



Nedsatte sagstal på beskæftigelsesområdet - det betaler sig

Projektdesign for kontrollerede forsøg med nedsatte sagstal på beskæftigelsesområdet

Indledning

Der er et stærkt behov for at fokusere på både kvalitet og økonomi i sagsbehandlingen på beskæftigelsesområdet. Begge dele kan sandsynligvis forbedres, hvis socialrådgiverne har bedre tid til at arbejde med de ind i mellem meget komplicerede sager og med opfølgningen i dem.

Formålet med at iværksætte kontrollerede forsøg med nedsatte sagstal på beskæftigelsesområdet er at indsamle viden om konsekvenserne – både for kvaliteten og for økonomien - af antallet af sager pr. sagsbehandler, og skabe et grundlag for eventuelt at anbefale vejledende sagstal i kommunerne på dette område.

Vejledende sagstal

Vejledende sagstal skal forstås som en anbefalet ramme for, hvor mange sager en myndighedssagsbehandler kan have ansvar for. Sagstal er vejledende, sådan at kommunen kan træffe sin egen beslutning om sagstal og tage aktivt stilling til hvilke faktorer, der skal understøtte, at den enkelte sagsbehandler kan håndtere det.

Sygedagpengeopfølgningen i kommunerne

I sygedagpengeopfølgningen i kommunerne anbefaler Dansk Socialrådgiverforening, at én socialrådgiver i Jobcentret kan have ansvar for 35-50 sygemeldte borgere.

Sagsbehandlerens sagsstamme består af en blanding af enkle, komplekse og særligt komplicerede sager. Hvis der er tale om en overvægt af komplekse sager i kategori II og III anbefales ca. 35 sager. Hvis der er tale om en blanding af sager fra alle tre kategorier (I, II og III) samt opfølgninger på fleksjob- og revalideringssager samt glatte pensionsansøgningssager, kan socialrådgiveren have ansvar for op mod ca. 50 sager.

Kontanthjælpsområdet i kommunerne, matchgruppe 2-3 (tidl. match 4-5)

På kontanthjælpsområdet, matchgruppe 2-3 (tidl. match 4-5) anbefaler Dansk Socialrådgiverforening, at én socialrådgiver i jobcentret kan have ansvar for 40-55 ledige

borgere.

Hvis der er tale om et jobcenter, hvor socialrådgiveren *ikke* kan få administrativ og socialfaglig bistand, og hvor socialrådgiveren skal kunne håndtere alle slags målgrupper, anbefales ca. 40 sager. Hvis det er muligt at få administrativ og socialfaglig bistand og der er en vis specialisering på særlige målgrupper, kan socialrådgiveren have ansvar for op mod 55 sager.

Eksempler på gode erfaringer med nedsatte sagstal

Der er flere eksempler på, at det kan betale sig at indføre et lavere sagstal – både for borgeren og for kommunens økonomi.

Et af dem er fra Jobcenter Odense¹. Her har et forsøg vist, at nedsatte sagstal på kontanthjælpsområdet forkorter kontanthjælpsperioden, sparer kommunen mange penge på grund af øget refusion og sikrer mere tilfredse borgere og sagsbehandlere².

Resultaterne fra Odense viste at:

- Lavere sagstal forkorter kontanthjælpsperioden for ikke arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere.
- Der er en klar sammenhæng mellem sagstal og hyppigheden af opfølgningssamtaler. Der er en klar sammenhæng mellem sagstal og henholdsvis sagsbehandlingstid, aktiveringsgrad og sagsbehandler tilfredshed.
- Lavere sagstal giver en kommunal nettogevinst i form af øget refusion for aktiverede ikke-arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere.
- Lavere sagstal giver større overskud til faglig sparring og udvikling.

Et andet eksempel kommer fra Ringsted Kommune, der har lavet forsøg med lavere sagstal på sygedagpengeområdet ved ansættelse af flere sagsbehandlere. Forsøget viste, at udgifterne til området faldt med 17 %. Det betyder, at for hver million, der er brugt på ekstra ansættelser, har kommunen sparet ca. 2 millioner. Jobcentret i Ringsted har fået hurtigere opfølgning, hurtigere afklaring og hurtigere raskmelding.

På denne baggrund foreslår Dansk Socialrådgiverforening, at forsøg med vejledende sagstal igangsættes. Et eksempel på projektdesign findes nedenfor.

Projektdesign

Forsøgenes indhold

Forsøgene skal foregå inden for følgende områder:

- Kontanthjælpssager, matchgruppe 2-3 (tidligere matchgruppe 4-5)
- Sygedagpengesager

Udgangspunktet for forsøgene i hver kommune er henholdsvis jobcentrets sygedagpenge- og kontanthjælpsafdeling. Det er en forudsætning, at sagerne i forsøgsperio-

¹ Arbejdsmarkedsstyrelsen har støttet forsøget økonomisk.

² En analyse i Jobcenter Odense af sammenhængen mellem myndighedssagsbehandlerne sagstal og deres samlede afklarings- og beskæftigelsesindsats for kontanthjælpsmodtagere, Odense Jobcenter, Morten Rambøl og Kommunernes Revision, marts 2009.

den fordeles til sagsbehandlerne efter samme principper som før deltagelsen i forsøget.

I hver afdelingen skal der være en kontrolgruppe med uændrede forhold og en forsøgsgruppe, hvor hver sagsbehandler kun har ansvar for henholdsvis 35-50 sygemeldte borgere og for 40-55 ledige borgere fra matchgruppe 2-3 (tidligere matchgruppe 4 og 5). Denne opdeling af afdelingerne skal gøre det muligt at sammenligne de to grupper, så effekterne af forsøgene kan evalueres.

I forsøgene skal den eneste faktor, der ændres, være antallet af sager. Således sikres det, at det alene er konsekvenserne af antallet af sager, der måles på.

Der etableres netværk eller andre samarbejdsformer, der muliggør udveksling af ideer og erfaringer mellem de deltagende kommuner.

Forsøgenes hypoteser

Nogle centrale hypoteser testes i forsøgene for at generere en sikrere viden om, hvilke konsekvenser nedsatte sagstal har. Det foreslås, at følgende hypoteser testes:

Kontanthjælpsområdet – matchgruppe 2-3 (tidligere match 4 og 5):

Et sagstal mellem 40-55 sager på kontanthjælpsområdets matchgruppe 2-3 (tidligere matchgruppe 4 og 5) pr. fuldtidsansatte sagsbehandler vil føre til:

Hypotese 1: Øgede indtægter til kommunen som følge af en stigning i den statslige refusion

Hypotese 2: Færre udgifter til udbetaling af ydelser.

Hypotese 3: Færre formelle fejl i sagsbehandlingen.

Hypotese 4: Større tilfredshed blandt borgere, der har en sag i kontanthjælpsafdelingen.

Hypotese 5: Hyppigere opfølgningssamtaler.

Hypotese 6: En højere grad af aktivering til tiden.

Hypotese 7: Kortere ledighedsperioder for de berørte borgere.

Hypotese 8: Bedre arbejdsmiljø for sagsbehandlerne, herunder mindre sygefravær og en mindre personaleomsætning.

Sygedagpengeopfølgningen:

Et sagstal mellem 35-50 sager på sygedagpengeområdet pr. fuldtidsansatte sagsbehandler vil føre til:

Hypotese 1: Øgede indtægter til kommunen som følge af en stigning i den statslige refusion ved rettidig opfølgning og aktive tilbud.

Hypotese 2: Færre udgifter til udbetaling af ydelser.

Hypotese 3: Færre formelle fejl i sagsbehandlingen.

Hypotese 4: Større tilfredshed blandt borgere, der har en sag i sygedagpengeafdelingen.

Hypotese 5: Hyppigere opfølgningssamtaler.

Hypotese 6: Hurtigere afklaring.

Hypotese 7: Hurtigere raskmelding.

Hypotese 8: Bedre arbejdsmiljø for sagsbehandlerne, der får nedsat antallet af sager, herunder mindre sygefravær og en mindre personaleomsætning.

Evaluering af forsøgene

Der er to mulige former for evaluering. Dels kan effekten af forsøgene vurderes ved at holde den enkelte deltagende kommunes indsats og resultater før og efter forsøgene op imod hinanden. Og dels kan resultaterne i forsøgsgrupperne sammenlignes med resultaterne hos kontrolgrupperne.

Der foretages evaluering i forhold til hver enkelt hypotese, således at både forsøgenes enkelte elementer og den samlede effekt vurderes.

Ved siden af disse vurderinger af forsøgenes resultater, kan der foretages en sammenligning mellem indsats og resultater i forsøgskommunerne med resultaterne i sammenlignelige kommuner.

De deltagende kommuner skal have overblik over deres arbejdsform, indsats og resultater inden forsøgene igangsættes, og de samme forhold skal beskrives, når forsøgene er gennemført.

På baggrund af evalueringerne kan det afklares, om forsøgene skal udbredes til resten af landet, eller giver anledning til at udarbejde et vejledende niveau for sagstal pr. sagsbehandler i jobcentrenes sygedagpenge- og kontanthjælpsafdelinger.

For at sikre uvildighed i vurderingerne kan evalueringen af forsøgene evt. udføres af forskningsinstitutter som f.eks. SFI eller AKF.

Projektperiode

Forsøgene kunne have følgende faser og tidsmæssige afgrænsning:

Fase 1: *Projektplanlægning og tilrettelæggelse – 3 måneder*

Fase 2: *Undersøgelsesfasen – 1 år*

Fase 3: *Afrapportering – 3 måneder*

I alt kan forsøgene gennemføres på 1,5 år.

Finansiering

Det foreslås, at forsøget afprøves i fem kommuner, og at dette finansieres af midler fra satspuljen.