

# Kommunale sagsbehandlere har (for) høje sagstal, og det går ud over borgerne

Af Julie Pedersen & Amalie Hermansen  
Politiske konsulenter ved Den Sociale Retshjælps Fond

*Kommunale sagsbehandlere udfører grundet høje sagstal desværre ofte utilstrækkelig sagsbehandling på førtidspensionsområdet, og derfor advokerer Den Sociale Retshjælps Fond for et markant lavere sagstal på socialrådgiverens bord, som man blandt andet har i Sverige.*

Den Sociale Retshjælps Fond tilbyder gratis gældsrådgivning samt juridisk rådgivning, og i mødet med vores klienter oplever vi i høj grad den frustration og det mismod, som utilstrækkelig sagsbehandling i kommunen betyder for vores klienter. Dette gælder også på førtidspensionsområdet, hvor vi hjælper borgere, der efter loven er berettiget til førtidspension, men som alligevel ikke er blevet tilkendt denne.

Den Sociale Retshjælps Fond mener ikke, at lovgivningen på førtidspensionsområdet er problematisk i sig selv, derimod ønsker vi at sætte fokus på kommunernes praksis og procedurer i sagsbehandling angående førtidspension. Der er eksempelvis store forskelle på, hvor mange der tilkendes førtidspension i sammenlignelige kommuner. Foruden er det i flere tilfælde tydeligt, at lovgivningen udføres forskelligt i kommunerne. Der er derfor brug for et øget fokus på kvaliteten af rådgivningen samt en reduktion i antallet af sager pr. sagsbehandler for at skabe større ensartethed uafhængigt af, hvor i landet man bor. Ydermere vil øget gennemsigtighed være med til at genskabe tilliden til kommunerne.

## **Dansk Socialrådgiverforening ønsker også mere realistiske sagstal**

En udfordring i kommunerne er, at borgerens egen sagsbehandler har så mange borgere tilknyttet, at vedkommende kan have svært ved at holde styr

på, hvem den aktuelle borger er herunder dennes individuelle udfordringer og behov.

En rapport fra Dansk Socialrådgiverforening advokerer for et mere *realistisk sagstal*, således at det bliver muligt for socialrådgiveren i højere grad at inddrage borgeren i sagsforløbet<sup>1</sup>. Gennem øget borgerinddragelse sikres, at borgeren forstår forløbet, og ikke mindst, at det konkrete forløb er meningsfuldt for borgeren. Samarbejdet mellem sagsbehandler og borger er på denne måde af stor betydning for forløbets succes. Regionsformand i Dansk Socialrådgiverforening, Rasmus Hangaard Balslev siger om antallet af sager:

*”Vi har et vejledende sagstal på 40 - 55 sager pr. sagsbehandler, når sagen omhandler borgere, der er på kontanthjælp. Men vi kan se, at mange kommuner har væsentligt flere sager end vores anbefaling”.*

Som situationen er nu, er det ikke usædvanligt at sagsbehandleren har mere end 80 klienter, og i nogle kommuner er sagstallet helt oppe på 200 sager. Dette betyder, at indgående kendskab til borgerens sag er en umulig opgave for sagsbehandleren. Balslev kommenterer:

---

<sup>1</sup> Rapport Dansk Socialrådgiverforening (22/8 2017)

*”Det høje sagstal gør jo unægtelig noget ved kvaliteten”.*

Netop kendskabet til borgerens sag er nødvendigt for, at sagsbehandleren kan yde borgeren en god og tilfredsstillende sagsbehandling med henblik på at sikre et tilstrækkeligt grundlag, hvorpå den rette afgørelse kan træffes. For at opnå dette foreslår Den Sociale Retshjælp Fond, at vi kigger nærmere på den svenske model, hvor hver sagsbehandler maksimalt behandler 25 sager af gangen. En sådan model sikrer således at hver sagsbehandler i højere grad tager hensyn til den enkelte borgers behov.

**Regionsformand Rasmus Hangaard Balslev ønsker flere socialrådgivere på jobcentrene**

En anden problematik er, at sagsbehandlerne på jobcentrene ikke nødvendigvis har de rette fagmæssige kompetencer. I en artikel fra Avisen.dk fremgår det, at 6 ud af 10 medarbejdere på jobcentret slet ikke er uddannede socialrådgivere<sup>2</sup>. Dette betyder, at de ansatte kan være alt fra tømrere til statskundskaere, og uden den nødvendige efteruddannelse har de således ikke de rette uddannelsesmæssige forudsætninger for at kunne udføre tilfredsstillende sagsbehandling.

Balslev betoner her vigtigheden af de rette fagmæssige kompetencer:

*”Vi anser social faglighed som af stor værdi i beskæftigelsesindsatsen, og mener at den lave andel af ansatte socialrådgivere er påfaldende.”*

Ydermere betoner han, at andelen af socialrådgivere på jobcentrene svinger meget fra kommune til kommune, i og med der ikke er nogen kriterier for kommunerne, når de ansætter til jobcentret. En af

<sup>2</sup> Avisen.dk: Er sagsbehandleren på jobcentret uddannet frisør eller tømrer? (13/06 2016)



**Rasmus Hangaard Balslev**  
Regionsformand Dansk Socialrådgiverforening, Øst

konsekvenserne er, at den helhedsorienterede indsats, som socialrådgiverne har kompetencerne til at yde, ikke bliver realiseret. Når en så stor gruppe ikke har den rette faglige baggrund går det ud over borgerens retssikkerhed, eftersom borgeren ikke nødvendigvis får den hjælp, som borgeren har brug for og ret til.

Den Sociale Retshjælps Fond foreslår derfor også, at vi stiller strammere krav til medarbejderne på jobcentrene om uddannelsesbaggrund eller efteruddannelse, for det kan nemlig godt betale sig at ansætte flere socialrådgivere ifølge Balslev:

*”Nogle kommuner investerer i socialt arbejde – også i jobcentrene. Dette gælder både i Hjørring og Åbenrå Kommune, hvor kommunen har ansat flere socialrådgivere, hvilket betyder at de har kunnet hjælpe folk både hurtigere og meget bedre. Dette er positivt ikke kun for borgerne, men også for kommunens økonomi”.*

Kort sagt er det overordnede problem med systemet, som det er i dag, ikke lovgivningen. Det er derimod systemets måde at *udføre* lovgivningen på. En af grundene til dette er sagsbehandlerens manglende kendskab til klientens sag grundet det uoverskuelige antal klienter, som ligger på sagsbehandlerens bord samt manglende faglige kompetencer blandt jobcentrenes ansatte. I sidste ende hindrer dette sagsbehandleren i at give borgeren den mest hensigtsmæssige sagsbehandling og dermed sikre, at kommunen træffer den rette afgørelse i borgerens sag om førtidspension.