

BESKÆFTIGELSESSINDSATSEN IFØLGE SAGSBEHANDLERNE

UDARBEJDET FOR ARBEJDSMARKEDSSTYRELSEN
OKTOBER 2011



Slotsholm
analyse og
kommunikation
om velfærd

Indhold

1. Indledning og sammenfatning	1
1.1 Formål	1
1.2 Sammenfatning	1
1.3 Rapportens opbygning	2
2. Undersøgelsens metode	3
3. Samlet vurdering af jobcentrenes indsats	5
4. Samtaler	9
4.1 Betydning for jobsøgningen	19
5. Aktive tilbud	22
5.1 Betydning for jobsøgning	28
6. Rangordning af tilbud	30
7. Samarbejdet med virksomheder	35
8. Samarbejdet med sundhedsvæsenet	40
9. Kommunikation med borgere og virksomheder	42
Bilag 1. Metode	45
Bilag 2. Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2	49
Bilag 3. Vurdering af forskellige tilbudstyper	53

1. Indledning og sammenfatning

Dette er en afrapportering af en spørgeskemaundersøgelse blandt sagsbehandlere i jobcentre.

1.1 Formål

Formålet med undersøgelsen er at skabe velunderbygget statistisk viden om sagsbehandlernes holdninger til, erfaringer med og opfattelser af beskæftigelsesindsatsen.

Undersøgelsen er én af tre, som Arbejdsmarkedsstyrelsen har fået gennemført i 2011. Parallele undersøgelser er gennemført blandt jobcentrenes brugere (*Beskæftigelsesindsatsen ifølge borgerne – 2011*) og blandt de virksomheder, der har erfaring med at samarbejde med jobcentre (*Beskæftigelsesindsatsen ifølge virksomhederne – 2011*).

De tre rapporter bidrager med helt ny viden om beskæftigelsesindsatsen. Det er således første gang, der gennemføres landsdækkende undersøgelser af, hvordan borgerne, sagsbehandlere og virksomhederne oplever beskæftigelsesindsatsen og dens virkning.

1.398 sagsbehandlere har besvaret spørgsmålene i undersøgelsen, der er gennemført i august og september 2011.

1.2 Sammenfatning

I forhold til sagsbehandlernes vurdering af beskæftigelsesindsatsen er der fem hovedkonklusioner:

For det første mener næsten tre ud af fire sagsbehandlere, at jobcentrets indsats over for borgerne er god.

For det andet er sagsbehandlernes vurdering af samtalerne i jobcentret generelt positiv. Flere end tre ud af fire sagsbehandlere mener, at det er positivt, at borgerne skal til samtaler i jobcentret, og at samtalerne er en hjælp til, at ydelsesmodtagerne kommer i arbejde eller fastholder fokus på arbejdsmarkedet. Samtidig mener to ud af tre, at samtalerne øger borgernes motivation til at søge job.

For det tredje er sagsbehandlernes vurdering af de aktive tilbud generelt positiv. Flere end tre ud af fire vurderer, at det er positivt, at borgerne, som udgangspunkt, skal deltage i aktive tilbud med jævne mellemrum. Lige så mange vurderer, at de aktive tilbud giver borgerne et positivt udbytte og bidrager til, at borgerne kommer i arbejde.

For det fjerde vurderer sagsbehandlerne, at forløb på private arbejdspladser er det mest effektive redskaber til at få borgerne i arbejde. Samtidig giver de udtryk for, at det er vanskeligt at finde ledige pladser på private arbejdspladser.

1.3 Rapportens opbygning

I de følgende kapitler er undersøgelsens resultater beskrevet nærmere.

I kapitel 2 beskrives undersøgelsens metode kort. For en mere udførlig gennemgang henvises til bilag 1.

Kapitel 3 indeholder en beskrivelse af sagsbehandlerne vurdering af den indsats, jobcentrene yder over for borgerne. Sagsbehandlerne vurdering er opdelt efter, hvilken ydelsesgruppe de arbejder med, hvilken beskæftigelsesregion deres jobcenter ligger i og størrelsen af jobcentret.

I kapitel 4 beskrives sagsbehandlerne svar på spørgsmål om samtaler. Det drejer sig blandt andet om, hvordan samtaler virker, og hvordan stemningen er.

Kapitel 5 handler om aktive tilbud. I kapitlet gennemgås blandt andet svar på sagsbehandlerne vurdering af, hvilken indflydelse borgerne har på de aktive tilbud, hvilken indstilling borgerne har til de aktive tilbud og sagsbehandlerne vurdering af borgernes udbytte af de aktive tilbud.

I kapitel 6 er resultaterne af sagsbehandlerne rangordning af forskellige aktive tilbud gengivet. Sagsbehandlerne er blevet bedt om at rangordne aktive tilbud efter, hvor effektive de er til at få borgerne i arbejde, hvor administrativt krævende de er, og efter hvor let eller svært det er at finde ledige pladser.

I kapitel 7 og 8 beskrives sagsbehandlerne svar på spørgsmål om deres samarbejde med henholdsvis virksomhederne og sundhedsvæsenet.

Endelig indeholder kapitel 9 en beskrivelse af sagsbehandlerne svar på spørgsmål om deres kommunikation med borgere og virksomheder. Det handler blandt andet om, hvorvidt brevene fra jobcentret er til at forstå og om de foretrukne kommunikationskanaler.

2. Undersøgelsens metode

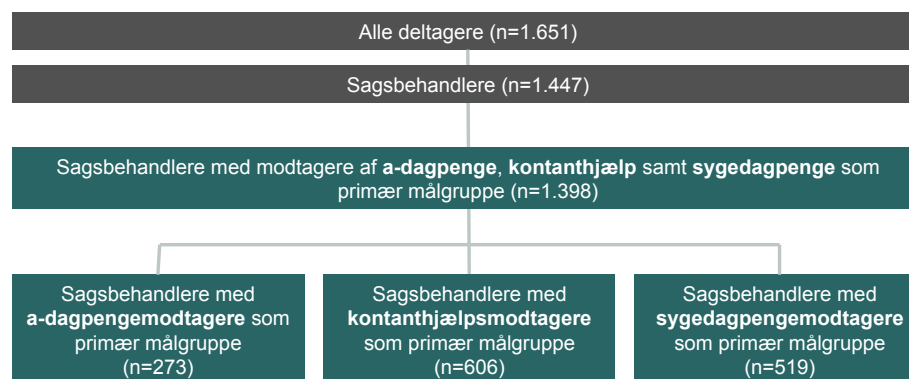
Dataindsamlingen er gennemført via en webbaseret spørgeskemaundersøgelse i august og september 2011.

Chefer fra alle jobcentre har modtaget en e-mail med et link til undersøgelsen. Dette link er jobcentercheferne blevet bedt om at videresende til de af deres sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere, kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2 samt sygedagpengemodtagere.

For at øge antallet af besvarelser fra sagsbehandlerne har Arbejdsmarkedsstyrelsen – før undersøgelsens gennemførelse – sendt en henvendelse til jobcentercheferne, hvori undersøgelsens formål er beskrevet. Samtidig er jobcentercheferne blevet bedt om være behjælpelige med at få så mange sagsbehandlere som muligt til at deltage. Endelig er der udsendt rykker til chefer for de jobcentre, hvorfra der ikke var kommet svar ca. to uger efter udsendelsen af undersøgelsen.

1.651 respondenter har deltaget i undersøgelsen. Heraf indgår 204 ikke i datagrundlaget, fordi de ikke bekræfter at være sagsbehandlere. Endvidere indgår 49 respondenter ikke, fordi de ikke arbejder med modtagere af a-dagpenge, kontanthjælp eller sygedagpenge. Tilbage er 1.398 sagsbehandlere, der arbejder med mindst en af de tre ydelsesgrupper. De udgør undersøgelsens datagrundlag og repræsenterer 71 af landets 91 jobcentre¹.

Som det fremgår af nedenstående figur, fordeler de 1.398 sagsbehandlere sig på følgende grupper: 273 der arbejder med a-dagpengemodtagere, 606 der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, og 519 sagsbehandlere der arbejder med sygedagpengemodtagere.



¹ 17 af de 1.398 respondenter har ikke angivet, i hvilket jobcenter de arbejder. Disse repræsenterer muligvis et eller flere jobcentre ud over de 71.

Antallet af besvarelser giver grundlag for, inden for relativt snævre intervaller, at identificere statistisk signifikante forskelle mellem de forskellige grupper af sagsbehandlere – fx at en signifikant større andel af sygedagpengesagsbehandlere vurderer jobcentrenes indsats som god eller meget god, set i forhold til andre sagsbehandlers vurdering.

Andelen af sagsbehandlere på sygedagpengeområdet, der vurderer, at jobcentrets indsats er god eller meget god, ligger med 95 pct. sikkerhed mellem 81,5 og 87,7 pct. De tilsvarende intervaller for sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpenge- og kontanthjælpsmodtagere, er henholdsvis 65,7 pct. til 76,4 pct. og 57,8 pct. til 65,6 pct. – og dermed signifikant lavere.

Der findes ikke statistiske opgørelser over antallet af ansatte sagsbehandlere i jobcentrene. Det er derfor ikke muligt at foretage en egentlig opgørelse af, om undersøgelsen er repræsentativ. Slotsholm har dog på anden vis undersøgt, om der er noget, der kunne tyde på, at undersøgelsen ikke skulle være repræsentativ. Det er Slotsholms samlede vurdering, at resultaterne kan anvendes til at drage generelle konklusioner om holdningerne blandt sagsbehandlere i landets jobcentre.

Flere detaljer om undersøgelsens metode fremgår af bilag 1.

3. Samlet vurdering af jobcentrenes indsats

Dette kapitel indeholder en afrapportering af sagsbehandlerens samlede vurdering af jobcentrenes indsats over for ydelsesmodtagerne.

I dette såvel som i de følgende kapitler afrapporteres resultaterne, som udgangspunkt, for tre undergrupper blandt respondenterne – nemlig sagsbehandlere, der primært arbejder med² a-dagpengemodtagere, kontanthjælpsmodtagere³ og sygedagpengemodtagere.

I alt 1.398 har svaret på spørgsmålene i undersøgelsen.⁴ Heraf arbejder 273 med a-dagpengemodtagere, 606 arbejder med kontanthjælpsmodtagere og 519 arbejder med sygedagpengemodtagere. Med dette antal deltagere er den statistiske usikkerhed på få procentpoint i hovedparten af svarene.

Når eksempelvis 84,6 pct. af sagsbehandlerne, der arbejder med sygedagpengemodtagere, vurderer, at jobcentrets samlede indsats over for borgerne er *god* eller *meget god*, så er det 95 pct. sikkert, at andelen, der mener dette, ligger i intervallet 81,5-87,7 pct. Den tilsvarende andel blandt sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, er 61,7 pct. Det er 95 pct. sikkert, at andelen, der mener dette, ligger i intervallet 57,8-65,6 pct.

Dermed kan man med statistisk sikkerhed konkludere, at sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, i endnu højere grad end de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, vurderer, at jobcentrets samlede indsats er *god* eller *meget god*.

I det omfang, der er sådanne signifikante forskelle mellem sagsbehandlerens svar, er det fremhævet i teksten.

² Sagsbehandlerne har angivet, hvilken ydelsesgruppe de primært arbejder med. Af fremstillingsmæssige årsager vil formuleringen *primært arbejder med* ikke indgå i den videre beskrivelse af undersøgelsens resultater. Det betyder fx, at sagsbehandlerne, der har angivet, at de *primært* arbejder med sygedagpengemodtagere, vil blive beskrevet som sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere.

³ Af fremstillingsmæssige grunde vil udtrykket *kontanthjælpsmodtagere* blive brugt som samlebetegnelse for kontant- og starthjælpsmodtagere. Derudover er sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere blevet bedt om at angive, om de primært arbejder med personer i matchgruppe 1 eller 2. Det vil fremgå i rapportteksten, når der er signifikante forskelle mellem disse sagsbehandleres svar. De resultater, hvor der er signifikante forskelle på svarene fra de to grupper, er gengivet i tabellerne i bilag 2.

⁴ Nogle spørgsmål er besvaret af færre respondenter. Forklaringen er blandt andet, at visse spørgsmål ikke stilles til alle. Hvis en sagsbehandler fx angiver, at han eller hun normalt ikke samarbejder med virksomheder, får vedkommende ikke spørgsmål om virksomhedernes muligheder for at komme i kontakt med den rette medarbejder i jobcentret.

Af tabel 3.1 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes svar på, hvordan de samlet set vurderer den indsats, jobcentret gør for borgerne.

Tabel 3.1: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, jobcentret gør for ydelsesmodtagerne?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	13,6	57,5	19,8	7,3	0,4	1,5	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	10,6	51,2	26,6	8,4	1,7	1,7	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	21,8	62,8	12,7	1,7	0,8	0,2	100	519
Total	15,3	56,7	20,1	5,7	1,1	1,1	100	1.398

Det fremgår, at flertallet – 72 pct. – vurderer, at jobcentrets indsats over for borgerne er *god* eller *meget god*. 20 pct. mener, at den *hverken er god eller dårlig*, mens 7 pct. giver udtryk for, at jobcentrets indsats er *dårlig* eller *meget dårlig*.

De tre grupper af sagsbehandlernes svar på dette spørgsmål adskiller sig signifikant fra hinanden med hensyn til andelen, der mener, at jobcentrets indsats har været *god* eller *meget god*. Denne vurdering af jobcentrets indsats ses hos 85 pct. af de, der arbejder med sygedagpengemodtagere, 71 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, og 62 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere.

Der er desuden signifikant forskel på svarene fra sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i henholdsvis matchgruppe 1 og 2. 70 pct. af de, der arbejder med borgere i match 1, og 58 pct. af de, der arbejder med borgere i match 2, vurderer således, at jobcentrets indsats over for borgerne er *god* eller *meget god*.⁵

De, der mener, at jobcentrets indsats over for borgerne er *dårlig* eller *meget dårlig*, har kunnet uddybe deres svar. Denne mulighed har 58 personer, svarende til 4 pct. af deltagerne i undersøgelsen, benyttet sig af. Af dem mener flere, at indsatsen er dårlig, fordi kommunens økonomi snarere end borgerens behov er afgørende for beskæftigelsesindsatsen. Andre peger på,

⁵ Jf. tabel 1 i bilag 2.

at administration tager for meget tid. Endelig mener nogle, at ressourcerne er for få, hvilket fører til for korte samtaler og for dårlige tilbud.

Af tabel 3.2 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på, hvordan de samlet set vurderer den indsats, jobcentret gør for borgerne. Svarene er fordelt efter, hvilken beskæftigelsesregion sagsbehandlerne arbejder inden for.

Tabel 3.2: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, jobcentret gør for ydelsesmodtagerne								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	Antal
Hovedstaden og Sjælland	17,0	56,7	19,0	5,6	0,7	0,9	100	536
Syddanmark	12,4	50,3	25,4	8,4	2,4	1,1	100	370
Midtjylland	15,3	62,7	17,8	2,9	0,0	1,3	100	314
Nordjylland	16,1	60,2	16,1	6,2	1,2	0,0	100	161
Total	15,3	56,7	20,1	5,7	1,1	1,1	100	1.398

Note: 17 sagsbehandlere har ikke oplyst, hvilket jobcenter de arbejder i. Deres svar indgår i totalen, men ikke under de enkelte regioner.

Sagsbehandlerne fra Region Syddanmark svarer signifikant mindre positivt på dette spørgsmål i forhold til svarene fra de øvrige regioner.

63 pct. af sagsbehandlerne i Region Syddanmark vurderer således, at jobcentrets samlede indsats over for borgerne er *god* eller *meget god*. Til sammenligning ses denne holdning hos 78 pct. af sagsbehandlerne i Midtjylland, 76 pct. i Nordjylland og 74 pct. i Hovedstaden og Sjælland.

Af tabel 3.3 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på, hvordan de samlet set vurderer den indsats, jobcentret gør for borgerne. Svarene er fordelt efter størrelsen af jobcentret, som sagsbehandlerne arbejder i.

Tabel 3.3: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, jobcentret gør for ydelsesmodtagerne?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Store	11,2	54,1	24,6	6,7	2,4	0,9	100	329
Mellemstore	12,3	59,0	20,9	6,0	0,7	1,2	100	603
Små	22,3	55,7	15,8	4,9	0,7	0,7	100	449
Total	15,3	56,7	20,1	5,7	1,1	1,1	100	1.398

Note: De store jobcentre er København, Aarhus, Odense og Aalborg. De mellemstore jobcentre er de 26 jobcentre, der har flere fuldtidspersoner på a-dagpenge, kontanthjælp eller sygedagpenge end landsgennemsnittet (beregnet uden de fire store). Og de små jobcentre er de 41 centre med færre fuldtidspersoner end landsgennemsnittet (beregnet uden de fire store). 71 af landets 91 jobcentre er repræsenteret blandt besvarelserne i undersøgelsen. 17 sagsbehandlere har ikke oplyst, hvilket jobcenter de arbejder i. Deres svar indgår kun i totalen.

Sagsbehandlerne i de små jobcentre er signifikant mere positive i deres vurdering af jobcentrets indsats end sagsbehandlerne i de store jobcentre.

78 pct. af sagsbehandlerne i de små jobcentre mener således, at jobcentrets samlede indsats over for borgerne er *god* eller *meget god*. Den tilsvarende andel i de store jobcentre er 65 pct.

4. Samtaler

Jobcentrene skal jævnligt holde samtaler med borgerne. Formålet er, at bidrage til, at borgerne kommer i job så hurtigt som muligt.⁶

Af tabel 4.1 fremgår fordelingen af sagsbehandlerens svar på, om de er positive eller negativt stemte over for, at borgerne jævnligt skal til samtaler i jobcentret.

Tabel 4.1: Hvordan er din holdning til, at ydelsesmodtagere jævnligt skal til samtaler i jobcentret?								
Pct.	Meget positiv	Positiv	Hverken positiv eller negativ	Negativ	Meget negativ	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	25,3	53,8	16,5	3,7	0,4	0,4	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	24,1	56,6	14,2	4,5	0,5	0,2	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	16,2	60,5	16,6	6,2	0,2	0,4	100	519
Total	21,4	57,5	15,5	4,9	0,4	0,3	100	1.398

Det fremgår, at 79 pct. af sagsbehandlerne ser *positivt* eller *meget positivt* på, at borgerne jævnligt skal til samtaler i jobcentret. 16 pct. mener, at det *hverken er positivt eller negativt*, mens 5 pct. mener, at det er *negativt* eller *meget negativt*, at borgerne jævnligt skal til samtale.

Sagsbehandlerne, der har angivet, at deres holdning er *negativ* eller *meget negativ*, har kunnet uddybe deres svar. Den mulighed har 61 personer – svarende til 4 pct. af sagsbehandlerne – benyttet sig af. Af disse giver nogle udtryk for, at de ønsker i højere grad selv at kunne bestemme, hvornår samtalerne skal afholdes, og om samtalerne skal gennemføres ved telefonisk kontakt eller e-mails. Derudover er der a-dagpengesagsbehandlere, der er kritiske over for, at a-dagpengemodtagerne jævnligt skal deltage i stort set ensartede samtaler i både jobcentre og a-kasser.

⁶ Jf. henholdsvis kapitel 7 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats og kapitel 6 i sygedagpengeloven.

Af tabel 4.2 fremgår fordelingen af sagsbehandlerne svar på, hvor længe samtalerne normalt varer.

Tabel 4.2: Hvor længe varer samtalerne normalt? (minutter)									
Pct.	Under 10	10-15	16-30	31-45	46-60	Mere end 60	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	1,5	9,5	48,4	34,4	5,9	0,4	0,0	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	0,5	5,4	42,7	39,8	11,1	0,3	0,2	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	1,2	3,7	42,8	39,3	11,9	0,8	0,4	100	519
Total	0,9	5,6	43,8	38,6	10,4	0,5	0,2	100	1.398

44 pct. af sagsbehandlerne angiver, at samtalerne varer mellem 16 og 30 minutter, mens 39 pct. svarer, at samtalerne varer mellem 31 og 45 minutter. 11 pct. oplyser, at samtalerne varer over 45 minutter, mens 7 pct. svarer, at samtalerne varer op til 15 minutter.

Sagsbehandlerne, der arbejder med a-dagpengemodtagere, angiver en signifikant lavere varighed af samtalerne end de øvrige sagsbehandlere.

Andelen, der oplyser, at samtalerne varer op til en halv time, er således 59 pct. blandt de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, 49 pct. blandt de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, og 48 pct. blandt de, der arbejder med sygedagpengemodtagere.

Der er desuden signifikant forskel på de svar, sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i henholdsvis matchgruppe 1 og 2, giver på dette spørgsmål. Andelen, der angiver, at samtalerne har en varighed på over 30 minutter er 33 pct. blandt de, der arbejder med borgere i match 1, og 58 pct. blandt de, der arbejder med borgere i match 2.⁷

⁷ Jf. tabel 2 i bilag 2.

Af tabel 4.3 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på spørgsmålet om, hvilke emner der fylder mest ved deres samtaler med borgerne. Sagsbehandlerne har haft mulighed for at angive flere emner.

Svarene er opdelt efter, om sagsbehandlerne arbejder med a-dagpenge-modtagere, kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 eller kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2.⁸

Tabel 4.3: Hvilke emner fylder mest, når du holder samtale med en ydelsesmodtager?				
Pct.	Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpenge-modtagere	Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 2	Total
Aktive tilbud (fx virksomhedspraktik eller kursus)	87,2	72,2	65,4	73,5
Helbred	12,5	43,8	89,5	56,8
Personlige forhold	15,8	47,9	79,4	53,6
Uddannelsesmuligheder	51,3	65,7	36,4	46,6
Job, som ydelsesmodtagerne kan søge	71,8	56,8	14,9	40,6
Økonomiske forhold	5,1	23,1	48,7	30,3
Brancher, der har ledige job	58,2	36,7	7,3	28,8
Job, som ydelsesmodtagerne har søgt	47,6	50,9	5,5	27,3
CV	44,7	32,0	5,0	22,5
Hvorvidt jobcentrets oplysninger om ydelsesmodtageren er korrekte	12,8	13,6	8,2	10,7
Andet	10,3	4,7	14,0	11,0
Total	417,2	447,3	374,4	401,7
<i>Antal respondenter</i>	<i>273</i>	<i>169</i>	<i>437</i>	<i>879</i>

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

⁸ Denne opdeling blandt sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, skyldes, at der er forskel på den indsats, det er relevant at yde over for borgerne. En forskel, der også må forventes at afspejle sig i de emner, der fylder mest til samtalerne.

Hvilke emner, der fylder mest til samtalerne, afhænger af, hvilken gruppe borgere, sagsbehandlerne arbejder med.

De, der arbejder med a-dagpengemodtagere, angiver således, at de tre emner, der fylder mest, er: Aktive tilbud (87 pct.), job, som a-dagpenge-modtagerne kan søge (72 pct.), og brancher, der har ledige job (58 pct.).

Ifølge de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, er de tre emner, der fylder mest til samtalerne: Aktive tilbud (72 pct.), uddannelsesmuligheder (66 pct.) og job, som borgeren kan søge (57 pct.).

Endelig peger de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2, på helbred (90 pct.), personlige forhold (79 pct.) og aktive tilbud (65 pct.) som de tre emner, der fylder mest.

De 11 pct. af sagsbehandlerne, der har angivet, at de har talt med borgerne om *andet* til samtalerne, har kunnet uddybe deres svar. Flere af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2, giver udtryk for, at de taler med borgerne om deres arbejdsmarkedsperspektiv. Det vil fx sige, om borgeren skal på en anden og mere varig forsørgelse, eller om uddannelse og arbejde fortsat er en mulighed. Andre angiver, at de bruger samtalerne til at koordinere kommunens samlede indsats over for borgeren. Endelig er der sagsbehandlere, der angiver, at de taler med borgerne om tilbud efter serviceloven (fx misbrugsbehandling).

Af tabel 4.4 fremgår fordelingen af, hvilke emner der fylder mest ved samtaler med sygedagpengemodtagere. Sagsbehandlerne har haft mulighed for at angive flere emner.

Tabel 4.4: Hvilke emner fylder mest, når du holder samtale med en sygedagpengemodtager?		
Pct.	Andel	Antal svar
Sygedagpengemodtagerens helbred og behandlingsforløb	86,9	451
Mulighed for at sygedagpengemodtageren kan vende delvist tilbage til arbejdspladsen eller på et højere timetal	84,2	437
Hvad jobcentret kan hjælpe med i forbindelse med sygedagpengemodtagerens arbejdsplads (fx hjælpemidler, mentor, delvis raskmelding)	70,3	365
Aktive tilbud (fx virksomhedspraktik eller kursus)	69,7	362
Relation til sygedagpengemodtagerens arbejdsgiver	39,7	206
Personlige forhold	21,8	113
Fastholdelsesplan eller mulighedserklæring	20,4	106
Hvorvidt jobcentrets oplysninger om sygedagpengemodtageren er korrekte	13,9	72
Økonomiske forhold	10,2	53
Andre emner	7,7	40
Total	424,9	2.205

Note: Respondenterne har haft mulighed for at afgive flere svar. Derfor summer andelene til mere end 100 pct. I alt 519 sagsbehandlere har svaret på spørgsmålet.

Det fremgår, at følgende fire emner fylder mest til samtalerne: Sygedagpengemodtagerens helbred og behandlingsforløb (87 pct.), muligheden for, at sygedagpengemodtageren kan vende delvist tilbage til arbejdspladsen eller arbejde på et højere timetal (84 pct.), spørgsmålet om, hvad jobcentret kan gøre for sygedagpengemodtagerens arbejdsplads (70 pct.) samt mulige aktive tilbud (70 pct.).

Af tabel 4.5 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på spørgsmålet om, hvem der finder de jobopslag, som de taler med borgerne om.

Tabel 4.5: Når du taler med en ydelsesmodtager om jobopslag, hvem finder dem så?						
Pct.	Det gør jeg	Det gør ydelsesmodtageren	Vi finder dem sammen	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	7,3	54,9	35,2	2,6	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	19,5	37,9	39,1	3,6	100	169
Total	12,0	48,4	36,7	2,9	100	442

48 pct. af sagsbehandlerne angiver, at det er borgeren, der finder jobopslagene. 37 pct. oplyser, at de finder jobopslagene sammen med borgerne, mens 12 pct. giver udtryk for, at de selv finder jobopslagene.

Der er signifikant forskel på de svar, som sagsbehandlerne giver. Således angiver 55 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, og 38 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, at det er borgerne selv, der finder jobopslagene.

Af tabel 4.6 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på spørgsmålet om, hvilket jobmarked de retter deres fokus mod, når de taler med borgerne.

Tabel 4.6: Hvilket jobmarked retter du fokus mod, når du taler med en ydelsesmodtager?						
Pct.	Job inden for kommunen	Job inden for regionen	Job både inden for og uden for regionen	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	5,9	28,2	63,4	2,6	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	10,7	33,1	53,8	2,4	100	169
Total	7,7	30,1	59,7	2,5	100	442

Flertallet – 60 pct. – af sagsbehandlerne giver udtryk for, at de retter fokus mod *job både inden for og uden for regionen*, når de taler med borgerne.

30 pct. angiver, at de taler med borgerne om *job inden for regionen*, mens 8 pct. taler med borgerne om *job inden for kommunen*.

Af tabel 4.7 fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvordan sagsbehandlerne vil beskrive jobmarkedet lige nu.

Tabel 4.7: Hvordan vil du beskrive jobmarkedet lige nu?							
Pct.	Der er mange job at søge	... nogle job at søge	... få job at søge	... ingen job at søge	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	1,5	28,9	64,8	3,7	1,1	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	2,4	29,6	63,3	4,1	0,6	100	169
Total	1,8	29,2	64,3	3,8	0,9	100	442

Flertallet – 64 pct. – af sagsbehandlerne angiver, at der er *få job at søge*. 31 pct. giver udtryk for, at der er *mange* eller *nogle job at søge*, mens 4 pct. mener, at *der ingen job er at søge*.

Af tabel 4.8 fremgår fordelingen af sagsbehandleres tilkendegivelser af, hvilket af tre udsagn om samarbejdet med borgerne, de er mest enige i.

Tabel 4.8: Hvilket af følgende udsagn betegner bedst den holdning, du har til samarbejdet med ydelsesmodtageren?						
Pct.	Samarbejdet er meget vigtigt, hvorfor borgerens ønsker bør imødekommes	Samarbejdet er vigtigt, men det kan ske, at indsatsen må gennemføres på trods af borgerens ønsker	Samarbejdet er mindre vigtigt, hvorfor den indsats, jeg finder mest virksom, skal gennemføres hver gang, uanset hvad borgeren måtte mene	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	17,2	81,0	0,7	1,1	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	25,7	73,4	0,5	0,3	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	15,0	83,2	1,0	0,8	100	519
Total	20,1	78,5	0,7	0,6	100	1.398

79 pct. mener, at samarbejdet med borgerne er vigtigt, men at det kan ske, at indsatsen må gennemføres på trods af vedkommendes ønsker. 20 pct. mener, at samarbejdet er meget vigtigt, hvorfor borgerens ønsker bør imødekommes. Under 1 pct. mener, at samarbejdet er mindre vigtigt, og at den indsats, som sagsbehandleren finder mest virksom, skal gennemføres, uanset hvad borgeren måtte mene.

De, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, adskiller sig signifikant fra de øvrige sagsbehandlere. En større andel (26 pct.) giver således udtryk for, at *samarbejdet er meget vigtigt, hvorfor borgerens ønsker bør imødekommes*. Til sammenligning mener 17 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, og 15 pct. af sygedagpengesagsbehandlerne, at det er tilfældet.

Af tabel 4.9 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på spørgsmålet om, hvordan stemningen normalt er til samtalerne med borgerne.

Tabel 4.9: Hvordan er stemningen normalt, når du har en samtale med en ydelsesmodtager?								
Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	33,7	59,7	6,2	0,4	0,0	0,0	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	24,1	67,7	7,6	0,5	0,0	0,2	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	26,6	69,4	3,5	0,2	0,2	0,2	100	519
Total	26,9	66,7	5,8	0,4	0,1	0,1	100	1.398

94 pct. giver udtryk for, at stemningen til samtalerne med borgerne normalt er *god* eller *meget god*. 6 pct. mener, at stemningen *hverken er god eller dårlig*, mens under 1 pct. angiver, at stemningen er *dårlig* eller *meget dårlig*.

Af tabel 4.10 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes vurdering af, i hvilken grad samtaler er en hjælp til, at ydelsesmodtagerne kommer tilbage i job, eller – for sygedagpengemodtagernes vedkommende – fastholder fokus på arbejdsmarkedet.

Tabel 4.10: I hvilken grad er samtaler en hjælp til, at ydelsesmodtagere kommer i job eller ordinær uddannelse?							
Pct.	I høj grad en hjælp	I nogen grad en hjælp	I mindre grad en hjælp	Slet ikke en hjælp	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	30,0	54,9	13,2	0,7	1,1	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	35,8	49,0	13,9	0,8	0,5	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	39,1	54,7	5,0	0,2	1,0	100	519
Total	35,9	52,3	10,4	0,6	0,8	100	1.398

Note: Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har fået spørgsmålet "I hvilken grad er samtaler en hjælp for sygedagpengemodtagere til at holde fokus på arbejdsmarkedet?".

Det fremgår, at flertallet – 88 pct. – af sagsbehandlerne vurderer, at samtaler i jobcentret *i høj grad* eller *i nogen grad* er en hjælp til, at ydelsesmodtagerne kommer tilbage i job, eller – for sygedagpengemodtagere – fastholder fokus på arbejdsmarkedet. 10 pct. angiver, at samtalerne *i mindre grad* er en hjælp, mens færre end 1 pct. mener, at samtalerne i jobcentret *slet ikke* er en hjælp.

De, der arbejder med sygedagpengemodtagere, er umiddelbart de mest positive. Men da de har fået stillet et lidt andet spørgsmål end de, der arbejder med a-dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere, kan forskellen ikke nødvendigvis tolkes i nogen bestemt retning.

Sagsbehandlerne, der mener, at samtalerne *i mindre grad* eller *slet ikke* er en hjælp for borgerne, har kunnet uddybe deres svar. Denne mulighed har 88 personer, svarende til 6 pct., benyttet sig af. Ifølge de, der arbejder med a-dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, gør samtalerne kun begrænset gavn, fordi der er få job at søge, fordi samtalerne er for korte, fordi for meget af tiden går med administration, og fordi samtalerne primære fokus er at finde aktive tilbud, der alene skal iværksættes med henblik på, at rettidigheden overholdes.

Ifølge de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2, er det ikke samtalerne i sig selv, men derimod de aktive tilbud, den helbreds-mæssige afklaring og den sociale indsats, der hjælper. Samtalerne er derfor kun indirekte en hjælp til, at borgerne kommer i arbejde eller i ordinær uddannelse.

Sygedagpengesagsbehandlere giver udtryk for, at sygdommen nogle gange står i vejen for, at borgerne kan fokusere på arbejdsmarkedet. Det kan samtalerne ikke altid rette op på. Andre peger på, at nogle sygedagpenge-modtagere – ofte dem, der har en arbejdsgiver – i forvejen er helt fokuserede på at vende tilbage til arbejdsmarkedet. Samtalerne ændrer derfor intet.

4.1 Betydning for jobsøgningen

I forbindelse med lediges samtaler i jobcentret skal der være fokus på job og jobsøgning.⁹ Formålet er at sikre, at den ledige søger arbejde på en måde, så vedkommende – hurtigst muligt – kan komme i job. I det følgende beskrives resultaterne af tre spørgsmål om, hvordan samtalerne i jobcentret påvirker de lediges jobsøgning.

Af tabel 4.11 fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvordan samtaler påvirker omfanget af borgernes jobsøgning i perioden **før** en samtale.

Tabel 4.11: Hvordan vurderer du, at samtaler påvirker ydelsesmodtageres omfang af jobsøgning i perioden før en samtale?								
Pct.	De søger langt flere job	... flere job	... hverken flere eller færre job	... færre job	... langt færre job	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	2,6	31,1	51,6	0,4	0,0	14,3	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	2,4	31,4	51,5	4,1	0,0	10,7	100	169
Total	2,5	31,2	51,6	1,8	0,0	12,9	100	442

Flertallet – 52 pct. – mener, at borgernes jobsøgning er upåvirket i perioden **før** samtalerne i jobcentret. 34 pct. vurderer, at borgerne søger *flere* eller

⁹ Jf. § 16 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

langt flere job før samtalerne, mens 2 pct. giver udtryk for, at borgerne søger færre eller langt færre job i perioden før samtalerne i jobcentret.

Af tabel 4.12 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på spørgsmålet om, hvordan samtalerne påvirker borgernes motivation til at søge job.

Tabel 4.12: Hvordan vurderer du, at samtaler påvirker ydelsesmodtageres motivation til at søge job?								
Pct.	Deres motivation bliver meget større	... større	... hverken større eller mindre	... mindre	... meget mindre	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	5,1	64,1	25,6	0,7	0,0	4,4	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	8,3	60,4	26,6	1,2	0,0	3,6	100	169
Total	6,3	62,7	26,0	0,9	0,0	4,1	100	442

Flertallet – 69 pct. – vurderer, at borgernes motivation til at søge arbejde bliver *større* eller *meget større*, som følge af samtalerne i jobcentret. 26 pct. giver udtryk for, at borgernes motivation *hverken bliver større eller mindre*. 1 pct. af sagsbehandlerne angiver, at borgernes motivation til at søge arbejde bliver *mindre* eller *meget mindre* af at deltage i samtalerne i jobcentret.

Af tabel 4.13 fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvordan samtaler påvirker omfanget af borgernes jobsøgning i perioden **efter** en samtale.

Tabel 4.13: Hvordan vurderer du, at samtaler påvirker ydelsesmodtageres omfang af jobsøgning i perioden **efter** samtalen?

Pct.	De søger langt flere job	... flere job	hverken flere eller færre job	... færre job	... langt færre job	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	3,7	44,3	41,4	0,4	0,0	10,3	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	5,9	50,9	33,1	0,0	0,0	10,1	100	169
Total	4,5	46,8	38,2	0,2	0,0	10,2	100	442

Flertallet – 51 pct. – af sagsbehandlerne vurderer, at borgerne *søger langt flere* eller *flere job* i perioden **efter**, de har været til en samtale i jobcentret. 38 pct. giver udtryk for, at borgernes jobsøgning er uændret, mens under 1 pct. af sagsbehandlerne mener, at borgerne *søger færre* eller *langt færre job* efter en samtale i jobcentret.

5. Aktive tilbud

Sagsbehandlerne skal med jævne mellemrum give ydelsesmodtagerne aktive tilbud eller – for sygedagpengemodtagere – som minimum vurdere, om et aktivt tilbud kan fremme, at den sygemeldte fastholder tilknytningen til arbejdsmarkedet. Formålet med tilbuddene er, at ydelsesmodtageren – så hurtigt som muligt – opnår beskæftigelse.¹⁰

For modtagere af a-dagpenge og kontanthjælp er der faste regler for, hvornår borgeren har ret og pligt til aktive tilbud, ligesom der er regler om varighed. Det samme gælder ikke for sygedagpengemodtagere. Her kan tilbuddene gives på ethvert tidspunkt i sygedagpengeperioden, og tilbuddene kan vare helt ned til en enkelt time om ugen i en periode. Samtidig kan modtagere af sygedagpenge få tilbud om en delvis raskmelding.

Sammenligningerne mellem grupperne af sagsbehandlere i dette kapitel skal tages med et vist forbehold. Dels fordi der, som beskrevet, er forskel i regelsættet for de forskellige ydelsesgrupper. Dels fordi sagsbehandlerne, som følge af det, ikke har fået helt enslydende spørgsmål.

Af tabel 5.1 fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvad sagsbehandlerne mener om, at jobcentret, som udgangspunkt, skal give aktive tilbud til ydelsesmodtagerne med jævne mellemrum.

Tabel 5.1: Hvad synes du overordnet om, at ydelsesmodtagere skal være i aktive tilbud med jævne mellemrum?

Pct.	Meget godt	Godt	Hverken godt eller dårligt	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	25,6	50,9	14,3	6,6	0,7	1,8	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	41,7	40,9	12,7	3,3	0,7	0,7	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	42,6	46,6	9,2	0,8	0,4	0,4	100	519
Total	38,9	45,0	11,7	3,0	0,6	0,8	100	1.398

Note: Sagsbehandlerne, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har fået spørgsmålet "Hvad synes du overordnet om, at sygedagpengemodtagere så vidt muligt skal deltage i aktive tilbud eller raskmeldes delvist?".

¹⁰ Jf. kapitel 16 og 17 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats og kapitel 6 i sygedagpengeloven.

84 pct. af sagsbehandlerne mener, at det er *godt* eller *meget godt*, at borgerne får aktive tilbud med jævne mellemrum. 12 pct. vurderer, at det *hverken er godt eller dårligt*, mens 4 pct. angiver, at det er *dårligt* eller *meget dårligt*.

Sygedagpengesagsbehandlerne adskiller sig signifikant fra de øvrige. Blandt disse er det således en relativt større andel (89 pct.), der mener, at det er *godt* eller *meget godt*, at borgerne så vidt muligt skal deltage i aktive tilbud eller raskmeldes delvist. Til sammenligning mener 77 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, og 83 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, at det er *godt* eller *meget godt*, at ydelsesmodtagerne jævnlige skal deltage i aktive tilbud.

Sagsbehandlerne, der mener, at det er *dårligt* eller *meget dårligt*, at borgerne jævnlige skal deltage i aktive tilbud, har kunnet uddybe deres svar. Den mulighed har 36 personer, svarende til 3 pct., benyttet sig af. En del af disse peger på, at rettidighed og refusionen snarere end borgernes behov er styrende for de aktive tilbuds omfang og karakter. Andre mener, at kvaliteten af de aktive tilbud ikke er høj nok.

Af tabel 5.2 fremgår fordelingen af sagsbehandlerne svar på, hvorvidt borgerne har indflydelse på, hvilke tilbud de får.

Tabel 5.2: Har ydelsesmodtagere indflydelse på, hvilke aktive tilbud de får?							
Pct.	Stor indflydelse	Nogen indflydelse	Lille indflydelse	Ingen indflydelse	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	26,0	57,5	13,2	2,2	1,1	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	24,3	60,9	12,7	2,0	0,2	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	27,6	57,0	13,1	1,5	0,8	100	519
Total	25,8	58,8	12,9	1,9	0,6	100	1.398

85 pct. af sagsbehandlerne giver udtryk for, at borgerne har *stor* eller *nogen indflydelse* på, hvilke aktive tilbud de skal deltage i. 13 pct. angiver, at borgerne har *lille indflydelse*, mens 2 pct. mener, at borgerne *ingen indflydelse* har.

Af tabel 5.3 fremgår fordelingen af sagsbehandlerne svar på, hvordan borgernes indstilling normalt er til de aktive tilbud, der indgår i deres jobplan.

Tabel 5.3: Hvordan er indstillingen blandt ydelsesmodtagere normalt til de aktive tilbud, der indgår i deres jobplan?								
Pct.	Meget positiv	Positiv	Hverken positiv eller negativ	Negativ	Meget negativ	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	1,8	52,7	33,3	9,5	1,1	1,5	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	1,7	42,9	38,4	14,5	1,7	0,8	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	5,8	61,8	26,0	5,6	0,0	0,8	100	519
Total	3,2	51,9	32,8	10,2	0,9	0,9	100	1.398

Note: Sagsbehandlerne, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har fået spørgsmålet "Hvordan er indstillingen normalt til at være aktiv blandt sygedagpengemodtagere?".

Det fremgår, at flertallet – 55 pct. – af sagsbehandlerne oplever, at borgerne er *positivt* eller *meget positivt* stemte over for de aktive tilbud. 33 pct. af sagsbehandlerne mener, at borgerne *hverken er positivt eller negativt* stemte, mens 11 pct. mener, at borgerne er *negativt* eller *meget negativt* stemte over for de tilbud, de skal deltage i.

De tre grupper af sagsbehandlerne adskiller sig signifikant fra hinanden i forhold til, hvor mange der mener, at borgerne er *positive* eller *meget positive* over for de aktive tilbud. 45 pct. af kontanthjælpsbehandlere, 55 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, og 68 pct. af sygedagpengesagsbehandlerne, mener således, at borgerne er *positive* eller *meget positive* over for de aktive tilbud. Det kan påvirke dette resultat, at aktive tilbud til sygedagpengemodtagere også omfatter delvise raskmeldinger, dvs. situationen, hvor den sygemeldte arbejder i nogle timer om ugen i sit hidtidige job.

Sagsbehandlerne, der mener, at borgerne er *negativt* eller *meget negativt* stemte over for tilbuddene, har kunnet uddybe deres svar. Denne mulighed har 94 personer, svarende til 7 pct. benyttet sig af. Disse angiver blandt andet, at borgerne ikke kan se formålet med tilbuddene, de føler sig tvunget og de oplever at få de samme tilbud flere gange. Nogle borgere mener, at jobsøgningskurser er spild af tid, og at de bare udgør gratis eller billig arbejdskraft, når de deltager i virksomhedsrettede tilbud. Endelig er der

borgere, der ikke bryder sig om at være aktive. Fx sygedagpengemodtagere, der er nervøse for at få det værre og kontanthjælpsmodtagere, der bare gerne vil være i fred.

Af tabel 5.4 fremgår fordelingen af sagsbehandlerens svar på, hvilket udbytte de mener, at a-dagpengemodtagerne og kontanthjælpsmodtagerne har af de aktive tilbud.

Tabel 5.4: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst ydelsesmodtageres udbytte af aktive tilbud?						
Pct.	De får nye faglige kvalifikationer	De udvikler sig personligt	De lærer ikke noget nyt	Andet	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	42,1	35,9	4,8	17,2	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	18,8	60,6	7,4	13,2	100	606
Total	26,1	52,9	6,6	14,4	100	879

Flertallet – 79 pct. – vurderer, at a-dagpengemodtagerne og kontanthjælpsmodtagerne får et positivt udbytte af de aktive tilbud. 53 pct. angiver, at borgerne udvikler sig personligt, mens 26 pct. angiver, at borgerne får nye faglige kvalifikationer. 7 pct. mener, at borgerne ikke lærer noget nyt.

Sagsbehandlerens svar på dette spørgsmål afhænger af, hvilken målgruppe de arbejder med. Andelen, der mener, at borgerne får nye faglige kvalifikationer er signifikant større (42 pct.) blandt de, der arbejder med a-dagpengemodtagere end den er blandt de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere (19 pct.). Til gengæld er der en signifikant højere andel af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, der mener, at borgerne udvikler sig personligt (61 pct.), end der er blandt de, der arbejder med a-dagpengemodtagere (36 pct.).¹¹

14 pct. af sagsbehandlerne angiver, at borgerne får *andet* ud af at deltage i de aktive tilbud. De har kunnet uddybe deres svar. Flere peger på, at borgernes udbytte også kan være, at de får et netværk, får et bedre kendskab til arbejdsmarkedet, får større motivation til at søge arbejde og kommer hjemmefra og bliver bedre til at møde stabilt.

¹¹ Der er desuden signifikant forskel på de svar, de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2, giver på dette spørgsmål. 28 pct. af de, der arbejder med borgere i match 1, og 15 pct. af de, der arbejder med borgere i match 2, vurderer, at de får nye faglige kvalifikationer ud af de aktive tilbud. Samtidig vurderer 50 pct. af de, der arbejder med borgere i match 1, og 65 pct. af de, der arbejder med borgere i match 2, at borgerne udvikler sig personligt, jf. tabel 3 i bilag 2.

Af tabel 5.5 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes svar på, hvad sygedagpengemodtagerne får ud af at være aktive.

Tabel 5.5: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst sygedagpengemodtageres udbytte af at være aktive?							
Pct.	De får det bedre fysisk eller psykisk	De lærer nyt, som de kan bruge i et job	De lærer ikke noget nyt	De får det værre fysisk eller psykisk	Andet	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	83,8	8,5	1,5	0,6	5,6	100	519

Næsten alle – 92 pct. – af sagsbehandlerne angiver, at sygedagpengemodtagerne får noget positivt ud af at deltage i aktive tilbud. 84 pct. mener, at sygedagpengemodtagerne får det bedre fysisk eller psykisk, mens 9 pct. vurderer, at de lærer noget nyt, som de kan bruge i et job.

2 pct. giver udtryk for, at sygedagpengemodtagerne ikke lærer noget nyt, mens under 1 pct. mener, at de får det værre fysisk eller psykisk.

6 pct. har angivet, at sygedagpengemodtagerne får noget *andet* ud af at deltage i de aktive tilbud. Flere peger på, at de aktive tilbud betyder, at sygedagpengemodtagerne fastholder deres arbejdsidentitet, undgår at blive passive og får lavere risiko for, at sygemeldingen bliver langvarig.

Af tabel 5.6 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes vurdering af, i hvilken grad de aktive tilbud bidrager til, at borgerne kommer i arbejde – eller for sygedagpengemodtageres vedkommende – har betydning for, at de kommer hurtigere tilbage på arbejdsmarkedet.

Tabel 5.6: I hvilken grad vurderer du, at aktive tilbud bidrager til, at ydelsesmodtagere siden hen kommer i arbejde?							
Pct.	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	15,8	64,5	16,1	0,4	3,3	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	15,3	59,4	22,8	1,3	1,2	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	52,0	43,0	4,0	0,0	1,0	100	519
Total	29,0	54,3	14,5	0,6	1,5	100	1.398

Note: Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har fået spørgsmålet "I hvilken grad vurderer du, at aktive tilbud/delvis raskmelding har betydning for, at sygedagpengemodtagere kommer hurtigere tilbage på arbejdsmarkedet?".

Det fremgår, at flertallet – 83 pct. – af sagsbehandlerne vurderer, at de aktive tilbud *i høj grad* eller *i nogen grad* bidrager til, at borgerne kommer i arbejde. 15 pct. mener, at det *i mindre grad* er tilfældet, mens under 1 pct. angiver, at det *slet ikke* er tilfældet.

Sagsbehandlerne, der arbejder med sygedagpengemodtagere, adskiller sig signifikant fra de øvrige sagsbehandlere.¹² 95 pct. af de, der arbejder med sygedagpengemodtagere, giver således udtryk for, at de aktive tilbud *i høj grad* eller *i nogen grad* bidrager til, at borgerne kommer hurtigere tilbage på arbejdsmarkedet. Henholdsvis 75 pct. og 80 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere og a-dagpengemodtagere, mener, at de aktive tilbud bidrager til, at ydelsesmodtagere siden hen kommer i arbejde.¹³ Det kan påvirke dette resultat, at aktive tilbud til sygedagpengemodtagere også omfatter delvise raskmeldinger, dvs. situationen, hvor den sygemeldte arbejder i nogle timer om ugen i sit hidtidige job.

¹² De to grupper af sagsbehandlere har fået stillet lidt forskellige spørgsmål (se tabel 5.6, herunder noten), hvorfor sammenligningerne skal tages med forbehold.

¹³ Der er signifikant forskel på de svar, sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2, giver på dette spørgsmål. 85 pct. af de, der arbejder med borgere i match 1, og 71 pct. af de, der arbejder med borgere i match 2, angiver, at de aktive tilbud i høj grad eller i nogen grad bidrager til, at borgerne siden hen kommer i arbejde, jf. tabel 4 i bilag 2.

Sagsbehandlerne, der mener, at aktive tilbud *i mindre grad* eller *slet ikke* bidrager til, at borgerne kommer i arbejde, har kunnet uddybe deres svar. 87 personer, svarende til 6 pct., har benyttet sig af muligheden. Et svar, der går igen, er, at det afhænger af typen af tilbud. Flere peger således på, at privat løntilskudsjob er et af de mest effektive tilbud, mens borgerne ikke får meget ud af at deltage i kommunale projekter. Der er dog også sagsbehandlere, der mener, at virksomhedspraktik og løntilskudsjob blot er gratis eller billig arbejdskraft til virksomhederne, men at sådanne forløb ikke fører til ordinære ansættelser. Andre angiver, at de aktive tilbud ikke kan bringe folk nærmere arbejdsmarkedet i en tid, hvor der er få ledige job.

Blandt de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2, angiver flere, at job sjældent er succeskriteriet for de aktive tilbud. Disse borgere bør først have løst deres sociale, økonomiske og helbredsmæssige problemer, før det er relevant at fokusere på arbejdsmarkedet.

5.1 Betydning for jobsøgning

I det følgende beskrives resultaterne på spørgsmål om, hvordan de lediges jobsøgning påvirkes i perioden op til, at de skal deltage i aktive tilbud, og mens de deltager i det aktive tilbud.

Af tabel 5.7 fremgår fordelingen af sagsbehandlerernes svar på, hvordan borgernes jobsøgning bliver påvirket **i perioden op til**, at de skal starte i et aktivt tilbud.

Tabel 5.7: Hvordan vurderer du, at ydelsesmodtageres jobsøgning bliver påvirket i perioden op til, at de skal starte i tilbud?								
Pct.	De søger langt flere job	... flere job	... job som normalt	... færre job	... langt færre job	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	6,6	27,5	45,4	4,0	0,4	16,1	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	3,0	30,2	46,7	8,3	1,8	10,1	100	169
Total	5,2	28,5	45,9	5,7	0,9	13,8	100	442

46 pct. vurderer, at borgerne *søger job som normalt* i perioden op til, at de skal starte i et tilbud. 34 pct. giver udtryk for, at borgerne *søger flere* eller *langt flere job*. Derudover angiver 7 pct., at borgerne *søger færre* eller *langt*

færre job i perioden, før de skal starte i et tilbud. 13 sagsbehandlere har benyttet sig af muligheden for at uddybe deres svar. De peger typisk på, at borgerne har vanskeligt ved at fokusere på både aktivering og jobsøgning. Eller på, at borgerne forventer at få job i forlængelse af tilbuddet.

Af tabel 5.8 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes svar på, om borgerne søger flere eller færre job **under** aktive tilbud i forhold til perioder uden tilbud.

Tabel 5.8: Søger ydelsesmodtagere, efter din vurdering, flere eller færre job under aktive tilbud i forhold til perioder uden tilbud?

Pct.	De søger langt flere job	... flere job	... job som normalt	... færre job	... langt færre job	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	2,6	20,1	34,8	28,2	2,6	11,7	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	7,7	29,0	28,4	21,3	4,7	8,9	100	169
Total	4,5	23,5	32,4	25,6	3,4	10,6	100	442

Sagsbehandlerne fordeler sig i tre næsten lige store grupper: 28 pct. vurderer, at borgerne søger *flere* eller *langt flere job*, 32 pct. angiver, at borgerne søger *job som normalt*, mens 29 pct. giver udtryk for, at borgerne søger *færre* eller *langt færre job*, når de er i aktive tilbud.

Der er signifikant forskel på andelen af de to grupper af sagsbehandlere, der vurderer, at borgerne søger *flere* eller *langt flere job* under de aktive tilbud. Således angiver 37 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1, at det er tilfældet. For de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, er der tilsvarende tale om 23 pct.

6. Rangordning af tilbud

Sagsbehandlerne er blevet bedt om at rangordne forskellige tilbud efter tre parametre, nemlig: Hvor effektive tilbuddene er til at få borgerne i job, hvor meget administrativt arbejde, der er forbundet med de forskellige tilbud, samt hvor let eller svært det er at finde ledige tilbudsplasser.

Eksempelvis har sagsbehandlerne på spørgsmålet om, hvilke aktive tilbud der er de mest effektive, skullet angive, hvilke konkrete tilbud (fx forløb på private arbejdspladser eller kommunale projekter) der er det mest effektive, det næstmest effektive, osv.

I det følgende gengives et uddrag af resultaterne af disse rangordninger – nemlig fordelingerne af, hvilke aktive tilbud der, ifølge sagsbehandlerne, er de mest **effektive**, de mest **administrativt krævende**, samt de der er sværest at finde **ledige pladser på**.¹⁴

Af tabel 6.1 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes vurdering af, hvilket aktivt tilbud der er **mest effektivt** til at bringe borgere i job.

Tabel 6.1: Det aktive tilbud, der er mest effektivt til at bringe borgere i job						
Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	26,7	71,5	0,7	1,1	100	270
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	51,1	41,5	4,0	3,4	100	597
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	20,7	65,0	8,3	6,0	100	503
Total	35,1	56,1	5,0	3,9	100	1.370

Note: Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, er blevet bedt om at vurdere effektiviteten af tilbud til sygedagpengemodtagere uden job.

Flertallet – 56 pct. – af sagsbehandlerne mener, at forløb på private arbejdspladser er det mest effektive tilbud til at bringe borgere i job. 35 pct. mener, at det mest effektive tilbud er ordinær uddannelse/kursus. Henholdsvis 5 pct. og 4 pct. vurderer, at det er forløb på offentlige arbejdspladser eller kommunale projekter, der er mest effektive.

¹⁴ De samlede fordelinger af sagsbehandlernes rangordning på de tre parametre fremgår af bilag 2.

Sagsbehandlerne vurderer af, hvilket tilbud der er det mest effektive, afhænger af, hvilke borgere de arbejder med. Fx vurderer kontanthjælps-sagsbehandlerne i signifikant lavere grad (42 pct.) end de øvrige sagsbehandlere, at forløb på en privat arbejdsplads er det mest effektive. Blandt de, der arbejder med a-dagpengemodtagere og sygedagpenge-modtagere, er den tilsvarende andel henholdsvis 72 pct. og 65 pct.

Parallelt hermed vurderer de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, i signifikant højere grad (51 pct.) end de øvrige sagsbehandlere (henholdsvis 21 pct. og 27 pct.), at ordinær uddannelse/kursus er det mest effektive tilbud.

Som nævnt er der 4 pct. af sagsbehandlerne, der vurderer, at forløb i kommunale projekter er det mest effektive redskab til at få borgerne i job.

Ser man omvendt på sagsbehandlerne vurdering af, hvilket tilbud der er det *mindst* effektive, får man bekræftet dette billede. Flertallet af sagsbehandlerne vurderer således, at forløb i kommunale projekter er det mindst effektive redskab. Andelen, der vurderer, at kommunale projekter er de mindst effektive, er signifikant højere blandt a-dagpengesagsbehandlerne (76 pct.) end blandt de øvrige sagsbehandlere (henholdsvis 57 pct. blandt kontanthjælpssagsbehandlerne og 51 pct. blandt sygedagpenge-sagsbehandlerne).¹⁵

¹⁵ Jf. tabel 1, 4 og 8 i bilag 3.

Af tabel 6.2 fremgår fordelingen af sagsbehandlerne vurdering af, hvilket tilbud der er **mest og mindst effektivt** til at bringe sygedagpengemodtagere, *der har et job*, tilbage på arbejdspladsen. Denne rangordning adskiller sig fra den forrige, da sagsbehandlerne vurdering i den tidligere vedrørte tilbud til sygedagpengemodtagere, der *ikke* har et job.

Tabel 6.2: Det tilbud, som er mest og mindst effektivt til at få sygedagpengemodtagere, der har en arbejdsgiver, tilbage på arbejdspladsen

Pct.	Mest effektivt	Mindst effektivt
Delvis raskmelding	90,8	0,9
§ 56-refusion fra første fraværsdag	3,3	7,5
Kursus	1,9	12,2
Virksomhedspraktik	1,8	4,0
Personlig assistent	0,8	19,7
Hjælpebidler	0,8	9,1
Kommunalt projekt	0,6	33,0
Mentor	0,0	13,7
Total	100	100
<i>Antal</i>	<i>513</i>	<i>452</i>

Note: Sagsbehandlere for sygedagpengemodtagere er blevet bedt om at rangordne forskellige tilbudstyper efter, hvor effektive de er til at få sygedagpengemodtagere, der har et job, tilbage på arbejdspladsen. Tabellen viser for hvert tilbud, hvor stor en andel af sagsbehandlerne, der har vurderet tilbuddet til at være det mest og det mindst effektive.

91 pct. af sagsbehandlerne har angivet, at en delvis raskmelding er det mest effektive redskab til at få sygedagpengemodtagere, der har et job, tilbage på arbejdspladsen.

Når sagsbehandlerne skal pege på, hvilket tilbud der er det mindst effektive, er enigheden lidt mindre udtalt. De fire tilbud, flest har peget på, er: Kommunale projekter (33 pct.), en personlig assistent (20 pct.), en mentor (14 pct.) og kursus (12 pct.).

Af tabel 6.3 fremgår fordelingen af sagsbehandlerne vurdering af, hvilket aktivt tilbud der er det **mest administrativt krævende**.

Tabel 6.3: Det mest administrativt krævende aktive tilbud						
Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	26,6	19,4	17,3	36,7	100	248
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	47,0	16,3	11,4	25,4	100	560
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	21,5	33,6	14,4	30,5	100	452
Total	33,8	23,1	13,7	29,4	100	1.260

34 pct. vurderer, at ordinær uddannelse/kursus er det aktive tilbud, der kræver mest administrativt arbejde. 29 pct. mener, at det er kommunale projekter, der er mest krævende. 23 pct. peger på forløb på private arbejdspladser, og 14 pct. på forløb på offentlige arbejdspladser som de tilbud, der kræver mest administrativt arbejde.

Der er signifikant forskel på de tre gruppers opfattelse af, hvilket tilbud der er det mest administrativt krævende. Således mener 47 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, at ordinær uddannelse/kursus er det mest administrativt krævende. Det er en signifikant højere andel end blandt de øvrige sagsbehandlere (henholdsvis 22 pct. og 27 pct.).

Derudover adskiller de, der arbejder med sygedagpengemodtagere, sig fra de to andre grupper af sagsbehandlere. De angiver i signifikant højere grad (34 pct.), at forløb på private arbejdspladser kræver mest administrativt arbejde. Blandt sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere, er de tilsvarende andele henholdsvis 19 pct. og 16 pct.

Af tabel 6.4 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes vurdering af, hvilket aktivt tilbud det er **sværest at finde ledige pladser** på.

Tabel 6.4: Det aktive tilbud, som det er sværest at finde ledige pladser på						
Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	22,4	53,5	4,1	19,9	100	241
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	30,0	43,9	17,2	8,9	100	563
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	10,9	55,8	20,5	12,9	100	459
Total	21,6	50,0	15,9	12,4	100	1.263

Halvdelen af sagsbehandlerne vurderer, at forløb på private arbejdspladser er den tilbudsform, hvor det er vanskeligst at finde ledige pladser. 22 pct. mener, at det er ordinær uddannelse/kursus, og 16 pct. angiver, at det er forløb på offentlige arbejdspladser, det er vanskeligst at finde pladser på. 12 pct. giver udtryk for, at det er vanskeligst at finde ledige pladser på kommunale projekter.

Sagsbehandlernes vurdering afhænger af, hvilke borgere de arbejder med. Fx vurderer 30 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, at det er vanskeligst at finde ledige pladser på ordinær uddannelse/kursus.¹⁶ Det er en signifikant større andel end den tilsvarende andel af de, der arbejder med sygedagpengemodtagere (11 pct.).

Samtidig vurderer 56 pct. af de, der arbejder med sygedagpengemodtagere, at det er vanskeligst at finde ledige tilbudspladser på private arbejdspladser. Det er en signifikant større andel end den tilsvarende andel blandt de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere (44 pct.).

¹⁶ Der er desuden signifikant forskel på de svar, sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2, giver på dette spørgsmål. 15 pct. af de, der arbejder med borgere i match 1, og 7 pct. af de, der arbejder med borgere i match 2, angiver, at det er sværest at finde ledige pladser på kommunale projekter, jf. tabel 5 i bilag 2.

7. Samarbejdet med virksomheder

Jobcentrene har en række forpligtelser over for virksomhederne. De skal fx informere og vejlede om arbejdskraft- og uddannelsesforhold og om at lægge job på Jobnet.¹⁷

Af tabel 7.1 fremgår fordelingen af sagsbehandleres svar på spørgsmålet om, hvordan deres samarbejde er med virksomhederne.

Tabel 7.1: Hvordan er dit samarbejde med virksomhederne?								
Pct.	Meget godt	Godt	Hverken godt eller dårligt	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	19,8	58,9	16,4	1,0	1,0	2,9	100	207
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	16,0	56,1	17,9	0,6	1,0	8,3	100	312
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	11,1	47,5	32,5	1,4	0,2	7,4	100	434
Total	14,6	52,8	24,2	1,0	0,6	6,7	100	953

Det fremgår, at flertallet – 67 pct. – vurderer, at deres samarbejde med virksomhederne er *godt* eller *meget godt*. 24 pct. angiver, at samarbejdet *hverken er godt eller dårligt*, mens 2 pct. mener, at samarbejdet er *dårligt* eller *meget dårligt*.

Andelen af sygedagpengesagsbehandlere, der mener, at deres samarbejde med virksomhederne er *godt* eller *meget godt*, er signifikant lavere (59 pct.) end den er blandt de, der arbejder med a-dagpengemodtagere (79 pct.) eller med kontanthjælpsmodtagere (72 pct.).¹⁸

¹⁷ Jf. kapitel 4 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

¹⁸ Der er desuden signifikant forskel på de svar, sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2, giver på dette spørgsmål. 83 pct. af de, der arbejder med borgere i match 1, og 67 pct. af de, der arbejder med borgere i match 2, angiver, at deres samarbejde med virksomhederne er godt eller meget godt, jf. tabel 6 i bilag 2.

Af tabel 7.2 fremgår fordelingen af sagsbehandlerne svar på spørgsmålet om, hvad de samarbejder med virksomhederne om. Tabellen vedrører alene sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere. Der har været mulighed for at angive flere svar.

Tabel 7.2: Hvad samarbejder du med virksomheder om?			
Pct.	Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	Total
Konkret placering af ydelsesmodtager i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik	57,9	35,1	42,2
Opfølgning på en ydelsesmodtager, der er i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik	45,1	36,6	39,2
Oprettelse af nye løntilskudsjob og virksomhedspraktikker	58,2	25,7	35,8
Bevilling af mentor, personlig assistent mv.	21,2	30,0	27,3
Rekruttering af nye medarbejdere til virksomheden	35,5	11,9	19,2
Hjælp til afskedigede medarbejdere	6,2	0,5	2,3
Jeg samarbejder normalt ikke med virksomheder	24,2	48,5	41,0
Andet	5,5	4,5	4,8
Total	253,8	192,9	211,8
<i>Antal respondenter</i>	<i>273</i>	<i>606</i>	<i>879</i>

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

Ifølge sagsbehandlerne, der arbejder med a-dagpengemodtagere, er de tre vigtigste emner i samarbejdet med virksomhederne: Oprettelse af nye løntilskudsjob og virksomhedspraktikker (58 pct.), konkret placering af ydelsesmodtagere i sådanne forløb (58 pct.) og opfølgning på en ydelsesmodtager i et forløb (45 pct.).

Sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, svarer signifikant anderledes på spørgsmålet.¹⁹ For det første svarer næsten

¹⁹ Der er signifikant forskel på tre af de svar, sagsbehandlerne, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2, giver på dette spørgsmål. Det gælder andelen af sagsbehandlerne, der angiver, at de samarbejder med virksomhederne om rekruttering af nye medarbejdere til virksomheden (det angiver henholdsvis 19 pct. og 9 pct.), om oprettelse af nye løntilskudsjob og virksomhedspraktik (35 pct. og 22 pct.) samt konkret placering af ydelsesmodtagere i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik (47 pct. og 31 pct.), jf. tabel 7 i bilag 2.

halvdelen – 49 pct. – at de normalt ikke samarbejder med virksomheder. Blandt de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, er den tilsvarende andel 24 pct.

For det andet samarbejder kontanthjælpssagsbehandlerne i signifikant mindre grad end a-dagpengesagsbehandlerne med virksomhederne om konkret placering af ydelsesmodtagere i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik (35 pct. mod 58 pct.), oprettelse af nye løntilskudsjob og virksomhedspraktikker (26 pct. mod 58 pct.) og rekruttering af nye medarbejder til virksomheden (12 pct. mod 36 pct.).

Af tabel 7.3 fremgår fordelingen af, hvad sygedagpengesagsbehandlerne svarer på spørgsmålet om, hvad de samarbejder med virksomhederne om. Der har været mulighed for at angive flere svar.

Tabel 7.3: Hvad samarbejder du med virksomheder om?		
Pct.	Andel	Antal svar
Aftale om delvis raskmelding eller ændring af timetal	79,4	412
Opfølgning på en sygedagpengemodtager, der er i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik	34,7	180
Bevilling af hjælpemidler, mentor, personlig assistent mv.	34,3	178
Konkret aftale om forløb for sygedagpengemodtagere i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik	32,4	168
Oprettelse af nye løntilskudsjob og virksomhedspraktikker	24,9	129
Sygedagpengemodtageres behandlingsforløb	5,6	29
Jeg samarbejder normalt ikke med virksomheder	16,4	85
Andet	6,0	31
Total	233,5	1.212

Note: Respondenterne har haft mulighed for at afgive flere svar. Derfor summer andelene til mere end 100 pct. I alt 519 sagsbehandlere har besvaret spørgsmålet.

80 pct. af sagsbehandlerne, der arbejder med sygedagpengemodtagere, angiver, at de samarbejder med virksomhederne om delvis raskmelding eller ændring af det timetal, borgeren allerede arbejder.

Derudover samarbejder sagsbehandlerne med virksomhederne om opfølgning på sygedagpengemodtagere, der er i løntilskudsjob eller i virksomhedspraktik (35 pct.), bevilling af hjælpemidler, mentor, personlig

assistent mv. (34 pct.) og konkrete aftaler om forløb for sygedagpengemodtagere i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik (32 pct.).

Af tabel 7.4 fremgår fordelingen af sagsbehandlerne svar på spørgsmålet om, hvor nemt eller svært det er for virksomhederne at komme i kontakt med den rette medarbejder i jobcentret.

Tabel 7.4: Hvor nemt eller svært er det for virksomhederne at komme i kontakt med den rette medarbejder i jobcentret?

Pct.	Meget nemt	Nemt	Hverken nemt eller svært	Svært	Meget svært	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	12,1	39,6	25,6	11,6	2,4	8,7	100	207
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	7,7	29,5	28,8	9,6	1,3	23,1	100	312
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	11,1	48,2	19,6	6,0	0,9	14,3	100	434
Total	10,2	40,2	23,9	8,4	1,4	15,9	100	953

Note: Sagsbehandlere, der har angivet, at de ikke normalt samarbejder med virksomheder, er ikke blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

50 pct. af sagsbehandlerne mener, at det er *nemt* eller *meget nemt* for virksomhederne at komme i kontakt med den rette medarbejder. 24 pct. giver udtryk for, at det *hverken er nemt eller svært*, mens 10 pct. vurderer, at det er *svært* eller *meget svært*.

Kontanthjælpssagsbehandlerne adskiller sig signifikant fra de øvrige. 37 pct. vurderer således, at det er *nemt* eller *meget nemt* for virksomhederne at komme i kontakt med den rette medarbejder. 52 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, og 59 pct. af sygedagpengesagsbehandlerne, mener, at det er tilfældet.

Sagsbehandlerne, der giver udtryk for, at det er *svært* eller *meget svært* for virksomhederne at komme i kontakt med den rette medarbejder i jobcentret, har haft mulighed for at uddybe deres svar. De 36 personer, svarende til 4 pct., der har benyttet sig af muligheden, peger på, at de ofte er optaget af møder og samtaler, at der er stor udskiftning blandt sagsbehandlerne, at jobcentre har en kort telefontid, og at jobcentrenes organisering kan være vanskelig at gennemskue.

Af tabel 7.5 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes svar på spørgsmålet om, hvordan deres kendskab er til områdets virksomheder.

Tabel 7.5: Hvordan er dit kendskab til områdets virksomheder?								
Pct.	Meget godt	Godt	Hverken godt eller dårligt	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	12,6	46,9	30,4	8,2	1,0	1,0	100	207
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	9,9	36,9	36,5	10,6	2,2	3,8	100	312
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	4,8	24,7	46,1	17,7	3,2	3,5	100	434
Total	8,2	33,5	39,6	13,3	2,4	3,0	100	953

Note: Sagsbehandlere, der har angivet, at de ikke normalt samarbejder med virksomheder, er ikke blevet bedt om at besvare spørgsmålet.

42 pct. vurderer, at de har et *godt* eller *meget godt* kendskab til områdets virksomheder. 40 pct. mener, at de *hverken har et godt eller dårligt kendskab*, mens 16 pct. angiver, at de har et *dårligt* eller *meget dårligt* kendskab til områdets virksomheder.

Andelen af sagsbehandlere, der mener, at de har et *godt* eller *meget godt* kendskab til områdets virksomheder, er signifikant forskelligt mellem de tre grupper af sagsbehandlere. 59 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, 47 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, og 30 pct. af sygedagpengesagsbehandlerne, mener således, at deres kendskab er *godt* eller *meget godt*.

Sagsbehandlerne, der oplyser, at deres kendskab til områdets virksomheder er *dårligt* eller *meget dårligt*, har haft mulighed for at uddybe deres svar. Blandt de 69 personer, der har benyttet sig af muligheden, peger det store flertal på, at det er job- og virksomhedskonsulenternes opgave at kende de lokale virksomheder. Derudover er der enkelte, der angiver, at de ikke har tid til at få et godt kendskab til områdets virksomheder.

8. Samarbejdet med sundhedsvæsenet

Jobcentret skal koordinere den kommunale indsats med indsatsen fra andre, herunder blandt andet den syges egen læge, sygehuse og sygehusafdelinger. Samtidig skal jobcentret løbende vurdere den sygemeldtes behov for behandling.²⁰

I dette kapitel rapporteres svarene på to spørgsmål om samarbejdet med sundhedsvæsenet. Det er alene de 519 sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, der har besvaret spørgsmålene.

Af tabel 8.1 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes svar på, hvor hyppigt de spiller en rolle i forhold til sygedagpengemodtagernes behandlingsforløb i sundhedsvæsenet.

Tabel 8.1: Hvor hyppigt spiller du en rolle i forhold til sygedagpengemodtageres behandlingsforløb i sundhedsvæsenet?								
Pct.	Meget ofte	Ofte	Hverken ofte eller sjældent	Sjældent	Aldrig	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	6,2	35,1	34,9	19,8	1,3	2,7	100	519

41 pct. af sagsbehandlerne giver udtryk for, at de *ofte* eller *meget ofte* spiller en rolle i forhold til sundhedsvæsenet. 35 pct. angiver, at det *hverken ofte eller sjældent* er tilfældet, mens 21 pct. oplyser, at de *sjældent* eller *aldrig* spiller en rolle i forhold til sundhedsvæsenet.

²⁰ Jf. sygedagpengelovens §§ 8,9 og 15.

Af tabel 8.2 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes svar på, hvilken rolle de spiller i forhold til behandlingsforløbet. Sagsbehandlerne har haft mulighed for at angive flere svar.

Tabel 8.2: Hvilken rolle spiller du som oftest i forhold til sygedagpengemodtageres behandlingsforløb i sundhedsvæsenet?		
Pct.	Andel	Antal svar
Jeg koordinerer forløbet, så behandling og aktive tilbud/delvis raskmelding kan forenes	66,6	263
Jeg giver information om ventetidsgaranti og patientrettigheder	41,5	164
Jeg sørger for, at jobcentret betaler for undersøgelser eller behandling	31,6	125
Jeg formidler kontakt til patientvejleder el. lign.	28,4	112
Jeg giver anden form for hjælp	17,2	68
Jeg giver information om ventetiden på behandlingstilbud	17,0	67
Ved ikke	5,8	23
Total	208,1	822

Note: Det er alene de 395 sagsbehandlere, der har angivet, at de 'meget ofte', 'ofte' eller 'hverken ofte eller sjældent' spiller en rolle i forhold til sundhedsvæsenet, jf. tabel 8.1, der har besvaret spørgsmålet. Respondenterne har kunnet angive flere svar. Derfor summer andelen til mere end 100 pct.

Ifølge sagsbehandlerne spiller de særligt en rolle på fire områder i forhold til sygedagpengemodtagernes behandlingsforløb: De koordinerer forløbet, så behandling og aktive tilbud/delvis raskmelding kan forenes (67 pct.), de giver information om ventetidsgaranti og patientrettigheder (42 pct.), de sikrer, at jobcentret betaler for undersøgelser eller behandling (32 pct.), og de formidler kontakt til en patientvejleder eller lignende (28 pct.).

17 pct. af sagsbehandlerne har oplyst, at de har givet en *anden form for hjælp*. De har kunnet uddybe deres svar, og flere peger på, at deres rolle i forhold til sundhedsvæsenet som oftest er at indhente lægelige oplysninger og gå i dialog med borgerens egen læge eller behandler om den bedst mulige plan for borgeren. Derudover angiver nogle, at de vejleder borgeren i mulighederne for behandling, ligesom de rykker hospitaler og læger for at få borgeren indkaldt til undersøgelse eller behandling hurtigere.

9. Kommunikation med borgere og virksomheder

Jobcentrene har skriftlig kommunikation med borgerne og virksomhederne. Det kan fx vedrøre indkaldelser af borgerne til samtaler og aktive tilbud og udveksling af diverse blanketter med virksomhederne om etablering af ansættelse med løntilskud.

Af tabel 9.1 fremgår fordelingen af sagsbehandlerens svar på, hvordan de vurderer, det er for ydelsesmodtagerne at læse de breve, de får fra jobcentret.

Tabel 9.1: Hvordan vurderer du, det er for ydelsesmodtagere at læse de breve, de får fra jobcentret?								
Pct.	Brevene er meget lette at forstå	... lette at forstå	... hverken lette eller svære at forstå	... svære at forstå	... meget svære at forstå	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	0,0	11,4	26,7	46,9	12,1	2,9	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	0,0	7,6	21,9	47,5	21,9	1,0	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	0,6	19,3	37,4	35,6	3,5	3,7	100	519
Total	0,2	12,7	28,6	43,0	13,2	2,4	100	1.398

Flertallet – 56 pct. – af sagsbehandlerne mener, at brevene fra jobcentrene er *svære* eller *meget svære* at forstå. 29 pct. mener, at brevene *hverken er svære eller lette* at forstå, mens 13 pct. af sagsbehandlerne mener, at brevene er *lette* eller *meget lette* at forstå.

Sygedagpengesagsbehandlerne vurderer i signifikant højere grad end de øvrige sagsbehandlere, at brevene er til at forstå. 20 pct. af de, der arbejder med sygedagpengemodtagere, mener således, at brevene er *lette* eller *meget lette* at forstå. Til sammenligning angiver 11 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, og 8 pct. af de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, at det er tilfældet.

Af tabel 9.2 fremgår fordelingen af sagsbehandlerenes svar på, hvordan de foretrækker at kommunikere skriftligt med **ydelsesmodtagerne**.

Tabel 9.2: Hvordan foretrækker du at have skriftlig kommunikation med ydelsesmodtagere?						
Pct.	Pr. brev	Pr. elektronisk post	Det er lige meget	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	19,4	40,3	37,7	2,6	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	39,6	23,3	35,0	2,1	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	31,2	24,9	42,2	1,7	100	519
Total	32,5	27,2	38,2	2,1	100	1.398

33 pct. af sagsbehandlerne giver udtryk for, at de foretrækker, at den skriftlige kommunikation med borgerne sker ved hjælp af *breve*. 27 pct. foretrækker *elektronisk post*, og 38 pct. angiver, at *det er lige meget*.

Sagsbehandlerne, der arbejder med a-dagpengemodtagere, foretrækker i signifikant højere grad end de øvrige sagsbehandlere at kommunikere via elektronisk post. 40 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, foretrækker denne kommunikationsform mod henholdsvis 23 og 25 pct. blandt de, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere.

Af tabel 9.3 fremgår fordelingen af sagsbehandlernes svar på, hvordan de foretrækker at kommunikere skriftligt med **virksomhederne**.

Tabel 9.3: Hvordan foretrækker du at have skriftlig kommunikation med virksomheder?						
Pct.	Pr. brev	Pr. elektronisk post	Det er lige meget	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere	5,9	52,4	35,9	5,9	100	273
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere	8,7	43,2	30,7	17,3	100	606
Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere	15,6	37,4	40,3	6,7	100	519
Total	10,7	42,8	35,3	11,2	100	1.398

43 pct. af sagsbehandlerne angiver, at de foretrækker, at den skriftlige kommunikation med virksomhederne foregår ved hjælp af *elektronisk post*. 35 pct. giver udtryk for, at *det er lige meget*, mens 11 pct. oplyser, at de foretrækker, at det sker ved hjælp af *breve*.

Sagsbehandlerne, der arbejder med a-dagpengemodtagere, foretrækker i signifikant højere grad end sygedagpengesagsbehandlerne at kommunikere via elektronisk post med virksomhederne. 52 pct. af de, der arbejder med a-dagpengemodtagere, foretrækker denne kommunikationsform mod 37 pct. af de, der arbejder med sygedagpengemodtagere.

Bilag 1. Metode

Dataindsamlingen er gennemført i august og september 2011 som en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt sagsbehandlere, der arbejder med følgende målgrupper: A-dagpengemodtagere, kontant-hjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2 samt sygedagpengemodtagere.

Udvikling af spørgeskema: Spørgeskemaet er udviklet af Slotsholm og efterfølgende godkendt af Arbejdsmarkedsstyrelsen. Spørgeskemaet består af nogle få baggrundsspørgsmål og en række spørgsmål om blandt andet samtaler, aktive tilbud, samarbejde og kommunikation med sundhedsvæsen og virksomheder.

Spørgeskemaet indeholder primært spørgsmål med lukkede svarkategorier. Nogle svarkategorier består af graderede skalaer (fx med *meget positiv* i den ene ende af skalaen og *meget negativ* den anden ende). Andre består af lister, hvor respondenterne har kunnet angive ét eller flere svar (fx en liste over samtaleemner).

Spørgeskemaets kvalitet er testet gennem pilotinterview med sagsbehandlere, der arbejder med forskellige målgrupper.

Udvælgelse og gennemførelse: Arbejdsmarkedsstyrelsen har tilvejebragt en kontaktiliste over landets jobcenterchefer, som styrelsen har sendt en henvendelse til om undersøgelsen. I henvendelsen har styrelsen beskrevet undersøgelsens formål og anmodet jobcentercheferne om at bidrage til undersøgelsens gennemførelse ved at bede relevante sagsbehandlere om at besvare spørgeskemaet.

Efterfølgende har jobcentercheferne modtaget en e-mail med et link til undersøgelsen, som de er blevet bedt om at videresende til de relevante sagsbehandlere. Sagsbehandlerne har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen i en periode på ca. tre uger.

For at øge antallet af besvarelser er der udsendt en rykker-e-mail til cheferne for de jobcentre, hvorfra der ikke var kommet besvarelser ca. to uger efter udsendelsen.

Datafangst: 1.651 respondenter har deltaget i undersøgelsen. Heraf er der 204, der ikke angiver at arbejde som sagsbehandlere, hvorfor de er screenet fra.

Yderligere 49 respondenter er screenet fra, fordi de ikke primært arbejder med en af de nævnte ydelsesgrupper. Tilbage er 1.398 respondenter, der bekræfter at være sagsbehandlere og arbejde med en af målgrupperne. De udgør derfor undersøgelsens datagrundlag. De 1.398 respondenter er ansat

i 71 forskellige jobcentre. Med 91 jobcentre på landsplan, betyder det, at der er respondenter fra 78 pct. af landets jobcentre.

De 1.398 respondenter fordeler sig i følgende grupper: 273 sagsbehandlere der arbejder med a-dagpengemodtagere, 169 der arbejder med kontant-hjælpsmodtagere i matchgruppe 1, 437 der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2 og endelig 519 sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere.

Tabel 1: Rapportens datagrundlag	
	Antal
Alle respondenter	1.651
Frasortering af respondenter, der <i>ikke</i> arbejder som sagsbehandlere	-204
Frasortering af sagsbehandlere, der <i>ikke</i> arbejder med a-dagpenge, kontanthjælps- eller sygedagpengemodtagere	-49
Datagrundlag: Sagsbehandlere, der arbejder med en af målgrupperne	1.398
<i>Heraf: A-dagpengemodtagere</i>	273
<i>Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 1</i>	169
<i>Kontant- og starthjælpsmodtagere i matchgruppe 2</i>	437
Sygedagpengemodtagere	519

Note: Baseret på spørgsmålet *Hvilken jobfunktion har du?*, som alle respondenter har fået, samt spørgsmålet *Hvilken målgruppe arbejder du primært med?*, som sagsbehandlere har fået.

De 519 sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, er indledningsvist blevet spurgt om, hvorvidt de primært arbejder med sygedagpengemodtagere med eller uden arbejdsgiver – eller med begge grupper. Langt de fleste – 458 – svarer, at de arbejder med både sygedagpengemodtagere med og uden arbejdsgiver. 40 sagsbehandlere angiver, at de primært arbejder med sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver, mens 21 svarer, at de primært arbejder med sygedagpengemodtagere uden arbejdsgiver. Antallet af respondenter i disse to grupper er for lavt til, at svarfordelinger opgøres for disse undergrupper. Derfor bliver resultaterne for hele gruppen, altså alle sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, gengivet i rapporten.

Tabel 2: Hvilken type sygedagpengemodtagere arbejder du med?	
	Antal
Jeg arbejder primært med sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver	40
... primært med ledige sygedagpengemodtagere	21
... med begge typer sygedagpengemodtagere og har ingen primær målgruppe	458
Total	519

Statistisk sikkerhed: De 1.398 besvarelser fra sagsbehandlerne under ét giver basis for at drage konklusioner om undersøgelsens resultater med høj statistisk sikkerhed. Det samme gælder de fleste resultater, der brydes ned på grupper af sagsbehandlere.

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 procents sikkerhedsniveau. Når det således fremgår af rapporten, at der er signifikant forskel på vurderingen mellem to grupper af sagsbehandlere, betyder det, at det med 95 procents sandsynlighed er sandt, at der er forskel.

Eksempelvis ligger andelen af sagsbehandlerne for sygedagpenge-modtagere, der samlet set vurderer jobcentrets indsats som god eller meget god, med 95 pct. sikkerhed mellem 81,5 og 87,7 pct. De tilsvarende andele ligger med 95 pct. sikkerhed mellem 65,7 og 76,4 pct. for a-dagpenge-modtagere og mellem 57,8 til 65,6 pct. for kontanthjælpsmodtagere. Dermed er det 95 pct. sikkert, at sygedagpengesagsbehandlere er mere positive i deres vurdering i forhold til vurderingen i de andre grupper.

Repræsentativitet: Der eksisterer ikke registeroplysninger om antallet af ansatte i jobcentrene, hverken totalt, fordelt efter jobcentre eller efter, hvilken ydelsesgruppe de primært arbejder med. Det er derfor ikke muligt at foretage en egentlig opgørelse af, om stikprøven – dvs. de sagsbehandlere, der har besvaret spørgeskemaet – er repræsentativ, hvorved resultaterne kan generaliseres til landets sagsbehandlere som helhed.

Slotsholm har dog på anden vis undersøgt, om der er noget, der kunne tyde på, at undersøgelsen *ikke* skulle være repræsentativ.

Konkret er det undersøgt, hvordan respondenterne er fordelt på geografi og kommunestørrelse – og hvordan svarene varierer på tværs af disse variabler. Det viser sig, at der er færre respondenter fra Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland og Beskæftigelsesregion Syddanmark, end man umiddelbart kunne forvente ud fra ydelsesmodtagernes fordeling på tværs af landet. Det viser sig også, at der er lidt færre respondenter fra store kommuner og lidt flere fra små kommuner, end man kunne forvente ud fra ydelsesmodtagernes fordeling på kommuner. Men samtidig viser det sig, at sagsbehandlernes vurderinger af beskæftigelsesindsatsen ikke varierer nævneværdigt på tværs af geografiske områder og kommunestørrelse. Derfor vurderes dette ikke at have betydning for undersøgelsens repræsentativitet.

Det er også undersøgt, hvordan respondenternes fordeler sig på de ydelsesgrupper, de arbejder med – sammenholdt med det faktiske antal af ydelsesmodtagere på de respektive ydelser. Her er Slotsholms grundantagelse, at sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere, hver især betjener flere ydelsesmodtagere end sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælps- eller sygedagpengemodtagere. Derfor er forventningen, at der er ansat færre af denne type sagsbehandlere, end den faktiske andel af a-dagpengemodtagere blandt ydelsesmodtagere tilsiger. Dette er også afspejlet i stikprøven.

Fordi der ikke er tegn på manglende repræsentativitet, er det Slotsholms samlede vurdering, at resultaterne kan anvendes til at drage generelle konklusioner om holdningerne blandt sagsbehandlere i landets jobcentre.

Bilag 2. Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1 og 2

I rapporten er sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, som hovedregel behandlet som samlet gruppe. Det er dog anført, når der er signifikante forskelle på svarene fra sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i henholdsvis matchgruppe 1 og 2.

I dette bilag er svarfordelingerne på de spørgsmål, hvor der er signifikante forskelle mellem de to grupper af sagsbehandlere, gengivet.

Tabel 1: Hvordan vurderer du samlet set den indsats, jobcentret gør for ydelsesmodtagere?

Pct.	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	13,0	57,4	21,9	5,3	1,8	0,6	100	169
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 2	9,6	48,7	28,4	9,6	1,6	2,1	100	437
Total	10,6	51,2	26,6	8,4	1,7	1,7	100	606

Tabel 2: Hvor længe varer samtalerne normalt?

Pct.	Under 10 minutter	10-15 minutter	16-30 minutter	31-45 minutter	46-60 minutter	Mere end 60 minutter	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	1,2	11,2	55,0	27,2	5,3	0,0	0,0	100	169
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 2	0,2	3,2	38,0	44,6	13,3	0,5	0,2	100	437
Total	0,5	5,4	42,7	39,8	11,1	0,3	0,2	100	606

Tabel 3: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst ydelsesmodtageres udbytte af aktive tilbud?

Pct.	De får nye faglige kvalifikationer	De udvikler sig personligt	De lærer ikke noget nyt	Andet	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	28,4	50,3	7,1	14,2	100	169
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 2	15,1	64,5	7,6	12,8	100	437
Total	18,8	60,6	7,4	13,2	100	606

Tabel 4: I hvilken grad vurderer du, at aktive tilbud bidrager til, at ydelsesmodtagere siden hen kommer i arbejde?

Pct.	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	Total	Antal
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	16,0	68,6	12,4	2,4	0,6	100	169
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 2	15,1	55,8	26,8	0,9	1,4	100	437
Total	15,3	59,4	22,8	1,3	1,2	100	606

Tabel 5: Det aktive tilbud, som det er *sværest* at finde ledige pladser på

Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 1	27,8	41,4	16,0	14,8	100	162
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2	30,9	44,9	17,7	6,5	100	401
Total	30,0	43,9	17,2	8,9	100	563

Tabel 6: Hvad samarbejder du med virksomheder om? (Angiv eventuelt flere svar)

Pct.	Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 2	Total
Rekruttering af nye medarbejdere til virksomheden	18,9	9,2	11,9
Hjælp til afskedigede medarbejdere	0,6	0,5	0,5
Oprettelse af nye løntilskudsjob og virksomhedspraktikker	34,9	22,2	25,7
Konkret placering af ydelsesmodtager i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik	46,7	30,7	35,1
Opfølgning på en ydelsesmodtager, der er i løntilskudsjob eller virksomhedspraktik	43,2	34,1	36,6
Bevilling af mentor, personlig assistent mv.	23,1	32,7	30,0
Jeg samarbejder normalt ikke med virksomheder	40,2	51,7	48,5
Andet	2,4	5,3	4,5
Total	210,1	186,3	192,9
<i>Antal respondenter</i>	169	437	606

Tabel 7: Hvordan er dit samarbejde med virksomhederne?

Pct.	Meget godt	Godt	Hverken godt eller dårligt	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 1	12,9	70,3	10,9	1,0	0,0	5,0	100	101
Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere i match 2	17,5	49,3	21,3	0,5	1,4	10,0	100	211
Total	16,0	56,1	17,9	0,6	1,0	8,3	100	312

Bilag 3. Vurdering af forskellige tilbudstyper

Sagsbehandlerne er blevet bedt om at rangordne forskellige tilbudstyper efter, hvor effektive de er til at få borgerne i job, hvor meget administrativt arbejde de kræver, og hvor let eller svært det er at finde ledige pladser på tilbuddene.

I kapitel 6 i rapporten er dele af sagsbehandlerne rangordning behandlet. I dette bilag gengives alle resultaterne af sagsbehandlerne rangordninger.

Sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere

Tabel 1: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor **effektive** de normalt er til at få en ydelsesmodtager i job

Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
1 (mest effektiv)	26,7	71,5	0,7	1,1	100
2	58,7	21,9	19,0	0,4	100
3	64,0	4,5	28,1	3,4	100
4	39,4	1,1	40,5	18,9	100
5 (mindst effektiv)	12,0	0,8	11,6	75,6	100

Note: 270 ud af 273 sagsbehandlerne, der arbejder med a-dagpengemodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Tabel 2: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor **meget administrativt arbejde** de normalt kræver

Pct.	Ordinær uddannelse/ kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
1 (mindst krævende)	62,6	15,8	9,1	12,5	100
2	45,3	21,5	17,0	16,2	100
3	35,6	23,1	23,9	17,4	100
4	30,4	21,9	34,2	13,5	100
5 (mest krævende)	26,6	19,4	17,3	36,7	100

Note: 265 ud af 273 sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Tabel 3: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor let eller svært det normalt er at finde ledige pladser

Pct.	Ordinær uddannelse / kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
1 (lettest)	68,8	3,0	9,4	18,8	100
2	50,8	3,4	24,4	21,4	100
3	31,7	12,2	36,3	19,8	100
4	26,9	32,7	26,9	13,5	100
5 (sværest)	22,4	53,5	4,1	19,9	100

Note: 266 ud af 273 sagsbehandlere, der arbejder med a-dagpengemodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere

Tabel 4: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor **effektive** de normalt er til at få en ydelsesmodtager i job

Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
1 (mest effektiv)	51,1	41,5	4,0	3,4	100
2	36,7	42,3	15,7	5,2	100
3	41,3	11,2	37,7	9,8	100
4	43,5	3,1	28,5	24,9	100
5 (mindst effektiv)	26,7	2,1	14,0	57,2	100

Note: 597 ud af 606 af sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Tabel 5: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor meget **administrativt arbejde** de normalt kræver

Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
1 (mindst krævende)	55,9	12,9	4,7	26,4	100
2	32,4	26,9	19,9	20,8	100
3	28,1	23,1	35,2	13,6	100
4	36,3	21,3	28,7	13,7	100
5 (mest krævende)	47,0	16,3	11,4	25,4	100

Note: 572 ud af 606 sagsbehandlere, der arbejder med kontanthjælpsmodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Tabel 6: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor let eller svært det normalt er at finde ledige pladser

Pct.	Ordinær uddannelse/kursus	Privat arbejdsplads	Offentlig arbejdsplads	Kommunalt projekt	Total
1 (lettest)	41,1	5,1	3,7	50,2	100
2	58,5	7,4	13,0	21,2	100
3	44,5	17,8	24,6	13,2	100
4	25,4	26,8	41,5	6,3	100
5 (sværest)	30,0	43,9	17,2	8,9	100

Note: 574 ud af 606 respondenter har helt eller delvist udført rangordningen.

Sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere

Tabel 7: Rangordn følgende tilbud efter, hvor effektive de normalt er til at få sygedagpengemodtagere med arbejdsgiver tilbage på arbejdspladsen

Pct.	1 (mest effektivt)	2	3	4	5	6	7	8 (mindst effektivt)
Delvis raskmelding	90,8	5,1	2,0	1,0	0,0	0,2	0,2	0,9
Kursus (fx om stress, motion eller kost)	1,9	22,4	16,7	11,2	8,9	11,6	15,8	12,2
Kommunalt projekt	0,6	3,1	8,6	12,4	11,5	10,8	19,7	33,0
Virksomhedspraktik	1,8	33,6	20,3	13,9	9,8	7,8	8,7	4,0
Mentor	0,0	2,0	6,4	12,8	18,7	26,1	20,3	13,7
Personlig assistent	0,8	2,4	9,0	13,7	18,7	18,1	17,3	19,7
Hjælpebidler	0,8	4,7	15,9	20,3	18,5	16,8	13,0	9,1
§ 56-refusion fra første fraværsdag	3,3	26,7	21,1	14,7	13,8	8,6	5,0	7,5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Note: 513 ud af 519 sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Tabel 8: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor **effektive** de normalt er til at få **ledige** sygedagpengemodtagere tilbage på arbejdsmarkedet

Pct.	Kursus (fx om stress, motion eller kost)	Forløb på en privat arbejdsplads	Forløb på en offentlig arbejdsplads	Forløb i et kommunalt projekt	Total
1 (mest effektiv)	20,7	65,0	8,3	6,0	100
2	10,5	22,5	59,6	7,3	100
3	34,2	8,3	21,4	36,1	100
4 (mindst effektiv)	35,9	3,5	10,0	50,5	100

Note: 495 ud af 519 af sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Tabel 9: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor meget **administrativt arbejde** de normalt kræver

Pct.	Kursus (fx om stress, motion eller kost)	Forløb på en privat arbejdsplads	Forløb på en offentlig arbejdsplads	Forløb i et kommunalt projekt	Total
1 (mindst krævende)	50,3	27,6	5,4	16,7	100
2	11,7	18,6	36,7	33,0	100
3	16,9	20,6	43,4	19,1	100
4 (mest krævende)	21,5	33,6	14,4	30,5	100

Note: 463 ud af 519 af sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.

Tabel 10: Rangordn følgende aktive tilbud efter, hvor let det normalt er at finde ledige pladser

Pct.	Kursus (fx om stress, motion eller kost)	Forløb på en privat arbejdsplads	Forløb på en offentlig arbejdsplads	Forløb i et kommunalt projekt	Total
1 (lettest)	61,3	5,0	6,0	27,7	100
2	23,1	14,2	17,2	45,6	100
3	4,9	25,8	56,2	13,1	100
4 (sværest)	10,9	55,8	20,5	12,9	100

Note: 476 ud af 519 sagsbehandlere, der arbejder med sygedagpengemodtagere, har helt eller delvist udført rangordningen.