

Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentrene under nedlukningen

MARSELISBORG FOR KOMMUNERNES LANDSFORENING
4. AUGUST 2020



Disposition

01: Baggrund og analysedesign

- › Baggrund **side 4**
- › Analysedesign **side 5**

02: Hovedkonklusioner

- › Hovedkonklusioner **side 6**

03: Resultater fordelt på undersøgelsestemaer

- › Etablering af kontakten **side 11**
- › Kontaktens form **side 16**
- › Indhold I, og fokus for, kontakten **side 27**
- › Tilfredshed med kontakten **side 33**

04: Bilag

- › Baggrundsoplysninger **side 36**



Baggrund og analysedesign



Baggrund for undersøgelsen

Beskæftigelsesindsatsen har været suspenderet

- › Den 11. marts 2020 udmeldte statsministeren nye og omfattende nationale foranstaltninger for at undgå yderligere spredning af corona-virus i Danmark.
- › På beskæftigelsesområdet betød det, at beskæftigelsesindsatsen i perioden fra 12. marts til 27. maj 2020 blev suspenderet. Hovedlinjen i foranstaltningen var et de facto stop for den aktive beskæftigelsesindsats, hvilket vil sige, at de ledige ikke var forpligtiget til at stå til rådighed for arbejdsmarkedet og for den aktive indsats, da kravet om jobsøgning, tilbud og deltagelse i samtaler var bortfaldet. Det har derfor været frivilligt for de ledige at deltage i samtaler og tilbud.

Kontakten til de ledige blev fastholdt

- › Jobcentrene har imidlertid ikke ligget stille. Landet over har de holdt gryden i kog, og været i kontakt med de fleste ledige over telefon eller virtuelle løsninger.
- › Fra jobcentrene lyder det, at de ledige har taget positivt imod kontakten og de nye kontaktformer.

KL ønsker at afdække, hvordan de ledige oplever kontakten under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen

- › Selvom kommunernes tilbagemeldinger er positive, så har der manglet et mere klart billede af, hvordan de ledige har oplevet deres kontakt med jobcentret under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen og i særlig grad, hvordan de har oplevet de nye kontaktformer, som jobcentrene har taget i brug, hvad enten kontakten sker per telefon eller via virtuelle platforme.
- › KL har derfor i samarbejde med Marselisborg gennemført en spørgeskemaundersøgelse, som på baggrund af et solidt datagrundlag kan levere viden om, hvordan de ledige har oplevet og erfaret kontakten med jobcenteret under suspenderingen.
- › Nærværende rapport beskriver undersøgelsens hovedkonklusioner og resultater opdelt på en række temaer. På næste side kan du først læse om analysedesign og datagrundlag.
- › **God læselyst!**



Analysedesign

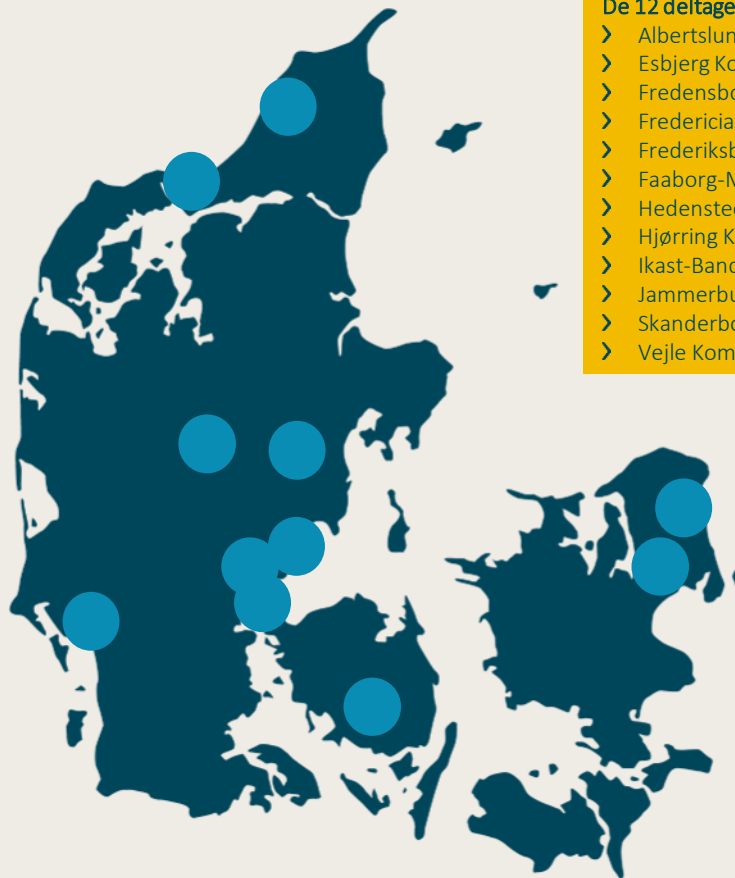
KL har i en åben invitation inviteret landets kommuner til deltage i spørgeskemaundersøgelsen. I alt er 12 kommuner – fordelt på geografi og størrelse – blev udvalgt til at deltage.

Undersøgelsen er udsendt til borgere, som de 12 kommuner har haft kontakt til under nedlukningsperioden indenfor nedenstående målgrupper:

- › 6.1 – Dagpengemodtagere
- › 6.2 – Jobparate kontanthjælpsmodtagere
- › 6.3 – Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere
- › 6.4 – Uddannelseshjælpsmodtagere
- › 6.6 – Sygedagpengemodtagere

Størstedelen af undersøgelsens respondenter udgøres af dagpenge- og sygedagpengemodtagere (hhv. 46 og 37 pct. jf. bilag 1, side 45). Den ulige fordeling af respondenter på tværs af målgrupperne afspejler fordelingen heraf i jobcentrenes aktive sager og er således ikke et udtryk for nogen større bias i besvarelsene. Se detaljeret opgørelse af besvarelsenes repræsentativitet relativt til stikprøven i bilag 1, s. 46.

Der er indsamlet svar fra i alt 5.778 personer. Svarene er indsamlet via en elektronisk spørgeskemaundersøgelse sendt til borgerens digitale postkasse.



De 12 deltagende kommuner:

- › Albertslund Kommune
- › Esbjerg Kommune
- › Fredensborg Kommune
- › Fredericia Kommune
- › Frederiksberg Kommune
- › Faaborg-Midtfyn Kommune
- › Hedensted Kommune
- › Hjørring Kommune
- › Ikast-Bande Kommune
- › Jammerbugt Kommune
- › Skanderborg Kommune
- › Vejle Kommune



Hovedkonklusioner



Hovedkonklusioner

- › **Borgernes samlede tilfredshed med deres kontakt med jobcenteret under nedlukningen er høj.** 81 pct. er således enten *meget tilfreds* eller *tilfreds* med kontakten, mens blot 5 pct. er *utilfreds* eller *meget utilfreds*. Tilfredsheden er højest blandt borgere på sygedagpenge og lavest blandt borgere på uddannelseshjælp.
- › **Mange borgere har haft kontakt med jobcenteret mere end én gang.** 56 pct. har været i kontakt med jobcenteret to eller tre gange under nedlukningen. 14 pct. har været i kontakt med jobcenteret fire gange eller flere.
- › **Det har hyppigst været jobcenteret, der har taget initiativ til kontakten.** 56 pct. angiver, at det var jobcenteret der tog kontakt. 15 pct. angiver, at de selv tog kontakt og i 28 pct. af tilfældene har begge parter, dvs. både borger og jobcenter, taget initiativ til kontakt.
- › **Langt størstedelen af borgerne har oplevet jobcenterets opsøgende kontakt under nedlukningen som positiv.** 83 pct. er positive eller overvejende positive overfor at blive kontaktet af jobcenteret, mens kun 3 pct. har været overvejende negative eller negative.
- › **Der er forskelligt, hvad borgere fra forskellige målgrupper har talt med jobcenteret om ifm. med kontakten.** Men opfølgning på igangværende eller planlagte aktiviteter og borgerens velbefindende går emnemæssigt igen. Med undtagelse af dagpengemodtagere og jobparate kantonhjælpsmodtagere, har kontakten i mindre grad handlet om job og jobsøgning.
- › **Størstedelen af borgerne oplever, at kontakten med jobcenteret under nedlukningen, har handlet om det der var vigtigst for dem, at kontakten har været ligeså personlig og relevant som normalt samt at kontakten har hjulpet dem i deres aktuelle situation.** 66 pct. af borgerne er meget enige eller enige i, at kontakten under nedlukningen i højere grad har handlet om det, der var vigtigst for dem. 64 pct. af borgerne er meget enige eller enige i, at kontakten med jobcenteret har været lige personlig, som de er vant til. 61 pct. af borgerne har fundet dialogen hjælpsom i deres aktuelle situation.



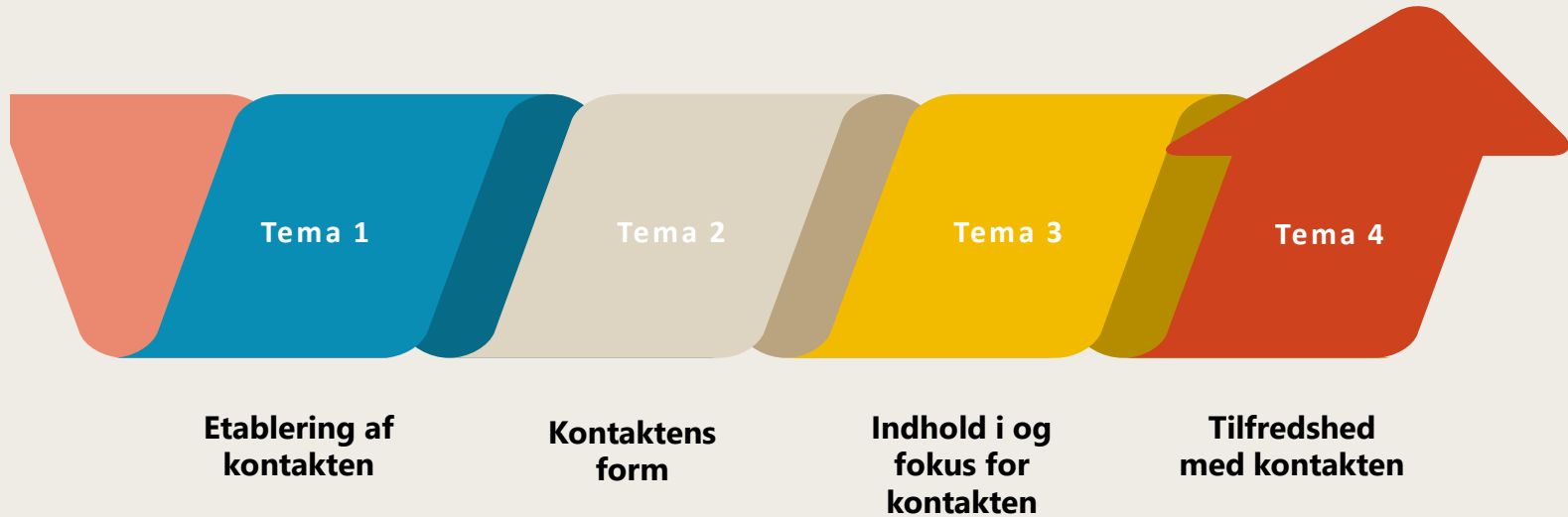
Hovedkonklusioner (fortsat)

- › **Kontakten mellem borgeren og jobcenteret er i langt overvejende grad foregået telefonisk.** Hele 97 pct. af borgerne har angivet, at de har været i telefonisk kontakt med jobcenteret. Kun 2 pct. har haft kontakt via video. Blandt de få, der har haft kontakt via video, er to ud af tre borgere sygedagpengemodtagere. Adspurgt om borgeren har oplevet, at kontaktformen har passeret med det, der skulle drøftes, svarer størstedelen *rigtig godt* eller *godt*. Det gælder hhv. 90 pct. af de der har haft telefonisk kontakt, og 79 pct. af de der har haft kontakt via video.
- › **To tredjedele af borgerne ville være meget interesserede i, at flere af deres samtaler og dialog med jobcenteret kunne foregå via telefon eller video.** 66 pct. af respondenterne vil i *meget høj grad* eller *høj grad* været interesseret i, at flere af deres samtaler kunne foregå via telefon eller video. Kun 8 pct. af borgerne ønsker det *Slet ikke* eller *I mindre grad*.
- › **De borgere, der i nogen, høj eller meget høj grad vil være interesseret i mere kontakt via telefon og video, betoner især de logistiske fordele.** De hyppigst nævnte fordele ved virtuel og telefonisk kontakt er således, at der er mindre transporttid og at samtalen er lettere at planlægge (det gælder for hhv. 68 og 59 pct.). Men flere vurderer også, at de vil føle sig mere tilpasse ved at sidde hjemme, at kontakten vil blive mere fokuseret og mere ligeværdig.
- › **De borgere, der i nogen, i mindre grad eller slet ikke vil være interesseret i mere kontakt via telefon og video, betoner især det upersonlige i kontaktformen.** 62 pct. af de respondenter der var negativt eller neutralt stemt overfor fremtidig brug af telefonisk og virtuel kontakt vurderer således, at en kontakt via telefon og video er mere upersonlig, end en fysisk kontakt, ligesom 33 pct. Vurderer, at det vil være sværere at tale om det, der er svært.



Undersøgelsens resultater fordelt på hovedtemaer

Oversigt over temaer i undersøgelsen





Tema 1: Etablering af kontakten

I undersøgelsens første tema er det undersøgt, hvordan kontakten er etableret i nedlukningsperioden. Under dette tema kan du finde viden om, hvem der har taget initiativ til kontakten, hvor hyppigt der har været kontakt mellem borgeren og jobcenteret, samt hvorvidt borgeren har oplevet kontakten positiv eller negativ.

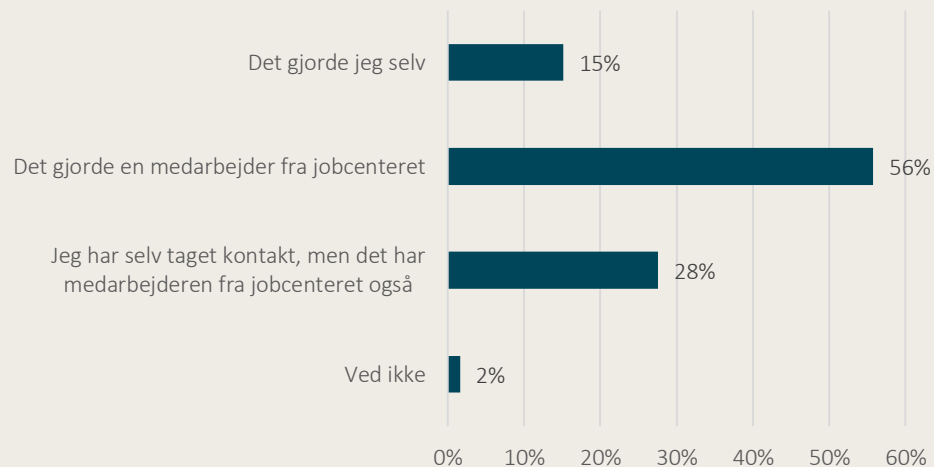


Kontaktinitiativ

Det har hyppigst været jobcenteret, der har taget initiativ til kontakt i nedlukningsperioden

- › 56 pct. af borgerne angiver, at det var en medarbejder fra jobcenteret, der tog kontakt til dem, mens 15 pct. angiver, at de selv var den opsøgende part.
- › For 28 pct. af borgerne er kontakten gået begge veje, dvs. at både jobcenteret og borgeren har taget kontakt. For denne gruppe er det ikke muligt at se, hvem af de to parter, der tog kontakt først.
- › Når kontaktinitiativ brydes ned på målgrupper, ses det, at jobcenteret især overfor sygedagpengemodtagere har været den opsøgende part (60 pct.). Den tilsvarende situation kan kun genfindes for 38 pct. af de jobparate kontanthjælpsmodtagere.

Hvem tog initiativ til kontakten?



Note: N= 5.778.



Hyppighed af kontakt

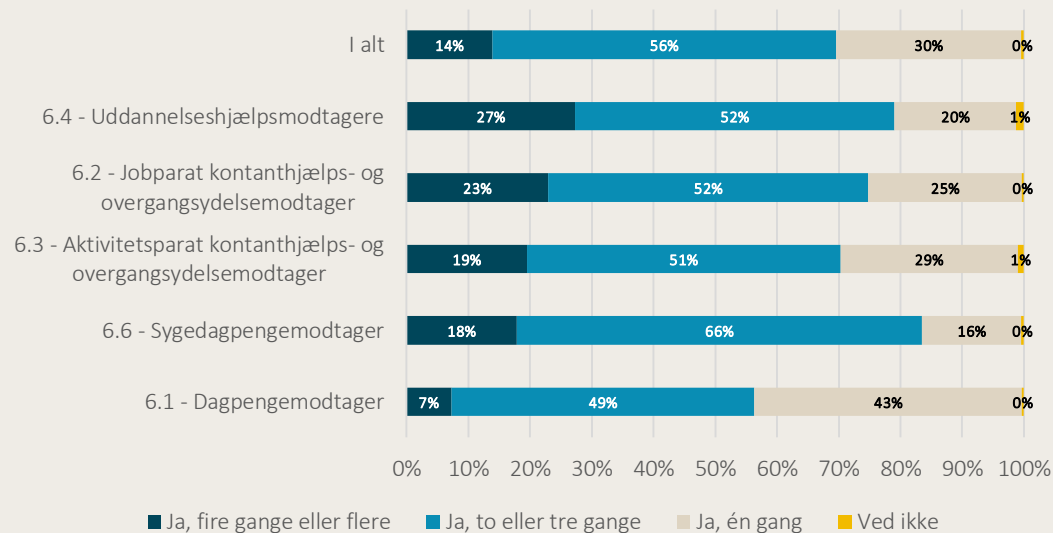
Mange borgere har været i kontakt med jobcenteret mere end én gang.

- › 56 pct. har været i kontakt med jobcenteret to eller tre gange under nedlukningen. 14 pct. har været i kontakt med jobcenteret fire gange eller flere. Sammenlagt har flere end to ud af tre borgere i undersøgelsen altså været i kontakt med jobcenteret flere gange.
- › 30 pct. har været i kontakt med jobcenteret én gang.

Der findes forskelle i hyppighed af kontakt på tværs af målgrupper

- › Når hyppigheden af kontakt brydes ned på de enkelte målgrupper, ses det, at sygedagpengemodtagere og uddannelseshjælpsmodtagere hyppigst har haft kontakt under perioden, således har hhv. 84 og 79 pct. været i kontakt med jobcenteret to eller flere gange.
- › Til sammenligning er det "kun" 56 pct. af de forsikrede ledige, der har været i kontakt med jobcenteret mere to eller flere gange. Dette kan skyldes at der blandt de forsikrede ledige er en større andel nyledige, som jobcentrene kun har nået at etablere kontakt til med én enkelt henvendelse.

Har du været i kontakt med en fra jobcenteret imens det har været lukket ned? (perioden fra 12. marts 2020 til 27. maj)



Note: N= 5.779. Respondenterne har yderligere haft mulighed for at svare 'Nej, jeg har ikke været i kontakt med en medarbejder fra jobcenteret i perioden'. De der har valgt denne svarmulighed, samt 'Ved ikke' har modtaget det opfølgende spørgsmål "Er du sikker på, at du ikke har været i kontakt med jobcenteret i perioden (d. 12 marts - 27. maj)? Kontakten behøver ikke have været et fysisk møde, men kunne eksempelvis være en telefonsamtale eller et videomøde om hvordan du skulle forholde dig til nedlukningen.". De der har angivet 'Jeg er sikker på at jeg ikke har haft nogen kontakt til jobcenteret i perioden' eller 'Ved ikke' hertil er gået direkte til afslutningen og indgår ikke i undersøgelsens resultater..

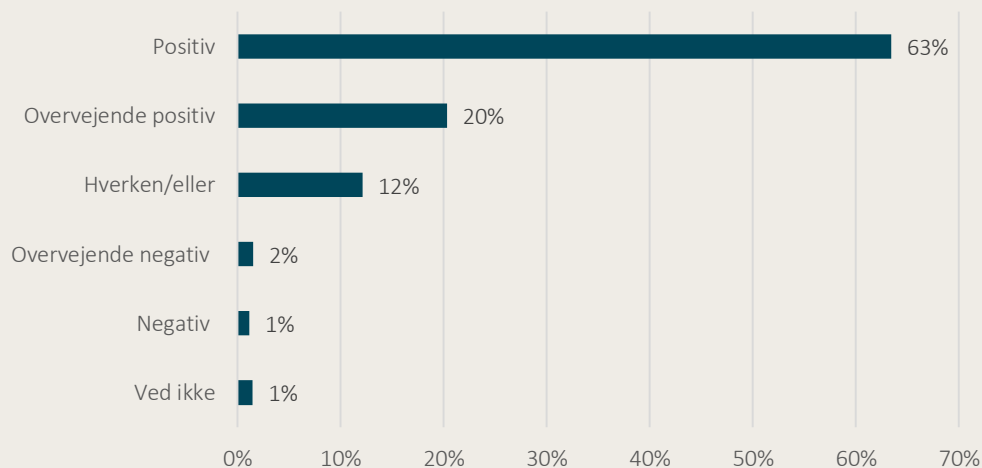


Borgerens ”modtagelse” af jobcenterets kontakt

Langt størstedelen af de ledige har oplevet jobcenterets opsøgende kontakt under nedlukningen som positiv (selv om deres kontaktforløb var suspenderet)

- › 83 pct. af borgerne har oplevet jobcenterets opsøgende kontakt som *positiv* eller *overvejende positiv*.
- › Kun 3 pct. af borgerne har *negativ* eller *overvejende negativ* overfor at blive kontaktet.
- › Der findes ikke nævneværdige forskelle på tværs af målgrupper eller andre centrale baggrundsvARIABLE på dette spørgsmål.

Hvad synes du om at blive kontaktet?



Note: N= 4.812. Spørgsmålet er stillet til de respondenter der i undersøgelsen har angivet at jobcenteret, eller både jobcenteret og de selv, initierede kontakten.

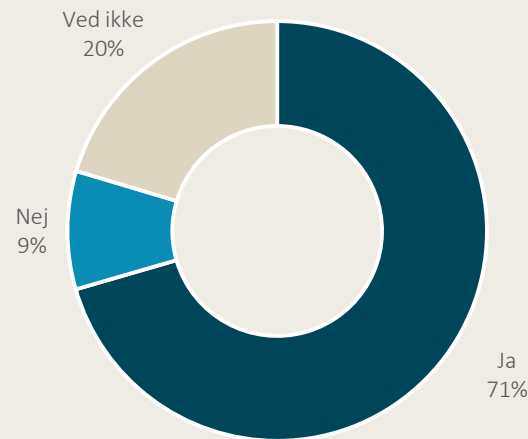


Borgerens accept af yderligere kontakt

Størstedelen af de ledige, der initielt var mindre positivt indstillede overfor jobcenterets kontakt, har alligevel sagt ja til yderligere kontakt

- › 71 pct. af de respondenter, der i udgangspunkt var neutrale eller negativt indstillede overfor jobcenterets opsøgende kontakt, sagde alligevel *ja* til videre kontakt under nedlukningsperioden.
- › 9 pct. (svarende til 71 borgere), af de der i udgangspunkt var neutrale eller negativt indstillede overfor jobcenterets opsøgende kontakt, sagde *nej* til yderligere kontakt under nedlukningsperioden. For halvdelen vedkommende fordi, de ikke *aktuelt havde behov for kontakt*, og kun 7 pct. *fordi de ikke behøvede*.

Sagde du ja til at tale med jobcenteret igen?



Note: N= 780. Spørgsmålet er stillet til de der i spørgsmålet 'Hvad synes du om at blive kontaktet' har svaret 'Hverken/eller', 'Overvejende negativ', 'Negativ' eller 'Ved ikke'.



Tema 2:

Kontaktens form

Beskæftigelsesindsatsen blev som led i regeringens tiltag for at stoppe spredning af COVID-19 delvist suspenderet og jobcentrene lukket ned, så det ikke var muligt at afholde fysiske møder med de ledige. Jobcentrene iværksatte i stedet en frivillig beskæftigelsesindsats, så mange ledige har oplevet at være i kontakt med deres jobcenter på en ny måde.

I undersøgelsens andet tema er det derfor undersøgt, hvilken kontaktform jobcentrene og de ledige har anvendt i nedlukningsperioden, herunder hvordan de ledige har oplevet de nye kontaktformer. Under dette tema kan du finde viden om: hvilke kontaktformer der er anvendt, hvordan de ledige har oplevet de alternative kontaktformer og hvorvidt de fremadrettet ønsker, at en større andel af deres kontakt med jobcenteret kunne foregå via disse kontaktformer.

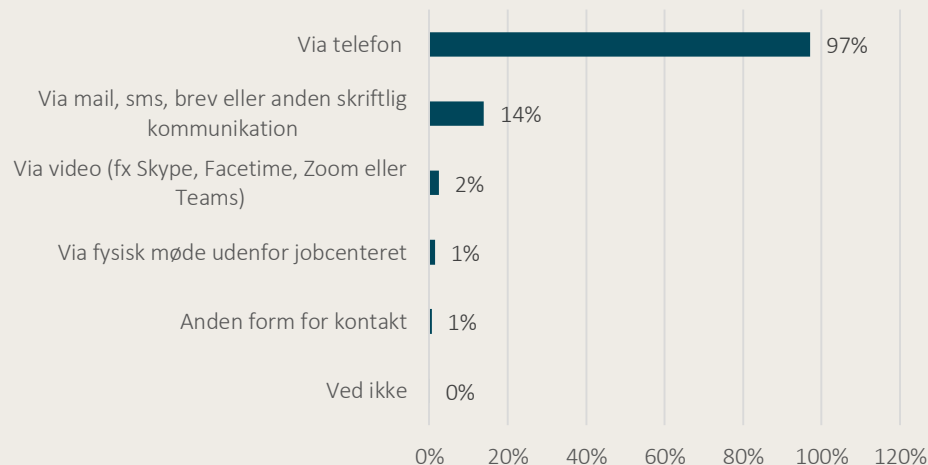


Brug af kontaktformer

Kontakten mellem borgeren og jobcenteret er i langt overvejende grad foregået telefonisk

- › Hele 97 pct. af borgerne har angivet, at de har været i telefonisk kontakt med jobcenteret under nedlukningen.
- › 14 pct. har været i skriftlig kontakt.
- › Kun 2 pct. har haft kontakt via video.
- › Det er primært sygedagpengemodtagere der har anvendt video som kontaktform (89 ud af de 133 der har været i videokontakt med deres jobcenter er sygedagpengemodtagere). Der kan registreres brug af video på tværs af alle deltagende kommuner.
- › En meget lille andel (1 pct.) har haft fysisk møde uden for jobcenteret.

Hvordan blev kontakten gennemført?



Note: N= 5.456. Spørgsmålet er kun stillet til respondenter der sagde ja til yderligere kontakt. Der har kunnet gives flere svar, hvorfor figuren ikke summerer til 100 pct.

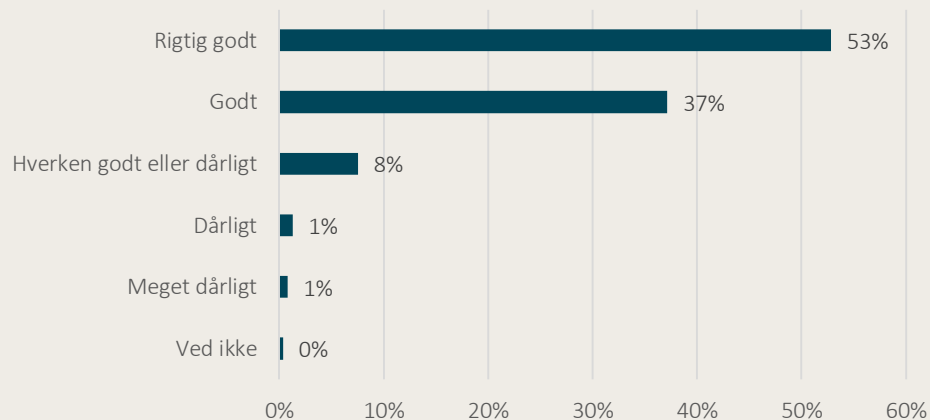


Borgerens oplevelse af telefonisk kontakt

Respondenterne er meget positive overfor den telefoniske kontakt

- › 90 pct. af de borgere, der har været i kontakt med jobcenteret via telefon, har oplevet at kontaktformen passede *Rigtig godt* eller *Godt* med indholdet af samtalen
- › Kun 2 pct. af respondenterne oplevede at den telefoniske kontakt passede *Dårligt* eller *Meget dårligt* til indholdet af samtalen
- › Dette billede gør sig gældende på tværs af målgrupper

Hvordan synes du en kontakt via telefon passede med det I skulle tale om?



Note: N= 5.299. Spørgsmålet er udelukkende stillet til de respondenter, der i ovenstående har angivet at de har været i telefonisk kontakt med jobcenteret.

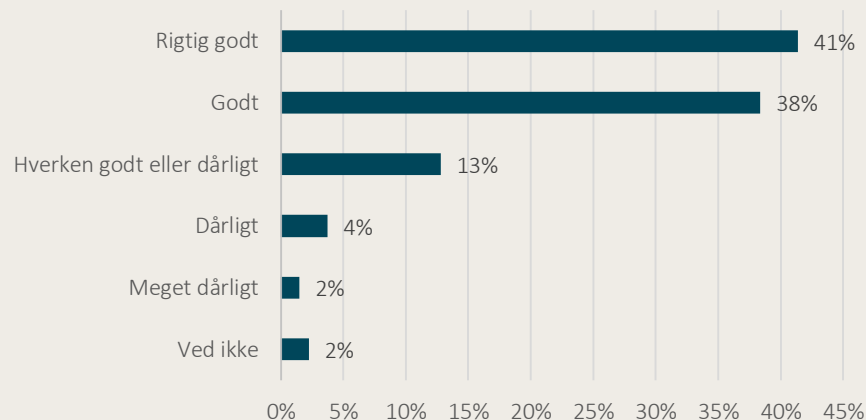


Borgerens oplevelse af virtuel kontakt

Brugen af video som kontaktform bliver positivt modtaget af de få, der har anvendt den

- › 79 pct. af de borgere, der har været i kontakt med jobcenteret via video, oplevede, at kontaktformen passede *Rigtig godt* eller *Godt* til samtalens indhold.
- › Der skal gøres opmærksom på, at det kun er 133 borgere i undersøgelsen, der har været i kontakt med jobcenteret via video, hvorfor disses positive indstilling overfor kontaktformen skal læses med store forbehold for at dette billede ikke nødvendigvis vil være repræsentativt, hvis man udbredte videokontakten til den brede gruppe.
- › Yderligere skal resultaterne læses med det forbehold at 89 af de 133, der har været i videokontakt er sygedagpengemodtagere, hvorfor vurderingen ikke kan ses som repræsentativ for de resterende målgrupper.

Hvordan synes du en kontakt via video passede med det I skulle tale om?



Note: N= 133. Spørgsmålet er udelukkende stillet til de respondenter, der i ovenstående har angivet at de har været i videokontakt med jobcenteret.

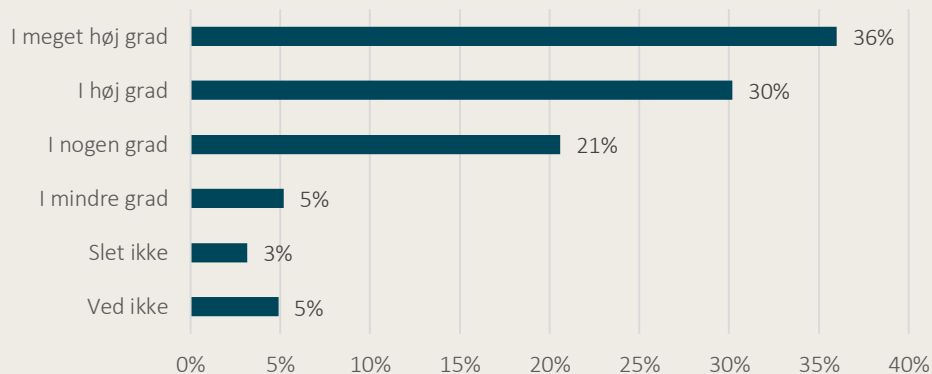


Borgerens interesse i fremadrettet kontakt via telefon eller video

To tredjedele af borgerne er meget interesserede i, at flere af deres samtaler og dialog med jobcenteret kunne foregå via telefon eller video

- › 66 pct. af respondenter vil *i meget høj* eller *i høj grad* været interesseret i, at flere af deres samtaler kunne foregå via telefon eller video.
- › Kun 8 pct. af borgerne ønsker det *Slet ikke* eller *I mindre grad*.

Vil du være interesseret i, at flere af dine samtaler eller din dialog med jobcenteret i fremtiden kunne foregå via telefon eller video?



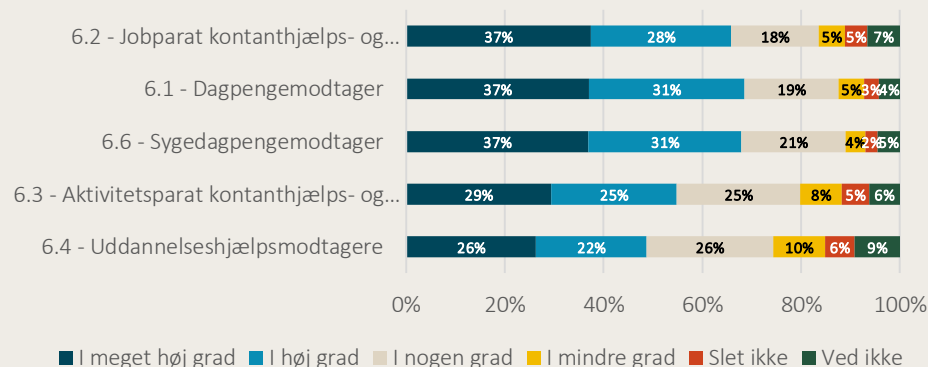
Note: N= 5.456. Spørgsmålet er kun stillet til respondenter der sagde ja til yderligere kontakt.



Borgerens interesse i fremadrettet kontakt via telefon eller video opdelt på målgruppe

- › Når interesse for mere telefon- eller videokontakt nedbrydes på målgruppe ses det, at uddannelseshjælpsmodtagerne og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er mindre positivt indstillede sammenlignet med de øvrige målgrupper.

Vil du være interesseret i, at flere af dine samtaler eller dialog med jobcenteret i fremtiden kunne foregå via telefon eller video?



Note: N= 5.456. Spørgsmålet er kun stillet til respondenter der sagde ja til yderligere kontakt.

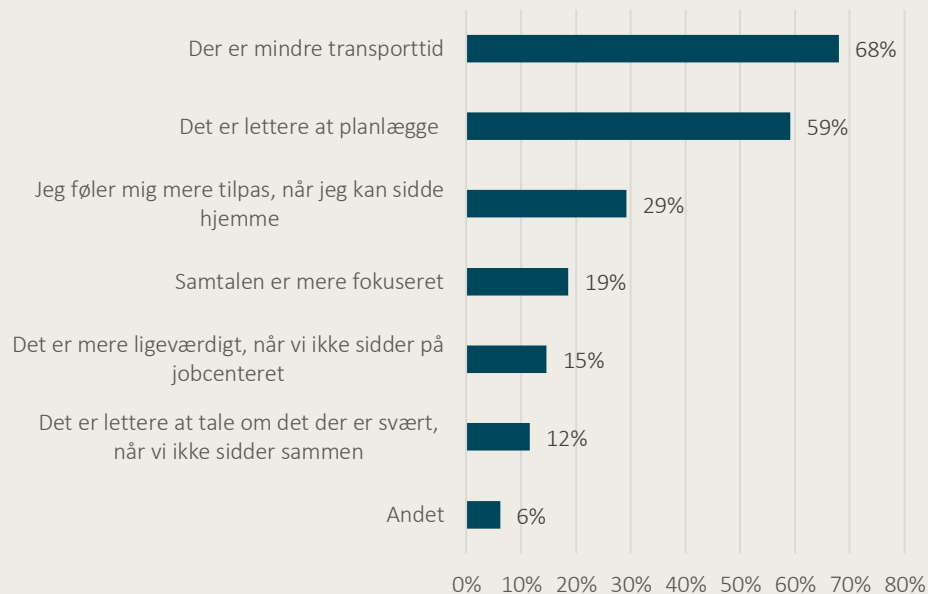


Fordele ved virtuel og telefonisk kontakt

De borgere, der i nogen, høj eller meget høj grad vil være interesseret i mere kontakt via telefon og video, betoner især de logistiske fordele.

- › De hyppigst nævnte fordele ved virtuel og telefonisk kontakt er, at der er mindre transporttid og at samtalen er lettere at planlægge (det gælder for hhv. 68 og 59 pct.).
- › 29 pct. vil føle sig mere tilpas ved at sidde hjemme, mens 19 pct. vurderer, at samtalen vil blive mere fokuseret, hvis den føres over telefon eller video og 15 pct., at det vil gøre dialogen mere ligeværdig.
- › En mindre gruppe (12 pct.) angiver at det er lettere at tale om det der er svært via telefon eller video.

Hvad ser du som de umiddelbare fordele ved at gennemføre en samtale via telefon eller video?



Note: N= 4.732. Spørgsmålet er udelukkende stillet til de respondenter, der har svaret 'I meget høj grad', 'I høj grad' eller 'I nogen grad' på spørgsmålet "Vil du være interesseret i, at flere af dine samtaler eller din dialog med jobcenteret i fremtiden kunne foregå via telefon eller video?". Respondenterne har kunne vælge flere svarmuligheder, hvorfor procentsatserne ikke summerer til 100.

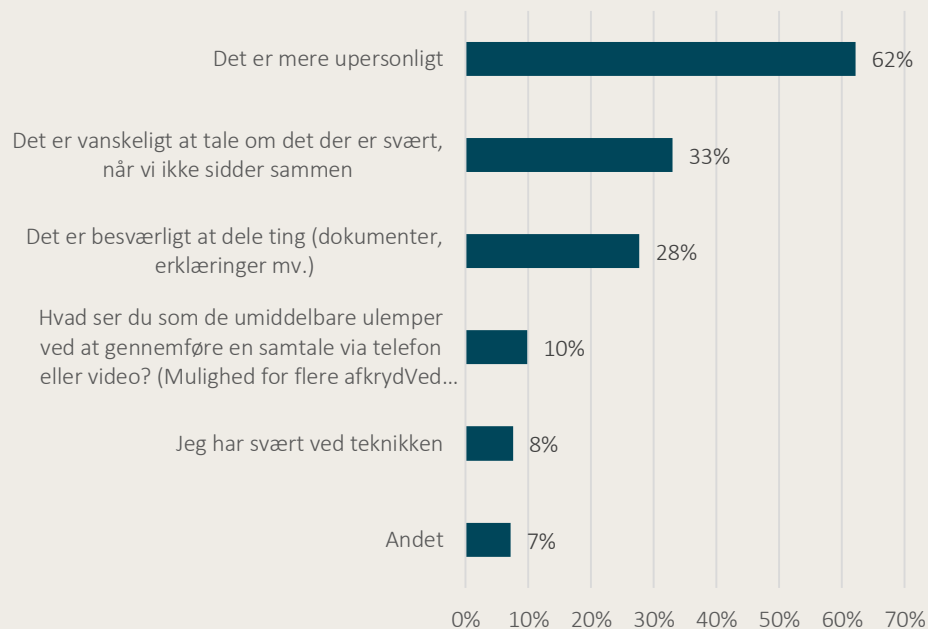


Ulemper ved virtuel og telefonisk kontakt

De borgere, der i nogen, i mindre grad eller slet ikke vil være interesseret i mere kontakt via telefon og video, betoner især det upersonlige i kontaktformen.

- › Den hyppigst nævnte anke mod virtuel og telefonisk kontakt er, at den er mere upersonlig end de fysiske møder (62 pct. af de respondenter, der har været negativt eller neutralt indstillede overfor fremtidig brug af video og telefon, nævner dette som en ulempe)
- › Dernæst er de hyppigste nævnte ulemper ved denne kontaktform, at det er vanskeligere at tale om det, der er svært (33 pct.), samt at det er mere besværligt at dele dokumenter mv. når man ikke afholder samtalen fysisk (28 pct.)

Hvad ser du som de umiddelbare ulemper ved at gennemføre en samtale via telefon eller video?



Note: N= 1.580. Spørgsmålet er udelukkende stillet til de respondenter, der har svaret 'Slet ikke', 'I mindre grad' eller 'I nogen grad' på spørgsmålet "Vil du være interesseret i, at flere af dine samtaler eller din dialog med jobcenteret i fremtiden kunne foregå via telefon eller video?". Respondenterne har kunne vælge flere svarmuligheder, hvorfor procentsatserne ikke summerer til 100.

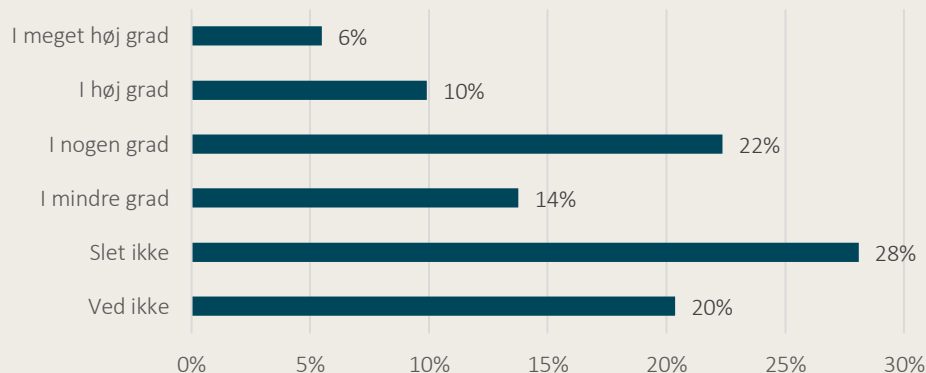


Vurdering af de nye kontaktformer

Kontakten under nedlukningsperioden opleves ikke markant anderledes end normalt

- › 16 pct. af respondenterne oplever kontakten som værende anderledes i meget høj, eller høj grad.
- › 42 pct. af respondenterne oplever i *mindre grad* eller *slet ikke*, at kontakten har været anderledes under nedlukningsperioden.
- › En ud af fem (20 pct.) er uafklarede omkring, hvorvidt de oplever kontakten som anderledes end normalt.
- › Blandt målgrupperne er det især sygedagpengemodtagerne, at færrest oplever en forandring. Der findes ikke nævneværdige forskelle i vurderingen på tværs af køn, alder eller uddannelse.

Oplever du, at din dialog og kontakt med jobcenteret under nedlukningsperioden er anderledes end før 12. marts 2020?



Note: N= 4.052. Der indgår udelukkende besvarelser fra borgere som har angivet at de har meldt sig ledig/syg inden d. 12. marts.

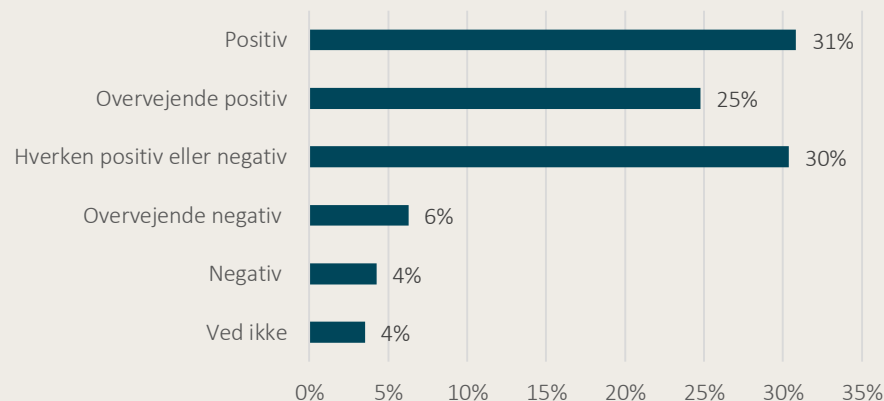


Vurdering af de nye kontaktformer

Blandt majoriteten af de borgere der har oplevet en forandring, vurderes forandringen at være positiv eller overvejende positiv, men næsten hver tredje oplever den hverken positiv eller negativ.

- › Mere end halvdelen (56 pct.) af de respondenter der oplever kontakten som anderledes er positive eller overvejende positive overfor forandringen.
- › Knap hver tredje (30 pct.) vurderer forandringen neutralt, mens 10 pct. er negative eller overvejende negative overfor forandringen.
- › Nedbrudt på målgrupper ses det, at de jobparate kontanthjælpsmodtagere er særligt positive (43 pct. er 'Positiv' overfor forandringen), mens uddannelseshjælpsmodtagerne er mindst positive (26 pct. er 'Positiv' overfor forandringen).

Er den forandring du har oplevet positiv eller negativ?



Note: N= 1.531. Spørgsmålet er udelukkende stillet til de der har oplevet at kontakten har været anderledes 'I nogen grad', 'I høj grad' eller 'I meget høj grad'. Yderligere indgår der udelukkende besvarelser fra borgere som har angivet at de har meldt sig ledig/syg inden d. 12. marts.

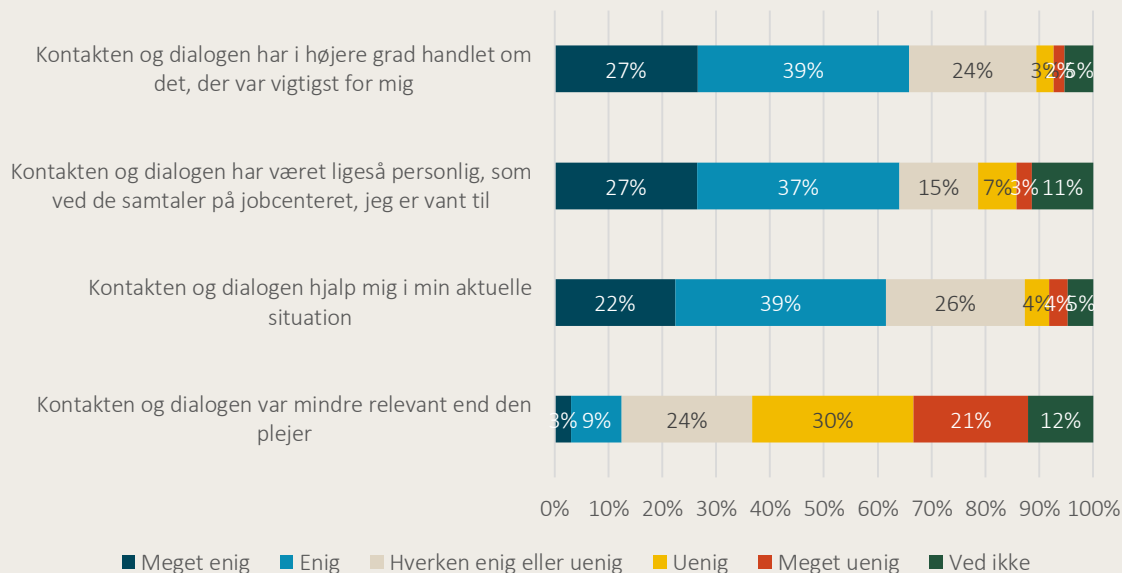


Vurdering af kontakten

Størstedelen af borgerne oplever, at kontakten med jobcenteret under nedlukningen, har handlet om det der var vigtigst for dem, at kontakten har været ligeså personlig og relevant som normalt, samt at kontakten har hjulpet dem i deres aktuelle situation.

- › 66 pct. af borgerne er *meget enige* eller *enige* i, at kontakten under nedlukningen i højere grad har handlet om det, der var vigtigst for dem
- › 64 pct. af borgerne er *meget enige* eller *enige* i, at kontakten med jobcenteret har været lige personlig, som de er vant til
- › 61 pct. af borgerne har fundet dialogen hjælpsom i deres aktuelle situation.
- › Kun 12 pct. af respondenterne er meget enige eller enige i at kontakten har været mindre relevant end den plejer.
- › Der findes ikke nævneværdige forskelle i vurderingen af udsagnene når de nedbrydes på målgruppe.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om kontakten og dialogen med dit jobcenter under nedlukningen:



Note: N= 4.050. Der indgår udelukkende besvarelser fra borgere, som har angivet at de har meldt sig ledig/syg inden d. 12. marts.



Tema 3: Indhold i, og fokus for, kontakten

I undersøgelsens tredje tema er det undersøgt, hvilke emner jobcenteret og borgeren har kommunikeret om i nedlukningsperioden. Dette er undersøgt ved at lade borgeren vælge mellem en række svarmuligheder, som er afstemt med vedkommendes ydelsesmålgruppe, og med de typiske fokusområder der er for jobcenterets kontakt med borgeren.



Indhold i og fokus for kontakten på tværs af målgrupper

Der er forskelle på tværs af målgrupper, men opfølgning på igangværende eller planlagte aktiviteter og borgerens velbefindende går emnemæssigt igen

- › Et gennemgående fokus for kontakten på tværs af målgrupper har været opfølgning på igangværende eller planlagte aktiviteter i borgernes forløb (fx en aftalt samtale, praktikforløb, kursusforløb eller anden aktivitet)
- › Generel opfølgning på borgerens velbefindende (fx trivsel samt fysisk og psykisk helbred) går igen hos uddannelseshjælpsmodtagere, aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere
- › På de følgende fire sider præsenteres de fulde svarfordeling for de fire målgrupper hver for sig.

Dagpengemodtagere og jobparate

- Igangværende eller planlagte aktiviteter i mit forløb
- Min jobsøgning
- Rådgivning og vejledning om konsekvenser af nedlukning

Sygedagpengemodtagere

- Opfølgning på mit sygdoms- og behandlingsforløb
- Generel opfølgning på hvordan jeg havde det
- Opfølgning på min plan for raskmelding

Top 3-
emner

Uddannelseshjælpsmodtager

- Generel opfølgning på hvordan jeg havde det
- Igangværende eller planlagte aktiviteter i mit forløb
- Opfølgning på aftaler jeg havde lavet med jobcenteret

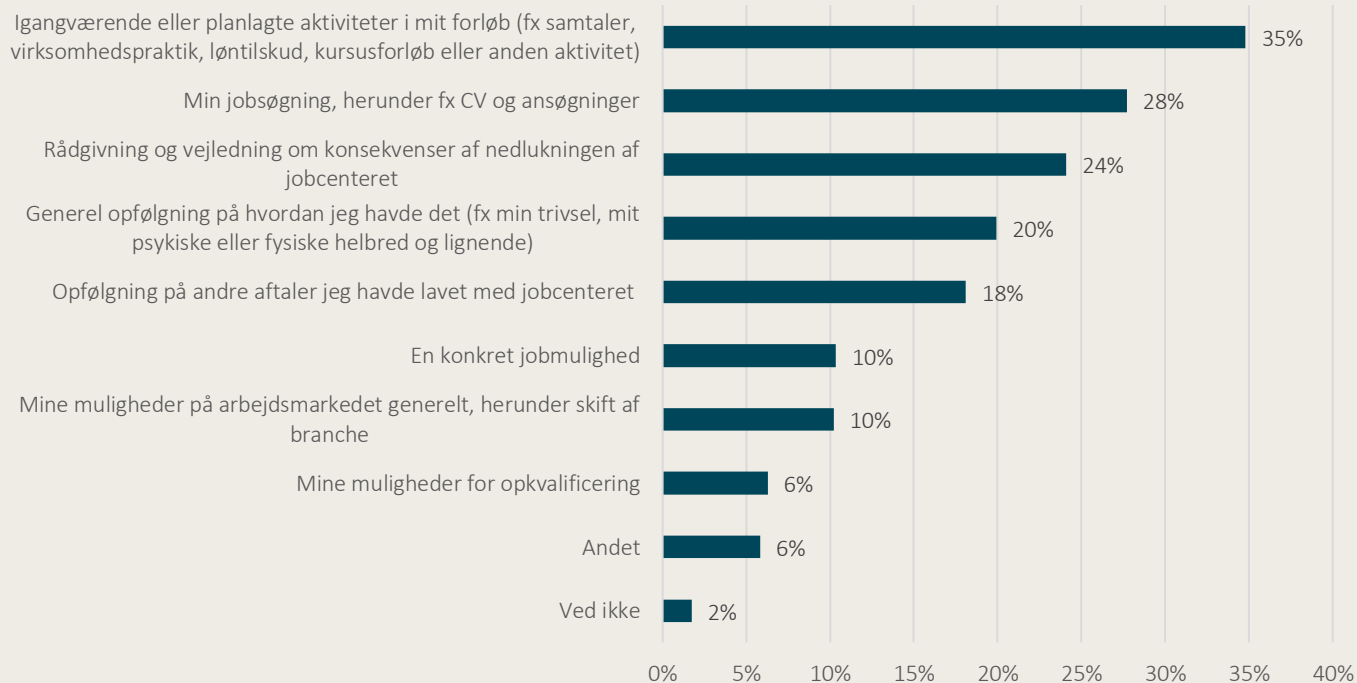
Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere

- Igangværende eller planlagte aktiviteter
- Generel opfølgning på hvordan jeg havde det
- Opfølgning på aftaler jeg havde lavet med jobcenteret



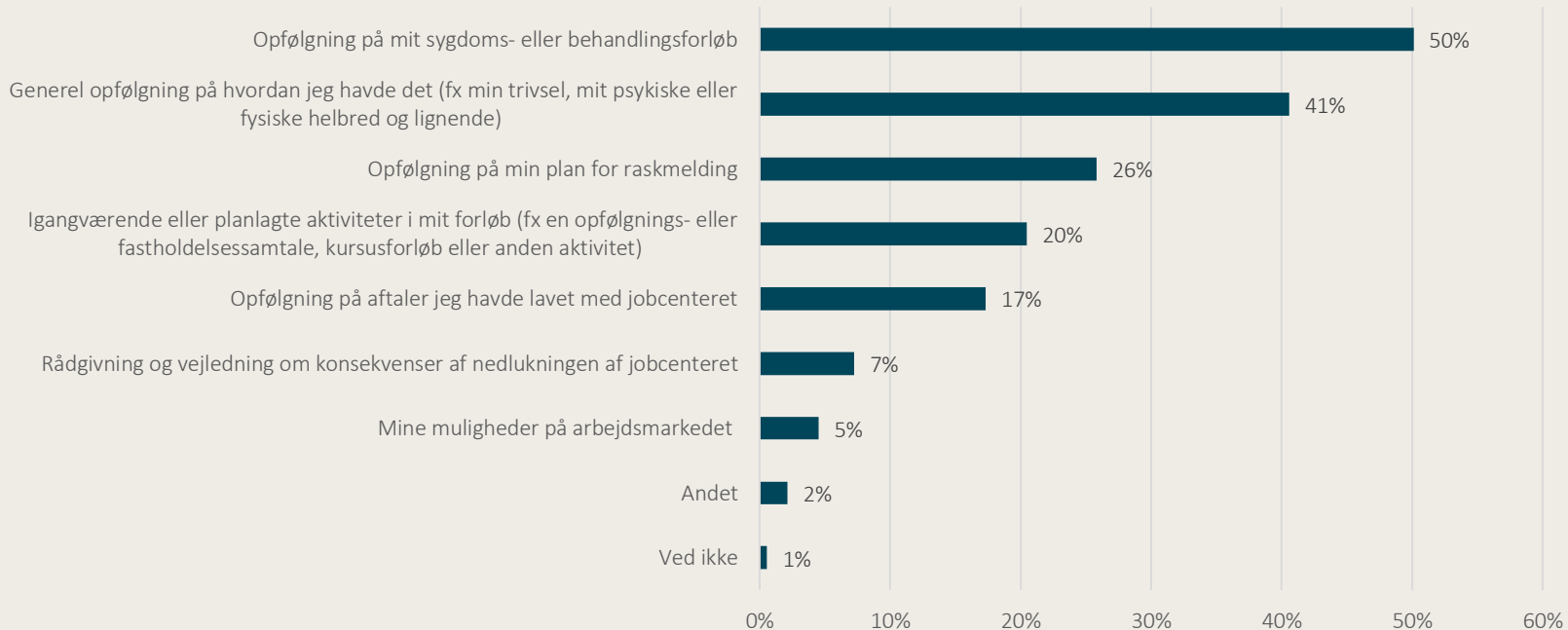
Hvad handlede kontakten om?

- › Når de jobparate kontanthjælps- og dagpengemodtagernes besvarelser af spørgsmålet skilles ad findes overordnet en ensartet fordeling af emnernes hyppighed i dialogen
- › Dog observeres den forskel, at *'Generel opfølgning på hvordan jeg havde det'* hyppigere har været et emne i samtalerne med de jobparate kontanthjælpsmodtagere (angivet af 26 pct.) end i samtalerne med dagpengemodtagerne (angivet af 19 pct.).



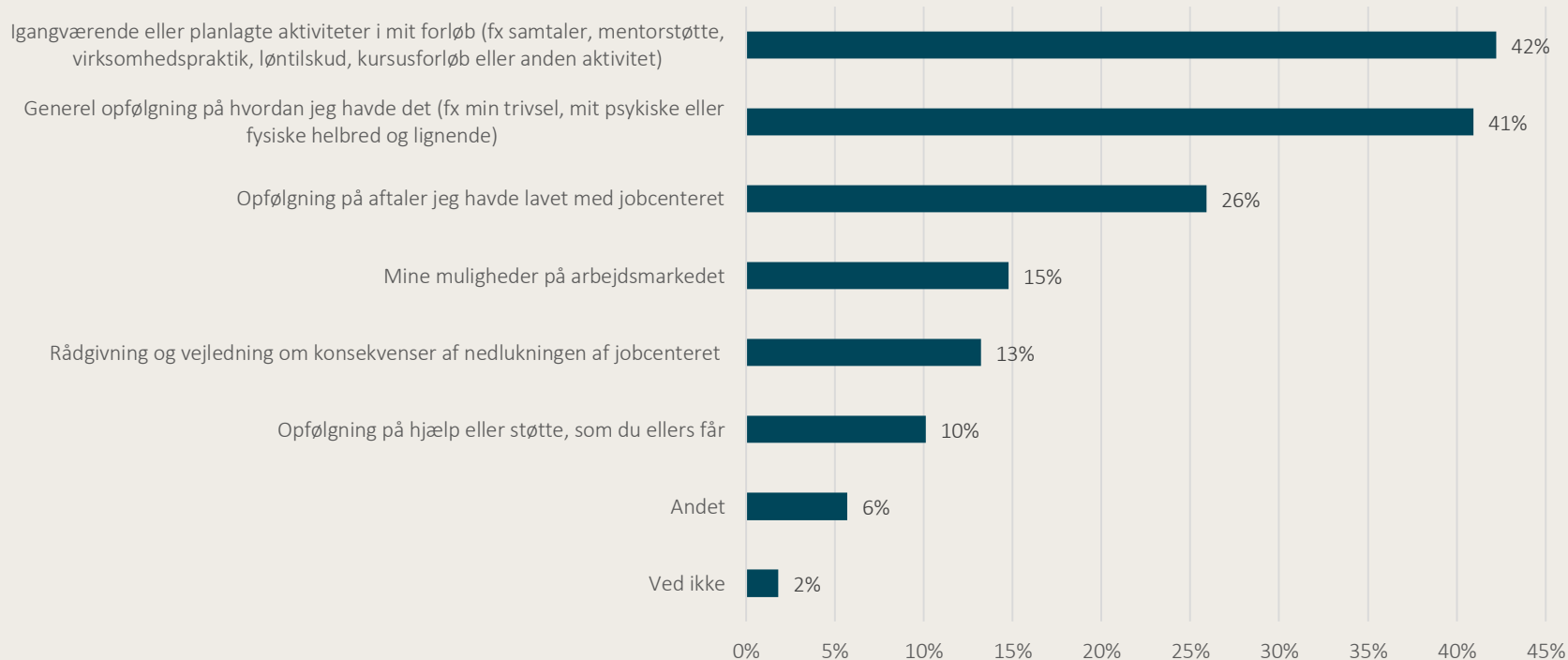


Hvad handlede kontakten om?





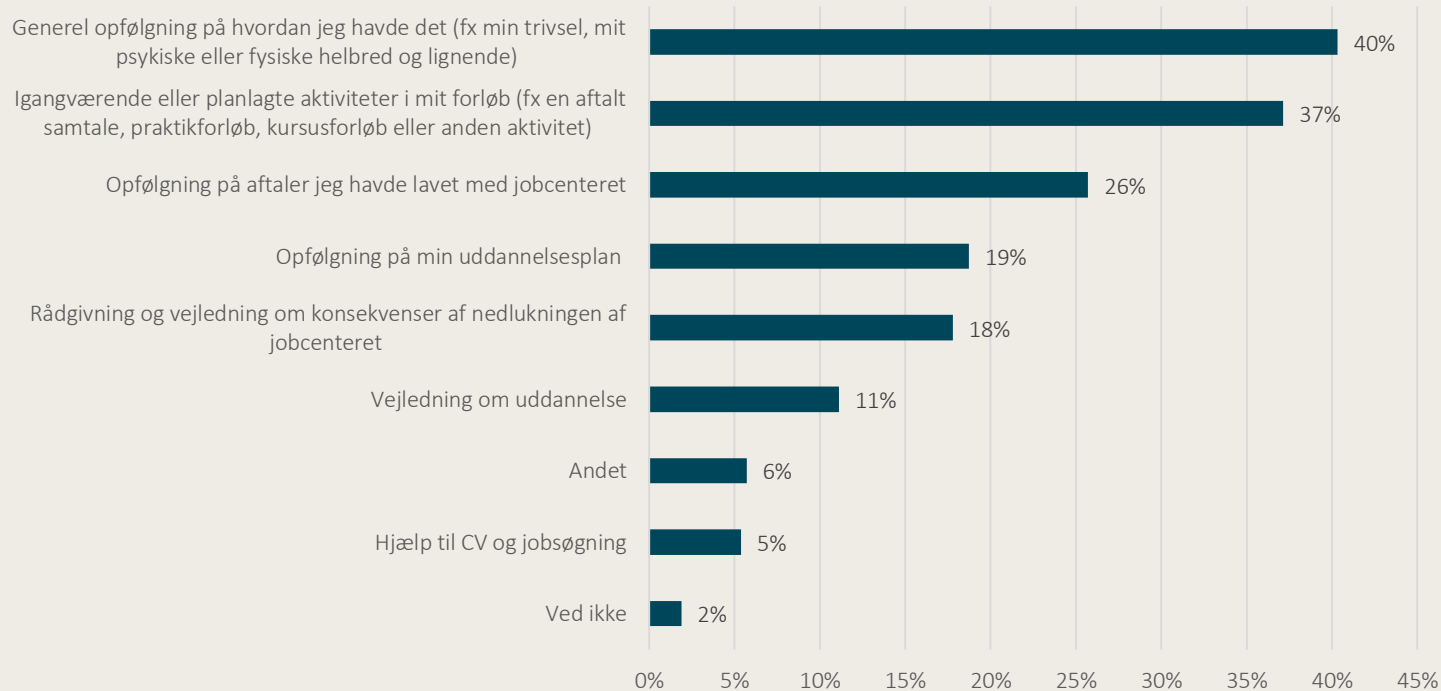
Hvad handlede kontakten om?



Note: N= 390. Spørgsmålet er udelukkende stillet til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Respondenterne har kunne vælge flere svarmuligheder, hvorfor procentsatserne ikke summerer til 100.



Hvad handlede kontakten om?





Tema 4: Tilfredshed med kontakten

I det sidste tema undersøges det, hvorvidt borgerne samlet set er tilfredse med den kontakt, de har haft med jobcenteret under nedlukningen.

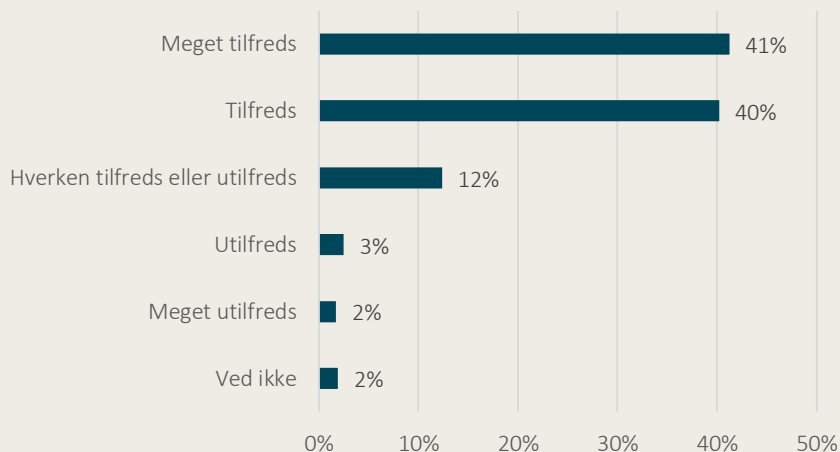


Tilfredshed med kontaktforløbet under nedlukningen

Samlet set har borgerne været meget tilfredse med kontakten til jobcenteret under nedlukningen

- › 81 pct. af borgerne er *Meget tilfreds* eller *Tilfreds* med den kontakt, de har haft med jobcenteret under nedlukningen.
- › Kun 5 pct. er *Utilfreds* eller *Meget utilfreds* med kontakten.
- › Når tilfredsheden opgøres på køn, ses det, at kvinderne er lidt mere tilfredse med kontaktforløbet end mændene (9 pct. point flere kvinder har angivet *Meget tilfreds* end mænd)
- › Når tilfredsheden opgøres på alder, ses det, at de yngste (18-29 år) er lidt mindre tilfredse end de ældre.
- › Når tilfredsheden opgøres på uddannelsesniveau, ses en lidt større tilfredshed blandt borgere med længerevarende uddannelser end korte (44 pct. af de der har en lang videregående uddannelse angiver, at de er *Meget tilfreds* mens det tilsvarende tal for de, der ikke har afsluttet folkeskolen er 38 pct.)

Hvor tilfreds har du samlet set været med den kontakt, du har haft med jobcenteret, imens det har været nedlukket?



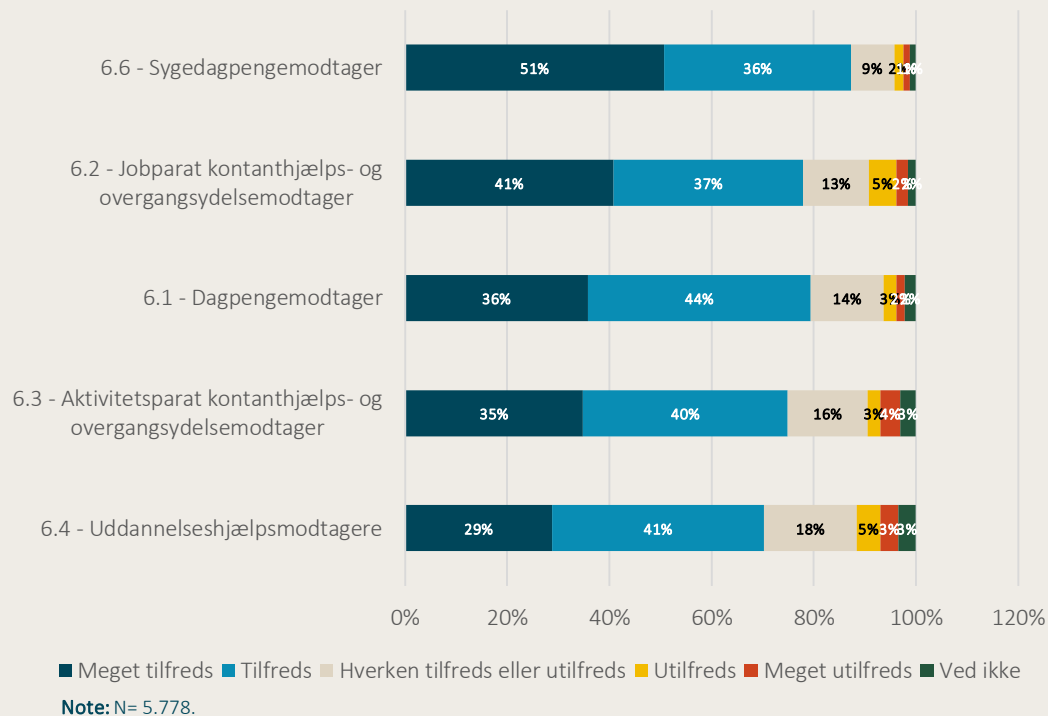
Note: N= 5.778.



Tilfredshed med kontaktforsløbet opdelt på målgruppe

- › Når den samlede tilfredshed med kontaktforsløbet opdeles på målgrupperne, ses det at sygedagpengemodtagerne er mest positive (51 pct. er *Meget tilfreds*) og uddannelseshjælpsmodtagerne er mindst tilfredse (29 pct. angiver *Meget tilfreds*).
- › På tværs af alle målgrupper er mere end to ud af tre *Meget tilfreds* eller *Tilfreds*

Hvor tilfreds har du samlet set været med den kontakt, du har haft med jobcenteret, imens det har været nedlukket?





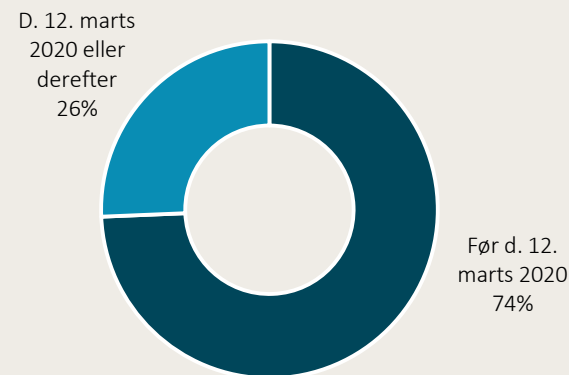
Bilag 1: Baggrunds- oplysninger



Første ledighedsdag

- › Knap tre ud af fire (74 pct.) har meldt sig ledig eller syg inden nedlukningsperiodens begyndelse d. 12 marts og har dermed erfaring med jobcenterets normale kontaktprocedurer.
- › Godt en ud af fire (26 pct.) har meldt sig ledig eller syg under nedlukningen (d. 12 marts eller derefter) og har dermed ikke for nyligt erfaring med jobcenterets normale kontaktprocedurer. Dog kan disse have erfaring hermed fra tidligere ledighedsforløb.

Hvornår har du meldt dig ledig? (hvis du er sygemeldt, men i job, så tag udgangspunkt i datoen for din sygemelding)



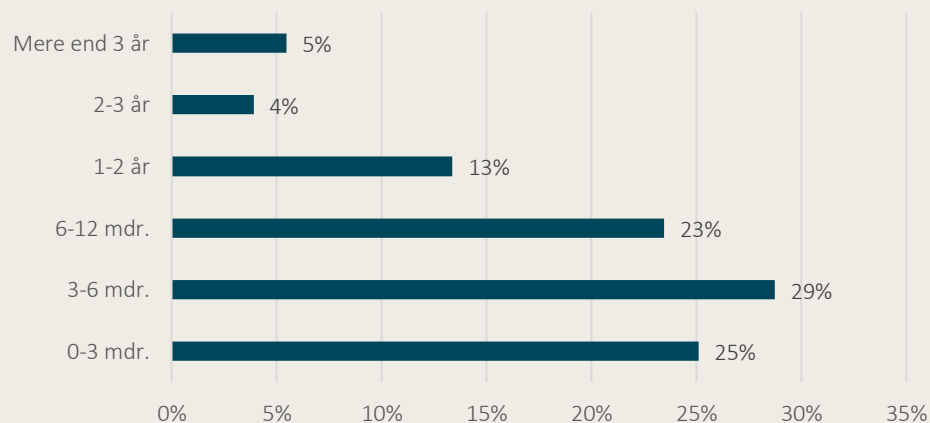
Note: N= 5.778.



Ledighedsperiodens varighed

- › Tre ud af fire (77 pct.) af respondenterne har været ledige, eller sygemeldte, i mindre end et år.
- › Omtrent hver tiende (13 pct.) har været ledig, eller sygemeldt, i 1-2 år.
- › Omtrent hver tiende (9 pct.) har været ledig, eller sygemeldt, i mere end 2 år.

Hvor længe har du aktuelt været ledig eller sygemeldt?



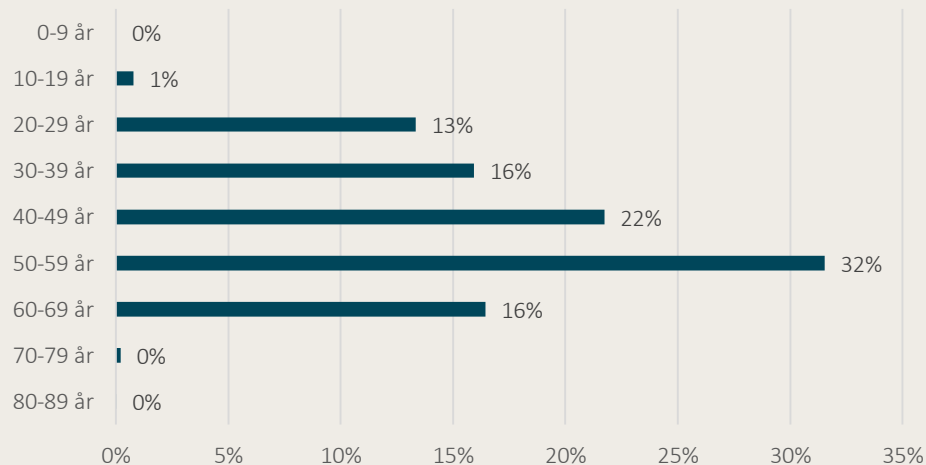
Note: N= 5.778.



Alder

- › Når respondenternes alder opgøres ses en let venstreskæv normalfordeling, betydende at særligt de 50-59 årige er velrepræsenterede i besvarelserne.
- › Se næste side for vurdering af repræsentativitet i besvarelserne relativt til stikprøven

Respondenter fordelt på alder



Note: N= 5.778.



Alder – Besvarelsernes repræsentativitet

- › Når aldersfordelingen i stikprøven sammenlignes med aldersfordelingen i de indsamlede besvarelser findes det at de yngre (under 40 år) er let underrepræsenterede relativt til de ældre (over 40 år).

Alder	Fordeling i stikprøven		Fordeling i besvarelserne		Repræsentation i besvarelserne relativt til stikprøven (forsk. i procentpoint)
	Antal	Andel	Antal	Andel	
0-9 år	0	0%	0	0%	0%
10-19 år	546	2%	45	1%	-1%
20-29 år	6575	23%	771	13%	-10%
30-39 år	6182	22%	921	16%	-6%
40-49 år	5828	20%	1256	22%	1%
50-59 år	6460	23%	1822	32%	9%
60-69 år	2802	10%	950	16%	7%
70-79 år	47	0%	12	0%	0%
80-89 år	4	0%	1	0%	0%
Sum	28444	100%	5778	100%	0%

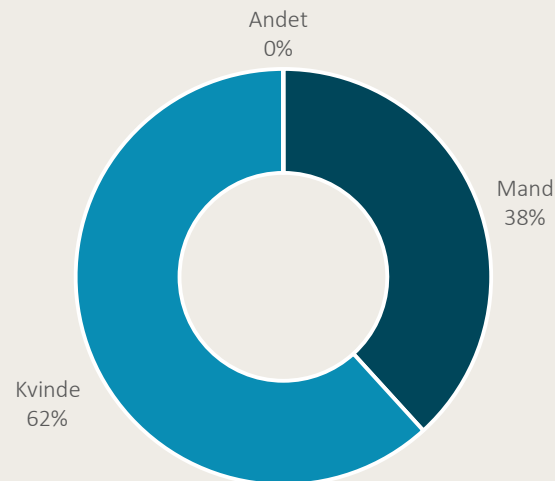
Note: Da undersøgelsen i Frederiksberg Kommune er udsendt som et fælleslink, fremfor unikke links, indgår der kun respondenter der har besvaret undersøgelsen i denne aldersopgørelse, da der ikke findes baggrundsoplysninger på disse.



Køn

- › Når respondenternes kønsfordeling opgøres ses det at kvinderne er velrepræsenterede (62 pct.) relativt til mændene (38 pct.)
- › Se næste side for vurdering af repræsentativitet i besvarelserne relativt til stikprøven

Respondenter fordelt på køn



Note: N= 5.778.



Køn - Besvarelsernes repræsentativitet

- › Når kønsfordelingen i stikprøven sammenlignes med fordelingen i besvarelserne findes det at mændene er let underrepræsenterede (10 pct. point) relativt til kvinderne.

Køn	Fordeling i stikprøven		Fordeling i besvarelserne		Repræsentation i besvarelsen relativt til stikprøven (forskul i procentpoint)
	Antal	Andel	Antal	Andel	
Mand	13774	48%	2210	38%	-10%
Kvinde	14669	52%	3567	62%	10%
Andet	1	0%	1	0%	0%
	28444	100%	5778	100%	

Note: Da undersøgelsen i Frederiksberg Kommune er udsendt som et fælleslink, fremfor unikke links, indgår der kun respondenter der har besvaret undersøgelsen i denne kønsopgørelse, da der ikke findes baggrundsoplysninger på disse.



- › Når respondenterne opgøres på kommuneniveau findes der en overordnet tendens til at de større kommuner har flere besvarelser, hvilket er forventeligt i det undersøgelsen er sendt ud til flere borgere i disse kommuner
- › Dog er særligt Jammerbugt, Ikast-Brande og Faaborg-Midtfyn velrepræsenterede relativt til deres størrelse, mens Esbjerg og Albertslund er mindre velrepræsenterede relativt til deres størrelse.
- › Når kommunefordelingen i stikprøven sammenlignes med fordelingen i besvarelserne ses lette over-/underrepræsentationer på tværs af kommunerne, dog uden nogen identificerbar systematik i fordelingen.

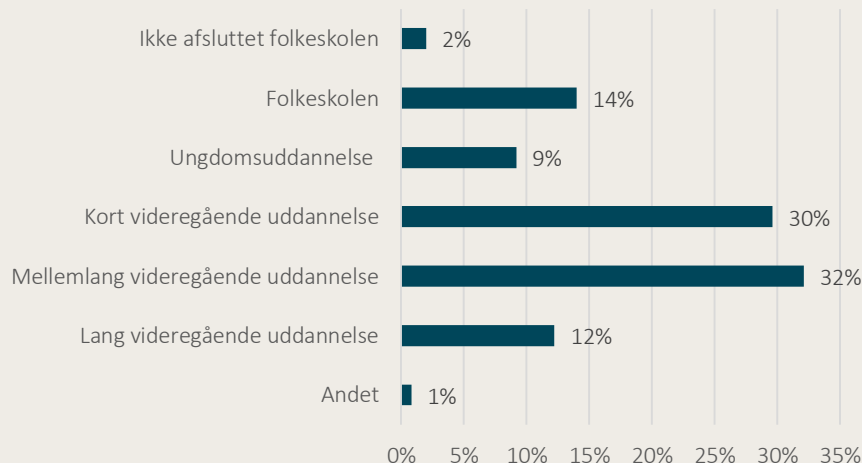
Kommune	Fordeling i stikprøven		Fordeling i besvarelserne		Repræsentation i besvarelsen relativt til stikprøven (forskel i procentpoint)
	Antal	Andel	Antal	Andel	
Albertslund Kommune	1591	5%	218	4%	-1%
Esbjerg Kommune	6518	21%	1065	18%	-3%
Fredensborg Kommune	1328	4%	407	7%	3%
Fredericia Kommune	2706	9%	384	7%	-2%
Frederiksberg Kommune	2700	9%	388	7%	-2%
Faaborg-Midtfyn Kommune	2113	7%	450	8%	1%
Hedensted Kommune	1175	4%	378	7%	3%
Hjørring Kommune	2505	8%	409	7%	-1%
Ikast-Brande Kommune	2831	9%	437	8%	-2%
Jammerbugt Kommune	1746	6%	459	8%	2%
Skanderborg Kommune	1967	6%	316	5%	-1%
Vejle Kommune	3576	12%	867	15%	3%
sum	30756	100%	5778	100%	0%



Uddannelse

- › Når uddannelsesniveaut blandt respondenterne opgøres ses det at næsten to ud af tre (62 pct.) har en *kort eller mellemlang videregående uddannelse*.
- › 12 pct. har en *lang videregående uddannelse*, mens hhv. 9 og 14 pct. har en *ungdoms- og folkeskoleuddannelse* bag sig.

Hvad er din højest fuldførte uddannelse?



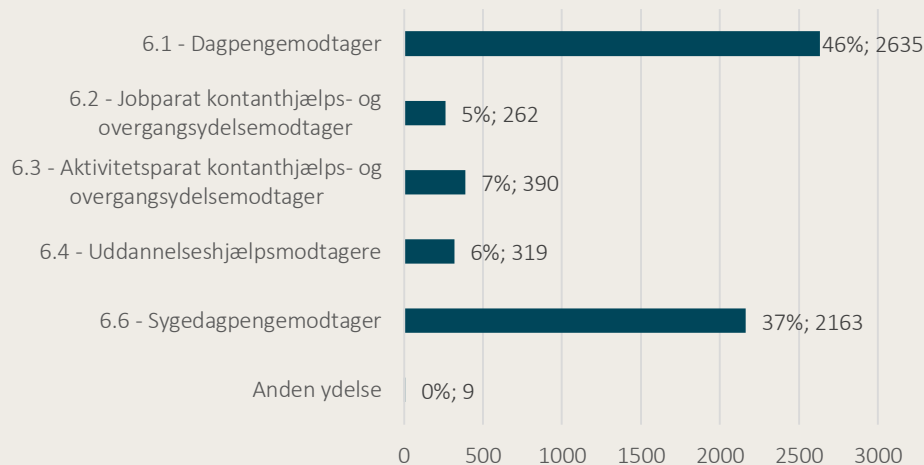
Note: N= 5.778.



Målgrupper

- › De to bedst repræsenterede målgrupper i undersøgelsen er dagpenge- og sygedagpengemodtagere der sammenlagt udgør 83 pct. af respondenterne.
- › De resterende målgrupper; Jobparate kontanthjælps- overgangsydelsesmodtager, aktivitetsparate kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtagere og uddannelseshjælpsmodtagere udgør hver hhv. 5, 7 og 6 pct.

Respondentfordeling på målgrupper



Note: N= 5.778.



Målgruppe – Stikprøve vs. besvarelser

- › Målgrupperne dagpenge- og sygedagpengemodtagere udgør den største andel af stikprøven, men er også let overrepræsenterede med hhv. 3 og 11 pct. point i besvarelserne.

Målgrupper	Fordeling i stikprøve		Fordeling i besvarelserne		Repræsentation i besvarelsen relativt til stikprøven (forskell i procentpoint)
	Antal*	Andel*	Antal	Andel	
6.1 - Dagpengemodtager	11987	42%	2635	46%	3%
6.2 - Jobparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	1780	6%	262	5%	-2%
6.3 - Aktivitetsparat kontanthjælps- og overgangsydelsesmodtager	3476	12%	390	7%	-5%
6.4 - Uddannelseshjælpsmodtagere	3583	13%	319	6%	-7%
6.6 - Sygedagpengemodtager	7609	27%	2163	37%	11%
Anden ydelse	9	0%	9	0%	0%
Summeret	28444	100%	5778	100%	

Note: *Da undersøgelsen i Frederiksberg Kommune er udsendt som et fælleslink, fremfor unikke links, indgår der kun respondenter der har besvaret undersøgelsen i denne målgruppeopgørelse, da der ikke findes baggrundsoplysninger på disse.

København

Marselisborg
Hauser Plads 32, 3 th.
1127 København K
CVR. 30918053

Aarhus

Marselisborg
Nørre Allé 70F, 2. sal
8000 Aarhus C
CVR. 30918053