



Dato: 16-12-2008

Sagsnr.: 2007-109168

Dok.nr.: 2008-692917

### **Capacent undersøgelsen**

Direktionen besluttede i juni 2008 at gennemføre en undersøgelse af ansøgningsområdet – dvs. ansøgninger om førtidspension, fleksjob og revalidering.

Baggrunden for beslutningen var:

- Stor tilgang af ansøgninger om førtidspension
- Stor pukkel af uafsluttede førtidspensionssager
- Klager fra borgere over sagsbehandlingstidens længde
- Kritik fra Borgerrådgiveren

Undersøgelsen blev foretaget af konsulentfirmaet Capacent og afsluttet i september 2008.

A) *Produktion og produktivitet:*

*Meget stor sagspukkel på førtidspensionsområdet (ca. 1.700 sager)*

B) *Processer:*

*Forskellige muligheder for at øge produktiviteten og forkorte sagsbehandlingstiden på ansøgningsområdet – det kan skabe balance mellem indtag af sager og indstillinger henholdsvis afgørelser.*

A) Med hensyn til produktion og produktivitet konkluderer Capacent følgende:

- *Der bruges ca. 95 årsværk på ansøgningssager, svarende til en lønudgift på ca. 36 mio. kr. årligt*
- *Det koster ca. 10.000 lønkroner at sagsbehandle en ansøgning inden for alle 3 områder*
- *Store forskelle mellem centrene, hvad angår både antal afgørelser pr. årsværk og pris i lønkroner pr. sag*
- *Gennemgangen af sager viser en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ca. et år for ansøgninger om førtidspension efter*

Side 2 af 3

*hovedreglen og for ansøgninger om fleksjob og på knap 6 måneder for ansøgninger om revalidering*

- *Enkelte centre er særligt ramt af sagspukler*
- *På revaliderings- og fleksjobområdet er der en begyndende tendens til oparbejdning af sagspukkel*
- *Registrering af antal sager, aktiviteter og ressourcer understøtter endnu ikke styring af produktionen*
- *Vigtigt at sikre at lean implementeres og forankres*
- *Vigtigt at der følges op på resultater af lean i relation til produktivitet og kvalitet i sagsbehandlingen*

B) Om processer konkluderer Capacent følgende:

- *Forskellig organisering af sagsbehandling, enten specialiseret eller integreret – fordele og ulemper ved begge*
- *For megen passiv sagsbehandlingstid i begyndelsen og slutningen af sagsbehandling*
- *Journalføring er ikke altid tilstrækkelig og er nogle gange for omfattende*
- *Ingen systematisk planlægning ved ansøgningsagens begyndelse og ingen systematisk igangsætning af parallelle aktiviteter i sagsbehandling*
- *Centre og teams har forskellige flaskehalse; fx ved samtalen, ved skrivning af ressourceprofil og ved afslutning af sag*
- *Behov for standarder for afleveringsforretninger mellem enheder*
- *Nogen erfaring med at arbejde målrettet med leverandører, men behov for mere systematisk leverandørstyring*
- *Forskellige kvalitetssikringsprocedurer*

På baggrund heraf har Direktionen iværksat en omfattende handleplan på førtidspensionsområdet.

Handleplanen skal overordnet sikre 3 mål, som skal nås inden udgangen af 2009:

Side 3 af 3

- Afvikling af sagspuklen
- Sagsbehandlingstid på 3 måneder på en normal førtidspensionssag
- Markant reduktion i antallet af klager.

Handleplanen indeholder en række organisatoriske og kvalitetsforbedrende tiltag med henblik på at målene nås.

Forvaltningen vurderer at en række af handleplanens organisatoriske og kvalitetsforbedrende tiltag vil have en afsmittende virkning på behandling af sager om fleksjob. Her tænkes særligt på:

- Implementering af elektronisk sagsstyringsredskab
- Implementering af Lean på alle jobcentre
- Øget fokus på indhold og varighed af arbejdsprøvning
- Bedre planlægning af sagsforløb
- Målrettet arbejde med leverandører

Det bemærkes, at Capacents afrapportering er relativt omfangsrig og kan rekvireres via Sekretariatet.