



NOTAT

KL's borgertilfredshedsundersøgelse efteråret 2025

KL gennemførte i efteråret 2025 en spørgeskemaundersøgelse om borgeroplevelser på beskæftigelsesområdet, som Københavns Kommune deltog i. København har tidligere deltaget i tre tilsvarende undersøgelser. Københavns Kommune fik i efterårets undersøgelse sit bedste resultat på tværs af undersøgelsesrunderne i forhold til overordnet borgertilfredshed. Borgertilfredsheden i Københavns Kommune er dog fortsat lavere end i gennemsnit på tværs af de deltagende kommuner indenfor undersøgelsens temaer.

Nedenfor præsenteres undersøgelsens resultater i hovedtræk.

OM UNDERSØGELSEN

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

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

Samlet set har 20.000 borgere deltaget i undersøgelsen. København indgår i undersøgelsen med 949 respondenter, der har haft en sag hos Jobcenter København i løbet af 3. kvartal 2025.

RESULTATER

På tværs af de deltagende kommuner har lidt over 6 ud af 10 borgere (62 %) svaret, at de overordnet set har været tilfredse med deres forløb i jobcenteret. I Københavns Kommune har 56 % svaret tilsvarende, hvilket er en lille stigning fra 55 % 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 foråret 2025 fremgår også af tabellen (grå tal).

København scorer ift. samtlige temaer under gennemsnittet for deltagerkommunerne. Afstanden til gennemsnittet er for alle temaer reduceret lidt ift. forrige undersøgelse. Der er tre temaer, heriblandt Overordnet tilfredshed, hvor København scorer lavest blandt kommunerne.

14-01-2026

Sagsnummer I F2
2026 - 758

Dokumentnummer i F2
9843353

Sagsnummer i eDoc
2026-0010064

Sagsbehandler
Nils Ravat Flaga

Københavns resultater er dog i absolutte tal (resultatscore) bedre end i sidste undersøgelsesrunde indenfor alle temaer.

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

	København		Alle kommuner		Forskel	
	Efterår '25	Forår '25	Efterår '25	Forår '25	Efterår '25	Forår '25
Overordnet tilfredshed	3,43	3,39	3,59	3,58	-0,16	-0,19
Mødet med jobcentret	3,52	3,44	3,66	3,63	-0,14	-0,19
Mål og aktiviteter	3,20	3,14	3,37	3,35	-0,17	-0,21
Samtalen	3,62	3,57	3,73	3,72	-0,11	-0,15
Progression	2,73	2,68	2,95	2,91	-0,22	-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.

Målgrupperesultater

Den overordnede tilfredshed for alle målgrupper i København ligger under gennemsnittet for deltagerkommunerne samlet set, som det fremgår af tabel 2.

I København scorer sygedagpengemodtagere højest ift. overordnet tilfredshed, ligesom på tværs af undersøgelsen. Aktivitetsparate samt job- og uddannelsesparate borgere er de mindst tilfredse målgrupper i København. På tværs af undersøgelsen er de aktivitetsparate borgere mindst tilfredse.

Tabel 2: Overordnet tilfredshed pr. målgruppe i Københavns Kommune og alle deltagende kommuner i hhv. efteråret og foråret 2025.

	København		Alle kommuner		Forskel	
	Efterår '25	Forår '25	Efterår '25	Forår '25	Efterår '25	Efterår '24
Aktivitetsparate	3,25	3,40	3,30	3,37	-0,05	-0,03
Dagpengemodtagere	3,44	3,33	3,52	3,51	-0,08	-0,19
Job- og uddannelsesparate	3,25	3,19	3,48	3,40	-0,23	-0,33
Jobafklaring	3,33	2,97	3,63	3,58	-0,30	-0,57
Sygedagpenge	3,69	3,64	3,95	3,89	-0,26	-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 65 pct. svaret, at de er enige eller meget enige i, at de oplever medarbejderne som imødekommende.

Derudover svarer 61 % af de adspurgte københavnere, at de er tilfredse eller meget tilfredse med deres muligheder for at bruge digitale løsninger ifm. deres forløb i jobcenteret.