



Evaluering af  
**FORSØG MED  
LAVERE  
SAGSSTAMMER**



Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen  
December 2020

## Indhold

1. Indledning.....	3
2. Resumé.....	4
3. Forsøgets rammer .....	6
4. Resultater fra den kvalitative evaluering ved Københavns Professionshøjskole .....	9
4.1 En ny sagsbehandlerrolle, der gør en forskel.....	9
4.2 Tydeligere sagsflow og højere oplysningsniveau .....	11
4.3 Borgerne oplever en velforberedt sagsbehandler, der lytter, inddrager og handler .....	11
5. Kvantitative resultater .....	13
5.1 Lille forskel på forsøgsafdelingens og kontrolgruppens afgang til job .....	13
5.2 Lille forskel på niveauet af virksomhedsplaceringer.....	13
5.3 Flere borgere i forsøgsafdelingen får ressourceforløb, fleksjob og førtidspension.....	14
5.4 Forsøgsafdelingen får flere borgere med lang ledighedshistorik væk fra kontanthjælp.....	14
5.5 Borgerne i forsøget får de samtaler, de skal have .....	15
5.6 sygefravær.....	16
5.7 Medarbejderomsætning.....	17
5.8 Øvrige data.....	18
6. Samlet vurdering af de kvalitative og kvantitative resultater.....	18

## **1. INDLEDNING**

I perioden januar 2018 – december 2019 blev gennemført et forsøg med lavere sagsstammer på Jobcenter København – Center for Jobindsats (JKI). Forsøget er etableret som følge af vedtagelsen af Budgetaftale 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.*

I denne rapport præsenteres en endelig evaluering af forsøget baseret på både kvalitative og kvantitative resultater. Københavns Professionshøjskole har udarbejdet den kvalitative evaluering, mens forvaltningen har udarbejdet den kvantitative evaluering. Københavns Professionshøjskole har udarbejdet en længere slutrapport, som er tilgængelig på BIU-portalens. Nærværende rapport er en sammenskrivning af de kvalitative og kvantitative resultater.

I den kvalitative evaluering er data indsamlet i perioden februar 2018 til november 2019, og bygger på tre interviewrunder af medarbejdere og ledere, samt en sagsgennemgang af 20 borgersager.

I den kvantitative opgørelse er der målt på forsøgsperioden januar 2018 – april 2020, medmindre andet er angivet<sup>1</sup>.

I afsnit 2 præsenteres kort hovedpointerne af den kvalitative og kvantitative evaluering. I afsnit 3 beskrives, hvordan borgerne er udtrukket til hhv. forsøgsafdeling og kontrolgruppe. Afsnit 4 indeholder en sammenfatning af Københavns Professionshøjskoles evaluering af de kvalitative resultater, mens afsnit 5 præsenterer de kvantitative resultater. I Afsnit 6 foretager forvaltningen en vurdering af resultaterne.

---

<sup>1</sup> Måleperioden i den kvantitative evaluering rækker 4 måneder længere end forsøgets afslutning i december 2019. Dette skyldes, at forvaltningen vil sikre sig, at borgere der i slutningen af 2019 gøres klar til møde i rehabiliteringsteamet med henblik på tilkendelse af ressourceforløb, fleksjob og førtidspension ligeledes indgår i dataopgørelsen. Det tager gennemsnitligt 4-5 mdr. fra borger meldes klar til rehabiliteringsteammøde og til det registreres i ydelsessystemet, at borger er overgået fra kontanthjælp til ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. Data i DREAM-databasen, hvor forvaltningen trækker oplysningerne fra, er 6 måneder om at blive valideret. Derfor er data fra april 2020 først tilgængelige primo oktober 2020.

## 2. RESUMÉ

---

I forsøget med lavere sagsstammer på JKI – Center for Jobindsats har personligt koordinerende sagsbehandlere i en forsøgsafdeling gennem to år fået reduceret deres sagsantal fra over 200 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere til 50. Derudover har sagsbehandlerne i forsøgsafdelingen haft en mere fleksibel organisering af arbejdsugen og større selvstændighed i tilrettelæggelsen af arbejdet. I det følgende gives et resumé af henholdsvis de kvalitative og kvantitative resultater.

### **LAVERE SAGSSTAMMER FORBEDRER RELATIONEN TIL BORGEREN OG DEN FAGLIGE KVALITET**

Samlet set viser den kvalitative evaluering, at de ændrede rammer har betydet, at borgerne oplever en meget positiv forskel i deres relation til jobcentret, og at sagsbehandlerne har leveret langt højere kvalitet i sagsarbejdet. Den kvalitative undersøgelse peger på, at det medfører en stor forskel at flytte sagsbehandlere fra en situation med sagsantal på mere end 200 og kortvarige, skematiserede samtaler til en situation med sagsantal på 50 og langt mere fleksible og selvstændige rammer for arbejdet:

- Borgere oplever et markant bedre samarbejde med sagsbehandlere end tidligere og fremhæver bl.a. sagsbehandlere, der er godt forberedt til samtaler, har overblik og forståelse, lytter og inddrager, kommunikerer klart og er gode til at samarbejde med andre aktører, der er involveret i borgerens sag og situation. Borgerne oplever en større tillid til deres sagsbehandler, og at de bliver hjulpet mere, end de har prøvet i jobcentret tidligere.
- Sagsbehandlere i forsøgsafdelingen udvikler gennem forsøgsperioden deres kompetencer, så de leverer et sagsarbejde med markant højere faglig kvalitet end tidligere. Ikke mindst løftes oplysningsniveauet i sagerne, så kommunens rehabiliteringsteam får et bedre grundlag for at vurdere, om borgere kan indstilles til førtidspension, fleksjob og ressourceforløb.
- Sagsbehandlerne udvikler en voksende rollesikkerhed, som består af nye kompetencer og et større overblik over det system, som omkranser borgeren. Det gør dem i stand til at hjælpe borgere videre, som har siddet fast i kontanthjælpssystemet i årevis.

### **LAVERE SAGSSTAMMER BETYDER ØGET FREMDRIFT I KOMPLEKSE BORGERSAGER**

Der er lidt flere borgere fra forsøgsafdelingen end i kontrolgruppen, der er kommet i job. I løbet af forsøgsperioden er 11 pct. fra forsøgsafdelingen kommet i job, mens det er 10 pct. fra kontrolgruppen. Forskellen er dog ikke statistisk signifikant.

For afgang til småjob og uddannelse er resultaterne for kontrolgruppen lidt højere. I forsøgsafdelingen har 2 pct. af borgerne opnået et småjob, mens det for kontrolgruppen er 3 pct. Ligeledes er 2 pct. af borgerne fra forsøgsafdelingen kommet i uddannelse, mens det gælder for 3 pct. i kontrolgruppen.

Der er lidt flere borgere fra forsøgsafdelingen end i kontrolgruppen, der er kommet i virksomhedspraktik. I forsøgsperioden har 49 pct. af borgerne fra forsøgsafdelingen været i praktik eller løntilskud, mens det gælder for 47 pct. af borgerne fra kontrolgruppen.

Til gengæld er flere borgere i forsøgsafdelingen visiteret til ressourceforløb, fleksjob og førtidspension end i kontrolgruppen. Forsøgsafdelingen har især en større afgang til ressourceforløb. Tre gange så mange borgere er kommet i ressourceforløb fra forsøgsafdelingen (15 pct.) i forhold til kontrolgruppen (5 pct.).

Tilkendelserne af førtidspension og fleksjob ligger lidt højere i forsøgsafdelingen sammenlignet med kontrolgruppen. Således er 5 pct. af borgerne i forsøgsafdelingen kommet på førtidspension, mens det gælder for 3 pct. i kontrolgruppen. Borgere tilkendt fleksjob udgør 3 pct. i forsøgsafdelingen mod 2 pct. i kontrolgruppen.

Der er flere borgere med lang ledighedshistorik der kommer væk fra kontanthjælp i forsøgsafdelingen sammenlignet med kontrolgruppen. I forsøgsafdelingen er gruppen reduceret med 26 pct. mens den i kontrolgruppen er reduceret med 18 pct.

Der er flere borgere i forsøgsafdelingen, der får deres samtale rettidigt. Det gælder for 90 pct. af samtalerne i forsøgsafdelingen, at de er rettidige, mens det gælder for 82 pct. i kontrolgruppen.

Sygefraværet i forsøgsafdelingen er i første del af forsøgsperioden lavere end i afdelinger med høje sagsstammer, og i hele forsøgsperioden har forsøgsafdelingen et lavere korttidssygefravær end niveauet i afdelinger med høje sagsstammer.

Medarbejderomsætningen, det vil sige andelen af medarbejdere, der opsiges deres stilling, er generelt lavere lidt i forsøgsafdelingen end i afdelinger med høje sagsstammer.

Samlet set peger den kvantitative evaluering på, at forsøget med lavere sagsstammer har gjort det muligt at skabe øget fremdrift i en række komplekse borgersager, idet flere borgere i forsøgsafdelingen er blevet visiteret til en anden ydelse (ressourceforløb, fleksjob og førtidspension). Ligeledes er flere borgere med lang ledighedshistorik kommet væk fra kontanthjælp i forsøgsafdelingen sammenlignet med kontrolgruppen. Dermed er flere borgere fra forsøgsafdelingen hjulpet til en afklaring af deres sag, eller et skridt tættere herpå, hvis de har behov for et helhedsorienteret forløb og derfor er i målgruppen for ressourceforløb.

Forsøget har derimod ikke vist nogen signifikant effekt på afgang til job og uddannelse. Forvaltningen vurderer, at den væsentligste grund hertil er, at virksomhedskonsulenterne i forsøgsafdelingen ikke har haft ændrede arbejdsforhold, men har haft samme sagsantal som virksomhedskonsulenter i kontrolgruppen. I forsøget er det kun de personligt koordinerende sagsbehandlere, som udgør godt halvdelen af medarbejderne i forsøgsafdelingen, der har fået reduceret deres sagsstamme. Eftersom det er virksomhedskonsulenternes opgave at hjælpe borgerne i praktik og videre ud i småjob eller ordinær ansættelse, kan det være en væsentlig forklaring på, at der ikke er større forskel på forsøgsafdelingens og kontrolgruppens afgang til job og uddannelse.

### **3. FORSØGETS RAMMER**

#### **DET GIK FORSØGET UD PÅ**

I januar 2018 blev forsøget med lavere sagsstammer etableret på JKI – Center for Jobindsats. Formålet var at undersøge effekterne af, at sagsbehandlere dels får reduceret deres sagsstamme og dels får friere rammer og større fagligt ansvar i udførelsen af arbejdet.

Det indebar oprettelsen af en forsøgsafdeling på jobcentret, hvor de personligt koordinerende sagsbehandlere havde 50 sager hver, mens tilsvarende sagsbehandlere i ordinære afdelinger havde ca. 130 sager<sup>2</sup>.

Udover at have reducerede sagsstammer har sagsbehandlerne også som en del af forsøget haft friere rammer og større ansvar i arbejdet. Dette indebar blandt andet:

- Sagsbehandler styrer selv indkaldelse af borger
- Fleksibel varighed af borgersamtaler
- Sagsbehandler har mobiltelefon og kan kontaktes direkte af borger
- Høje og komplekse faglige krav, blandt andet i forhold til at udarbejde forberedende planer.

Som noget nyt skulle de personligt koordinerende sagsbehandlere i forsøgsafdelingen stå for udarbejdelsen af forberedende planer, som bruges ved fremlæggelse af en borgers sag på rehabiliteringsteamet. I de ordinære afdelinger var der en række specialiserede medarbejdere, der stod for opgaven med at udarbejde forberedende planer. Det betød, at der skete et sagsbehandlerskifte i det øjeblik, det blev vurderet, at borgeren var i målgruppen for en forberedende plan og fremlæggelse på rehabiliteringsteamet.

Ved at alle personligt koordinerende sagsbehandlere i forsøgsafdelingen skulle lave den forberedende plan selv, var formålet at sikre højere kontinuitet i borgernes sag ved at undgå, at borgerne skulle overgå til en anden sagsbehandler og fortælle alt på ny. Dernæst var det også et fokuspunkt at sikre fremdrift i sagen og undgå tab af viden om borgeren, som er forbundet med sagsbehandlerskifte.

#### **ORGANISERING AF FORSØGSAFDELINGEN**

Forsøgsafdelingen var, ligesom de ordinære afdelinger, sammensat af personligt koordinerende sagsbehandlere, som udgjorde lidt over halvdelen af medarbejderne mens de resterende medarbejdere var virksomhedsrettede sagsbehandlere (virksomhedskonsulenter). I forsøget var det kun de personligt koordinerede sagsbehandlere, som havde fået reduceret deres sagsstammer. Virksomhedskonsulenterne i forsøgsafdelingen havde omkring 50 borgersager ligesom virksomhedskonsulenterne i de ordinære afdelinger.

Medarbejderne til forsøgsafdelingen blev rekrutteret internt og havde efter forvaltningens vurdering en sammensætning af erfarne og relativt nyansatte

---

<sup>2</sup> Da forsøget blev besluttet havde sagsbehandlerne på JKI typisk 200 sager, men ved forsøgets opstart havde også sagsbehandlerne i kontrolgruppen fået sænket deres sagsstamme til ca. 130 sager. Det skyldes først og fremmest deltagelse i Flere Skal Med. I forsøgsperioden er forskellen på forsøgsafdelingen og kontrolgruppen 50 sager overfor 130 sager.

medarbejdere, som i store træk minder om medarbejdergruppen i de ordinære afdelinger, som udgør kontrolgruppen.

## UDVÆLGELSE AF BORGERE

For at kunne sammenligne resultatet af arbejdet i forsøgsafdelingen blev der tilfældigt udtrukket sager til en kontrolgruppe. Kontrolgruppen består af borgere fra flere forskellige afdelinger på JKI – Center for Jobindsats.

Fordelingen af borgere til begge grupper er foretaget tilfældigt via et randomiseringsprogram for at sikre, at de to grupper er så ens som muligt. Der er 917 borgere i forsøgsafdelingen og 856 borgere i kontrolgruppen.

Der er borgere, der efterfølgende er visiteret til forsøgsafdelingen som følge af, at andre borgere er kommet i job eller har fået ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension mm. Disse borgere er ikke taget med i den kvantitative opgørelse, som præsenteres i afsnit 4. Det vil sige, at der kun er set på resultatet for de borgere, der var i forsøgsafdelingen og kontrolgruppen i januar 2018.

## BORGERNE I FORSØGSAFDELINGEN OG I KONTROLGRUPPEN HAR NÆSTEN ENS GRUNDKARAKTERISTIKA MEN DER ER FLERE BORGERE MED LANG LEDIGHED I FORSØGSAFDELINGEN

I forbindelse med midtvejsevalueringen i 2019 blev det undersøgt, hvorvidt borgerne i forsøgsafdelingen og i kontrolgruppen i praksis også ligner hinanden ift. herkomst, køn, alder og varighed på offentlig forsørgelse.

I tabel 1 nedenfor ses, at de to grupper i høj grad ligner hinanden. Der er en lille overvægt på 66 pct. af borgere med dansk herkomst i forsøgsafdelingen, hvor andelen i kontrolgruppen udgør 61 pct. Tilsvarende er der en lille overvægt på 33 pct. af borgere i kontrolgruppen med ikke-vestlig baggrund i modsætning til 29 pct. i forsøgsafdelingen.

Den gennemsnitlige alder ligger med hhv. 46 år i forsøgsafdelingen og 47 år i kontrolgruppen næsten på samme niveau og varigheden på offentlige ydelser ligger i begge grupper på gennemsnitligt 5 år.

Der er i begge grupper en overvægt af mænd med godt 60 pct., hvor kvinder udgør 40 pct.

Tabel 1: Borgerne i forsøgsafdelingen og i kontrolgruppen fordelt på herkomst, køn, alder og varighed på offentlig forsørgelse

	Antal	Dansk herkomst	Vestlig herkomst	Ikke-vestlig herkomst	Kvinder	Mænd	Alder (gnm)	Varighed på offentlig ydelse (gnm)
<b>Forsøgsafdeling</b>	917	66 pct. (606)	5 pct. (46)	29 pct. (265)	41 pct. (372)	59 pct. (545)	46 år	5,3 år
<b>Kontrolgruppe</b>	856	61 pct. (520)	6 pct. (55)	33 pct. (281)	40 pct. (344)	60 pct. (512)	47 år	5,1 år

Note: Data bygger på ledelsesindeformationssystemet BIFLIS. Data er trukket i 2019.

Det var forvaltningens vurdering i forbindelse med midtvejsevalueringen, at de to grupper er sammenlignelige. Dette gælder fortsat ved den endelige evaluering, da det er den samme borgergruppe, der trækkes resultater på igennem hele forsøget (borgere, der var i kontrolgruppen eller forsøgsafdelingen ved forsøgets start, 1. januar 2018).

Forvaltningen har til brug i slutevalueringen undersøgt borgernes ledighedshistorik ved forsøgets start i januar 2018 ved at opdele borgerne i forhold til, hvor lang tid de har modtaget kontanthjælp.

I tabel 2 nedenfor ses, at der i forsøgsafdelingen er en andel på 42 pct. af borgerne, der har modtaget kontanthjælp i 3 år eller længere tid, mens andelen i kontrolgruppen udgør 36 pct.

Omvendt er der en større andel i kontrolgruppen på 64 pct., der har modtaget kontanthjælp i mindre end 3 år i forhold til forsøgsafdelingen, hvor andelen er 58 pct.

Dermed er der flere borgere i forsøgsafdelingen med lang ledighedshistorik i forhold til kontrolgruppen.

Tabel 2: Borgere i forsøget opdelt på, om de har modtaget kontanthjælp i mindre end 3 år eller i længere tid end 3 år i januar 2018

	Kontanthjælp i mindre end 3 år		Kontanthjælp i 3 år eller længere		I alt
	Antal	Andel	Antal	Andel	
<b>Forsøgsafdeling</b>	532	58 pct.	385	42 pct.	917
<b>Kontrolgruppe</b>	543	64 pct.	312	36 pct.	855



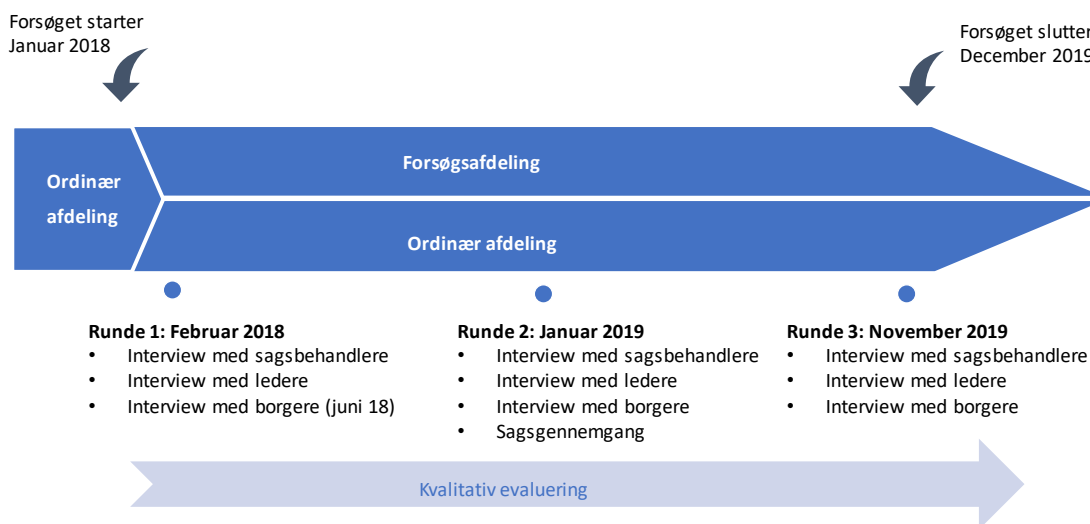
## **4. RESULTATER FRA DEN KVALITATIVE EVALUERING VED KØBENHAVNS PROFESSIONSHØJSKOLE**

Københavns Professionshøjskole har forestået den kvalitative evaluering af forsøget. Den kvalitative evaluering skal belyse, om forsøgsordningen med reduceret sagsstamme medfører øget kvalitet og faglighed i sagsbehandlernes arbejde og hvilke kontekstuelle forhold, der har betydning for resultaterne af reducerede sagsstammer. Evalueringen er baseret på tre runder af dataindsamling. Ved alle tre dataindsamlingsrunder er flere grupper blevet interviewet:

- Sagsbehandlere fra forsøgsafdelingen samt et udvalg af sagsbehandlere fra ordinære afdelinger.
- Ledere fra forsøgsafdelingen samt leder fra en ordinær afdeling.
- Borgere, hvis sagsforløb ligger i forsøgsafdelingen.

Runde to af dataindsamlingen var udvidet således, at der også blev foretaget en systematisk sagsgennemgang af 20 borgere med langvarige kontanthjælpsforløb, som har været i forsøgsafdelingen. Nedenstående figur viser et overblik over de tre runder af dataindsamling.

Figur 1. Oversigt over den kvalitative evaluering



I det følgende præsenteres en sammenfatning af resultaterne fra evalueringen. Bortset fra overskrifterne er teksten uddrag fra Københavns Professionshøjskoles slutrapport.

### **4.1 EN NY SAGSBEHANDLERROLLE, DER GØR EN FORSKEL**

#### *Opgavekompetencer*

I gennem forsøgsperioden er det tydeligt, at sagsbehandlere i stigende omfang udtrykker større faglig sikkerhed, og at de oplever en mere udviklet kollektiv faglig praksis på helt centrale opgaveområder: Borgerrelation og -samarbejde; Leverandørsamarbejde; Indhentning og anvendelse af lægelige oplysninger. I interviewene fortæller sagsbehandlere i forsøgsafdelingen, hvordan de især efter et til to år i forsøgsafdelingen i praksis udfolder følgende kompetencer:

- At sagsbehandlere er i stand til at etablere kontakt til og tillidsfuldt samarbejde med borgere, der tidligere helt eller delvist har forsøgt at undgå jobcenteret.
  - Ved at etablere samarbejde med andre myndigheds personer (socialforvaltning, mentorer mv.), som har kontakt med borgeren.
  - Ved at anvende fleksible kontakt- og mødeformer.
- At sagsbehandlere kan levere sagsarbejde af en helt anden og højere kvalitet end tidligere, og at de opnår resultater med borgerne, som de ikke var i stand til tidligere.
  - At en fleksibel og personlig opfølgning og tættere løbende kommunikation kan medvirke til bedre og mere meningsfulde forløb for borgere i beskæftigelsesrettede leverandørforløb og bedre kontrol med leverandørernes indsats.
  - At en tættere og mere personlig kontakt med læge eller sundhedsvæsen kan medføre fremdrift i et forløb.
- At sagsbehandlere gennem forsøgsperioden vinder sikkerhed og rutine i forhold til arbejdsopgaver og faglige krav, der er fulgt med i overgangen til forsøgsordningen, herunder arbejdet med at udarbejde forberedende plan for en borger til rehabiliteringsteam.

I interviewene peger sagsbehandlere i forsøgsafdelingen på, at en tæt faglig ledelse og faglig sparring har været vigtig forudsætning for de opnåede resultater.

#### *Rollesikkerhed og systemkompetencer*

Gennem forsøgsperioden er det tydeligt, at sagsbehandlere i forsøgsafdelingen begynder at integrere de tilegnede kompetencer i en helt ny faglig sagsbehandlerrolle med langt bedre mulighed for rent faktisk at kunne gøre en forskel for udsatte borgere, som har siddet fast i kontanthjælpssystemet i årevis. Sagsbehandlere i forsøgsopgaven udvikler gennem forsøgsperioden en voksende rollesikkerhed, som går ud over sikkerhed i forhold til at løse de enkelte opgaver.

Nogle sagsbehandlere i forsøgsafdelingen træder markant ind i den ny sagsbehandlerrolle og udvikler og udfolder gennem forsøgsperioden et overblik og en indsigt i det system, der omkranser borgerens sag og situation, ikke mindst rehabiliteringsteamet og den måde de i praksis håndterer lovgivningens dokumentationskrav på. Sagsbehandlere anvender overblikket til at forme og time indhentningen af lægelige oplysninger og anden dokumentation og udviklende forløb, så de bedst muligt kan anvendes i borgernes sager.

Det overblik og den systemindsigt kan betegnes som tilegnede systemkompetencer, der medvirker til at fremme tydeligt fokus og stor effektivitet i sagsarbejdet, og understøtter et markant højere oplysningsniveau i sagerne end tidligere.

## **4.2 TYDELIGERE SAGSFLOW OG HØJERE OPLYSNINGSNIVEAU**

I februar 2019 blev gennemført en sags gennemgangen af 20 kontanthjælpssager. Der blev set på perioden fra 2012 - februar 2019 og med særligt fokus på forsøgsperioden (2018-2019). Sags gennemgangen bekræfter billedet fra interview med sagsbehandlere: Der er stor forskel på, hvordan opgaver løses i forsøgsafdelingen og i ordinære afdelinger forud for 2018. Den grundlæggende sagsoplysning er tydeligt højere i forsøgsafdelingen end tidligere, og sags gennemgangen bekræfter på den måde billedet af grundlæggende og positiv udvikling i det faglige niveau i forsøgsafdelingen.

Gennemgangen af 20 sager, hvoraf det sidste år (2018-19) foregår i forsøgsafdelingen, peger mere konkret på, at sagsforløb i forsøgsafdeling i sammenligning med den forudgående periode, er kendetegnet ved:

- Aktiv kontaktetablering til borgere, der har undgået jobcenteret i lange perioder.
- Brug af fleksible mødeformer til samtaler med borger i eget hjem, botilbud, hos anden aktør mv.
- Hyppigere samtaler med borgere.
- Højere grad af inddragelse af borgere i egen sag.
- Bedre bestillinger til leverandører med udfoldet formål og plan.
- Bedre løbende kendskab til kvaliteten i igangsatte aktiviteter, og bedre mulighed for at forholde sig kritisk og udviklende til opgaveløsning hos leverandører.
- Hurtigere og mere målrettet opfølgning på leverandørforløb. Erfaringer benyttes aktivt i det videre sagsforløb.
- Gradvis højere kvalitet i indhentning af lægelige oplysninger: brug af mere specifikke spørgsmål med reference til anvendelse i borgers sag
- Hurtigere og mere målrettet opfølgning på lægelige oplysninger. Oplysninger benyttes aktivt i det videre sagsforløb.
- Voksende samarbejde med andre aktører i borgers sager, herunder behandlere, mentorer og andre forvaltninger.

Ud over højere borgerinddragelse og generelt forhøjet oplysnings- og dokumentationsniveau i sagerne end tidligere, viser sags gennemgangen, at der er et tydeligere sagsflow i forsøgsafdelingen end i perioden før. Et sagsflow, der er kendetegnet ved:

- Mere tydelig social- og beskæftigelsesfaglig plan for borgerens fremadrettede forløb og herunder faglig sammenhæng mellem afholdte og planlagte opfølgningssamtaler (rød tråd).
- Hurtig sagsopfølgning. Korte tidsperspektiver mellem anmodninger, svar, forberedende plan og forelæggelse på rehabiliteringsteam.
- Afbud fra borger følges aktivt op.
- Mange sager kendetegnet ved en målrettet vej mod rehabiliteringsteam.

## **4.3 BORGERNE OPLEVER EN VELFORBEREDT SAGSBEHANDLER, DER LYTTET, INDDRAGER OG HANDLER**

I undersøgelsens borgerinterview formulerer borgerne mange positive og rosende ord om samarbejdet med sagsbehandlere i forsøgsafdelingen. Mange borgere fremhæver, at de oplever sagsbehandlere, der er godt forberedt til samtaler, har

overblik og forståelse, lytter og inddrager, kommunikerer klart og er gode til at samarbejde med andre aktører, der er involveret i borgerens sag og situation.

Det er helt gennemgående i borgerinterviewene, at der gives positivt udtryk for, at sagsbehandling og samarbejde i forsøgsafdelingen er helt anderledes, end hvad borgerne har været vant til tidligere.

Baseret på interview med 15 borgere, som i forsøgsperioden har været forankret i forsøgsafdelingen, men som tidligere har været forankret i ordinære afdelinger eller i andre jobcentre i Københavns Kommune, er der tydelig indikation af, at:

- Borgere oplever store positive forskelle mellem tidligere relationer til jobcenter og relationer til forsøgsafdeling.
- Borgere oplever sagsbehandlere, der er forberedte, lytter og har kendskab til sagen.
- Borgere oplever sagsbehandler der har og tager sig tid i samtalerne.
- Borgere oplever sagsbehandlere, der kommunikerer klart og troværdigt.
- Borgere oplever sagsbehandler, der tager initiativer og handler
- Borgere oplever mere tillidsfulde relationer og højere inddragelse i egen sag.
- Borgere oplever sagsbehandlere, der er til at få fat i og fleksible i forhold til både mødeformer og -steder for samtaler.
- Nogle borgere oplever en vis ambivalens ved et mere målrettet og fremadskridende sagsarbejde.
- Der er enkelte eksempler på, at borgere ytrer bekymringer over sagsskridt, som de ikke har forstået (fx pga. sproglige problemer).

Undersøgelsens borgerinterview bekræfter på denne måde billedet af, at det medfører en stor og positiv forskel at flytte sagsbehandlere fra en situation med sagsantal på mere end 200 og kortvarige, skematiserede samtaler til en situation med sagsantal på 50 og langt mere fleksible og selvstændige rammer for arbejdet.

Borgerne i undersøgelsen giver helt gennemgående udtryk for, at de i forsøgsafdelingen oplever et samarbejde, der er bedre og hjælper dem mere, end de har prøvet i jobcentret tidligere.

## 5. KVANTITATIVE RESULTATER

I det følgende præsenteres de kvantitative resultater. Først præsenteres antallet af borgere afsluttet til job eller uddannelse, dernæst antallet af borgere i virksomhedsplaceringer og antallet af borgere, der er kommet i fleksjob, førtidspension eller ressourceforløb og til sidst ses der på udviklingen i andelen af borgere med 3 år eller mere på kontanthjælp.

Til sidst præsenteres andelen af borgere, der har fået én samtale hver 3. mdr., sygefraværet i forsøgsafdelingen og i kontrolgruppen, samt hvor mange medarbejdere, der har opsagt deres stilling.

### 5.1 LILLE FORSKEL PÅ FORSØGSAFDELINGENS OG KONTROLGRUPPENS AFGANG TIL JOB

Det fremgår af tabel 3 nedenfor, at andelen af borgere, der er afsluttet til job er marginalt højere i forsøgsafdelingen end i kontrolgruppen. Således er 11 pct. (102 borgere) i forsøgsafdelingen afsluttet til job, mens det for kontrolgruppen er 10 pct. (89 borgere).

Derimod er der lidt flere fra kontrolgruppen, der har opnået småjob.<sup>3</sup> Således har 3 pct. (22 borgere) fra kontrolgruppen opnået et småjob, mens det for forsøgsafdelingen er 2 pct. (18 borgere).

Ligeledes er der i kontrolgruppen en lidt større andel, der går i uddannelse. Således er 3 pct. (24 borgere) afsluttet til uddannelse i kontrolgruppen, mens 2 pct. (19 borgere) er afsluttet til uddannelse i forsøgsafdelingen jf. tabel 2 nedenfor.

Tabel 3: Antal og andel borgere afgået til beskæftigelse og uddannelse i forsøgsperioden

	Beskæftigelse	Andel af målgruppen	Småjob	Andel af målgruppen	Uddannelse	Andel af målgruppen
<b>Forsøgsafdeling</b>	102	11 pct.	18	2 pct.	19	2 pct.
<b>Kontrolgruppe</b>	89	10 pct.	22	3 pct.	24	3 pct.

Note: Måleperioden er januar 2018 til april 2020. Tallene viser borgerens forsørgelsesgrundlag to måneder efter, at de er stoppet med kontanthjælp. Der er 917 borgere i forsøgsafdelingen og 856 borgere i kontrolgruppen. DREAM-data. Data er ikke statistisk signifikante

Selvom der er mindre forskelle på resultaterne for forsøgsafdelingen og kontrolgruppen, er der ikke tale om statistisk signifikante forskelle.

### 5.2 LILLE FORSKEL PÅ NIVEAUET AF VIRKSOMHEDSPLACERINGER

Af tabel 4 nedenfor fremgår det, at der er marginalt flere borgere i forsøgsafdelingen end i kontrolgruppen, der har været i virksomhedsplacering i forsøgsperioden (januar 2018-december 2019). Således har 49 pct. (451 borgere) fra forsøgsafdelingen været i enten virksomhedspraktik eller løntilskud, mens det for kontrolgruppen er 47 pct. (400 borgere). Der er ikke tale om en statistisk signifikant forskel.

<sup>3</sup> Det vil som oftest være personer, der har arbejde nogle timer pr. uge, og ved siden af får supplerende kontanthjælp.

Tabel 4: Antal borgere i virksomhedsplacering i 2018 og 2019

	Virksomhedsplacering (praktik eller løntilskud)	Ikke i placering	Andel af målgruppen
<b>Forsøg- afdeling</b>	451	466	49 pct.
<b>Kontrolgruppe</b>	400	455	47 pct.

Note: Data bygger på ledelsesinformationssystemet, BIFLIS (Specieltræk)

### 5.3 FLERE BORGERE I FORSØGSAFDELINGEN FÅR RESSOURCEFORLØB, FLEKSJOB OG FØRTIDSPENSION

Andelen af borgere, der er kommet i fleksjob, har fået en førtidspension eller er kommet i ressourceforløb fremgår af tabel 5. Som det fremgår af tabellen, er der flere borgere fra forsøgsafdelingen end i kontrolgruppen, der har fået ressourceforløb, fleksjob og førtidspension.

Forskellen er størst for borgere visiteret til ressourceforløb. Således er 15 pct. (139 borgere) fra forsøgsafdelingen visiteret til ressourceforløb, mens der er 5 pct. (46 borgere) fra kontrolgruppen. Denne forskel er statistisk signifikant.

Hvad angår fleksjob og førtidspension ligger andelen af visiterede borgere fra forsøgsafdelingen og kontrolgruppen tættere. Således er 3 pct. (31 borgere) fra forsøgsafdelingen visiteret til fleksjob, mens det er tilfældet for 2 pct. (20 borgere) fra kontrolgruppen. Denne forskel er imidlertid ikke statistisk signifikant. Der er 5 pct. (47 borgere) fra forsøgsafdelingen, der har fået førtidspension, mens det er tilfældet for 3 pct. (23 borgere) fra kontrolgruppen. Denne forskel er statistisk signifikant.

Tabel 5: Antal borgere afgået til ressourceforløb, førtidspension, fleksjob i forsøgsperioden (2018-2019)

	Ressource- forløb	Andel	Fleksjob /fleksjobberettiget	Andel	Førtids- pension	Andel
<b>Forsøgsafdeling</b>	139	15 pct.	31	3 pct.	47	5 pct.
<b>Kontrolgruppe</b>	46	5 pct.	20	2 pct.	23	3 pct.

Note: Måleperioden er januar 2018 til april 2020. Tallene viser borgerens forsørgelsesgrundlag to måneder efter, at de er stoppet med kontanthjælp. Der er 917 borgere i forsøgsafdelingen og 856 borgere i kontrolgruppen. DREAM-data.

### 5.4 FORSØGSAFDELINGEN FÅR FLERE BORGERE MED LANG LEDIGHEDSHISTORIK VÆK FRA KONTANTHJÆLP

I forsøgsafdelingen var der i januar 2018 en større andel af borgere med lang ledighedshistorik (3 år eller mere på kontanthjælp) end i kontrolgruppen (se. tabel 2,

s.8). Forvaltningen har set på, hvor stor den gruppe er ved forsøgets afslutning i december 2019. Dette er gjort ved at se på den samme gruppe af borgere, der ved forsøgets start i januar 2018 havde været 3 år eller mere på kontanthjælp.

Det ses af tabel 6, at gruppen af borgere med lang ledighedshistorik er reduceret i både forsøgs- og kontrolgruppen. Forsøgsafdelingen har fået reduceret gruppen med 100 borgere, mens kontrolgruppen har reduceret med 56 borgere. Det giver en reduktion i forsøgsafdelingen på 26 pct. i forhold til 18 pct. i kontrolgruppen.

Analysen kan ikke sige noget om, hvor borgerne er kommet hen. Det vil sige, om de er kommet i job, uddannelse eller er har fået tilkendt ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.

Tabel 6: Antallet af borgere med 3 år eller mere på kontanthjælp i januar 2018 og i december 2019

	Januar 2018	December 2019	Reduktion
<b>Forsøgsafdeling</b>	385	285	100 (26 pct.)
<b>Kontrolgruppe</b>	312	256	56 (18 pct.)

## 5.5 BORGERNE I FORSØGET FÅR DE SAMTALER, DE SKAL HAVE

I det følgende fremgår det i hvor høj grad, borgerne i forsøget får de samtaler, de skal have efter lovgivningen sammenlignet med kontrolgruppen (det vil sige jobsamtaler). Der gøres opmærksom på, at antallet af samtaler i både forsøgs- og kontrolgruppen ligger højere, da denne opgørelse udelukkende inkluderer jobsamtaler, hvor forskellige krav til indhold og registrering indgår.

I tabel 7 fremgår det, at der i forsøgsafdelingen er gennemført flere rettidige samtaler i gennemsnit pr. uge sammenlignet med kontrolgruppen. Det vil sige, at borgerne har fået én samtale hver 3. mdr. og dermed fire samtaler på et år. Således ligger andelen af rettidige samtaler på 90 pct. i forsøgsdelingen, mens den ligger på 82 pct. i kontrolgruppen.

Tabel 7: Andelen af rettidige samtaler pr. uge i perioden 1. januar 2018 - 31. december 2019

	Antal samtaler, gnm pr. uge	Rettidige antal samtaler, gnm pr. uge	Andel rettidige samtaler, gnm pr. uge
<b>Forsøgsafdelingen</b>	666	600	90 pct.
<b>Kontrolgruppe</b>	675	557	82 pct.

Note: Der er udregnet et ugentligt gennemsnit indenfor perioden 1. januar 2018 til 31. december 2019. Data bygger på ledelsesinformationssystemet BIFLIS (Targit)

## 5.6 SYGEFRAVÆR

De følgende to tabeller viser niveauet af sygefravær henholdsvis i forsøgsafdelingen og fem sammenlignelige afdelinger i JKI, hvor sagsbehandlerne ikke har fået reducerede sagsstammer.

Tabel 8 viser, at sygefraværet i forsøgsafdelingen i 2018 (maj-dec) lå på gennemsnitligt 1,8 dage pr. medarbejder, mens gennemsnittet for de ordinære afdelinger lå mellem 3,0 og 6,5 dage. Der er altså i denne periode et lavere sygefravær i forsøgsafdelingen sammenlignet med afdelinger med høje sagsstammer. Det skal understreges, at sygefravær påvirkes af mange faktorer, og det vil kræve en mere omfattende statistisk analyse at sandsynliggøre, at det lavere sygefravær alene skyldes lavere sagsstammer.

Tabel 9 viser niveauet af sygefravær i 2019. Her fremgår det, at forsøgsafdelingen havde 10,6 sygedage pr. medarbejder, og hermed lå forsøgsafdelingen over tre af de ordinære afdelinger og under to afdelinger. Tabellen viser også, at det særligt er langtidsfraværet, som trækker forsøgsafdelingens samlede sygefravær op. Langtidsfraværet er som indikator følsomt overfor enkelte længere sygdomsforløb, som kan trække gennemsnittet op. Langtidsfraværet er derfor ikke nødvendigvis en god indikator på den generelle trivsel. På korttidsfravær ligger forsøgsafdelingen på niveau eller lidt under de øvrige afdelinger i 2019.

Tabel 8: Sygefraværsværk pr. fuldtidsansat maj-dec 2018

JKI Job og Indsats 1	3,0	1,6	1,4
JKI Job og Indsats 2	3,7	2,6	1,1
JKI Job og Indsats 3	6,5	3,6	3,0
JKI Job og Indsats 4	4,2	3,6	0,6
JKI Job og Indsats 5	4,7	4,1	0,6
JKI Job og Indsats 6 (forsøgsafdeling)	1,8	1,8	0,0

Tabel 9: Sygefraværsværk pr. fuldtidsansat jan-dec 2019

JKI Job og Indsats 1	5,7	4,0	1,7
JKI Job og Indsats 2	5,6	5,6	0,0
JKI Job og Indsats 3	12,2	7,2	5,1
JKI Job og Indsats 4	5,9	5,4	0,5



JKI Job og Indsats 5	21,8	7,5	14,3
JKI Job og Indsats 6 (forsøgsafdeling)	10,6	4,3	6,3

## 5.7 MEDARBEJDEROMSÆTNING

De følgende to tabeller viser medarbejderomsætningen i henholdsvis forsøgsafdelingen og fem sammenlignelige afdelinger, hvor medarbejderne ikke har fået reducerede sagsstammer. Her anvendes alene den eksterne medarbejderomsætning, det vil sige hvor stor en andel af medarbejderne, der har skiftet til en arbejdsplads udenfor Københavns Kommune. Det skyldes, at den generelle medarbejderomsætning også indeholder interne omorganiseringer, som ikke skyldes medarbejderens eget ønske om at sige op i afdelingen. Den eksterne medarbejderomsætning er derfor en bedre indikator på medarbejdertrivsel.

Tabel 10 viser, at i perioden maj til december 2018 havde forsøgsafdelingen en ekstern medarbejderomsætning på 3,8 pct., hvilket er lidt under niveauet i de ordinære afdelinger. Tabel 11 viser, at i 2019 var forskellen mellem forsøgsafdelingen og de ordinære afdelinger større. I 2019 havde forsøgsafdelingen ingen ekstern medarbejderomsætning, mens niveauet i de ordinære afdelinger lå på 2,4 – 13,6 pct.

Samlet viser resultaterne, at der er en tendens til, at medarbejderomsætningen er lavere i forsøgsafdelingen end i de ordinære afdelinger. Det er dog ikke muligt at konkludere med sikkerhed, at forskellen skyldes forsøget med lavere sagsstammer, da medarbejderomsætning påvirkes af mange forskellige faktorer.

Tabel 10: Gennemsnitlige eksterne medarbejderomsætning maj-dec 2018

JKI Job og Indsats 1	15,2%
JKI Job og Indsats 2	6,9%
JKI Job og Indsats 3	4,0%
JKI Job og Indsats 4	4,3%
JKI Job og Indsats 5	4,8%
JKI Job og Indsats 6 (forsøgsafdeling)	3,8%

Tabel 11: Gennemsnitlige eksterne medarbejderomsætning jan-dec 2019

JKI Job og Indsats 1	2,4%
JKI Job og Indsats 2	6,9%
JKI Job og Indsats 3	6,7%
JKI Job og Indsats 4	6,5%

JKI Job og Indsats 5	13,6%
JKI Job og Indsats 6 (forsøgsafdeling)	0,0%

## 5.8 ØVRIGE DATA

BIU godkendte 18. december 2017, som en del af udmøntningen af forsøget, at der skal gennemføres evaluering, hvor følgende måleparametre indgår i den kvantitative evaluering:

1. Afgang til job og uddannelse
2. Afgang til fleksjob, førtidspension og ressourceforløb
3. Antal borgere i virksomhedsplaceringer
4. Sygefravær og medarbejderomsætning
5. Antal forberedende planer og antal forberedende planer udskudt /afvist af rehabiliteringsteam

Den ovenstående kvantitative evaluering har behandlet de fire førstnævnte parametre. Forvaltningen har erfaret, at det ikke er muligt at trække valide data om forberedende planer (pkt. 5). Det skyldes, at data bygger på en markering i fagsystemet, som sagsbehandlerne frivilligt kan afkrydse. Derfor er det erfaringsmæssigt kun lidt under halvdelen af de forberedende planer, der også har en afkrydsning i fagsystemet. Dette er derfor ikke en del af evalueringen. Data om afgang til ressourceforløb, fleksjob og førtidspension indikerer dog indirekte, at antallet af forberedende planer er højere i forsøgsafdelingen end i kontrolgruppen. Derudover belyser den kvalitative evaluering, at forsøget har medført et fagligt løft af sagsarbejdet i forsøgsafdelingen, hvilket med stor sandsynlighed smitter af på kvaliteten af de forberedende planer, som tidligere blev udarbejdet af en særskilt afdeling.

Derudover fremgår det af budgetaftalen for 2018, hvor forsøget blev besluttet, at forsøgets effekt på "*udgifter til overførsler og længden af ledighedsforløb*" skal undersøges. Forvaltningen har beregnet, at når en borger kommer i job, sparer kommunen hver måned ca. 11.000 kr. gennemsnitligt. Heraf udgør overførslen langt det meste med ca. 9.000 kr. Udgiften til aktivering udgør ca. 1.400 kr. og udgiften til sagsbehandling ca. 500 kr. Forvaltningen vurderer imidlertid, at det ikke er relevant at udarbejde en egentlig besparelsesanalyse af de samlede økonomiske effekter, da forsøget ikke har vist nogen signifikant effekt på afgang til job og uddannelse. Afsnit 6 uddyber mulige forklaringer på, hvorfor der ikke er en større forskel på forsøgsafdelingens og kontrolgruppens afgang til job og uddannelse.

## **6. SAMLET VURDERING AF DE KVALITATIVE OG KVANTITATIVE RESULTATER**

Samlet set viser evalueringen, at lavere sagsstammer og friere rammer i tilrettelæggelsen af arbejdet gør det muligt at levere en langt mere fokuseret og helhedsorienteret indsats med hurtigere fremdrift til borgere med komplekse problemstillinger.

Sagsbehandlerne trives generelt med de forandrede rammer for deres arbejde, hvilket fremgår af de kvalitative interviews og understøttes af, at

medarbejderomsætningen og sygefraværet, særligt korttidssygefraværet, er lavere end i afdelinger med høje sagsstammer.

Fordelene ved lave sagsstammer bekræftes også af borgerne, som oplever en stor positiv forandring i deres relation til jobcentret i forhold til tidligere erfaringer. Borgerne oplever blandt andet, at sagsbehandlerne i højere grad er forberedte og tager sig til samtalerne, og at de kommunikerer klart og tager initiativ. Borgerne oplever alt i alt, at de har mere tillid til deres sagsbehandler.

Evalueringen viser imidlertid også, at lavere sagsstammer blandt de personligt koordinerende sagsbehandlere ikke har medført, at signifikant flere borgere er kommet i job eller uddannelse eller i virksomhedsplacering. Til gengæld har forsøget vist en positiv virkning på at få borgere ud af kontanthjælpssystemet ved at blive afklaret til ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension, samt at flere borgere med lang ledighedshistorik kommer væk fra kontanthjælp.

Både de kvalitative og kvantitative resultater ligger i forlængelse af resultaterne fra midtvejsevalueringen. Forvaltningen havde dog forventet, at der ville være en større forskel på forsøgsafdelingens og kontrolgruppens afgang til job, end der har vist sig at være. Forvaltningen vurderer, at det kan hænge sammen med følgende to faktorer:

- Arbejdsbetingelserne for virksomhedskonsulenter er de samme
- Implementering af handleplanen for udsatte (tidligere handleplanen vedr. førtidspension og fleksjob).

### **ARBEJDSBETINGELSERNE FOR VIRKSOMHEDSKONSULENTER ER DE SAMME**

Der var i alt 18 medarbejdere i forsøgsafdelingen, heraf 10 personligt koordinerende sagsbehandlere og otte virksomhedskonsulenter. De personligt koordinerede sagsbehandlere i forsøgsafdelingen har fået væsentligt reduceret deres sagsstamme, men det gælder ikke for virksomhedskonsulenterne. Deres sagsstamme var i forvejen omkring 50 borgere, og er ikke blevet reduceret i forsøgsperioden. Virksomhedskonsulenterne i forsøgsafdelingen har dermed haft samme arbejdsbetingelser som virksomhedskonsulenterne i kontrolgruppen.

Typisk er borgerne i både forsøgsafdelingen og kontrolgruppen tilknyttet en personligt koordinerende sagsbehandler, hvor indsatsen består af samtaler samt leverandørforløb. Når borgerne er klar til virksomhedspraktik, skifter de til en virksomhedskonsulent i afdelingen, hvis opgave det er at hjælpe borgerne i praktik og videre ud i småjob eller ordinær ansættelse.

Eftersom arbejdsbetingelserne for virksomhedskonsulenterne er uændrede, vurderer forvaltningen, at det er en væsentlig forklaring på, at afgang til job, uddannelse og småjob stort set er ens i forsøgsafdelingen og kontrolgruppen.

Til forskel fra Flere skal med-projekterne er der i dette forsøg ikke tale om en rollemæssig integration, hvor den personligt koordinerende sagsbehandler og virksomhedskonsulenten er én og samme person. Flere skal med-projekterne er organiseret således, at én medarbejder varetager samtlige opgaver i forhold til en borger og derved både er sagsbehandler, virksomhedskonsulent og mentor. Indsatsen består hovedsageligt i samtaler med fokus på, at borger kommer i en

virksomhedsplacering. Det er forvaltningens erfaring fra Flere skal med 1, at denne tre-i-en funktion sikrer et virksomhedsrettet fokus i indsatsen.

Flere skal med 2, som startede i 2020, har medført et stort fokus på småjobs for udsatte borgere. I forsøgsperioden (2018-2019) var fokus på småjobs ikke så udtalt, mens der i højere grad var fokus på virksomhedspraktikker.

### **IMPLEMENTERING AF HANDLEPLANEN FOR UDSATTE (TIDLIGERE HANDLEPLANEN VEDR. FØRTIDSPENSION OG FLEKSJOB)**

Forsøget har fundet sted i en periode, hvor handleplanen for udsatte samtidig er blevet implementeret, hvilket har medført et stort fokus på at få langtidsledige borgere ud af kontanthjælpssystemet og videre til anden indsats eller ydelse, som passer bedre til deres situation, fx ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. Mange af borgerne i forsøget har været i kontanthjælpssystemet i mange år og har komplekse problematikker, som stiller dem langt fra arbejdsmarkedet. Der har ved forsøgets start i 2018 været et efterslæb af borgere, der var i målgruppen for en anden ydelse, og det kan have medvirket til, at sagsbehandlerne har haft et stort fokus på at spotte de borgere, der er i målgruppen for ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.

### **LAVERE SAGSSTAMMER ØGER FREMDRIFTEN OG GIVER EN BEDRE BORGEROPLEVELSE**

At reducerede sagsstammer har haft betydning for kvaliteten og fremdriften i de 10 personligt koordinerende sagsbehandleres sagsarbejde fremgår tydeligt af den kvalitative evaluering og understøttes af de kvantitative resultater. Særligt fremhæver den kvalitative evaluering, at oplysningsniveauet i forsøgsafdelingens sager er løftet markant.

Det skal også bemærkes, at der i forsøgsafdelingen har været et stort ledelsesmæssigt fokus på kvalitet i sagsarbejdet, og det har været et fokuspunkt i forsøgsafdelingen, at alle sagsbehandlere har skullet udarbejde forberedende planer. Den opgave har været ny for stort set alle medarbejderne.

Det er forvaltningens vurdering, at når sagsbehandlere har kompetencerne og tiden til at udarbejde forberedende planer, øges evnen til at spotte de borgere, der har komplekse tværfaglige problemstillinger og dermed er i målgruppen for fleksjob, ressourceforløb eller førtidspension. Det vurderes derfor at være den primære årsag til, at især flere borgere i forsøgsafdelingen har fået ressourceforløb. Dette skal samtidig ses i lyset af, at andelen af borgere med lang ledighedshistorik har været højere i forsøgsafdelingen end i kontrolgruppen og at forsøgsafdelingen ligeledes i højere grad er lykkedes med at få borgere fra denne gruppe væk fra kontanthjælp.

Københavns Professionshøjskoles kvalitative evaluering beskriver den styrkede faglighed hos sagsbehandlerne som en tilegnelse af "rollesikkerhed og systemkompetencer". Sagsbehandlerne opfatter også selv deltagelsen i forsøget som at træde ind i en helt ny sagsbehandlerrolle med langt højere faglighed, hvilket sammen med de friere rammer giver dem mulighed for at tilbyde borgerne en bedre indsats.

Det, som sagsbehandlerne i høj grad tilegner sig i forsøget, er et overblik og en indsigt i systemet, som gør dem i stand til at agere mere ud fra borgerens behov i stedet for

på systemets præmisser. Dertil kommer, at den reducerede sagsstamme giver sagsbehandlerne mulighed for at opnå et bedre kendskab til den enkelte borger og dermed til dennes udfordringer og problematikker.

De styrkede systemkompetencer og det øgede kendskab til borgerens situation betyder, at sagsbehandleren i højere grad kan tilrettelægge en indsats, der er målrettet den enkelte og kan støtte borgeren på det rette tidspunkt og på det rette niveau. Det kan fx være i forhold til at komme til lægen, blive støttet i at møde op til indsats (fx praktik), komme til samtaler i jobcentre mv.

Alt i alt viser evalueringen af forsøget med lave sagsstammer, at det gør en stor forskel at reducere sagsbehandleres sagsstammer fra 200 til 50 og give dem friere rammer og mere fagligt ansvar i tilrettelæggelsen af deres arbejde.