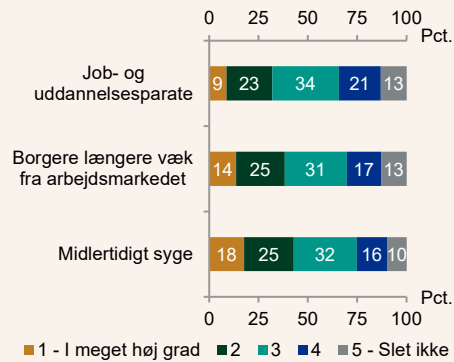
Figur 4.12

Q8: Har du flere sagsbehandlere og kontaktpersoner i kommunen på samme tid?



Figur 4.13

Q8: Hvis ja, i hvilken grad oplever du, at de hjælper dig i samme retning?

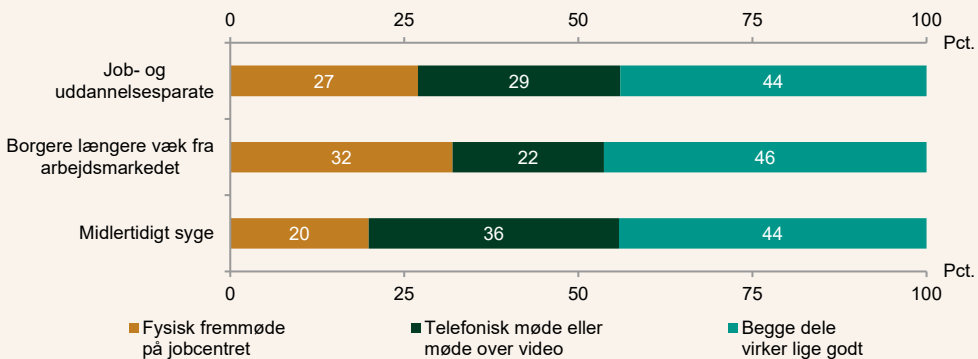


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figurerne.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.14

Q9: Hvordan foretrækker du, at dine møder med sagsbehandleren skal foregå?

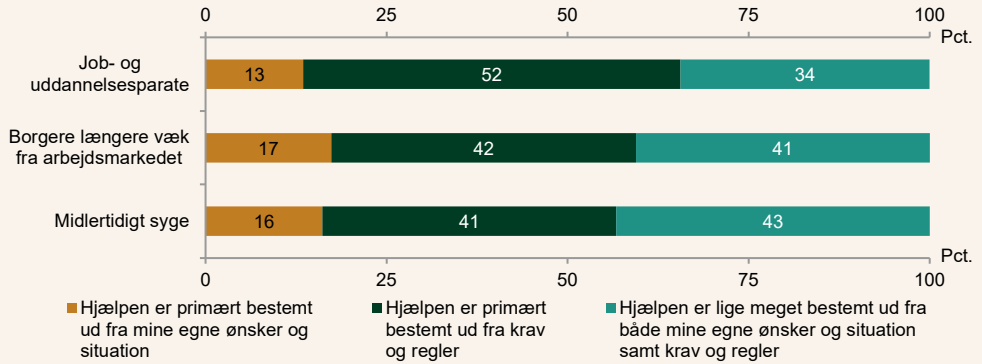


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.15

Q10: Hvordan oplever du den samlede hjælp, du får i jobcenteret?

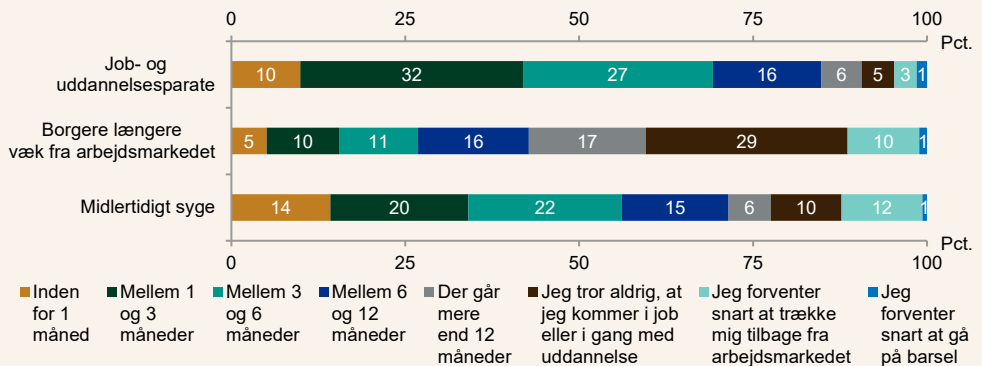


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.16

Q11: Hvor hurtigt forventer du, at du er i arbejde eller i gang med en uddannelse?

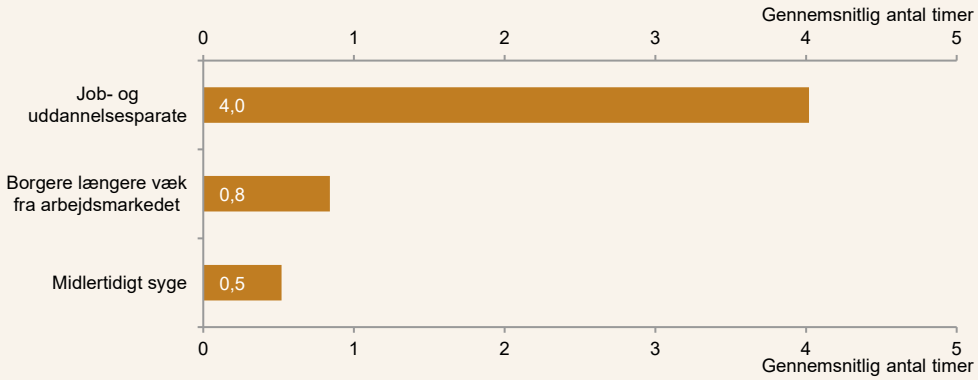


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.17

Q12: Hvor lang tid har du brugt på at søge efter job eller uddannelsesmuligheder de sidste 7 dage?

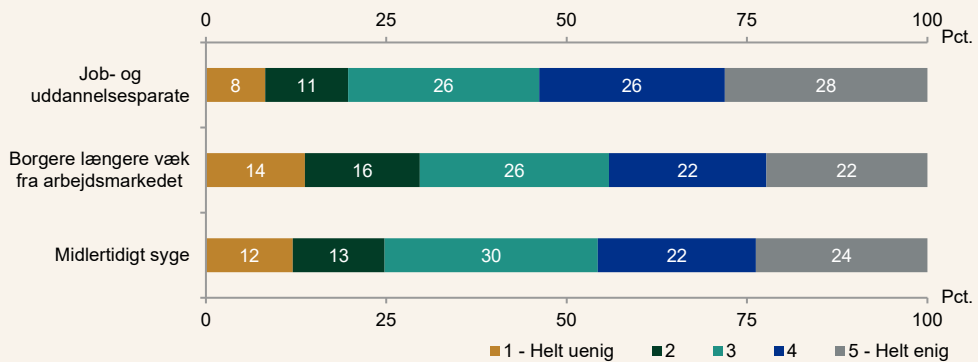


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.18

Q13: Jeg har nemt ved at forstå reglerne, der gælder for mig

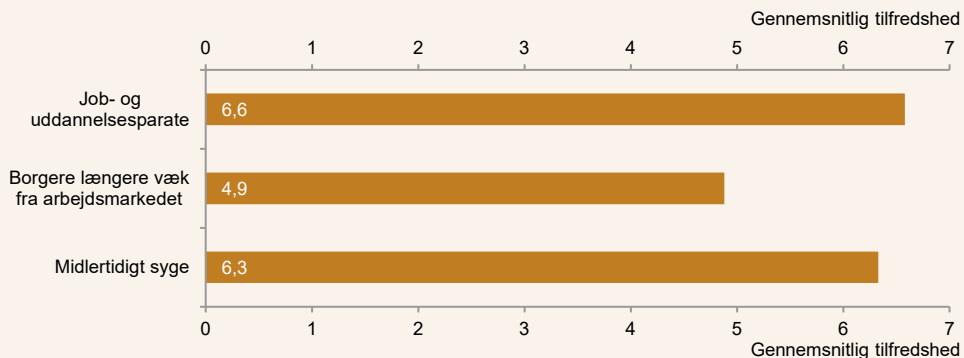


Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

Figur 4.19

Q14: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit liv?



Anm.: Borgere, som har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' på spørgsmålet, er fjernet fra figuren.

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelse, som er udarbejdet i forbindelse med Ekspertgruppens arbejde, i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, STAR og Danmarks Statistik, 2023.

5. Spørgeskema

Introduktionstekst: Tak fordi du vil deltage i undersøgelsen. De følgende spørgsmål kommer overordnet til at handle om din tilfredshed med dit lokale jobcenter.

Status. Hvad er din nuværende beskæftigelsesstatus?

1. I forløb hos jobcenteret eller a-kassen [hvis deltager i a-kasseforsøg]
2. I job eller uddannelse
3. Andet (fx pension, selvforsørgt eller lign.)

Status = 1: Når du besvarer spørgeskemaet bedes du vurdere dit nuværende forløb

Status = 2,3: Når du besvarer spørgeskemaet bedes du vurdere dit senest afsluttede forløb i jobcenteret/a-kassen

[Hvis respondenter er deltager i a-kasseforsøg henviser spørgsmålene til a-kasse frem for jobcenter.]

Tema 1: Oplevelse af overordnet tilfredshed med jobcenteret

1. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit forløb i jobcenteret? Du bedes svare på en skala fra 0 til 10, hvor 0 betyder "slet ikke tilfreds" og 10 betyder "fuldt ud tilfreds". Vi ved det er svært at svare enkelt på, men prøv at tænke på dit overordnede forløb med jobcenteret.

0. Slet ikke tilfreds	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fuldt ud tilfreds	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------	---

2. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

Jeg [oplever/oplevede], at...	1. Helt uenig	2.	3.	4.	5. Helt enig	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
sagsbehandleren [lytter/lyttede] til mig						
sagsbehandleren [har/havde] tillid til mig						
jeg [har/havde] indflydelse på mit forløb						
jeg [får/fik] den hjælp, der passer til mig						
jeg [får/fik] alt i alt en værdig behandling i jobcenteret						

Tema 2. Oplevelse af udbytte

Vi vil gerne høre om, hvad du [oplever/oplevede] at få ud af din kontakt med jobcenteret. Når vi spørger til job, tænker vi både på job på fuldtid, deltid eller få timer på en arbejdsplads.

3. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Jobcentret [hjælper/hjalp] mig tættere på job eller uddannelse

1. Helt uenig	2	3	4	5. Helt enig	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
---------------	---	---	---	--------------	--

4. Hvor ofte præsenterer sagsbehandleren dig for konkrete jobs eller uddannelser, som er relevante for dig?

1. Det [sker/skete] ofte	2. Det [sker/skete] nogle gange	3. Det [sker/skete] sjældent	4. Det er aldrig sket	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
--------------------------	---------------------------------	------------------------------	-----------------------	--

5. Tænk på de møder du [har haft/havde] med sagsbehandleren. Synes du, at antallet af møder [har været/ var] passende eller [vil/ville] du gerne have flere eller færre møder?

1. Jeg vil gerne [have/ have haft] flere møder	2. Jeg vil gerne [have/ have haft] færre møder	3. Antal møder [er/var] passende	4. Jeg har ikke deltaget i møder	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
--	--	----------------------------------	----------------------------------	--

6. Tænk på de aktiviteter du har deltaget i via jobcentret (fx del-tagelse i kurser, virksomhedspraktik eller anden aktivitet). Synes du, at niveauet af aktiviteter [er/var] passende eller [vil/ville] du gerne deltage i flere eller færre aktiviteter?

1. Jeg vil gerne [have/ have haft] flere aktiviteter	2. Jeg vil gerne [have/ have haft] færre aktiviteter	3. Antal aktiviteter [er/var] passende	4. Jeg har ikke deltaget i aktiviteter	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
--	--	--	--	--

Tema 3. Oplevelse af kontakten med sagsbehandler

Vi vil gerne høre om din oplevelse af kontakten med sagsbehandlerne. I nogle jobcentre kaldes sagsbehandlere for jobkonsulenter eller jobrådgiver eller lign.

7. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Det [er/var] vigtigt for mig at have den samme sagsbehandler gennem hele mit forløb i jobcentret

1. Helt uenig	2	3	4	5. Helt enig	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
---------------	---	---	---	--------------	--

8. [Har/havde] du flere sagsbehandlere og kontaktpersoner i kommunen på samme tid, fx i jobcenteret, socialforvaltningen, sundhedsforvaltningen mv.?

1. Ja	2. Nej	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
-------	--------	--

Hvis ja i 8: I hvilken grad [oplever/ oplevede] du, at de hjælper dig i samme retning?

1. I meget høj grad	2. I høj grad	3. I nogen grad	4. I mindre grad	5. Slet ikke	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
---------------------	---------------	-----------------	------------------	--------------	--

9. Hvordan [foretrækker du/ ville du foretrække], at dine møder med sagsbehandleren [skal foregå/ var foregået]?

1. Fysisk fremmøde på jobcentret	2. Telefonisk møde eller møde over video (dvs. hvor man kan se den anden persons ansigt på skærmen)	3. Begge dele [virker/ virkede] lige godt	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
----------------------------------	---	---	--

10. Hvordan [oplever/oplevede] du den samlede hjælp, du [får/fik] i jobcentret.

1. Hjælpen [er/var] primært bestemt ud fra mine egne ønsker og situation	2. Hjælpen [er/var] primært bestemt ud fra krav og regler	3. Hjælpen [er/var] lige meget bestemt ud fra både mine egne ønsker og situation samt krav og regler	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
--	---	--	--

Tema 4. Oplevelse af egen indsats og situation

Vi vil gerne høre om, hvordan du vurderer din egen situation. Når vi spørger til job, tænker vi både på job på fuldtid, deltid eller få timer på en arbejdsplads.

11. [Hvor hurtigt tror du, at du er i arbejde eller i gang med en uddannelse? / Da du påbegyndte dit nu afsluttede forløb, hvor hurtigt troede du så, at du kom i arbejde eller i gang med en uddannelse?]

1. Inden for 1 måned	2. Mellem 1 og 3 måneder	3. Mellem 3 og 6 måneder	4. Mellem 6 og 12 måneder	5. Der går mere end 12 måneder	6. Jeg [tror/troede] aldrig, at jeg [kommer/kom] i job eller i gang med uddannelse	7. Jeg [forventer snart at trække mig tilbage fra arbejdsmarkedet/ at trække mig tilbage fra arbejdsmarkedet kort tid efter]	8. Jeg [forventer/forventede] at gå på barsel	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
----------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------------	--	--	---	---

12. [Hvor meget tid har du brugt på at søge efter job eller uddannelsesmuligheder de sidste 7 dage? Det kunne fx være den tid du har brugt på at finde jobopslag, kontakte virksomheder, udarbejde cv, lave ansøgninger, gå til jobsamtale, osv. Det kunne også være tid på at finde den rette uddannelse. Hvis du de sidste 7 dage har været på ferie, været syg eller af anden grund ikke brugt tid på at søge job- eller uddannelsesmuligheder, skal du skrive 0. Det kan også være hvis du har brugt tiden på at søge anden ydelse. / Tænk tilbage på den sidste måned i dit forløb, inden du fik tilbudt job eller uddannelse, eller på anden vis afsluttede dit forløb. Hvor meget tid brugte du i gennemsnit på at søge efter job eller uddannelsesmuligheder i løbet af en uge (7 dage)? Det kunne fx være den tid du har brugt på at finde jobopslag, kontakte virksomheder, udarbejde cv, lave ansøgninger, gå til jobsamtale, osv. Det kunne også være tid på at finde den rette uddannelse. Hvis du i den sidste måned af dit forløb var på ferie, var syg eller af anden grund ikke brugt tid på at søge job- eller uddannelsesmuligheder, skal du skrive 0. Det kan også være hvis du har brugt tiden på at søge anden ydelse.]

Angiv tid i hele timer: _____ timer

Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare

Tema 5. Oplevelse af regler

Vi vil gerne høre om, hvordan du [forstår/forstod] de regler, der [gælder/ var gældende] for dig.

13. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Jeg [har/havde] nemt ved at forstå reglerne, der gælder for mig

1. Helt uenig	2	3	4	5. Helt enig	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
---------------	---	---	---	--------------	---

14. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit liv? Du bedes svare på en skala fra 0 til 10, hvor 0 betyder "slet ikke tilfreds" og 10 betyder "fuldt ud tilfreds". "Vi ved godt dette kan være et stort spørgsmål. Du bedes derfor tage udgangspunkt i hvordan du har det nu".

0. Slet ikke tilfreds	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fuldt ud tilfreds	Skjult boks: Ved ikke og ønsker ikke at svare
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------	---

15. Har du yderligere bemærkninger som omhandler din tilfredshed med dit forløb i jobcenteret?

Åbent tekstfelt