

Martin Rasmussen

07:2006 ARBEJDSPAPIR

Effekt af praksisundersøgelser på kvaliteten af kommunernes sagsbehandling

Forslag til metode

FORSKNINGSAFDELINGEN FOR SOCIALPOLITIK OG VELFÆRDSYDELSER

***Effekt af
praksisundersøgelser på
kvaliteten af kommunernes
sagsbehandling
Forslag til metode***

Martin Rasmussen

***Socialpolitik og velfærdsydelser
Working Paper 07:2006***

The Working Paper Series of The Danish National Institute of Social Research contain interim results of research and preparatory studies. The Working Paper Series provide a basis for professional discussion as part of the research process. Readers should note that results and interpretations in the final report or article may differ from the present Working Paper. All rights reserved. Short sections of text, not to exceed two paragraphs, may be quoted without explicit permission provided that full credit, including ©-notice, is given to the source.

Om undersøgelsen

Ankestyrelsen og de regionale sociale nævn har gennem en årrække gennemført praksisundersøgelser af kvaliteten af kommunernes sagsbehandling. De består i, at eksperter fra fx Ankestyrelsen ser på kommunale sager, der er behandlet, og vurderer om afgørelserne og sagsbehandlingen er i overensstemmelse med loven og gældende praksis. Hver praksisundersøgelse omfatter en konkret lovgivning, fx tildeling af førtidspension, og består af vurderinger af en række spørgsmål eller led i sagsbehandlingen. Formålet med praksisundersøgelser er (naturligvis) at øge kvaliteten i den kommunale sagsbehandling.

I dette papir skitseres derfor metoder til effektmåling. En empirisk effektmåling er ikke foretaget på nuværende tidspunkt, fordi de hidtidige praksisundersøgelser ikke er tilrettelagt, så en måling let kan foretages. Vi diskuterer, hvordan praksisundersøgelser kan tænkes at virke, og hvordan man kan måle effekterne.

Arbejdet bag papiret er brugt som et af flere input til Ankestyrelsens mere omfattende rapport (Ankestyrelsen (2006b)). Ankestyrelsens medarbejdere og specielt fuldmægtig Maria Feldfoss og fuldmægtig Britta Maar takkes for godt samarbejde.

1. Indledning

Ankestyrelsen og de regionale sociale nævn har gennem en årrække gennemført praksisundersøgelser af kvaliteten af kommunernes sagsbehandling. De består i, at eksperter fra fx Ankestyrelsen ser på kommunale sager, der er behandlet, og vurderer om afgørelserne og sagsbehandlingen er i overensstemmelse med loven og gældende praksis. Hver praksisundersøgelse omfatter en konkret lovgivning, fx tildeling af førtidspension, og består af vurderinger af en række spørgsmål eller led i sagsbehandlingen. Formålet med praksisundersøgelser er (naturligvis) at øge kvaliteten i den kommunale sagsbehandling.

Ankestyrelsen har bedt Socialforskningsinstituttet komme med forslag til, hvordan effekten af praksisundersøgelserne kan måles. Ankestyrelsen ønsker for det første at vide, om praksisundersøgelserne har en effekt og for det andet at belyse, hvad der er afgørende for, at praksisundersøgelserne forbedrer sagsbehandlingskvaliteten. Dermed kastes lys på, hvad en kommune konkret kan gøre for at forbedre sagsbehandlingen. Socialforskningsinstituttet har tidligere lavet effektmålinger for Ankestyrelsen, se Lindermann og Gregersen (2000).

Ankestyrelsen har iværksat et andet projekt vedrørende kvantificering af praksisundersøgelserne, hvori kommunerne sammenlignes. Socialforskningsinstituttet bidrager også til det projekt ved at foreslå metoder. Da de to projekter har store fællestræk, henvises til rapporteringen af kommunesammenligningsprojektet, Rasmussen (2006). Se også Ankestyrelsens rapporter om de to projekter, Ankestyrelsen (2006a, b) og se Ankestyrelsens hjemmeside www.ast.dk om generel information om hidtil gennemførte praksisundersøgelser.

I afsnit 2 beskriver vi, at praksisundersøgelser kan virke gennem forskellige kanaler, og at effekten gennem disse kan måles på forskellig måde og med forskellige data. I afsnit 3 opstilles en række konkrete forslag til, hvordan man statistisk kan måle effekterne. Afsnittet har karakter af et 'menukort', fordi vi ikke har lavet empiriske undersøgelser endnu, og derfor ikke kunnet vælge en foretrukken statistisk model.

2. Typer af effekter

I dette afsnit opstilles en række 'kanaler', hvorigennem man kan forestille sig, at praksisundersøgelser påvirker sagsbehandlingen. Effekten gennem nogle af kanalerne kan måles med nogle typer data, og effekten af andre gennem andre typer data. Andre effekter er (formentlig) helt umulige at måle.

Dernæst forklares, hvilke antagelser man må gøre sig, for at en konkret statistisk måling kan tolkes som en effekt af praksisundersøgelser.

Data

I hver praksisundersøgelse undersøges måske 150 sager, der allerede er afgjort i kommunerne. I hver sag bedømmer en af Ankestyrelsens eksperter, hvordan en række led i sagen er behandlet. Hvordan bedømmelsen er målt kan variere lidt, men fremover vil de fleste spørgsmål formentlig blive bedømt kategorisk med fire mulige svar.

Hvis der ikke stilles yderligere spørgsmål til kommunens medarbejdere, består datasættet altså af disse ekspertbedømmelser. En observation er altså enten en sag eller et konkret spørgsmål. Datasættet kan udvides med spørgsmål til kommunens medarbejdere. Tabel 1 illustrerer datasættet.

Tabel 1. Struktur for datasæt for en bestemt praksisundersøgelse

Sagsnr.	Kommune	Ekspertspørgsmål				Spørgeskemaspørgsmål			
		Spm. 1	Spm. 2	..	Spm. n	Spm. 1	Spm. 2	..	Spm. n

Typer af effekter

Formentlig har det oprindeligt været meningen, at den væsentligste måde, som praksisundersøgelser skulle forbedre sagsbehandlingen, var gennem information om resultaterne af undersøgelsen: altså at landets sagsbehandlere læser om typiske fejl, overvejer om de laver samme fejl, og – hvis det er tilfældet – bestræber sig på at lade være fremover. Ud over selve afrapporteringen af praksisundersøgelsen laver Ankestyrelsen og de

regionale nævn også forskellige informations- og undervisningsaktiviteter på baggrund af erfaringerne fra praksisundersøgelserne.

Når man skal lave effektmålinger, skal man have en gruppe, der er blevet 'behandlet', og en 'kontrolgruppe'.¹ Problemet med måling af ovennævnte '**informationseffekter**', er, at alle kommuner umiddelbart bliver 'behandlet' i den forstand, at alle kommuner har mulighed for at lære af de offentliggjorte resultater af praksisundersøgelser. Hvis man skal gøre sig håb om at måle informationseffekter, skal der derfor indsamles spørgeskemaoplysninger i tilknytning til praksisundersøgelserne. Spørgeskemaerne skal afsløre kommunernes kendskab til resultaterne fra praksisundersøgelserne.² Det er allerede gjort for en række praksisundersøgelser, fx i 'Analyser af førtidspensionsområdet', Ankestyrelsen (2005), hvor formålet dog er et andet end at måle effekten af praksisundersøgelser.

Man kan også forestille sig, at der er en særlig effekt for de kommuner, der deltager i praksisundersøgelser. Disse kommuner og sagsbehandlere er formentlig særlig opmærksomme på, om de har lavet fejl. Man kan derfor tale om en **deltagelseeffekt**. Den kan man gøre sig håb om at måle uden spørgeskemainformation.

Måske har praksisundersøgelser også en '**trusselseffekt**', hvor sagsbehandlerne og kommunerne gør sig ekstra umage, fordi de er bange for, at det bliver opdaget, hvis de laver fejl. Måske er det ikke så sandsynligt, at effekten er stor, for Ankestyrelsen har jo ikke hidtil offentliggjort, hvilke kommuner der er dårlige til at sagsbehandle. Omvendt kan effekten blive større, hvis fejlhyppigheder for kommuner bliver offentliggjort i fremtiden i forbindelse med benchmarking. Det er nok ikke muligt at måle denne effekt.

Slutteligt kan informationseffekter tænkes gå på tværs af sagsområder, for mange af sagsbehandlingsprincipperne (og spørgsmålene i praksisundersøgelser) er jo de samme

¹ Som i medicinske forsøg eller ved forskellige former for arbejdsmarkedsaktivering hvor nogen deltager, og andre ikke gør.

² Man kunne også udnytte spørgeskemaerne til at belyse, hvad kommunerne gør for at forbedre sagsbehandlingen.

fra sagsområde til sagsområde, så det er overordentlig sandsynligt, at sagsbehandlere på et område kan lære af fejl vedrørende fx dokumentation fra et andet område. Man kan også forestille sig deltagelseeffekter på tværs af sagsområder.

Hvilke typer effekter kan man håbe på at måle ('identificere') statistisk?

Afsnittet deles op i to dele afhængigt af, om der er spørgeskemaundersøgelser til rådighed.

Statistiske opgørelser uden spørgeskemaoplysninger

Hvis der kun er vurderingerne fra Ankestyrelsens og nævnenes eksperter til rådighed, bliver problemstillingen at undersøge, om fejlhyppigheden i en praksisundersøgelse er påvirket af, om kommunerne tidligere har deltaget i praksisundersøgelser.³

Et eksempel kan vise, hvordan man kan måle den direkte effekt af praksisundersøgelse. Antag, at der ses på et enkelt spørgsmål i en praksisundersøgelse af fx førtidspension. Kommunegruppe 1 bliver undersøgt i 2006 og 2007, mens en anden gruppe af kommuner kun bliver undersøgt i 2007. Resultatet er som i tabel 2.

Tabel 2. Fejlprocenter på kommunegrupper og på tidspunkt for en bestemt praksisundersøgelse

		År	
		2006	2007
Kommunegruppe	1	Undersøgt, fejlprocent = 25	Undersøgt, fejlprocent = 17
	2	Ikke undersøgt	Undersøgt, fejlprocent = 20

De tre differencer mellem de tre procenttal (25, 17 og 20) er interessante at se på. Hvad de tre statistiske opgørelser egentlig måler afhænger af, hvad man antager, der ellers ville være sket mellem 2006 og 2007 med kommunernes fejlprocent. I tabel 3 er forsøgt at sammenfatte, hvordan antagelser og tolkninger af statistiske opgørelser hænger sammen.

³ I terminologien fra effektmålingsteori er 'den første' praksisundersøgelse behandlingen. Den anden praksisundersøgelse bruges til at måle effekten af første praksisundersøgelse. (Naturligvis er det ikke selve praksisundersøgelsen, der påvirker sagsbehandlingskvaliteten, men de aktiviteter, den giver anledning til.)

Tabel 3. Sammenhæng mellem antagelser og tolkning af statistiske opgørelser

Alternative antagelser	Alternative statistiske opgørelser		
	$E1 = 17-25 = -8\%$	$E2 = 17-20 = -3\%$	$E3 = 20-25 = -5\%$
A1: Kun kommunernes deltagelse i den pågældende PU i 2006 påvirker fejlprocenten i 2007	Deltagelseeffekt	Forskel på kommuner i de to grupper i 2007	Forskel på kommuner i de to grupper i 2006
A2: Kommunerne er grundlæggende ens. Fejlprocenten kan over tid påvirkes af mange forhold, der påvirker alle kommuner, men kommuneforskelle i fejlprocenter i 2007 skyldes alene kommunernes tidligere deltagelse i den pågældende PU i 2006	Sum af deltagelseeffekt og 'naturlig udvikling'	Deltagelseeffekt	'Naturlig udvikling' i fejlprocent, der ville være sket under alle omstændigheder
A3: Kommunerne er grundlæggende ens. Fejlprocenten kan over tid påvirkes alene af deltagelse i PU'er og gennem information om PU'er. Som i A2 skyldes kommuneforskelle i fejlprocenter i 2007 alene kommunernes tidligere deltagelse i den pågældende PU i 2006	Sum af deltagelseeffekt og informationseffekt	Deltagelseeffekt	Som under A2, men 'naturlig udvikling' tolkes nu som informationseffekt

Antagelse A1 er streng, fordi man sagtens kan forestille sig, at fejlprocenten ændres for kommuner, der ikke deltager i den pågældende praksisundersøgelse. *E1* er derfor ikke rimeligt som effektmål.

I antagelse A2 og A3 er der tilsyneladende tilføjet en ny streng antagelse, nemlig at kommunerne grundlæggende er ens. Antagelsen om ens kommuner giver dog mulighed for at slippe af med den strenge antagelse om, at fejlprocenten kun er påvirket af deltagelse i tidligere praksisundersøgelse (på det samme område). Formentlig er antagelsen om grundlæggende ens kommuner alligevel ikke så streng, fordi Ankestyrelsen vælger kommunerne, der deltager i undersøgelseerne tilfældigt⁴. Antagelsen om grundlæggende ens kommuner, betyder, at man implicit gætter på, at kommunegruppe 2 havde samme fejlprocent i 2006 som kommunegruppe 1, nemlig 25 %. Man kan derfor beregne en udvikling over tid for 'kontrolgruppen' på $20-25 = -5\%$.

⁴ Så faktisk er det de valgte kommunegrupper, der skal være ens – enkelte må godt have deres særpræg, blot særprægene jævnes ud på gruppeniveauet.

I A2 er der ikke knyttet nogen tolkning til den beregnede 'naturlige udvikling' i fejlprocenten på -5 %. Denne fratrækkes blot forskellen for kommunegruppe 1 på -8 %, så deltagelseeffekten bliver -3 %. A3 er strengere end A2, fordi man påstår, at, i fravær af praksisundersøgelse generelt, ville der ikke være udviklingen over tid i fejlprocenten. Den 'naturlige udvikling' påstås dermed at skyldes informationseffekter fra praksisundersøgelser. Alternativt kan man stille spørgsmål til information om praksisundersøgelser, se nedenfor.

Umiddelbart synes A1 og A3 at være for urimelige antagelser at gøre. Derved synes det kun at være muligt at måle deltagereffekter med denne type data (dvs. uden information fra spørgeskemaundersøgelser). Det skal tilføjes, at analyserne af deltagelseffekter kan gøres mere avancerede og fleksible end eksemplet ovenfor lader antyde, fordi man kan tage højde for, hvor mange praksisundersøgelser kommunerne tidligere har deltaget i.

Statistiske opgørelser baseret på spørgeskemaundersøgelser

Som diskuteret i foregående afsnit, kan informationseffekten næppe 'identificeres', medmindre praksisundersøgelserne suppleres med spørgeskemaundersøgelser i kommunerne. Det er et selvstændigt problem at finde på en god måde at spørge til kendskabet til praksisundersøgelser på, og vi vil ikke her diskutere udformningen af sådanne spørgsmål.

I tabel 4 forsøges skitseret, hvilke forhold kvaliteten af sagsbehandlingen kan afhænge af.

Tabel 4. Skitse af statistisk model for effektmåling og benchmarking

Fejlhyppighed undersøges statistisk som funktion af (1) kommunens tidligere deltagelse i PU .. (2a) Sagsbehandlers kendskab til resultater fra PU'er .. (2b) Øvrige kendetegn ved sagsbehandler (fx erfaring/uddannelse) .. (2c) Kommunens/ socialchefens kendskab til PU'er .. (2d) Øvrige kendetegn ved kommunen (fx andel med høj uddannelse, størrelse) .. (2x) Har sagsbehandleren/kommunen tidligere deltaget i PU
------------------	---	--

Hvis der er informationseffekter fra praksisundersøgelser, vil det formentlig give sig udslag i, at sagsbehandlere, der siger de kender til resultater fra tidligere praksisundersøgelser, laver færre fejl end sagsbehandlere, der ikke kender til praksisundersøgelser. Man skulle derfor forvente, at punkt 2a i tabellen havde statistisk betydning.

Det første problem i denne type måling er, at sagsbehandlere, der har sat sig ind i resultater fra praksisundersøgelser måske er dygtige generelt, og derfor ville lave relativt få fejl, selv om de ikke havde læst om tidligere praksisundersøgelser. Der er med andre ord et 'selektionsproblem' i metoden. Man kan til dels korrigere for dette ved at indføre andre karakteristika for sagsbehandleren, fx oplysninger om vedkommendes uddannelsesniveau eller erfaring – jf. punkt 2b i tabellen. En del af selektionsproblemet består imidlertid, for selv om man korrigerer for fx uddannelse, så er der jo stadig forskel på sagsbehandlere.

Informationseffekten foregår måske ikke via sagsbehandleren som individ, men snarere gennem kommunen generelt. Måske er det socialchefen, der orienterer sig om resultater fra praksisundersøgelser og viderebringer konklusioner. Derfor kan det måske være på ledelsesplan, at der skal indhentes oplysninger (punkt 2c og 2d).

Endelig kan man via spørgeskemaer få oplysning om deltagelseeffekten ved direkte at spørge sagsbehandleren (punkt 2x). Svaret kan betragtes som et alternativ til at finde oplysninger om dette via Ankestyrelsens egne data om, hvilke kommuner der har deltaget tidligere (punkt 1).

Flere spørgsmål i en analyse

Som nævnt er der måske 150 sager inddraget i en praksisundersøgelse. Et væsentligt praktisk problem kan være, at den statistiske usikkerhed i analysen bliver stor, når der ikke er flere observationer. For at udvide antallet af observationer kan man derfor se på flere spørgsmål fra samme praksisundersøgelse. Man skal dog være opmærksom på, at det kan være et 'øjenbedrag', og at man derved mindsker den statistiske usikkerhed ved analysen. Det kan nemlig tænkes, at der er afhængighed mellem bedømmelsen af de forskellige spørgsmål i samme sag. Hvis nogle sager ganske enkelt er sværere end andre, er der måske stor sandsynlighed for, at hvis det første spørgsmål besvares forkert, så er det andet spørgsmål også forkert. Der er flere muligheder for at teste for, om en sådan afhængighed findes og for at tilpasse modellen, se Rasmussen (2006).

Vi vurderer generelt, at det vil være frugtbart at udnytte flere spørgsmål i samme effektanalyse.

3. Statistiske modeller til effektmålinger

Man kan estimere sandsynligheden for at lave fejl i kommuner i 'kommunegruppe 1' (i terminologien fra tabel 1). Det kan fx gøres som følger: Hvis I er en variabel, der beskriver den latente tilbøjelighed til at lave fejl i en kommune, er sandsynligheden for at lave fejl, $\Pr(\text{'fejl'})$, (i første eller anden undersøgelse) en stigende funktion af I .

Antag man ønsker at måle deltagelseffekten alene med de data, der stammer fra Ankestyrelsens eksperter, og antag at kommunegrupperne er grundlæggende ens (dvs. effekt E2 og antagelse A2 fra tabel 3). Indekset I forklares med en række dummy-variabler, der indikerer, hvilket spørgsmål der ses på, og om kommunen har deltaget i tidligere praksisundersøgelser på området. Den estimerede parameter til den sidste variabel er deltagelseffekten.

En logistisk model af problemstillingen er da

$$\begin{aligned}
I_k^* &= \alpha + \gamma_{s=1} D_{k,s=1} + \dots + \gamma_{s=n} D_{k,s=n} + \beta_d \cdot D_{k,d=1} + e_k \\
I_k &= I_k^* - e_k \\
(1) \quad D_{s=j} &= \begin{cases} 1 & \text{hvis spørgsmålet er spørgsmål nr. } j \\ 0 & \text{hvis spørgsmålet ikke er spørgsmål nr. } j \end{cases} \\
D_{d=1} &= \begin{cases} 1 & \text{hvis kommunen var med i første undersøgelse} \\ 0 & \text{hvis kommunen ikke var med i første undersøgelse} \end{cases} \\
\text{Pr('fejl')} &= \frac{e^I}{1 + e^I}
\end{aligned}$$

hvor e_k er et uforklaret restled. Hvis $\beta_d < 0$ er det tegn på, at der er deltagelseeffekter. Hvis $\gamma_{s=1} > 0$ er det tegn på, at spørgsmål 1 er relativt svært. I øvrigt antages, at restledene er ensfordelte og uafhængige – den sidste antagelse kan som nævnt være kritisk, hvis der er flere spørgsmål fra samme praksisundersøgelse med i effektmålingen, se Rasmussen (2006).

Man kan udvide (1) ved at inddrage svar fra spørgeskemaundersøgelser. I (2) forestiller vi os for forenklingens skyld inddragelse af et enkelt spørgsmål i analysen, nemlig om sagsbehandleren har kendskab til resultater fra tidligere praksisundersøgelser.

$$\begin{aligned}
(2) \quad I_k^* &= \alpha + \gamma_{s=1} D_{k,s=1} + \dots + \gamma_{s=n} D_{k,s=n} + \beta_d \cdot D_{k,d=1} + \rho_s D_s + e_k \\
D_s &= \begin{cases} 1 & \text{hvis sagsbehandleren har kendskab til resultater fra PU'er} \\ 0 & \text{hvis sagsbehandleren ikke har kendskab til resultater fra PU'er} \end{cases}
\end{aligned}$$

Hvis der er en informationseffekt, således at fejlhyppigheden falder, hvis sagsbehandlere kender til tidligere praksisundersøgelser, så vil ρ_s blive estimeret negativ. Den samlede effekt af praksisundersøgelser går derfor gennem deltagereffekten via β_d og informationseffekten via ρ_s . Som nævnt kan denne estimation være påvirket af selektionsproblemer, hvis for eksempel sagsbehandlere, der generelt er dygtige også er dem, der er omhyggelige med at informere sig om Ankestyrelsens oplysninger. I så fald dækker ρ_s over et miks af sagsbehandlerens evner og informationseffekten fra praksisundersøgelserne. Der kan til dels kontrolleres for sagsbehandlernes forskellige

evner ved at benytte en 'mixture model', se Rasmussen (2006). Det kræver information (gerne anonymiseret) om, hvilke sagsbehandlere der har behandlet sagerne i kommunerne.

Afslutningsvis kan det bemærkes, at man på den ene side kan kontrollere for flere forhold, end der er nævnt ovenfor. For eksempel kan de statistiske modeller formentlig forbedres ved at udnytte information om kommunernes størrelse, antal behandlede sager eller antal behandlede sager pr. sagsbehandler. Hvis man på den anden side kun ønsker at finde deltagelseeffekten uden andre forklarende variabler, kan benyttes simple metoder (fx t-test), hvor fejl gennemsnittet sammenlignes for to kommune grupper, der tidligere hhv. har og ikke har deltaget i en praksisundersøgelse på det konkrete sagsområde. Det vil dog formentlig være ønskeligt at inddrage mere end en forklarende variabel.

Ovenfor er modellerne beskrevet, som om sagsbehandlingen bedømmes rigtig eller forkert. Imidlertid vil Ankestyrelsen formentlig oftest karakterisere sagsbehandlingen ud fra fire svarmuligheder. Det findes heldigvis statistiske standardmodeller til at behandle flere svarmuligheder, se Rasmussen (2006).

4. Konklusion

Vi forslår simple logistiske modeller til at undersøge, om Ankestyrelsens praksisundersøgelser har effekt på den juridiske kvalitet af kommunernes sagsbehandling. Hvordan man konkret skal anvende disse modeller, afhænger dog af, hvilke data der er til rådighed, og om man vil estimere *deltagelseeffekten* eller *informationseffekten*. Deltagelseeffekten angiver effekten af, at en kommune er blevet praksisundersøgt tidligere, mens informationseffekten angiver virkningen af Ankestyrelsens information om praksisundersøgelser. At undersøge informationseffekten kræver særlige spørgsmål til kommunerne, om i hvilket omfang de holder sig orienteret om praksisundersøgelse resultater.

Set i forhold til en traditionel effektmåling er problemstillingen speciel, fordi praksisundersøgelser både er det middel, der (indirekte) skal forbedre sagsbehandlingen, og en metode til at måle effekten. For så vidt angår deltagelseeffekten, bliver kommunerne tilfældigt opdelt i grupper, der deltager hhv. ikke deltager i konkrete praksisundersøgelser, og problemstillingen har på dette punkt derfor lighed med kontrollerede forsøg i stil med dem, der bliver lavet på det medicinske område.

En egentlig empirisk effektmåling kan ikke foretages, før nye data fra Ankestyrelsens praksisundersøgelser foreligger.

Litteratur

- Ankestyrelsen (2006a):** "Benchmarking af kommunernes sagsbehandling", København, www.ast.dk.
- Ankestyrelsen (2006b):** "Effektmåling af praksisundersøgelser", København, www.ast.dk.
- Ankestyrelsen (2005):** "Analyser af førtidspensionsområdet", København, www.ast.dk.
- Lindermann, Gitte og Ole Gregersen (2000):** "Den sociale Ankestyrelses praksiskoordinering på førtidspensionsområdet – virker den?" arbejdspapir, Socialforskningsinstituttet, København, www.sfi.dk.
- Rasmussen, Martin (2006):** "Sammenligning af kvaliteten af kommunernes sagsbehandling – forslag til metode", arbejdspapir 6:2006, Socialforskningsinstituttet, København, www.sfi.dk.