Kontor for Jura og Udbud
Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen

NOTAT: Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsudvalget

Orientering om brugertilfredshed med aktiveringstilbud (2025-2026)

12-10-2026

Sagsnummer I F2
2026 - 22826

Dokumentnummer i F2
12318668

Sagsnummer i eDoc
2026-0368936

Sagsbehandler
Katrine Zamiri Sørensen

PROBLEM

Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsudvalget modtager årligt en orientering om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen på aktiveringstilbud. Bilag 1 beskriver metoden bag undersøgelsen og indeholder en oversigt over de leverandører og jobcentre, der er med i undersøgelsen.

KONKLUSION

Undersøgelsens resultater er baseret på borgernes svar på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet." Undersøgelsens konklusion kan sammenfattes i følgende overordnede temaer:

- **Fortsat generel tilfredshed med de interne og eksterne aktiveringstilbud.** Det gennemsnitlige indekstal for brugertilfredsheden på de interne og eksterne tilbud er på 84 ud af 100 indekspoint, jf. tabel 1. Det svarer til brugertilfredsundersøgelsen fra 2024-25, hvor brugertilfredsheden ligeledes lå på 84 ud af 100 indekspoint.
- **Fald i antal af besvarelser fra eksterne leverandører.** Undersøgelsen viser et fald i antallet af besvarelser fra borgere i forløb hos eksterne leverandører sammenlignet med undersøgelsen 2024-2025. Der er tale om et fald på 32% færre besvarelser. Det skyldes primært akademikeraftalen, som ophørte den 31. december 2025, og at der af denne årsag kun var akademikere i aktiveringsforløb i tre måneder af perioden 2025-2026.
- **Stigende tilfredshed blandt udsatte unge.** Tilfredsheden blandt udsatte unge i forløb hos eksterne leverandører er steget med fem indekspoint relativt til undersøgelsen 2024-2025.

Tabel 1: Samlede resultater af brugertilfredshed

	oktober 2024 – september 2025		oktober 2025 – september 2026	
	Brugertilfredshed (indekstal)	**Antal svar**	**Brugertilfredshed (indekstal)**	**Antal svar**
Eksterne leverandører	**86**	1.603	**88**	1.086
Københavns Kommunes jobcenter	**79**	655	**78**	673
I alt	**84**	2.258	**84**	1.759

Kilde: www.defgo.dk og www.borgerevaluering.dk

Note: Brugertilfredsheden er målt på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet". Indekstallet er max 100. Indekstal 0 er "helt uenig" og 100 er "helt enig".

Tabel 1 viser en oversigt over udviklingen i brugertilfredsheden fra undersøgelserne i henholdsvis 2024-25 og 2025-26. Tabellen fordeler sig på en samlet brugertilfredshed og en brugertilfredshed på henholdsvis interne og eksterne tilbud. Tabellen viser at brugertilfredsheden generelt er uændret med mindre forskelle på 1-2 indekspoint.

Tabel 2: Oversigt over resultater fordelt på eksterne leverandører

	oktober 2024 – september 2025		oktober 2025 – september 2026	
	Brugertilfredshed (indekstal)	**Antal svar**	**Brugertilfredshed (indekstal)**	**Antal svar**
Brobygning til uddannelse	**87**	149	**85**	151
Akademikertilbud	**87**	620	**88**	104
Sygemeldte borgere	**85**	356	**86**	425
Udsatte voksne	**88**	391	**90**	352
Særlig indsats for udsatte voksne	**-**	-	**96**	18
Udsatte unge	**83**	87	**88**	36

Kilde: www.defgo.dk og www.borgerevaluering.dk

Note: Brugertilfredsheden er målt på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med forløbet". Indekstallet er max 100. Indekstal 0 er "helt uenig" og 100 er "helt enig".

Tabel 2 viser de samlede resultater på tilbud hos de eksterne leverandører. Ser man nærmere på tallene er det bemærkelsesværdigt at flere sygemeldte har besvaret undersøgelsen med en stigning på 19% i antallet af besvarelser. Til gengæld er antallet af udsatte unge, der har medvirket i brugertilfredshedsundersøgelsen faldet med 58%. Ændringerne i besvarelser for de to målgrupper kan ikke henføres til ændring af tilbud, og skyldes derfor svarprocent for målgruppen.
Det nuværende datagrundlag inkluderer ikke en opgørelse over tilfredsheden med de enkelte interne tilbud. Vi henviser derfor til den samlede tilfredshed med Københavns Kommunes Jobcenter, som kan aflæses af tabel 1.

VIDERE PROCES

Forvaltningen følger løbende op på resultaterne i dialog med leverandørerne. Dette for at sikre, at der i tilbuddene leveres den bedst mulige kvalitet til gavn for borgerne.

BILAG

Bilag 1: Oversigt over leverandører og metode