carelinkgruppen

Resultater af tværkommunal borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet

Kommunernes Landsforening (KL) og 48 danske kommuner

November 2026

Indledning og baggrund

Kommunernes Landsforening (KL) har i samarbejde med **48 kommuner** gennemført en tværkommunal borgerundersøgelse på **beskæftigelsesområdet**. Undersøgelsen er blevet gennemført i løbet af **september 2026**, og resultaterne præsenteres i indeværende rapport.

Undersøgelsen har følgende to formål:

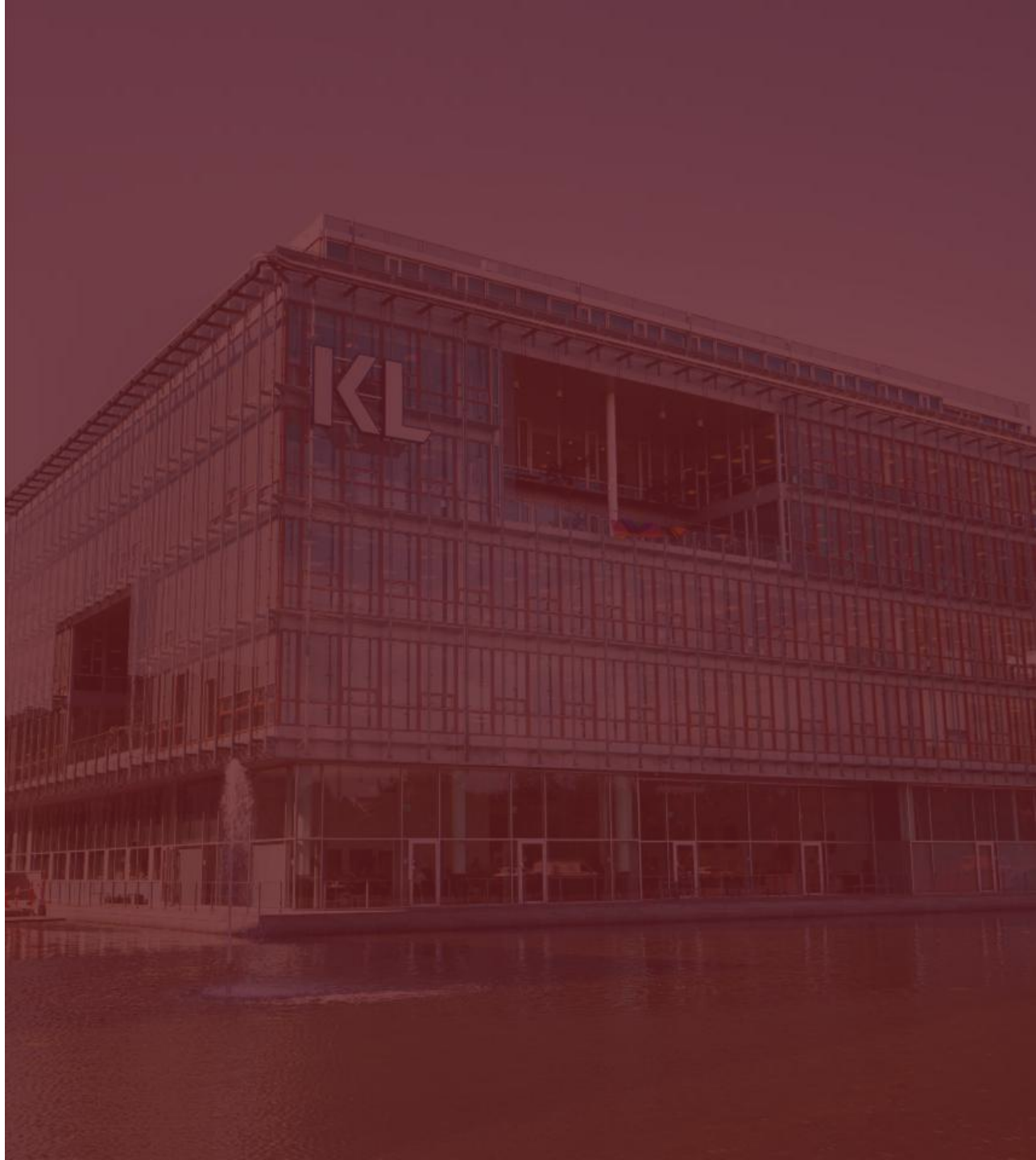
1) Borgerundersøgelsen skal kunne understøtte den lokale kvalitetsudvikling i den enkelte kommune, og
2) Borgerundersøgelsen skal gøre det muligt at sige noget generelt om borgernes oplevelser af deres forløb i landets jobcentre.

Denne rapport viser dermed resultaterne af den **sjette runde** af den tværkommunale borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet i samarbejde med **48 kommuner** og **Carelink Gruppen - Analyse & Udvikling**[1].

Undersøgelsen indkredser fem overordnede temaer:

1) Borgernes oplevelse af **mødet** med jobcentret
2) Borgernes oplevelse af **klare mål**
3) Borgernes oplevelse af deres **seneste samtale** med deres sagsbehandler
4) Borgernes oplevelse af **progression** i deres forløb, herunder at blive præsenteret for konkrete jobmuligheder samt få øget tro på at vende tilbage i arbejde eller uddannelse
5) Borgernes **samlede tilfredshed** med deres forløb i jobcentret

[1] Tidligere Marselisborg Consulting



Læsevejledning

Første afsnit indeholder beskrivelse af undersøgelsens design, herunder beskrivelse af selve analysedesignet, beskrivelse af undersøgelsens population og stikprøve, samt beskrivelse af undersøgelsens målgrupper.

Andet afsnit indeholder alle resultater fra undersøgelsen. Indledningsvist er resultaterne fra undersøgelsen sammenfattet med fokus på at beskrive de overordnede resultater og tendenser fra undersøgelsen. Afsnittet er efterfølgende opdelt efter de beskrevne fem temaer, der indgår i undersøgelsen. For hvert tema er svarfordelingerne på hvert spørgsmål visualiseret, ligesom der ud for hver figur er angivet en gennemsnitsscore mellem 1 og 5 for det enkelte spørgsmål (*for uddybning, se beskrivelse af metode i bilagsafsnittet*). Foruden at vise den overordnede svarfordeling og score for hvert spørgsmål, er alle spørgsmål blevet krydset med en række relevante variable for at vise forskellene i besvarelser opdelt efter f.eks. varighed af forløb eller målgruppe.

Tredje afsnit vedrører bilag og metode og indeholder en frafaldsanalyse, en beskrivelse af undersøgelsens dataindsamling, en beskrivelse af de anvendte metoder til beregninger, en beskrivelse af opbygningen af spørgeskemaer samt en beskrivelse af de anvendte metoder ifm. stikprøveudtagningen.

***Note om betegnelsen jobcenter**. I rapporten anvendes betegnelsen jobcenter som en fælles betegnelse for den kommunale enhed, der varetager beskæftigelsesindsatsen. Betegnelsen anvendes, selv om kommunerne kan organisere og benævne beskæftigelsesindsatsen forskelligt. Mange kommuner har fastholdt betegnelsen jobcenter eller anvender lignende betegnelser. Samtidig bidrager en ensartet terminologi til genkendelighed for borgerne og understøtter sammenligneligheden med tidligere gennemførelser af undersøgelsen. Kommunens egen betegnelse for beskæftigelsesindsatsen blev nævnt i den indledende del af spørgeskemaet.*

Indholdsfortegnelse

01	**Undersøgelsesdesign**	**4**
02	**Resultater**	**8**
	Overordnet tilfredshed	10
	Mødet med jobcentret	17
	Mål og aktiviteter	21
	Samtalen	26
	Progression	31
03	**Bilag og metode**	**36**

01



Undersøgelsesdesign

Analysedesign

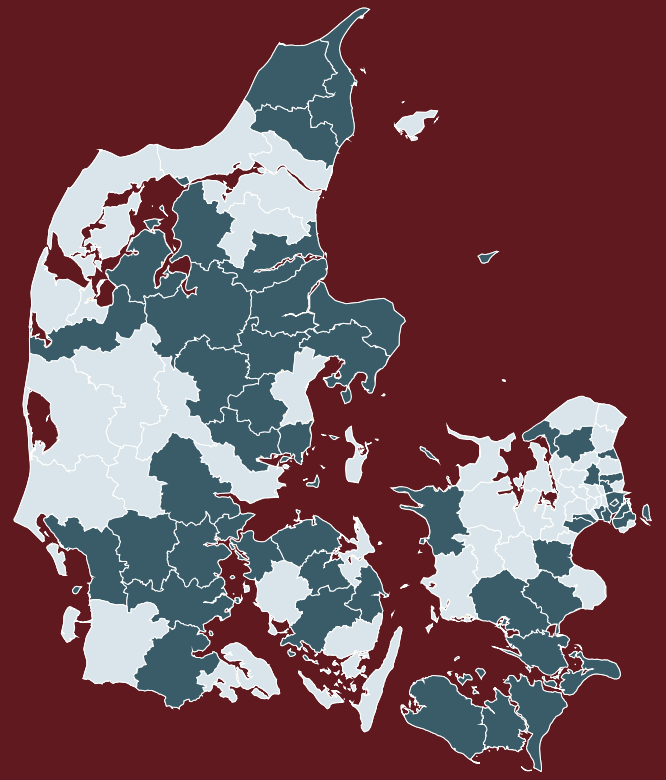
Undersøgelsen er gennemført i 48 kommuner. Kommunerne adskiller sig en anelse fra landsgennemsnittet på parametre som geografi, kommunestørrelser samt rammevilkår for beskæftigelsen, hvilket er vigtigt i læsningen af undersøgelsens resultater (*se særskilt afsnit for repræsentativitet i bilag*).

Undersøgelsen er gennemført som en elektronisk spørgeskemaundersøgelse, som kombinerer forskellige kontaktpunkter for at sikre en høj svarprocent og høj repræsentativitet. Spørgeskemaet er udsendt til borgernes digitale postkasser, hvorefter to påmindelser med en uges mellemrum er udsendt til borgerne via digital post samt SMS. Under dataindsamlingen har der været etableret en telefonisk hotline, hvor borgere, der er inviteret til undersøgelsen, har kunnet stille spørgsmål af både teknisk og indholdsmæssig karakter.

Spørgeskemaet er opdelt i 5 temaer, som afdækker borgernes oplevelse af:

1) Mødet med jobcentret
2) Mål og aktiviteter i forløbet
3) Seneste samtale med deres sagsbehandler
4) Progression mod arbejde eller uddannelse
5) Samlet tilfredshed med deres forløb

Temaerne ovenfor er valgt for at få indblik i borgernes oplevelser af inddragelse og selvbestemmelse, sammenhæng og fremdrift samt kommunikation med jobcentrets medarbejdere.



Deltagende 48 kommuner:

1. Brøndby	11. Gladsaxe	21. Hørsholm	31. Norddjurs	41. Syddjurs
2. Brønderslev	12. Greve	22. Ishøj	32. Nordfyns	42. Tårnby
3. Esbjerg	13. Guldborgsund	23. Kalundborg	33. Nyborg	43. Vejen
4. Favrskov	14. Haderslev	24. Kolding	34. Næstved	44. Vejle
5. Faxe	15. Halsnæs	25. Københavns	35. Odder	45. Vesthimmerlands
6. Fredericia	16. Hillerød	26. Køge	36. Odense	46. Viborg
7. Frederiksberg	17. Hjørring	27. Lolland	37. Randers	47. Vordingborg
8. Frederikshavn	18. Holstebro	28. Lyngby-Taarbæk	38. Silkeborg	48. Aabenraa
9. Furesø	19. Horsens	29. Mariagerfjord	39. Skanderborg	
10. Faaborg-Midtfyn	20. Hvidovre	30. Middelfart	40. Skive	

Population og stikprøve

Populationsafgrænsning

Undersøgelsens population (grundlaget for stikprøveudtagningen) udgøres af borgere fra de 48 kommuner, der opfylder følgende tre betingelser:

1) Borgeren skal være mellem 16-66 år (arbejdsdygtig alder[1])
2) Borgeren skal have haft et aktivt forløb i løbet af 2. kvartal 2026 på en af de ydelsesgrupper, der indgår i undersøgelsen (*se nærmere beskrivelse af målgrupper på næste side*).
3) Borgeren skal have deltaget i en af følgende tre samtaletyper i løbet af 2. kvartal 2026: jobsamtale, opfølgningssamtale eller fællessamtale med a-kasse

Ovenstående afgrænsninger sikrer, at undersøgelsen afdækker holdninger og oplevelser blandt borgere, der har haft kontakt med jobcentret i form af en samtale. Grundet reglerne på dagpengeområdet pr. 1.1.2024 er det vigtigt at notere, at kun dagpengemodtagere med minimum 13 ugers anciennitet på ydelsen indgår i undersøgelsens population.

Afgrænsningen sikrer også, at populationen både udgøres af borgere, der aktuelt er i et forløb i jobcentret, og borgere, der har afsluttet deres forløb.

Stikprøveudtagning

Populationen udgjorde på udtrækningstidspunktet i alt **151.923 borgere**. Efterfølgende er der udtrukket repræsentative stikprøver for hver kommune med en størrelse på mellem 1.500 og 3.000 borgere, afhængigt af kommunens størrelse. For kommuner med færre end 1.500 borgere i populationen er hele populationen medtaget i stikprøven. Samlet set er undersøgelsens **stikprøvestørrelse på 97.594 borgere**, hvoraf 35.095 borgere har afgivet deres svar (heraf indgår 2.630 delvist komplette besvarelser), svarende til **36,0 %**. Svarprocenten ligger på niveau med de foregående fem undersøgelser (ml. 35,3 - 43,2 %). Svarprocenten vurderes generelt høj målgruppen taget i betragtning (typiske svarprocent er omkring 20-25 pct.). Dette skyldes særligt anvendelsen af SMS-påmindelser.

Svarprocenten og dataindsamlingen vil blive uddybet i afsnittet om *besvarelser* i metodeafsnittet.

Vægtning

Der er ifm. efterbehandlingen af data gennemført frafaldsanalyser (*se særskilt afsnit herom*), som har påvist mindre skævheder mellem de modtagne svar i stikprøven og borgere i populationen. For at højne repræsentativiteten i resultatopgørelserne, er besvarelserne efterfølgende blevet vægtet efter fordelingen af køn, alder, målgruppe og kommune i populationen. Underrepræsenterede grupper i besvarelserne bliver dermed vægtet højere, mens overrepræsenterede grupper i besvarelserne tilsvarende bliver vægtet lavere.

[1] Beskæftigelsesministeriet: link

Undersøgelsens målgrupper

Fem overordnede målgrupper

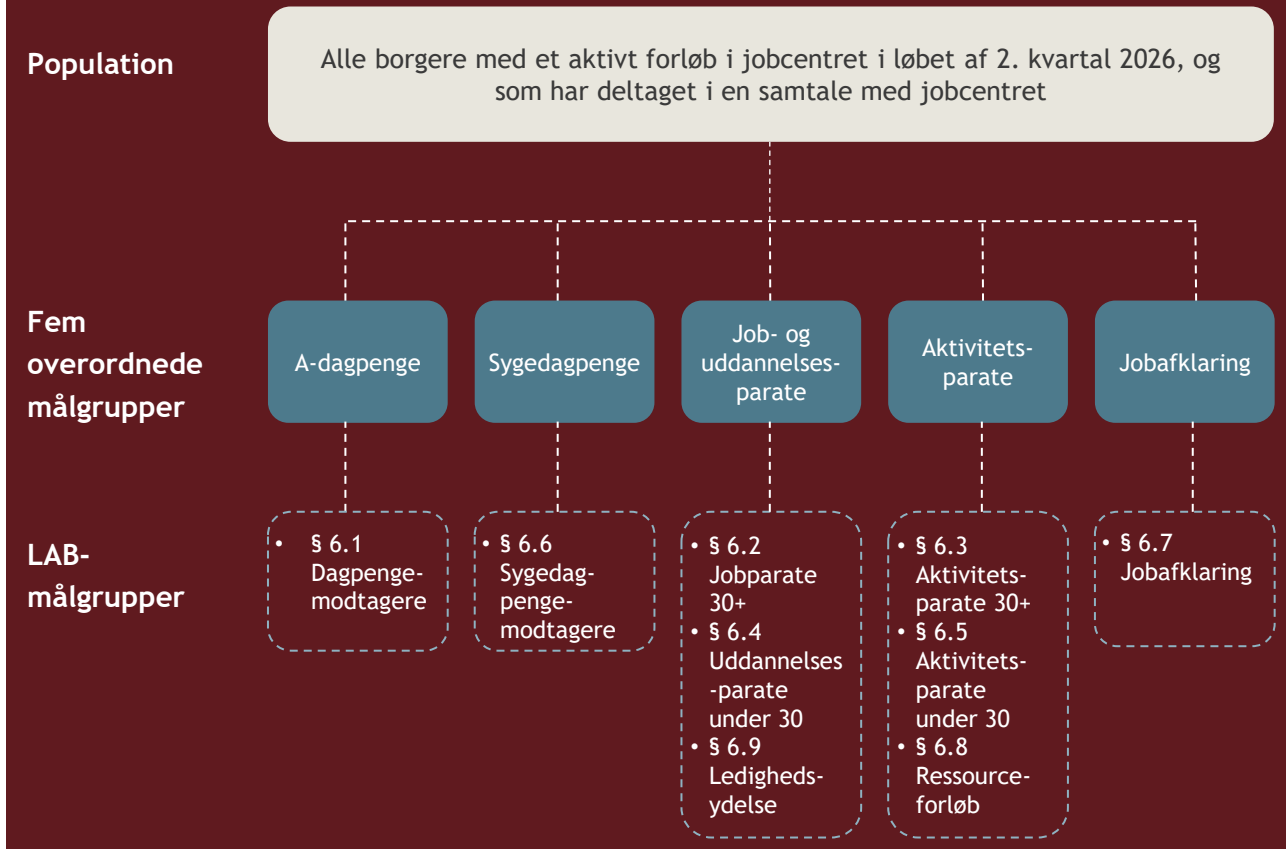
I en bred afdækning af borgernes oplevelse af den kommunale beskæftigelsesindsats indgår det som et centralt element at undersøge forskelle i holdninger, synspunkter og oplevelser på tværs af beskæftigelsesindsatsens målgrupper. For at lette tolkningen af undersøgelsens resultater samt sikre en statistisk robusthed er målgrupperne i den forenklede beskæftigelsesindsats inddelt i fem overordnede målgrupper:

1) Dagpenge
2) Sygedagpenge
3) Job- og uddannelsesparate
4) Aktivitetsparate
5) Jobafklaring

De fem overordnede målgrupper bygger på en inddeling, der har været anvendt i den tværkommunale borgerundersøgelse gennem flere år. Inddelingen er fastholdt i denne undersøgelsesrunde, da beskæftigelsesreformen på tidspunktet for undersøgelsen fortsat er under implementering.

Den overordnede inddeling af de fem overordnede målgrupper med dertilhørende LAB-målgrupper fremgår af figuren til højre.

Oversigt over undersøgelsens målgrupper



02

Resultater

Opbygning af præsentation af resultaterne

Resultaterne fra undersøgelsen er præsenteret efter de 5 overordnede temaer, som er blevet afdækket i spørgeskemaet:

1) borgernes overordnede tilfredshed
2) borgernes oplevelse af mødet med jobcentret
3) borgernes mål og aktiviteter
4) borgernes seneste samtale med deres sagsbehandler
5) borgernes oplevelse af progression i deres forløb

Hvert overordnet tema består yderligere af en række undertemaer, som svarer til spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen. Det konkrete spørgsmål tilknyttet til hvert undertema fremgår øverst på hver side.

Spørgeskema, opbygning og beregningsmetoder er uddybet i rapportens metodeafsnit under afsnittet om "Bilag og metode".

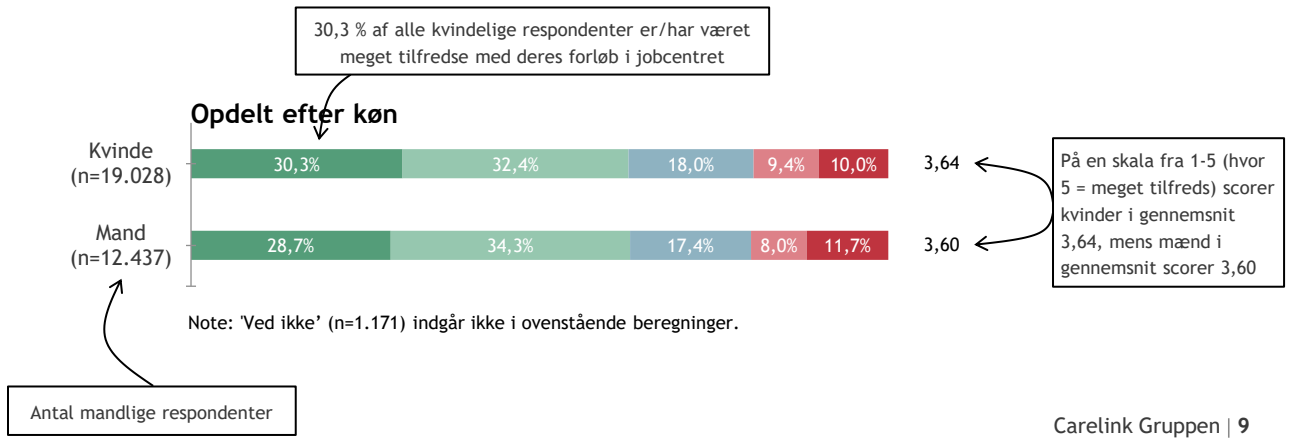
Gennemsnitsscores

Resultaterne fra undersøgelsen viser både *svarfordelingen* af respondenternes svar på de enkelte spørgsmål samt en samlet *gennemsnitsscore* pr. spørgsmål.

Gennemsnitsscorerne er beregnet på de spørgsmål, hvor svarkategorierne har en naturlig rangorden (f.eks. "meget tilfreds" – "meget utilfreds"). Scorerne er beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 5 angiver den mest positive svarværdi (f.eks. "meget tilfreds"), mens 1 angiver den mest negative svarværdi (f.eks. "meget utilfreds"). Scorerne gør det enklere at sammenligne respondenternes svar på tværs af alle spørgsmål og kan give en indikation af, hvilke spørgsmål borgerne vurderer mest positivt, og hvilke spørgsmål borgerne vurderer mest negativt. Under figurerne eller i bunden af siderne er antallet af "ved ikke"-svar eller "ikke relevant"-svar ligeledes angivet.

Nedenfor ses et eksempel på, hvordan figurerne og resultaterne skal tolkes:

Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcentret?



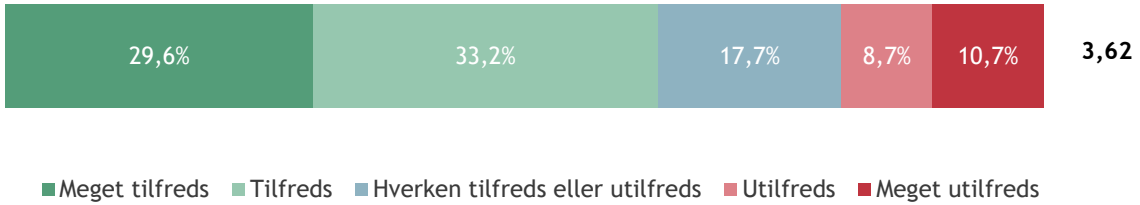
1. Overordnet tilfredshed

Overordnet tilfredshed

Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcentret?

(Skala = 1-5, hvor 5 = meget tilfreds, og 1 = meget utilfreds)

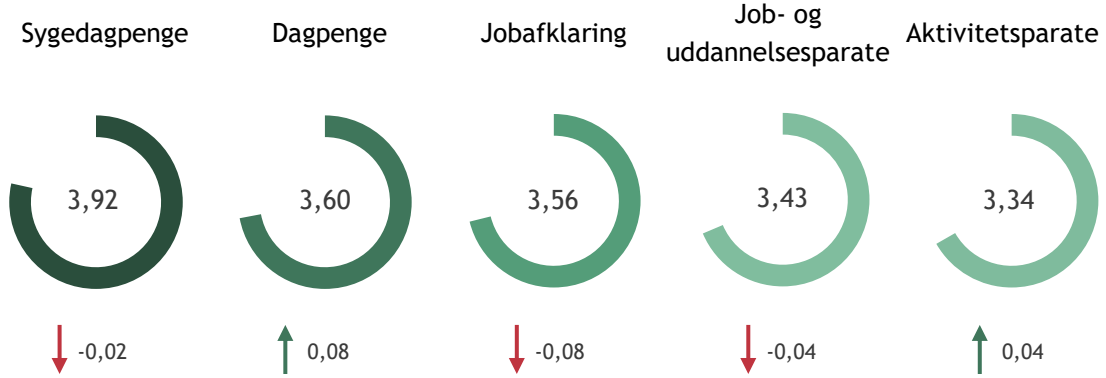
Samlet **Gns. score (1-5)**



Sammenligning af mest tilfredse og mindst tilfredse kommune

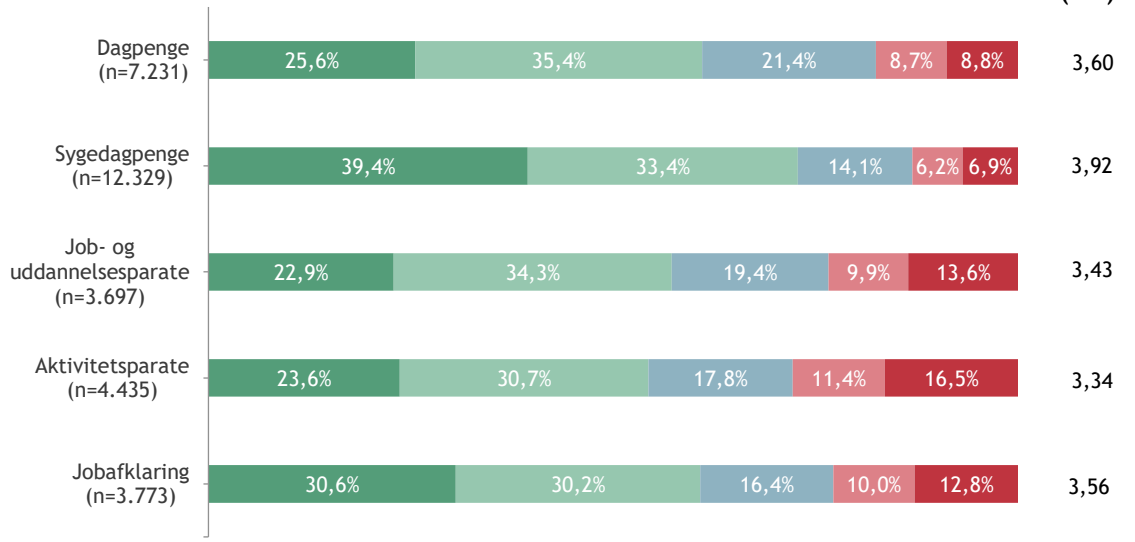
	Kommune med højeste tilfredshed	Kommune med laveste tilfredshed
Tilfredshedsskala (1-5)	4,03	3,08
Andel 'meget tilfredse' + 'tilfredse'	75,6 %	46,3 %

Samlet tilfredshed opdelt efter målgruppe



… ift. seneste undersøgelse i efteråret 2025

Opdelt efter målgruppe **Gns. score (1-5)**

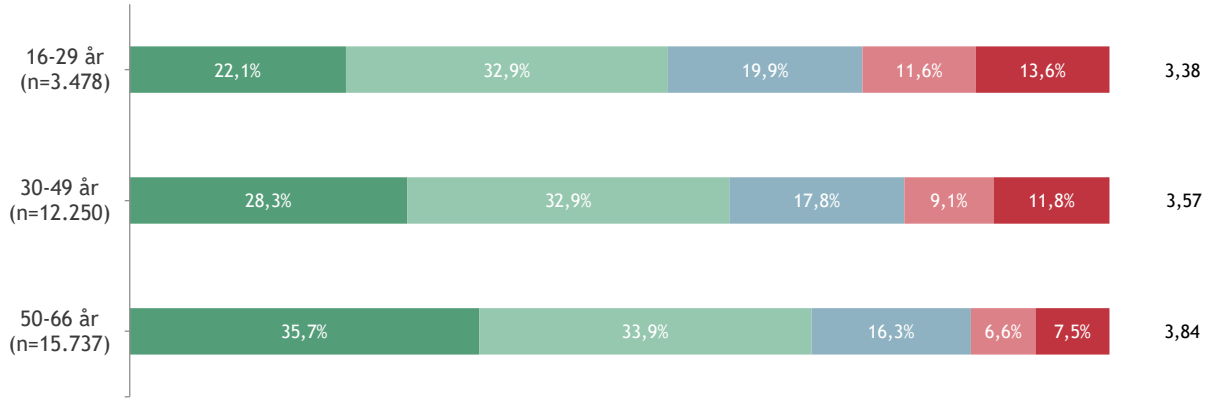


Note: 'Ved ikke' (n=1.171) indgår ikke i ovenstående beregninger.

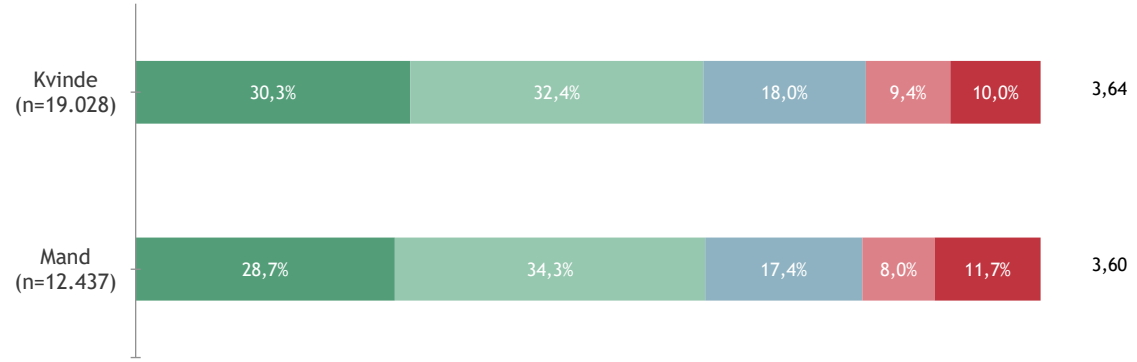
Overordnet tilfredshed

Hvor tilfreds eller utilfreds har du alt i alt været med dit forløb i jobcentret? (*fortsat*)

Opdelt efter alder

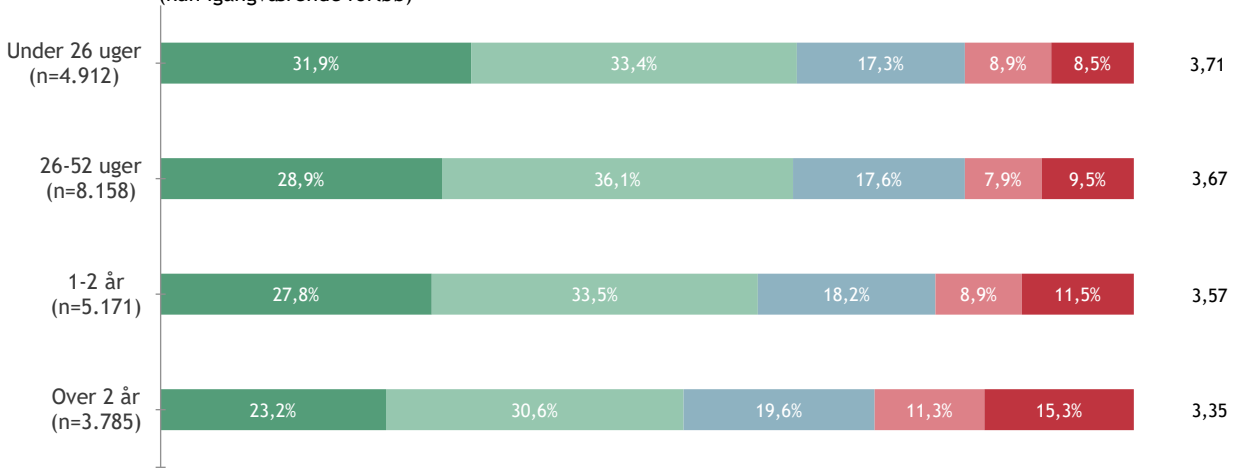


Opdelt efter køn

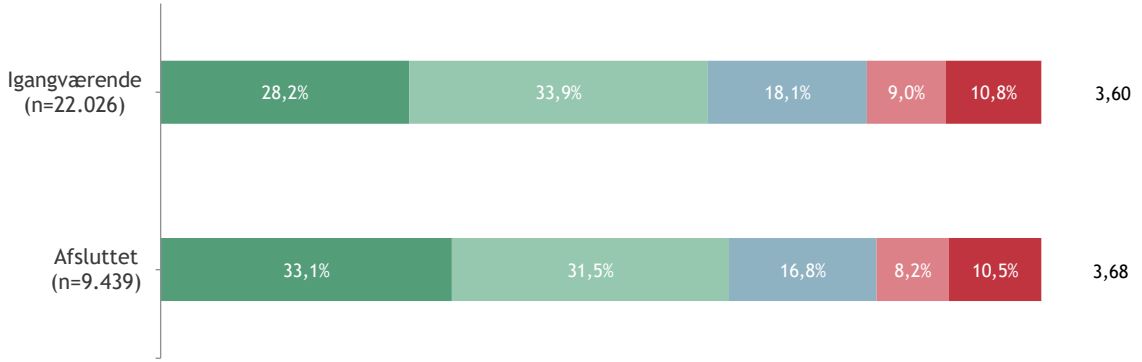


Opdelt efter varighed

(kun igangværende forløb)



Opdelt efter tilknytning til jobcenteret på svartidspunkt



Note: 'Ved ikke' (n=1.171) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Uddybning af tilfredshed

- Tilfredse borgere

I spørgeskemaet har respondenterne haft mulighed for at uddybe, hvorfor de er tilfredse/utilfredse med deres forløb i jobcentret, samt hvad der kunne have gjort deres forløb (endnu) bedre. I det følgende præsenteres en analyse af borgernes kvalitative svar på begge spørgsmål opdelt efter, om de har været tilfredse (”meget tilfreds”/”tilfreds”) eller mindre tilfredse (”utilfreds”/”meget utilfreds”).

1. **Oplevelsen af at blive hørt og forstået**
   En gennemgående tendens blandt de tilfredse borgere er, at de i høj grad oplever at blive hørt, set og forstået. De beskriver, at deres sagsbehandler tager hensyn til deres helbred, begrænsninger og samlede livssituation, og at forløbet derfor tilrettelægges ud fra deres individuelle behov.
2. **Empatisk og venlig sagsbehandler**
   Borgerne fremhæver, at det har afgørende betydning for relationen, at sagsbehandleren er venlig, respektfuld og empatisk. Når sagsbehandleren fremstår imødekommende og behagelig, styrker det borgerens oplevelse af, at jobcentret oprigtigt er til for at hjælpe dem.
3. **Tilstrækkeligt informationsniveau**
   Flere af de tilfredse borgere lægger vægt på, at deres sagsbehandler holder dem informeret om forløbet. Borgerne oplever særligt, at det fungerer godt, når der bliver lagt en konkret plan, da det skaber klarhed og overblik over, hvad der skal ske, og hvad der forventes af dem.
4. **Relevante kurser og praktikforløb**
   En række borgere beskriver, at deres sagsbehandler har hjulpet dem med at komme på relevante kurser, som har styrket deres ansøgninger og jobsøgning. Derudover fremhæver borgerne, at praktikforløb i relevante virksomheder kan være en vej ind på arbejdsmarkedet og i nogle tilfælde har ført til ansættelse.

Vil du uddybe, hvorfor du har været tilfreds/utilfreds?

- Jeg frygtede at tage på jobcenteret, men blev virkelig mødt på en varm måde. Super søde mennesker, som virkelig gerne ville hjælpe mig.
- Jeg var ramt af stress og havde det rigtig dårligt. Da jeg fik besked om, at jeg skulle tale med en fra kommunen, blev jeg nervøs og var bange for, at de ikke ville forstå min situation. Men det viste sig heldigvis at være helt anderledes. Min sagsbehandler lyttede til mig, forstod min situation og hjalp mig på en rigtig god måde. Jeg vil gerne sige, at hendes hjælp har haft stor betydning for mig og var med til at få mig hurtigere tilbage på rette spor.
- Jeg føler der er forståelse for min situation, og at det tager den tid det tager at komme oven på igen.
- [Sagsbehandler] er meget klar i sin kommunikation. Jeg er ikke i tvivl om den plan, der er lagt.
- Jeg har været rigtig glad for mit forløb, især på grund af min jobkonsulent [sagsbehandler]. Jeg har følt, at [sagsbehandler] virkelig har lyttet til mig og været god til at se både mine kompetencer og det, jeg havde brug for. [Sagsbehandler] foreslog blandt andet et kursus, som jeg ikke selv havde tænkt på fra starten, men som viste sig at være lige det rigtige for mig og meget brugbart i min videre jobsøgning. Jeg har hele vejen igennem følt mig mødt med respekt og tillid, og [sagsbehandler] har været både støttende og rigtig god til at komme med idéer og muligheder, som gav mening for mig. Det har gjort en stor forskel.
- Jeg kom hurtigt i job. [Sagsbehandler] hjalp til at komme i en relevant virksomhedspraktik.
- Jeg er blevet godt modtaget, har følt mig tryg, der er blevet lyttet til mig, og jeg er blevet præsenteret for rigtig gode forløb som terapisamtaler og livsmestringsforløb.
- Der bliver lyttet, støttet og igangsat nødvendige forløb.

Uddybning af tilfredshed

- Mindre tilfredse borgere

1. **Oplevelsen af ikke at blive hørt og taget alvorligt**
   En gennemgående tendens blandt de utilfredse borgere er oplevelsen af ikke at blive lyttet til. Flere beskriver, at de ikke føler sig taget alvorligt af deres sagsbehandler, og at det kan være svært at få kontakt, fordi beskeder sjældent bliver besvaret. Nogle borgere oplever desuden, at dokumentationen af samtalerne ikke afspejler, hvad der reelt blev sagt, og at deres egne kommentarer ikke bliver gengivet. Det bidrager til en følelse af, at deres perspektiv ikke tillægges betydning.
2. **Lang ventetid og manglende afklaring**
   Flere borgere peger på lang sagsbehandlingstid og manglende klarhed over, hvor længe forløbet vil vare. De oplever at få upræcise svar og efterspørger en konkret plan. For nogle har forløbet strakt sig over flere år, og de oplever at skulle starte forfra, hver gang en ny sagsbehandler eller jobkonsulent bliver tilknyttet.
3. **Et ufleksibelt system**
   En række borgere giver udtryk for, at de føler sig fastlåst i et system, der ikke giver plads til den enkelte. Oplevelsen forstærkes, når der mangler sammenhæng mellem de forskellige aktører i forløbet. Borgere beskriver f.eks., at aftaler indgået med én medarbejder ikke bliver fulgt op af en anden, hvilket skaber frustration og en følelse af, at forløbet ikke hænger sammen.
4. **Manglende forståelse og hensyn til helbredet**
   En del af de utilfredse borgere oplever, at der ikke tages tilstrækkeligt hensyn til deres helbred. De beskriver, at lægelige udtalelser ikke bliver tillagt vægt, og at der ikke følges op på, hvilke sygdomme de har, og hvordan sygdommene påvirker dem i hverdagen. Nogle borgere oplever, at deres behov i forhold til sygdommen bliver nedgjort.

Vil du uddybe, hvorfor du har været tilfreds/utilfreds?

- Jeg føler ikke, at der lyttes til mig. Den efterfølgende dokumentation af samtalen afspejler ikke altid samtalen. De kommentarer, som jeg har sendt, bliver ikke gengivet i den dokumentation, som jeg kan se.
- Jeg oplevede, at min sagsbehandler ikke tog mig alvorligt. Det var ofte meget svært at få kontakt, da mine beskeder sjældent blev besvaret.
- Jeg synes ikke rigtig, I lytter til mig.
- Lang behandlingstid og ingen svar på, hvor længe min sag bliver ved. Der er kun ”sikkert” og ”nok” færdig inden for få måneder.
- Jeg har haft en meget lang sagsbehandlingstid på 5 år. Skiftende sagsbehandlere og jobkonsulenter (følelsen af at starte forfra hver gang).
- Præcis som denne kasse, I kigger på her, er man som menneske låst ved at være i et system, uanset om man er på den ene eller den anden side af skærmen.
- Jeg har lavet konkrete aftaler med socialrådgiver, og jobkonsulenten negligerer alt relevant aftalt. Konsulenten taler ned om andre borgere på en generel palette. Der bliver ikke givet en konkret plan eller konkrete svar, men talt udenom, og man lader tiden gå.
- Jeg synes ikke, at de tager hensyn til lægelige udtalelser, og de følger ikke op på, hvad det egentlig er for nogle sygdomme, jeg har, og hvad de gør ved mig.
- Jeg bliver ikke hørt. Mine behov i forhold til min sygdom nedgøres.

Forslag til forbedringer

- Tilfredse borgere

1. **Øget fokus på den enkeltes situation**
   Flere borgere efterspørger, at der tages mere hensyn til den enkeltes situation. Det gælder både forståelsen for borgerens samlede livssituation og for de psykiske og fysiske udfordringer, der kan påvirke vejen tilbage til arbejde. Nogle oplever, at samtalerne primært handler om her og nu, og savner, at der også spørges ind til deres baggrund og tidligere erfaringer, og at sundhedsfaglige vurderinger vægtes, når planen lægges.
2. **Mere fokus på borgerens uddannelse og kompetencer**
   En del borgere ønsker et større fokus på deres uddannelsesbaggrund og kompetencer. De efterlyser hjælp til at finde relevante jobåbninger inden for eget fagområde og til at få øje på kompetencer, de ikke selv er opmærksomme på.
3. **Afklaring af tidshorisont, forløb og mål**
   Flere borgere efterspørger større klarhed over, hvordan forløbet er tilrettelagt, og hvor lang tid det vil tage. Nogle oplever lang ventetid mellem skift og tilbud, selvom de selv er motiverede for at komme videre. Borgerne ønsker derfor en konkret plan med tydelige mål og tidspunkter og større kontinuitet med færre sagsbehandlerskift. For nogle er uforudsigeligheden en direkte belastning, og selv positive borgere kan være usikre på, hvordan og hvornår slutmålet nås.
4. **Aktiv virksomhedskontakt og målrettet matching**
   Flere borgere ønsker, at jobcentret i højere grad bruger sin viden om både ledige og virksomheder til at skabe konkrete match. Praktikker bør målrettes virksomheder med reelle ansættelsesmuligheder, og kontakt til arbejdsgivere efterspørges tidligere i forløbet.

Hvad kunne have gjort dit forløb i jobcentret (endnu) bedre?

- Min første sagsbehandler spurgte ikke ret meget ind til mine oplevelser i tidligere jobs, eller hvad der havde udløst sygemeldingen. […] Jeg følte mig lidt presset til at ”virke rask”.
- Der bør i højere grad tages hensyn til den enkeltes situation og til de psykiske og fysiske udfordringer, man oplever i et sygemeldingsforløb.
- Mit forløb kunne have været endnu bedre, hvis der havde været mere individuel vejledning og en tydeligere plan for, hvordan jeg kunne komme tættere på et job.
- At de kunne formidle kontakt til relevante akademiske jobmuligheder, at der var relevante kurser, at de kunne hjælpe mig med at få øje på kompetencer, som jeg ikke har øje på, mv.
- Jeg synes, der har været lang ventetid til de forskellige skift, tiltag og tilbud. Det er svært at være i venteposition, når man selv ønsker hjælp til at komme i gang.
- Konkrete mål, flere kurser og videreuddannelser ville være perfekt.
- At der forelå en konkret plan på papir med præcise datoer og informationer om, hvad jeg skal hvornår og hvorfor – jeg er ekstremt presset over uforudsigelighed.
- Jeg synes, de gør det godt, men jeg er måske ikke helt klar over, hvordan vi når slutmålet, og hvor langt der er.
- Jeg har desuden savnet, at jobcentrets store kendskab til både ledige og virksomheder blev brugt mere aktivt til at skabe konkrete match.
- Jeg synes, virksomhedspraktik bør målrettes bedre. […] Der burde være større fokus på, at praktikken reelt kan føre til ansættelse, frem for blot at være et kortvarigt forløb.

Forslag til forbedringer

- Mindre tilfredse borgere

1. **Mere lydhørhed og forståelse i mødet med borgeren**
   Flere borgere efterspørger, at medarbejderne lytter mere og møder dem med empati. Nogle oplever tonen som hård og ønsker at blive mødt som et helt menneske med respekt for deres situation.
2. **Hensyn til borgere med sygdom**
   En del borgere ønsker, at der tages større hensyn til deres sygdom, herunder kroniske lidelser. De efterspørger, at jobcentret i højere grad lytter til læger og andre fagpersoner med indsigt i borgerens tilstand. Flere oplever at blive presset ud over, hvad deres helbred kan bære.
3. **Fremdrift og gennemsigtighed i forløbet**
   Flere borgere efterspørger en konkret handleplan med en tidsplan og løbende information om, hvor sagen står. Nogle oplever lange forløb uden afklaring og ønsker hurtigere sagsbehandling, bedre opfølgning og mere handling frem for gentagne samtaler.
4. **Indsatser tilpasset den enkelte**
   Borgere ønsker, at indsatsen i højere grad tager udgangspunkt i den enkeltes behov, baggrund og uddannelse. Flere oplever at blive presset ind i faste rammer og efterspørger i stedet at blive set som et helt menneske. Samtidig ønsker de sparring om, hvilke muligheder de har.
5. **Relevante praktikforløb og kurser**
   Borgere ønsker tilbud, der giver mening i forhold til deres fagområde og reelt styrker deres muligheder på arbejdsmarkedet. Nogle oplever kurser og praktikker som standardløsninger uden sammenhæng med deres kompetencer og efterspørger i stedet konkret hjælp til at finde relevante job.

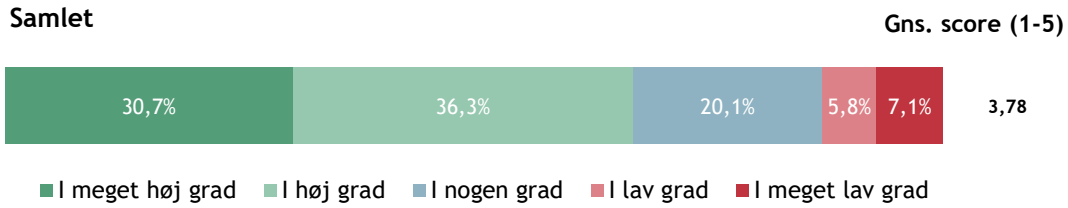
Hvad kunne have gjort dit forløb i jobcentret (endnu) bedre?

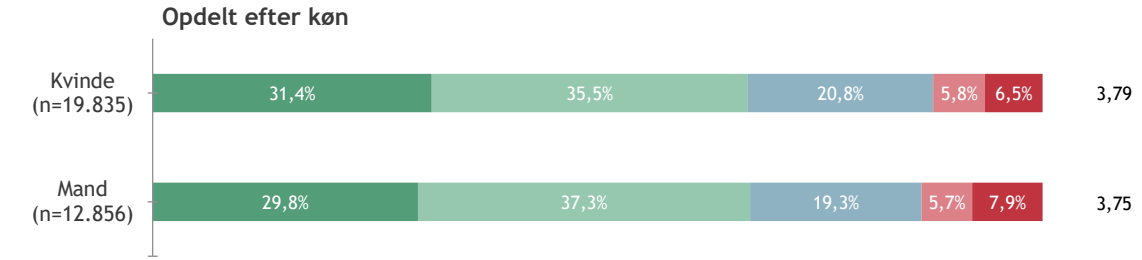
- At dem, der arbejder med mennesker, har empati og er bedre til at hjælpe og lytte til borgerne i stedet for at være hårdkogte.
- At de rent faktisk respekterer, hjælper og lytter til udsatte borgere.
- Giv bedre tilbud om kurser. Hvad skal jeg bruge et truckcertifikat til, når et kursus i [kursusnavn] ville øge mine jobmuligheder? Hav forståelse for, at vi er nogle, som er arbejdsløse på grund af joblandskabet pt., og ikke fordi vi er retningsløse eller umotiverede.
- At [de] giver lov til at være syg, når man er syg, og ikke ringer og stiller spørgsmål, man ikke kan svare på.
- Følelsen af, at man faktisk ser mig som et menneske. Jeg ved, at jobcentres opgave er at få borgerne tilbage på arbejdsmarkedet, og det er fair nok, men hvis man ikke ser på det enkelte menneske og lytter til bl.a. læger og fagfolk med mere viden omkring en persons tilstand i stedet for at presse borgere ud over deres evner og helbred pga. et flueben eller en kasse, som man vil presse borgeren ned i, så er indsatsen da forgæves.
- Hvis jeg havde haft en konkret handleplan/tidsplan, så jeg havde en tidsplan for forløbet og en forståelse for, hvor langt jeg er – og hvornår jeg kan se en afslutning, så jeg ved, at jeg ikke bare er blevet glemt i systemet.
- En hurtigere sagsbehandling, bedre opfølgning og løbende information om status på min sag ville have gjort oplevelsen væsentligt bedre.
- Jeg kunne have fået tilbudt praktikpladser inden for mit eget fagområde, så jeg kunne blive mere aktivt inddraget i et arbejdsmiljø.
- Droppe mere eller mindre elendige "kursusforløb" og gratis arbejde aka praktikker i [dagligvarekæde] etc. Finde relevante jobs – også deltid.

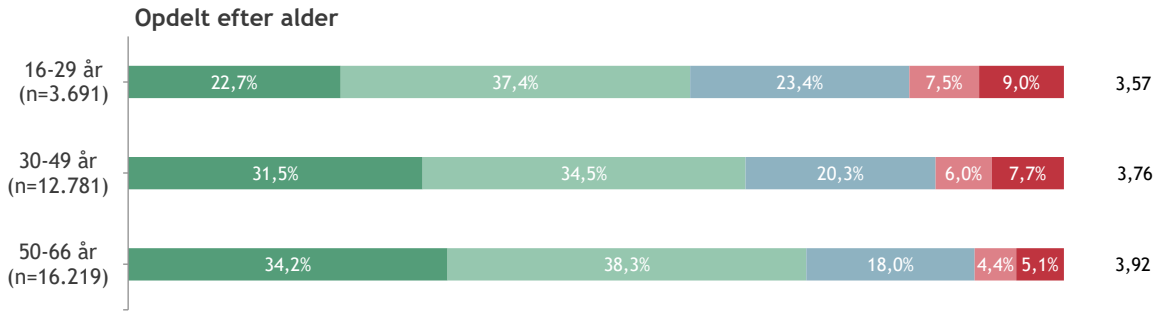
2. Mødet med jobcentret

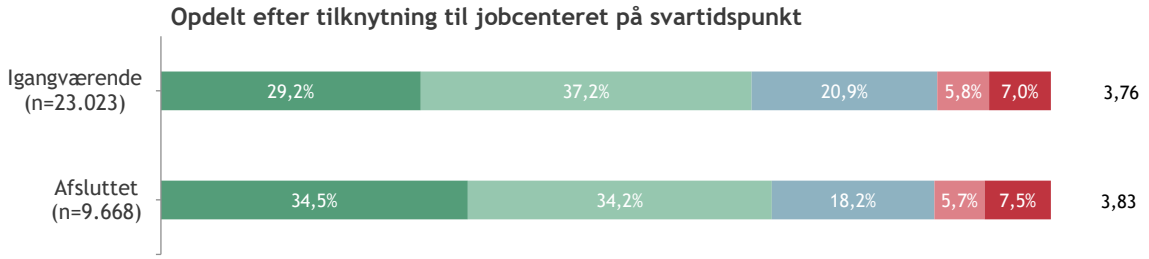
Tillid

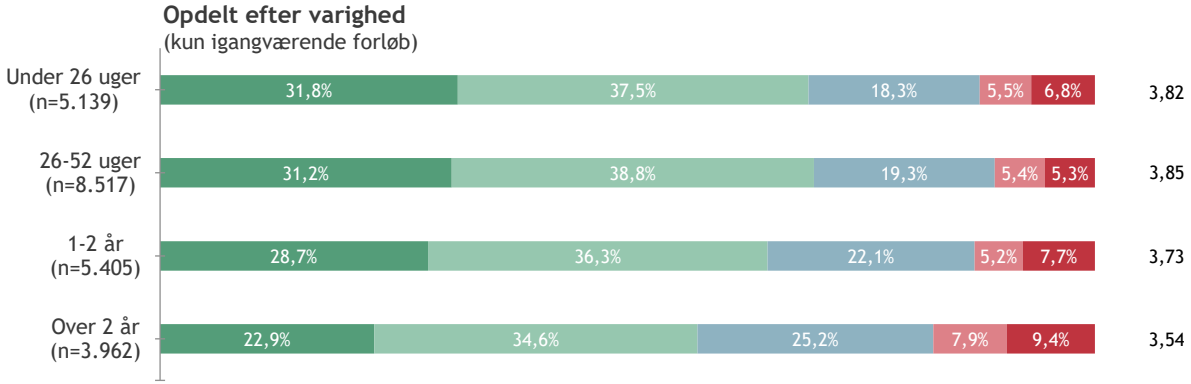
I hvilken grad oplever du at blive mødt med tillid i jobcentret?

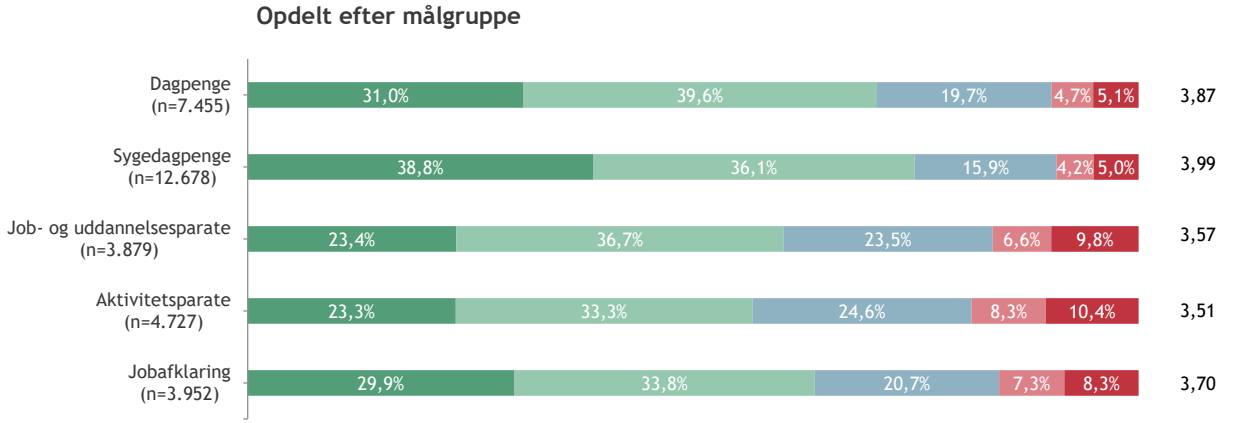








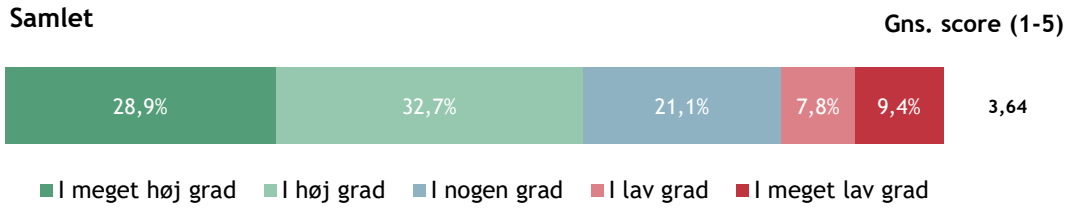


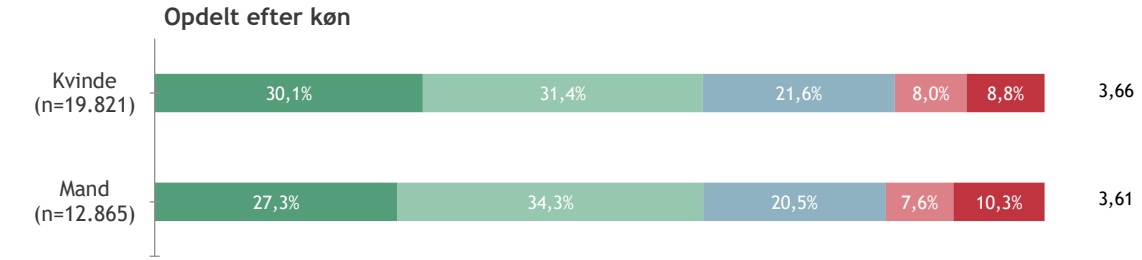


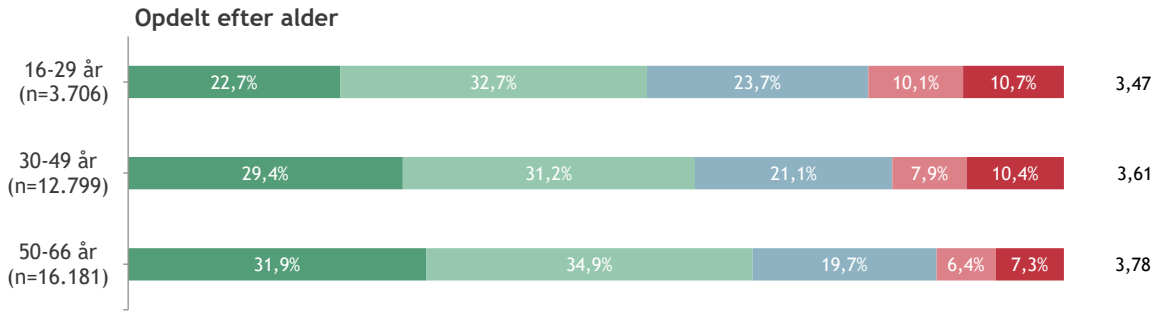
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.091) indgår ikke i ovenstående beregninger.

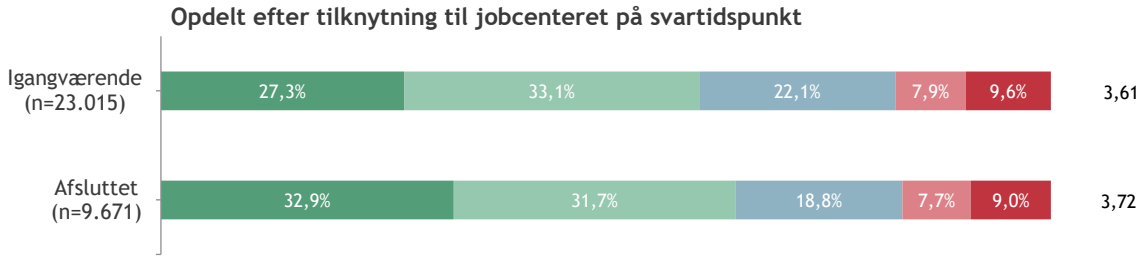
Udgangspunkt i borgeren

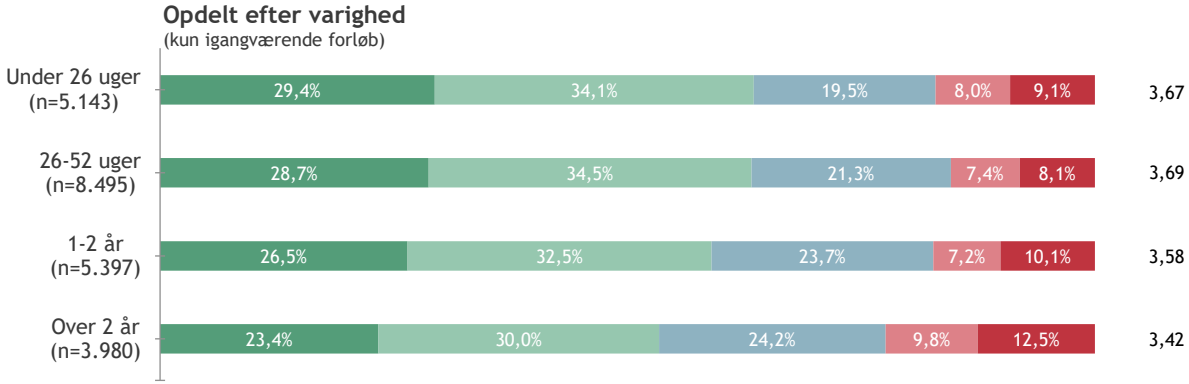
I hvilken grad oplever du, at der bliver taget udgangspunkt i din situation i jobcentret?

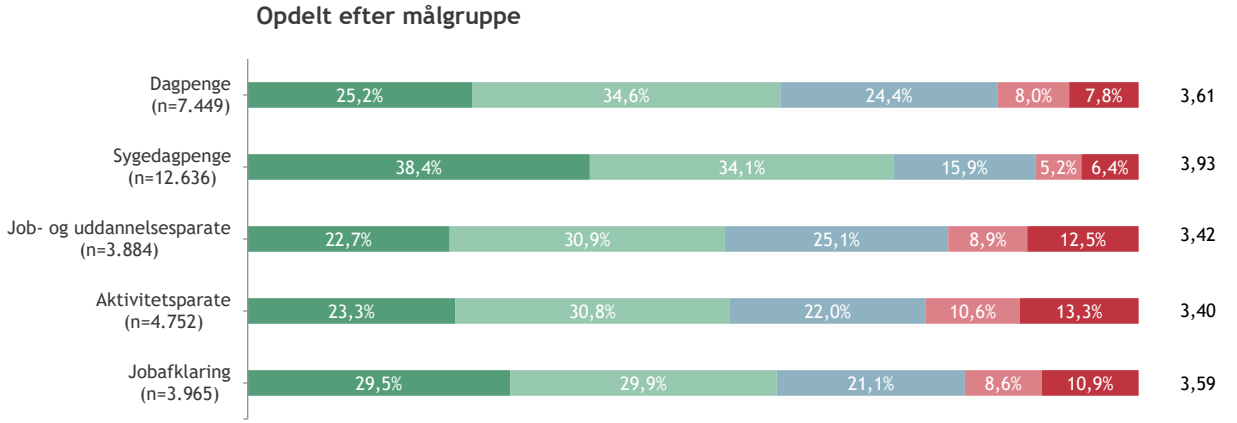








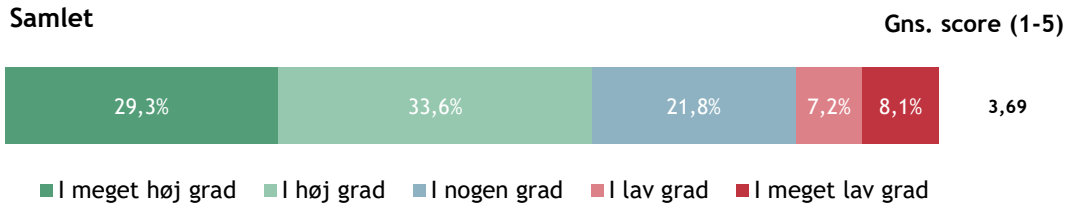


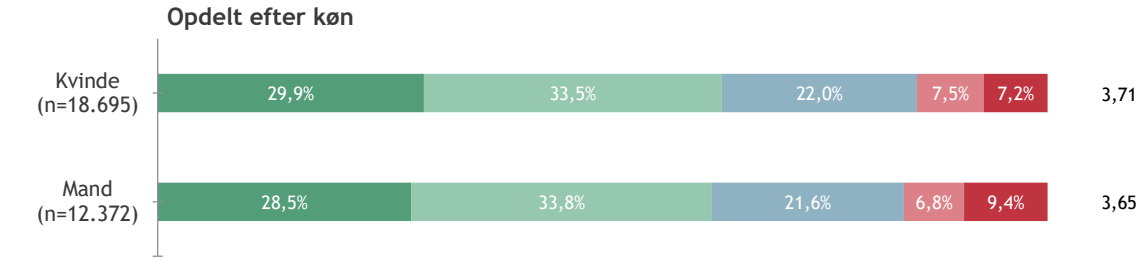


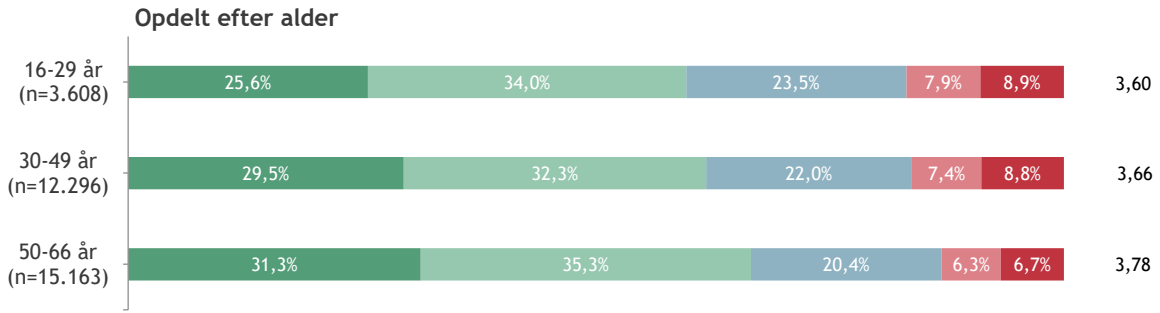
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.054) indgår ikke i ovenstående beregninger.

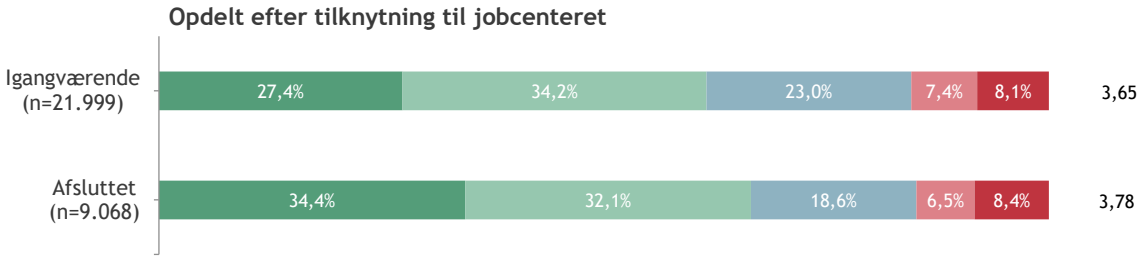
Inddragelse

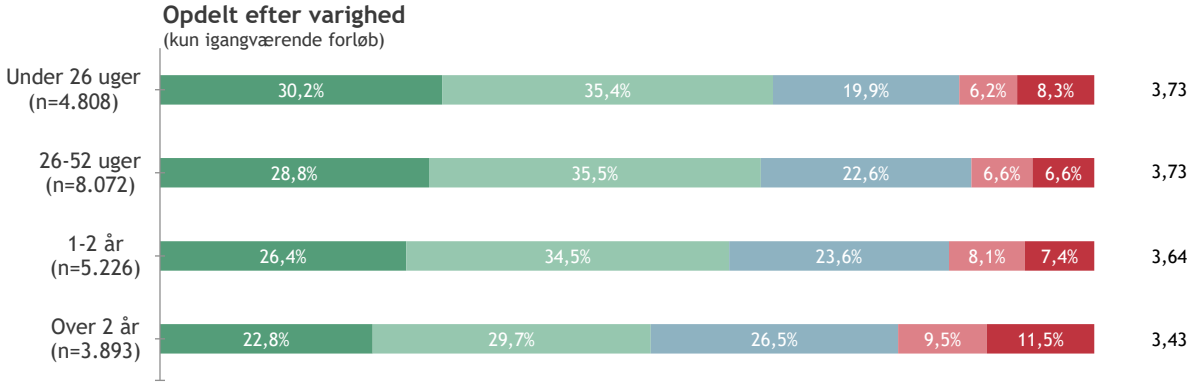
I hvilken grad oplever du, at der bliver lyttet til dine idéer og forslag, når I lægger en plan for dit forløb i jobcentret?

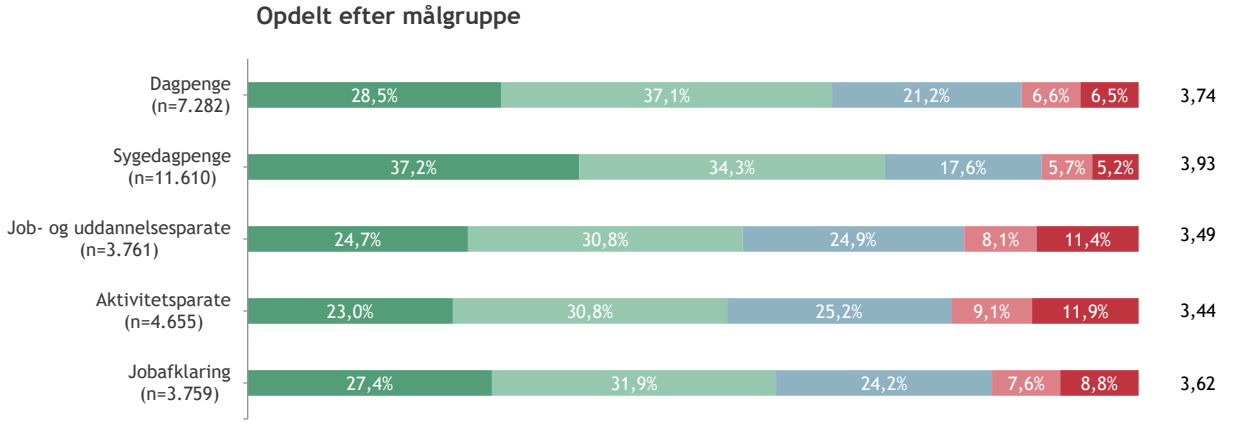










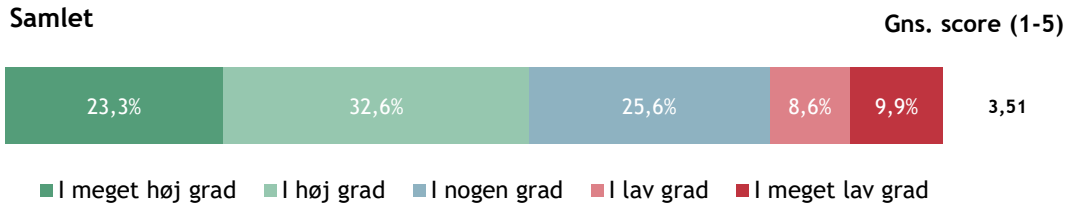


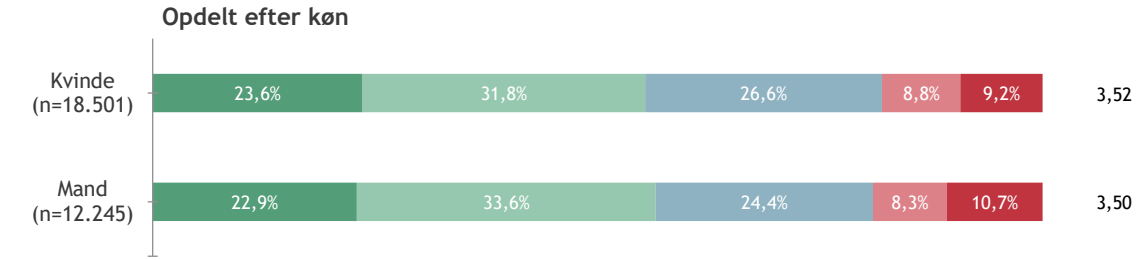
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.680) indgår ikke i ovenstående beregninger.

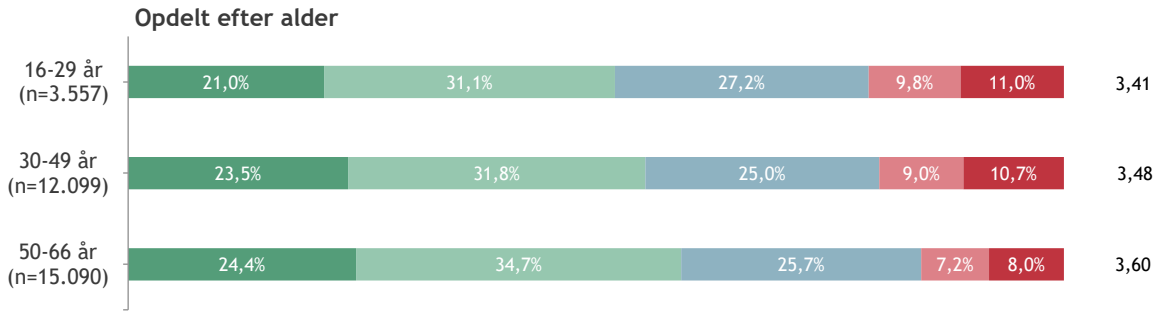
3. Mål og aktiviteter

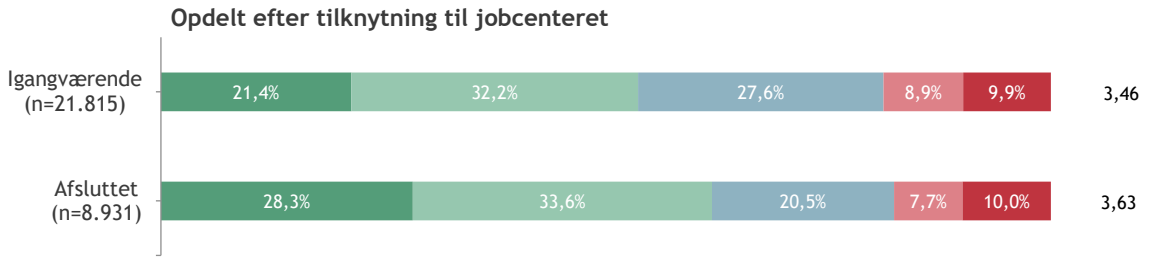
Klart mål

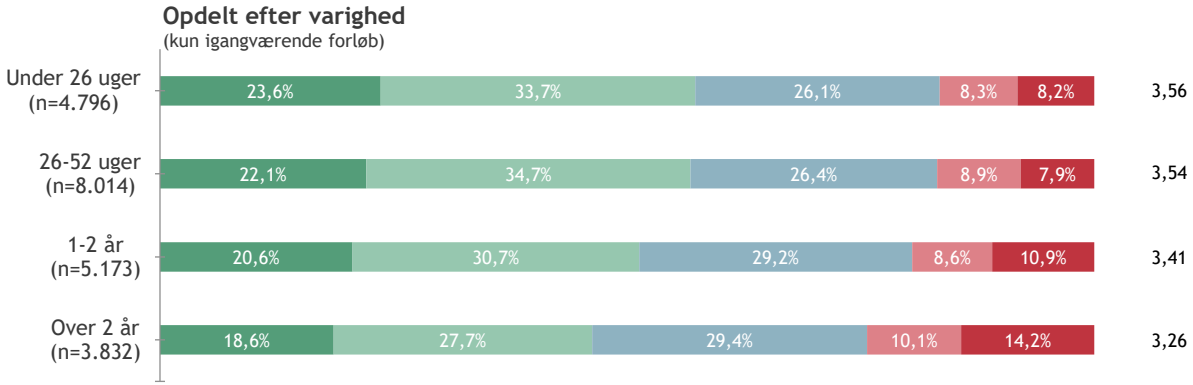
I hvilken grad oplever du, at der er et klart mål i dit forløb i jobcentret?

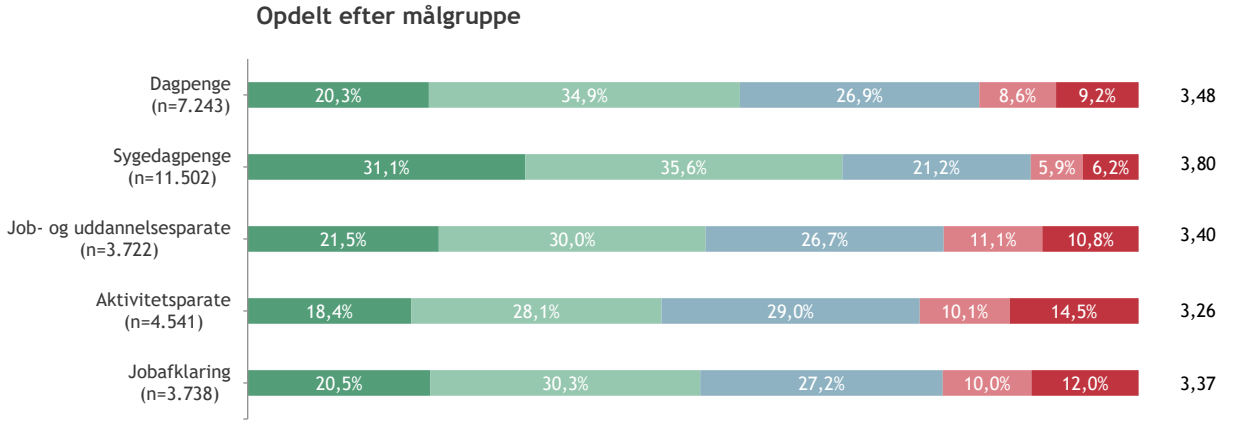








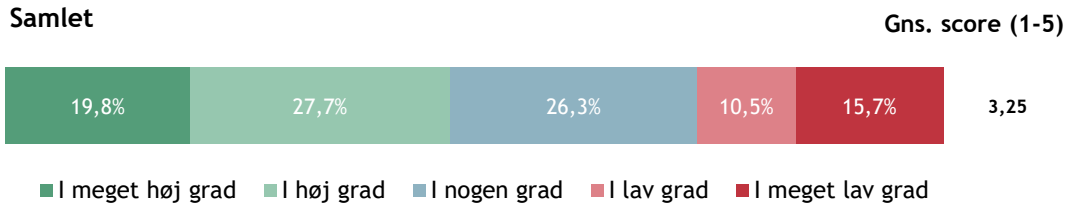


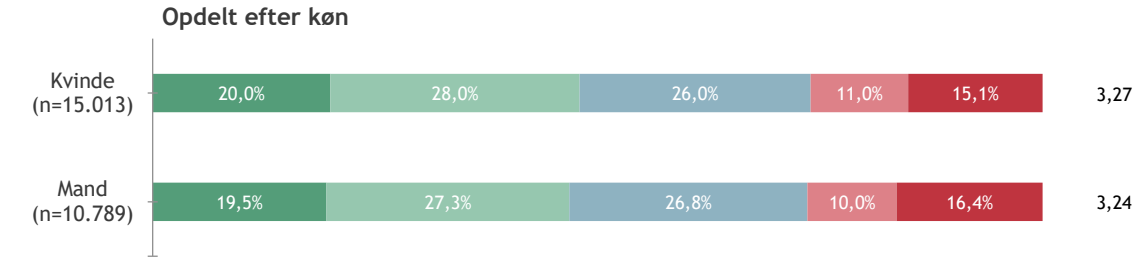


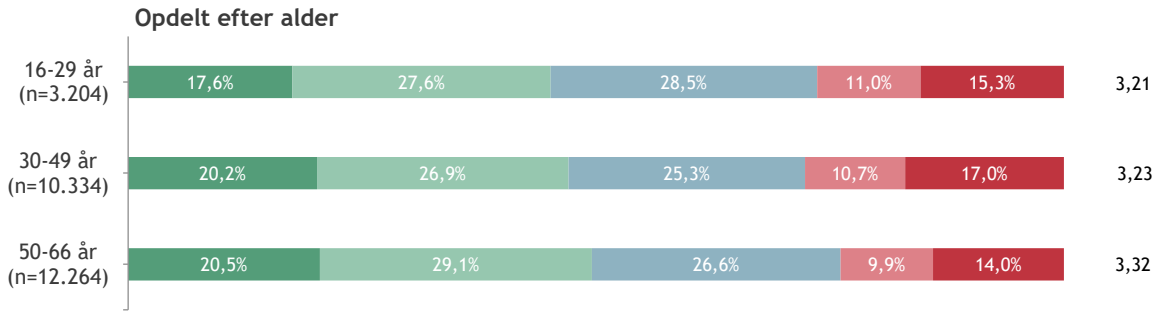
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.595) indgår ikke i ovenstående beregninger.

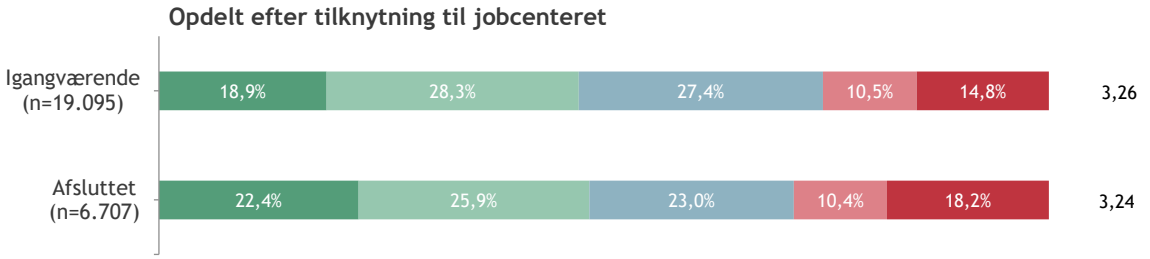
Sammenhæng ml. aktiviteter og mål

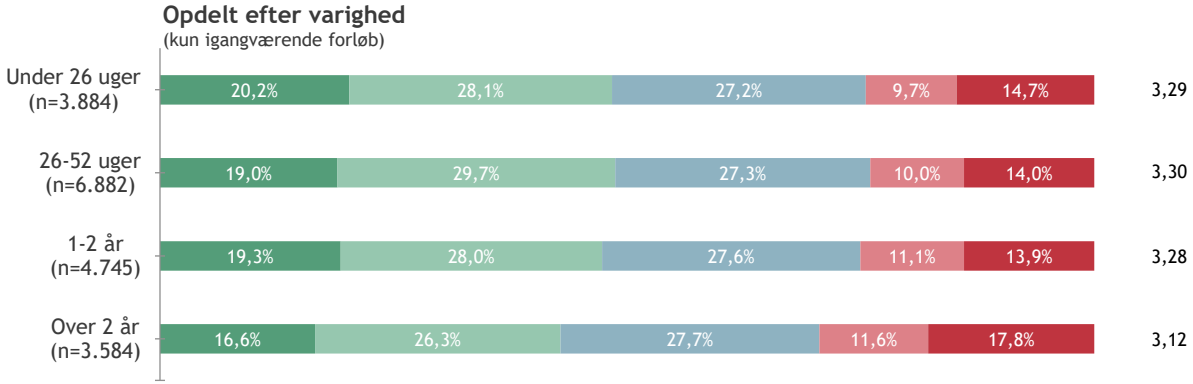
I hvilken grad oplever du, at aktiviteterne i dit forløb giver mening i forhold til dit mål i jobcentret?

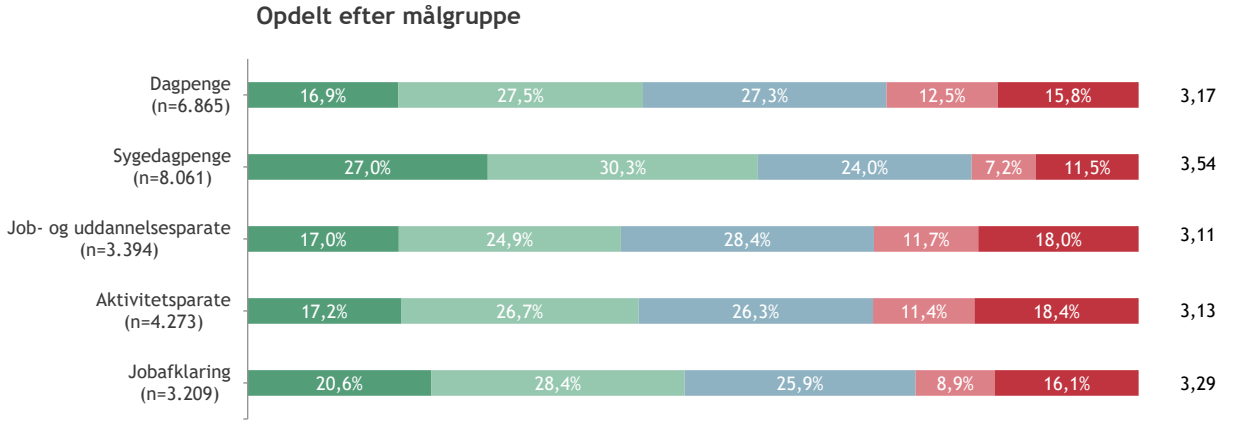










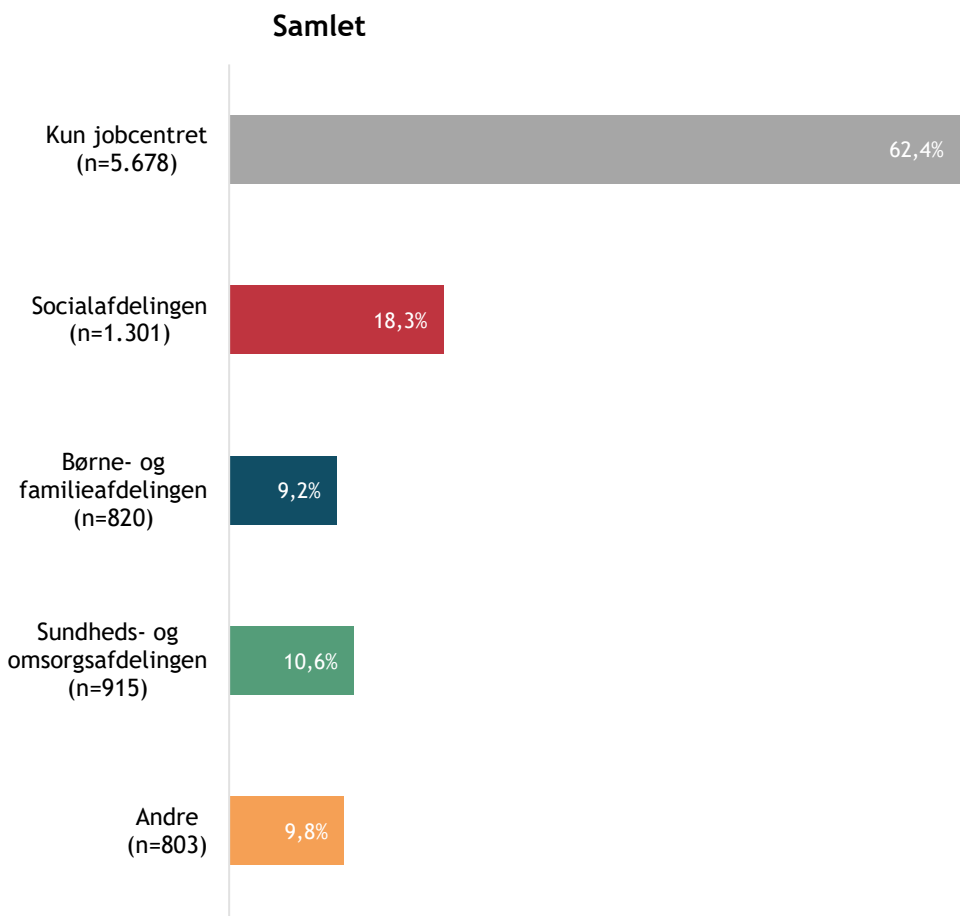


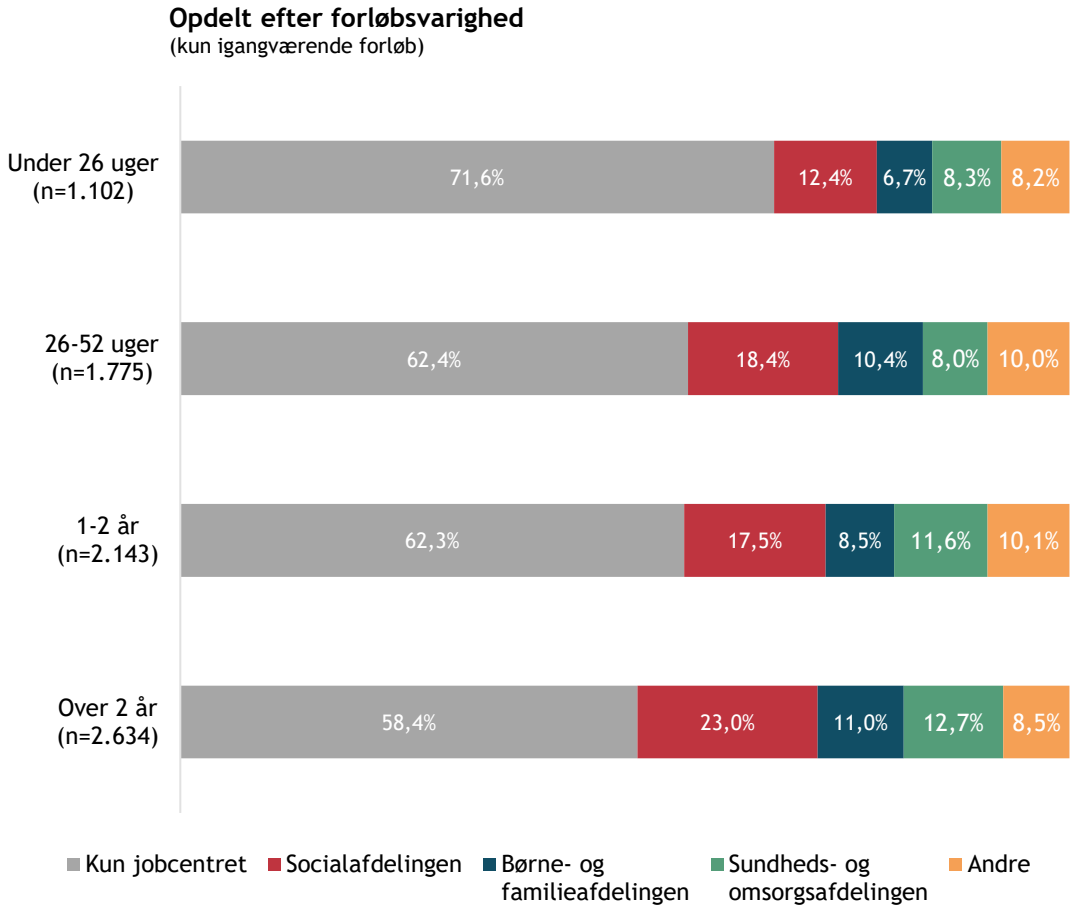
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=7.525) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Kontakt med andre afdelinger (kun aktivitetsparate borgere)

Har du samtidigt med dit forløb i jobcentret været i kontakt med andre afdelinger eller forvaltninger i kommunen?

(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare)

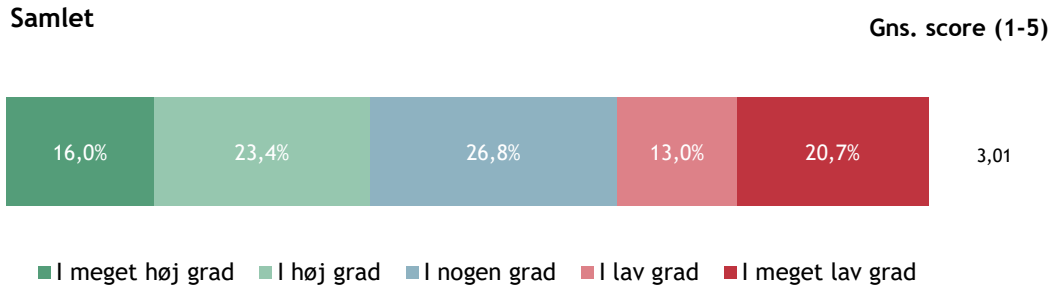


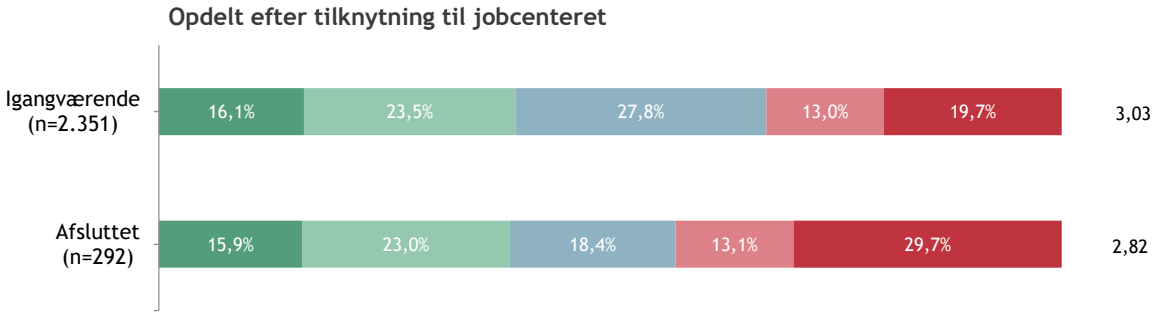


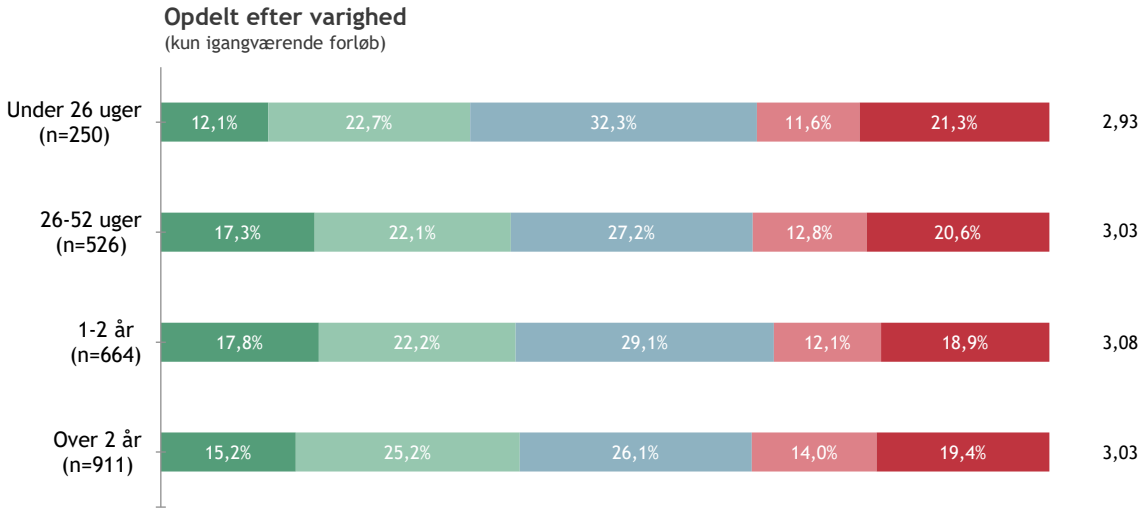
Oplevelsen af samarbejde på tværs af afdelinger (kun aktivitetsparate borgere)

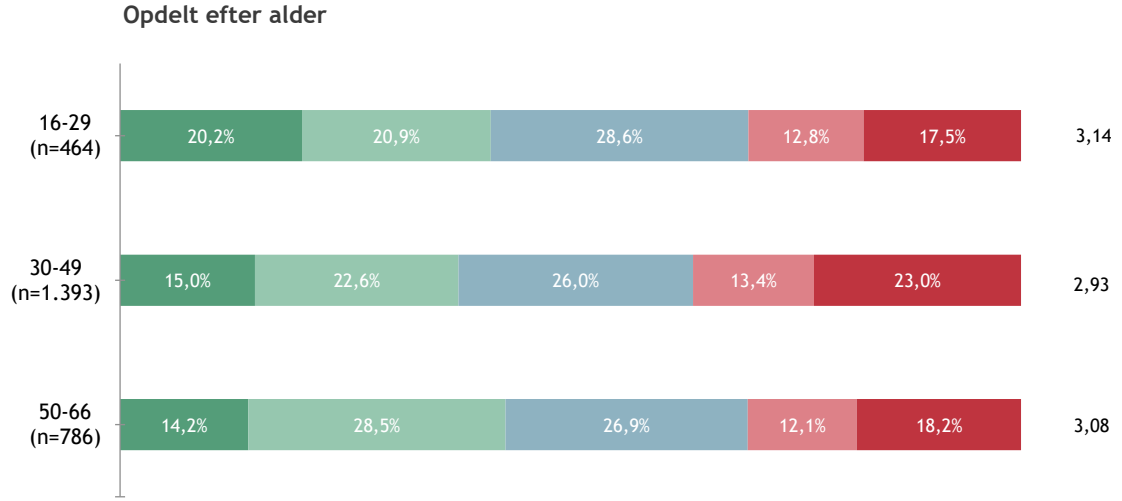
Oplever du, at de forskellige afdelinger, du er i kontakt med, arbejder godt sammen om dit forløb, hvis der er behov for det?

(Kun aktivitetsparate borgere har kunnet svare)









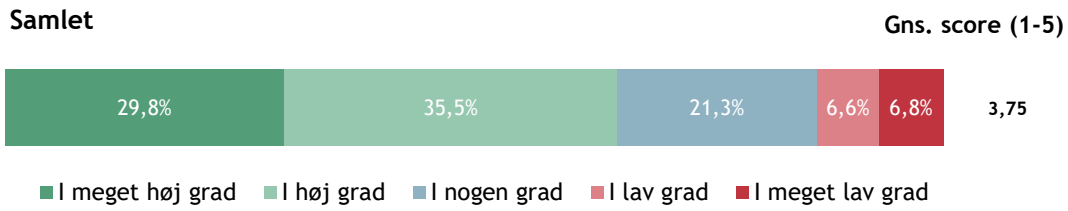
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=394) indgår ikke i ovenstående beregninger.

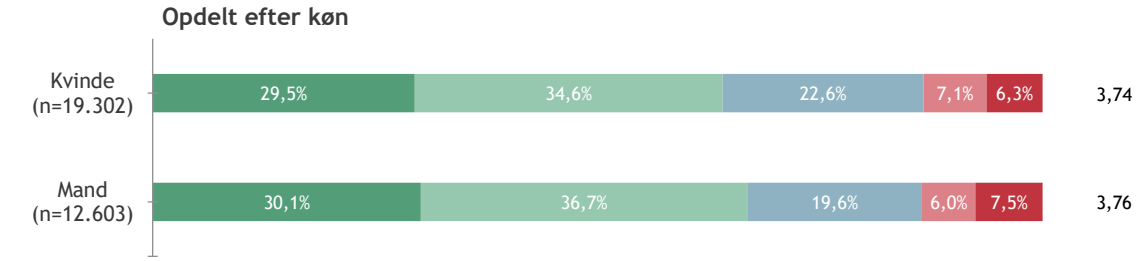
4. Samtalen

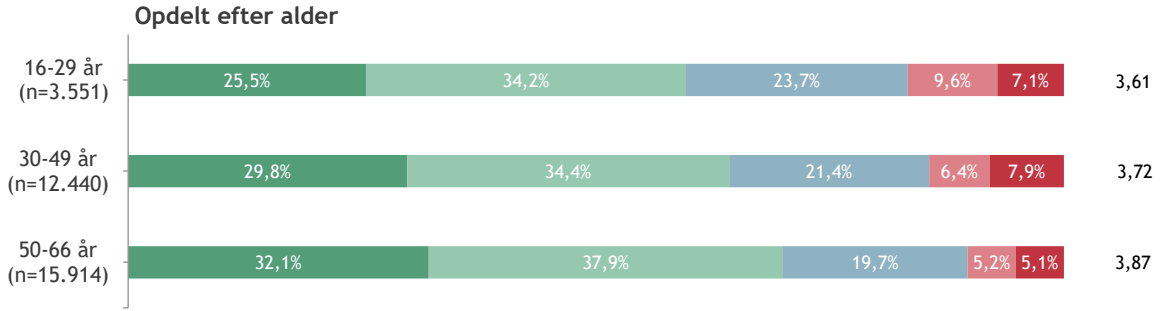
Formål med samtalen

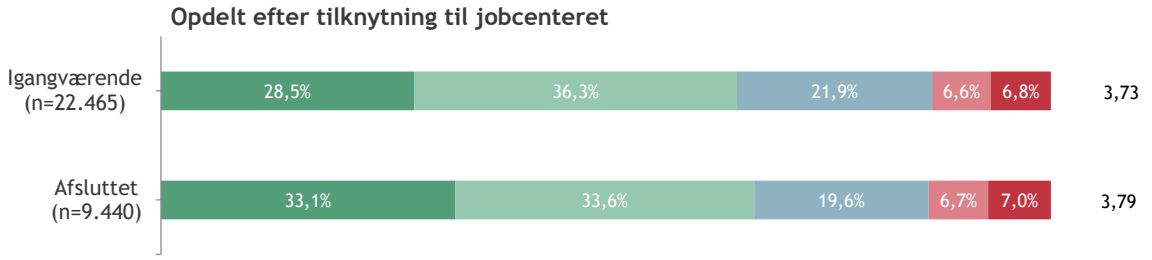
Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

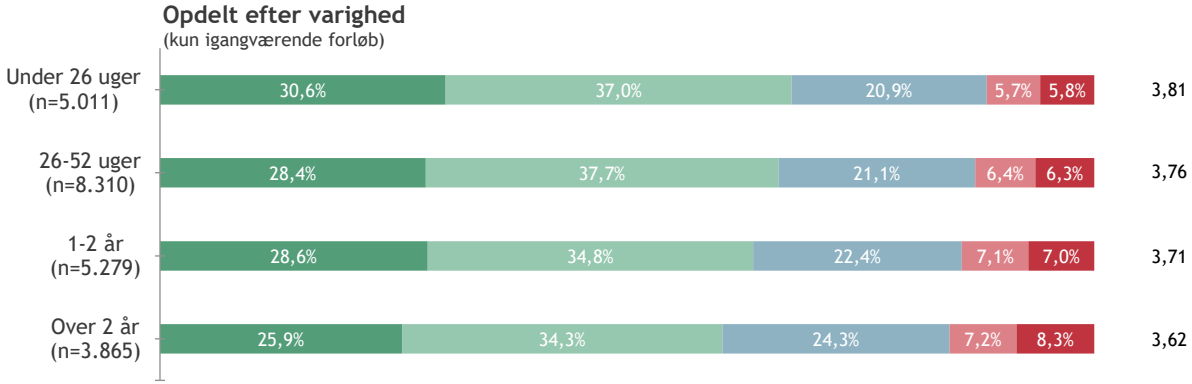
I hvilken grad oplever du, at formålet med samtalen var klart?

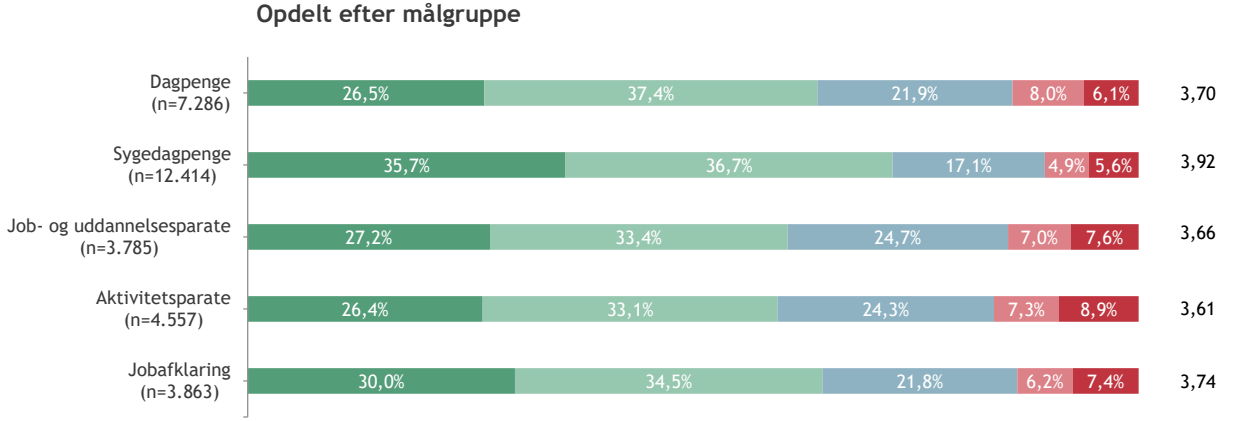










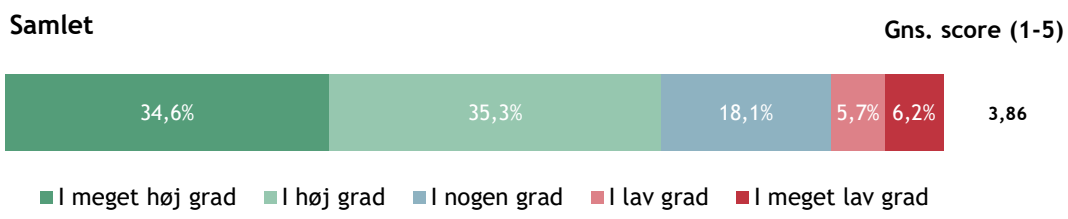


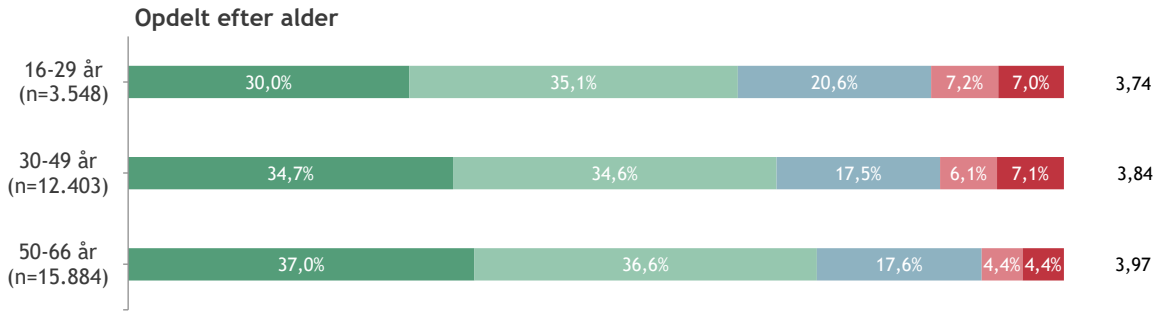
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.056) indgår ikke i ovenstående beregninger.

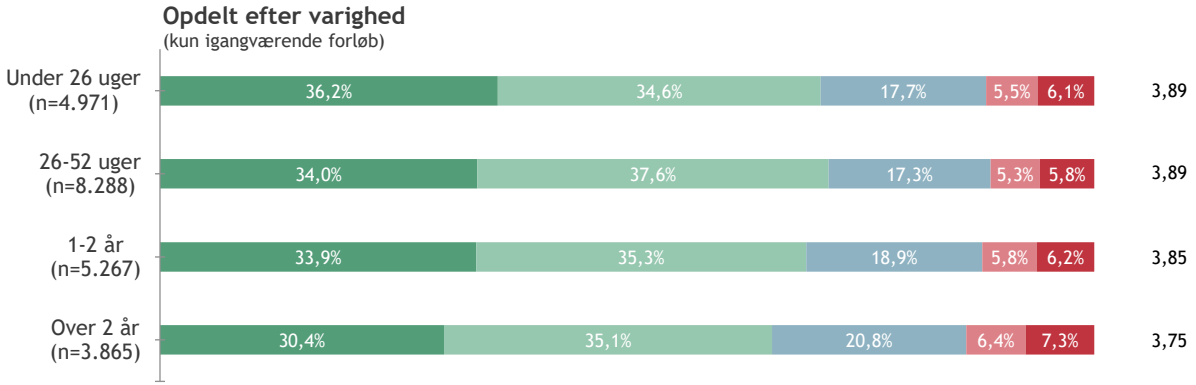
Velforberedt sagsbehandler

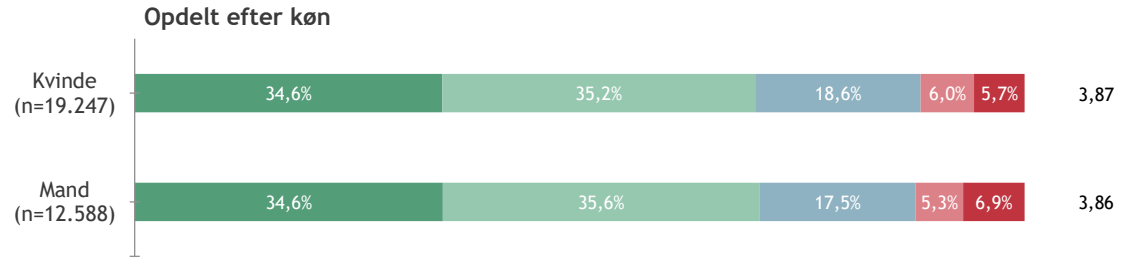
Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

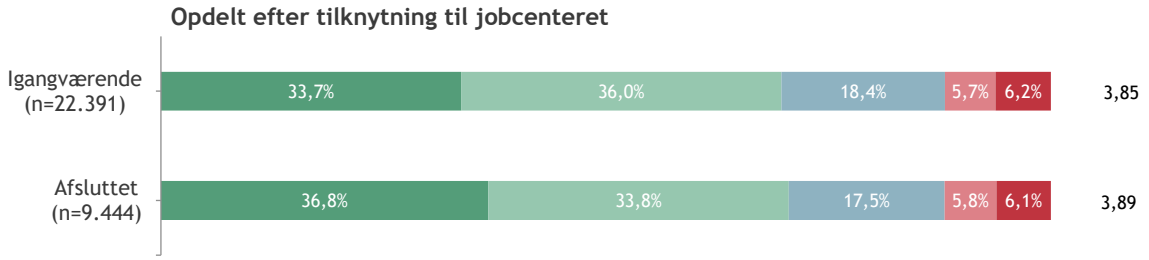
I hvilken grad oplever du, at din sagsbehandler var velforberedt til samtalen?

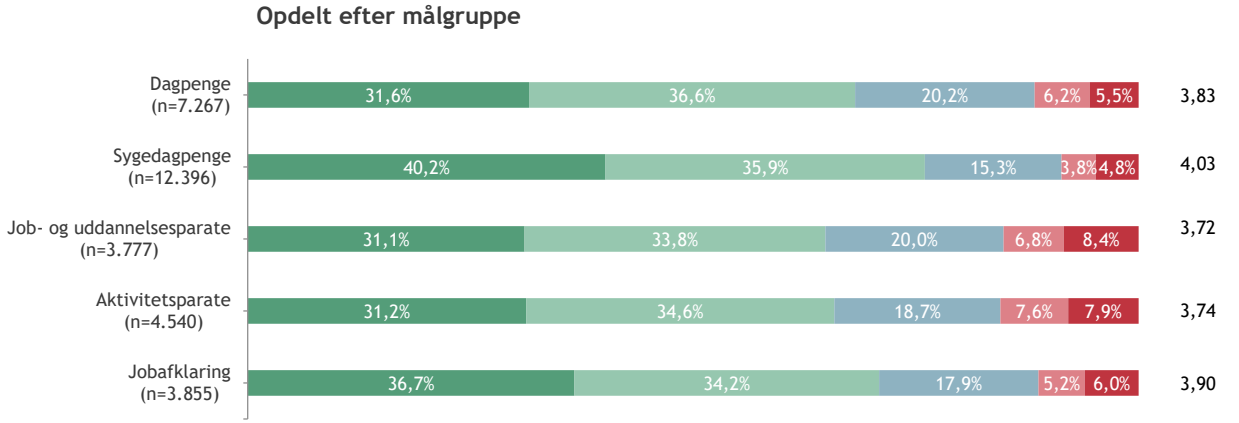










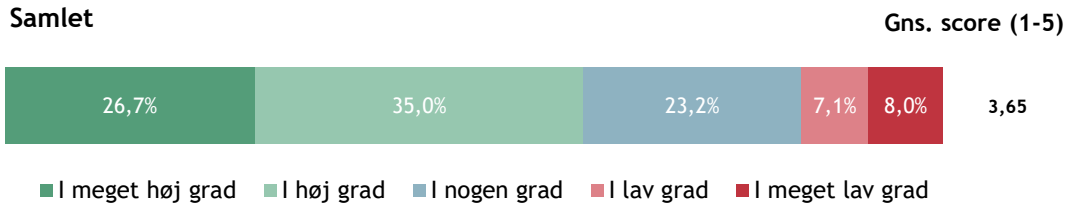


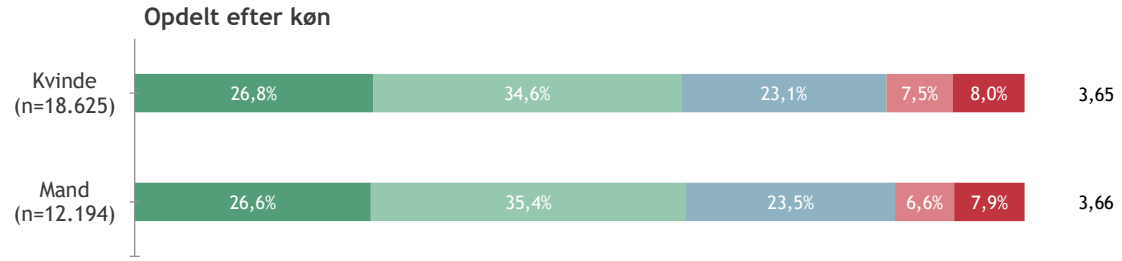
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.117) indgår ikke i ovenstående beregninger.

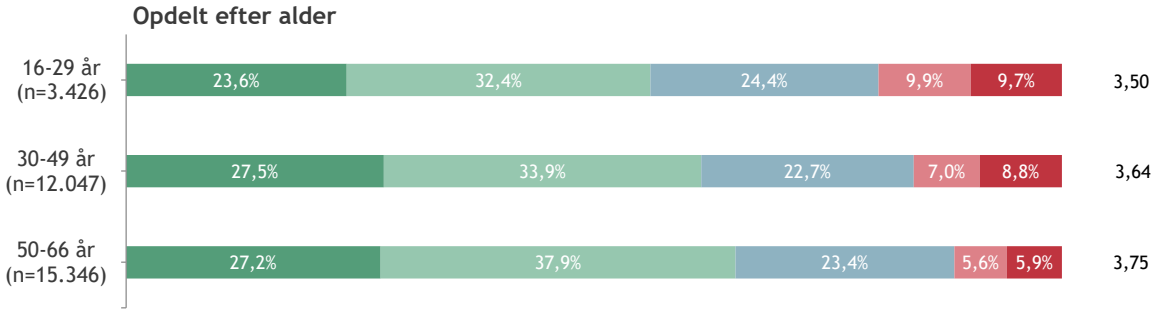
Sagsbehandlers formidling

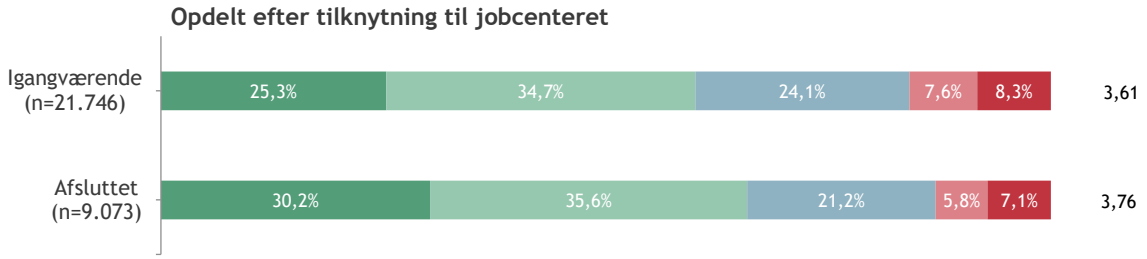
Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:

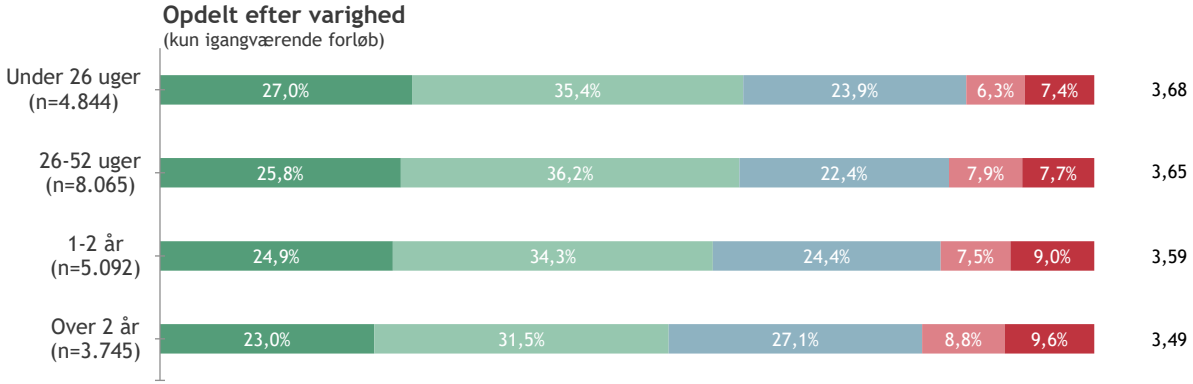
I hvilken grad oplever du, at informationer om regler og lovgivning blev formidlet på en letforståelig måde? (fx regler om dine rettigheder og pligter som ledig/sygemeldt)

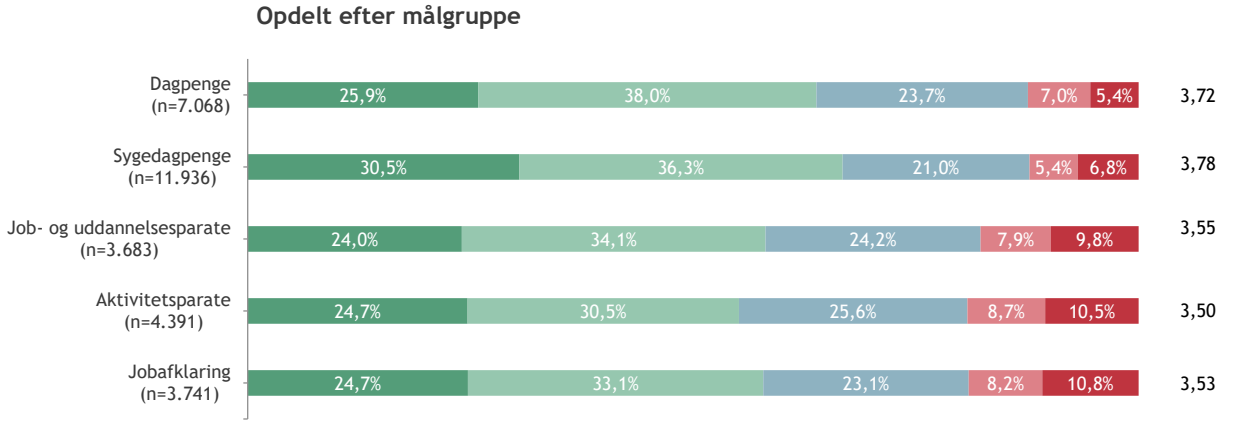








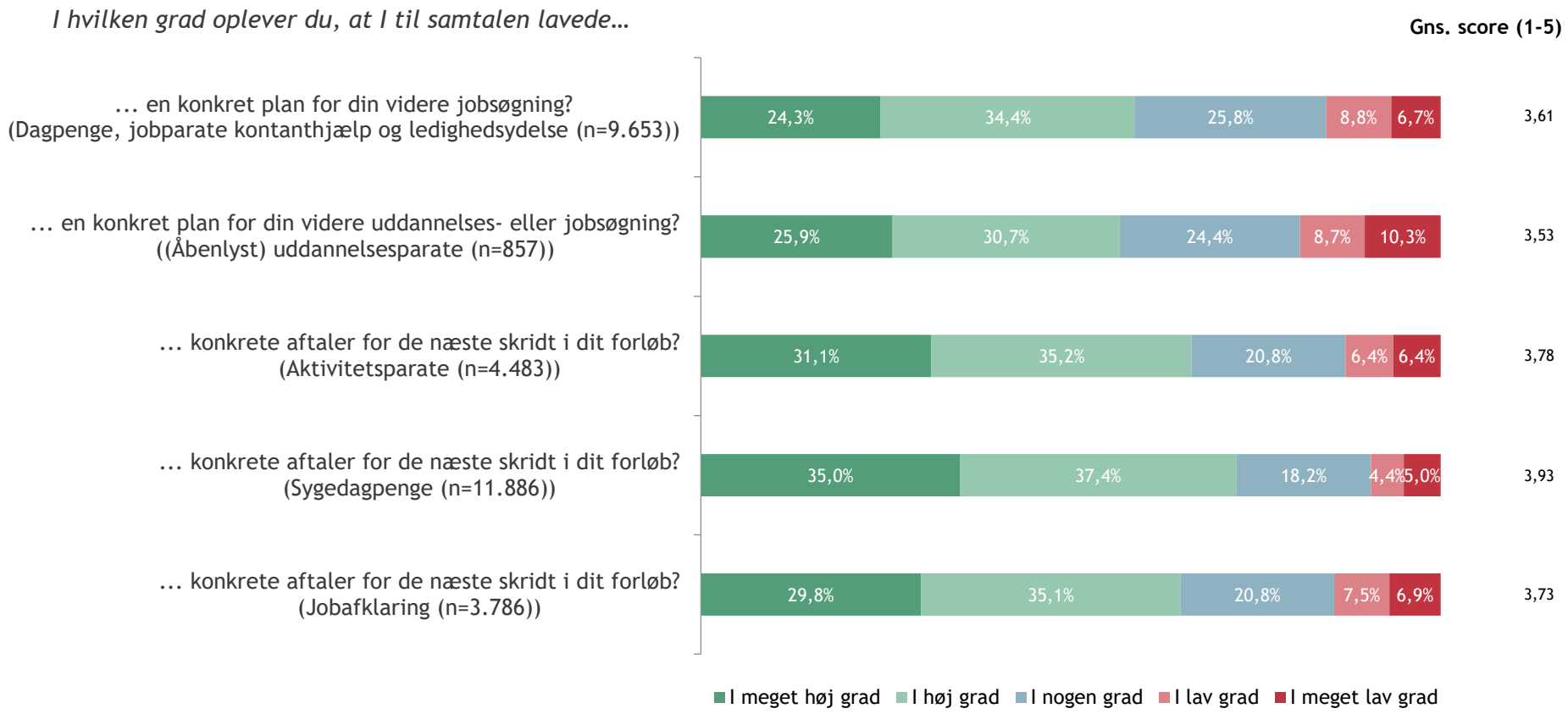




Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.133) indgår ikke i ovenstående beregninger.

Plan for fremadrettet proces

Du skal nu tænke tilbage på den seneste samtale, du havde med din sagsbehandler:



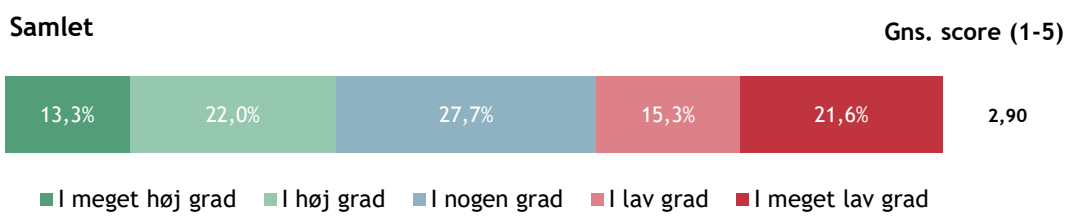
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=3.453) indgår ikke i ovenstående beregninger.

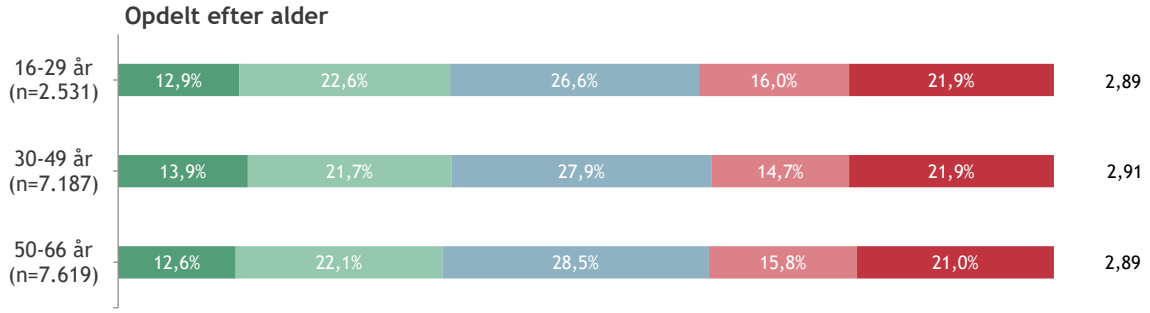
5. Progression

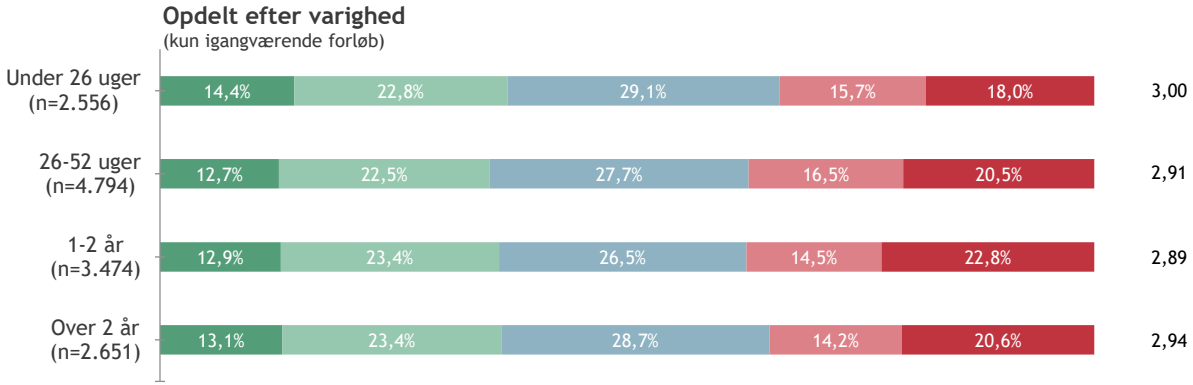
Konkrete jobmuligheder

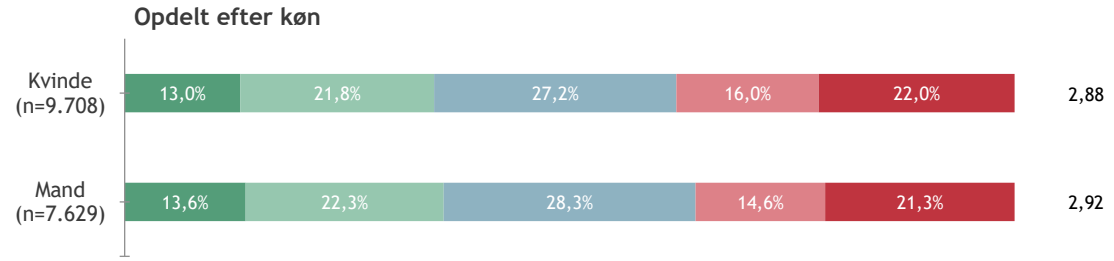
I hvilken grad oplever du, at jobcentret løbende præsenterer dig for konkrete jobmuligheder? (det kan også være jobs af få timer om ugen)

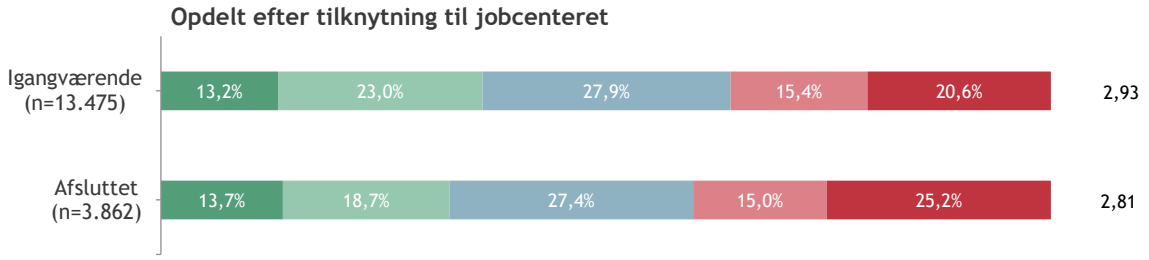
(Stillet til alle målgrupper undtagen sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver)

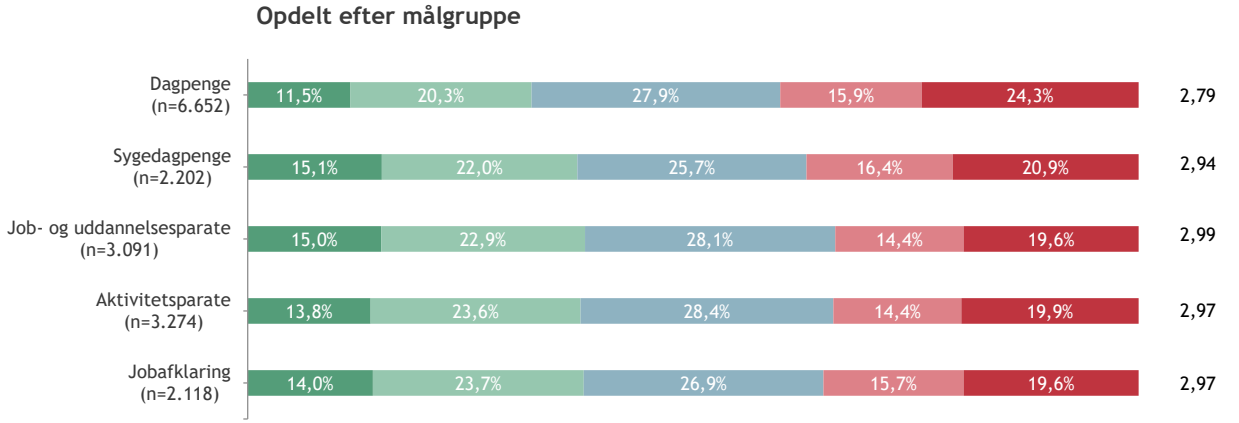










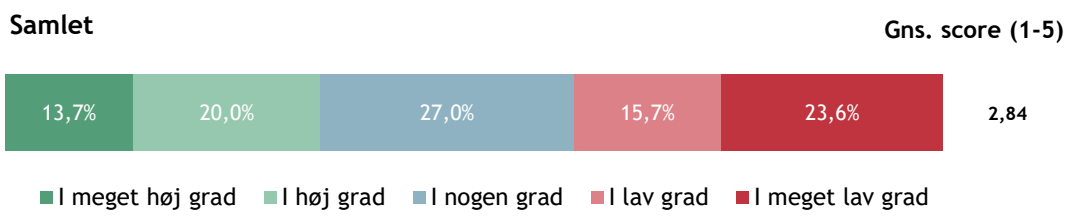


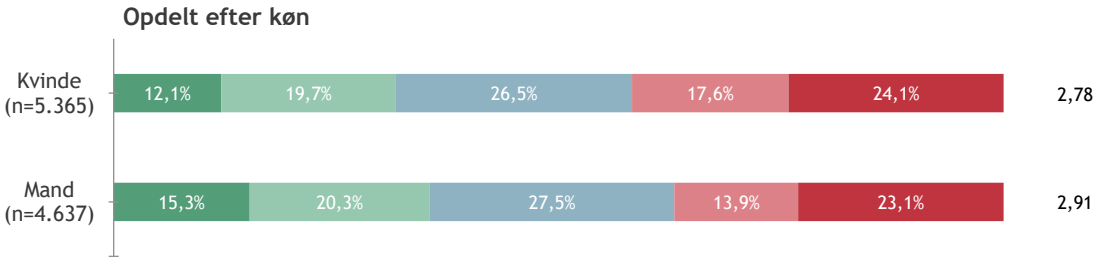
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=6.659) indgår ikke i ovenstående beregninger.

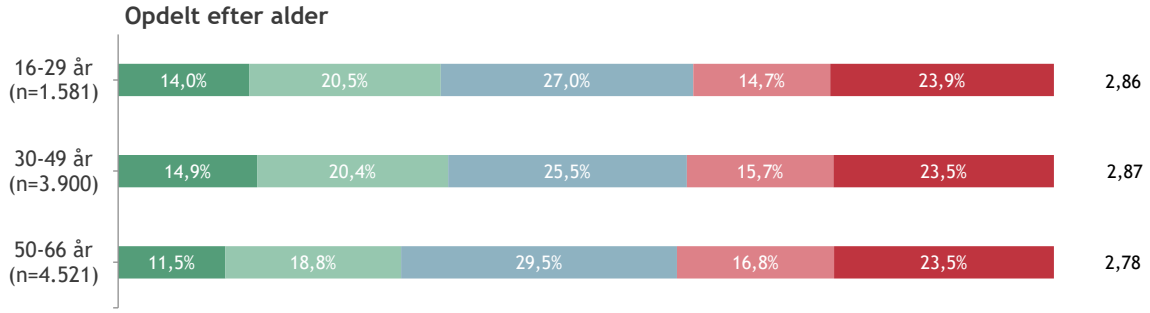
Tættere på job eller uddannelse

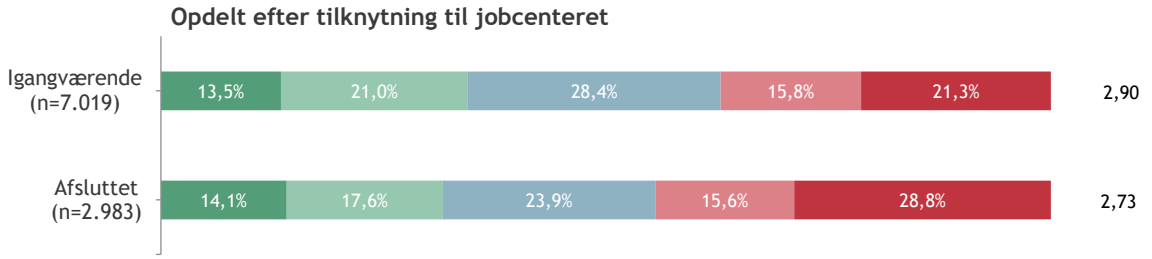
I hvilken grad oplever du, at indsatsen i jobcentret bringer dig tættere på job eller uddannelse?

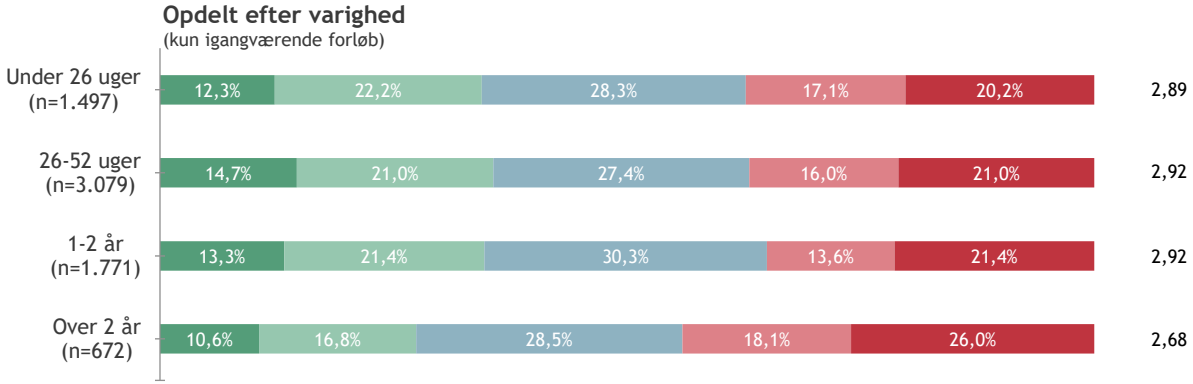
Kun stillet til følgende målgrupper: 1) dagpenge og 2) job- og uddannelsesparate

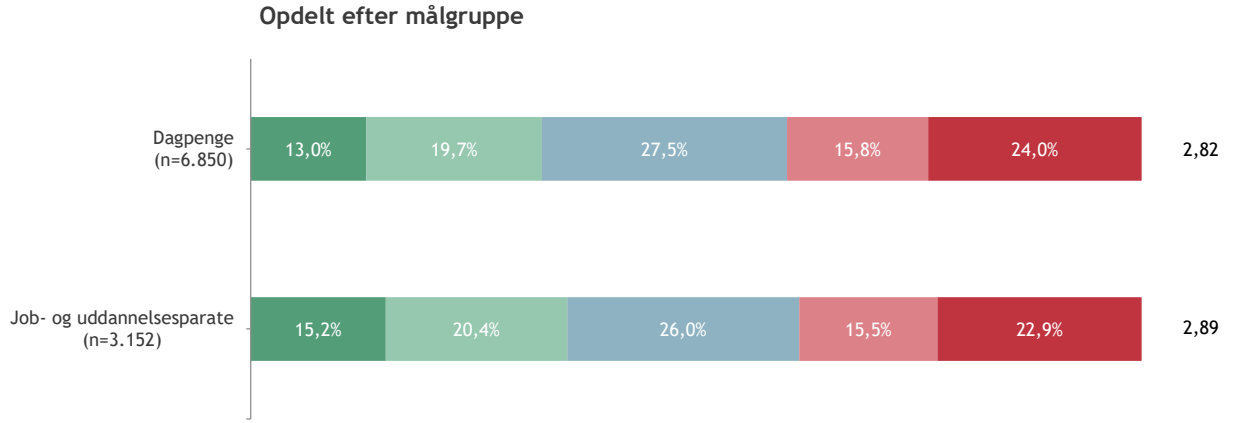










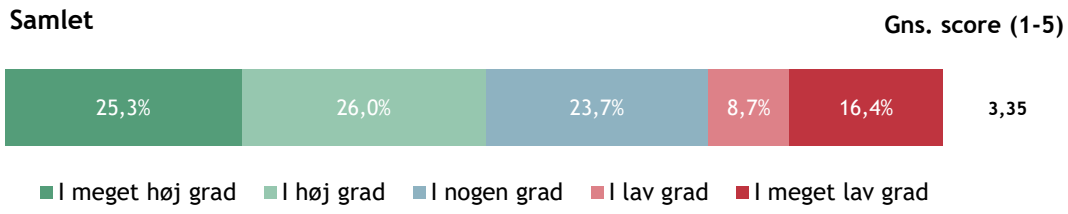


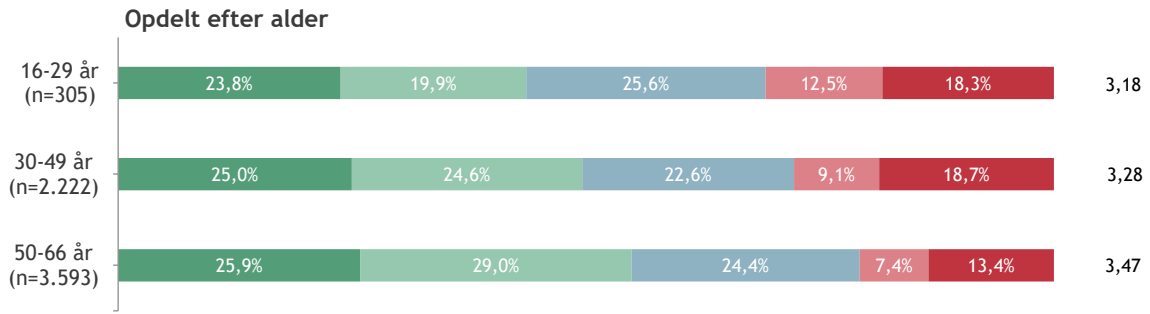
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=1.339) indgår ikke i ovenstående beregninger.

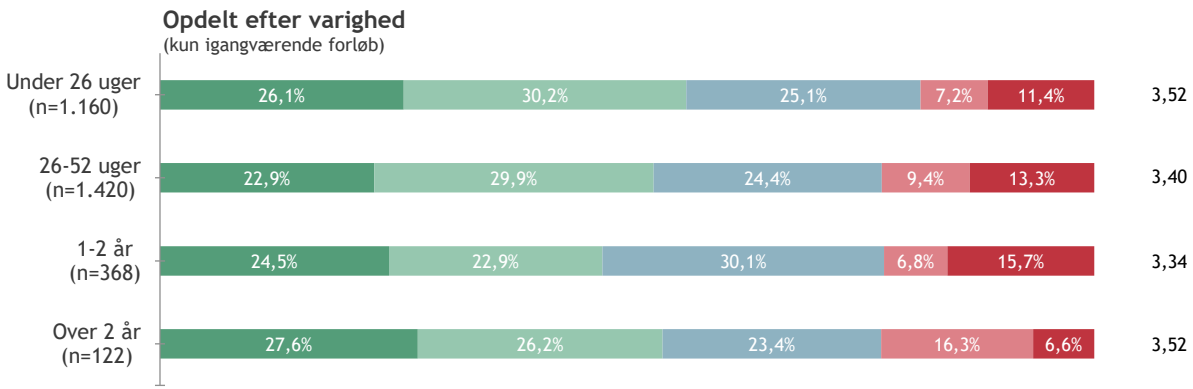
Tilbagevenden i job

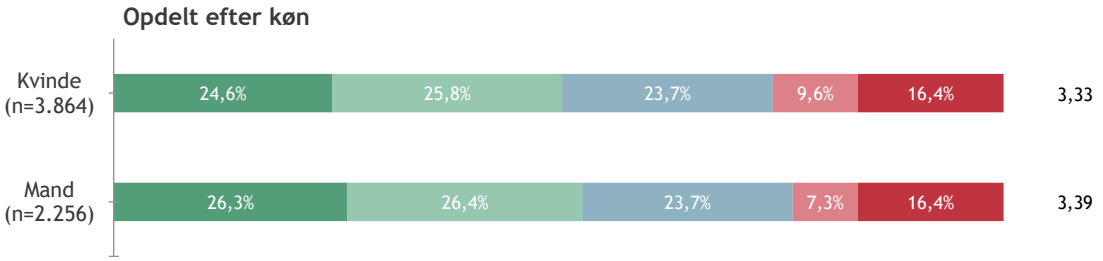
I hvilken grad oplever du, at indsatsen i jobcentret bringer dig tættere på tilbagevenden i job?

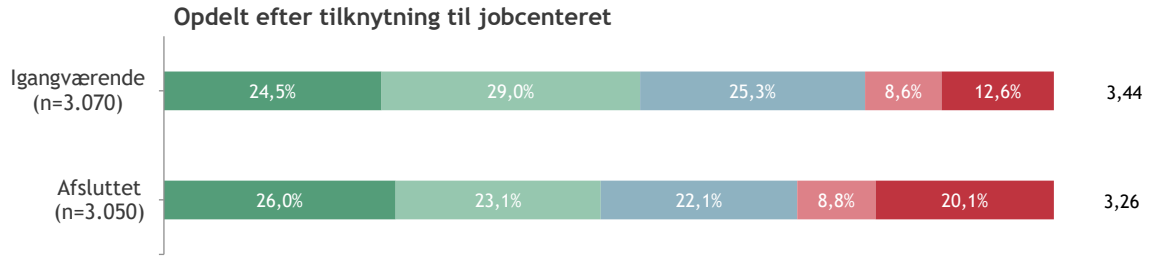
Kun stillet til sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver

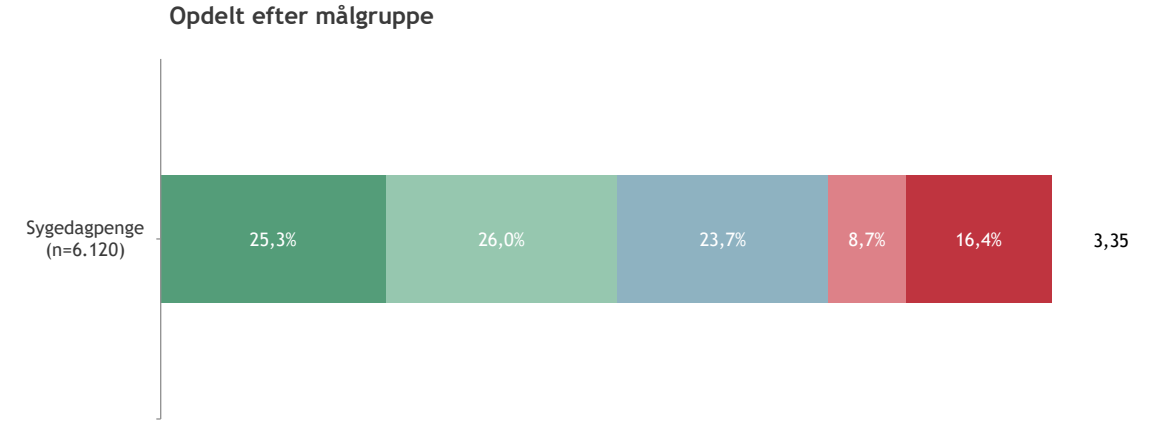










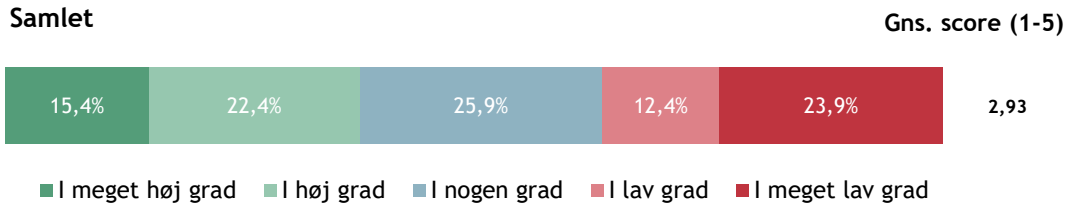


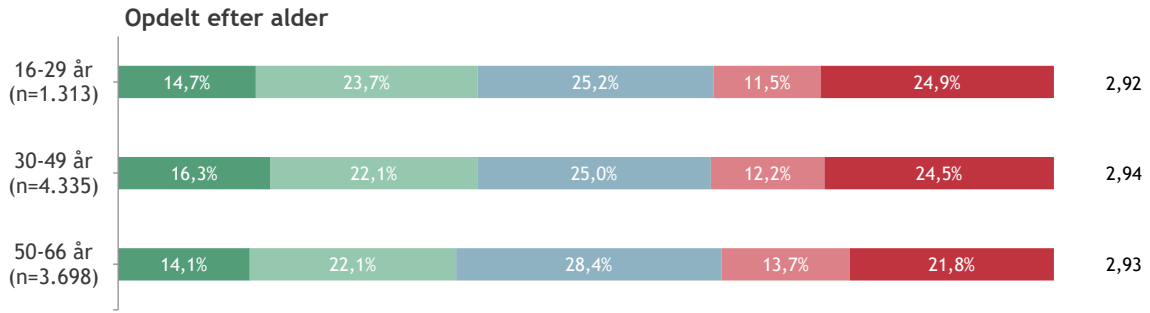
Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=2.684) indgår ikke i ovenstående beregninger.

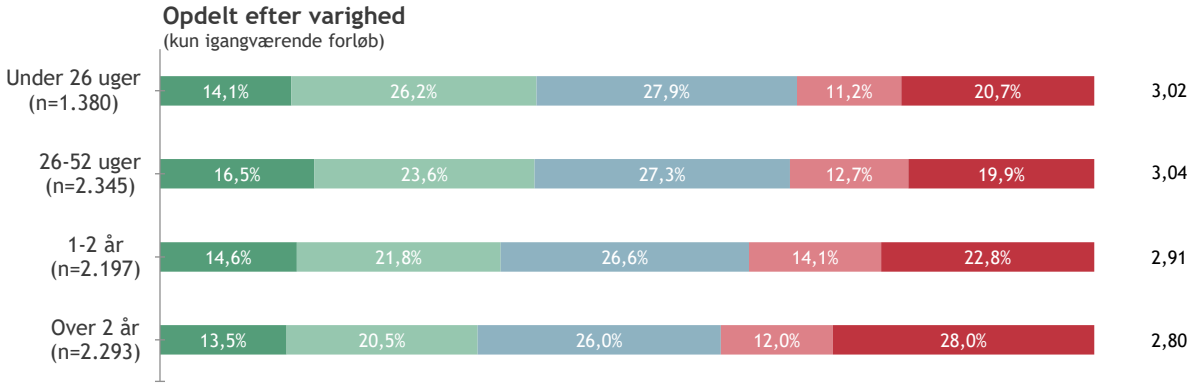
Styrket tro

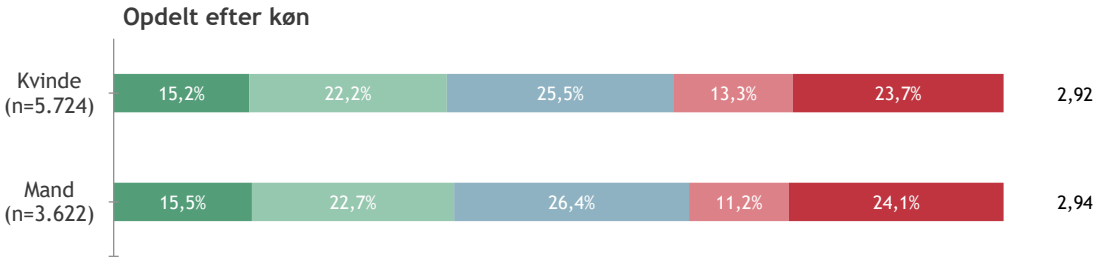
I hvilken grad oplever du, at dit forløb i jobcentret styrker din tro på at komme i arbejde eller uddannelse?

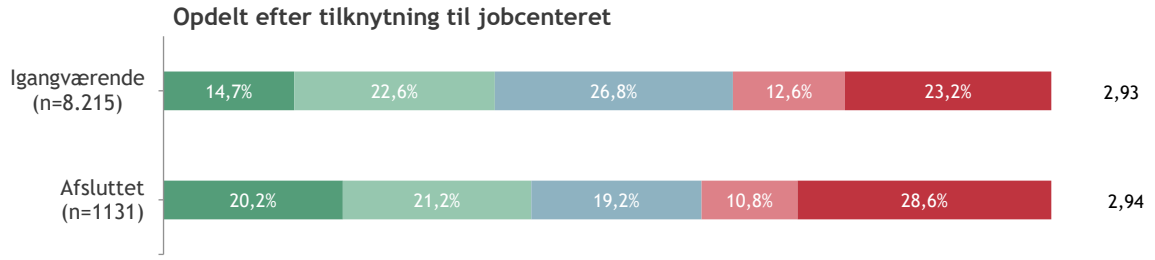
Stillet til følgende målgrupper: 1) sygedagpenge uden arbejdsgiver, 2) aktivitetsparate og 3) jobafklaring

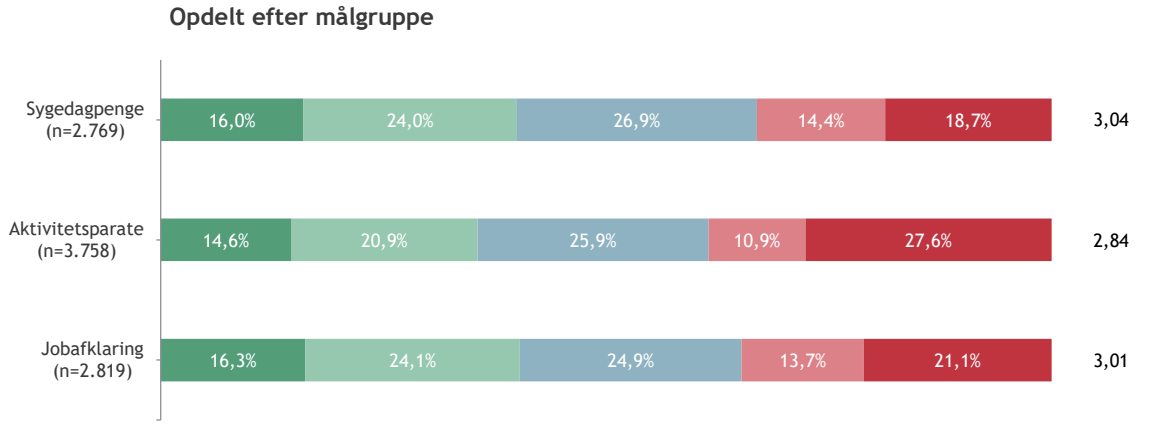












Note: 'Ved ikke/ikke relevant' (n=3.305) indgår ikke i ovenstående beregninger.

03

Bilag og metode

Metode

STIKPRØVEUDTAGNING

Undersøgelsen omfatter **151.923 borgere fra 48 kommuner**. I hver kommune er der udtrukket en repræsentativ stikprøve på 1.500–3.000 borgere, afhængigt af antallet af borgere tilknyttet det lokale jobcenter. I kommuner med færre end 1.500 relevante borgere er hele populationen inkluderet.

Stikprøverne er udvalgt ved stratificeret randomisering baseret på køn, alder og ydelse for at sikre, at stikprøven afspejler den lokale fordeling i populationen. I de fire ydelsesgrupper med traditionelt lavere svarprocenter – aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, uddannelsesparate og aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere samt ressourceforløbsmodtagere – er der foretaget en **let oversampling** i de kommuner, hvor det har været muligt. Dette sikrer en tilstrækkelig variation inden for de enkelte strata og muliggør en meningsfuld vægtning af resultaterne (*se afsnit om vægtning*).

I alt indgår **97.594 borgere** i stikprøven, hvoraf 32.465 borgere har gennemført spørgeskemaet, og yderligere 2.630 har delvist gennemført det. Det betyder, at **36 %** samlet set har svaret på undersøgelsen. Derudover har **3.751 borgere aktivt fravalgt at deltage**, hvilket udgør 3,8 %.

Spørgeskemaet blev udsendt via digital post og SMS. 81 borgere (0,1 %) kunne ikke kontaktes via hverken digital post eller SMS, mens 1.095 (1,1 %) alene modtog SMS, og 5.014 borgere (5,1 %) kun modtog digital post.

SPØRGESKEMAOPBYGNING

Spørgeskemaet indeholder fem temaer, som alle borgere har svaret på, samt muligheden for kommunespecifikke spørgsmål. Derudover er der indledende spørgsmål om borgerens aktuelle status, og for sygedagpengemodtagere spørges desuden til eventuel arbejdsgivertilknytning. Temaerne dækker følgende: 1) mødet med jobcentret, 2) mål og aktiviteter, 3) seneste samtale, 4) progression i forløbet og 5) samlet tilfredshedsvurdering. Eventuelle lokale spørgsmål fremtræder mellem pkt. 4 og 5 i spørgeskemaet.

Hvis der har været brug for at formulere spørgsmålene forskelligt afhængigt af borgerens aktuelle status, er spørgsmålene blevet stillet i enten **nutid** (igangværende forløb) eller **datid** (afsluttede forløb). Eksempelvis: ”I hvilken grad *oplever* du at blive mødt med tillid i jobcentret?” vs. ”I hvilken grad *oplevede* du at blive mødt med tillid i jobcentret?”

Metode

BEREGNING AF FREKVENSOPGØRELSER

Svarmulighederne indeholdt svarene ”ved ikke” og ”ikke relevant” for at fange svar fra borgere, der på det enkelte spørgsmål ikke har nogen holdning, eller for hvem spørgsmålet ikke måtte være relevant. Disse er dog ikke medregnet i rapportens frekvensopgørelser, da formålet her er at vise svarfordelingen blandt borgere, for hvem spørgsmålet enten er relevant, eller hvor borgerne har en reel holdning. Antallet af udeladte svar er oplyst nederst på resultatsiderne.

Ved beregning af gennemsnit er svarkategorierne tildelt værdier fra 1 til 5, hvor 1 angiver den mest negative værdi og 5 den mest positive. Eksempelvis tildeles ”i meget lav grad” værdien 1 og ”i meget høj grad” værdien 5. Gennemsnittet beregnes ved at summere værdierne og dividere med antallet af relevante svar. Resultaterne er desuden opdelt efter køn, alder, målgruppe og varighed og er vægtet baseret på relevante baggrundsvariable (*se afsnit om vægtning*).

ANALYSE AF ÅBNE BESVARELSER

Spørgeskemaet indeholder to åbne spørgsmål om henholdsvis årsager til tilfredshed eller utilfredshed (15.251 besvarelser) og forslag til forbedringer (11.601 besvarelser). I rapporten anvendes de åbne besvarelser til at give indblik i, hvilke erfaringer der ligger bag borgernes vurderinger af deres forløb.

Givet det store antal besvarelser tager analysen udgangspunkt i tilfældigt udtrukne udsnit, ét for hvert spørgsmål. Den tilfældige udtrækning betyder, at alle besvarelser har haft samme sandsynlighed for at indgå i analysen, uanset kommune, målgruppe, længde eller indhold. Besvarelserne er analyseret tematisk, særskilt for hvert spørgsmål og for henholdsvis tilfredse (”tilfreds”/”meget tilfreds”) og mindre tilfredse (“utilfreds”/”meget utilfreds”) borgere. Temaerne er udledt induktivt, dvs. ud fra besvarelserne selv frem for forudbestemte kategorier. I rapporten bygger temaerne på forhold, der går igen på tværs af flere besvarelser, men er ikke rangordnet efter hyppighed. Citaterne er anonymiseret, og udeladelser er markeret med […].

Måling af variable

Nedenfor følger en oversigt over de variable, der indgår i analysen, heriblandt som opdelingsvariable i en række af de figurer, der er vist i rapporten:

INDHENTET FRA JOBCENTRENES DATAREGISTRE:

- CPR og navn
- Køn
- Alder (er efterfølgende inddelt i tre kategorier: 16-29 år, 30-49 år og 50-66 år)
- Borgerens seneste ydelse i 2. kvartal 2026 (er efterfølgende inddelt i fem kategorier: Dagpenge, sygedagpenge, job- og uddannelsesparate, aktivitetsparate og jobafklaring – *for uddybning se afsnit 'Undersøgelsesdesign'*)
- Startdato for seneste ydelse i 2. kvartal 2026
- Borgerens status (igangværende eller afsluttet) ved udtrækningstidspunktet
- Telefonnummer

SELVRAPPORTERET AF BORGERNE:

- Aktuel tilknytning til jobcentret
- Aktuel tilknytning til arbejdsgiver (kun sygedagpengemodtagere)
- Kontakt med andre afdelinger/forvaltninger i kommunen
- Kvalitative holdninger til jobcentret

BEREGNEDE VARIABLE:

- Varighed
  - For at beregne borgernes varighed er differencen mellem **startdatoen for borgerens seneste ydelse** og **dato for besvarelse af spørgeskemaundersøgelsen** brugt. Dette er *kun* gjort for borgere, der har angivet, at de aktuelt (dvs. på besvarelsestidspunktet) er tilknyttet jobcentret, idet den konkrete slutdato for borgere, der har afsluttet deres forløb, ikke kendes.
    Som følge heraf er det vigtigt at bemærke, at varigheden kun angiver borgerens varighed på *seneste* ydelse. Hvis borgeren f.eks. har været tilknyttet jobcentret i 5 år, men kun været på seneste ydelse i 1 år, vil borgerens varighed fremgå som 1 år. Det betyder, at varighed ikke er det samme som samlet forløbslængde.
  - Varigheden er efterfølgende inddelt i 4 kategorier: under 26 uger, 26-52 uger, 1-2 år og over 2 år

Repræsentativitetsanalyse

I tabellerne til højre sammenlignes de deltagende kommuner med landets samlede kommuner for at vurdere stikprøvens repræsentativitet.

Tabel 1 viser, at der indgår relativt flere kommuner fra Region Midtjylland og Region Syddanmark, mens Region Hovedstaden er underrepræsenteret.

Tabel 2 viser, at stikprøven dækker bredt på tværs af kommunegrupper, men at særligt provinsbykommuner er overrepræsenteret, mens landkommuner er underrepræsenteret.

Tabel 3 viser, at de deltagende kommuner har en forventet andel af fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse på 7,7 %, hvilket er en anelse højere end landsgennemsnittet på 7,4 %. De deltagende kommuner har dermed i gennemsnit lidt vanskeligere rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen. Det kan skyldes mere komplekse borgersammensætninger eller svagere arbejdsmarkedstilknytning.

Tabel 4 viser et tilsvarende mønster for den faktiske forsørgelsesgrad i 2. kvartal 2026. Andelen er lidt højere i de deltagende kommuner, både i forhold til arbejdsstyrken (26,3 % mod 25,7 %) og i forhold til befolkningen (20,4 % mod 19,9 %).

Samlet set ligner de deltagende kommuner populationen på de fleste parametre. De tydeligste forskelle findes i kommunegruppe og i mindre grad geografi. Forskellene i forsørgelsesgrad er relativt beskedne. Sammensætningen bør dog holdes for øje ved fortolkning og generalisering.

Tabel 1:
Fordelingen af kommuner efter regioner

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=48)
Region Hovedstaden	30%	26%
Region Sjælland	17%	17%
Region Nordjylland	11%	10%
Region Midtjylland	19%	24%
Region Syddanmark	22%	24%
Total	**100%**	**100%**

Tabel 2:
Fordelingen af kommuner efter kommunegruppe

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=48)
Hovedstads-kommuner	24%	24%
Storby-kommuner	3%	2%
Provinsby-kommuner	16%	24%
Oplands-kommuner	24%	26%
Land-kommuner	32%	24%
Total	**100%**	**100%**

Tabel 3:
Forventet andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse (3. kvt. 2024 – 2. kvt. 2025*)

Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=48)
7,4%	7,7%

Note: En kommunes forventede andel fuldtidspersoner er beregnet på baggrund af borgernes faktiske ydelsesgrad og omkring 300 forskellige forklarende variable, der beskriver kommunens rammevilkår. * Fra 1. februar 2026 findes opgørelsen ikke længere på Jobindsats, opgørelsen baseres derfor på senest tilgængelige data. Kilde: Jobindsats.dk

Tabel 4:
Andel fuldtidspersoner på offentlig forsørgelse i pct. af arbejdsstyrken/befolkningen (2. kvartal 2026)

	Alle kommuner (n=98)	Deltagende kommuner (n=48)
% af arbejds-styrken	25,7%	26,3%
% af befolkningen	19,9%	20,4%

Note: Tallene viser andel fuldtidspersoner på alle ydelser som andel af de 16-66-årige i hhv. arbejdsstyrken/befolkningen (2. kvartal 2026). Kilde: Jobindsats.dk

Besvarelser

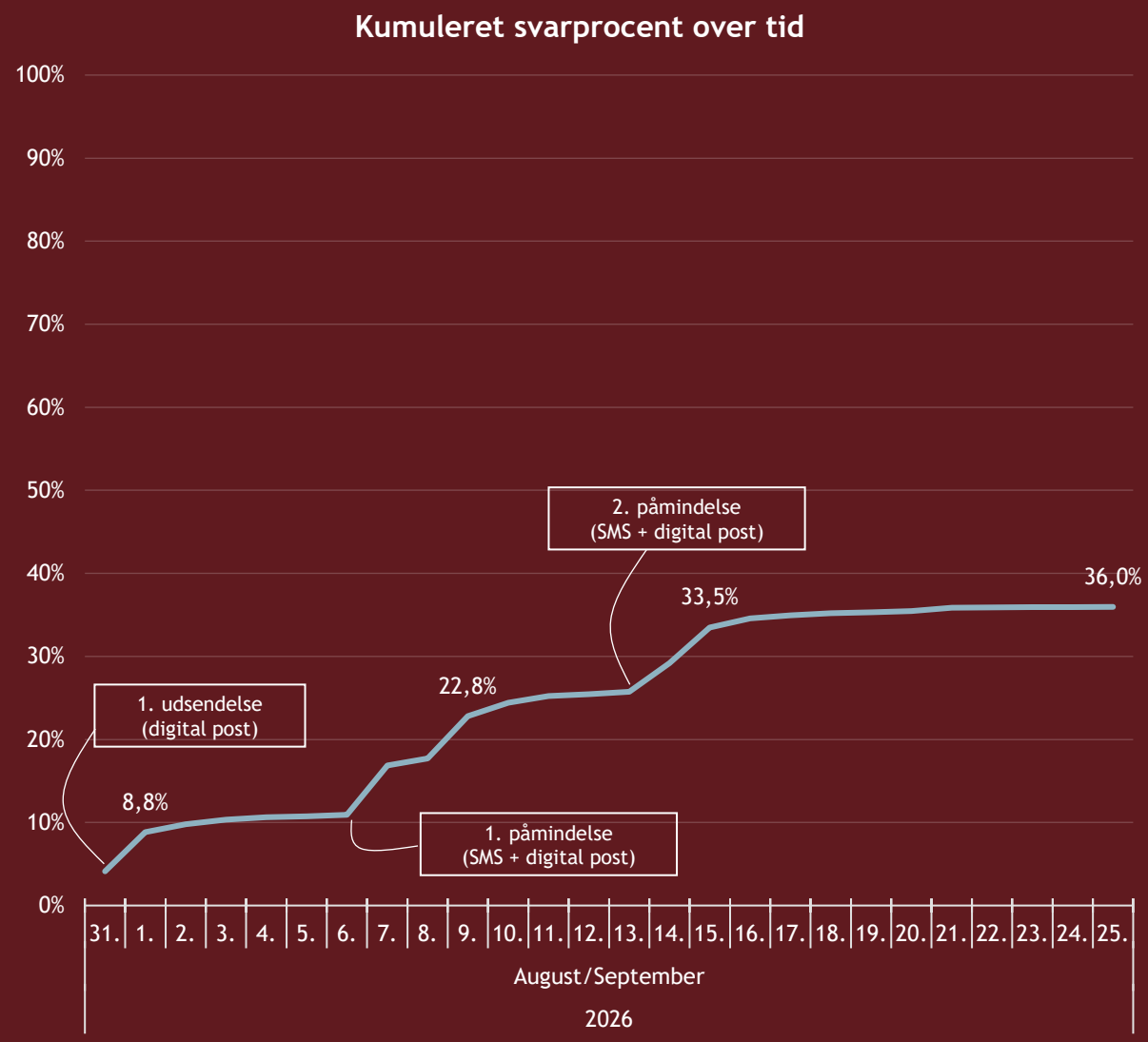
Af de 97.594 borgere i stikprøven har 32.465 (33,3 %) fuldført spørgeskemaet, mens 2.630 (2,7 %) har delvist besvaret det. Samlet set har 35.095 borgere (36 %) afgivet svar. Derudover har 3.751 (3,8 %) aktivt fravalgt at deltage via link i invitationsbrevet, SMS-påmindelser eller telefon. Svarprocenterne varierer mellem kommuner fra 29,8 % til 45,4 %, med generelt højere svarprocenter i kommuner med færre indbyggere.

Figuren viser den kumulerede svarprocent over tid (dvs. hvordan svarprocenten har udviklet sig i løbet af dataindsamlingsperioden). Alle udsendelser er delt op i to dage, hvor den første halvdel af kommunerne fik udsendt på første dag, mens den anden halvdel fik udsendt dagen efter. Den første påmindelse afveg dog fra den oprindelige plan, da et ekstra kvalitetstjek blev iværksat, hvilket medførte, at udsendelsen blev fordelt over flere dage. Figuren viser desuden, at begge påmindelser blev efterfulgt af en markant stigning i svarprocenten. Stigningen kan formentligt også tilskrives SMS-påmindelserne, som har vist sig at være effektive i forhold til at øge antallet af respondenter.

SVARTID FOR RESPONDENTER

Tabellen nedenfor angiver svartider i minutter for respondenter, der har gennemført spørgeskemaet, opdelt efter kvartiler. F.eks. har halvdelen af alle respondenter gennemført spørgeskemaet på maksimalt 3,5 minutter.

Kvartil	Minutter
1. kvartil (25 %)	2,2
Median (50 %)	3,5
3. kvartil (75 %)	6,4



Note: Figuren viser andelen af besvarelser (både gennemførte og delvist gennemførte) over dataindsamlingsperioden fra 31. august til 25. september 2026.

Frafaldsanalyse

Stikprøve vs. respondenter (køn og alder)

Som beskrevet senere under afsnittet 'Vægtning' i bilagene er svarene i undersøgelsen blevet vægtet ud fra en række baggrundsvariable for at sikre repræsentativitet. I dette afsnit undersøges det, hvilke borgere der er over- eller underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, og hvordan eventuelle skævheder i svarfordelingen – såfremt man ikke vægter – kan påvirke resultaterne.

'Udtrukket stikprøve' omfatter de borgere, der er udtrukket til at modtage spørgeskemaet. 'Respondenter' dækker over de borgere, der helt eller delvist har besvaret det.

Figuren øverst til højre viser, at en større andel **kvinder** end **mænd** har besvaret spørgeskemaet – hhv. 60 % kvinder og 40 % mænd blandt respondenterne mod 56 % og 44 % i stikprøven.

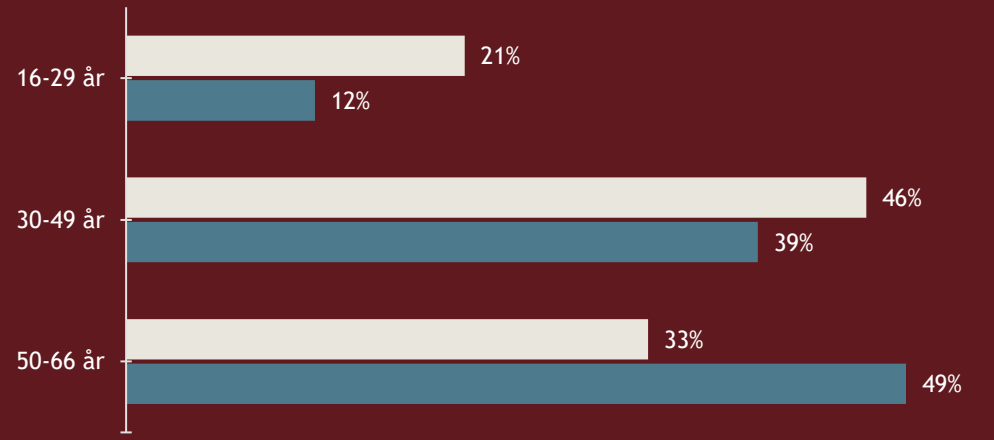
Figuren nederst viser, at borgere i alderen **16-29 år** er **underrepræsenteret** i besvarelserne (12 % blandt respondenterne mod 21 % i stikprøven), aldersgruppen 30-49 år er også underrepræsenteret (39 % mod 46 %). Omvendt er borgere over **50 år** markant **overrepræsenteret** (49 % mod 33 %).

Gennemsnitsalderen i stikprøven er **41,8 år**, mens den for respondenterne er **47 år**. Tendensen med overrepræsentation af kvinder og ældre borgere er kendt fra tidligere undersøgelser.

Andel køn (fordelt på hhv. stikprøve og respondenter)



Andel alder (fordelt på hhv. stikprøve og respondenter)



Gennemsnitsalder stikprøve generelt: **41,8 år**

Gennemsnitsalder respondenter: **47,0 år**

Udtrukket stikprøve | Respondenter

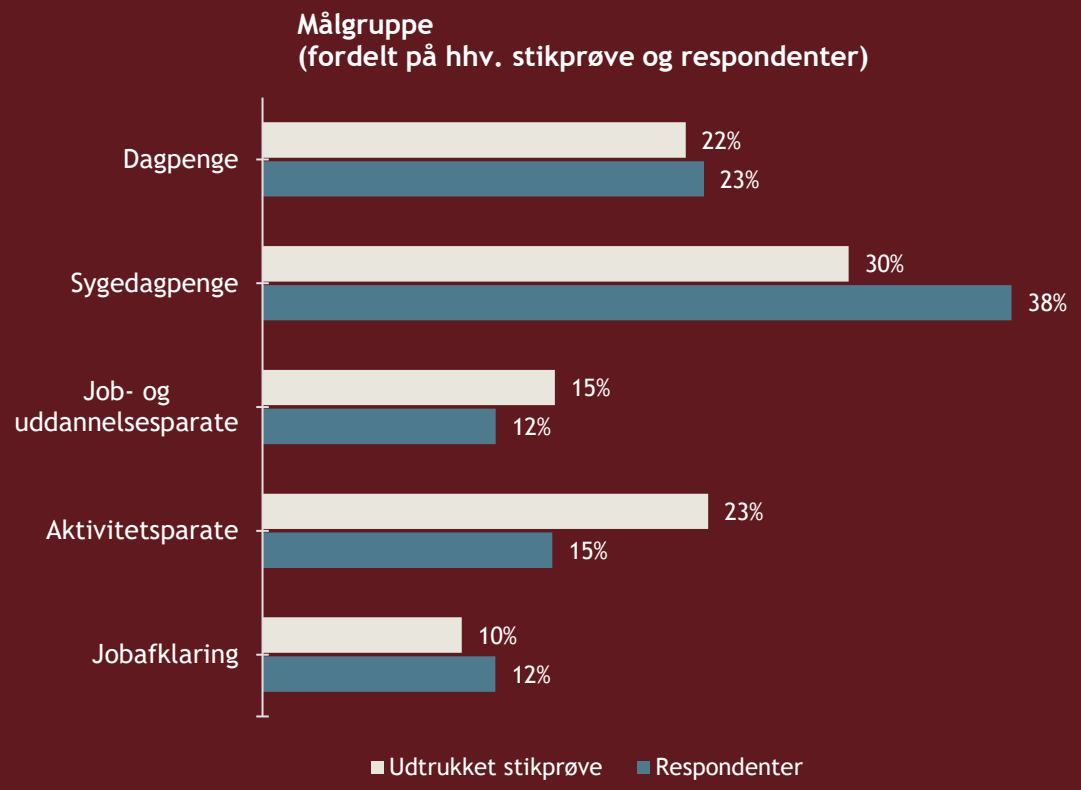
Frafaldsanalyse

Stikprøve vs. respondenter (målgruppe)

Ud over alder og køn er der i frafaldsanalysen også set på, om fordelingen på målgrupper er repræsentativ.

Figuren øverst viser, at **sygedagpengemodtagere** er **overrepræsenteret** i besvarelserne (38 % blandt respondenter mod 30 % i stikprøven), mens **aktivitetsparate** er **underrepræsenteret** (15 % mod 23 %). Job- og uddannelsesparate er også let underrepræsenteret (12 % mod 15 %). Dagpengemodtagere og borgere i jobafklaring er repræsenteret nogenlunde svarende til deres andel.

Den lavere svarprocent blandt aktivitetsparate er også observeret i tidligere tværkommunale borgerundersøgelser.



Frafaldsanalyse

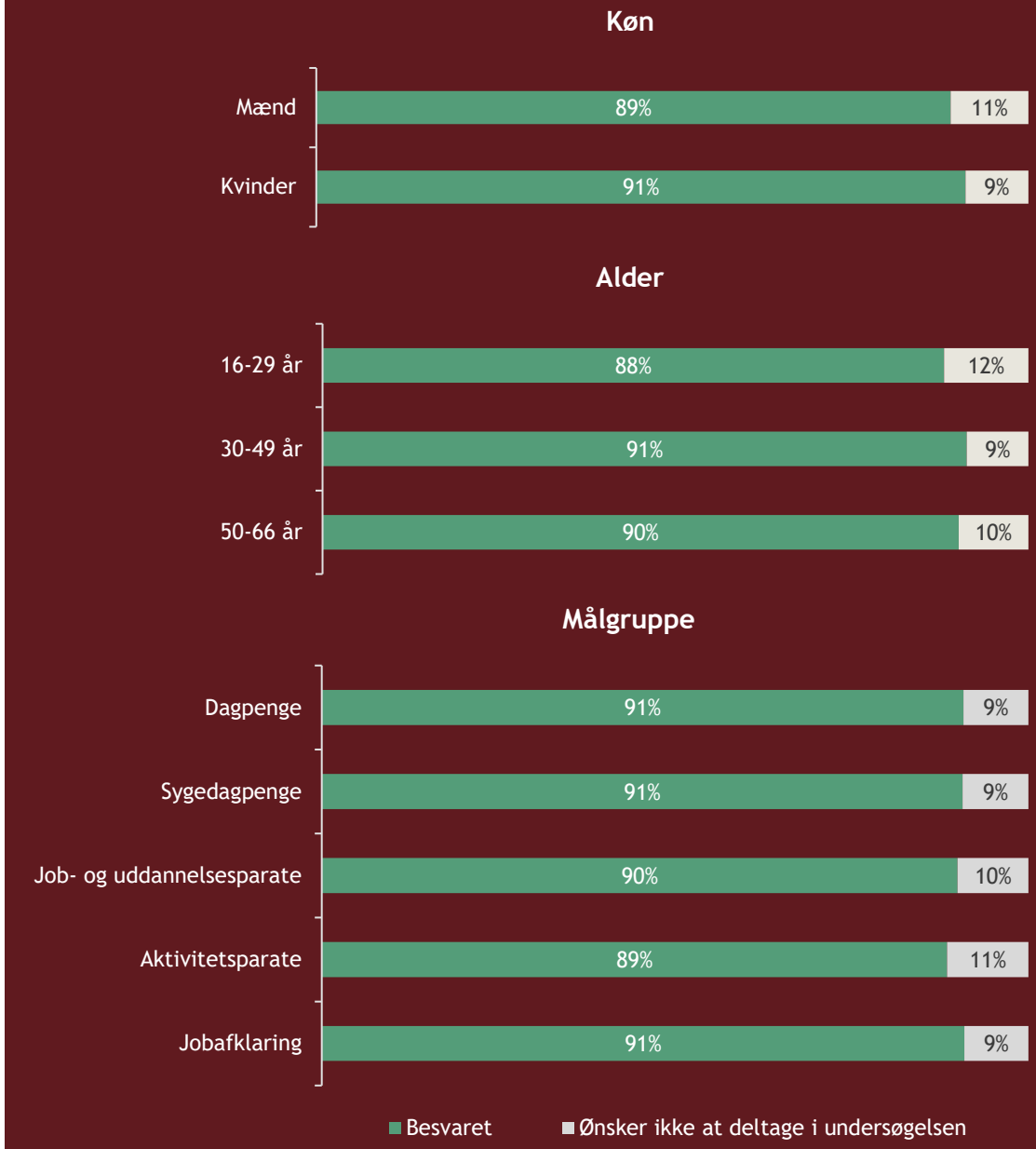
Personer, der har frabedt sig at deltage i undersøgelsen

Som tidligere nævnt har borgerne i undersøgelsen haft mulighed for at tilkendegive, at de **ikke ønsker at deltage**, ved at klikke på et link i invitationsbrevet. Formålet med denne mulighed har været at undgå unødvendige påmindelser til borgere, der ikke ønsker at deltage, og samtidig give et klart billede af, hvem der aktivt fravælger deltagelse – og i hvilket omfang.

Figurerne til højre viser fordelingen mellem de borgere, der har **besvaret spørgeskemaet**, og dem, der har frabedt **sig deltagelse**. Det er vigtigt at bemærke, at opgørelsen udelukkende omfatter borgere, der aktivt har taget stilling til deltagelse – dvs. enten har besvaret eller aktivt fravalgt. Borgere, der ikke har reageret på henvendelsen, indgår ikke.

Overordnet viser figurerne, at andelen, der frabeder sig deltagelse, er stort set ens på tværs af køn, alder og målgruppe (9–12 %). Den er lidt højere blandt 16–29-årige (12 %), mænd (11 %) og aktivitetsparate (11 %).

Da andelen, der frabeder sig deltagelse, er stort set ens på tværs af grupperne, tyder det på, at skævhederne i svarfordelingen primært skyldes forskelle i, hvem der reagerer på henvendelsen overhovedet, og ikke aktivt fravalg.



Vægtning

Som nævnt tidligere er den samlede besvarelsesprocent i undersøgelsen **36 %**. Det betyder, at **64 %** af de borgere, der indgik i stikprøven, **ikke har afgivet svar**.

Som det fremgik af frafaldsanalysen, er der en række forskelle mellem stikprøven og de borgere, der har svaret. Eksempelvis er kvinder, borgere over 50 år samt sygedagpengemodtagere overrepræsenteret, mens særligt aktivitetsparate borgere, mænd og yngre borgere er underrepræsenteret.

Hvis der ikke korrigeres for disse forskelle, kan det medføre en **skævvridning** (bias) i resultaterne, især i forhold til undersøgelsens målgruppe: borgere på offentlig forsørgelse med tilknytning til jobcentrene.

For at højne undersøgelsens **repræsentativitet** er resultaterne derfor vægtet ud fra fordelingen af **køn, alder, kommune og målgruppe** i populationen på tværs af de 48 deltagende kommuner.

Vægtningen har særlig betydning, da tidligere analyser viser, at f.eks. borgere, der er tilfredse med deres forløb, i højere grad vælger at besvare spørgeskemaet end borgere, der er **utilfredse**. Hvis svarene ikke blev vægtet, ville resultaterne derfor kunne fremstå **overdrevet positive** og ikke nødvendigvis afspejle den **reelle holdning** blandt borgerne.

Et eksempel ses i tabellen til højre, hvor fordelingen af svar på spørgsmålet om samlet tilfredshed ændrer sig efter vægtning. Andelen, der er "Meget tilfreds", falder fra 33,6 % til 29,6 %, mens andelen, der er "Meget utilfreds", stiger fra 9,5 % til 10,7 %.

Den konkrete metode for vægtningen er beskrevet i boksen til højre.

FREMGANGSMETODE OG EKSEMPEL PÅ VÆGTNING

Fremgangsmåden for vægtningen kan konkret beskrives med følgende steps:

1) Udarbejde alle mulige kombinationer af de variable, der indgår i vægtningen
    a) 3 x aldersgrupper, 2 x køn, 48 x kommuner og 5 x målgrupper
2) For hver kombinationsgruppe (stratum), opgøre antal personer i hhv. den samlede population og i besvarelserne.
3) Efterfølgende udregne "population/besvarelse-ratio" for hver stratum (strataratio):

$$\text{strataratio} = \frac{antal\ borgere\ i\ population\ for\ stratum_n}{antal\ besvarelser\ for\ stratum_n}$$

4) Efterfølgende applicere strataratioen til hver respondent (afhængig af hvilket stratum respondenten tilhører) som en selvstændig variabel.
5) Ved udregning af andele besvarelser for hver svarkategori på et spørgsmål, udregnes summen af strataratio for alle respondenter på en specifikt svarkategori (f.eks. "i meget høj grad"), herefter dividere med summen af alle strataratio for alle svarkategorier totalt set.

Eksempel på beregning af vægtede andele på spørgsmål om samlet tilfredshed:

Kategori	Antal	Ikke-vægtet andel (%)	Strataratio (sum)	Vægtet andel (%)
Meget tilfreds	10.583	33,6%	39.644	29,6%
Tilfreds	10.330	32,8%	44.490	33,2%
Hverken tilfreds eller utilfreds	5.185	16,5%	23.714	17,7%
Utilfreds	2.377	7,6%	11.711	8,7%
Meget utilfreds	2.990	9,5%	14.375	10,7%
Sum	31.465	100%	133.934	100%

Viser svarfordelingen (i pct.) *uden* vægtning

Viser svarfordelingen (i pct.) *med* vægtning

carelinkgruppen

Sammen om bedre velfærd

Kontaktinfo - Kommunernes Landsforening

Bjarke Bruun Petersen
Specialkonsulent

3370 3272
bjap@kl.dk

Kontaktinfo - Carelink Gruppen

Peder Gaarde Fisker
Director

5135 1940
pgf@carelink.dk

Emil Hedegaard
Chefkonsulent

3119 5824
emhe@carelink.dk