

## **SAGSBEHANDLERES EFFEKTIVITET KAN HÆVES GENNEM EN RÆKKE TILTAG**

### **Motivation og styring**

- **Aktiv brug af måltal i den daglige drift**
- **Jævnlig opfølgning på disse og medarbejderens effektivitet**
  - både på afdelingsniveau og på individuelt niveau
- **Bedre incitamentssystemer (f.eks. bonus eller en andel resultatdrevet løn)**

### **Kompetence**

- **Coaching i dagligdagen af mere erfarne medarbejdere**
- **Etableringen af kompetencegrupper**

### **Rutine (læringskurve)**

- **Både et resultat af stigende anciennitet og af organisering i kompetencegrupper**
- **Resultatet af organisering i kompetencegrupper er, at der bearbejdes et stort antal lignende sager af samme sagsbehandlere, hvilket kan have en meget tydelig effekt på effektivitet**