



NOTAT

Resultater af KL's borgerundersøgelse forår 2025

OM UNDERSØGELSEN

43 kommuner deltog i undersøgelsen i foråret 2025. Undersøgelsen indeholdt som tidligere spørgsmål fordelt på følgende fem hovedtemaer:

- Overordnet tilfredshed
- Mødet med jobcentret
- Mål og aktiviteter
- Samtalen
- Progression

Samlet set har 33.000 borgere deltaget i undersøgelsen. København indgår i undersøgelsen med 988 respondenter, der har haft en sag hos Jobcenter København i løbet af 1. kvartal 2025.

RESULTATER

På tværs af de deltagende kommuner har lidt over 6 ud af 10 borgere (61 %) svaret, at de overordnet set har været tilfredse med deres forløb i jobcenteret. I Københavns Kommune har 55 % svaret tilsvarende, hvilket er en stigning fra knap 51 % i forrige undersøgelsesrunde.

For hvert tema i borgerundersøgelsen er der beregnet en gennemsnitsscore på baggrund af alle besvarelser. I tabel 1 ses de overordnede resultater pr. tema for hhv. Københavns Kommune og deltagerkommunerne samlet set. Resultaterne fra forrige undersøgelsesrunde i efteråret 2024 fremgår også af tabellen (grå tal).

København scorer ift. samtlige temaer under gennemsnittet for deltagerkommunerne. Afstanden til gennemsnittet er, afhængigt af tema, uændret eller lidt mindre end i forrige undersøgelse. Københavns resultater er dog i absolutte tal (resultatscore) bedre end i sidste undersøgelsesrunde indenfor alle temaer. Den største stigning ses ift. temaet *Samtalen*. Der er ingen temaer, hvor København scorer lavest blandt kommunerne, som det har været tilfældet i tidligere undersøgelser.

Tabel 1: Gennemsnitsscore pr. tema for Københavns Kommune og alle deltagende kommuner i foråret 2025 og efteråret 2024.

05-08-2025

Sagsnummer I F2
2024 - 3134

Dokumentnummer i F2
8536916

Sagsnummer i eDoc
2024-0045637

Sagsbehandler
Nils Ravat Flaga

	København		Alle kommuner		Forskel	
	Forår '25	Efterår '24	Forår '25	Efterår '24	Forår '25	Efterår '24
Overordnet tilfredshed	3,39	3,28	3,58	3,52	-0,19	-0,24
Mødet med jobcentret	3,44	3,36	3,63	3,58	-0,19	-0,22
Mål og aktiviteter	3,14	3,05	3,35	3,28	-0,21	-0,23
Samtalen	3,57	3,52	3,72	3,68	-0,15	-0,16
Progression	2,68	2,64	2,91	2,87	-0,23	-0,23

Note: Alle spørgsmål anvender samme fem-trins svarskala, hvor den mest negative svarmulighed gives scoren 1 og den mest positive svarmulighed gives scoren 5.

Den overordnede tilfredshed for alle målgrupper i København, foruden aktivitetsparate, ligger under gennemsnittet for deltagerkommunerne samlet set, som det fremgår af tabel 2. De aktivitetsparate borgeres tilfredshed i København er omtrent den samme som i gennemsnitskommunen.

I København scorer sygedagpengemodtagere højest ift. overordnet tilfredshed, ligesom på tværs af undersøgelsen. Borgere i jobafklaring er den mindst tilfredse målgruppe i København, og scoren for denne målgruppe er væsentligt lavere i København end for deltagerkommunerne samlet set, ligesom det har været tilfældet i tidligere undersøgelser.

Tabel 2: Gennemsnitscore pr. tema for Københavns Kommune og alle deltagende kommuner i foråret 2025 og efteråret 2024.

	København		Alle kommuner		Forskel	
	Forår '25	Efterår '24	Forår '25	Efterår '24	Forår '25	Efterår '24
Aktivitetsparate	3,40	3,28	3,37	3,31	0,03	-0,03
Dagpengemodtagere	3,33	3,24	3,51	3,43	-0,18	-0,19
Job- og uddannelsesparate	3,19	2,96	3,40	3,29	-0,21	-0,33
Jobafklaring	2,97	2,96	3,58	3,53	-0,61	-0,57
Sygedagpenge	3,64	3,53	3,89	3,86	-0,25	-0,33

To ud af tre har et positivt syn på jobcenterets medarbejdere
 KK har føjet et antal lokale spørgsmål til undersøgelsen. Borgere i København er således også blevet spurgt til, hvordan de oplever kontakten til jobcenterets medarbejdere. Her har 66 pct. svaret, at de er enige eller meget enige i, at de oplever medarbejderne som behagelige at være i kontakt med.