



Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

31-10-2017

Sagsnr.  
2015-0087338

Dokumentnr.  
2015-0087338-51

### **Borgerrådgiverens inspektion af telefonbetjening i Jobcenter København, Kontaktcentret (forvaltningernes sag 2017-0114182)**

Borgerrådgiveren varslede ved brev af 9. september 2016 til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen en inspektion af telefonbetjeningen i Jobcenter København. Varslingen var stilet til begge forvaltninger, da den praktiske varetagelse og betjening af Jobcenter Københavns hovednummer 82 56 56 82 er udliciteret til Københavns Kommunes Kontaktcenter under Kultur- og Fritidsforvaltningen, som varetager opgaven i en særlig jobcenterenhed.

Af Borgerrådgiverens brev fremgik bl.a. følgende:

#### **"Inspektionens tema**

Det overordnede formål er at undersøge, hvordan borgernes mulighed for at komme i kontakt med jobcentret er, og hvilken betjening man møder som borger, når man ringer til jobcentrets hovednummer 82 56 56 82, som betjenes i en særlig jobcenterenhed i kommunens kontaktcenter.

#### **Udtalelse fra forvaltningerne**

Jeg beder forvaltningerne om en udtalelse om telefonbetjeningen i Jobcenter København, kontaktcentret. Jeg beder særligt om svar på følgende:

- Hvordan sikres det, at telefonbetjeningen i Jobcenter København overholder forvaltningsrettens regler, herunder reglerne om notatpligt, krav til afgørelser og principperne for god forvaltningsskik i forhold til den betjening, vejledning mv. der gives."

Ved e-mail af 31. januar 2017 sendte Borgerrådgiveren sin foreløbige rapport om inspektion af telefonbetjening i Jobcenter København, Kontaktcentret til Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med henblik på at modtage eventuelle bemærkninger til de faktuelle oplysninger i rapporten.

Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste i et koordineret svar af 21. marts 2017, at de ikke havde bemærkninger til de faktuelle oplysninger. Forvaltningerne ori-

#### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

E-mail  
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053

enterede i samme brev Borgerrådgiveren om forvaltningernes opfølgning på rapporten.

Oplysningerne om forvaltningernes iværksatte og planlagte indsatser blev indarbejdet i den endelige rapport af 28. marts 2017 i relevant sammenhæng.

Borgerrådgiveren noterede sig forvaltningernes opfølgende arbejde og havde herved allerede fået tilbagemeldinger i forhold til en del af de i rapporten nævnte forhold og var informeret om forvaltningernes planlagte og i nogle tilfælde allerede iværksatte tiltag som opfølgning på disse. Borgerrådgiveren oplyste i rapporten, at undersøgelsen, når Borgerrådgiveren havde modtaget og vurderet samtlige oplysninger og orienteringer, ville blive fulgt af et afsluttende brev.

Borgerrådgiveren har nu modtaget samtlige oplysninger og orienteringer.

Det drejer sig om:

1. Uddybende oplysninger om Kultur- og Fritidsforvaltningens brug af lydfiler
2. Oplysning om viden og ageren i relation til eventuel viden om udsatte børn i en borgers hjem samt tal for telefonopkald til den fælles BIF/SOF-enhed
3. Oplysning om eventuelle tilbagemeldinger fra borgere i relation til nye brevskabeloner i sagsbehandlingssystemet Facit
4. Skriftligt materiale om projektet ”Mere effektiv betjening på telefonkanalen”

Nedenfor listes først, hvad Borgerrådgiveren har bedt forvaltningerne om at svare på/oplyse, derefter indsættes forvaltningernes besvarelse, som herefter følges af Borgerrådgiverens vurdering og bedømmelse.

#### **Ad 1.**

Da borgernes samtaler med jobcenterenhedens medarbejdere optages, gjorde Borgerrådgiveren i den endelige rapport opmærksom på, at en lydfil er omfattet af de samme regler som øvrige dokumenter, og at en lydfil i sig selv er et dokument i juridisk forstand, og at den derfor – i tilfælde af, at de i samtalen relevante sagsskridt ikke på anden vis bliver skrevet ind i den enkelte sag – principielt bør fremgå som en del af journalmaterialet, jf. kravene om henholdsvis notatpligt og journalisering i offentlighedslovens § 13 og § 15.

Borgerrådgiveren gjorde ligeledes opmærksom på, at den enkelte borger – som kan identificeres i samtalen – da optagelserne behandles elektronisk, bør have indsigt i denne lydfil, såfremt vedkommende

søger indsigt i de oplysninger, kommunen behandler om ham eller hende, efter persondataloven. Desuden fremgik følgende i rapporten i forlængelse heraf:

”Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningerne er opmærksomme på dette, og at der tages forholdsregler, som gør, at lydfilerne journaliseres i nødvendigt omfang og er søgbare på en måde, som sikrer, at borgerne kan få fyldestgørende og korrekte svar, når de anmoder om aktindsigt efter forvaltningsloven eller indsigt efter persondataloven. Borgerrådgiveren har bedt om at blive orienteret i tilfælde af, at dette ikke er tilfældet.”

Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste i deres koordinerede tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af rapporten, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. havde planlagt opfølgning på en række områder. I relation til lydfiler oplyste forvaltningerne følgende:

#### ”1. Optagelse og brug af lydfiler

Borgerrådgiveren gør i sin foreløbige rapport opmærksom på, at såfremt en borgers samtale med jobcenterenheden optages, skal denne lydfil behandles som øvrige dokumenter, jf. krav om henholdsvis notatpligt og journalisering i offentlighedslovens § 13 og § 15.

KFF [Kultur- og Fritidsforvaltningen] ønsker med dette svar først at redegøre for eksisterende praksis for optagelse og brug af lydfiler samt herefter lægge op til dialog med Borgerrådgiveren om fremtidige muligheder herfor.

KFF bemærker, at Jobcenter København, Kontaktcentrets (JCK) samtaler med borgere i dag udelukkende optages, såfremt borgerne giver samtykke hertil, når de ringer op. Dvs. ved hjælp af IVR-teknologi (Interactive Voice Response) gør JCK ved op-ringning alle borgere opmærksomme på, at deres samtale udelukkende ønskes optaget med henblik på intern brug og løbende kompetenceudvikling af JCK’s medarbejdere. Såfremt borgeren giver samtykke til denne praksis, optages samtalen efterfølgende og gemmes i tre måneder, hvorefter den automatisk slettes. Hvis en borger ikke giver samtykke, optages samtalen slet ikke.

Det skal bemærkes, at JCK i dag har stor gavn af den eksisterende praksis for optagelse og intern brug af lydfiler. Lydfilerne skal ydermere ses som et afgørende led i JCK’s løbende kompetenceudvikling af medarbejderne. Som Borgerrådgiveren selv bemærker det i sin foreløbige rapport, er der generelt positive tilbagemeldinger på serviceniveauet i JCK. Det er KFF’s klare

overbevisning, at kontaktcentrets kontinuerligt høje serviceniveau sikres ved, at medarbejderne løbende kompetenceudvikles med afsæt i egne samtaler med borgere, hvorfor den eksisterende praksis for optagelse og brug af lydfiler fortsat ønskes anvendt fremover.

KFF ønsker i forlængelse heraf at bemærke, at medarbejderen til hver en tid er forpligtet til at skrive journalnotat, hvis oplysninger fra borgeren kan have relevans for borgerens sag. Det betyder, at såfremt en borgersamtale indhold giver anledning til, at der bliver taget et notat, bliver dette journaliseret i skriftlig form og vil til enhver tid sikre, at borgeren kan få fyldestgørende og korrekte svar, såfremt vedkommende anmoder om aktindsigt efter forvaltningsloven. Denne journalisering sker, uanset om borgeren har givet samtykke til at få optaget samtalen eller ej.

På denne baggrund indgår KKF meget gerne i en dialog med Borgerrådgiveren om, hvilke muligheder der kunne være for at fortsætte med den hidtidige, meget værdifulde praksis.”

Forvaltningernes oplysninger ovenfor indgår i den endelige rapport. Borgerrådgiveren bemærkede følgende i forhold til dette i den endelige rapport:

”Borgerrådgiveren har noteret sig den ændrede information, borgerne får, og deres mulighed for nu at fravælge en optagelse af samtalen, når de ringer ind. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig forvaltningens fokus på forvaltningsrettens krav om notatføring og journalisering af væsentlige ekspeditioner. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at dokumentbegrebet i forhold til de lydfiler, der måtte blive optaget, er gældende, uanset at de eventuelle væsentlige ekspeditioner, medarbejderen i Kontaktcentret har vurderet har fundet sted, og som følge deraf har noteret og gemt på borgerens sag. Borgerrådgiveren har stor forståelse for Kontaktcentrets ønske om fortsat at anvende de optagne samtaler til kompetenceudvikling, og Borgerrådgiveren deltager som foreslået af forvaltningerne i deres koordinerede tilbagemelding meget gerne i et møde med henblik på at drøfte muligheder, lovgivning og praksis.”

Borgerrådgiveren har efterfølgende deltaget i et møde med Kultur- og Fritidsforvaltningen, hvor forvaltningens praksis for behandling og brug af lydfiler blev drøftet. Bl.a. blev det drøftet, hvor længe forvaltningen lagrer oplysningerne, om de automatisk slettes, om der er mulighed for at søge i oplysningerne mv. I relation til ændringen, der giver borgerne mulighed for at vælge optagelse af samtalen fra, blev det bl.a. oplyst, at denne mulighed benyttes af ca. 40 % af borgerne.

Borgerrådgiveren bad ved mail af 23. august 2017 om en tilbagemelding om, hvad rapporten og mødet havde givet forvaltningen anledning til. Forvaltningerne oplyste i deres koordinerede svar til Borgerrådgiveren af 28. august sendt ved mail af 29. august 2017 bl.a. følgende:

”Ved e-mail af 23. august 2017 har Borgerrådgiveren anmodet om en tilbagemelding på, hvilke tiltag rapporten og det efterfølgende møde har givet Borgerservice anledning til i forhold til praksis for optagelse og behandling af lydfileer.

Hertil kan vi oplyse, at i forlængelse af vores møde d. 22. maj 2017 har vi undersøgt muligheden for, at samtaler slettes automatisk. Vores digitaliseringsafdeling, der er systemejer på det nuværende system, der optager og lagrer samtaler, har sammen med leverandøren arbejdet på en løsning og netop bekræftet, at den nye sletningsfrist på 30 dage er trådt i kraft.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen fremadrettet opbevarer lydfileerne i markant kortere tid, og at de automatisk slettes efter 30 dage. Den kortere registreringsperiode vil begrænse de eventuelle ressourcekrævende søgninger og vil dermed gøre det lettere at lokalisere den enkelte samtale, hvis der skulle være behov for det.

Borgerrådgiveren har på baggrund af mødet og den efterfølgende tilbagemelding på en konkret sag, Borgerrådgiveren henvendte sig til Kultur- og Fritidsforvaltningen med, forstået, at forvaltningen fortsat ikke mener, at lydfileerne indgår i administrativ sagsbehandling – heller ikke i relation til eventuel klagesagsbehandling.

I den konkrete sag, som var en klage over personalets adfærd i en specifik telefonsamtale, som Borgerrådgiveren sendte til besvarelse i jobcenterdelen af Kontaktcentret, valgte Kultur- og Fritidsforvaltningen at inddrage lydfileen ved behandlingen af klagen. Borgeren havde refereret samtalen og henvist til en dato og et klokkeslæt for denne som hendes dokumentation for samtaleforløbet og indhold. Forvaltningen gennemlyttede samtalen og sendte, hvad der efter Borgerrådgiverens vurdering var et rimeligt svar til borgeren, og gav hende medhold i klagen samt beklagede forløbet.

Borgerrådgiveren spurgte ligeledes ved mail af 23. august 2017 forvaltningen om, hvorvidt den konkrete sag, som Borgerrådgiveren havde medsendt – og hvor der både i borgerens klage og i forvaltningens svar til borgeren var henvist til den konkrete optagelse af samtalen og indholdet i denne, og hvor lydfileen dermed var indgået i den administrative sagsbehandling – gav forvaltningen anledning til noget i relation til praksis for behandlingen af lydfileerne.

Forvaltningerne svarede koordineret og gav klart udtryk for, at der var tale om en fejl, når lydfilen i den konkrete sag var indgået i klagesagsbehandlingen. Af svaret af 28. august 2017 fremgik bl.a. følgende:

”I forhold til den konkrete sag, hvori en teamleder i juni 2017 har benyttet en optaget samtale ift. klagesagshåndtering, beklager vi dette. Der er tale om et enkeltstående, men alvorligt tilfælde, hvor allerede beskrevne procedurer ikke er blevet fulgt.”

*Borgerrådgiveren forstår dette således, at det, fordi forvaltningerne anser lydoptagelserne som indhentet med et andet formål, efter forvaltningernes opfattelse er en fejl at inddrage dem i sagsbehandlingen/sagsoplysningen – også i forbindelse med klager over samtalerne forløb og indhold. Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningerne i denne forbindelse støtter sig til finalitéprincippet i persondatalovens § 5, stk. 2. Ifølge denne bestemmelse skal indsamling af oplysninger ske til udtrykkeligt angivne og saglige formål, og senere behandling må ikke være uforenelig med disse formål.*

*Borgerrådgiveren er imidlertid ikke overbevist om, at finalitéprincippet indebærer, at forvaltningerne er afskåret fra at anvende lydfilerne i forbindelse med administrativ sagsbehandling/sagsoplysning, selv om de er indhentet med et andet formål.*

*Fra Datatilsynet pjece om persondataloven kan citeres følgende:*

”Indsamlede oplysninger kan efterfølgende principielt godt anvendes til et andet end det oprindelige formål, blot den senere anvendelse ikke er uforenelig med det formål, som oplysningerne oprindeligt blev indsamlet til. Hvis den senere behandling direkte modarbejder eller skader det oprindelige formål, er det klart, at behandlingen ikke kan finde sted. Herudover må det vurderes konkret, om en senere behandling må anses for så uvedkommende i forhold til det oprindelige formål, at den ikke kan accepteres.”

[https://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user\\_upload/dokumenter/Persondatalovspjece/Persondatalovspjece.htm](https://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/Persondatalovspjece/Persondatalovspjece.htm)

*Efter Borgerrådgiverens opfattelse kan forvaltningen tværtimod efter omstændighederne være forpligtet til at inddrage lydfiler som følge af kommunens oplysningspligt (officialmaksimen), særligt når de entydigt kan tilvejebringe vished for, hvad der er passeret under samtaler med borgerne og således danne grundlag for afgørelsen af en klagesag. I en situation, hvor borgeren direkte henviser til lydoptagelsen som dokumentation for sin klage, er det klart Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningerne er forpligtet til at inddrage lydfilen.*

*Dette udstiller efter Borgerrådgiverens opfattelse en retlig udfordring, idet forvaltningen i en situation som den, der var tale om i den konkrete sag, efter Borgerrådgiverens opfattelse var forpligtet til at inddrage lydfilen.*

*På den ene side står altså forvaltningens opfattelse af lydfilerne som noget, der er adskilt fra forvaltningernes sagsbehandling og på den anden side står forvaltningernes forpligtelse til at inddrage lydfilerne i sagsbehandlingen under visse omstændigheder.*

*Dertil kommer kommunens udfordring med at leve op til retten til indsigt efter persondataloven i lydfile, der ikke er søgbare efter deres indhold eller efter de personer, hvis oplysninger kan fremgå af lydfilerne.*

*Borgerrådgiveren anbefaler på denne baggrund forvaltningerne at afklare Kontaktcenterets praksis for håndtering af de nævnte lydfile med Datatilsynet.*

*Borgerrådgiveren beder om underretning om, hvad anbefalingen giver anledning til.*

*Borgerrådgiveren har forstået, at det er påtalt overfor den ledende medarbejder (teamleder), der har valgt at anvende optagelsen i klagesagsbehandlingen, at dette er en fejl. Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at gå ind i ansættelsesretlige spørgsmål og foretager derfor ikke andet end at gøre opmærksom på, at grundlaget for denne påtale eventuelt vil kunne anfægtes på baggrund af Borgerrådgiverens argumentation ovenfor.*

## **Ad. 2.**

Borgerrådgiveren bad i den endelige rapport om at få oplyst, hvordan en medarbejder i kontaktcentret typisk skaffer sig viden om og agerer over for borgeren på kommunens tilbud til udsatte børn, hvis det under en telefonsamtale kommer frem, at der kan være udsatte børn i hjemmet, eller at borgeren er truet af udsættelse fra sin bolig. Borgerrådgiveren bad også om tal for telefonopkald fra kontaktcentret til den fælles BIF/SOF-enhed med det formål at belyse, i hvilket omfang de organisatoriske muligheder udnyttes i det daglige arbejde.

Kultur- og Fritidsforvaltningen svarede ved notat af 18. maj 2017 på vegne af forvaltningerne.

Af notatet fremgår bl.a. følgende:

### **”Trin-for-trin-beskrivelse:**

- Borger ringer til 3366 3366 / 8256 8256
- Medarbejder taler med borger og afdækker borgers behov.

- Medarbejder slår op i Vidensbasen (Responza) og søger på udsatte børn/unge/voksne afhængigt af den aktuelle henvendelse.
- Medarbejder visiterer grundigere for at afdække, hvem der kan hjælpe borgeren i den givne situation.
- Der omstilles til rette afdeling, der kan hjælpe borgeren.

(...)

#### **Akut-telefonliste til brug udenfor centres telefontider:**

[link til aktuel artikel vedrørende emnet i Kontaktcentrets vidensbase, Responza]

#### **Hjemløse og andre udsatte grupper**

[link til aktuel artikel vedrørende emnet i Kontaktcentrets vidensbase, Responza]

#### **Krisecentre og Herberger i København:**

[link til aktuel artikel vedrørende emnet i Kontaktcentrets vidensbase, Responza]

#### **Midlertidig huslejhjælp til unge under 30 år:**

[link til aktuel artikel vedrørende emnet i Kontaktcentrets vidensbase, Responza]

Derudover anvendes telefonisystemet, Call Guide, af Kontaktcentrets medarbejdere som opslagsværk, da der i søgefelterne her kan søges efter afdelinger el., som beskæftiger sig med udsatte borgere.

#### **Tal for telefonopkald fra Kontaktcentret til den fælles BIF/SOF-enhed**

Borgerrådgiveren efterspørger i sin rapport ligeledes tal for telefonopkald fra Kontaktcentret til den fælles BIF/SOF-enhed på Lærkevej. Nedenfor fremgår i den sammenhæng data, som Kontaktcentret har trukket for omstillede opkald til denne enhed med telefonnummeret [nummer udeladt].:

**2017** – 5 omstillinger fra 3366

**2016** – 0 omstillinger.

**2015** – 5 omstillinger fra 3366 og 1 fra 1881.

KFF formoder, at årsagen til de relativt få omstillinger fra Kontaktcentret til BIF/SOF-enheden formentlig skyldes, at medarbejderen i den telefoniske samtale henviser borgeren til et fysisk fremmøde i stedet for en telefonisk viderestilling. Det betyder, at medarbejderen i de givne situationer vurderer, at borgerens hen-



vendelse ikke kan løses telefonisk, hvorfor et fysisk fremmøde foretrækkes.

Tilsvarende gør sig gældende ved henvendelser til Borgerservice, hvor borgeren ligeledes henvises til at møde fysisk op i et borgerservicecenter, såfremt den pågældende henvendelse ikke kan straksafklares over telefonen.”

*Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og er enig i, at det efter omstændighederne kan være mest relevant at henvise borgeren til at rette personlig henvendelse til relevant forvaltning. Henset til, at kontaktcenteret efter det oplyste modtager ca. 30.000 opkald pr. måned, hvoraf en vis del må antages at lægge op til videre dialog med relevant del af kommunen, og at der kun er registreret 11 omstillinger til BIF/SOF-enheden på tre år, kunne det også være en overvejelse værd, om Kontaktcenterets medarbejdere er tilstrækkeligt opmærksomme på denne del af vejledningsforpligtelsen og klædt på hertil.*

*Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne overvejer dette nærmere og tager eventuelle initiativer, som denne overvejelse lægger op til.*

*Borgerrådgiveren beder om underretning om, hvad anbefalingen giver anledning til.*

### **Ad 3.**

Under inspektionen blev Borgerrådgiveren oplyst om det forestående skrift af sagsbehandlingssystem. Det blev bl.a. drøftet, hvordan det nye fagsystem Fasit får direkte indflydelse på hverdagen for medarbejderne i Jobcenter København. En repræsentant fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste i den forbindelse, at der kan blive behov for at arbejde med brevskabeloner, da der i Fasit er langt færre skabeloner. Alle skabeloner vil være nye og standardiserede – ikke ud fra et behov og ønske i Københavns Kommune, men ud fra en generel skabelon.

Borgerrådgiveren bad i den endelige rapport om i en periode på 6 måneder fra rapportens dato at blive orienteret om eventuelle tilbagemeldinger fra borgerne, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen måtte blive bekendt med i relation til indholdet og formen i breve sat op i de nye skabeloner i Fasit. Borgerrådgiveren skrev i rapporten, at tilbagemeldingen kunne ske samlet ved udgangen af perioden.

I forvaltningernes koordinerede tilbagemelding på den foreløbige version af rapporten blev det oplyst, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ville følge op på dette via klagesagsbehandlingen i cen-

tralforvaltningen og give Borgerrådgiveren en orientering opgjort pr. 1. september 2017.

Ved mail af 19. september 2017 bad Borgerrådgiveren Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en tilbagemelding i forhold til skabelonerne.

Ved mail af 20. september svarede Forvaltningen således:

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan oplyse følgende:

- Forvaltningen har ikke indenfor en periode på 6 måneder – opgjort den 1. september 2017 – modtaget klager fra borgere over indhold og form relateret til formuleringer i Fasit breve. (...)”

*Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til dette ud over, at tilbagemeldinger og bemærkninger til brevenes formuleringer, layout mv. formentlig sjældent vil indgå som egentlige klager, men derimod ofte vil indgå i sammenhæng med en henvendelse med et andet indhold, som udgør kernen i henvendelsen. Det kunne derfor være relevant for forvaltningen at være opmærksom på, hvorvidt medarbejderne i Kontaktcentrets jobcenterenhed får oplysninger om skabelonerne, når de taler med borgerne.*

Borgerrådgiveren blev under inspektionen oplyst om, at samarbejdet med gensidig feedback mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen skulle struktureres og formaliseres, og at der aktuelt blev arbejdet på dette som en del af det toårige projekt ”Mere effektiv borgerbetjening på telefonikanalen”, som blev sat i gang i efteråret 2016.

*Borgerrådgiveren gentager vurderingen fra den endelig rapport, hvor følgende fremgår:*

”Borgerrådgiveren har noteret sig, at der er en god og hyppig dialog mellem de to forvaltninger, og at der er den nødvendige opmærksomhed på at sikre, at viden flyder begge veje og således deles til kommunens såvel som borgernes bedste. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at der pågår overvejelser om at strukturere samarbejdet og den videndeling, der allerede sker, med henblik på at sikre, at den nødvendige viden systematiseres og når ud, og så aftaler laves generelt og overordnet, når der er behov, og det vurderes formålstjenligt.”

*Borgerrådgiveren gør ikke andet end at gøre opmærksom på, at der i den gensidige feedback meget vel kunne indgå oplysning om eventuel-*

*le tilbageløb i form af henvendelse med opklarende spørgsmål til formuleringer i breve, egentlige tilbagemeldinger om uhensigtsmæssigheder i breve eller andre henvendelser fra borgere, der kunne relatere sig til skabelonerne.*

#### **Ad 4.**

Forvaltningerne oplyste i deres svar forud for inspektionen følgende om projektet ”Mere effektiv borgerbetjening på telefonikanalen”:

”I efteråret 2016 er projektet ”Mere effektiv borgerbetjening på telefonikanalen” iværksat. Projektet skal de kommende to år arbejde med at forbedre hele processen omkring de telefoniske borgerhenvendelser til JCK, og dermed søge at effektivisere borgernes første møde med Jobcenter København. Indsatsen forventes at være til gavn for borgerne, idet målet er, at medarbejderne skal kunne give en bedre og hurtigere straksafklaring over telefonen i det første møde.”

Under inspektionen blev det oplyst, at en formalisering af samarbejdet indgår som en del i telefoniprojektet, som bl.a. har til formål at strukturere samarbejdet og undersøge, hvordan organiseringen i jobcentre- ne bl.a. med bedste træffetid påvirker borgerbetjeningen.

Borgerrådgiveren bad i den endelige rapport om at blive orienteret om eventuelt skriftligt materiale om resultatet af projektet og de initiativer, der måtte komme som opfølgning herpå, når projektet afsluttes.

Forvaltningerne oplyste i deres koordinerede tilbagemelding af 21. marts 2017 på den foreløbige version af rapporten, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. havde planlagt opfølgning på en række områder. Af forvaltningernes tilbagemelding fremgik følgende om telefoniprojektet:

”Borgerrådgiveren anmoder i rapportudkastet om at blive orienteret om eventuelt skriftligt materiale om resultatet af projektet om ”Mere effektiv borgerbetjening på telefonikanalen”. BIF vil fremsende det efterspurgte materiale til Borgerrådgiveren, så snart det foreligger.”

Ved mail af 19. september 2017 til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bad Borgerrådgiveren om en tilbagemelding vedr. eventuelt udarbejdet skriftligt materiale.

Ved mail af 20. september modtog Borgerrådgiveren en tilbagemelding fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvoraf følgende fremgår:

”Projektet ”Mere effektiv borgerbetjening på telefonkanalen” er endnu ikke afsluttet. Projektet forventes afsluttet med udgangen af 2017, hvorefter forvaltningen vil orientere Borgerrådgiveren om eventuelt skriftligt materiale om resultatet af projektet.”

*Borgerrådgiveren har noteret sig, at der ca. 1 år efter iværksættelse og halvvejs i projektet fortsat ikke er udarbejdet skriftligt materiale. Borgerrådgiveren beder, som det også fremgår af den endelige rapport, om at blive orienteret om eventuelt skriftligt materiale om resultatet af projektet og de initiativer, der måtte komme som opfølgning herpå.*

Uanset at Borgerrådgiveren fortsat afventer dette samt tilbagemeldinger under pkt. 1 og 2 ovenfor, afsluttes undersøgelsen med dette brev, der ligesom rapporten vil blive offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



Anne Breining Reinecke  
Akademisk medarbejder