



Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2021

Emilie Hjerimitslev Jonsen og Frederik Thuesen

VIVE

Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2021

© VIVE og forfatterne, 2022

e-ISBN: 978-87-7582-015-3

Arkivfoto: Lars Degnbol/VIVE

Projekt: 301383

Finansiering: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune

VIVE

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11, 1

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 det besluttet at udvide undersøgelsen til også at omfatte job- og uddannelsesparate borgere. Denne rapport, der primært afrapporter resultater baseret på en dataindsamling i efteråret 2021, indeholder således besvarelser fra to undersøgelser af hhv. udsatte og job- og uddannelsesparate borgere i Jobcenter København. Undersøgelsen vil også blive gentaget i 2022 for at følge udviklingen i borgeroplevelserne.

Undersøgelsen består af syv skalaspørgsmål, der besvares på en skala fra 1-5. Skalaspørgsmålene 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. Disse kvalitative spørgsmål giver viden om, hvilke erfaringer blandt borgerne der ligger bag både positive og negative oplevelser af jobcenteret. Denne viden er afgørende for det fremadrettede arbejde med borgeroplevelser i jobcentre.

Til denne rapport har VIVEs medarbejdere gennemført interview med 389 borgere på 8 københavnske jobcentre fra september til november 2021.

Vi vil gerne takke alle de jobcentermedarbejdere, der tog imod VIVEs medarbejdere på de københavnske jobcentre. Vi vil også gerne takke de 389 borgere, der valgte at dele deres oplevelser med VIVEs medarbejdere ude på jobcentrene.

Undersøgelsen er gennemført af videnskabelig assistent Emilie Hjerimitslev Jonsen og seniorforsker Frederik Thuesen, som har været projektleder på undersøgelsen, med god hjælp fra studentermedarbejderne Amalie Weiss Risbjerg, Camilla Sofie Linander, Lea Julie Becker Iversen, Magnus Bangsvig Rasmussen og Rikke Horne Fischer.

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

Sammenfatning	8
1 Indledning	17
1.1 Baggrund	18
1.2 Tidligere undersøgelser	19
1.3 Læsevejledning	19
2 Metode	20
2.1 Undersøgelsens målgrupper	20
2.2 Undersøgelsens spørgsmål	24
2.3 Dataindsamlingen	28
2.4 Statistiske analyser	33
2.5 Kvalitative analyser	36
2.6 Undersøgelsens begrænsninger	36
3 Udsatte borgere	39
3.1 Målgruppens karakteristika	39
3.2 Borgeroplevelser blandt udsatte – generelt	44
3.3 Seneste samtale i jobcenteret	45
3.4 Generel oplevelse af behandling i jobcenteret	47
3.5 Inddragelse i forløb	48
3.6 At kunne spørge sin sagsbehandler	49
3.7 Information om forløb	50
3.8 Fremdrift i forløb	52
3.9 Borgernes eget bidrag	53
3.10 De udsatte borgeres begrundelser	54
3.11 Opsamling	59

4	Udvikling i udsatte borgeres oplevelser fra 2019-2021	61
4.1	Ændring i oplevelser – generelt	61
4.2	Ændring i tilfredshed med seneste samtale	63
4.3	Ændring i den oplevede behandling i jobcenteret	66
4.4	Ændring i oplevelsen af inddragelse	68
4.5	Ændring i oplevelsen af, om man kan stille spørgsmål	70
4.6	Ændring i oplevelsen af information om forløb	72
4.7	Ændring i oplevelsen af fremdrift	74
4.8	Ændring i oplevelsen af eget bidrag til fremdrift	76
4.9	Opsamling	78
5	Job- og uddannelsesparate borgere	80
5.1	Målgruppens karakteristika	80
5.2	Borgeroplevelser blandt job- og uddannelsesparate – generelt	86
5.3	Seneste samtale i jobcenteret	88
5.4	Generel oplevelse af jobcenteret	89
5.5	Inddragelse i forløb	90
5.6	At kunne spørge sin sagsbehandler	92
5.7	Information om forløb	93
5.8	Fremdrift i forløb	94
5.9	Borgernes eget bidrag	95
5.10	De job- og uddannelsesparates begrundelser	97
5.11	Opsamling	102
6	Udvikling i job- og uddannelsesparates oplevelser fra 2020-2021	104
6.1	Ændring i oplevelser – generelt	104
6.2	Ændring i tilfredshed med seneste samtale	106
6.3	Ændring i oplevelse af behandling i jobcenteret	107
6.4	Ændring i oplevelse af inddragelse	109

6.5	Ændring i oplevelsen af, om man kan spørge sin sagsbehandler	112
6.6	Ændring i oplevelsen af information om forløb	113
6.7	Ændring i oplevelsen af fremdrift	115
6.8	Ændring i oplevelsen af eget bidrag til fremdrift	117
6.9	Opsamling	119
7	Ligheder og forskelle i kvantitative besvarelser i 2021 og over tid	120
7.1	Overordnet tilfredshed med Jobcenter København i 2021	120
7.2	Udsatte og job- og uddannelsesparate borgeres spørgsmålsspecifikke oplevelse af Jobcenter København 2021	121
7.3	Sammenligning af oplevelser blandt udsatte og job- og uddannelsesparate borgere i 2019-2021	123
8	Opsamling	125
8.1	Udsatte borgere	125
8.2	Job- og uddannelsesparate borgere	130
8.3	Opsamling og sammenligning af de kvalitative fund på tværs af målgrupper	133
	Litteratur	137
	Bilag 1 Spørgsmål til borgere i Jobcenter København	140

Sammenfatning

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i Københavns Kommune ønsker viden om, hvordan kommunens borgere oplever at være tilknyttet Jobcenter København. Denne rapport undersøger dette med fokus på udsatte ledige og job- og uddannelsesparate ledige. 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.

I 2019 gennemførte VIVE den første undersøgelse af udsatte borgeres oplevelse med Jobcenter København. I 2020 blev det besluttet, at undersøgelsen blandt udsatte borgere skulle suppleres med en undersøgelse blandt job- og uddannelsesparate borgere. De to undersøgelser blev gennemført parallelt, men afrapporteret i én samlet rapport. Disse to undersøgelser er gentaget i 2021, hvor resultaterne også afrapporteres samlet i denne rapport. Dermed foreligger der nu data om udsatte for 2019, 2020 og 2021 og for job- og uddannelsesparate fra 2020 og 2021. Det giver mulighed for at følge disse to borgergruppers oplevelser med jobcenteret over henholdsvis 3 og 2 år.

Udsatte ledige omfatter aktivitetsparate under 30 år, aktivitetsparate over 30 år, sygedagpengemodtagere (herunder borgere i jobafklaringsforløb), ledighedsydelsesmodtagere og borgere i ressourceforløb.

Job- og uddannelsesparate omfatter uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år, jobparate under 30 år (både dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere), dagpengemodtagere over 30 år, dagpengemodtagere, der er akademikere, jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, og borgere, der modtager selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse (SHO), og som samtidig deltager i et selvforsørgelses- og hjemrejse- eller introduktionsprogram (SHI-program).

Undersøgelsen består af syv spørgsmål, der afdækker borgernes oplevelse af deres jobcenter. Vi anvender et metodisk design, der kombinerer skalaspørgsmål, som borgerne har kunnet besvare på en skala fra 1-5, og uddybende spørgsmål om, hvad der ligger til grund for borgernes besvarelser. På denne måde giver undersøgelsen samtidig viden om, hvilke erfaringer der bidrager til henholdsvis positive og negative oplevelser med jobcenteret.

I 2021 deltog 389 borgere i undersøgelsen – heraf 180 udsatte borgere og 209 job- og uddannelsesparate borgere. I 2020 var det i alt 405 borgere – 186 udsatte borgere og 219 job- og uddannelsesparate borgere – som deltog. I 2019, hvor undersøgelsen kun indbefattede udsatte borgere, deltog 186 borgere.

For alle 3 år giver antallet af respondenter et udmærket udgangspunkt for at analysere borgernes positive eller negative oplevelser med jobcenteret.

En generelt positiv oplevelse

– blandt både udsatte og job-/uddannelsesparate

Undersøgelsen viser, at borgerne i både gruppen af udsatte og gruppen af job- og uddannelsesparate generelt set har en positiv oplevelse med Jobcenter København. På denne vis er årets undersøgelse i tråd med de foregående års undersøgelser.

Som noget nyt har vi i forbindelse med analysen af dette års kvantitative spørgeskemadata konstrueret en række indeks (såkaldte 'sumindeks'), der summerer borgernes positive eller negative oplevelse med Jobcenter København hen over alle undersøgelsens syv skalaspørgsmål. Indekset varierer – som de enkelte spørgsmål, der indgår i det – fra 1 til 5. 1 svarer til meget utilfreds/negativ, mens 5 svarer til meget tilfreds/positiv.

Vi har også for de foregående års undersøgelser beregnet tilsvarende indeks, så vi kan sammenligne udviklingen i de udsatte gruppers oplevelse med Jobcenter København for årene 2019, 2020 og 2021. For job- og uddannelsesparate kan vi sammenligne 2020 og 2021.

Vores analyser viser for begge grupper en klart positiv oplevelse med jobcenteret – både for 2021 og for de foregående år.

- Indeksværdien for den udsatte gruppe taget under ét ligger på 4,0 i 2021, og det er på niveau med 2020. Begge disse år ligger dog lidt lavere end 2019, hvor indeksværdien lå på 4,1. Det er dog kun i 2020, hvor værdien er signifikant lavere end 2019. Værdien for 2021 er med andre ord ikke signifikant lavere end 2019.
- Indeksværdien for den job- og uddannelsesparate gruppe taget under ét ligger på 4,2 i 2021, hvilket er lidt, men ikke signifikant, lavere end værdien for 2020 på 4,3. Også for denne samlede gruppe af ledige tilknyttet jobcenteret ser vi således en stabilt positiv borgeroplevelse.

Udviklingen i indeksværdierne for begge grupper giver dermed ikke basis for at konkludere, at coronapandemien, herunder nedlukningen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020, havde en negativ indvirkning på borgernes oplevelse af den service, de fik i jobcenteret. Vi kan dog for de udsatte se et lille fald i niveauet af en positiv oplevelse med jobcenteret fra 2019 til 2020, så det er muligt, at corona har haft en lille negativ virkning her. Det kan dog også skyldes ændringer i sammensætningen af borgergruppen – fx at det er de mest udsatte borgere, som fortsat er ledige, mens højkonjunktoren får stadig flere af de mere ressourcestærke ledige i beskæftigelse.

Det er også værd at bemærke, at der i 2020 var signifikant forskel i borgeroplevelsesindekset, når vi sammenligner udsatte med job- og uddannelsesparate – i sidstnævntes favør. I 2021 er der imidlertid ikke signifikant forskel mellem de to grupper. Dette er lidt overraskende, da udsatte ofte har større og mere komplekse problemer end job- og uddannelsesparate og længere sagsforløb. Derfor kunne man forvente, at de ville kunne være mere tilbøjelige til at være utilfredse. Det kunne være en forklaring på den signifikante forskel, vi ser i 2020. Men det er altså ikke det billede, vi finder i 2021, hvor begge grupper er på niveau med hinanden. Generelt giver både udsatte og job- og uddannelsesparate altså en positiv bedømmelse af Jobcenter København.

Her er det dog også vigtigt at være opmærksom på, at vi spørger til borgernes oplevelse med jobcenteret specifikt – ikke med beskæftigelseslovgivningen mere generelt. Vi har i spørgeskemaundersøgelsen ingen spørgsmål vedrørende borgeroplevelser med lovgivningen mere bredt. Vores kvalitative interviews tyder dog på, at en del borgere er mere skeptiske, når det handler om beskæftigelseslovgivningen og forskellige regler i denne, som de ofte selv spontant kom ind på i vores korte opfølgende kvalitative interviews til deres svar på vores spørgeskemaspørgsmål (om de kvalitative resultater, se sammenfatningens sidste afsnit).

Resultater for udsatte borgere

Som nævnt har borgere i den gruppe, vi betegner som 'udsatte', generelt positive oplevelser med Jobcenter København. Men når vi ser nærmere på de specifikke ydelsesgrupper inden for den overordnede gruppe af 'udsatte' og sammenligner med de øvrige som en samlet gruppe, finder vi, at nogle ydelsesgrupper i gennemsnit er mere positive end andre på tværs af alle vores skalaspørgsmål. Vi finder ligeledes nogle forskelle, både inden for og på tværs af disse grupper, når det kommer til de specifikke skalaspørgsmål, som vi har stillet til borgerne.

Hvis vi tager udgangspunkt i ydelsesgrupperne, finder vi overordnet betragtet i 2021, at:

- borgere, som modtager sygedagpenge, og kontanthjælpsmodtagere over 30 år har en signifikant højere positiv indekssværdi (hhv. 4,3 og 4,2) sammenlignet med den øvrige målgruppe af udsatte borgere.
- borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, har en signifikant lavere indekssværdi (3,5) sammenlignet med indekssværdien for den øvrige del af målgruppen.

Ser man nærmere på de specifikke spørgsmål, som borgerne stilles i undersøgelsen i 2021, ser vi, at:

- størstedelen af de udsatte borgere i 5 ud af 7 spørgsmål angiver at være positive ('helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (70 %-85 %).
 - 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 (64 %).
- under halvdelen af de udsatte borgere i det hele taget oplever, at der er fremdrift i deres forløb i jobcentrene (48 %).

Ser vi nærmere på forskelle mellem ydelsesgrupper fordelt på spørgsmålene i 2021, finder vi, at:

- sygedagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere over 30 år i hovedparten af spørgsmålene er mere positive end udsatte som samlet gruppe.
- borgere, som modtager ledighedsydelse, og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år i mindre grad er positive i hovedparten af spørgsmålene sammenlignet med udsatte som samlet gruppe.
- oplevelser af jobcenteret blandt borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, er mindre positive i samtlige af undersøgelsens syv spørgsmål sammenlignet med den samlede generelle målgruppe.

Det er ikke overraskende, at ressourceydelsesmodtagere kan have de mindst positive oplevelser med jobcenteret, da disse borgere ofte har komplekse problemer, langvarige sagsforløb og i nogle tilfælde et ønske om en førtidspension eller et fleksjob, som jobcenteret ikke kan imødekomme. Ikke desto mindre er denne lavere grad af tilfredshed/positive oplevelser sammenlignet med de øvrige udsatte (som dog stadig ligger i spændet mellem 'neutral' og 'positiv', men ikke 'meget positiv') vigtig at være opmærksom på. Hvis borgere i et ressourceforløb skal hjælpes videre i job eller uddannelse, kræver det en konstruktiv og tillidsfuld relation mellem jobcenteret og dets sagsbehandler på den ene side og borgeren på den anden (Holt & Pejtersen, 2019; Ravn & Bredgaard, 2021).

Når vi sammenligner borgeroplevelserne blandt udsatte i 2019 og 2021, adskiller svarene sig signifikant fra hinanden på 1 af undersøgelsens 7 spørgsmål:

- Udsatte borgere oplevede i 2019 i signifikant højere grad at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, de var i tvivl om, sammenlignet med udsatte borgere i 2021.

Når vi sammenligner borgeroplevelserne i 2020 og 2021 for den generelle målgruppe af udsatte borgere, adskiller svarene for disse 2 år sig signifikant fra hinanden i forhold til et andet af undersøgelsens syv spørgsmål.

- Udsatte borgere følte sig signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2021, sammenlignet med udsatte borgere i 2020.

De to ovennævnte resultater peger lidt i hver sin retning. I 2019 tyder undersøgelsen på, at der eksempelvis var mere tid til, at sagsbehandleren kunne svare på udsatte borgeres spørgsmål. Til gengæld, når vi sammenligner 2020 og 2021, føler de udsatte sig bedre behandlet i jobcenteret i det sidste af de 2 år.

Resultater for job- og uddannelsesparate borgere

Når vi ser nærmere på gruppen af job- og uddannelsesparate borgere, finder vi også nogle forskelle mellem de forskellige gruppers oplevelser med jobcenter København – omend spredningen i graden af positive (eller negative) oplevelser er mindre, end vi ser blandt de udsatte borgere. Alle indekssværdierne for borgeroplevelser på tværs af ydelsesgrupper ligger tæt og inden for et relativt lille interval (4,0-4,3).

Hvis vi tager udgangspunkt i ydelsesgrupperne, finder vi overordnet betragtet:

- at jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er den eneste ydelsesgruppe, som adskiller sig signifikant fra den øvrige målgruppe. Borgerne har en signifikant lavere indekssværdi (4,0) sammenlignet den øvrige del af målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere.

Når vi ser nærmere på de specifikke spørgsmål til disse borgere i undersøgelsen, finder vi, at:

- størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere i 6 ud af 7 spørgsmål i undersøgelsen er positive ('helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (69,5 %-88,5 %).
 - Eksempelvis er de job- og uddannelsesparate borgere 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 under halvdelen af de job- og uddannelsesparate borgere dog positive (46 %).

- jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er lidt, men signifikant mindre positive, i den aggregerede bedømmelse af jobcentre som nævnt ovenfor. Mere specifikt er denne ydelsesgruppe i mindre grad positiv end den øvrige del af målgruppen, når det drejer sig om spørgsmålene 'Generel oplevelse af jobcenteret' og 'Fremdrift i forløb'.

Det tyder på, at ledige jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er dem, som finder interaktionen med jobcenteret mindst givende og støttende – sammenlignet med de øvrige job- og uddannelsesparate ydelsesgrupper. De er dog stadig – sammenlignet med fx ressourceforløbsmodtagere – væsentligt mere positive i deres bedømmelse af jobcenteret.

Som nævnt varierer indekssværdien fra 4,0 til 4,3, når vi ser på job- og uddannelsesparate borgeres generelle oplevelse med Jobcenter København fordelt på ydelsesgruppe:

- Når vi inden for de enkelte ydelsesgrupper sammenligner 2020 og 2021, finder vi imidlertid ingen signifikante forskelle mellem disse to år.

Køn, etnicitet, alder, ledighedsperiode

I undersøgelsen, blev respondenterne spurgt om deres køn, etnicitet, alder og længden af deres ledighedsperiode, hvilket muliggjorde, at vi også har haft mulighed for at undersøge, om disse karakteristika har indflydelse på deres besvarelser i 2021. Det finder vi i nogle tilfælde, at de har. Vi har her analyseret disse baggrundsfaktorer indflydelse separat i forhold til den samlede gruppe af udsatte og den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate i 2021. Her finder vi, at:

- køn og alder ikke har indflydelse på besvarelserne.

Hverken blandt udsatte eller job- og uddannelsesparate spiller det altså nogen rolle, om respondenterne er mand eller kvinde – ung eller gammel.

Til gengæld har respondentens etnicitet og ledighedsperiodens længde en betydning i begge målgrupper:

- Blandt udsatte finder vi, at borgere med anden etnisk herkomst end dansk i mindre grad end etnisk danske borgere oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.
- Blandt job- og uddannelsesparate finder vi også, at borgere med anden etnisk herkomst end dansk i mindre grad ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale.

- Vi finder dog også, at job- og uddannelsesparate borgere af anden etnisk herkomst end dansk er mere positive i forhold til deres generelle oplevelse af jobcenteret.

Det er altså værd at bemærke – både blandt udsatte og job- og uddannelsesparate – at borgere med anden etnisk baggrund end dansk i mindre grad ved, hvad der skal ske fremadrettet indtil næste samtale. Dette forhold behøver ikke at skyldes sagsbehandleren alene. Dansk beskæftigelses- og integrationslovgivning er kompleks og kan selv med tolkebistand være vanskelig at formidle til personer, som i begrænset omfang forstår og taler dansk. Ikke desto mindre er det vigtigt at være opmærksom på, at jobcenteret i det hele taget og sagsbehandleren kommunikerer så klart og forståeligt som muligt med denne borgergruppe, for hvem sprogproblemer i det hele taget kan være en udfordring i forhold til at forstå formålet med indsatser i jobcenteret og i forhold til at komme ud på arbejdsmarkedet (Thuesen, Rotger, Jakobsen, & Liversage, 2020).

Vi finder også, at ledighedsperiodens længde har signifikant negativ sammenhæng med adskillige spørgsmål til borgernes oplevelser med jobcenteret blandt udsatte. Jo længere tid en udsat borger har været ledig:

- desto mindre tilfreds er borgeren med den seneste samtale
- desto mindre oplever borgeren, at sagsbehandleren inddrager borgeren
- i desto lavere grad oplever borgeren, at borgeren selv bidrager til fremdrift i forløbet
- i desto lavere grad føler borgeren sig godt behandlet
- i desto mindre grad oplever borgeren at vide, hvad der skal ske inden den næste samtale.

Hvad angår job- og uddannelsesparate, finder vi, at ledighedsperiodens længde har signifikant negativ sammenhæng med ét enkelt spørgsmål:

- Blandt disse borgere finder vi en negativ sammenhæng mellem længden på ledighedsperiode og borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet.

Det er klart, at man ikke kan tillade sig at tolke disse negative sammenhænge som kausale effekter af ledighedsperiodens længde. Vi kan altså ikke konkludere, at ledighedsperioden i sig selv har negativ indflydelse på borgeres oplevelse af jobcenteret. Mange andre faktorer kan spille ind – fx en selektionseffekt i form af, at det med en vis sandsynlighed er borgere med de mest komplekse problemer, som har de længste sagsforløb. Undersøgelsens data-

grundlag giver i det hele taget ikke muligheder for at undersøge, hvordan andre baggrundsfaktorer (ud over køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode), fx uddannelse, erhvervserfaring og helbred, kan spille ind på borgernes oplevelser med jobcenteret. Under alle omstændigheder er det dog værd at bemærke denne sammenhæng mellem ledighedsperiode og faldende tilfredshed – og hvor det er muligt at undgå unødigt lange sagsforløb, som kan give borgeren en oplevelse af, at der mangler en klar plan for, hvordan han/hun kommer videre (Andersen, 2020).

Kvalitative fund på tværs af målgrupper

Alle borgere, som besvarede vores spørgeskema, fik også mulighed for at tilføje uddybende forklaringer til deres besvarelse, som VIVEs interviewere noterede ned. På tværs af de to målgrupper er der mange ligheder i borgernes uddybende forklaringer til deres oplevelser, som vi nedenfor sammenfatter med fokus på borgere med positive, neutrale og negative oplevelser. Det er vigtigt at understrege, at der findes målgruppespecifikke variationer i de kvalitative udsagn, som vi ikke kan gå i dybden med.

Borgere, der har positive oplevelser med jobcenteret generelt, med seneste samtale i jobcenteret og med inddragelse i deres eget forløb, giver typisk udtryk for, at det skyldes, at sagsbehandleren lyttede til dem, var forstående, hjælpsom og imødekommende. Borgere med en positiv oplevelse med inddragelse i eget forløb påpeger også, at de oplever, at sagsbehandleren er lydhør over for deres egne ønsker og ideer.

Borgere, som har en negativ eller neutral oplevelse med jobcenteret generelt, med seneste samtale eller med inddragelse i eget forløb, angiver til gengæld, at de mener, at sagsbehandleren mangler forståelse for deres situation og ikke lytter til dem – eller kun lytter delvist. Flere, som har en neutral oplevelse af jobcenteret, begrundes dette med, at oplevelsen varierer med oplevelsen af skiftende sagsbehandlere. Blandt de borgere, som ikke føler sig inddraget i forløbet, oplever flere, at sagsbehandlerne blot ytrer information om, hvad de skal gøre fremadrettet uden at inddrage dem. Flere af disse borgere ytrer også kritik af 'systemet' – dvs. af beskæftigelseslovgivningen og beskæftigelsesindsatsen generelt.

Borgerne fra de to målgrupper, som har en positiv oplevelse af at kunne spørge deres sagsbehandler, forklarer, at de har mulighed for at kontakte sagsbehandlerne ved behov. Blandt borgere, som oplever at have god information om deres forløb, er en fremtrædende forklaring, at de har klare aftaler med sagsbehandlerne, så de ved, hvad der skal ske indtil næste samtale. Borgere, som har angivet, at de i ringe grad oplever at kunne spørge sagsbehandlerne, siger, at de enten ikke har behov for at spørge sagsbehandleren, eller at

sagsbehandlerne ikke kan svare på deres spørgsmål. Blandt begge målgrupper beskriver borgere med en neutral eller negativ oplevelse af at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale, at de ikke har en konkret plan med sagsbehandleren.

Borgere fra begge målgrupper, som har angivet at opleve fremdrift i forløbet, forklarer, at de typisk enten skal starte i job eller praktik. Udsatte og job- og uddannelsesparate borgere, som oplever selv at have bidraget til eget forløb, fortæller, at de selv har søgt jobs eller fundet jobs. De borgere, som kun i nogen eller lav grad oplever fremdrift i forløbet, begrundes dette med skiftende sagsbehandlere. Borgere, som er neutrale i forhold til at opleve fremdrift, eller som siger, at de kun i ringe grad selv har bidraget til fremdriften, begrundes typisk dette med deres helbredsmæssige tilstand eller andre personlige årsager.

1 Indledning

Denne rapport er den tredje ud af fire, 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. Anden måling blev gennemført i efteråret 2020 og omfattede foruden målgruppen udsatte borgere også job- og uddannelsesparate borgere, fx jobparate kontanthjælpsmodtagere eller dagpengemodtagere. Denne tredje undersøgelse er gennemført i efteråret 2021, og den er en gentagelse af undersøgelsen foretaget i efteråret 2020. Denne rapport omfatter dermed begge målgrupper – dvs. udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere.

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, 2021 leverer viden om, hvordan borgerne oplever at være tilknyttet jobcenteret og deres oplevelse af den indsats, de modtager. Borgernes erfaringer og deres oplevede årsager, som ligger til grund for henholdsvis deres positive og negative oplevelser på Jobcenter København, bliver også udfoldet. Yderligere leverer undersøgelsen en sammenligning af oplevelsen af Jobcenter København med tidligere gennemførte undersøgelser i henholdsvis 2019 og 2020. Undersøgelsen skal gentages i 2022, hvilket vil være den fjerde og sidste undersøgelse i dette projekt.

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 altså 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.

1.1 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. Fleksjobordningen 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 resourceforløb 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 stadigt 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 jobcentre 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.

Fælles for indsatsen for alle jobparate borgere var, at der i efteråret 2021 blev implementeret en ny praksis med øget brug af pålæg og henvisninger. Praksisændringen for de jobparate borgere forventes at have en indflydelse på borgeroplevelsen blandt borgere, der har været til samtale i jobcenteret efter implementeringen.

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 viste sig i den seneste undersøgelse fra VIVE i 2020 af Jobcenter København, hvor 80 % af de udsatte borgere tilkendegav, at de enten var meget tilfredse (51 %) eller tilfredse (29 %) med deres seneste samtale i jobcenteret (Mehlsen & Mikkelsen, 2021).

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 i 2020 blev udvidet således, at den også omfattede job- og uddannelsesparate borgere. 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 2021. I kapitel 4 præsenterer vi resultaterne for udsatte borgere hen over årene 2019, 2020, 2021 med fokus på ligheder og forskelle mellem årene. I kapitel 5 og 6 præsenterer vi resultaterne vedrørende gruppen af job- og uddannelsesparate med fokus på hhv. den nyeste dataindsamling fra 2021 og ligheder og forskelle mellem 2020 og 2021. Kapitel 7 rummer resultaterne af en sammenligning af resultater på tværs af disse to grupper, og kapitel 8 rummer en opsummering af resultaterne.

2 Metode

I dette kapitel beskriver vi indledningsvist 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. Hvorledes målgrupperne og de tilhørende ydelsesgrupper er defineret udfoldes i kapitlet.

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. Til at belyse udviklingen af borgernes oplevelse af Jobcenter København over tid, anvender vi i undersøgelsen det samme spørgeskema, som blev benyttet i undersøgelserne om borgeroplevelser af Jobcenter København gennemført af VIVE i 2019 og 2020. 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. Vi har defineret målgrupperne således, at den generelle målgruppe af udsatte borgere i denne undersøgelse omfatter følgende fem ydelsesgrupper: 1) aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere 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. Nærmere definition af ydelsesgrupperne er præsenteret i boks 2.1.

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).

Kontanthjælp, aktivitetsparat (u. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år. Disse 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 forsøge sig selv inden for 3 måneder. Dette kan skyldes, at borgerne har sammensatte eller komplekse problemer af fx faglig, social eller helbredsmæssig karakter. 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).

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) dagpengemodtagere, som er akademikere, 4) jobparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år, 5) uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år og 6) borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program. Nærmere definition af ydelsesgrupperne er præsenteret i boks 2.2.

Boks 2.2 Job- og aktivitetparate 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 akademiker (dvs. har en lang videregående uddannelse). Borgeren skal opfylde flere kriterier, som eksempelvis kan være, 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, som eksempelvis kan være, at borgerne skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021d).

Kontanthjælp, jobparat (u. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter jobparate kontanthjælpsmodtagere og dagpengemodtagere under 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, 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).

Uddannelseshjælp (u. 30 år): Ydelsesgruppen omfatter 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 samlivsfølelse (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), samt kan være både job- og aktivitetparate. 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 de foregående undersøgelser. Målgruppen af udsatte borgere har indgået i de to foregående undersøgelser af Borgeroplevelser af Jobcenter København, mens den generelle målgruppe af job- og aktivitetparate borgere

kun indgik i undersøgelsen fra 2020 (Mehlsen, 2019; Mehlsen & Mikkelsen, 2021).

Ser man på målgruppernes faktiske størrelse i Jobcenter København pr. september 2021, finder vi, at den generelle målgruppe af udsatte borgere efter vores definition omfatter 24.215 fuldtidspersoner. Den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere omfatter efter vores definition 19.219 fuldtidspersoner (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b).

Som i de foregående undersøgelser af Borgeroplevelser af Jobcenter København afgøres antallet af borgere, som interviewes til undersøgelsen af målgruppernes, herunder ydelsesgruppernes, faktiske størrelse i antal fuldtidspersoner tilknyttet Jobcenter København. Det vil sige, at der inden for hver af de generelle målgrupper interviewes 30-50 borgere fra hver ydelsesgruppe afhængig af, hvor stor en andel ydelsesgruppen udgør af den faktiske størrelse af den generelle målgruppe i Jobcenter København. Tabel 2.1 viser størrelsen af ydelsesgrupperne tilknyttet Jobcenter København inden for den generelle målgruppe, måltal for antal interviews og antal af gennemførte interviews.

Med undtagelse af borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program, er måltallene for ydelsesgrupperne tilsvarende de tidligere gennemførte undersøgelser af borgeroplevelser af Jobcenter København i 2019 og 2020 (Mehlsen, 2019; Mehlsen & Mikkelsen, 2021). Måltallet for borgere, som modtager SHO-ydelse, blev nedjusteret fra 30 til 10 undervejs i undersøgelsen. I september 2021 var der iflg. jobindsats.dk 61 personer (56 fuldtidspersoner) i denne målgruppe tilknyttet Jobcenter København. VIVE vurderede, at det ville være tilfredsstillende at interviewe 1 ud af 6 af disse borgere.

Tabel 2.1 Oversigt over dataindsamlingen

		Procentandel tilknyttet Jobcenter København ¹⁾	Måltal for antal interview	Gennemførte interviews ²⁾
Ydelsesgrupper				
Udsatte borgere	Kontanthjælp, aktivitetsparate (u. 30 år)	9	30-40	30
	Kontanthjælp, aktivitetsparate (o. 30 år)	30	40-50	47
	Ressourceforløbsydelse (o. 30 år)	13	30-40	30
	Ledighedsydelse	4	30	30
	Sygedagpenge	44	30-40	43
I alt		100	160-200	180
Job- og uddannelsesparate borgere	Dagpenge, akademikere	37	40-50	49
	Dagpenge (o. 30 år)	40	40-50	51
	Kontanthjælp, jobparat (o. 30 år)	8	30-40	30
	Kontanthjælp, jobparate (u. 30 år)	12	30-40	38
	Uddannelseshjælp (u. 30 år)	2	30-40	31
	SHO-ydelse, under SHI-program	>1	10	10
	I alt	100	210-260	209
I alt			370-460	389

Note: 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.

Kilder: ¹⁾Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b (www.jobindsats.dk) og ²⁾VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021

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 til eksplicit at omhandle jobcenteret, så spørgsmålene så vidt muligt undgik 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, og om de oplevede, at der var fremdrift i deres forløb.

I 2020 blev undersøgelsen, foruden at omfatte målgruppen af udsatte borgere, udvidet til også at omfatte målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere. VIVE vurderede, at det identiske spørgeskema var meningsfuldt at anvende til også at afdække den nye målgruppes oplevelse af Jobcenter København. Spørgeskemaet er undervejs ikke blevet redigeret, hverken hvad angår ordlyden af spørgsmålene og ingen ekstra spørgsmål er blevet tilføjet. Dette skyldes, at spørgsmålene fortsat er blevet vurderet som aktuelle i afdækningen af borgeroplevelser af Jobcenter København. Samtidig har det været et eksplicit ønske, at målgruppernes besvarelser har skulle været sammenlignelige over tid, hvilket brugen af identiske spørgsmål over tid har muliggjort.

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, at borgerne besvarede hver enkelt af disse skalaspørgsmål, stillede interviewer en et opfølgende åbent spørgsmål, hvor borgeren blev bedt om at begrunde, hvorfor de havde svaret, som de gjorde på det foregående spørgsmål. Det gav borgerne mulighed for at uddybe, 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.

Af Tabel 2.2 fremgår de emner, de specifikke skalaspørgsmål i undersøgelsen skal afdække, ordlyden af de syv skalaspørgsmål samt de tilsvarende svarskalaer. Neden for tabellen udfoldes udvalgte emner og spørgsmål.

Tabel 2.2 Emner, spørgsmål og skalaer

Emne	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
Anerkendelse og forståelse	Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?	Meget dårligt Dårligt Hverken eller Godt Meget godt Ved ikke/kan ikke svare
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
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
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
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	Spørgsmål	Svarskala
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

De syv spørgsmål tilsammen forventes at 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 7 forskellige jobcentre i Københavns Kommune, hvorfor udvalgte jobcentre har flere ydelsesgrupper tilknyttet. Eksempelvis er de tre ydelsesgrupper af borgere under 30 år (aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, jobparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelseshjælpsmodtagere) 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 og 2020 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 2.3 viser, hvilke ydelsesgrupper der er tilknyttet hvilke jobcentre.

Tabel 2.3 Fordeling af 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
Center for beskæftigelse, Sprog og Integration (CBSI)	SHO-ydelse, under SHI-program
Center for Arbejdsfastholdelse (JKA)	Sygedagpenge
	Ledighedsydelse
Center for Jobindsats (JKI)	Aktivitetsparat, kontanthjælps (o. 30 år)
Karrierecenteret (JKK)	Dagpengemodtagere, akademikere
Ungecenteret (JKU)	Aktivitetsparate, kontanthjælp (u. 30 år)
	Jobparate, kontanthjælp (u. 30 år)
	Uddannelseshjælp

Dataindsamlingen forløb over 9 uger – fra september til november 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 3-11 arbejdsdage på at indsamle besvarelser fra hver ydelsesgruppe. Tabel 2.4 præsenterer antallet af dage, som dataindsamlingen tog, og antallet af interviews, som blev opnået inden for hver ydelsesgruppe. Sammenlignet med sidste år har vi brugt nogenlunde samme antal dage. For nogle ydelsesgrupper har det i 2021 taget længere tid at opnå måltallene for antal interviews, mens det for andre ydelsesgrupper har taget kortere tid.

Tabel 2.4 Oversigt over varighed med dataindsamlingen og antal interviews

	Ydelsesgruppe	Dage med dataindsamling	Antal interview
Udsatte borgere	Kontanthjælp, aktivitetsparate (o. 30 år)	8	30
	Kontanthjælp, aktivitetsparate (u. 30 år)	7	47
	Ledighedsydelse	5	30
	Ressourceforløbsydelse	8	30
	Sygedagpenge	5	43
Job- og uddannelsesparate borgere	Dagpenge, akademikere	3	49
	Dagpenge (o. 30 år)	4	51
	Kontanthjælp, jobparat (o. 30 år)	8	30
	Kontanthjælp, jobparat (u. 30 år)	7	38
	Uddannelseshjælp (u. 30 år)	8	31
	SHO-ydelse, under SHI-program	11	10

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Som det fremgår af Tabel 2.4, 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 ydelsesgruppers borgere, da de pågældende interviewere var tilstede på jobcentrene. 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 Tabel 2.1 viser, udgør ydelsesgrupperne dagpengemodtagere over 30 år og dagpengemodtagere, som er akademikere, hhv. 40 % og 37 % af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere. Antallet af borgere i disse ydelsesgrupper er 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 borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, foregik dataindsamlingen til gengæld over mange dage. Størstedelen af jobcenterets samtaler med borgere i ressourceforløb blev, som i 2020, afholdt i små barakker. VIVEs interviewere havde derfor primært mulighed for at rekruttere borgerne til undersøgelsen, når borgerne bevægede sig rundt udendørs mellem barakkerne. Under dataindsamlingen i 2020 havde interviewerne lokaler til rådighed i barakkerne. Dog erfarede interviewerne, at borgerne i højere grad var interesseret i at gennemføre interviewene udendørs fremfor at gå hen til lokalerne, som lå et par minutter væk på gåben. Med afsæt i denne erfaring havde vi aftalt med koordinatoren fra CAB, forinden at dataindsamlingen påbegyndte, at vi i 2021 ikke fik reserveret lokaler, men udelukkende gennemførte interviewene udendørs. Tilsvarende i 2020 var dataindsamlingen udfordret af flere dage med dårligt vejr, hvilket gjorde det svært at motivere nogle borgere til at deltage.

Blandt borgerne, som modtager SHO-yselser, tog dataindsamlingen også relativt lang tid. Målgruppen af borgere, der modtager SHO-yselse og er under et SHI-program, er efterhånden ret lille i det fleste af landets kommuner. Det skyldes, at der i Danmark pt. er forholdsvis få nyankommne flygtninge og familiesammenførte. Da ydelsesgruppen også i Københavns Kommune er lille, er kadencen af samtaler med borgere i denne målgruppe også lille. Da der kun blev gennemført få samtaler på udvalgte dage i jobcenteret, blev det også mere vanskeligt at møde og interviewe disse borgere.

Foruden den lave kadence af samtaler med borgere, som modtager SHO-yselse og er under SHI-program, vidste vi fra de tidligere års undersøgelser, at disse borgere er særligt svære at rekruttere til undersøgelsen. Derfor aftalte vi med koordinatoren tilknyttet dette jobcenter (CBSI), før undersøgelsen påbegyndte, at sagsbehandlerne i slutningen af en samtale med borgerne gerne måtte informere om undersøgelsen. Vi forventer ikke, at dette vil have en betydning for borgernes besvarelser, da sagsbehandlerne tydeliggjorde, at deltagelsen i undersøgelsen var frivillig, anonym og IKKE havde betydning for borgerens fortsatte forløb i jobcenteret.

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 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 intervieweren 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 samtalerne 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 kon-tanthjælpsmodtagere over 30 år, borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, 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. I den første undersøgelse i 2019 bookede jobcenteret en arabisktalende tolk, som VIVE kunne bruge i de tilfælde, der var behov for det. Det var dog kun ganske få borgere, der benyttede sig af dette tilbud om tolkebistand. I undersøgelseerne i 2020 og 2021 valgte VIVE derfor en anden strategi for tolkning. I de seneste to undersøgelser 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 til 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 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. Tolke forholder sig ikke altid neutralt i tolkesituationen, og de kan således indtage en mere fortolkende og aktiv rolle (Pöllabauer, 2004). I interviewene erfarede vi enkelte episoder, hvor VIVEs interviewere 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 hvert af de fire kapitler med kvantitative resultater præsenterer vi indledningsvis en figur af et borgeroplevelsesindeks. Her præsenteres gennemsnitsværdien for samtlige syv spørgsmål på målgruppe- og ydelsesgruppeniveau. Da undersøgelsens syv spørgsmål forventes at afdække borgernes samlede oplevelse af jobcentrene, er værdien for hvert af de syv spørgsmål lagt sammen, og divideret med syv. I de spørgsmål, hvor borgere har svaret 'ved ikke' eller undladt at svare på spørgsmålet, har borgerne fået tildelt gennemsnitsværdien for spørgsmålet, beregnet ud fra den ydelsesgruppe, borgerne tilhører (Petersen, 2012). Borgeroplevelsesindekset skaber indledningsvist i kapitlerne et overblik over målgruppens og ydelsesgruppernes generelle oplevelse af Jobcenter København forud for præsentationen af de mere specifikke resultater. Kun signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne og den øvrige del af målgruppen kommenteres i teksten. Signifikante forskelle markeres med fyldte mærker i figurerne. Herefter præsenterer vi på tværs af målgruppen hhv. positive, negative og neutrale procentfordelinger af spørgsmålene. Besvarelsenerne er summeret således, at andelen af positive borgere udgøres af dem, som enten er meget tilfredse eller tilfredse etc. Grundet afrunding, kan den summerede tilfredshed afvige fra de enkelte procenter. Vi præsenterer for

hvert enkelt spørgsmål procentfordelingen på målgruppe- og ydelsesgruppe-niveau. Rangeringen af ydelsesgrupperne i figurerne afgøres efter andelen af positive besvarelser, fra størst til mindst. Total (målgruppen) optræder næst i alle figurerne. Kun de ydelsesgrupper, som signifikant adskiller sig fra den øvrige del af målgruppen, kommenteres i teksten.

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 2021. Yderligere undersøges, om målgrupperne adskiller sig signifikant fra hinanden. Vi undersøger også, om der kan påvises signifikante udviklinger af borgeroplevelserne blandt ydelsesgrupperne og målgrupperne over tid. I det følgende beskriver vi, hvilke statistiske analyser vi har anvendt.

I alle syv spørgsmål, har vi anvendt en 5 point-Likertskala (fx helt uenig til 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 2021 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, og 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.

Endelig undersøger vi, om samtlige baggrundsvariable (køn, etnicitet, ledighedsperiode og alder) påvirker borgernes besvarelser af undersøgelsens syv spørgsmål. T-test anvendes til at afdække, hvorvidt der er forskel på mænds og kvinders besvarelser, og om der er forskel på besvarelser af borgere med

etnisk dansk baggrund og borgere med anden etnisk baggrund end dansk. Parvise korrelationer anvendes til at undersøge, om alder og ledighedsperiode, separat, har en betydning for, hvordan borgerne besvarer spørgsmålene.

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 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 uhenigtsmæssigt og derved skævvride resultaterne for borgeoplevelsen 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 for borgere, der har besvaret '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. Vi vil løbende angive, hvilket signifikansniveau der anvendes i de respektive analyser. Vi angiver ligeledes, hvorvidt forskellene mellem ydelsesgrupperne fastholdes, når vi kontrollerer analyserne for de tre baggrundsvariable, og ved hvilket signifikansniveau.

For målgruppen af udsatte borgere har vi ud over data fra 2021 også data for 2019 og 2020. For målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere har vi udelukkende data fra 2020 og 2021. Det muliggør, at vi blandt de udsatte borgere kan undersøge, om der sket en udvikling i borgernes oplevelser af jobcenteret for denne gruppe over tid fra 2019 til 2021. Blandt de job- og uddannelsesparate borgere er det udelukkende muligt at undersøge udviklingen over tid fra 2020 til 2021.

Vi anvender T-tests, som tidligere beskrevet, til at undersøge, om værdien i de syv spørgsmål for de enkelte år adskiller sig fra hinanden – 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 adspurgt 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 strategierne kunne potentielt udfordre sammenligneligheden af besvarelsenerne 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 interviewerne 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 interviewerne tydeligt har båret gæstekort med VIVE-logoer og ved at fortælle borgerne, at de kommer fra et forskningscenter og ikke fra jobcenteret. Yderligere lagde vi stor vægt på at fortælle borgerne 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.

Ydelsesgruppen af borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program, omfatter i denne undersøgelse både job- og aktivitetsparate borgere.

Begrundelsen herfor er, at gruppen af SHO-ydelsesmodtagere, som er under SHI-program, er meget lille. Det kan dog udfordre vores analyser, at ydelsesgruppen indgår i målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere, da ydelsesgruppen inkluderer borgere, som burde indgå i hver sin generelle målgruppe. At dele ydelsesgruppen op i de to målgrupper vil kunne udfordre deltagernes anonymitet, da der i september 2021 var henholdsvis 18 aktivitetsparate og 34 jobparate fuldtidspersoner tilknyttet Jobcenter København (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b).

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 undersøgelsen 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). Først præsenteres en samlet indekssværdi på tværs af de syv spørgsmål (uddybnet i afsnit 2.4), efterfulgt af resultater for de enkelte spørgsmål.

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, opdelt efter ydelsesgruppe, som har deltaget i undersøgelsen. 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, etnicitet og ledighedsperiode indhentet fra undersøgelsen, med fordelingen indhentet fra www.jobindsats.dk.

I alt har 180 udsatte borgere deltaget i undersøgelsen. Borgerne fordeler sig på følgende fem ydelsesgrupper, som nærmere er defineret i boks 2.1:

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

Antallet af borgere i ydelsesgrupperne tilknyttet Jobcenter København varierer, hvorfor også antallet af borgere i de fem ydelsesgrupper, som deltager i undersøgelsen, tilsvarende varierer. Ydelsesgruppen sygedagpengemodtagere og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er de største ydelsesgrupper blandt de udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. De udgør hhv. 44 % og 30 % af det samlede antal borgere tilknyttet Jobcenter København iflg. tal fra STAR. Borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, udgør 13 % af den generelle målgruppe af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København, mens aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år og borgere, som modtager ledighedsydelse, udgør de mindste andele af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København (hhv. 9 % og 4 %) (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)	47	17	30
Kontanthjælp, aktivitetsparate (u. 30 år)	30	26	9
Ledighedsydelse	30	17	4
Ressourceforløb	30	17	13
Sygedagpenge	43	24	44
I alt	180	100	100

Note: 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.

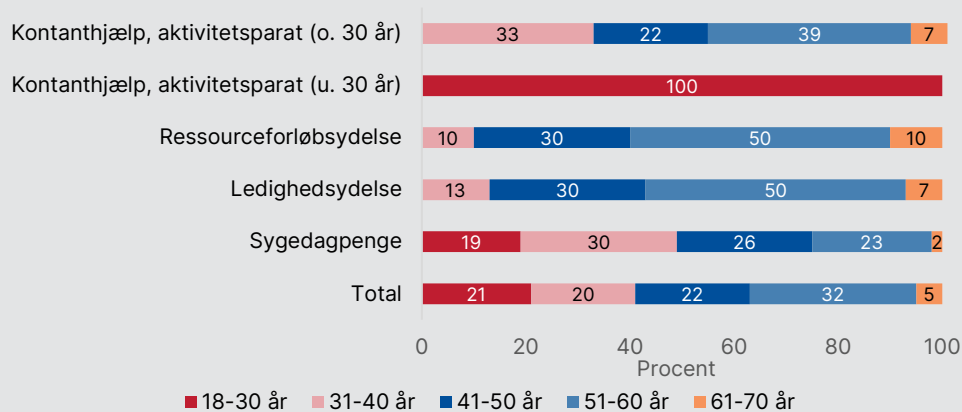
Kilder: ¹⁾VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og ²⁾Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b. (www.jobindsats.dk).

Ser man på de deltagende udsatte borgers alder, fordeler den sig over hele aldersintervallet. Borgernes alder fordelt på ydelsesgruppe præsenteres i Figur 3.1¹. Aldersfordelingen på tværs af ydelsesgrupperne afspejler nogenlunde alderen for den faktiske gruppe af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København. Dog er gruppen af borgere, som modtager ressourceforløbsydelse i alderen 31-40 år, mindre sammenlignet med den faktiske gruppe tilknyttet

¹ Aldersintervallerne er defineret i overensstemmelse med foregående års undersøgelser (Mehlsen, 2019; Mehlsen og Mikkelsen, 2020). Bemærk, at aldersintervallerne *ikke* tilsvare, hvorledes Jobindsats.dk definerer aldersintervallerne, når vi sammenligner borgernes alder i denne undersøgelse med den faktiske borgergruppe tilknyttet Jobcenter København i september 2021.

Jobcenter København. I vores undersøgelse udgør gruppen af 31-40-årige 10 % af det samlede antal borgere, mens aldersgruppen udgør 22 % af borgere tilknyttet Jobcenter København, som modtager ressourceforløbsydelse (30-39 år).

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



Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

På tværs af målgruppen af udsatte borgere er der i undersøgelsen en lille overvægt af kvinder i forhold til mænd, da 56 % af deltagerne er kvinder, mens 44 % 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 overvægt af kvinder, men fordelingen er dog meget tæt på den faktiske kønsfordeling.

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	101	56	54
Mand	79	44	46
I alt	180	100	100

Note: 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.

Kilder: ¹⁾VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og ²⁾Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b (www.jobindsats.dk).

Blandt de deltagende udsatte borgere i undersøgelsen har 56 % etnisk dansk baggrund, mens 44 % har anden etnisk baggrund end dansk. Som det fremgår af Tabel 3.3, udgjorde borgere af etnisk dansk herkomst 67 % og 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 overrepræsenteret i undersøgelsen.

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

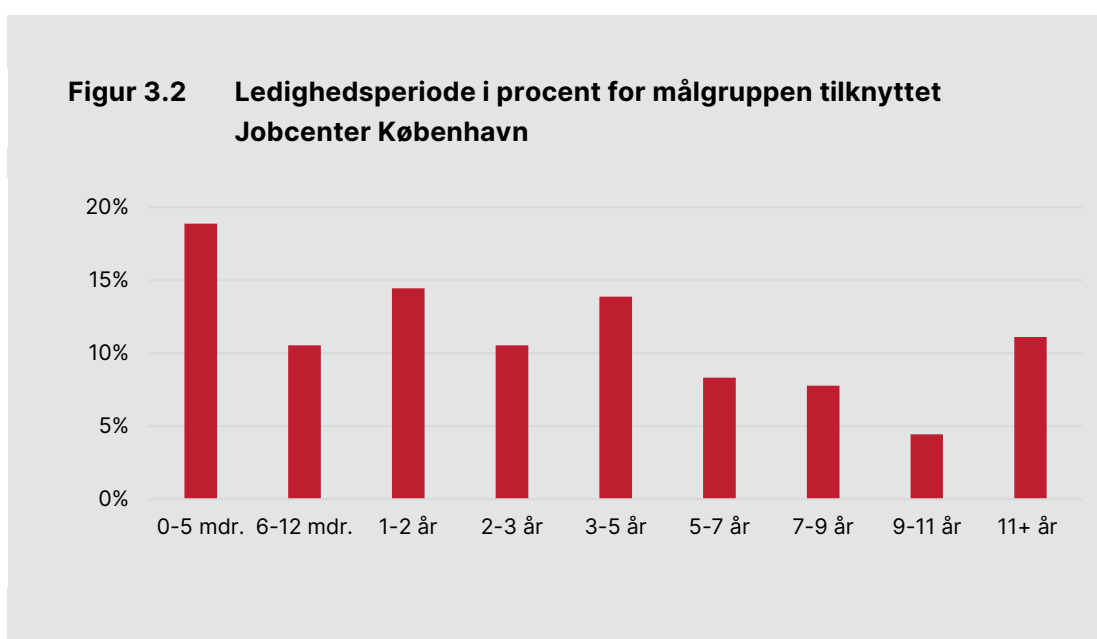
Etnicitet	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procentandel tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Anden etnisk herkomst end dansk	79	44	33
Dansk	101	56	67
I alt	180	100	100

Note: 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.

Kilder: ¹⁾VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og ²⁾Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b (www.jobindsats.dk).

Målgruppen af udsatte borgere, som deltager i undersøgelsen, har en relativt stor spredning i forhold til, hvor længe borgerne har været ledige. Den største gruppe har været ledige i 0-5 måneder (19 %). 54 % af de udsatte borgere har været ledige i op til 3 år.

Vi har også sammenlignet længden af ledighedsperioden for de forskellige ydelsesgrupper. Den længste ledighedsperiode for borgere i undersøgelsen, målt ved medianen, ses for borgere, som modtager ressourceforløbsydelse og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Disse ydelsesgrupper har en medianledighed på henholdsvis 7 år (84 måneder) og 4 år (48 måneder). Figur 3.2 viser fordelingen af ledighedsperiode for de udsatte borgere, som har deltaget i undersøgelsen.



Note: N = 180

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Overstående sammenligning af baggrundskarakteristika (alder, køn, etnicitet og ledighedsperiode) viser, at de udsatte borgere, der har deltaget i denne undersøgelse, er tilnærmelsesvis repræsentative for den generelle målgruppe af udsatte borgere tilknyttet Jobcenter København.

3.2 Borgeroplevelser blandt udsatte – generelt

For at give et billede af ydelsesgruppernes generelle oplevelse af Jobcenter København i 2021 præsenterer vi først resultaterne for borgeroplevelsesindekset for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau. Indekset varierer fra 1 til 5, hvor 1 svarer til en meget negativ oplevelse, og 5 svarer til en meget positiv oplevelse.

Figur 3.3 præsenterer således borgeres generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København fordelt på ydelsesgruppe. Total repræsenterer i Figur 3.3 den samlede målgruppes gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København.

I de efterfølgende underafsnit præsenterer vi de kvantitative resultater fra hvert spørgsmål i spørgeskemaet, både for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau. Signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne testes. Kun signifikante resultater, hvor ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af udsatte borgere, præsenteres i det skrevne.

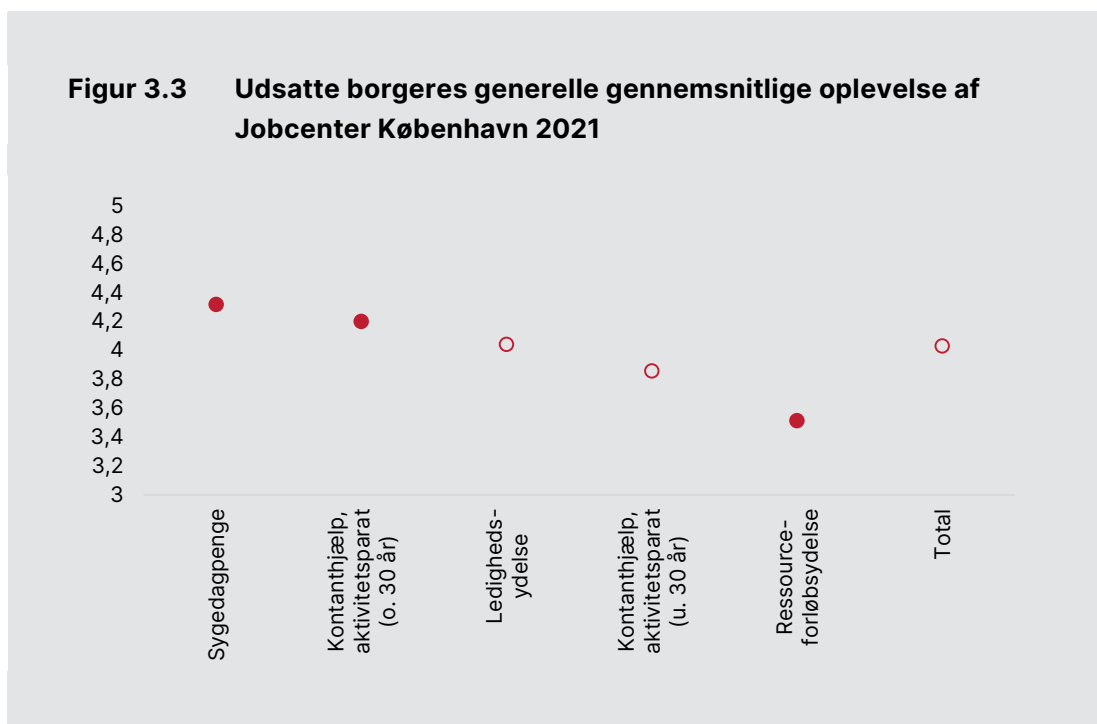
Indeksværdierne for borgeroplevelse på tværs af ydelsesgrupper, præsenteret i Figur 3.3, ligger tæt og inden for et relativt lille interval (3,5-4,2). Vi har derfor valgt at definere vores y-akse (indeksværdien) omkring det interval, hvor gennemsnitsværdierne ligger inden for, for derved at tydeliggøre de små forskelle i indeksværdien på tværs af ydelsesgrupperne.

For den samlede målgruppe af udsatte borgere ligger gennemsnitsværdien af borgernes generelle oplevelse med Jobcenter København i 2021 på 4. Det svarer til fx 'enig' eller 'tilfreds' på vores skala. Den generelle målgruppe har derfor en positiv oplevelse af Jobcenter København i 2021. Når vi ser på udsatte borgeres generelle oplevelse med Jobcenter København, fordelt på ydelsesgruppe, varierer indeksværdien fra 3,5 til 4,3. De ydelsesgrupper, hvor indeksværdien adskiller sig signifikant fra indeksværdien for de resterende ydelsesgrupper, er cirklen udfyldt med rødt.

Borgere, som modtager sygedagpenge og kontanthjælpsmodtagere over 30 år, har en signifikant højere positiv indeksværdi (hhv. 4,3 og 4,3) sammenlignet med den øvrige del af målgruppen. Forskellen er signifikant på hhv. et 10 %- og 5 %-niveau. Forskellen fastholdes dog kun for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (fortsat på et 10 %-niveau), når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Borgere på ressourceforløbsydelse har til gengæld en signifikant lavere indeksværdi (3,5) sammenlig-

net med indekssværdien for den øvrige del af målgruppen. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau og forbliver signifikant på et 5 %-niveau, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode.

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



Noter: Sumindeks for borgeroplevelser, som udregner en gennemsnitlig værdier for hele gruppen af udsatte og de enkelte ydelsesgrupper på baggrund af undersøgelsens 7 skalaspørgsmål. N = 180. Værdi: 1-5.

Cirklen er udfyldt med rødt for de ydelsesgrupper, hvor indekssværdien adskiller sig signifikant fra indekssværdien for de resterende ydelsesgrupper.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

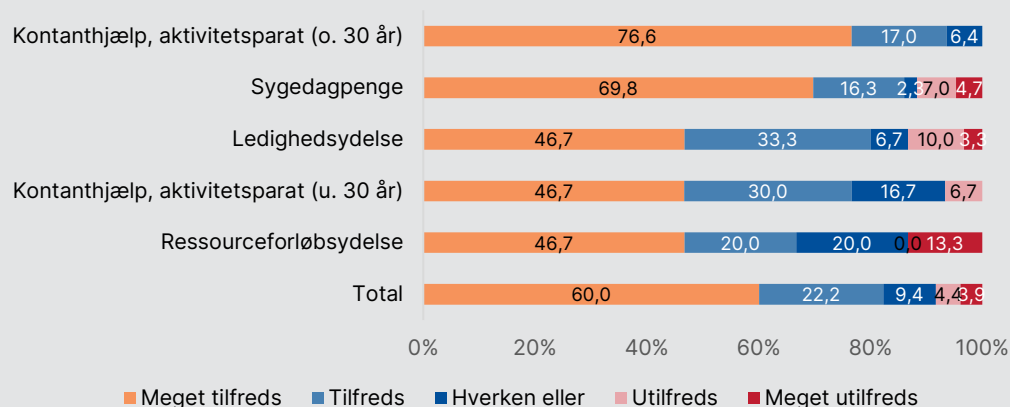
3.3 Seneste samtale i jobcenteret

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 3.4 præsenteres besvarelserne 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. 82 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (60 %) eller tilfredse (22 %) med deres seneste samtale i jobcenteret. 9 % af borgerne tilkendegir

ver, at de enten er utilfredse (4 %) eller meget utilfredse (4 %) med deres seneste samtale. 9 % angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med deres seneste samtale med sagsbehandleren.

Figur 3.4 Udsatte borgeres tilfredshed med seneste samtale på Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?". N = 180.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

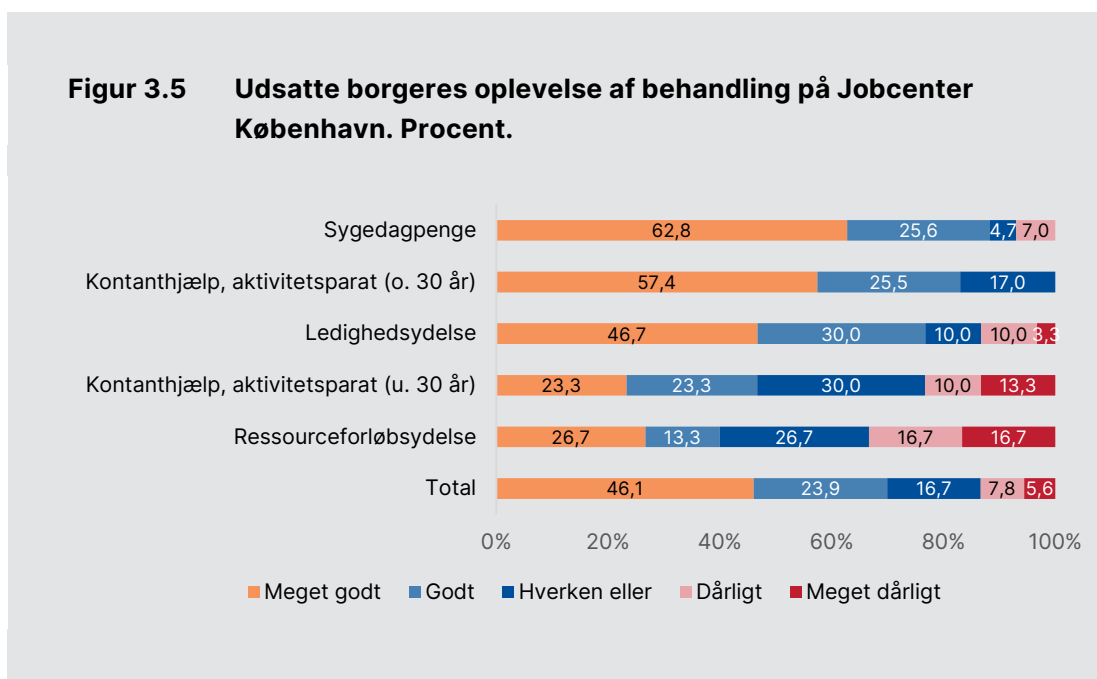
Vi undersøger, hvorvidt ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra den øvrige del af den generelle målgruppe. Kontanthjælpsmodtagere over 30 år er i gennemsnit i signifikant højere grad mere tilfredse med deres seneste samtale sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe af udsatte borgere. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau og fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Borgere, som modtager ressourceforløbsydelse er i gennemsnit, i signifikant mindre grad, tilfredse med deres seneste samtale, sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe af udsatte borgere. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau, og fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

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.

3.4 Generel oplevelse af behandling i jobcenteret

Til at afdække borgernes mere generelle oplevelse af jobcenteret blev borgerne spurgt, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret. Figur 3.5 præsenterer besvarelsenerne 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. 70 % af borgerne svarer, at de enten føler sig meget godt (46 %) eller godt (24 %) behandlet i jobcenteret. 13 % af borgerne tilkendegiver, at de føler sig dårligt (8 %) eller meget dårligt (6 %) behandlet i jobcenteret. 17 % af borgerne angiver, at de hverken føler sig godt eller dårligt behandlet i jobcenteret.



Note: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?" N = 180.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at henholdsvis borgere, som modtager sygedagpenge, og kontanthjælpsmodtagere over 30 år, i gennemsnit føler sig signifikant bedre behandlet i jobcenteret sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Derudover finder vi, at borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, og kontanthjælpsmodtagere under 30 år, i gennemsnit føler sig signifikant dårligere behandlet, sammenlignet med den øvrige del af målgruppen. Alle

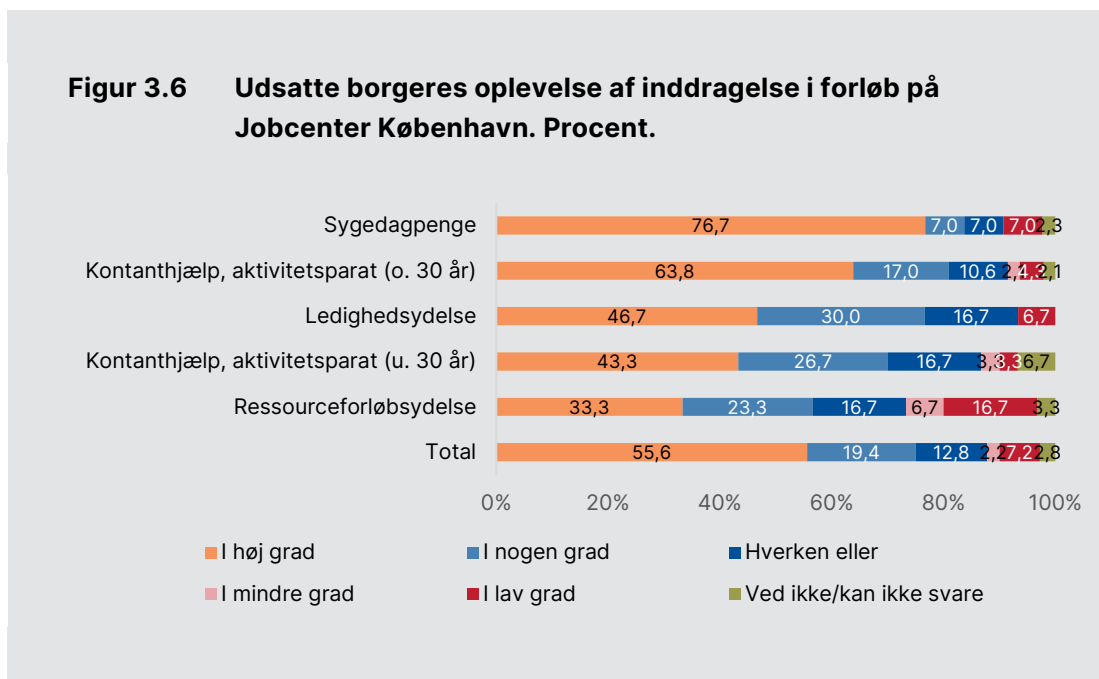
forskelle er signifikante på et 5%-niveau. For de fire ydelsesgrupper fastholdes forskellen, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

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.

3.5 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 besvarelseserne 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. 75 % af borgerne svarer, at de i høj grad (56 %) eller i nogen grad (19 %) oplever, at sagsbehandleren inddrager dem, mens 9 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (2 %) eller i lav grad (7 %) føler, at sagsbehandleren inddrager dem. 13 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at sagsbehandleren inddrager dem, mens 3 % svarer ved ikke.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?" N = 180

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at borgere, som modtager sygedagpenge, i gennemsnit, i signifikant højere grad, føler sig inddraget, sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Derudover finder vi, at borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, i gennemsnit i signifikant lavere grad føler sig inddraget sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Alle forskelle er signifikante på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes kun for borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, når vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode. I den justerede analyse finder vi, at kontanthjælpsmodtagere over 30 år, på et 5 %-niveau, i signifikant højere grad, oplever at blive inddraget, sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe.

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.

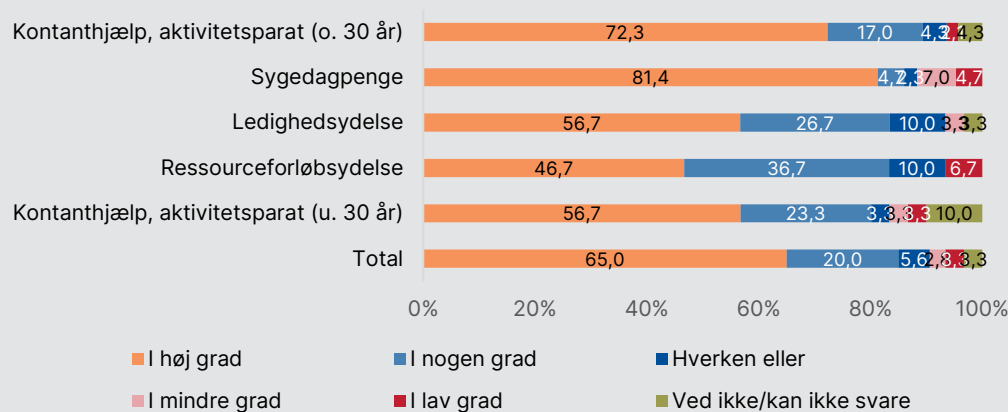
3.6 At kunne spørge sin sagsbehandler

Vi afdækker også, om borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om. Figur 3.7 præsenterer besvarelsene 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. 85 % af borgerne svarer, at de i høj grad (65 %) eller i nogen grad (20 %) oplever, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 6 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (3 %) eller i lav grad (3 %) føler, at de kan spørge sagsbehandleren, hvis der er noget, de er i tvivl om. 6 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 3 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, i gennemsnittet i signifikant lavere grad føler, at de kan spørge sagsbehandleren, hvis der er noget, de er i tvivl om, sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau, men fastholdes ikke, når vi kontrollerer for baggrundsvARIABLENE køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Figur 3.7 Udsatte borgeres oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler på Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?" N = 180

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

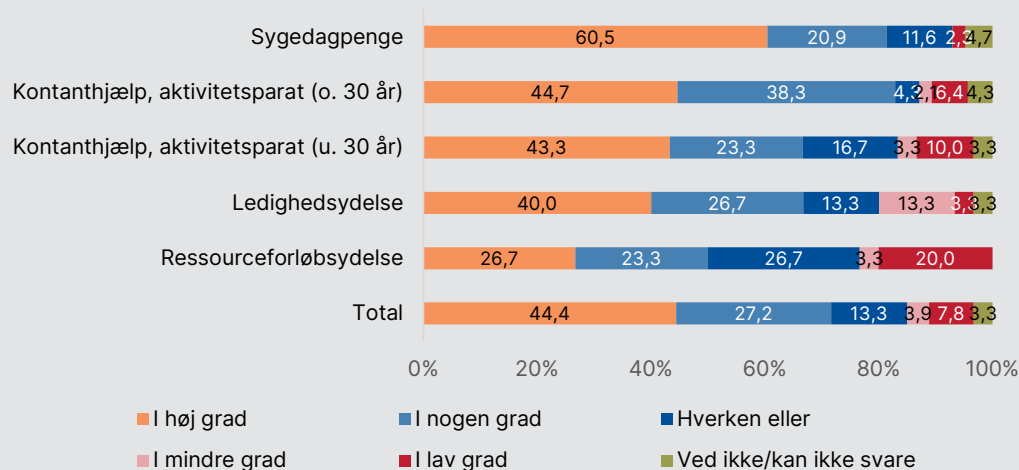
For de øvrige ydelsesgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af den generelle målgruppe på dette spørgsmål.

3.7 Information om forløb

Til at afdække borgernes oplevelse af information om forløb blev borgerne spurgt, om de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Figur 3.8 præsenterer besvarelseserne 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. 71 % af borgerne svarer, at de i høj grad (44 %) eller i nogen grad (27 %) oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale, mens 12 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (4 %) eller i lav grad (8 %) føler, at de ved, hvad der skal ske indtil den næste samtale. 13 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at de ved, hvad der skal ske, mens 3 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Figur 3.8 Udsatte borgeres oplevelse af at vide, hvad der skal se i forløbet hos Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?" N = 180.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

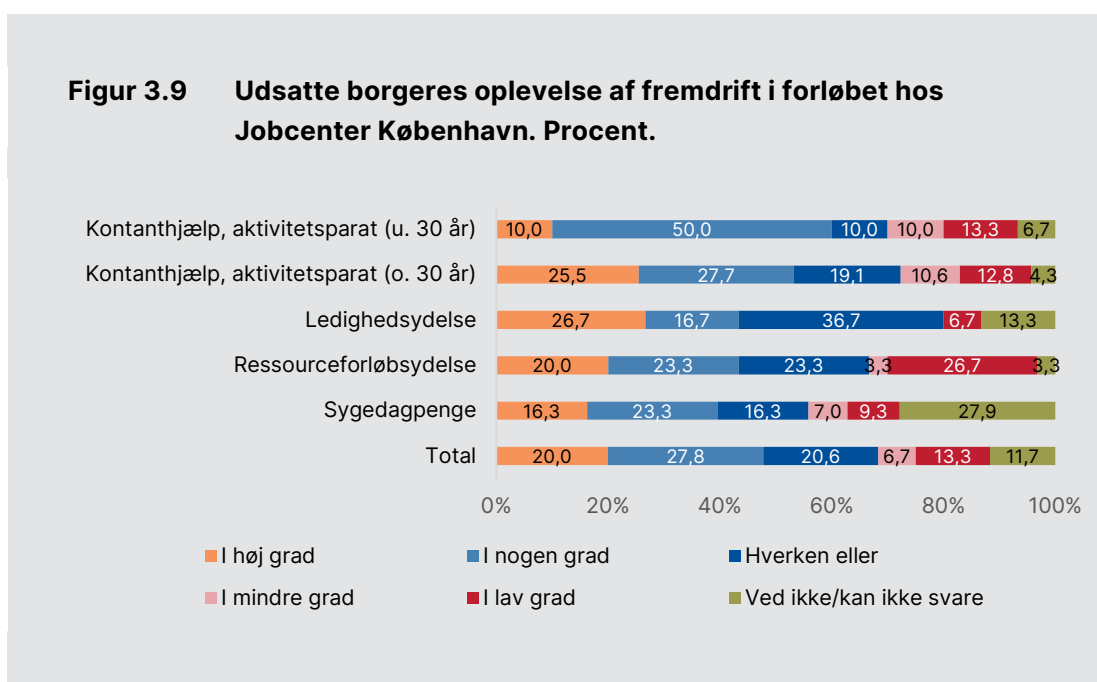
Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at borgere, som modtager sygedagpenge, i gennemsnit føler, at de i signifikant højere grad ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Derudover finder vi, at borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, i gennemsnit føler, at de i signifikant lavere grad ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Alle forskelle er signifikante på et 5 %-niveau. For de to ydelsesgrupper, sygedagpenge og ressourceforløbsydelse, fastholdes forskellene, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. I den justerede analyse finder vi, at kontanthjælpsmodtagere over 30 år på et 10 %-niveau i signifikant højere grad oplever at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe.

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.

3.8 Fremdrift i forløb

Til at afdække borgernes oplevelse af fremdrift blev borgerne spurgt, om de synes, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret. Figur 3.9 præsenterer besvarelsenerne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever omkring halvdelen af de udsatte borgere, at der er fremdrift i deres forløb. 48 % af borgerne svarer, at de i høj grad (20 %) eller i nogen grad (28 %) oplever, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret, mens 20 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (7 %) eller i lav grad (13 %) føler, at der er fremdrift i deres forløb. 21 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at der er fremdrift i deres forløb, mens 12 % tilkendegiver at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?" N = 180.

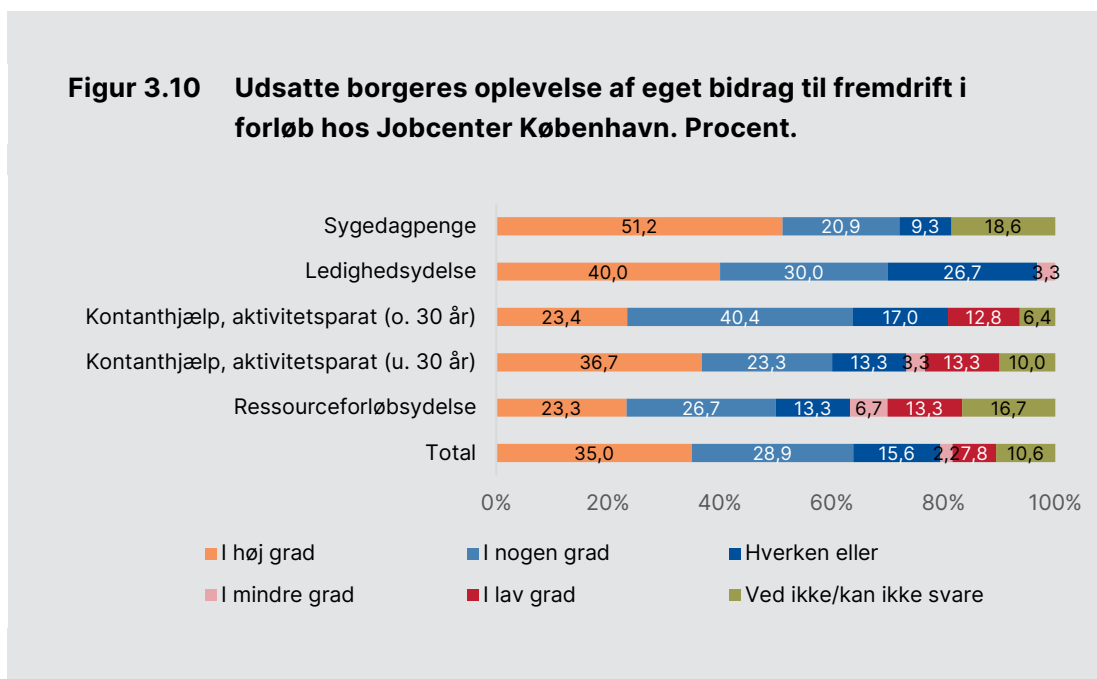
Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Ser man 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.

3.9 Borgernes eget bidrag

Til 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 3.10 præsenterer besvarelseserne på tværs af hele den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele målgruppe, oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt, at de selv bidrager til fremdrift i eget forløb. 64 % af borgerne svarer, at de i høj grad (35 %) eller i nogen grad (29 %) oplever at have bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret, mens 10 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (2 %) eller i lav grad (8 %) synes, at de selv har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb. 16 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at de har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb, mens 11 % tilkendegiver at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.



Note: Spørgsmål: "Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?" N = 180

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at borgere, som modtager sygedagpenge, i gennemsnit føler, at de i signifikant højere grad oplever, at de bidrager til fremdrift i deres forløb sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Derudover finder vi, at borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, i gennemsnit føler, at de i signifikant lavere grad oplever, at de bidrager til fremdrift i deres eget forløb sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Alle

forskelle er signifikante på et hhv. 5 %-niveau og 10 %-niveau. Forskellene fastholdes kun for ydelsesgruppen af borgere, som modtager sygedagpenge, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

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.

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, negative og hverken positive eller 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 er hjælpsom. En borger udtrykker: *"Hun sad ikke bare og tastede mens jeg talte, og jeg er ikke bare et nummer for hende. Der er mange grene i systemet, så der er hun god til at vise vejene frem for en og mulighederne"*. Flere borgere udtrykker, at det betyder noget at blive genkendt, og at borgeren og sagsbehandleren kender hinanden. I tillæg udtrykker flere, at god kemi mellem sagsbehandleren og borgeren har betydning for borgerens tilfredshed med samtalen.

Blandt de borgere, som ikke er positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret, finder vi særligt to generelle årsager. Den ene årsag 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: *"Jeg føler mig som en kaffemaskine, der er gået i stykker – det bliver diskuteret, om jeg skal smides ud eller repareres"*. Borgerne kan derved føle sig som genstand for sagsbehandlerens arbejde. Flere borgere udtrykker, at de ikke oplever, at sagsbehandlerne har sat sig tilstrækkeligt ind i deres sag, eller ikke har det fornødne overblik over sagen. De mest gennemgående årsager til, at borgere har svaret hverken enig eller uenig, skyldes en kritik af systemet. I udgangspunktet oplever borgerne samtalerne som fine, og

sagsbehandlerne er søde, men borgerne oplever systemet som hårdt og frustrerende. En borger udtrykker: *"Der bliver ikke lyttet. Det er nok ikke sagsbehandlerens skyld – jeg tror, at det er reglerne, der er et problem"*.

Generelle 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: *"Jeg har en rigtig god sagsbehandler, og der er god kemi. Så oplevelsen afhænger meget af den sagsbehandler, man får – og det er jo personafhængigt, hvad man godt kan lide. Hende, jeg har nu, ser mennesket bag – jeg føler mig ikke bare som et nummer i rækken"*. Borgerne føler sig hjulpet og guidet og føler, at der bliver taget hensyn, hvis de har et særlig behov. En borger udtrykker: *"Man bliver mødt fra start med en, der hjælper en på vej. Man bliver taget seriøst, og jeg synes, at de er gode til at tale ens sag. Jeg er i hvert fald i trygge hænder, hvor jeg bliver nødt til at blive holdt i hånden"*.

Mange af borgerne, som hverken føler sig godt eller dårligt behandlet, skyldes blandt de fleste, at borgerne 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: *"Jeg har haft forskellige sagsbehandlere. Nogle har ikke forstået mig, men den nye sagsbehandler jeg har, føler jeg mig meget tryk ved"*. Yderligere angiver en stor andel af borgerne, at de i udgangspunktet er tilfredse med deres sagsbehandlere, men utilfredse med systemet. En borger siger: *"Det er ikke noget personligt i forhold til jobcenteret, men det er systemet, der har nogle begrænsninger. Så det er ikke personerne herude, de er venlige"*.

De uddybende besvarelser blandt borgere, som angiver, at de føler sig dårligt eller meget dårligt behandlet i jobcenteret, skyldes oftest konkrete erfaringer med sagsbehandlere, som de ikke er tilfredse med. De borgere, som har føler sig dårligt behandlet af sagsbehandlerne, udtrykker, at de ikke oplever at kunne komme i kontakt med sagsbehandlerne, og at de ikke gør, hvad de lover. Også dårlig kommunikation eller manglende forståelse for borgerens situation kan ligge til grund for, at borgerne ikke føler sig godt behandlet i jobcenteret. For andre borgere er det oplevelsen at blive behandlet dårligt af systemet, som er afgørende for, at de føler sig dårligt behandlet i jobcenteret. En borger udtrykker: *"Jeg får ikke den behandling, jeg skal have. Min krop kan ikke det samme som før, og jobcenteret tvinger folk som mig ud i arbejde. Vi bliver bare mere syge af det. Jeg kan ikke sove og har stress over at skulle herud"*. Visse borgere udtrykker dog, at de i udgangspunktet egentlig føler sig godt behandlet af sagsbehandleren og i jobcenteret, men det er systemet, som er årsagen til den samlede negative oplevelse af jobcenteret.

Inddraget i forløb

Mange af borgerne, som i en positiv grad oplever at blive inddraget i eget forløb, oplever, at sagsbehandlerne spørger ind til borgeren og udviser forståelse for borgerens situation. Det gør dem trygge. En borger siger: *"Hun har selvfølgelig et system, altså officielle love og regler hun skal følge. Men i det omfang hun kan, inddrager hun mig. Hun lytter, og jeg har god tillid til hende"*. Yderligere oplever borgerne, at sagsbehandlerne er rigtig gode til at spørge ind og er meget lydhør i forhold til borgernes ønsker og ideer. En borger udtrykker: *"Vi prøver i samarbejde at pege os ind på de muligheder, jeg har, og hvad jeg ønsker, og så er sagsbehandleren godt til at guide i den rigtige retning"*.

Mange af de borgere, som angiver, at de hverken i høj eller lav grad føler sig inddraget, siger, at det skyldes, at det er første gang, de møder sagsbehandleren, så derfor kan de ikke vurdere det endnu. Andre borgere udtrykker, at de oplever, at sagsbehandlerne delvist lytter til dem. Det skyldes, at borgerne enten føler sig 'overrulet' af sagsbehandlernes planer, eller at der mangler handlinger bag samtalen. En borger udtrykker: *"Sagsbehandlerne lytter til mine personlige beretninger, det kan jeg mærke. Men sagsbehandleren handler ikke på det – handlingerne mangler"*. Blandt de borgere, som i mindre eller lav grad oplever at blive inddraget, er der flere, som fremhæver, at de ikke oplever, at sagsbehandlerne lytter til dem. Borgerne oplever, at sagsbehandlerne viderefører information om, hvad borgeren skal gøre, men de føler sig ikke inddraget. En borger udtrykker: *"De lytter ikke til mig, og de inddrager mig ikke. Jeg bliver bedt om at lave opgaver, som jeg ikke er i stand til på grund af min helbreds-mæssige situation"*. Hvis borgerne oplever, at sagsbehandlerne ikke lytter til dem og ikke har forståelse for deres situation, kan det bidrage til en oplevelse af, at de ikke føler sig inddraget.

At kunne spørge sin sagsbehandler

De borgere, der oplever, at de i nogen eller høj grad kan spørge deres sagsbehandler fremhæver særligt, at de har mulighed for at kontakte sagsbehandlerne, når de har spørgsmål. Sagsbehandlerne tager sig tid til at svare borgerne, hvilket gør dem trygge ved deres sagsbehandlere. En borger udtrykker: *"Jeg har endda fået lov til at e-maile hende på hendes egen arbejds-mail og ikke bare igennem e-boks. Hun virker sød. Det er vigtigt, for jobcenteret kan godt virke skræmmende"*. Andre borgere udtrykker, at sagsbehandlerne er gode til svare på de spørgsmål, som borgerne stiller. De oplever ikke, at sagsbehandlerne har en negativ attitude, men snarere hjælper og vejleder borgerne. En borger udtrykker: *"Hun kritiserer mig ikke og stiller sig ikke op som en autoritet. Hun giver mig indtryk af, at jeg kan spørge om hvad som helst, og ingen spørgsmål er dumme"*.

En del af de borgere som har en neutral oplevelse af at kunne spørge sagsbehandleren, udtrykker, at det er første gang, at de er her, hvorfor de endnu ikke

har haft brug for at spørge sagsbehandleren. En borger udtrykker: *"Jeg kan jo godt spørge, men jeg gør det ikke. Måske er det, fordi jeg ikke er helt tryk. Virksomhedskonsulenten ville jeg godt kunne spørge, hun kan jo ikke stoppe min ydelse, hvis det er. Det kan min sagsbehandler"*.

Blandt de borgere, som i lavere grad oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, angiver forskellige årsager. Nogle borgere oplever, at sagsbehandlerne ikke kan svare på spørgsmålene eller hjælpe med afklaring, og derfor ender borgerne selv med at undersøge ting, hvis der opstår tvivl. En enkelt borger siger, at vedkommende ikke har noget at spørge om, så det har ikke noget med sagsbehandleren at gøre.

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. En borger udtrykker: *"Vi afslutter altid samtalerne med at tale om, hvad der skal ske. Vi laver en forventningsafstemning og taler om, hvad hun skal gøre, og jeg skal gøre indtil næste samtale"*.

Blandt de borgere, som i mindre grad ved, hvad de skal, handler det for nogle om, at de afventer en afklaring fra et sted i systemet. For andre borgere er det et udtryk for, at de overordnet ved, hvad de skal (søge jobs eller i praktik), men de ved ikke nærmere, hvad de skal. At borgerne ikke oplever mere klare aftaler kan gøre, at de i mindre grad ved, hvad de skal. Andre borgere har ikke lavet konkrete aftaler med sagsbehandleren andet end, at de bliver kontaktet om et nyt møde, eller allerede ved, hvornår deres næste møde er. Nogle af de borgere, der har svaret 'hverken eller', forklarer det med, at de ikke ved, hvad de skal andet end til et nyt møde. Andre borgere udtrykker, at de afventer en tilbagemelding fra sagsbehandleren eller et andet sted i systemet, hvorfor de først ved, hvad der skal ske derefter.

Fremdrift

Flere borgere svarer, at de oplever fremdrift i deres forløb, fordi de enten har fået job eller praktik. Flere borgere nævner også, at de har fået relevante tilbud og muligheder stillet til rådighed, og at det er positivt, at de har noget at vælge imellem. Flere borgere nævner, at fremdriften i forløbet ikke udelukkende skyldes sagsbehandleren og forløbet i jobcenteret, men at borgerne selv bidrager til fremdriften. Borgerne udtrykker, at de oplever en udvikling i dem selv og deres helbred, som er et element i fremdriften i forløbet i jobcenteret.

Blandt de borgere, som oplever, at der i mindre grad eller lav grad er fremdrift i deres forløb, fremhæves det, at borgerne oplever, at der er mange gentagel-

ser i samtalerne og forløbet. Borgerne oplever eksempelvis, at sagsbehandlere vil have borgerne til at prøve det samme igen og igen. En borger udtrykker: *"Der er overhovedet ikke fremdrift. Jeg bliver sat på det ene forløb efter det andet. Det kører bare på repeat, og over halvdelen af de forløb, jeg er kommet ud i, måtte jeg stoppe efter 1,5 dag"*. Flere borgere angiver, at deres egne helbredsmæssige udfordringer er årsagen til manglende fremdrift i forløbet. Blandt borgerne nævnes også sagsbehandlerskift som en årsag til manglende fremdrift, da borgerne derved oplever at skulle starte forfra. Nogle borgere antyder, at årsagen til den manglende fremdrift i forløbet skyldes dårlig kommunikation med sagsbehandleren, og at sagsbehandleren glemmer de aftaler, de laver til samtalerne, hvilket begrænser fremdriften i forløbet.

Blandt de borgere, som svarer hverken enig eller uenig i, at der er fremdrift i forløbet, skyldes det hovedsageligt, at borgerens egen situation svækker fremdriften, så som helbredsproblematikker. Nogle skal i behandling eller er i behandling, mens andre venter på udredning eller anden afklaring. En enkelt borger udtrykker, at borgerens handicap gør, at borgeren ikke kan finde et job, da der mangler hjælpemuligheder i forhold til sygdommen. Andre borgere udtrykker, at forløbet er det samme hele tiden, og der derved ikke skabes fremdrift i borgernes forløb.

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. Andre borgere anser deres eget bidrag til fremdrift som, at de lever op til det, sagsbehandlere fortæller, at de skal gøre. Således anser nogle borgere det at møde op til en samtale som et bidrag til fremdrift i forløbet.

Borgere, som tilkendegiver, at de i lav grad eller meget lav grad selv bidrager til fremdrift i forløbet på jobcenteret, siger, at det skyldes, at de er begrænsede på grund af helbredsmæssige årsager. En enkelt borger udtrykker: *"Jeg mangler tillid, og derfor er det svært at bidrage"*. Mere end halvdelen af de borgere, der svarer, at de er neutrale i forhold til at have bidraget til fremdrift i deres forløb, forklarer, at det skyldes helbredsmæssige udfordringer. Der er også borgere, der oplever, at de ikke bidrager til fremdrift i forløbet, fordi de ikke ved, hvad de gerne vil.

3.11 Opsamling

Vi har undersøgt besvarelsene på undersøgelsens syv spørgsmål for den generelle målgruppe af udsatte borgere og på ydelsesgruppeniveau. Ser man på målgruppeniveau, angiver 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 (70 %-85 %). 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 (64 %). Endvidere oplever under halvdelen af de udsatte borgere i det hele taget, at der er fremdrift i deres forløb i jobcentrene (48 %).

Ser man 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 forskellige tendenser.

For størstedelen af de syv spørgsmål i undersøgelsen er sygedagpengemodtageres og kontanthjælpsmodtagere over 30 års oplevelser i højere grad positive, sammenlignet med den generelle målgruppe. Eksempelvis er sygedagpengemodtageres og kontanthjælpsmodtagere over 30 års oplevelser med deres seneste samtale i jobcenteret samt den generelle oplevelse af Jobcenter København mere positiv sammenlignet med den generelle målgruppe af udsatte borgere. Omvendt er borgere, som modtager ledighedsydelse, og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 års oplevelser i mindre grad positive i hovedparten af spørgsmålene sammenlignet med den samlede generelle målgruppe. Oplevelser af jobcenteret blandt borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, er mindre positive (i mindre grad tilfredse eller enige) i samtlige af undersøgelsens syv spørgsmål sammenlignet med den samlede generelle målgruppe.

Som det fremgår af kapitlets analyser, er det ikke alle forskelle mellem ydelsesgrupper og den øvrige del af den generelle målgruppe, som er signifikante og forbliver signifikante, når vi kontrollerer for betydningen af borgernes køn, etnicitet og ledighedsperiode. Ser vi på indekssværdien, er sygedagpengemodtagere² og kontanthjælpsmodtagere over 30 år i signifikant højere grad mere positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen. Borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, er i signifikant mindre grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen.

² Sammenhængen er ikke signifikant, når vi justerer for baggrundsvARIABLE.

Ser vi nærmere på signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne separat for de enkelte spørgsmål, finder vi, at sygedagpengemodtagere i signifikant højere grad er mere positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen på følgende spørgsmål: generel oplevelse af behandling i jobcenteret, inddragelse i forløb³, information om forløb og borgernes eget bidrag til fremdrift. Kontanthjælpsmodtagere over 30 år er i signifikant højere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen i forhold til disse spørgsmål: seneste samtale i jobcenteret, generel oplevelse af behandling i jobcenteret, inddragelse i forløb og information om forløb. Borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, er i signifikant lavere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen på alle spørgsmål på nær fremdrift i forløb (den signifikante forskel på ydelsesgruppen og den øvrige del af målgruppen fastholdes ikke ved justering for baggrundskaraktistika på følgende spørgsmål: generel oplevelse af behandling i jobcenteret, at kunne spørge sin sagsbehandler og borgerens eget bidrag til fremdrift i forløb).

I de tilfælde, hvor vi ikke finder signifikant forskel på ydelsesgruppen og den øvrige del af den generelle målgruppe, kan forskellene mellem ydelsesgrupperne og den øvrige del af den generelle målgruppe tilskrives ydelsesgruppens variation i baggrundskaraktistika, og ikke at ydelsesgruppen i sig selv, er mere eller mindre positive sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe.

Baggrundskaraktistika har i visse tilfælde betydning for, hvor positiv målgruppen er. Derfor har vi yderligere undersøgt betydning af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode på undersøgelsens syv spørgsmål. På baggrund af disse analyser kan det ikke påvises, at borgernes køn har en signifikant betydning for målgruppens besvarelser af de syv spørgsmål. Det vil sige, at der ikke er en systematisk variation i, hvorledes henholdsvis kvinder og mænd besvarer undersøgelsens spørgsmål. Vi finder i 1 af de 7 spørgsmål i undersøgelsen, at etnicitet har en signifikant betydning for, hvordan borgerne besvarer spørgsmålet. Borgere med anden etnisk herkomst end dansk oplever i mindre grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Da vi ikke finder andre signifikante forskelle i etnicitet og den generelle målgruppes besvarelser af spørgsmålene, synes etnicitet at have en begrænset betydning for målgruppens besvarelser.

³ Sammenhængen er ikke signifikant, når vi justerer for baggrundsvARIABLE.

4 Udvikling i udsatte borgeres oplevelser fra 2019-2021

Målgruppen af udsatte borgeres oplevelse af Jobcenter København blev første gang undersøgt i 2019, dernæst i 2020 og for tredje gang i 2021. De gentagne årlige dataindsamlinger tillader, at resultaterne fra dette års undersøgelse kan sammenlignes med de forrige.

I dette kapitel præsenterer vi udviklingen af resultaterne fra spørgeskemaet både overordnet for den generelle målgruppe af udsatte borgere og på ydelsesgruppeniveau for perioden 2019-2021.

Til at opnå en overordnet indsigt i udviklingen af ydelsesgruppernes og den generelle målgruppe af udsatte borgeres generelle oplevelse af Jobcenter København over tid bliver gennemsnitsværdien på tværs af de syv spørgsmål præsenteret som en samlet borgeroplevelsesindeksværdi. Indekset skal anses som den overordnede oplevelse af Jobcenter København for den generelle målgruppe og på ydelsesgruppeniveau for perioden 2019-2021. Vi undersøger også, om der er signifikante forskelle i indeksværdierne mellem ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af udsatte borgere mellem de enkelte år (hhv. 2021 og 2019 samt 2021 og 2020). Kun signifikante forskelle i udviklingen for ydelsesgrupperne præsenteres i teksten.

Efterfølgende vil de kvantitative resultater fra hvert spørgsmål i spørgeskemaet blive præsenteret både for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau i perioden 2019-2021. Vi undersøger også, om der er signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af udsatte borgere mellem de enkelte år (hhv. 2021 og 2019 samt 2021 og 2020). Igen præsenteres kun signifikante forskelle på ydelsesgruppeniveau i testen.

4.1 Ændring i oplevelser – generelt

Figur 4.1 præsenterer udsatte borgeres generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København opdelt på ydelsesgruppe og år. Total repræsenteres den samlede gruppe af udsatte borgeres gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København. Den gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København præsenteres som et indeks for borgeroplevelser. Indekset varierer fra 1 til 5, hvor 1 svarer til en meget negativ oplevelse, og 5 svarer til en meget positiv oplevelse.

Indeksværdierne, beregnet ud af de samlede gennemsnitlige værdier på tværs af de syv spørgsmål og ydelsesgruppe, ligger tæt på hinanden og inden for et relativt lille interval (3,5-4,2). Da alle indeksværdierne udtrykker en positiv oplevelse af jobcenteret, har vi derfor valgt at definere vores y-akse (indeksværdien) omkring det interval, hvor gennemsnitsværdierne ligger for derved at tydeliggøre de små forskelle i indeksværdierne på tværs af ydelsesgrupperne.

For den samlede målgruppe af udsatte borgere var indeksværdien for borgerenes generelle oplevelse med Jobcenter København højest i 2019, hvor den lå på 4,1. I 2020 var indeksværdien 4,0 i 2020, og i 2021 er indeksværdien 4,03. Faldet i indeksværdierne fra 2019 til 2020 er signifikant på et 10 %-niveau. Forskellen fra 2020 til 2021 er ikke signifikant, men sammenligner vi 2019 med 2021, finder vi alligevel, at den lille stigning i indeksværdien fra 2020 til 2021 gør, at vi ikke længere kan finde en signifikant forskel på 2019 og 2021. Det betyder med andre ord at set gennem de statistiske signifikansbriller, er 2021 igen på niveau med 2019.

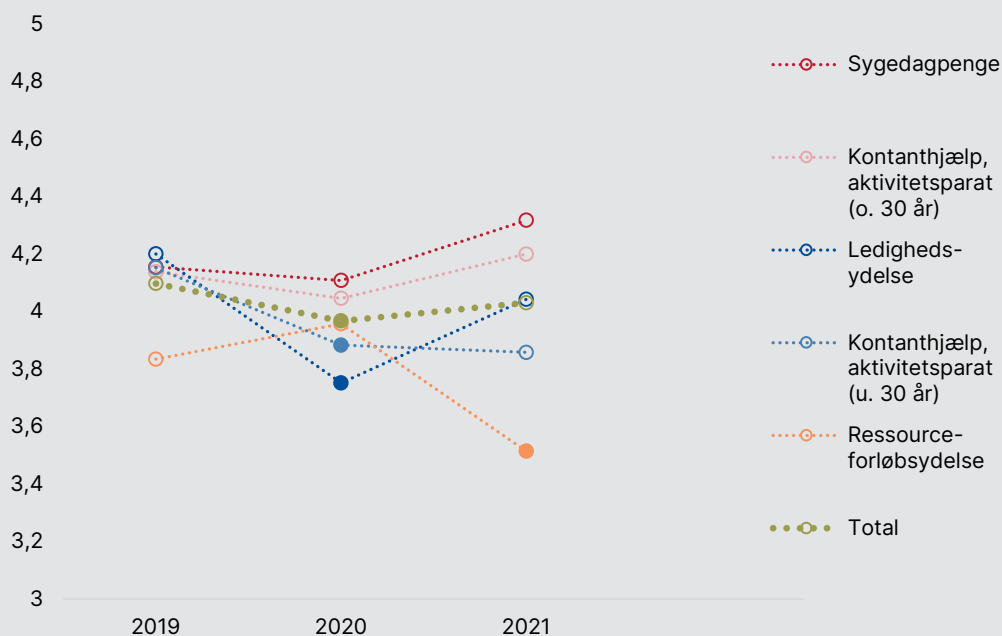
Ser man på udsatte borgeres generelle oplevelse med Jobcenter København fordelt på ydelsesgruppe varierer indeksværdien fra 3,5 til 4,2. For de ydelsesgrupper, hvor indeksværdien adskiller sig signifikant fra indeksværdien fra det foregående år, er cirklen udfyldt med farve.

Blandt kontanthjælpsmodtagere under 30 år finder vi, at indeksværdien falder signifikant fra 2019 til 2020. Indeksværdien falder fra 4,2 til 3,9, og faldet i indeksværdien er signifikant på et 10 %-niveau. Blandt ledighedsydelsesmodtagere finder vi, at indeksværdien falder signifikant fra 4,2 til 3,8, og faldet i indeksværdien er signifikant på et 5 %-niveau.

Blandt ressourceforløbsmodtagere finder vi, at indeksværdien falder signifikant fra 2020 til 2021. Indeksværdien falder fra 4 til 3,5, og faldet i indeksværdien er signifikant på et 10 %-niveau. Dette er et markant fald i den positive borgeroplevelse for denne gruppe.

For de øvrige ydelsesgrupper kan det ikke påvises, at udviklingen i indeksværdien over tid er signifikant. Graferne skal derfor fortolkes som, at størrelsen på indeksværdierne er stabile over årene.

Figur 4.1 Indeksværdier opdelt på ydelsesgrupper og den generelle målgruppe over tid



Note: Sumindeks for borgeroplevelser, som udregner en gennemsnitlig værdi for hele gruppen af udsatte og de enkelte ydelsesgrupper på baggrund af undersøgelsens syv spørgsmål. N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 186 (2019). Værdi: 1-5

Cirklen er udfyldt med farve for de ydelsesgrupper, hvor indeksværdien adskiller sig signifikant fra indeksværdien i det foregående år.

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

4.2 Ændring i tilfredshed med seneste samtale

Figur 4.2 præsenterer besvarelserne for borgernes tilfredshed med den seneste samtale på tværs af den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021, 2020 og 2019.

På tværs af den generelle målgruppe og alle tre år oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt stor tilfredshed med deres seneste samtale i jobcenteret.

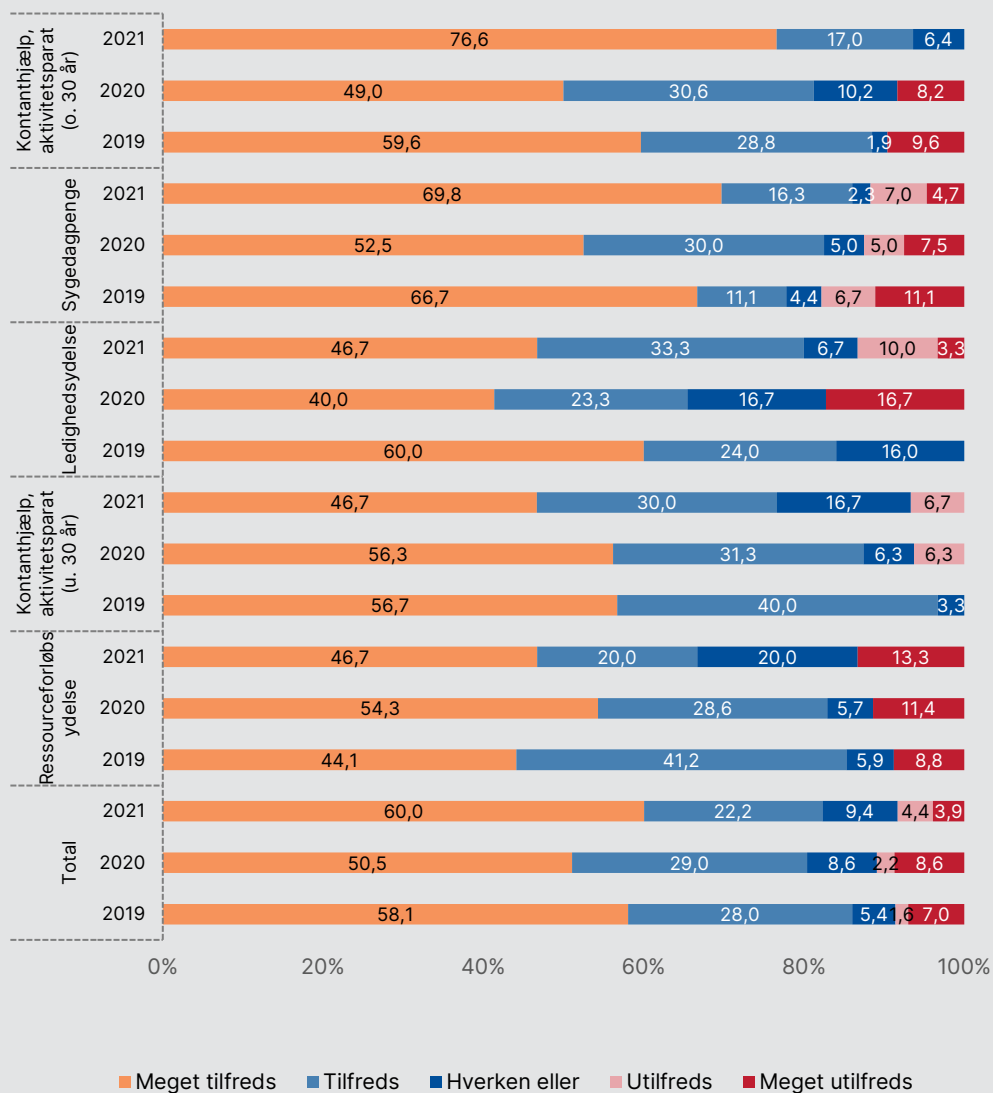
Den største tilfredshed finder vi i 2019, hvor 86 % af borgerne svarer, at de er tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret, mens andelen af tilfredse borgere var næsthøjst i 2021 (82 %) og lavest i 2020 (80 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at den gennemsnitlige værdi blandt kontanthjælpsmodtagere over 30 år i 2021 er signifikant forskellig fra værdien i 2020 og 2019. Borgerne er signifikant mere positive i forhold til deres seneste samtale med sagsbehandleren i 2021, når vi sammenligner med 2020 og 2019. Begge forskelle er signifikante på et 5 %-niveau. Forskellene fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Yderligere finder vi, at den gennemsnitlige værdi blandt kontanthjælpsmodtagere under 30 år i 2021 er signifikant forskellig fra gennemsnittet i 2019. Borgerne var signifikant mere positive i forhold til deres samtale med sagsbehandleren i 2019 sammenlignet med 2021. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau og fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper og målgruppen udsatte borgere generelt kan det ikke påvises, at gennemsnitsværdierne på spørgsmålet adskiller sig signifikant fra hinanden mellem de enkelte år.

Figur 4.2 Udsatte borgeres oplevelse af tilfredshed med den seneste samtale på Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?". N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 100 (2019).

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

4.3 Ændring i den oplevede behandling i jobcenteret

Figur 4.3 præsenterer besvarelsenerne for, hvordan borgerne generelt føler sig behandlet, på tværs af den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne i 2021, 2020 og 2019.

På tværs af den generelle målgruppe og alle 3 år føler størstedelen af de udsatte borgere sig generelt godt behandlet i jobcenteret. Den største tilfredshed finder vi i 2019, hvor 76 % af borgerne oplever, at de føler sig godt behandlet i jobcenteret, mens andelen af tilfredse borgere var næsthøjest i 2021 (70 %) og lavest i 2020 (57 %).

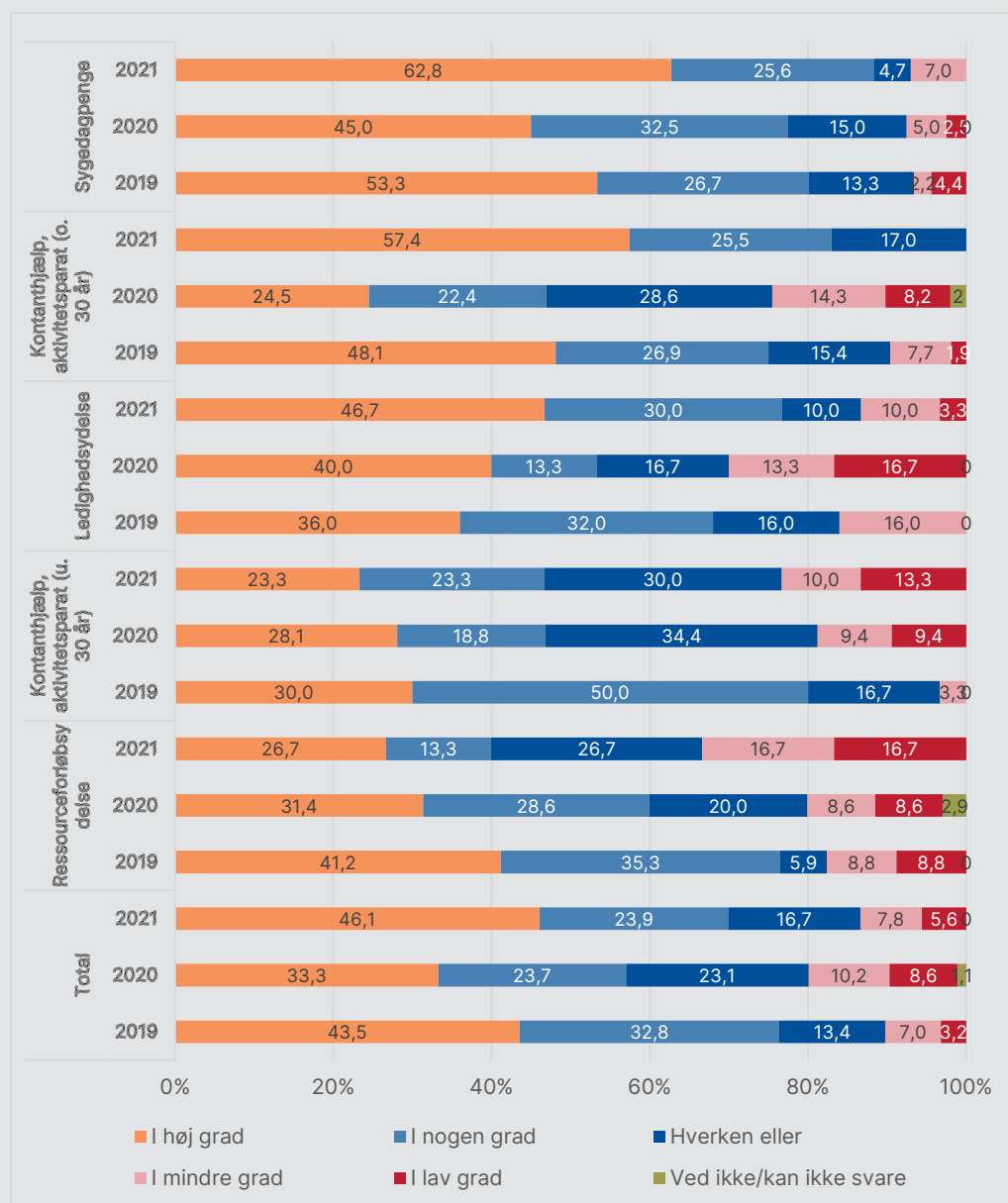
Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, og kontanthjælpsmodtagere under 30 år er signifikant forskellig fra hinanden, når man sammenligner værdien i 2021 med 2019. Borgere i begge ydelsesgrupper var i 2019 signifikant mere positive i forhold til, hvordan de følte sig behandlet i jobcenteret. Forskellene er signifikante på et 5 %-niveau. Det gælder imidlertid kun for kontanthjælpsmodtagere under 30 år, at forskellen fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsydelse.

Yderligere finder vi, at gennemsnitsværdien for kontanthjælpsmodtagere over 30 år og borgere, der modtager ledighedsydelse, er signifikant forskellig fra hinanden, når man sammenligner værdien i 2021 med 2020. Borgere i begge ydelsesgrupper var i 2021 signifikant mere positive i forhold til, hvordan de følte sig behandlet i jobcenteret. Forskellene er signifikante på et hhv. 5 %- og 10 %-niveau. Forskellene fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsydelse.

For den generelle målgruppe af udsatte borgere finder vi, at gennemsnitsværdien i 2021 signifikant adskiller sig fra værdien i 2020. I 2021 er borgerne signifikant mere positive i forhold til, hvordan de føler sig behandlet. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau og fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper kan det ikke påvises, at gennemsnitsværdien på spørgsmålet adskiller sig signifikant fra hinanden på tværs af årene.

Figur 4.3 Udsatte borgeres oplevelse af behandling på Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?". N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 100 (2019).

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

4.4 Ændring i oplevelsen af inddragelse

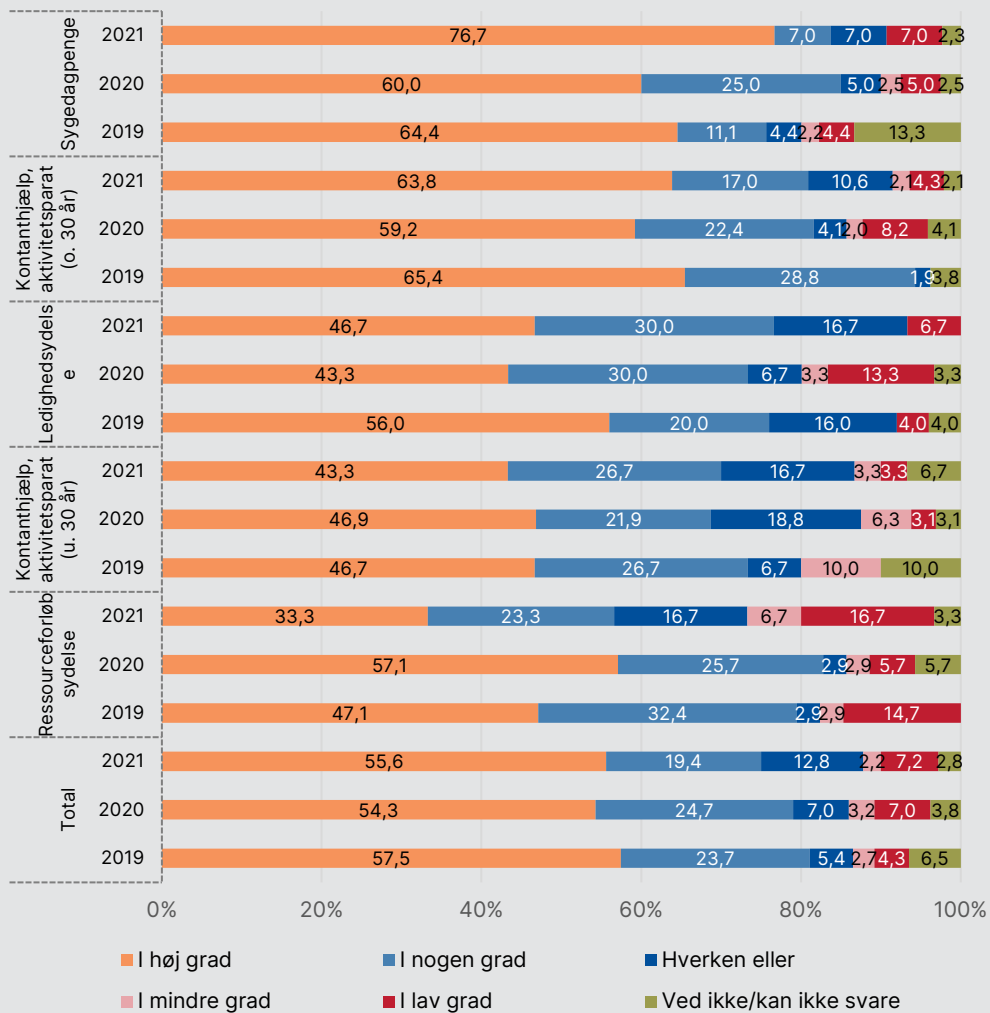
Figur 4.4 præsenterer besvarelsene for, om borgeren oplever, at sagsbehandleren inddrager borgerne, på tværs af den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021, 2020 og 2019.

På tværs af den generelle målgruppe og alle 3 år oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt, at sagsbehandleren inddrager dem. Den største andel af borgere, som føler sig inddraget, var i 2019, hvor 81 % af borgerne oplevede, at sagsbehandleren inddrog dem, mens andelen af borgere var mindre i 2020 (79 %) og mindst i 2021 (75 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt kontanthjælpsmodtagere over 30 år og borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, er signifikant forskellige fra hinanden, når vi sammenligner 2021 med hhv. 2019 og 2020. Borgerne i ydelsesgrupperne var signifikant mere positive i forhold til at blive inddraget i eget forløb i 2019 og 2020 sammenlignet med 2021. Forskellen blandt kontanthjælpsmodtagerne er signifikant på et 10 %-niveau, mens forskellen er signifikant på et 5 %-niveau blandt borgere, som modtager ressourceforløbsydelse. Forskellene fastholdes kun for kontanthjælpsmodtagerne over 30 år, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper og den generelle målgruppe kan det ikke påvises, at gennemsnitsværdien på spørgsmålet adskiller sig signifikant fra hinanden på tværs af årene.

Figur 4.4 Udsatte borgeres oplevelse af inddragelse i forløb på Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?". N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 100 (2019).

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

4.5 Ændring i oplevelsen af, om man kan stille spørgsmål

Figur 4.5 præsenterer besvarelsenerne for borgernes oplevelse af at kunne spørge sagsbehandleren på tværs af den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021, 2020 og 2019.

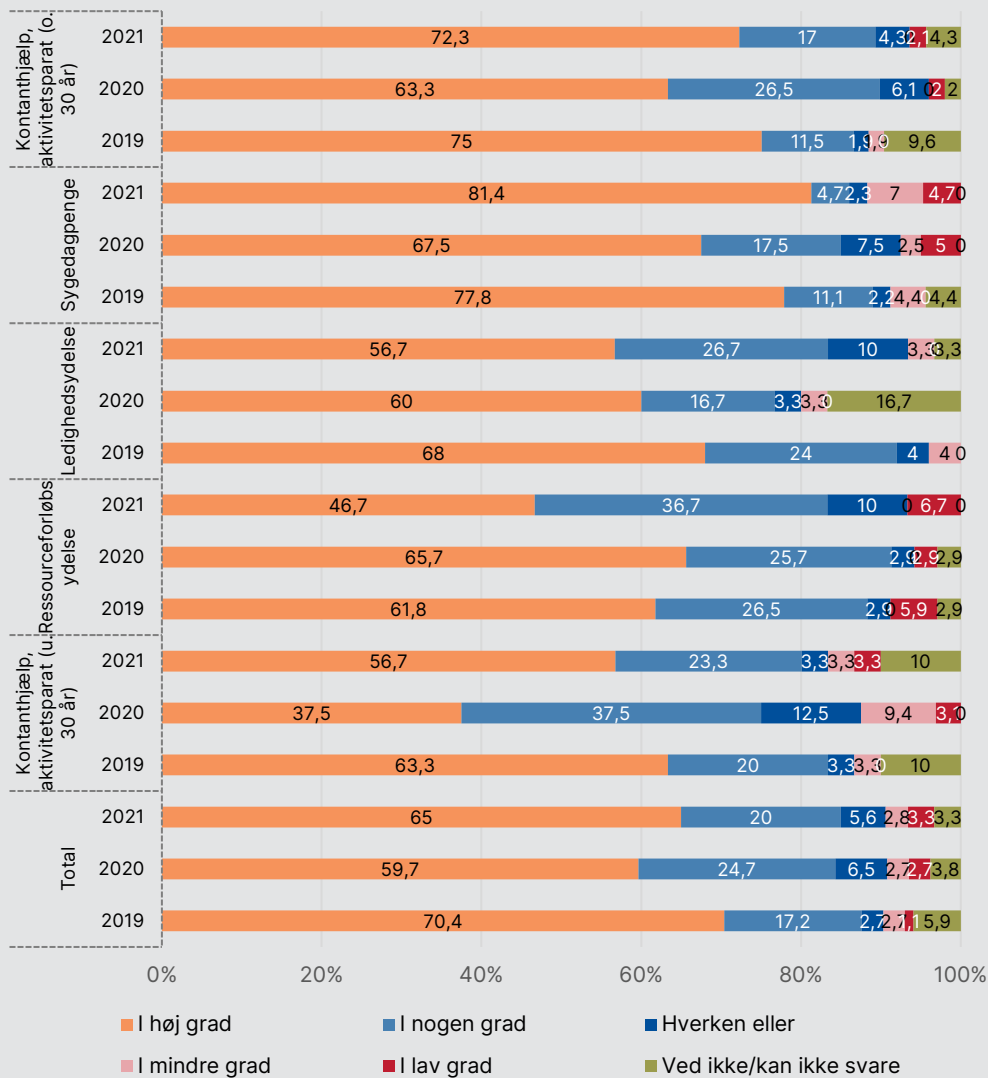
På tværs af hele målgruppen og alle 3 år, oplever størstedelen af de udsatte borgere generelt, at de kan stille spørgsmål til sagsbehandleren, hvis der er noget, de er i tvivl om.

Den største andel af udsatte borgere, som føler, at de kan spørge sagsbehandleren, var i 2019, hvor 88 % af borgerne svarede, at de følte, at de kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, de var i tvivl om (svarkategorierne 'i meget høj grad' og 'i nogen grad' slået sammen). Andelen af borgerne var næsthøjest i 2021 (85 %) og lavest i 2020 (84 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt ydelsesgrupperne på tværs af årene ikke adskiller sig signifikant fra hinanden på dette spørgsmål.

For den generelle målgruppe af udsatte borgere finder vi, at gennemsnitsværdien i 2021 er signifikant forskellig fra 2019. Udsatte borgere i 2019 var signifikant mere positive i forhold til at kunne spørge sin sagsbehandler sammenlignet med 2021. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau. Dette fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Figur 4.5 Udsatte borgeres oplevelse af at kunne spørge sagsbehandleren på Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?". N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 100 (2019).

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

4.6 Ændring i oplevelsen af information om forløb

Figur 4.6 præsenterer besvarelsenerne for borgernes oplevelse af at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale, på tværs af den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021, 2020 og 2019.

På tværs af hele målgruppen og alle 3 år oplever størstedelen af de udsatte borgere, at de ved, hvad der skal ske indtil næste samtale.

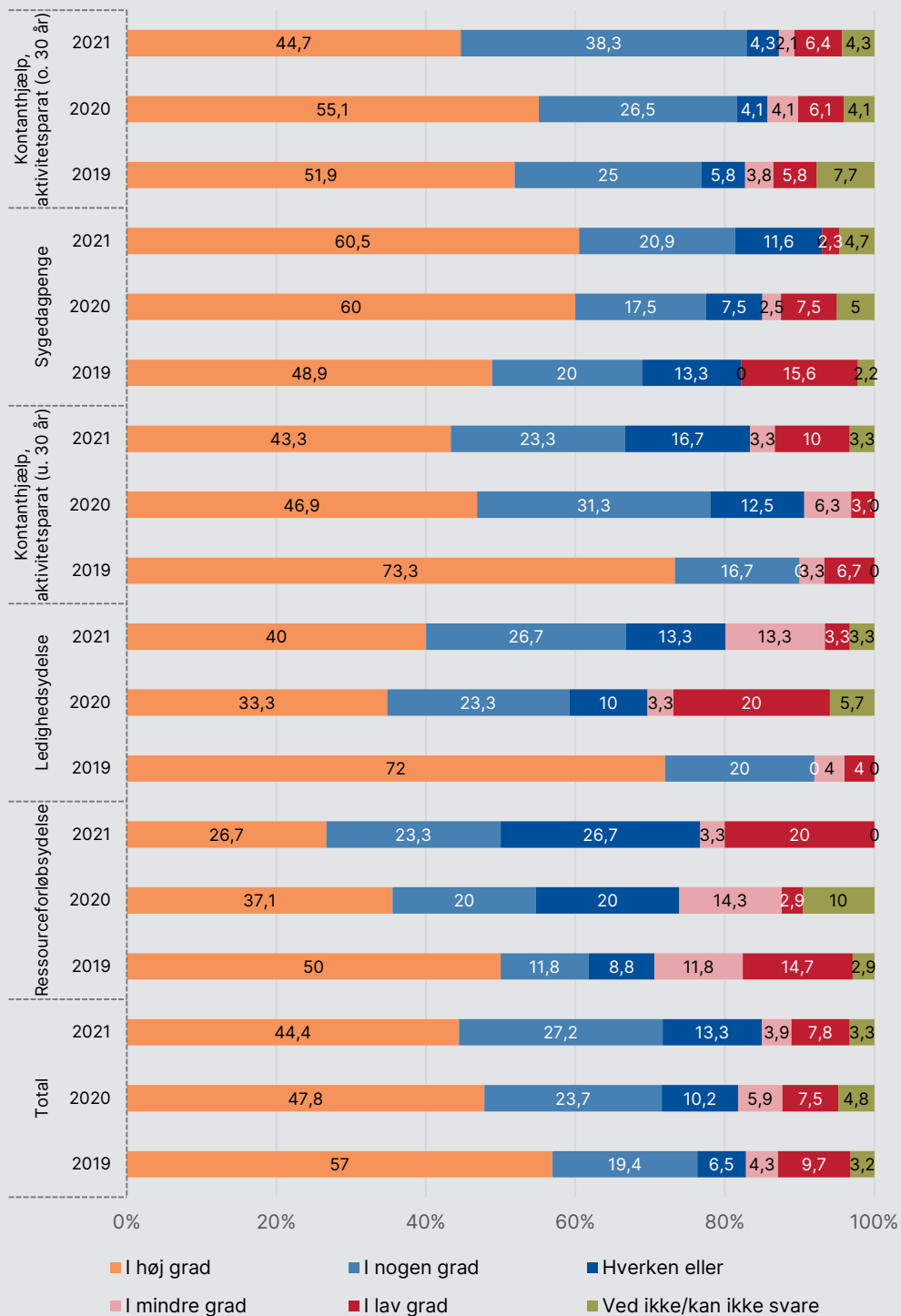
Den største andel af udsatte borgere, som vidste, hvad der skulle ske, findes i 2019 (76 %), mens denne andel af borgere var mindre, men lige stor i 2021 og 2020 (hhv. 71 % og 72 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt borgere, som modtager sygedagpenge, er signifikant forskellige fra hinanden, når vi sammenligner 2021 med 2019. Borgerne i ydelsesgruppen var signifikant mere positive i forhold til at vide, hvad der skal ske indtil deres næste samtale i 2021 sammenlignet med 2019. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellene fastholdes, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Yderligere finder vi, at borgere, som modtager ledighedsydelse, og kontanthjælpsmodtagere under 30 år var signifikant mere positive i forhold til at vide, hvad der skulle ske indtil deres næste samtale i 2019, sammenlignet med ydelsesgrupperne i 2021. Forskellene er signifikante på et hhv. 5 %- og 10 %-niveau. Forskellene fastholdes kun for kontanthjælpsmodtagere under 30 år (på et 10 %-niveau), når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper og den generelle målgruppe kan det ikke påvises, at gennemsnitsværdien på spørgsmålet adskiller sig signifikant fra hinanden på tværs af årene.

Figur 4.6 Udsatte borgeres oplevelse af at vide, hvad der skal se i forløbet hos Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?". N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 100 (2019).

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

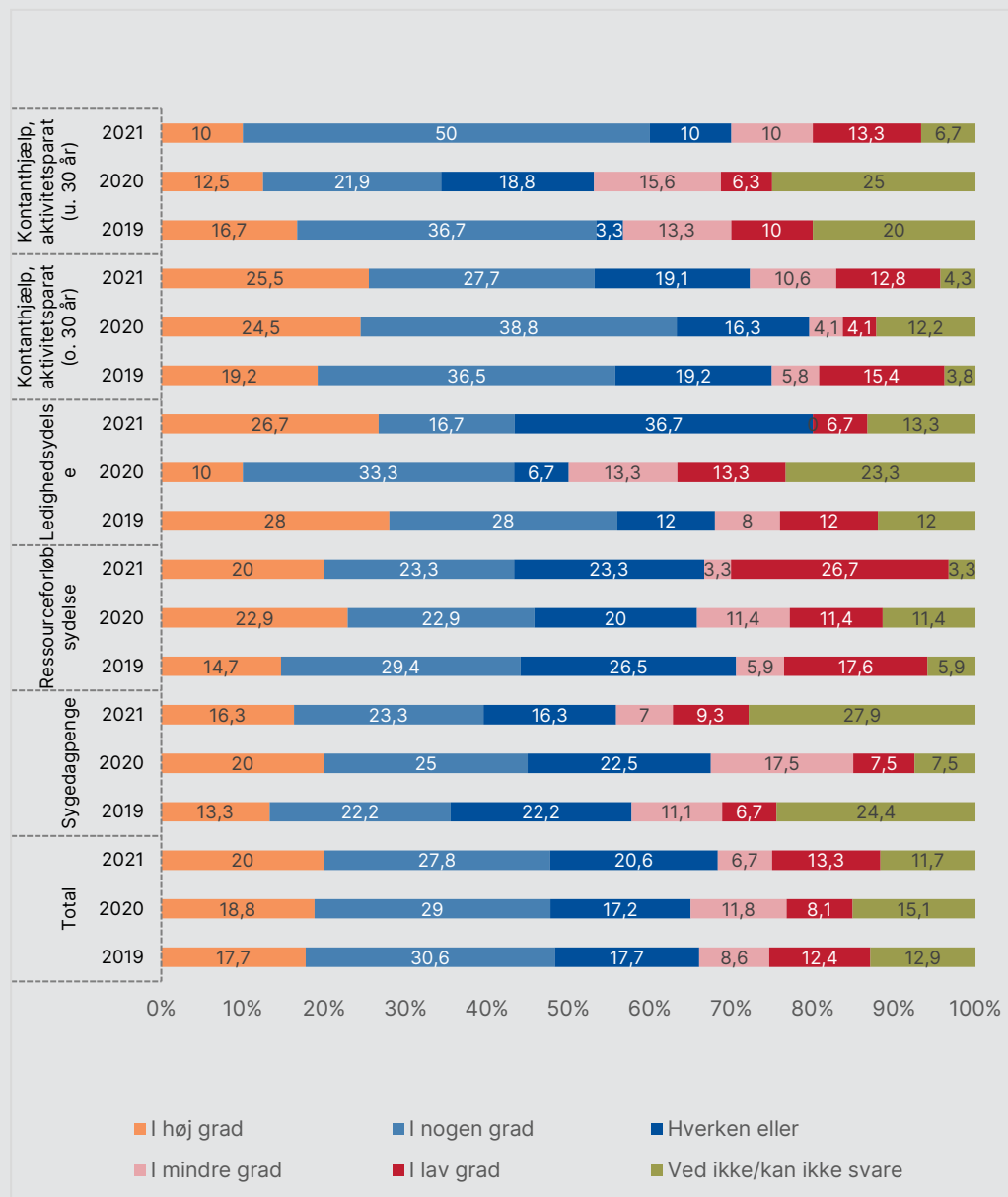
4.7 Ændring i oplevelsen af fremdrift

Figur 4.7 præsenterer besvarelsene for borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet på tværs af den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021, 2020 og 2019.

På tværs af hele målgruppen og alle 3 år oplever omkring halvdelen af de udsatte borgere, at der er fremdrift i deres forløb. Andelen af udsatte borgere, som oplever fremdrift i forløb, er ens for alle 3 år (48 %).

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne og den generelle målgruppe er signifikant forskellige fra hinanden på tværs af årene, finder vi, at ingen ydelsesgrupper og den generelle målgruppe adskiller sig signifikant fra hinanden over tid.

Figur 4.7 Udsatte borgeres oplevelse af fremdrift i forløbet hos Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?". N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 100 (2019).

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

4.8 Ændring i oplevelsen af eget bidrag til fremdrift

Figur 4.8 præsenterer besvarelsenerne for borgernes oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløbet på tværs af den generelle målgruppe af udsatte borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021, 2020 og 2019.

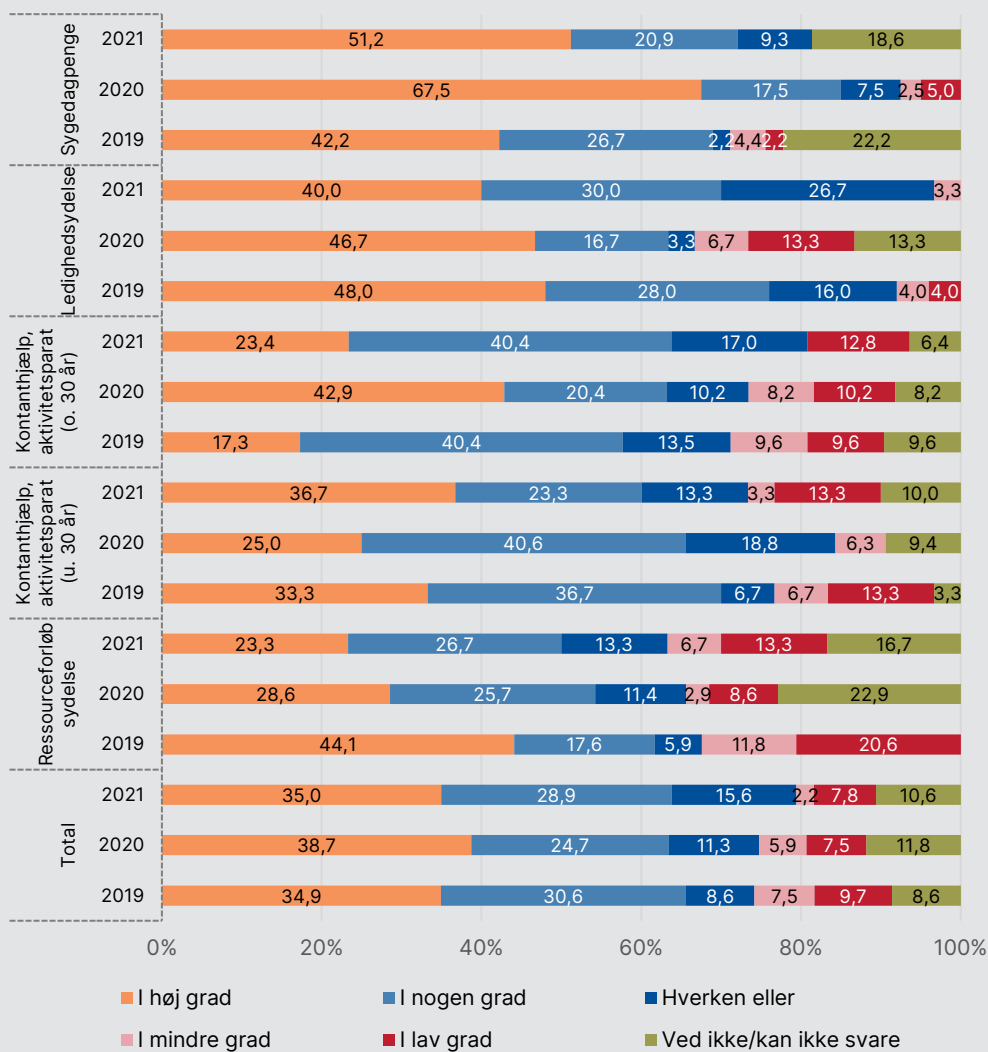
På tværs af hele målgruppen og alle 3 år oplever størstedelen af de udsatte borgere, at de bidrager til, at der er fremdrift i deres forløb.

Den største andel af borgere, som oplevede at bidrage til fremdrift i eget forløb findes i 2019 (66 %), næsthøjest i 2021 (64 %) og lavest i 2020 (63 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt borgere på sygedagpenge er signifikant forskellig fra hinanden, når vi sammenligner 2021 med 2020. Disse borgere er mere positive i forhold til at bidrage til fremdrift i eget forløb i 2021 sammenlignet med 2020. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau. Forskellene fastholdes på et 10 %-niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper og den generelle målgruppe kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra hinanden på tværs af årene på dette spørgsmål.

Figur 4.8 Udsatte borgeres oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløb hos Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?". N = 180 (2021), N = 186 (2020) og N = 100 (2019).

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

4.9 Opsamling

Overordnet finder vi, at den samlede målgruppes oplevelser af Jobcenter København målt på borgeroplevelsesindekset falder fra 2019 til 2020, men stiger lidt igen fra 2020 til 2021, så vi kan ikke finde signifikant forskel på 2019 og 2021. Ser vi nærmere på indeksværdierne på ydelsesgruppeniveau finder vi, at indeksværdien for kontanthjælpsmodtagere over 30 år og ledighedsydelsesmodtagere falder signifikant fra 2019 til 2020. For borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, finder vi, at indeksværdien falder signifikant fra 2020 til 2021. Signifikante forskelle over tid på ydelsesgruppeniveau for de specifikke spørgsmål udfoldes i det følgende.

Når vi sammenligner borgeroplevelserne i 2021 og 2019, adskiller den generelle målgruppe af udsatte borgere sig signifikant fra hinanden på 1 af undersøgelsens 7 spørgsmål. Udsatte borgere oplevede i 2019 i signifikant højere grad at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, som de var i tvivl om, sammenlignet med udsatte borgere i 2021.

Ser man på de specifikke ydelsesgrupper, findes signifikante forskelle på 4 af undersøgelsens 7 spørgsmål. Kontanthjælpsmodtagere over 30 år var signifikant mere tilfredse med deres samtale med sagsbehandleren i 2021 sammenlignet med 2019. Den omvendte sammenhæng finder vi blandt kontanthjælpsmodtagere under 30 år. Ydelsesgruppen var signifikant mere tilfredse med deres seneste samtale i 2019, sammenlignet med 2021.

Borgere, som modtager sygedagpenge, oplever i signifikant højere grad, at de ved, hvad der skal ske indtil næste samtale i 2021 sammenlignet med 2019. Den omvendte sammenhæng finder vi blandt borgere, som modtager ledighedsydelse, og kontanthjælpsmodtagere under 30 år. Ydelsesgrupperne oplevede i signifikant højere grad at vide, hvad der skulle ske indtil næste samtale i 2019 sammenlignet med 2021.

Både borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, og kontanthjælpsmodtagere under 30 år oplevede at blive signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2019 sammenlignet med 2021. Kontanthjælpsmodtagere over 30 år følte i signifikant højere grad, at deres sagsbehandler inddragede dem i 2019 sammenlignet med 2021.

Når vi sammenligner borgeroplevelserne i 2021 og 2020 for den generelle målgruppe af udsatte borgere adskiller disse 2 år sig signifikant fra hinanden i forhold til 1 af undersøgelsens 7 spørgsmål. Udsatte borgere følte sig signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2021 sammenlignet med udsatte borgere i 2020. Ser man på de specifikke ydelsesgrupper, findes signifikante forskelle på 4 ud af undersøgelsens 7 spørgsmål.

Kontanthjælpsmodtagere over 30 år er signifikant mere tilfredse med deres samtale med sagsbehandleren i 2021 sammenlignet med 2020. Både borgere, som modtager ledighedsydelse, og kontanthjælpsmodtagere over 30 år oplevede at blive signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2021 sammenlignet med 2020. Borgere, som modtager sygedagpenge, oplevede, at de i signifikant højere grad selv bidrog til fremdrift i eget forløb i 2021 sammenlignet med 2020.

Modsat oplevede borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, i signifikant højere grad at blive inddraget af sagsbehandleren i 2020 sammenlignet med 2021.

5 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. Til 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 såvel som på ydelsesgruppeniveau – dvs. dagpengemodtagere, akademikere, dagpengemodtagere over 30 år, jobparate kontanthjælpsmodtagere over og under 30 år, uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år samt borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program. Først præsenteres en samlet indekssværdi på tværs af de syv spørgsmål (uddybte i afsnit 2.4), efterfulgt af resultater for de enkelte spørgsmål.

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

5.1 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, etnicitet og ledighedsperiode indhentet fra vores undersøgelsen med fordelingen for den samlede målgruppe i Jobcenter København indhentet fra www.jobindsats.dk.

I alt har 209 job- og uddannelsesparate borgere deltaget i undersøgelsen. De 209 job- og uddannelsesparate borgere 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 og dagpengemodtagere (u. 30 år)
5. 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. 37 % og 40 %. Jobparate kontanthjælpsmodtagere over og under 30 år udgør hhv. 8 % og 12 % af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København. Uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år og borgere, som modtager SHO-ydelse, udgør de mindste andele af disse borgere tilknyttet Jobcenter København (hhv. 2 % og >1 %) (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b).

Tabel 5.1 Målgruppens fordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til den samlede målgruppen tilknyttet jobcenter København

Ledighedsgruppe	Procent		Procentandel tilknyttet Jobcenter København ²⁾
	Antal ¹⁾	i undersøgelsen ¹⁾	
Dagpenge, akademikere	49	23	37
Dagpenge (o. 30 år)	51	24	40
Jobparate, kontanthjælpsmodtagere (o. 30 år)	30	14	8
Jobparate, kontanthjælpsmodtagere (u. 30 år)	38	18	12
Uddannelseshjælpsmodtagere (u. 30 år)	31	15	2
SHO-ydelse, under SHI-program	10	5	>1
I alt	209	100	100

Note: 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.

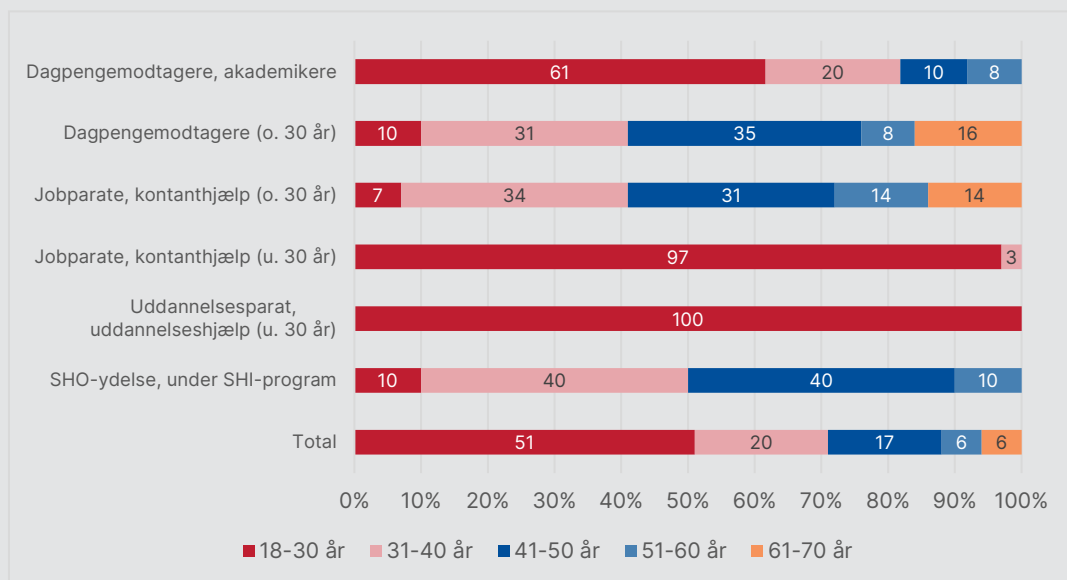
Kilder: ¹⁾VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og ²⁾Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b (www.jobindsats.dk).

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 ikke de burde være placeret under gruppen 'udsatte borgere'. Når vi placerer gruppen her, er det for at fastholde kontinuitet i forhold til den tidligere undersøgelse fra 2020 om lediges tilfredshed med jobcenter København, hvor de netop blev placeret sammen med job- og uddannelsesparate. I september 2021 var antallet af aktivitetsparate 18, og antallet af jobparate var 34 (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b).

Ser man på de deltagende job- og uddannelsesparate borgeres alder, fordeler den sig over hele aldersintervallet. Borgernes alder fordelt på ydelsesgruppe præsenteres i Figur 5.1. Aldersfordelingen på tværs af ydelsesgrupperne afspejler nogenlunde den faktiske gruppe af borgere tilknyttet Jobcenter København. Dog er gruppen af dagpengemodtagere og akademikere i alderen 18-30 år større i vores undersøgelse sammenlignet med den faktiske gruppe tilknyttet Jobcenter København. I vores undersøgelse udgør dagpengemodtagere, akademikere i aldersgruppen 18-30 år 61 % af deltagerne i denne ydelsesgruppe, mens denne aldersgruppe samlet set kun udgør 47 % af hele ydelsesgruppen iflg. tal fra STAR. Der er altså en overrepræsentation af akademikere op til 30 år i vores undersøgelse set i forhold til den samlede ydelsesgruppe tilknyttet Jobcenter København.

Ser man på borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program, er 50 % af borgerne i undersøgelsen 18-40 år. De øvrige 50 % fordeler sig i aldersspændet 41-70 år. I den samlede ydelsesgruppe udgør 18-40-årige borgere, som modtager SHO-ydelse, imidlertid 80 % af SHO-ydelsesmodtagere i Jobcenter København. Som det fremgår af Tabel 5.1, har vi i det hele taget kun få deltagere i undersøgelsen fra denne ydelsesgruppe (10 personer), der heller ikke udgør nogen særligt stor gruppe af ydelsesmodtagere i København eller på landsplan pt. Givet udfordringer med at rekruttere deltagere til undersøgelsen fra denne ydelsesgruppe, må vi acceptere, at der aldersmæssigt er en vis skævhed blandt respondenterne i forhold til den samlede ydelsesgruppe.

Figur 5.1 Aldersfordelingen i undersøgelsens ydelsesgrupper for job- og uddannelsesparate borgere. Procent.



Note: N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

På tværs af målgruppen job- og aktivitetsparate borgere er der i undersøgelsen en lille overvægt af mænd i forhold til kvinder, hvor 45 % af deltagerne er kvinder, og 55 % er mænd. Kønsfordelingen fremgår af Tabel 5.2. Kønsfordelingen i den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København var i september 2021 50 % kvinder og 50 % mænd (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b). Således har vi i undersøgelsen en lille overvægt af mænd, men fordelingen ligger dog meget tæt på kønsfordeling i den samlede gruppe af disse borgere tilknyttet jobcenteret.

Tabel 5.2 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	95	45	50
Mand	114	55	50
I alt	209	100	100

Note: 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.

Kilder: ¹⁾VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og ²⁾Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b (www.jobindsats.dk).

Blandt de deltagende job- og uddannelsesparate borgere i undersøgelsen har 66 % etnisk dansk baggrund, mens 34 % har anden etnisk baggrund end dansk. Som det fremgår af Tabel 5.3, udgjorde borgere af etnisk dansk herkomst 67 % og anden etnisk baggrund end dansk udgjorde 33 % af job- og uddannelsesparate borgere tilknyttet Jobcenter København (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b). Således har vi en nærmest identisk fordeling af etnicitet, når vi sammenligner undersøgelsens respondenter med den samlede gruppe af borgere i denne gruppe tilknyttet Jobcenter København.

Tabel 5.3 Målgruppens etnicitetsfordeling i antal og andel i undersøgelsen samt andel relativt til målgruppen tilknyttet jobcenter København

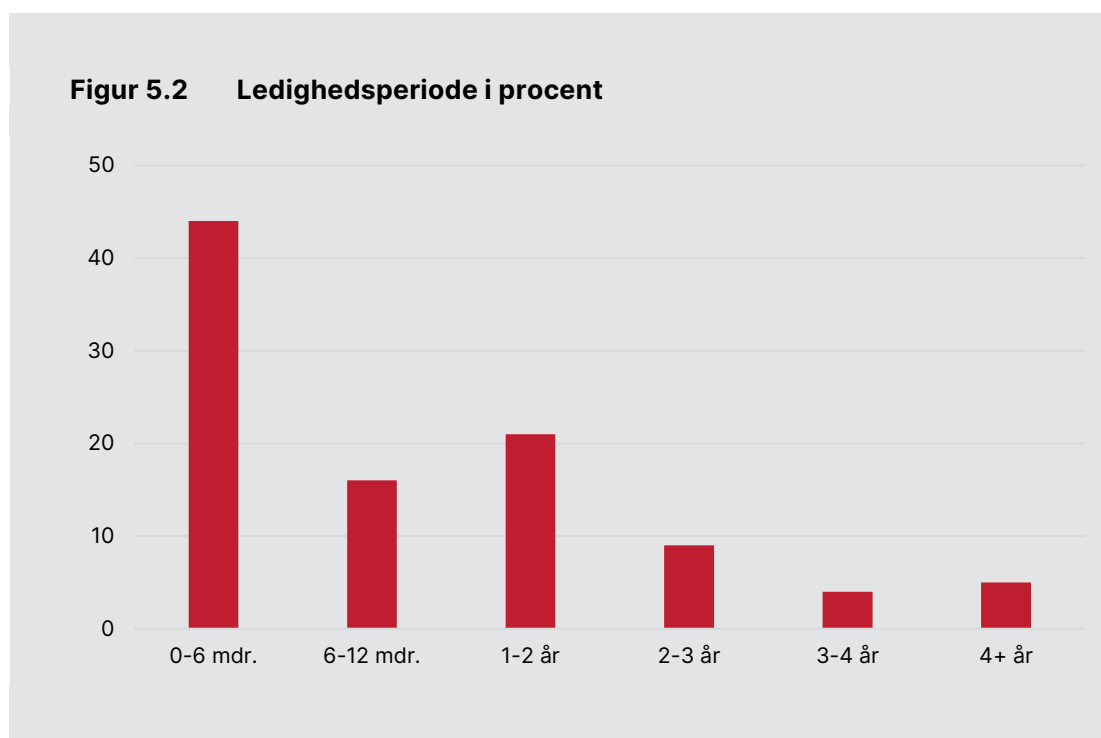
Etnicitet	Antal ¹⁾	Procent i undersøgelsen ¹⁾	Procent tilknyttet Jobcenter København ²⁾
Anden etnisk herkomst end dansk	71	34	33
Dansk	138	66	67
I alt	209	100	100

Note: 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.

Kilder: ¹⁾VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og ²⁾Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021b (www.jobindsats.dk).

Ser vi på, hvor længe de job- og uddannelsesparate borgere har været ledige, har målgruppen en mindre spredning sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. 44 % af de job- og uddannelsesparate borgere har været ledige i 0-6 måneder, mens 80 % af borgerne har været ledige i op til 3 år.

Den længste ledighedsperiode for borgere i undersøgelsen, målt ved medianen, ses for borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program samt jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Disse ydelsesgrupper har en medianledighed på henholdsvis 2 år (24 måneder) og 1 år (12 måneder). Figur 5.2 viser fordelingen af ledighedsperiode for de job- og uddannelsesparate borgere, som har deltaget i undersøgelsen.



Note: N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Overstående sammenligning af baggrundskarakteristika (alder, køn, etnicitet og ledighedsperiode) 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.

5.2 Borgeroplevelser blandt job- og uddannelsesparate – generelt

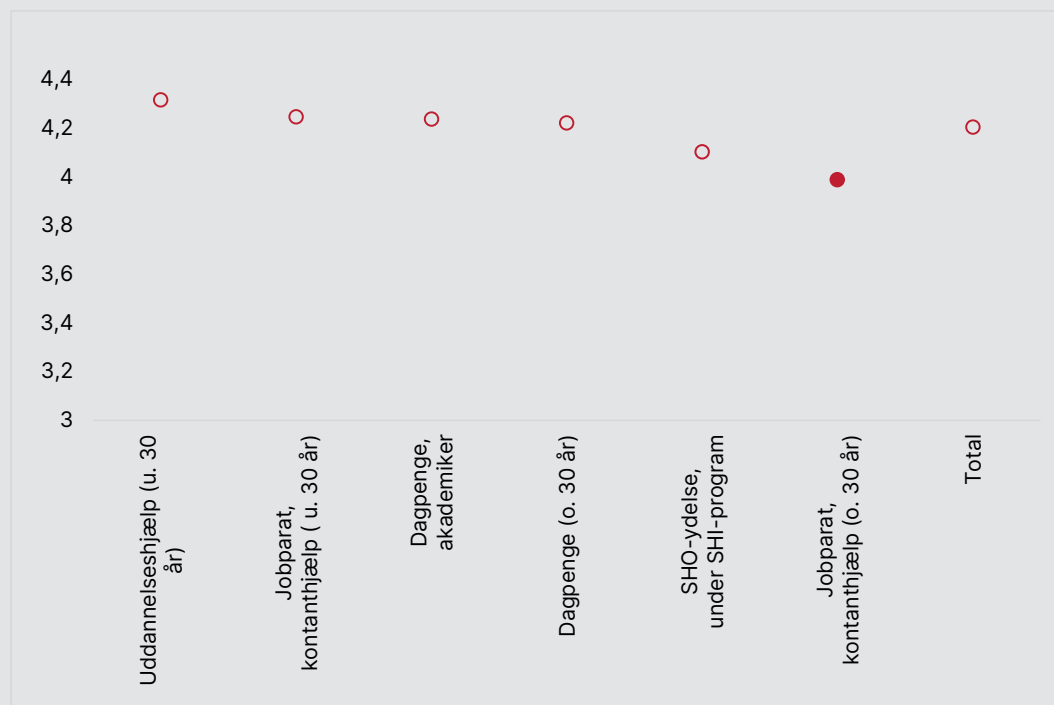
For at give et billede af ydelsesgruppernes generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København i 2021 præsenterer vi først resultater for vores borgeroplevelsesindeks for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau. Indeksverdier varierer fra 1 til 5, hvor 1 svarer til en meget negativ oplevelse, og 5 svarer til en meget positiv oplevelse.

Figur 5.3 præsenterer således borgernes generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København fordelt på ydelsesgruppe. Total repræsenterer den samlede gruppes gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København.

I de efterfølgende underafsnit præsenterer vi de kvantitative resultater fra hvert spørgsmål i spørgeskemaet både for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau. Signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne testes. Kun signifikante resultater, hvor ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra den øvrige del af udsatte borgere, præsenteres i det skrevne.

Alle indeksverdierne for borgeroplevelse på tværs af ydelsesgrupper, præsenteret i Figur 5.3, ligger tæt og inden for et relativt lille interval (4-4,3). Vi har derfor valgt at definere vores y-akse (indeksverdier) til det interval, hvor indeksverdierne ligger indenfor for derved at tydeliggøre de små forskelle i gennemsnitsværdi på tværs af ydelsesgrupperne.

Figur 5.3 Borgeroplevelsesindeks for den samlede målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere og for de enkelte ydelsesgrupper



Note: N = 209, Værdi: 1-5

Cirklen er udfyldt med rødt for den ydelsesgruppe, hvor indeksværdien adskiller sig signifikant fra indeksværdien for de resterende ydelsesgrupper.

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

For den samlede målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere ligger indeksværdien på 4,2. Den generelle målgruppe har derfor en positiv oplevelse af Jobcenter København i 2021. Bemærk også, at indeksværdien blandt de job- og uddannelsesparate ligger meget tæt på indeksværdien for gruppen af udsatte borgere, hvor værdien for den samlede målgruppe lå på 4,0. De mere ressourcestærke borgere i den gruppe, som dette kapitel handler om, har altså en lidt mere positiv indeksværdi, og er derfor lidt mere tilfredse med den service, de får i jobcenteret, end de mindre ressourcestærke i gruppen af udsatte.

Ser man på indeksværdierne fordelt på ydelsesgruppe varierer de fra 4,0 til 4,3. De ydelsesgrupper, hvor indeksværdien adskiller sig signifikant fra indeksværdien for de resterende ydelsesgrupper, er cirklen udfyldt med rødt i figuren. Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er den eneste ydelsesgruppe, som adskiller sig signifikant fra den øvrige målgruppe. Borgerne har en signifikant lavere indeksværdi (4,0) sammenlignet den øvrige del af målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere. Forskellen er signifikant på et

5 %-niveau og på et 10 %-niveau, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode.

De øvrige ydelsesgrupper adskiller sig ikke signifikant fra gennemsnittet af den øvrige del af den generelle målgruppe.

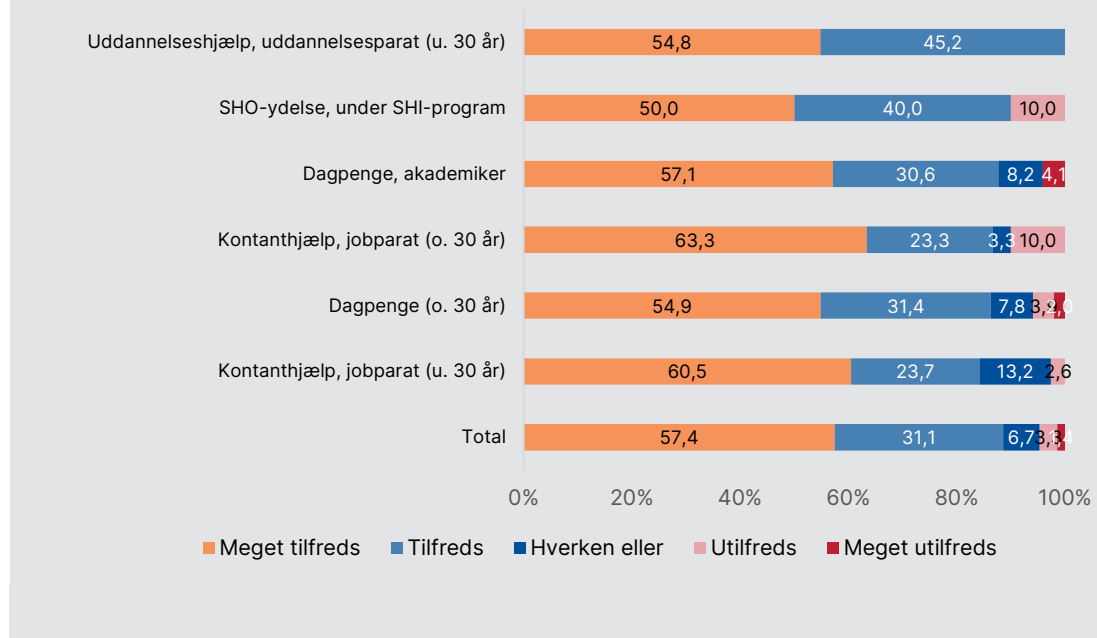
5.3 Seneste samtale i jobcenteret

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 5.4 præsenteres besvarelsene 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. 88 % af borgerne svarer, at de enten er meget tilfredse (31 %) eller tilfredse (57 %) med deres seneste samtale i jobcenteret. 5 % af borgerne tilkendegiver, at de enten er utilfredse (1 %) eller meget utilfredse (3 %) med deres seneste samtale. 7 % angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med deres seneste samtale med sagsbehandleren.

Ser man 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 5.4 Job- og uddannelsesparate borgeres tilfredshed med seneste samtale på Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med din samtale med din sagsbehandler?". N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

5.4 Generel oplevelse af jobcenteret

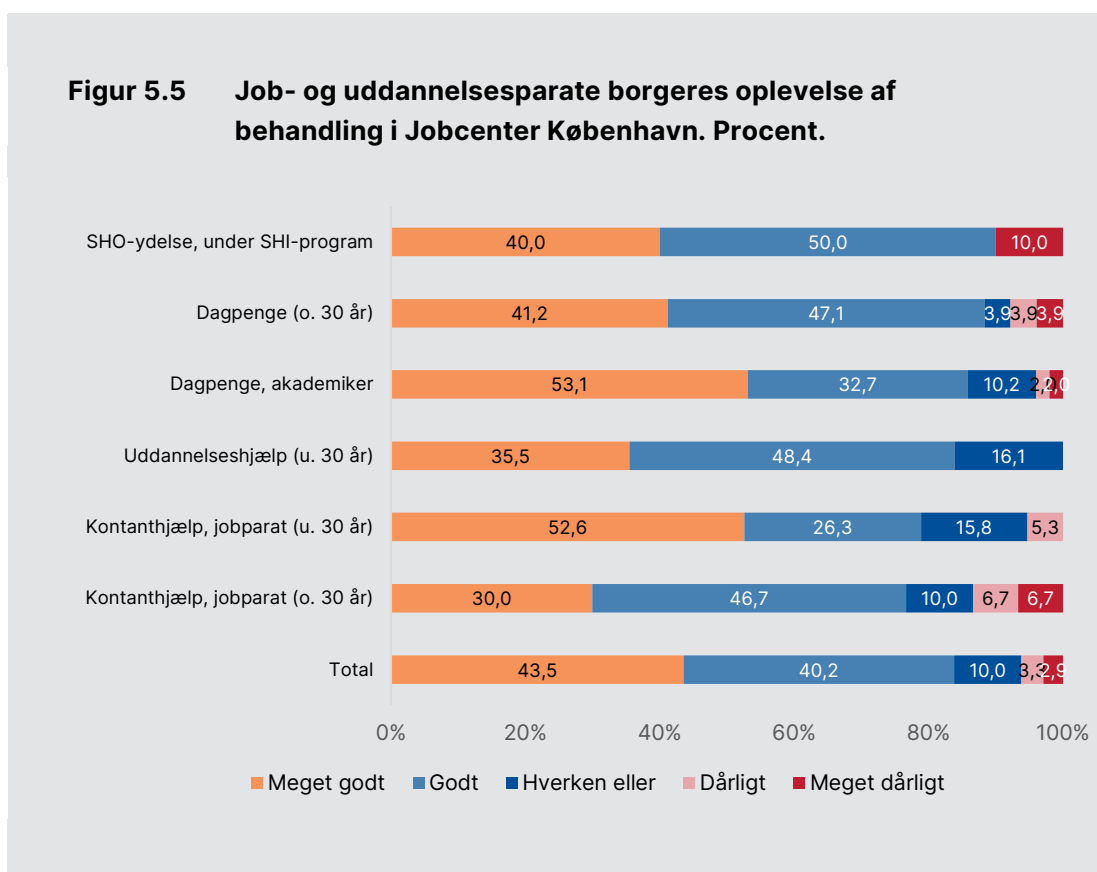
Til at afdække borgernes mere generelle oplevelse af jobcenteret blev borgerne spurgt, hvordan de føler sig behandlet i jobcenteret. Figur 5.5 præsenterer besvarelsenerne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

På tværs af hele den generelle målgruppe oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere sig generelt godt behandlet i jobcenteret. 84 % af borgerne svarer, at de enten føler sig meget godt (44 %) eller godt (40 %) behandlet i jobcenteret. 6 % af borgerne tilkendegiver, at de føler sig dårligt (3 %) eller meget dårligt (3 %) behandlet i jobcenteret. 10 % af borgerne angiver, at de hverken føler sig godt eller dårligt behandlet i jobcenteret.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at kontanthjælpsmodtagere over 30 år i gennemsnit fø-

ler sig signifikant mindre godt behandlet i jobcenteret sammenlignet med gennemsnittet for de øvrige ydelsesgrupper. Forskellen er signifikant på et 5%-niveau. Forskellen er signifikant på et 10%-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.



Note: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?" N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

5.5 Inddragelse i forløb

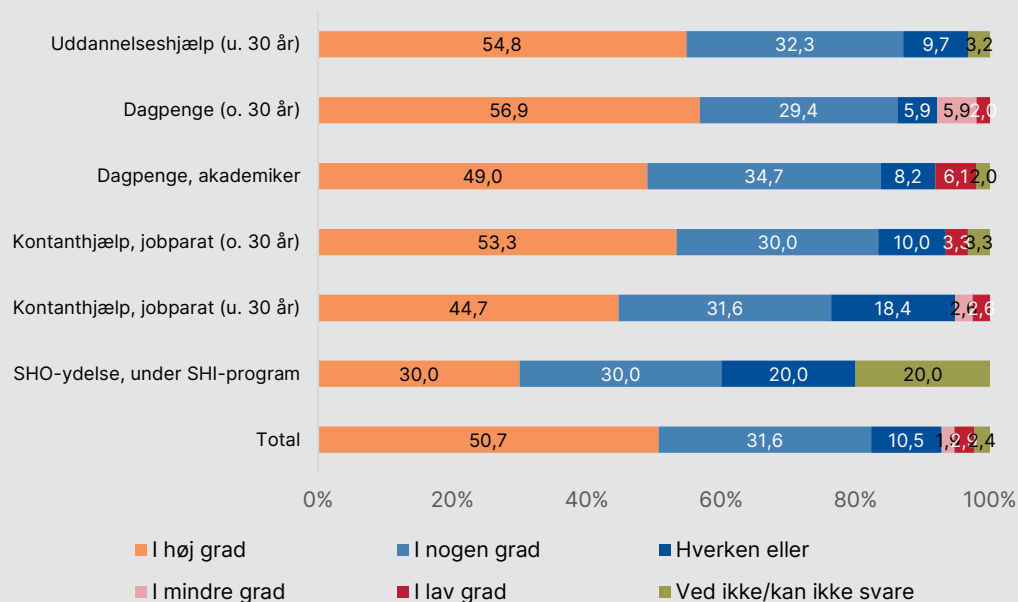
Til at afdække borgernes oplevelse af blive inddraget i deres forløb blev borgerne spurgt, om de føler, at deres sagsbehandler inddrager dem. Figur 5.6 præsenterer besvarelserne på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

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 (51 %) eller i nogen grad (32 %) oplever, at sagsbehandleren inddrager dem, mens 5 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (2 %) eller i lav grad (3 %) føler, at sagsbehandleren inddrager dem. 11 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at sagsbehandleren inddrager dem, mens 2 % svarer ved ikke.

Ser man 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.

Figur 5.6 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af inddragelse i forløb på Jobcenter København. Procent



Note: Spørgsmål: "Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?" N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

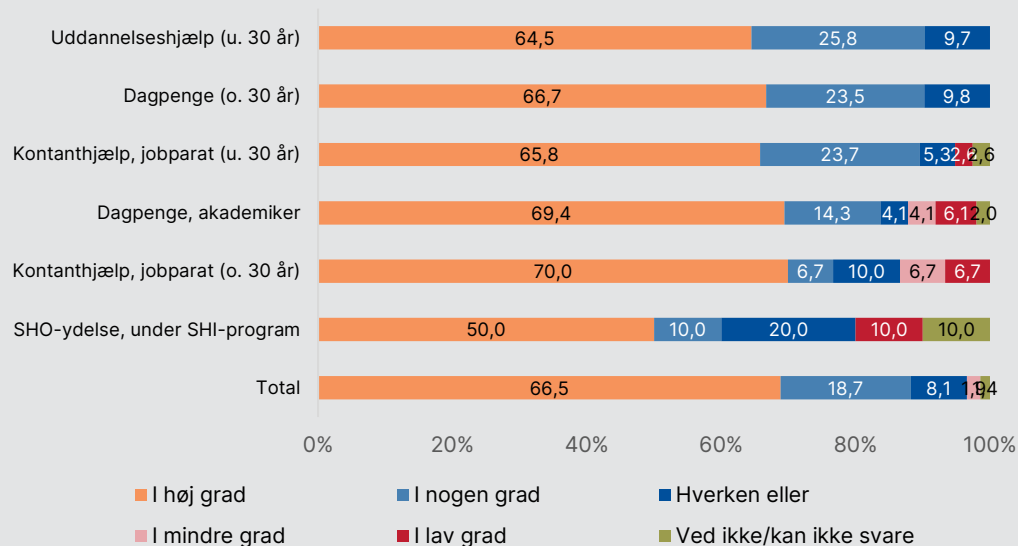
5.6 At kunne spørge sin sagsbehandler

Vi afdækker, om borgerne oplever, at de kan spørge deres sagsbehandler, hvis der er noget, de er i tvivl om. Figur 5.7 præsenterer besvarelsenerne 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. 86 % af borgerne svarer, at de i høj grad (67 %) eller i nogen grad (19 %) oplever, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 2 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad føler, at de kan spørge sagsbehandleren. 8 % af borgerne angiver, at de hverken eller føler, at de kan spørge sagsbehandleren, mens 1 % tilkendegiver at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Ser man 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 5.7 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af at kunne spørge sin sagsbehandler i Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?" N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

5.7 Information om forløb

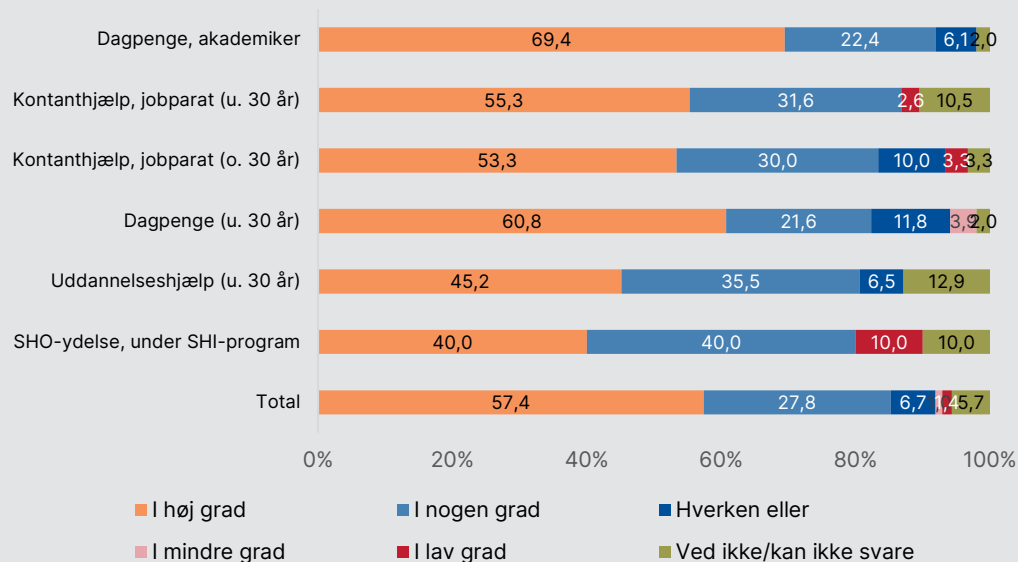
Til at afdække borgernes oplevelse af information om forløb blev respondenterne spurgt, om de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Figur 5.8 præsenterer besvarelsene på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

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. 85 % af borgerne svarer, at de i høj grad (57 %) eller i nogen grad (28 %) oplever, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale, mens 2 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (1 %) eller i lav grad (1 %) føler, at de ved, hvad der skal ske indtil den næste samtale. 7 % af borgerne angiver, at de hverken eller oplever, at de ved, hvad der skal ske. 6 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at dagpengemodtagere, som er akademikere, i gennemsnit oplever, at de i signifikant højere grad ved, hvad der skal ske, sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau, men den signifikante forskel fastholdes ikke, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

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.

Figur 5.8 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af at vide, hvad der skal se i forløbet hos Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?" N = 209

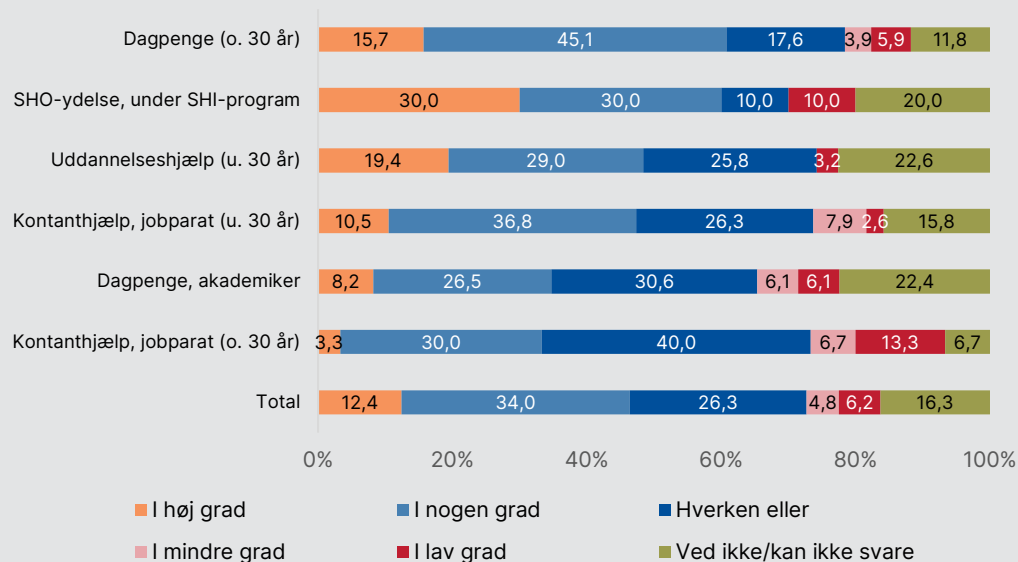
Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

5.8 Fremdrift i forløb

Til at afdække borgernes oplevelse af fremdrift blev borgerne spurgt, om de synes, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret. Figur 5.9 præsenterer besvarelsene på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

I hele målgruppen oplever omkring halvdelen af borgerne, at der er fremdrift i deres forløb. 46 % af borgerne svarer, at de i høj grad (12 %) eller i nogen grad (34 %) oplever, at der er fremdrift i deres forløb på jobcenteret, mens 11 % af borgerne tilkendegiver, at de i mindre grad (5 %) eller i lav grad (6 %) føler, at der er fremdrift i deres forløb. 26 % af borgerne angiver, at de hverken i høj eller lav grad oplever fremdrift i deres forløb. 16 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Figur 5.9 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af fremdrift i forløbet hos Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?" N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at kontanthjælpsmodtagere over 30 år i gennemsnit føler, at de i signifikant lavere grad oplever fremdrift i deres forløb sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Forskellen er signifikant på et 5%-niveau, og den signifikante forskel fastholdes på et 10 %-niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Denne gruppe ligger da også i bunden af fordelingen blandt de seks ydelsesgrupper.

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.

5.9 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 5.10 præsenterer besvarelsene

på tværs af hele den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate (total) og for hver af ydelsesgrupperne.

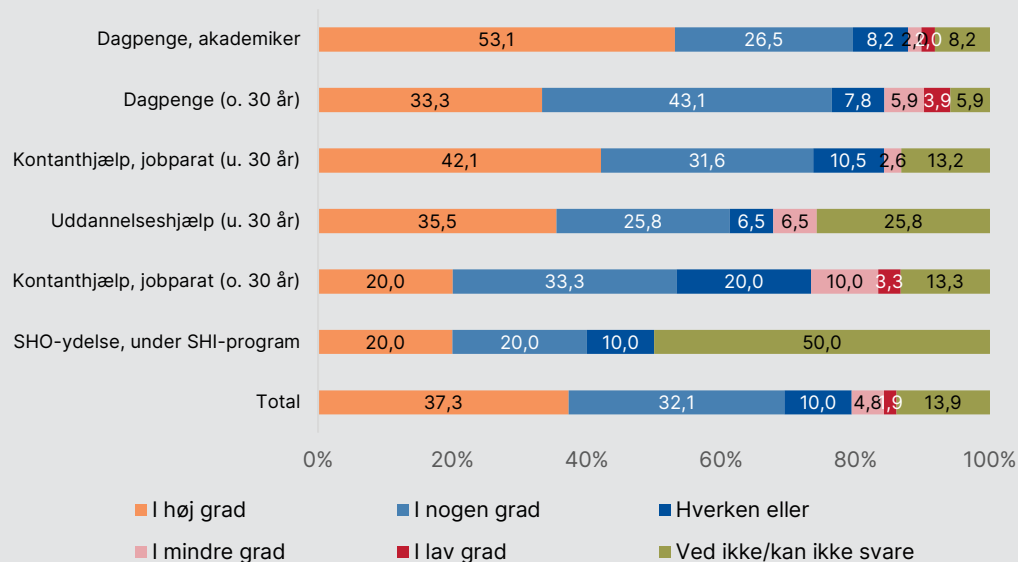
På tværs af hele målgruppen, oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt, at de oplever selv at have bidraget til fremdriften i deres forløb. 69 % af borgerne svarer, at de i høj grad (37 %) eller i nogen grad (32 %) oplever dette. 7 % af borgerne tilkendegiver til gengæld, at de i mindre grad (5 %) eller i lav grad (2 %) synes, at de selv har bidraget til, at der er fremdrift. 10 % af borgerne angiver at de hverken eller føler, at de har bidraget til, at der er fremdrift i deres forløb. 14 % tilkendegiver, at de ikke ved det eller ikke kan svare på spørgsmålet.

Ser man på, om forskellene mellem ydelsesgrupperne er signifikant forskellige fra hinanden, finder vi, at dagpengemodtagere, som er akademikere, i gennemsnit føler, at de i signifikant højere grad oplever, at de bidrager til fremdrift i deres forløb, sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau og fastholdes på 10 %-niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Blandt kontanthjælpsmodtagere over 30 år finder vi, at de i signifikant lavere grad oplever, at de bidrager til fremdrift i deres eget forløb. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau og fastholdes på 5 %-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 5.10 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløb hos Jobcenter København. Procent.



Note: Spørgsmål: "Har du selv bidraget til, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?" N = 209

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

5.10 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, negative og hverken positive eller 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. Borgerne oplevede, at sagsbehandlerne var lydhøre og bakker borgeren op i ønsker og planer for fremtiden. Der er borgere, som fremhæver, at sagsbehandleren

kommer med ny viden og forslag, som borgeren ikke selv havde tænkt på. Andre borgere fremhæver, at de under samtalen har fået konkret hjælp, som bringer dem fremad. En borger udtrykker: *"Sagsbehandleren gav god feedback på mit CV og ansøgning. Hun var meget positiv, og vi talte om relevante kurser, jeg skal på"*.

De borgere, som angav, at de var utilfredse med deres seneste samtale, udtrykker blandt andet, at de ikke oplever, at sagsbehandleren udviser forståelse for deres situation. Andre borgere udtrykker, at sagsbehandlerne mangler indsigt i borgerens branche og evner. En borger udtrykker: *"De ved ikke nok om det kreative felt. Jeg bliver tvunget til at søge ting, som jeg ikke har kompetencer til"*. Flere borgere udtrykker, at det er systemet, der gør, at de har oplevet den seneste samtale negativt.

De borgere, som hverken var positive eller negative i deres svar i forhold til den seneste samtale, angiver flere årsager. Flere borgere udtrykker, at samtalen blot var en gentagelse af sidste samtale, da der ikke sker noget nyt, eller at de vidste alt det forinden, som sagsbehandleren havde fortalt. Andre borgere udtrykker, at de egentlig er tilfredse med sagsbehandleren, og det er systemet, der er det negative. En borger udtrykker følgende: *"Hun siger, hvad hun skal. I min branche er der ikke mange jobs, så derfor søger jeg meget uopfordret. Systemet er firkantet, da det ikke kan rumme uopfordrede ansøgninger. For at opfylde kravet om at søge to jobs skal jeg derfor søge opstillede stillinger. Det er latterligt"*.

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: *"De er meget samarbejdsvillige og prøver at forstå, hvordan det går, og hvis dårligt hvorfor. Hvad jeg vil, og hvordan jeg søger. Der er god service. De prøver at være så hjælpsomme, som de kan"*. Flere borgere udtrykker, at de er positivt overraskede over den modtagelse, de får i jobcenteret.

Flere borgere tilføjer, at det også handler om borgerens egen indstilling. En borger udtrykker: *"Der er jo ikke nogen, der har til opgave at ødelægge mit liv herinde. Man får ud fra den indstilling, man har til det hele"*. Den pågældende borger mener altså, at den oplevelse af service, som borgeren tager med sig, også i høj grad beror på den tilgang, som borgeren selv har til sin situation og til jobcentret.

Blandt størstedelen af borgere, der føler sig dårligt behandlet i jobcenteret, tilskrives den negative behandling først og fremmest systemet og ikke sagsbehandleren. En borger udtrykker: *"Det er nogle søde mennesker, men systemet*

er rigtigt og til gene frem for hjælpsomt". Andre borgere udtrykker, at den dårlige behandling afhænger af sagsbehandlerne. Nogle af sagsbehandlerne er flinke, mens andre er nedladende. Visse borgere udtrykker, at de føler sig mistænkeliggjort og føler sig konstant under kontrol, hvilket bidrager til den negative behandling i jobcenteret.

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 gode og dårlige ting i løbet af mit forløb. Der har været gode sagsbehandlere og dårlige sagsbehandlere. Når de er gode, så lytter de og støtter og hjælper på den rigtige måde. Når de er dårlige, er det, fordi de ikke lytter, og jeg føler mig ikke forstået".* En del af borgerne udtrykker, at deres neutrale holdning til den generelle behandling i jobcenteret skyldes systemet. En borger udtrykker: *"Menneskerne herude og atmosfæren er ganske udmærket, mens selve systemet godt kunne forbedres. Systemet er indrettet efter alt andet end den individuelle borger, men mere for "systemets skyld". Hvis borgeren laver fejl, bliver man sanktioneret, og hvis systemet laver fejl, så går det nok".*

Inddragelse i forløb

Flere af de borgere, som oplever at blive inddraget i forløbet, udtrykker, at sagsbehandleren er lyttende, forstående og meget interesseret i borgerens ønsker og planer. Borgerne udtrykker endvidere, at sagsbehandlerne laver planer i samarbejde med borgeren, hvilket opleves meget positivt. En borger udtrykker: *"Vi snakker om, hvad jeg skal gøre, og hvad jeg har lyst til at lave. Hun har en god forståelse og indsigt i mit liv, og så lægger vi planen sammen".*

Andre borgere føler sig inddraget, når de under samtalen føler, at de bliver talt til og involveret i det, som journaliseres. En borger udtrykker: *"De viser, hvad de skriver, og forklarer, hvad det betyder. Det er rart".*

Borgere, som hverken i høj eller lav grad føler sig inddragede, angiver forskellige årsager. Flere borgere udtrykker, at sagsbehandlerne er søde nok, men at de reelt ikke føler sig inddraget. Andre borgere udtrykker, at de egentlig føler sig inddraget, men at skiftende sagsbehandlere er udfordrende. Borgerne beskriver, at en gennemgående sagsbehandler vil være mere optimal. En borger udtrykker: *"Jeg får en ny sagsbehandler hver gang. Jeg ser det derfor ikke som et forløb, men blot som en række enkeltstående samtaler".* De borgere, som ikke oplever at blive inddraget i forløbet udtrykker, at de ikke føler sig set og blot bliver presset ud i noget. En borger udtrykker: *"Man skal leve op til systemet. Det er ikke ens individuelle behov og situation, som er i fokus".*

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 imødekommende, og at man altid er velkommen til at kontakte dem. En borger udtrykker: *"Jeg fik mail og kontaktoplysninger, og jeg kan bare kontakte dem ved behov. Det er trygt og rart"*. At borgerne oplever, at de kan spørge sagsbehandlerne gør, at de har tillid til sagsbehandlerne og føler sig i øjenhøjde med dem. En borger udtrykker: *"I starten var jeg nervøs over at skulle stille spørgsmål. Men nu, hvor jeg ved, at de er meget hjælpsomme og gerne vil hjælpe mig, er det helt fint"*.

Borgere, som udtrykker, at de i lav grad eller meget lav grad kan spørge deres sagsbehandler, angiver, at det skyldes, blandt andet, at de ikke har behov for at spørge, eller at de oplever, at sagsbehandlerne ikke kan svare på spørgsmålene. En borger udtrykker: *"Det er svært at svare på spørgsmål og give gode råd inden for et område, som sagsbehandleren ikke kender til. Der burde være nogle der ved noget om forskellige baggrunde inden for forskellige karrierer"*.

De borgere, som har svaret, at de er neutrale i forhold til at kunne spørge deres sagsbehandler, udtrykker blandt andet, at det er meget afhængigt af, hvilken sagsbehandler man har en samtale med. En borger udtrykker: *"Jeg skifter sagsbehandler hver gang, så det svinger meget, om jeg oplever, at jeg kan spørge min sagsbehandler eller ej"*. Nogle borgere tilføjer, at det også afhænger af tolken, da tolken og borgeren ikke altid forstår hinanden. En enkelt borger udtrykker: *"Jeg er bekymret for, om det jeg siger bliver brugt imod en. Jeg er tryk ved at spørge, men jeg oplever, at det hurtigt kommer til at handle om sanktionering, hvis man spørger om de forkerte ting"*.

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. Andre borgere fortæller, at de netop har fået job eller skal starte i praktik. Nogle borgere fortæller, at sagsbehandleren har udskrevet den konkrete plan til borgeren, mens andre får den eftersendt på mail. 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 de ikke har lavet nogen konkret plan med sagsbehandleren eller afventer, hvad der skal ske.

Fremdrift i forløb

De borgere, som i nogen grad eller høj grad oplever fremdrift i deres forløb, fortæller, at der sker noget konkret i den kommende tid. Borgerne udtrykker,

at de eksempelvis skal på kursus, påbegynde job eller starte i uddannelsesklub. Borgerne føler sig hjulpet af sagsbehandlerne, og en enkelt borger udtrykker: *"Jeg havde en sagsbehandler, som ikke var et godt match, så fik jeg en ny, som er meget dygtig. Og nu sker der virkelig noget"*. Nogle borgere fremhæver, at fremdriften ikke kun kan tilskrives jobcenteret, men også egen indsats.

De borgere, som fortæller, at de kun i nogen grad eller lav grad oplever fremdrift i forløbet, fortæller blandt andet, at de ikke føler, at de bliver hjulpet af sagsbehandlerne. En borger udtrykker: *"Jeg har været her i et år, men der sker ikke noget. Jeg kan ikke mærke, at jeg får hjælp"*. Andre borgere forklarer den manglende fremdrift med, at de har skiftende sagsbehandlere, hvilket begrænser fremdriften. De borgere, som hverken i negativ eller positiv grad oplever fremdrift i forløbet, forklarer, at deres helbredstilstand begrænser fremdriften i deres forløb. Andre borgere fortæller, at den fremdrift, der har været i forløbet, ikke skyldes den hjælp og vejledning, de har fået i jobcenteret, men nærmere fra a-kassen eller på initiativ af dem selv.

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 samt brugt deres netværk. Andre borgere fortæller, at de passer deres behandling, gennemfører kurser eller forbedrer CV og ansøgning. En borger udtrykker: *"Jeg har networket og optimeret mine ansøgninger. Jeg har sparret med min a-kasse og venner inden for samme fag. Derudover har jeg sparret med bekendte om mit mentale helbred. Jeg er begyndt at løbe, hvilket virkelig hjælper meget på min situation"*.

De borgere, som i mindre eller lav grad oplever at have bidraget til fremdrift i eget forløb, fortæller, at det blandt andet skyldes personlige årsager. Andre borgere fortæller, at de blot gør det, der forventes og ikke mere. En borger udtrykker: *"Jeg ved aldrig, hvad mødet skal handle om. Jeg synes, at det er svært at bidrage, når jeg ikke ved, hvad der er"*.

De borgere, som angiver, at de hverken i høj eller lav grad har bidraget til fremdrift, skyldes blandt andet borgernes helbredsproblematikker. Andre borgere fortæller, at lysten til at skabe fremdrift er styret af borgernes motivation. En borger udtrykker: *"Det afhænger af mange andre ydre omstændigheder. Hvis jeg modtager et positivt svar fra en ansøgning, er jeg meget mere motiveret, og omvendt. Så det svinger."*

Andre borgere udtrykker, at måden, jobcenteret er organiseret på, er upersonligt og påvirker ikke borgerne til at have lyst til at bidrage ud over det forventede.

5.11 Opsamling

Vi har undersøgt besvarelsene på undersøgelsens syv spørgsmål for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere og på ydelsesgruppeniveau. Ser man på målgruppeniveau, angiver størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere i 6 ud af 7 spørgsmål i undersøgelsen at være positive ('helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (69,5 %-88,5 %). Eksempelvis er de job- og uddannelsesparate borgere positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret og er positive i forhold til deres generelle oplevelse af jobcentrene. Hvad angår borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet, er under halvdelen af de job- og uddannelsesparate borgere positive (46 %).

Ser man 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 forskellige tendenser.

For 5 ud af undersøgelsens 7 spørgsmål er uddannelseshjælpsmodtagere og dagpengemodtagere over 30 år mere positive sammenlignet med den generelle målgruppe. Dagpengemodtagere, som er akademikere, er mere positive end den generelle målgruppe for fire af undersøgelsens spørgsmål. Omvendt er borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program, kun mere positive sammenlignet med den generelle målgruppe i to af undersøgelsens spørgsmål.

Som det fremgår af ovenstående analyser, er det ikke alle forskelle mellem ydelsesgrupper og den øvrige del af den generelle målgruppe, som er signifikante eller forbliver signifikante, når vi kontrollerer for betydningen af borgernes køn, etnicitet og ledighedsperiode. Ser vi på indeksværdien, er kontanthjælpsmodtagere over 30 år i signifikant lavere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen. Ser vi nærmere på signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne separat for de enkelte spørgsmål, finder vi, at dagpengemodtagere, som er akademikere, er signifikant mere positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen på følgende spørgsmål: information om forløb og borgerens eget bidrag. Blandt kontanthjælpsmodtagere over 30 år finder vi, at de i signifikant lavere grad er positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen på følgende spørgsmål: generel oplevelse af jobcenteret, fremdrift i forløb samt borgerens eget bidrag til fremdrift i forløb.

I de tilfælde, hvor vi ikke finder signifikant forskel på ydelsesgruppen og den øvrige del af den generelle målgruppe, kan forskellene mellem ydelsesgrupperne og den øvrige del af den generelle målgruppe tilskrives ydelsesgruppens variation i baggrundskaraktistika, og ikke at ydelsesgruppen i sig selv

er mere eller mindre positive sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe.

Da baggrundskaraktistika i visse tilfælde har en betydning for, hvor positive målgruppen er, har vi derfor yderligere undersøgt betydning af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode på undersøgelsens syv spørgsmål. På baggrund af analyserne kan det ikke påvises, at borgernes køn har en signifikant betydning for målgruppens besvarelser af de syv spørgsmål. Det vil sige, at der ikke er en systematisk variation i, hvorledes henholdsvis kvinder og mænd besvarer undersøgelsens spørgsmål.

Vi finder i 2 af de 7 spørgsmål i undersøgelsen, at etnicitet har en signifikant betydning for, hvordan borgerne besvarer spørgsmålet. Vi finder således, at borgere af anden etnisk herkomst end dansk er mere positive i forhold til spørgsmålet om borgernes generelle oplevelse af jobcenteret. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Til gengæld oplever borgere med anden etnisk herkomst end dansk i mindre grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau.

Da etnicitet kun har en signifikant betydning for to af spørgsmålene, har etnicitet en begrænset betydning for målgruppens besvarelser. Der er dog en tendens til, at borgere med anden etnisk herkomst end dansk er mere tilfredse med jobcenteret generelt set, men til gengæld er det også mere uklart for dem, hvad der skal ske i deres forløb fremadrettet.

Det er værd at bemærke, at denne tendens stemmer overens med et mønster, som vi ser i den lille respondentgruppe af borgere på SHO-ydelse under SHI-program. De er meget tilfredse med deres seneste samtale (se figur 5.4), med den behandling, de får i jobcenteret (se figur 5.5.) og med fremdriften i deres forløb (se figur 5.9). Til gengæld ligger de i bunden af fordelingen, når det handler om at opleve inddragelse i eget forløb (se figur 5.6), at kunne spørge sagsbehandleren (se figur 5.7), viden om, hvad der skal ske fremadrettet (se figur 5.8) og eget bidrag til fremdrift (se figur 5.10). Overordnet set kan man konkludere, at de er tilfredse med, men noget fremmedgjorte i forhold til, det jobcenter, der skal forsøge at hjælpe dem.

6 Udvikling i job- og uddannelsesparates oplevelser fra 2020-2021

I dette kapitel præsenterer vi udviklingen i borgernes oplevelse af tilfredshed for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere og på ydelsesgruppeniveau for perioden 2020-2021. Målgruppen af job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af Jobcenter København blev første gang undersøgt i 2020 og dernæst i 2021. Den gentagne årlige dataindsamlinger tillader, at resultaterne fra dette års undersøgelse kan sammenlignes med de forrige.

Til at opnå en overordnet indsigt i udviklingen af ydelsesgruppernes og den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgeres generelle oplevelse af Jobcenter København over tid bliver gennemsnitsværdien på tværs af de syv spørgsmål præsenteret i et samlet borgeroplevelsesindeks. Indekset skal anses som den overordnede oplevelse af Jobcenter København for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgrupperne for perioden 2020-2021. Vi undersøger også, om der er signifikante forskelle i indekssværdierne mellem ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere mellem årene. Kun signifikante forskelle i udviklingen for ydelsesgrupperne præsenteres i teksten.

Efterfølgende vil de kvantitative resultater fra hvert spørgsmål i spørgeskemaet præsenteres både for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau i perioden 2020-2021. Vi undersøger også, om der er signifikante forskelle mellem ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere i 2021 sammenlignet med 2020. Igen præsenteres kun signifikante forskelle på ydelsesgruppeniveau i teksten.

6.1 Ændring i oplevelser – generelt

Figur 6.1 præsenterer job- og uddannelsesparate borgeres generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København opdelt på ydelsesgruppe og år. Total repræsenterer den samlede gruppe af job- og uddannelsesparate borgeres generelle gennemsnitlige oplevelse. Den gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København præsenteres som et indeks for borgeroplevelser, som vi har

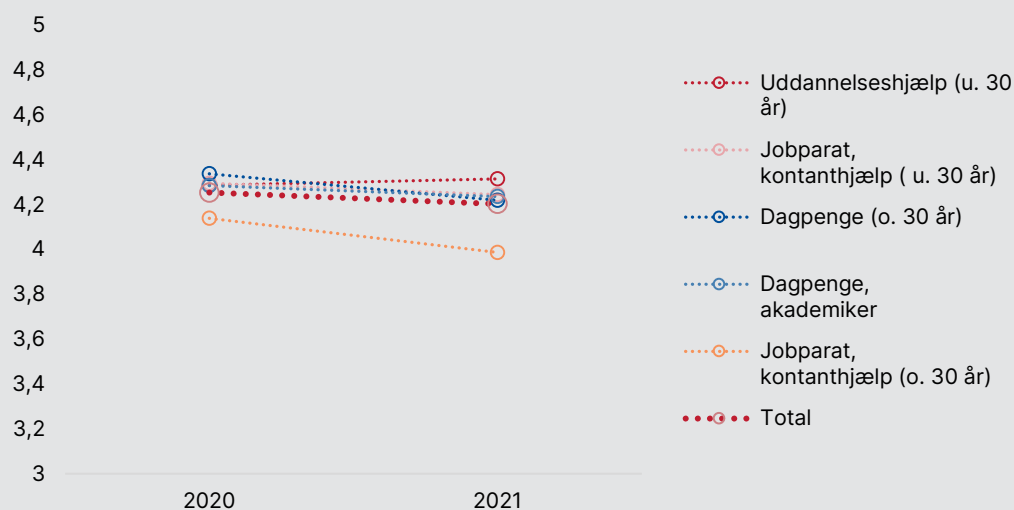
beregnet ud af de samlede gennemsnitlige værdier på tværs af de syv spørgsmål og ydelsesgruppe. Indekset varierer mellem 1 (meget negativt) til 5 (meget positivt).

Indeksværdierne ligger tæt på hinanden og inden for et relativt lille interval (4-4,3). For den samlede målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere var indeksværdien for borgernes generelle oplevelse med Jobcenter København højest i 2020, hvor den lå på 4,3. I 2021 er indeksværdien 4,2. Forskellen i indeksværdierne fra 2020 til 2021 er dog ikke signifikant. Vi ser altså stabilitet i den overordnede borgeroplevelse, når vi sammenligner disse 2 år.

Ser man på job- og uddannelsesparate borgeres indeksværdi fordelt på ydelsesgruppe, varierer indeksværdien fra 4 til 4,3. Bemærk her, at indeksværdien varierer inden for et smallere interval sammenlignet med de udsatte borgere. Her varierede indeksværdien fra 3,5 til 4,3.

Inden for de enkelte ydelsesgrupper finder vi dog ingen signifikante forskelle i indeksværdien fra 2020 til 2021. Også for de enkelte ydelsesgrupper blandt job- og uddannelsesparate ser vi altså stabilitet, når vi sammenligner 2020 med 2021.

Figur 6.1 Borgeroplevelsesindeks blandt job- og uddannelsesparate borgere i 2020 og 2021



Note: N = 209 (2021) og N = 219 (2020). Værdi: 1-5Tekst

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

6.2 Ændring i tilfredshed med seneste samtale

Figur 6.2 præsenterer besvarelsenerne for borgernes tilfredshed med den seneste samtale på tværs af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021 og 2020.

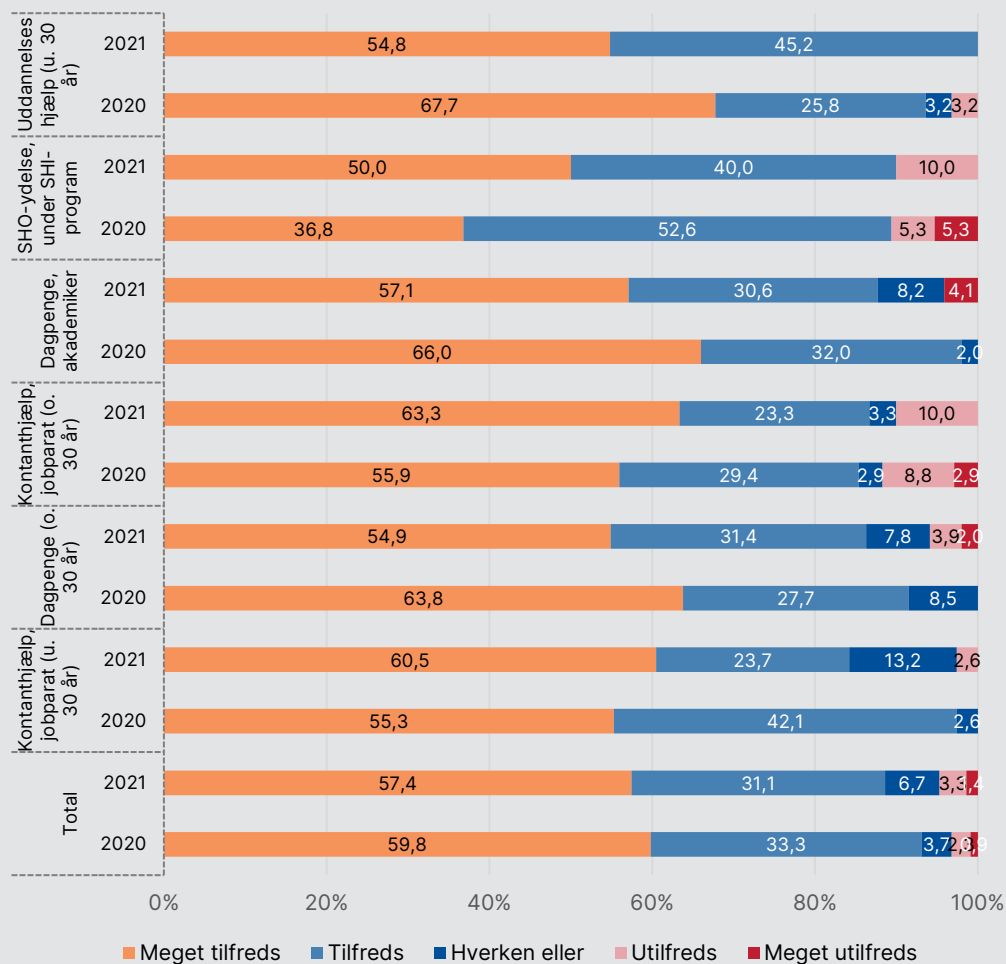
På tværs af målgruppen og begge år oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt stor tilfredshed med deres seneste samtale i jobcenteret.

Den største tilfredshed finder vi i 2020, hvor 93 % af job- og uddannelsesparate borgere svarer, at de er tilfredse med deres seneste samtale i jobcenteret, mens andelen af tilfredse borgere var mindre i 2021 (86 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at den gennemsnitlige værdi blandt uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år i 2021 er signifikant forskellig fra værdien i 2020. Borgerne var signifikant mindre positive i forhold til deres seneste samtale med sagsbehandleren i 2021, når vi sammenligner med 2020. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau, men fastholdes ikke, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper og den generelle målgruppe kan det ikke påvises, at gennemsnitsværdien på spørgsmålet adskiller sig signifikant fra hinanden på tværs af årene.

Figur 6.2 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af tilfredshed med den seneste samtale på Jobcenter København over tid. Procent.



Note: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?". N = 209 (2021) og N = 219 (2020).

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

6.3 Ændring i oplevelse af behandling i jobcenteret

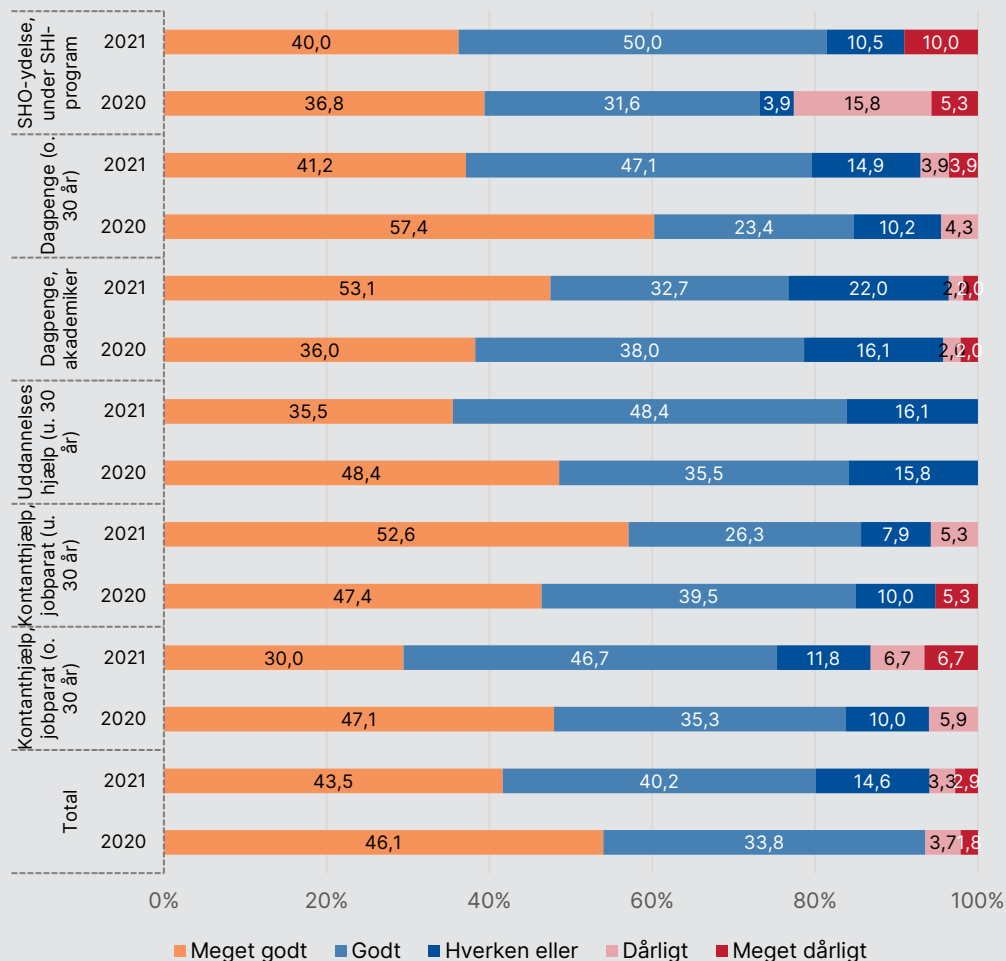
Figur 6.3 præsenterer besvarelserne for, hvordan borgerne generelt føler sig behandlet på tværs af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021 og 2020.

På tværs af den generelle målgruppe og begge år føler størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere sig generelt godt behandlet i jobcenteret.

Den største tilfredshed finder vi i 2021, hvor 84 % af job- og uddannelsesparate borgere oplever, at de føler sig godt behandlet i jobcenteret, mens andelen af tilfredse borgere var lidt mindre i 2020 (80 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt ydelsesgrupperne og den generelle målgruppe på tværs af årene ikke adskiller sig signifikant fra hinanden på dette spørgsmål.

Figur 6.3 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af behandling på Jobcenter København over tid. Procent



Note: Spørgsmål: "Hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?". N = 209 (2021) og N = 219 (2020).

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

6.4 Ændring i oplevelse af inddragelse

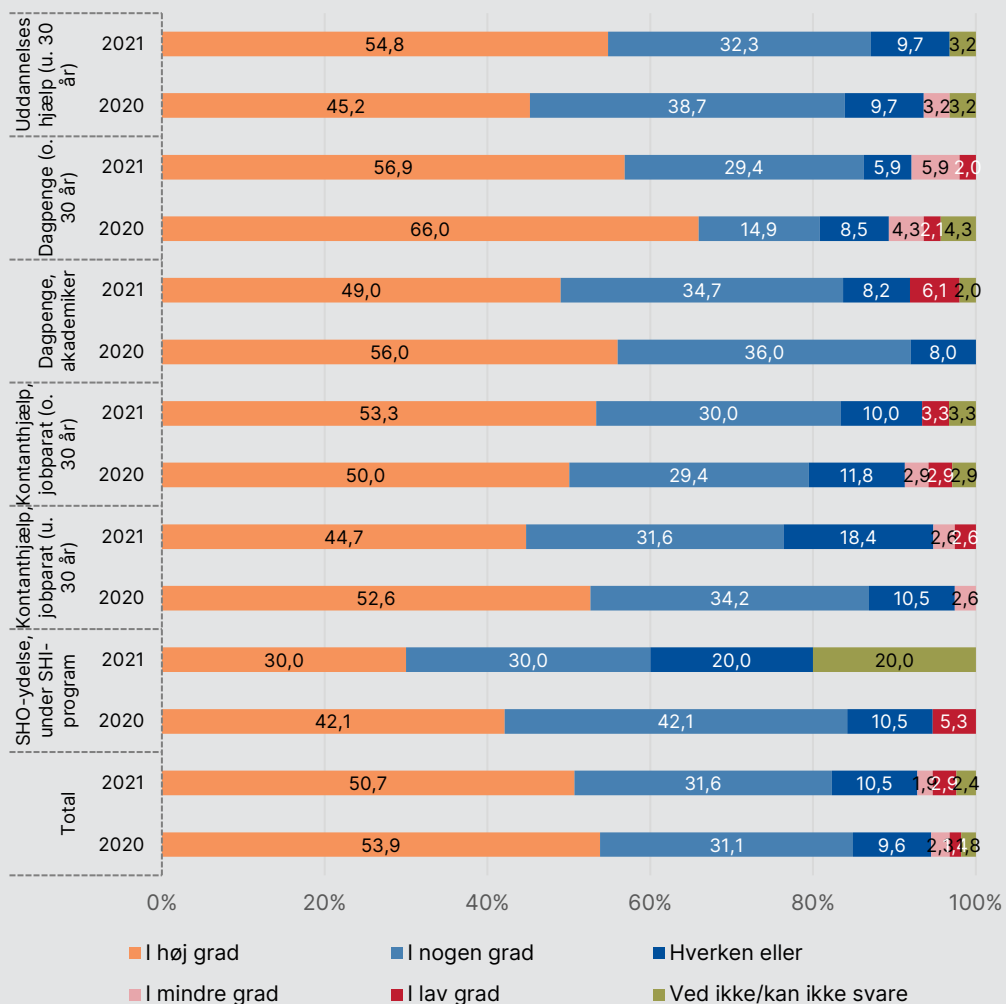
Figur 6.4 præsenterer besvarelserne for, om borgeren oplever, at sagsbehandleren inddrager borgerne, på tværs af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021 og 2020.

På tværs af den generelle målgruppe og begge år oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt, at sagsbehandleren inddrager dem.

Den største andel af borgere, som føler sig inddraget, var i 2020, hvor 85 % af job- og uddannelsesparate borgere oplevede, at sagsbehandleren inddrog dem, mens andelen af borgere var lidt mindre i 2021 (82 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt ydelsesgrupperne og den generelle målgruppe på tværs af årene ikke adskiller sig signifikant fra hinanden på dette spørgsmål.

Figur 6.4 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af inddragelse i forløb på Jobcenter København over tid. Procent



Note: Spørgsmål: "Synes du, at din sagsbehandler inddrager dig?". N = 209 (2021) og N = 219 (2020).

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

6.5 Ændring i oplevelsen af, om man kan spørge sin sagsbehandler

Figur 6.5 præsenterer besvarelsenerne for borgernes oplevelse af at kunne spørge sagsbehandleren på tværs af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021 og 2020.

På tværs af hele målgruppen og begge år oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere generelt, at de kan spørge sagsbehandleren.

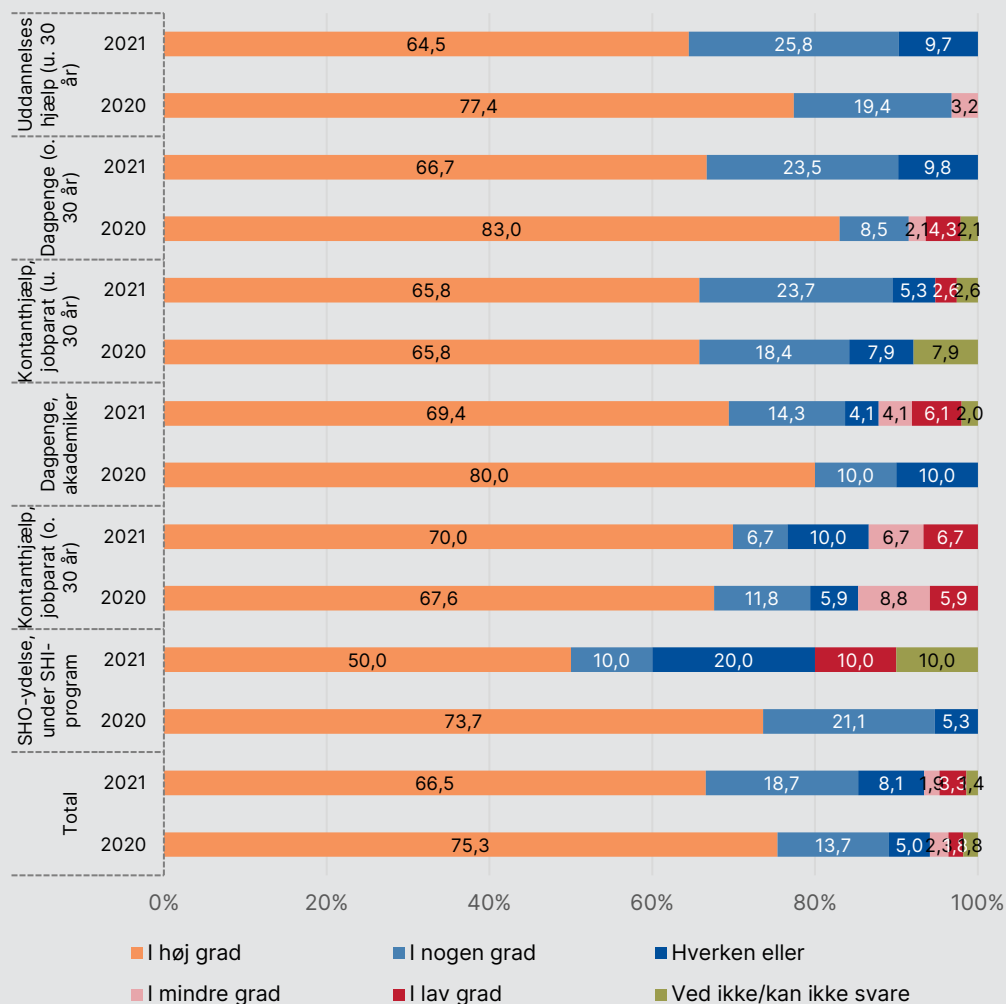
Den største andel af job- og uddannelsesparate borgere, som føler, at de kan spørge sagsbehandleren, var i 2020, hvor 89 % af borgerne svarede, at de følte, at de kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, som de var i tvivl om. Andelen af borgerne var lidt lavere i 2021 (85 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at den gennemsnitlige værdi blandt borgere, som modtager SHO-ydelse i 2021, er signifikant forskellig fra værdien i 2020. Borgerne i ydelsesgruppen er signifikant mindre positive i forhold til at kunne spørge sin sagsbehandler, når vi sammenligner med 2020. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau men fastholdes ikke, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For den generelle målgruppe af job- og aktivitetsparate borgere finder vi, at gennemsnitsværdien i 2021 er signifikant forskellig fra 2020. Job- og aktivitetsparate borgere i 2020 var signifikant mere positive i forhold til at kunne spørge sin sagsbehandler sammenlignet med 2021. Forskellen er signifikant på et 10 %-niveau og fastholdes på et 10 %-niveau, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra hinanden på tværs af årene på dette spørgsmål.

Figur 6.5 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af at kunne spørge sagsbehandleren på Jobcenter København over tid. Procent



Note: Spørgsmål: "Synes du, at du kan spørge din sagsbehandler, hvis der er noget, som du er i tvivl om?". N = 209 (2021) og N = 219 (2020).

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

6.6 Ændring i oplevelsen af information om forløb

Figur 6.6 præsenterer besvarelserne for borgernes oplevelse af at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale på tværs af den generelle målgruppe af job-

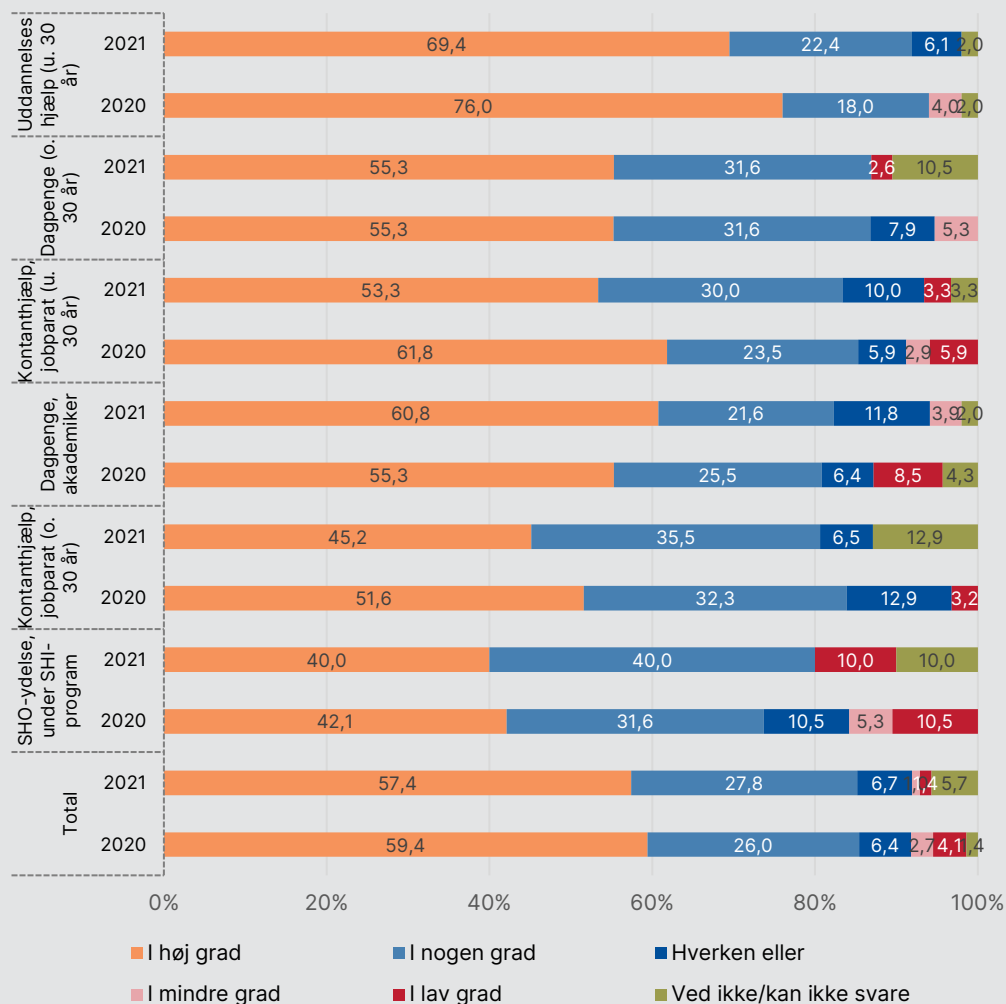
og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021 og 2020.

På tværs af hele målgruppen og begge år oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere, at de ved, hvad der skal ske indtil næste samtale.

Blandt andelen af job- og uddannelsesparate borgere, som vidste, hvad der skulle ske, var der en lille ændring i 2020 til 2021 (85,4 % og 82,2 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere fra 2020 til 2021 er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt ydelsesgrupperne og den generelle målgruppe på tværs af årene ikke adskiller sig signifikant fra hinanden på dette spørgsmål.

Figur 6.6 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af at vide, hvad der skal se i forløbet hos Jobcenter København over tid. Procent



Note: Spørgsmål: "Ved du, hvad der skal ske, indtil du skal til din næste samtale?". N = 209 (2021) og N = 219 (2020).

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

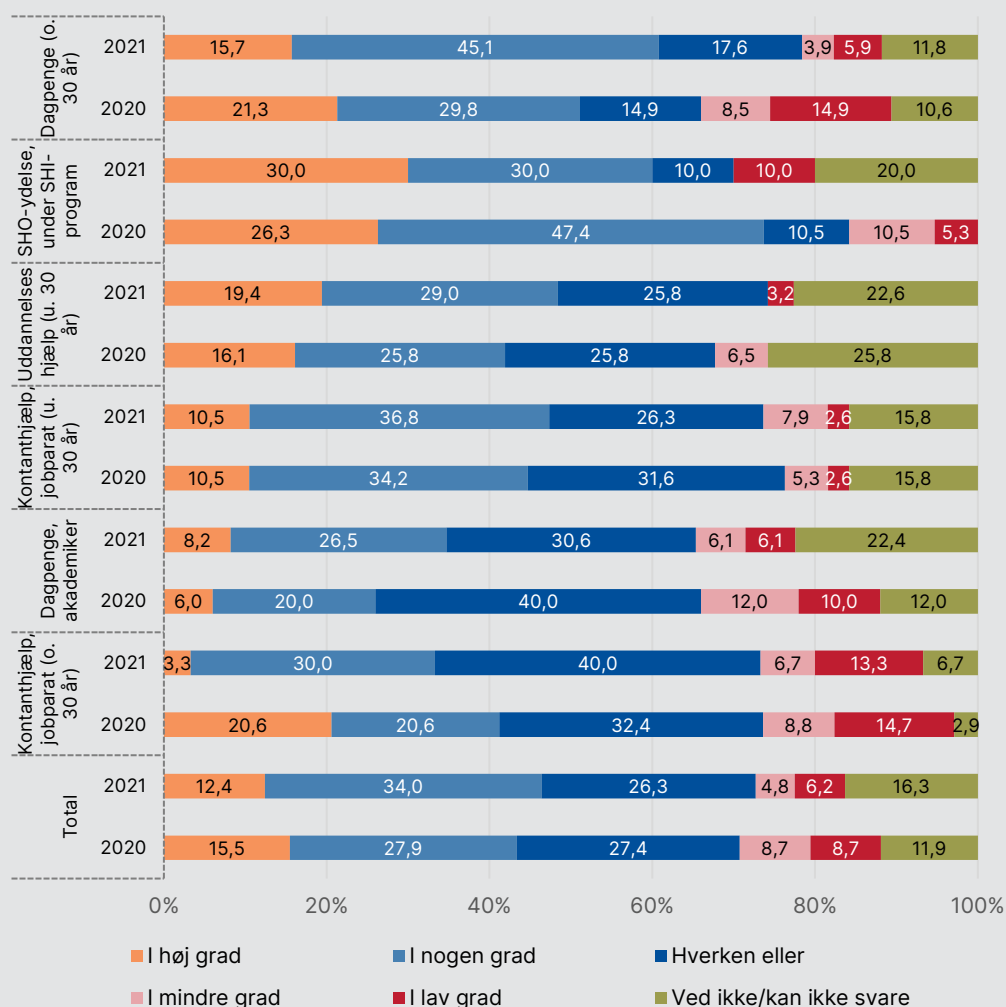
6.7 Ændring i oplevelsen af fremdrift

Figur 6.7 præsenterer besvarelserne for borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet på tværs af den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021 og 2020.

På tværs af hele målgruppen og begge år oplever omkring halvdelen af de job- og uddannelsesparate borgere, at der er fremdrift i deres forløb. Andelen af job- og uddannelsesparate borgere, som oplever fremdrift i forløb, var højest i 2021 og lidt mindre i 2020 (hhv. 46 % og 43 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne og for den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere er signifikant forskellige fra hinanden år til år. Her finder vi, at gennemsnitsværdierne blandt ydelsesgrupperne og den generelle målgruppe ikke adskiller sig signifikant fra 2020 til 2021.

Figur 6.7 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af fremdrift i forløbet hos Jobcenter København over tid. Procent



Note: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?". N = 209 (2021) og N = 219 (2020).

Kilde: VIVES spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021 og 2020.

6.8 Ændring i oplevelsen af eget bidrag til fremdrift

Figur 6.8 præsenterer besvarelsene for borgernes oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløbet på tværs af job- og uddannelsesparate borgere (total) og for hver af ydelsesgrupperne for 2021 og 2020.

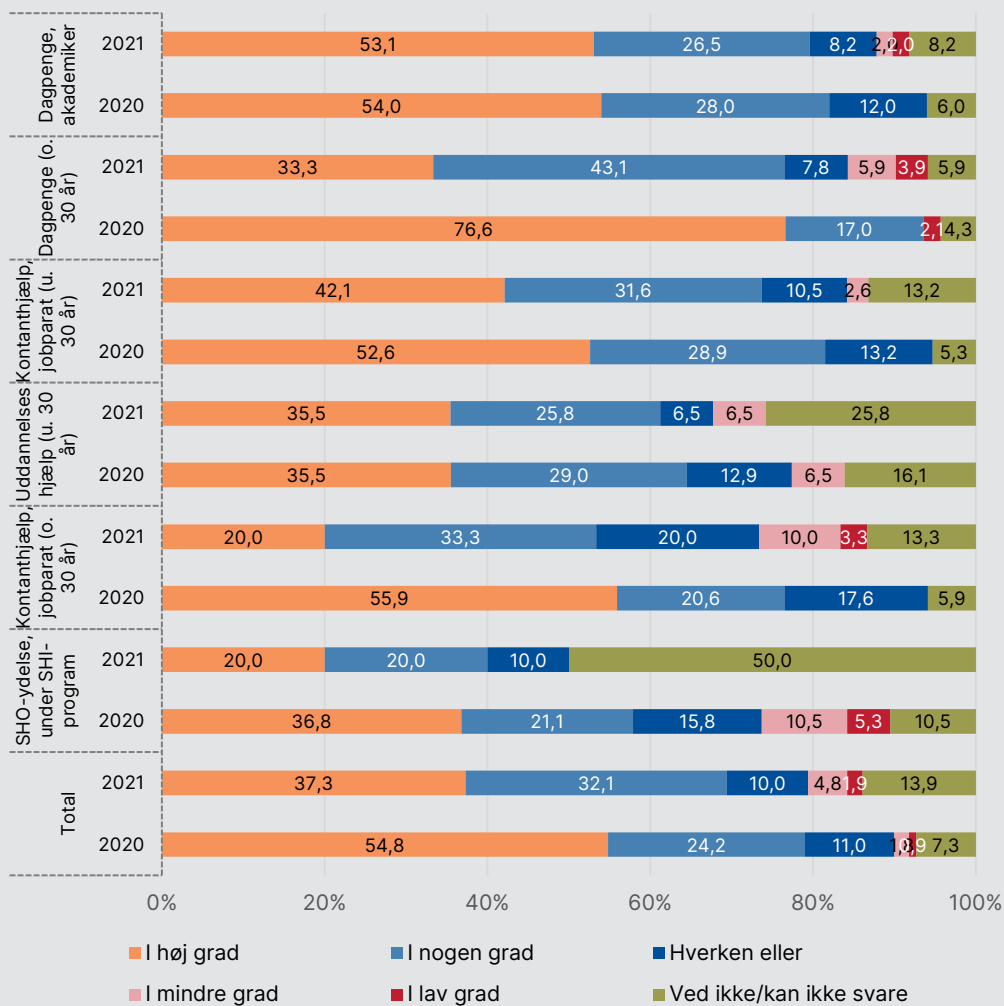
På tværs af hele målgruppen og begge år oplever størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere, at de bidrager til, at der er fremdrift i deres forløb. Den største andel af borgere, som oplevede at bidrage til fremdrift i eget forløb, finder vi i 2020 (79 %), mens andelen af borgerne er væsentligt lavere i 2021 (69 %).

Vi har set på, om forskellene inden for ydelsesgrupperne på tværs af årene er signifikant forskellige fra hinanden. Her finder vi, at gennemsnitsværdien blandt dagpengemodtagere over 30 år og blandt jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er signifikant forskellig, når vi sammenligner 2021 med 2020. Borgerne i ydelsesgrupperne er mindre positive i forhold til at bidrage til fremdrift i eget forløb i 2021 sammenlignet med 2020. Forskellene er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellene fastholdes på et 5 %-niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For den generelle målgruppe af job- og aktivitetsparate borgere finder vi også, at gennemsnitsværdien i 2021 adskiller sig signifikant fra værdien i 2020. I 2021 er borgerne signifikant mindre positive i forhold til at bidrage til eget forløb sammenlignet med 2020. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau og fastholdes på et 5 %-niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

For de øvrige ydelsesgrupper kan det ikke påvises, at de adskiller sig signifikant fra hinanden på tværs af årene på dette spørgsmål.

Figur 6.8 Job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af eget bidrag til fremdrift i forløb hos Jobcenter København over tid. Procent



Note: Spørgsmål: "Synes du, at der er fremdrift i dit forløb her i jobcenteret?". N = 209 (2021) og N = 219 (2020).

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

6.9 Opsamling

Overordnet finder vi, at den samlede målgruppes oplevelser af Jobcenter København, målt på borgeroplevelsesindekset, falder fra 2020 til 2021, men forskellen i indeksværdierne fra år til år er dog ikke signifikant. Signifikante forskelle over tid på ydelsesgruppeniveau for de specifikke spørgsmål udfoldes i det følgende.

Når vi sammenligner borgeroplevelserne i 2020 og 2021, adskiller svarene for hele målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere sig signifikant fra hinanden på 2 af undersøgelsens 7 spørgsmål. Job- og uddannelsesparate borgere oplevede i 2021 i signifikant lavere grad at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, som de var i tvivl om. De oplevede også, at de i signifikant lavere grad selv bidrog til fremdrift i forløbet sammenlignet med 2020. Dette kan måske skyldes, sagsbehandlerne blev oplevet som mere 'strikse' i 2021 sammenlignet med 2020. Den faldende ledighed kan gøre, at sagsbehandlerne opleves som, at de presser på for at få de efterhånden færre og færre job- og uddannelsesparate ledige i job eller uddannelse. Det kan imidlertid også være udtryk for en selektionseffekt – at de mindst ressourcestærke i gruppen job- og uddannelsesparate er tilbage i gruppen af ledige. Disse borgere er måske i lavere grad i stand til at bidrage til fremdrift i deres forløb end den gruppe af borgere, som var ledige i 2020.

Ser man på de specifikke ydelsesgrupper, finder vi signifikante forskelle på 3 af undersøgelsens 7 spørgsmål.

Uddannelsesparate borgere, som modtager uddannelseshjælp, var signifikant mere tilfredse med deres seneste samtale i 2020 sammenlignet med 2021. Borgere, som modtager SHO-ydelse, oplevede, at de i signifikant højere grad kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget som de var i tvivl om i 2020 sammenlignet med 2021. Dagpengemodtagere over 30 år oplevede i 2020, at de i signifikant højere grad bidrog til eget forløb, sammenlignet med 2021.

7 Ligheder og forskelle i kvantitative besvarelser i 2021 og over tid

I dette kapitel sammenligner vi undersøgelsens resultater fra 2021 for de to generelle målgrupper: udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere. I det første afsnit præsenterer vi ligheder og forskelle mellem målgruppernes kvantitative besvarelser i 2021. Vi præsenterer kun resultaterne for de spørgsmål, hvor vi finder en signifikant forskel mellem målgrupperne.

Til at opnå en overordnet indsigt i forskellene mellem målgruppernes generelle oplevelse af Jobcenter København bliver gennemsnitsværdien på tværs af de syv spørgsmål indledningsvist præsenteret i det samlede borgeroplevelsesindeks. Indekset er et aggregeret mål for borgernes overordnede oplevelse af Jobcenter København i 2021. Vi undersøger også, om der er signifikant forskel i indeksværdierne mellem de to generelle målgrupper.

7.1 Overordnet tilfredshed med Jobcenter København i 2021

Figur 7.1 præsenterer job- og uddannelses aktivitetsparate borgeres generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København i 2021. Den gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København er præsenteret i et borgeroplevelsesindeks.

Indeksværdierne er beregnet ud fra de samlede gennemsnitlige værdier på tværs af de syv spørgsmål. Indeksværdierne ligger meget tæt, og da begge indeksværdier udtrykker en positiv oplevelse af Jobcenter København, har vi derfor valgt at definere vores y-akse (indeksværdien) til at gå fra neutral ('hverken eller') til meget positiv ('meget enig', 'i høj grad' etc.).

Blandt udsatte borgere var indeksværdien for borgeroplevelser i 2021 4,0, mens indeksværdien af job- og uddannelsesparate var 4,2. Forskellen i indeksværdien mellem de to generelle målgrupper er dog ikke signifikant.

Figur 7.1 Indeksværdier for udsatte og job- og uddannelsesparate borgere i 2021



Note: N = 180 (Udsatte borgere) og N = 209 (Job- og uddannelsesparate borgere). Værdi: 1-5

Kilde: VIVEs spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

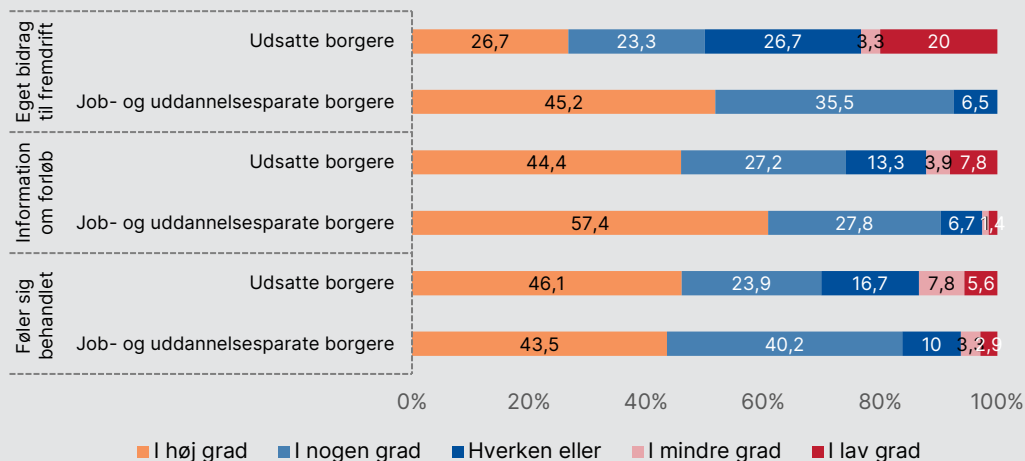
7.2 Udsatte og job- og uddannelsesparate borgeres spørgsmålsspecifikke oplevelse af Jobcenter København 2021

I dette afsnit præsenterer vi resultaterne fra de statistiske analyser af, om målgruppen af udsatte borgere adskiller sig fra målgruppen af job- og uddannelsesparate borgere i deres oplevelse af Jobcenter København i 2021.

På 3 ud af undersøgelsens 7 spørgsmål finder vi en signifikant forskel i gennemsnitsværdien på spørgsmålene mellem de to generelle målgrupper. I samtlige spørgsmål har job- og uddannelsesparate borgere en højere gennemsnitsværdi sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere. Der er dog mange af forskellene, som ikke er signifikante, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Det drejer sig om spørgsmålene vedrørende tilfredshed med seneste samtale, fremdrift i forløb, inddragelse i eget forløb, muligheder for at spørge sagsbehandleren.

Nedenfor præsenterer vi fordelingerne for de tre spørgsmål, hvor vi kan påvise en signifikant forskel i gennemsnitsværdien for de to målgruppers besvarelser. Det drejer sig om eget bidrag til fremdrift, information om videre forløb og oplevelsen af, hvordan man bliver behandlet i jobcenteret.

Figur 7.2 Udsatte og job- og uddannelsesparate borgeres oplevelse af Jobcenter København i 2021. Procent.



Note: Eget bidrag til fremdrift: N = 161 (udsatte) og 180 (job- og uddannelsesparate). Information om forløb: N = 174 (udsatte) og 197 (job- og uddannelsesparate). Føler sig behandlet: N = 180 (udsatte) og 197 (job- og uddannelsesparate).

Kilde: VIVES spørgeskemaundersøgelse af Jobcenter København, 2021.

Eget bidrag til fremdrift

Til 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. Job- og uddannelsesparate borgere oplever i højere grad selv at bidrage til fremdrift (81 %) sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere (50 %). Forskellen i den gennemsnitlige værdi mellem målgrupperne er signifikant på et 10 %-niveau, men fastholdes ikke, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Information om forløb

Til at afdække borgernes oplevelse af information om forløb blev borgerne spurgt, om de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Job- og uddannelsesparate borgere oplever i højere grad at vide, hvad der skal ske (85 %) sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere (71 %). Forskellen i den gennemsnitlige værdi mellem målgrupperne er signifikant på et 5 %-niveau og fastholdes, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Forskellen er måske ikke så overraskende, når man tager i betragtning, at job- og uddannelsesparate må formodes at være mere ressourcestærke end de udsatte grupper og dermed også bedre i stand til at forstå sagsgangen i et jobcenter.

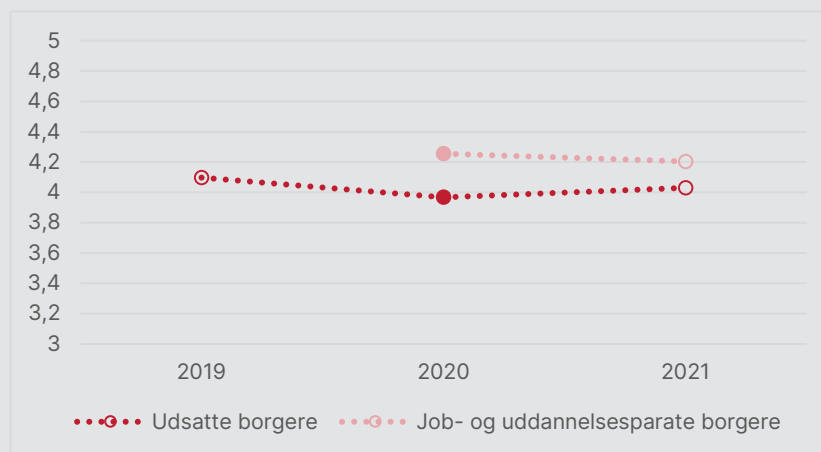
Føler sig behandlet

Til at afdække borgernes mere generelle oplevelse af jobcenteret, blev borgerne spurgt 'hvordan føler du dig behandlet her i jobcenteret?'. Job- og uddannelsesparate borgere svarer i højere grad meget godt eller godt (84 %), sammenlignet med målgruppen af udsatte borgere (70 %). Forskellen i den gennemsnitlige værdi mellem målgrupperne er signifikant på et 10 %-niveau men fastholdes ikke, når vi kontrollerer for køn, etnicitet og ledighedsperiode. Selvom det altså kan være nogle personlige karakteristika ved borgerne, som gør, at de svarer forskelligt, er det dog alligevel værd at bemærke, at de udsatte grupper, som jobcenteret høj grad har til formål at hjælpe videre i ordinært job eller uddannelse (eller til fleksjob eller førtidspension), er mindre tilfreds med den behandling, de oplever at få.

7.3 Sammenligning af oplevelser blandt udsatte og job- og uddannelsesparate borgere i 2019-2021

Figur 7.3 præsenterer udsatte borgeres og job- og aktivitetsparate borgeres generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København i perioden 2019-2021. Den gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København er præsenteret i et borgeroplevelsesindeks.

Figur 7.3 Indeksværdier for udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere over tid



Note: 2019: N = 186 (udsatte borgere). 2020: N = 186 (udsatte borgere) og N = 219 (job- og uddannelsesparate borgere). 2021: N = 180 (udsatte borgere) og N = 209 (job- og uddannelsesparate borgere). Værdi: 1-5.

Cirklen er udfyldt med farve for de ydelsesgrupper, hvor indeksværdien adskiller sig signifikant fra indeksværdien i det foregående år.

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

Indeksværdierne er beregnet ud fra de samlede gennemsnitlige værdier på tværs af de syv spørgsmål. Da alle indeksværdier udtrykker en positiv borgeroplevelse af Jobcenter København, har vi derfor valgt at definere vores y-akse (indeksværdien) til at gå fra neutral ('hverken eller') til meget positiv ('meget enig', 'i høj grad' etc.).

Jævnfør afsnit 7.1 er forskellen i indeksværdien mellem udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere ikke signifikant forskellig i 2021. Ser vi på forskellen i indeksværdien mellem målgrupperne i 2020 finder vi, at job- og uddannelsesparate borgere har en signifikant højere indeksværdi (4,3) sammenlignet med udsatte borgere (4,0). Derfor er cirklen i figur 7.3 for de to grupper i 2020 udfyldt med farve. Da undersøgelsen kun er gennemført for begge generelle målgrupper i 2020 og 2021, kan vi ikke sammenligne indeksværdien for udsatte borgere i 2019 med job- og uddannelsesparate borgere. Hvis man ønsker at se nærmere på, hvilke spørgsmål de generelle målgrupper adskiller sig signifikant fra hinanden, henviser vi til rapporten af Mehlsen og Mikkelsen (2021) 'Borgeroplevelser af Jobcenter København, 2020'.

8 Opsamling

I dette kapitel præsenterer vi en opsamling af de kvantitative og kvalitative resultater af borgeroplevelserne af Jobcenter København. De første afsnit opsummerer de kvantitative fund fra dette års undersøgelse af udsatte borgere. Efterfølgende præsenterer vi betydningen af køn, alder, etnicitet og ledighedsperiode for de udsatte borgeres besvarelser af spørgsmålene i undersøgelsen. Herefter opsummerer vi de kvantitative fund fra analyserne om udviklingen af borgeroplevelser af Jobcenter København i perioden 2019 til 2021.

Det andet afsnit i kapitlet er opbygget på samme vis og opsummerer de kvantitative fund blandt de job- og uddannelsesparate borgere. Indledningsvis opsummerer vi de kvantitative fund fra dette års undersøgelse. Derefter præsenterer vi betydningen af køn, alder, etnicitet og ledighedsperiode for de job- og uddannelsesparate borgeres besvarelser af spørgsmålene i undersøgelsen. Herefter opsummerer vi de kvantitative fund fra analyserne om udviklingen af borgeroplevelser af Jobcenter København i perioden 2020 til 2021.

Afslutningsvis i kapitlet præsenterer vi en opsummering og en sammenligning af de kvalitative fund fra spørgsmålene på tværs af målgrupperne.

8.1 Udsatte borgere

8.1.1 Udsatte borgere i 2021

For at give et billede af ydelsesgruppernes generelle oplevelse af tilfredshed med Jobcenter København i 2021 præsenterer vi først resultater for vores borgeroplevelsesindeks for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau. Alle indeksværdierne for borgeroplevelser på tværs af ydelsesgrupper ligger tæt og inden for et relativt lille interval (3,5-4,3).

For den samlede målgruppe af udsatte borgere er gennemsnitsværdien af borgernes generelle oplevelse med Jobcenter København i 2021 4,0. Det svarer til fx 'enig' eller 'tilfreds' på vores skala. De udsatte har derfor en positiv oplevelse af Jobcenter København i 2021. Når vi ser på udsatte borgeres oplevelse med Jobcenter København fordelt på ydelsesgruppe varierer indeksværdien fra 3,5 til 4,2.

Inden for ydelsesgrupperne finder vi tre, hvor indekssværdien adskiller sig signifikant fra den øvrige del af udsatte borgere. Borgere, som modtager sygedagpenge, og kontanthjælpsmodtagere over 30 år har en signifikant højere positiv indekssværdi (hhv. 4,3 og 4,2) sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere. Forskellen er signifikant på hhv. et 10 %- og 5 %-niveau, men fastholdes kun for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (fortsat på et 10 %-niveau), når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode. Modsat har borgere, som modtager ressourceforløbsydelse, en signifikant lavere indekssværdi (3,5) sammenlignet med indekssværdien for den øvrige del af målgruppen. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau og forbliver signifikant på et 5 %-niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Ser man nærmere på de specifikke spørgsmål, som borgerne stilles i undersøgelsen, ser vi, at størstedelen af de udsatte borgere i 5 ud af 7 spørgsmål angiver at være positive ('helt enige' eller 'enige', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (70 %-85 %). 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 (64 %). Endvidere oplever under halvdelen af de udsatte borgere i det hele taget, at der er fremdrift i deres forløb i jobcentrene (48 %).

Ser vi nærmere på forskelle mellem ydelsesgrupper, fordelt på spørgsmålene, finder vi, at sygedagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere over 30 år i hovedparten af spørgsmålene er mere positive end udsatte som samlet gruppe. Omvendt er borgere, som modtager ledighedsydelse, og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 års i mindre grad positive i hovedparten af spørgsmålene sammenlignet med udsatte som samlet gruppe. Oplevelser af jobcenteret blandt borgere, som modtager ressourceforløbsydelse er mindre positive i samtlige af undersøgelsens syv spørgsmål sammenlignet med den samlede generelle målgruppe.

Det er dog ikke alle ydelsesgrupper, som adskiller sig signifikant fra den øvrige del af målgruppen. Nedenfor præsenterer vi de ydelsesgrupper, som adskiller sig signifikant fra den øvrige del af målgruppen, og hvilke spørgsmål det drejer sig om:

- *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år* er i følgende spørgsmål i signifikant højere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen: 'seneste samtale' og 'generel oplevelse af jobcenteret'. I de justerede analyser finder vi, at ydelsesgruppen i signifikant højere grad oplever at blive inddraget i forløbet og har information om forløbet sammenlignet med den øvrige del af den generelle målgruppe.

- *Borgere, som modtager sygedagpenge* er i følgende spørgsmål i signifikant højere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen: 'borgerens eget bidrag til fremdrift', 'information om forløb', 'generel oplevelse med jobcenteret' og 'inddragelse i forløb'. I den justerede analyse forsvinder den signifikante sammenhæng ved spørgsmålet 'inddragelse i forløb'.
- *Borgere, som modtager ressourceforløbsydelse* er i følgende spørgsmål i signifikant lavere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen: 'seneste samtale', 'generel oplevelse af jobcenteret', 'inddragelse i forløb', 'information om forløb', 'at kunne spørge sagsbehandleren' samt 'bidrager til egen fremdrift'. I den justerede analyse forsvinder den signifikante sammenhæng ved spørgsmålene 'at kunne spørge sin sagsbehandler' og 'bidrager til egen fremdrift'.
- *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år* oplever i signifikant lavere grad at blive godt behandlet i jobcenteret sammenlignet med den øvrige del af målgruppen.

8.1.2 Betydningen af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode

Da baggrundskaraktistika i visse tilfælde har en betydning for, hvor positiv målgruppen er, har vi derfor yderligere undersøgt betydning af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode på undersøgelsens syv spørgsmål. Vi finder, at hverken køn eller alder har en signifikant betydning for målgruppens besvarelser. Det vil sige, at der ikke er en systematisk variation i, hvorledes henholdsvis kvinder og mænd samt unge og ældre besvarer undersøgelsens spørgsmål.

Ser vi nærmere på etnicitet, finder vi, at denne faktor har en signifikant betydning for, hvordan borgerne svarer på spørgsmålet, om de ved, hvad der skal ske indtil næste samtale. Borgere med anden etnisk herkomst end dansk oplever i mindre grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Da vi ikke finder andre signifikante forskelle i etnicitet og den generelle målgruppes besvarelser af spørgsmålene, synes etnicitet at have en meget begrænset betydning for målgruppens besvarelser.

Når vi ser på ledighedsperiodens betydning for, hvordan udsatte borgere besvarer spørgsmålene, finder vi flere signifikante sammenhænge. Vi udleder derfor, at ledighedsperiode har betydning for målgruppens besvarelser i undersøgelsen.

Overordnet finder vi, at udsatte borgeres oplevelser af deres jobcenter påvirkes negativt af længden af ledighedsperioden. Det vil sige, at jo længere tid en udsat borger har været ledig, desto mere tilbøjelig er personen til at være mindre tilfreds med den seneste samtale. Udsatte borgere med en længere ledighedsperiode, sammenlignet med udsatte borgere med en kortere ledighedsperiode, oplever, at sagsbehandleren i lavere grad inddrager borgeren, at de i lavere grad selv bidrager til fremdrift i forløbet, at de i lavere grad føler sig godt behandlet, samt at borgerne i mindre grad oplever, at de ved, hvad der skal ske inden den næste samtale.

8.1.3 Udviklingen i borgernes oplevelser over tid

For den samlede målgruppe af udsatte borgere var indekssværdien for borgernes generelle oplevelse med Jobcenter København højest i 2019, hvor den lå på 4,1. I 2020 og 2021 var indekssværdien 4,0. Faldet i indekssværdierne fra 2019 til 2020 er signifikant på et 10 %-niveau, men sammenligner vi 2019 med 2021, finder vi ingen signifikant forskel. 2021 er med andre ord på niveau med 2019. Selvom vi ser et lille signifikant fald fra 2019 til 2020 i indekssværdien, er borgeroplevelsen blandt udsatte samlet set altså stabil og positiv.

Ser man på udsatte borgeres generelle oplevelse med Jobcenter København, fordelt på ydelsesgruppe, varierer indekssværdien fra 3,5 til 4,3. På tværs af ydelsesgrupperne, finder vi, at tre ydelsesgrupper adskiller sig signifikant over årene. Blandt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år og ledighedsydelsesmodtagere finder vi, at indekssværdien falder signifikant fra 2019 til 2020. Indekssværdien falder fra hhv. 4,2 til 3,9 og 4,2 til 3,8, og faldet er signifikant på et 10 %- og 5 %-niveau. Blandt ressourceforløbsmodtagere finder vi, at indekssværdien falder signifikant fra 2020 til 2021. Indekssværdien falder fra 4 til 3,5, og faldet er signifikant på et 10 %-niveau.

Ser man nærmere på de specifikke spørgsmål, som borgerne stilles i undersøgelsen, finder vi både på målgruppeniveau såvel som ydelsesgruppeniveau, at borgerne i nogle af spørgsmålene var mere positive i 2019 sammenlignet med 2021, og i 2021 sammenlignet med 2020. Resultaterne udfoldes herunder.

Når vi sammenligner borgeroplevelserne i 2021 og 2019, adskiller den generelle målgruppe af udsatte borgere sig signifikant fra hinanden på 1 af undersøgelsens 7 spørgsmål. Udsatte borgere oplevede i 2019 i signifikant højere grad at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, som de var i tvivl om, sammenlignet med udsatte borgere i 2021. Sammenligner vi forskelle i spørgsmålene inden for ydelsesgruppe, men på tværs af 2019 og 2021, finder vi følgende signifikante sammenhænge:

- *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år* var signifikant mere tilfredse med deres samtale med sagsbehandleren i 2021 sammenlignet med 2019. Omvendt oplevede ydelsesgruppen, at deres sagsbehandler i signifikant højere grad inddragede dem i 2019 sammenlignet med 2021.
- *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere under 30 år* var i følgende spørgsmål signifikant mere positive i 2019 sammenlignet med 2021: 'tilfreds med seneste samtale', 'information om forløb' og 'generel oplevelse af jobcenteret'.
- *Borgere, som modtager ledighedsydelse* oplevede i signifikant højere grad at vide, hvad der skulle ske indtil næste samtale i 2019 sammenlignet med 2021.
- *Borgere, som modtager ressourceforløbsydelse*, oplevede at blive signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2019 sammenlignet med 2021.
- *Borgere, som modtager sygedagpenge* oplever i signifikant højere grad, at de ved, hvad der skal ske indtil næste samtale i 2021 sammenlignet med 2019.

Når vi sammenligner borgeroplevelserne i 2021 og 2020 for den generelle målgruppe af udsatte borgere, adskiller disse to år sig signifikant fra hinanden i forhold til 1 af undersøgelsens 7 spørgsmål. Udsatte borgere følte sig signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2021 sammenlignet med udsatte borgere i 2020. Sammenligner vi forskelle i spørgsmålene inden for ydelsesgruppe men på tværs af 2020 og 2021, finder vi følgende signifikante sammenhænge:

- *Kontanthjælpsmodtagere over 30 år* er signifikant mere tilfredse med deres samtale med sagsbehandleren i 2021 sammenlignet med 2020.
- *Borgere, som modtager ledighedsydelse*, oplevede at blive signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2021 sammenlignet med 2020.
- *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år* oplevede at blive signifikant bedre behandlet i jobcenteret i 2021 sammenlignet med 2020.
- *Borgere, som modtager sygedagpenge* oplevede, at de i signifikant højere grad selv bidrog til fremdrift i eget forløb i 2021 sammenlignet med 2020.

8.2 Job- og uddannelsesparate borgere

8.2.1 Job- og uddannelsesparate borgere i 2021

For at give et billede af ydelsesgruppernes generelle oplevelse af tilfredshed med Jobcenter København i 2021 præsenterer vi først resultater for vores tilfredshedsindeks for den generelle målgruppe såvel som på ydelsesgruppeniveau. Alle indekssværdierne for borgeroplevelser på tværs af ydelsesgrupper ligger tæt og inden for et relativt lille interval (4-4,3).

For den samlede målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere er gennemsnitsværdien af borgernes generelle oplevelse med Jobcenter København i 2021 4,2. Det svarer til fx 'enig' eller 'tilfreds' på vores skala. Den generelle målgruppe har derfor en positiv oplevelse af Jobcenter København i 2021. Når vi ser på job og uddannelsesparate borgeres generelle oplevelse med Jobcenter København fordelt på ydelsesgruppe, varierer indekssværdien fra 4,0 til 4,3.

Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år er den eneste ydelsesgruppe, som adskiller sig signifikant fra den øvrige målgruppe. Borgerne har en signifikant lavere indekssværdi (4,0) sammenlignet med den øvrige del af målgruppen af udsatte borgere. Forskellen er signifikant på et 5 %-niveau. Forskellen fastholdes på et 10 %-niveau, når vi kontrollerer for baggrundsvariablene køn, etnicitet og ledighedsperiode.

Ser man nærmere på de specifikke spørgsmål, som borgerne stilles i undersøgelsen, ser vi, at størstedelen af de job- og uddannelsesparate borgere i 6 ud af 7 spørgsmål i undersøgelsen er positive ('helt enige' eller 'enig', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') i forhold til spørgsmålene (69,5 %-88,5 %). Eksempelvis er de job- og uddannelsesparate borgere positive i forhold til deres seneste samtale i jobcenteret og er positive i forhold til deres generelle oplevelse af jobcentrene. Hvad angår borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet, er under halvdelen af de job- og uddannelsesparate borgere dog positive (46 %).

Ser man på, om specifikke ydelsesgruppers oplevelser med jobcentrene er mere positive (fx 'helt enige' eller 'enig', 'i meget høj grad' eller 'i nogen grad') sammenlignet med den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere, finder vi forskellige tendenser.

For 5 ud af undersøgelsens 7 spørgsmål er uddannelseshjælpsmodtagere og dagpengemodtagere over 30 år mere positive sammenlignet med den generelle målgruppe. Dagpengemodtagere, som er akademikere, er mere positive end den generelle målgruppe for fire af undersøgelsens spørgsmål. Omvendt

er borgere, som modtager SHO-ydelse og er under SHI-program, kun mere positive sammenlignet med den generelle målgruppe, i to af undersøgelsens spørgsmål. Det er ikke blandt alle ydelsesgrupper, at vi finder, at gruppen adskiller sig signifikant fra den øvrige del af målgruppen. Hvilke ydelsesgrupper, som adskiller sig signifikant fra den øvrige del af målgruppen og på hvilke spørgsmål, præsenteres i det følgende:

- *Dagpengemodtagere, som er akademikere*, er i følgende to spørgsmål i signifikant højere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen: 'information om forløb' og 'borgernes eget bidrag til fremdrift'.
- *Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år* er i følgende tre spørgsmål i signifikant lavere grad positive sammenlignet med den øvrige del af målgruppen: 'generel oplevelse af jobcenteret', 'fremdrift i forløb' og 'generel oplevelse af jobcenteret'.

8.2.2 Betydningen af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode

Da baggrundskaraktistika i visse tilfælde har en betydning for, hvor positive målgruppen er, har vi derfor yderligere undersøgt betydning af køn, etnicitet, alder og ledighedsperiode på undersøgelsens syv spørgsmål. Vi finder, at hverken køn eller alder har en signifikant betydning for målgruppens besvarelser. Det vil sige, at der ikke er en systematisk variation i, hvorledes henholdsvis kvinder og mænd samt unge og ældre besvarer undersøgelsens spørgsmål.

Vi finder i 2 af de 7 spørgsmål i undersøgelsen, at etnicitet har en signifikant betydning for, hvordan borgerne besvarer spørgsmålet. Borgere med anden etnisk herkomst end dansk oplever i mindre grad end borgere med etnisk dansk baggrund, at de ved, hvad der skal ske indtil deres næste samtale. Modsat finder vi, at borgere af anden etnisk herkomst end dansk er mere positive i forhold til borgernes generelle oplevelse af jobcenteret.

Da etnicitet har en betydning for, hvordan den generelle målgruppe besvarer to af spørgsmålene, og at etnicitet trækker i hver sin retning, synes etnicitet at have en begrænset betydning for målgruppens besvarelser.

Når vi ser på ledighedsperiodens betydning for, hvordan job- og uddannelsesparate borgere besvarer spørgsmålene, finder vi en negativ sammenhæng mellem ledighedsperiode og borgernes oplevelse af fremdrift i forløbet. Da le-

dighedsperioden kun har en signifikant betydning for, hvordan job- og uddannelsesparate borgere besvarer ét spørgsmål, synes ledighedsperiode at have en meget begrænset betydning for målgruppens besvarelser.

8.2.3 Udviklingen i borgernes oplevelser over tid

Job- og uddannelsesparate borgeres generelle gennemsnitlige oplevelse af Jobcenter København opdelt på ydelsesgruppe og år præsenteres som et indeks.

Indeksværdierne for de enkelte ydelsesgrupper ligger inden for et relativt lille interval (4,0-4,3).

For den samlede målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere var indeksværdien for borgernes generelle oplevelse med Jobcenter København højest i 2020, hvor den lå på 4,3. I 2021 er indeksværdien 4,2. Forskellen i indeksværdierne fra 2020 til 2021 er dog ikke signifikant. Indekset for borgeroplevelser med jobcenteret ligger altså ret stabilt på en positiv værdi.

Ser man på job- og uddannelsesparate borgeres generelle oplevelse med Jobcenter København fordelt på ydelsesgruppe, varierer indeksværdien fra 4,0 til 4,3. Når vi inden for de enkelte ydelsesgrupper sammenligner 2020 og 2021, finder vi ingen signifikante forskelle.

Ser man nærmere på de specifikke spørgsmål, som borgerne stilles i undersøgelsen, finder vi både på målgruppeniveau såvel som ydelsesgruppeniveau, at borgerne i nogle af spørgsmålene var mere positive i 2020 sammenlignet med 2021. Resultaterne udfoldes herunder.

Når vi sammenligner borgeroplevelserne i 2020 og 2021, adskiller den generelle målgruppe af job- og uddannelsesparate borgere sig signifikant fra hinanden på 2 af undersøgelsens 7 spørgsmål. Job- og uddannelsesparate borgere oplevede i 2020 i signifikant højere grad at kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, de var i tvivl om, og at de i signifikant højere grad selv bidrog til fremdrift i forløbet sammenlignet med udsatte borgere i 2021. Sammenligner vi forskelle i spørgsmålene inden for ydelsesgruppe men på tværs af 2020 og 2021, finder vi følgende signifikante sammenhænge:

- *Borgere, som modtager SHO-ydelse* oplevede, at de i signifikant højere grad kunne spørge sagsbehandleren, hvis der var noget, de var i tvivl om i 2020 sammenlignet med 2021.

- *Dagpengemodtagere over 30 år* oplevede i 2020, at de i signifikant højere grad bidrog til eget forløb sammenlignet med 2021.
- *Uddannelseshjælpsmodtagere* var signifikant mere tilfredse med deres seneste samtale i 2020 sammenlignet med 2021.

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

Målgruppen af udsatte borgere og job- og aktivitetsparate borgere kan have et meget forskelligt udgangspunkt såvel som forudsætninger for deres forløb i jobcenteret. Målgruppen af udsatte borgere er eksempelvis karakteriseret ved, at de kan have personlige udfordringer, som gør, at de 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 40 % af de deltagende job- og uddannelsesparate borgere været ledige længere end 1 år, mens det blandt de udsatte borgere er 70 % af borgerne. Målgrupperne adskiller sig yderligere fra hinanden ved, at målgruppen af job- og uddannelsesparate i gennemsnit er mere positive i forhold til oplevelsen af Jobcenter København sammenlignet med de udsatte borgere.

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 389 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 blandt målgruppernes 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 situation, og at sagsbehandleren er hjælpsom. De udsatte borgere fremhæver, at det at sagsbehandleren genkender borgeren, er essentielt for en god samtale. De job- og uddannelsesparate borgere fremhæver, at det essentielle er, at sagsbehandleren kommer med ny viden og forslag og giver konkret hjælp, som kan bringe dem fremad i forløbet.

Det gennemgående for de udsatte borgere og de job- og uddannelsesparate borgere, som er negative i forhold til den seneste samtale, er, at borgerne oplever, at sagsbehandlerne mangler forståelse for deres situation. De udsatte borgere understreger, at sagsbehandlerne ikke er tiltrækkeligt inde i deres sag. De job- og uddannelsesparate borgere påpeger, at sagsbehandlerne mangler specifik viden om borgerens evner og branchekendskab. Yderligere retter de job- og uddannelsesparate kritik mod 'systemet', dvs. beskæftigelseslovgivningen mere generelt.

På tværs af begge målgrupper optræder kritikken af systemet som en gennemgående forklaring til en neutral opfattelse af den seneste samtale. Yderligere tilføjer de job- og uddannelsesparate borgere, at de oplever samtalen blot var en gentagelse af sidst.

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. De job- og uddannelsesparate borgere udtrykker, at de generelt er positive over for den modtagelse, de har fået i jobcenteret, og at det nok også afhænger af borgerens egen indstilling.

Borgere fra begge målgrupper, som har tilkendegivet en generel negativ oplevelse af jobcenteret, udtrykker, at den negative oplevelse retter sig mod 'systemet', men også kan afhænge af sagsbehandlerne. Både udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som er neutrale i forhold til deres generelle oplevelse af jobcenteret, begrundet dette med, at oplevelsen varierer med skiftende sagsbehandler. Borgerne har måske tidligere haft dårlige oplevelser i jobcenteret, men har nu fået en ny sagsbehandler, og oplevelsen er nu derfor positiv.

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.

Udsatte borgere, som er neutrale i forhold til inddragelse i forløbet, forklarer, at det er første gang, at de møder sagsbehandleren. Andre udtrykker, at de føler, at sagsbehandlerne kun delvist lytter til dem. De job- og uddannelsesparate borgere udtrykker, at de føler sig inddraget, men at det, at de har skiftende sagsbehandlere, gør inddragelsen svær.

Både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere, som ikke føler sig ind-draget i forløbet, oplever, at sagsbehandlerne ikke lytter til borgerne. Bor-gerne oplever, at sagsbehandlerne blot ytrer information omkring, hvad bor-gerne skal gøre fremadrettet. Særlig de job- og uddannelsesparate udtrykker, at de føler sig 'presset ud i noget' (virksomhedspraktikker eller søgning af jobs, de ikke selv finder relevante).

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 har mulighed for at kontakte sagsbehandlerne ved behov. Yderligere beskriver de udsatte borgere, at sagsbehandlerne er gode til at besvare deres spørgsmål.

De udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som kun i ringe grad oplever at kunne spørge sagsbehandlere, siger, at det skyldes, at de en-ten ikke har behov for at spørge sagsbehandleren, eller at sagsbehandlerne ikke kan svare på deres spørgsmål.

De job- og uddannelsesparate, som er neutrale i forhold til at kunne spørge deres sagsbehandler, forklarer, at det afhænger af, hvilken sagsbehandler de har. Blandt borgere, som har behov for en tolk, er der flere, som tilføjer, at tol-ken – og tolkningens kvalitet – også har en betydning for, hvorvidt borgerne oplever, at de kan spørge sagsbehandleren. Nogle udsatte borgere, som er neutrale i forhold til at kunne spørge sagsbehandleren, forklarer, at det skyl-des, at det er første gang, at de er i jobcenteret.

Information om forløb

Udsatte borgere og job- og uddannelsesparate borgere, som oplever at have information om deres forløb, siger, at det skyldes, at de har klare aftaler med sagsbehandleren og ved, hvad der skal ske indtil næste samtale. Blandt begge målgrupper beskriver de borgere med en neutral holdning eller negativ hold-ning til at vide, hvad der skal ske indtil næste samtale, at de ikke har en kon-kret plan med sagsbehandleren. Yderligere tilføjer de udsatte borgere, som har en neutral holdning til spørgsmålet, ofte at de mangler afklaring et andet sted i systemet.

Fremdrift

De borgere fra begge målgrupper, som har angivet at opleve fremdrift i forlø-bet forklarer, at de enten skal starte i job eller praktik. De udsatte borgere til-føjer yderligere kurser eller andre muligheder, som er stillet til rådighed, som begrundelse for den positive tilkendegivelse. Yderligere tilføjes, at fremdriften ikke kun skyldes sagsbehandleren. Særligt de job- og uddannelsesparate un-derstreger, at de føler sig hjulpet af sagsbehandleren.

Borgere, som kun i nogen eller lav grad oplever fremdrift i forløbet, begrundet dette med skiftende sagsbehandlere. Udsatte borgere ekspliciterer, at der er mange gentagelser i deres forløb, mens de job- og uddannelsesparate borgere ikke føler sig hjulpet. Både udsatte og job- og uddannelsesparate borgere, som er neutrale i forhold til fremdriften, begrundet dette med borgernes helbredsmæssige tilstand. Blandt de neutrale job- og uddannelsesparate borgere tilføjes, at det ikke er jobcenteret, som er årsagen til fremdrift, men nærmere a-kasse eller eget initiativ.

Borgerens eget bidrag

Blandt de udsatte og job- og uddannelsesparate borgere forklarer de borgere, som oplever selv at have bidraget til eget forløb, at de selv har søgt jobs eller fundet jobs. De job- og uddannelsesparate beskriver deres eget bidrag med at deltage i kurser eller behandlingsforløb. Blandt de udsatte borgere forklares den positive opfattelse af eget bidrag med, at de lever op til det sagsbehandlere siger, at de skal gøre.

Borgerne, som i lav eller meget lav grad oplever at have bidraget til fremdrift i forløbet, siger, at det skyldes deres helbredsmæssige tilstand eller angiver andre personlige årsager.

På tværs af målgrupperne beskriver borgerne, som er neutrale i forhold til selv at skabe fremdrift, at det skyldes deres helbredsmæssige situation. De job- og uddannelsesparate tilføjer, at fremdriften er styret af motivation, mens andre beskriver, at jobcenterets organisering er upersonlig og påvirker borgernes lyst til at bidrage til fremdrift.

Litteratur

- Andersen, D. (2020). Stuck! welfare state dependency as lived experience. *European Societies*, 22(3), 317–36.
- Behandl Os Ordentligt. (2021). Om os. Retrieved from <https://www.behandlos-ordentligt.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* (pp. 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)
- 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.
- Holt, H., & Pejtersen, J. H. (2019). *Det gode ressourceforløb: ET RCT-forsøg med kvalitativ følgeforskning i Københavns kommune*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Mehlsen, L. (2019). *Udsatte borgers oplevelse med jobcenter København*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Mehlsen, L., & Mikkelsen, C. (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.
- Petersen, M. B. (2012). Indekskonstruktion. In L. B. Andersen, K. M. Hansen & R. Klemmensen (Eds.), *Metoder i statskundskab* (pp. 401-421). København: Hans Reitzels Forlag.

- Pöllabauer, S. (2004). Interpreting in asylum hearings: Issues of role, responsibility and power. *Intepreting*, 6(2), 143-180.
- Ravn, R. L., & Bredgaard, T. (2021). Relationships matter–The impact of working alliances in employment services. *Social Policy and Society*, 20(3), 418–35.
- 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. Retrieved from <https://star.dk/ydelser/ledighed/arbejdsløshedsdagpenge/>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021b). Jobindsats. data om arbejdsmarkedet. Retrieved from <https://www.jobindsats.dk>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021c). Kontanthjælp - er du under 30 år og har du en uddannelse? Retrieved from <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. Retrieved from <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. Retrieved from <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. Retrieved from <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Fleksjob-loentilskud-for-foertidspensionister-revalidering/ressourceforloebtsydelse-under-ressourceforloeb>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021g). Sygedagpenge, hvis du er lønmodtager. Retrieved from <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? Retrieved from <https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/Kontanthjaelp-under-30-uden-uddannelse>

Thuesen, F., Rotger, G. P., Jakobsen, J., & Liversage, A. (2020). *I mål med integration: Evaluering af et initiativ til styrkelse af kommunernes evne til at integrere flygtninge og familiesammenførte på arbejdsmarkedet*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Udlændinge- og Integrationsministeriet. (2021). Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse. Retrieved from <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 Velfærd. 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

□

CAB	Ressourceforløb over 30 år	☐
JKA	Sygedagpenge/Jobafklaring	☐
JKA	Ledighedsydelse (fleksjobvisiteret)	☐
JKU	Aktivitetsparate og uddannelseshjælpsmodtagere under 30 år i ressourceforløb	☐
JKU	Jobparate under 30 år	☐
JKU	Uddannelseshjælpsmodtagere	☐
JKK	Dagpengemodtagere, akademikere	☐
AMC	Dagpengemodtagere over 30 år	☐
AMC	Jobparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år	☐
CBSI	Borgere i integrationsprogrammet	☐

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
Uddybende spørgsmål		

Emne (nævnes ikke for borgeren)	Spørgsmål	Svarskala
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?		

Emne (nævnes ikke for borgeren)	Spørgsmål	Svarskala
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? 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?		

