



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Afsluttende brev om håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet

Borgerrådgiveren foretog den 7. februar 2018 en varslet inspektion af håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet, nærmere bestemt i Ydelsesservice København og Jobcenter København – Center for Jobindsats under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Formålet med inspektionen var at undersøge, hvordan en henvendelse indkommet hos forvaltningen håndteres og behandles, hvordan processen er, og hvilke retningslinjer og tidsfrister der arbejdes med.

Borgerrådgiveren afgav den 30. juli 2019 sin rapport med endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af inspektionen. Borgerrådgiveren stillede i rapporten opfølgende spørgsmål, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen besvarede ved mails af henholdsvis 5. september og 2. oktober 2019.

Overordnet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen svarer fyldestgørende på de opfølgende spørgsmål, og at forvaltningens svar og orientering udelukker enhver usikkerhed i forhold til de steder, hvor Borgerrådgiveren kunne have den mindste usikkerhed om forvaltningens praksis.

For en fuld fremstilling af undersøgelsens resultat henvises der til den endelige rapport, mens dette brev alene fungerer som opfølgning.

Borgerrådgiveren afslutter undersøgelsen med dette brev.

Baggrund

Borgerrådgiveren konstaterede i rapporten af 30. juli 2019 – på baggrund af forvaltningens svar på de stillede spørgsmål forud for inspektionen, det oplyste under inspektionen og Borgerrådgiverens

26. november 2019

Sagsnummer
2017-0289209

Dokumentnummer
2017-0289209-42

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

observationer – at både Ydelsesservice København og Jobcenter København – Center for Jobindsats behandler store mængder af post, som skal fordeles internt til teams, hvilket kræver systematik og faste procedurer.

Borgerrådgiveren vurderede, at håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser på tidspunktet for inspektionen foregik hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med de relevante regler for så vidt angår Ydelsesservice København, samt at robotprojektet til fordeling af indkommen post giver god mening – både set fra et effektiviserings- og servicehensyn. I Jobcenter København – Center for Jobindsats forekom håndteringen og fordelingen af indkommen post at være mere træg ved det, at posten her skulle igennem flere led og processer, hvilket både tager tid og kan være forbundet med fejlkilder.

Borgerrådgiveren konkluderede, at der var forbedringsmuligheder i jobcenteret på Lærkevej i forhold til håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser, og også at der i enhederne såvel som i centralforvaltningen har været og er fokus på og vilje til at skabe forbedringer til gavn for borgerne såvel som for medarbejderne.

Borgerrådgiveren kom med enkelte anbefalinger, hvor Borgerrådgiveren vurderede, der var forbedringspotentiale, og bad om enkelte yderligere oplysninger.

Rapporten blev i en foreløbig udgave sendt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen den 6. september 2018 med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Forvaltningen afgav den 9. april 2019 bemærkninger samt tilføjede oplysninger om forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens anbefalinger. Forvaltningens bemærkninger og oplysninger af 9. april 2019 blev – i det omfang Borgerrådgiveren fandt det relevant. – indarbejdet i den endelige rapport af 30. juli 2019.

Borgerrådgiveren bad i den endelige rapport forvaltningen om en tilbagemelding i forhold til delelementer i rapporten.

Nedenfor følger henholdsvis Borgerrådgiverens spørgsmål, forvaltningens svar og Borgerrådgiverens vurdering.

Returpost i Ydelsesservice

Borgerrådgiveren ønsker oplyst, om det er praksis, at en eventuel afgørelse, der måtte komme retur, genfremsendes uden videre (med den tidligere dato, hvor den oprindeligt var afsendt), eller om der i hvert enkelt tilfælde tages stilling til, hvorvidt der skal udfærdiges et nyt brev med eventuelle nye frister, dato mv.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar af 5. september 2019:

"I tilfælde af, at en eventuel afgørelse måtte komme retur, genfremsendes afgørelsen med den oprindelige dato. Hvis borger herefter henvender sig til Ydelsesservice – eventuelt i en klagesituation – så tages der altid højde for, hvilken dato borger har modtaget afgørelsen, og dette rykker naturligvis klagefristen.

Praksis i Ydelsesservice er således, at der i alle tilfælde tages udgangspunkt i den enkelte borgers situation, og at der i den videre sagsbehandling inddrages eventuelle oplysninger om, at der kan være forekommet forsinkelser under levering eller lignende."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ikke yderligere bemærkninger.

Tilsyn med overholdelse af tilbagemeldingsgarantien i Jobcenter København, Center for Jobindsats

Borgerrådgiveren har gennemgået resultatet af Jobcenter København, Center for Jobindsats's ledelsestilsyn på overholdelse af tilbagemeldingsgarantien, og har i forlængelse heraf bedt om at få oplyst, hvorvidt der er tale om et tilsyn i forhold til overholdelse af kommunens tilbagemeldingsgaranti, eller der snarere er tale om et tilsyn af, hvorvidt forvaltningen besvarer borgernes henvendelser rettidigt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar af 5. september 2019:

"Ved ledelsestilsyn om overholdelse af tilbagemeldingsgarantien følger Jobcenter København, Center for Jobindsats også op på om "tilbagemeldingsgarantien" på telefoniske henvendelse er overholdt. Her refereres til retningslinjer i forvaltningens telefonpolitik, hvor det fremgår, at telefoniske henvendelser skal besvares indenfor 2 dage.

Der er således tale om et tilsyn, som går ud over opfølgningen på den politisk vedtagne tilbagemeldingsgaranti."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Håndtering af post ved en kollegas fravær i Jobcenter København, Center for Jobindsats

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens oplysning om, at der ikke er risiko for, at posten fordeles til medarbejdere, der er fraværende,

idet en fraværende medarbejders adviser vil blive behandlet af den pågældendes "mail/advis makker". Borgerrådgiveren har i den forbindelse bedt om at få oplyst, hvor mange møder, adviser mv. det forventes, at en medarbejder kan håndtere på én dag.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar af 5. september 2019:

"Forvaltningens arbejdsgang på området understøtter klarhed over opgaven og opgaveløsningen, men forvaltningen har ikke fastsat et eksakt antal møder, adviser mv. som den enkelte medarbejder forventes at kunne håndtere på én dag.

Det er forvaltningens vurdering, at det ikke er muligt at foretage en så konkret forventningsafstemning, idet forventningen til den enkelte medarbejder blandt andet afhænger af medarbejderens kompetencer og erfaringer, sagernes kompleksitet, henvendelsernes kompleksitet mv.

Det er i sidste ende ledelsens ansvar at prioritere anvendelsen af ressourcer og organiseringen af opgaveløsningen. I det omfang den enkelte medarbejder oplever ikke at kunne nå at løse sine opgaver, skal medarbejderen kontakte sin leder eller den faglige koordinator for hjælp.

Det følger af jobcentrets retningslinjer, at adviser skal håndteres dagligt. Formålet er både at sikre, at borgerens henvendelser besvares hurtigt, og at der ikke sker ophobning af adviser, som medfører at medarbejderen skal håndtere et uoverskueligt antal adviser på én gang.

Den faglige koordinator foretager som nævnt ugentlige database-rede opfølgninger på, hvorvidt der foreligger ubehandlede adviser i fagsystemet, og kan følge op både i forhold til afdelingen og til konkrete medarbejdere."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Autosvar

Borgerrådgiveren har forstået både autosvaret fra Ydelsesservice og fra Jobcenter København, Center for Jobindsats således, at borgeren bedes henvende sig igen via digital post, hvis borgerens første henvendelse ikke indeholder tilstrækkelig information til, at forvaltningen kan forholde sig til indholdet af henvendelsen. Hvis dette er korrekt forstået, har Borgerrådgiveren bedt om at få oplyst, hvorvidt dette efter

forvaltningens opfattelse er i overensstemmelse med gældende regler, kommunens værdigrundlag mv.

Borgerrådgiveren har desuden bedt om at få oplyst, hvad forvaltningens praksis er i forhold til borgere, som ikke følger anvisningen i autosvaret.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar af 5. september 2019:

”Som nævnt i forvaltningens hørings svar, er forvaltningen enig med Borgerrådgiveren i, at borgere har frit valg i forhold til at anvende de kommunikationskanaler, som kommunen stiller til rådighed, med mindre der er tale om en ansøgning omfattet af obligatorisk digital selvbetjening.

Det forhold, at forvaltningen med autosvarene har bestræbt sig på at ramme den rette balance mellem på den ene side at have tilstrækkelige informationer til at behandle borgerens henvendelse, og på den anden side til at guide flest mulige borgere over på sikker digital kommunikation, betyder ikke, at forvaltningen ikke reagerer på borgerens første henvendelse.

I praksis bliver henvendelser fremsendt til de 2 centres hovedpostkasser håndteret, uanset om borgeren følger anvisningen i autosvaret eller ej. Det betyder, at forvaltningen enten umiddelbart besvarer borgerens henvendelse, eller at forvaltningen kontakter borgeren for yderligere oplysninger, når dette er nødvendigt.

Al post som sendes til Jobcenter København, Center for Jobindsats's hovedpostkasse, og som kan knyttes til en bestemt borger, videresendes til den relevante afdeling. Afdelingens postkasse tjekkes dagligt.

I de sjældne tilfælde, (det skønnes at være max. én henvendelse om året) hvor borgeren ikke kan identificeres på den ene eller den anden måde, dokumenteres og arkiveres henvendelsen.

Tilsvarende besvarer Ydelsesservice alle henvendelser uagtet på hvilken måde borgere og virksomheder i øvrigt har henvendt sig. Mailadresserne til Ydelsesservice, som anvendes både af borgere og samarbejdspartnere, tjekkes dagligt. Det kan oplyses, at alle ny-henvendelser fremadrettet overvejende vil ske via digital post, da det er denne kanal, som primært oplyses ved nye sager.”

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har desuden ved e-mail af 2. oktober 2019 sendt en gennemgang af forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens bemærkninger til de to autosvar.

Af denne gennemgang fremgår bl.a. følgende:

”Borgerrådgiveren har i rapporten kommenteret på 2 konkrete autosvar. Forvaltningen har opfølgende gennemgået de 2 autosvar i forhold til Borgerrådgiverens bemærkninger.

Generelle bemærkninger

Forvaltningen er som nævnt tidligere enig med Borgerrådgiveren i, at borgere har frit valg i forhold til at anvende de kommunikationskanaler, som kommunen stiller til rådighed, med mindre der er tale om en ansøgning omfattet af obligatorisk digital selvbetjening.

Forvaltningen har bestræbt sig på indenfor gældende lovgivning at ramme den rette balance mellem på den ene side at have tilstrækkelige informationer til at behandle borgerens henvendelse, og på den anden side til at guide flest mulige borgere over på sikker digital kommunikation uden at afskære borgerne fra andre kommunikationskanaler.”

Herefter følger en gennemgang af de rettelser, der er foretaget i de to autosvar, som opfølgning på Borgerrådgiverens bemærkninger.

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste, herunder at der er foretaget rettelser i autosvarerne som følge af den gennemgang, forvaltningen har lavet som opfølgning på Borgerrådgiverens bemærkninger.

Borgerrådgiveren har ikke yderligere bemærkninger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ledelsestilsyn

Borgerrådgiveren bemærker under afsnittet om ledelsestilsyn med overholdelse af tilbagemeldingsgarantien og under afsnittet om advisering, at Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningen følger op på resultaterne af tilsyn og på mulighederne for læring.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar af 5. september 2019:

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse, at forvaltningens tilsynsmodel er baseret på en cirkulær proces, som indeholder identifikation af risici, risikoanalyse, tilsyn og

opfølgning/evaluering. Modellen sikrer dermed, at der løbende tages stilling til nye eller ændrede risici, at der følges op på resultaterne og iværksættes evt. kvalitetsforbedrende initiativer, øget tilsyn mv.

Det kan afslutningsvis oplyses, at både kommunens interne og eksterne revisor er bekendt med forvaltningens model for risiko-baseret ledelsestilsyn samt at Intern Revision ved deres vurdering af, hvorvidt ledelsestilsynet er betryggende i forvaltningerne de seneste 3 år har kategoriseret Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen 'grøn' ud fra en trafiklysskala."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Opsummering

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens svar og orientering og har ikke yderligere bemærkninger eller opfølgninger.

Undersøgelsen er hermed afsluttet, og Borgerrådgiveren kvitterer for et godt samarbejde om inspektionen og en grundig opfølgning på de forhold, Borgerrådgiveren havde anbefalinger til.

Venlig hilsen

Anne-Sophie Hermansen

Anne-Sophie Hermansen
Kst. borgerrådgiver

Anne Breining Reinecke

Anne Breining Reinecke
Akademisk medarbejder