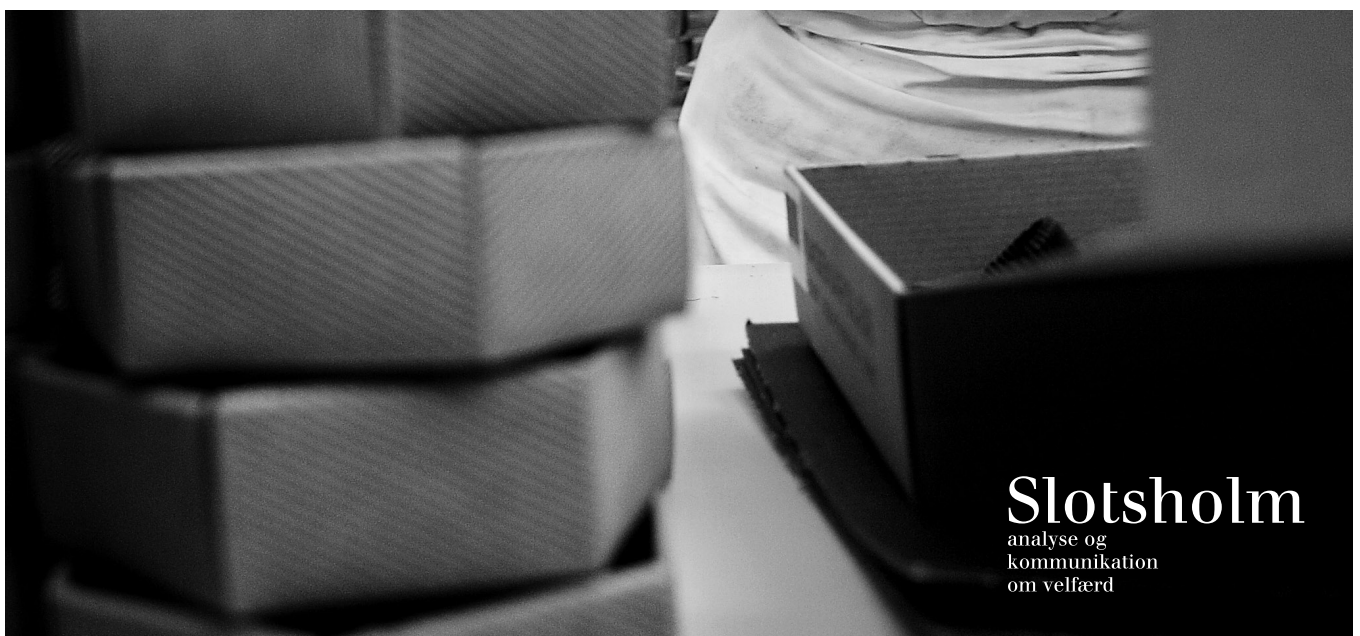


# BESKÆFTIGELSESSINDSATSEN IFØLGE **BORGERNE**

UDARBEJDET FOR ARBEJDSMARKEDSSTYRELSEN  
OKTOBER 2011



## Indhold

1. Indledning og sammenfatning .....	1
1.1 Formål og omfang .....	1
1.2 Sammenfatning .....	1
1.3 Rapportens opbygning .....	3
2. Undersøgelsens metode .....	4
3. Borgernes samlede vurdering af jobcentrenes indsats .....	7
3.1 Generelle spørgsmål .....	8
3.2 Samtaler .....	12
3.3 Aktive tilbud .....	16
4. Vurderinger blandt a-dagpengemodtagere .....	25
4.1 Samtaler .....	26
4.2 Aktive tilbud .....	34
5. Vurderinger blandt kontant- og starthjælpsmodtagere .....	42
5.1 Samtaler .....	43
5.2 Aktive tilbud .....	53
6. Vurderinger blandt sygedagpengemodtagere .....	62
6.1 Samtaler .....	64
6.2 Aktive tilbud .....	71
6.3 Jobcentrets indsats over for arbejdsgiveren .....	78
6.4 Jobcentrets samarbejde med andre .....	81
Bilag 1 .....	83
Bilag 2 .....	89

# 1. Indledning og sammenfatning

Dette er en afrapportering af en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere, der er, eller for nylig har været, omfattet af den aktive beskæftigelsesindsats.

## 1.1 Formål og omfang

Formålet med undersøgelsen – der er gennemført for Arbejdsmarkedsstyrelsen – er at skabe statistisk velunderbygget viden om holdninger til, erfaringer med og opfattelser af *jobcentrenes* beskæftigelsesindsats. Undersøgelsen vedrører således ikke de tilsvarende opfattelser af den indsats, som a-kasser og andre aktører yder.

5.503 borgere har besvaret spørgsmålene i undersøgelsen, der er gennemført i maj og juni 2011. Der er tale om borgere, der modtager, eller for nyligt har modtaget a-dagpenge, kontant- eller starthjælp eller sygedagpenge.

Undersøgelsen er én af tre parallelle undersøgelser, som Slotsholm har gennemført for Arbejdsmarkedsstyrelsen i løbet af 2011. Der er blevet gennemført lignende undersøgelser blandt henholdsvis virksomheder (*Beskæftigelsesindsatsen ifølge virksomhederne – 2011*) og blandt de ansatte i jobcentrene (*Beskæftigelsesindsatsen ifølge sagsbehandlerne – 2011*).

De tre undersøgelser bidrager med ny viden om den aktive beskæftigelsesindsats. Det er således første gang, at der gennemføres en landsdækkende undersøgelse af, hvordan de tre centrale parter i beskæftigelsesindsatsen – borgerne, jobcentermedarbejderne og virksomhederne – oplever beskæftigelsesindsatsen og dens virkning.

Rapporten indeholder en lang række konkrete resultater i form af ydelsesmodtagernes svar på op til 30 spørgsmål. Spørgsmålene handler om generel tilfredshed, oplevelser af mødet med jobcentret og holdninger til, hvordan indsatsen har virket mv.

## 1.2 Sammenfatning

I forhold til borgernes vurdering af beskæftigelsesindsatsen er der seks hovedkonklusioner.

*For det første* er borgerne delt i tre grupper deres samlede bedømmelse, af jobcentrets indsats. Nogle er positive, nogle er negative og nogle har en neutral holdning til jobcenterets indsats. Gruppen af respondenter, der er positive, er den største af de tre.

*For det andet* viser det sig, at sygedagpengemodtagerne på flere områder giver udtryk for større tilfredshed med indsatsen end andre ydelsesmodtagere. Sygedagpengemodtagerne er således mere tilfredse med jobcentrets indsats, de har lettere ved at se et klart mål med indsatsen, de oplever i højere grad, at jobcentret følger op på forudgående aftaler ved samtalerne i jobcentret, og de vurderer i højere grad end andre, at deres sagsbehandler er forberedt til samtalerne i jobcentret.

*For det tredje* står det klart, at der er ikke store forskelle på de der i dag modtager ydelser og de, der har modtaget ydelser, men i dag er i job. Da begge grupper optræder i undersøgelsen kunne man forestille sig, at der kunne identificeres interessante forskelle mellem de to grupper. Det kunne fx antages, at mennesker på ydelse var mindre tilfredse end mennesker i job, fordi sidstnævnte i højere grad må formodes at have oplevelsen af en vellykket indsats (da de jo er i job i dag). Datamaterialet viser dog ikke noget klart billede i hverken den ene eller anden retning. For a-dagpengemodtagere ses slet ingen forskelle mellem de tidligere og nuværende modtagere, og for kontant- og starthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere er forskellene ubetydelige.

*For det fjerde* mener et flertal af borgerne, at samtaler ikke er en hjælp til at komme i job eller uddannelse. Mange borgerne virker dog tilfredse med andre forhold ved samtalerne i jobcentret. Et stort flertal giver dog udtryk for, at samtalerne foregår i en god stemning, at sagsbehandlerne virker velforberejede, og at der generelt bliver fulgt op på aftaler.

*For det femte* oplever et flertal af borgerne, at de aktive tilbud har en positiv effekt – enten på det faglige eller personlige plan. Flertallet af a-dagpengemodtagerne og kontanthjælpsmodtagerne vurderer, at de har fået et positivt udbytte af det seneste aktive tilbud de har deltaget i. Også blandt sygedagpengemodtagerne opleves et positivt udbytte af at deltage i det aktive tilbud. Godt halvdelen af sygedagpengemodtagerne angiver at have fået det bedre fysisk eller psykisk, eller at have lært noget nyt, som de kan bruge i et job

*For det sjette* er borgerne, der er kommet i job, delte i forhold til spørgsmålet om, i hvilken grad deres seneste aktive tilbud har haft betydning for, at de nu har et arbejde. Halvdelen mener, at det har haft en betydning, mens den anden halvdel mener, at det ingen betydning har haft. Holdningerne afhænger af, hvad det er for en type aktivt tilbud, de har deltaget i. Blandt de, der har haft et forløb på en offentlig eller privat arbejdsplads mener et flertal, at tilbuddet har haft betydning for, at de i dag har et job. I forhold til kommunale projekter og uddannelse eller kurser, er det et mindretal, der mener at dette tilbud har bidraget til, at de i dag er i job.

### 1.3 Rapportens opbygning

De mere konkrete resultater, og egentlige målinger af holdninger, er indeholdt i de følgende kapitler.

I kapitel 2 beskrives undersøgelsens metode kort. En mere udførlig gennemgang af metoden sker i bilag 1 bagerst i rapporten.

I kapitel 3 gengives borgernes opfattelse af en række generelle forhold i beskæftigelsesindsatsen, af samtalerne og af de aktive tilbud. I dette kapitel sammenlignes svarene på tværs af, hvilken ydelse borgeren modtager.

Kapitel 4 indeholder en gennemgang af svar fra a-dagpengemodtagerne. I kapitlet opdeles gruppen af a-dagpengemodtagere i nuværende og tidligere a-dagpengemodtagere.

I kapitel 5 beskrives de svar kontanthjælpsmodtagerne har givet. Gruppen af kontanthjælpsmodtagere opdeles i tre grupper i kapitlet, nemlig kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2, og tidligere kontanthjælpsmodtagere.

Kapitel 6 indeholder en gennemgang af sygedagpengemodtagernes svar. I kapitlet er sygedagpengemodtagerne som udgangspunkt opdelt i tre grupper, nemlig sygedagpengemodtagere i matchgruppe 1, sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2 og tidligere sygedagpengemodtagere. Hvor det er relevant, bliver der fokuseret på to andre undergrupper, nemlig sygedagpengemodtagere, der har en arbejdsgiver og sygedagpengemodtagere, der i løbet af deres sygdomsforløb har fået en delvis raskmelding.

## 2. Undersøgelsens metode

Dataindsamlingen er gennemført i maj og juni 2011 via en kombineret elektronisk og telefonisk spørgeskemaundersøgelse blandt nuværende og tidligere modtagere af udvalgte overførselsindkomster. Slotsholm har rekvireret den praktiske gennemførelse af undersøgelsen hos SFI Survey.

Respondenterne er tilfældigt udvalgt blandt personer, der (1) ultimo marts 2011 havde modtaget a-dagpenge, kontant- eller starthjælp eller sygedagpenge i mindst fire måneder og (2) personer, der på dette tidspunkt var kommet i job, men som havde modtaget en af de nævnte ydelser inden for de seneste seks måneder og i øvrigt havde modtaget denne ydelse i mindst fire måneder. Samlet set lever godt 210.000 nuværende og tidligere ydelsesmodtagere op til disse varighedskriterier.

Formålet med, at respondenterne skal have modtaget ydelse i mindst fire måneder, er at sikre en tilstrækkelig stor gruppe af respondenter, som rent faktisk har været til jobsamtale i jobcentret og har deltaget i aktive tilbud, og som derfor er i stand til at besvare spørgsmål om deres udbytte og oplevelse af indsatsen.

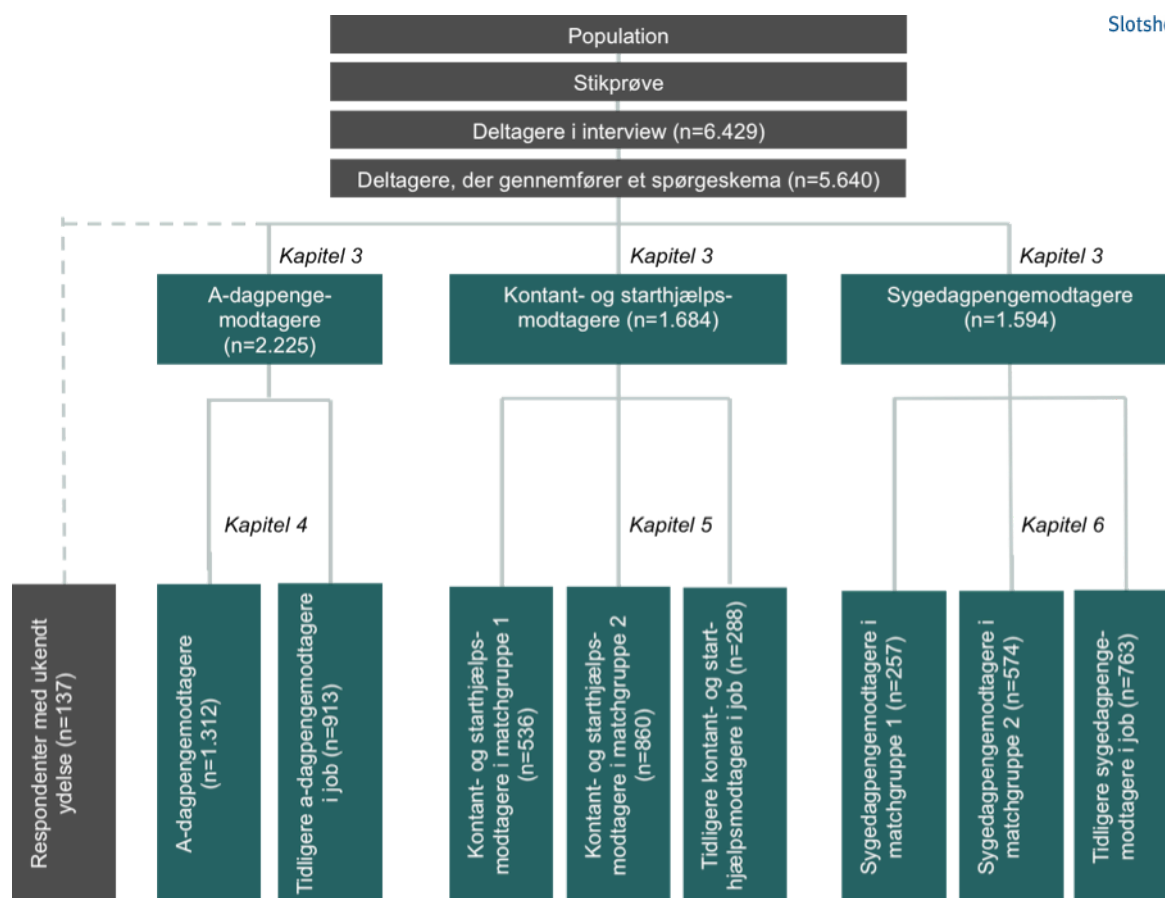
De spørgsmål, respondenterne har fået, afhænger af, hvilken overførselsindkomst de har modtaget, samt hvilke svar de har givet gennem spørgeskemaet. Respondenter, der angiver, at de har været til samtale, har i alt fået mellem 19 og 30 spørgsmål.

6.429 personer har deltaget i undersøgelsen. Heraf har 5.640 oplyst, at de har været til samtale. Disse personer har fået spørgeskemaet i sin helhed. De øvrige 789 personer har ikke besvaret undersøgelsens spørgsmål, idet de angiver ikke at have deltaget i en samtale i jobcentret.

Ud af de 5.640 personer kan 137 ikke placeres i en ydelsesgruppe. Disse borgers svar indgår derfor ikke i rapporten. Det samlede antal svar, der indgår i rapporten, er derfor 5.503.

Undersøgelsens resultater rapporteres både samlet og fordelt på tre følgende ydelsesgrupper: 2.225 nuværende og tidligere a-dagpenge-modtagere, 1.684 nuværende og tidligere kontant- og starthjælpsmodtagere og 1.594 nuværende og tidligere sygedagpengemodtagere.

Antallet af respondenter i de forskellige grupper fremgår af den følgende figur. Den angiver også, hvilke kapitler der behandler resultater fra de forskellige grupper.



Det er ikke alle respondenter, der besvarer alle spørgsmål. Derfor vil der af nogle tabeller fremgå lidt færre respondenter end angivet i figuren ovenfor. Der er dog tale om meget beskedne afvigelser.

Antallet af besvarelser giver grundlag for med relativt stor statistisk sikkerhed at identificere forskelle mellem opfattelsen af beskæftigelsesindsatsen på tværs af ydelsesgrupper. Den statistiske usikkerhed er på få procentpoint i hovedparten af svarene. Når eksempelvis 50,3 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at jobcentrets indsats har været god eller meget god, så er det 95 pct. sikkert, at andelen af tilfredse ligger i intervallet 47,8-52,8 pct.

Jo mere man underopdeler de enkelte ydelsesgrupper, desto større forskelle mellem tilfredshed vil det kræve for, at forskelle kan identificeres med relativ høj statistisk sikkerhed.

I rapporten er forskelle alene angivet, når der er statistisk signifikante forskelle mellem grupper, mens ikke-signifikante forskelle ikke rapporteres.

For at sikre tilstrækkelig mange besvarelser inden for hver af grupperne er de kontaktede borgere udvalgt, så nogle grupper er overrepræsenterede og andre underrepræsenterede i forhold til populationen, som den så ud ultimo

marts. Efterfølgende er der korrigeret for dette ved at vægte data, så fordelingen mellem de otte grupper svarer til gruppernes fordeling i populationen på dette tidspunkt. Herved kan man på grundlag af data drage konklusioner om de otte grupper i populationen hver for sig og for alle grupper under ét. Alle resultater, der præsenteres i rapporten er vægtede.

En frafaldsanalyse i forhold til baggrundsoplysningerne køn, alder og bopæl viser, at der ikke er systematiske afvigelser, der kompromiterer repræsentativiteten. Køn, alder og bopæl fordeler sig nogenlunde ens i population, stikprøve og blandt besvarelser. Det er yderligere blevet belyst, om der er en systematik i, hvem der modtager hvilke tilbud – fx om de virksomhedsrettede tilbud i det offentlige oftere end andre tilbud gives til personer med længerevarende uddannelse end personer med korterevarende uddannelse. Analysen viser, at der ikke er klare forskelle på, hvem der får hvilke tilbud.

Sammenfattende giver data altså grundlag for at generalisere resultaterne i rapporten til populationen. Med andre ord kan resultaterne betragtes som repræsentative.

Flere detaljer om undersøgelsens metode fremgår af bilag 1.



### 3. Borgernes samlede vurdering af jobcentrenes indsats

Dette kapitel indeholder en samlet afrapportering af svar på spørgsmål, der er stillet til både a-dagpengemodtagere, kontant- og starthjælpsmodtagere<sup>1</sup> samt sygedagpengemodtagere. Med tabellerne i dette kapitel kan man sammenligne borgernes tilfredshed på tværs af ydelser. I det omfang, der er signifikante forskelle på de tre grupper, er det fremhævet i teksten.

2.225 a-dagpengemodtagere, 1.684 kontanthjælpsmodtagere og 1.594 sygedagpengemodtagere har deltaget i undersøgelsen.<sup>2</sup> Med så stort et antal deltagere er den statistiske usikkerhed på få procentpoint i hovedparten af svarene.

Når eksempelvis 50,3 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at jobcentrets indsats har været god eller meget god, så er det 95 pct. sikkert, at andelen af tilfredse ligger i intervallet 47,8-52,8 pct.

Dermed kan man statistisk sikkert skelne sygedagpengemodtageres tilfredshed fra kontanthjælpsmodtageres, selvom forskellen ikke er særligt stor. Blandt kontanthjælpsmodtagere angiver 42,4 pct., at indsatsen var god eller meget god. Kontanthjælpsmodtagernes svar ligger med 95 procents sikkerhed i intervallet 40,0-44,8 pct. Dermed er sygedagpengemodtagere signifikant mere tilfredse end kontanthjælpsmodtagere.

---

<sup>1</sup> Af fremstillingsmæssige grunde vil udtrykket *kontanthjælpsmodtagere* blive brugt som samlebetegnelse for både kontant- og starthjælpsmodtagere.

<sup>2</sup> Nogle spørgsmål er besvaret af færre respondenter. Forklaringen er blandt andet, at visse spørgsmål ikke stilles til alle. Hvis en borger fx har oplyst, at han ikke har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år, får han ikke spørgsmål om aktive tilbud.

### 3.1 Generelle spørgsmål

Af tabel 3.1 fremgår fordelingen af borgernes samlede vurdering af den indsats, som jobcentret har ydet.

Tabel 3.1: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, kommunens jobcenter har gjort for dig? <sup>3</sup>								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpengemodtagere	11,0	25,4	34,2	15,5	12,8	1,1	100	2.220
Kontanthjælpsmodtagere	13,8	28,6	27,4	14,7	14,0	1,6	100	1.677
Sygedagpengemodtagere	20,4	29,9	25,8	11,9	10,2	1,8	100	1.589
Total	13,5	27,4	30,1	14,7	12,9	1,4	100	5.486

Det fremgår, at 41 pct. af respondenterne vurderer, at jobcentrets indsats har været *meget god* eller *god*. 30 pct. giver udtryk for, at jobcentrets indsats *hverken har været god eller dårlig*, mens 28 pct. angiver, at jobcentrets indsats har været *dårlig* eller *meget dårlig*.

De tre ydelsesgrupper adskiller sig signifikant fra hinanden i deres vurdering af jobcentrets indsats.

Den generelle tilfredshed er størst blandt sygedagpengemodtagere og mindst blandt a-dagpengemodtagere. 50 pct. af sygedagpengemodtagerne, 42 pct. af kontanthjælpsmodtagerne og 36 pct. af a-dagpengemodtagerne giver således udtryk for, at jobcentrets indsats har været *god* eller *meget god*.

<sup>3</sup> A-dagpengemodtagere dækker nuværende og tidligere modtagere af ydelsen. Kontanthjælpsmodtagere dækker modtagere af ydelsen i matchgruppe 1 og 2 samt tidligere kontanthjælpsmodtagere. Sygedagpengemodtagere dækker modtagere af ydelsen i matchgruppe 1 og 2 samt tidligere sygedagpengemodtagere. De spørgsmål og svarmuligheder, som tidligere ydelsesmodtagere har fået, adskiller sig ved at være formuleret i datid. Af fremstillingsmæssige årsager beskrives alle spørgsmål og svarmuligheder i samme tid i dette kapitel.

**Af tabel 3.2** fremgår fordelingen af borgernes svar på, hvorvidt de kan se et klart mål med den indsats, de har fået fra jobcentret.

Tabel 3.2: Kan du se et klart mål med den indsats, du har fået fra kommunens jobcenter?							
Pct.	I høj grad	I nogen grad	Ikke rigtigt	Slet ikke	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge-modtagere	13,2	30,8	26,4	27,8	1,8	100	2.222
Kontanthjælps-modtagere	18,3	29,5	25,0	23,0	4,3	100	1.677
Sygedagpenge-modtagere	28,2	28,6	19,9	21,0	2,3	100	1.590
Total	17,5	29,9	24,9	24,8	2,9	100	5.489

Det fremgår, at 47 pct. af borgerne mener, at de *i høj grad* eller *i nogen grad* kan se et klart mål med indsatsen. 25 pct. giver udtryk for, at de *ikke rigtigt* kan se et klart mål, mens andre 25 pct. *slet ikke* kan se et klart mål.

Kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere giver i signifikant højere grad end a-dagpengemodtagere udtryk for, at de kan se et klart mål med indsatsen.<sup>4</sup>

57 pct. af sygedagpengemodtagerne og 48 pct. af kontanthjælpsmodtagerne mener, at de *i høj grad* eller *i nogen grad* kan se målet med indsatsen. Til sammenligning giver 44 pct. af a-dagpengemodtagerne udtryk for, at de *i høj grad* eller *i nogen grad* kan se et klart mål med indsatsen.

<sup>4</sup> Der er ikke signifikant forskel på kontanthjælpsmodtagerne og sygedagpengemodtagerne.

**Af tabel 3.3** fremgår fordelingen af borgernes svar på, hvorvidt de ved, hvad de har ret og pligt til i forhold til jobcentret.

Tabel 3.3: Er det din oplevelse, at du ved, hvad du har ret og pligt til i forhold til kommunens jobcenter?							
Pct.	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge- modtagere	31,0	41,4	17,2	8,9	1,5	100	2.220
Kontanthjælps- modtagere	19,6	35,4	23,7	17,2	4,1	100	1.676
Sygedagpenge- modtagere	22,2	33,9	23,2	18,2	2,5	100	1.591
Total	25,0	37,8	20,8	13,7	2,7	100	5.487

Flertallet – 63 pct. – af borgerne angiver, at de *i høj grad* eller *i nogen grad* ved, hvad de har ret og pligt til i beskæftigelsesindsatsen. 21 pct. oplyser, at de *i mindre grad* ved, hvad de har ret og pligt til, mens 14 pct. *slet ikke* mener, at de kender deres rettigheder og pligter.

A-dagpengemodtagerne angiver i højere grad end de to øvrige grupper, at de kender deres rettigheder og pligter. 72 pct. af a-dagpengemodtagerne udtrykker således, at de *i høj grad* eller *nogen grad* ved, hvad de har ret og pligt til.

Dette skal ses i relation til, at 55 pct. af kontanthjælpsmodtagerne og 56 pct. af sygedagpengemodtagerne mener, at de *i høj grad* eller *nogen grad* ved, hvad de har ret og pligt til.

**Af tabel 3.4** fremgår fordelingen af borgernes svar på, om skriftlige henvendelser fra jobcentret er forståelige.

Tabel 3.4 Hvordan har det været at læse de breve, du får fra kommunens jobcenter? Fx om regler, indkaldelser til samtaler eller tilbud?								
Pct.	De er meget lette at forstå	... lette at forstå	... hverken lette eller svære at forstå	... svære at forstå	... meget svære at forstå	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpengemodtagere	28,2	44,2	16,9	7,5	2,1	1,2	100	2.219
Kontanthjælpsmodtagere	24,8	36,1	17,8	13,5	6,0	1,7	100	1.675
Sygedagpengemodtagere	29,8	40,2	16,2	9,7	2,9	1,2	100	1.589
Total	27,1	40,3	17,2	10,3	3,8	1,4	100	5.483

Flertallet – 67 pct. – af borgerne angiver, at brevene fra jobcentret er *meget lette* eller *lette* at forstå. 17 pct. giver udtryk for, at brevene *hverken er lette eller svære at forstå*, mens 14 pct. vurderer, at de er *svære* eller *meget svære* at forstå.

A-dagpengemodtagerne og sygedagpengemodtagerne giver i signifikant højere grad end kontanthjælpsmodtagerne udtryk for, at brevene er til at forstå. Således angiver 72 pct. af a-dagpengemodtagerne og 70 pct. af sygedagpengemodtagerne, at brevene fra jobcentret er *lette* eller *meget lette* at forstå. Til sammenligning mener 61 pct. af kontanthjælpsmodtagerne, at det er tilfældet.

### 3.2 Samtaler

Borgerne, der er omfattet af den aktive beskæftigelsesindsats, skal løbende deltage i samtaler i jobcentret. Samtalerne skal, som hovedregel, afholdes mindst hver tredje måned.<sup>5</sup>

Samtalernes fokus skal være konkrete job og jobsøgning, eller – hvis det ikke er muligt – være orienteret mod arbejdsmarkedet. I forbindelse med samtalerne skal der desuden tages stilling til, hvilke aktive tilbud, der kan fremme borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet, ligesom der under samtalen skal følges op på tidligere indgåede aftaler.

**Af tabel 3.5** fremgår fordelingen af borgernes svar på, hvor længe samtalerne<sup>6</sup> i jobcentret har varet.

Tabel 3.5: Hvor længe varede samtalen cirka? (minutter)									
Pct.	Under 10	10-15	16-30	31-45	46-60	Mere end 60	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	14,0	29,7	38,2	11,1	4,9	1,3	0,9	100	2.222
Kontanthjælps-modtagere	8,0	24,0	40,1	13,8	10,7	2,1	1,3	100	1.683
Sygedagpenge-modtagere	9,7	19,9	38,3	17,6	11,0	2,6	0,9	100	1.590
Total	10,9	25,9	39,0	13,2	8,2	1,8	1,1	100	5.495

39 pct. af borgerne oplyser, at samtalerne varede 16-30 minutter og 26 pct. angiver, at samtalerne varede 10-15 minutter. Det gælder således for flertallet – 65 pct. – af borgerne, at samtalerne i jobcentret varede mellem 10 og 30 minutter.

De samtaler, som a-dagpengemodtagerne har i jobcentret, er tilsyneladende kortere end de samtaler kontanthjælpsmodtagere og sygedagpenge-modtagere har.

Mens 14 pct. af a-dagpengemodtagerne oplyser, at samtaler varede under ti minutter, er det samme tilfældet for 8 pct. af kontanthjælpsmodtagerne og 10 pct. af sygedagpengemodtagerne. Parallelt hermed oplyser 17 pct. af a-dagpengemodtagerne, at deres samtaler i jobcentret varer over en halv time.

<sup>5</sup> Jf. kapitel 7 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats og kapitel 6 i sygedagpengeloven.

<sup>6</sup> For nuværende ydelsesmodtagere vedrører spørgsmålet om samtaler den seneste samtale i jobcentret. For tidligere ydelsesmodtagere vedrører spørgsmålet om samtaler de samtaler, de har været til i løbet af deres ledigheds- eller sygdomsforløb.

Det samme gør sig gældende for 31 pct. af sygedagpengemodtagerne og 27 pct. af kontanthjælpsmodtagerne.

**Af tabel 3.6** fremgår svarfordelingen på, i hvilken grad borgerne synes, at der ved samtalerne i jobcentret bliver fulgt op på forudgående aftaler.

Tabel 3.6: I hvilken grad synes du, at der ved samtalerne er blevet fulgt op på forudgående aftaler?						
Pct.	Der er i høj grad blevet fulgt op	... i nogen grad fulgt op	... ikke fulgt op	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	24,6	40,5	30,7	4,3	100	1.756
Kontanthjælps-modtagere	28,3	41,7	23,8	6,2	100	1.453
Sygedagpenge-modtagere	41,4	40,0	15,5	3,1	100	1.376
Total	28,8	40,9	25,4	4,9	100	4.585

Et flertal – 70 pct. – giver udtryk for, at der ved samtalerne *i høj grad* eller *i nogen grad* er blevet fulgt op på forudgående aftaler. 25 pct. angiver, at der *ikke blev fulgt op*.

Sygedagpengemodtagerne mener i signifikant højere grad end a-dagpenge-modtagerne og kontanthjælpsmodtagerne, at der bliver fulgt op på forudgående aftaler i forbindelse med samtalerne i jobcentret.

41 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver således, at der *i høj grad* er blevet fulgt op på forudgående aftaler ved samtalerne i jobcentret. Til sammenligning mener 25 pct. af a-dagpengemodtagerne og 28 pct. af kontanthjælpsmodtagerne, at det er tilfældet.

**Af tabel 3.7** fremgår fordelingen af borgernes svar på, hvordan stemningen var til samtalerne i jobcentret.

Tabel 3.7: Hvordan var stemningen ved samtalen?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	36,1	39,4	17,2	5,0	1,8	0,5	100	2.222
Kontanthjælps-modtagere	32,1	42,9	17,0	5,2	2,4	0,4	100	1.682
Sygedagpenge-modtagere	38,1	37,7	14,7	6,1	3,0	0,4	100	1.592
Total	34,7	40,6	16,8	5,2	2,2	0,4	100	5.496

Tre fjerdedele – 75 pct. – af borgerne giver udtryk for, at stemningen til samtalerne i jobcentret var *meget god* eller *god*. 17 pct. angiver, at stemningen *hverken var god eller dårlig*, mens 7 pct. mener, at stemningen var *dårlig* eller *meget dårlig*.

**Af tabel 3.8** fremgår fordelingen på borgernes svar på, i hvilken grad deres sagsbehandler var forberedt til samtalerne i jobcentret.

Tabel 3.8: I hvilken grad var din sagsbehandler forberedt til samtalen?								
Pct.	Min sagsbehandler var i høj grad forberedt til samtalen	... i nogen grad forberedt	... hverken forberedt eller uforberedt	... i mindre grad forberedt	... slet ikke forberedt	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	33,6	35,6	11,8	8,5	7,1	3,4	100	2.219
Kontanthjælps-modtagere	38,6	31,2	9,8	10,3	7,6	2,6	100	1.677
Sygedagpenge-modtagere	47,9	30,1	7,3	7,6	5,3	1,8	100	1.589
Total	37,8	33,0	10,3	9,1	7,0	2,8	100	5.485

Flertallet – 71 pct. – af borgerne giver udtryk for, at deres sagsbehandler *i høj grad* eller *i nogen grad* var forberedt til samtalerne i jobcentret. 10 pct. angiver, at deres sagsbehandler *hverken var forberedt eller uforberedt*,



mens 16 pct. mener, at deres sagsbehandler *i mindre grad* eller *slet ikke* var forberedt.

Sygedagpengemodtagerne er i signifikant højere grad end a-dagpenge-modtagerne og kontanthjælpsmodtagerne tilbøjelige til at mene, at deres sagsbehandler var forberedt til samtalerne. 78 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at deres sagsbehandler *i høj grad* eller *i nogen grad* var forberedt. Til sammenligning er det tilfældet blandt 69 pct. af a-dagpengemodtagerne og 70 pct. af kontanthjælpsmodtagerne.

**Af tabel 3.9** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, i hvilken grad samtaler er en hjælp til at komme i job, i ordinær uddannelse eller – for sygedagpengemodtagernes vedkommende – til at holde fokus på arbejdsmarkedet.

Tabel 3.9: I hvilken grad er samtaler en hjælp til at komme i job eller ordinær uddannelse?

Pct.	Samtaler er i høj grad en hjælp	... i nogen grad en hjælp	... i mindre grad en hjælp	... slet ikke en hjælp	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpengemodtagere	10,7	21,0	24,5	42,1	1,7	100	2.225
Kontanthjælpsmodtagere	15,2	27,4	21,9	31,3	4,2	100	1.684
Sygedagpengemodtagere	18,6	26,3	20,8	31,5	2,8	100	1.593
Total	13,7	24,4	22,9	36,1	2,9	100	5.502

Note: Sygedagpengemodtagere har fået spørgsmålet 'I hvilken grad er samtaler en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet, mens du er syg?'

Det fremgår, at 38 pct. af borgerne mener, at samtaler *i høj grad* eller *i nogen grad* er en hjælp. 23 pct. mener, at samtaler *i mindre grad* er en hjælp, og 36 pct. mener, at samtaler *slet ikke* er en hjælp.

Kontanthjælps- og sygedagpengemodtagerne er signifikant mere positive end a-dagpengemodtagerne, når det gælder vurderingen af, hvorvidt samtalerne er en hjælp. 43 pct. af kontanthjælpsmodtagerne og 45 pct. af sygedagpengemodtagerne giver udtryk for, at samtaler *i høj grad* eller *i nogen grad* er en hjælp. Til sammenligning giver 32 pct. af a-dagpengemodtagerne samme svar.

### 3.3 Aktive tilbud

Borgerne, der er omfattet af den aktive beskæftigelsesindsats, kan deltage i aktive tilbud. Tilbuddene skal have det formål, at borgeren – så hurtigt som muligt – kan komme i arbejde igen. Tilbuddene skal dels være rettet mod områder, hvor der er behov for arbejdskraft, dels gives ud fra borgerens ønsker og forudsætninger.<sup>7</sup>

Af de 5.503 nuværende og tidligere ydelsesmodtagere har 3.596 angivet, at de har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år. Disse er blevet bedt om at besvare spørgsmål om aktive tilbud.

**Af tabel 3.10** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvilken indflydelse borgerne har haft på, hvilket aktivt tilbud de har deltaget i.

Tabel 3.10: Hvilken indflydelse har du haft på, hvilket aktivt tilbud du har deltaget i?							
Pct.	Jeg har haft stor indflydelse	... nogen indflydelse	... lille indflydelse	... ingen indflydelse	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	47,9	21,8	9,9	19,5	0,9	100	1.738
Kontanthjælps-modtagere	36,5	26,8	13,9	21,0	1,8	100	1.279
Sygedagpenge-modtagere	43,7	24,1	9,9	21,1	1,2	100	579
Total	42,7	24,1	11,6	20,3	1,3	100	3.596

Flertallet – 67 pct. – af borgerne angiver, at de har haft *stor* eller *nogen indflydelse* på, hvilket aktivt tilbud de har deltaget i. 12 pct. mener, at de har haft *lille indflydelse*, mens 20 pct. giver udtryk for, at de *ingen indflydelse* har haft på tilbuddet.

A-dagpengemodtagerne giver i signifikant højere grad end kontanthjælpsmodtagerne udtryk for, at de har haft indflydelse på, hvilket tilbud de har deltaget i. Mens 70 pct. af a-dagpengemodtagerne mener, at de har haft *stor* eller *nogen indflydelse* på tilbuddet, så er det tilfældet blandt 63 pct. af kontanthjælpsmodtagerne.

<sup>7</sup> Jf. kapitel 8 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

**Af tabel 3.11** fremgår borgernes svar på, hvilken indflydelse de har haft på deres seneste aktive tilbud, fordelt efter hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 3.11: Hvilken indflydelse har du haft på, hvilket aktivt tilbud du har deltaget i?							
Pct.	Jeg har haft stor indflydelse	... nogen indflydelse	... lille indflydelse	... ingen indflydelse	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Ordinær uddannelse/kursus	34,4	24,1	12,2	27,9	1,4	100	1.580
Privat arbejdsplads	55,0	22,2	10,7	11,0	1,2	100	913
Offentlig arbejdsplads	52,3	25,6	9,7	11,5	0,9	100	708
Kommunalt projekt	30,3	25,8	14,9	27,8	1,1	100	389
Total	42,7	24,1	11,6	20,3	1,2	100	3.590

Flertallet – 67 pct. – af borgerne angiver, at de har haft *stor* eller *nogen indflydelse* på, hvilket aktivt tilbud de har deltaget i. 12 pct. mener, at de har haft *lille indflydelse*, mens 20 pct. giver udtryk for, at de *ingen indflydelse* har haft på tilbuddet.

Signifikant flere borgere, der har været i forløb på offentlige (78 pct.) eller private (77 pct.) arbejdspladser, angiver, at de har haft *stor* eller *nogen indflydelse* på, hvilket tilbud de har deltaget i set i forhold til borgere, der har deltaget i ordinær uddannelse eller kursus (59 pct.) eller i kommunale projekter (56 pct.).

**Af tabel 3.12** fremgår fordelingen på borgernes svar på, hvem der især har givet dem støtte og vejledning under det aktive tilbud.

Tabel 3.12: Hvem har især givet dig støtte og vejledning under det aktive tilbud?							
Pct.	En person på tilbudsstedet	En medarbejder fra kommunens jobcenter	Familie og venner	Andre	Ingen	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge-modtagere	40,2	13,8	19,1	7,3	19,6	100	1.740
Kontanthjælps-modtagere	35,7	20,9	20,7	9,1	13,6	100	1.269
Sygedagpenge-modtagere	33,4	20,4	24,3	10,3	11,6	100	575
Total	37,7	17,3	20,2	8,3	16,4	100	3.584

Note: En person på tilbudsstedet kan være en kollega eller en mentor, hvis der er tale om virksomhedsrettet aktivering, mens det ved tilbud om vejledning og opkvalificering kan være en underviser eller lignende.

Det fremgår, at støtte og vejledning til borgerne i aktive tilbud kommer fra flere forskellige sider.

Borgerne peger således på, at *en person på tilbudsstedet* (38 pct.), *familie og venner* (20 pct.) og *en medarbejder fra jobcentret* (17 pct.) især har ydet støtte og vejledning under det aktive tilbud.

Derudover giver 8 pct. udtryk for, at de især har fået støtte fra *andre*, mens 16 pct. oplyser, at de ikke har modtaget støtte eller vejledning fra nogen.

**Af tabel 3.13** fremgår svarfordelingen på, hvorvidt det seneste aktive tilbud har betydet, at borgerne – efter eget udsagn – har fået nye faglige kvalifikationer eller har udviklet sig personligt.

Tabel 3.13 Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?						
Pct.	Jeg har fået nye faglige kvalifikationer	Jeg har udviklet mig personligt	Jeg har ikke lært noget nyt	Andet	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	37,7	22,8	35,4	4,1	100	1.730
Kontanthjælps-modtagere	25,6	32,2	36,4	5,8	100	1.265
Total	32,1	27,1	35,9	4,9	100	2.995

Note: Sygedagpengemodtagerne har fået et lignende spørgsmål, men med andre svarkategorier (se tabel 6.13 i kapitel 6).

Det fremgår, at flertallet – 59 pct. – af respondenterne vurderer, at de har fået et udbytte af det aktive tilbud. 32 pct. angiver, at de har *fået nye faglige kvalifikationer*, mens 27 pct. mener, at de har *udviklet sig personligt*. 36 pct. mener *ikke, at de har lært noget nyt*.

A-dagpengemodtagerne og kontanthjælpsmodtagerne adskiller sig signifikant fra hinanden på dette spørgsmål. En større andel a-dagpengemodtagere (38 pct.) end af kontanthjælpsmodtagerne (26 pct.) mener således, at de har *fået nye faglige kvalifikationer* som følge af det aktive tilbud.

Til gengæld vurderer en større andel af kontanthjælpsmodtagerne (32 pct.) end af a-dagpengemodtagerne (23 pct.), at det aktive tilbud har betydet, at de har *udviklet sig personligt*.

**Af tabel 3.14** fremgår den andel af respondenterne, der angiver, at de har fået nye faglige kvalifikationer eller udviklet sig personligt fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 3.14: Andel der angiver, at de har fået nye faglige kvalifikationer eller udviklet sig personligt, fordelt på seneste tilbud

Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
A-dagpenge-modtagere	59,8	55,1	67,3	(62,4)	60,4
Kontanthjælps-modtagere	55,4	63,0	64,2	46,8	57,8
Total	58,2	58,9	65,9	50,4	59,2

Note: Andelene i de enkelte celler er udtryk for den sammenlagte andel af respondenter, der enten har svaret 'Jeg har fået nye faglige kvalifikationer' eller 'Jeg har udviklet mig personligt' på spørgsmålet 'Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?'. () betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter. Antal respondenter bag de enkelte celler fremgår af bilag 2.

Det fremgår, at uanset hvilket tilbud der har været tale om, så angiver mindst halvdelen af respondenterne, at de har fået et udbytte af tilbuddet.

Ifølge borgerne er der et signifikant større udbytte forbundet med at deltage i tilbud på private og offentlige arbejdspladser end ved at deltage i kommunale projekter. 59 pct. af respondenterne, der har været i et tilbud på en privat arbejdsplads og 66 pct. af dem, der har været i tilbud på en offentlig arbejdsplads, angiver, at de har fået nye faglige kvalifikationer eller udviklet sig personligt. Til sammenligning angiver 50 pct. af dem, der har deltaget i et kommunalt projekt, at de har fået et udbytte.

Det er i øvrigt værd at bemærke, at der kun er ganske få a-dagpenge-modtagere, der har deltaget i kommunale projekter. Derfor er resultatet for denne gruppe forbundet med større statistisk usikkerhed end rapportens øvrige resultater.

**Af tabel 3.15** fremgår fordelingen af borgernes svar på, om det aktive tilbud har gjort dem mere eller mindre klar til at arbejde.

Tabel 3.15: Synes du, at det aktive tilbud har gjort dig mere eller mindre klar til at arbejde?						
Pct.	Jeg er blevet mere klar til at arbejde	Det har ikke haft nogen betydning	Jeg er blevet mindre klar til at arbejde	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge-modtagere	42,2	51,4	4,5	2,0	100	1.736
Kontanthjælps-modtagere	40,0	44,4	10,7	4,8	100	1.277
Total	41,2	48,2	7,4	3,3	100	3.013

Note: Sygedagpengemodtagerne er blevet stillet spørgsmålet: 'I hvilken grad har det aktive tilbud været en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet, mens du er syg?'. Svaret på dette spørgsmål er gengivet i tabel 6.11 i kapitel 6.

41 pct. af respondenterne angiver, at det aktive tilbud har betydet, at de er blevet *mere klar til at arbejde*. 48 pct. mener *ikke, at det aktive tilbud har haft nogen betydning*, mens 7 pct. giver udtryk for, at det aktive tilbud betyder, at de er *blevet mindre klar til at arbejde*.

Kontanthjælpsmodtagerne angiver i signifikant højere grad end a-dagpengemodtagerne, at det aktive tilbud har betydet, at de er *blevet mindre klar til at arbejde*. 11 pct. af kontanthjælpsmodtagerne giver således udtryk for, at de er blevet *mindre klar til at arbejde* som følge af det aktive tilbud, mens det samme svar gives af 5 pct. af a-dagpengemodtagerne.

**Af tabel 3.16** fremgår den andel af borgerne, der har givet udtryk for, at det seneste aktive tilbud har gjort dem *mere klar til at arbejde*, fordelt efter hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 3.16: Andel der angiver, at det aktive tilbud har gjort dem mere klar til at arbejde, fordelt på seneste tilbud

Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
A-dagpenge-modtagere	40,5	39,5	47,9	(50,0)	42,2
Kontanthjælps-modtagere	34,6	48,9	44,5	32,2	39,9
Total	38,3	44,0	46,3	36,2	41,1

Note: Andelene i de enkelte celler er udtryk for den andel af respondenter, der har svaret 'Jeg er blevet mere klar til at arbejde' på spørgsmålet 'Synes du, at det aktive tilbud har gjort dig mere eller mindre klar til at arbejde?'. () betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter. Antal respondenter bag de enkelte celler fremgår af bilag 2.

Tilbud på private og offentlige arbejdspladser adskiller sig signifikant fra kommunale projekter og ordinær uddannelse/kurser. I hvert fald når det gælder borgernes oplevelse af, at de er blevet mere klar til at arbejde efter at have deltaget i tilbuddet.

Således vurderer 44 pct. af borgerne, der har været i tilbud på en privat arbejdsplads, og 46 pct. af de, der har været på en offentlig arbejdsplads, at de er blevet mere klar til at arbejde. Til sammenligning mener 36 pct. af borgerne, der har været i kommunale projekter, og 38 pct. af borgerne, der har været i ordinær uddannelse eller deltaget på kurser, at det er tilfældet.

I forhold til dette spørgsmål er der ikke signifikante forskelle mellem svarene fra kontanthjælpsmodtagere og a-dagpengemodtagere.

Det er i øvrigt værd at bemærke, at der kun er ganske få a-dagpenge-modtagere, der har deltaget i kommunale projekter. Derfor er resultatet for denne gruppe forbundet med større statistisk usikkerhed end rapportens øvrige resultater.



**Af tabel 3.17** fremgår fordelingen af de tidligere ydelsesmodtageres svar på, hvilken betydning det seneste aktive tilbud (inkl. delvise raskmeldinger for sygedagpengemodtagere) har for, at de har et job i dag.

Tabel 3.17: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud haft for det, at du i dag er i job?							
Pct.	Den havde i høj grad betydning	... i nogen grad betydning	... i mindre grad betydning	... ingen betydning	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Tidligere a-dagpengemodtagere	29,8	12,7	9,8	47,3	0,5	100,0	676
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	40,9	15,8	7,6	33,3	2,3	100,0	233
Tidligere sygedagpengemodtagere	39,6	17,7	8,5	30,4	3,8	100,0	611
Total	34,2	14,6	9,1	40,5	1,7	100	1.520

Note: Tidligere sygedagpengemodtagere har fået spørgsmålet: *Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud/den delvise raskmelding haft for det, at du i dag er i job?*

49 pct. af respondenterne angiver, at det seneste aktive tilbud *i høj grad* eller *i nogen grad* har haft betydning for, at de i dag er i arbejde. 9 pct. giver udtryk for, at det seneste aktive tilbud *i mindre grad* har haft betydning, mens 41 pct. mener, at det seneste aktive tilbud *ingen betydning* har haft.

De tidligere a-dagpengemodtagere vurderer i signifikant mindre grad (43 pct.) end de tidligere kontanthjælpsmodtagere (57 pct.) og sygedagpengemodtagere (57 pct.), at det seneste aktive tilbud har haft en betydning for, at de i dag er i job.

**Af tabel 3.18** fremgår fordelingen af de tidligere ydelsesmodtageres svar på, hvilken betydning det seneste aktive tilbud har for, at de har et job i dag. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 3.18: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud/den delvise raskmelding haft for det, at du i dag er i job?							
Pct.	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Total	Antal
Ordinær uddannelse/kursus	24,6	11,8	12,0	51,6	0,0	100	494
Privat arbejdsplads	39,0	14,3	7,8	37,2	1,7	100	270
Offentlig arbejdsplads	47,7	13,5	3,9	33,5	1,3	100	191
Kommunalt projekt	(22,6)	(22,6)	(9,4)	(43,4)	(1,9)	(100)	72
Delvis raskmelding	40,3	18,2	8,9	29,2	3,4	100	490
Total	34,4	14,5	9,1	40,6	1,4	100	1.517

Note: Kun sygedagpengemodtagere har haft mulighed for at vælge delvis raskmelding som svarkategori. De har til gengæld ikke haft mulighed for at vælge svarkategorien 'Ordinær uddannelse'. () signalerer, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Der er signifikant forskel på den betydning, respondenterne tillægger ordinær uddannelse/kursus og virksomhedsrettede tilbud på private og offentlige arbejdspladser.

Således angiver 61 pct. af respondenterne, der har været i tilbud på en offentlig arbejdsplads, og 53 pct. af respondenterne, der har været i tilbud på en privat arbejdsplads, at tilbuddet har haft betydning for, at de i dag er i job. Til sammenligning angiver 36 pct. af respondenterne, der har været i ordinær uddannelse eller deltaget i kurser, og 45 pct. af de, der har været i kommunale projekter, at tilbuddet har haft betydning for, at de nu er i arbejde.

Kun få ydelsesmodtagere har deltaget i et kommunalt projekt. Derfor er resultatet for denne gruppe forbundet med større statistisk usikkerhed end rapportens øvrige resultater.

## 4. Vurderinger blandt a-dagpengemodtagere

Dette kapitel indeholder en samlet afrapportering af svar fra nuværende a-dagpengemodtagere og tidligere a-dagpengemodtagere, der er kommet i arbejde.<sup>8</sup>

Som udgangspunkt kommenteres både nuværende og tidligere a-dagpengemodtageres svar samlet. I det omfang, der er signifikante forskelle mellem de to grupper, er det fremhævet i teksten.

2.225 dagpengemodtagere, heraf 1.312 nuværende og 913 tidligere, har deltaget i undersøgelsen.<sup>9</sup> Med så stort et antal deltagere er den statistiske usikkerhed på få procentpoint i hovedparten af svarene.

Når det eksempelvis fremgår af tabel 4.9, at 33,9 pct. af de nuværende a-dagpengemodtagere angiver, at samtaler i høj grad eller i nogen grad er en hjælp til at komme i job eller ordinær uddannelse, så er det 95 pct. sikkert, at andelen, der mener dette, ligger i intervallet 31,3-36,5 pct.

Dermed kan man statistisk sikkert skelne de nuværende a-dagpenge-modtageres svar fra de tidligere a-dagpengemodtagere, selvom forskellen ikke er særligt stor. Blandt de tidligere a-dagpengemodtagere angiver 27,1 pct., at samtaler i høj grad eller i nogen grad er en hjælp. De tidligere a-dagpengemodtageres svar ligger med 95 procents sikkerhed i intervallet 24,2-30,0 pct.

---

<sup>8</sup> Af fremstillingsmæssige årsager beskrives denne gruppe efterfølgende som tidligere dagpengemodtagere.

<sup>9</sup> Nogle spørgsmål er besvaret af færre respondenter. Forklaringen er blandt andet, at visse spørgsmål ikke stilles til alle. Hvis en borger fx har oplyst, at han ikke har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år, får han ikke spørgsmål om aktive tilbud.

**Af tabel 4.1** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes samlede vurdering af den indsats, som jobcentret har ydet.<sup>10</sup>

Tabel 4.1: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, kommunens jobcenter har gjort for dig?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	10,4	25,1	35,3	15,4	12,3	1,4	100	1.310
Tidligere a-dagpenge-modtagere	12,2	25,9	31,8	15,8	13,7	0,6	100	910
Total	11,0	25,4	34,2	15,5	12,8	1,1	100	2.220

Det fremgår, at 36 pct. af a-dagpengemodtagerne vurderer, at jobcentrets indsats har været *meget god* eller *god*. 34 pct. vurderer, at jobcentrets indsats har været *hverken god eller dårlig*, mens 28 pct. vurderer, at jobcentrets indsats har været *dårlig* eller *meget dårlig*.

#### 4.1 Samtaler

A-dagpengemodtagere skal – mindst hver tredje måned – deltage i en individuel samtale i jobcentret.

Samtalerne skal have fokus på job og jobsøgning. I forbindelse med samtalerne skal kontaktføreløbet og det øvrige indhold i beskæftigelsesindsatsen tilrettelægges, ligesom der skal følges op på tidligere indgåede aftaler.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> De spørgsmål og svarmuligheder, som tidligere ydelsesmodtagere har fået, adskiller sig ved at være formuleret i datid. Af fremstillingsmæssige årsager beskrives alle spørgsmål og svarmuligheder i samme tid i dette kapitel.

<sup>11</sup> Jf. kapitel 7 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

**Af tabel 4.2** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes svar på, hvor lang tid deres samtaler<sup>12</sup> i jobcentret har varet.

Tabel 4.2: Hvor længe varede samtalen cirka? (minutter)									
Pct.	Under 10	10-15	16-30	31-45	46-60	Mere end 60	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpengemodtagere	15,0	28,6	36,9	12,4	5,0	1,3	0,8	100	1.311
Tidligere a-dagpengemodtagere	11,8	32,0	40,7	8,5	4,8	1,2	1,0	100	911
Total	14,0	29,7	38,2	11,1	4,9	1,3	0,9	100	2.222

30 pct. af a-dagpengemodtagerne angiver, at samtalerne i jobcentret varede 10-15 minutter, mens 38 pct. oplyser, at varigheden var 16-30 minutter. For flertallet – 68 pct. – af a-dagpengemodtagerne gælder det altså, at samtalerne i jobcentret varede mellem 10 og 30 minutter.

14 pct. af a-dagpengemodtagerne oplyser, at samtalerne varede under 10 minutter, mens 17 pct. oplyser, at samtalerne i jobcentret varede over 30 minutter.

<sup>12</sup> For nuværende ydelsesmodtagere vedrører spørgsmål om samtaler den seneste samtale i jobcentret. For tidligere ydelsesmodtagere vedrører spørgsmål om samtaler de samtaler, de har været til i løbet af deres ledighedsforløb.

**Af tabel 4.3** fremgår fordelingen af de nuværende og tidligere a-dagpengemodtageres svar på, hvilke temaer der har indgået ved deres samtaler i jobcentret.

Tabel 4.3: Hvad talte I om ved samtalerne?		
Pct.	Nuværende a-dagpengemodtagere	Tidligere a-dagpengemodtagere
Om job, jeg kan søge	43,8	59,7
... job, jeg har søgt	44,3	57,0
... hvilke brancher, der har ledige job	23,2	32,3
... uddannelsesmuligheder	25,5	27,7
... aktive tilbud (fx virksomhedspraktik eller kursus)	52,7	48,1
... mit CV	22,2	38,6
... hvorvidt jobcentrets oplysninger om mig er korrekte	17,4	27,4
... mit helbred	11,8	9,3
... mine personlige forhold	7,8	7,3
... mine økonomiske forhold	4,6	4,3
Andet	10,9	11,9
Total	264,1	323,7
<i>Antal respondenter</i>	<i>1.306</i>	<i>905</i>

Note: Respondenter har haft mulighed for at afgive flere svar. Derfor summer andelene til mere end 100 pct.

Det fremgår, at for de nuværende a-dagpengemodtagere er det hyppigste emne *aktive tilbud*, da 53 pct. af respondenterne har angivet, at dette var et emne ved den seneste samtale.

Derudover oplyser 44 pct. af de nuværende a-dagpengemodtagere, at de har talt med jobcentret om *job, de kunne søge* og om *job, de havde søgt*. 22 pct. af de nuværende a-dagpengemodtagere giver udtryk for, at de har talt med jobcentret om deres CV.

Blandt de tidligere a-dagpengemodtagere er job det mest fremtrædende emne. 60 pct. af de tidligere a-dagpengemodtager har talt med jobcentret

om job, de kunne søge og 57 pct. har talt med jobcentret om job, de havde søgt. 48 pct. af de tidligere a-dagpengemodtagere oplyser, at de har talt med jobcentret om aktive tilbud, mens 39 pct. siger, at de har talt med jobcentret om deres CV.

Ifølge både nuværende og tidligere a-dagpengemodtagere indgår helbred samt personlige og økonomiske forhold i relativt mindre grad ved samtaler i jobcentret.

**Af tabel 4.4** fremgår fordelingen af nuværende a-dagpengemodtageres svar på, hvem der finder de jobopslag, de taler med deres sagsbehandler om.

Tabel 4.4: Når du taler med din sagsbehandler om jobopslag, hvem finder dem så?						
Pct.	Min sagsbehandler	Det gør jeg selv	Vi finder dem sammen	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpengemodtagere	2,7	79,9	12,1	5,3	100	1.296

Note: Kun nuværende a-dagpengemodtagere er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

Flere end tre fjerdedele – 80 pct. – angiver, at de selv finder jobopslagene. 12 pct. angiver, at de finder jobopslagene sammen med sagsbehandleren, mens 3 pct. oplyser, at det er sagsbehandleren, der finder jobopslagene.

**Af tabel 4.5** fremgår fordelingen af de nuværende a-dagpengemodtageres svar på, hvordan de oplever, at deres sagsbehandler beskriver jobmarkedet, og hvordan de selv vurderer jobmarkedet lige nu.

Tabel 4.5: Opfattelse af jobmarkedet							
Pct.	Der er mange job at søge	... nogle job	... få job	... ingen job	Ved ikke	Total	Antal
Hvordan beskriver din sagsbehandler jobmarkedet lige nu?	5,4	18,4	43,7	9,3	23,2	100	1.299
Hvordan oplever du, at jobmarkedet er for dig lige nu?	4,4	17,5	53,9	23,2	0,9	100	1.308

Note: Kun nuværende a-dagpengemodtagere er blevet bedt om at besvare disse spørgsmål.

24 pct. af de nuværende a-dagpengemodtagere angiver, at deres sagsbehandler beskriver et jobmarked, hvor der er mange eller nogle job at søge. 22 pct. af de nuværende a-dagpengemodtagere har samme oplevelse af jobmarkedet som sagsbehandleren.

44 pct. af de nuværende a-dagpengemodtagere giver udtryk for, at deres sagsbehandler mener, at der er *få job* at søge, mens 54 pct. af borgerne selv mener, at det er tilfældet.

Endelig tilkendegiver 9 pct. af de nuværende a-dagpengemodtagere, at deres sagsbehandler mener, at der *ingen job* er at søge. På dette punkt adskiller borgerne sig tydeligt fra deres oplevelse af, hvad sagsbehandleren giver udtryk for. 23 pct. af a-dagpengemodtagerne vurderer således, at der *ingen job* er at søge.

**Af tabel 4.6** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes svar på, i hvilken grad der ved samtalerne er blevet fulgt op på forudgående aftaler.

Tabel 4.6: I hvilken grad synes du, at der ved samtalerne er blevet fulgt op på forudgående aftaler?						
Pct.	Der er i høj grad blevet fulgt op	... i nogen grad fulgt op	... ikke fulgt op	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	25,5	42,2	28,1	4,1	100	1.017
Tidligere a-dagpenge-modtagere	22,7	37,0	35,6	4,7	100	739
Total	24,6	40,5	30,7	4,3	100	1.756

Note: Kun a-dagpengemodtagere, der har oplyst, at de har været til mere end en samtale i deres ledighedsforløb, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

65 pct. af a-dagpengemodtagerne vurderer, at der ved samtalerne i jobcentret *i høj grad* eller *i nogen grad* blev fulgt op på forudgående aftaler. 31 pct. vurderer, at der *ikke blev fulgt op*.



**Af tabel 4.7** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes svar på, hvordan stemningen var ved samtaler i jobcentret.

Tabel 4.7: Hvordan var stemningen ved samtalen?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge-modtagere	37,9	38,3	16,4	5,4	1,4	0,6	100	1.311
Tidligere a-dagpenge-modtagere	32,4	41,8	18,9	4,1	2,6	0,2	100	911
Total	36,1	39,4	17,2	5,0	1,8	0,5	100	2.222

Tre fjerdedele – 76 pct. – af a-dagpengemodtagerne synes, at stemningen ved samtaler i jobcentret har været *meget god* eller *god*. 17 pct. mener, at stemningen *hverken har været god eller dårlig*, og 7 pct. mener, at stemningen var enten *dårlig* eller *meget dårlig*.

**Af tabel 4.8** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes svar på, i hvilken grad de vurderer, at deres sagsbehandler har været forberedt til samtaler i jobcentret.

Tabel 4.8: I hvilken grad var din sagsbehandler forberedt til samtalen?								
Pct.	Min sagsbehandler var i høj grad forberedt til samtalen	... i nogen grad forberedt	... hverken forberedt eller uforberedt	... i mindre grad forberedt	... slet ikke forberedt	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge-modtagere	35,1	34,9	10,9	8,1	7,8	3,3	100	1.308
Tidligere a-dagpenge-modtagere	30,4	37,2	13,8	9,4	5,6	3,5	100	911
Total	33,6	35,6	11,8	8,5	7,1	3,4	100	2.219

69 pct. af a-dagpengemodtagerne oplever, at deres sagsbehandler i *høj grad* eller i *nogen grad* var forberedt. 12 pct. mener, at deres sagsbehandler *hverken var forberedt eller uforberedt*. Og 16 pct. oplyser, at deres sagsbehandler i *mindre grad* eller *slet ikke* var forberedt.

**Af tabel 4.9** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes svar på, i hvilken grad samtaler er en hjælp til at komme i job eller ordinær uddannelse.

Tabel 4.9: I hvilken grad er samtaler en hjælp til at komme i job eller ordinær uddannelse?							
Pct.	Samtaler er i høj grad en hjælp	... i nogen grad en hjælp	... i mindre grad en hjælp	... slet ikke en hjælp	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	10,4	23,5	24,8	39,5	1,8	100	1.312
Tidligere a-dagpenge-modtagere	11,3	15,8	24,0	47,6	1,3	100	913
Total	10,7	21,0	24,5	42,1	1,7	100	2.225

32 pct. af a-dagpengemodtagerne mener, at samtaler i *høj grad* eller *nogen grad* er en hjælp til at komme i job eller ordinær uddannelse. 25 pct. mener, at samtaler i *mindre grad* er en hjælp til at komme i arbejde eller uddannelse, mens 42 pct. mener, at samtaler *slet ikke* er en hjælp.

**Af tabel 4.10** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvordan samtaler i jobcentret har påvirket a-dagpengemodtagernes lyst til at søge job.

Tabel 4.10: Hvordan påvirkede samtalen din lyst til at søge job?								
Pct.	Jeg fik meget mere lyst til at søge	... mere lyst til at søge	... hverken mere eller mindre lyst til at søge	... mindre lyst til at søge	... meget mindre lyst til at søge	Ved ikke	Total	Antal
A-dagpenge-modtagere	6,8	15,1	66,7	4,5	4,3	2,6	100	1.310
Tidligere a-dagpenge-modtagere	8,2	10,8	70,3	4,2	4,2	2,4	100	910
Total	7,2	13,7	67,9	4,4	4,2	2,6	100	2.220

Flertallet – 68 pct. – oplyser, at de *hverken har fået mere eller mindre lyst* til at søge job som følge af samtaler i jobcentret. 21 pct. angiver, at samtaler i jobcentret har givet dem *meget mere* eller *mere* lyst til at søge job, mens 9

pct. siger, at de har fået *mindre* eller *meget mindre* lyst til at søge job af at være til samtale i jobcentret.

De, der har svaret, at samtaler i jobcentret har givet dem *mindre* eller *meget mindre* lyst til at søge arbejde, har fået mulighed for at uddybe deres svar. En begrundelse, der går igen, er, at motivationen til at søge job faldt, da samtalen alene handlede om kontrol, var præget af mistillid til borgerens vilje til at komme i arbejde og i øvrigt ikke bidrog med nyt. Andre savner at samtalen inspirerer og motiverer til jobsøgning – de oplever i stedet, at deres sagsbehandler er uengageret, uforberedt og mere optaget af at leve op til formkrav end af at lytte til borgernes ønsker og behov.

**Af tabel 4.11** fremgår fordelingen af de nuværende a-dagpengemodtageres svar på, hvorvidt de søgte flere eller færre job end normalt, *før* de skulle til samtale, og *efter* de havde været til samtale.

Tabel 4.11: Søgte du flere eller færre job end normalt ...								
Pct.	Jeg søgte langt flere job	... flere job	... job som normalt	... færre job	... langt færre job	Ved ikke	Total	Antal
... <b>før</b> du skulle til samtale?	1,0	6,6	87,8	2,1	1,0	1,5	100	1.303
... <b>efter</b> du havde været til samtale?	1,6	8,6	84,4	2,5	1,2	1,6	100	1.305

Note: Kun nuværende a-dagpengemodtagere er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

Flertallet af de nuværende a-dagpengemodtagere oplyser, at de har *søgt job som normalt*. Både før (88 pct.) og efter samtalen (84 pct.) i jobcentret.

8 pct. af a-dagpengemodtagerne oplyser, at de *søgte langt flere* eller *flere* job end normalt, **før** de skulle til samtale, mens 3 pct. siger, at de *søgte færre* eller *langt færre* job end normalt før samtalen.

10 pct. af a-dagpengemodtagerne angiver, at de **efter** samtalen *søgte langt flere* eller *flere job* end normalt, mens 4 pct. angiver, at de *søgte færre* eller *langt færre job* end normalt efter samtalen.

De, der oplyste, at de *søgte færre* eller *langt færre job* efter samtalen i jobcentret, fik mulighed for at uddybe deres svar. Nogle oplyser, at de har søgt færre job, fordi de er blevet fritaget for jobsøgning i forbindelse med et kommende aktivt tilbud eller uddannelsesforløb. Andre begrundes den nedsatte jobsøgningsaktivitet med, at de er blevet sygemeldt eller snart forlader arbejdsmarkedet til fordel for pension, førtidspension eller efterløn. Endelig er der a-dagpengemodtagere, der oplyser, at deres motivation til at

søge arbejde faldt efter samtalen, fordi de ikke fik den vejledning og støtte, de havde forventet.

## 4.2 Aktive tilbud

A-dagpengemodtagere kan få aktive tilbud, der – så vidt muligt – skal være rettet mod beskæftigelse og gives ud fra den enkeltes ønsker og forudsætninger. Formålet med tilbuddene er, at a-dagpengemodtageren hurtigst muligt kommer tilbage i arbejde.<sup>13</sup>

Af de 2.225 nuværende og tidligere a-dagpengemodtagere har 1.740 angivet, at de har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år. Disse er blevet bedt om at besvare spørgsmål om aktive tilbud.

**Af tabel 4.12** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes svar på, hvilken indflydelse de har haft på det aktive tilbud, de har deltaget i.

Tabel 4.12: Hvilken indflydelse har du haft på, hvilket aktivt tilbud du har deltaget i?							
Pct.	Jeg har haft stor indflydelse	... nogen indflydelse	... lille indflydelse	... ingen indflydelse	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge-modtagere	48,2	20,5	11,0	19,4	0,9	100	1.063
Tidligere a-dagpenge-modtagere	47,1	24,8	7,5	19,9	0,8	100	675
Total	47,9	21,8	9,9	19,5	0,9	100	1.738

Det fremgår, at flertallet – 70 pct. – mener, at de har haft *stor eller nogen indflydelse* på, hvilket aktivt tilbud de har deltaget i. 10 pct. vurderer, at de har haft *lille indflydelse*, mens 20 pct. giver udtryk for, at de *ingen indflydelse* har haft på, hvilket tilbud de har deltaget i.

<sup>13</sup> Jf. kapitel 8 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

**Af tabel 4.13** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvem der især har givet a-dagpengemodtagerne støtte og vejledning i forbindelse med det aktive tilbud.

Tabel 4.13: Hvem har især givet dig støtte og vejledning under det aktive tilbud?							
Pct.	En person på tilbudsstedet	En medarbejder fra kommunens jobcenter	Familie og venner	Andre	Ingen	Total	Antal
A-dagpengemodtagere	42,0	14,8	16,8	7,2	19,1	100	1.064
Tidligere a-dagpengemodtagere	35,7	11,5	24,5	7,5	20,7	100	676
Total	40,2	13,8	19,1	7,3	19,6	100	1.740

Note: En person på tilbudsstedet kan være en kollega eller en mentor, hvis der er tale om virksomhedsrettet aktivering, mens det ved vejledning og opkvalificering kan være en underviser eller lignende.

Det fremgår, at støtte og vejledning i aktive tilbud kommer fra flere forskellige steder. A-dagpengemodtagerne peger på, at *en person på tilbudsstedet* (40 pct.), *familie og venner* (19 pct.) eller *en medarbejder fra jobcentret* (14 pct.) især har givet støtte og vejledning under aktive tilbud.

7 pct. oplyser, at de har modtaget støtte og vejledning fra *andre*, mens 20 pct. angiver, at de ikke har modtaget støtte og vejledning fra nogen.

**Af tabel 4.14** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvilket udbytte a-dagpengemodtagerne har fået af det aktive tilbud, de senest har deltaget i.

Tabel 4.14: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?						
Pct.	Jeg har fået nye faglige kvalifikationer	Jeg har udviklet mig personligt	Jeg har ikke lært noget nyt	Andet	Total	Antal
A-dagpengemodtagere	36,8	23,5	36,4	3,4	100	1.056
Tidligere a-dagpengemodtagere	39,7	21,1	33,3	5,9	100	674
Total	37,7	22,8	35,4	4,1	100	1.730

Flertallet – 61 pct. – af a-dagpengemodtagerne giver udtryk for, at de har fået et positivt udbytte af det aktive tilbud. 38 pct. vurderer, at det aktive

tilbud har givet dem *nye faglige kvalifikationer*, mens 23 pct. angiver, at de har *udviklet sig personligt*. 35 pct. mener, at de *ikke har lært noget nyt* af at deltage i det aktive tilbud.

**Af tabel 4.15** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtageres svar på, hvilket udsagn der bedst beskriver deres seneste aktive tilbud. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 4.15: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?						
Pct.	Du har fået nye faglige kvalifikationer	Du har udviklet dig personligt	Du har ikke lært noget nyt	Andet	Total	Antal
Ordinær uddannelse/kursus	38,0	21,9	35,6	4,6	100	937
Privat arbejdsplads	35,2	19,9	39,4	5,5	100	391
Offentlig arbejdsplads	41,6	25,7	30,5	2,2	100	325
Kommunalt projekt	(27,1)	(35,3)	(36,5)	(1,2)	(100)	77
Total	37,6	22,8	35,5	4,2	100	1.730

Note: () betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Fordeles a-dagpengemodtagerne efter, hvilke tilbud de har deltaget i, viser det sig, at der er signifikant forskel på, om de har deltaget i tilbud på en privat eller offentlig arbejdsplads.

67 pct. af a-dagpengemodtagerne, der har været i tilbud på en offentlig arbejdsplads, mener således, at de har fået nye faglige kvalifikationer eller udviklet sig personligt. Til sammenligning er det 55 pct. af de, der har været i forløb på en privat arbejdsplads, der mener, at det er tilfældet.

Det er kun ganske få a-dagpengemodtagere, der har deltaget i kommunale projekter. Derfor er resultatet for denne gruppe forbundet med større statistisk usikkerhed end rapportens øvrige resultater.

**Af tabel 4.16** fremgår fordelingen af svar på spørgsmålet om, hvorvidt det seneste aktive tilbud har gjort a-dagpengemodtagerne mere eller mindre klar til at arbejde.

Tabel 4.16: Synes du, at det aktive tilbud har gjort dig mere eller mindre klar til at arbejde?						
Pct.	Jeg er blevet mere klar til at arbejde	Det har ikke haft nogen betydning	Jeg er blevet mindre klar til at arbejde	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
A-dagpenge-modtagere	42,4	51,2	4,2	2,2	100	1.061
Tidligere a-dagpenge-modtagere	41,6	51,8	5,2	1,5	100	675
Total	42,2	51,4	4,5	2,0	100	1.736

42 pct. af a-dagpengemodtagerne vurderer, at de er blevet *mere klar til at arbejde* som følge af det aktive tilbud. 51 pct. mener, at det aktive tilbud *ikke har haft nogen betydning* for, om de er klar til at arbejde, mens 5 pct. angiver, at de er blevet *mindre klar til at arbejde*.

De, der har angivet, at det aktive tilbud har gjort dem *mindre klar til at arbejde*, har fået mulighed for at uddybe deres svar. Et svar, der går igen, er, at motivationen til at søge arbejde er blevet mindre, fordi det aktive tilbud ikke var fagligt relevant og derfor blev oplevet som spild af tid.

**Af tabel 4.17** fremgår fordelingen af a-dagpengemodtagernes vurderinger af, om deres seneste aktive tilbud har gjort dem mere eller mindre klar til at arbejde. Vurderingerne er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 4.17: Synes du, at det aktive tilbud har gjort dig mere eller mindre klar til at arbejde?

Pct.	Jeg er blevet mere klar til at arbejde	Det har ikke haft nogen betydning	Jeg er blevet mindre klar til arbejde	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Ordinær uddannelse/kursus	40,5	53,0	4,9	1,6	100	937
Privat arbejdsplads	39,5	55,1	3,6	1,9	100	394
Offentlig arbejdsplads	47,9	44,5	5,0	2,6	100	328
Kommunalt projekt	(50,0)	(45,2)	(2,4)	(2,4)	(100)	77
Total	42,2	51,4	4,5	1,9	100	1.736

Note: () betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Andelen af a-dagpengemodtagere, der angiver, at det aktive tilbud har gjort dem mere klar til at arbejde, varierer umiddelbart afhængigt af, hvilket tilbud de har deltaget i. Der er imidlertid ingen signifikante forskelle mellem de enkelte tilbud.

Det er kun ganske få a-dagpengemodtagere, der har deltaget i kommunale projekter. Derfor er resultatet for denne gruppe forbundet med større statistisk usikkerhed end rapportens øvrige resultater.



**Af tabel 4.18** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvordan de nuværende a-dagpengemodtageres jobsøgning blev påvirket af det seneste aktive tilbud. Både i perioden *op til* at de skulle starte i det aktive tilbud og i perioden *under* det aktive tilbud.

Tabel 4.18: Hvordan blev din jobsøgning påvirket ...

Pct.	Jeg søgte langt flere job	... flere job	... job som normalt	... færre job	... meget færre job	Ved ikke	Total	Antal
... i perioden <b>op til</b> , at du skulle starte i det aktive tilbud?	1,3	6,1	81,4	6,3	2,2	2,7	100	1.055
... <b>under</b> det aktive tilbud?	1,8	8,0	68,9	14,2	4,6	2,5	100	1.057

Note: Kun nuværende a-dagpengemodtagere er blevet bedt om at besvare disse spørgsmål.

Flertallet – 81 pct. – af de nuværende a-dagpengemodtagere oplyser, at deres jobsøgning ikke var påvirket i perioden **op til**, at de skulle starte i det aktive tilbud. 7 pct. oplyser, at de søgte *langt flere* eller *flere job*, mens 9 pct. oplyser, at de søgte *færre* eller *meget færre job*.

Også **under** det aktive tilbud søgte flertallet af a-dagpengemodtagerne *job som normalt*. Det oplyser 69 pct. af borgerne, mens 10 pct. siger, at de søgte *langt flere* eller *flere job* og 19 pct. siger, at de søgte *færre* eller *meget færre job*.

**Af tabel 4.19** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvorfor dagpengemodtagerne har søgt færre job under det aktive tilbud.

Tabel 4.19: Hvorfor har du søgt færre job under dit aktive tilbud?

Pct.	På grund af udsigten til job efter det aktive tilbud	Man har ikke haft tid til at søge job under det aktive tilbud	Man har ikke pligt til at søge job under det aktive tilbud	Man svigter arbejdspladsen eller kursusstedet, hvis man afbryder midt i det hele	Andet	Total	Antal
A-dagpengemodtagere	11,3	64,6	4,4	4,4	15,3	100	207

Note: Kun nuværende a-dagpengemodtagere, der har angivet, at de under det seneste aktive tilbud søgte færre eller meget færre job, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

Flertallet – 65 pct. – begrundet den nedsatte jobsøgning med, at der ikke er tid til at søge job under aktive tilbud. 11 pct. angiver, at udsigten til job har betydet, at de har valgt at søge færre job, mens 4 pct. siger, at de ikke har

haft pligt til at søge job under det aktive tilbud. Andre 4 pct. synes, at man svigter arbejdspladsen eller kursusstedet, hvis man afbryder tilbuddet med den begrundelse, at man har fået job.

**Af tabel 4.20** fremgår fordelingen af de tidligere a-dagpengemodtageres svar på, hvor stor betydning det seneste aktive tilbud har haft for, at de har et arbejde i dag.

Tabel 4.20: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud haft for, at du i dag har et job?							
Pct.	Det havde i høj grad betydning	... i nogen grad betydning	... i mindre grad betydning	... ingen betydning	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Tidligere a-dagpenge-modtagere	29,8	12,7	9,8	47,3	0,5	100	676

Note: Kun tidligere a-dagpengemodtagere er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

43 pct. mener, at tilbuddet i *høj grad* eller i *nogen grad* har haft en betydning, mens 10 pct. mener, at tilbuddet i *mindre grad* har haft en betydning. 47 pct. af de tidligere a-dagpengemodtagere mener, at deres seneste aktive tilbud ingen betydning har haft for, at de i dag har et arbejde.

**Af tabel 4.21** fremgår de tidligere a-dagpengemodtageres svar på, hvilken betydning det seneste aktive tilbud har for, at de har et job i dag. Andelen er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 4.21: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud haft for det, at du i dag er i job?							
Pct.	...i høj grad betydning	...i nogen grad betydning	...i mindre grad betydning	...ingen betydning	Ved ikke	Total	Antal
Ordinær uddannelse/kursus	21,9	10,6	12,5	55,0	0,0	100	370
Privat arbejdsplads	35,6	16,0	6,7	40,5	1,2	100	165
Offentlig arbejdsplads	47,1	8,8	5,9	38,2	0,0	100	113
Kommunalt projekt	(26,9)	(30,8)	(7,7)	(34,6)	(0,0)	(100)	27
Total	30,0	12,6	9,7	47,5	0,3	100	675

Note: ( ) betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Når de tidligere a-dagpengemodtageres svar fordeles efter, hvilket tilbud de har deltaget i, viser det sig, at tilbud på private eller offentlige arbejdspladser skiller sig ud.

Andelen af tidligere a-dagpengemodtagere, der giver udtryk for, at det seneste tilbud har haft en betydning for, at de nu er i arbejde, er således signifikant højere blandt de, der har været i forløb på en privat (52 pct.) eller offentlig arbejdsplads (56 pct.) end den er blandt de, der har deltaget i uddannelse eller kursus (33 pct.).

Det er blot ganske få tidligere a-dagpengemodtagere, der har deltaget i kommunale projekter. Derfor er resultatet for denne gruppe forbundet med større statistisk usikkerhed end rapportens øvrige resultater.

## 5. Vurderinger blandt kontant- og starthjælpsmodtagere

Dette kapitel indeholder en samlet afrapportering af svar fra kontant- og starthjælpsmodtagere. Af fremstillingsmæssige grunde vil udtrykket *kontanthjælpsmodtagere* blive brugt som samlebetegnelse for begge ydelsesgrupper.

Borgerne er i afsnittet underopdelt i tre grupper, nemlig nuværende kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, nuværende kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2, samt tidligere kontanthjælpsmodtagere. Som udgangspunkt kommenteres borgernes svar samlet. I det omfang, der er signifikante forskelle på de tre grupper, er det fremhævet.

1.684 kontanthjælpsmodtagere har deltaget i undersøgelsen. Heraf er 536 i matchgruppe 1, mens 860 er i matchgruppe 2 og 288 er tidligere kontanthjælpsmodtagere.<sup>14</sup> Samlet set er der tale om et stort antal deltagere, hvilket giver en statistisk usikkerhed på få procentpoint.

Når grupperne sammenlignes med hinanden er usikkerheden dog noget større. Når det eksempelvis fremgår af tabel 5.14, at 31,7 pct. at kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 1 angiver, at de har tilegnet sig nye faglige kvalifikationer ved at deltage i et aktivt tilbud, så er det 95 pct. sikkert, at andelen, der mener dette, ligger i intervallet 27,3-36,1 pct.

Dermed kan man statistisk sikkert skelne svarene fra kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 1 fra de svar, kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 2 giver. Blandt denne gruppe er det 21,7 pct., der mener, at de har fået nye faglige kvalifikationer. Deres svar ligger med 95 procents sikkerhed i intervallet 18,4-25,0 pct.

---

<sup>14</sup> Nogle spørgsmål er besvaret af færre respondenter. Forklaringen er blandt andet, at visse spørgsmål ikke stilles til alle. Hvis en borger fx har oplyst, at han ikke har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år, får han ikke spørgsmål om aktive tilbud.

**Af tabel 5.1** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes samlede vurdering af den indsats, som jobcentret har ydet.<sup>15</sup>

Tabel 5.1: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, kommunens jobcenter har gjort for dig?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	Antal
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	12,3	30,2	31,1	13,5	11,8	1,1	100	533
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	14,0	27,2	26,2	15,7	15,3	1,6	100	856
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	16,3	34,0	26,0	11,2	10,2	2,3	100	288
Total	13,8	28,6	27,4	14,7	14,0	1,6	100	1.677

Det fremgår, at 42 pct. af kontanthjælpsmodtagerne mener, at jobcentrenes indsats har været *meget god* eller *god*. 27 pct. mener, at jobcentrenes indsats *hverken har været god eller dårlig*, mens 29 pct. giver udtryk for, at jobcentrenes indsats har været *dårlig* eller *meget dårlig*.

## 5.1 Samtaler

Kontanthjælpsmodtagere skal – mindst hver tredje måned – deltage i en individuel samtale i jobcentret. Samtalerne skal have fokus på job og jobsøgning. I forbindelse med samtalerne skal kontaktføreløbet og det øvrige indhold i beskæftigelsesindsatsen tilrettelægges, ligesom der skal følges op på tidligere indgåede aftaler.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> De spørgsmål og svarmuligheder, som tidligere ydelsesmodtagere har fået, adskiller sig ved at være formuleret i datid. Af fremstillingsmæssige årsager beskrives alle spørgsmål og svarmuligheder i samme tid i dette kapitel.

<sup>16</sup> Jf. kapitel 7 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

**Af tabel 5.2** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvor lang tid deres samtaler<sup>17</sup> i jobcentret har varet.

Tabel 5.2: Hvor længe varede samtalen cirka? (minutter)									
Pct.	Under 10	10-15	16-30	31-45	46-60	Mere end 60	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	10,3	29,2	39,1	10,5	7,9	1,4	1,6	100	535
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	7,0	21,4	40,5	14,8	12,4	2,6	1,3	100	860
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	9,3	28,8	39,5	15,8	5,6	0,0	0,9	100	288
Total	8,0	24,0	40,1	13,8	10,7	2,1	1,3	100	1.683

24 pct. af kontanthjælpsmodtagerne giver udtryk for, at samtalerne varede 10-15 minutter, mens 40 pct. oplyser, at samtalerne har varet 16-30 minutter. For flertallet – 64 pct. – af kontanthjælpsmodtagerne gælder det således, at samtaler i jobcentret varede mellem 10 og 30 minutter.

Derudover oplyser 8 pct., at samtalerne varede under 10 minutter, mens 27 pct. mener, at samtalerne varede over 30 minutter.

**Af tabel 5.3** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvilke temaer der har indgået ved samtaler i jobcentret.

Indholdet og karakteren af jobcentrets indsats over for kontanthjælpsmodtagere afhænger blandt andet af, hvilken matchgruppe de tilhører. Det har betydning for, hvad det er relevant at tale om til samtalerne i jobcentret. Nogle emner – fx konkrete job, den ledige kan søge – er relevante at tale med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, mens det er mindre relevant for kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2.

Det er forklaringen på, at nogle svarmuligheder kun har været tilgængelige for kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og tidligere kontanthjælpsmodtagere, mens andre svarmuligheder kun har været tilgængelige for kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2. De grå felter i tabellerne er udtryk for, at borgerne ikke har haft en given svarmulighed.

<sup>17</sup> For nuværende ydelsesmodtagere vedrører spørgsmål om samtaler den seneste samtale i jobcentret. For tidligere ydelsesmodtagere vedrører spørgsmål om samtaler de samtaler, de har været til i løbet af deres ledighedsforløb.

Tabel 5.3: Hvad talte I om ved samtalerne?

Pct.	Kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1	Kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2	Tidligere kontanthjælpsmodtagere
Om job, jeg kan søge	48,4		60,8
... job, jeg har søgt	40,4		41,2
... hvilke brancher, der har ledige job	21,4		28,6
... dine fremtidige jobmuligheder		51,4	
... uddannelsesmuligheder	30,5	28,3	40,9
... aktive tilbud (fx virksomhedspraktik eller kursus)	53,2	45,0	45,2
... mit CV	22,3		38,6
... hvorvidt jobcentrets oplysninger om mig er korrekte	16,2	16,6	27,7
... mit helbred	25,2	56,4	34,4
... mine personlige forhold	19,5	33,7	23,7
... mine økonomiske forhold	15,1	23,8	19,8
Andet	10,4	14,1	4,7
Total	302,6	269,3	365,6
<i>Antal respondenter</i>	<i>532</i>	<i>852</i>	<i>286</i>

Note: Respondenterne har haft mulighed for at afgive flere svar. Derfor summer andelene til mere end 100 pct.

Kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 1 og tidligere kontanthjælpsmodtagere har talt med jobcentret om *job, de kan søge* (henholdsvis 48 pct. for matchgruppe 1 og 61 pct. for de tidligere kontanthjælpsmodtagere), om *job, de har søgt* (40 pct. og 41 pct.) og om *hvilke brancher, der har ledige job* (21 pct. og 29 pct.). Henholdsvis 53 pct. og 45 pct. angiver, at de har talt med jobcentret om *aktive tilbud*.

Blandt kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 2 er det 51 pct., der oplyser, at de talte med jobcentret om deres *fremtidige jobmuligheder* ved den seneste jobsamtale.

Svarfordelingen fra kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 2 kan ikke umiddelbart sammenlignes med de øvrige gruppers svar, blandt andet fordi grupperne er givet forskellige svarmuligheder. Men det er bemærkelsesværdigt, hvordan match 2-gruppen tilsyneladende i langt højere grad end øvrige taler om *helbred* og om *personlige forhold* med jobcenteret.

**Af tabel 5.4** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvem der finder de jobopslag, som kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 1 taler med deres sagsbehandler om.

Tabel 5.4: Når du taler med din sagsbehandler om jobopslag, hvem finder dem så?						
Pct.	Min sagsbehandler	Det gør jeg selv	Vi finder dem sammen	Ved ikke	Total	Antal
Kontanthjælps-modtagere, matchgruppe 1	4,5	65,4	22,7	7,5	100	527

Note: Kun kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

Flertallet – 65 pct. – af kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 1 oplyser, at de selv finder jobopslagene. 23 pct. angiver, at de har fundet jobopslaget i samarbejde med deres sagsbehandler, mens 5 pct. giver udtryk for, at det er sagsbehandleren, der finder jobopslagene.

**Af tabel 5.5** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvordan kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 1 oplever, at deres sagsbehandler beskriver jobmarkedet. I tabellen ses også fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvordan de selv opfatter jobmarkedet.

Tabel 5.5: Opfattelse af jobmarkedet							
Pct.	Der er mange job at søge	... nogle job	... få job	... ingen job	Ved ikke	Total	Antal
Hvordan beskriver din sagsbehandler jobmarkedet lige nu?	9,2	18,8	36,8	13,1	22,1	100	530
Hvordan oplever du, at jobmarkedet er for dig lige nu?	4,9	13,1	48,5	28,9	4,6	100	532

Note: Kun kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 er blevet bedt om at besvare disse spørgsmål.

Kontanthjælpsmodtagernes eget billede af jobmarkedet er mindre positivt end det, de oplever deres sagsbehandler beskrive.



28 pct. af kontanthjælpsmodtagerne giver udtryk for, at deres sagsbehandler beskriver et jobmarked, hvor der er *mange* eller *nogle job* at søge. 18 pct. af kontanthjælpsmodtagerne vurderer selv, at jobmarkedet ser sådan ud.

37 pct. af kontanthjælpsmodtagerne angiver, at deres sagsbehandler beskriver et jobmarked, hvor der er *få job* at søge. 49 pct. af kontanthjælpsmodtagerne vurderer selv, at det er tilfældet.

Endelig giver 13 pct. af kontanthjælpsmodtagerne udtryk for, at deres sagsbehandler mener, at der *ingen job* er at søge. 29 pct. af kontanthjælpsmodtagerne angiver et tilsvarende billede af jobmarkedet.

**Af tabel 5.6** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, i hvilken grad der ved samtalerne i jobcentret er blevet fulgt op på forudgående aftaler.

Tabel 5.6: I hvilken grad synes du, at der ved samtalerne er blevet fulgt op på forudgående aftaler?						
Pct.	Der er i høj grad blevet fulgt op	... i nogen grad fulgt op	... ikke fulgt op	Ved ikke	Total	Antal
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	28,3	40,9	25,7	5,0	100	465
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	27,8	42,1	23,0	7,0	100	739
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	31,9	40,7	24,2	3,3	100	249
Total	28,3	41,6	23,8	6,2	100	1.453

Note: Kun kontanthjælpsmodtagere, der har oplyst, at de har været til mere end en samtale i deres ledighedsforløb, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

70 pct. af kontanthjælpsmodtagerne vurderer, at der *i høj grad* eller *i nogen grad* blev fulgt op på forudgående aftaler i forbindelse med samtalerne i jobcentret. 24 pct. angiver, at der *ikke blev fulgt op*.

**Af tabel 5.7** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvordan stemningen var til samtaler i jobcentret.

Tabel 5.7: Hvordan var stemningen ved samtalen?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	36,3	40,3	16,4	4,9	1,8	0,4	100	535
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	30,9	43,9	16,7	5,3	2,8	0,4	100	859
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	29,8	42,3	21,4	5,1	1,4	0,0	100	288
Total	32,1	42,9	17,0	5,2	2,4	0,4	100	1.682

Tre fjerdedele – 75 pct. – af kontanthjælpsmodtagerne oplever, at stemningen har været *meget god* eller *god* ved samtalerne i jobcentret. 17 pct. angiver, at stemningen til samtalerne i jobcentret *hverken har været god eller dårlig*. 8 pct. af kontanthjælpsmodtagerne mener, at stemningen har været *dårlig* eller *meget dårlig*.

**Af tabel 5.8** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, i hvilken grad deres sagsbehandler har været forberedt til samtalerne i jobcentret.

Tabel 5.8: I hvilken grad var din sagsbehandler forberedt til samtalen?								
Pct.	Min sagsbehandler var i høj grad forberedt til samtalen	... i nogen grad forberedt	... hverken forberedt eller uforberedt	... i mindre grad forberedt	... slet ikke forberedt	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	37,9	29,5	13,2	8,6	7,2	3,5	100	532
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	38,9	31,6	8,8	10,7	7,5	2,4	100	858
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	37,7	32,1	7,9	11,2	9,8	1,4	100	287
Total	38,6	31,2	9,8	10,3	7,6	2,6	100	1.677

Flertallet – 70 pct. – af kontanthjælpsmodtagerne giver udtryk for, at deres sagsbehandler i *høj grad* eller i *nogen grad* har været forberedt til samtalerne i jobcentret.

10 pct. vurderer, at deres sagsbehandler *hverken har været forberedt eller uforberedt*, mens 18 pct. mener, at deres sagsbehandler *i mindre grad* eller *slet ikke* har været forberedt.

**Af tabel 5.9** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, i hvilken grad samtaler i jobcentret er en hjælp til at komme i job eller uddannelse.

Tabel 5.9: I hvilken grad er samtaler en hjælp til at komme i job eller ordinær uddannelse?							
Pct.	Samtaler er i høj grad en hjælp	... i nogen grad en hjælp	... i mindre grad en hjælp	... slet ikke en hjælp	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	13,5	30,5	21,8	33,0	1,2	100	536
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	15,4	27,1	21,4	30,4	5,7	100	860
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	18,2	21,5	26,2	33,2	0,9	100	288
Total	15,2	27,4	21,9	31,3	4,2	100	1.684

Note: Alle respondenter har fået enslydende spørgsmål.

Det fremgår, at 43 pct. af respondenterne mener, at samtalerne *i høj grad* eller *i nogen grad* er en hjælp til at komme i job eller uddannelse. 22 pct. vurderer, at samtalerne i jobcentret *i mindre grad* er en hjælp, mens 31 pct. mener, at samtalerne *slet ikke* er en hjælp til at komme i job eller uddannelse.

**Af tabel 5.10** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvordan samtaler i jobcentret har påvirket kontanthjælpsmodtagernes lyst til at søge job.

Tabel 5.10: Hvordan påvirkede samtalen din lyst til at søge job?								
Pct.	Jeg fik meget mere lyst til at søge	... mere lyst til at søge	... hverken mere eller mindre lyst til at søge	... mindre lyst til at søge	... meget mindre lyst til at søge	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	8,6	21,0	57,0	5,3	4,1	4,1	100	533
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	12,6	18,1	55,8	7,4	5,1	0,9	100	288
Total	9,7	20,2	56,6	5,9	4,3	3,2	100	821

Note: Kun kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og tidligere kontanthjælpsmodtagere er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

30 pct. af kontanthjælpsmodtagerne giver udtryk for, at de har fået *meget mere* eller *mere lyst* til at søge job, som følge af samtaler i jobcentret. 57 pct. oplyser, at de *hverken har fået mere eller mindre lyst* til at søge job, mens 10 pct. har fået *mindre* eller *meget mindre lyst* til at søge job som følge af samtaler i jobcentret.

De, der har svaret, at samtaler i jobcentret har givet dem *mindre* eller *meget mindre lyst* til at søge job, har fået mulighed for at uddybe svaret. En af de begrundelser, der optræder flere gange, er, at borgeren har følt sig dårligt behandlet ved samtalen. Flere føler, at de bliver talt ned til, at sagsbehandleren er uforberedt, ikke er villig til at tage individuelle hensyn og presser borgerne til at søge job eller deltage i aktive tilbud, de ikke selv finder relevante. Derudover savner nogle mere hjælp, støtte og vejledning. Endelig giver andre udtryk for, at samtalerne er spild af tid.

**Af tabel 5.11** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvordan deres jobsøgning har været **før** og **efter** samtaler i jobcentret.

Tabel 5.11: Søgte du flere eller færre job end normalt...

Pct.	Jeg søgte langt flere job	... flere job	... job som normalt	... færre job	... langt færre job	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
... <b>før</b> du skulle til samtale?	1,1	9,0	80,0	4,4	1,1	4,4	100	531
... <b>efter</b> du havde været til samtale?	1,6	13,4	73,7	5,3	2,3	3,7	100	531

Note: Kun kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 er blevet bedt om at besvare disse spørgsmål.

Flertallet svarer, at de søgte *job som normalt* – både før (80 pct.) og efter samtalen (74 pct.). 10 pct. af respondenterne oplyser, at de søgte *langt flere* eller *flere job* end normalt i tiden, **før** de skulle til samtale. Det samme gælder for 15 pct. af borgerne i tiden **efter**, de havde været til samtale.

En mindre gruppe respondenter giver udtryk for, at samtalerne betød, at de søgte færre job. 6 pct. oplyser, at de søgte *færre* eller *langt færre* job før samtalen, mens 8 pct. søgte *færre* eller *langt færre* job efter samtalen.

De, der har oplyst, at de søgte *færre* eller *langt færre job* efter samtalen, har fået mulighed for at uddybe deres svar. Flere begrundede den mindre jobsøgning med, at det ved samtalen blev aftalt, at de skulle i et aktivt tilbud eller påbegynde en uddannelse. Andre beskriver, at de på grund af forhold ved samtalen – fx at de har følt sig dårligt behandlet – fik mindre lyst til at søge arbejde.

## 5.2 Aktive tilbud

Kontanthjælpsmodtagere kan få aktive tilbud, der – så vidt muligt – skal være rettet mod beskæftigelse og gives ud fra den enkeltes ønsker og forudsætninger. Formålet med tilbuddene er, at kontanthjælpsmodtageren hurtigst muligt kommer tilbage i arbejde.<sup>18</sup>

Af de 1.684 nuværende og tidligere kontanthjælpsmodtagere har 1.279 angivet, at de har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år. Det er kun denne delmængde af respondenterne, der er blevet bedt om at besvare spørgsmål om aktive tilbud.

**Af tabel 5.12** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvilken indflydelse de har haft på deres aktive tilbud.

Tabel 5.12: Hvilken indflydelse har du haft på, hvilket aktivt tilbud du har deltaget i?							
Pct.	Jeg har haft stor indflydelse	... nogen indflydelse	... lille indflydelse	... ingen indflydelse	Ved ikke	Total	Antal
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	37,5	26,1	14,8	20,1	1,5	100	443
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	34,9	27,7	14,4	21,1	1,9	100	603
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	43,9	23,4	7,6	23,4	1,8	100	233
Total	36,5	26,8	13,9	21,0	1,8	100	1.279

Flertallet – 63 pct. – af kontanthjælpsmodtagerne angiver, at de har haft *stor* eller *nogen indflydelse* på, hvilket aktivt tilbud de har deltaget i. 14 pct. giver udtryk for, at de har haft *lille indflydelse*, mens 21 pct. vurderer, at de *ingen indflydelse* har haft.

<sup>18</sup> Jf. kapitel 8 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

**Af tabel 5.13** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvem der især har givet dem støtte og vejledning under det seneste aktive tilbud.

Tabel 5.13: Hvem har især givet dig støtte og vejledning under det aktive tilbud?							
Pct.	En person på tilbudsstedet	En medarbejder fra kommunens jobcenter	Familie og venner	Andre	Ingen	Total	Antal
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	38,2	21,3	20,3	6,5	13,7	100	443
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	33,8	21,2	20,7	11,0	13,4	100	596
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	40,3	18,3	22,5	4,1	14,8	100	230
Total	35,7	20,9	20,7	9,1	13,6	100	1.269

Note: En person på tilbudsstedet kan være en kollega eller en mentor, hvis der er tale om virksomhedsrettet aktivering, mens det ved tilbud om vejledning og opkvalificering kan være en underviser eller lignende.

Det fremgår, at støtte og vejledning til kontanthjælpsmodtagerne i aktive tilbud kommer fra flere forskellige steder.

Kontanthjælpsmodtagerne peger på, at *en person på tilbudsstedet* (36 pct.), *en medarbejder fra jobcentret* (21 pct.) og *familie og venner* (21 pct.) især har ydet støtte og vejledning under det aktive tilbud.

9 pct. giver udtryk for, at de især har modtaget støtte og vejledning fra *andre*, mens 14 pct. af kontanthjælpsmodtagerne oplyser, at de ikke har modtaget støtte og vejledning fra nogen.



**Af tabel 5.14** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvorvidt de har fået nye faglige kvalifikationer eller udviklet sig personligt som følge af det seneste aktive tilbud.

Tabel 5.14: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?						
Pct.	Jeg har fået nye faglige kvalifikationer	Jeg har udviklet mig personligt	Jeg har ikke lært noget nyt	Andet	Total	Antal
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	31,7	31,1	32,8	4,5	100	438
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	21,7	34,1	38,1	6,2	100	594
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	33,9	23,4	35,1	7,6	100	233
Total	25,6	32,2	36,4	5,8	100	1.265

Flertallet – 58 pct. – af kontanthjælpsmodtagerne mener, at de har fået et udbytte af det aktive tilbud. 32 pct. oplyser, at de har *udviklet sig personligt*, mens 26 pct. giver udtryk for, at de har *fået nye faglige kvalifikationer*. 36 pct. mener *ikke, at de har lært noget nyt* af at være i det aktive tilbud.

De tidligere kontanthjælpsmodtagere adskiller sig signifikant fra kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 2.

For det første er der en *større* andel (34 pct.) af de tidligere kontanthjælpsmodtagere end af kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 2 (22 pct.), der mener, at de har fået et fagligt udbytte af det aktive tilbud.

For det andet der er en signifikant *mindre* andel (23 pct.) af de tidligere kontanthjælpsmodtagere end af kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 2 (34 pct.), der mener, at de har udviklet sig personligt som følge af det aktive tilbud.

**Af tabel 5.15** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtageres svar på, hvilket udsagn der bedst beskriver deres seneste tilbud. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har modtaget.

Tabel 5.15: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?						
Pct.	Jeg har fået nye faglige kvalifikationer	Jeg har udviklet dig personligt	Jeg har ikke lært noget nyt	Andet	Total	Antal
Ordinær uddannelse/kursus	21,6	33,7	39,7	5,0	100	462
Privat arbejdsplads	36,6	26,4	30,5	6,5	100	346
Offentlig arbejdsplads	31,1	33,1	29,2	6,6	100	273
Kommunalt projekt	10,4	36,4	47,5	5,7	100	182
Total	25,6	32,2	36,4	5,8	100	1.263

Andelen af kontanthjælpsmodtagere, der mener, at de har fået nye faglige kvalifikationer eller udviklet sig personligt, er signifikant højere blandt de, der har været i et virksomhedsrettet forløb på enten en privat (63 pct.) eller en offentlig arbejdsplads (64 pct.) end blandt de, der har deltaget i kommunale projekter (47 pct.) eller i uddannelse/kursus (55 pct.).

**Af tabel 5.16** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvorvidt det seneste aktive tilbud har gjort dem mere eller mindre klar til at arbejde.

Tabel 5.16: Synes du, at det aktive tilbud har gjort dig mere eller mindre klar til at arbejde?						
Pct.	Jeg er blevet mere klar til at arbejde	Det har ikke haft nogen betydning	Jeg er blevet mindre klar til at arbejde	Ved ikke	Total	Antal
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	43,6	47,4	6,3	2,7	100	443
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 2	37,7	42,9	13,1	6,3	100	601
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	45,3	45,9	7,6	1,2	100	233
Total	40,0	44,4	10,7	4,8	100	1.277

40 pct. af kontanthjælpsmodtagerne synes, at de er blevet *mere klar til at arbejde*. 44 pct. mener, at det aktive tilbud *ikke har haft nogen betydning*, mens 11 pct. mener, at de er blevet *mindre klar* til at arbejde.

De, der har svaret, at det aktive tilbud har gjort dem *mindre klar til at arbejde*, har fået mulighed for at begrunde deres svar. Nogle peger på, at det aktive tilbud har været irrelevant for dem. Der er også flere, der angiver, at de i forbindelse med det aktive tilbud ikke oplevede at blive behandlet som voksne og selvstændige individer. Begge dele har, ifølge borgerne, virket demotiverende, og for nogle har det ført til tab af selvtillid.

Derudover forklarer nogle borgere i matchgruppe 2, at formålet med aktiveringsforløbet har været at få afklaret, hvad de kan. I forlængelse af aktiveringsforløbet er det blevet konkluderet, at arbejdsevnen er nedsat. Det er – siger de – grunden til, at de angiver, at de er blevet mindre klar til at arbejde i forlængelse af aktiveringen.

**Af tabel 5.17** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes vurderinger af, hvorvidt deres seneste aktive tilbud har gjort dem mere eller mindre klar til at arbejde. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 5.17: Syner du, at det aktive tilbud har gjort dig mere eller mindre klar til at arbejde?						
Pct.	Jeg er blevet mere klar til at arbejde	Det har ikke haft nogen betydning	Jeg er blevet mindre klar til arbejde	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Ordinær uddannelse/kursus	34,6	48,2	10,9	6,4	100	465
Privat arbejdsplads	48,9	37,9	9,6	3,6	100	351
Offentlig arbejdsplads	44,5	42,0	10,2	3,3	100	274
Kommunalt projekt	32,2	49,3	13,3	5,2	100	185
Total	39,9	44,5	10,8	4,8	100	1.275

Forløb på private og offentlige arbejdspladser skiller sig signifikant ud fra de øvrige tilbud. 49 pct. af kontanthjælpsmodtagerne, der har været et forløb på en privat arbejdsplads, og 45 pct. af kontanthjælpsmodtagerne, der har været i forløb på en offentlig arbejdsplads, mener således, at de er blevet mere klar til at arbejde som følge af tilbuddet.

Til sammenligning vurderer 35 pct. af kontanthjælpsmodtagerne, der har været i ordinær uddannelse eller på kursus, og 32 pct. af de, der har deltaget i et kommunalt projekt, at det aktive tilbud har gjort dem mere klar til at arbejde.

**Af tabel 5.18** fremgår fordelingen af kontanthjælpsmodtagernes svar på, hvordan deres jobsøgning blev påvirket af det seneste aktive tilbud. Dels i perioden **op til**, at de skulle starte i det aktive tilbud, dels **under** det aktive tilbud.

Tabel 5.18: Hvordan blev din jobsøgning påvirket ...								
Pct.	Jeg søgte langt flere job	... flere job	... job som normalt	... færre job	... meget færre job	Ved ikke	Total	Antal
... i perioden <b>op til</b> , at du skulle starte i det aktive tilbud?	2,1	10,3	71,4	9,3	2,7	4,2	100	444
... <b>under</b> det aktive tilbud?	2,7	8,9	63,7	15,6	5,1	4,0	100	443

Note: Kun kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

Flertallet – 71 pct. – oplyser, at de har søgt *job som normalt* i perioden **op til**, at de skulle starte i det aktive tilbud. 12 pct. angiver, at de har søgt *langt flere* eller *flere job*, mens en tilsvarende andel på 12 pct. siger, at de har søgt *færre* eller *meget færre job* i perioden op til, at de skulle starte i det aktive tilbud.

Det samme billede går stort set igen **under** det aktive tilbud, dog med den forskel, at en lidt større andel oplyser, at de søgte færre job. Flertallet – 64 pct. – angiver, at de har søgt *job som normalt*, mens de var i det aktive tilbud. 12 pct. siger, at de søgte *langt flere* eller *flere job*, mens 21 pct. oplyser, at de søgte *færre* eller *meget færre job*, mens de deltog i det aktive tilbud.

**Af tabel 5.19** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvorfor borgeren har søgt færre job under det aktive tilbud. Spørgsmålet er besvaret af de kontanthjælpsmodtagere, der har angivet, at de har søgt *færre* eller *langt færre* job.

Tabel 5.19: Hvorfor har du søgt færre job under dit aktive tilbud?

Pct.	På grund af udsigten til job efter det aktive tilbud	Man har ikke haft tid til at søge job under det aktive tilbud	Man har ikke pligt til at søge job under det aktive tilbud	Man svigter arbejdspladsen eller kursusstedet, hvis man afbryder midt i det hele	Andet	Total	Antal
Kontanthjælpsmodtagere, matchgruppe 1	(25,0)	(40,0)	(7,0)	(7,0)	(21,0)	(100)	98

Note: Kun kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, der har angivet, at de har søgt færre eller langt færre job under deres seneste aktive tilbud, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet. ( ) betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Det fremgår, at 40 pct. begrundes den nedsatte jobsøgning med, at de ikke har haft tid til at søge job under det aktive tilbud. 25 pct. peger på, at udsigten til et job efter det aktive tilbud har været årsag til den mindre jobsøgning.

Derudover angiver 7 pct., at de ikke mener at have pligt til at søge job under det aktive tilbud, mens andre 7 pct. mener, at man svigter arbejdspladsen eller tilbudsstedet, hvis man afbryder forløbet for at tage et ordinært job.

**Af tabel 5.20** fremgår fordelingen af de tidligere kontanthjælpsmodtageres svar på, hvor stor betydning det seneste aktive tilbud har haft for, at de har et job i dag.

Tabel 5.20: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud haft for, at du i dag har et job?

Pct.	Det havde i høj grad betydning	... i nogen grad betydning	... i mindre grad betydning	... ingen betydning	Ved ikke	Total	Antal
Tidligere kontanthjælpsmodtagere	40,9	15,8	7,6	33,3	2,3	100	233

Note: Kun tidligere kontanthjælpsmodtagere er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

Det fremgår, at flertallet – 57 pct. – mener, at det seneste aktive tilbud *i høj grad* eller *i nogen grad* har haft betydning for, at de har et job i dag. 8 pct. angiver, at det seneste tilbud *i mindre grad* har haft en betydning, mens 33 pct. vurderer, at tilbuddet *slet ingen betydning* har haft.

**Af tabel 5.21** fremgår fordelingen af de tidligere kontanthjælpsmodtageres svar på, hvilken betydning det seneste aktive tilbud har for, at de har et job i dag. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 5.21: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud haft for det, at du i dag er i job?							
Pct.	..i høj grad betydning	..i nogen grad betydning	..i mindre grad betydning	..ingen betydning	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Ordinær uddannelse/kursus	(37,9)	(15,5)	(10,3)	(36,2)	(0,0)	(100)	80
Privat arbejdsplads	(46,4)	(10,7)	(10,7)	(28,6)	(3,6)	(100)	77
Offentlig arbejdsplads	(50,0)	(22,5)	(0,0)	(25,0)	(2,5)	(100)	54
Kommunalt projekt	(12,5)	(18,8)	(6,3)	(62,5)	(0,0)	(100)	21
Total	41,2	15,9	7,6	33,5	1,8	100	232

Note: () betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Når de tidligere kontanthjælpsmodtageres svar fordeles efter, hvilket tilbud de har deltaget i, viser det sig, at tilbud på private eller offentlige arbejdspladser skiller sig ud.

Andelen af tidligere kontanthjælpsmodtagere, der giver udtryk for, at det seneste tilbud har haft en betydning for, at de nu er i arbejde, er således signifikant højere blandt de, der har været i forløb på en privat (57 pct.) eller offentlig arbejdsplads (73 pct.) end den er blandt de, der har deltaget i kommunalt projekt (31 pct.).

Det er generelt få tidligere kontanthjælpsmodtagere på hver enkelt tilbudstype. Derfor er resultatet forbundet med større statistisk usikkerhed end rapportens øvrige resultater.

## 6. Vurderinger blandt sygedagpengemodtagere

Dette kapitel indeholder en samlet afrapportering af svar fra sygedagpengemodtagere.

1.594 sygedagpengemodtagere, heraf 257 i matchgruppe 1 og 574 i matchgruppe 2, samt 763 tidligere sygedagpengemodtagere, har deltaget i undersøgelsen.<sup>19</sup> Samlet set er der tale om et stort antal deltagere, hvilket giver en statistisk usikkerhed på få procentpoint.

Når grupperne sammenlignes med hinanden er usikkerheden dog større. Når det eksempelvis fremgår af tabel 6.18, at 16,0 pct. af de tidligere sygedagpengemodtagere har været i kontakt med deres a-kasse i løbet af deres sygdomsperiode, så er det 95 pct. sikkert, at andelen, der mener dette ligger i intervallet 13,4-18,6 pct. Dermed kan man statistisk sikkert skelne svarene fra de tidligere sygedagpengemodtagere fra de svar sygedagpengemodtagerne i matchgruppe 2 har givet. Blandt denne gruppe er det 28,8 pct., der har haft kontakt til a-kassen. Deres svar ligger med 95 procents sikkerhed i intervallet 25,1-32,5 pct.

Der vil, i løbet af kapitlet, blive fokuseret på forskellige undergrupper blandt de 1.594 sygedagpengemodtagere. Årsagen er, at jobcentrets indsats over for sygedagpengemodtagere afhænger af borgernes situation. Det har således betydning, hvilken matchgruppe borgeren er placeret i, om den sygemeldte var ledig eller i arbejde forud for sit sygdomsforløb, og om sygedagpengemodtageren er delvist raskmeldt – det vil sige, at han eller hun arbejder nogle timer om ugen under sygdomsperioden.

Som udgangspunkt er respondenterne opdelt i tre grupper, nemlig sygedagpengemodtagere i matchgruppe 1, sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2 og tidligere sygedagpengemodtagere. Men hvor det er relevant, bliver der fokuseret på to andre undergrupper. Dels gruppen af sygedagpengemodtagere, der har en arbejdsgiver, dels sygemeldte, der i løbet af sygdomsforløbet har fået en delvis raskmelding.<sup>20</sup>

Tabeller, der indeholder flere forskellige grupper af sygedagpengemodtagere, kommenteres som udgangspunkt samlet. I de tilfælde, hvor der er signifikante forskelle mellem grupperne, er de fremhævet.

---

<sup>19</sup> Nogle spørgsmål er besvaret af færre respondenter. Forklaringen er blandt andet, at visse spørgsmål ikke stilles til alle. Oplyser en borger fx, at han ikke har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år, får han ikke spørgsmål om aktive tilbud.

<sup>20</sup> For en nærmere gennemgang af sygedagpengemodtagernes sammensætning henvises til bilag 1.



**Af tabel 6.1** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes samlede vurdering af den indsats, jobcentret har ydet.<sup>21</sup>

Tabel 6.1: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, kommunens jobcenter har gjort for dig?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	19,8	31,0	22,2	13,5	11,9	1,6	100	257
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	17,6	28,9	27,0	13,8	11,6	1,1	100	572
Tidligere sygedagpengemodtagere	23,4	30,6	25,9	9,4	8,3	2,5	100	760
Total	20,4	29,9	25,8	11,9	10,2	1,8	100	1.589

Det fremgår, at 50 pct. af sygedagpengemodtagerne vurderer, at jobcentrets indsats har været *meget god* eller *god*. 26 pct. mener, at jobcentrets indsats *hverken har været god eller dårlig*, mens 22 pct. synes, at jobcentrets indsats har været *dårlig* eller *meget dårlig*.

<sup>21</sup> De spørgsmål og svarmuligheder, som tidligere ydelsesmodtagere har fået, adskiller sig ved at være formuleret i datid. Af fremstillingsmæssige årsager beskrives alle spørgsmål og svarmuligheder i samme tid i dette kapitel.

## 6.1 Samtaler

Jobcentret skal løbende gennemføre samtaler med sygedagpenge-modtagere, første gang inden 8. uge regnet fra første fraværsdag. Formålet med disse samtaler er at afdække, hvilken indsats der skal til for, at den syge, så hurtigt som muligt, kan blive raskmeldt.

Jobcentret skal i forbindelse med samtalerne vurdere den sygemeldtes behov for behandling, aktive tilbud eller andet, der kan bidrage til at borgeren bliver raskmeldt og vender tilbage til arbejdsmarkedet på fuld tid.<sup>22</sup>

Af tabel 6.2 fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvor længe samtalerne<sup>23</sup> i jobcentret har varet.

Tabel 6.2: Hvor længe varede samtalen i jobcentret cirka? (minutter)									
Pct.	Under 10	10-15	16-30	31-45	46-60	Mere end 60	Ved ikke	Total	Antal
Sygedagpenge-modtagere matchgruppe 1	13,4	20,5	34,6	17,3	9,4	3,9	0,8	100	257
Sygedagpenge-modtagere matchgruppe 2	7,9	17,0	37,8	19,5	13,4	3,6	0,8	100	574
Tidligere sygedagpenge-modtagere	10,2	22,5	40,1	15,9	9,1	1,1	1,1	100	759
Total	9,7	19,9	38,3	17,6	11,0	2,6	0,9	100	1.590

20 pct. af sygedagpengemodtagerne oplyser, at samtalerne varede 10-15 minutter, mens 38 pct. oplyser, at samtalerne varede 16-30 minutter. For flertallet – 58 pct. – af sygedagpengemodtagerne varede samtalerne således mellem 10 og 30 minutter.

10 pct. angiver, at samtalerne varede under 10 minutter, mens 31 pct. oplyser, at samtalerne varede over 30 minutter.

<sup>22</sup> Jf. kapitel 6 i sygedagpengeloven.

<sup>23</sup> For nuværende ydelsesmodtagere vedrører spørgsmål om samtaler den seneste samtale i jobcentret. For tidligere ydelsesmodtagere vedrører spørgsmål om samtaler de samtaler, de har været til i løbet af deres ledighedsforløb.

**Af tabel 6.3** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvilke temaer der har indgået i sygedagpengemodtagernes samtaler med jobcentret.

Jobcentret har forskellige muligheder for at yde støtte til at få sygedagpengemodtagere tilbage i arbejde. Hvilke muligheder, jobcentret kan benytte – og dermed hvad det er relevant at tale om – afhænger bl.a. af, om borgeren har en arbejdsgiver eller ej. Derfor er nuværende sygedagpengemodtagerne opdelt efter, om de har en arbejdsgiver eller ej. Det er også forklaringen på de grå felter, som indikerer, at svarmuligheden ikke eksisterer for den respektive gruppe.

Tabel 6.3: Hvad talte I om ved samtalerne?			
Pct.	Sygedagpenge- modtagere, ledige	Sygedagpenge- modtagere, med arbejdsgiver	Tidligere sygedagpenge- modtagere
Om hvad der skal til, for at jeg kan komme i arbejde – eventuelt delvist	50,5		
Om muligheden for delvis tilbagevenden til arbejdspladsen eller et højere timetal		55,3	71,4
... fastholdelsesplan eller mulighedserklæring		13,5	30,5
... samarbejdet med arbejdsgiver		36,1	39,8
... hvad jobcentret kan hjælpe med i forbindelse med min arbejdsplads (fx hjælpemidler, mentor, delvis raskmelding)		20,8	28,5
... mit helbred og behandlingsforløb	68,6	65,1	71,2
... aktive tilbud (fx virksomhedspraktik eller kursus)	45,6	21,4	18,9
... hvorvidt jobcentrets oplysninger om mig er korrekte	17,9	15,9	22,1
... mine personlige forhold	30,4	25,4	26,6
... mine økonomiske forhold	19,1	16,8	14,4
Andet	13,2	7,1	7,8
Total	245,3	277,5	331,1
<i>Antal respondenter</i>	<i>611</i>	<i>215</i>	<i>755</i>

Note: Respondenterne har haft mulighed for at afgive flere svar, hvis mere end et emne er berørt ved samtalen. Derfor summer andelen til mere end 100 pct.

Blandt de emner, der indgår i samtalerne i jobcentret, er to relativt fremtrædende. Det ene er *sygedagpengemodtagerens helbred og behandlingsforløb*. Mellem 65 pct. og 71 pct. giver udtryk for at have talt om dette emne ved samtaler. Det andet emne er *muligheden for delvis tilbagevenden til arbejdspladsen eller et højere timetal*. 55 pct. af sygedagpengemodtagerne, der har en arbejdsgiver og 71 pct. af de tidligere sygedagpengemodtagere peger på, at tilbagevenden til arbejdspladsen har været et tema ved samtalerne.

**Af tabel 6.4** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvad jobcentret har hjulpet dem med i forhold til deres behandlingsforløb.

Tabel 6.4: Hvordan har jobcentret hjulpet dig i forhold til dit behandlingsforløb?				
Pct.	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 1	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 2	Tidligere sygedagpenge- modtagere	Total
Jeg har fået information om ventetidsgaranti/patientrettigheder	9,0	10,6	7,8	9,2
... information om ventetiden på forskellige hospitaler	4,9	6,7	4,1	5,3
... telefonnummer eller lignende til patientvejleder	4,9	4,2	1,6	3,2
... betalt undersøgelser eller behandling	8,7	12,6	5,7	9,1
... anden form for hjælp	21,1	20,9	20,8	20,9
Jeg har ikke fået hjælp	61,1	54,4	62,8	59,0
Ved ikke	4,1	3,5	4,2	3,9
Total	113,8	112,9	107,0	110,6
<i>Antal respondenter</i>	<i>257</i>	<i>573</i>	<i>753</i>	<i>1.583</i>

Note: Respondenterne har haft mulighed for at afgive flere svar, hvis jobcentret har hjulpet med flere ting. Derfor summer andelen til mere end 100 pct.

Flertallet – 59 pct. – af sygedagpengemodtagerne oplyser, at de *ikke har fået hjælp* af jobcentret i forhold til deres behandlingsforløb.

Sygedagpengemodtagerne, der har fået hjælp, angiver, at de har fået *information om ventetidsgaranti eller patientrettigheder* (9 pct.), *betalt undersøgelser eller behandling* (9 pct.), *information om ventetider på forskellige hospitaler* (5 pct.) og *kontaktinformation til en patientvejleder* (3 pct.).

21 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at jobcentret har ydet en *anden form for hjælp*.

**Af tabel 6.5** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvorvidt der ved samtaler i jobcentret er blevet fulgt op på forudgående aftaler.

Tabel 6.5: I hvilken grad synes du, at der ved samtalerne er blevet fulgt op på forudgående aftaler?						
Pct.	Der er i høj grad blevet fulgt op	... i nogen grad fulgt op	... ikke fulgt op	Ved ikke	Total	Antal
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	38,8	39,8	17,5	3,9	100	210
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	38,3	42,0	17,6	2,2	100	512
Tidligere sygedagpengemodtagere	45,5	37,9	12,7	3,8	100	654
Total	41,4	40,0	15,5	3,1	100	1.376

Note: Kun respondenter, der har oplyst, at de har været til flere samtaler i deres ledighedsforløb, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet. Tidligere og nuværende sygedagpengemodtagere har fået enslydende spørgsmål.

Flertallet – 81 pct. – giver udtryk for, at der blev fulgt op på forudgående aftaler ved samtalerne i jobcentret. Således angiver 41 pct. af sygedagpengemodtagerne, at der *i høj grad* blev fulgt op på forudgående aftaler, mens 40 pct. mener, at der *i nogen grad* blev fulgt op.

16 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at der *ikke blev fulgt op* på forudgående aftaler ved samtalen i jobcentret.

**Af tabel 6.6** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvordan stemningen var til samtaler i jobcentret.

Tabel 6.6: Hvordan var stemningen ved samtalen?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 1	35,9	34,4	16,4	7,0	5,5	0,8	100	257
Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 2	34,9	40,1	14,8	6,6	3,0	0,5	100	574
Tidligere sygedagpenge- modtagere	42,0	36,5	14,0	5,2	2,2	0,0	100	761
Total	38,1	37,7	14,7	6,1	3,0	0,4	100	1.592

Flertallet – 76 pct. – mener, at stemningen ved samtaler i jobcentret var *meget god* eller *god*. 15 pct. mener, at stemningen *hverken var god eller dårlig*, mens 9 pct. mener, at stemningen var enten *dårlig* eller *meget dårlig*.

**Af tabel 6.7** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes vurdering af, i hvilken grad deres sagsbehandler har været forberedt til samtalerne i jobcentret.

Tabel 6.7: I hvilken grad var din sagsbehandler forberedt til samtalen?				
Pct.	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 1	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 2	Tidligere sygedagpenge- modtagere	Total
Min sagsbehandler var i høj grad forberedt til samtalen	45,2	48,5	48,4	47,9
... i nogen grad forberedt	29,4	30,3	30,2	30,1
... hverken forberedt eller uforberedt	7,9	7,2	7,1	7,3
... i mindre grad forberedt	9,5	7,7	6,9	7,6
... slet ikke forberedt	4,8	4,4	6,3	5,3
Ved ikke	3,2	1,9	1,1	1,8
Total	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>256</i>	<i>573</i>	<i>760</i>	<i>1.589</i>

Flertallet – 78 pct. – mener, at deres sagsbehandler *i høj grad* eller *i nogen grad* har været forberedt. 7 pct. mener, at deres sagsbehandler *hverken har været forberedt eller uforberedt*, og 13 pct. mener, at deres sagsbehandler *i mindre grad* eller *slet ikke* har været forberedt.

**Af tabel 6.8** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvorvidt samtaler i jobcentret er en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet under sygdommen.

Tabel 6.8: I hvilken grad er samtaler en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet, mens du er syg?							
Pct.	Samtaler er i høj grad en hjælp	... i nogen grad en hjælp	... i mindre grad en hjælp	... slet ikke	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	19,7	25,2	18,9	32,3	3,9	100	257
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	17,0	29,1	22,5	28,6	2,7	100	573
Tidligere sygedagpengemodtagere	19,7	23,8	19,7	34,2	2,5	100	763
Total	18,6	26,3	20,8	31,5	2,8	100	1.593

Note: Alle respondenter har fået enslydende spørgsmål.

45 pct. af sygedagpengemodtagerne mener, at samtaler med jobcentret *i høj grad* eller *i nogen grad* er en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet under sygdom. 21 pct. mener, at samtalerne *i mindre grad* er en hjælp, mens 32 pct. mener, at samtalerne *slet ikke* er en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet under sygdom.



## 6.2 Aktive tilbud

Sygedagpengemodtagere kan deltage aktive tilbud. Det forudsætter dog, at tilbuddene kan hjælpe den syge til at fastholde sit arbejde eller til at vende hurtigere tilbage til arbejdsmarkedet. Jobcentret skal sikre, at indsatsen over for den sygemeldte tilpasses den sygemeldtes forudsætninger og behov.<sup>24</sup>

Af de 1.594 nuværende og tidligere sygedagpengemodtagere har 580 angivet, at de har deltaget i et aktivt tilbud inden for det seneste halve år. Det er kun denne delmængde af respondenterne, der er blevet bedt om at besvare spørgsmål om aktive tilbud.

**Af tabel 6.9** fremgår sygedagpengemodtagernes svar på, hvem der især har ydet støtte og vejledning under det seneste aktive tilbud.

Tabel 6.9: Hvem har især givet dig støtte og vejledning under det aktive tilbud							
Pct.	En person på tilbudsstedet	En medarbejder fra kommunens jobcenter	Familie og venner	Andre	Ingen	Total	Antal
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	37,1	14,8	22,2	7,4	18,5	100	112
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	32,8	21,8	23,6	11,4	10,5	100	344
Tidligere sygedagpengemodtagere	32,7	20,0	29,1	9,1	9,1	100	119
Total	33,4	20,4	24,3	10,3	11,6	100	575

Note: En person på tilbudsstedet kan være en kollega eller en mentor, hvis der er tale om virksomhedsrettet aktivering, mens det ved vejledning og opkvalificering kan være en underviser eller lignende.

Det fremgår, at støtte og vejledning i aktive tilbud kommer fra flere forskellige kanaler. Sygedagpengemodtagerne peger på, at *en person på tilbudsstedet* (33 pct.), *familie og venner* (24 pct.) og *en medarbejder fra jobcentret* (20 pct.) især har givet støtte og vejledning under aktive tilbud.

10 pct. oplyser, at de især har modtaget støtte og vejledning fra *andre*, mens 12 pct. angiver, at de ikke har modtaget støtte og vejledning fra nogen.

<sup>24</sup> Jf. kapitel 6 i sygedagpengeloven.

**Af tabel 6.10** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvilken indflydelse de har haft på deres aktive tilbud.

Tabel 6.10: Hvilken indflydelse har du haft på, hvilket aktivt tilbud du har deltaget i?							
Pct.	Jeg har haft stor indflydelse	... nogen indflydelse	... lille indflydelse	... ingen indflydelse	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	36,8	29,8	10,5	19,3	3,5	100	114
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	45,2	22,8	10,0	21,5	0,5	100	344
Tidligere sygedagpengemodtagere, der er i job	44,6	23,2	8,9	21,4	1,8	100	121
Total	43,7	24,1	9,9	21,1	1,2	100	579

Flertallet – 68 pct. – af sygedagpengemodtagerne mener, at de har haft *stor* eller *nogen* indflydelse på, hvilket aktivt tilbud de har deltaget i. 10 pct. giver udtryk for, at de har haft *lille indflydelse*, mens 21 pct. mener, at de *ingen indflydelse* har haft.

**Af tabel 6.11** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, i hvilken grad det seneste aktive tilbud, de har deltaget i, har været en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet under sygdommen.

Tabel 6.11: I hvilken grad har det aktive tilbud været en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet, mens du er syg?							
Pct.	Aktive tilbud er i høj grad en hjælp	... i nogen grad en hjælp	... i mindre grad en hjælp	... slet ikke en hjælp	Ved ikke	Total	Antal
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	25,0	26,8	10,7	30,4	7,1	100	114
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	22,8	32,9	12,8	25,6	5,9	100	345
Tidligere sygedagpengemodtagere	33,9	28,6	8,9	26,8	1,8	100	121
Total	25,1	31,1	11,8	26,6	5,4	100	580

Flertallet – 56 pct. – vurderer, at det aktive tilbud *i høj grad* eller *i nogen grad* har været en hjælp til at fastholde fokus på arbejdsmarkedet. 12 pct. angiver, at det aktive tilbud *i mindre grad* har været en hjælp, mens 27 pct. vurderer, at det aktive tilbud *slet ikke* har været en hjælp.

De sygedagpengemodtagere, der har svaret, at det aktive tilbud kun *i mindre grad* eller *slet ikke* har været en hjælp, har fået mulighed for at uddybe deres svar. Flere peger på, at det aktive tilbud ikke var relevant – enten fordi det ikke passede til deres faglige kvalifikationer eller helbredsmæssige situation. Andre angiver, at deres fysiske eller psykiske helbred blev forværret under det aktive tilbud, hvilket gjorde det vanskeligere at holde fokus på arbejdsmarkedet.

**Af tabel 6.12** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtageres vurdering af, i hvilken grad deres seneste aktive tilbud har været en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 6.12: I hvilken grad har det aktive tilbud været en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet, mens du er syg?

Pct.	Aktive tilbud er i høj grad en hjælp	..i nogen grad en hjælp	...i mindre grad en hjælp	...slet ikke en hjælp	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Ordinær uddannelse/kursus	16,8	30,7	12,9	32,7	6,9	100	178
Privat arbejdsplads	34,7	31,6	10,2	18,4	5,1	100	169
Offentlig arbejdsplads	38,3	26,7	6,7	25,0	3,3	100	105
Kommunalt projekt	14,1	35,2	18,3	29,6	2,8	100	126
Total	25,5	31,2	12,1	26,4	4,8	100	578

Note: For at undgå for få respondenter i de enkelte celler er respondenterne ikke opdelt på nuværende og tidligere sygedagpengemodtagere.

Ifølge sygedagpengemodtagerne er forløb på private og offentlige arbejdspladser en signifikant bedre hjælp end kurser og kommunale projekter, når det gælder om at holde fokus på arbejdsmarkedet.

66 pct. af sygedagpengemodtagerne, der har været i et aktivt forløb på en privat arbejdsplads, og 65 pct. af de, der har været på en offentlig arbejdsplads, giver således udtryk for, at tilbuddet har været en hjælp til at holde fokus på arbejdsmarkedet. Til sammenligning er det tilfældet blandt 48 pct. af de, der har deltaget i kurser, og 49 pct. af de, der har deltaget i kommunale projekter.

**Af tabel 6.13** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvilket udbytte sygedagpengemodtagerne har fået af det aktive tilbud, de senest har deltaget i.

Tabel 6.13: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?							
Pct.	Jeg har fået det bedre fysisk eller psykisk	Jeg har lært nyt, som jeg kan bruge i et job	Jeg har ikke lært noget nyt	Jeg har fået det værre fysisk eller psykisk	Andet	Total	Antal
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	38,2	18,2	25,5	14,5	3,6	100	113
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	25,0	21,8	24,5	23,2	5,5	100	345
Tidligere sygedagpengemodtagere	51,8	12,5	23,2	10,7	1,8	100	120
Total	31,7	19,6	24,5	19,6	4,5	100	578

Godt halvdelen – 51 pct. – af sygedagpengemodtagerne oplyser, at de har fået et positivt udbytte af at deltage i det aktive tilbud. 32 pct. siger således, at de har *fået det bedre fysisk eller psykisk* af at deltage i det aktive tilbud, mens 20 pct. mener, at de har *lært noget nyt, som de kan bruge i et job*.

25 pct. af sygedagpengemodtagerne mener *ikke, at de har lært noget nyt*, og 20 pct. oplyser, at de har *fået det værre fysisk eller psykisk* af at deltage i det aktive tilbud.

Tidligere sygedagpengemodtagere adskiller sig fra sygedagpengemodtagerne i matchgruppe 2 ved i signifikant højere grad at give udtryk for, at de har fået det bedre af at deltage i det aktive tilbud. Således angiver 52 pct. af de tidligere sygedagpengemodtagere, at de har fået det bedre, mens 25 pct. af sygedagpengemodtagerne i matchgruppe 2 mener, at det er tilfældet.

**Af tabel 6.14** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvilket udsagn der bedst beskriver deres seneste aktive tilbud. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 6.14: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?							
Pct.	Jeg fik det bedre fysisk eller psykisk	Jeg lærte nyt, som du kan bruge i et job	Jeg lærte ikke noget nyt	Jeg fik det værre fysisk eller psykisk	Andet	Total	<i>Antal</i>
Ordinær uddannelse/kursus	36,0	15,0	29,0	16,0	4,0	100	178
Privat arbejdsplads	31,3	28,1	17,7	18,8	4,2	100	168
Offentlig arbejdsplads	28,3	16,7	25,0	26,7	3,3	100	105
Kommunalt projekt	28,2	16,9	28,2	21,1	5,6	100	126
Total	31,5	19,6	24,8	19,9	4,3	100	577

Note: ( ) betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Det ser umiddelbart ud som om, andelen af sygedagpengemodtagere, der angiver, at de har fået det bedre eller lært noget nyt, afhænger af, hvilket tilbud de har deltaget i. Forskellene er imidlertid ikke signifikante.

**Af tabel 6.15** fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvor stor betydning det seneste aktive tilbud eller den delvise raskmelding har haft for, at respondenterne har et job i dag.

Tabel 6.15: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud/den delvise raskmelding haft for det, at du i dag har et job?

Pct.	Det havde i høj grad betydning	... i nogen grad betydning	... i mindre grad betydning	... ingen betydning	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Tidligere sygedagpengemodtagere, der er i job	39,6	17,7	8,5	30,4	3,8	100	611

Note: Kun tidligere sygedagpengemodtagere, der har oplyst, at de har deltaget i et aktivt tilbud eller har været delvist raskmeldte, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

Flertallet – 57 pct. – af de tidligere sygedagpengemodtagere vurderer, at det seneste tilbud eller den delvise raskmelding *i høj grad* eller *i nogen grad* har haft betydning for, at de i dag har et job. 9 pct. giver udtryk for, at det seneste tilbud *i mindre grad* har haft betydning, mens 30 pct. angiver, at det *ingen betydning* har haft.

**Af tabel 6.16** fremgår fordelingen af de tidligere sygedagpengemodtageres svar på, hvilken betydning det seneste aktive tilbud har haft for, at de har et job i dag. Andelene er fordelt efter, hvilket tilbud de har deltaget i.

Tabel 6.16: Hvor stor betydning har dit seneste aktive tilbud haft for det, at du i dag er i job?							
Pct.	I høj grad betydning	I nogen grad betydning	I mindre grad betydning	Ingen betydning	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Ordinær uddannelse/kursus	(28,6)	(19,0)	(9,5)	(42,9)	(0,0)	(100)	44
Privat arbejdsplads	(50,0)	(8,3)	(8,3)	(33,3)	(0,0)	(100)	28
Offentlig arbejdsplads	(46,2)	(23,1)	(0,0)	(23,1)	(7,7)	(100)	24
Kommunalt projekt	(27,3)	(9,1)	(18,2)	(36,4)	(9,1)	(100)	24
Total	36,8	15,8	8,8	35,1	3,5	100	120

Når de tidligere kontanthjælpsmodtageres svar fordeles efter, hvilket tilbud de har deltaget i, er der på grund af relativt få respondenter ingen statistisk signifikante forskelle.

### 6.3 Jobcentrets indsats over for arbejdsgiveren

Jobcentret har forskellige muligheder for at hjælpe sygedagpengemodtagernes arbejdsgivere med at fastholde den sygemeldte medarbejder. Det kan fx ske ved at yde støtte til en mentor, hjælpemidler eller refusion af arbejdsgiverens udgifter til sygedagpenge.



**Af tabel 6.17** fremgår sygedagpengemodtagernes svar på om jobcentret har hjulpet med et eller flere tilbud i forhold til arbejdspladsen. Spørgsmålet er kun stillet til sygedagpengemodtagere, der har oplyst, at de har været delvist raskmeldte under deres sygdomsforløb.

Tabel 6.17 Har kommunens jobcenter hjulpet med et eller flere af følgende tilbud i forhold til din arbejdsplads?				
Pct.	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 1	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 2	Tidligere sygedagpenge- modtagere	Total
Hjælpe midler	(4,1)	(8,8)	7,8	7,7
Mentor	(4,1)	(2,3)	2,3	2,5
Personlig assistent	(2,0)	(6,5)	5,0	5,0
Virksomhedspraktik	(13,2)	(20,8)	7,8	10,5
Ydet sygedagpengerefusion til min arbejdsgiver	(54,8)	(52,8)	56,7	55,9
Jobcentret har været i dialog med min arbejdsgiver, men ingen konkrete tilbud	(11,7)	(34,0)	25,5	25,9
Jobcentret har ikke givet tilbud	(21,8)	(17,0)	21,4	20,7
Andet	(19,8)	(6,5)	8,4	9,0
Ved ikke	(2,0)	(3,5)	7,4	6,3
Total	133,5	152,2	142,3	143,3
<i>Antal respondenter</i>	<i>51</i>	<i>90</i>	<i>491</i>	<i>632</i>

Note: Kun sygedagpengemodtagere, der har oplyst, at de har været delvist raskmeldte i løbet af deres sygdomsforløb, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet. Respondenterne har haft mulighed for at afgive flere svar. Derfor summer andelen til mere end 100 pct. () betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

Flertallet – 56 pct. – oplyser, at deres arbejdsgiver har modtaget *sygedagpengerefusion* fra jobcentret. Derudover angiver sygedagpengemodtagerne, der har været delvist raskmeldt, at jobcentret har givet tilbud om *virksomhedspraktik* (11 pct.), *hjælpe midler* (8 pct.), *en personlig assistent* (5 pct.), *en mentor* (3 pct.) eller *andet* (9 pct.).

Endelig oplyser 26 pct., at jobcentret har været i dialog med deres arbejdsgiver, men ikke givet noget tilbud. Og andre 21 pct. oplyser, at jobcentret *ikke har givet tilbud*.

**Af tabel 6.18** fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvorvidt jobcentrets indsats over for arbejdsgiveren har bragt borgerne tættere på at vende tilbage til arbejde.

Tabel 6.18: Mener du, at jobcentrets indsats i forhold til din arbejdsgiver har bragt dig tættere på at kunne vende tilbage til arbejde?							
Pct.	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Total	Antal
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	(23,1)	(23,1)	(15,4)	(26,9)	(11,5)	100	54
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	(21,4)	(23,2)	(19,6)	(26,8)	(8,9)	100	90
Tidligere sygedagpengemodtagere	16,7	18,4	13,8	42,3	8,8	100	495
Total	18,1	19,6	15,0	38,3	9,0	100	639

Note: Kun sygedagpengemodtagere, der har oplyst, at de har været delvist raskmeldte i løbet af deres sygdomsforløb, er blevet bedt om at besvare spørgsmålet. () betyder, at den enkelte celle er baseret på færre end 100 respondenter.

38 pct. af sygedagpengemodtagerne vurderer, at jobcentrets indsats *i høj grad* eller *i nogen grad* har bragt dem tættere på at vende tilbage til arbejde. 15 pct. angiver, at jobcentrets indsats *i mindre grad* har bragt dem tættere på at vende tilbage til arbejde, mens 38 pct. mener, at jobcentrets indsats over for arbejdsgiveren *slet ikke* har bragt dem tættere på at vende tilbage til arbejde.

De, der har angivet, at jobcentrets indsats over for arbejdsgiveren *i mindre grad* eller *slet ikke* har været en hjælp, har fået mulighed for at uddybe deres svar. Mange begrundet deres svar med, at de i samarbejde med deres arbejdsgiver havde gjort, hvad der kunne gøres for, at de kunne vende tilbage til arbejde så hurtigt som muligt. Derfor havde jobcentrets indsats ingen nævneværdig betydning.

Flere peger desuden på, at jobcentret ikke har leveret en tilstrækkelig service til arbejdsgiveren til at gøre en forskel. Der peges blandt andet på, at sagsbehandlingen har været langsommelig, og at jobcentret ikke har taget initiativ til at hjælpe. Derudover er der enkelte, der peger på, at sagsbehandlerne ikke altid har været tilstrækkeligt forberedte.

## 6.4 Jobcentrets samarbejde med andre

Jobcentret skal sikre, at indsatsen over for sygedagpengemodtagerne er sammenhængende og helhedsorienteret. Det indebærer blandt andet, at jobcentret skal koordinere den kommunale indsats med indsatsen fra andre, fx arbejdspladsen, den praktiserende læge og det øvrige sundhedsvæsen.<sup>25</sup>

**Af tabel 6.19** fremgår fordelingen på sygedagpengemodtagernes svar på, hvem – ud over jobcentret – de selv har været i kontakt med i løbet af sygdomsperioden.

Tabel 6.19: Hvem har du været i kontakt med ud over jobcentret i løbet af din sygdomsperiode?				
Pct.	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 1	Sygedagpenge- modtagere matchgruppe 2	Tidligere sygedagpenge- modtagere	Total
Egen læge	97,0	95,7	90,9	93,8
Øvrige sundhedsvæsen	76,8	78,4	75,1	76,8
A-kasse	26,2	28,8	16,0	23,0
Fagforening	33,1	39,9	32,0	35,5
Pensionskasse	11,4	14,4	10,3	12,2
Anden aktør	13,4	13,7	11,7	12,8
Andre	15,2	14,0	12,4	13,5
Ingen	0,0	0,8	0,9	0,7
Total	273,1	285,7	249,3	268,3
<i>Antal respondenter</i>	<i>255</i>	<i>573</i>	<i>761</i>	<i>1.589</i>

Note: Respondenterne har haft mulighed for at angive flere svar. Derfor summer andelene til mere end 100 pct.

Stort set alle – 94 pct. – sygedagpengemodtagere oplyser, at de har været i kontakt med *egen læge* i løbet af deres sygdomsperiode, mens 77 pct. siger, at de har været i kontakt med *det øvrige sundhedsvæsen*.

36 pct. angiver, at de har været i kontakt med deres *fagforening*, og 23 pct. siger, at de har været i kontakt med deres *a-kasse*. Derudover angiver 12-14 pct., at de har været i kontakt med henholdsvis *pensionskasse*, *anden aktør* eller *andre*.

<sup>25</sup> Jf. § 8 i sygedagpengeloven.

Sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2 oplyser i signifikant højere grad (29 pct.) end gruppen af sygedagpengemodtagere som helhed (23 pct.), at de har været i kontakt med deres a-kasse i løbet af deres sygdomsforløb. Modsat skiller tidligere sygedagpengemodtagere sig ud ved i signifikant mindre grad (16 pct.), at have været i kontakt med a-kassen.

Sygedagpengemodtagerne er blevet spurgt om, hvorvidt de oplever, at jobcentret har samarbejdet med de parter, som sygedagpengemodtagerne har oplyst, at de har været i kontakt med, jf. tabel 6.18. Fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på dette spørgsmål fremgår af **tabel 6.20**.

Tabel 6.20: Oplever du, at jobcentret har samarbejdet med denne part/disse parter?						
Pct.	I høj grad	I nogen grad	Slet ikke	Ved ikke	Total	Antal
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 1	18,3	36,5	33,3	11,9	100	256
Sygedagpengemodtagere matchgruppe 2	21,4	42,2	25,0	11,4	100	567
Tidligere sygedagpenge-modtagere	15,2	32,7	38,0	14,1	100	753
Total	18,3	37,3	31,8	12,6	100	1.576

Flertallet – 56 pct. – angiver, at de i *høj grad* eller *i nogen grad* oplever, at jobcentret har samarbejdet med de øvrige parter. 32 pct. mener, at det *slet ikke* er tilfældet.

## Bilag 1

*Udvikling af spørgeskema:* Det spørgeskema, som udgør grundlaget for undersøgelsen, er udviklet af Slotsholm og er efterfølgende godkendt af Arbejdsmarkedsstyrelsen. Spørgeskemaet er konstrueret til at skabe viden om opfattelser af beskæftigelsesindsatsen blandt forskellige grupper af nuværende ydelsesmodtagere og tidligere ydelsesmodtagere, der er kommet i job.

Spørgeskemaet indeholder primært spørgsmål med lukkede svarkategorier. Nogle svarkategorier består af graduerede skalaer for fx tilfredshed (med meget tilfreds i den ene ende af skalaen og meget utilfreds i den anden ende). Andre i form af lister, hvor respondenterne har kunnet angive ét eller flere svar (fx en liste over emner, der kan indgå i en jobsamtale).

De spørgsmål, respondenterne har fået, afhænger af, hvilken overførselsindkomst de har modtaget, samt hvilke svar de har givet gennem spørgeskemaet. De respondenter, der angiver, at de har været til samtale, har fået mellem 18 og 29 spørgsmål, jf. tabel 1

Tabel 1: Antal spørgsmål til forskellige grupper	
A-dagpengemodtagere	29
Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 1	29
Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 2	18
Sygedagpengemodtagere i matchgruppe 1 eller 2 uden arbejdsgiver	21
Sygedagpengemodtagere i matchgruppe 1 eller 2 med arbejdsgiver	22
Tidligere a-dagpengemodtagere eller kontant- og starthjælpsmodtagere	22
Tidligere sygedagpengemodtagere	24

Spørgeskemaets kvalitet er testet gennem en række pilotinterview med nuværende a-dagpenge-, kontanthjælps- og sygedagpengemodtagere og tidligere a-dagpenge- og kontanthjælpsmodtagere. De nuværende ydelsesmodtagere blev interviewet i et jobcentret og på et aktiveringssted, mens de tidligere ydelsesmodtagere blev interviewet telefonisk. Under interviewene blev spørgsmålsformuleringer, spørgeskemaets struktur og undersøgelsens relevans diskuteret med interviewpersonerne.

Interviewene gav anledning til en række præciseringer og input til, hvordan telefoninterviewerne skulle briefes for at imødegå misforståelser. Men generelt gav de et billede af, at spørgsmål og svarmuligheder er let forståelige, at introduktioner til spørgsmål fungerer godt, at rækkefølgen af

spørgsmål opleves logisk, og at tiden, det tager at besvare spørgeskemaet, ikke er for lang. Endvidere oplevede interviewpersonerne, at spørgsmålene var dækkende for deres situation.

*Dimensionering:* Undersøgelsen er dimensioneret til at give velunderbygget viden om opfattelser af beskæftigelsesindsatsen blandt følgende otte grupper af nuværende og tidligere ydelsesmodtagere:

- A-dagpengemodtagere
- Tidligere a-dagpengemodtagere, der er kommet i job
- Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 1
- Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 2
- Tidligere kontant- og starthjælpsmodtagere, der er kommet i job
- Sygedagpengemodtagere i matchgruppe 1
- Sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2
- Tidligere sygedagpengemodtagere

Antallet af respondenter er valgt ud fra, at det skal leve op til to kriterier: For det første skal det give et grundlag for at identificere statistisk signifikante forskelle på et højt sikkerhedsniveau mellem de otte gruppers opfattelser af indsatsen. For det andet skal det skabe grundlag for at identificere statistisk signifikante forskelle i tilfredsheden, alt efter hvilket tilbud ydelsesmodtageren har deltaget i. Sidstnævnte krav gælder kun i forhold til ydelsesgrupper (fx alle nuværende og tidligere sygedagpengemodtagere under ét). Også her skal der være tale om et højt sikkerhedsniveau.

*Udvælgelse:* Arbejdsmarkedsstyrelsen har leveret et populationsudtræk bestående af 212.284 nuværende og tidligere ydelsesmodtagere til SFI Survey, der har gennemført dataindsamlingen for Slotsholm. Data er udtrukket den 6. maj 2011, men senest opdateret ultimo marts. Udtrækket indeholder alle personer, der ved opdateringen ultimo marts havde modtaget a-dagpenge, kontant- eller starthjælp eller sygedagpenge i mindst fire måneder eller var i job, men havde modtaget en af ydelserne inden for de seneste seks måneder i fire måneder eller mere. For hver enkelt person indeholder udtrækket oplysninger om matchgruppe. Derudover er der for sygedagpengemodtageres vedkommende oplysninger om, hvorvidt de er i et ansættelsesforhold eller ej.

Fra populationsudtrækket er der udtrukket en stikprøve af borgere, som er inviteret til at deltage i undersøgelsen. For at sikre et tilstrækkeligt antal besvarelser i alle de ovenfor nævnte otte grupper er nogle grupper overrepræsenterede, mens andre er underrepræsenterede i stikprøven i forhold til populationsudtrækket. Eksempelvis er personer, som er registreret som tidligere a-dagpengemodtagere, overrepræsenterede for at få tilstrækkeligt mange besvarelser fra gruppen. Omvendt er nuværende a-dagpengemodtagere underrepræsenterede. Inden for hver gruppe er stikprøven udtrukket simpelt tilfældigt.

*Gennemførelse:* Borgerne i stikprøven har modtaget et brev, hvori de er introduceret til undersøgelsen og inviteret til at besvare et spørgeskema. Borgerne er i første omgang blevet bedt om besvare et spørgeskema online ved at gå ind på en dertil oprettet hjemmeside og indtaste en unik kode fra brevet. Borgere, der ikke har gjort dette inden for ca. en uge, er blevet kontaktet telefonisk og inviteret til at deltage i et telefoninterview. Borgerne er blevet kontaktet telefonisk op til seks gange på forskellige tidspunkter af dagen. Telefoninterview er alene gennemført på dansk, hvorfor beherskelse af dansk har været en forudsætning for at deltage.

Kombinationen af en webbaseret og telefonisk dataindsamling er valgt for at komme i kontakt med flere borgere, end man havde kunnet, hvis blot en af indsamlingsmetoderne havde været anvendt. Eksempelvis har det via onlineinterview været muligt at få deltagelse fra borgere uden registreret telefonnummer. Omvendt har de telefoniske interview imødegået frafald blandt borgere, der sjældent er online, og derfor er svære at kontakte med et webspørgeskema.

Dataindsamlingen er gennemført fra den 29. maj til den 3. juli 2011.

*Datafangst og statistisk sikkerhed:* 6.429 personer har deltaget i undersøgelsen. Dette antal er fremkommet på baggrund af følgende procedure: Der er udsendt brev til 17.855 personer. Af disse har 1.499 besvaret spørgsmålene via et elektronisk spørgeskema. Blandt de, der ikke svarede elektronisk, er der indhentet telefonnummer på 9.780 personer. Af disse har 5.867 deltaget i undersøgelsen. I alt har altså 7.366 (1.499 plus 5.867) deltaget. Af disse er 937 blevet screenet fra, fx fordi de i starten af spørgeskemaet angiver, at de modtager en indkomst, der ikke falder ind under en af undersøgelsens grupper af nuværende eller tidligere ydelsesmodtagere. Tilbage er altså deltagerantallet på de 6.429 personer.

Ud af de 6.429 personer falder 789 respondenter uden for undersøgelsens målgruppe, fordi de ikke bekræfter at have været til samtale i jobcentret inden for et år. Tilbage er 5.640 respondenter, der har været til samtale, og som derfor besvarer spørgsmålene i spørgeskemaet. Blandt de 5.640 respondenter har 137 ukendt ydelse, hvorfor de ikke kan rubriceres i en af de otte grupper. Dermed er det samlede antal respondenter, som udgør grundlaget for rapportens resultater, 5.503.

Fordelingen af undersøgelsens respondenter fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 2: Antal respondenter fordelt på ydelsesgrupper		
	Alle respondenter, der har deltaget i et interview	Respondenter, der har haft samtale og gennemfører et spørgeskema
A-dagpengemodtagere	1.560	1.312
Tidligere a-dagpengemodtagere i job	1.049	913
Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 1	567	536
Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 2	973	860
Tidligere kontant- og starthjælpsmodtagere i job	315	288
Sygedagpengemodtagere i matchgruppe 1	290	257
Sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2	627	574
Tidligere sygedagpengemodtagere	892	763
Respondenter med ukendt ydelse	156	137
Total	6.429	5.640
Total, ekskl. respondenter med ukendt ydelse	6.273	5.503

For at sikre et så bredt datagrundlag som muligt er alle svar rapporteret på et givet spørgsmål, selvom enkelte respondenter eventuelt ikke måtte have besvaret efterfølgende eller forudgående spørgsmål. Derfor kan antallet af besvarelser variere med få personer fra tabel til tabel, selvom resultaterne omhandler samme respondentgruppe.

Det store datagrundlag giver basis for statistisk sikkert at identificere selv beskedne forskelle i tilfredshed mellem forskellige grupper af ydelsesmodtagere.

Den statistiske usikkerhed er på få procentpoint i hovedparten af svarene. Når eksempelvis 50,3 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at jobcentrets indsats har været god eller meget god, så er det 95 pct. sikkert, at andelen af tilfredse ligger i intervallet 47,8-52,8 pct.

Dermed kan man med høj statistisk sikkerhed skelne sygedagpengemodtageres tilfredshed fra kontanthjælpsmodtageres, selvom forskellen ikke er særligt stor. Blandt kontanthjælpsmodtagerne angiver 42,4 pct., at jobcentrets indsats har været god eller meget god, så er det 95 pct. sikkert, at andelen af tilfredse ligger i intervallet 40,0-44,8 pct.



Jo mere man underopdeler de enkelte ydelsesgrupper, desto større forskelle mellem tilfredshed vil det kræve for, at forskelle kan identificeres med høj statistisk sikkerhed.

I rapporten angives løbende, hvorvidt konklusioner er signifikante. Med det menes *statistisk signifikante*. Når noget er statistisk signifikant, er det sandsynligvis sandt – i modsætning til at være styret af tilfældigheder.

Der er anvendt konfidensintervaller på 95 pct. sikkerhedsniveau. Når det således fremgår af rapporten, at der er signifikant forskel på fx tilfredsheden mellem to ydelsesgrupper, betyder det, at det med 95 procents sandsynlighed er sandt, at tilfredsheden mellem grupperne er forskellig.

Nogle få resultater bygger op under 100 besvarelser, hvilket er markeret med parenteser. Årsagen er, at den statistiske usikkerhed i disse tilfælde er større end ellers i rapporten, hvor der typisk er flere hundrede respondenter. Ved 100 respondenter er usikkerheden maksimalt +/- 10 procentpoint på de angivne andele.

*Vægtning af data og repræsentativitet:* Fordi stikprøven er udtrukket således, at nogle grupper er overrepræsenterede og andre underrepræsenterede, er alle analyser gennemført på et vægtet datasæt, hvor gruppernes indbyrdes størrelsesforhold svarer til deres vægt i populationen, som den så ud sidst i marts. Dermed kan man på baggrund af besvarelserne drage generelle konklusioner om grupperne samlet eller hver for sig i populationen, idet besvarelserne kan betragtes som repræsentative.

Vægtningen er beregnet på baggrund af alle respondenter, som SFI Survey har haft positiv kontakt til – herunder respondenter, der ikke har gennemført et helt spørgeskema. Dette sikrer, at der korrigeres for bias i bortfaldet.

Antallet af svar i forhold til stikprøvestørrelserne er meget tilfredsstillende for en undersøgelse af denne art og har positiv betydning for repræsentativiteten i konklusioner om populationen på baggrund af besvarelserne.

Alle resultater i rapporten er vægtede. Men den statistiske usikkerhed omkring resultaterne er beregnet ud fra det faktiske antal besvarelser, hvorfor de er rapporterede frem for vægtede antal besvarelser. Der er udover den foretagne vægtning gennemført frafaldsanalyse i forhold til baggrundsvariablene køn, alder og bopæl. Disse variables fordelinger blandt besvarelserne og i stikprøven adskiller sig ikke væsentligt i forhold til deres tilsvarende fordelinger i populationen. Dette bestyrker yderligere, at data er repræsentative.

Der er desuden foretaget analyser af selve stikprøven for at undersøge, om der fx er markante forskelle i forhold til, hvilke personer der har fået hvilke tilbud – fx om de virksomhedsrettede tilbud i det offentlige oftere end andre tilbud gives til personer med længerevarende uddannelse end personer med andre uddannelsesbaggrunde. Analysen viser, at der ikke er klare forskelle på, hvem der får hvilke tilbud.

## Bilag 2

Dette bilag indeholder to tabeller med resultater, der er fordelt på seneste tilbud. Begge tabeller korresponderer med en tabel i rapportens tekst. Dog indeholder bilagstabellerne – i modsætning til rapportens korresponderende tabeller – antallet af besvarelser bag de andelene, der fremgår af tabellernes enkelte celler. Disse er angivet med gråt og i kursiv.

Eksempelvis fremgår det af bilagstabel 3.14, at ud af 937 a-dagpengemodtagere, der har modtaget uddannelse eller kursus, angiver 59,8 pct., at de forbinder nye faglige kvalifikationer eller personlig udvikling med deres seneste aktive tilbud.

Bilagstabel 3.14 indeholder de samme resultater som tabel 3.14 i rapporten, og bilagstabel 3.16 de samme resultater som tabel 3.16. Resultater, der bygger på mindre end 100 besvarelser, er markeret med parentes. Flere detaljer om dette fremgår af *Bilag 1*.

Bilagstabel 3.14: Andel der enten har fået nye faglige kvalifikationer eller udviklet sig personligt fordelt på seneste tilbud					
Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
<i>Antal</i>					
A-dagpengemodtagere	59,8 <i>937</i>	55,1 <i>391</i>	67,3 <i>325</i>	(62,4) <i>77</i>	60,4 <i>1.730</i>
Kontanthjælpsmodtagere	55,4 <i>462</i>	63,0 <i>346</i>	64,2 <i>273</i>	46,8 <i>182</i>	57,8 <i>1.263</i>
Total	58,2 <i>1.399</i>	58,9 <i>737</i>	65,9 <i>598</i>	50,4 <i>259</i>	59,2 <i>2.993</i>

Note: Andelene i de enkelte celler er udtryk for den sammenlagte andel af respondenter, der enten har svaret 'Jeg har fået nye faglige kvalifikationer' eller 'Jeg har udviklet mig personligt' på spørgsmålet 'Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst det aktive tilbud?'.

Bilagstabel 3.16: Andel der angiver, at det aktive tilbud har gjort dem mere klar til at arbejde, fordelt på seneste tilbud					
Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
<i>Antal</i>					
A-dagpengemodtagere	40,5 <i>937</i>	39,5 <i>394</i>	47,9 <i>328</i>	50,0 <i>77</i>	42,2 <i>1.736</i>
Kontant- og starthjælpsmodtagere	34,6 <i>465</i>	48,9 <i>351</i>	44,5 <i>274</i>	32,2 <i>185</i>	39,9 <i>1.275</i>
Total	38,3 <i>1.402</i>	44,0 <i>745</i>	46,3 <i>602</i>	36,2 <i>262</i>	41,1 <i>3.011</i>

Note: Andelene i de enkelte celler er udtryk for den andel af respondenter, der har svaret 'Jeg er blevet mere klar til at arbejde' på spørgsmålet 'Synes du, at det aktive tilbud har gjort dig mere eller mindre klar til at arbejde?'..