

Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2022



Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2022

© VIVE og forfatterne, 2023

e-ISBN: 978-87-7582-172-3

Modelfoto: Ricky John Molloy/VIVE

Projekt: 301383

Finansiering: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune

VIVE

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11

1052 København K

www.vive.dk

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.



Forord

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

Undersøgelsen i 2019 fokuserede på målgruppen af udsatte borgere. I 2020 blev undersøgelsen udvidet til også at omfatte job- og uddannelsesparate borgere. Denne rapport, der primært afrapporter resultater baseret på en dataindsamling i efteråret 2022, indeholder således besvarelser fra to undersøgelser af hhv. udsatte og job- og uddannelsesparate borgere i Jobcenter København.

Undersøgelsen består af syv spørgsmål med en skala fra 1-5 (fx fra 1 meget utilfreds til 5 meget tilfreds). Spørgsmålene gør det muligt at følge en eventuel udvikling i målgruppens oplevelse med Jobcenter København over tid. Hvert spørgsmål følges op af et uddybende spørgsmål om, hvad der ligger til grund for borgerens besvarelse af spørgsmålet. Denne viden er afgørende for arbejdet med at forbedre borgeroplevelser i jobcentrene.

Til denne rapport har VIVEs medarbejdere gennemført interview med 331 borgere på syv københavnske jobcentre fra september til december 2022.

Vi vil gerne takke alle de jobcentermedarbejdere, der tog imod VIVEs medarbejdere på de københavnske jobcentre. Vi vil også gerne takke de 331 borgere, der valgte at dele deres oplevelser med VIVEs medarbejdere ude på jobcentrene.

Undersøgelsen er gennemført af analytiker Katja Isa Søndebro, analytiker Christian Højgaard Mikkelsen og seniorforsker Frederik Thuesen, som har været projektleder på undersøgelsen, med god hjælp fra studentermedarbejderne Amalie Weiss Risbjerg, Maluhs Haulund Christensen, Lea Julie Becker Iversen, Magnus Bangsvig Rasmussen og Josephine Søsted Rask.

To eksterne anonyme reviewers har læst og kommenteret rapporten. Vi vil gerne takke dem for deres kommentarer.

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

Lisbeth Pedersen

Forsknings- og analysechef for VIVE Arbejde og Ældre



Indholdsfortegnelse

Hovedresultater	6
<hr/>	
1	Indledning 10
1.1	Baggrund 11
1.2	Tidligere undersøgelser 12
1.3	Læsevejledning 12
<hr/>	
2	Metode 13
2.1	Undersøgelsens målgrupper 13
2.2	Undersøgelsens spørgsmål 17
2.3	Dataindsamlingen 20
2.4	Statistiske analyser 24
2.5	Kvalitative analyser 26
2.6	Undersøgelsens begrænsninger 27
<hr/>	
3	Udsatte borgere 29
3.1	Målgruppens karakteristika 29
3.2	Seneste samtale i jobcenteret 33
3.3	Generel oplevelse af behandling i jobcenteret 35
3.4	Inddragelse i forløb 37
3.5	At kunne spørge sin sagsbehandler 38
3.6	Information om forløb 40
3.7	Fremdrift i forløb 42
3.8	Borgernes eget bidrag 43
3.9	Udvikling over tid 46
3.10	De udsatte borgeres begrundelser 49
3.11	Opsamling 55
<hr/>	
4	Job- og uddannelsesparate borgere 58

4.1	Målgruppens karakteristika	58
4.2	Seneste samtale i jobcenteret	64
4.3	Generel oplevelse af jobcenteret	65
4.4	Inddragelse i forløb	66
4.5	At kunne spørge sin sagsbehandler	67
4.6	Information om forløb	68
4.7	Fremdrift i forløb	70
4.8	Borgernes eget bidrag	71
4.9	Udvikling over tid	73
4.10	De job- og uddannelsesparates begrundelser	75
4.11	Opsamling	80
<hr/>		
5	Opsamling og konklusion	82
5.1	Udsatte borgere	82
5.2	Job- og uddannelsesparate borgere	85
5.3	Opsamling og sammenligning af de kvalitative fund på tværs af målgrupper	87
<hr/>		
	Litteratur	93
<hr/>		
	Bilag 1 Spørgsmål til borgere i Jobcenter København	96
<hr/>		
	Bilag 2 Fordeling af negative og positive besvarelser	100

Hovedresultater

Jobcentrenes service til ledige borgere i Danmark har været til diskussion gennem flere år. Hvis jobcentrene skal kunne hjælpe ledige borgere bedst muligt, er det vigtigt at vide, hvordan borgerne oplever den service, de modtager. På opdrag fra Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i Københavns Kommune har VIVE gennem flere år gennemført to parallelle undersøgelser af, hvordan kommunens udsatte og jobparate ledige borgere oplever at være tilknyttet Jobcenter København. Denne rapport samler resultaterne af disse undersøgelser. Rapporten har fokus på den del af borgernes forløb, som foregår i selve Jobcenter København, og ikke på borgernes eventuelle oplevelser med andre dele af forvaltningen eller eksterne leverandører.

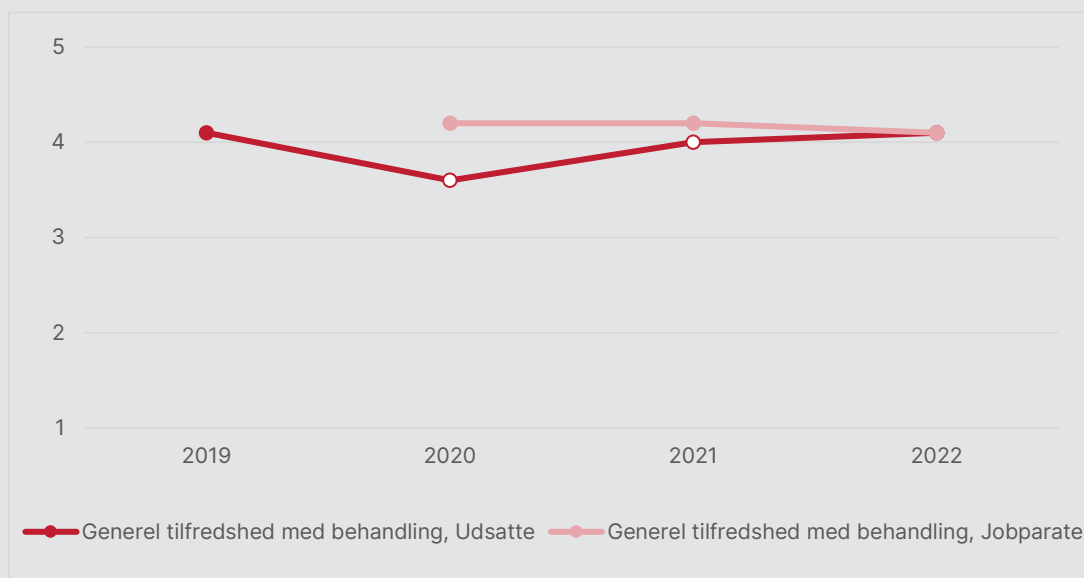
Rapporten bygger på en kort spørgeskemaundersøgelse med uddybende spørgsmål, som VIVE har gennemført blandt borgere tilknyttet Jobcenter Københavns forskellige afdelinger. Blandt udsatte ledige – bl.a. aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, sygedagpengemodtagere og ressourceforløbsmodtagere – har VIVE gennemført undersøgelsen fire gange i perioden 2019-2022. Blandt job- og uddannelsesparate ledige – bl.a. uddannelseshjælpsmodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere – har VIVE gennemført undersøgelsen tre gange i perioden 2020-2022 (de præcise målgruppedefinitioner fremgår af boks 2.1. og 2.2.).

Stabil tilfredshed med jobcenteret

Overordnet betragtet viser VIVEs undersøgelser en stabil og pæn grad af tilfredshed blandt borgerne fra forskellige ydelsesgrupper med den service, de modtager i Jobcenter København. Den spørgeskemaundersøgelse, som VIVE har gennemført, rummer syv spørgsmål, hvor borgerne kan angive deres grad af tilfredshed, eller om de føler sig godt behandlet, på en skala med fem trin (fx fra 1 meget utilfreds til 5 meget tilfreds). Når vi ser på hele perioden 2019-2022 for udsatte ledige (og 2020-2022 for de job- og uddannelsesparate), finder vi, at borgerne i gennemsnit er stabilt tilfredse med behandlingen i Jobcenter København. Figur 1 viser den gennemsnitlige tilfredshed over undersøgelsens fire og tre år for henholdsvis udsatte og job- og uddannelsesparate ledige med udgangspunkt i et spørgsmål til borgerne om, hvordan de oplever den behandling, de har fået i jobcenteret. Vi ser, at for alle år – bortset fra corona-året 2020, hvor beskæftigelsesindsatsen i alle landets jobcentre i en periode var suspenderet – ligger tilfredsheden over 4 på vores fempunktsskala.

Figur 1 Oplevelse af behandling i Jobcenter København for målgrupper af udsatte og jobparate borgere, 2019-2022

Mærker uden farveudfyldning viser, at gennemsnittet er signifikant forskelligt for samme målgruppe sammenlignet med året før.



Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2019, 2020, 2021 og 2022.

Udsatte – mest tilfredse med muligheder for at spørge, mindst tilfredse med fremdrift

Når vi ser nærmere på forskellige aspekter af borgernes oplevelser med Jobcenter København i undersøgelsen fra 2022 og fokuserer på gruppen af udsatte ledige, finder vi, at disse borgere er mest tilfredse med deres muligheder for at stille spørgsmål til sagsbehandlerne og mest tilfredse med deres seneste samtale. Henholdsvis 91 % og 89 % af de udsatte er i nogen eller høj grad tilfredse med mulighederne for at stille spørgsmål og med deres seneste samtale. Til gengæld ligger tilfredsheden i forhold til disse borgeres oplevelse af, om der er fremdrift i deres forløb, væsentligt lavere. Her er der 58 %, som svarer, at de i høj eller nogen grad oplever, at der er fremdrift i deres forløb.

Positiv udvikling blandt modtagere af ressourceforløbsydelse

I VIVEs undersøgelse af borgeroplevelser af Jobcenter København fra 2021 var personer, som modtager ressourceforløbsydelse, den mindst tilfredse gruppe i forhold til mange af undersøgelsens spørgsmål. I år ser vi imidlertid en markant positiv udvikling blandt personer, som modtager ressourceforløbsydelse. Når vi sammenligner resultaterne fra 2022 med 2021, finder vi således en statistisk sikker mere positiv oplevelse i forhold til fire ud undersøgelsens syv spørgsmål. Det drejer sig bl.a. om, at disse borgere i højere grad oplever, at de bliver godt behandlet i jobcenteret, bliver inddraget af deres sagsbehandler i beslutninger og ved, hvad der skal ske indtil næste samtale.

Jobparate – mest tilfredse med spørgemuligheder, mindst tilfredse med fremdrift

Når vi ser nærmere på forskellige aspekter af de job- og uddannelsesparate borgeres oplevelser med Jobcenter København i undersøgelsen fra 2022, finder vi, at de også er mest tilfredse med mulighederne for at spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, som de er i tvivl om, og med deres seneste samtale. Til begge spørgsmål svarer 89 %, at de i nogen eller i høj grad er tilfredse. Lavest ligger den andel, som har svaret, at de i nogen eller høj grad oplever, at der i det hele taget er fremdrift i deres forløb i jobcenteret. Det svarer blot 50 %, at de oplever. Andelen er på niveau med 2021. Med mindre forskelle er denne oplevelse fælles for de forskellige grupper af job- og uddannelsesparate – dvs. dagpengemodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere osv.

Unge – nogle grupper skiller sig ud

Vi finder også, at på tværs af grupperne af udsatte og job- og uddannelsesparate ledige, er der nogle unge, som skiller sig ud. Aktivitetsparate under 30 år oplever i lavere grad end øvrige udsatte ledige, at de kan spørge deres sagsbehandler, og at de i lavere grad ved, hvad der skal ske indtil næste samtale. Blandt job- og uddannelsesparate finder vi, at uddannelsesparate modtagere af uddannelseshjælp i højere grad oplever, at der er fremdrift i deres forløb, end øvrige ledige i denne gruppe, men til gengæld, at de i lavere grad selv bidrager til denne fremdrift. Disse resultater tyder på, at nogle unge har sværere ved at skaffe sig viden om, hvordan de kan forbedre deres uddannelses- og jobsituation – og handle på en måde, så de gør det.

Forståelse og professionalisme er vigtig

De opfølgende interviews viser endvidere, at borgere, som har haft gode oplevelser med Jobcenter København, typisk har mødt sagsbehandlere, som udviser forståelse i forhold til deres situation, som er vidende, og som med konstruktive forslag hjælper borgerne videre i forhold til uddannelse eller job. De borgere, som har haft mindre gode oplevelser med jobcenteret, begrundes til gengæld ofte dette med skiftende sagsbehandlere, med samtaler, der opleves som en pligt og som kontrol, og hvor de ikke føler, at de har fået adækvat vejledning og støtte til at forbedre deres situation. De kan også have oplevet, at sagsbehandleren har igangsat forløb, som de ikke oplever faktisk hjælper dem.

Konklusion

I corona-året 2020 var en nedlukning af beskæftigelsesindsatsen sandsynligvis skyld i det fald i tilfredshed, som vi så i 2020 blandt udsatte. Dette fald – og den efterfølgende stigning – tyder på, at et jobcenter, som borgerne kan komme i fysisk kontakt med (særligt de udsatte) – er vigtigt for, om de har en positiv oplevelse med dette jobcenter. Man kan altså næppe, særligt blandt de udsatte, erstatte det fysisk jobcenter med en online-indsats og opnå de samme positive oplevelser blandt borgerne.

Blandt de forskellige grupper af ydelsesmodtagere er der dog mange nuancer i tilfredsheden. I 2021 lå borgere, der modtager ressourceforløbsydelse særligt lavt, men i 2022 er deres oplevelser blevet mere positive på flere områder. Det tyder på, at det gør en forskel, at jobcenteret følger med i, hvordan forskellige grupper af ledige oplever den service, de modtager, og løbende gør en indsats at forbedre denne service, hvis borgerne ikke oplever den som tilfredsstillende. I forlængelse af dette års undersøgelse kan der være anledning til at undersøge, om indsatsen kan forbedres for unge ledige – både udsatte og job- og uddannelsesparate unge.

Resultaterne af både dette og de tidligere års undersøgelser understreger også vigtigheden af, at borgere, som er ledige og kommer i jobcenteret, møder sagsbehandlere, som er forstående og engagerede i at hjælpe med at forbedre den enkeltes situation med udgangspunkt i borgerens ønsker, idéer og muligheder – samt har viden om, hvordan det kan lade sig gøre, og handler professionelt ud fra den viden. For de borgere, som har brug for særlige indsatser, er det vigtigt, at sagsbehandlerne – sammen med borgerne – træffer beslutning om at iværksætte indsatser, som faktisk kan hjælpe borgeren. Ellers risikerer borgeren at miste motivationen og troen på, at det lader sig gøre at komme videre i uddannelse eller job.

1 Indledning

Denne rapport er den fjerde af en række rapporter, som afdækker borgeroplevelser af Jobcenter København. Den første måling blev gennemført i foråret 2019 og omhandlede udelukkende udsatte borgeres oplevelser af Jobcenter København. Udsatte borgere var fx aktivitetsparate ledige på kontanthjælp eller borgere i et ressourceforløb. I 2020 blev en parallel undersøgelse iværksat af job- og uddannelsesparate borgere. Derfor blev der i efteråret 2020 iværksat en anden måling af borgeroplevelser, som foruden målgruppen af udsatte borgere også omfattede job- og uddannelsesparate borgere, fx jobparate kontanthjælpsmodtagere eller dagpengemodtagere. Det samme gjaldt to parallelle undersøgelser gennemført i 2021. Denne fjerde rapport bygger på undersøgelser gennemført i efteråret 2022. Rapporten sammenfatter, ligesom undersøgelserne i 2020 og 2021, resultaterne fra begge målgrupper – dvs. udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere.¹

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

Undersøgelsen af Jobcenter København, 2022 leverer viden om, hvordan borgerne oplever at være tilknyttet jobcenteret og den indsats, de modtager. Borgernes erfaringer, som ligger til grund for henholdsvis deres positive og negative oplevelser på Jobcenter København, bliver også udfoldet. Yderligere ser undersøgelsen på udviklingen i oplevelsen af Jobcenter København i forhold til den seneste undersøgelse fra 2021.

Det er vigtigt at understrege, at undersøgelsens formål ikke er at afdække borgeres oplevelse af eksempelvis lovgivningen på beskæftigelsesområdet eller oplevelsen af indsatser, borgere modtager i andre steder end jobcenteret. Undersøgelsen har fokus på den del af borgernes forløb, som foregår i selve Jobcenter København, og ikke oplevelser med andre dele af forvaltningen eller med forløb hos eksterne leverandører.

¹ De præcise målgrupper og deres definitioner fremgår af boks 2.1. og 2.2.

1.1 Baggrund

Beskæftigelsesområdet har de seneste år gennemgået en række reformer med det formål at flytte borgere fra passiv forsørgelse til beskæftigelse. I 2013 blev en reform af førtidspension og fleksjobordningen gennemført. Intentionen med reformen var at få flest mulige borgere i arbejde og at sikre et større fokus på den enkelte borgers ressourcer og på en udvikling af den enkelte borgers arbejdsevne. Flexjobordningen skulle målrettes, og tilskuddet omlægges for at sikre, at også personer med lille arbejdsevne kunne komme ind i ordningen. Adgangen til førtidspension blev begrænset, og ressourceforløb blev indført til at sikre en tidligere, tværfaglig og sammenhængende indsats (Regeringen, 2012).

I 2014 trådte reformer af kontanthjælp- og sygedagpengeområdet i kraft. Hensigten med kontanthjælpsreformen var, at flere kontant- og uddannelseshjælpsmodtagere skulle komme i beskæftigelse eller uddannelse (Regeringen, 2013a). Med sygedagpengereformen var intentionen at sikre en tidligere indsats og opfølgning i sygdomsforløbet samt en styrket virksomhedsrettet indsats (Regeringen, 2013b). I 2015 blev en reform gennemført af beskæftigelsesindsatsen for dagpengemodtagere med den intention at få ledige hurtigere i varig beskæftigelse.

I kølvandet på reformerne på beskæftigelsesområdet opstod en række fora på blandt andre de sociale medier, hvor borgere delte deres erfaringer og frustrationer over beskæftigelsessystemet (Dahl, 2018). Den landsdækkende græsrodsbevægelse 'Behandl Os Ordentligt' opstod i kølvandet på den utilfredshed, som i nogle befolkningsgrupper fandtes i forhold til de lediges vilkår, og den måde, man behandlede ledige på. Behandl os Ordentligt har i dag mere end 45.000 medlemmer (Behandl Os Ordentligt, 2021). Specifikt i Københavns Kommune var der også en borgergruppe, der organiserede sig omkring utilfredshed med regler og sagsbehandling i beskæftigelsessystemet. Bevægelsen i Københavns Kommune udgjorde en del af grundlaget for udvalgets beslutning om at undersøge borgeroplevelsen af Jobcenter København.

I løbet af den periode, hvor VIVE har gennemført undersøgelser af borgeroplevelser for Københavns Kommune, er konjunkturerne blevet stadig mere gunstige med stigende beskæftigelse til følge. Det betyder omvendt, at det med en vis sandsynlighed er borgere, som har sværest ved at komme i beskæftigelse, som fortsat er ledige, og som jobcentrene skal forsøge at hjælpe. Corona har også påvirket beskæftigelsesindsatsen i denne periode – mest direkte i den periode fra 12. marts til 27. maj 2020, hvor indsatsen var suspenderet.

Helt konkret har man i 2022 gennemført en række initiativer på jobcentrene, som det håbes vil føre til en øget borgertilfredshed i dette års undersøgelse.

Herunder bl.a. fokus på afklaring af langtidsledige kontanthjælpsmodtagere med særlige udfordringer samt implementering af faste sagsstammer med henblik på at styrke borgersamarbejdet og sikre systematisk opfølgning på aktiviteter.

1.2 Tidligere undersøgelser

De undersøgelser, som VIVE har gennemført for Københavns Kommune, har blandt borgerne generelt vist en forholdsvis høj tilfredshed med den hjælp, de har fået i jobcenteret. Den første undersøgelse i 2019 fra VIVE af udsatte borgers oplevelse af Jobcenter København viste, at der generelt var stor tilfredshed. 86 % af borgerne tilkendegav, at de enten var meget tilfredse (58 %) eller tilfredse (28 %) med deres seneste samtale i jobcenteret (Mehlsen, 2019). Det tilsvarende billede har vist sig i de seneste to undersøgelser fra VIVE i 2020 og 2021 af Jobcenter København, hvor borgernes tilfredshed generelt har ligget stabilt på et relativt højt niveau (Mehlsen & Mikkelsen, 2021; Jonsen & Thuesen, 2022).

VIVEs undersøgelse fra 2019 viste også, at de udsatte borgere generelt følte sig godt behandlet i Jobcenter København. 77 % af borgerne tilkendegav, at de enten følte sig meget godt behandlet (44 %) eller godt behandlet (33 %). I 2020 viste undersøgelsen, at de udsatte borgere i 2020 i lavere grad følte sig godt behandlet på jobcenteret sammenlignet med 2019, men resultaterne var fortsat overvejende positive. 57 % af de udsatte borgere tilkendegav, at de enten følte sig meget godt (33 %) eller godt (24 %) behandlet i jobcenteret.

Undersøgelsen blandt de udsatte blev i 2020 suppleret med en parallel undersøgelse blandt job- og uddannelsesparate borgere. De to undersøgelser blev afrapporteret i en samlet rapport. 93 % af de job- og uddannelsesparate borgere tilkendegav, at de enten var meget tilfredse (60 %) eller tilfredse (33 %) med deres seneste samtale i jobcenteret. 80 % af borgerne tilkendegav, at de enten følte sig meget godt (46 %) eller godt (34 %) behandlet i jobcenteret.

1.3 Læsevejledning

I kapitel 2 beskriver vi undersøgelsens datagrundlag og analysemetoder. I kapitel 3 præsenterer vi resultaterne for udsatte borgers oplevelser med jobcenteret med fokus på den nye undersøgelse fra efteråret 2022. I kapitel 4 præsenterer vi resultaterne vedrørende gruppen af job- og uddannelsesparate. Undervejs i kapitel 3 og 4 vil vi kommentere på nye resultater, hvis de adskiller sig signifikant fra resultaterne fra 2021. Kapitel 5 rummer en opsummering af resultaterne.

2 Metode

I dette kapitel beskriver vi indledningsvis de to generelle målgrupper for undersøgelsen – dvs. udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere – samt de tilhørende mere specifikke ydelsesgrupper. Vi har i denne undersøgelse, tilsvarende de tidligere undersøgelser af borgeroplevelser af Jobcenter København, defineret to generelle målgrupper, som rapporten er opbygget efter. Nedenfor i dette kapitel forklarer vi, hvorledes målgrupperne og de tilhørende ydelsesgrupper er defineret.

Kapitlet præsenterer også selve spørgeskemaet. Spørgeskemaet omfatter syv skalaspørgsmål og opfølgende åbne spørgsmål. Undersøgelsen er gennemført, ved at interviewere har stillet borgerne spørgsmål om deres oplevelse med Jobcenter København. Vi anvender i undersøgelsen det samme spørgeskema, som blev benyttet i undersøgelserne om borgeroplevelser af Jobcenter København gennemført af VIVE i 2019, 2020 og 2021. Efter præsentation af spørgeskemaet gennemgår vi selve dataindsamlingen og de statistiske analyser i undersøgelsen. Vi beskriver også indsamling og analyse af de kvalitative interviewdata, der indgår i undersøgelsen som supplement til spørgeskemaet. Afslutningsvis beskriver vi undersøgelsens begrænsninger.

2.1 Undersøgelsens målgrupper

I undersøgelsen indgår to generelle målgrupper, som omfatter henholdsvis udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere.

2.1.1 Udsatte borgere

Den generelle målgruppe af udsatte borgere i denne undersøgelse omfatter følgende fem ydelsesgrupper: 1) aktivitetsparate under 30 år, 2) aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, 3) borgere, som modtager sygedagpenge, 4) borgere, som modtager ledighedsydelse, og 5) borgere, som modtager ressourceforløbsydelse.

Boks 2.1 rummer en nærmere definition af disse ydelsesgrupper.

Boks 2.1 Udsatte borgere: definition af ydelsesgrupper

Kontanthjælp, aktivitetsparat (o. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, hvor jobcenteret har vurderet, at borgere ikke kan påtage sig et ordinært arbejde, som gør borgeren i stand til at forsøge sig selv inden for 3 måneder. Dette kan skyldes, at borgeren har sammensatte eller komplekse problemer af fx faglig, social eller helbredsmæssig karakter (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021d).

Aktivitetsparate (u. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år. Borgere, som modtager kontanthjælp, har en erhvervskompetencegivende uddannelse, men jobcenteret har vurderet, at borgerne ikke kan påtage sig et ordinært arbejde, som gør dem i stand til at forsørge sig selv inden for 3 måneder. Dette kan skyldes, at borgerne har sammensatte eller komplekse problemer af fx faglig, social eller helbredsmæssig karakter. Samme type problemer gør sig gældende i forhold til aktivitetsparate uddannelsesmodtagere, hvor jobcenteret har vurderet, at de ikke er i stand til at påbegynde en uddannelse inden for 1 år. Bemærk, at ydelsesgruppen i vores undersøgelse også indbefatter unge under 30 år, som modtager ressourceforløbsydelse. Ressourceforløbsydelsesmodtagere uddybes nedenfor (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021c).

Ressourceforløb: Ydelsesgruppen omfatter borgere, som modtager ressourceforløbsydelse og er over 30 år. Kommunen har her visiteret borgeren til et ressourceforløb, og borgeren står til rådighed for de tilbud, som fremgår af rehabiliteringsplanen, og som er en del af ressourceforløbet. Ressourceforløb består oftest både af beskæftigelsestilbud, sociale tilbud og sundhedsmæssige tilbud (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021f).

Ledighedsydelse: Ydelsesgruppen omfatter borgere, som er godkendt til fleksjob, men endnu ikke er ansat i fleksjob, eller som er blevet ledige fra et fleksjob (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021e).

Sygedagpenge: Ydelsesgruppen omfatter borgere, som modtager sygedagpenge, herunder også borgere, som er i jobafklaringsforløb. Borgere, som modtager sygedagpenge, er ude af stand til at arbejde på grund af sygdom eller tilskadekomst. De opfylder endvidere mindst ét af sygedagpengelovgivningens beskæftigelseskrav, som eksempelvis kan være, at borgeren er i beskæftigelse og har været beskæftiget mindst 240 timer inden for de seneste 6 måneder (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021g).

2.1.2 Job- og uddannelsesparate borgere

Den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere i denne undersøgelse omfatter følgende seks ydelsesgrupper: 1) dagpengemodtagere over 30 år, 2) jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, 3) dagpenge-modtagere, som er akademikere, 4) jobparate kontanthjælpsmodtagere samt

dagpengemodtagere, begge under 30 år, 5) uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år og 6) borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program.

Boks 2.2 rummer en mere indgående definition af disse ydelsesgrupper.

Boks 2.2 Job- og uddannelsesparate borgere: definition af ydelsesgrupper

Dagpenge, akademikere: Ydelsesgruppen omfatter dagpengemodtagere, som har en akademisk uddannelse og er medlem af en a-kasse. Borgeren skal opfylde flere kriterier som eksempelvis kan være, at borgeren skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021h).

Dagpenge (o. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter dagpengemodtagere over 30 år, som er medlem af en a-kasse, og som ikke er akademikere (dvs. ikke har en lang videregående uddannelse). Borgeren skal opfylde flere kriterier, fx at borgeren skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021a).

Kontanthjælp, jobparat (o. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Disse borgere, som modtager kontanthjælp, har en erhvervskompetencegivende uddannelse, og kommunen vurderer, at borgerne er i stand til at påtage sig et ordinært arbejde, som gør borgerne i stand til at forsørge sig selv inden for 3 måneder. Borgerne skal for at modtage kontanthjælp opfylde flere kriterier, fx at borgerne skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021d).

Jobparat, kontanthjælp samt dagpenge (begge grupper u. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter jobparate kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere under 30 år. Disse borgere, som modtager kontanthjælp, har en erhvervskompetencegivende uddannelse. Kommunen vurderer, at disse borgere er i stand til at påtage sig et ordinært arbejde, som gør borgerne i stand til at forsørge sig selv inden for 3 måneder. Borgerne skal for at modtage kontanthjælp opfylde flere kriterier, som eksempelvis kan være, at borgerne skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021c). Dagpengemodtagerne i denne gruppe er under 30 år, medlem af en a-kasse, og skal opfylde flere kriterier, som eksempelvis kan være, at borgeren skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021d).

Uddannelsesparate (u. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år. Borgerne har ikke en erhvervskompetencegivende uddannelse. Flere betingelser skal være opfyldt, for at borgeren kan modtage uddannelseshjælp, fx at borgeren har været ude for en social begivenhed, såsom sygdom, arbejdsløshed eller samlivsophør (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021h).

SHO-ydelse, under SHI-program: Ydelsesgruppen omfatter borgere, som modtager selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse (SHO-ydelse) og er under et selvforsørgelses- og hjemrejseprogram eller introduktionsprogram (SHI-program). Borgerne kan være både job- og aktivitetsparate. Borgere i denne gruppe er typisk ikke-vestlige flygtninge eller familiesammenførte (Udlændinge- og Integrationsministeriet, 2021).

Definitionerne af de to generelle målgrupper i denne undersøgelse er identiske med dem i de foregående undersøgelser. Målgruppen af udsatte borgere har indgået i de tre foregående undersøgelser af Borgeroplevelser af Jobcenter København, mens den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere kun indgik i undersøgelserne fra 2020 og 2021 (Mehlsen, 2019; Mehlsen & Mikelsen, 2021).

Undersøgelserne af udsatte og job- og uddannelsesparate sigtede mod at opnå lige så mange interviews som i 2021. Det har dog været en udfordring, da ledigheden er faldet fra 2021 til 2022. Ser vi på målgruppernes faktiske størrelse i Jobcenter København pr. september 2022, finder vi, at den generelle målgruppe af udsatte borgere efter vores definition omfatter 17.125 fuldtidspersoner mod 24.215 fuldtidspersoner i september 2021. Den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere omfatter efter vores definition 15.037 fuldtidspersoner i september 2022 mod 19.219 fuldtidspersoner i september 2021 (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b).

Tabel 2.1 viser antal af gennemførte interviews i 2022. I afsnit 2.3 om dataindsamlingen uddyber vi udfordringerne ved at opnå samme antal respondenter, som i 2021.

Tabel 2.1 Oversigt over dataindsamlingen

	Ydelsesgrupper	Gennemførte interviews
Udsatte borgere	Aktivitetsparate (u. 30 år)	26
	Kontanthjælp, aktivitetsparate (o. 30 år)	40
	Ressourceforløbsydelse (o. 30 år)	32
	Ledighedsydelse	27
	Sygedagpenge	30
	I alt	155
Job- og uddannelsesparate borgere	Dagpenge, akademikere	42
	Dagpenge (o. 30 år)	42
	Kontanthjælp, jobparat (o. 30 år)	25
	Kontanthjælp, jobparate og dagpengemodtager (u. 30 år)	27
	Uddannelsesparate (u. 30 år)	30
	SHO-ydelse, under SHI-program	10
	I alt	176
I alt	331	

2.2 Undersøgelsens spørgsmål

Spørgeskemaundersøgelsen omfatter syv skalaspørgsmål og åbne kvalitative spørgsmål. Det fulde spørgeskema præsenteres i Bilag 1. Skalaspørgsmålene i spørgeskemaet blev udarbejdet i forbindelse med den første undersøgelse af borgeroplevelser af Jobcenter København i 2019, gennemført af VIVE, som udelukkende fokuserede på udsatte borgere (Mehlsen, 2019).

Spørgsmålene blev udviklet med afsæt i den eksisterende viden på området og i dialog med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune. Hensigten var at opnå en høj grad af validitet (gyldighed) af undersøgelsen og at sikre, at borgerne på jobcentrene oplevede undersøgelsen som relevant. Spørgsmålene blev pilottest forinden gennemførelse af undersøgelsen i 2019.

Skalaspørgsmålene blev udvalgt til at kunne afdække borgernes oplevelser med jobcenteret. Derfor var det også særligt vigtigt, at spørgsmålene blev formuleret, så de eksplicit omhandlede jobcenteret. Spørgsmålene skulle dermed så vidt muligt undgå at indfange borgernes øvrige erfaringer med beskæftigelseslovgivningen eller andre dele af det offentlige system.

For at sikre retmæssige besvarelser og høj deltagelse blandt borgerne var det særligt vigtigt, at spørgsmålene var let forståelige for alle borgere i målgrupperne, og at spørgeskemaet ikke var for langt. Derfor omfattede det endelige spørgeskema syv skalaspørgsmål, der tilsammen havde til formål at indfange:

- Borgernes oplevelse af samarbejde med deres sagsbehandler
- Hvordan borgerne følte sig behandlet i jobcenteret
- Om borgerne oplevede, at der var fremdrift i deres forløb.

Undersøgelsen er gennemført, ved at interviewere ude på Jobcenter København har stillet borgerne syv lukkede skalaspørgsmål om deres oplevelse med Jobcenter København (se tabel 2.2). I forlængelse af besvarelsen af hvert af disse skalaspørgsmål stillede interviewer et opfølgende åbent spørgsmål, hvor borgerne blev bedt om at begrunde, hvorfor de havde svaret, som de gjorde på det foregående spørgsmål. Det gav borgerne mulighed for at udbyde, hvad der lå til grund for deres besvarelse.

Skalaspørgsmålene giver indsigt i borgernes oplevelser her og nu. De muliggør også at følge udviklingen i målgruppernes oplevelse af Jobcenter København over tid. De opfølgende åbne spørgsmål giver supplerende kvalitativ viden om de bagvedliggende forklaringer på borgernes oplevelse og vurdering af Jobcenter København.

Formålet med de syv spørgsmål er, at de tilsammen skal kunne levere et rimeligt dækkende billede af borgernes oplevelser af Jobcenter København. Borgernes udsagn om deres oplevelse med jobcenteret kan imidlertid være påvirket af mange forskellige faktorer, fx deres forudgående forventninger til jobcenteret eller det, som de har hørt om andres oplevelser med jobcenteret. Når man afdækker borgeroplevelser, kan der derfor være en risiko for, at det ikke er den egentlige indsats, der måles, men borgernes forventninger. Denne risiko forsøgte vi at minimere ved at formulere spørgsmålene således, at borgerne blev spurgt om deres egne aktuelle erfaringer. Denne tilgang øger sandsynligheden for, at vi får et billede af borgernes 'her og nu'-erfaringer og oplevelser – snarere end en opsamling af forskellige erfaringer, som kan stamme fra andre kilder end borgernes egen personlige kontakt med jobcenteret.

Spørgsmålet om, hvordan borgerne føler sig behandlet, skal blandt andet indfange, om de føler sig mødt med anerkendelse og forståelse. Spørgsmålene om fremdrift skal afdække, om borgerne oplever, at der sker noget i deres forløb, og om det således gør en forskel, at de deltager i samtaler i jobcenteret. Borgernes tro på deres egen succes og progression er afgørende for deres motivation i forhold til deres beskæftigelsesrettede forløb og deres oplevelse af, om sagsbehandleren tror på progression (Carstens, 2002; Rosholm, Sørensen, & Skipper, 2017). Det er således vigtigt, at borgeren har en oplevelse af, at deres forløb i jobcenteret kan bringe dem tættere på beskæftigelse. Endelig er et spørgsmål om borgernes oplevelse af eget bidrag interessant i et empowerment-perspektiv, hvor borgerne skal have indflydelse på og ejerskab over deres forløb. Dette kan dog være vanskeligt at realisere i praksis, særligt i forhold til målgruppen af udsatte borgere, hvor borgerne måske ikke har den nødvendige viden eller overskud til at blive inddraget i udformningen af deres indsats (Olsen & Gjertsen, 2011).

Efter besvarelse af hvert de syv skalaspørgsmål blev borgerne bedt om at udbyde deres besvarelse ved de åbne kvalitative spørgsmål. Afhængigt af borgernes besvarelse på skalaspørgsmålene kunne et opfølgende spørgsmål eksempelvis være, 'Hvorfor føler du dig dårligt behandlet?', eller, 'Hvad er med til, at du føler dig godt behandlet?'

Spørgeskemaet omfatter primært holdningsspørgsmål, der skal afdække borgernes subjektive vurdering af jobcenteret. Holdningsspørgsmål er kendetegnet ved, at respondenterne bliver bedt om at vurdere et fænomen (Olsen, 2006:15). Med holdningsspørgsmålene ønsker vi at afdække borgernes oplevelser af samtaler i jobcenteret, og hvilke erfaringer og årsager de begrundes deres vurdering med. Det betyder ikke, at det, som faktisk er foregået, er irrelevant – det indgår blot ikke som et element i denne undersøgelse.

Foruden holdningsspørgsmål indgår også faktuelle spørgsmål i spørgeskemaet. Modsat holdningsspørgsmål er faktuelle spørgsmål kendetegnet ved at være rettet mod konkrete hændelser eller konkrete oplysninger. Faktuelle spørgsmål indgår i spørgeskemaet med henblik på at afdække borgernes baggrundsoplysninger. Disse spørgsmål skulle afdække følgende karakteristika ved respondenterne:

- Ledighedsgruppe
- Biologisk køn
- Alder
- Ledighedsperiode

- Etnicitet: dansk baggrund eller anden etnisk baggrund end dansk.

2.3 Dataindsamlingen

De 11 ydelsesgrupper, som indgår i undersøgelsen er fordelt på syv forskellige jobcentre i Københavns Kommune, hvorfor udvalgte jobcentre har flere ydelsesgrupper tilknyttet. Eksempelvis er de tre ydelsesgrupper af borgere under 30 år (aktivitetsparate, jobparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelsesparate) tilknyttet det samme jobcenter.

Proceduren for dataindsamlingen har været tilsvarende de foregående undersøgelser af borgeroplevelser af Jobcenter København. Det betyder, at vi ligesom i 2019, 2020 og 2021 valgte at interviewe borgerne fysisk på jobcentrene. Det gjorde vi for at øge sandsynligheden for, at borgerne besvarede spørgsmålene ud fra deres oplevelse med det aktuelle jobcenter, og ikke ud fra eventuelt anden erfaring med det offentlige system eller lignende.

Tabel 2.2 viser, hvilke ydelsesgrupper der er tilknyttet hvilke jobcentre.

Tabel 2.2 Fordeling af undersøgelsens ydelsesgrupper på jobcentre i København

Jobcenter	Ydelsesgruppe
Arbejdsmarkedscenteret (AMC)	Jobparate, kontanthjælp (o. 30 år)
	Dagpenge (o. 30 år)
Center for Afklaring og Beskæftigelse (CAB)	Ressourceforløbsydelse (o. 30 år)
Center for beskæftigelse, Sprog og Integration (CBSI)	SHO-ydelse, under SHI-program
Center for Arbejdsfastholdelse (JKA)	Sygedagpenge
	Ledighedsydelse
Center for Jobindsats (JKI)	Aktivitetsparat, kontanthjælp (o. 30 år)
Karrierecenteret (JKK)	Dagpengemodtagere, akademikere (u. og o. 30 år)
Ungecenteret (JKU)	Aktivitetsparate, kontant- og uddannelseshjælp (u. 30 år)
	Jobparate, kontanthjælp (u. 30 år)
	Dagpengemodtagere (u. 30 år, ikke-akademikere)
	Uddannelsesparate, uddannelseshjælp (u. 30 år)

Anm.: Bemærk at der ud over de nævnte ydelsesgrupper også kan være andre ydelsesgrupper tilknyttet de forskellige jobcentre. Eksempelvis er borgere i jobafklaring (ressourceforløbsydelse) tilknyttet JKA, mens borgere på ressourceforløbsydelse (under 30 år) er tilknyttet JKU. Disse borgere indgår dog ikke i undersøgelsen og optræder derfor ikke i tabellen.

Dataindsamlingen forløb over 12 uger – fra september til december 2021. VIVE fik hjælp fra en koordinator fra hvert jobcenter i forbindelse med gennemførelse af dataindsamlingen. I samarbejde med koordinatoren fastlagde vi, hvilke dage dataindsamlingen kunne finde sted, så vi fik størst chance for at møde borgere, der havde været til samtale. Eksempelvis er der på udvalgte jobcentre kun samtaler særlige dage i løbet af ugen. Koordinatoren var yderligere ansvarlig for, at sagsbehandlerne i de berørte jobcentre var orienteret om, hvilke dage/uger VIVE var tilstede i jobcenteret. Dataindsamlingen blev planlagt således, at interviewere var tilstede fysisk på et eller flere jobcentre de fleste dage i løbet af ugerne.

I hovedparten af jobcentrene blev sagsbehandlerne orienteret om, at de *ikke* skulle gøre noget særligt, men blot afholde samtaler med borgere, som de plejede. Det betød, at sagsbehandlerne *ikke* skulle henvise borgere til undersøgelsen. Dette skyldtes, at borgerne ikke skulle få den opfattelse, at sagsbehandlerne havde noget med undersøgelsen at gøre, hvilket kunne påvirke borgernes oplevelse af anonymitet. Interviewerne fra VIVE stod derfor for at tage kontakt til borgerne, efter de havde afsluttet samtalen med en sagsbehandler og var på vej ud af jobcenteret. Der var dog alligevel nogle sagsbehandlere, der henviste borgere til undersøgelsen. Det er vores oplevelse, at dette blev gjort for at hjælpe VIVEs interviewere med at rekruttere borgere til undersøgelsen. Der kan selvfølgelig være en risiko for, at det overvejende var tilfredse borgere, der blev henvist til undersøgelsen. Dette vil potentielt kunne skævvride undersøgelsens resultater. Det er dog vores oplevelse, at dette kun skete i få tilfælde, hvorfor VIVEs interviewere i langt størstedelen af tilfældene selv tog kontakt til borgerne. Vi vurderer derfor, at det ikke haft nogen større betydning for undersøgelsens resultater, at nogle sagsbehandlere henviste borgere til undersøgelsen.

VIVEs interviewere brugte mellem 3 og 16 arbejdsdage på at indsamle besvarer fra hver ydelsesgruppe. Der var altså meget store forskelle i, hvor let eller svært det var at komme i kontakt med personer fra de forskellige ydelsesgrupper.

I Tabel 2.3 præsenterer vi antallet af dage, som dataindsamlingen tog, og antallet af interviews, som blev opnået inden for hver ydelsesgruppe. Sammenlignet med sidste år har vi brugt længere tid at opnå interviews med nogle ydelsesgrupper, mens det for andre ydelsesgrupper har taget kortere tid. Samlet set har vi brugt længere tid på at indsamle interviews i 2022 end 2021. Det skyldes især, at vi havde svært ved at komme i kontakt med borgere på ledighedsydelse og jobparate borgere på kontanthjælp over 30 år.

Tabel 2.3 Oversigt over varighed med dataindsamlingen og antal interviews

	Ydelsesgruppe	Dage med dataindsamling	Antal interview
Udsatte borgere	Kontanthjælp, aktivitetsparate (o. 30 år)	5	40
	Aktivitetsparate (u. 30 år)	9	47
	Ledighedsydelse	13	30
	Ressourceforløbsydelse	5	32
	Sygedagpenge	5	30
Job- og uddannelsesparate borgere	Dagpenge, akademikere	3	42
	Dagpenge (o. 30 år)	4	42
	Kontanthjælp, jobparat (o. 30 år)	16	30
	Kontanthjælp, jobparat samt dagpengemodtagere (u. 30 år)	7	27
	Uddannelsesparate (u. 30 år)	8	30
	SHO-ydelse, under SHI-program	7	10

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Som det fremgår af Tabel 2.3, har variationen været stor i forhold til, hvor mange dage dataindsamlingen har taget for at opnå det tilsigtede antal interviews for de enkelte ydelsesgrupper. Antallet af dage har blandt andet været påvirket af størrelsen af ydelsesgruppen, som faktisk er tilknyttet Jobcenter København, og hvor mange samtaler der blev afholdt med de enkelte ydelsesgrupper borgere, mens de pågældende interviewere var tilstede på jobcenterne. Borgernes motivation og evne til at deltage i undersøgelsen og nogle praktiske forhold havde også betydning for længden af dataindsamlingen. Eksempelvis tog det relativt få dage at gennemføre interviews blandt dagpengemodtagerne.

Som man kan se af Tabel 2.1, udgør ydelsesgrupperne dagpengemodtagere over 30 år og dagpengemodtagere, som er akademikere, en stor del af de job- og uddannelsesparate borgere, som indgår i undersøgelsen. De 42 borgere, som vi har interviewet fra hver af disse grupper, udgør faktisk begge 24 % af de job- og uddannelsesparate borgere, vi har interviewet (se også Tabel 4.2). Antallet af borgere i disse ydelsesgrupper er i det hele taget stort, og beskæftigelseslovgivningen fordrer samtidig, at disse borgere deltager i en del samtaler i jobcenteret. Kadencen af samtaler med borgere i disse ydelsesgrupper er derfor høj. Yderligere var disse borgere motiverede for at deltage i undersøgelsen. Det gjorde, at VIVEs interviewere forholdsvis hurtigt kunne nå de tilsigtede mål for antal interviews med medlemmer af disse ydelsesgrupper.

Blandt jobparate borgere over 30 år, som modtager kontanthjælp, foregik dataindsamlingen til gengæld over mange dage. Det samme gjorde sig gældende for borgere på ledighedsydelse og aktivitetsparate borgere under 30 år, som modtager kontanthjælp. For alle tre grupper gælder det, at der er kommet færre borgere i disse grupper i takt med den faldende ledighed. Desuden var det en udfordring, at der enten blev afholdt relativt få samtaler med disse grupper, eller at samtalerne blev afholdt telefonisk. Det gjorde det sværere at finde og møde borgerne fysisk i jobcenteret og dermed gennemføre interviews med dem.

Blandt borgerne, som modtager SHO-ydelser, foregik dataindsamlingen over lidt færre dage end sidste år, hvilket skyldes at flygtningestrømmen fra Ukraine har medført at gruppen af borgere, der modtager SHO-ydelse og er under et SHI-program, er vokset i Københavns Kommune.

I alle involverede jobcentre i undersøgelsen på de dage, hvor interviewere var tilstede på jobcentrene, hang der plakater i venteområder, der orienterede om undersøgelsen, og på bordene i venteområdet lå der foldere, som beskrev undersøgelsen. Når en borger kom ud fra en samtale, henvendte en interviewer sig til borgeren og spurgte, om vedkommende havde lyst til at deltage i en undersøgelse om deres oplevelse med jobcenteret. Borgerne blev orienteret om, at det ikke behøvede at tage mere end 5-7 minutter at deltage i undersøgelsen. VIVEs interviewere erfarede dog, at, når først borgerne havde sagt ja til at deltage i undersøgelsen, var der flere borgere, som endte med at bruge mere end 10 minutter på at deltage i undersøgelsen. Dette gav mulighed for at komme mere i dybden med borgerens besvarelser.

Under interviewet med borgerne afkrydsede interviewerens borgernes svar i et skema og noterede borgerens uddybende besvarelser. De uddybende svar bestod for nogle borgeres vedkommende af en enkelt sætning, men for langt størstedelen af borgerne, kom de med længere uddybende forklaringer. Borgernes besvarelser blev hovedsageligt noteret direkte ind i et survey-program på en medbragt computer. På visse jobcentre, hvor flertallet af interviews foregik udendørs, var det ikke muligt at notere besvarelserne direkte ind i survey-programmet på en computer. Det gjaldt fx interviewene med borgere, der modtager ressourceforløbsydelse. Derfor blev besvarelserne udfyldt i papirformat og efterfølgende indtastet i programmet.

I visse ydelsesgrupper er der en relativt stor andel af borgerne, der har brug for en tolk til deres samtaler i jobcenteret. Det gælder fx aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, og borgere, som modtager SHO-ydelse. Derfor havde disse borgere også brug for en tolk eller anden hjælp til oversættelse forud for deltagelse i VIVEs undersøgelse. Ved interviews med borgere, som modtager SHO-ydelse, havde jobcenteret booket en ukrainsk tolk, som

fulgte vores interviewer hele dagen. Ved de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år har jobcentrene kontaktet de tolkebureauer, de benytter, og orienteret dem om, at der var en undersøgelse på jobcenteret, som borgerne vil blive tilbudt at deltage i. Bureauerne blev også orienteret om, at jobcentrene meget gerne så, at den tolk, som allerede var booket til en samtale mellem en sagsbehandler og en borger, blev på jobcenteret og tolkede for borgeren, hvis denne ville deltage i undersøgelsen. Tolkene ville blive kompenseret, hvis deres deltagelse i VIVEs interview med borgere betød, at tolkene brugte mere end den time, som de i øvrigt var booket til en samtale i jobcenteret.

Vi oplevede, at en del af tolkene stillede sig til rådighed for at tolke, så borgerne kunne deltage i undersøgelsen. Der var dog enkelte tilfælde, hvor tolkene var gået før borgeren, således at borgerens tolk ikke var tilstede, når VIVEs interviewere spurgte, om borgeren ville deltage i undersøgelsen. Disse borgere var derfor oftest afskåret fra at deltage i undersøgelsen. Dog var der nogle af disse borgere, som alligevel kunne gennemføre undersøgelsen på dansk eller engelsk.

På CBSI, hvor borgere, som modtager SHO-ydelse, er tilknyttet, blev de fleste interview gennemført med tolk. Vi har ikke systematisk registreret, hvor mange interview der blev gennemført med tolk på jobcentrene.

Man skal være opmærksom på, at det at gennemføre interviews med brug af tolk kan være problematisk. Tolk forholder sig ikke altid neutralt i tolkesituationen, og de kan således indtage en mere fortolkende og aktiv rolle (Pöllbauer, 2004). I interviewene erfarede vi enkelte episoder, hvor VIVEs interviewer oplevede, at en tolk eller et familiemedlem, som tolkede eller blot var bisidder, talte på borgerens vegne. Interviewerne forsøgte at holde fokus på at tale til borgeren og spørge om borgerens oplevelser. Deltagelsen fra en tolk eller et familiemedlem var dog i mange tilfælde en nødvendighed for, at borgeren kunne deltage i undersøgelsen. Vi vurderer derfor, at borgerens mulighed for at deltage i undersøgelsen opvejer eventuelle udfordringer i tolkesituationen eller påvirkning fra familiemedlemmer.

2.4 Statistiske analyser

I begge kapitler med kvantitative analyser præsenterer vi for hvert enkelt spørgsmål procentfordelingen på målgruppe- og ydelsesgruppeniveau. Rangeringen af ydelsesgrupperne i figurerne afgøres efter andelen af positive besvarelser fra størst til mindst. Total (målgruppen) optræder nederst i alle figurerne.

I undersøgelsen anvender vi statistiske analyser til at undersøge, om ydelsesgrupperne adskiller sig signifikant fra gennemsnittet i den øvrige del af målgruppen i deres oplevelse af Jobcenter København i 2022. Vi undersøger også, om der kan påvises signifikante udviklinger af borgeroplevelserne blandt ydelsesgrupperne og målgrupperne fra 2021 til 2022. I det følgende beskriver vi, hvilke statistiske analyser vi har anvendt.

I alle syv spørgsmål, har vi anvendt en fem point-Likert-skala (fx 1 helt uenig til 5 helt enig) som svarskala, hvor værdien går fra 1-5. En højere værdi indikerer en større tilfredshed med spørgsmålet. Yderligere indgår svarkategorien 'ved ikke/kan ikke svare' også i spørgsmålene.

Vi anvender T-test til at undersøge, om ydelsesgrupperne adskiller sig fra den øvrige del af målgrupperne i deres oplevelse af Jobcenter København i 2022 på tværs af de syv spørgsmål. Analyserne foretages separat for de to generelle målgrupper, udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere. T-test bruges til at undersøge, hvorvidt gennemsnittet for to forskellige grupper er statistisk ens. Det udregnes på baggrund af variansen og antallet af observationer i de to grupper. Det betyder, at gennemsnitsværdien på et spørgsmål for en ydelsesgruppe, som eksempelvis tilhører målgruppen af udsatte borgere, sammenlignes med gennemsnitsværdien på spørgsmålet af den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere.

Yderligere undersøger vi, om signifikante forskelle mellem ydelsesgrupper og den øvrige del af målgruppen fastholdes, når vi kontrollerer for målgruppernes karakteristika. Her foretager vi regressionsanalyser (OLS), hvor baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode indgår som kontrolvariable. Fra dataindsamlingen har vi ud over de tre nævnte baggrundskarakteristika også information om borgernes alder. Vi inddrager dog ikke denne variabel i regressionsanalyserne, da alder og ledighedsperiode er højt korrelerede. At inddrage begge variable gør det svært at tolke på, om det er borgerens alder eller ledighedsperiodens længde, som eventuelt har betydning for borgerens svar på forskellige spørgsmål.

Alle T-test og regressionsanalyser foretages på kategoriske variable med værdien 1-5, hvor besvarelser med 'ved ikke/kan ikke svare' ekskluderes (tilsvarende undersøgelserne i 2021, 2020 og 2019). Dette skyldes, at denne kategori ikke kan tildeles en meningsfuld værdi. Hvis vi skulle forsøge at tilskrive disse svar en værdi, vil den komme til at influere de beregnede gennemsnit u hensigtsmæssigt og derved skævvride resultaterne for borgeroplevelsen med Jobcenter København. Det skal dog ikke forstås sådan, at besvarelser med 'ved ikke/kan ikke svare' er uden betydning, hvorfor besvarelseskategorien fremgår af de deskriptive figurer. Yderligere bliver kvalitative besvarelser fra vores opfølgende interviews for borgere, der eventuelt har svaret 'ved ikke/kan ikke svare', udfoldet på lige fod med de andre besvarelser.

Alle statistiske analyser er gennemført med et signifikansniveau på enten 5 % eller 10 %. I udgangspunktet benytter vi et 5 %-niveau, men vi anvender et 10 %-niveau, såfremt vi ikke kan påvise en sammenhæng på et 5 %-niveau. Hvis intet andet er angivet i forbindelse med vores analyser, betyder det, at vi anvender et 5 %-niveau. Der hvor vores resultater kun er signifikante på et 10 %-niveau, skriver vi det. Vi angiver ligeledes, hvorvidt forskellene mellem ydelsesgrupperne fastholdes, når vi kontrollerer analyserne for de tre baggrundsvariable. Her er udgangspunktet også et 5 %-niveau, og vi skriver, hvis resultaterne kun er signifikante ved et 10 %-niveau.

Vi undersøger om der for de enkelte ydelsesgrupper sker signifikante udviklinger på de enkelte spørgsmål fra 2021 til 2022. For en mere dybdegående analyse over årene fra 2019, se Jonsen og Thuesen (2022).

Vi anvender T-tests, som tidligere beskrevet, til at undersøge, om gennemsnitsværdien af besvarelserne i de syv spørgsmål adskiller sig fra hinanden fra 2021 til 2022 – både på målgruppe- og ydelsesgruppeniveau. Vi foretager regressionsanalyser i forhold til signifikante fund til at undersøge, hvorvidt forskellene forbliver signifikante, når vi kontrollerer sammenhænge for køn, etnicitet og ledighedsperiode.

2.5 Kvalitative analyser

Empiri fra de opfølgende åbne spørgsmål giver kvalitativ viden om de bagvedliggende forklaringer på borgernes oplevelse og vurdering af Jobcenter København. VIVEs interviewere har nedskrevet de uddybende besvarelser under interviewene med borgerne.

For hver af de to målgrupper har vi kodet besvarelserne til hver af de syv spørgsmål under tre temaer: positive, negative og neutrale svar og kommentarer. Temaerne dækker dermed over, hvorledes borgeren har besvaret det foregående skalaspørgsmål. Eksempelvis tematiseres borgere, som har besvaret 'helt enig' og 'enig' under 'positiv besvarelse'. Således er det muligt at få en indsigt i hhv. de positive, negative og neutrale dominerende fortællinger og forklaringer inden for hvert spørgsmål. Vi præsenterer resultaterne af de kvalitative analyser i forlængelse af de kvantitative fund for derved at udfolde forklaringer på besvarelserne af spørgsmålene.

2.6 Undersøgelsens begrænsninger

Den største begrænsning i undersøgelsen er, tilsvarende de tidligere år, at der kan være en skævvridning i, hvilke borgere som ønsker at deltage i undersøgelsen.

VIVEs interviewere har stået på gangene på diverse jobcentre og spurgt borgere, som netop har afsluttet en samtale med en sagsbehandler, om de ønsker at deltage i undersøgelsen. Såfremt borgerne har ønsket at deltage i undersøgelsen, er borgerne primært blevet interviewet i mødelokaler eller på gangene omkring i jobcentrene. Derved er interviewene blevet gennemført i jobcentrenes faciliteter.

En del af de borgere, som ikke ønskede at deltage i undersøgelsen, var kendetegnet ved, at de var meget berørte af deres situation efter deres samtale med sagsbehandleren. Flere borgere fortalte, at de var meget trætte eller havde smerter, mens andre skulle hente børn eller bare havde travlt med at komme ud af jobcenteret, og derfor ikke var interesseret i at deltage i undersøgelsen. En anden stor del af borgere, som ikke ønskede at deltage i undersøgelsen, var kendetegnet ved, at de, når de kom ud af et mødelokale efter endt samtale med sagsbehandleren, tydeligt indikerede, at de ikke ønskede at blive kontaktet. Dette viste sig blandt andet ved, at de eksempelvis havde trukket hættten over hovedet, kiggede ned i gulvet, når de gik forbi, eller havde høretelefoner i ørerne.

Hvorledes dette har skævvredet dataindsamlingen, kan være svært at gisne om, da dataindsamlingen ikke tillader at gennemføre en bortfaldsanalyse. Det er muligt, at de borgere, som ikke ønskede at deltage, havde mere negative oplevelser af jobcenteret, sammenlignet med de borgere, som ønskede at deltage i undersøgelse, hvorved borgere, som er positive, kan være overrepræsenteret i undersøgelsen. Den videnskabelige litteratur på området peger på, at bortfald kan give skævheder ('bias') i resultaterne (Dutz et al., 2021). Litteraturen giver desværre ingen klare indikationer af, hvad man kan forvente vedrørende, om det er de mest eller mindst utilfredse, som kan tænkes at undlade at besvare spørgsmål om tilfredshed med offentlige ydelser og services (Groves & Peytcheva, 2008).

En måde at imødekomme de borgere, som var meget berørte af samtalen med sagsbehandleren, og derfor ikke ønskede at deltage, kunne være at gennemføre undersøgelsen via telefoninterview, eller at borgerne kunne modtage et link til undersøgelsen for derved at besvare spørgeskemaet på internettet. Disse strategier kunne potentielt udfordre sammenligneligheden af besvarelserne gennemført i jobcenteret. Man kunne forestille sig, at borgere, der blev interviewet på et senere tidspunkt pr. telefon, ikke længere ville besvare

spørgsmålene ud fra deres 'her og nu oplevelse', som vi afdækker under interviewene ude på jobcentrene. Hertil kommer, at telefoninterviews eller internetbesvarelser ikke giver samme mulighed for at stille uddybende spørgsmål til borgernes oplevelser, som ansigt til ansigt-interviews gør.

At interviewene gennemføres efter borgernes samtaler på jobcenteret kan betyde, at nogle borgere har svært ved at skelne mellem interviewererne fra VIVE og de øvrige medarbejdere på jobcenteret. Dette kan betyde, at der er borgere, der ikke forstår, at deres deltagelse i undersøgelsen er anonym, hvilket potentielt kan påvirke deres lyst til at deltage i undersøgelsen og de svar, de giver. Vi har forsøgt at minimere denne risiko ved, at interviewererne tydeligt har båret gæstekort med VIVE-logoer og ved at fortælle borgerne, at interviewererne kommer fra et forskningscenter og ikke fra jobcenteret. Yderligere lagde vi stor vægt på at fortælle borgerne om formålet med undersøgelsen, og at vi indsamler oplysninger, der ikke kan identificere borgeren, samt at deres sagsbehandler ikke kommer til at se deres besvarelser.

Mange af spørgsmålene i spørgeskemaet relaterer sig til borgernes seneste samtale i jobcenteret. For nogle borgere har det været svært udelukkende at svare på spørgsmålene relateret til den seneste samtale, altså deres her og nu-erfaringer, og ikke svare på baggrund af tidligere erfaringer. Mange af borgerne har været ledige over en længere periode og har derfor adskillige erfaringer med jobcenteret, hvilket også i nogen grad kan påvirke borgernes her og nu-oplevelser. Samtidig kan borgerne have haft skiftende sagsbehandlere, hvilket også kan have påvirket svaret.

3 Udsatte borgere

I dette kapitel præsenterer vi først en række deskriptive karakteristika for borgere tilknyttet den generelle målgruppe af udsatte borgere, der har deltaget i undersøgelsen. Til at belyse repræsentativiteten af de deltagende udsatte borgere sammenholder vi baggrundskarakteristika i den deltagende målgruppe af udsatte borgere med målgruppens karakteristika tilknyttet Jobcenter København baseret på tal fra www.jobindsats.dk.

Herefter præsenterer vi de kvantitative resultater fra undersøgelsens syv spørgsmål, både overordnet for den generelle målgruppe af udsatte borgere såvel som på ydelsesgruppeniveau (kontanthjælp, aktivitetsparat (u. 30 år), kontanthjælp, aktivitetsparat (o. 30 år), ledighedsydelse, ressourceforløb og sygedagpenge).

Vi kommer også i kapitlet ind på, hvordan de udsatte borgeres oplevelser med Jobcenter København har udviklet sig over tid med fokus på to spørgsmål: hvor tilfreds borgeren er med sin samtale med sagsbehandleren, og hvordan borgeren føler sig behandlet i jobcenteret. Det gør vi, fordi de to spørgsmål tilsammen giver et udmærket udgangspunkt for at vurdere, hvordan borgerens overordnede tilfredshed med jobcenteret har udviklet sig over tid.

Til slut i kapitlet præsenterer vi de kvalitative fund fra hvert spørgsmål, efterfulgt af en opsamling af de kvantitative fund fra undersøgelsen.

3.1 Målgruppens karakteristika

I dette afsnit præsenterer vi indledningsvist de deskriptive karakteristika for den generelle målgruppe af udsatte borgere, som har deltaget i undersøgelsen, opdelt efter ydelsesgruppe. Til at belyse repræsentativiteten af de deltagende borgere i forhold til den faktiske målgruppe tilknyttet Jobcenter København sammenholdes baggrundskarakteristika med den faktiske målgruppes karakteristika tilknyttet Jobcenter København. Det vil sige, at vi sammenligner baggrundskarakteristika køn, alder og etnicitet indhentet fra undersøgelsen, med fordelingen indhentet fra www.jobindsats.dk. Vi viser også fordelingen af målgruppens ledighedslængde, men disse tal sammenlignes ikke med den samlede målgruppe i Jobcenter København, da disse data ikke er tilgængelige i [jobindsats.dk](http://www.jobindsats.dk).

I alt har 155 udsatte borgere deltaget i undersøgelsen. Borgerne fordeler sig på følgende fem ydelsesgrupper, som er nærmere defineret i Boks 2.1:

1. Kontanthjælp, aktivitetsparat (o. 30 år)
2. Aktivitetsparat (u. 30 år)
3. Ledighedsydelse
4. Ressourceforløb
5. Sygedagpenge.

Antallet af borgere i ydelsesgrupperne tilknyttet Jobcenter København varierer, og det samme gør antallet af borgere i de fem ydelsesgrupper, som deltager i undersøgelsen. Ydelsesgrupperne sygedagpengemodtagere og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er de største ydelsesgrupper blandt de udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. De udgør hhv. 36 % og 31 % af det samlede antal borgere tilknyttet Jobcenter København ifølge tal fra STAR. Borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, udgør 17 % af den generelle målgruppe af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København, mens aktivitetsparate under 30 år og borgere, som modtager ledighedsydelse, udgør de mindste andele af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København (hhv. 11 % og 5 %) (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b).

Tabel 3.1 Målgruppens fordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til målgruppen tilknyttet Jobcenter København

Ydelsesgruppe	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procentandel tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Kontanthjælp, aktivitetsparate (o. 30 år)	40	26	31
Aktivitetsparate (u. 30 år)	32	21	11
Ledighedsydelse	30	19	5
Ressourceforløb	27	17	17
Sygedagpenge	26	17	36
I alt	155	100	100

Anm.: Procentandel tilknyttet Jobcenter København er udregnet ud fra tal fra www.jobindsats.dk for det samlede antal borgere i hver enkelt ydelseskategori tilknyttet Jobcenter København. Tallet angiver altså, hvor stor en andel den enkelte ydelsesgruppe udgør af det samlede antal borgere i disse ydelsesgrupper tilknyttet Jobcenter København i september 2021.

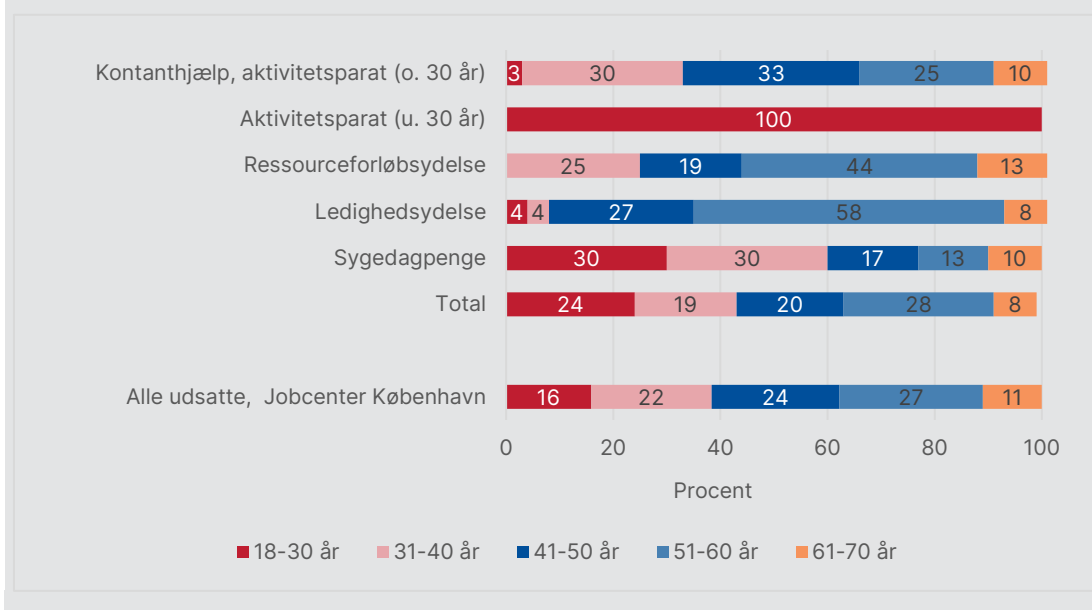
Kilde: 1) VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

2) Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b.

Ser vi på de deltagende udsatte borgeres alder, fordeler den sig over hele aldersintervallet. Borgernes alder fordelt på ydelsesgruppe præsenteres i Figur

3.1². Her ses det, at aldersfordelingen på tværs af de fem ydelsesgrupper nogenlunde afspejler alderen for den faktiske gruppe af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. Dog er gruppen af udsatte borgere i aldersgruppen 18-30 år større i vores undersøgelse end i den faktiske gruppe af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. I vores undersøgelse udgør gruppen af 18-30-årige 24 % af det samlede antal borgere, mens aldersgruppen udgør 16 % af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København.

Figur 3.1 Aldersfordelingen i undersøgelsens ydelsesgrupper for udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. Procent.



Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

På tværs af målgruppen af udsatte borgere er der i undersøgelsen en ligevægt af kvinder og mænd, og således er 50 % af deltagerne kvinder, og 50 % er mænd. Kønsfordelingen fremgår af Tabel 3.2. Den faktiske kønsfordeling blandt udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København var i september 2021 54 % kvinder og 46 % mænd (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b). Således har vi i undersøgelsen en lille overrepræsentation af mænd, men fordelingen er dog relativt tæt på den faktiske kønsfordeling.

² Aldersintervallerne er defineret i overensstemmelse med foregående års undersøgelser (Mehlsen, 2019; Mehlsen og Mikkelsen, 2021). Bemærk, at aldersintervallerne *ikke* svarer til, hvorledes Jobindsats.dk definerer aldersintervallerne, når vi sammenligner borgernes alder i denne undersøgelse med den faktiske borgergruppe tilknyttet Jobcenter København i september 2021.

Tabel 3.2 Målgruppens kønsfordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til målgruppen tilknyttet Jobcenter København

Køn	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procentandel tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Kvinde	78	50	54
Mand	77	50	46
I alt	155	100	100

Anm.: Procentandel tilknyttet Jobcenter København er udregnet ud fra tal fra www.jobindsats.dk for det samlede antal borgere i hver enkelt ydelseskategori tilknyttet Jobcenter København. Tallet angiver altså, hvor stor en andel den enkelte ydelsesgruppe udgør af det samlede antal borgere i disse ydelsesgrupper tilknyttet Jobcenter København i september 2021.

Kilde: 1) VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

2) Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b.

Blandt de deltagende udsatte borgere i undersøgelsen har 77 % etnisk dansk baggrund, mens 23 % har anden etnisk baggrund end dansk. Som det fremgår af Tabel 3.3, udgjorde borgere af dansk etnisk herkomst ifølge tal fra STAR 67 %, mens anden etnisk baggrund end dansk udgjorde 33 % af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b). Borgere med anden etnisk herkomst end dansk er derfor underrepræsenteret i undersøgelsen.

Tabel 3.3 Målgruppens etnicitetsfordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til målgruppen tilknyttet Jobcenter København

Etnicitet	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procentandel tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Anden etnisk herkomst end dansk	36	23	33
Dansk	119	77	67
I alt	155	100	100

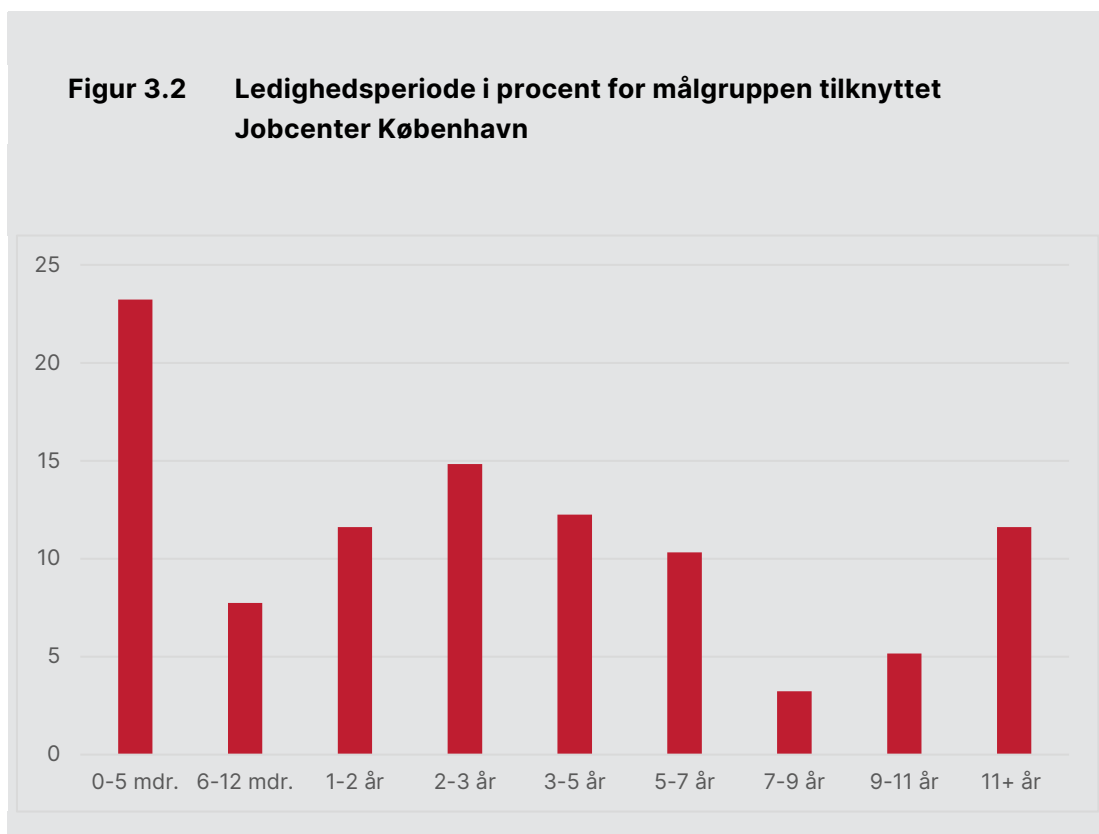
Anm.: Procentandel tilknyttet Jobcenter København er udregnet ud fra tal fra www.jobindsats.dk for det samlede antal borgere i hver enkelt ydelseskategori tilknyttet Jobcenter København. Tallet angiver altså, hvor stor en andel den enkelte ydelsesgruppe udgør af det samlede antal borgere i disse ydelsesgrupper tilknyttet Jobcenter København i september 2021.

Kilde: 1) VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

2) Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b

Målgruppen af udsatte borgere, som deltager i undersøgelsen, har en relativt stor spredning i forhold til, hvor længe de har været ledige. Den største gruppe har været ledige i 0-5 måneder (23 %). 58 % af de udsatte borgere har været ledige i op til 3 år.

Figur 3.2 viser fordelingen af ledighedsperiode for de udsatte borgere, som har deltaget i undersøgelsen.



Anm.: N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Overstående sammenligning af baggrundskarakteristika (alder, køn, etnicitet) viser, at de udsatte borgere, der har deltaget i denne undersøgelse, er tilnærmelsesvis repræsentative for den generelle målgruppe af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. Der er dog en mindre overrepræsentation af udsatte borgere i aldersgruppen 18-30 år, ligesom etniske danskere og kvinder er let overrepræsenterede i undersøgelsen.

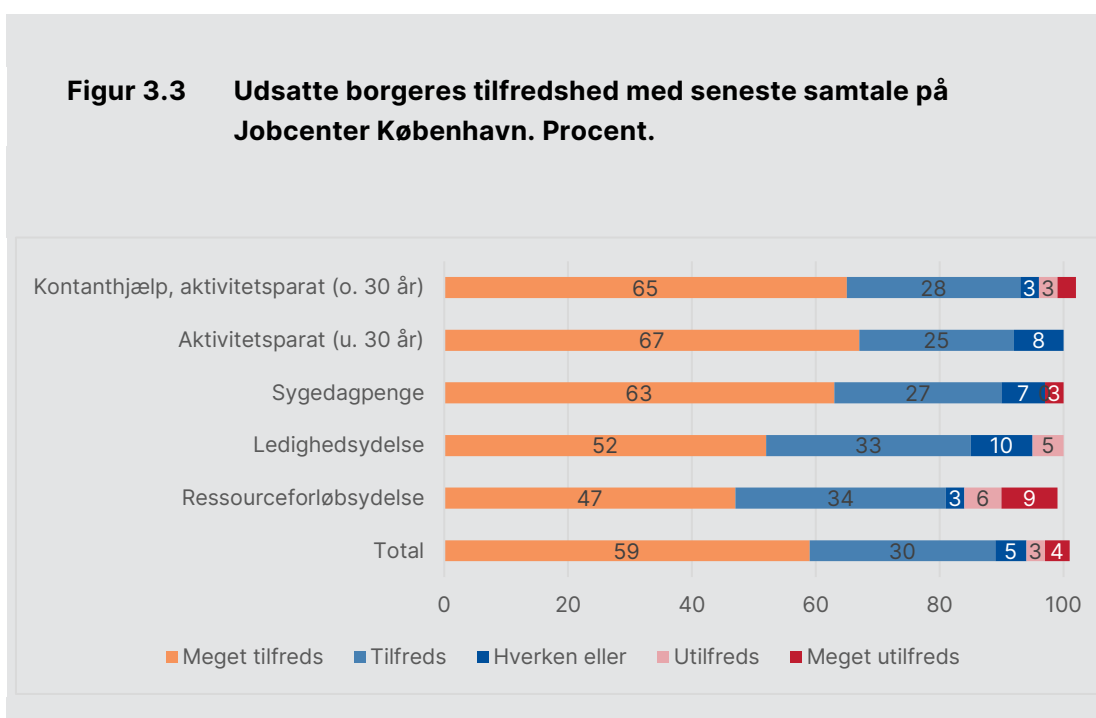
3.2 Seneste samtale i jobcenteret

Vi vil nu gennemgå de udsatte borgeres oplevelser med Jobcenter København ved at se på de kvantitative resultater fra hvert spørgsmål i spørgeskemaet, både for den generelle målgruppe og på ydelsesgruppeniveau. For at undersøge hvor statistisk sikre vores resultater er, tester vi om forskellene mellem ydelsesgrupperne er statistisk signifikante. Kun signifikante resultater, hvor

ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af udsatte borgere, præsenteres i det følgende.

For at afdække borgernes tilfredshed med deres seneste samtale i jobcenteret blev borgerne spurgt, hvor tilfredse de var med deres samtale med en sagsbehandler. Figur 3.3 præsenterer besvarelsene på spørgsmålet for den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt stor tilfredshed med deres seneste samtale i jobcenteret. 89 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (59 %) eller tilfredse (30 %) med deres seneste samtale i jobcenteret. 7 % af borgerne tilkendegiver, at de enten er utilfredse (3 %) eller meget utilfredse (4 %) med deres seneste samtale. 5 % angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med deres seneste samtale med sagsbehandleren.



Anm.: Spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?". N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

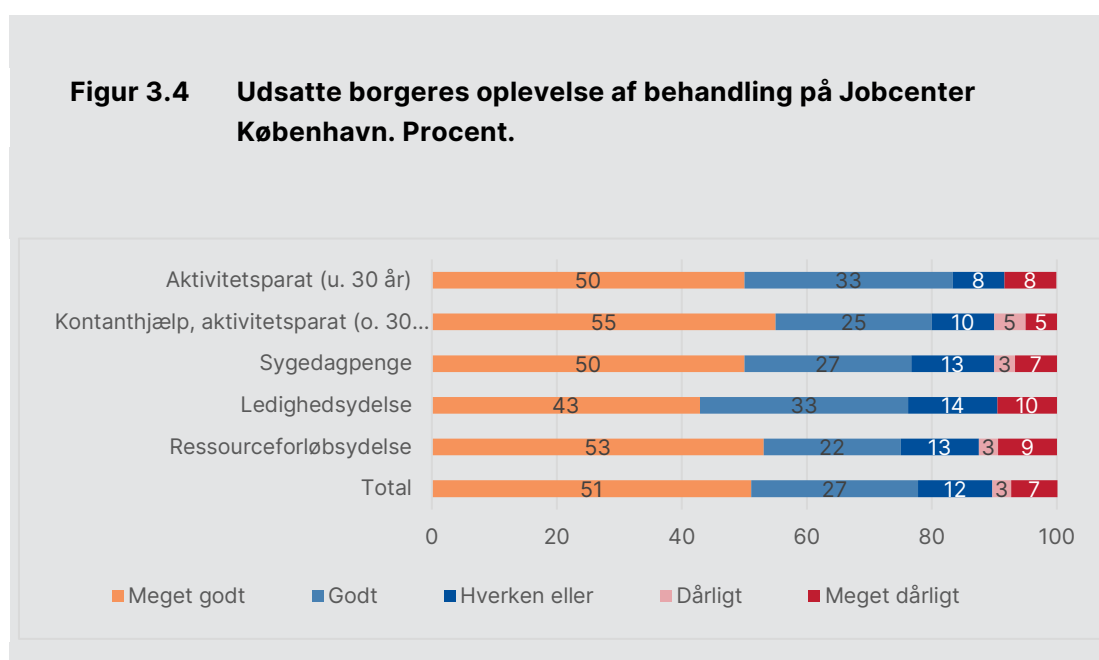
Vi undersøger, hvorvidt ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Vi finder, at borgere, der modtager ressourceforløbsydelse, i gennemsnit i signifikant mindre grad er tilfredse med deres seneste samtale, sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere. Forskellen er signifikant og fastholdes, når vi kontrollerer for

baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. For de øvrige ydelsesgrupper finder vi ikke, de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af den generelle målgruppe på dette spørgsmål. Vi ser desuden på, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelserne i 2021, og her finder vi ingen signifikante forskelle.

3.3 Generel oplevelse af behandling i jobcenteret

For at afdække borgernes mere generelle oplevelse af jobcenteret blev borgerne spurgt, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret. Figur 3.4 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de udsatte borgere sig generelt godt behandlet i jobcenteret. 78 % af borgerne svarer, at de enten føler sig meget godt (51 %) eller godt (27 %) behandlet i jobcenteret. 10 % af borgerne tilkendegiver, at de føler sig dårligt (3 %) eller meget dårligt (7 %) behandlet i jobcenteret. 12 % af borgerne angiver, at de hverken føler sig godt eller dårligt behandlet i jobcenteret.



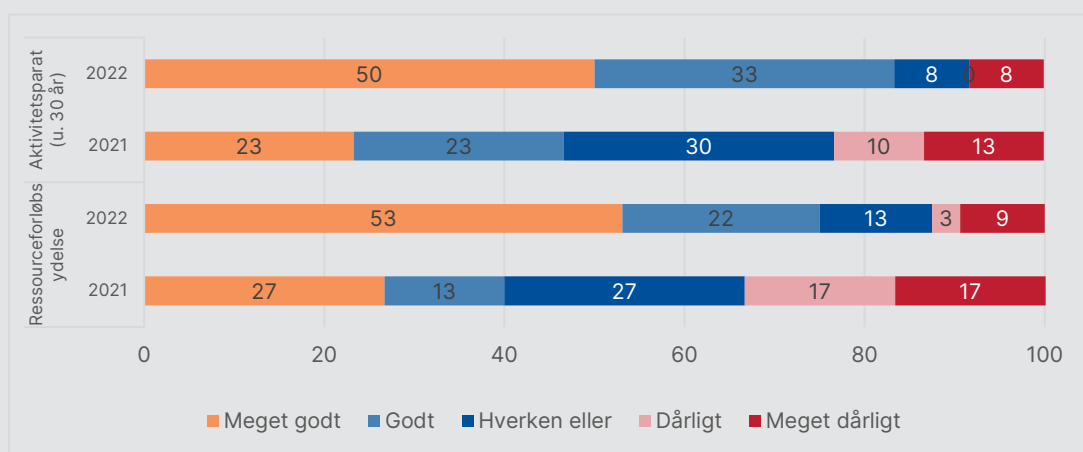
Anm.: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?", N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den

øvrige del af den generelle målgruppe. Dette fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Figur 3.5 Aktivitetsparate under 30 og modtagere af ressourceforløbsydelses oplevelse af behandling i Jobcenter København, 2021 og 2022. Procent



Anm.: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?", N (2021, Kontanthjælp u. 30) = 30, N (2021, Kontanthjælp u. 30) = 12.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og 2022.

I Figur 3.5 fremgår svarfordelingerne fra henholdsvis 2021 og 2022 for både borgerne på ressourceforløbsydelse og aktivitetsparate under 30 år. Der kan ikke påvises signifikante forskelle fra 2021 til 2022 for de øvrige grupper for dette spørgsmål.

Modtagere af ressourceforløbsydelse oplever i gennemsnit, at de i signifikant højere grad bliver behandlet godt i Jobcenter København i 2022 sammenlignet med 2021. Forskellen er signifikant og fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Dette er bemærkelsesværdigt, for ressourceforløbsydelsesmodtagere var blandt de meste skeptiske over for jobcenteret i 2021. Der er altså sket markant forbedring i disse borgere oplevelse af Jobcenter København.

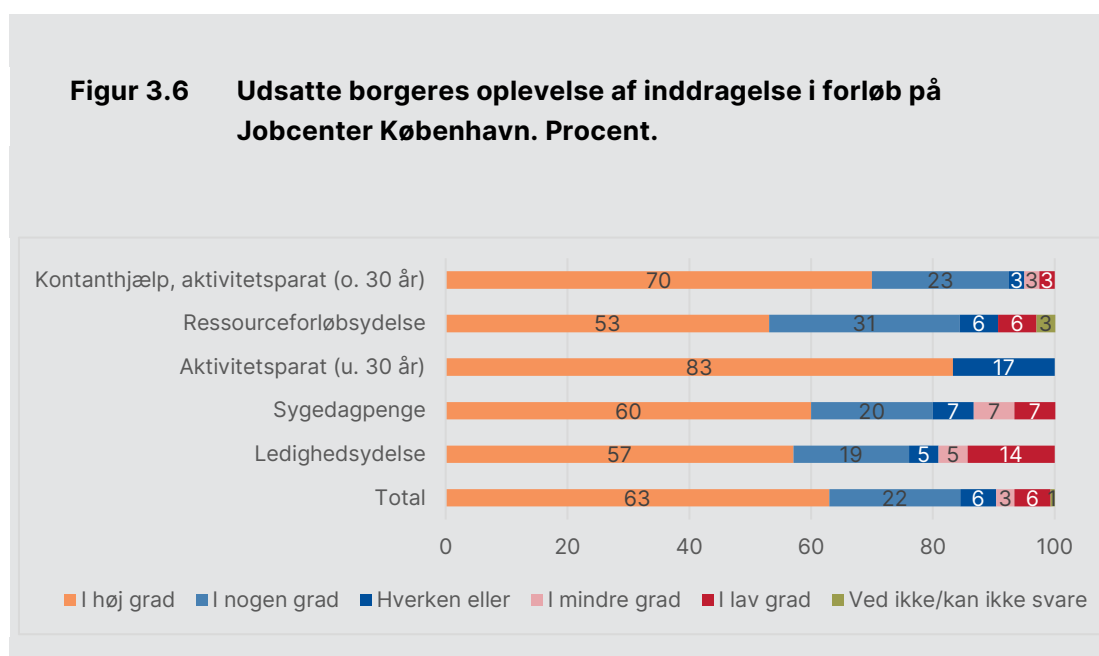
Samtidig oplever også aktivitetsparate under 30 år, at de i signifikant højere grad bliver behandlet godt i Jobcenter København i 2022 sammenlignet med gennemsnittet for denne gruppe i 2021. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. For denne

grupper er der altså også en markant forbedring i, hvordan gruppens medlemmer føler sig behandlet i jobcenteret.

3.4 Inddragelse i forløb

Borgerne blev spurgt, om de føler, at deres sagsbehandler inddrager dem, for at afdække deres oplevelse af at blive inddraget i deres forløb. Figur 3.6 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt, at sagsbehandleren inddrager dem i deres forløb på jobcenteret. 85 % af borgerne svarer, at de i høj grad (63 %) eller i nogen grad (22 %) oplever, at sagsbehandleren inddrager dem. 9 % af borgerne tilkendegiver til gengæld, at de i mindre grad (3 %) eller i lav grad (6 %) føler, at sagsbehandleren inddrager dem. 6 % af borgerne angiver, at de hverken er enige eller uenige i, at sagsbehandleren inddrager dem, mens 1 % svarer ved ikke.



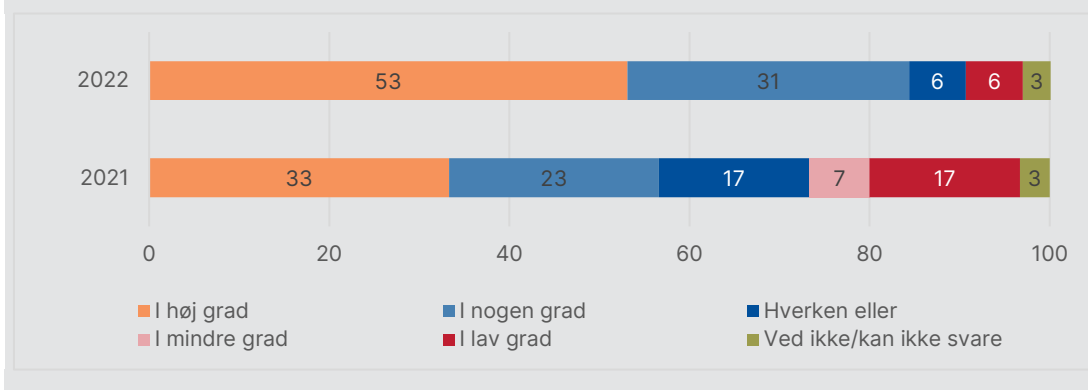
Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?", N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at det ikke kan påvises, at de enkelte ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af den generelle målgruppe på dette spørgsmål. Dette fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Modtagere af ressourceforløbsydelse oplever i gennemsnit, at de i signifikant højere grad bliver inddraget af deres sagsbehandler i Jobcenter København i 2022 sammenlignet med gennemsnittet for denne gruppe i 2021, hvilket illustreres i Figur 3.7. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Der kan ikke påvises signifikante forskelle fra 2021 til 2022 for de øvrige grupper for dette spørgsmål.

Figur 3.7 Oplevelse af inddragelse i forløb i Jobcenter København for modtagere af ressourceforløbsydelse, 2021 og 2022. Procent



Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?", N (2021) = 30, N (2022) = 32.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2021 og 2022.

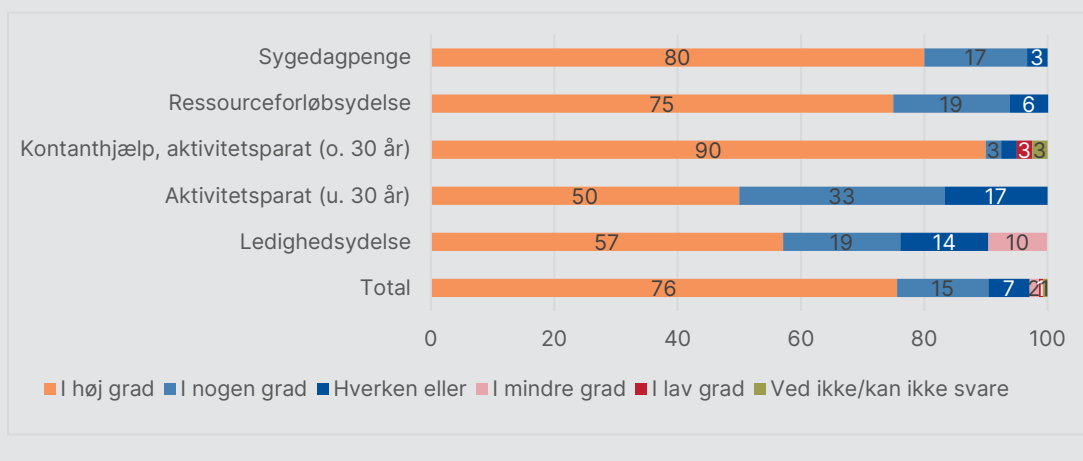
3.5 At kunne spørge sin sagsbehandler

Vi afdækker også, om borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om. Figur 3.8 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt at kunne spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om. 91 % af borgerne svarer, at de i høj grad (76 %) eller i nogen grad (15 %) oplever, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 2 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (2 %) føler, at de kan spørge sagsbehandleren, hvis der er noget, de er i tvivl om. Under 1 % af borgerne svarer, at de kun i lav

grad oplever at kunne spørge sagsbehandleren. 7 % af borgerne angiver hverken eller til, om de føler, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 1 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Figur 3.8 Udsatte borgeres oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler på Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?", N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at kontanthjælpsmodtagere over 30 i gennemsnit i signifikant højere grad oplever at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der er noget, de er i tvivl om, sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere. Forskellen er dog kun signifikant på et 10 %-niveau. Denne forskel fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Aktivitetsparate under 30 oplever i signifikant lavere grad at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der er noget de er i tvivl om, sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere. Forskellen fastholdes dog ikke, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode.

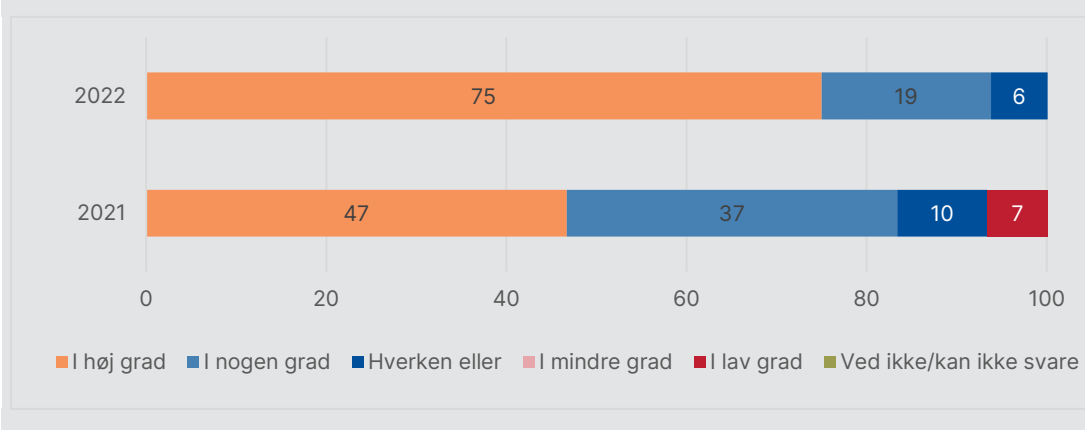
Når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode, finder vi endvidere, at personer, der modtager ledighedsydelse i signifikant lavere grad oplever at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der er noget, de er i tvivl om, sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere.

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

Modtagere af ressourceforløbsydelse oplever i gennemsnit i signifikant højere grad, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om, i 2022 sammenlignet med gennemsnittet for denne gruppe i 2021. Denne forskel vises i Figur 3.9. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Der kan ikke påvises signifikante forskelle fra 2021 til 2022 for de øvrige grupper for dette spørgsmål.

Figur 3.9 Oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler i Jobcenter København for modtagere af ressourceforløbsydelse, 2021 og 2022. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?"
N (2021) = 30, N (2022) = 32.

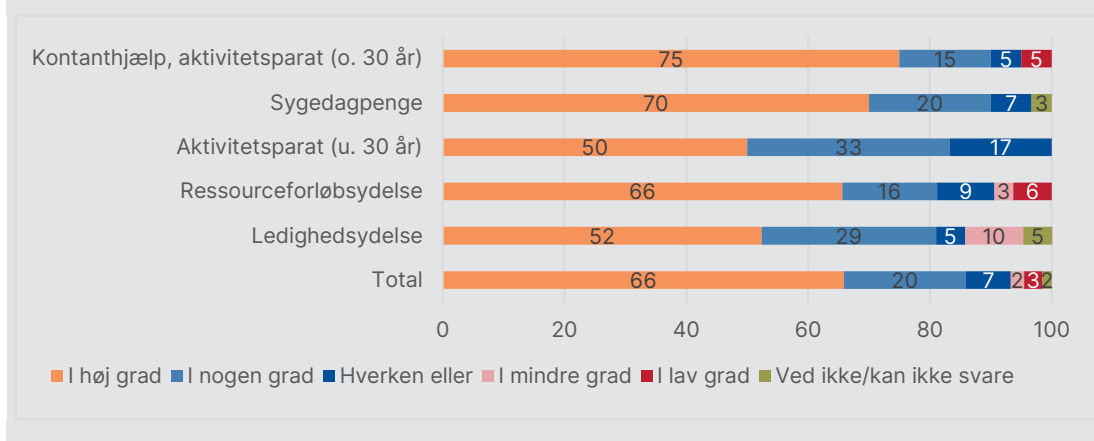
Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og 2022.

3.6 Information om forløb

For at afdække borgernes oplevelse af information om forløb blev borgerne spurgt, om de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Figur 3.10 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. 86 % af borgerne svarer, at de i høj grad (66 %) eller i nogen grad (20 %) oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale, mens 5 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (2 %) eller i lav grad (3 %) føler, at de ved, hvad der skal ske indtil den næste samtale. 7 % af borgerne angiver hverken eller til, at de føler, at de ved, hvad der skal ske, mens 2 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Figur 3.10 Udsatte borgeres oplevelse af at vide, hvad der skal ske i forløbet hos Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?", N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

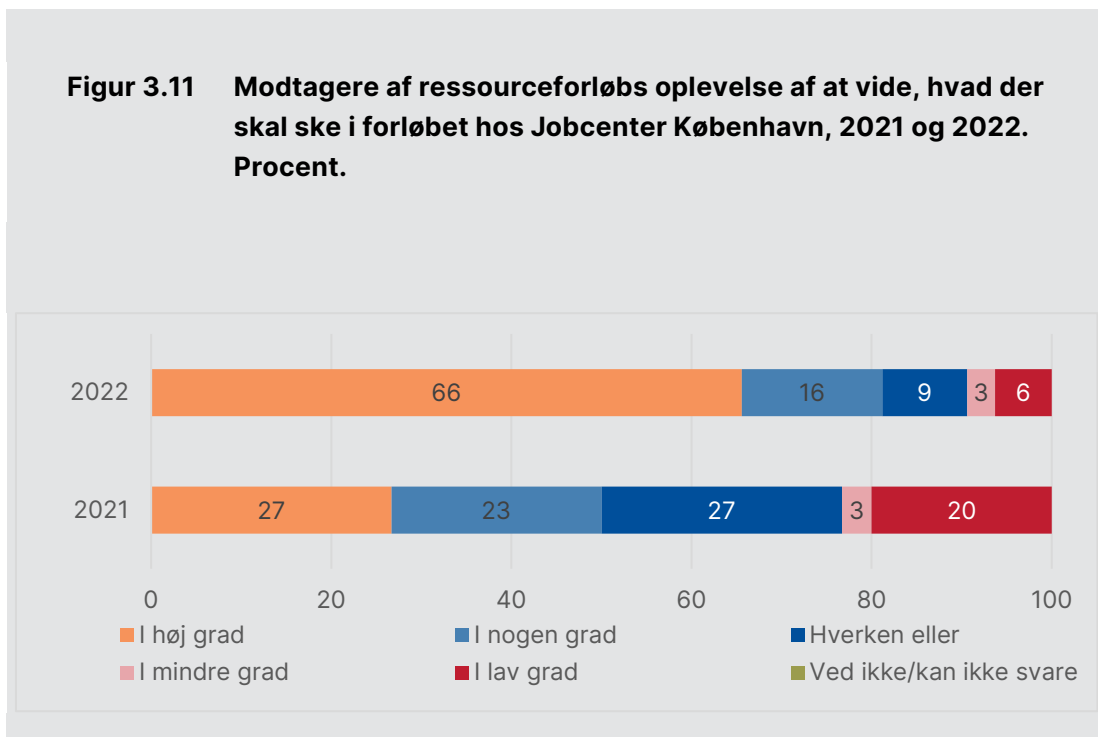
Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode, finder vi, at aktivitetsparate under 30 år i signifikant lavere grad ved, hvad der skal ske inden næste samtale sammenlignet med den øvrige målgruppe af udsatte borgere.

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

Modtagere af ressourceforløbsydelse oplever i gennemsnit, at de i signifikant højere grad ved, hvad der skal ske inden næste samtale, i 2022 sammenlignet

med gennemsnittet for denne gruppe i 2021. Dette præsenteres i Figur 3.11. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Der kan ikke påvises signifikante forskelle fra 2021 til 2022 for de øvrige grupper for dette spørgsmål.



Anm.: Spørgsmål: "Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?", N (2021) = 30, N (2022) = 32

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og 2022..

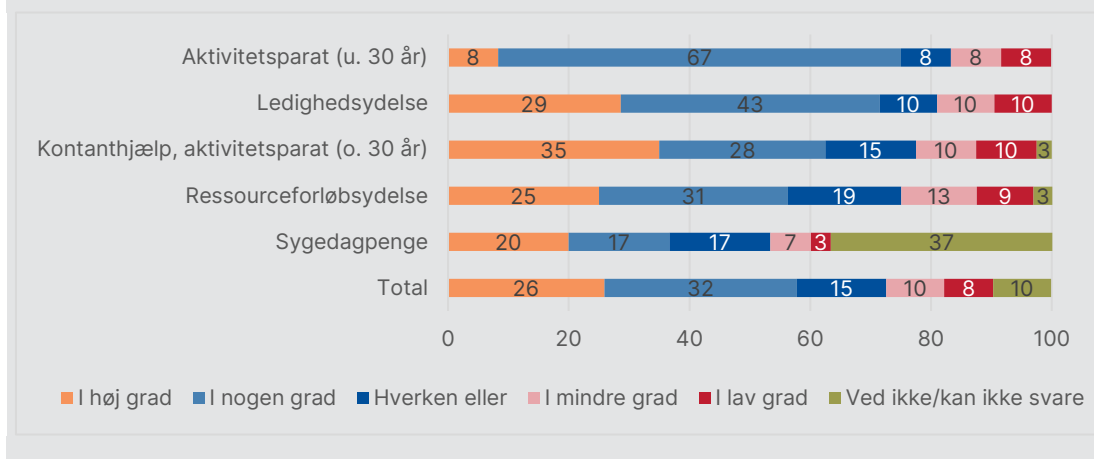
3.7 Fremdrift i forløb

For at afdække borgernes oplevelse af fremdrift blev borgerne spurgt, om de synes, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret. Figur 3.12 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever lidt mere end halvdelen af de udsatte borgere, at der er fremdrift i deres forløb. 58 % af borgerne svarer, at de i høj grad (26 %) eller i nogen grad (32 %) oplever, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret, mens 18 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad

(10 %) eller i lav grad (8 %) føler, at der er fremdrift i deres forløb. 15 % af borgerne angiver hverken eller til, at de føler, at der er fremdrift i deres forløb, mens 10 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Figur 3.12 Udsatte borgeres oplevelse af fremdrift i forløbet hos Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?", N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Dette fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Vi ser desuden på, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelsenerne i 2021, og her finder vi ingen signifikante forskelle.

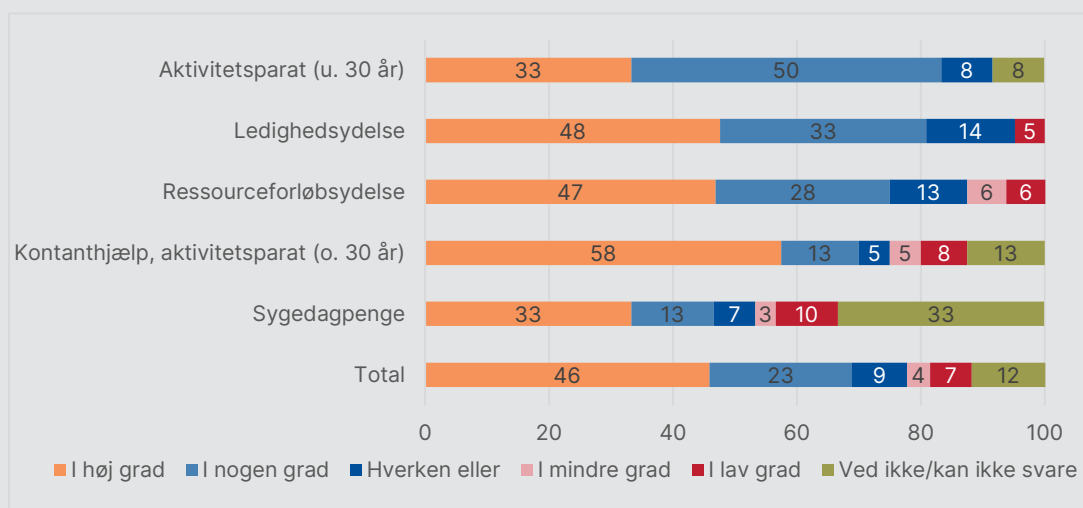
3.8 Borgernes eget bidrag

For at afdække borgernes eget bidrag blev borgerne spurgt, om de synes, at de selv har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret. Figur 3.13 præsenterer besvarelsenerne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele målgrupper oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt, at de selv bidrager til fremdrift i eget forløb. 69 % af borgerne svarer, at de i

høj grad (46 %) eller i nogen grad (23 %) oplever at have bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret, mens 11 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (4 %) eller i lav grad (7 %) synes, at de selv har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb. 9 % af borgerne angiver hverken eller til, at de føler, at de har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb, mens 12 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Figur 3.13 Udsatte borgeres oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløb hos Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?", N = 155.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Når vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode, finder vi, at personer, der modtager sygedagpenge, i signifikant lavere grad oplever, at de selv bidrager til fremdrift i deres forløb.

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

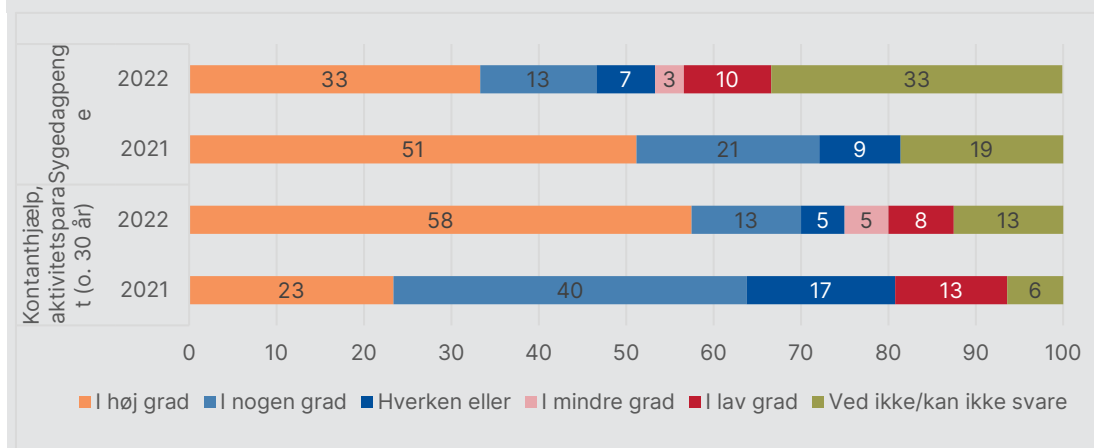
Modtagere af sygedagpenge oplever i gennemsnit i signifikant lavere grad, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb i 2022 sammenlignet med gennemsnittet for denne gruppe i 2021. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Samtidig oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30, at de i signifikant højere grad selv har bidraget til fremdrift i deres forløb i 2022 sammenlignet med gennemsnittet for denne gruppe i 2021. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

I Figur 3.14 præsenteres udviklingen i besvarelserne fra 2021-2022 for både sygedagpengemodtagere og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (o. 30 år).

Der kan ikke påvises signifikante forskelle fra 2021 til 2022 for de øvrige grupper for dette spørgsmål.

Figur 3.14 Oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløb hos Jobcenter København for sygedagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere over 30, 2021 og 2022. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?", N (2021, Sygedagpenge) = 43, N (2022, Sygedagpenge) = 30, N (2021, Kontanthjælp o. 30) = 47, N (2022, Kontanthjælp o. 30) = 40.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2021 og 2022.

3.9 Udvikling over tid

Udviklingen i de udsatte borgeres tilfredshed med Jobcenter København over hele perioden 2019-2022 vil her blive beskrevet ved at analysere på de to spørgsmål, "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?", og "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?". Disse to spørgsmål er udvalgt, fordi de tilsammen kan belyse borgernes overordnede tilfredshed med jobcenteret.

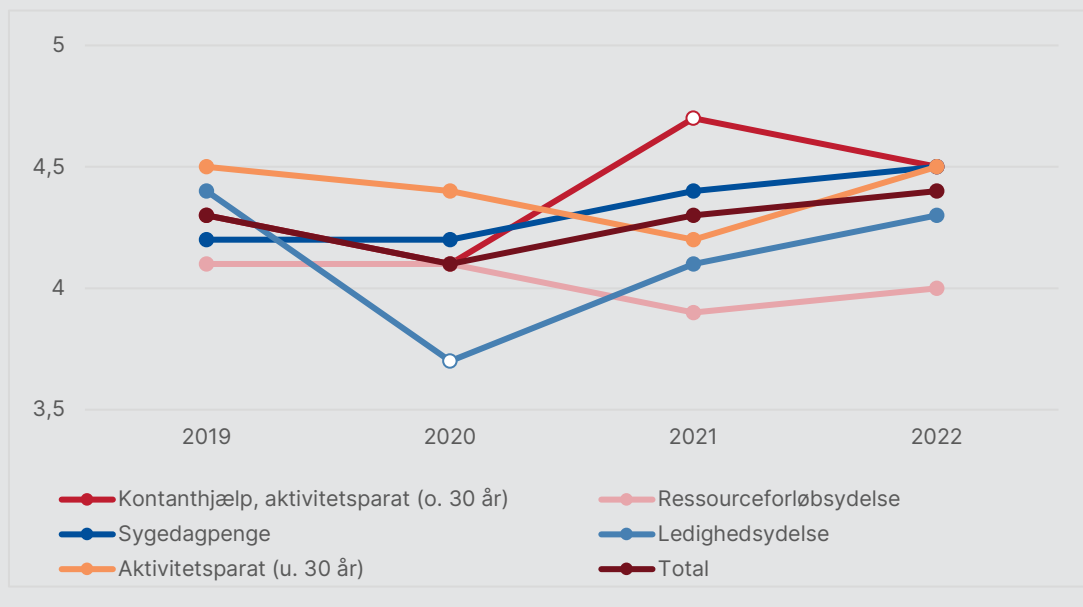
I Figur 3.15 præsenteres først udviklingen i den gennemsnitlige oplevelse af seneste samtale for målgruppen af udsatte borgere i perioden 2019-2022. Her kan der overordnet konstateres et relativt højt niveau af tilfredshed, med en gennemsnitlig svarværdi på mellem 3,5 og 5. Tilfredsheden er overordnet også temmelig stabil i løbet af de 4 år, hvor undersøgelserne er foretaget. For den samlede målgruppe af udsatte borgere (total) ligger tilfredshedsværdien på mellem 4,1 (i 2020) og 4,4 (i 2022), hvilket i forhold til vores skala svarer til en placering mellem tilfreds og meget tilfreds. Selvom der er udsving mellem de forskellige år, kan vi ikke påvise, at der sker signifikante ændringer over perioden.

Der sker dog en signifikant negativ udvikling blandt borgerne på ledighedsydelse, der gik fra at besvare spørgsmålet med en gennemsnitlig værdi på 4,4 i 2019 til at ligge på 3,7 i gennemsnit i det efterfølgende år, 2020. Svarniveauet for borgerne på ledighedsydelse stiger dog igen i de efterfølgende år. Niveauet i 2021 på 4,1 er ikke signifikant forskellige fra niveauet i 2020, men gennemsnittet når i 2022 op på 4,3, og den stigning er signifikant forskellig fra niveauet i 2020 (på et 10 %-niveau).

Desuden ses en signifikant stigning i tilfredsheden med seneste samtale blandt de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (o. 30 år). Denne stigning sker fra 2020, hvor gruppens besvarelser ligger med en gennemsnitlig værdi på 4,1 til 2021, hvor den gennemsnitlige svarværdi er steget til 4,7. Bemærk i øvrigt, at gennemsnitsværdien for disse borgere i 2019 og 2020 er sammenfaldende med gennemsnitsværdien for hele målgruppen (totalen i Figur 3.15) og derfor ikke kan ses i figuren.

Figur 3.15 **Udvikling i gennemsnitlig oplevelse af seneste samtale i Jobcenter København for målgrupper af udsatte borgere, 2019-2022.**

Mærker uden udfyldning viser, at gennemsnittet er signifikant forskellig for samme målgruppe sammenlignet med året før



Anm.: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?", N (2019) = 186, N (2020) = 186, N (2021) = 180, N (2022) = 155. Signifikant forskel for: Kontanthjælpsmodtagere o. 30 fra 2020-2021; Ledighedsydelsesmodtagere fra 2019-2020.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2019, 2020, 2021 og 2022.

Figur 3.16 viser udviklingen i den gennemsnitlige oplevelse af behandlingen i Jobcenter København blandt målgruppen af udsatte borgere i perioden 2019-2022. Her ses også et relativt højt niveau af tilfredshed, med en gennemsnitlig svarværdi på mellem 3 og 4,5. Tilfredsheden er overordnet også nogenlunde stabil i løbet af perioden, men der finder dog flere signifikante udsving sted.

Ser vi på den samlede gruppe af udsatte (total), finder vi et gennemsnit de fleste år omkring 4,0, hvilket svarer til, at respondenterne svarer, at de føler sig godt behandlet i jobcenteret (skalaen går fra 1 meget dårligt til 5 meget godt). Der er dog et signifikant dyk i 2020, hvor gennemsnittet ligger på 3,6, hvilket svarer til en placering på skalaen mellem 'hverken eller' og 'godt'. Efterfølgende stiger tilfredsheden igen.

Ser vi nærmere på de enkelte grupper, finder vi, at der blandt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagerne over 30 år sker et signifikant fald i den gennemsnitlige svarværdi fra 4,1 i 2019 til 3,4 i 2020, men derefter ses igen en signifikant stigning fra 2020 til 2021, hvor den gennemsnitlige svarværdi ligger på 4,4.

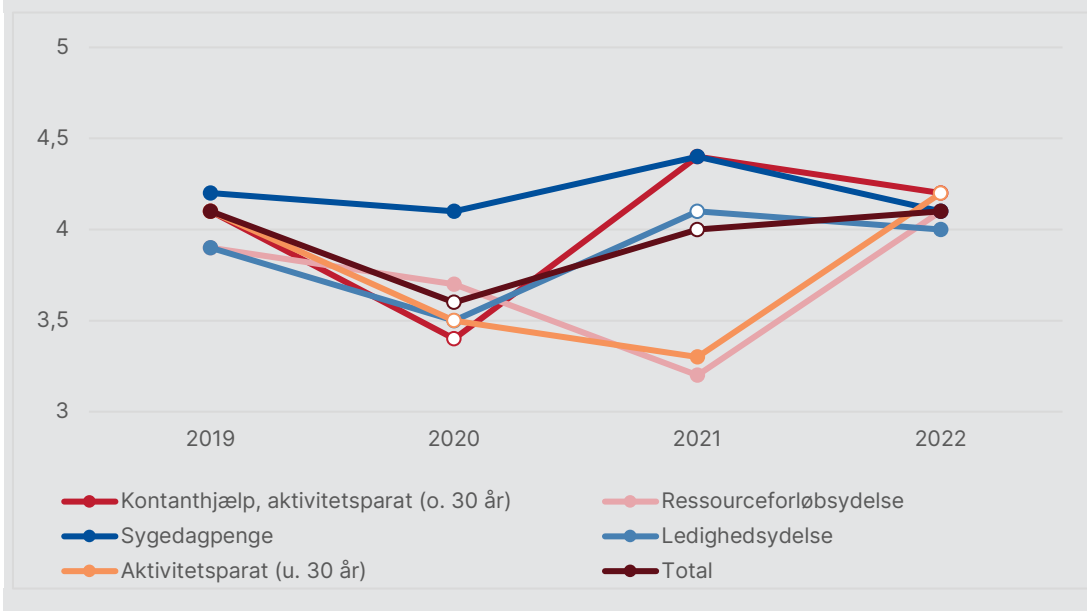
Der sker også en signifikant stigning i den gennemsnitlige oplevelse af behandlingen i Jobcenter København blandt borgerne på ressourceforløbsydelse. Den gennemsnitlige svarværdi stiger således fra 3,2 i 2021 til 4,1 i 2022.

Desuden stiger de gennemsnitlige besvarelser fra borgere på ledighedsydelse signifikant fra 3,5 i 2020 til 4,1 i 2021.

Endelig ser vi to signifikante udsving hos gruppen af aktivitetsparate under 30 år: først sker der et signifikant fald i den gennemsnitlige svarværdi fra 4,1 i 2019 til 3,5 i 2020. Senere ser vi en signifikant stigning i den gennemsnitlige svarværdi for ydelsesgruppen fra 3,3 i 2021 til 4,2 i 2022.

Figur 3.16 Udvikling i gennemsnitlig oplevelse af behandling i Jobcenter København for målgrupper af udsatte borgere, 2019-2022

Mærker uden udfyldning viser, at gennemsnittet er signifikant forskellig for samme målgruppe sammenlignet med året før



Anm.: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?", N (2019) = 186, N (2020) = 186, N (2021) = 180, N (2022) = 155. Signifikant forskel for: Kontanthjælpsmodtagere o. 30 fra 2019-2020 og 2020-2021; Ressourceforløbsydelse fra 2021-2022; Ledighedsydelsesmodtagere fra 2020-2021; Kontanthjælpsmodtagere u. 30 fra 2019-2020 og 2021-2022.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2019, 2020, 2021 og 2022.

3.10 De udsatte borgeres begrundelser

Til hvert af de syv spørgsmål i undersøgelsen har borgerne haft mulighed for at knytte kvalitative forklaringer til deres besvarelser. De uddybende svar giver viden om, hvilke oplevelser og årsager der ligger til grund for borgernes besvarelser. Vi vil i det følgende kort præsentere en sammenfatning af de positive, de hverken positive eller negative samt de negative udsagn til hvert af spørgsmålene.

Den seneste samtale

Den mest gennemgående årsag til, at borgerne angiver at være positive i forhold til deres seneste samtale, er, at de oplever, at deres sagsbehandler er

empatisk, altså lytter og er forstående i forhold til borgerens situation og problematikker. Det fremhæves, at sagsbehandleren kan hjælpe i forhold til de konkrete udfordringer, som borgeren oplever. En borger udtrykker: *"Jeg føler mig set og mødt i de udfordringer, jeg har. Jeg føler, der var fokus på, at jeg skulle få det bedre, og at jeg ikke bare er en klods i systemet"*. Mange borgere nævner desuden som noget positivt, at de ikke føler sig pressede, men at der er blevet lagt en plan, som er realistisk i forhold til deres egne ressourcer. Flere borgere svarer, at de sætter pris på, at samtalen har været kort og præcis, uden for meget unødvendig snak. Klare informationer nævnes også som en positiv ting. Endelig lægger flere borgere vægt på en god kemi mellem borgeren og sagsbehandleren, præget af gensidig respekt, uhøjtidelighed og imødekommenhed.

De borgere, som har svaret hverken enig eller uenig, begrundes deres svar med forskellige ting. Flere peger på, at de oplever, at de ikke får så meget ud af samtalerne, og at samtalerne kan på den måde opleves som en pligt, der skal overstås frem for en reel hjælp. En borger svarer: *"Jeg kan lide at blive holdt i gang, men jeg synes, det er en lang peptalk. Det har jeg i mig selv i forvejen. Jeg er tilfreds med samtalen, men jeg synes, det er lidt spild af tid"*. En anden udtrykker: *"Så skal man rende her i tide og utide, og man skal komme, for ellers stopper ledighedsydelsen"*. En anden forklaring, der går igen blandt flere borgere, er, at de føler, der er rod i deres sag, fx i form af tvetydige informationer, lange sagsforløb eller at blive sendt meget rundt i systemet.

Blandt borgerne, som ikke er positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret, finder vi, at dette hovedsageligt relaterer sig til, at borgerne oplever, at sagsbehandlerne mangler en forståelse for borgernes situation. Flere borgere oplever, at sagsbehandlerne ikke forstår mennesket bag og deres helbred og blot vil have borgerne hurtigst muligt i arbejde. En borger udtrykker: *"De respekterer ikke min lidelse. Jeg kan ikke de ting, de beder mig om, men det er lige meget, hvad jeg vil"*. Borgerne kan derved føle sig som genstand for sagsbehandlerens arbejde. For nogle borgere er utilfredsheden primært relateret til selve systemet. I udgangspunktet er disse borgere tilfredse med selve samtalen og sagsbehandleren, men borgerne oplever, at sagsbehandlerne ikke kan hjælpe dem grundet de rammer, som er sat af systemet. En borger udtrykker: *"Det var en god samtale, men jeg er utilfreds med min situation som helhed. Det er ikke sagsbehandlerens skyld"*.

Generel behandling i jobcenteret

For de borgere, der føler sig godt behandlet, er det afgørende, at sagsbehandlerne er imødekommende, lyttende og udviser forståelse for borgerens situation. Flere fremhæver, at den gode behandling særligt skyldes sagsbehandlerne. En borger udtrykker: *"Det gode er, at jeg oplever noget omsorg fra min sagsbehandler. Hun respekterer, at jeg sidder i en situation, der er lidt*

svær. Hun lægger også mærke til, at der sker noget på min front, og siger, at det er godt gået. Hun respekterer mig, er imødekommende, flink og varm".

Flere borgere peger desuden på, at de er blevet positivt overrasket over, at der har været nogle tilbud, som har kunnet gøre en konkret forskel for dem. En borger udtrykker: *"Jeg kendte ikke de muligheder, der rent faktisk var, fx Væksthuset og det, at man kan få hjælp til at sende ansøgninger"*. Desuden nævner flere, at de er positive over at have haft den samme sagsbehandler gennem deres forløb.

Nogle borgere nævner desuden, at de er glade for de fysiske rammer. De nævner her bl.a. et roligt miljø, gode intime samtalerum og fin dekoration i form af billeder eller akvarier. Et par stykker tilføjer dog, at det kan være svært at finde ud af, hvordan man tjekker ind, og at de ville ønske, de blev budt på noget at drikke til deres samtaler.

Mange af borgerne, som hverken føler sig godt eller dårligt behandlet, begrundes deres svar med, at de tidligere har følt sig dårligt behandlet, men nu føler sig godt behandlet. Ifølge nogle borgere er de skiftende oplevelser relateret til skiftende sagsbehandlere. En borger udtrykker: *"Lige nu føler jeg mig godt behandlet, men før stagnerede det. Jeg havde mange forskellige sagsbehandlere, og det føltes hele tiden, som om jeg startede forfra"*. Flere borgere nævner, at de føler, deres sagsforløb generelt har været usammenhængende, og at de er blevet sendt ud i ting, der føltes meningsløse. Desuden nævner nogle af borgerne som en negativ ting, at de føler sig mistænkt for at ville snyde systemet.

De uddybende besvarelser blandt borgere, som angiver, at de føler sig dårligt eller meget dårligt behandlet i jobcenteret, skyldes oftest, at de ikke føler, de er blevet mødt med forståelse for deres situation. Flere borgere føler fx, at der har manglet forståelse for deres situation, og at de er blevet presset til ting, som de ikke har følt sig i stand til, fx på grund af deres helbred. En borger siger: *"Man bliver puttet i en kasse. De kigger ikke på den enkelte. De presser en ud i ting, selvom man ikke er klar eller kan, og så kan man starte forfra, når det falder til jorden"*. Flere nævner også skiftende sagsbehandlere og lange sagsforløb som noget, der forringer deres oplevelse af deres generelle behandling i jobcenteret.

Inddraget i forløb

Mange af borgerne, som i en positiv grad oplever at blive inddraget i eget forløb, oplever, at sagsbehandlerne spørger ind og udviser forståelse for borgers situation. En borger siger: *"Hun spørger mig, hvordan jeg har det, og hvad jeg synes. Om der er noget, der ville gøre det lettere for mig. Man bliver spurgt. Jeg er jo i fleksjob, og hun siger, at man hellere skal have for få end for mange timer. Det giver ro. Det er dejligt"*. Yderligere oplever borgerne, at

sagsbehandlerne er interesserede i borgernes egne idéer og ønsker og for fremtiden og tager udgangspunkt i disse frem for at tvinge borgerne til noget, de ikke selv har valgt. En borger udtrykker: *"Han tager ikke nogen valg på mine vegne. Det er en 'klienten er eksperten'-tilgang. Det er mig, der kommer med motivation og idéerne, og ham der giver mulighederne, så jeg kan vælge"*. Derudover nævner flere borgere, at de føler, at deres sagsbehandler er god til at informere om muligheder og proces, så de ved, hvad de kan forvente.

Mange af de borgere, som angiver, at de hverken i høj eller lav grad føler sig inddraget, begrundet det med, at de føler, at sagsbehandlerne lytter, men ikke kan imødekomme deres ønsker på grund af de regler, de er underlagt. En borger siger: *"De lytter, men det er ikke sikkert, at de kan hjælpe, fordi man skal holde sig inden for rammerne"*. Skiftende sagsbehandlere nævnes desuden som en årsag til, at man kan føle sig mindre inddraget, fordi der mangler en gennemgående figur, der har blik for ens situation

Blandt de borgere, som i mindre eller lav grad oplever at blive inddraget, er der flere, som fremhæver, at løsningerne er besluttet på forhånd, og at borgerne derfor ikke kan få indflydelse på beslutningerne. En borger siger: *"De beslutter på forhånd og prøver at overbevise mig om, at det er en god idé. Der er information, men ingen valgmuligheder"*. Flere borgere giver desuden udtryk for, at de føler sig som en brik i et system, hvor der ikke tages individuelle hensyn. En borger udtrykker: *"Jeg har ikke følt mig som en menneske, men som en sag. Jeg er i en kasse, og der bliver man behandlet på en bestemt måde, og så er det lige meget, hvad jeg siger"*.

At kunne spørge sin sagsbehandler

De borgere, der oplever, at de i nogen eller høj grad kan spørge deres sagsbehandler, fremhæver særligt, at de føler sig trygge ved deres sagsbehandlere og har tillid til, at der vil blive taget godt imod deres spørgsmål. En borger siger: *"Hun virker ikke dømmende, det er ellers det, jeg er mest bange for, men hun er venlig og imødekommende, både i dag og tidligere. Det er vigtigt, hvis man skal turde sige det, man har lyst til at sige. At man ikke er bange for svaret"*. Mange borgere nævner desuden som noget positivt, at de føler, deres sagsbehandlere er nemme at komme i kontakt med, også imellem samtalerne. Derudover nævner flere borgere, at deres sagsbehandler er god til at forklare komplicerede ting på en letforståelig måde. En borger siger: *"Hun er god til at forklare og få de firkantede betegnelser, man får tildelt, gjort mere spiselige og forståelige"*.

En del af de borgere, som har en neutral oplevelse af at kunne spørge sagsbehandleren, udtrykker, at de tidligere har haft negative oplevelser, men nu har fået en sagsbehandler, hvor de føler sig trygge ved at stille spørgsmål. Andre svarer, at de føler, at der er plads til at stille spørgsmål, men at de ikke altid

får klare svar. En borger udtrykker: *"Jeg kan jo godt spørge, men det er ikke altid, der kommer svar. Hun svarer lidt i øst og vest"*.

De borgere, som i lavere grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, angiver forskellige årsager. Nogle begrundet deres svar med, at de ikke selv oplever behov for at stille spørgsmål. Andre fortæller, at de ikke føler sig trygge ved sagsbehandlerne og derfor undlader at stille spørgsmål. En borger siger: *"Jeg har oplevet nogen, hvor det ikke har været rart, men ellers går jeg bare på computeren og finder ud af det"*.

Information om forløb

Mange af borgerne, som svarer, at de i høj grad eller meget høj grad ved, hvad der skal ske indtil næste samtale, har lavet en klar aftale med deres sagsbehandler. Nogle borgere fortæller, at der kan være lidt uklarhed om det videre forløb, men at uklarheden skyldes nogle ydre omstændigheder, og at de og deres sagsbehandlere er enige om, at det er i orden at være afventende i forhold til dette. En borger siger: *"Jeg skal have tjekket mine tænder – så lige nu sker der ikke noget, før jeg har fået lavet mine tænder – så det er lidt på standby. Hun siger, jeg ikke skal stresse over det, og at det er okay, jeg har sat det på standby"*.

Blandt de borgere, som svarer, at de i mindre grad ved, hvad de skal, handler det for nogle om, at der er lagt en plan, som de ikke er glade for. En borger siger: *"Sagsbehandlerne prøver at få mig i arbejde, men jeg fejler mange ting. De holder mig væk fra pension. Jeg var berettiget til pension i 2015, men nu bliver jeg kastet rundt. Jeg får først svar på, om jeg kan få førtidspension om et år. Jeg blev hasteindlagt forleden, men skulle stadig møde op i jobcenteret"*. Andre borgere begrundet deres negative svar med, at de er i tvivl om, hvorvidt sagsbehandleren vil gøre, hvad de har lovet, eller at de er i tvivl om, hvad der forventes af dem selv. En enkelt borger giver udtryk for, at han er nervøs for, om han kan udføre, hvad der er blevet aftalt: *"Jeg har lovet nogen ting, men jeg får ikke hjælp til det. Det ved jeg ikke, om jeg skal stresse over"*.

Fremdrift

Blandt borgerne, der oplever fremdrift i deres forløb, forklarer flere borgere, at de er glade for, at de har følt, at tingene er gået i et roligt tempo, hvor der har været tid til at se på sociale og helbreds-mæssige problemer frem for alene at fokusere på at komme i job. Flere borgere beskriver, hvordan dette har muligjort en udvikling, hvor de på forskellig vis har fået det bedre og dermed føler de sig tættere på uddannelse eller job. En borger siger: *"Arbejds-mæssigt går det lidt langsomt, men alt det andet, det sociale og det psykiske, det sundhedsmæssige er gået fremad. Så der sker meget, som jeg ikke selv ville"*

have kunnet gøre". Andre borgere giver dog udtryk for, at de oplever fremdrift, men gerne så, at tingene gik lidt hurtigere. En borger udtrykker: *"Det har taget tid, men hvis man er tålmodig, så har der hele tiden været små skridt fremad. Det har der været undervejs. Men jeg har også været på et punkt, hvor jeg syntes, det gik lidt langsomt"*. Flere borgere nævner desuden konkrete tiltag, som har givet dem en følelse af fremdrift. Herunder nævner borgerne fx, at de har haft en god praktikplads, haft en god mentor, har fået hjælp til at skrive bedre ansøgninger, har fundet bolig, er kommet på misbrugsafvænningskurs, eller at de er blevet placeret i den rigtige ydelsesgruppe.

En del af borgerne, som svarer hverken enig eller uenig i, at der er fremdrift i forløbet, forklarer, at de oplever tiltagene i deres sag som forfejlede, fx fordi der ikke tages højde for deres helbred. En borger siger: *"Jeg føler ikke, der er støtte, vi snakker bare om uddannelse. Det ville give mere mening at snakke om helbred i min situation"*. Flere andre borgere begrundes deres svar med, at der er ydre omstændigheder, der gør, at deres sag ikke rykker sig fremad. En borger udtrykker: *"Jeg er også tilknyttet et psykiatrisk forløb, og mit forløb afhænger også af det. Derfor er der ikke så meget fremdrift lige nu"*.

Blandt de borgere, som oplever, at der i mindre eller lav grad er fremdrift i deres forløb, begrundes mange deres svar med, at skiftende sagsbehandlere og manglende sammenhæng i sagen generelt leder til gentagelser og tab af fremdrift i sagen. En borger siger: *"Den nye sagsbehandler er god, hun hjælper mig. Men i mit forløb har jeg haft mange forskellige sagsbehandlere, og så skal jeg forfra igen og igen. De kan ikke huske, jeg var i dagbehandling, og så skal jeg forfra og forklare det hele igen og igen, fordi informationerne ikke kan overføres. Jeg har fået modsatrettede beskeder – koordineringen mellem de forskellige forvaltninger er dårlig"*. Flere borgere begrundes også her deres svar med ydre omstændigheder, der begrænser fremdriften. Desuden fortæller flere, at de føler, at den nødvendige hjælp ikke er tilgængelig. En borger udtrykker: *"Der er ikke ressourcer. Jeg har brug for psykologhjælp, og det er der ikke penge til"*.

Borgernes eget bidrag til fremdrift

Blandt de borgere, som angiver, at de i nogen grad eller i høj grad selv bidrager til fremdrift i forløbet, er der stor forskel på, hvad borgerne angiver som årsag. En stor del af borgerne fortæller, at de selv har fundet job eller praktikplads eller taget kontakt til egen læge eller anden myndighed. En borger siger: *"Jeg gør så meget, jeg kan. Jeg har selv søgt praktik, jeg har selv talt med dem om at få det forlænget. Og jeg har haft god mødestabilitet"*. Andre borgere anser deres eget bidrag til fremdrift som, at de lever op til det, sagsbehandlerne fortæller, at de skal gøre. Herunder nævnes fx, at man deltager engageret i de forløb, sagsbehandleren foreslår, eller at man møder op til sine samtaler. Endvidere ser flere borgere det som et vigtigt bidrag til fremdrift, at

de har fortalt åbent og ærligt om deres situation og deres ønsker for fremtiden. Endelig nævner nogle borgere det, at de arbejder med at få det bedre fysisk eller psykisk, som et eksempel på, at de selv har gjort en indsats.

Flere af borgerne, der svarer, at de er neutrale i forhold til at have bidraget til fremdrift i deres forløb, forklarer, at det skyldes at de har været forhindret i at gøre en større indsats, enten på grund af helbredsmæssige udfordringer eller andre forhindringer, fx manglende støtte fra jobcenteret. En borger siger: *"Jeg har gjort, hvad jeg kan, men jeg er afhængig af, hvad jobcenteret vil bevillige. Jeg kan ikke lave om på reglerne"*. Der er også borgere, der svarer, at de endnu ikke har bidraget så meget til fremdrift i forløbet, fordi de er nye i jobcenteret og endnu ikke har haft tid til at tænke over, hvad de gerne vil.

Også blandt de borgere, som tilkendegiver, at de i lav grad eller meget lav grad selv bidrager til fremdrift i forløbet på jobcenteret, fortæller flere, at det skyldes, at de er begrænsede på grund af helbredsmæssige årsager. Flere andre borgere forklarer, at de oplever at stå i en situation, hvor de ikke føler, de selv kan gøre det store, for at skabe fremdrift i deres egen sag. En borger siger: *"Vi er i stilstand. Det er det samme som sidst. Vi kan ikke få afklaret, om jeg får forlænget sygedagpenge eller ej"*. Desuden forklarer nogle få borgere, at de er begyndt at bidrage mindre til fremdrift i deres forløb, fordi de har mistet motivationen efter en længere ledighedsperiode. En borger udtrykker: *"Jeg bidrog i starten, men med årene bliver man drænet, og motivationen ryger"*.

3.11 Opsamling

Vi har undersøgt besvarelserne på undersøgelsens syv spørgsmål for den generelle målgruppe af udsatte borgere og på niveauet for de enkelte ydelsesgruppeniveau. Ser vi på målgruppeniveau, angiver langt størstedelen af de udsatte borgere i fem ud af syv spørgsmål i undersøgelsen at være positive ('helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (76 %-91 %). Eksempelvis er de udsatte borgere positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret og positive i forhold til deres generelle oplevelse af jobcentrene. Hvad angår borgernes oplevelse af selv at bidrage til fremdrift i forløbet, er de udsatte borgere lidt mindre positive (69 %). Ved spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, at der i det hele taget er fremdrift i deres forløb i jobcentrene, er andelen af positive svar endnu mindre, men udgør dog over halvdelen (58 %).

Ser vi på, om specifikke ydelsesgruppers oplevelser med jobcentrene er mere positive (fx 'helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') sammenlignet med den generelle målgruppe af udsatte borgere, finder vi kun få

signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne. Ved spørgsmålet om, hvor tilfreds man er med sin seneste samtale med en sagsbehandler, finder vi, at borgere, der modtager ressourceforløbsydelse, i gennemsnit er signifikant mindre tilfredse med deres seneste samtale sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere.

Ved spørgsmålet om, hvorvidt man oplever at kunne spørge sin sagsbehandler om ting, man er i tvivl om, finder vi, at kontanthjælpsmodtagere over 30 i gennemsnit svarer signifikant mere positivt, hvorimod aktivitetsparate under 30 svarer signifikant mere negativt. Gruppen af aktivitetsparate under 30 år ved ligeledes i signifikant lavere grad, hvad der skal ske inden næste samtale, sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere.

Desuden oplever borgerne, der modtager sygedagpenge, i signifikant lavere grad, at de selv bidrager til fremdrift i deres forløb.

Ser vi på udvikling i borgernes oplevelse, når vi sammenligner 2022 med 2021 er det mest markante resultat, at borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, har en markant bedre oplevelse af jobcenteret i 2022 sammenlignet med 2021. Det gælder både i forhold til deres generelle oplevelse af jobcenteret, oplevelsen af at blive inddraget i eget forløb, oplevelsen af at kunne spørge sin sagsbehandler og graden af information om ens eget forløb.

Vi finder også nogle forskelle mellem 2022 og 2021, hvad angår enkelte spørgsmål blandt aktivitetsparate under 30 og kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Den første af disse to grupper oplever sig generelt bedre behandlet i jobcenteret i 2022 end i 2021, og den sidste af disse to grupper oplever i højere grad at bidrage til eget forløb i 2022 end i 2021. Endelig oplever personer på sygedagpenge i markant mindre omfang, at de selv bidrager til deres forløb i 2022 end i 2021.

Samlet set viser de kvalitative besvarelser, at borgerne særligt er tilfredse, når de oplever at blive mødt med forståelse for deres specifikke situation, når sagsbehandlerne giver tid og plads til at arbejde med deres sociale og helbreds-mæssige udfordringer, når de mærker at sagsbehandleren er imødekommende og venlig, når sagsbehandleren er kompetent og kan åbne nye døre, når borgeren bliver mødt med tillid og respekt, når borgeren føler sig tryk ved, at sagsbehandleren er på borgerens side, når borgeren får mulighed for at have medbestemmelse på sin egen sag, når sagsbehandleren er tilgængelig og udviser venlighed og imødekommenhed over for borgernes spørgsmål, når hjælpen er konkret og målrettet, og når borgeren ikke blot føler sig som endnu en ledig i rækken.

Omvendt viser de kvalitative besvarelser, at utilfredshed særligt kan opstå, når borgerne ikke føler sig forstået, når de bliver mødt med mistillid og føler

sig kontrollerede eller snakket ned til, når de bliver mødt af mange skiftende sagsbehandlere eller sagsbehandlere, som ikke er udviser indsigt eller hjælpsomhed i forhold til deres sag, når de føler sig presset ud i ting, de ikke selv ønsker, eller som ikke er tilpasset deres situation, herunder særligt deres helbred, når de føler, at tingene besluttet ud fra systemets logik og ikke er individuelt tilpasset.

4 Job- og uddannelsesparate borgere

I dette kapitel præsenterer vi først en række deskriptive karakteristika for de job- og uddannelsesparate borgere, der har deltaget i undersøgelsen. For at belyse repræsentativiteten af de deltagende job- og uddannelsesparate borgere sammenholder vi baggrundskarakteristika i den deltagende målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere med den generelle målgruppes karakteristika tilknyttet Jobcenter København baseret på tal fra www.jobindsats.dk.

Herefter præsenterer vi de kvantitative resultater fra undersøgelsen, både overordnet for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere og som på ydelsesgruppeniveau – dvs. dagpengemodtagere, akademikere, dagpengemodtagere over 30 år, dagpengemodtagere under 30 år, jobparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år³, jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år samt borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program.

Vi kommer også i kapitlet ind på, hvordan job- og uddannelsesparate borgeres oplevelser med Jobcenter København har udviklet sig over tid, med fokus på to spørgsmål: hvor tilfreds borgeren er med sin samtale med sagsbehandleren, og hvordan borgeren føler sig behandlet i jobcenteret.

Til slut i kapitel præsenterer vi de kvalitative fund fra hvert spørgsmål efterfulgt af en opsamling af de kvantitative fund fra undersøgelsen.

4.1 Målgruppens karakteristika

I dette afsnit præsenterer vi indledningsvist de deskriptive karakteristika for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere, som har deltaget i undersøgelsen, opdelt efter ydelsesgruppe. Vi belyser repræsentativiteten af de deltagende borgere i forhold til den samlede målgruppe tilknyttet Jobcenter København. Det gør vi ved at sammenligne fordelingen på køn, alder og etnicitet blandt vores respondenter med fordelingen for den samlede målgruppe i Jobcenter København indhentet fra www.jobindsats.dk.

³ Bemærk at vi behandler jobparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år og dagpengemodtagere (ikke-akademikere) under 30 år som en samlet kategori, som vi blot betegner som 'jobparate under 30 år'.

I alt har 176 job- og uddannelsesparate borgere deltaget i undersøgelsen. De fordeler sig på følgende seks ydelsesgrupper, som nærmere er defineret i Boks 2.2:

1. Dagpengemodtagere, akademikere
2. Dagpengemodtagere (o. 30 år)
3. Jobparate, kontanthjælpsmodtagere (o. 30 år)
4. Jobparate (kontanthjælpsmodtagere u. 30 år og dagpengemodtagere u. 30 år)
5. Uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere (u. 30 år)
6. SHO-ydelse, under SHI-program (både job- og aktivitetsparate)⁴.

Antallet af borgere i disse ydelsesgrupper tilknyttet Jobcenter København varierer, hvorfor også antallet af borgere i de seks ydelsesgrupper, som deltager i undersøgelsen, varierer. Ydelsesgruppen dagpengemodtagere, akademikere og dagpengemodtagere over 30 år er de to største ydelsesgrupper blandt de job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København. De udgør hhv. 38 % og 37 % ifølge jobindsats.dk. Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år og jobparate kontanthjælpsmodtagere samt dagpengemodtagere under 30 år udgør hhv. 8 % og 12 % af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København. Uddannelsesparate under 30 år og borgere, som modtager SHO-ydelse, udgør de mindste andele af disse borgere tilknyttet Jobcenter København (hhv. 3 % og 3 %).

⁴ Man kan diskutere, om gruppen af borgere på SHO-ydelse under SHI-program hører til i den overordnede målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere, eller om de burde være placeret under gruppen 'udsatte borgere'. Når vi placerer gruppen her, er det for at fastholde kontinuitet i forhold til de tidligere undersøgelser fra 2020 og 2021 om lediges tilfredshed med Jobcenter København, hvor de netop blev placeret sammen med job- og uddannelsesparate. I september 2022 var antallet af aktivitetsparate 437 i denne gruppe, og antallet af job- og uddannelsesparate var 564 (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b).

Tabel 4.1 Målgruppens fordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til den samlede målgruppen tilknyttet Jobcenter København

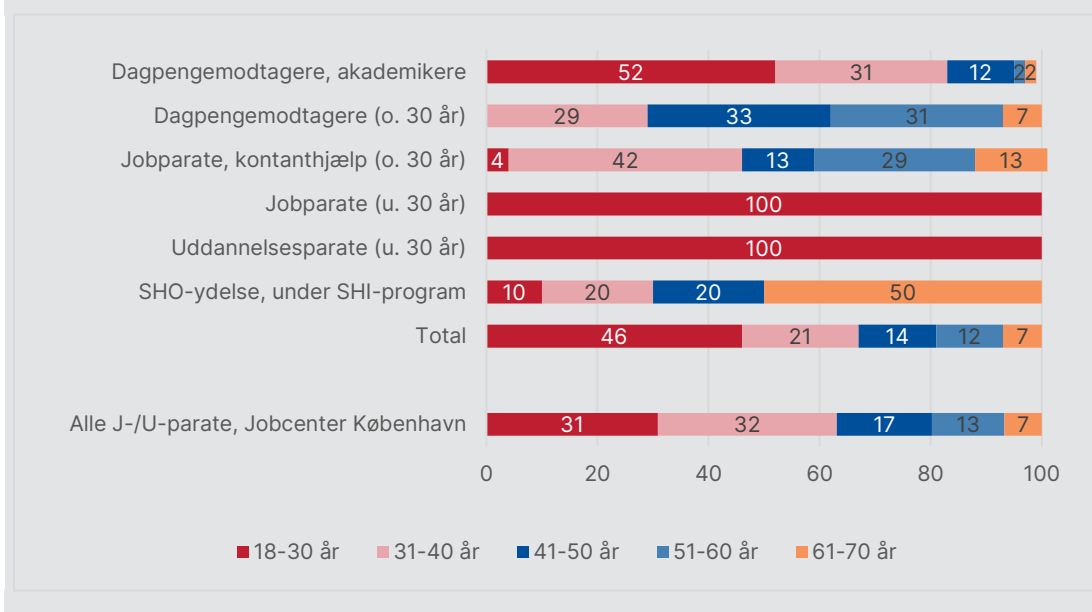
Ledighedsgruppe	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procentandel tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Dagpenge, akademikere	42	23,9	38
Dagpenge (o. 30 år)	42	23,9	37
Jobparate, kontanthjælpsmodtagere (o. 30 år)	25	14,2	8
Jobparate, kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere (u. 30 år)	27	15,3	12
Uddannelsesparate (u. 30 år)	30	17	3
SHO-ydelse, under SHI-program	10	5,7	3
I alt	176	100	100

Anm.: Procentandel tilknyttet Jobcenter København er udregnet ud fra tal fra www.jobindsats.dk for det samlede antal borgere i hver enkelt ydelseskategori tilknyttet Jobcenter København. Tallet angiver altså, hvor stor en andel den enkelte ydelsesgruppe udgør af det samlede antal borgere i disse ydelsesgrupper tilknyttet Jobcenter København i september 2021.

Kilde: 1) VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.
2) Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b.

Når vi sammenligner antallet af respondenter i de forskellige grupper i vores undersøgelse med antallet fra jobindsats.dk, finder vi (jf. tabel 4.1) en vis underrepræsentation i undersøgelsen af personer på dagpenge og overrepræsentation af de øvrige grupper. Det vigtigste i forhold til undersøgelsens repræsentativitet har dog været, at der er et rimeligt antal respondenter fra alle grupper. Da vi stadig har over 40 respondenter i de to dagpenge-respondergrupper, finder vi derfor deres underrepræsentation i forhold til, hvor mange borgere på dagpenge der er tilknyttet Jobcenter København i det hele taget, uproblematisk.

Figur 4.1 Aldersfordelingen i undersøgelsens ydelsesgrupper for job- og uddannelsesparate borgere. Procent.



Anm.: N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ser vi på de deltagende job- og uddannelsesparate borgeres alder, fordeler den sig over hele aldersintervallet. Borgernes alder fordelt på ydelsesgruppe præsenteres i Figur 4.1. Aldersfordelingen på tværs af ydelsesgrupperne afspejler nogenlunde den faktiske gruppe af borgere tilknyttet Jobcenter København. Dog er gruppen af borgere i aldersgruppen 18-30 år større sammenlignet med den faktiske gruppe af job- og uddannelsesparate borgere mellem 18 og 30 år i Jobcenter København. De unge borgere mellem 18-30 år udgør således 46 % af alle de job- og uddannelsesparate borgere, som medvirker i vores undersøgelse, mens denne aldersgruppe kun udgør 31 % af alle job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København. Omvendt er den næst yngste aldersgruppe lidt underrepræsenterede i vores undersøgelse: de 31-40 årige udgør 21 % af alle de job- og uddannelsesparate borgere, som medvirker i vores undersøgelse, mens denne aldersgruppe udgør 32 % af alle job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København.

På tværs af målgruppen job- og uddannelsesparate borgere er mænd let overrepræsenterede i undersøgelsen sammenlignet med den faktiske kønsfordeling blandt alle job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter Kø-

benhavn. Kønsfordelingen fremgår af Tabel 4.2. Kønsfordelingen i den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København var i september 2021 55 % kvinder og 45 % mænd (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b). Altså har vi i undersøgelsen en lille overvægt af mænd, men fordelingen ligger dog tæt på kønsfordelingen i den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet jobcenteret.

Tabel 4.2 Målgruppens kønsfordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til målgruppen tilknyttet Jobcenter København

Køn	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procentandel tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Kvinde	89	51	55
Mand	87	49	45
I alt	176	100	100

Anm.: Procentandel tilknyttet Jobcenter København er udregnet ud fra tal fra www.jobindsats.dk for det samlede antal borgere i hver enkelt ydelseskategori tilknyttet Jobcenter København. Tallet angiver altså, hvor stor en andel den enkelte ydelsesgruppe udgør af det samlede antal borgere i disse ydelsesgrupper tilknyttet Jobcenter København i september 2022.

Kilde: 1) VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.
2) Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b.

Blandt de deltagende job- og uddannelsesparate borgere i undersøgelsen har 67 % etnisk dansk baggrund, mens 33 % har anden etnisk baggrund end dansk. Som det fremgår af Tabel 4.3 vedr. det samlede antal job- og uddannelsesparate, udgjorde borgere af etnisk dansk herkomst 65 % af det samlede antal, mens anden etnisk baggrund end dansk udgjorde 35 % af det samlede antal (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b). Således kan vi kun konstatere en meget snæver overrepræsentation af etnisk danskere, når vi sammenligner undersøgelsens respondenter med den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København.

Tabel 4.3 Målgruppens etnicitetsfordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til målgruppen tilknyttet Jobcenter København

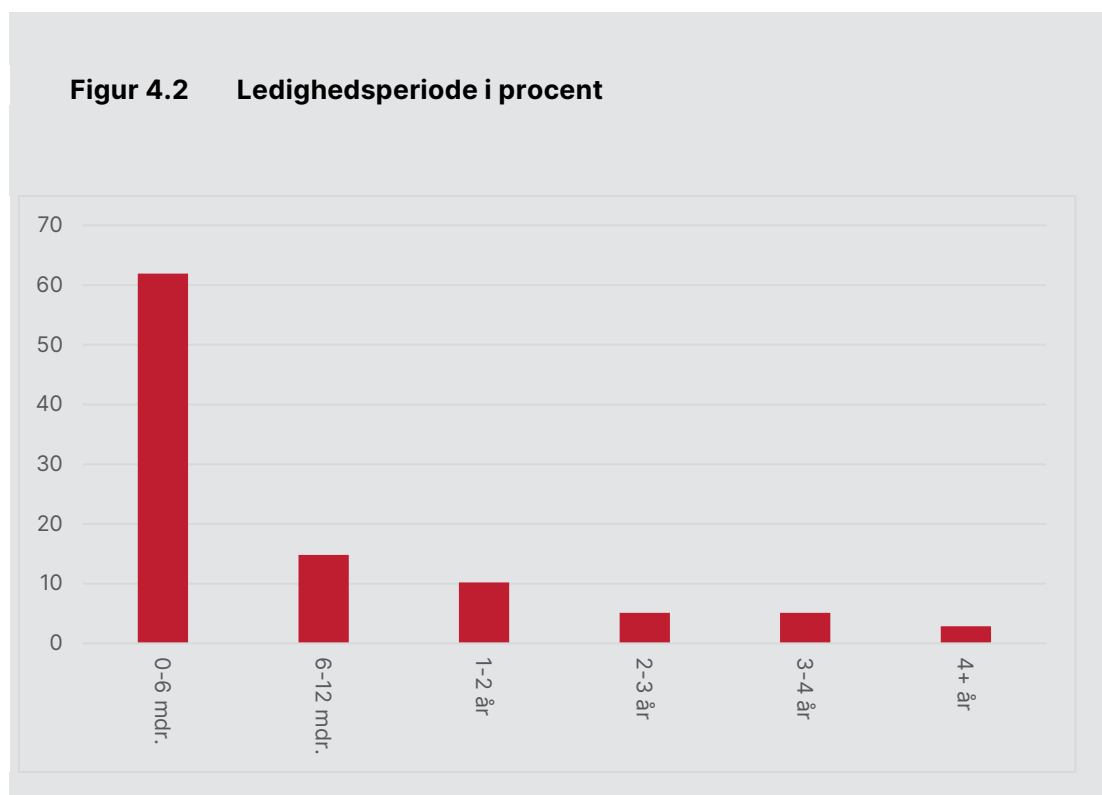
Etnicitet	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procent tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Anden etnisk herkomst end dansk	58	33	35
Dansk	118	67	65
I alt	176	100	100

Anm.: Procentandel tilknyttet Jobcenter København er udregnet ud fra tal fra www.jobindsats.dk for det samlede antal borgere i hver enkelt ydelseskategori tilknyttet Jobcenter København. Tallet angiver altså, hvor stor en andel den enkelte ydelsesgruppe udgør af det samlede antal borgere i disse ydelsesgrupper tilknyttet Jobcenter København i september 2022.

Kilder: 1) VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.
2) Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2022b.

Ser vi på, hvor længe de job- og uddannelsesparate borgere har været ledige, har målgruppen en mindre spredning sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. 62 % af de job- og uddannelsesparate borgere har været ledige i 0-6 måneder, mens 38 % af borgerne har været ledige i mere end 6 måneder.

Figur 4.2 Ledighedsperiode i procent



Anm.: N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ovenstående sammenligning af baggrundskarakteristika (alder, køn og etnicitet) viser, at de job- og uddannelsesparate borgere, der har deltaget i denne undersøgelse, er tilnærmelsesvis repræsentative for den samlede gruppe af disse borgere tilknyttet Jobcenter København.

4.2 Seneste samtale i jobcenteret

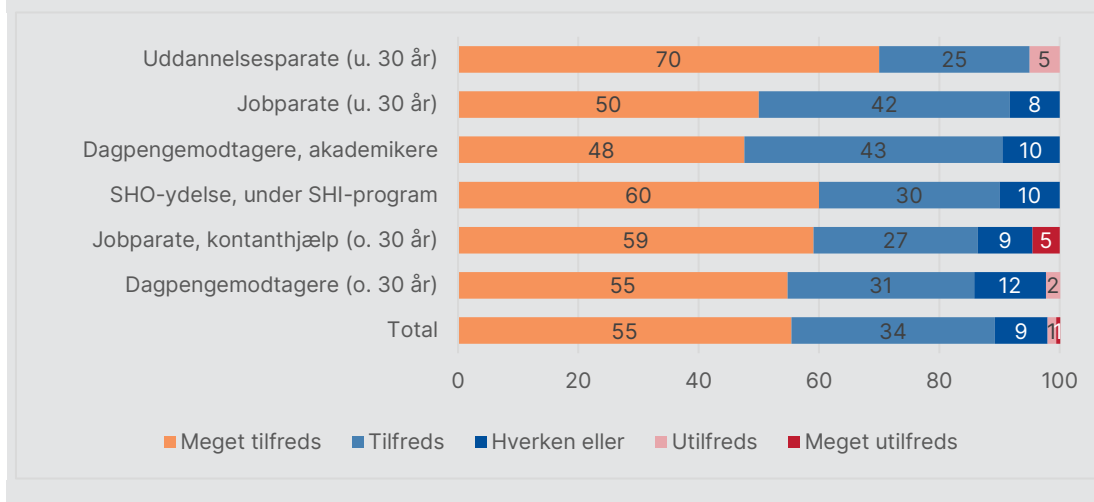
I de følgende afsnit vil vi gennemgå de kvantitative resultater fra hvert spørgsmål i spørgeskemaet både for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere og på ydelsesgruppeniveau. Signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne testes. Kun signifikante resultater, hvor ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af job- og uddannelsesparate borgere, præsenteres i det skrevne.

For at afdække borgernes tilfredshed med deres seneste samtale i jobcenteret blev borgerne spurgt, hvor tilfredse de var med deres samtale med en sagsbehandler. I Figur 4.3 præsenteres besvarelserne på spørgsmålet for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt stor tilfredshed med deres seneste samtale i jobcenteret. 89 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (34 %) eller tilfredse (55 %) med deres seneste samtale i jobcenteret. Kun 2 % af borgerne tilkendegiver, at de enten er utilfredse (1 %) eller meget utilfredse (1 %) med deres seneste samtale. 9 % angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med deres seneste samtale med sagsbehandleren.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Dette fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Vi ser desuden på, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelserne i 2021, og her finder vi ingen signifikante forskelle.

Figur 4.3 Job- og uddannelsesparate borgeres tilfredshed med seneste samtale på Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?". N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

4.3 Generel oplevelse af jobcenteret

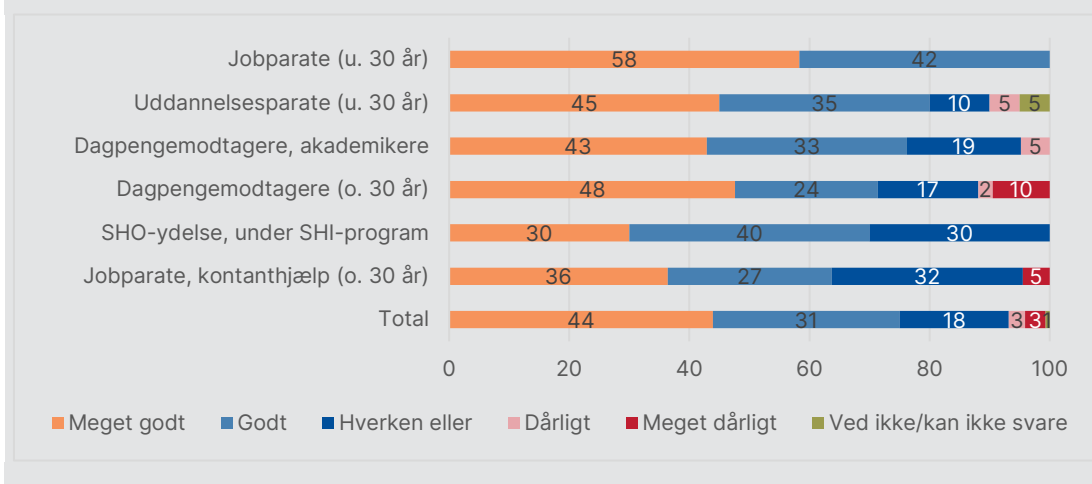
For at afdække borgernes mere generelle oplevelse af jobcenteret blev de spurgt, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret. Figur 4.4 præsenterer besvarelsenerne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere sig generelt godt behandlet i jobcenteret. 75 % af borgerne svarer, at de enten føler sig meget godt (44 %) eller godt (31 %) behandlet i jobcenteret. 6 % af borgerne tilkendegiver, at de føler sig dårligt (3 %) eller meget dårligt (3 %) behandlet i jobcenteret. 18 % af borgerne angiver, at de hverken føler sig godt eller dårligt behandlet i jobcenteret.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at jobparate under 30 i gennemsnit oplever, at de i signifikant højere grad bliver behandlet godt i Jobcenter København, sammenlignet med gennemsnittet for de øvrige ydelsesgrupper. Forskellen er signifikant på et 10 pct. signifikansniveau, og forskellen fastholdes på et 10 pct. niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

De øvrige ydelsesgrupper adskiller sig ikke signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af målgruppen på dette spørgsmål. Det er desuden undersøgt, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelserne i 2021, og her finder vi ingen signifikante forskelle.

Figur 4.4 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af behandling i Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?", N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

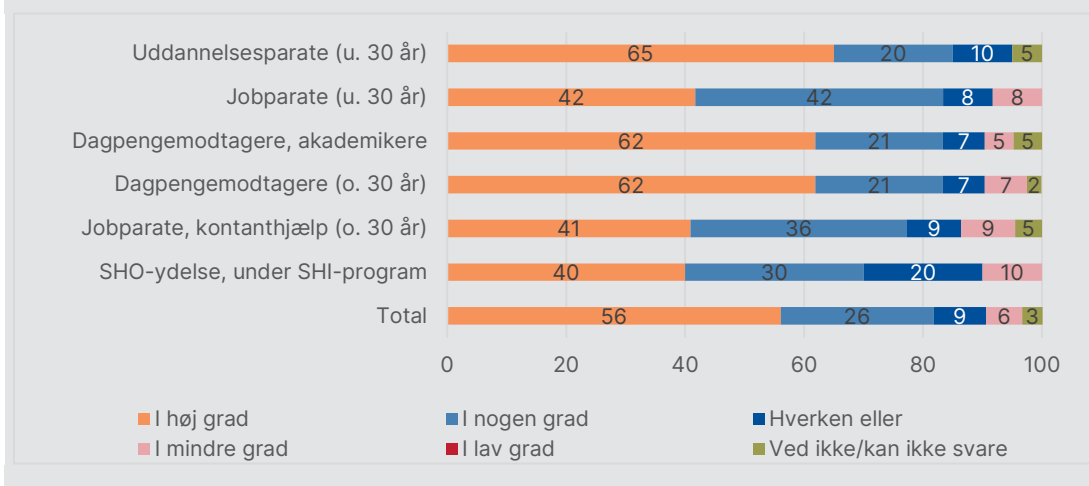
4.4 Inddragelse i forløb

For at afdække borgernes oplevelse af blive inddraget i deres forløb blev borgerne spurgt, om de føler, at deres sagsbehandler inddrager dem. Figur 4.5 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

Gennemsnitligt for hele målgruppen oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt, at sagsbehandleren inddrager dem i deres forløb på jobcenteret. 82 % af borgerne svarer, at de i høj grad (56 %) eller i nogen grad (26 %) oplever, at sagsbehandleren inddrager dem, mens 9 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (6 %) eller i lav grad (3 %) føler, at sagsbehandleren inddrager dem. 9 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at sagsbehandleren inddrager dem.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af de øvrige ydelsesgrupper. Dette gælder også, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Vi undersøger desuden, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelserne i 2021, og her finder vi ingen signifikante forskelle.

Figur 4.5 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af inddragelse i forløb på Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?", N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

4.5 At kunne spørge sin sagsbehandler

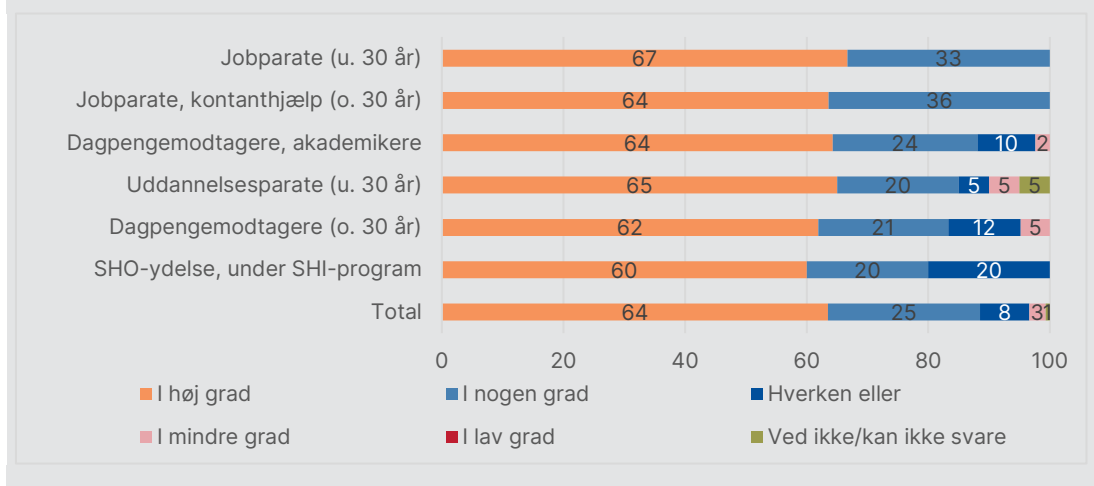
Vi undersøger også, om borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om. Figur 4.6 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

Her finder vi, at størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om. 89 % af borgerne svarer, at de i høj grad (64 %) eller i nogen grad (25 %) oplever, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 3 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad føler, at de kan spørge sagsbehandleren. 8 %

af borgerne angiver hverken eller føler til, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 1 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Dette fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Vi har også undersøgt, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelserne i 2021. Heller ikke her finder vi signifikante forskelle.

Figur 4.6 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler i Jobcenter København. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?", N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

4.6 Information om forløb

For at afdække borgernes oplevelse af information om forløb blev respondenterne spurgt, om de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Figur 4.7 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

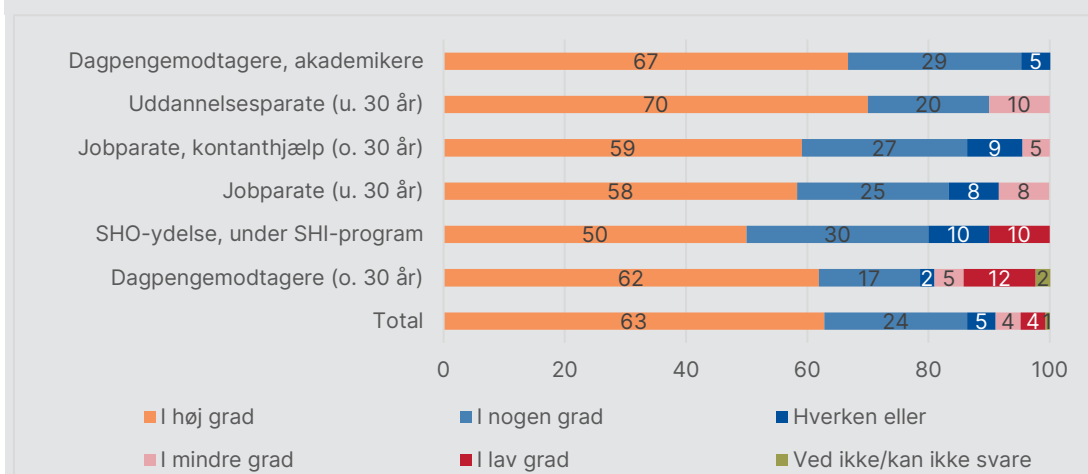
På tværs af hele den generelle målgruppe, oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt, at de ved, hvad der skal ske indtil deres

næste samtale. 87 % af borgerne svarer, at de i høj grad (63 %) eller i nogen grad (24 %) oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale, mens 8 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (4 %) eller i lav grad (4 %) føler, at de ved, hvad der skal ske indtil den næste samtale. 5 % af borgerne angiver, at de hverken eller oplever, at de ved, hvad der skal ske. 1 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at dagpengemodtagere over 30 i signifikant lavere grad ved, hvad der skal ske inden deres næste samtale, når vi sammenligner gruppens gennemsnitlige besvarelse med gennemsnittet for de øvrige ydelsesgrupper. Den signifikante forskel fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode. Forskellen beror på, at der er relativt mange af dagpengemodtagerne over 30 år, som svarer, at de i lav eller meget lav grad ved, hvad der skal ske indtil næste samtale – samlet 17 %, hvor dette tal i hele gruppen af job- og uddannelsesparate blot er 8 %.

For de øvrige ydelsesgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af den generelle målgruppe på dette spørgsmål. Vi ser desuden på, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelserne i 2021, og her finder vi ingen signifikante forskelle.

Figur 4.7 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af at vide, hvad der skal ske i forløbet hos Jobcenter København. Procent.



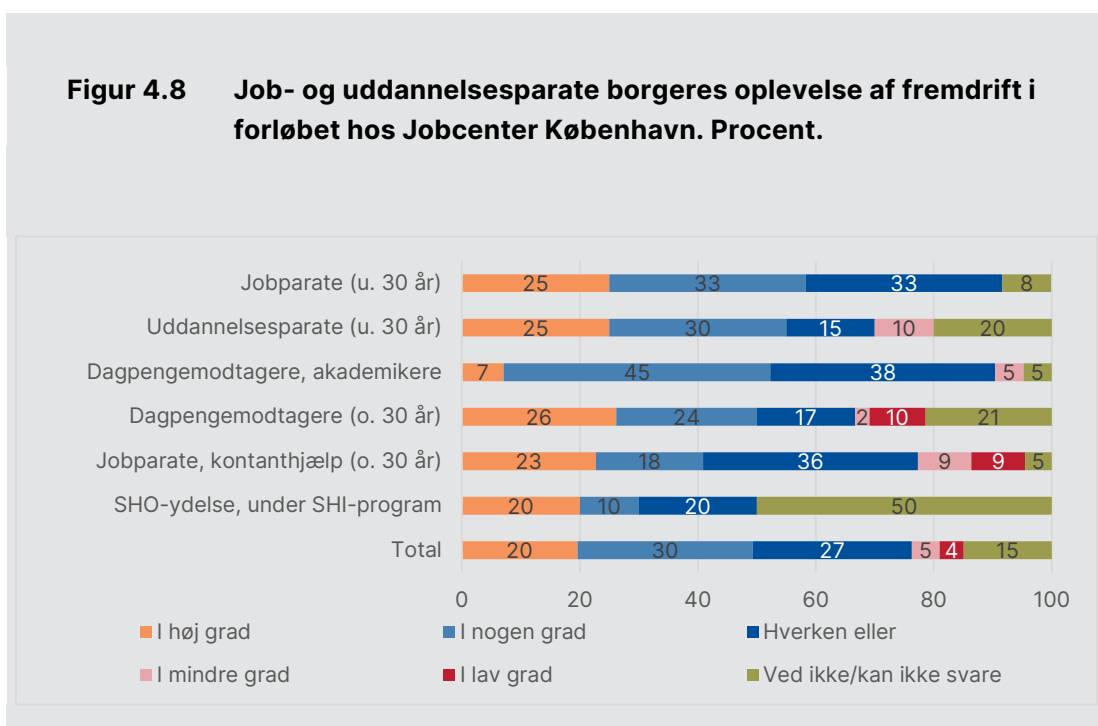
Note: Spørgsmål: "Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?", N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

4.7 Fremdrift i forløb

For at afdække borgernes oplevelse af fremdrift blev borgerne spurgt, om de synes, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret. Figur 4.8 præsenterer besvarelsenerne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

I hele målgruppen oplever halvdelen af borgerne, at der er fremdrift i deres forløb. 50 % af borgerne svarer, at de i høj grad (20 %) eller i nogen grad (30 %) oplever, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret, mens 9 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (5 %) eller i lav grad (4 %) føler, at der er fremdrift i deres forløb. 27 % af borgerne angiver, at de hverken i høj eller lav grad oplever fremdrift i deres forløb. 15 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.



Anm.: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?", N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at ingen ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Når vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode finder vi, at uddannelsesparate i gennemsnit oplever, at der i højere grad er fremdrift i deres forløb sammenlignet med den øvrige målgruppe.

For de øvrige ydelsesgrupper finder vi ikke, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af den generelle målgruppe på dette spørgsmål. Når vi ser på, om svarfordelingen i 2022 adskiller sig signifikant fra besvarelserne i 2021, finder vi ingen signifikante forskelle.

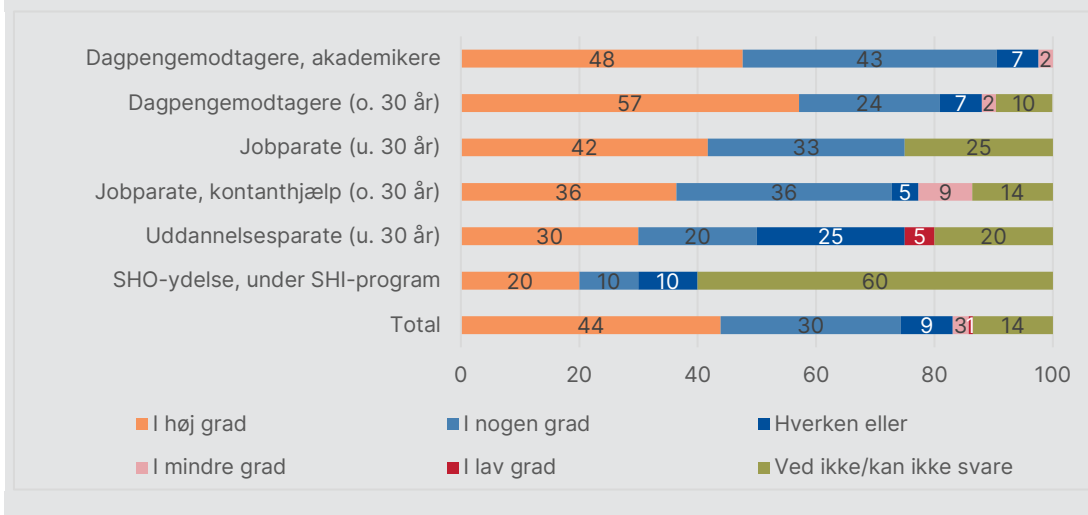
4.8 Borgernes eget bidrag

Borgerne blev også spurgt, om de synes, at de selv har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret. Figur 4.9 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele målgruppen, oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt, at de selv har bidraget til fremdriften i deres forløb. 74 % af borgerne svarer, at de i høj grad (44 %) eller i nogen grad (30 %) oplever dette. 4 % af borgerne tilkendegiver til gengæld, at de i mindre grad (3 %) eller i lav grad (1 %) synes, at de selv har bidraget til, at der er fremdrift. 9 % af borgerne angiver hverken eller til, at de føler, at de har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb. 9 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Ser vi på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at uddannelsesparate i gennemsnit oplever, at de i signifikant lavere grad selv bidrager til fremdrift i forløbet hos Jobcenter København, sammenlignet med gennemsnittet for de øvrige ydelsesgrupper. Den signifikante forskel fastholdes på et 10 pct. niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. For de øvrige ydelsesgrupper finder vi ikke, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af den generelle målgruppe på dette spørgsmål.

Figur 4.9 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløb hos Jobcenter København. Procent.

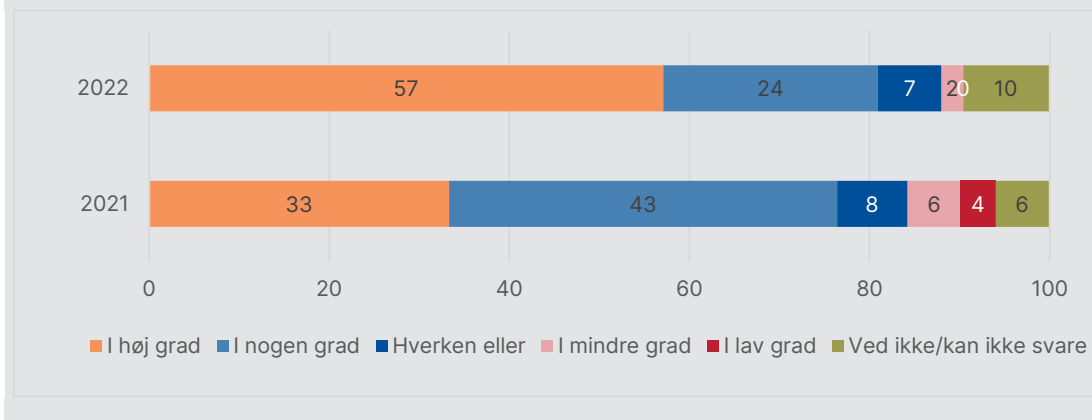


Anm.: Spørgsmål: "Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?", N = 176.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Når vi sammenligner gruppernes besvarelser i 2021 med 2022 finder vi også nogle forskelle. Dagpengemodtagere over 30 år oplever i gennemsnit, at de i signifikant højere grad bidrager til fremdrift i forløbet i Jobcenter København i 2022 sammenlignet med gennemsnittet for denne gruppe i 2021. Figur 4.10. Forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Der kan ikke påvises signifikante forskelle fra 2021 til 2022 for de øvrige grupper for dette spørgsmål.

Figur 4.10 Oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløb hos Jobcenter København for dagpengemodtagere over 30, 2021 og 2022. Procent.



Anm.: Spørgsmål: "Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?", N (2021) = 48, N (2022) = 38.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2021 og 2022.

4.9 Udvikling over tid

Udviklingen i de job- og uddannelsesparate borgeres tilfredshed med Jobcenter København over perioden 2020-2022 vil her blive beskrevet ved at analysere på de to spørgsmål, "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?", og "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?". Disse to spørgsmål er udvalgt, fordi de tilsammen kan belyse borgernes overordnede tilfredshed med jobcenteret.

Figur 4.11 viser først udviklingen i den gennemsnitlige oplevelse af seneste samtale for målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere i perioden 2020-2022. Her kan der overordnet konstateres et relativt højt niveau af tilfredshed, med en gennemsnitlig svarværdi på mellem 4,1 og 4,6 på skalaen fra 1-5. Ser vi på gruppen af job- og uddannelsesparate samlet (total), kan vi se, at gennemsnittet ligger på 4,4 i både 2021 og 2022, svarende til, at respondenternes svar i gennemsnit ligger mellem 'tilfreds' og 'meget tilfreds'.

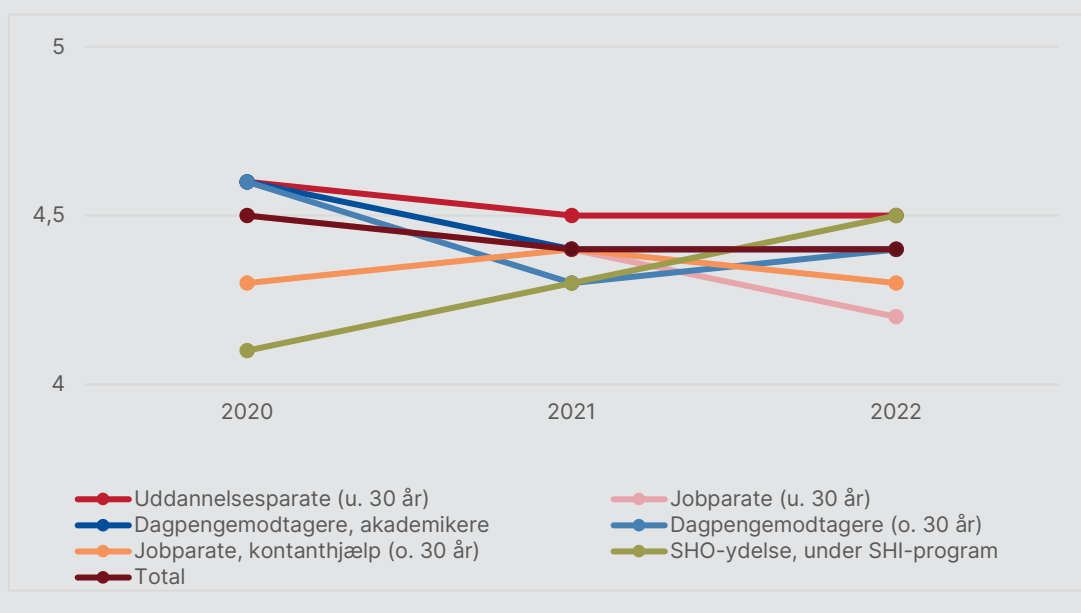
Tilfredsheden på tværs af de fem ydelsesgrupper er temmelig stabil henover hele perioden 2020-2022. Vi kan kun konstatere en enkelt signifikant ændring: Der sker en signifikant negativ udvikling i tilfredsheden blandt dagpengemodtagere over 30 år fra 2020-2021 (bemærk, at ændringen ikke fremgår af figur

4.11, fordi mærket for SHO-ydelsesmodtagere for 2021 ligger oven på mærket for dagpengemodtagere over 30 år). Over hele perioden fra 2020-2022 gik gruppen fra at besvare spørgsmålet med en gennemsnitlig værdi på 4,6 i 2020 til at ligge på 4,3 i gennemsnit i 2021 og 4,4 i 2022.

Ændringerne i tilfredsheden blandt de øvrige ydelsesgrupper er ikke statistisk signifikante.

Figur 4.11 Udvikling i gennemsnitlig oplevelse af seneste samtale i Jobcenter København for målgrupper af jobparate borgere, 2020-2022.

Mærker uden udfyldning viser, at gennemsnittet er signifikant forskellig for samme målgruppe sammenlignet med året før



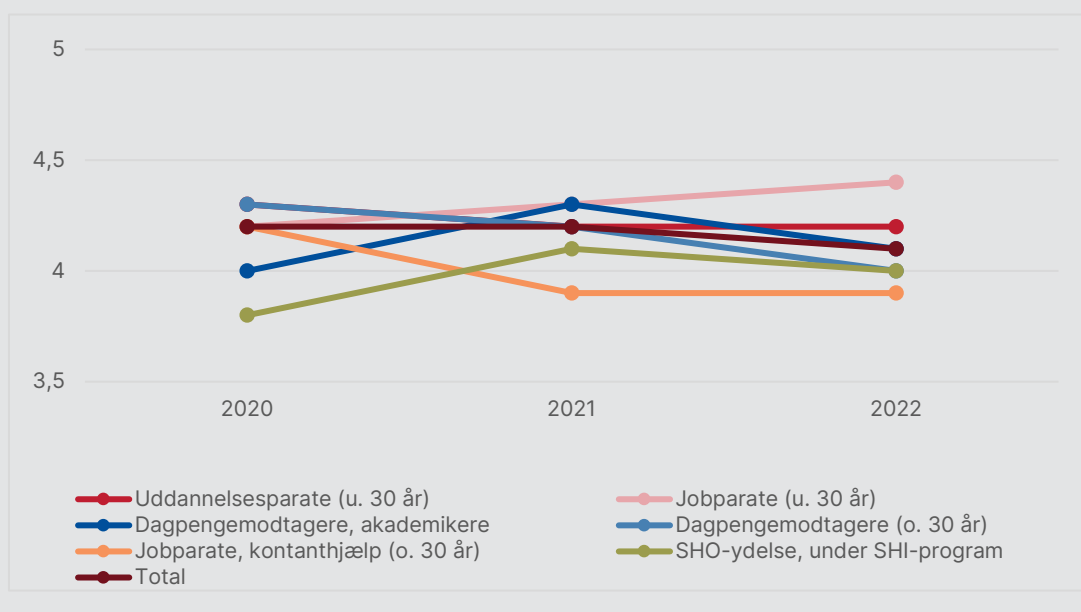
Anm.: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?", N (2020) = 219, N (2021) = 209, N (2022) = 176. Signifikant forskel for: Dagpengemodtagere o. 30 fra 2020-2021 og over hele perioden fra 2020-2022.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2019, 2020, 2021 og 2022.

Figur 4.12 viser udviklingen i den gennemsnitlige oplevelse af behandlingen i Jobcenter København blandt målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere i perioden 2020-2022. Her ses også et relativt højt niveau af tilfredshed, med en gennemsnitlig svarværdi på mellem 3,8 og 4,4. Den gennemsnitlige tilfredshed i hele gruppen af job- og uddannelsesparate (total) ligger lige over 4 (4,1-4,2) for alle tre år, svarende til, at gruppen i gennemsnit oplever at blive behandlet 'godt' på vores skala fra 1 'meget dårligt' til 5 'meget godt'.

Tilfredsheden er her meget stabil i perioden, og vi finder ikke signifikante ændringer blandt nogen af ydelsesgrupperne. Det er altså i modsætning til gennemsnittet gruppen af udsatte (total), hvor vi så et signifikant fald fra 2019 til corona-året 2020 og en tilsvarende signifikant stigning fra 2020 til 2021.

Figur 4.12 Udvikling i gennemsnitlig oplevelse af behandling i Jobcenter København for målgrupper af jobparate borgere, 2020-2022



Anm.: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?", N (2020) = 219, N (2021) = 209, N (2022) = 176. Der er ikke fundet nogen signifikante forskelle over tid.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København 2019, 2020, 2021 og 2022.

4.10 De job- og uddannelsesparates begrundelser

Til hvert af de syv spørgsmål i undersøgelsen har borgerne haft mulighed for at knytte forklaringer til deres besvarelser. De uddybende svar giver viden om, hvilke oplevelser og årsager der ligger til grund for borgernes besvarelser. Vi vil i det følgende kort præsentere en sammenfatning af de positive, de hverken positive eller negative og de negative udsagn til hvert af spørgsmålene.

Seneste samtale i jobcenteret

Borgere, som oplevede at være tilfredse eller meget tilfredse med seneste samtale, udtrykker, at sagsbehandleren var forstående og hjælpsom. Flere borgere uddyber, at sagsbehandleren er god til at komme med relevante og brugbare forslag, og kan give viden om muligheder, som borgeren ikke selv havde tænkt på. En borger udtrykker: *"Sagsbehandleren havde gode forslag til nye ting og nye veje, jeg kan gå, fx virksomhedspraktik og løntilskud. Det virker spændende. Hun gennemgik, hvad der var af steder, jeg kunne søge, som var gode matches for min profil"*. Desuden fremhævede flere borgere som noget positivt, at sagsbehandleren er forstående for borgerens situation og giver vejledning, der tager udgangspunkt i denne. En borger siger: *"Hun var åben og forstående for min situation. Satte sig ind i, hvordan det var fra min uddannelse og grunden til, at jeg havde sagt mit tidligere job op. Og så kom hun med forslag."*

Blandt de borgere, som hverken var positive eller negative i deres svar i forhold til den seneste samtale, svarer flertallet, at de ikke følte, de fik noget ud af samtalen, da der ikke skete noget nyt, eller at de vidste alt det forinden, som sagsbehandleren havde fortalt. En borger siger: *"Rigtig sød sagsbehandler, men det føltes bare lidt som et fremmøde. Rådene er lidt noget, man ved. Føles lidt som om, man er cyklet herud for ingenting. Man kunne måske tage den telefonisk og blive derhjemme og søge jobs"*. Nogle få borgere udtrykker desuden, at de er utilfredse med samtaleindhold, fordi de savner forståelse for deres situation og føler sig pressede til ting, som ikke føles rigtige for dem.

De få borgere, som angav, at de var utilfredse med deres seneste samtale, udtrykker ligeledes, at de ikke oplever at få noget ud af samtalerne, der derfor snarere opleves som en sur pligt. En borger udtrykker: *"Det giver ikke noget, det er ikke udbytterigt. Det er mere noget, jeg gør, fordi jeg skal. Det er næsten mere stressende. Vil hellere bruge tid på at søge jobs og lave min hjemmeside"*.

Generel oplevelse af jobcenteret

Borgere, som oplever at blive positivt behandlet i jobcenteret, forklarer det med, at sagsbehandlerne er søde, imødekommende og interesserer sig for borgerne. En borger udtrykker: *"Jeg føler mig set og hørt. Hvis jeg har spørgsmål, forsøger de at besvare dem så godt som muligt"*. Flere borgere udtrykker, at de er positivt overraskede over den modtagelse, de får i jobcenteret, en borger siger *"Jeg havde en fordom om, at når man kom på jobcenteret, ville man blive dunket i hovedet og føle, at man ikke gjorde det godt nok, men man får bare hjælp og et skub i en rigtig retning"*. Desuden svarer flere borgere, at de oplever en behagelig stemning og atmosfære på jobcenteret. En borger

udtrykker: *"Det er nogle dejlige lokaler og god stemning. Der er gjort noget ud af, at det skal være lidt hyggeligt. Men også i receptionen blev jeg taget godt imod".*

De borgere, som svarer, at de hverken oplever at blive godt eller dårligt behandlet i jobcenteret, forklarer det med, at de har skiftende sagsbehandlere, og at oplevelsen varierer derefter. En borger udtrykker: *"Der har både været godt og dårligt i jobcenteret. Det handler meget om sagsbehandlerne, og hvordan de imødekommer en. Har de tid og overskud, eller putter de en i en boks".* En del af borgerne udtrykker, at deres neutrale holdning til den generelle behandling i jobcenteret skyldes systemet. En borger udtrykker: *"Det er en ambivalent oplevelse. Det er tydeligt at se, at de sagsbehandlere, som jeg får kontakt med, er dygtige og søde og vil mig det bedste, men samtidig har jeg en oplevelse af, at det system, de skal passe mig ind i, ikke altid er det bedste".*

Størstedelen af borgere, der føler sig dårligt behandlet i jobcenteret, tilskriver først og fremmest den negative behandling, at de ikke føler, at jobcenteret viser forståelse for deres situation. En borger udtrykker: *"Jeg havde været til samtale i ti minutter og sagde, at jeg havde det dårligt og ikke var klar til forløb. Så sagde sagsbehandleren 'for at du skal sygemeldes, så skal du have det rigtig dårligt, og det har du kun, hvis du lægger dig ned og græder på gulvet her'. Så de har ikke en ordentlig forståelse for psykisk sygdom, og de mangler et sprog for det".* Andre borgere udtrykker, at de føler sig mistænkeliggjort og føler sig konstant under kontrol, hvilket bidrager til den negative oplevelse af behandlingen i jobcenteret. En borger siger: *"De spørgsmål, der stilles, virker som om, at man ikke selv har lyst eller gør noget. Så de får det til at virke som om, at man ikke selv gør noget, eller at man er inaktiv".*

Inddragelse i forløb

Flere af de borgere, som oplever at blive inddraget i forløbet, udtrykker, at sagsbehandleren viser interesse og forståelse for borgerens specifikke situation. En borger siger om sin sagsbehandler: *"Hun er nysgerrig på, hvem jeg er, og hvad jeg kan. Jeg føler en reel interesse".* Borgerne udtrykker endvidere som noget positivt, at de har stor indflydelse på den plan, der bliver lagt for dem. En borger udtrykker: *"Hun lytter til, hvad jeg synes, og prøver ikke bare at trække noget ned over hovedet på mig".*

Borgere, som hverken i høj eller lav grad føler sig inddragede, angiver forskellige grunde til dette. En begrundelse, der går igen blandt flere borgere, er, at sagsbehandlerne ikke udviser reel interesse for deres konkrete behov. En borger siger om sin sagsbehandler: *"Hun forsøger at lytte – hun er høflig og afbryder ikke, men det betyder ikke, at hun faktisk lytter til, hvad jeg siger. Så hun skal altså bare gøre sit arbejde, og lytter ikke ordentligt til, hvad jeg siger".*

Andre borgere siger, at de føler, at sagsbehandlerne bestemmer, og at deres mening ikke har så stor betydning for de beslutninger, der bliver taget.

Flere af borgerne, som ikke oplever at blive inddraget i forløbet, udtrykker ligeledes, at de savner mere empati, og at de føler at beslutningerne træffes ud fra systemets logik frem for på baggrund af deres ønsker og behov. En borger udtrykker: "Samtalen er målrettet i forhold til deres skabelon, ikke i forhold til den enkelte person (...) Det skal gå virkelig hurtigt – det er også derfor, man ikke bliver set og hørt".

At kunne spørge sin sagsbehandler

Størstedelen af de borgere, der svarer, at i nogen grad eller høj grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, forklarer dette med, at sagsbehandlerne er venlige og imødekommende. Nogle borgere fortæller herunder, at deres sagsbehandler selv opfordrer til at stille spørgsmål, enten til samtalen, og/eller de stiller sig til rådighed imellem samtalerne. En borger udtrykker: *"hun siger, at jeg bare kan skrive til hende. Hun gør alt, hvad hun kan, for at svare på de spørgsmål, man har"*. Andre borgere fortæller som noget meget positivt, at de har tillid til sagsbehandlerne og føler sig trygge ved, at deres spørgsmål bliver taget godt imod. En borger udtrykker: *"Sagsbehandleren giver klart udtryk for, at jeg må spørge. Der er tid til det. Han gør det klart, at han er på min side. Der kommer ikke noget videre uden min tilladelse, før han har forstået det rigtigt"*.

Blandt de borgere, som har svaret, at de er neutrale i forhold til at kunne spørge deres sagsbehandler, udtrykker flere, at de er tilbageholdende med at stille spørgsmål, fordi de ser sagsbehandleren som repræsentant for et system, som de ikke helt har tillid til. En borger udtrykker: *"Jeg ser jobcenteret som en kold instans. Jeg vil hellere spørge A-kassen, som jeg føler er mere en slags 'kammerat' i processen"*. Enkelte andre borgere begrundede deres svar med, at de ikke har nogle spørgsmål, at der kan være sprogbarrierer, når der ikke er tolke til stede, at de har skiftende sagsbehandlere, eller at de kan have svært ved at komme i kontakt med sagsbehandleren mellem samtalerne.

De få borgere, som udtrykker, at de i lav grad eller meget lav grad kan spørge deres sagsbehandler, angiver hovedsageligt, at de oplever, at sagsbehandlerne ikke kan svare på deres spørgsmål, og at sagsbehandlerne mangler den nødvendige viden for at give gode svar. En borger siger: *"De kan jo ikke svare. Jeg ved mere om det, end de gør"*.

Information om forløb

Størstedelen af de borgere, der angiver, at de i nogen grad eller høj grad ved, hvad der skal ske, fortæller, at de har klare aftaler med deres sagsbehandler om, hvad der skal ske indtil næste samtale. Herunder fortæller flere, at planerne er lagt i fællesskab, og at de har et konkret indhold, fx i form af, at borgere skal starte i et specifikt forløb, skal søge bestemte typer af jobs eller lignende. En borger siger: *"Vi har lavet nogle fælles konkrete aftaler på baggrund af de aftaler om, hvilke jobs jeg skal søge. Der er et 3 timers jobsøgningskursus. Jeg fortsætter det, jeg gør. Der er faste rammer, og der er en fælles forventningsafstemning"*. Flere borgere fortæller, at sagsbehandleren eftersender en plan til dem på skrift.

De borgere, som har svaret, at de ikke ved, hvad der skal ske indtil næste samtale, eller som hverken i høj eller lav grad ved, hvad der skal ske indtil næste samtale, angiver hovedsagligt, at tvivlen skyldes ydre omstændigheder, som de afventer, eller at de er nye i jobcenteret, og at de derfor endnu ikke har fået lagt en konkret plan.

Fremdrift i forløb

De borgere, som i nogen grad eller høj grad oplever fremdrift i deres forløb, fortæller blandt andet, at de har fået konkret hjælp, som føles brugbar i forhold til at komme i job. Herunder nævner mange, at de har været glade for at komme på nogle relevante kurser. En borger siger: *"Sidste uge blev jeg sendt på højskole omkring, hvad en lærer skal kunne. (...) Jeg synes, det er godt, at der er målrettede kurser. Den traditionelle måde er at sige 'får du ansøgt det og det', og det er det samme til alle. Her er det målrettet, og jeg føler, jeg kommer tættere på job"*. Flere borgere fortæller, at fremdriften primært skyldes deres egen indsats, men der er samtidig også nogle borgere, som mener, at forløbet i jobcenteret er en hjælp i forhold til at holde sig selv i gang. En borger udtrykker: *"Hun bakker mig op i mine idéer. Det kan godt give ekstra blod på tanden. Og selvfølgelig det med, at man skal herind løbende, det gør, at jeg også forholder mig til min egen situation"*.

Borgerne, der hverken oplever høj eller lav grad af fremdrift i deres forløb, begrundes blandt andet deres svar med, at de er relativt nye i jobcenteret og derfor endnu ikke kan vurdere fremdriften. Andre fortæller, at de ikke oplever jobcenterets inputs som værende relevante eller givende, og flere siger, at de mere oplever deres samtaler som en formalitet end som en hjælp. En borger udtrykker: *"Ens møder her er meget tilfældige og i nogen grad ligegyldige. De er ikke så personlige. Det er mere formalia, at man er her"*.

Blandt de borgere, som fortæller, at de kun i mindre grad eller lav grad oplever fremdrift i forløbet, fortæller flere, at deres utilfredshed skyldes, at de bliver

sendt ud i ting, som ikke er tilpasset dem, og som derfor ikke gavner dem. En borger udtrykker: *"Jobcenteret får én længere væk fra beskæftigelse. Jeg er blevet sendt på rengøringskursus, selvom jeg aldrig har arbejdet med rengøring, og heller ikke kan med mit helbred. Der er krav og pres, og man bliver umyndiggjort. Det hjælper ikke".*

Borgernes eget bidrag

Størstedelen af borgerne, der oplever, at de i nogen grad eller høj grad har bidraget til fremdrift, uddyber det med, at de selv har søgt jobs, været opsøgende på eget initiativ og har brugt deres netværk. Andre borgere fortæller, at de gennemfører kurser eller forbedrer CV og ansøgning. En borger udtrykker: *"Jeg bruger mit netværk, holder kaffemøder, ringer til folk og bruger LinkedIn".*

Blandt borgerne, som angiver, at de hverken i høj eller lav grad har bidraget til fremdrift, fortæller nogle, at lysten til at skabe fremdrift kan forsvinde, hvis man føler sig presset til ting, man ikke har lyst til. En borger udtrykker: *"Jeg har haft oplevelser med, at sagsbehandleren har prøvet at trække fremdrift ned over hovedet på mig, så jeg følte, at jeg måske selv blev nødt til at arbejde imod det. Jo mere jeg har medbestemmelse, jo mere er jeg selv villig til at skabe fremdrift".*

De få borgere, som i mindre eller lav grad oplever at have bidraget til fremdrift i eget forløb, fortæller, at det blandt andet skyldes manglende overskud, fx som følge af helbredsproblemer. En enkelt borger begrundet sit svar med en manglende tillid til systemet.

4.11 Opsamling

Størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere angiver i seks ud af syv spørgsmål i undersøgelsen, at de er positive ('helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (62 %-89 %). De er eksempelvis positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret og i forhold til deres generelle oplevelse af jobcentrene. Hvad angår borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet, er dog kun halvdelen af de job- og uddannelsesparate borgere positive (50 %).

Ser vi på, om specifikke ydelsesgruppers oplevelser med jobcentrene er mere positive (fx 'helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') sammenlignet med den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere, finder vi nogle mindre forskelle. Dels finder vi, at jobparate borgere under 30 år i gennemsnitligt i signifikant højere grad oplever, at de bliver behandlet godt i Jobcenter København, sammenlignet med gennemsnittet for de

øvrige ydelsesgrupper. Dels finder vi, at dagpengemodtagere over 30 år i signifikant lavere grad ved, hvad der skal ske inden deres næste samtale, når vi sammenligner gruppens gennemsnitlige besvarelse med gennemsnittet for de øvrige ydelsesgrupper.

Derudover finder vi, at uddannelsesparate i gennemsnit oplever, at der i højere grad er fremdrift i deres forløb sammenlignet med den øvrige målgruppe. Modsat de øvrige sammenhænge, træder denne sammenhæng først frem, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Endelig finder vi også, at uddannelsesparate i gennemsnit oplever, at de i signifikant lavere grad bidrager til fremdrift i forløbet hos Jobcenter København, sammenlignet med gennemsnittet for de øvrige ydelsesgrupper.

Når vi undersøger udviklingen i de job- og uddannelsesparate borgeres tilfredshed med Jobcenter København i perioden 2020-2022, finder vi at den overordnede tilfredshed ligger stabilt på et højt niveau. Den eneste signifikante forandring, vi kan konstatere i perioden, er et mindre fald i tilfredsheden med seneste samtale blandt dagpengemodtagere over 30 år. Dette fald er både signifikant mellem de to år 2020 og 2021, og over hele perioden fra 2020-2022

Samlet set viser de kvalitative besvarelser, at borgerne særligt er tilfredse, når de oplever at blive mødt med forståelse for deres specifikke situation, når de mærker at sagsbehandleren er imødekommende og venlig, når sagsbehandleren er kompetent og kan åbne nye døre, når borgeren bliver mødt med tillid og respekt, når borgeren får mulighed for at have medbestemmelse på sin egen sag, når sagsbehandleren er tilgængelig og udviser venlighed og imødekommethed over for borgernes spørgsmål, når hjælpen er konkret og målrettet, og når borgeren ikke blot føler sig som endnu en ledig i rækken.

Omvendt viser de kvalitative besvarelser, at utilfredshed særligt kan opstå, når borgerne ikke føler sig forstået, når de bliver mødt med mistillid og føler sig kontrollerede eller snakket ned til, når de bliver mødt af mange skiftende sagsbehandlere eller sagsbehandlere, som ikke udviser indsigt eller hjælpsomhed i forhold til deres sag, når de føler sig presset ud i ting, de ikke selv ønsker, eller som ikke føles relevante i forhold til deres situation, og når de føler at tingene besluttet ud fra systemets logik og ikke er individuelt tilpasset.

5 Opsamling og konklusion

I dette kapitel præsenterer vi en opsamling af de kvantitative og kvalitative resultater af borgeroplevelserne af Jobcenter København. De første afsnit opsummerer fund fra dette års spørgeskemaundersøgelse blandt udsatte borgere. Herefter opsummerer vi fund fra analyserne af de udsatte borgeres oplevelser af Jobcenter København fra spørgeskemaerne i perioden 2019 til 2022.

Det andet afsnit i kapitlet er opbygget på samme vis og opsummerer fund fra spørgeskemaundersøgelserne blandt de job- og uddannelsesparate borgere. Indledningsvis opsummerer vi resultater fra dette års undersøgelse og herefter fra alle undersøgelserne i perioden 2020 til 2022.

Kapitlet rummer også en opsummering og en sammenligning af resultater fra de opfølgende interviews fra 2022 på tværs af målgrupperne. Afslutningsvis kommer en konklusion.

5.1 Udsatte borgere

5.1.1 Udsatte borgere i 2022

For at give et billede af ydelsesgruppernes generelle oplevelse af tilfredshed med Jobcenter København i 2022 præsenterer vi først resultater fra borgerne besvarelse af de syv spørgsmål, som borgerne stilles i undersøgelsen. Her ser vi, at langt størstedelen af de udsatte borgere i fem ud af syv spørgsmål angiver at være positive ('helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (76 %-91 %). Eksempelvis er de udsatte borgere positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret og positive i forhold til deres generelle oplevelse af jobcentrene.

Et flertal af de udsatte borgere svarer også positivt på spørgsmålene om, hvorvidt de selv har bidraget til fremdrift i forløbet (69 %). Det samme gælder ved spørgsmålet om, hvorvidt de i det hele taget mener, at der er fremdrift i deres forløb i jobcentrene, men her er den positive andel dog væsentligt mindre end ved de øvrige spørgsmål (58 %).

Forskelle mellem grupper af udsatte

Ser vi nærmere på forskelle mellem ydelsesgrupper, fordelt på spørgsmålene, finder vi følgende signifikante forskelle:

- *Borgere, der modtager ressourceforløbsydelse*, er mindre tilfredse med deres seneste samtale end udsatte som samlet gruppe
- *Kontanthjælpsmodtagere over 30 år* oplever i højere grad, at de kan spørge deres sagsbehandler om ting, end udsatte som samlet gruppe
- *Aktivitetsparate under 30 år* oplever at kunne spørge deres sagsbehandler i mindre grad end den øvrige del af de udsatte borgere
- *Aktivitetsparate under 30 år* ved ligeledes i lavere grad, hvad der skal ske inden næste samtale, end udsatte som samlet gruppe
- *Borgerne, der modtager sygedagpenge*, svarer i lavere grad, at de selv bidrager til fremdrift i deres forløb end udsatte som samlet gruppe.

Samlet set er det mest bemærkelsesværdigt i ovenstående, at aktivitetsparate under 30 år er oplever et lavere informationsniveau end andre udsatte ledige.

5.1.2 Udviklingen i udsatte borgeres oplevelser over tid

Udviklingen fra 2021 til 2022

Når vi ser på, hvordan resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen blandt de udsatte borgere fra 2022 adskiller sig fra dem fra 2021, finder vi især, at tilfredsheden blandt modtagere af ressourceforløbsydelse er steget på en række spørgsmål. Vi finder dog også enkelte andre signifikante forskelle.

Herunder præsenterer vi signifikante forskelle i ydelsesgruppernes gennemsnitlige besvarelser fra 2021-2022:

- *Modtagere af ressourceforløbsydelse* oplever i højere grad, at de bliver behandlet godt i Jobcenter København, i 2022 sammenlignet med 2021
- *Modtagere af ressourceforløbsydelse* oplever i højere grad at blive inddraget af deres sagsbehandler i Jobcenter København i 2022 sammenlignet 2021
- *Modtagere af ressourceforløbsydelse* oplever i højere grad, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om, i 2022 sammenlignet med 2021
- *Modtagere af ressourceforløbsydelse* oplever i højere grad i 2022, at de ved, hvad der skal ske inden næste samtale, sammenlignet med i 2021
- *Aktivitetsparate under 30* oplever i højere grad, at de bliver behandlet godt i Jobcenter København, i 2022 sammenlignet med i 2021
- *Modtagere af sygedagpenge* oplever i lavere grad, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb, i 2022 sammenlignet med i 2021

- *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30* oplever i højere grad, at de selv har bidraget til fremdrift i deres forløb, i 2022 sammenlignet med i 2021.

Samlet set er det mest bemærkelsesværdigt, at borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, har mere positive oplevelser med Jobcenter København i forhold til fire ud af syv spørgsmål.

Udviklingen fra 2019 til 2022

Vi har også undersøgt de udsatte borgeres overordnede tilfredshed med Jobcenter København i perioden 2019-2022 med udgangspunkt i to udvalgte spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?", og "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?".

Ser vi først på de udsatte borgeres **tilfredshed med den seneste samtale**, finder vi, at denne tilfredshed ligger på et relativt højt niveau. For næsten alle grupper ligger tilfredsheden på vores fempunktsskala på mellem 4 og 4,5 i hele perioden. Når vi beregner gennemsnittet for alle udsatte, som har besvaret dette spørgsmål, finder vi også, at tilfredsheden med den seneste samtale ligger mellem tilfreds og meget tilfreds.

Kun personer på ledighedsydelse (i 2020) og personer på ressourceforløbsydelse (i 2021) er i et enkelt år under 4 på denne skala. Det vil sige, at de i disse år ligger lidt under i gennemsnit at svare, at de er 'tilfredse' med seneste samtale. Vi finder også, at dette forholdsvis høje niveau er relativt stabilt i løbet af perioden. Således finder vi blot signifikante ændringer for to ydelsesgrupper i perioden fra 2019-2022:

- Blandt borgerne på ledighedsydelse falder tilfredsheden med samtalen fra 2019-2020 (som omtalt ovenfor)
- Blandt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år stiger tilfredsheden med samtalen fra 2020-2021.

Ser vi dernæst på de udsatte borgernes **tilfredshed med den generelle behandling** i Jobcenter København, ligger denne tilfredshed ligeledes på et relativt højt niveau, men dog lavere end tilfredsheden med seneste samtale. Hvad angår tilfredsheden med den generelle behandling i jobcenteret, ligger niveauet overordnet betragtet typisk mellem 3,5 og 4,0. eller tæt på 4,0.

For den samlede gruppe af udsatte finder vi et gennemsnit de fleste år omkring 4,0, svarende til, at de føler sig godt behandlet i jobcenteret (skalaen går fra 1 meget dårligt til 5 meget godt). Der er dog et signifikant dyk i 2020, hvor gennemsnittet ligger på 3,6. Det svarer til en værdi mellem 'hverken eller' og 'godt'. Året efter stiger tilfredsheden igen.

Sygedagpengemodtagere ligger dog i hele perioden pænt over 4,0, og det samme gælder aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år i 2021 og 2022. Vi ser endvidere lidt flere signifikante udsving i perioden 2019-2022, end vi så i forhold til tilfredsheden med seneste samtale:

- Blandt *aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagerne over 30 år* sker der et fald i tilfredsheden fra 2019 til 2020, men derefter ses igen en stigning fra 2020 til 2021.
- Blandt *borgerne på ressourceforløbsydelse* stiger tilfredsheden mellem 2021 og 2022.
- Blandt *borgere på ledighedsydelse* stiger tilfredsheden mellem 2020 og 2021.
- Blandt *aktivitetsparate under 30 år* falder tilfredsheden i perioden 2019 til 2020. Senere stiger ydelsesgruppens tilfredshed igen mellem 2021 og 2022.

Over hele perioden 2019 til 2022 er tilfredsheden med den generelle behandling i jobcenteret altså præget af større udsving end tilfredsheden med seneste samtale, og den generelle tilfredshed ligger også på et lidt lavere niveau end tilfredsheden med seneste samtale.

5.2 Job- og uddannelsesparate borgere

5.2.1 Job- og uddannelsesparate borgere i 2022

Når vi ser på gruppen af job- og uddannelsesparate borgere, finder vi, at størstedelen i seks ud af syv spørgsmål i undersøgelsen fra 2022 er positive. 62 %-89 % svarer, at de er 'helt enige' eller 'enige' eller 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad' i forhold til spørgsmålene. Eksempelvis er de job- og uddannelsesparate borgere positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret, og de er også positive i forhold til deres generelle oplevelse af jobcentrene. Hvad angår borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet, er dog kun halvdelen af de job- og uddannelsesparate borgere positive (50 %).

Forskelle mellem grupper af job- og uddannelsesparate

Ser vi på, om specifikke ydelsesgruppers oplevelser med jobcentrene er mere eller mindre positive sammenlignet med den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere, finder vi forskellige tendenser. Herunder præsenteres de områder, hvor ydelsesgruppernes gennemsnitlige besvarelser adskiller sig signifikant fra den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere i undersøgelsen:

- *Jobparate borgere under 30 år* oplever i højere grad, at de bliver behandlet godt i Jobcenter København, sammenlignet med gennemsnittet for den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate
- *Dagpengemodtagere over 30 år* ved i lavere grad, hvad der skal ske inden deres næste samtale, sammenlignet med gennemsnittet for den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate
- *Uddannelsesparate* oplever, at der i højere grad er fremdrift i deres forløb sammenlignet med gennemsnittet for den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate
- *Uddannelsesparate* oplever i lavere grad, at de bidrager til fremdrift i forløbet hos Jobcenter København, sammenlignet med gennemsnittet for den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate.

De sidste to resultater er bemærkelsesværdige, idet de umiddelbart kan fremstå som modstridende. Uddannelsesparate oplever i højere grad, at der er fremdrift i deres forløb, men i lavere grad end den øvrige gruppe, at de selv bidrager til dette. Det kunne tyde på, at de sagsbehandlere, som tilrettelægger indsatsen for unge, er gode til at sætte en retning for disse unge. Men samtidig kunne de godt blive bedre til at engagere de unge til *selv* at bidrage til at blive klar til at gå i job med en uddannelse eller finde et job.

5.2.2 Udviklingen i job- og uddannelsesparate borgeres oplevelser over tid

Udviklingen fra 2021 til 2022

Når vi ser på, hvordan resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen blandt de job- og uddannelsesparate borgere fra 2022 adskiller sig fra 2021, finder vi kun en enkelt signifikant forskel i ydelsesgruppernes gennemsnitlige besvarelser:

- Dagpengemodtagere over 30 år oplever i højere grad, at de bidrager til fremdrift i forløbet i Jobcenter København, i 2022 sammenlignet med gennemsnittet for denne gruppe i 2021.

Udviklingen fra 2020 til 2022

Vi har også undersøgt de job- og uddannelsesparate borgeres overordnede tilfredshed med Jobcenter København i perioden 2020-2022 med udgangspunkt i to udvalgte spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?", og "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?".

Her ser vi, at den overordnede tilfredshed i forhold til begge disse to spørgsmål ligger stabilt på et højt niveau. Hvad angår **tilfredsheden med seneste**

samtale, ligger den alle år mellem 4,0 og 4,5. Når vi beregner gennemsnittet for alle job- og uddannelsesparate, som har besvaret dette spørgsmål, finder vi, at dette gennemsnit ligger på 4,4 i både 2021 og 2022 – dvs. mellem 'tilfreds' og 'meget tilfreds'.

Tilfredsheden er også relativt høj, men dog lidt lavere, når det handler om **den generelle oplevelse af behandlingen i jobcenteret**. Her ligger niveauet også mellem 4,0 og 4,5. Når vi beregner gennemsnittet for alle job- og uddannelsesparate, som har besvaret dette spørgsmål, ligger dette gennemsnit lige over 4 for alle tre år – svarende til at blive behandlet 'godt' på vores skala fra 1 'meget dårligt' til 5 'meget godt'.

Modtagere af SHO-ydelse ligger dog lidt under 4,0 i 2020. Det samme gør sig gældende for jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år i 2021 og 2022.

Hvis vi ser efter ændringer over tid, hvor der er rimelig statistisk sikkerhed for, at resultatet det ene år adskiller sig fra det eller de følgende år, så kan vi kun finde en enkelt signifikant ændring:

- Blandt dagpengemodtagere over 30 år sker der et mindre, men dog signifikant fald i tilfredsheden med seneste samtale. Dette fald er både signifikant mellem de to år 2020 og 2021, og over hele perioden fra 2020-2022.

Dagpengemodtagere over 30 år er altså den eneste gruppe, hvor vi med rimelig statistisk sikkerhed kan sige, at de er blevet mindre tilfredse med seneste samtale over tid. Vi ved ikke præcist, hvad dette skyldes. Vores interviews med borgere i gruppen af job- og uddannelsesparate, ikke kun dagpengemodtagere, som er neutrale, eller som har haft en negativ oplevelse, begrundes typisk dette med, at de oplever, at samtalen ikke hjælper dem og mere er en pligt eller en formalitet (se nedenfor).

5.3 Opsamling og sammenligning af de kvalitative fund på tværs af målgrupper

Målgrupperne af udsatte borgere og af job- og aktivitetsparate borgere kan have et meget forskelligt udgangspunkt og meget forskellige forudsætninger for deres forløb i jobcenteret. Målgruppen af udsatte borgere er eksempelvis typisk karakteriseret ved, at de kan være ramt af fysisk eller mental sygdom, eller de kan have sociale eller personlige udfordringer (fx misbrug), som gør, at de på kort sigt ikke vurderes til at være klar til at varetage et arbejde eller påbegynde uddannelse.

De udsatte borgere adskiller sig endvidere fra de job- og uddannelsesparate borgere ved, at de udsatte har været tilknyttet jobcenteret i længere tid end de job- og uddannelsesparate borgere. Eksempelvis har kun 23 % af de deltagende job- og uddannelsesparate borgere været ledige længere end 1 år, mens det blandt de udsatte borgere er 69 % af borgerne.

I det følgende opsummerer vi nogle af de ligheder og forskelle, som træder frem, når vi sammenligner de kvalitative udsagn på tværs af målgrupperne. Da undersøgelsen omfatter 331 borgere, er der naturligvis individuelle forskelle, men fokus er her på det overordnede billede inden for målgrupperne og i mindre grad på de individuelle variationer. Blandt målgrupperne er der, til trods for de nævnte forskellige udgangspunkter og forudsætninger for et forløb i jobcenteret og individuelle variationer, mange lighedspunkter mellem de to målgruppers borgeroplevelse af Jobcenter København. Gennemgangen af de kvalitative fund på tværs af målgrupperne er samlet under hvert af de syv spørgsmål.

Seneste samtale i jobcenteret

Både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som er positive over for deres seneste samtale i jobcenteret, udtrykker, at sagsbehandleren lytter og er forstående for deres konkrete situation, og at sagsbehandleren er hjælpsom. De udsatte borgere fremhæver desuden, at det ikke at føle sig presset til ting, som ikke harmonerer med borgerens ressourcer, er vigtigt for en god samtale. De job- og uddannelsesparate borgere fremhæver, at det er vigtigt, at sagsbehandleren kommer med ny viden og forslag og giver konkret hjælp, som kan bringe dem fremad i forløbet.

Det gennemgående for både de udsatte borgere og de job- og uddannelsesparate borgere, som er neutrale i forhold til den seneste samtale, er, at borgerne oplever, at samtalens indhold ikke hjælper dem i deres situation, og at samtalen derfor mere føles som en formalitet eller pligt.

De få negative besvarelser fra job- og uddannelsesparate borgere omhandler ligeledes hovedsageligt, at samtalen ikke hjælper dem, men føles som en ting, der bare skal overstås. Blandt de udsatte borgere, som er negative i forhold til den seneste samtale, fylder det desuden meget, at sagsbehandlerne mangler forståelse for deres situation og presser dem til ting, som de ikke ønsker eller kan. Andre udsatte borgere begrundede deres utilfredshed med, at selve beskæftigelsessystemet begrænser sagsbehandleren i at give borgerne den hjælp, de har brug for.

Generel oplevelse af jobcenteret

Både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere, som har en positiv generel oplevelse af jobcenteret, forklarer, at sagsbehandlerne er imødekommende. De udsatte borgere understreger yderligere, at sagsbehandlerne udviser forståelse for deres situation, og at de er blevet positivt overraskede over, at der har været nogle tilbud, som har kunnet gøre en konkret forskel for dem. De job- og uddannelsesparate borgere udtrykker, at de generelt er positive over for den modtagelse, de har fået i jobcenteret, hvor de er blevet mødt med hjælp frem for pres og kontrol. Både blandt de udsatte- og de job- og uddannelsesparate borgere nævnes atmosfæren og de fysiske rammer i jobcenteret som noget positivt.

Både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som er neutrale i forhold til deres generelle oplevelse af jobcenteret, begrundede dette med, at oplevelsen varierer med en skiftende sagsbehandler. Borgerne har måske tidligere haft dårlige oplevelser i jobcenteret, men har nu fået en ny sagsbehandler, og oplevelsen er nu derfor positiv.

Blandt borgere fra begge målgrupper begrundede flere deres negative besvarelser med en kritik af reglerne i beskæftigelsessystemet, der opleves som rigide og uden rum til individuelle hensyn. Det går dog også igen blandt både de udsatte borgere og de job- og uddannelsesparate borgere, at negative oplevelser kan skyldes dårlige oplevelser med sagsbehandlere, der ikke udviser forståelse for borgernes situation, eller som møder borgerne med mistro.

Inddragelse i forløb

Både de udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som oplever, at de bliver inddraget i forløbet, udtrykker, at de oplever, at sagsbehandleren udviser forståelse og er lydhør over for borgernes egne ønsker og ideer.

Fælles for både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som er neutrale i forhold til inddragelse i forløbet, er, at de føler, at sagsbehandlerne kun delvist lytter til dem, eller at de lytter, men ikke lader borgernes synspunkter afspejle sig væsentligt i de beslutninger, de træffer.

Både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere, som ikke føler sig inddraget i forløbet, oplever, at sagsbehandlerne ikke lytter til borgerne, men træffer beslutningerne på forhånd og/eller tager beslutninger på systemets præmisser uden hensyn til borgernes individuelle behov eller ønsker.

At kunne spørge sin sagsbehandler

Borgerne fra de to målgrupper, som har en positiv oplevelse af, at de kan spørge deres sagsbehandler, forklarer, at de føler sig trygge ved, at sagsbehandlerne ønsker at hjælpe dem og tager godt imod deres spørgsmål. Desuden nævner begge målgrupper som noget positivt, at man har mulighed for at kontakte sagsbehandlerne ved behov. Yderligere beskriver de udsatte borgere, at sagsbehandlerne er gode til at forklare komplicerede ting på en letforståelig måde.

De job- og uddannelsesparate, som er neutrale i forhold til at kunne spørge deres sagsbehandler, forklarer, at de kan være tilbageholdende med at stille spørgsmål, fordi de ser sagsbehandleren mere som repræsentanter for systemet, end som nogen, de kan betro sig til. Nogle udsatte borgere, som er neutrale i forhold til at kunne spørge sagsbehandleren, forklarer, at de har haft blandede oplevelser med forskellige sagsbehandlere og ikke har været lige trygge ved at stille spørgsmål til dem alle. Andre udsatte fortæller, at de ikke altid oplever at få klare svar på deres spørgsmål.

De job- og uddannelsesparate borgere, som kun i ringe grad oplever at kunne spørge sagsbehandlere, siger, at det skyldes, at de oplever, at sagsbehandlerne ikke er i stand til at svare korrekt på deres spørgsmål. De udsatte borgere begrundes deres negative svar med, at de enten ikke har behov for at spørge sagsbehandleren, eller at de ikke er trygge ved at spørge sagsbehandleren.

Information om forløb

Udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som oplever at have tilfredsstillende information om deres forløb, siger, at det skyldes, at de har klare aftaler med sagsbehandleren og ved, hvad der skal ske indtil næste samtale. Nogle udsatte borgere fortæller desuden, at ydre omstændigheder kan give lidt uvished om det videre forløb, men at de stadig føler en overordnet klarhed, hvis de og deres sagsbehandlere er enige om, at det er i orden at være afventende i forhold til dette.

Blandt de udsatte borgere begrundes neutrale og negative svar primært med, at der er lagt en plan, som borgeren ikke er tilfreds med. Job- og uddannelsesparate borgere, der ikke er klar over, hvad der skal ske frem til næste samtale, fortæller, at tvivlen skyldes ydre omstændigheder, som de afventer, eller at de er nye i jobcenteret og derfor endnu ikke har fået lagt en konkret plan.

Fremdrift

De borgere fra begge målgrupper, som har angivet at opleve fremdrift i forløbet forklarer, at de har fået konkret hjælp, som føles brugbar i forhold til at komme i job, herunder fx relevante kurser, praktik eller hjælp til jobansøgninger. De udsatte borgere fortæller desuden, at de har været glade for, at de har kunnet få hjælp til at løse sociale og helbredsmæssige problemer som en del af vejen til at komme i job.

Fælles for de to målgrupper er, at både neutrale og negative oplevelser af fremdrift i borgernes forløb ofte begrundes med, at borgerne oplever, at indholdet i deres forløb ikke passer til deres behov og derfor ikke hjælper dem videre. Blandt de udsatte borgere fortæller flere desuden, at skiftende sagsbehandlere og manglende sammenhæng i sagen generelt leder til gentagelser og tab af fremdrift i sagen.

Borgerens eget bidrag

Både de udsatte og job- og uddannelsesparate borgere, som oplever selv at have bidraget til eget forløb, forklarer, at de har taget forskellige konkrete initiativer, fx at de har fundet kurser, praktik eller jobs, eller har taget kontakt til egen læge eller andre myndigheder. Blandt de udsatte borgere forklarer nogle den positive opfattelse af eget bidrag med, at de lever op til det, sagsbehandlere siger, at de skal gøre, eller at de arbejder med at få det bedre fysiske eller psykisk.

Både de udsatte- og de job og uddannelsesparate borgere, som i lav eller meget lav grad oplever at have bidraget til fremdrift i forløbet, fortæller, at det skyldes manglende ressourcer, typisk på grund af deres helbredsmæssige situation.

Fælles for de to målgrupper er, at de borgere, som oplever, at de selv i ringe grad har bidraget til fremdrift i forløbet, primært forklarer dette med helbredsmæssige eller personlige udfordringer, som står i vejen for at gøre en større indsats. Blandt de udsatte borgere forklarer nogle desuden, at de har mistet motivationen efter en lang ledighedsperiode. Nogle forklarer også, at de oplever at stå i en situation, hvor de ikke føler, de selv kan gøre det store for at skabe fremdrift i deres egen sag.

Konklusion

I Corona-året 2020 var en nedlukning af beskæftigelsesindsatsen sandsynligvis skyld i det fald i tilfredshed, som vi så i 2020 blandt udsatte. Dette fald og

den efterfølgende stigning tyder på, at et jobcenter, som borgerne, særligt de udsatte, kan komme i fysisk kontakt med, er vigtigt for, om de har en positiv oplevelse med dette jobcenter. Man kan altså næppe, særligt blandt de udsatte, erstatte det fysiske jobcenter med en onlineindsats og opnå de samme positive oplevelser blandt borgerne.

Blandt de forskellige grupper af ydelsesmodtagere er der dog mange nuancer i tilfredsheden. I 2021 lå borgere, der modtager ressourceforløbsydelse, særligt lavt, men i 2022 er deres oplevelser blevet mere positive på flere områder. Det tyder på, at det gør en forskel, at jobcenteret følger med i, hvordan forskellige grupper af ledige oplever den service, de modtager, og løbende gør en indsats at forbedre denne service, hvis borgerne ikke oplever den som tilfredsstillende. I forlængelse af dette års undersøgelse kan der være anledning til at undersøge, om indsatsen kan forbedres for unge ledige – både udsatte og job- og uddannelsesparate unge.

Resultaterne af både dette og de tidligere års undersøgelser understreger også vigtigheden af, at borgere, som er ledige og kommer i jobcenteret, møder sagsbehandlere, som er forstående og engagerede i at hjælpe med at forbedre den enkeltes situation med udgangspunkt i borgerens ønsker, idéer og muligheder. Det er også vigtigt, at de har viden om, hvordan det kan lade sig gøre, og handler professionelt ud fra den viden. For de borgere, som har brug for særlige indsatser, er det vigtigt, at sagsbehandlerne – sammen med borgerne – træffer beslutning om at iværksætte indsatser, som faktisk kan hjælpe borgeren. Ellers risikerer borgeren at miste motivationen og troen på, at det lader sig gøre at komme videre i uddannelse eller job.

Litteratur

Behandl Os Ordentligt. (2021). Om os. <https://www.behandlosordentligt.dk/om-os/>

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. (2017). *Aftale om en særlig indsats for førtidspension og fleksjob: Beskæftigelses og integrationsforvaltningen i Københavns kommune*. København: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune.

Carstens, A. (2002). 'Motivation' i visitationssamtaler på aktiveringsområdet. In M. Järvinen, J. E. Larsen & N. Mortensen (Eds.), *Det magtfulde møde mellem system og klient* (s. 28-60). Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Dahl, S. (2018). Jeg har mistet troen på, at systemet for ledige nogensinde bliver bedre. Desværre. *Ugebrevet A4*, 11(2018), 1-8.

Dutz, D., Huitfeldt, I., Lacouture, S., Mogstad, M., Torgovitsky, A., & Dijk, W. V. (2021). *Selection in surveys. Working paper 29549*. Cambridge, MA: NBER - National Bureau of Economic Research.

Groves, R. M., & Peytcheva, E. (2008). The impact of nonresponse rates on nonresponse bias: A meta-analysis. *Public Opinion Quarterly*, 72(2), 167-89.

Jonsen, E. H., & Thuesen, F. (2022). *Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2021*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Mehlsen, L. (2019). *Udsatte borgeres oplevelse med Jobcenter København*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Mehlsen, L., & Mikkelsen, C. H. (2021). *Borgeroplevelse af Jobcenter København, 2020*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Olsen, H. (2006). *Guide til gode spørgeskemaer*. København: Socialforskningsinstituttet.

Olsen, T., & Gjertsen, H. M. (2011). *Nye veier til arbeid? En studie av arbeidsrettede tilbud til personer med sammensatte bistandsbehov*. Bodø: Nordlandsforskning.

- Pöllabauer, S. (2004). Interpreting in asylum hearings: Issues of role, responsibility and power. *Intepreting*, 6(2), 143-180.
- Regeringen. (2012). *Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob*. København: Statsministeriet.
- Regeringen. (2013a). *Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job*. København: Statsministeriet.
- Regeringen. (2013b). *Forlig om en reform af sygedagpengesystemet – økonomisk sikkerhed for sygemeldte samt en tidligere og bedre indsats*. København: Statsministeriet.
- Rosholm, M., Sørensen, K. L., & Skipper, L. (2017). *Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer*. København: Væksthusets Forskningscenter.
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021a). Arbejdsløshedsdagpenge. <https://star.dk/ydelser/ledighed/arbejdsløshedsdagpenge/>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021b). Jobindsats. Data om arbejdsmarkedet. <https://www.jobindsats.dk>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021c). Kontanthjælp - er du under 30 år og har du en uddannelse? <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/Kontanthjaelp-under-30-med-uddannelse>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021d). Kontanthjælp - hvis du er 30 år eller derover. <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/Kontanthjaelp-30-eller-derover>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021e). Ledighedsydelse og jobsøgning, hvis du er ledig og godkendt til fleksjob. <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Fleksjob-loentilskud-for-foertidspensionister-revalidering/ledighedsydelse-og-jobsoegning-hvis-du-er-ledig-og-godkendt-til-fleksjob>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021f). Ressourceforløbsydelse under ressourceforløb. <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Fleksjob-loentilskud-for-foertidspensionister-revalidering/ressourceforloeb-ressourceforloeb>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021g). Sygedagpenge, hvis du er lønmodtager. <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Sygedagpenge/Sygedagpenge-hvis-du-er-loenmodtager>

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021h). Uddannelseshjælp - er du under 30 år og har du ikke en uddannelse? <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/Kontanthjaelp-under-30-uden-uddannelse>

Udlændinge- og Integrationsministeriet. (2021). Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse. <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/selvforsoergelses--og-hjemrejseydelse-eller-overgangsydelse>

Bilag 1 Spørgsmål til borgere i Jobcenter København

Bilaget rummer den introduktion til undersøgelsen, som VIVEs interviewere præsenterede borgerne for, spørgsmål til afdækning af baggrundsoplysninger og selve spørgeskemaet.

Introduktion til undersøgelsen

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

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

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

Præsentation af svarskala

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

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

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

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

Har du nogle spørgsmål, inden vi går i gang?

Baggrundoplysninger [udfyldes evt. til sidst]

Jobcenter Gruppe [interviewer krydser af]

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

Biologisk køn [interviewer krydser af] Kvinde Mand

Alder [interviewer spørger borgeren] _____år

Ledighedsperiode [interviewer spørger borgeren] _____år ____måneder

Anden etnisk baggrund end dansk [interviewer krydser af]

Emne (nævnes ikke for borgeren)	Spørgsmål	Svarskala
Her og nu-tilfredshed med samtalen	Hvor tilfreds er du med den samtale, du lige har haft med din sagsbehandler?	Meget utilfreds Utilfreds Hverken eller Tilfreds Meget tilfreds Ved ikke/kan ikke svare
Uddybende spørgsmål Hvis 1 eller 2: Hvorfor er du utilfreds med samtalen? Hvis 3-5: Hvad var med til at gøre det til en god samtale?		
Fremdrift i forløb	Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	I lav grad I mindre grad Hverken eller I nogen grad I høj grad Ved ikke/kan ikke svare

Emne (nævnes ikke for borgeren)	Spørgsmål	Svarskala
Uddybende spørgsmål Hvis 1 eller 2: Hvorfor synes du, at der ikke er fremdrift? Hvis 3-5: Hvad er med til at give dig den oplevelse?		
Samarbejde og inddragelse	Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?	I lav grad I mindre grad Hverken eller I nogen grad I høj grad Ved ikke/kan ikke svare
Uddybende spørgsmål Hvis 1 eller 2: Hvordan kan din sagsbehandler inddrage dig i højere grad? Hvis 3-5: Hvad er det, der gør, at du føler dig inddraget?		
Borgerens eget bidrag	Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	I lav grad I mindre grad Hverken eller I nogen grad I høj grad Ved ikke/kan ikke svare
Uddybende spørgsmål Hvis 1 eller 2: Hvad skulle være anderledes, for at du kunne bidrage mere? Hvis 3-5: Kan du komme med et eksempel		
Tryghed og tillid	Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om eller ikke forstår?	I lav grad I mindre grad Hverken eller I nogen grad I høj grad Ved ikke/kan ikke svare
Uddybende spørgsmål Hvis 1 eller 2: Hvorfor ikke? Hvis 3-5: Hvad er det, der gør, at du føler, du kan spørge din sagsbehandler?		
Klare aftaler	Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?	I lav grad I mindre grad Hverken eller I nogen grad I høj grad Ved ikke/kan ikke svare
Uddybende spørgsmål Hvis 1 eller 2: Hvorfor ikke?		

Emne (nævnes ikke for borgeren)	Spørgsmål	Svarskala
Hvis 3-5: Hvad er grunden til, at du ved det?		
Anerkendelse og forståelse	Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?	Meget dårligt Dårligt Hverken eller Godt Meget godt Ved ikke/kan ikke svare
Uddybende spørgsmål Hvis 1 eller 2: Hvorfor føler du dig dårligt behandlet? Hvis 3-5: Hvad er med til, at du føler dig godt behandlet?		

Bilag 2 Fordeling af negative og positive besvarelser

Bilagstabel 2.1 Andel positive og negative besvarelser på de enkelte spørgsmål, fordelt på job- og uddannelsesparate og udsatte borgere i Jobcenter København. Procent.

	Positive	Negative
Udsatte		
Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?	89	7
Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	58	18
Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?	85	9
Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret	69*	10*
Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?	90	2
Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?	86	5
Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?	78	10
Job- og uddannelsesparate		
Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?	89	2
Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?	49	9
Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?	82	6
Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret	74*	3*
Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?	89	3
Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?	86	8
Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?	75	6

Anm.: N (Udsatte) = 155, N (job- og uddannelsesparate) = 176. Positive besvarelser: 'Meget tilfreds' + 'Tilfreds' eller 'I høj grad' + 'I nogen grad' eller 'Meget godt' + 'Godt'. Negative besvarelser: 'Meget utilfreds' + 'Utilfreds' eller 'I lav grad' + 'I mindre grad' eller 'Meget dårligt' + 'Dårligt'.

Note: * Angiver, at fordelingen af positive og negative besvarelser er signifikant forskellig for job- og uddannelsesparate og udsatte på et 5 pct. signifikansniveau.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

Bilagstabel 2.2 Andel positive og negative besvarelser på samtlige spørgsmål, fordelt på job- og uddannelsesparate og udsatte borgere i Jobcenter København. Procent.

	Positive	Negative
Udsatte	79	9
Job- og uddannelsesparate	78	5

Anm.: N (Udsatte) = 155, N (job- og uddannelsesparate) = 176. Positive besvarelser: 'Meget tilfreds' + 'Tilfreds' eller 'I høj grad' + 'I nogen grad' eller 'Meget godt' + 'Godt'. Negative besvarelser: 'Meget utilfreds' + 'Utilfreds' eller 'I lav grad' + 'I mindre grad' eller 'Meget dårligt' + 'Dårligt'.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2022.

VIVÉ