

Jobcenter København, Ungecenteret, Skelbækgade

INSPEKTION AF FORTROLIGHED VED BORGERMØDER
ENDELIG RAPPORT



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	5
2. BAGGRUND OG VURDERING	7
3. INSPEKTION: OBSERVATIONER	12
BILAG	15

I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder mine endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af min uvarslede inspektion af Jobcenter København, Ungecenteret, Skelbækgade 4. Fokus ved inspektionen var på iagttagelse af mødefortrolighed.

Inspektionen var et led i de undersøgelser af egen drift, der fastlægges efter drøftelse med Borgerrådgiverudvalget. Planen og bemærkninger dertil kan findes på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Jeg har flere gange tidligere af egen drift foretaget inspektioner og undersøgelser af enheder under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedrørende iagttagelse af mødefortrolighed. Det grundlæggende udgangspunkt er, at borgernes samtaler med forvaltningen om deres egne sager og forhold skal ske med iagttagelse af den nødvendige diskretion, således at borgernes ret til privatliv og diskretion respekteres og forvaltningen får mulighed for at oplyse sagerne ordentligt, f.eks. ved at spørge ind til forhold, som ellers kan svære at tale om. Der er med andre ord både tale om en efterlevelse af retlige krav og om sikring af gode rammebetingelser for at løse kommunens opgaver.

Der har været og er fortsat enighed mellem forvaltningen og mig om dette, og intentionen med min uvarslede inspektion har derfor været at efterse, hvorvidt kravene til mødefortrolighed også efterleves i praksis.

Borgerrådgiveren den 12. april 2016



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. BAGGRUND OG VURDERING

BAGGRUND

Samtaler mellem medarbejdere og borgere om borgernes konkrete forhold vil i et jobcenter almindeligvis indebære at personfølsomme oplysninger drøftes. I persondatalovens forstand er selve den oplysning, at en borger har en sag i et jobcenter, en personfølsom oplysning, og dette gælder ofte også for væsentlige dele af det en sådan samtale kan handle om; lægelige oplysninger, familiære forhold, personlige styrker og svagheder og så videre. Alle disse oplysninger bør udveksles i fortrolighed mellem borger og forvaltning, og ved at sikre denne fortrolighed understøttes det, at sagerne oplyses som de bør efter lovgivningen.

Kommunen og jeg har derfor haft dette som et løbende fokusområde i en årrække og har gennemført en række undersøgelser med fortrolighed i relation til mødet mellem borger og forvaltning som omdrejningspunkt. Blandt disse kan nævnes inspektion den 4. oktober 2007 af fortrolighed og diskretion ved personlige møder i Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen,¹ inspektion den 4. april 2013 af Borgerservicecenter Indre By, modtagelsen,² samt skriftlig undersøgelse af konkret egen drift iværksat ved brev af 6. december 2012 til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens direktion. Sidstnævnte undersøgelse blev iværksat på baggrund af medarbejderes oplysninger om afholdelse af borgermøder i Jobcenter København, Ungecenteret, Skelbækgade, jf. det i iværksættelsesbrevet anførte:

”Baggrunden for undersøgelsen

Borgerrådgiveren deltog den 15. august 2012 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens introduktionskursus for nye medarbejdere.

Under en drøftelse af problemstillingerne forbundet med videregivelse af oplysninger, oplyste en medarbejder ved Jobcenter København, Skelbækgade, at jobcenteret bl.a. afholder jobsamtaler og opfølgningssamtaler med flere borgere i samme rum. Medarbejderen gav klart og utvetydigt udtryk for, at borgerne kan overheøre hinandens samtaler, herunder forskellige følsomme eller fortrolige oplysninger, som også drøftes under disse møder. Medarbejderne gav udtryk for, at det er et generelt forekommende fænomen.

Medarbejderen oplyste ligeledes, at afholdelsen af samtaler med borgerne herudover foregår i et kontor, hvor jobcenterets øvrige medarbejdere arbejder under mødeafholdelsen, og dermed overheører samtalerne med borgerne, uden at have noget med borgers sag at gøre.

Medarbejderen oplyste, at afholdelsen af samtalerne foregår på denne måde, da Jobcenter København, Skelbækgade ikke har tilstrækkelige mødefaciliteter til at kunne afholde møder alene mellem sagsbehandler og borger.

Medarbejderen oplyste, at de pågældende borgere oftest spørges, hvorvidt borgeren er indforstået med, at mødet afholdes under de angivne forhold, men at det dog ikke altid forekommer.

Tilsvarende blev det i forbindelse med Borgerrådgiverens deltagelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens introduktionskursus til nye medarbejdere den 25. oktober 2012, oplyst af flere medarbejdere fra Jobcenter København, Nyropsgade, at op til fem

¹ Se hertil <http://www.kk.dk/file/10968/download?token=JUO6m5Lf>

² Se hertil <http://www.kk.dk/file/10988/download?token=jec7mLjk>

samtaler er set afholdt i et delekantor for medarbejderne, og at borgere ikke kan henvende sig i modtagelsen uden at skulle oplyse f.eks. personnummer, som andre borgere dermed bliver bekendt med. Herudover oplyste medarbejderne, at borgere bliver henvist til at vente uden for på gaden på grund af manglende plads i venterum.

Undersøgelsens tema

Offentlige myndigheder modtager og behandler en lang række oplysninger, som blandt andet er beskyttet af regler om tavshedspligt og videregivelse, regler om sikker opbevaring samt regler om forsvarlig behandling af elektroniske data.

Lovgivningens krav til offentlige myndigheders behandling og opbevaring af følsomme personoplysninger angår i vid udstrækning skriftlige oplysninger eller oplysninger, som på anden måde er indeholdt i en kilde.

I det omfang offentlige myndigheder modtager oplysninger, som ikke er nedfældet skriftligt eller på anden måde fikseret, påhviler der i et vist omfang myndighederne en pligt til at notere oplysningerne.

Et praktisk vigtigt område for udveksling af følsomme oplysninger er de oplysninger, som borgere mundtligt afgiver til offentlige myndigheder, herunder i forbindelse med borgernes henvendelse til myndigheden. I det omfang oplysningerne afgives under et personligt møde med en sagsbehandler i et aflukket lokale, er dette ikke forbundet med umiddelbar risiko for, at oplysningerne overhøres af uvedkommende. Men en del personlige oplysninger afgives imidlertid af borgere i forbindelse med henvendelse i modtagelsesfaciliteter, storrumskontorer og skrankeområder hos offentlige myndigheder.

Disse oplysninger kan omfatte oplysninger om navn, adresse, cpr. nummer, sociale og sundhedsmæssige forhold mv., hvoraf en del kan være af følsom art.

Hvis en samtale kan overhøres af andre, kan personlige oplysninger tilgå uvedkommende. Desuden kan en borgers blotte tilstedeværelse hos en bestemt offentlig myndighed efter omstændighederne indikere noget om borgerens personlige forhold.

Der påhviler offentlige myndigheder en vis pligt til at sikre, at myndighedernes modtagelsesfaciliteter og mødefaciliteter mv. er indrettet således, at borgere kan henvende sig og afgive de fornødne oplysninger uden at andre i unødvendigt omfang kan følge med.

Lovgivningen indeholder kun i begrænset omfang regler om fortrolighed og diskretion ved borgernes møder med offentlige myndigheder. Der gælder ingen lovbestemmelser, som regulerer dette forhold generelt.

Imidlertid kan kravet, om at borgernes skal sikres fortrolighed og diskretion ved sådanne møder, udledes af bestemmelser om tavshedspligt. Desuden følger det af principperne for god forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag, at borgerne skal behandles efter en vis standard, hvilket også kan stille krav til indretningen af kommunens faciliteter.”

Der anmodedes på denne baggrund om forvaltningens udtalelse. Forvaltningen svarede ved brev af 12. februar 2013. Forvaltningen anførte blandt andet følgende:

”Håndtering af tavshedspligten i forbindelsen med møder og samtaler med borgere
Vedrørende henvendelser i jobcentrenes modtagelser kan Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyse, at forvaltningen, for at kunne identificere den enkelte borger, anmoder om at få oplyst borgerens personnummer.

Forvaltningen har dog stor fokus på at beskytte de personfølsomme oplysninger, hvorfor medarbejderne i jobcentrenes modtagelser er instrueret i enten at anmode om borge-

rens sundhedskort, eller om at borgeren skriver personnummeret ned på et stykke papir, når de møder i modtagelsen, således at man undgår, at andre borgere i modtagelsen bliver bekendt med personnummeret.

Vedrørende det anførte om at samtaler med borgere afholdes med flere borgere i samme rum eller i et kontor, hvor en anden medarbejder arbejder under mødeafholdelsen kan Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyse, at forvaltningen altid tilstræber, at samtaler med borgere afholdes i individuelle samtalerum.

Jobcentrene har dog kun et begrænset antal møderum til rådighed, hvorfor samtaler også afholdes på medarbejdernes kontorer, hvor det kan forekomme, at en anden medarbejder er tilstede og arbejder under samtalen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal hertil oplyse, at det følger af forvaltningslovens § 27, at den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har tavshedspligt.

Medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har således også tavshedspligt, og tavshedspligten gælder såvel, mens de er ansat som efter et ansættelsesophør.

Dette indebærer, at der gælder et forbud mod uberettiget at videregive eller udnytte fortrolige oplysninger, som en medarbejder har fået kendskab til i forbindelse med sin ansættelse.

Forvaltningen afholder mange typer af samtaler, herunder samtaler som er generelle vejledningssamtaler om gældende regler, oprettelse af cv på www.jobnet.dk mm., og hvor diskretionshensynet derfor skønnes mindre tungtvejende.

Når dette er sagt, er det forvaltningens opfattelse, at det i mange situationer er mest hensigtsmæssigt i forhold til borgeren, at samtalerne afholdes i et særskilt samtalerum. Når dette ikke kan lade sig gøre, bestræber forvaltningen sig på at få borgerens accept af, at samtalen afholdes i et rum, hvor der er en anden medarbejder tilstede og at oplyse om, at medarbejderne har tavshedspligt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder løbende på at styrke diskretionshensynet til den enkelte borger indenfor mulighederne af de fysiske rammer. Forvaltningen har derfor også medtænkt dette i ombygningen af jobcentrene i forbindelse med den nye jobcenterstruktur.

Fremadrettet vil der således være betydeligt flere samtalerum til rådighed på jobcentrene, ligesom der i modtagelserne på jobcentrene vil være diskretionslinjer.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder således, at de fysiske omgivelser med den nye jobcenterstruktur tilgodeser behovet for diskretion i endnu højere grad end tidligere.

Interne retningslinjer for mødeafholdelse samt interne regler om behandling af tavshedsbelagte oplysninger

Forvaltningen har ikke udarbejdet skriftlige retningslinjer omkring mødeafholdelse. I modtagelserne er det en del af den mundtlige sidemandsoplæring, hvor nye medarbejdere bliver instrueret i at anmode borgeren om at forevise sundhedskort eller nedskrive sit personnummer på et stykke papir frem for at oplyse det mundtligt.

Nyansatte medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen deltager i et 4-dages basiskursus, hvor de introduceres for forvaltningens ansvarsområder, værdigrundlaget samt forvaltningsretlige emner, herunder tavshedspligt jf. forvaltningslovens § 27.

Endvidere bliver tavshedspligten og behandling af tavshedsbelagte oplysninger behandlet nærmere på kurset 'God sagsbehandling i borgersager', som er et 3-dages kursus, der er obligatorisk for alle medarbejder ansat i forvaltningen.

Derudover afholder forvaltningen løbende interne kurser for alle medarbejdere om forvaltningsretlige emner, herunder vigtigheden af at overholde tavshedspligten.”

Som det fremgår, var og er der enighed om, at borgermøder med udveksling af følsomme personoplysninger (herunder også cpr.-nummer og ofte tillige selve det forhold at borger har en sag i et jobcenter, jf. i øvrigt lov om behandling af personoplysninger § 8) ikke må ske på en sådan måde, at en borger kan overhøre personfølsomme oplysninger vedrørende en anden borger.

I praksis er det efter det for mig oplyste oftest forekommende problem, at der tidligere i nogle tilfælde afvikledes to eller flere samtidige borgermøder i samme lokale.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er som anført enig i, at denne praksis ikke burde forekomme og forvaltningen har som det fremgår aktivt arbejdet for at tilrettelægge de fysiske rammer på en sådan måde, at det er muligt at efterleve forvaltningens egne retningslinjer og egen implementering af de krav, der følger af gældende ret.

Inspektionen den 27. januar 2016 havde således til formål at undersøge, hvorvidt intentionerne også var realiseret i praksis. Eller med andre ord at undersøge, om der forekommer dobbeltmøder i Jobcenter København, Ungecenteret, Skelbækgade, eller ej. Inspektionen var af samme årsag uvarslet.

VURDERING

Det er min overordnede vurdering, at der er sket en positiv udvikling i forhold til iagttagelse af mødefortrolighed i Jobcenter København, Ungecenteret, Skelbækgade.

I forbindelse med inspektionen observerede jeg således, at der i forbindelse med indretningen af receptionen i stue-etagen i nogen grad synes at være taget hensyn dertil, idet det dog synes afvejet over for andre hensyn, der kan trække i anden retning. Jeg henviser i den forbindelse til det følgende kapitel om observationer med videre.

For så vidt angår det primære fokuspunkt, om hvorvidt det (fortsat) forekommer, at der afvikles samtaler med flere borgere i samme rum, måtte det konstateres, at dette fortsat forekommer. Dette finder jeg kritisabelt, herunder henset til historikken desangående.

Denne problematik synes ydermere ikke at bero på fysiske rammers begrænsninger, idet der var ledige lokaler til rådighed.

Jeg er på den baggrund enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i det neden for citerede:

”Borgerrådgiveren foretog den 27. januar 2016 en uvarslet inspektion af Jobcenter København, Ungecenterets lokaliteter i Skelbækgade. Under inspektionen blev det konstateret, at der i 2 kontorer (dobbeltkontorer) fandt dobbeltekspeditioner sted. Borgerrådgiveren bemærkede under inspektionen, at enkelte borgere tidligere har klaget over manglende mødefortrolighed under ekspeditioner i Ungecenteret.

Centerchef Marianne Larsen foranledigede på baggrund af ovennævnte, at medarbejderne i afdelingen, hvor dobbeltekspeditionerne havde fundet sted, på et afdelingsmøde fredag den 29. januar 2015 blev indskærpet, at der ikke må finde dobbeltekspeditioner sted på kontorerne - heller ikke selv om borgerne har givet tilsagn om, at en anden borger kan ekspederes samtidig.

Der blev samme dag truffet beslutning om at rekvirere bærbare PC'er til medarbejderne, så den "geografiske" fleksibilitet kunne øges og dermed mindske afhængigheden af egne stationære PC'er. Der er tillige etableret en daglig oversigt over ledige kontorfaciliteter til afholdelse af borgerekspeditioner, der kan imødekomme behovet for mødefortrolighed.

Ovennævnte initiativer blev iværksat og implementeret øjeblikkeligt."

Jeg har således noteret mig, at der fortsat er enighed om at samtidige samtaler med flere borgere i samme rum ikke må forekomme. Jeg har videre noteret mig, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på baggrund af observationerne under inspektionen af egen drift omgående har taget initiativ til at imødegå dette, jf. ovenstående tilbagemelding.

Jeg har tillige noteret mig, at indretningen i visse lokaler med flere mødeborde i samme lokale, muligvis kan bibringe medarbejderne det indtryk, at det er acceptabelt at afholde samtaler med borgere med flere borgere i samme rum. Jeg henstiller derfor til jobcenteret om at overveje, hvorvidt den fysiske indretning i fuldt omfang understøtter forvaltningens tilgang til mødefortrolighed.

Der ud over konstaterer jeg, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fortsat har fokus på problemstillingen, hvilket er positivt al den stund at der fortsat kan konstateres tilfælde af manglende iagttagelse af mødefortrolighed.

Jeg vil derfor fortsat overveje, hvorvidt der er grundlag for yderligere opfølgning, herunder i form af inspektioner og skriftlige undersøgelser, i forhold til sikring af, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen til fulde har løst problemstillingen.

3. INSPEKTION: OBSERVATIONER

STUEETAGEN

Inspektionen startede om formiddagen kl. 10.30, hvor mine medarbejdere og jeg præsenterede os i modtagelsen. En chefkonsulent i jobcenteret varetog herefter rundvisning i huset og ledsagede os under inspektionen, der begyndte i modtagelsen i stue-etagen.

Modtagelsen består af et vente-areal, hvor der også er adgang til computere med internet, der kan benyttes til jobsøgning med videre. Det sted borgerne venter på betjening ved skranken er placeret således, at det er muligt at udveksle personoplysninger ved skranken uden at borgere i vente-arealet overhører dette.

I modtagelsen er endvidere placeret to typer møde-faciliteter, idet der dels er rum ved den ene væg til tolkning med videre og dels langs vinduerne mod Skelbækgade er placeret en række skriveborde med computere, hvor jobcenterets medarbejdere kan afvikle samtaler med borgere, der møder uden forudgående aftale.



Ingen af disse var i anvendelse under inspektionen, men eftersom medarbejdere havde placeret personlige effekter ved bordene må jeg antage, at disse anvendes løbende.

Det er efter det observerede ikke åbenlyst, at det ville være muligt fuldt ud at iagttage de angivne fortrolighedshensyn såfremt to pladser ved siden af hverandre er i brug til samtaler med borgere samtidigt.

Der var ydermere to møderum med glasvægge op til ca 2,20 meters højde, men uden afskærmning over denne højde.



Efter det oplyste er brugen af glasvægge begrundet i sikkerhedshensyn, og lokalerne anvendes fx til samtaler med borgere, der har forbud mod at komme på jobcenterets øvrige etager (på grund af tidligere adfærd under møder med jobcenterets medarbejdere).³

I den anden ende af stue-etagen ligger tre større mødelokaler, der efter det oplyste anvendes til borgermøder af mere orienterende karakter samt til undervisningsaktiviteter. Jobcenterets medarbejder oplyste, at jobcenteret er opmærksom på, at der ikke må finde aktiviteter sted, hvor der er nærliggende risiko for at diskretionshensyn præsigeres.

I denne ende af stue-etagen er tillige placeret Ydelsessatellitten, hvor medarbejdere fra Ydelsesservice står til rådighed for besvarelse af henvendelser fra borgere i det omfang disse ikke kan håndteres direkte af jobcenterets egne medarbejdere. I tilknytning dertil er ligeledes placeret et lokale til brug for tolkning. Lokale-adskillelsen er ej heller fysisk afsluttet opadtil her.

FØRSTE TIL TREDJE SAL

Borgere har adgang til afdelingerne på etagerne over stue-etagen (bortset fra fjerde sal, hvor en del af Ydelsesservice København i øvrigt også har til huse). Hver etage med borgeradgang har en reception beliggende i tilknytning til elevator og trapper med henblik på at lede borgere, der møder til samtaler, hen til det rette lokale, samt i øvrigt understøtte etagerens funktioner i praktisk henseende.



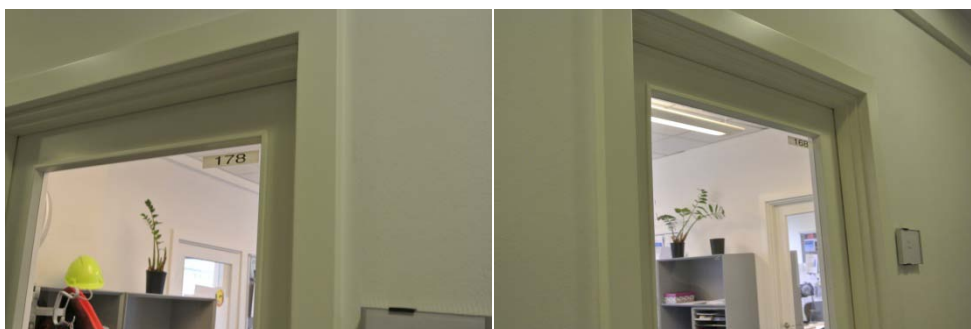
Kontorerne på disse etager er af sikkerhedshensyn alle udstyret med glasdøre (om end disse dog i enkelte tilfælde var delvist afskærmede af medarbejdernes egne plakater og lignende).

Jeg kunne konstatere, at en ganske stor del af disse kontorer var tomme. Efter det oplyste løser jobcenterets medarbejdere mange forskelligartede opgaver, hvoraf en række foregår uden for huset. Lokalemangel var med andre ord ikke nogen aktuell udfordring.

Jeg observerede imidlertid to tilfælde af at samtaler med borgere afholdtes samtidigt med flere borgere i samme rum, nemlig i lokalerne 168 samt 178. Der var ledige kontorer og mødelokaler på første sal.

³ Se dertil i øvrigt Klar Ret nr. 1 om om begrænsninger i borgernes adgang til kommunen, <https://www.kk.dk/files/klarret-01-revideret-august-2015pdf>

Jobcenteret har som anført efterfølgende skriftligt oplyst følgende: "Under inspektionen blev det konstateret, at der i 2 kontorer (dobbeltkontorer) fandt dobbeltekspeditioner sted."



Jeg observerede ikke andre tilfælde af manglende iagttagelse af mødefortrolighed på etagerne første til tredje sal.

På tredje sal observerede jeg dog, at der i et lokale, der efter det oplyste er beregnet til afvikling af uddannelsessamtaler, var placeret 3 sagsbehandler-skriveborde til afholdelse af samtaler med borgere i hvad der fremtrådte som et stort kursuslokale.

Det blev i den forbindelse fra jobcenterets side oplyst, at medarbejderne var instrueret i og opmærksomme på problematikken. Det fremgik dog ikke, hvorvidt man havde overvejet en ændret indretning, der måske i mindre grad faciliterer brud på fortroligheden.

I forbindelse med inspektionen udbad jeg mig i øvrigt en række oplysninger vedrørende mødebooking, lokalebooking i den forbindelse samt mere generelt om mødelokaler til rådighed. Forvaltningen sendte mig disse oplysninger den 29. januar 2016 og det fremgik af svaret bl.a. at

“Der indkaldes ikke til de enkelte konsulents kontor, men til fælleslokaler.”

“Årsagen er, at grupper af borgere som oftest håndteres af et team af konsulenter, hvorfor det konkrete samtalelokale vil variere alt efter hvilken konsulent der afholder samtalen. Bemærk, at der overbookes i forhold til kapaciteten, da vi har erfaring for en høj udeblivelsesgrad”.

Det fremgår videre af oplysningerne, at “kun 60% af borgerne møder til de samtaler de indkaldes til” samt at “Ungecenteret råder over ca. 100 samtaleegnede lokaler”.

Jeg kunne ved inspektionen konstatere, at der i hvert fald denne dag var en række ledige lokaler og at det derfor ikke var mangel på egnede lokaler, der kunne begrunde afholdelse af samtidige borgermøder i samme lokale.

Jeg henviser i øvrigt til min vurdering tidligere i nærværende rapport samt til de af jobcenteret oplyste tiltag i den forbindelse.

BILAG

BAGGRUND OG METODE

Borgerrådgiverens inspektionsvirksomhed

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”...

§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

...”

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen drift-kompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen drift-funktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketings Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen drift-virksomhed er det anført, at ”inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.”

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerrådgiverens kompetence til at foretage inspektioner og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Forløb og indhold (metode)

Borgerrådgiverens inspektion af fortrolighed i forbindelse med borgermøder i Jobcenter København, Ungecenteret, Skelbækgade afvikledes i form af en uvarslet inspektion på lokaliteten samt opfølgende dialog på stedet i forlængelse af inspektionen. I praksis varetog forvaltningen således

opfølgning på de konstaterede udfordringer i umiddelbar forlængelse af min inspektion, jf. i øvrigt den forudgående gennemgang.

På baggrund af inspektionen har Borgerrådgiveren udarbejdet en foreløbig rapport, som er sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger og observationer.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

Reaktionsmidler og bedømmelsesgrundlag

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedure eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

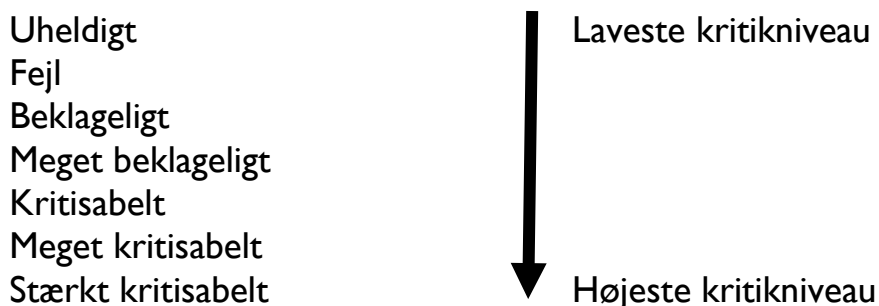
Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

INSPEKTION AF FORTROLIGHED VED BORGERMØDER I
JOBCENTER KØBENHAVN, UNGECENTERET, SKELBÆKGADE

REDAKTION
BORGERRÅDGIVEREN

KONTAKT
KØBENHAVNS KOMMUNE
BORGERRÅDGIVEREN
VESTER VOLDGADE 2A
1552 KØBENHAVN V

FOTO
BORGERRÅDGIVEREN

TRYK

OPLAG

ISBN

UDGIVER
BORGERRÅDGIVEREN



KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.borgerraadgiver.kk.dk