

BILAG

Spørgsmål fra Ekspertgruppen for fremtidens beskæftigelsesindsats' borgertilfredshedsundersøgelse

December 2025

Personer i undersøgelsen inviteres til at deltage i undersøgelsen med et brev. For nogle dagpengemodtagere gælder det, at de både får en indsats i a-kassen og jobcentret. Brevet udformes på en sådan måde, at borgeren skal forholde sig til forløbet i jobcentret. En mindre gruppe af dagpengemodtagerne (9 pct.) modtager kun en indsats i a-kassen, da de er omfattet af a-kasseforsøget. Der lægges op til, at denne gruppe modtager et særskilt brev, hvor de bedes forholde sig til forløbet i a-kassen. Ligeledes vil spørgsmålene være adresseret mod a-kassen og ikke jobcentret.

Tabel 1

Liste med spørgsmål til survey

STAT: Hvad er din nuværende beskæftigelsesstatus?

1. I forløb hos jobcenteret
I forløb hos jobcenteret eller a-kassen [hvis deltager i a-kasseforsøg]
2. I job eller uddannelse
3. Andet (fx pension, selvforsørget eller lign.)

Tak fordi du vil deltage i undersøgelsen. De følgende spørgsmål kommer overordnet til at handle om din tilfredshed med dit lokale jobcenter.

STAT = 1

Når du besvarer spørgeskemaet bedes du vurdere dit nuværende forløb

STAT = 2,3

Når du besvarer spørgeskemaet bedes du vurdere dit senest afsluttede forløb i jobcenteret/a-kassen

Spørgsmål	Svarkategorier
Tema 1. Oplevelse af overordnet tilfredshed med jobcentret	
1. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit forløb i jobcentret? Du bedes svare på en skala fra 0 til 10, hvor 0 betyder "slet ikke tilfreds" og 10 betyder "fuldt ud tilfreds". "Vi ved det er svært at svare enkelt på, men prøv at tænke på dit overordnede forløb med jobcenteret"	- 0 - Slet ikke tilfreds - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - Fuldt ud tilfreds - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare".
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:	- 1 – Helt uenig

Jeg oplever, at... 2. sagsbehandleren lytter til mig 3. sagsbehandleren har tillid til mig 4. jeg har indflydelse på mit forløb 5. jeg får den hjælp, der passer til mig 6. jeg får alt i alt en værdig behandling i jobcentret STAT = 2,3 Jeg oplevede, at... ... sagsbehandleren lyttede til mig ... sagsbehandleren havde tillid til mig ... jeg havde indflydelse på mit forløb ... jeg fik den hjælp, der passede til mig ... jeg fik alt i alt en værdig behandling i jobcentret	- 2 - 3 - 4 - 5 - Helt enig - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
Tema 2. Oplevelse af udbytte STAT = 1 <i>Vi vil gerne høre om, hvad du oplever at få ud af din kontakt med jobcentret.</i> <i>Når vi spørger til job, tænker vi både på job på fuldtid, deltid eller få timer på en arbejdsplads.</i> STAT = 2,3 <i>Vi vil gerne høre om, hvad du oplevede at få ud af din kontakt med jobcentret.</i> <i>Når vi spørger til job, tænker vi både på job på fuldtid, deltid eller få timer på en arbejdsplads.</i>	
7. STAT = 1 Jobcentret hjælper mig tættere på job <u>eller</u> uddannelse STAT = 2,3 Jobcentret hjalp mig tættere på job <u>eller</u> uddannelse	- 1 – Helt uenig - 2 - 3 - 4 - 5 - Helt enig - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare".
8. STAT = 1 Hvor ofte præsenterer sagsbehandleren dig for konkrete jobs <u>eller</u> uddannelser, som er relevante for dig? STAT = 2,3 Hvor ofte præsenterede sagsbehandleren dig for konkrete jobs <u>eller</u> uddannelser, som var relevante for dig?	Sæt ét kryds. STAT = 1 - Det sker ofte - Det sker nogle gange - Det sker sjældent - Det er aldrig sket - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare". STAT = 2,3 - Det skete ofte - Det skete nogle gange - Det skete sjældent - Det er aldrig sket - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare".
9. STAT = 1 Tænk på de møder du har haft med sagsbehandleren Synes du, at antallet af møder har været passende eller vil du gerne have flere eller færre møder? STAT = 2,3 Tænk på de møder du havde med sagsbehandleren Synes du, at antallet af møder var passende eller ville du gerne have haft flere eller færre møder?	Sæt ét kryds. STAT = 1 - Jeg vil gerne have flere møder - Jeg vil gerne have færre møder - Antal møder er passende - Jeg har ikke deltaget i møder - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare" STAT = 2,3 - Jeg ville gerne have haft flere møder - Jeg ville gerne have haft færre møder - Antal møder var passende - Jeg har ikke deltaget i møder - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
10. STAT = 1 Tænk på de aktiviteter du har deltaget i via jobcentret (fx deltagelse i kurser, virksomhedspraktik eller anden aktivitet) Synes du, at niveauet af aktiviteter er passende eller vil du gerne deltage i flere eller færre aktiviteter?	Sæt ét kryds. STAT = 1 - Jeg vil gerne deltage i flere aktiviteter - Jeg vil gerne deltage i færre aktiviteter - Niveauet af aktiviteter er passende - Jeg har ikke deltaget i aktiviteter - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"

STAT = 2,3 Tænk på de aktiviteter du har deltaget i via jobcentret (fx deltagelse i kurser, virksomhedspraktik eller anden aktivitet) Synes du, at niveauet af aktiviteter var passende eller ville du gerne have deltaget i flere eller færre aktiviteter?	STAT= 2,3 - Jeg ville gerne have deltaget i flere aktiviteter - Jeg ville gerne have deltaget i færre aktiviteter - Niveauet af aktiviteter var passende - Jeg har ikke deltaget i aktiviteter - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
Tema 3. Oplevelse af kontakten med sagsbehandler <i>Vi vil gerne høre om din oplevelse af kontakten med sagsbehandlerne.</i> <i>I nogle jobcentre kaldes sagsbehandlere for jobkonsulenter eller jobrådgiver eller lign.</i>	
11. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: STAT = 1 Det er vigtigt for mig at have den samme sagsbehandler gennem hele mit forløb i jobcentret STAT = 2,3 Det var vigtigt for mig at have den samme sagsbehandler gennem hele mit forløb i jobcentret	- 1 – Helt uenig - 2 - 3 - 4 - 5 - Helt enig - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
12. STAT = 1 Har du flere sagsbehandlere og kontaktpersoner i kommunen på samme tid, fx i jobcenteret, socialforvaltningen, sundhedsforvaltningen mv.? STAT = 2,3 Har du flere sagsbehandlere og kontaktpersoner i kommunen på samme tid, fx i jobcenteret, socialforvaltningen, sundhedsforvaltningen mv.?	Sæt ét kryds: - Ja - Nej - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
13. Hvis 12 = Ja STAT = 1 I hvilken grad oplever du, at de hjælper dig i samme retning? STAT = 2, 3 I hvilken grad oplevede du, at de hjalp dig i samme retning?	- I meget høj grad - I høj grad - I nogen grad - I mindre grad - Slet ikke - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
14. STAT = 1 Hvordan foretrækker du, at dine møder med sagsbehandleren skal foregå? STAT = 2,3 Hvordan ville du foretrække, at dine møder med sagsbehandleren var foregået?	Sæt ét kryds: STAT = 1 - Fysisk fremmøde på jobcentret - Telefonisk møde eller møde over video (dvs. hvor man kan se den anden persons ansigt på skærmen) - Begge dele virkede lige godt - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare" STAT = 2,3 - Fysisk fremmøde på jobcentret - Telefonisk møde eller møde over video (dvs. hvor man kan se den anden persons ansigt på skærmen) - Begge dele virker lige godt - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
15. STAT = 1 Hvordan oplever du den samlede hjælp, du får i jobcentret? STAT = 2,3 Hvordan oplevede du den samlede hjælp, du fik i jobcentret?	Sæt ét kryds ud for det udsagn, der passer bedst for dig: STAT = 1 - Hjælpen er primært bestemt ud fra mine egne ønsker og situation - Hjælpen er primært bestemt ud fra krav og regler - Hjælpen er lige meget bestemt ud fra både mine egne ønsker og situation samt krav og regler - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare" STAT = 2,3 - Hjælpen var primært bestemt ud fra mine egne ønsker og situation

	- Hjælpen var primært bestemt ud fra krav og regler - Hjælpen var lige meget bestemt ud fra både mine egne ønsker og situation samt krav og regler - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
Tema 4. Oplevelse af egen indsats og situation	
<i>Vi vil gerne høre om, hvordan du vurderer din egen situation.</i> <i>Når vi spørger til job, tænker vi både på job på fuldtid, deltid eller få timer på en arbejdsplads.</i>	
16. STAT = 1 Hvor hurtigt tror du, at du er i arbejde eller i gang med en uddannelse? STAT = 2,3 Da du påbegyndte dit nu afsluttede forløb, hvor hurtigt troede du så, at du kom i arbejde eller i gang med en uddannelse?	Sæt ét kryds: STAT = 1 - Inden for 1 måned - Mellem 1 og 3 måneder - Mellem 3 og 6 måneder - Mellem 6 og 12 måneder - Der går mere end 12 måneder - Jeg tror aldrig, at jeg kommer i job eller i gang med uddannelse - Jeg forventer snart at trække mig tilbage fra arbejdsmarkedet - Jeg forventer snart at gå på barsel - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare" STAT = 2,3 - Inden for 1 måned - Mellem 1 og 3 måneder - Mellem 3 og 6 måneder - Mellem 6 og 12 måneder - Der går mere end 12 måneder - Jeg troede aldrig, at jeg kom i job eller i gang med uddannelse - Jeg forventede at trække mig tilbage fra arbejdsmarkedet kort tid efter - Jeg forventede at gå på barsel kort tid efter - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
17. STAT = 1 Hvor meget tid har du brugt på at søge efter job eller uddannelsesmuligheder de sidste 7 dage? Det kunne fx være den tid du har brugt på at finde jobopslag, kontakte virksomheder, udarbejde cv, lave ansøgninger, gå til jobsamtale, osv. Det kunne også være tid på at finde den rette uddannelse. STAT = 2,3 Tænk tilbage på den sidste måned i dit forløb, inden du fik tilbudt job eller uddannelse, eller på anden vis afsluttede dit forløb. Hvor meget tid brugte du i gennemsnit på at søge efter job eller uddannelsesmuligheder i løbet af en uge (7 dage)? Det kunne fx være den tid du har brugt på at finde jobopslag, kontakte virksomheder, udarbejde cv, lave ansøgninger, gå til jobsamtale, osv. Det kunne også være tid på at finde den rette uddannelse.	Angiv tid i hele timer. _____ timer STAT = 1 Hvis du de sidste 7 dage har været på ferie, været syg eller af anden grund ikke brugt tid på at søge job- eller uddannelsesmuligheder, skal du skrive 0. Det kan også være hvis du har brugt tiden på at søge anden ydelse. STAT = 2,3 Hvis du i den sidste måned af dit forløb var på ferie, var syg eller af anden grund ikke brugt tid på at søge job- eller uddannelsesmuligheder, skal du skrive 0. Det kan også være hvis du har brugt tiden på at søge anden ydelse. - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"
Tema 5. Oplevelse af regler	
STAT = 1 <i>Vi vil gerne høre om, hvordan du forstår de regler, der gælder for dig</i> STAT = 2,3 <i>Vi vil gerne høre om, hvordan du forstod de regler, der var gældende for dig</i>	
18. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: STAT = 1 Jeg har nemt ved at forstå reglerne, der gælder for mig STAT = 2,3	- 1 – Helt uenig - 2 - 3 - 4 - 5 - Helt enig - Skjult boks med "Ved ikke" og "Ønsker ikke at svare"

Jeg havde nemt ved at forstå reglerne, der var gældende for mig	
Afslutning <i>Her til sidst vil vi gerne sige mange tak for din tid og stille et sidste spørgsmål.</i> <i>Du har også mulighed for at komme med yderligere bemærkninger til din kontakt med jobcentret i tekstfeltet.</i>	
19. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit liv? Du bedes svare på en skala fra 0 til 10, hvor 0 betyder "slet ikke tilfreds" og 10 betyder "fuldt ud tilfreds". "Vi ved godt dette kan være et stort spørgsmål. Du bedes derfor tage udgangspunkt i hvordan du har det nu"	- 0 - Slet ikke tilfreds - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - Fuldt ud tilfreds - Ved ikke - Ønsker ikke at svare
20. Har du yderligere bemærkninger som omhandler din tilfredshed med dit forløb i jobcenteret?	TEKSTFELT

Kilde: Borgertilfredshedsundersøgelsen fra arbejdet i Ekspertgruppen for fremtidens beskæftigelsesindsats.