

EFFEKTIVE SAGSBEHANDLER- STRATEGIER I BESKÆFTIGELSES- INDSATSEN

JUNI 2018



AARHUS
UNIVERSITY

BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND BUSINESS



VÆKSTHUSETS
FORSKNINGSCENTER

Effektive sagsbehandlerstrategier i beskæftigelsesindsatsen

Væksthusets Forskningscenter

1. udgave, 1. oplag 2018

Denne udgivelse er udgivet af Væksthusets Forskningscenter.

Den er udarbejdet af Michael Rosholm, Kenneth Lykke Sørensen, Lars Skipper og Søren Nielsen, alle fra Aarhus Universitet.

Udgivelsen kan downloades på www.vaeksthusets-forskningscenter.dk

Væksthusets Forskningscenter

Sundholmsvej 34, 2. sal

2300 København S

Indhold

| | |
|------------|---|
| Indledning | 4 |
|------------|---|

| | |
|----------------|---|
| Data og metode | 7 |
|----------------|---|

| | |
|---------------------------------|---|
| Sagsbehandlereffektivitet i BIP | 9 |
|---------------------------------|---|

| | |
|--|----|
| Sagsbehandlernes valg af aktive strategier | 13 |
|--|----|

| | |
|----------------------------------|----|
| Sagsbehandlernes BIP besvarelser | 19 |
|----------------------------------|----|

| | |
|-------------|----|
| Appendiks A | 30 |
|-------------|----|

| | |
|-------------|----|
| Appendiks B | 32 |
|-------------|----|

Indledning

Denne rapport er udarbejdet i fællesskab af Michael Rosholm, Kenneth Lykke Sørensen, Lars Skipper og Søren Nielsen på baggrund af data fra BIP progressionsmålingsværktøjet koblet med data fra STAR's DREAM register samt sundhedsregistre hos Danmarks Statistik.

Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP) er et samarbejdsprojekt, som inddrager både praktikere, embedsfolk og forskere. BIP er initieret og finansieret af Væksthuset.

Baggrunden for BIP er, at udsatte borgere ofte har meget lang vej til beskæftigelse, at effekten af de aktive indsatser kan være svær at se, og at der derfor kan være brug for mellemfristede styringsmål, som har betydning for borgerens arbejdsmarkedsparathed; et sæt indikatorer, som peger frem mod beskæftigelse.

I BIP deltog 10 jobcentre. I hvert af disse jobcentre blev udvalgt et antal aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere til at indgå i BIP. Disse borgere blev omkring hver tredje måned, i forbindelse med en samtale i jobcenteret, stillet et antal spørgsmål om deres oplevelse af egen situation; alt lige fra netværk, hverdags- og helbredsmestring til viden om muligheder på arbejdsmarkedet og jobsøgning. Tilsvarende blev sagsbehandleren bedt om at vurdere borgeren på en række indikatorer, hvoraf nogle er de samme som borgerens, og andre afdækker yderligere aspekter, såsom koncentrationsevne og sagsbehandlerens tro på, at borgeren finder beskæftigelse.

De spørgsmål, som blev stillet til borgeren og sagsbehandleren, var udvalgt på baggrund af et omfattende litteraturstudium¹. Emnerne for de udvalgte indikatorer er vist i Boks 1 nedenfor².

1 Litteraturreview ifm. BeskæftigelsesIndikatorProjektet. Væksthuset m.fl., 2012.

2 De præcise spørgsmålsformuleringer til hver enkelt indikator kan ses i: BIP Indikatorer og jobsandsynlighed. Hovedpointer. Væksthusets Forskningscenter, 2017.

Boks 1. BIP indikatorerne

| BORGERSPØRGSMÅL | | SAGSBEHANDLERSPØRGSMÅL | |
|-----------------|---------------------|------------------------|----------------------|
| B1: | Ide om arbejde | S2: | Realisme |
| B2: | Tage kontakt | S3: | Målrettethed |
| B3: | Samarbejde | S4: | Initiativ |
| B4: | Netværk | S5: | Fortælle om sig selv |
| B5: | Hverdagsmestring | S6: | Samarbejde |
| B6: | Helbred | S7: | Instruktion |
| B7: | Kompetence | S8: | Koncentration |
| B8: | Klare et arbejde | S9: | Netværk |
| B9: | Viden om muligheder | S10: | Hverdagsmestring |
| B10: | Jobsøgning | S11: | Helbred |
| B11: | Reservationsløn | S12: | Jobchance |

Der var pr 7. maj 2017, hvor data fra registreringsværktøjet er udtrukket, indkommet 13.688 borgerbesvarelser og 13.561 sagsbehandlerbesvarelser fordelt på 3.707 borgere.

Denne rapport rangordner sagsbehandlerne med hensyn til deres effektivitet og analyserer forskelle mellem mere og mindre effektive sagsbehandlere. Vi har ikke adgang til sagsbehandlerens personlige karakteristika, så vi kan kun karakterisere dem med hensyn til de indsatser, de bringer i anvendelse for borgerne i deres sagsstamme, samt deres gennemsnitlige besvarelser på sagsbehandler-spørgsmålene i BIP.

Analyserne viser, at der er stor forskel på sagsbehandlerens effektivitet målt ved andelen af deres borgere, der i løbet af et år fra en BIP-besvarelse har fundet beskæftigelse eller er startet i uddannelse. Hvis alle sagsbehandlere var lige så effektive som gennemsnittet blandt de 25% mest effektive, så ville andelen i beskæftigelse eller uddannelse inden for et år efter en besvarelse af BIP-spørgsmål vokse fra knap 15% til godt 28%. Denne stigning på knap 15 procentpoints forudsætter, at effektivitetsforskellene afspejler reelle forskelle og ikke forskelle på borgerne i sagsstammerne ud over de forskelle, vi har korrigeret for. Analyserne giver et fingerpeg om, at sagsbehandlerens betydning potentielt er endog meget stor, og at der derfor kan være perspektiver i yderligere at afdække, hvad der karakteriserer de mere effektive sagsbehandlere.

I rapporten kan vi kun se på sagsbehandlernes anvendelse af aktive indsatser og deres vurdering af borgerne. Her gælder de overordnede tendenser, at de mest effektive sagsbehandlere i højere grad anvender jobrettede og opkvalificerende indsatser, mens de i mindre grad anvender sociale og helbredsrettede indsatser, end de mindst effektive sagsbehandlere. Dette kunne antyde, at nogle af effektivitetsforskellene kan henføres til de aktive indsatser, sagsbehandlerne anvender for borgerne i deres sagsstamme.

Når vi ser på vurderingen af borgerne, finder vi, at de mest effektive sagsbehandlere generelt har en mere positiv vurdering af aspekter, som er direkte relateret til borgerens jobsøgning, end de mindst effektive sagsbehandlere. Det er aspekter såsom realisme i jobsøgningen og troen på borgerens jobchancer. Hvad angår vurderingen af andre karakteristika, som fx borgerens helbreds- og hverdagsmestring samt netværk mv, ser vi ikke helt så tydelige og systematiske sammenhænge. Dette kunne antyde, at sagsbehandlerens idiosynkratiske vurdering af borgeren i relation til arbejdsmarkedet faktisk påvirker borgerens chancer for at finde beskæftigelse.

Samlet set finder vi således endog meget stor betydning af sagsbehandleren og dennes tilgang til og vurdering af borgeren i relation til arbejdsmarkedet. Resultaterne lægger op til yderligere analyser af, hvad der karakteriserer den effektive sagsbehandler, og hvordan sagsbehandlernes effektivitet kan påvirkes i et interventionsperspektiv, fx enten i form af efteruddannelsesindsatser omkring virksomme aktive indsatser, i form af understøttende profileringsværktøjer eller i form af *nudges* rettet mod sagsbehandlerne.

Data og metode

Den afhængige variabel, som anvendes i denne analyse, er en indikator for, om borgeren finder beskæftigelse eller påbegynder en SU-berettiget uddannelse indenfor 52 uger efter en BIP besvarelse. Vi anvender et udvidet beskæftigelsesbegreb, som definerer borgeren som beskæftiget, hvis denne har en indkomstangivelse i den relevante måned. Det vil sige, at også fleksjob, løntilskud og nogle få ordinære timer om ugen tæller med i beskæftigelsesbegrebet. Påbegyndelse af en SU-berettiget uddannelse er målt gennem modtagelse af SU.

De forklarende variable udgøres af:

- Data fra DREAM; køn, alder, etnicitet, civilstand, beskæftigelses- og forsørgelsehistorik m.m.
- Borgerens egne besvarelser af BIP spørgsmålene og ændringer heri
- Oplysninger vedrørende borgerens uddannelse opdelt i tre kategorier; ingen erhvervskompetencegivende uddannelse, faglært eller videregående
- Oplysninger vedrørende sundhed; fysiske og psykiatriske diagnoser inden for de seneste tre år, opdelt på hhv. 11 og 10 kategorier³, medicinkøb inden for seneste halve år, antal lægebesøg m.m.

De forklarende variable i regressionerne er altså alle de registerbaserede variable nævnt oven for samt borgerbesvarelserne fra BIP. Vi kontrollerer bevidst *ikke* for sagsbehandlerens egne BIP besvarelser om borgeren, da vi gerne vil karakterisere de effektive sagsbehandlere ved deres syn på borgeren, efter at vi har kontrolleret for alt muligt andet, som har med borgeren, men ikke med sagsbehandleren at gøre.

Foruden de ovenfor nævnte variable har vi derudover information om den tilknyttede sagsbehandler i form af et anonymiseret sagsbehandler ID nummer. Det vil

³ De 11 somatiske diagnoser er kræft og forstadier hertil; sukkersyge; sygdomme i nervesystemet; hjerte-kar sygdomme; lungesygdomme; lidelser i bevægeapparatet; svangerskab og barsel; fordøjelses- og urinvejslidelser; øjne og ører; diagnostiske undersøgelser mv; samt uheld og andre ydre årsager til skader. De psykiatriske diagnoser er organiske psykiske lidelser; psykiske lidelser og adfærdsmæssige forstyrrelser forårsaget af brug af psykoaktive stoffer; skizofreni, skizo-typisk sindslidelse, paranoide sindslidelser, akutte og forbigående psykotiske tilstande samt skizo-afektive sindslidelser; affektive sindslidelser; nervøse og stress-relaterede tilstande samt tilstande med psykisk betingede legemlige symptomer; adfærd ændringer forbundet med fysiologiske forstyrrelser og fysiske faktorer; forstyrrelser og forandringer i personlighedsstruktur og adfærd i voksenalder; mental retardering; psykiske udviklingsforstyrrelser; adfærd- og følelsesmæssige forstyrrelser opstået i barndom eller opvækst; samt ikke nærmere specificerede psykiske lidelser.

sige, at vi kan se, hvilke borgere en sagsbehandler har haft i sin sagsstamme, men vi har ikke adgang til anden information om sagsbehandleren⁴.

Vi kan bruge sagsbehandler ID nummeret til at danne en indikator for hver enkelt sagsbehandler og således kontrollere for sagsbehandleren i en lineær regression af alle de forklarende variable og sagsbehandler-indikatorer på sandsynligheden for, at borgeren finder beskæftigelse eller uddannelse. Dette kaldes en *fixed effects* regression.

Resultaterne fra denne regression giver, for hver sagsbehandler, et estimat for deres effektivitet. Disse estimater måler – hvis vi i øvrigt har fået kontrolleret tilstrækkeligt for borgerens egne karakteristika – sagsbehandlerens relative effektivitet; altså hvor meget større eller mindre sandsynlighed en given borger har for at finde beskæftigelse, hvis han/hun kommer ind til en given sagsbehandler sammenlignet med de andre sagsbehandlere.

Sagsbehandlerne kan herefter, med udgangspunkt i dette estimat, rangordnes efter deres estimerede effektivitet og inddeles i fire lige store grupper – kvartiler – fra den mindst effektive til den mest effektive gruppe af sagsbehandlere.

Regressionen korrigerer for borgerens egne karakteristika, hvorfor disse sagsbehandler effekter – i det omfang korrektionen for borger-karakteristika er tilstrækkelig – afspejler sagsbehandlerens sande effektivitet. Vi kan ikke være helt sikre på, at de inkluderede variable fanger alle borgerens karakteristika, hvorfor fortolkningen af resultaterne bør foretages med en vis forsigtighed. Resultaterne bør derfor benyttes som inspiration og anspore til yderligere analyser snarere end til direkte handlingsanbefalinger vedrørende praksis.

For at sikre, at sagsbehandlere med relativt få BIP besvarelser ikke giver anledning til unødigt 'støj' i resultaterne, inkluderes i denne analyse kun BIP besvarelser fra sagsbehandlere, som har besvaret BIP spørgeskemaet for mindst 10 borgere. Endvidere inkluderes kun borgere, som har mere end en besvarelse, og for disse ekskluderes den første besvarelse for at kunne inkludere progression mellem besvarelser som forklarende variable.

Efter disse restriktioner er der 6.164 besvarelser tilbage fordelt på 115 sagsbehandlere og 2.701 borgere. Knap 15% af borgerne har opnået beskæftigelse eller uddannelse ifølge ovenstående definition inden for et år efter en BIP besvarelse.

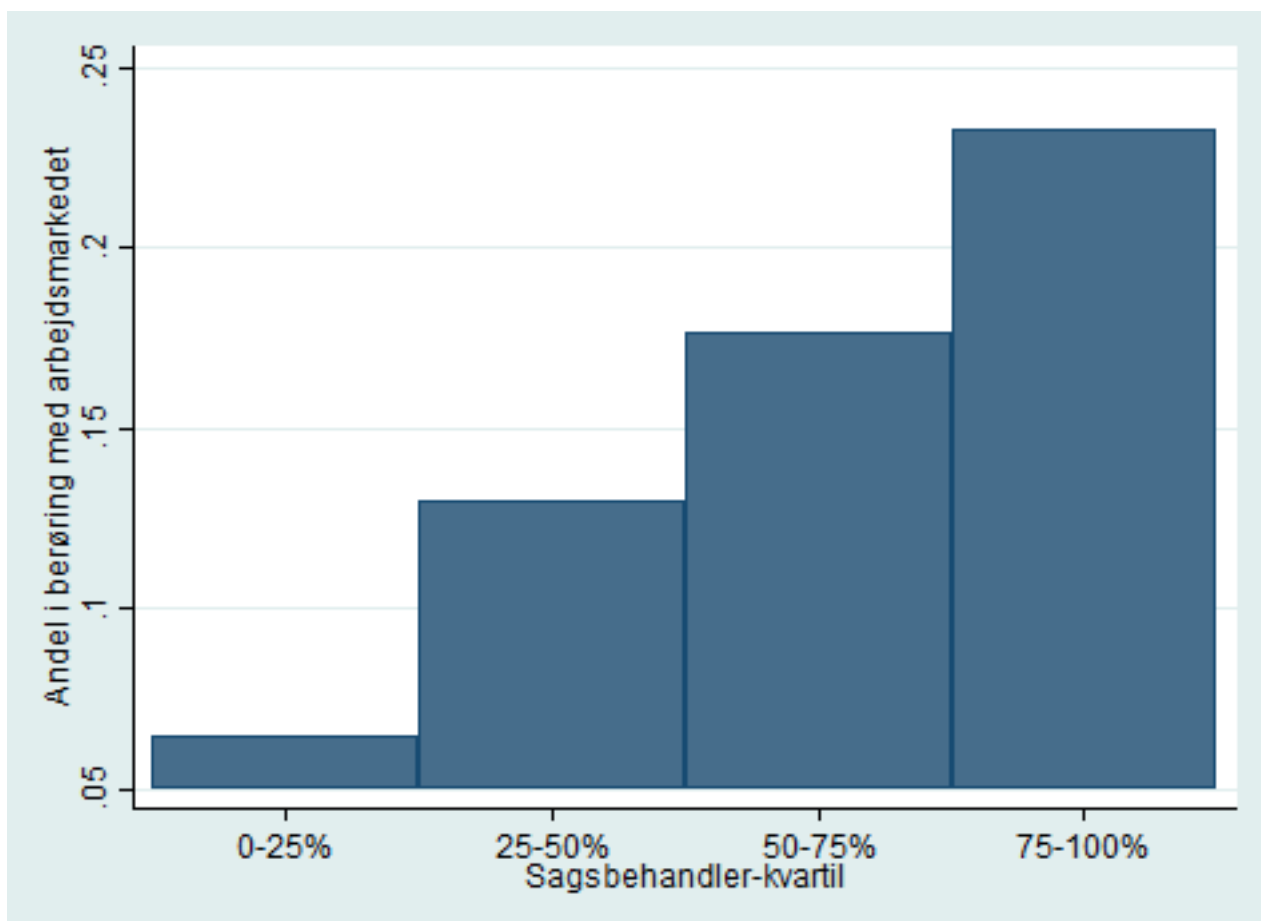
⁴ Væksthusets Forskningscenter forsøgte *ex post* i en survey at indsamle information om de involverede sagsbehandlere (køn, alder, uddannelse og anciennitet), men svarprocenten var for lav til at disse informationer kunne anvendes i nærværende analyser.

Sagsbehandlereffektivitet i BIP

Der foretages, som nævnt, en lineær regression af en indikator for om borgeren kommer i beskæftigelse eller uddannelse inden for 52 uger efter en BIP besvarelse på en lang række forklarende baggrundsvariable og et sæt sagsbehandler fixed effects. Forklaringsgraden i denne regression, når der ikke inkluderes sagsbehandler-effekter, er 16%. Forklaringsgraden vokser til 21%, når sagsbehandler-effekterne inkluderes. Regressionen giver, for hver af de 115 sagsbehandlere, et mål for deres effektivitet (som dog skal fortolkes med det i afsnittet ovenfor nævnte forbehold) i forhold til andre sagsbehandlere.

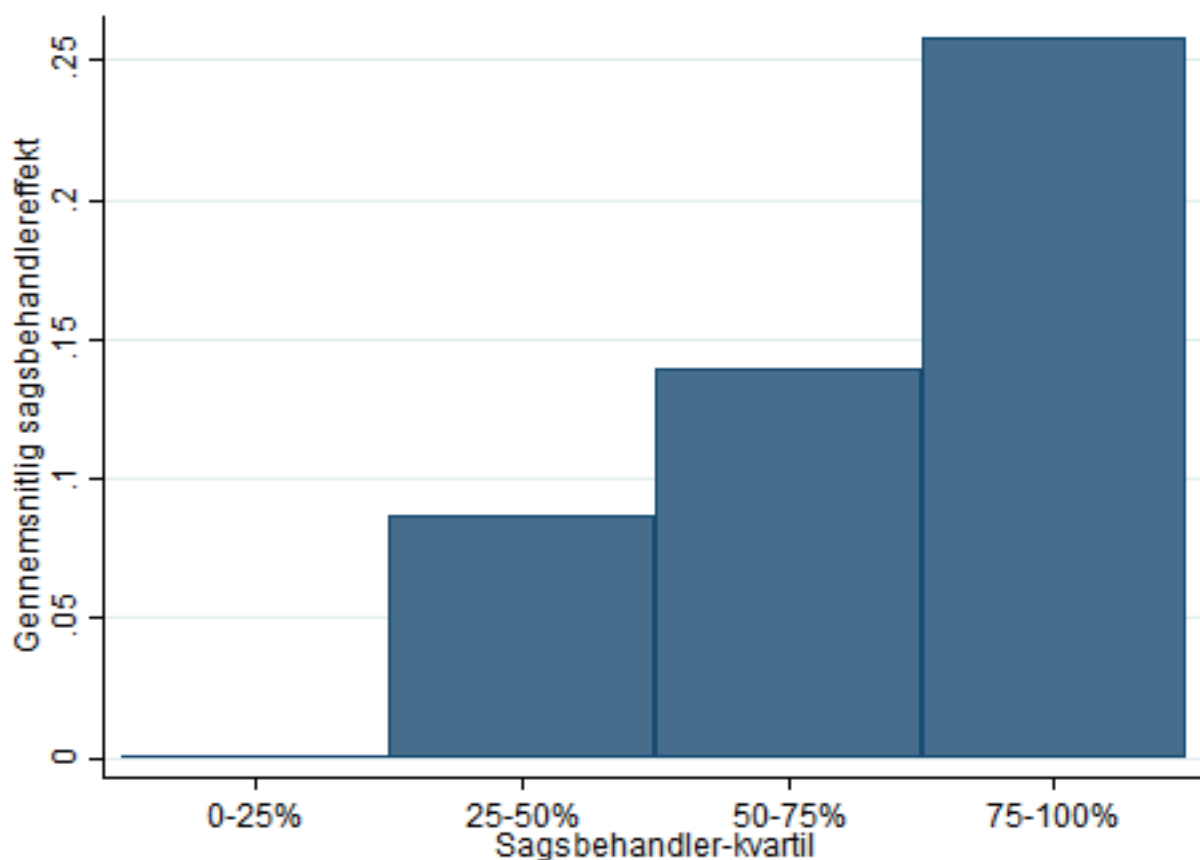
Herefter rangordnes sagsbehandlerne efter deres effektivitet i fire kvartiler, således at der i hver kvartil er 29 sagsbehandlere (28 i den øverste). Figur 1 viser, hvor stor en andel af borgerne tilknyttet sagsbehandlere i hver af de fire kvartiler, der kommer i beskæftigelse, når vi anvender det udvidede beskæftigelsesbegreb som angivet ovenfor. For de borgere, som er tilknyttet de mindst effektive sagsbehandlere, kommer kun 7% i job eller uddannelse, i næst-laveste kvartil er det 13%, i næst-øverste kvartil knap 18%, mens 23% af borgerne kommer i job eller uddannelse, når de tilknyttes de mest effektive sagsbehandlere.

Figur 1. Andel i beskæftigelse opdelt i sagsbehandler-kvartiler



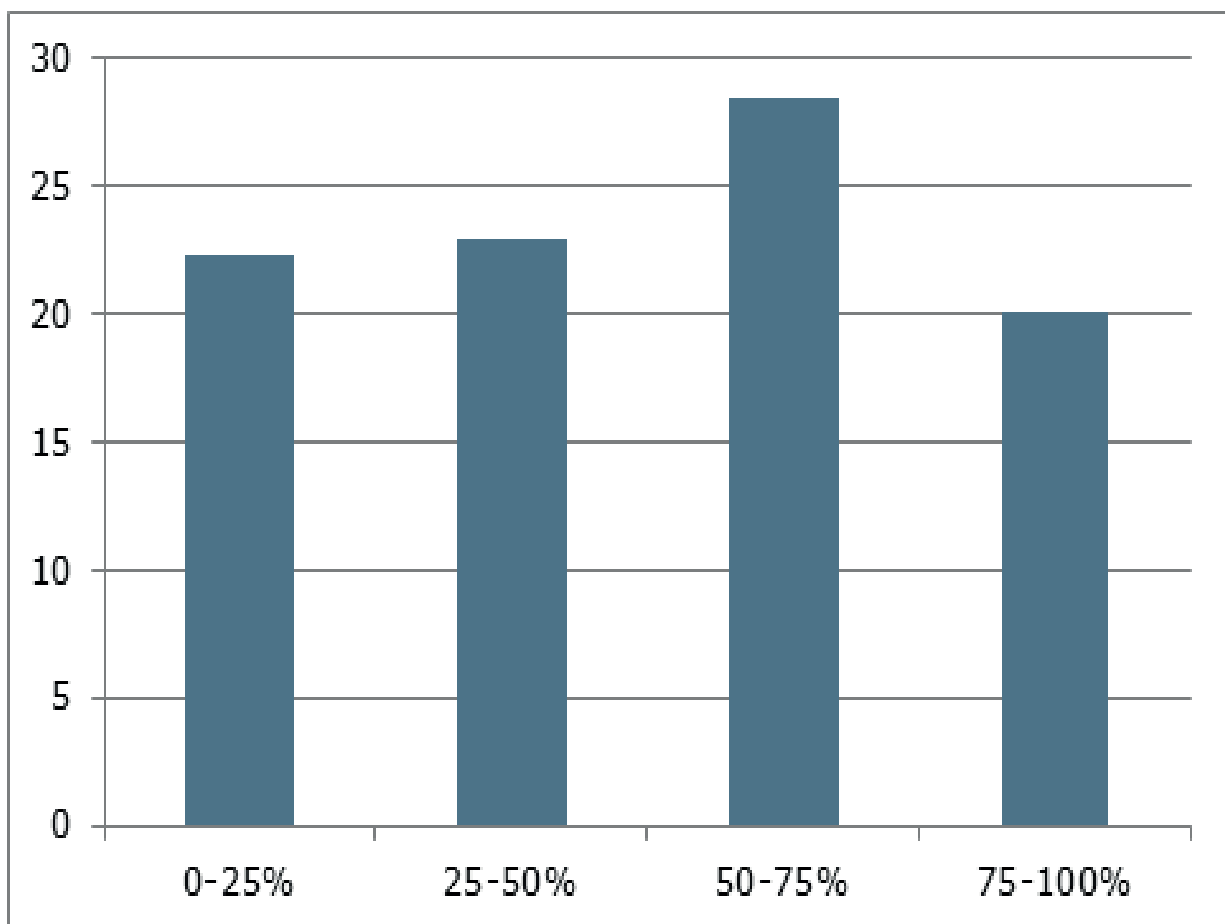
Figur 1 renser ikke for borgernes karakteristika, og figuren giver derfor ikke nødvendigvis et retvisende billede af sagsbehandlerne effektivitet. Det kan jo tænkes, at de mest effektive sagsbehandlere netop er effektive, fordi de har de mest ressourcestærke borgere tilknyttet. I Figur 2 vises derfor de gennemsnitlige sagsbehandler effekter i de fire kvartiler. Disse afspejler de reelle forskelle mellem sagsbehandlerne i de fire kvartiler. I Figur 1 var forskellen i beskæftigelsesfrekvens mellem borgere tilknyttet de 25% mindst effektive sagsbehandlere og de 25% mest effektive sagsbehandlere omkring 16 procentpoints (23%-7%). I Figur 2 er forskellen næsten 10 procentpoints større, nemlig 26 procentpoints. Fortolkningen af Figur 2 er sådan, at man ikke kan fortolke direkte på niveauerne, men kun på forskellene mellem grupperne. Implikationen af den store forskel er, at de mest effektive sagsbehandlere ikke har haft de mest ressourcestærke borgere, tværtimod. Deres effektivitet er skabt på baggrund af en gruppe relativt svage borgere, som de har formået at hjælpe i job eller uddannelse på trods heraf.

Figur 2. Fordeling af sagsbehandler effekter



I Figur 3 vises, hvordan antallet af borgere pr. sagsbehandler varierer på tværs af de fire kvartiler, hvor den laveste kvartil inkluderer de mindst effektive sagsbehandlere og den højeste kvartil de mest effektive. Bemærk at dette *ikke* er et mål for sagsbehandlerens case load, da en sagsbehandler sagtens kan have flere borgere, som bare ikke indgår i BIP. Figuren er udelukkende medtaget for at illustrere, at opdelingen i de fire kvartiler af sagsbehandlere efter effektivitet ikke kan henføres til statistiske tilfældigheder – alle kvartiler bygger på nogenlunde lige mange borgere.

Figur 3. Gennemsnitligt antal borgere pr. sagsbehandler



De mindst og næstmindst effektive sagsbehandlere har i snit besvarelser for 22-23 af deres borgere, mens det gennemsnitlige antal borgere der indgår i BIP pr. sagsbehandler er 28 for de næstmest effektive sagsbehandlere og 20 for de mest effektive sagsbehandlere. Der er således ikke nogen systematiske udsving i antallet af borgere pr. sagsbehandler opdelt på sagsbehandlernes effektivitet.

I det følgende ser vi på betydningen af forskellene mellem sagsbehandlerne for borgerens beskæftigelseschancer. For at illustrere den potentielle betydning af sagsbehandleren og dennes strategier har vi lavet et kontrafaktisk policy-eksperiment:

Antag, at vi har en metode til at gøre alle sagsbehandlere lige så effektive som den gennemsnitlige effektivitet i den øverste kvartil. Hvor mange borgere ville så komme i beskæftigelse? Resultatet af dette eksperiment vises i Tabel 1.

Tabel 1. Policy eksperiment; alle sagsbehandlere lige så effektive som gennemsnittet blande de 25% mest effektive

| GENNEMSNITLIG ANDEL I BESKÆFTIGELSE | ANDEL | STANDARD- FEJL | P-VÆRDI |
|--|--------|-------------------|---------|
| Gennemsnitlig andel i beskæftigelse, faktisk | 14,76% | 0,45 | |
| Gennemsnitlig andel i beskæftigelse med effektive sagsbehandlere | 28,45% | 0,19 | |
| Forøget andel i beskæftigelse | 14,69% | 0,42 | <0,0001 |

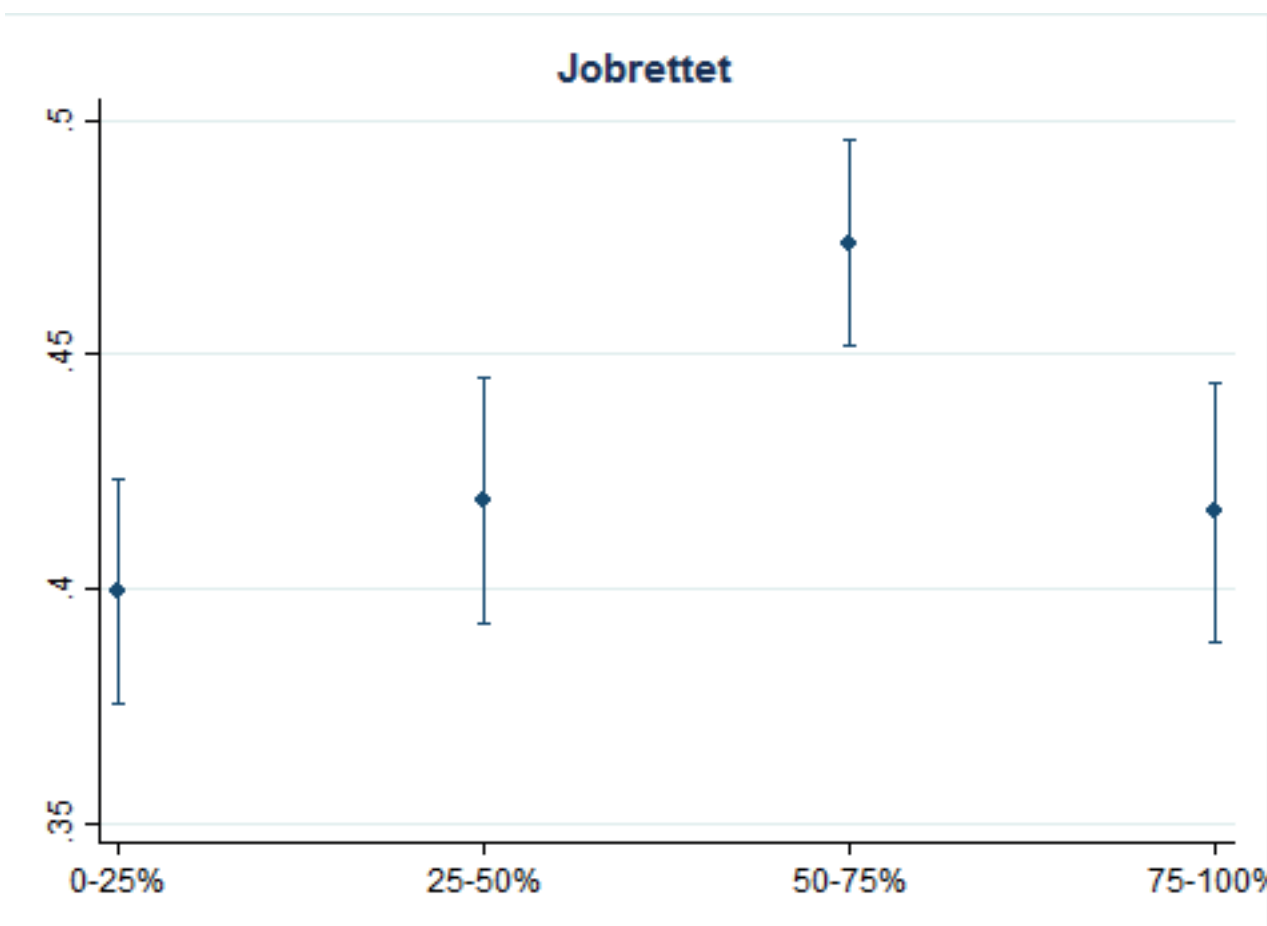
Hvis alle sagsbehandlere var lige så effektive som de mest effektive – og forudsat at disse effektivitetsforskelle er reelle og ikke bare afspejler uobserverede forskelle på deres borgere, som også diskuteret i metodeafsnittet – så ville andelen i beskæftigelse blive fordoblet. Dette giver et fingerpeg om, at sagsbehandlerens betydning potentielt er endog meget stor, og at der derfor kan være perspektiver i yderligere at afdække, hvad der karakteriserer de mest effektive sagsbehandlere.

I det følgende karakteriseres sagsbehandlerne derfor i forhold til deres valg af aktive strategier og deres besvarelser af sagsbehandlerspørgsmålene i BIP.

Sagsbehandlerens valg af aktive strategier

Figur 4-8 viser, i hvilket omfang de fire grupper af sagsbehandlere anvender aktive indsatser. Indsatserne er inddelt i fire grupper, defineret ud fra et spørgsmål til sagsbehandleren om borgerens deltagelse i aktive indsatser inden for de seneste tre måneder. Kategoriseringen i de fire aktivitetsgrupper er vist i Tabel A1 i Appendiks A.

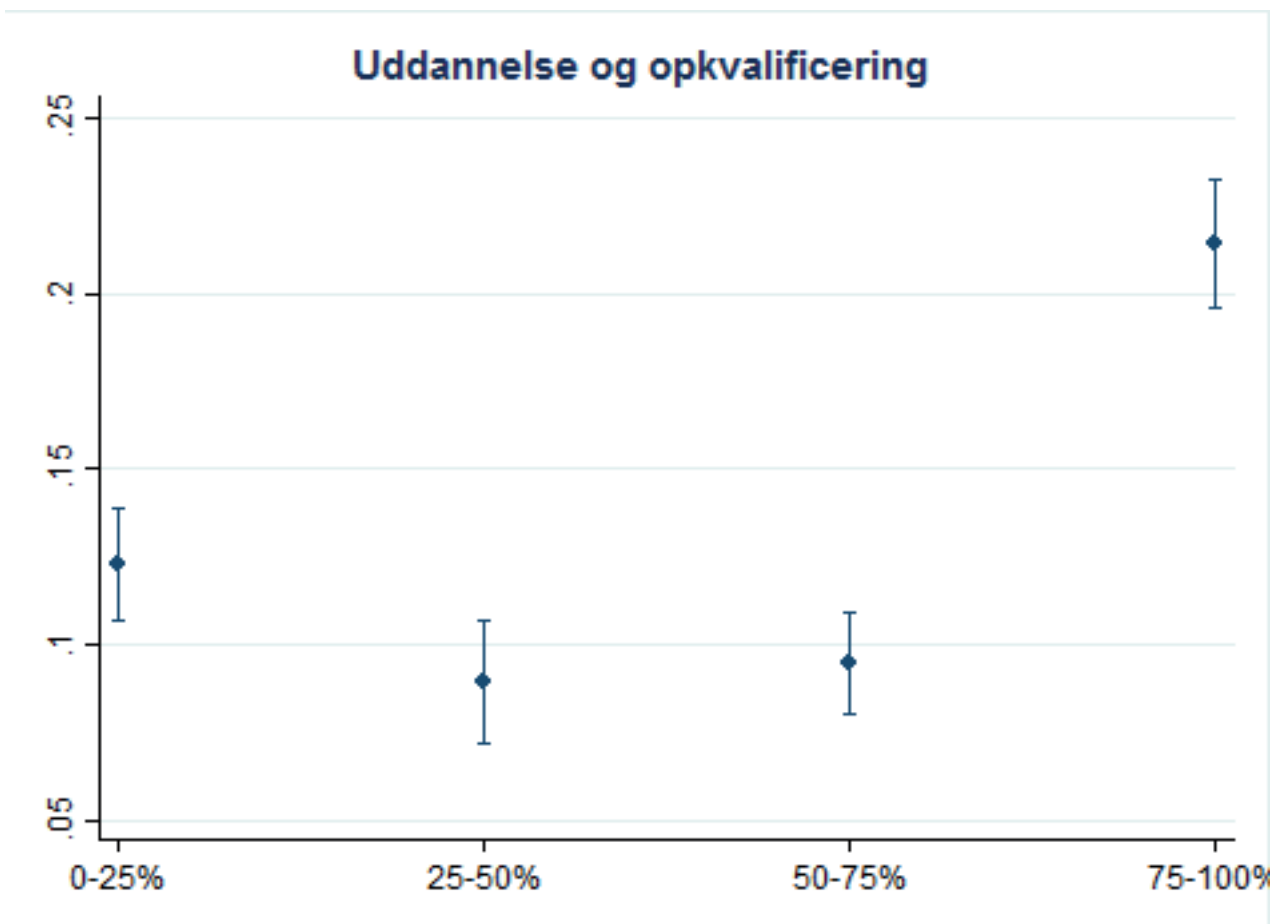
Figur 4. Sagsbehandlerens brug af jobrettede indsatser



Sammenhængen mellem sagsbehandlerens effektivitet og brugen af jobrettede strategier er ikke entydig, men der er en svag tendens til, at mere effektive sagsbehandlere i højere grad anvender jobrettede strategier. I Appendiks B er vist sagsbehandlerens brug af hvert enkelt redskab inden for hver kategori. Her ses det, at mønsteret i Figur 1 dækker over, at de mindst effektive sagsbehandlere er *mere* tilbøjelige til at anvende indsatser vedrørende viden om arbejdsmarkedet, jobsøgning, og i et vist omfang intern træning (som man måske kan diskutere om skulle klassificeres som opkvalificering). De mest effektive sagsbehandlere er derimod væsentligt mere tilbøjelige til at anvende ekstern træning (virksomhedsprak-

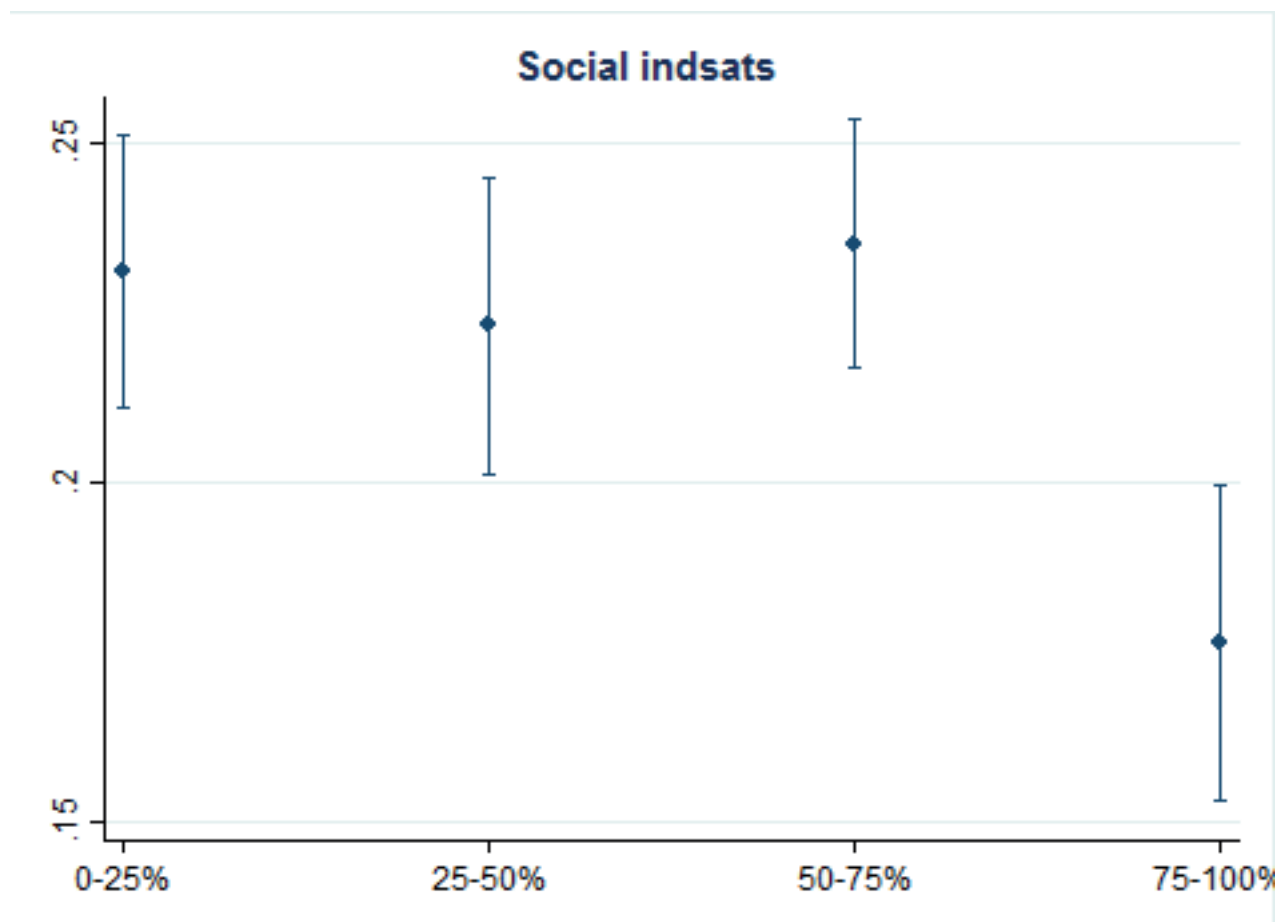
tik) og i et vist omfang løntilskud og vikartimer. De mest effektive sagsbehandlere er således tilbøjelige til at anvende redskaber, inden for kategorien af jobrettede indsatser, som er allertættest på et ordinært arbejdsmarked, mens de mindre effektive sagsbehandlere i større omfang anvender de indsatser, som ikke giver direkte kontakt til det ordinære arbejdsmarked.

Figur 5. Sagsbehandlernes brug af opkvalificerende indsatser



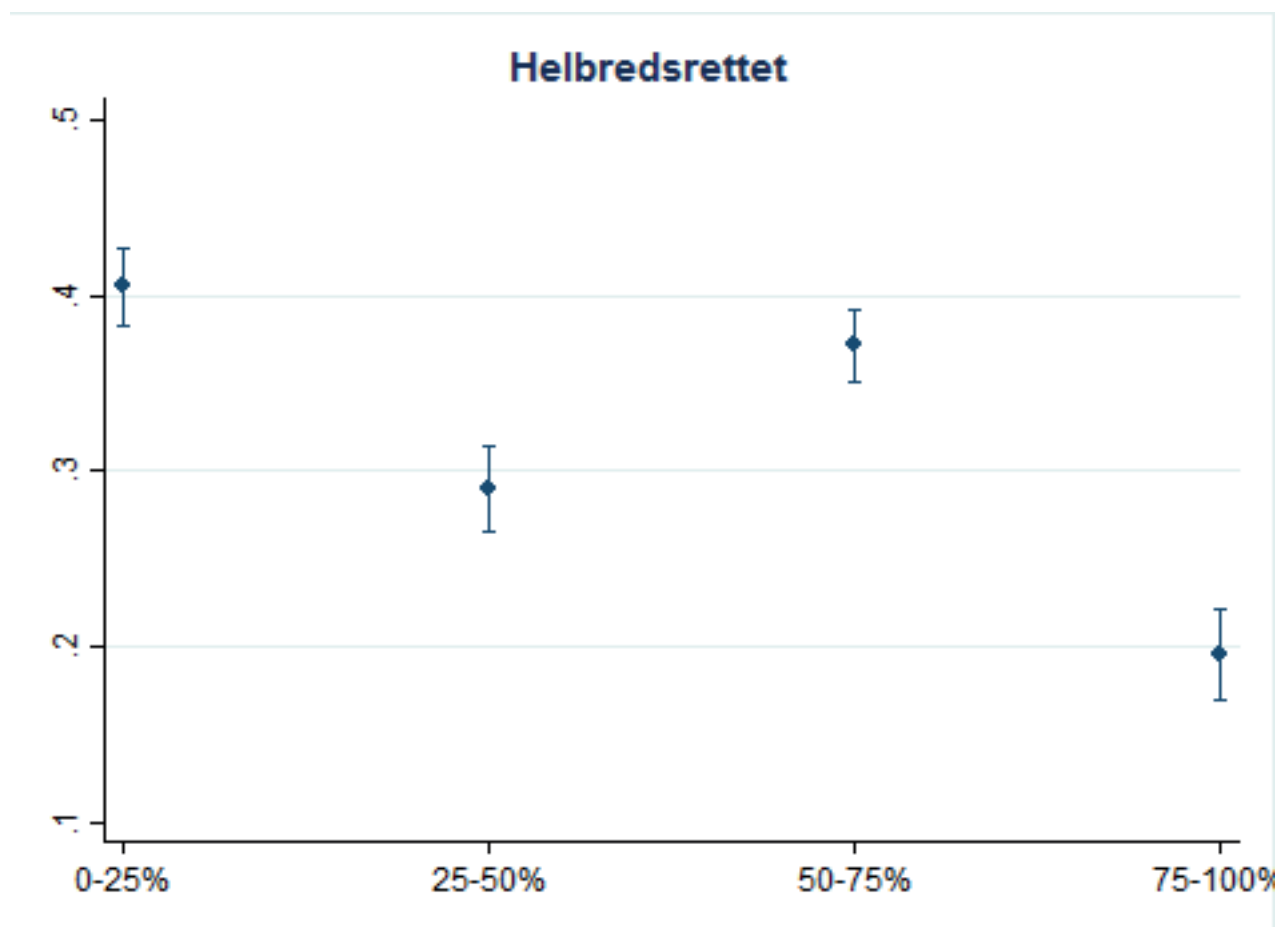
De mest effektive sagsbehandlere anvender i signifikant højere grad opkvalificerende indsatser end de tre øvrige kvartiler af sagsbehandlere. Der er dog forskel på, hvilke typer opkvalificeringsindsatser, der vælges af de to grupper sagsbehandlere; de mindst effektive sagsbehandlere vælger i højere grad forrevalidering og revalidering, mens de mest effektive sagsbehandlere i højere grad vælger almen-faglig opkvalificering. Dette ses igen i figurerne i Appendiks B, som viser sagsbehandlernes anvendelse af hvert enkelt redskab.

Figur 6. Sagsbehandlerens brug af sociale indsatser



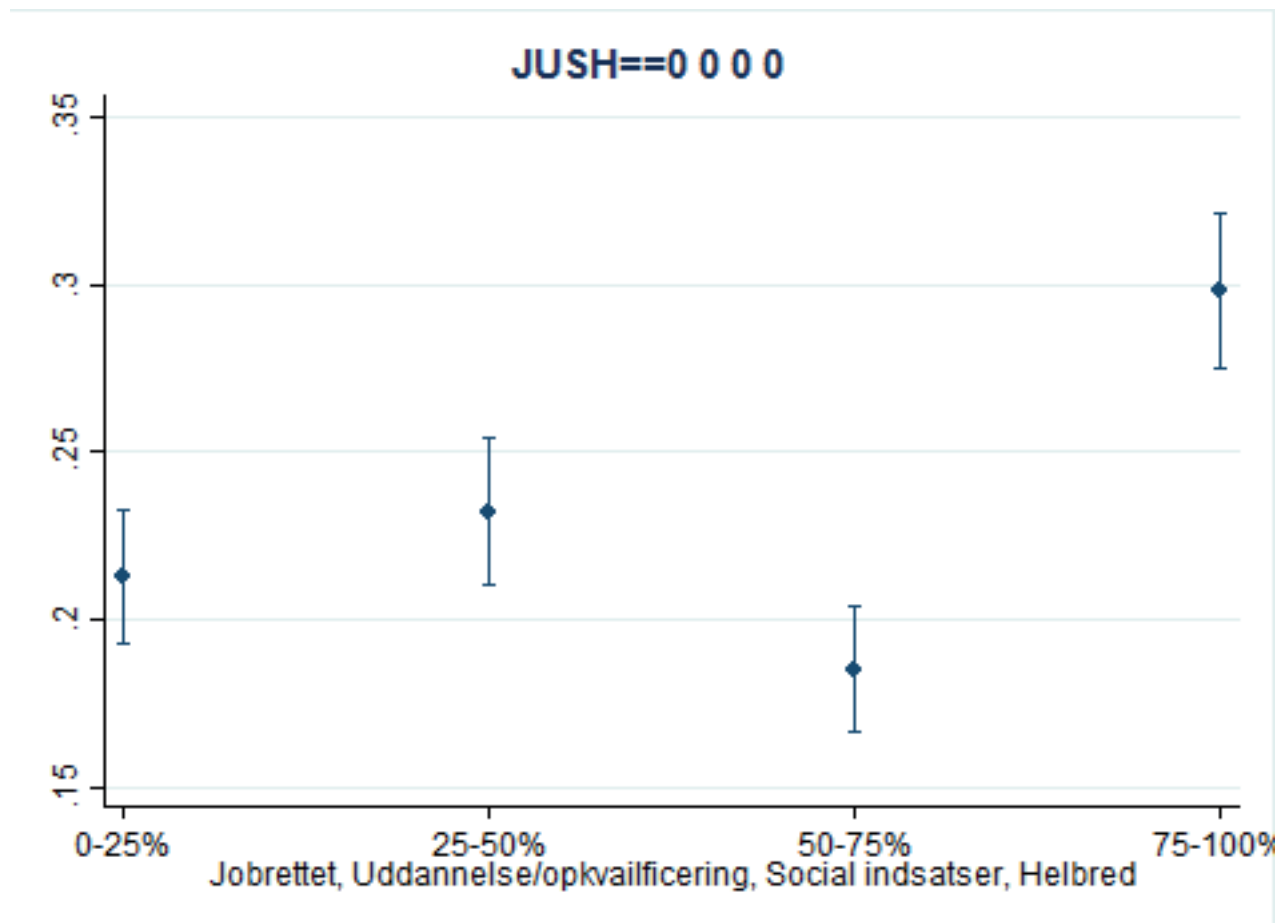
For så vidt angår sociale indsatser, så er de mest effektive sagsbehandlere signifikant mindre tilbøjelige til at anvende disse, mens der ikke er signifikante forskelle på de tre øvrige kvartiler af sagsbehandlere. Blandt de sociale indsatser anvender de mest effektive sagsbehandlere især i mindre grad opkvalificering af sociale og personlige kompetencer samt styrkelse af netværk.

Figur 7. Sagsbehandlerens brug af helbredsrettede indsatser



De mest effektive sagsbehandlere er også markant mindre tilbøjelige til at benytte sig af helbredsrettede indsatser, om end trenden ikke er uniform på tværs af kvartilerne (bemærk at der i analyserne, som tidligere nævnt, er korrigeret for borgerens individuelle sundhedskarakteristika; somatiske og psykiatriske diagnoser, lægebesøg, køb af receptpligtig medicin, og borgerens egen helbredsbedømmelse). Ser vi på den mere specifikke redskabsbenyttelse, så anvender de mest effektive sagsbehandlere egentlig alle redskaber i denne kategori i mindre grad end de mindst effektive sagsbehandlere.

Figur 8. Sagsbehandlerens brug af ingen indsats



Der er en generel tendens til, at jo mere effektive sagsbehandlerne er, jo mere lader de borgerne i deres sagsstamme gå uden deltagelse i aktiv indsats. Om dette afspejler (uobserverede) aspekter ved borgerne, som vi ikke har fanget i vores regressionsmodeller, eller om det afspejler uobserverede strategier hos sagsbehandleren, som ikke har kunnet placeres i den anvendte kategorisering (fx intensive samtaleforløb, konkret jobanvisning, eller bare mindre intensitet i de forløb, borgerne deltager i), kan vi desværre ikke belyse nærmere med de forhåndenværende data.

Som et sidste aspekt af sagsbehandlerens anvendelse af aktive indsatser har vi analyseret, om der er mønstre i, hvilke indsatskombinationer de mest effektive

sagsbehandlere benytter sig af⁵. Denne analyse viser kun ét meget tydeligt mønster, nemlig at de mest effektive sagsbehandlere er meget mere tilbøjelige til at anvende en kombination af jobrettet indsats og opkvalificering⁶.

5 Effektiviteten af kombinationer af indsatser er belyst nærmere i: Rosholm, M, K. L. Sørensen, L. Skipper & S. Nielsen (2018), Aktiv beskæftigelsesindsats og progression. Væksthusets Forskningscenter.

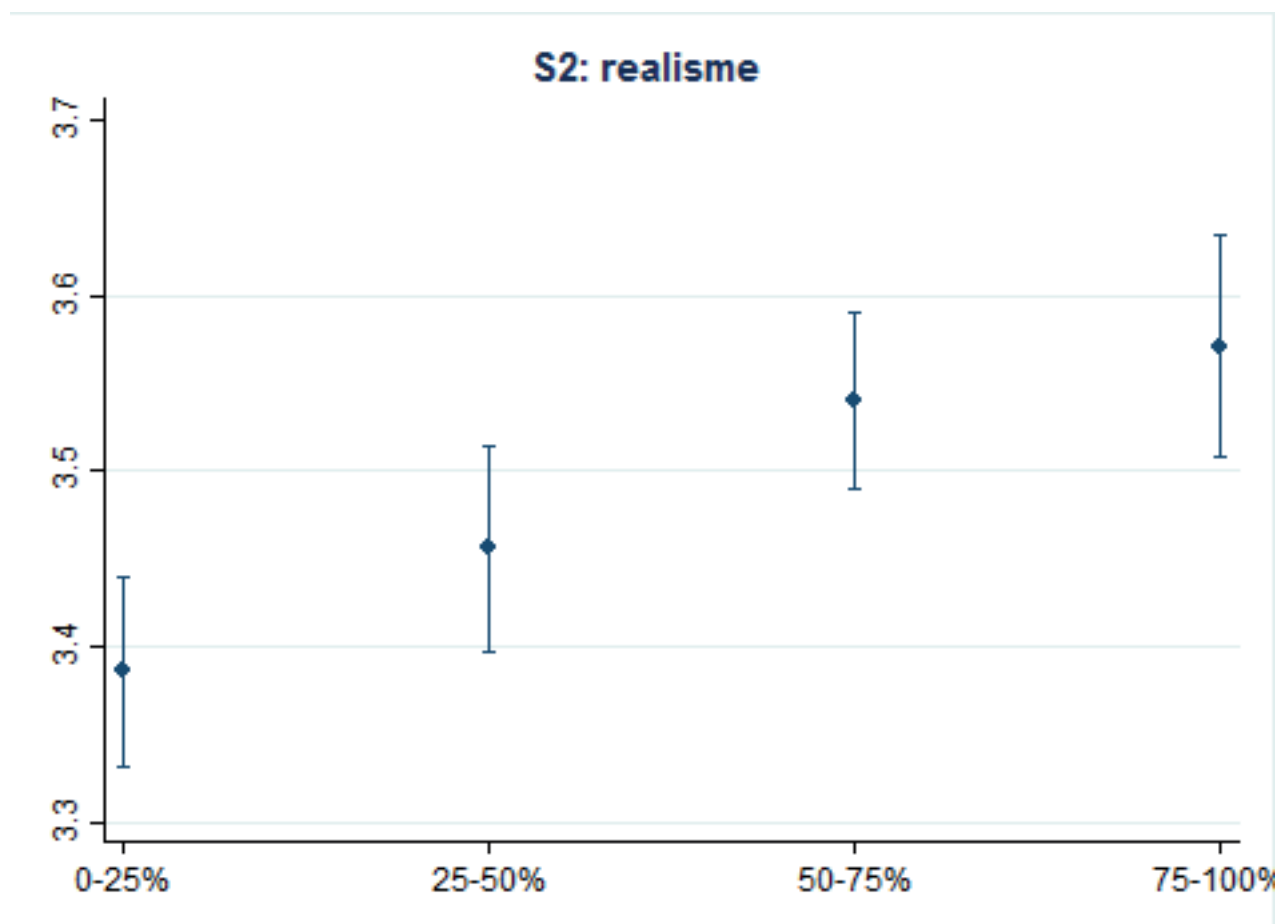
6 Disse figurer er ikke inkluderet i rapporten, men kan erhverves ved henvendelse til forfatterne.

Sagsbehandlerens BIP besvarelser

I dette afsnit viser vi, hvordan sagsbehandlerens effektivitet hænger sammen med deres vurdering af borgeren. Bemærk, at eventuelle sammenhænge kan dække over to ting. De kan enten dække over, at sagsbehandleren observerer aspekter ved borgerne, som vi ikke har kunne kontrollere for i de statistiske modeller, selv med det ret omfattende sæt registervariable og borgernes egne BIP besvarelser; eller de kan dække over sagsbehandlerens grundlæggende syn på borgeren. I en tidligere rapport har vi vist, hvordan sagsbehandlerens tro på borgeren *forårsager* en større chance for, at borgeren finder beskæftigelse⁷.

I Figur 9-19 vises sammenhængen mellem sagsbehandlerens effektivitet opdelt i kvartiler og sagsbehandlerens gennemsnitlige vurdering af sine borgere på hvert af de 11 sagsbehandlersspørgsmål.

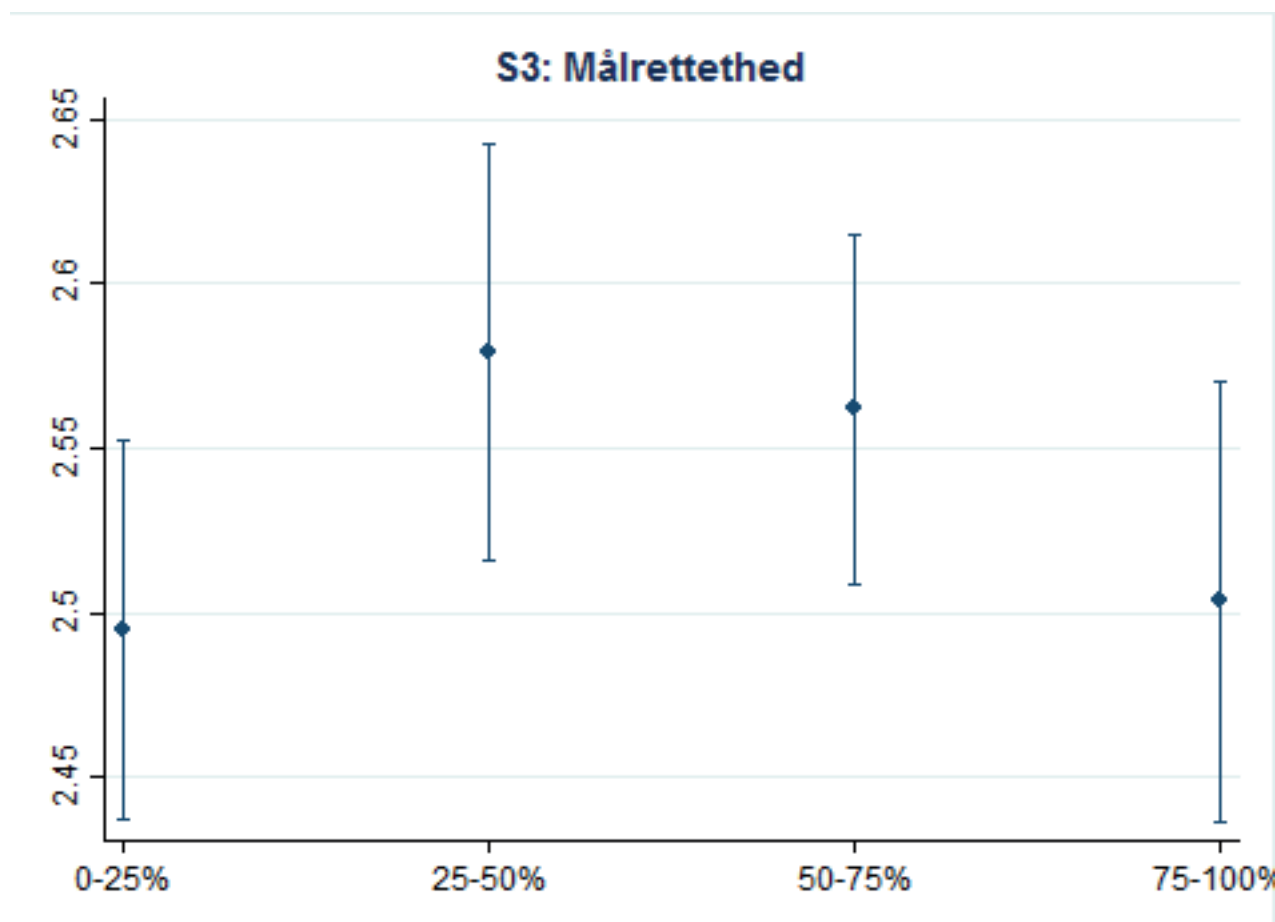
Figur 9. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 2



⁷ Rosholm, M., K. L. Sørensen & L. Skipper (2017), Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer. Væksthusets Forskningscenter.

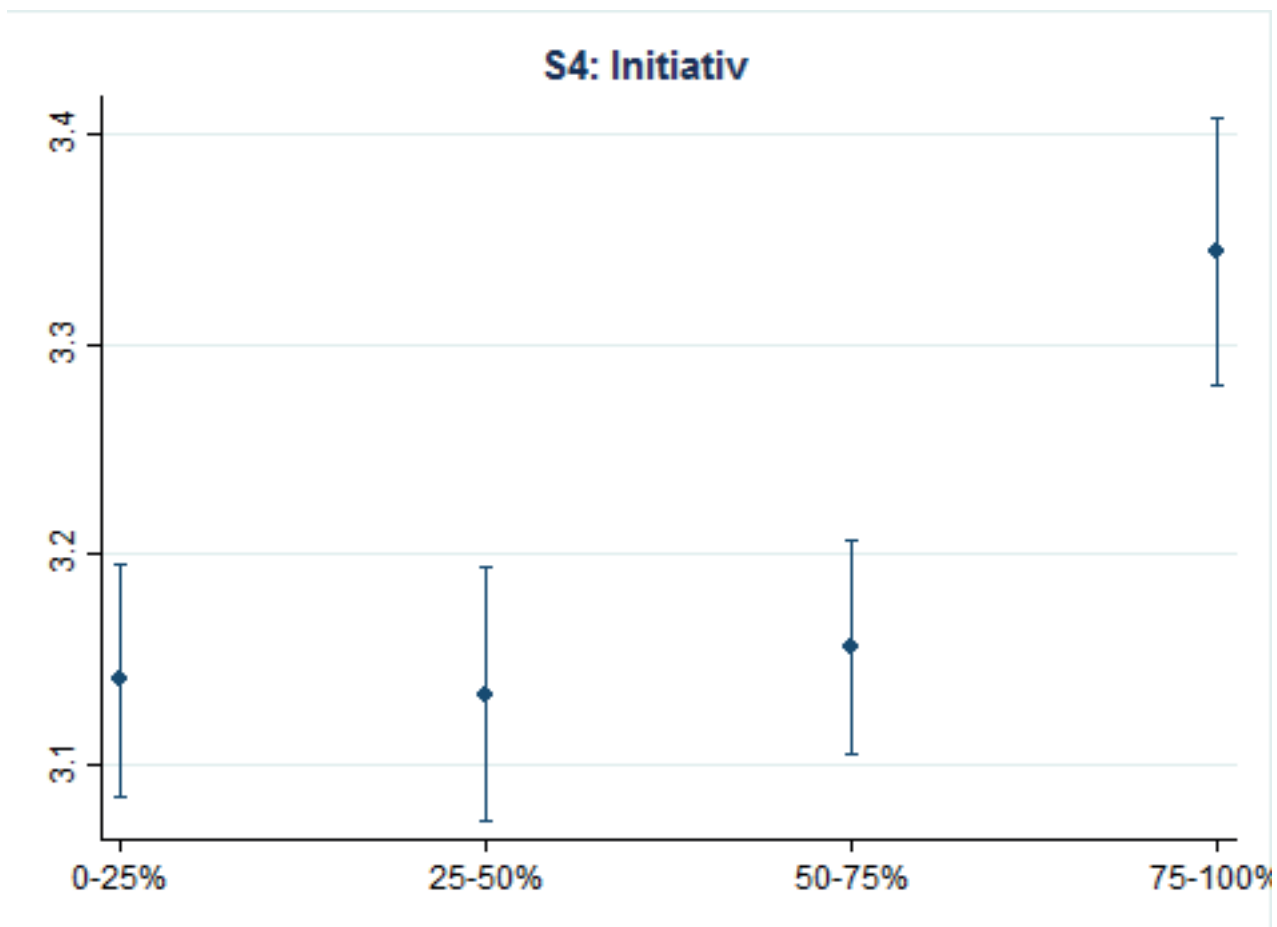
På spørgsmålet om realismen i borgerens jobønsker er der en forholdsvis tydelig tendens til, at de mest effektive sagsbehandlere vurderer deres borgere til at have en mere realistisk forståelse af, hvor på arbejdsmarkedet deres kompetencer kan bruges. Som allerede nævnt ovenfor er dette ikke nødvendigvis udtryk for en kausal sammenhæng, men det kan på den anden side heller ikke udelukkes.

Figur 10. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 3



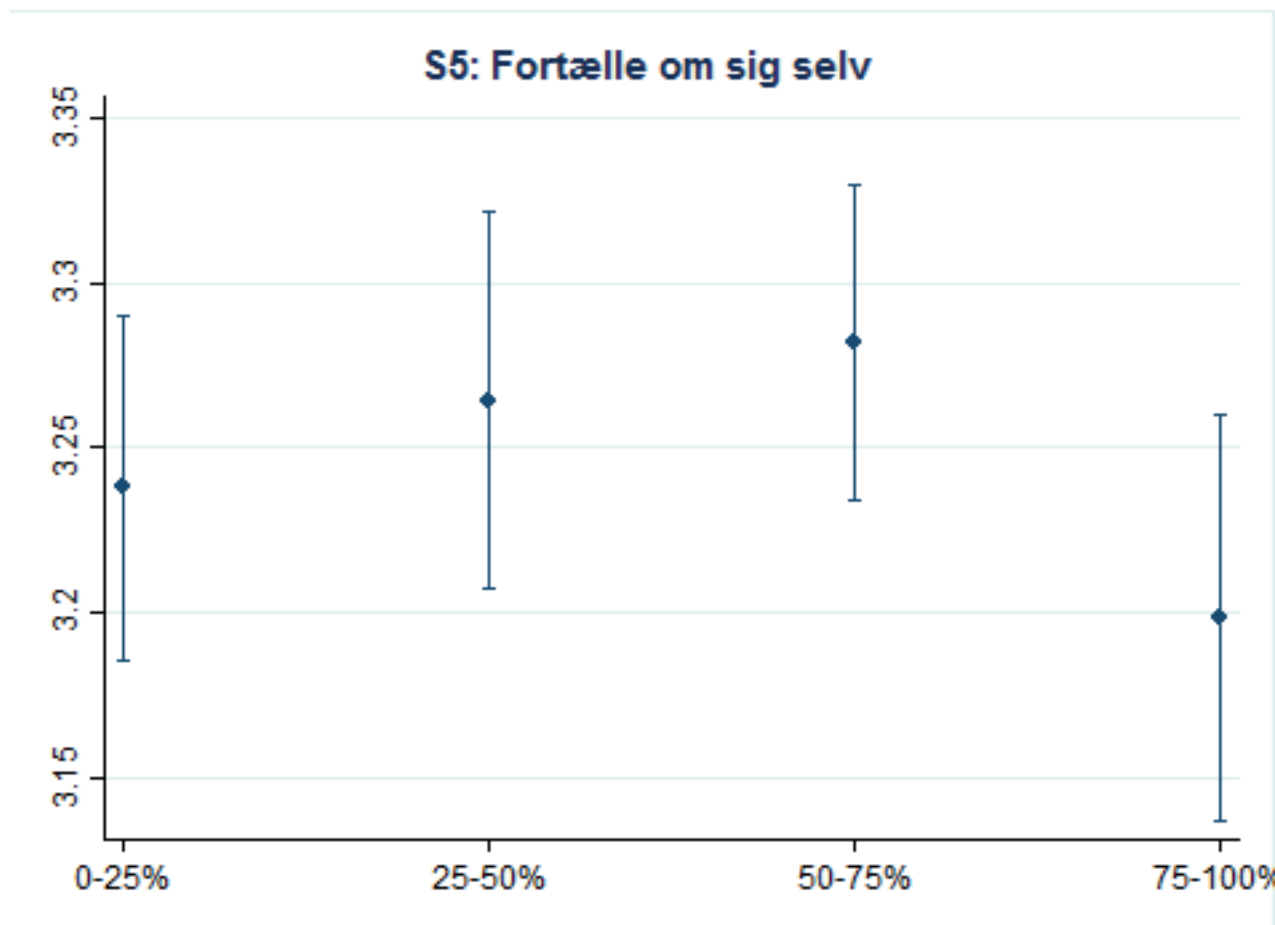
På spørgsmålet om måltethed i jobsøgningen er tendensen ikke helt den samme; her er der ikke systematisk variation i sagsbehandlerne besvarelser på tværs af kvartilerne.

Figur 11. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 4



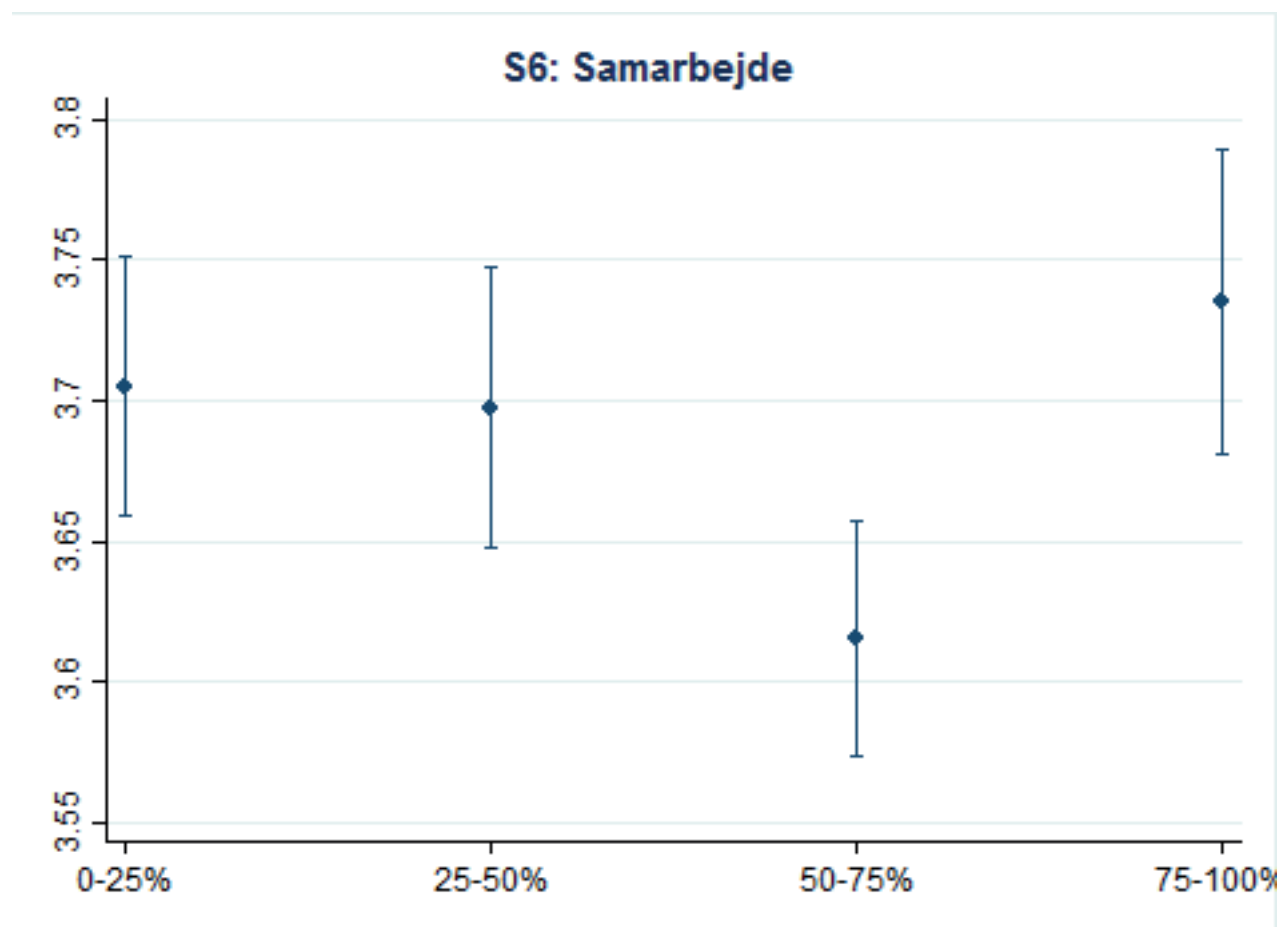
Når det gælder spørgsmålet om evnen til at udvise initiativ, er der en tydelig positiv sammenhæng mellem sagsbehandler effektivitet og vurdering af borgeren. De 25% mest effektive sagsbehandlere har en klart mere positiv vurdering af borgerens evne til at tage initiativ.

Figur 12. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 5



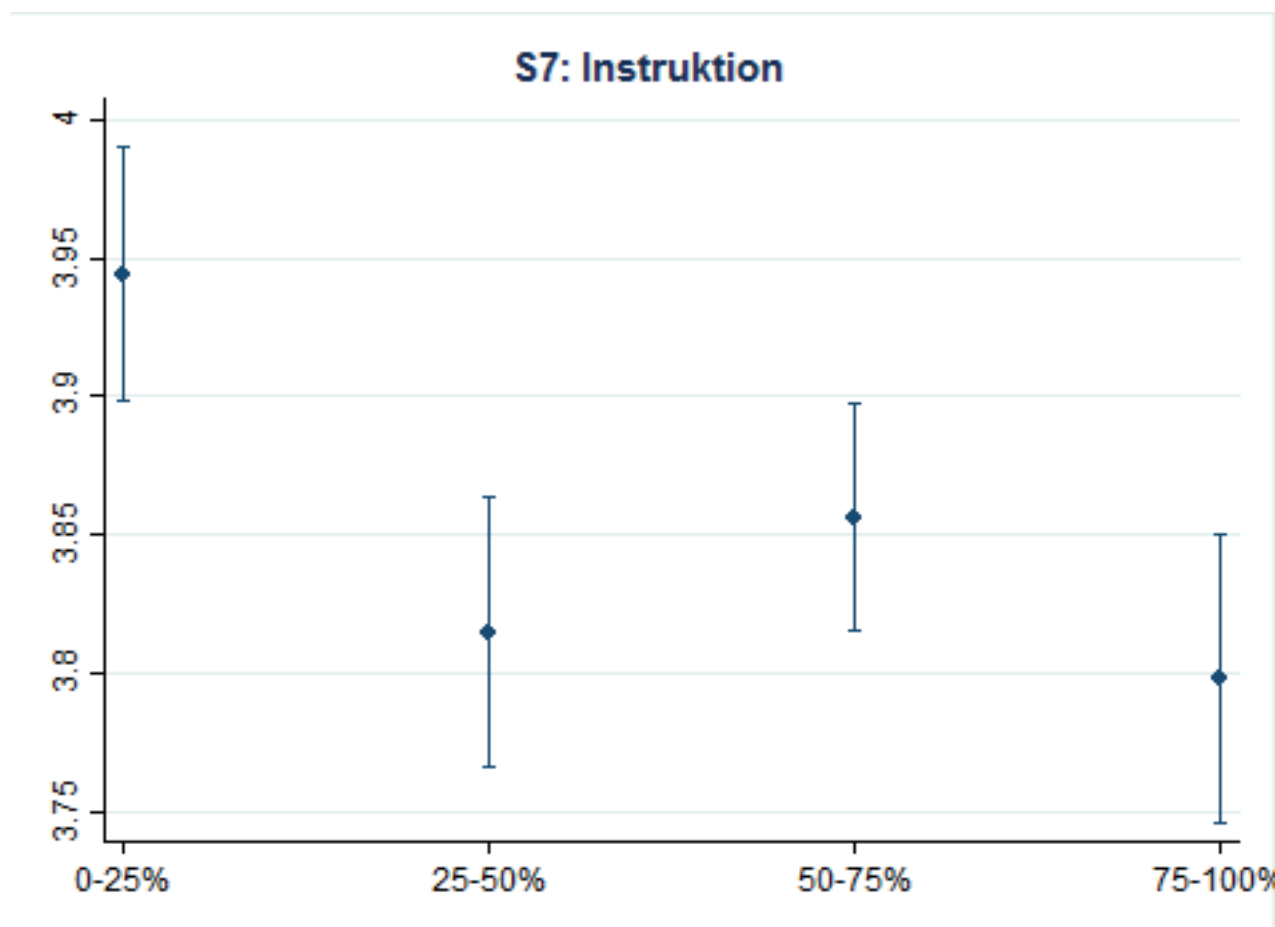
På spørgsmålet vedrørende vurderingen af borgerens evne til at fortælle om sig selv er der ikke nogen klar tendens, om end de mest effektive sagsbehandlere er en smule mindre positive i deres vurdering af borgeren i denne henseende end de øvrige 75% af sagsbehandlerne.

Figur 13. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 6



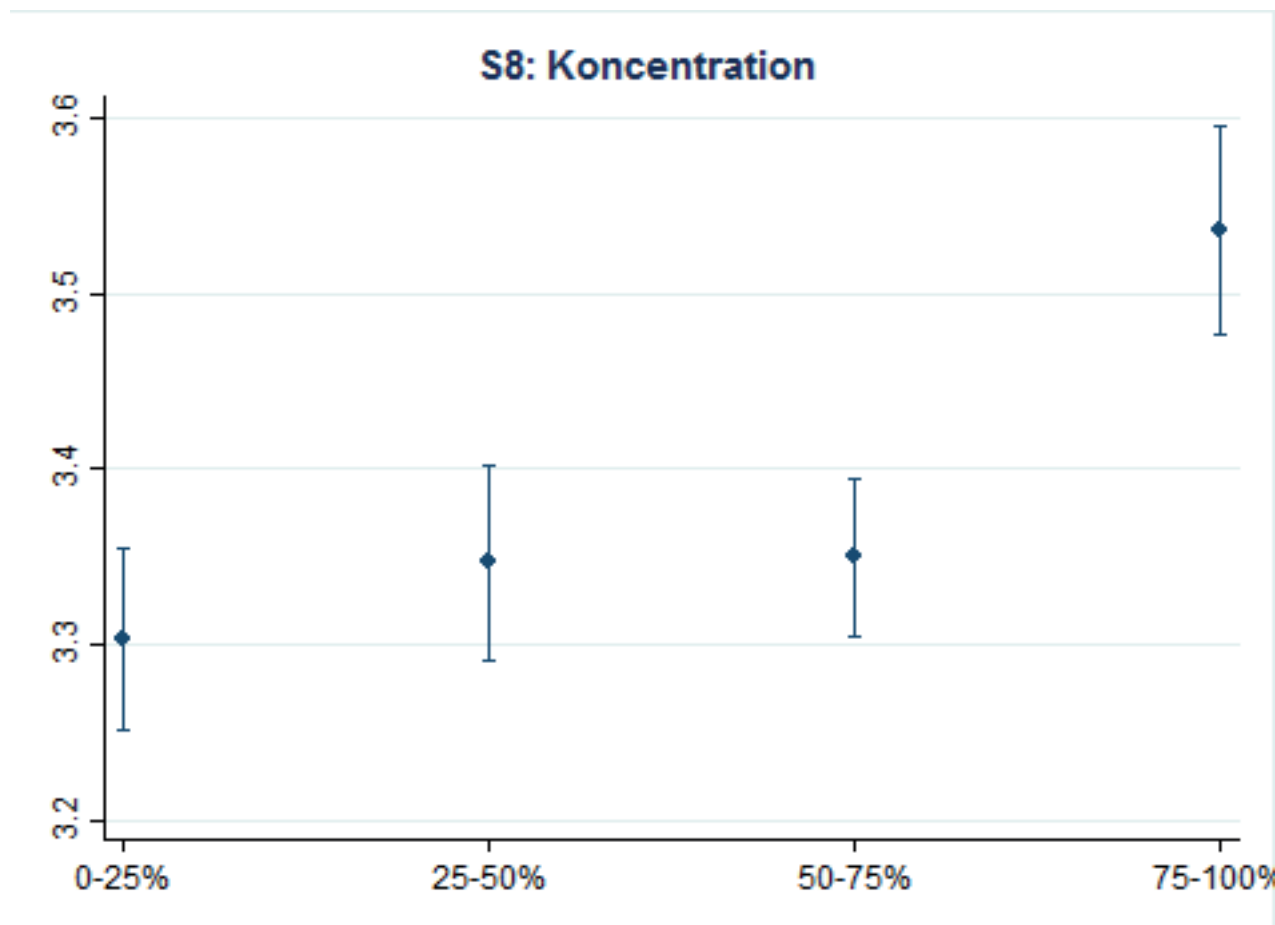
Vurderingen af borgerens samarbejdsevne viser heller ikke nogen tydelig tendens.

Figur 14. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 7



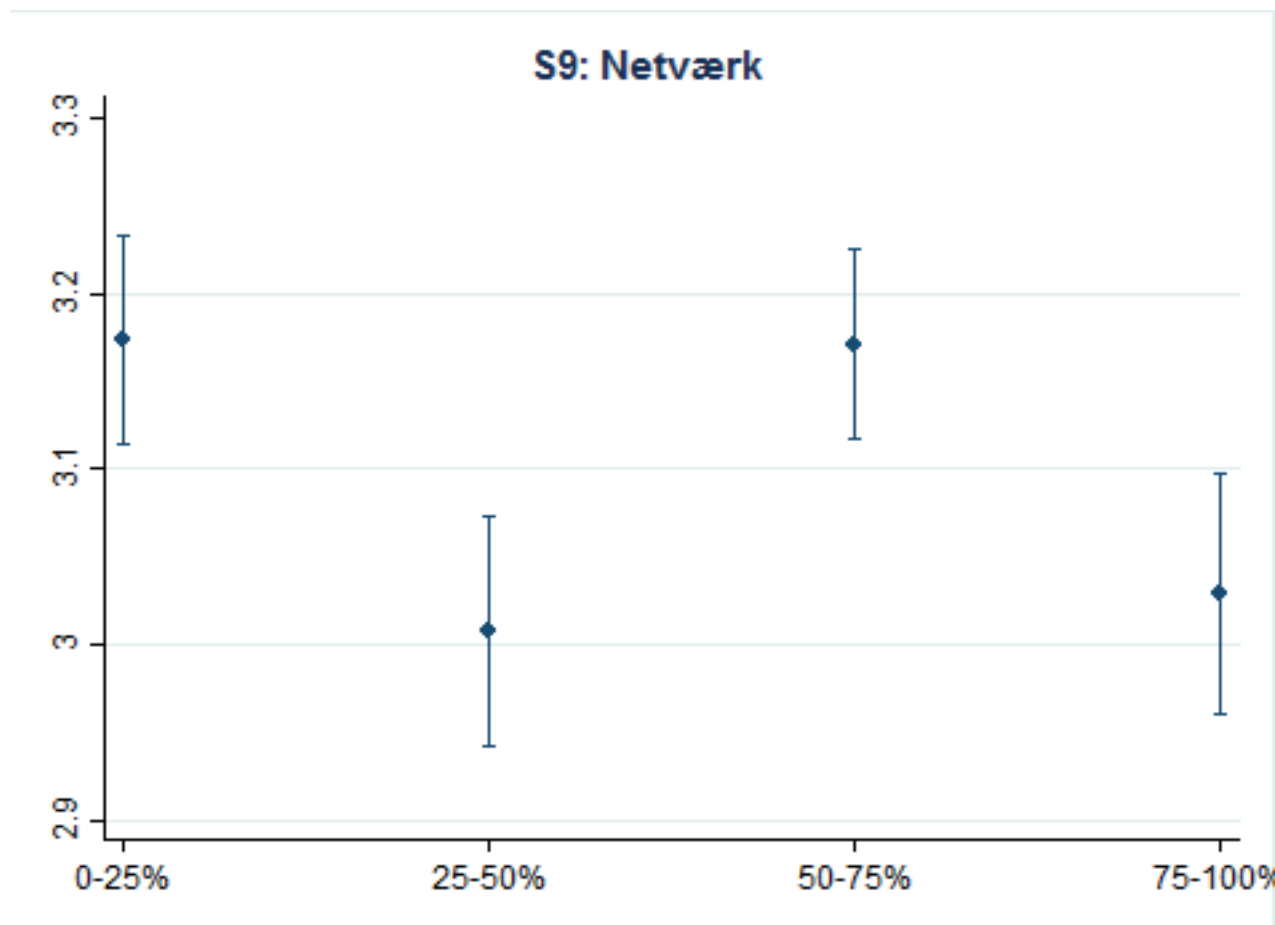
Her ses en signifikant tilbøjelighed til, at de mindst effektive sagsbehandlere vurderer borgerens instruktionsforståelse signifikant højere end andre sagsbehandlere. Vi har ikke nogen god forklaring på dette overraskende mønster.

Figur 15. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 8



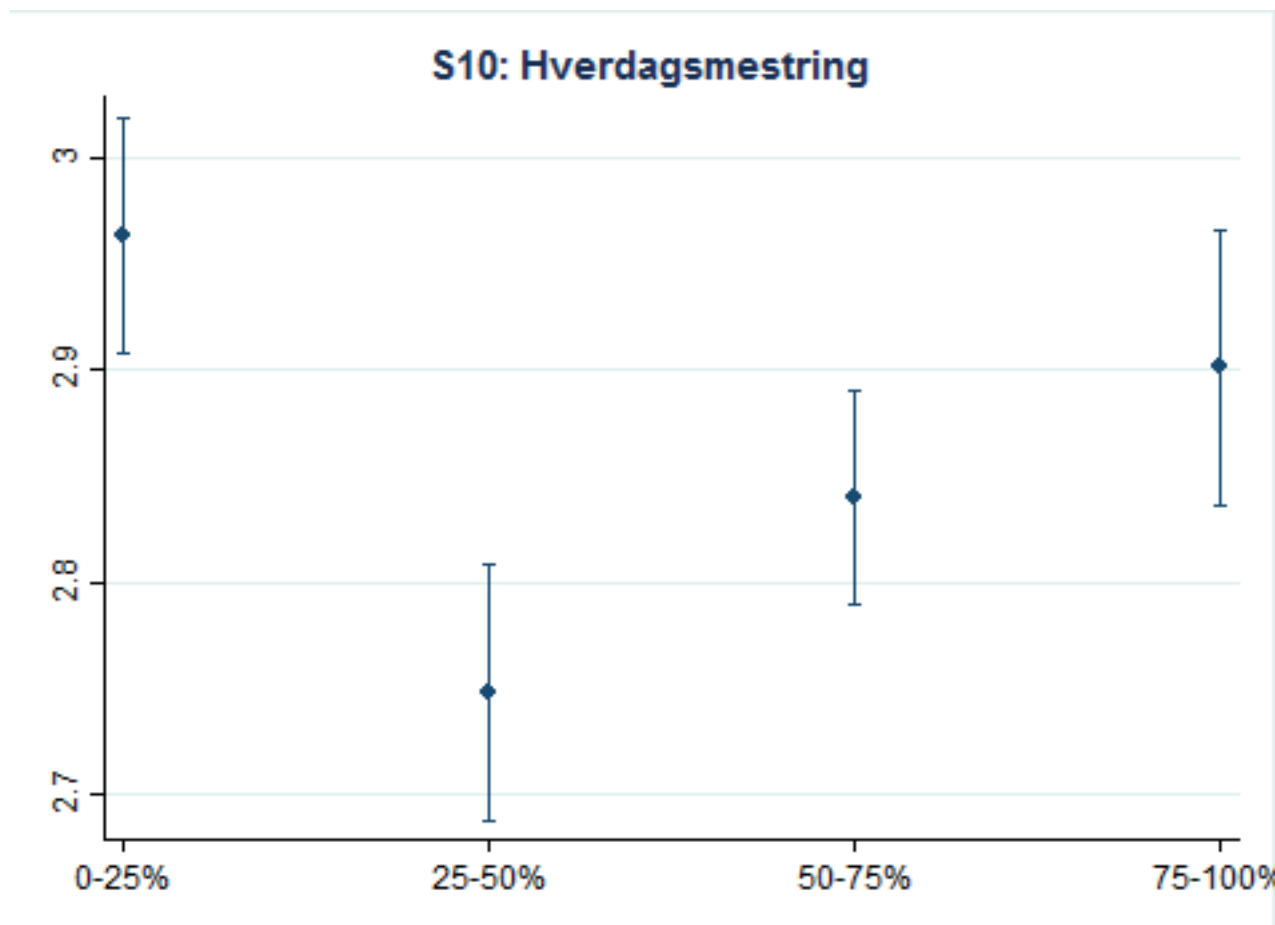
Med hensyn til sagsbehandlerens vurdering af borgerens koncentrationsevne, så ses det tydeligt, at de mest effektive sagsbehandlere har en signifikant mere positiv vurdering af denne.

Figur 16. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 9



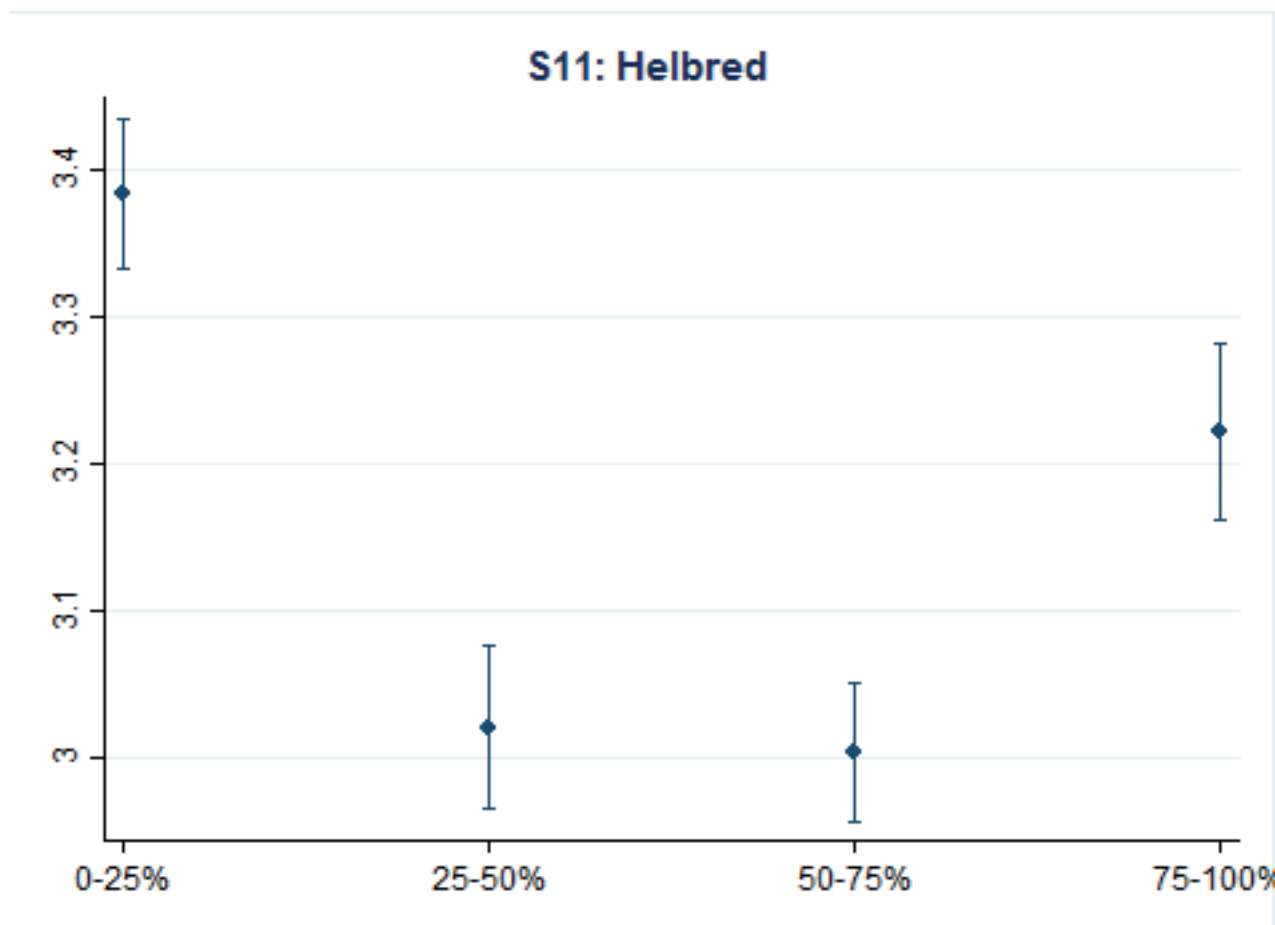
Sagsbehandlerens vurdering af anvendeligheden af borgerens netværk i forbindelse med jobsøgning har ikke nogen klar sammenhæng med sagsbehandlerens effektivitet, om end de mest effektive sagsbehandlere har en lavere vurdering heraf end de mindst effektive sagsbehandlere.

Figur 17. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 10



Der er heller ingen signifikant sammenhæng mellem sagsbehandlerens vurdering af borgerens evne til at mestre hverdagen og sagsbehandlerens effektivitet.

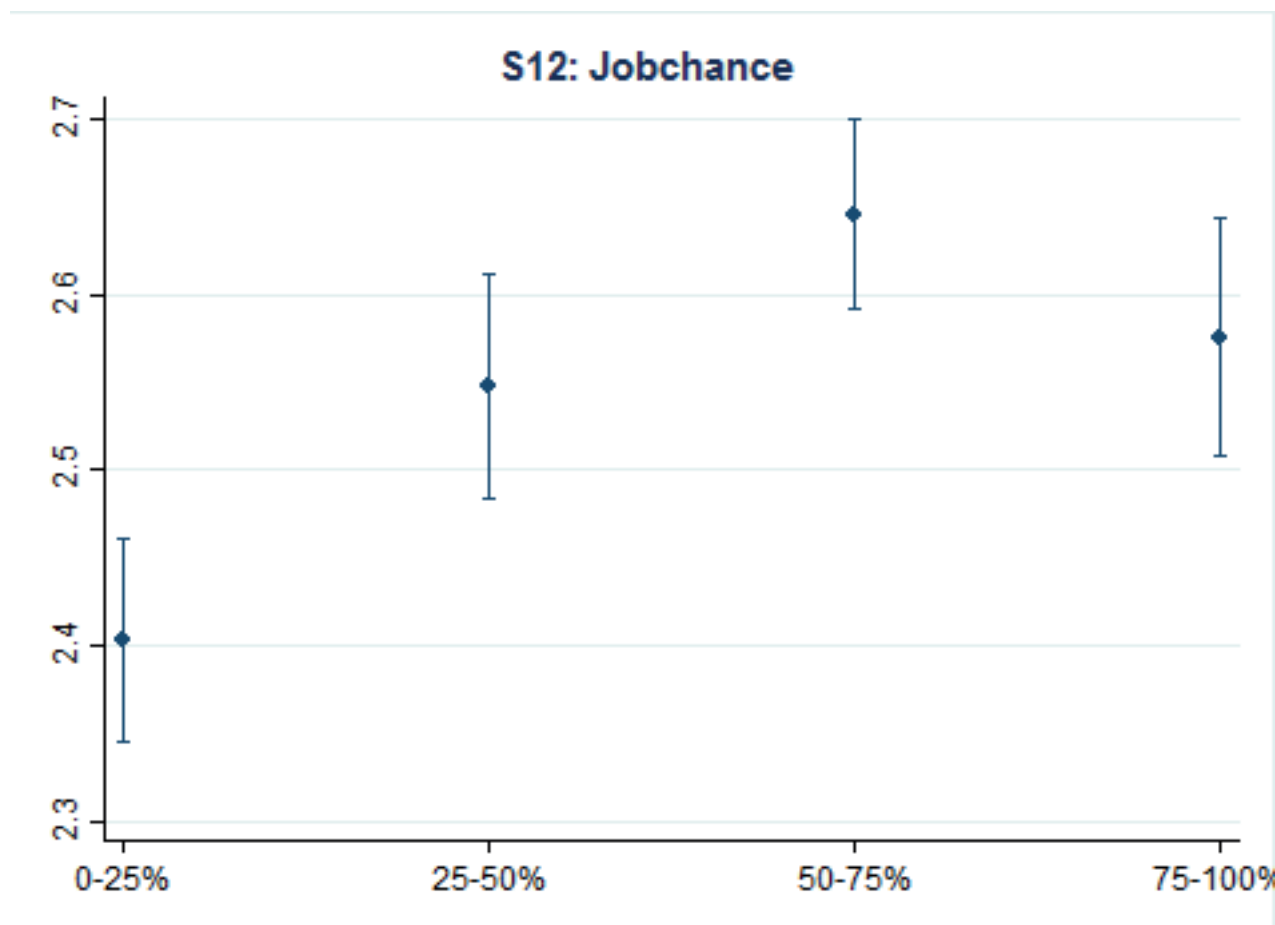
Figur 18. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 11



Når det kommer til vurderingen af borgerens evne til helbredsmestring ses også et noget blandet mønster, hvor der ikke er en entydig sammenhæng. Det er dog sådan, at de mindst effektive sagsbehandlere har en signifikant mere positiv vurdering heraf end de øvrige 75%⁸. Omvendt har de mest effektive sagsbehandlere en markant mere positiv vurdering heraf end de to midterste grupper af sagsbehandlere.

⁸ Dette kunne tyde på, at nogle af resultaterne skyldes uopfangede forskelle i helbred mellem borgerne, på trods af de mange variable, vi har inkluderet til at kontrollere herfor. Det kan tænkes, at de mindst effektive sagsbehandlere blot har borgere med dårligt helbred, hvor der derfor fokuseres på at forbedre helbredet (og det lykkes), men hvor borgeren ikke overgår til beskæftigelse. Det skulle i givet fald indebære, at den første progressionsmåling for borger skulle se anderledes ud (her skulle helbredet ligge lavt for de mindst effektive sagsbehandlere). Dette har vi testet, og det er ikke tilfældet.

Figur 19. Sagsbehandlerbesvarelse vedr. spørgsmål 12



Endelig, når det kommer til spørgsmålet om vurderingen af borgerens jobchancer, finder vi det allerede kendte resultat, at de sagsbehandlere, som har en mere positiv vurdering af borgerens jobchancer, også er mere effektive⁹. Sammenhængen er ikke helt entydig, men det er dog således, at de 25% mindst effektive sagsbehandlere har en markant lavere tro på deres borgere end de øvrige sagsbehandlere.

⁹ Rosholm, M., K. L. Sørensen & L. Skipper (2017), Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer. Væksthusets Forskningscenter.

Appendiks A

Sagsbehandlerspørgsmål om borgerens deltagelse i aktive indsatser:

Boks A1. Sagsbehandlerspørgsmål S1

Hvilke aktiviteter har borgeren deltaget i inden for de sidste tre måneder?

(sæt gerne flere krydser)

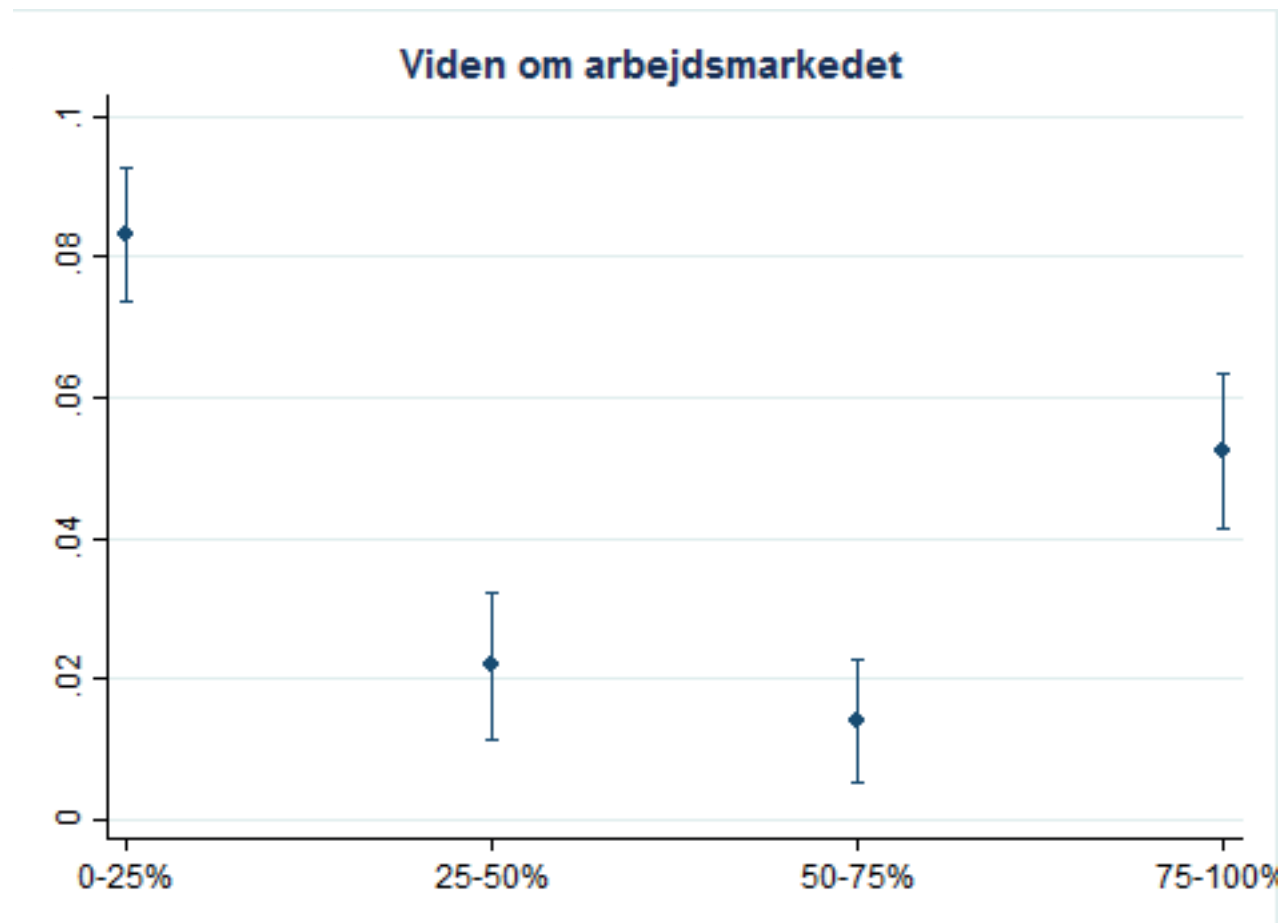
1. Opkvalificering af almen-faglige kompetencer (læse/skrive kundskaber, sprog, IT, kommunikation)
2. Fag-faglig opkvalificering (fx kurser, certifikater)
3. Viden om arbejdsmarkedet (fx lovgivning, regler, normer på arbejdspladser og branchekendskab)
4. Opkvalificering af sociale og personlige kompetencer
5. Jobsøgning
6. Styrkelse af netværk
7. Virksomheds-, uddannelses- eller jobcentermentor
8. Hverdagsmestring (fx hjælp med bolig, gæld, transport)
9. Kost og motion
10. Udredning og/eller behandling, inkl. genoptræning (via læge, psykiater, psykolog mv.)
11. Mestring af psykisk og/eller fysisk helbred (fx psykoedukation, smerte-håndtering)
12. Træning/praktik i eget værksted/intern virksomhed
13. Træning/praktik på ekstern arbejdsplads
14. Virksomhedscenter
15. Social mentor/støtte-kontaktperson
16. Misbrugsbehandling
17. Løntilskud
18. Forrevalidering
19. Vikartimer
20. Jobrotationsprojekt
21. Revalidering
22. Ingen aktiviteter
23. Ved ikke

Table A1. Inddeling af aktive indsatser i fire hovedgrupper

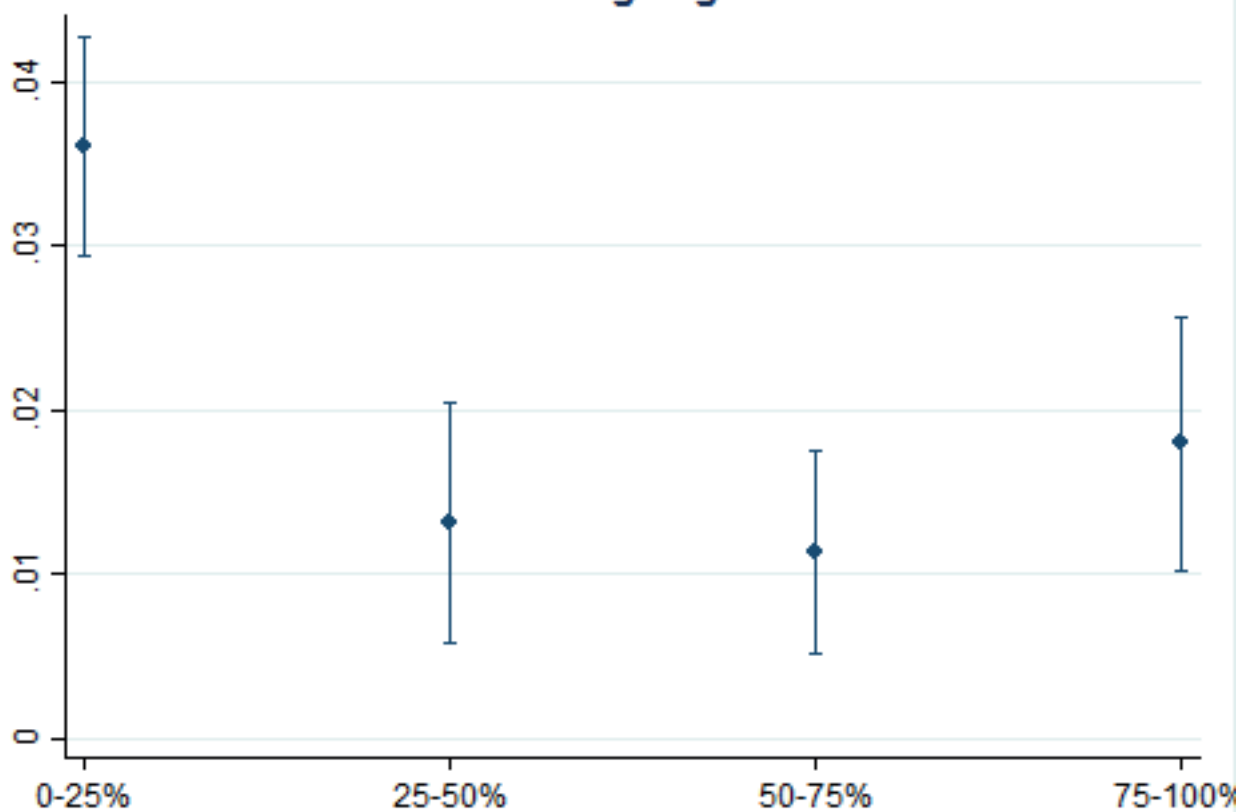
| JOBRETTET INDSATS | OPKVALIFICERING | SOCIAL INDSATS | HELBREDS- RETTET INDSATS |
|--|---|---|---|
| 3. Viden om arbejdsmarkedet | 1. Opkvalificering af almen-faglige kompetencer | 4. Opkvalificering af sociale og personlige kompetencer | 9. Kost og motion |
| 5. Jobsøgning | 2. Fag-faglig opkvalificering | 6. Styrkelse af netværk | 10. Udredning og/eller behandling, inkl. genoptræning |
| 7. Virksomheds-, uddannelses- eller jobcentermentor | 18. Forrevalidering | 8. Hverdagsmestring | 11. Mestring af psykisk og/eller fysisk helbred |
| 12. Træning/ praktik i eget værksted/intern virksomhed | 21. Revalidering | 15. Social mentor/ støttekontakt-person | 16. Misbrugsbehandling |
| 13. Træning/ praktik på eksternt arbejdsplads | | | |
| 14. Virksomhedscenter | | | |
| 17. Løntilskud | | | |
| 19. Vikartimer | | | |
| 20. Jobrotationsprojekt | | | |

Appendiks B

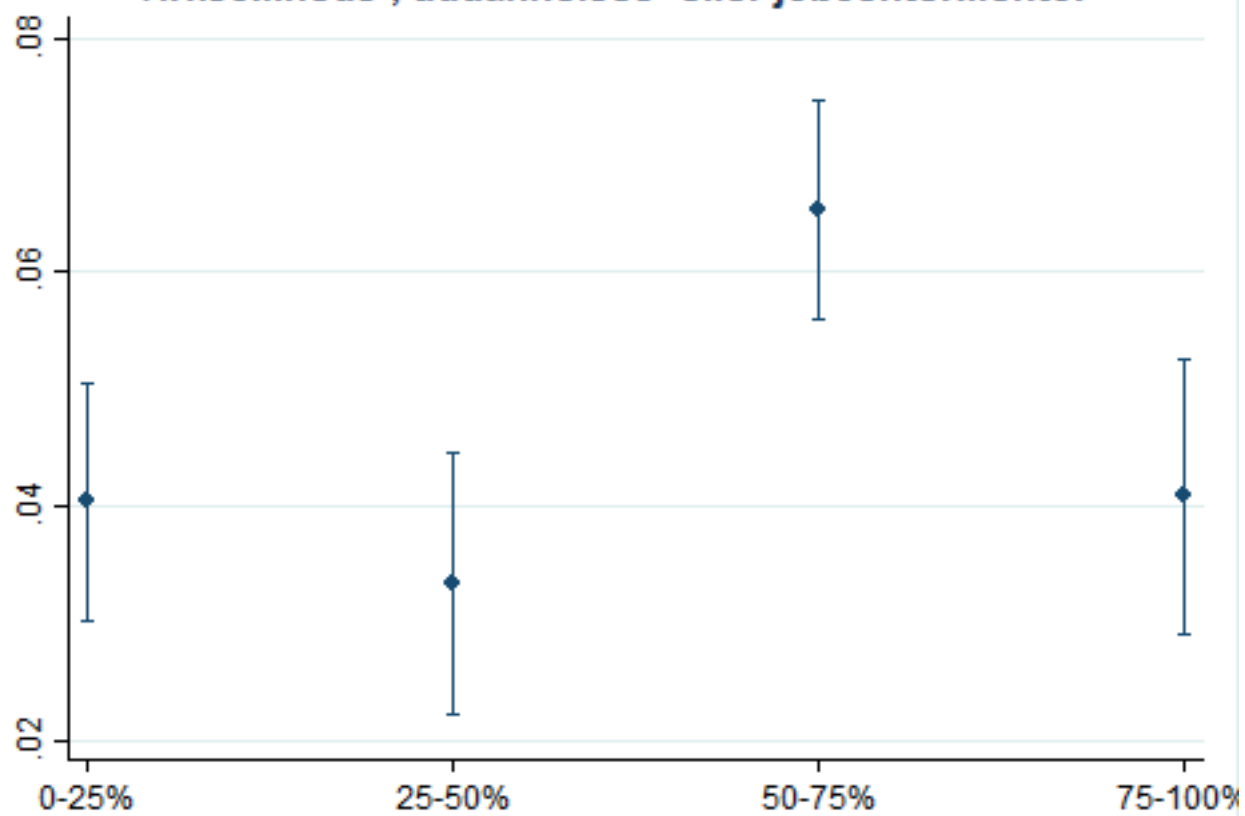
Sagsbehandlernes anvendelse af hvert enkelt redskab.



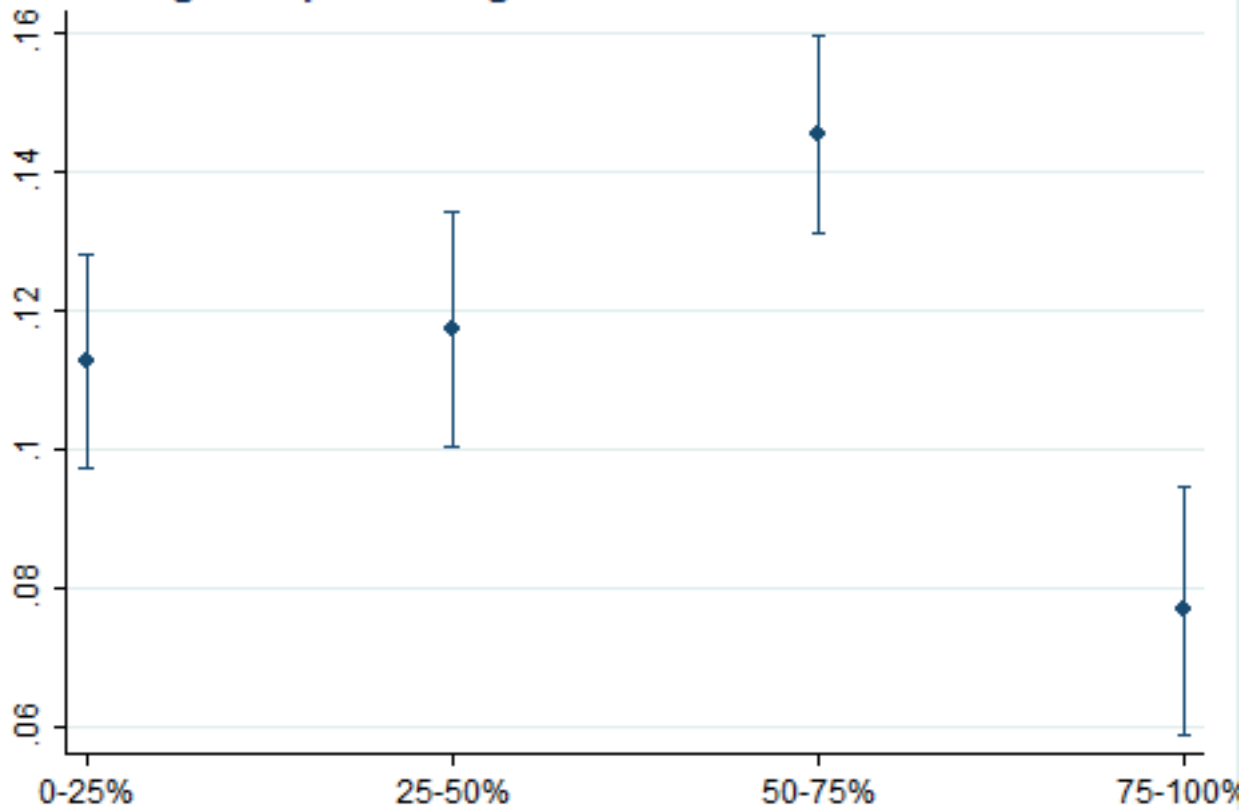
Jobsøgning



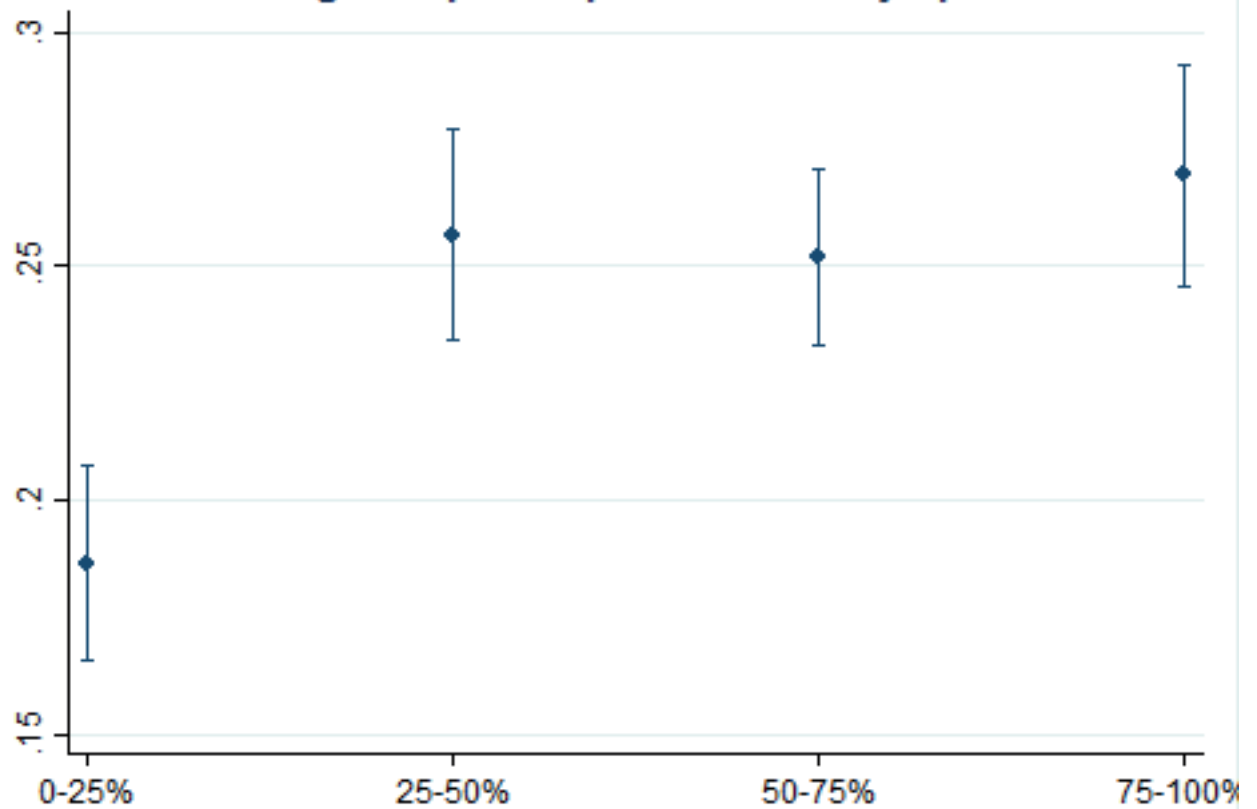
Virksomheds-, uddannelses- eller jobcentermentor

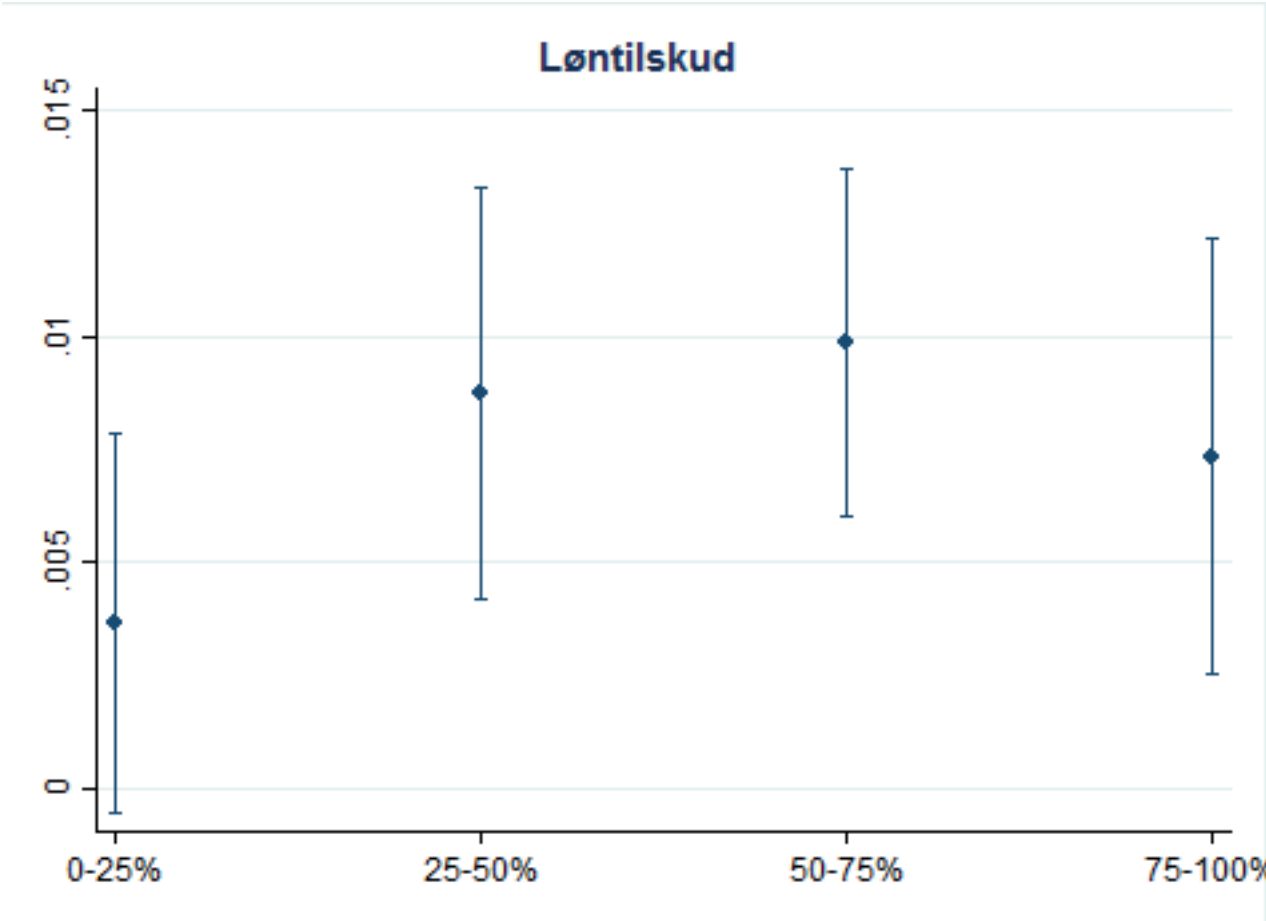
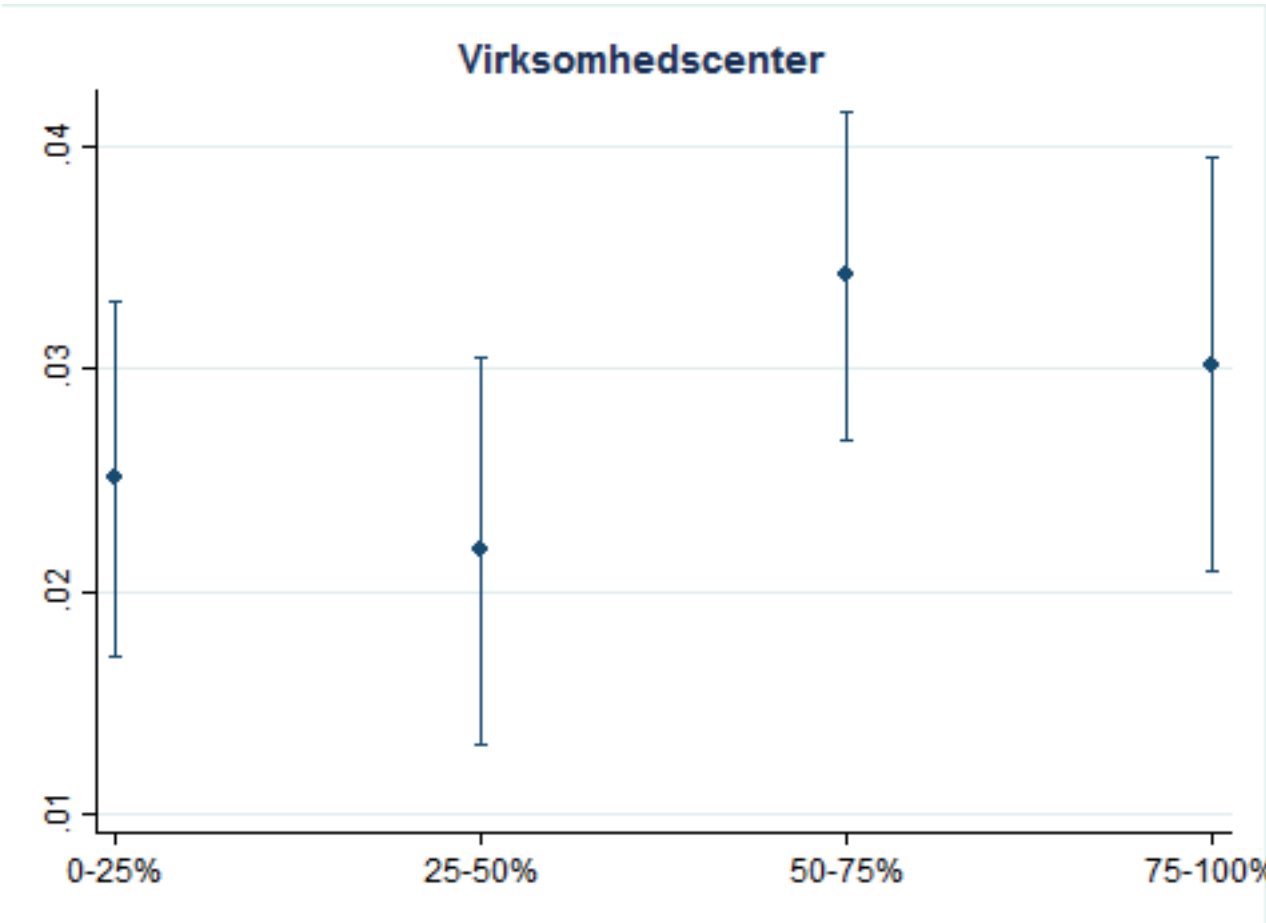


Træning eller praktik i eget værksted eller intern virksomhed

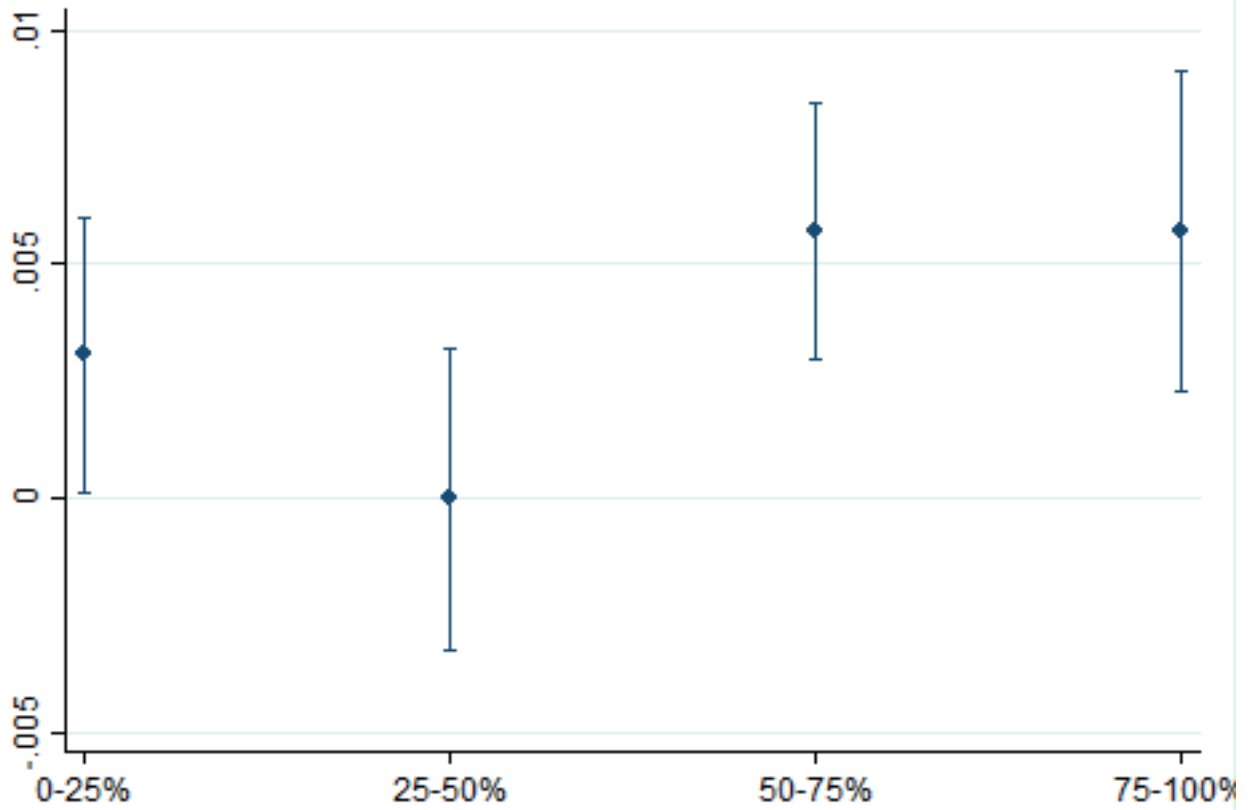


Træning eller praktik på eksternt arbejdsplads

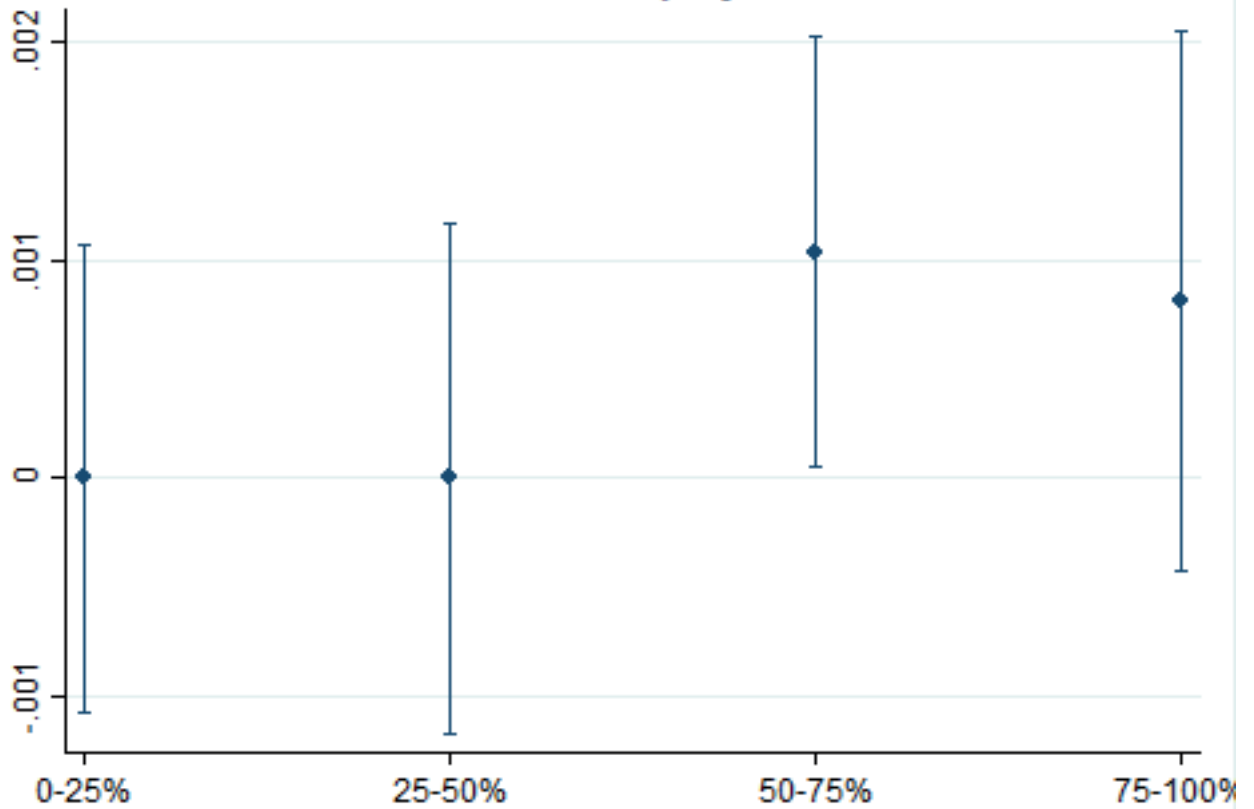




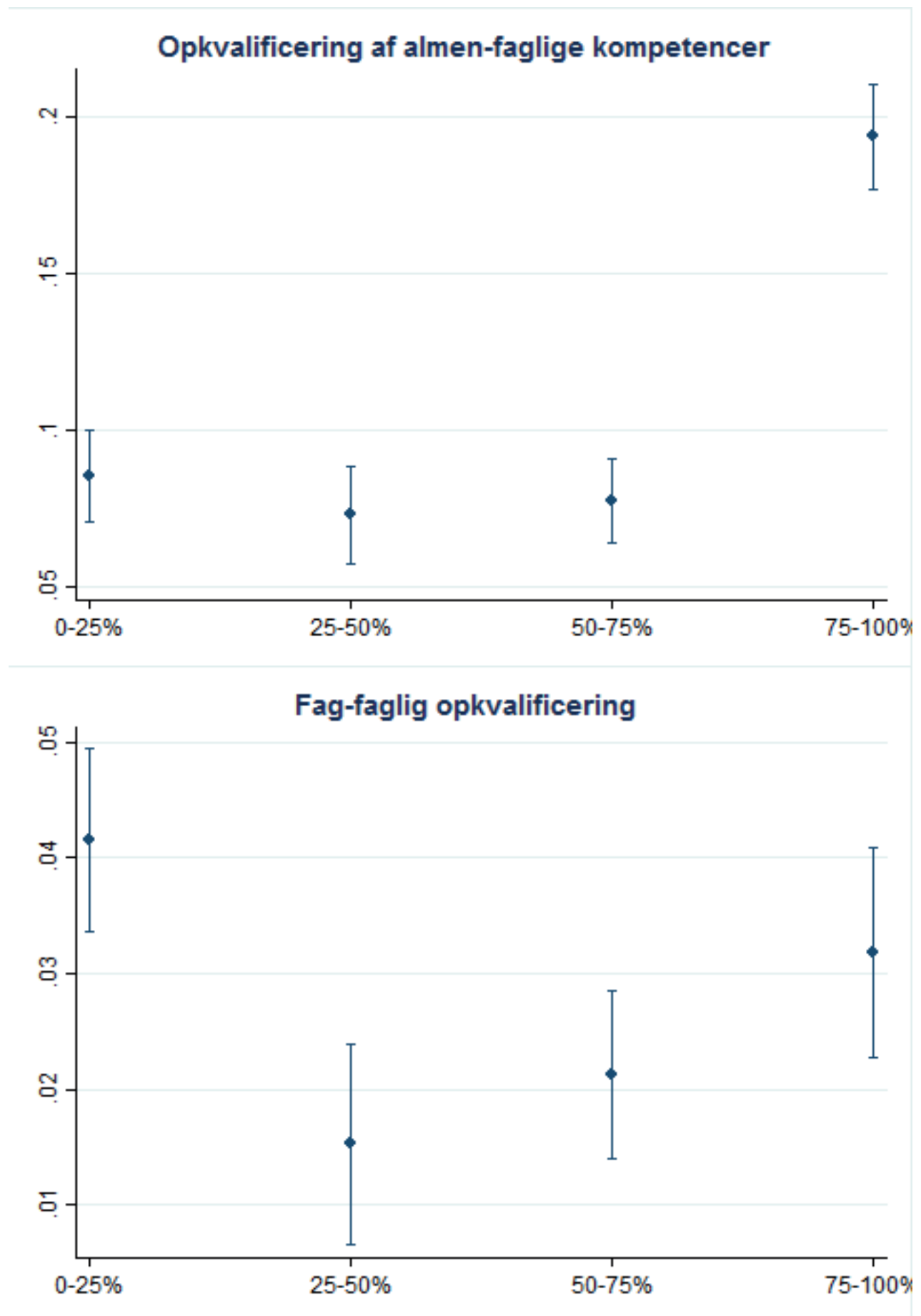
Vikartimer



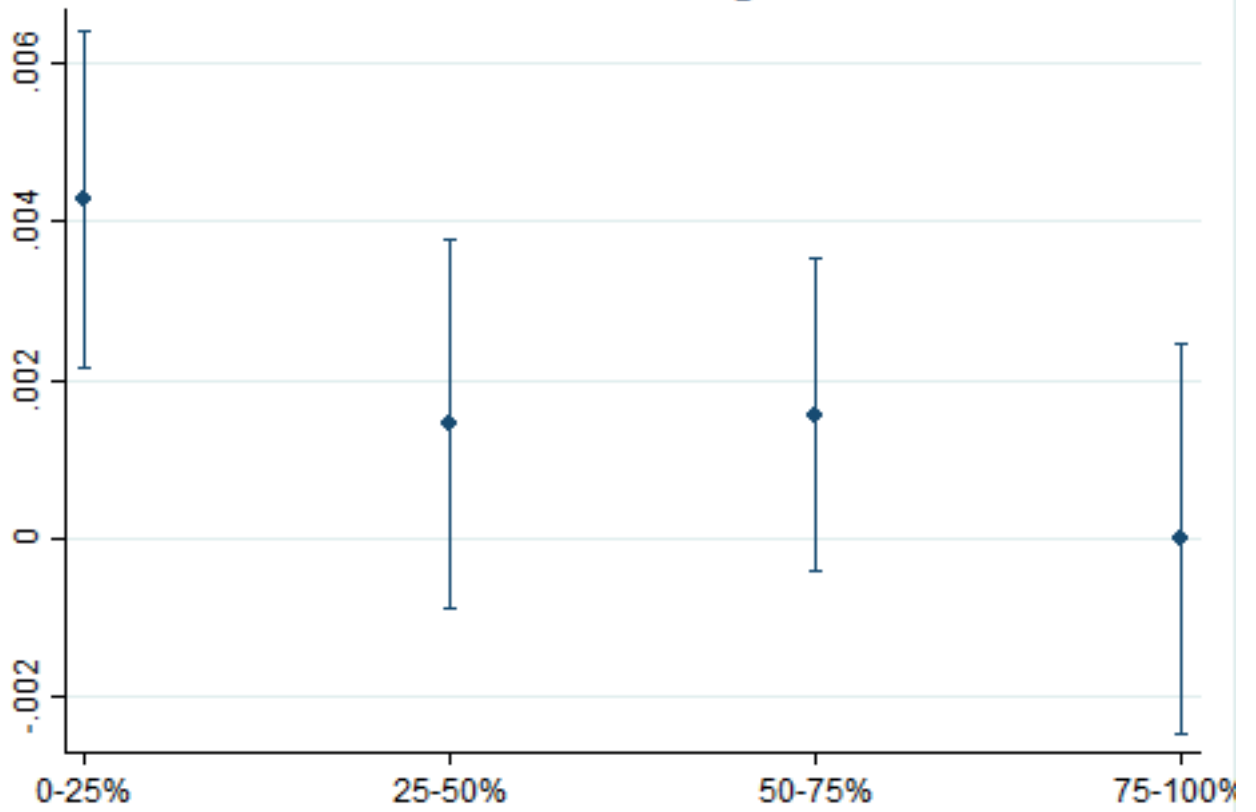
Jobrotationsprojekt



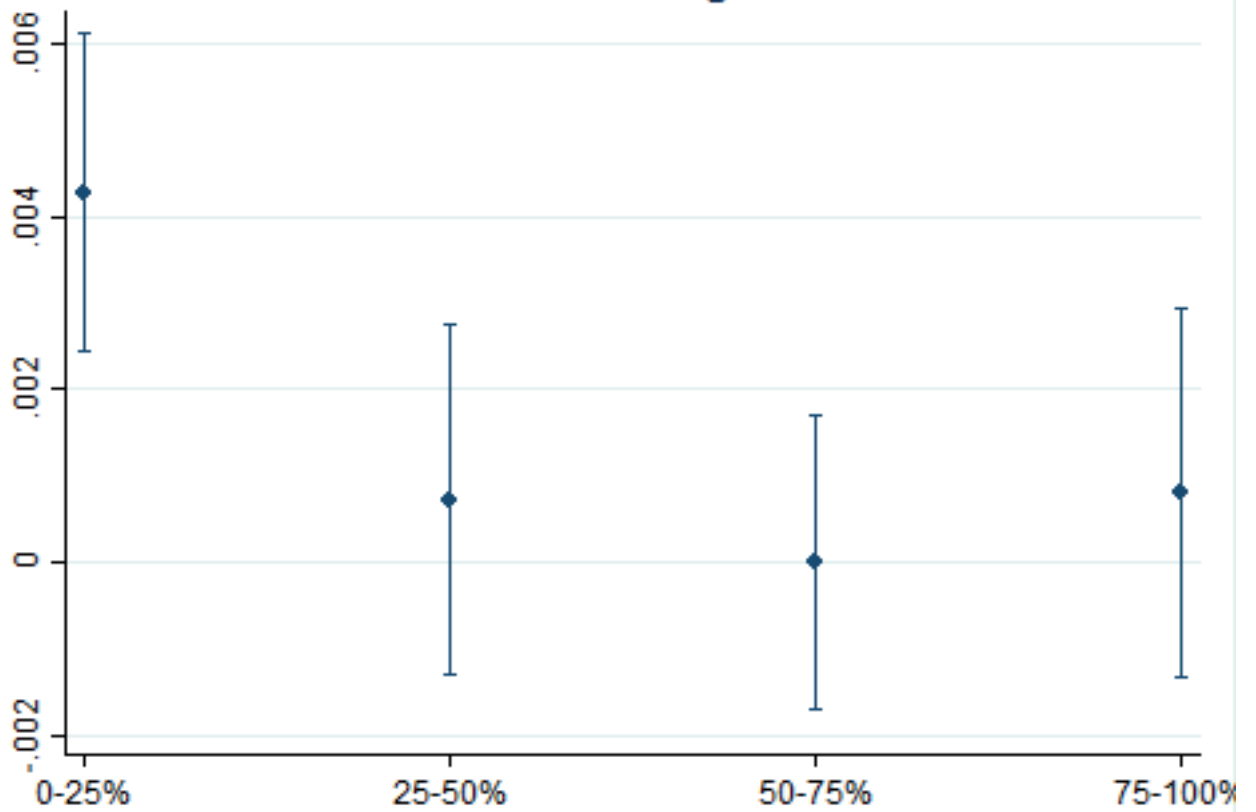
Opkvalificering



Forrevalidering

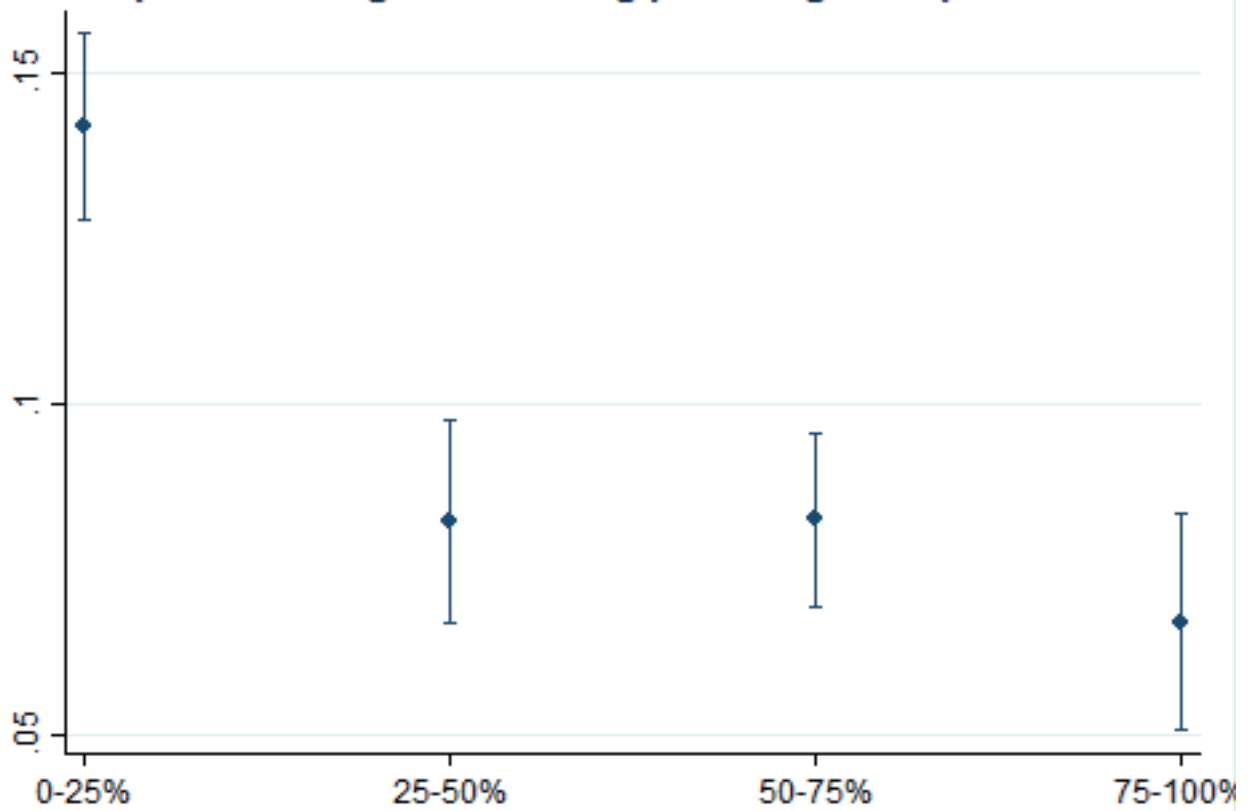


Revalidering

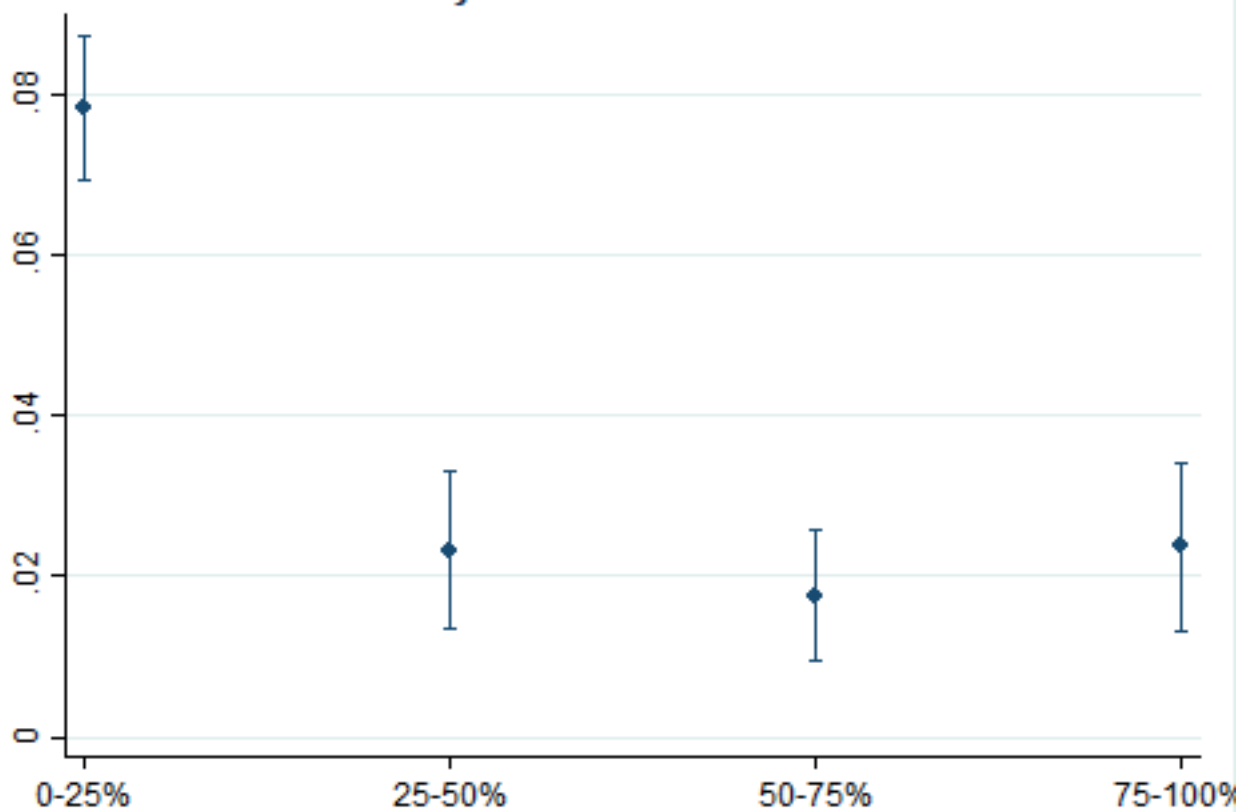


Sociale indsatser

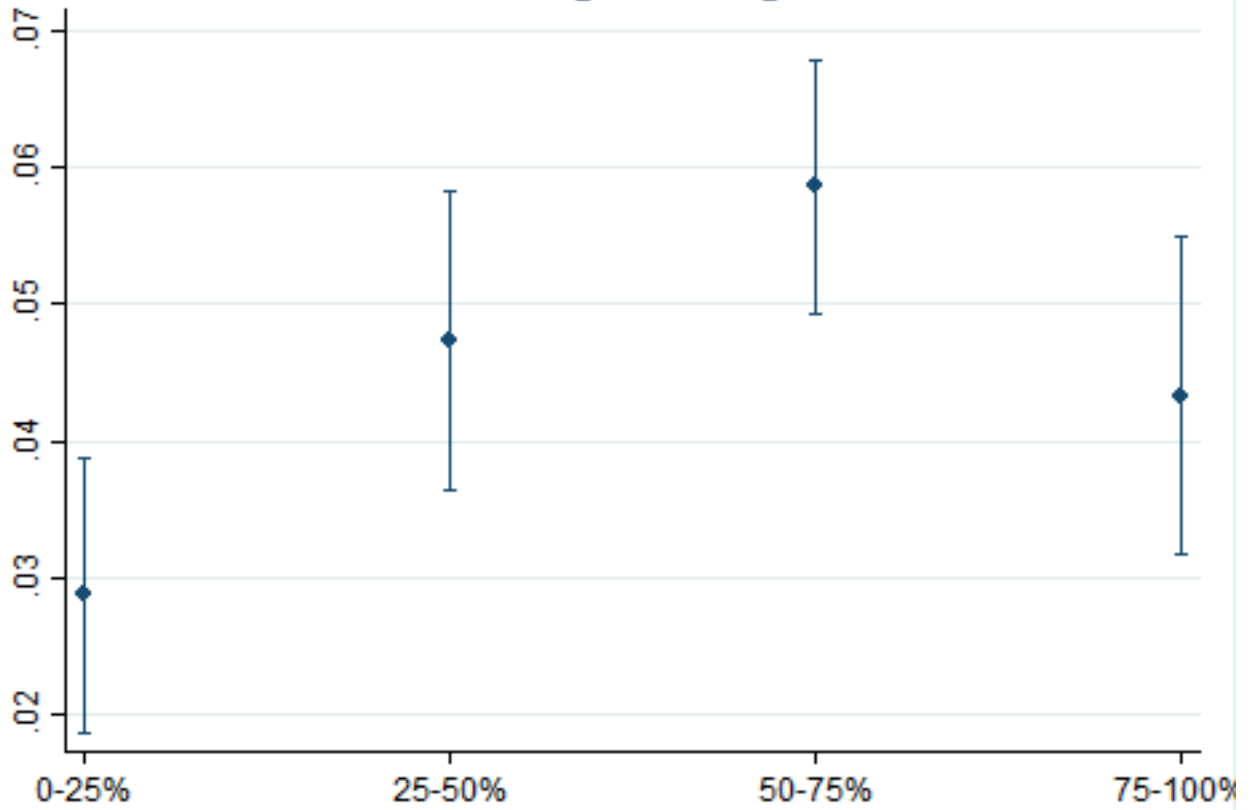
Opkvalificering af sociale og personlige kompetencer



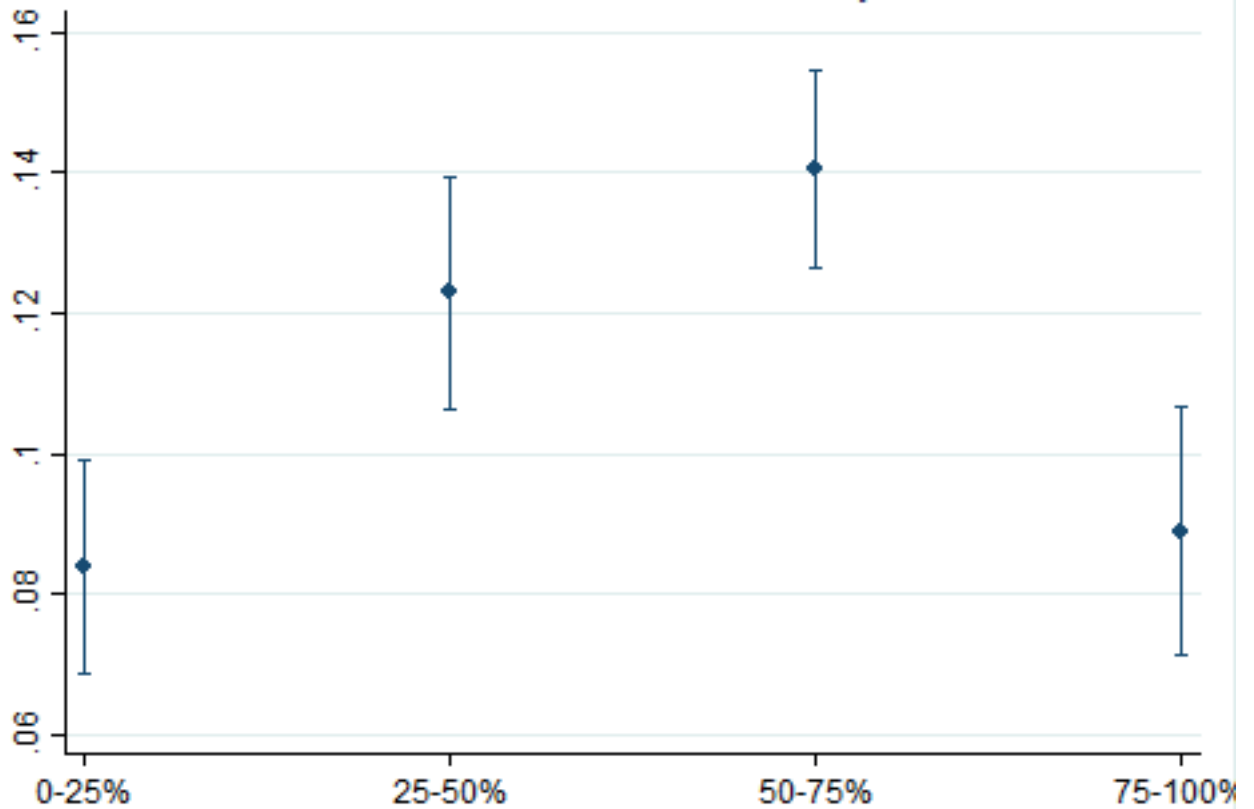
Styrkelse af netværk



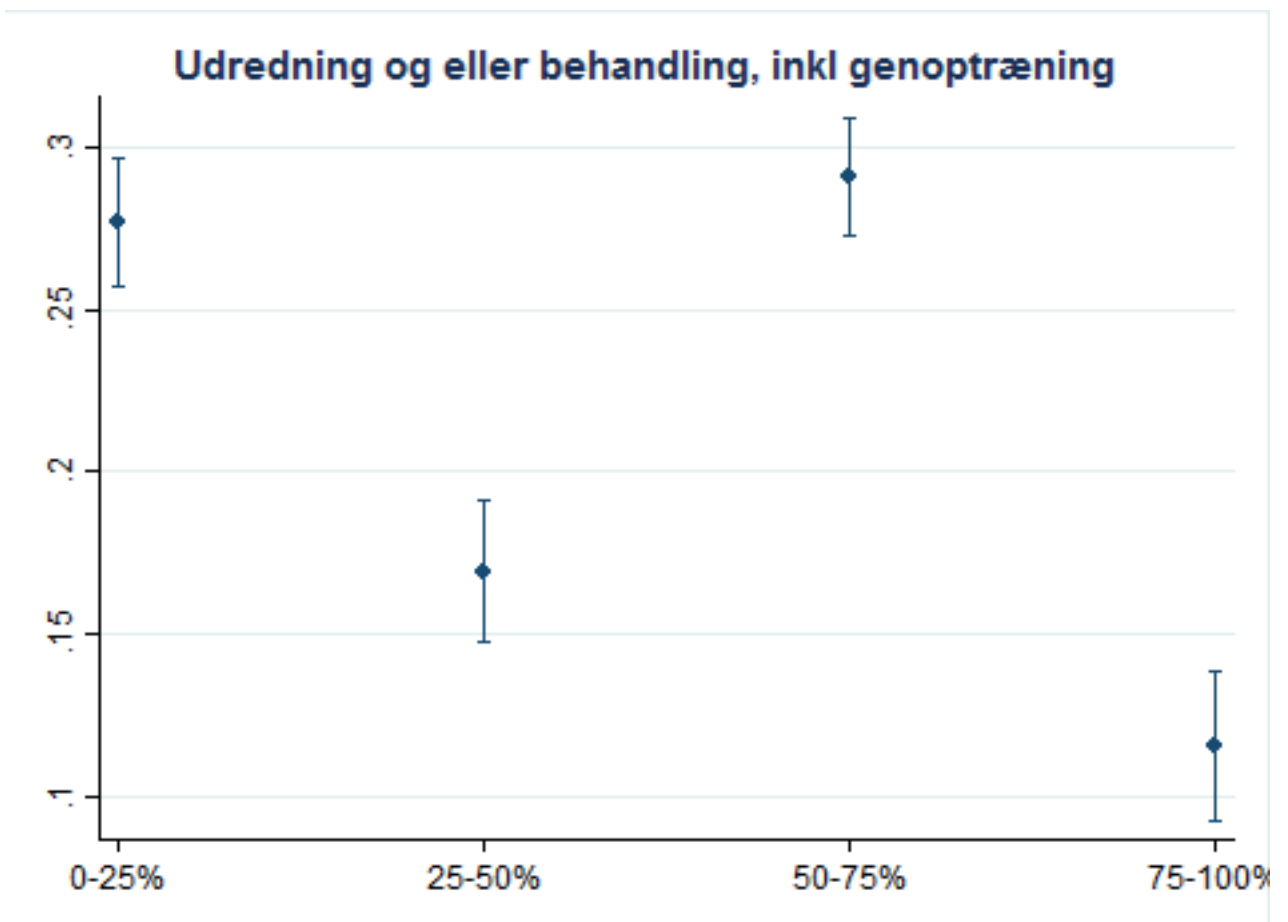
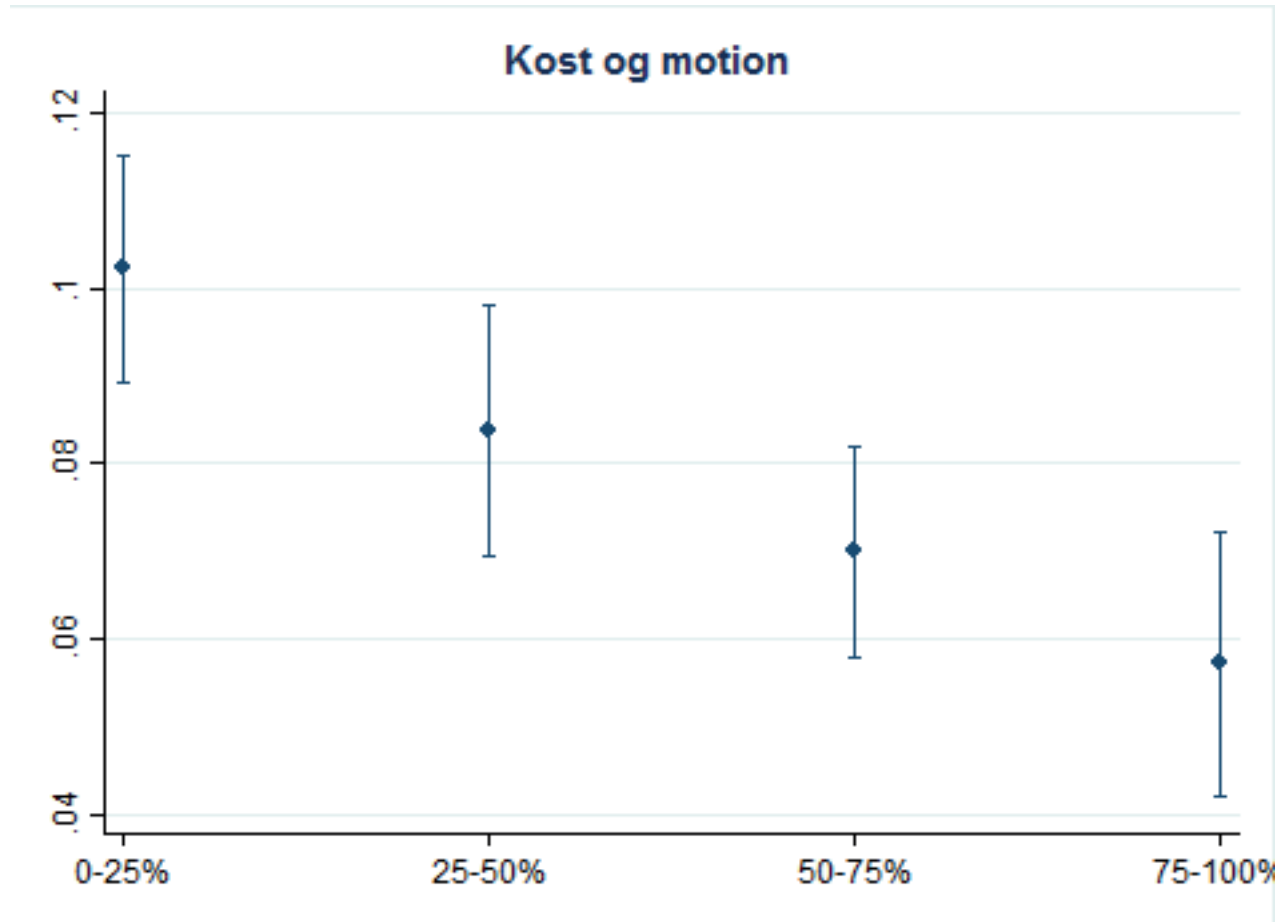
Hverdagsmestring



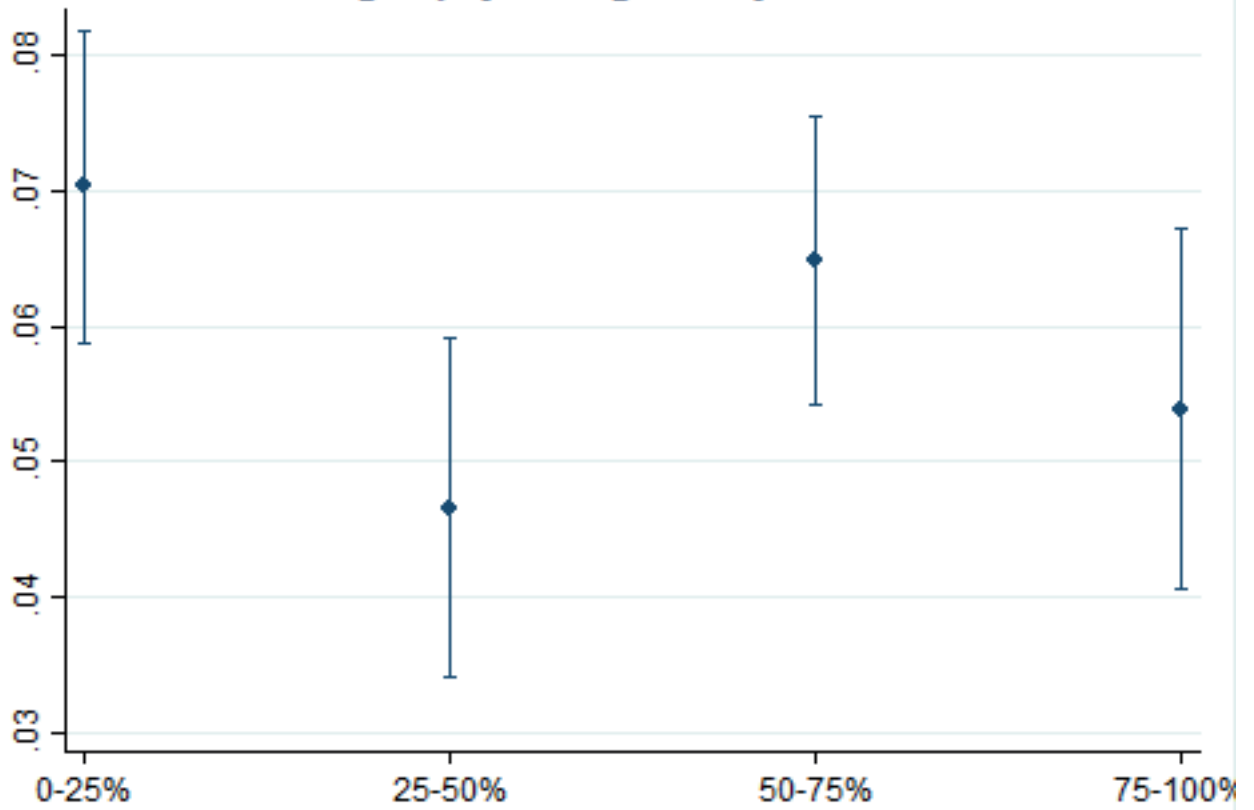
Social mentor eller støtte-kontaktperson



Helbredsrettede indsatser



Mestring af psykisk og eller fysisk helbred



Misbrugsbehandling

