

Erfaringsopsamling – Fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune

I dette dokument præsenteres de væsentligste resultater fra projekt Fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune.

Afrapporteringen bygger på følgende dataindsamling:

- Baseline, der blev udarbejdet forud for afprøvningen (juni 2012) af de metoder og arbejdsgange, der var udviklet i kommunen. Baselinemålingen blev udarbejdet på baggrund af individuelle interviews med ledelsen samt fokusgruppeinterview med de fremskudte sagsbehandlere og samarbejdspartnere.
- Midtvejsjustering, der blev udarbejdet i marts 2013 på baggrund af fokusgruppeinterview med fremskudte sagsbehandlere og samarbejdspartnere samt borgere.
- Afsluttende evaluering, der er gennemført i september og oktober 2013 og består af fokusgruppeinterview med de fremskudte sagsbehandlere og samarbejdspartnere samt interview med ledelsen og sagsgennemgange med tre borgere.
- Monitoreringssystemet. Projektet er løbende blevet monitoreret ved hjælp af elektronisk spørgeskema, som er besvaret af de fremskudte sagsbehandlere og de enkelte borgere (udvalgte spørgsmål). Spørgsmålene er delt op i tre faser: 1. fase i forbindelse med opstart af fremskudt sag, 2. fase er gennemført ved afslutning af forløbet og 3. fase er opfølgning tre måneder efter afslutning.

Indhold

1	Hvad er fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune?	2
2	Hvem har fået fremskudt sagsbehandling?	3
3	Hvorfor skal borgerne modtage fremskudt sagsbehandling?	4
4	Hvad gør de fremskudte sagsbehandlere?	5
5	Hvad får borgerne ud af det?	8
6	Er der økonomiske potentialer i fremskudt sagsbehandling?	10
7	Implementering	13
8	Opsummering	14
9	Bilag:	15
	Borger 1	16
	Borger 2	17
	Borger 3	18
	Borger 4	19
	Borger 5	20
	Borger 6	21

1 Hvad er fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune?

Formålet med projekt Fremskudt sagsbehandling har været at udvikle metoder og organisatoriske modeller der skal understøtte en fremskudt sagsbehandling, der hvor borgere med psykiske vanskeligheder befinder sig. Det kan fx være i eget hjem, på uddannelsesinstitutioner, arbejdspladser, væresteder, på gaden, eller hvor borgeren end måtte have ønske om at mødes.

Det har med projektet været ønsket at sikre, at borgere med psykiske og sociale problemer, som har det svært med kontakten til offentlige myndigheder, får den tilstrækkelige helhedsorienterede indsats, som de måtte have behov for. Dette har været forsøgt gennem hurtig, fleksibel og let tilgængelig indgang til socialforvaltningen. Sigtet har været, at borgeren oplever en bedre kontakt til de kommunale myndigheder og en indsats præget af kontinuitet og sammenhæng.

I Vejle Kommune har man valgt at målrette den fremskudte indsats mod borgere i to af kommunens almennyttige boligforeninger. Denne model har umiddelbart den fordel, at man i forhold til sociale og socialpsykiatriske problemstillinger når meget bredt ud med den fremskudte sagsbehandling, og denne er i sin udmøntning meget opsøgende. Dette betyder, at man når mange forskellige typer af fremskudte forløb, med meget forskellige problemstillinger og mulige løsningsmodeller. Eksempelvis kan det både være mennesker med diagnosticerede psykiske lidelser, mennesker med akut opståede psykiske problemer samt mennesker med forskellige typer af misbrug. Men det kan også være familier i krise, der bare ikke kan få det til at hænge sammen, og som enten ikke har viden eller det mentale overskud til at opsøge mulige støtteordninger, der kan afhjælpe deres situation, inden den eskalerer unødigt.

Typisk er borgerne udsætningstruede fra deres bolig, fordi de af den ene eller anden grund har mistet deres forsørgelsesgrundlag, og samtidig har de ikke overskuddet til at rette op på situationen, eller de har mistet tiltroen til "systemet" og troen på, at det nytter noget at søge om støtte (igen).

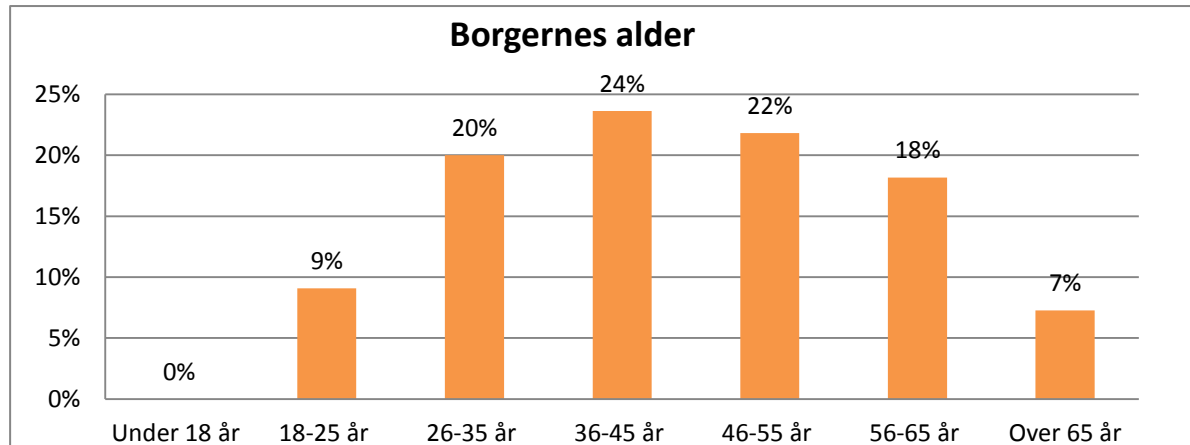
I langt de fleste tilfælde er det med den fremskudte indsats lykkedes at få gensikret forsørgelsesgrundlaget og undgå udsætning fra boligen. Ofte har man også formået at "årsagsbehandle" i den forstand, at man i fællesskab med borgeren tillige har søgt at sætte skub i eventuelle støtteordninger eller initiativer, der kan modvirke, at problemerne og den sociale deroute fortsætter eller gentager sig. Eksempelvis har man givet borgere overblik over yderligere støtteordninger, der kunne være relevante at søge, så som tilskud til medicin for kroniske sygdomme, handicapassistance, fået genetableret kontakt til jobcenteret, eller den fremskudte sagsbehandler har fungeret som midlertidig mentor og assistance, indtil anden støtte er blevet etableret.

I Vejle Kommune har i alt 55 borgere modtaget fremskudt sagsbehandling. I de følgende 4 afsnit beskrives en række karakteristika og resultater fra gennemførelse af den fremskudte sagsbehandling. De viste figurer bygger på indberetninger i monitoreringssystemet for de 55 borgere. For langt hovedparten af figurene er N således 55, men for de figurer, hvor der inddrages data fra fase 3, er der for fase 3's vedkommende kun besvarelser for 18-30 borgere.

2 Hvem har fået fremskudt sagsbehandling?

Aldersfordelingen for de 55 borgere, der har indgået i den fremskudte sagsbehandling er vist nedenfor i figur 1, er relativt jævn i modsætning til fordelingen i Gladsaxe og Aarhus Kommuner. Dette kan tilskrives, at kommunerne har tilbudt fremskudt sagsbehandling til meget forskellige målgrupper.

Figur 1: Borgernes alder

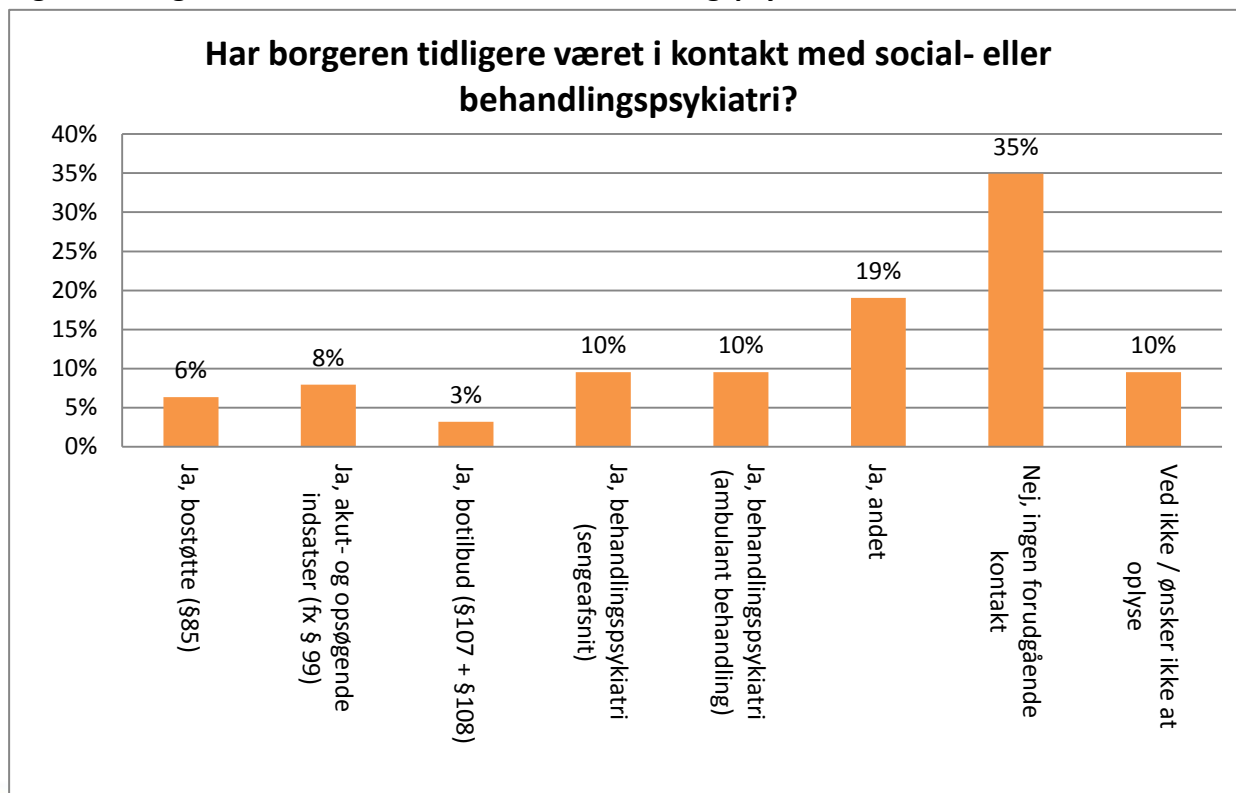


I Vejle Kommune har størstedelen af borgerne i projektet været mellem 36-45 år, hvilket dog er tæt efterfulgt af aldersintervallerne 26-35 år, 46-55 år og 56-65 år. Ingen borgere har været under 18 år, mens 9 % er mellem 18-25 år, og 7 % af borgerne er over 65 år.

Det fremgår af monitoreringssystemet, at 7 % af borgerne i fase 1 var i 'Fuldtidsarbejde', mens 44 % af borgerne var 'Arbejdsledige'. Disse tal er i fase 3 henholdsvis 0 % og 65 %, hvilket umiddelbart kan anses som en forværring af beskæftigelsessituationen. Dette skyldes det relativt korte tidsperspektiv, hvorved man endnu ikke kan måle den fremskudte sagsbehandlings langsigtede – og forhåbentlig positive – beskæftigelseseffekter.

Det fremgår af nedenstående figur 2, at 35 % af borgerne, der har modtaget fremskudt sagsbehandling, ikke tidligere har været i kontakt med social – eller behandlingspsykiatrien. Godt og vel halvdelen af borgerne er kendte i social- og behandlingspsykiatrien, inden deres medvirken i projektet Fremskudt sagsbehandling.

Figur 2: Tidligere kontakt med social- eller behandlingspsykiatri?



Note: Paragrafferne i figuren knytter sig til Serviceloven

3 Hvorfor skal borgerne modtage fremskudt sagsbehandling?

For den valgte målgruppe i Vejle Kommune, som fortrinsvis er borgere, der er udsætningstruede fra deres bolig, er behovet for indsats fra den fremskudte sagsbehandler i særdeleshed kommet til udtryk som et behov for en myndighedsperson, der her og nu kan træde til og få undersøgt de muligheder der måtte være for at forhindre en udsættelse fra boligen, og for at få overblik over og styr på økonomien. Der har specifikt været behov for en tovholder, der kan skabe overblik og hjælpe med at igangsætte og koordinere sagsforløbet. Ligeledes har der typisk været stort behov for oplevelse af en personlig kontakt og en bedre mulighed for at blive forstået ud fra en helhedsvurdering. Vigtigheden af ansigt-til-ansigt-kontakt og at det er denne samme person, der følger hele forløbet, er blevet oplevet som meget betydningsfuldt.

Det har i sagens natur været vurderet som vigtigt, at der netop kunne handles hurtigt, så muligheden for at undgå fx udsættelse fra boligen kunne forøges. Opgørelserne i monitoreringssystemet viser, at der i 2/3 af sagerne var skabt kontakt allerede inden for 3 dage efter, at der hos de fremskudte sagsbehandlere var opnået kendskab til en borger, der havde behov for hjælp. I de resterende tilfælde var der skabt kontakt inden for op til 7 dage.

Den afsluttende erfaringsopsamling af Fremskudt sagsbehandling er bl.a. baseret på en række borgerinterviews foretaget i hver af de fire projektkommuner og således også i Vejle Kommune. Borgerne til borgerinterview er udvalgt, så de repræsenterer den valgte målgruppe i Vejle-delen af projektet. I Vejle Kommune fortæller én af borgerne i projektet, at hjælpen fra den fremskudte sagsbehandling har hjul-

pet hende ovenpå efter en huslejerestance, der truede med at sætte borgeren og dennes to børn ud af deres bolig. Borgeren oplevede, at det først med fremskudt sagsbehandling lykkedes at "trænge igennem til kommunen" og få sat fokus på hende og hendes psykiske lidelse. Borgeren siger direkte: "Hvis det ikke havde været for indsatsen fra FS, ville jeg ikke have været her i dag". Borgeren oplever i dag i langt højere grad at kunne klare sig selv og har et ønske om på sigt helt at frigøre sig fra "systemet".

Det kan i forbindelse med erfaringsopsamlingen konstateres, som det fremgår i de følgende afsnit, at der som et resultat af indførelse af fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune i særlig grad er opnået gode erfaringer med etablering af tværfagligt samarbejde inden for kommunen. Der er i projektforløbet skabt relationer og konkrete samarbejdsaftaler mellem flere af de relevante kommunale afdelinger og centre i forhold til imødekommelse af behovet for inddragelse af forskellige fagligheder i håndtering af de ofte komplicerede borgersager. Der er dermed skabt bedre muligheder for at modvirke de gener, der for borgerne kan opleves ved den igangværende øgede specialisering og deraf følgende tendens til "silotænkning" i de kommunale forvaltninger. Med fremskudt sagsbehandling er der i Vejle Kommune skabt en koordinerende funktion, som ved hjælp af det forbedrede samarbejde på tværs kan sikre en helheds-tænkning i forhold til borgerne.

4 Hvad gør de fremskudte sagsbehandlere?

I Vejle har der i opstartsfasen været meget fokus på metodeudvikling og der er udviklet metodebeskrivelser for en lang række arbejdsgange lige fra, hvordan opsporingen af borgerne skal foregå, til hvordan der arrangeres koordinerende møder.

Efter projektets opstart har det vist sig, at en lang række af disse overvejelser nok har været værdifulde i forhold til at gennemtænke projektet, men i praksis har de ikke i alle sager været konkret relevante, og er heller ikke blevet anvendt stringent i det forventede omfang.

Ydermere er sammensætningen af målgruppen - og derfor også sagsforløbene - meget forskellige af karakter, hvorfor det kan være svært at beskrive et enkelt typisk metodisk forløb. Af arbejdsgangsbeskrivelserne fremgår det da også, at en delvis ad hoc orienteret tilgang vurderes at være den mest hensigtsmæssige, når der arbejdes med så bred og kompleks en målgruppe.

Generelt er det dog indtrykket, at arbejdsgangsbeskrivelsens trin i store træk følges med *henvisning fra samarbejdspartner, etablering af kontakt, tillids- og relationsdannelse, rådgivning og vejledning* og endelig evt. overdragelse til andre relevante med mulig *visitation* eller *bevilling*, som de centrale led i arbejdsgangen. Nogle af metodebeskrivelserne fra forberedelsesperioden har da også vist sig at være meget anvendelige og har haft stor betydning for succesen med den fremskudte sagsbehandling.

Eksempelvis har "opsporingen" – altså måden hvorpå de fremskudte sagsbehandlere identificerer og kommer i kontakt med de respektive borgere – vist sig meget anvendelig som metodisk arbejdsgang. En af de konkrete metoder er, at boligforeningerne skriver kontaktoplysningerne på de fremskudte sagsbehandlere på rykkerskrivelserne, således at borgeren bliver gjort opmærksom på muligheden for støtte. En anden konkret metode at etablere kontakten på er ved at aflevere håndskrevne, personlige postkort

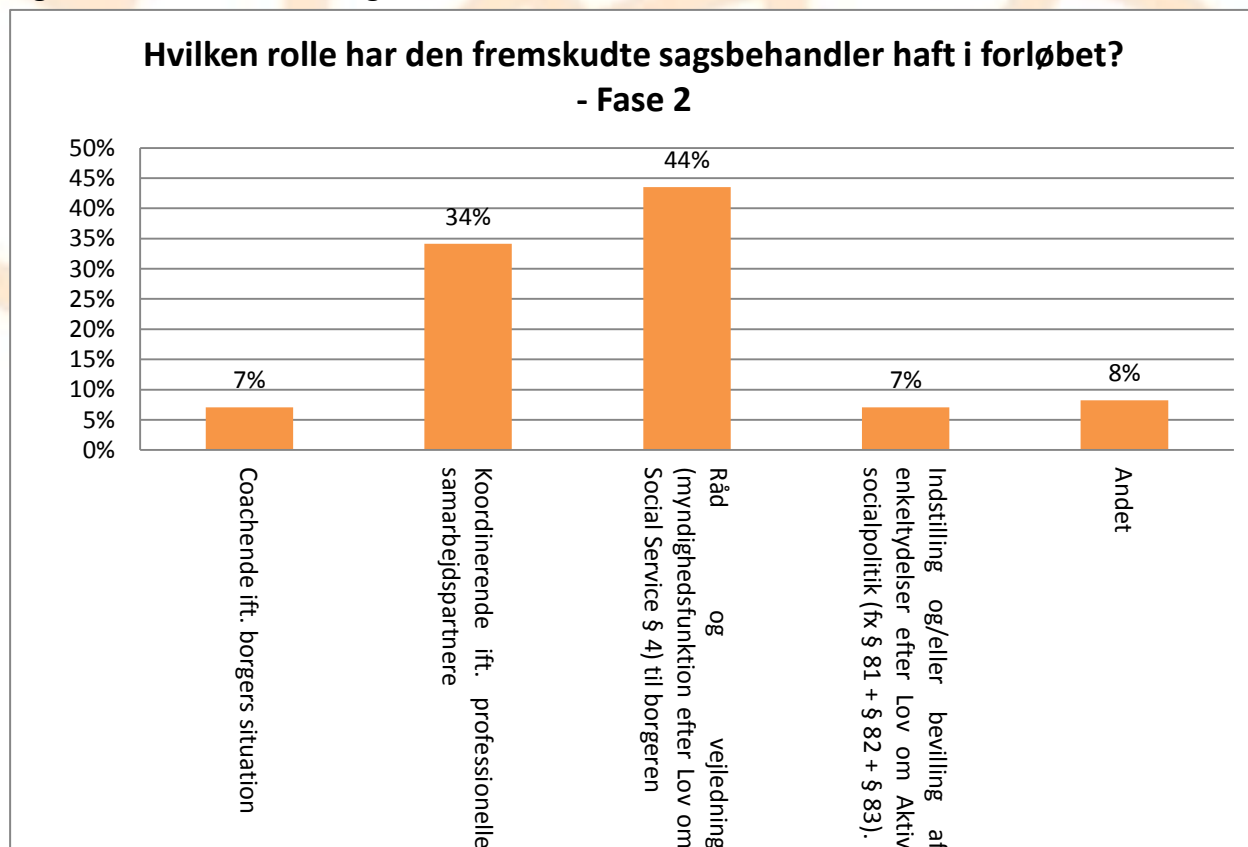
til borgeren, hvor de fremskudte sagsbehandlere gør opmærksom på, at de gerne vil i kontakt og at de er der for at hjælpe. Disse personlige postkort har været en stor succes, og der er blevet responderet på stort set alle afleverede postkort.

Fremskudt sagsbehandling har hjulpet borgeren, og samtidig aflastet andre dele af den kommunale forvaltning. Borgere, som har været en del af den fremskudte sagsbehandling, er blevet afhjulpet med mindre ressourcekrævende tilbud end tilfældet havde været uden fremskudt sagsbehandling. For eksempel kan nævnes, at man i flere tilfælde gennem råd og vejledning og en mindre, konkret indsats har fundet frem til en løsning på problemerne og dermed reelt kunnet imødegå behovet for fx en § 85-bevilling. De fremskudte sagsbehandlere har således ikke blot talt med borgerne, men ligeledes været behjælpelige med konkrete ting såsom huslejebetaling, indkøb af husgenstande etc.

Fremskudt sagsbehandling er en forebyggende indsats, som dels har hjulpet borgerne i en her og nu kritisk situation, og dels har aflastet og i nogle tilfælde på længere sigt afværget behov for nogle af de mere ressourcekrævende tilbud.

For hver borger har de fremskudte sagsbehandlere i monitoreringssystemet registreret deres rolle og indsats i forhold til hver enkelt borger. Det fremgår af nedenstående figur 3, at de fremskudte sagsbehandlers rolle – som nævnt ovenfor - i høj grad har været 'Koordinerende' og 'Råd og Vejledning'. 'Andet' dækker over fx over henvisning til akutbolig.

Figur 3: Den fremskudte sagsbehandlers rolle i forløbet



I et konkret forløb i Vejle Kommune kom den fremskudte sagsbehandling i kontakt med borgeren, da denne blev indkaldt til møde i sin boligforening på grund af flere huslejerestancer. Borgerens kontanthjælp var på dette tidspunkt indstillet, da borgeren ikke havde fremlagt tilstrækkelig dokumentation for omfanget af denne og ægtefællens kortere arbejdsforløb. Familien med tre børn stod derfor til at miste deres bolig, da fremskudt sagsbehandling blev inddraget. Den fremskudte sagsbehandler deltog i et koordinerende møde med Ydelsescentret i Vejle Kommune med inddragelse af borgeren og dennes ægtefælle. Fremskudt sagsbehandling har på denne måde og også videre i borgerens forløb haft en koordinerende rolle i forhold til andre samarbejdspartnere i kommunen.

I et andet forløb kom fremskudt sagsbehandling i kontakt med borgeren, da denne stod til at miste sin bolig ligeledes på grund af manglende huslejobetaling. Borgeren havde sammen med udsættelsesbrevet fra boligforeningen modtaget en oplysning om muligheden for at få hjælp fra fremskudt sagsbehandling, som borger derfor kontaktede. Borgerens udfordring var en kombination af dårlig økonomi og sygdom i form af kroniske rygproblemer, som borgeren har taget meget medicin for. Medicinen er dyr og har tæret hårdt på borgerens økonomi. Formålet med den fremskudte sagsbehandling har derfor været at få lavet en ordning til sikring af fremtidig betaling af husleje, at hjælpe borgeren med at få ansøgt om forlængelse af sygedagpenge og afsluttende at få søgt relevante støtteordninger i forbindelse med borgerens kroniske rygproblemer.

De ansattes oplevelse af projektet Fremskudt sagsbehandling:

Som et led i slutevalueringen er der gennemført fokusgruppeinterviews i hver af de fire projektkommuner med de fremskudte sagsbehandlere og deres samarbejdspartnere. I Vejle Kommune er oplevelsen, at samarbejdet mellem forvaltningerne via projektet er blevet bedre, og at personkendskabet til, hvem man kan kontakte i forskellige situationer er øget betydeligt. Alle de implicerede oplever en stor viden om fremskudt sagsbehandling på tværs af kommunen og i boligforeningerne,

Ifølge lederen af Borgerservice, er det vigtigste i projektet, at der er skabt gode relationer i kommunen, og at samarbejdet nu fungerer med en række kontaktpersoner i relevante afdelinger. Han mener, at det har været udbytterigt for både borgere og for den kommunale organisation, især på grund af det omfattende forarbejde til igangsættelsen af borgeraktiviteterne i projektet, hvilket har løftet projektgennemførelsen og sikret fastholdelse af mål og præmisser og givet "metodetrofasthed".

Formanden for Styregruppen, og samtidig overordnet projektkoordinator, fortæller, at "projektet har været oplevet som en positiv intern kommunal rejse, der har flyttet meget i kommunen. Det vigtigste i projektet har været succesen med at få etableret gode og velfungerende relationer både internt i kommunen og eksternt – specielt til boligforeningerne. Desuden har det været meget vigtigt at få gennemgået og optimeret sagsgange og sagsbehandlingsmetoder i et samarbejde med øvrige parter".

I forhold til borgerkontakt og det fremskudte element fortælles det i fokusgruppeinterviewet, at muligheden for "at være opsøgende og ikke blot afventende" har været en positiv oplevelse for de fremskudte sagsbehandlere. Derudover berettes det, at "postkortene har været en stor succes, og der har været

interesse fra anden forvaltning i kommunen for at adoptere idéen. De har fået meget omtale i kommunen". Der henvises her til, at Vejle Kommune som ovenfor nævnt har haft succes med at komme i kontakt med udsatte og isolerede borgere ved at anvende personlige, håndskrevne postkort, der med deres utraditionelle og uformelle form har skabt incitament hos borgerne til at tage den første kontakt til den fremskudte sagsbehandler.

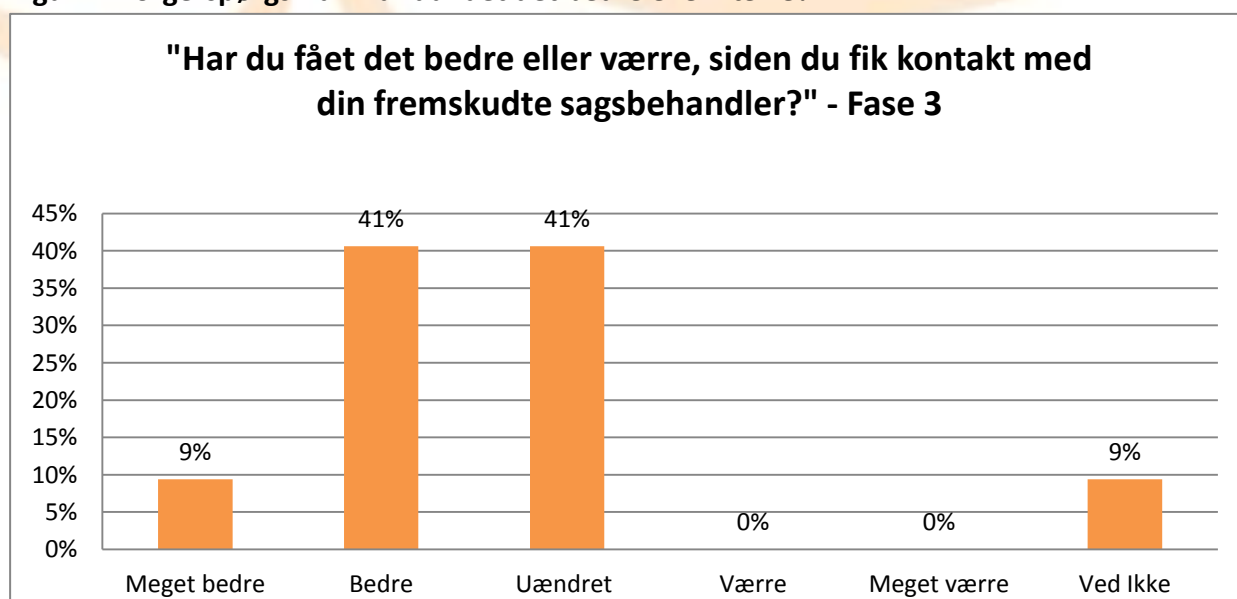
Metodeudviklingen i projekt Fremskudt sagsbehandling vurderes ligeledes af fokusgruppen som en positiv proces, og lederen af Borgerservice, mener at indførelsen af koncepterne og metoderne fra fremskudt sagsbehandling som nævnt foran har medvirket til at nedbryde ulemperne ved den silo-opbygning og -tænkning, som kommunalforvaltningerne i dag kan være prægede af. Projektkoordinatoren fortæller endvidere, at "de udviklede metoder har som deciderede arbejdsredskaber fortonet sig noget. Og der arbejdes ikke slavisk og systematisk efter dem. Men der er stor bevidsthed om, at de findes, og der arbejdes nok ubevidst ud fra det hidtidige arbejde med udgangspunkt i metodernes hovedpointer i hele arbejdstilgangen. Lige som faserne fra den udviklede arbejdsgang stort set altid følges. Og det opleves, at den overordnede struktur stadig er den helt rigtige."

Projekt Fremskudt sagsbehandling synes i lyset af ovenstående at have forbedret samarbejdsrelationer internt såvel som eksternt i kommunen, hvor det store fokus på metodeudvikling har spillet en positiv rolle i denne proces.

5 Hvad får borgerne ud af det?

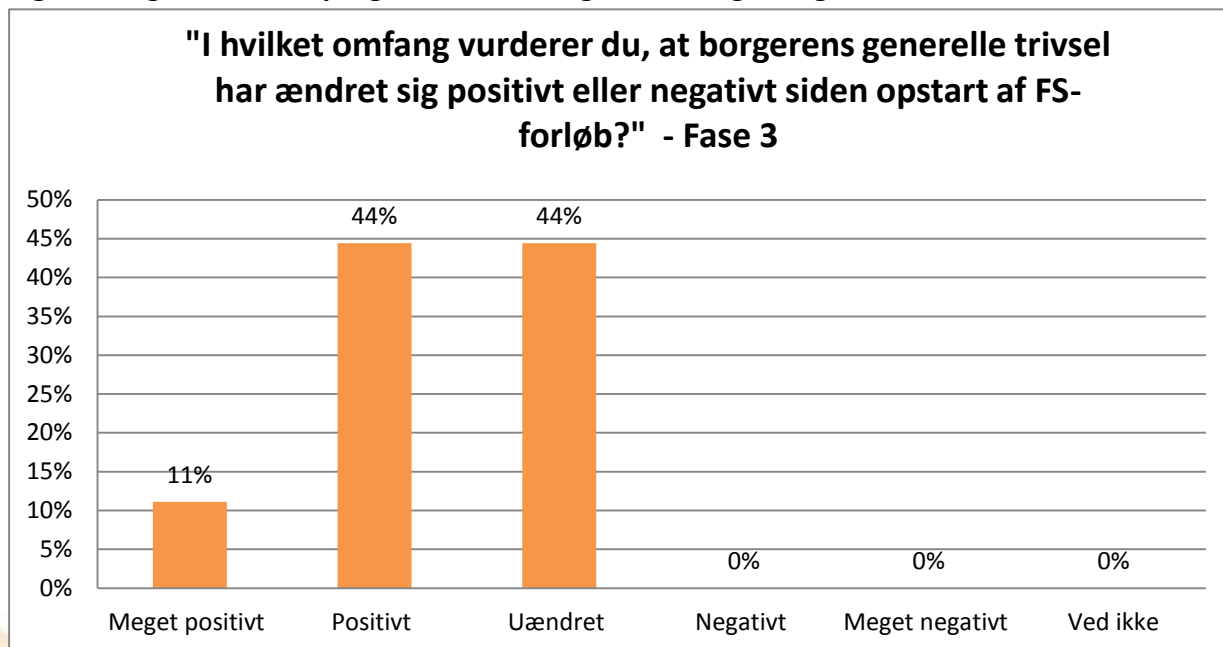
Borgerne har ved deres afslutning i projektet Fremskudt sagsbehandling selv vurderet, hvordan deres situation er ændret siden deres første kontakt med fremskudt sagsbehandling. 50 % af borgerne i Vejle Kommune har i fase 3 fået det 'Meget bedre' eller 'Bedre' siden den første kontakt med den fremskudte sagsbehandler. Ingen borgere har fået det 'Værre' eller 'Meget værre'.

Figur 4: Borgerspørgsmål: Har du fået det bedre eller værre?



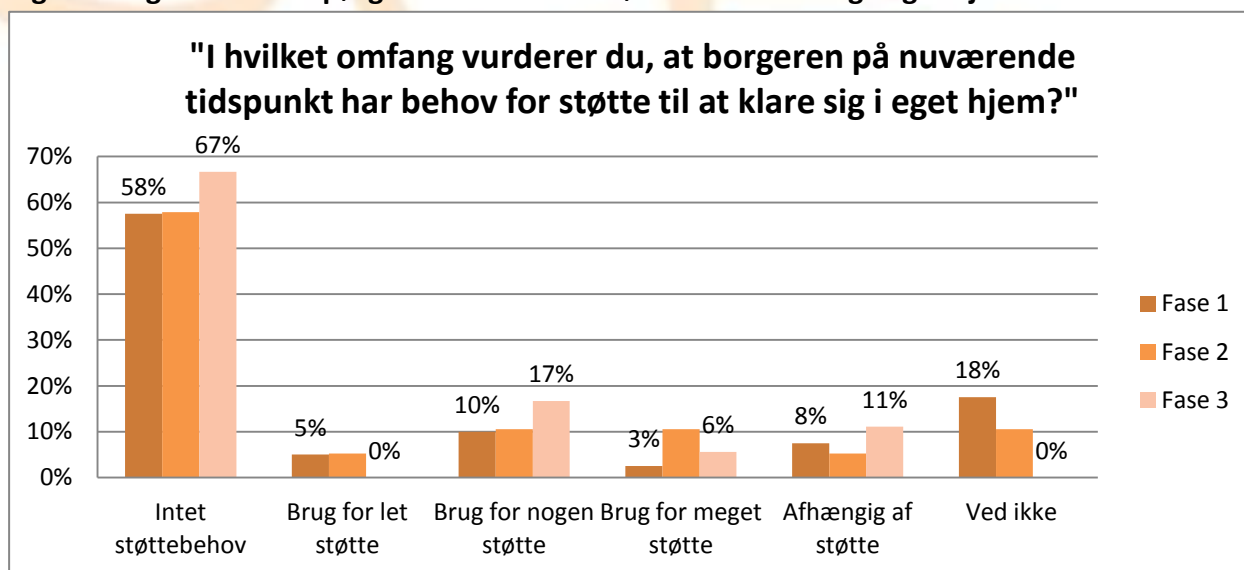
Af nedenstående figur fremgår det derudover, at sagsbehandlerne i fase 3 vurderer, at der for 55 % af borgerne har været en 'Meget positiv' eller 'Positiv' udvikling i borgerens trivsel. Ingen borgere vurderes at have oplevet en forværring.

Figur 5: Sagsbehandlerspørgsmål: Vurdering af ændring i borgerens trivsel



Data fra monitoreringssystemet viser, at der fra fase 1 til fase 3 er sket en mindre, positiv udvikling hos borgerne jf. den fremskudte sagsbehandlers vurdering af borgerens behov for støtte til at klare sig i eget hjem. I fase 1 vurderede de fremskudte sagsbehandlere, at 58 % af borgerne ikke havde et støttebehov, I fase 3 var dette øget til 67 % af borgerne, der ikke vurderedes at have behov for støtte til at klare sig i eget hjem.

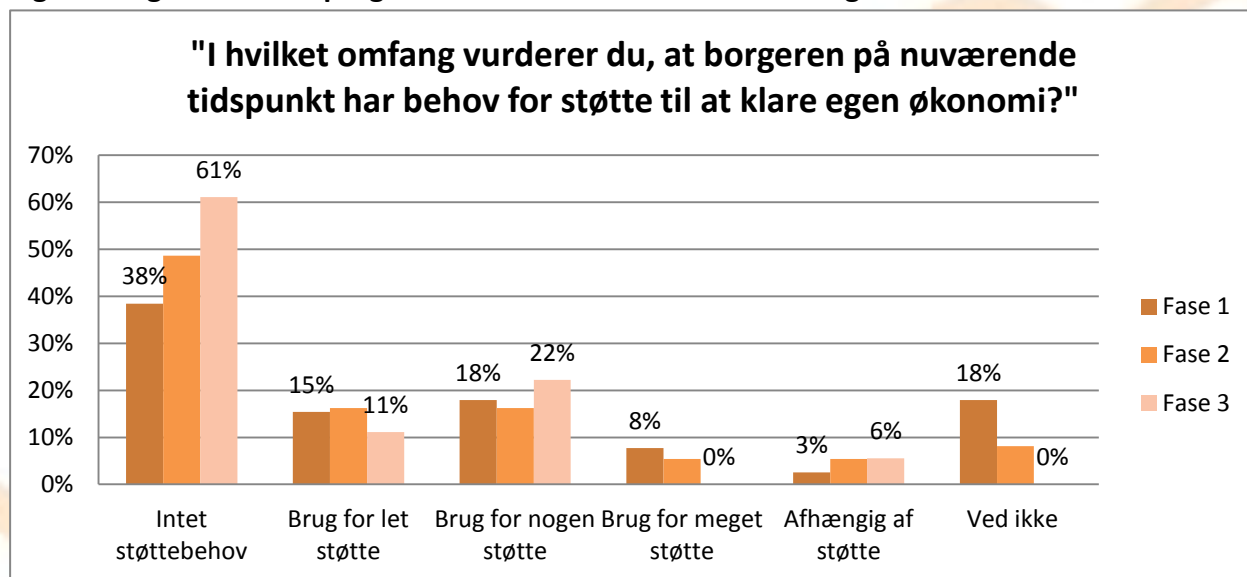
Figur 6: Sagsbehandlerspørgsmål: Behov for støtte til at klare sig i eget hjem



Note: Det er kun fase 1 og fase 3, der er etiket på. Dette er gjort for overskuelighedens skyld, og det vurderes, at det ikke går udover illustrationen af udviklingen.

Der er ligeledes en tydelig positiv udvikling fra fase 1 til fase 3 ift. borgernes behov for støtte til at håndtere deres økonomi. I fase 1 vurderede de fremskudte sagsbehandlere, at 38 % af borgerne ikke havde noget støttebehov, mens det i fase 3 var 61 % af borgerne, som blev vurderet til ikke at have behov for støtte til at klare egen økonomi.

Figur 7: Sagsbehandlerspørgsmål: Behov for støtte til at klare egen økonomi



6 Er der økonomiske potentialer i fremskudt sagsbehandling?

Opgørelse af faktiske omkostninger og gevinster:

De fremskudte sagsbehandlere i Vejle Kommune har opgjort omfanget af årsværk, der er direkte inddraget i den fremskudte sagsbehandling, samt skønnet eventuelle bortfaldne årsværk ved bortfald af alternative tiltag (eksempelvis lettere sagsgange i Jobcentret). Det er udelukkende de mest erfarne sagsbehandlere, der har deltaget i Fremskudt sagsbehandling, og for at give et forsigtigt og konservativt skøn, er beregningen af lønudgifter til disse sagsarbejde i beregningerne baseret på et højere løntrin (sluttrin) end den efterfølgende beregning af de lønudgifter, der er bortfaldet andetsteds, idet den opnåede tidsmæssige gevinst kan være høstet hos medarbejdere med lavere (løn)anciennitet blandt kommunens øvrige sagsbehandlere. Sidstnævnte indgår således i beregningen som gennemsnitsprisen for en sagsbehandler på tværs af løntrin.

Det er vigtigt at bemærke, at nedenstående beregning udelukkende vedrører Vejle Kommunes omkostninger til løn i forbindelse med fremskudt sagsbehandling. Beregningen af nettoomkostninger er foretaget ud fra en vurdering af, at der til selve den fremskudte sagsbehandling (idet der ses bort fra tid anvendt til projektaktiviteter og metodeudvikling) i alt er anvendt 2 x ½ sagsbehandlerstillinger. Det vurderes

res samtidig, at der med de udførte opgaver varetaget af de fremskudte sagsbehandlere er bortfaldet opgaver svarende til i alt ½ stilling i øvrige kommunale afdelinger.

På baggrund heraf kan de årlige omkostninger ved fremskudt sagsbehandling på det valgte niveau og med den omfattede målgruppe i Vejle Kommune opgøres som to halve årsværk for de fremskudte sagsbehandlere fratrukket besparelsen i øvrige afdelinger på ½ årsværk til:

$$\begin{aligned}\text{Nettoomkostninger}_{f_s} &= (2 \cdot 0,5 \text{ årsværk} \cdot \text{løntrin 46} + 5\% \text{OH}) - (0,5 \text{ årsværk} \cdot \text{gennemsnitsløn, sagsbehandler} + 5\% \text{OH}) \\ &= (2 \cdot 0,5 \cdot (544.956 + 5\% \text{OH})) - (0,5 \cdot (416.520 + 5\% \text{OH})) \\ &= 323.530,80 \text{ kr}\end{aligned}$$

Herefter er der opgjort en gennemsnitspris pr. sag behandlet i den fremskudte sagsbehandling. Det skal bemærkes, at der også i denne opgørelse udelukkende medregnes selve arbejdet med den enkelte personsag, mens projektopgaver og deltagelse i metodeudvikling, projektprocesser etc. ikke medtælles. Gennemsnitsprisen pr. sag udgør:

$$\text{Gennemsnitspris pr. sag} = \frac{323.530,80 \text{ kr}}{55 \text{ sager}} = 5.882,38 \text{ kr}$$

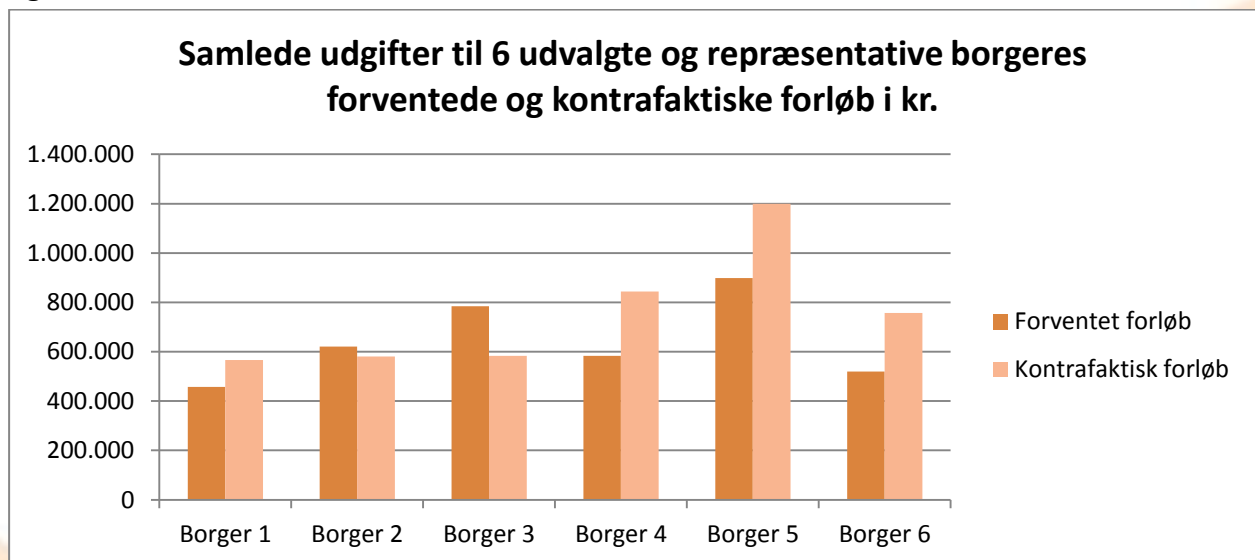
6 cases:

Figur 8 nedenfor viser den samlede udgift på ydelser og støtte til 6 udvalgte borgere, der er repræsentative for de borgere, der har modtaget Fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune. Udgiften dækker over sagsbehandlingstimer i fremskudt sagsbehandling, forskellige former for offentlig forsørgelse, diverse hjemmehjælps- og bostøtte-ordninger, aktiveringsforløb, behandling i psykiatrien mv. Det fremgår, at der i 4 af de 6 borgerforløb er en lavere udgift knyttet til borgeren i det forventede forløb over en 3-årig periode efter deltagelse i projekt Fremskudt sagsbehandling, end i et kontrafaktisk forløb, hvor borgeren ikke har modtaget en sådan indsats. For de sidste 2 forløb er der ikke peget på nogen direkte samlede økonomiske gevinster ved gennemførelse af fremskudt sagsbehandling, men de menneskelige gevinster for borgerne har været evidente.

Det skal bemærkes, at der er tale om konservative skøn i forhold til opnåede gevinster, idet evt. skattegevinster opnået ved, at borgerne i øget omfang er kommet i arbejde ikke er indregnet, lige som det udelukkende er sagsomkostningerne ved den fremskudte sagsbehandling, der er indregnet, mens evt. øvrige ordinære sagsbehandlingsomkostninger ikke er medtaget.

Samlet set viser opgørelserne, at der er en væsentlig økonomisk gevinst på tværs af kommune, region og stat på 3-årssigt ved at gennemføre fremskudt sagsbehandling. Det er sagsbehandlernes vurderinger – understøttet af udsagn fra en række af de omfattede borgere – at der uden en indsats fra de fremskudte sagsbehandlere, samlet ville have været behov for en mere omfattende og mere omkostningsfuld indsats i forhold til borgerne – dette er illustreret med de gennemregnede cases. De konkrete beregninger og forudsætningerne for disse i de 6 cases er vist i det efterfølgende bilag.

Figur 8: Udgifter for kommune, region og stat tilsammen til 6 udvalgte borgeres forventede og kontrafaktiske forløb

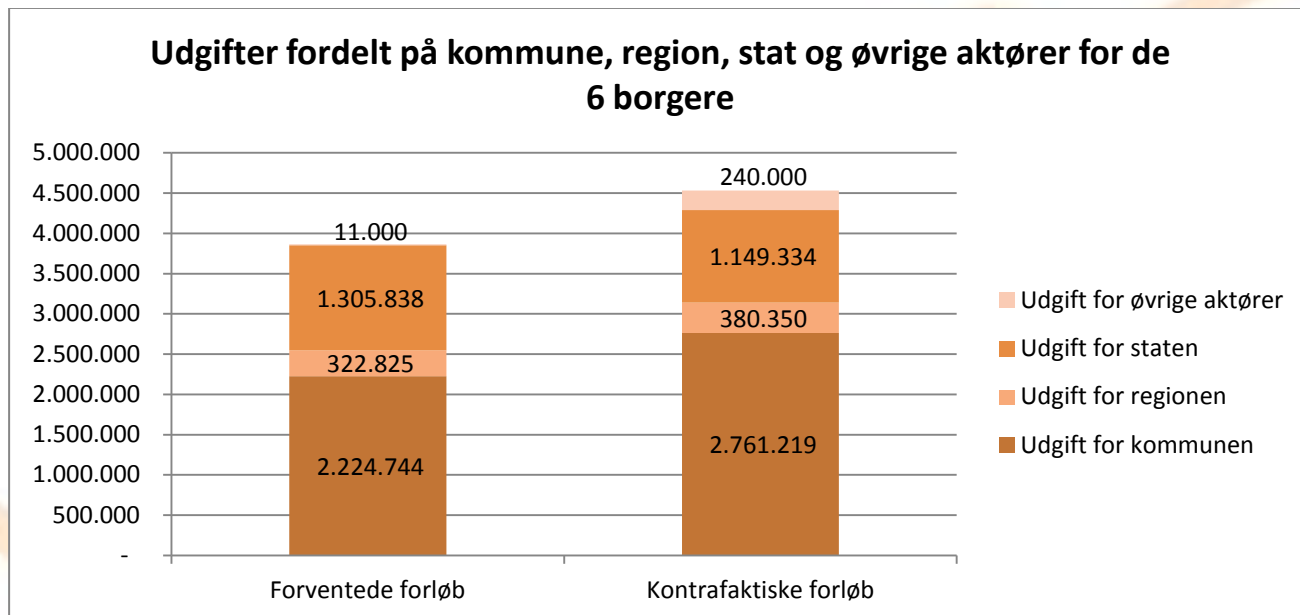


Opgørelserne illustreret i figur 8 svarer til, at den samlede økonomiske gevinst for kommune, region og stat tilsammen ved forventet forløb ift. kontrafaktisk forløb for de 6 udvalgte borgere er 666.494 kr., hvilket svarer til 111.082 kr. pr. borger i gennemsnit for de 6 cases. Hvis de udvalgte cases kan betragtes som fuldt repræsentative for de borgere, der har indgået i projekt Fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune svarer det til, at der samlet for de 55 borgere, der har indgået i Fremskudt sagsbehandling, på en 3-årsperiode vil være opnået en besparelse på i alt ca. kr. 6.109.510 fordelt på kommune, region og de to involverede boligforeninger.

Figur 9 nedenfor viser, at der ved forløb med fremskudt sagsbehandling i forhold til det kontrafaktiske forløb overvejende er besparelser at hente kommunalt, men også regionalt og i boligforeningsregi. Udgifterne for kommunen er således over 500.000 kr. større ved det kontrafaktiske forløb i forhold til et forløb med fremskudt sagsbehandling, mens besparelserne hos regionen og i boligforeningerne er henholdsvis 57.525 og 229.000.

I statsligt regi er der påregnet en mindre udgiftsstigning i forløbet med fremskudt sagsbehandling i forhold til det kontrafaktiske forløb, bl.a. fordi en borger som et resultat af den fremskudte sagsbehandling forventes at overgå fra kontanthjælp til SU med handicaptillæg. På trods af den mindre udgiftsstigning i staten er indsatsen samlet set på tværs af kommune, region og stat fortsat økonomisk rentabel.

Figur 9: Udgifter fordelt på staten, regionen, kommunen og øvrige aktører ved de 6 udvalgte borgere ved forventede forløb og kontrafaktiske forløb.



7 Implementering

I Vejle Kommune er der blandt deltagerne i projektet på såvel medarbejder- som lederplan og tillige i boligforeningerne et stort ønske om, at fremskudt sagsbehandling i den afprøvede form med tæt samarbejde med boligforeninger, fremover kan blive en del af det faste tilbud i Vejle Kommune. Det foreslås, at den fremskudte sagsbehandlings medarbejdere fortsat – som i projektperioden - skal forankres i socialpsykiatrien.

Erfaringerne fra projektet har vist, at det ikke er vigtigt, at de fremskudte sagsbehandlere selv tager sig af bevillinger, og der vil derfor i et eventuelt fremtidigt fremskudt koncept i Vejle Kommune blive lagt vægt på myndighedsudøvelse i form af råd, vejledning og koordination. En anden erfaring fra projektet har vist, at det har stor betydning, at opgaven er forankret hos få erfarne sagsbehandlere, fordi det er vigtigt at have et indgående kendskab til organisering og opgaveløsning internt i Vejle Kommune.

I fokusgruppeinterviewet blev det fremhævet, at det vil være vigtigt, at et eventuelt fremtidigt fremskudt tilbud skal omfatte samtlige boligforeninger i Vejle.

Fremskudt sagsbehandling i den form, det har været i projektperioden, kan ikke videreføres uden stillingtagen til ekstra ressourcer.

Mulighederne for ekstra ressourcer undersøges, da det i projektet har vist sig, at der rent faktisk, på 3-årsigt, er såvel menneskelige som økonomiske gevinster ved den fremskudte indsats.

8 Opsummering

Opsummerende viser nærværende notat, at der er sket en forbedring i livsvilkårene og trivslen blandt de borgere, som har været en del af den fremskudte sagsbehandling. Forbedringerne knytter sig til forbedrede muligheder i forhold til at komme tilbage til arbejdsmarkedet/uddannelsessystemet, være i stand til at klare sig selv økonomisk og forbedrede muligheder ift. at være herre over eget liv. Det er desuden vist, at der er væsentlige økonomiske gevinster ved fremskudt sagsbehandling.

Det fremgik af de økonomiske opgørelser, at udgifterne ved de kontrafaktiske forløb, for 4 ud af de 6 repræsentative borgere, er højere end udgifterne ved de forventede forløb. De beskrevne forløb er i udpræget grad konservative skøn, så det er ikke udelukket, at gevinsten vil kunne være større end det her beregnede.

Den samlede økonomiske gevinst, for de 6 udvalgte cases, er beregnet til ca. kr. 111.082 pr. borger. Ydermere kan det, som tidligere nævnt påpeges, at hvis de udvalgte cases kan betragtes som fuldt repræsentative for de borgere, der har indgået i projekt Fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune svarer det til, at der samlet for de 55 borgere, der har indgået, er opnået en besparelse på i alt ca. kr. 6.109.510 fordelt på kommunen, region og de to involverede boligforeninger. Gevinsten ved fremskudt sagsbehandling kan i kommunen beregnes til 536.475 kr., mens gevinsten hos regionen og i boligforeningerne er henholdsvis 57.525 og 229.000 kr.

9 Bilag:

Borgerberegninger for Vejle Kommune

I dette bilag præsenteres beregninger, der - for 6 udvalgte borgere - viser de samlede udgifter til ydelser og støtte fordelt på kommune, region, stat og øvrige aktører. De 6 borgere er udvalgt, så de er repræsentative for Fremskudt sagsbehandling i Vejle Kommune. For Vejle Kommune dækker 'øvrige aktører' over boligforeningerne AAB og Østerbo. Udgifterne dækker over sagsbehandlingstimer i fremskudt sagsbehandling, forskellige former for offentlig forsørgelse, diverse hjemmehjælps- og bostøtteordninger, aktiveringsforløb, behandling i psykiatrien mv.

Udgifterne pr. borger er opgjort i et faktisk/forventet og et modsvarende kontrafaktisk 3-årigt forløb, hvor de fremskudte sagsbehandlere qua deres store erfaring har opstillet sandsynlige forløb for de 6 borgere, såfremt de ikke havde modtaget fremskudt sagsbehandling.

Alle udgifter er opgjort eller indsamlet i de øvrige kommunale forvaltninger af de fremskudte sagsbehandlere, så vidt muligt på CPR-nr., og videregivet til konsulenterne.

For kontanthjælp er der regnet med 30 % statsrefusion. For førtidspension er der regnet med 35 % refusion i fordelingen af udgifter mellem stat og kommune. For sygedagpenge regnes 100 % statsrefusion de første fire uger, 50 % i uge 5-8, 30 % i uge 9-52 og herefter ingen refusion.

Borger 1

Faktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-36 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	81.000	81.000	0	0
SU med handicaptillæg	0	0	138.072	138.072
Enkeltydelser				
Bevilling af huslejerestance	8.898,3	0	0	0
Øvrige ydelser				
Sagsbehandlingstimer i FS	3.725	0	0	0
Udgifter, øvrige aktører				
Boligforening ifm. sagsbehandling	7.000	0	0	0

Udgift for kommunen	69.323,30	56.700	0	0
Udgift for staten	24.300	24.300	138.072	138.072
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift, øvrige aktører	7.000	0	0	0
Udgift i alt	100.623,30	81.000	138.072	138.072

Udgift for kommunen i alt	126.023,30
Udgift for staten i alt	324.744
Udgift for regionen i alt	0
Udgift, øvrige aktører i alt	7.000
Samlet totaludgift	457.767,30

Kontrafaktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-35 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	81.000	81.000	162.000	162.000
Enkeltydelser				
Genhusningssag	30.000	0	0	0
Øvrige ydelser				
Familierådgivning/familiekonsulent	0	10.274	0	0
Udgifter, øvrige aktører				
Boligforening ifm. udsættelse	40.000	0	0	0

Udgift for kommunen	86.700	66.974	113.400	113.400
Udgift for staten	24.300	24.300	48.600	48.600
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift for øvrige aktører	40.000	0	0	0
Udgift i alt	151.000	91.274	162.000	162.000

Udgift for kommunen i alt	380.474
Udgift for staten i alt	145.800
Udgift i regionen	0
Udgift, øvrige aktører i alt	40.000
Samlet totaludgift	566.274

Faktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-36 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	63.000	63.000	126.000	126.000
Enkeltydelser				
Bevilling til tandpleje	2.980,34	0	0	0
Øvrige ydelser				
Sagsbehandlingstimer i FS	4.842,50	0	0	0
Sprogskole	28.800	0	0	0
12 psykologsamtaler	3.828	0	0	0
Aktiveringsforløb	33.800	33.800	67.600	67.600

Udgift for kommunen	118.350,84	77.900	155.800	155.800
Udgift for staten	18.900	18.900	37.800	37.800
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift, øvrige aktører	0,	0	0	0
Udgift i alt	137.250,84	96.800	193.600	193.600

Udgift for kommunen i alt	507.850,84
Udgift for staten i alt	113.400
Udgift for regionen i alt	0
Udgift, øvrige aktører i alt	0
Samlet totaludgift	621.250,84

Kontrafaktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-35 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	63.000	63.000	126.000	126.000
Enkeltydelser				
	0	0	0	0
Øvrige ydelser				
Aktiveringsforløb	33.800	33.800	67.600	67.600

Udgift for kommunen	77.900	77.900	155.800	155.800
Udgift for staten	18.900	18.900	37.800	37.800
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift for øvrige aktører	0,	0	0,00	0
Udgift i alt	96.800	96.800	193.600	193.600

Udgift for kommunen i alt	467.400
Udgift for staten i alt	113.400
Udgift for regionen i alt	0
Udgift, øvrige aktører i alt	0
Samlet totaludgift	580.800,00

Faktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-36 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	42.000	63.000	126.000	126.000
Boligstøtte	3.000	3.000	6.000	6.000
Enkeltydelser				
Bevilling til huslejerestance	19.563,50	0	0	0
Øvrige ydelser				
Sagsbehandlingstimer i FS	18.550,50	0	0	0
Aktiveringsforløb	33.800	33.800	67.600	67.600
Mentor ifm. Aktivering	13.629	13.629	0	0
Hjemmehjælp	5.720	5.720	11.440	11.440
Hjemmesygeplejerske	3.084	0	0	0
§ 85-ressourceforløb	0	0	57.912	46.355

Udgift for kommunen	126.747	100.249	231.152	219.595
Udgift for staten	12.600	18.900	37.800	37.800
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift, øvrige aktører	0	13.629	0	0
Udgift i alt	139.347	119.149	268.952	257.395

Udgift for kommunen i alt	677.743
Udgift for staten i alt	107.100
Udgift for regionen i alt	0
Udgift, øvrige aktører i alt	0
Samlet totaludgift	784.843

Kontrafaktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-35 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	0	63.000	126.000	0
Førtidspension				208.016
Enkeltydelser				
	0	0	0	0
Øvrige ydelser				
Aktiveringsforløb	0	33.800	67.600	0
Forsorgshjem	92.000	0	0	0

Udgift for kommunen	92.000	77.900	155.800	135.275,40
Udgift for staten	0	18.900	37.800	72.840,60
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift for øvrige aktører	60.000	0	0	0
Udgift i alt	152.000	96.800	193.600	208.116

Udgift for kommunen i alt	460.975,40
Udgift for staten i alt	129.540,60
Udgift for regionen i alt	0
Udgift, øvrige aktører i alt	60.000
Samlet totaludgift	650.516

Borger 4

Faktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-36 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Folkepension	70.992	70.992	141.984	141.984
Øvrige ydelser				
Sagsbehandlingstimer i FS	10.728	0	0	0
Hjemmehjælp	4.840	5.720	11.440	11.440
Tvangsindlæggelse måned, 2 dage 1	112.893	0	0	0
Udgift, øvrige aktører				
	0	0	0	0

Udgift for kommunen	23.522	5.720	11.440	11.440
Udgift for staten	70.992	70.992	141.984	141.984
Udgift for regionen	104.939	0	0	0
Udgift, øvrige aktører	0	0	0	0
Udgift i alt	199.453	76.712	153.424	153.424

Udgift for kommunen i alt	52.122
Udgift for staten i alt	425.952
Udgift for regionen i alt	104.939
Udgift, øvrige aktører i alt	0
Samlet totaludgift	583.013

Kontrafaktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-35 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Folkepension	70.992	70.992	141.984	141.984
Øvrige ydelser				
Hjemmehjælp	3.960	2.860	11.440	11.440
Længerevarende indlæggelse 2 mdr.	208.681	0	0	0
Vurderingsplads på Sukkertoppen	0	139.685	0	0
Udgift, øvrige aktører				
Udsættelse	40.000	0	0	0

Udgift for kommunen	11.914	142.545	11.440	11.440
Udgift for staten	70.992	70.992	141.984	141.984
Udgift for regionen	200.727	0	0	0
Udgift for øvrige aktører	40.000	0	0	0
Udgift i alt	323.633	213.537	153.424	153.424

Udgift for kommunen i alt	177.339
Udgift for staten i alt	425.952
Udgift for regionen i alt	200.727
Udgift, øvrige aktører i alt	40.000
Samlet totaludgift	844.018

Faktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-36 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Førtidspension	87.600	87.600	175.200	175.200
Boligydelse	9.000	9.000	18.000	18.000
Øvrige ydelser				
Sagsbehandlingertimer i FS	7748	0	0	0
Indlæggelse 48 døgn	0	164.208	0	0
Forebyggelsesplads	0	23.114	0	0
Hjemmesygeplejerske	11.684,40	11.684,40	0	0
Distrikpsykiatri	10.272	10.272	20.544	20.544
Hjemmepleje	5.720	5.720	11.440	11.440
Udgift, øvrige aktører				
Boligforening, sagsbehandling	4.000	0	0	0

Udgift for kommunen	91.092,40	114.412,40	143.320	143.320
Udgift for staten	30.660	30.660	61.320	61.320
Udgift for regionen	10.272	166.526	20.544	20.544
Udgift, øvrige aktører	4.000	0	0	0
Udgift i alt	136.024,40	311.598,40	225.184	225.184

Udgift for kommunen i alt	492.144,80
Udgift for staten i alt	183.960
Udgift for regionen i alt	217.886
Udgift, øvrige aktører i alt	4.000
Samlet totaludgift	897.990,80

Kontrafaktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-35 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Førtidspension	87.600	87.600	175.200	175.200
Boligydelse	9.000	9.000	18.000	18.000
Øvrige ydelser				
Indlæggelse 48 døgn	0	164.208	0	0
Forebyggelsesplads	0	23.114	0	0
Genindlæggelse	0	0	208.681	0
Hjemmesygeplejerske	11.684,40	11.684,40	0	0
Distrikpsykiatri	10.272	10.272	20.554	20.554
Hjemmepleje	5.720	5.720	11.440	11.440
Genhusningssag	0	45.000	0	0
Udgift, øvrige aktører				
Udsættelse	60.000	0	0	0

Udgift for kommunen	81.932	158.000	372.545	163.864
Udgift for staten	30.660	30.660	61.320	61.320
Udgift for regionen	11.684,40	167.938,40	0	0
Udgift for øvrige aktører	60.000	0	0	0
Udgift i alt	184.276,40	356.598,40	433.865	225.184

Udgift for kommunen i alt	776.341
Udgift for staten i alt	183.960
Udgift for regionen i alt	179.622,80
Udgift, øvrige aktører i alt	60.000
Samlet totaludgift	1.199.923,80

Borger 6

Faktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-36 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	83.712	83.712	164.424	164.424
Øvrige ydelser				
Sagsbehandlingertimer i FS	3.352,30	0	0	0
Huslejerestancebevilling	13.917,13	0	0	0
Udgift, øvrige aktører				
	0	0	0	0

Udgift for kommunen	75.868,03	58.598,40	117.196,80	117.196,80
Udgift for staten	25.113,60	25.113,60	50.227,20	50.227,20
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift, øvrige aktører	0	0	0	0
Udgift i alt	100.981,63	83.712	167.424	167.424

Udgift for kommunen i alt	368.860,03
Udgift for staten i alt	150.681,60
Udgift for regionen i alt	0
Udgift, øvrige aktører i alt	0
Samlet totaludgift	519.541,63

Kontrafaktisk forløb				
	0-6 mdr	7-12 mdr	13-24 mdr	25-35 mdr
Forsørgelsesgrundlag				
Kontanthjælp	83.712	83.712	164.424	164.424
Øvrige ydelser				
Genhusning	180.000	0	0	0
Familiekonsulent	0	10.274	0	0
Børnetilskud	0	3.489,32	10.467,96	10.467,96
Udgift, øvrige aktører				
Udsættelse	40.000	0	0	0

Udgift for kommunen	238.598,40	72.361,72	127.664,76	127.664,76
Udgift for staten	25.113,60	25.113,60	50.227,20	50.227,20
Udgift for regionen	0	0	0	0
Udgift for øvrige aktører	40.000	0	0	0
Udgift i alt	303.712	97.475,32	177.891,96	177.891,96

Udgift for kommunen i alt	566.289,64
Udgift for staten i alt	150.681,60
Udgift for regionen i alt	0
Udgift, øvrige aktører i alt	40.000
Samlet totaludgift	756.971,24