



#### **4. Status på udmøntning af forsøg med lavere sagsstammer på Jobcenter København – Center for Jobindsats (2017-0388390)**

I januar 2018 startede et 2 – årigt forsøg med lavere sagsstammer på Jobcenter København – Center for Jobindsats (JKI). Der er oprettet en ny afdeling, hvor sagsbehandlere har 50 sager hver. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget får en ny status i august 2018, mens forsøget midtvejsevalueres i foråret 2019 og slutevalueres i marts 2020.

### **Indstilling**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager statusorienteringen til efterretning.

### **Problemstilling**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget behandlede den 18. december 2017 under dagsordenens punkt 2 indstilling om udmøntning af forsøg med lavere sagsstammer på JKI - Center for Jobindsats.

Ved behandlingen bad udvalget om en status på forsøget 3 mdr. efter igangsættelsen, hvorunder der skal redegøres for så mange af målepunkterne på den kvantitative del som muligt, herunder ansættelse af medarbejdere.

Forsøget er etableret som følge af vedtagelsen af budget 2018, hvor det fremgår:

*Der udmøntes midler til et pilotprojekt i Center for Jobindsats. Formålet er at undersøge og dokumentere effekterne af lavere sagsstammer pr. sagsbehandler på kvalitet, udgifter til overførsler og længden af ledighedsforløb.*

### **Løsning**

De kvantitative målepunkter, som forsøget vil blive målt på, er borgernes afgang til hhv. job, ordinære timer eller uddannelse, samt fleksjob, førtidspension, og ressourceforløb. Ligeledes måles på samtalerettedighed, andel af borgere i virksomhedsplaceringer, antal forberedende planer, sygefravær og medarbejderomsætning.

For størstedelen af målepunkterne er det endnu for tidligt at få valide data, derfor omhandler denne status:

1. Oprettelsen af forsøgsafdeling og ansættelse af medarbejdere
2. Betydningen af lavere sagsstammer for arbejdet ift.
  - a. Bedre mulighed for at tilrettelægge et samtaleflow, der giver mening for borgere
  - b. Bedre og mere tillidsfulde borgerrelationer og højere inddragelse af borgerne i egen sag
  - c. Bedre kendskab til kvaliteten i igangsatte aktiviteter
  - d. Bedre mulighed for at forholde sig kritisk og udviklende til opgaveløsningen hos anden aktør
3. Mål for forsøget
4. Evalueringen af forsøget

### **Ad 1) Oprettelse af ny forsøgsafdeling**

Der er pr. 1. januar 2018 oprettet en forsøgsafdeling på JKI, hvor sagsbehandlerne har 50 sager hver. På grund af satspuljeprojektet "Flere skal Med" og dette forsøg med lavere sagsstammer er den nuværende gennemsnitlige sagsnorm ca. 130 sager for de resterende 5 afdelinger på JKI. Sagerne i forsøgsafdelingen og i de 5 afdelinger ligner hinanden. Derimod håndteres borgerne visiteret til den virksomhedsrettede indsats i "Flere skal Med" i tre yderligere afdelinger, hhv. FSM 1, 2 og 3.

For at sikre en bred medarbejdersammensætning, der er sammenlignelig med de øvrige afdelinger på JKI, er forsøgsafdelingen bemandet med 10 personlig koordinerende sagsbehandlere og 8 virksomhedskonsulenter.

I november -december 2017 har JKI gennemført en intern ansøgningsproces, hvor ansatte i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har kunne tilkendegive interesse for at arbejde i den nye afdeling. Samtlige 18 stillinger blev besat via det interne opslag, og alle kommer fra JKI. Der var ikke flere interessetilkendegivelser end de 18, der var behov for.

Der er både erfarne medarbejdere og relativt nyansatte blandt de rekrutterede til afdelingen og det er derfor forvaltningens vurdering, at medarbejdergruppen i forsøgsafdelingen i store træk ligner medarbejdergruppen i de resterende 5 afdelinger.

### **Ad 2) Betydningen af lavere sagsstammer for arbejdet**

Sagsbehandlerne i den nye forsøgsafdeling er gået fra at have ca. 130 sager i gennemsnit til 50 sager. Selvom kerneopgaven på papiret er den samme, giver det store forandringer af næsten alle arbejdsfunktioner, når sagsstallet reduceres. På baggrund af 3 fokusgruppeinterviews med 27 sagsbehandlere og enkeltinterview med lederen i forsøgsafdelingen og i en afdeling med højere sagsnorm, opsummeres nedenfor deres oplevelse af, hvilken betydning lavere sagsstammer har for arbejdet. Opsummeringen er foretaget af forvaltningen på baggrund af Metropols interviewresumé.

#### *a. Bedre mulighed for at tilrettelægge et samtaleflow, der giver mening for borgerne*

Med en sagsstamme på 130 sager, er indkaldelsen til og gennemførelsen af samtaler skemalagt for at sikre, at der er tid til at holde alle samtaler rettidigt, dvs. hvor borger har en samtale hver 3. måned.

Sagsbehandlerne i forsøgsafdelingen indkalder selv borgerne til samtale i modsætning til resterende afdelinger på JKI. Med en sagsstamme på 50 sager har sagsbehandlerne en anden fleksibilitet og mulighed for at tilrettelægge, hvornår de vil se borgerne og planlægge samtalerne, så afholdelsen timingmæssigt stemmer overens med den enkelte borgers behov. Fx kan nogle borgere have behov for 3 samtaler indenfor 6 ugers interval for at sikre, der følges intensivt op på en igangsat aktivitet.

Sagsbehandlerne oplever ligeledes, at de i højere grad kan sikre den nødvendige forberedelse af sagen således, at de opnår et bedre overblik over borgerens situation og sagshistorik inden samtalen - fx kender de i højere grad til status på, hvad der er indhentet af lægelig dokumentation, fx attester, og hvilke praktikker og beskæftigelsesforløb, borgeren har været igennem. Det er et overblik, de ikke i samme omfang havde, da de sad med en højere sagsstamme

Selve længden på samtalen kan sagsbehandlerne selv styre og derved afholde samtaler, der i højere grad foregår på borgerens præmisser, forstået på den måde, at sagsbehandleren kan vente med at afslutte samtalen til dét, der skal drøftes, er drøftet, frem for at være styret af, at tiden er gået.

#### *b. Bedre og mere tillidsfulde borgerrelationer og højere inddragelse af borgerne i egen sag*

Sagsbehandlerne oplever mulighed for at arbejde med borgerrelationen på en anden måde end tidligere. Der er fx mulighed for at gennemføre samtaler på borgerens bopæl, hvis der er særlige forhold, der taler for det (fx angst). Det har medført, at sagsbehandlerne har fået kontakt til borgere, der i lange perioder ikke har været på JKI, fordi de ikke har været i stand til at fremmøde pga. fysiske eller psykiske problemstillinger.

Der er på nuværende tidspunkt en udpræget oplevelse af, at der på dette grundlag er bedre mulighed for at engagere borgeren i egen sag, og mulighed for at få udvikling i sager, hvor der ikke har været den nødvendige fremdrift.

Et eksempel er en borger, der fået tilkendt ressourceforløb. Borgerens sagsbehandler vurderede efter at have fået overblik over borgerens sagshistorik og samtale med borger, at vedkommende kunne være i målgruppen for ressourceforløb. Arbejdet med at få udarbejdet den forberedende plan og få borgerens sag forelagt på det tværfaglige rehabiliteringsteam møde blev hurtigt iværksat, bl.a. fordi sagsbehandleren kendte til borgerens sagshistorik.

Forskellen på forsøgsafdelingen og de andre afdelinger på JKI er, at medarbejderne i forsøgsafdelingen (i tråd med anbefalingerne fra Taskforcen vedr. førtidspension og fleksjob) selv udarbejder den forberedende plan, hvilket de ikke gør i de øvrige afdelinger. Dette skyldes, at udarbejdelsen af forberedende planer både er en ressourcekrævende og faglig specialiseret opgave, som erfaringen viser, at sagsbehandlerne med en sagsnorm på 130 sager, ikke har mulighed for at løfte i tilstrækkelig grad. Når den enkelte sagsbehandler selv har mulighed for at udarbejde de forberedende planer, undgås der sagsbehandlerskift for borgerne.

#### *c. Bedre kendskab til kvaliteten i igangsatte aktiviteter*

Det er sagsbehandlernes oplevelse, at de er i stand til at have en bedre løbende opfølgning end før. Dels er der bedre mulighed for at medarbejderne kan kontakte borgere, fx telefonisk, for at følge op på aftaler. Dels er der som noget nyt mulighed for at borgerne kan kontakte sagsbehandleren direkte

på mobiltelefon, hvilket borgerne i de andre afdelingerne ikke har mulighed for. Begge dele angives som vigtige forudsætninger for at holde aktivt gang i den enkelte borgers forløb.

Samtidig betyder et bedre kendskab til borgerne og overblik over borgerens sagshistorik, at sagsbehandlerne kan agere mere bredt i forhold til igangsættelse af relevante aktiviteter. Det kræver større viden om, hvad der kan – og bør - igangsættes for at borgeren bedst muligt hjælpes videre. Det er oplevelsen hos ledelsen, at den faglige nysgerrighed blandt sagsbehandlerne er højnet som følge af dette.

Den faglige nysgerrighed udvikles ligeledes som led i sagssparring og vidensdelingsmøder blandt sagsbehandlerne og med ledelsen.

#### *d. Bedre mulighed for at forholde sig kritisk og udviklende hos opgaveløsningen hos anden aktør*

Kontakten med andre aktører og opfølgning med disse gennemføres ligeledes med et oplevet kvalitetsløft. Sagsbehandlerne har mulighed for at opsøge borgere hos de aktører, de er i forløb hos, og det giver konkret kendskab til kvalitet i forløbene og mulighed for at tilpasse, hvis der er behov for det.

### **Ad 3) Mål for forsøget med lavere sagsstammer**

Sagsbehandlernes fokus i arbejdet er at få støttet borgerne, så de kommer ud af offentlig forsørgelse, alternativt visiteret til anden ydelse.

Der er endnu ikke tilgængelige data for forsøget, men JKI har i perioden fra 2016-2017 deltaget i et andet sammenligneligt projekt "Jobfirst", hvor en række sagsbehandlere ligeledes har haft 50 sager. Jobfirst adskiller sig fra forsøget med lavere sagstammer ved at have et meget tydeligt jobfokus fra første samtale med borger, og krav om udarbejdelse af CV indenfor de første 4 uger. Det var et STAR-finansieret projekt og ligner på mange punkter Satspuljeprojektet "Flere skal med".

Resultaterne af Jobfirst viser, at der er 18 procentpoint flere, der er kommet i virksomhedsplaceringer og 4 procentpoint flere, der er kommet i job i deltagergruppen end i kontrolgruppen.

Forsøget med lavere sagsstammer har som mål at nå lignende - eller bedre resultater end Jobfirst projektet. Dertil kommer et særligt fokus på afklaring til fleksjob og førtidspension. Der arbejdes hen mod, at forsøgsafdelingen kan være spydspids for udviklingen af en model til at spotte borgere i målgruppen for fleksjob og udviklingen af metode til at foretage en målrettet afklaring af borgernes arbejdsevne.

Som nævnt ovenfor er det ligeledes et mål med forsøget, at alle de personligt koordinerende sagsbehandlere skal udarbejde forberedende planer for de borgere, de er sagsbehandler for. Dette lå ikke som et mål i Jobfirst projektet.

### **Ad 4) Evaluering af forsøget**

Forsøget med lavere sagsstammer evalueres både kvantitativt og kvalitativt. Forvaltningen gennemfører selv den kvantitative effektevaluering, der bl.a. skal undersøge, om de reducerede sagsstammer medfører, at sagsbehandlere i forsøgsafdelingen med reducerede sagsstammer får

flere i job end sagsbehandlere med høje sagsstammer. Udover afgangsrater og afgang til hhv. fleksjob, førtidspension og ressourceforløb, vil der ligeledes blive målt på samtalerettedighed, andel af borgere i virksomhedsplaceringer, antal forberedende planer, sygefravær og medarbejderomsætning.

### *Kvalitativ evaluering gennemføres af Københavns Professionshøjskole*

Forvaltningen har indgået aftale med Københavns Professionshøjskole, Institut for Socialt Arbejde (KP) (tidligere Metropol) om en kvalitativ evaluering af forsøget.

Den kvalitative evaluering har til formål at belyse, om forsøg med reducerede sagsstrammer medfører øget kvalitet og faglighed i sagsbehandlernes arbejde.

Dette gøres ved at følge og dokumentere den faglige udviklingsproces, som forventes at ledsage forandringerne i forsøgsafdelingen. Evalueringen vil arbejde med følgende undersøgelsesspørgsmål relateret til faglighed, borgerkontakt og leverandørsamarbejdet:

- *Hvordan påvirkes kvalitet og systematik i sagsarbejdet?*
- *Hvordan påvirkes relationer mellem borgere og sagsbehandlere?*
- *Hvordan påvirkes indhold og kvalitet i bestilling af og opfølgning på attester og leverandørforløb?*

### **Boks 1: Dataindsamlingsmetode**

#### **Metode**

Den kvalitative evaluering består af tre datakilder, hhv. sagsgennemgang, borgerinterview samt fokusgruppeinterview med sagsbehandlere i både forsøgsafdelingen og i de ordinære afdelinger. Derudover foretages der enkeltinterview med ledere og koordinatore.

#### **Eksempel på sagsgennemgangspunkter**

- Kvalitet i bestillinger af lægeattester og opfølgning herpå
- Kvalitet i bestillinger af leverandørtilbud
- Opfølgning på progressionsrapporter
- Fremdrift i sagen og om der generelt er et helhedsorienteret perspektiv på borgerens sag

#### **Eksempel på borgerinterview**

- Oplevelse af kvalitet i hjælp og ydelser der modtages
- Oplevelse af, om der er sket en forskel i forhold til tidligere

#### **Eksempel på fokusgruppeemner**

- Beskrivelse af arbejdsopgaver og faglig håndtering for sagsbehandlere.
- Oplevelse af egen faglighed: Kompetencestyrker og kompetencebehov relateret til konkrete opgaver.
- Relation til borger. Kendskab til borgerens situation og mulighed for at støtte, motivere og udvikle.
- Relation til leverandører og andre eksterne samarbejdspartnere.
- Vurdering af borgeres situation og muligheder. Fx gennem mestrings spørgsmål fra Indikatorprojektet BIP.

## Økonomi

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

## Videre proces

### *Fremtidige orienteringer om forsøget*

I budgetnotatet, der ligger til grund for forhandlingerne og vedtagelsen af budget 18, er det angivet, at forsøget vil blive midtvejsevalueret i juni 2018 med henblik på udarbejdelse af en business case, som kan indgå ved forhandlingerne om budget 2019.

Det er ikke muligt at få valide kvantitative data for effekten af forsøget, før det har været i gang i ca. 1 år. Derfor er der ikke belæg for at udarbejde en egentlig businesscase på nuværende tidspunkt. Midtvejsevalueringen er derfor rykket til foråret 2019.

På BIU-mødet den 27. august 2018 orienteres BIU om status på forsøget, som vil indeholde en mere systematisk opsamling på interviews foretaget af Metropol. Det forventes ligeledes, at der kan præsenteres pointer fra de første borgerinterviews. Metropol vil være til stede på mødet og præsentere de foreløbige resultater. Der vil ikke være kvantitative data med i statussen til august.

Michael Baunsgaard Schreiber / Inger Suppli

## Beslutning

Indstillingen blev taget til efterretning.