

## Visitationsbesøg i et jobcenter

**Resultater:** Gennemløbstiden blev reduceret fra 3-7 uger til 1-2 dage

**Indsatsområde:** Sagsbehandling og service niveau

**Anvendt metode:** Lean Thinking + Værdistrømsanalyse + PDCA

### Baggrund for projektet – Sagsbehandling

En afdeling i et kommunalt jobcenter gennemførte i samarbejde med Howbiz Management Consulting et Lean projekt.

På baggrund af den økonomiske krise og herefter større ledighed var der pres på jobcenterne rundt omkring i Danmark. Derfor var der fra højere sted blevet vedtaget en effektivisering på 3,5 % på i kommunen frem mod 2015. Alle områder inklusiv jobcenteret skulle bidrage. Dette indebar at arbejdsgangene i afdelingen skulle gennemtænkes og i den forbindelse blev Howbiz kontaktet med henblik på et samarbejde.

### Indsatsområder – Gennemløbstid

Udgangspunktet for projektet var at der skulle etableres en standard for hvordan man møder borgeren under hensyntagen til at alle borgere der henvendte sig var forskellige. Med andre ord betød det at det skulle anerkendes at der var forskellige forudsætninger hos den enkelte borger, men at der var nødt til at være fastlagt overordnet rammer. Overflødige opgaver som ikke skabte reel værdi for borgeren skulle elimineres og standarderne skulle efterses så der også var bedre mulighed for oplæring af nye medarbejdere. Borgeren skulle sikres korrekt information og orientering vedrørende det videre forløb. Før starten på projektet var det blevet fastlagt at alle borgere skulle behandles som Match 1 (jobklar) og at dette skulle efterprøves og evalueres i projektet.

### Mål

- Skabe mere præcis jobcenterindsats
- Bedre kvalitet i borgerservice
- Reduceret gennemløbstid

### Anvendt metode – værdistrømsanalyse + PDCA

Medarbejderne i afdelingen brugte værdistrømsanalyse til at kortlægge arbejdsgangen i forbindelse med førstebehandlingen af en borger og i den forbindelse blev det tydeligt hvor meget spild der opstod, hovedsagligt i forbindelse med unødvendig ventetid.

Den aktuelle gennemløbstid for borger var i det daværende proces flow på 3-7 uger afhængig af hvilken borger det var. En af hovedårsagerne var antallet af ansvarsskift og dermed den manglende gennemsigtighed. Dette skete pga. den måde arbejdet var organiseret på rent organisatorisk.

På baggrund af dette blev det besluttet at der skulle indføres nye arbejdsgange med nye standarder og organisering. Hovedfokus for de nye arbejdsgange blev færre skift i ansvaret for opgaven og en minimering af ventetiden for borgeren for at opnå et hurtigere sagsforløb som blev vurderet til at skabe et løft i den samlede kvalitet.

### Resultater

Jobcenteret kunne på baggrund af projektet med Howbiz hjemtage følgende gevinster

- Nedbragt gennemløbstiden fra 3-7 uger til 1-2 dage
- Større medarbejdertilfreds via et mere hensigtsmæssigt forløb
- Bedre kvalitet i indsatsen

Medarbejderne i afdeling følte efterfølgende at der var bedre mulighed for at yde den korrekte service til borgerne hvilket medførte en større arbejdsglæde hos medarbejderne - meningsløse opgaver som ikke tilførte værdi hos borgerne blev skåret væk.