Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

NOTAT

Viden om begrænsede sagsstammer

9. august 2018

J.nr.

AFA

Sagsstammens størrelse påvirker borgens chance for job eller uddannelse

Borgerens primære kontaktperson spiller en helt central rolle i forhold til at hjælpe borgeren i job eller uddannelse.

Erfaringerne fra flere projekter er, at

- Borgerens chancer for progression øges, når borgeren har en tillidsbaseret relation til en primær kontaktperson, der er tilgængelig og reagerer på de informationer borgeren giver[1]
- Medarbejdere der tror på, at deres borgere kan komme i job også har større succes med at hjælpe dem i job[2]
- Sagsbehandlerskift påvirker borgernes jobchancer negativt[3]

En grundlæggende forudsætning for at kunne sikre den nødvendige håndholdte indsats og opbygge en tillidsrelation til borgeren er, at medarbejderne har den fornødne tid. Det er derfor vigtigt, at størrelsen på medarbejdernes sagsstammer matcher borgernes reelle behov og giver plads til den håndholdte indsats.

Flere studier viser endvidere, at der er en direkte sammenhæng mellem medarbejdernes sagsstamme og effekten af den beskæftigelsesindsats borgeren deltager i[4]. Konkret peger foreløbige resultater af det kontrollede forsøg JobFirst – der afprøver en virksomhedsrettet indsats over for udsatte borgere, at når den samlede sagsstamme i jobcenteret vokser, så bliver det svære at skabe effekter af forsøgsindsatsen.

Forhold der bør overvejes, når sagsstammen fastsættes

Hvad der er en passende sagsstamme vil altid afhænge af en række forskellige forhold i det enkelte projekt eller i den enkelte kommune.

Det være sig fx sagernes kompleksitet, målgruppens behov, medarbejdernes kompetencer, hvor mange roller medarbejderne har i relation til sagen, behovet for tværsektorielt samarbejde, mulighed for ledelsesmæssig og kollegial sparring og digital understøttelse af indsatsen osv.

[1] Evaluering af Empowermentprojektet, Deloitte, 2017
[2] Beskæftigelsesindikatorprojektet, Væksthuset, 2018
[3] Beskæftigelsesindikatorprojektet, Væksthuset, 2018
[4] Politiske styringsinstrumenter på beskæftigelsesområdet, SFI, 2017

Hovedsagen er således at medarbejderens opgavemængde og sagsstamme matcher og giver mulighed for en tæt kontakt til borgeren.

Når medarbejdernes sagsstamme fastlægges bør det derfor nøje overvejes:

- Hvor mange roller medarbejderen skal varetage i relation til borgeren – er medarbejderen fx både mentor, virksomhedskonsulent og myndighedssagsbehandler?
- Hvilke konkrete arbejdsopgaver varetagelsen af disse roller indebærer?
- Hvordan arbejdsopgaverne bedst muligt organiseres?
- Hvor stort et geografisk område medarbejderen skal dække?

Eksempler på sagsstammer i andre projekter

Der findes flere eksempler på forsøg/projekter, der har arbejdet med at begrænse medarbejdernes sagsstamme og som samtidig har opnået positiv effekt af indsatsen. Det drejer sig blandt andet om JobFirst og IPS-projektet:

- *JobFirst-forsøget* viser en positiv beskæftigelseseffekt. Her viser en survey blandt fagpersonerne, at den gennemsnitlige sagsstamme for fagpersonerne (uanset rolle og kommune) har været 41 borgere. For knap halvdelen af fagpersonerne (48 pct.) har der været en nedskrivning i sagsstammen som følge af JobFirst.
- *IPS-projektet,* der er en beskæftigelsesindsats målrettet borgere med svære sindslidelser, som har et ønske om at få et arbejde eller komme i uddannelse, viser ligeledes signifikant positive effekter. IPS-konsulentens sagsstamme er maksimalt 25 borgere.