

INSPEKTION AF HÅNDTERING OG FORDELING AF SKRIFTLIGE HENVEN- DELSER PÅ BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET (YDELSESSERVICE KØBENHAVN OG JOBCENTER KØBEN- HAVN, CENTER FOR JOBINDSATS)

ENDELIG RAPPORT



INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	4
KONKLUSION OG SAMMENFATNING	5
BAGGRUND	7
GENNEMGANG AF SVAR, OPLYSNINGER OG OBSERVATIONER	9
SKRIFTLIGE INDGANGE FOR BORGERE OG VIRKSOMHEDER	9
YDELSESSERVICE	9
JOBCENTER KØBENHAVN – CENTER FOR JOBINDSATS	14
OMFANG AF HENVENDELSER	15
OVERHOLDELSE AF REGLER, RETNINGSLINJER OG PRINCIPPER	18
YDELSESSERVICE	20
JOBCENTER KØBENHAVN – CENTER FOR JOBINDSATS	21
ROBOT TIL HÅNDBLÆNDING AF POST	28
AUTOSVAR	30
YDELSESSERVICE	30
JOBCENTER KØBENHAVN – CENTER FOR JOBINDSATS	31
UDDYBNING, BISTAND MV.	35
BILAG	36
BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	50
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	50
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	52

INDLEDNING

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 overordnet set at undersøge, hvordan en henvendelse indkommet hos forvaltningen håndteres og behandles, hvordan processen er, og hvilke retningslinjer og tidsfrister der arbejdes med. Kort og godt hvordan en henvendelse flyder, hvad der sker hvornår, og hvem der gør hvad.

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. Forvaltningens bemærkninger og oplysninger er, hvor Borgerrådgiveren har vurderet det relevant, indarbejdet i rapporten.

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af inspektionen. Rapporten vil, når Borgerrådgiveren har modtaget forvaltningens svar, orienteringer mv. blive fulgt op af et afsluttende brev.

Borgerrådgiveren juli 2019



Johan Busse
Borgerrådgiver

KONKLUSION OG SAMMENFATNING

Borgerrådgiveren har inspiceret håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet under dels et besøg i Ydelsesservice København og dels et besøg i Jobcenter København – Center for Jobindsats.

Inspektionens overordnede formål var at undersøge, hvordan en henvendelse indkommet hos forvaltningen håndteres og behandles, hvordan processen er, og hvilke retningslinjer og tidsfrister der arbejdes med. Kort og godt hvordan en henvendelse flyder, hvad der sker hvornår, og hvem der gør hvad.

På baggrund af forvaltningens forudgående svar på de spørgsmål, Borgerrådgiveren stillede ved varslingen af inspektionen, det oplyste under inspektionen og Borgerrådgiverens observationer kan Borgerrådgiveren konstatere, at begge enheder behandler store mængder af post, som skal fordeles internt til teams, hvilket kræver systematik og faste procedurer.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, 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 her 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.

Det er derfor på baggrund af inspektionen og en gennemgang af det fremsendte materiale Borgerrådgiverens konklusion, at der er 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.

Inspektionen og det tilsendte materiale har givet Borgerrådgiveren anledning til at bede om yderligere oplysninger og komme med anbefalinger i forhold til begge enheder, hvor Borgerrådgiveren mener, der er forbedringspotentiale – og særligt i forhold til det observerede og oplyste under inspektionen af Jobcenter København – Center for Jobindsats.

Borgerrådgiveren har bl.a. anbefalet forvaltningen:

- jævnlige tjekke, om det er de aktuelle dokumenter, der henvises til på forvaltningens intranet
- at være opmærksom på at sikre gennemsigtighed i forvaltningens it-systemer, således at det til enhver tid er muligt at se den fulde sag – uanset om en borgers sag måtte strække sig over en periode, hvor forvaltningen måske flere gange undervejs får nye it-systemer
- at overveje, om det på anden måde end det var tilfældet på tidspunktet for inspektionen bør fremgå af de adviser – forvaltningens medarbejdere anvender som styringsredskab – hvilken prioritering den enkelte avis vurderes at have således, at det er muligt for den enkelte sagsbehandler at prioritere sin opgaveportefølje uden nødvendigvis at skulle åbne et stort antal eller måske samtlige adviser for selv at danne sig et overblik
- at overveje, hvorvidt adviserne, som de blev anvendt på tidspunktet for inspektionen, er et konstruktivt værktøj for medarbejderne i forhold til at skabe overskuelighed og overblik
- at overveje, hvorvidt der skal foretages målinger på den reelle stabilitet i systemet under inddragelse af Koncern IT, således at det kan afklares, hvorvidt der er tale om forhold,

der kan forbedres, samt hvorvidt eventuelle udfordringer i driften beror på kommunens egne systemer og netværk, eller om de kan tilskrives eventuelle leverandører

- at overveje, om det er hensigtsmæssigt at bede borgerne henvende sig via en anden kanal med det formål, at kommunen ikke skal føle sig fristet til at kommunikere usikkert og derved risikere at kompromittere borgerens 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. Forvaltningens bemærkninger og oplysninger er, hvor Borgerrådgiveren har vurderet det relevant, indarbejdet i rapporten.

Rapporten vil, når Borgerrådgiveren har modtaget forvaltningens svar, orienteringer mv. blive fulgt op af et afsluttende brev.

BAGGRUND

Planen for Borgerrådgiverens tilsyn på egen drift-området i 2017 blev drøftet i Borgerrådgiverudvalget den 20. januar 2017 og den 19. maj 2017. Af planen for 2017 fremgår det, at Borgerrådgiveren inspicerer håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet.

Borgerrådgiveren varslede inspektionen ved brev af 12. december 2017. Forud for varslingen havde Borgerrådgiveren dialog med forvaltningen, hvor det blev drøftet, hvilke enheder det kunne være relevant at inspicere, dels set ud fra et volumenperspektiv og dels set ud fra, hvor der var mulighed for, at Borgerrådgiverens tilsyn kunne have størst mulig effekt i forhold til at bidrage med forbedringer mv., hvilket i nogen grad er sammenfaldende. Altså at volumebetragtningen gør, at hvis der er forbedringspotentiale, så er effekten større, hvor antallet af berørte borgere er størst. Bl.a. på baggrund af disse drøftelser valgte Borgerrådgiveren at foretage inspektionen i dels Ydelsesservice København og dels i Jobcenter København – Center for Jobindsats (JKI).

Af Borgerrådgiverens brev af 12. december fremgik bl.a. følgende:

"Inspektionens tema

Det overordnede formål er at undersøge, hvordan en henvendelse indkommet hos forvaltningen håndteres og behandles, hvordan processen er og hvilke retningslinjer og tidsfrister, der arbejdes med. Kort og godt hvordan praksis, for hvordan en henvendelse flyder, hvad der sker hvornår, og hvem der gør hvad.

Udtalelse fra forvaltningen

Jeg beder om en udtalelse om forvaltningens håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser generelt og specifik for de to enheder, hvis den måtte adskille sig fra forvaltningens generelle praksis.

Jeg beder om svar på følgende:

- Hvilke skriftlige indgange/kanaler er tilgængelige for borgere og virksomheder
- Hvad er omfanget af henvendelser til henholdsvis Ydelsesservice København og Jobcenter København – Center for Jobindsats fordelt på Digital Post, e-mail og almindelig post. Jeg beder om at få oplyst disse tal for en periode på tre måneder (gerne oktober, november og december 2017).
- Hvordan sikres det, at håndteringen og fordelingen af indkomne skriftlige henvendelser overholder de gældende regler, retningslinjer og principper i forhold til retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, hurtighedsprincippet, principperne for god forvaltningsskik og kommunens tilbagemeldingsgaranti.
- I det omfang forvaltningen har udarbejdet relevant materiale, retningslinjer, arbejdsgangsbeskrivelser eller lignende, beder jeg om at modtage kopi heraf.

Borgerrådgiveren er ved kontakt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen blevet bekendt med, at der pågår et såkaldt robotprojekt i Ydelsesservice København, der har til formål at automatisere arbejds gange for håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser. Borgerrådgiveren hører også gerne mere om dette projekt.”

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen svarede ved brev af 31. januar 2018 på de stillede spørgsmål.

Forvaltningen sendte som en del af besvarelsen følgende bilag sammen med udtalelsen:

- YDS arbejdsgang – fysisk post fra postboks 210 og 279
- YDS vejledning til retursvar
- JKI Håndtering af advis og opgaver
- JKI Find kollegas opgaver og advis
- Oversigt over forvaltningens postkasser i Borger.dk
- 'Handout' i forhold til journalisering af mails

Forvaltningen henviste desuden til følgende materiale, som kan tilgås internt i kommunen på Københavns Kommunes intranet:

- Forvaltningens "Orden i Sagerne", som beskriver journalpligten, herunder journalisering af e-mails: <http://bif.kkintra.kk.dk/journalisering>
- Information om tilbagemeldingsgarantien: <http://bif.kkintra.kk.dk/indhold/tilbagemeldingsgaranti-kvittering>
- Nyhed om håndtering af adviser i Jobcenter København – Center for Jobindsats: <http://bif.kkintra.kk.dk/indhold/adviser-og-opgaver-1>

I forbindelse med Borgerrådgiverens inspektion den 7. februar 2018 bad Borgerrådgiveren som opfølgning om supplerende materiale. Dette materiale er inddraget i rapporten i det omfang, Borgerrådgiveren har fundet det relevant. Der er tale om supplerende materiale i form af:

- Autosvar fra Ydelsesservice
- Nuværende autosvar fra JKI
- Nye autosvar fra JKI
- Prædefinerede overskrifter i Fasit (som er forvaltningens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem)

Borgerrådgiveren sendte den 6. september 2018 en foreløbig version af denne rapport til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med henblik på – inden 6 uger – at få forvaltningens eventuelle bemærkninger til de faktuelle oplysninger i rapporten. Borgerrådgiveren måtte erindre forvaltningen om at svare flere gange og modtog først den 9. april 2019 forvaltningens bemærkninger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har beklaget det sene svar.

Borgerrådgiveren har indarbejdet forvaltningens bemærkninger og øvrige oplysninger, hvor det er vurderet relevant, ligesom Borgerrådgiveren har tilpasset vurderinger, anbefalinger mv. i overensstemmelse hermed. Forvaltningens svar er indsat som bilag i sin fulde længe bagerst i rapporten.

Rapporten vil, når Borgerrådgiveren har modtaget forvaltningens svar, orienteringer mv. blive fulgt op af et afsluttende brev.

GENNEMGANG AF SVAR, OPLYSNINGER OG OBSERVATIONER

Nedenfor gennemgås forvaltningens besvarelse, det af forvaltningen oplyste under selve inspektionen, det supplerende materiale i det omfang, Borgerrådgiveren vurderer det relevant, samt Borgerrådgiverens iagttagelser og vurderinger mv.

SKRIFTLIGE INDGANGE FOR BORGERE OG VIRKSOMHEDER

Borgerrådgiveren stillede ved varslingen af inspektionen i brev af 12. december 2017 følgende spørgsmål: "Hvilke skriftlige indgange/kanaler er tilgængelige for borgere og virksomheder?"

Ydelsesservice

Forvaltningens svarede ved brev af 31. januar 2018 følgende:

"Borgerne og virksomhederne opfordres på Københavns kommunes hjemmeside til, at al skriftlig henvendelse er digital og sker via sikre kanaler. Borgene kan enten kontakte kommunen gennem sikker mail eller Borger.dk, og virksomhederne kan bruge Virk.dk.

Det er fortsat muligt for borgene og virksomhederne at aflevere deres skriftlige henvendelser til forvaltningen i centerindgangene på de respektive jobcentre, ligesom det er muligt at sende fysisk post.

Fire af de på KK.dk nævnte centre har fortsat en mailadresse, til hvilken der kan sendes mail. Der oplyses tydeligt om, at mail sendt til disse postkasser ikke er sikre.

Ydelsesservice

Borgere og virksomheder kan kontakte Ydelsesservice via:

Digital Post:

- Besvarelse af digital post fra Ydelsesservice
- Henvendelse via kontaktoplysninger på kk.dk.
- Henvendelse via borger.dk og virk.dk.

Fysisk post:

- Henvendelse til Postboks 210 og 279, som dagligt hentes af Post & Skanning på Rådhuset og sendes via mail til Ydelses-service til fordeling samme dag.
- Henvendelse via jobcentrene (fx i Ydelsesservices egne satellitter), som kan være behjælpelig med at fremsende dokumenter. Henvendelserne sendes til fordeling samme dag.

Mail:

- Ydelsesservice offentliggør ikke længere mailadresser til borgere og virksomheder, men behandler alle mails, der måtte komme via denne kanal. Ved henvendelse på mail fremsendes et autosvar, hvor der opfordres til brug af digital post. Stadig mere post modtages derfor via digital post."

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til den information, der gives om digitale og sikre kanaler til kommunikation med enheden under "Kontakt" på enhedernes hjemmeside, at den er informativ. Samtidig er det dog Borgerrådgiverens opfattelse, at informationen er gemt for brugerne på den måde, at det kræver et klik på enhedens navn under "Kontakt", før informationen vises. Borgerrådgiveren er bekendt med, at der i platformen for kk.dk. er begrænsede muligheder for at lave opsætningen anderledes. Det er således alene en bemærkning, som angiver, at Borgerrådgiveren har forståelse for den valgte løsning med de tekniske begrænsninger, der er, uanset at en mere synlig placering ville være at foretrække.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at flere enheder i bl.a. Socialforvaltningen har været af den overbevisning, at Borgerrådgiveren har meldt ud, at mailadresser ikke må optræde på hjemmesiden. Det er ikke korrekt.

Borgerrådgiveren udarbejdede i november 2016 et notat foranlediget af en konkret forespørgsel fra en IT-enhed i en forvaltning om, hvorvidt Borgerrådgiveren kunne bekræfte, at mailadresser slet ikke må optræde på kommunens hjemmeside. Notatet indeholdt dels oplysning om den konkrete forespørgsel og dels Borgerrådgiverens egne observationer af uklarhed på området. Notatet blev sendt som svar på den konkrete forespørgsel og blev ligeledes sendt til Økonomiforvaltningen til videre foranstaltning.

Formålet med notatet var dels at præsentere Borgerrådgiverens iagttagelser og dels at tydeliggøre et behov for afklaring for i hvert fald enkelte forvaltninger om, hvad der fra centralt hold er truffet beslutning om af retningslinjer og kanalstrategiske valg i relation til brug af e-mailadresser.

Borgerrådgiveren modtog umiddelbart herefter et notat fra Økonomiforvaltningen, som anerkendte udfordringerne og beskrev den videre proces, der ville blive sat i gang for at få klarhed på området. Det blev bl.a. oplyst, at Borgerrådgiveren ville modtage et opfølgingsnotat fra Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen, da sidstnævnte forvaltning skulle have en koordinerende rolle i forhold til det kommende arbejde med en ny service- og kanalstrategi for Københavns Kommune, hvori afklaringen i forhold til brug af mailadresser efter det oplyste naturligt indgik.

Borgerrådgiveren modtog ved mail af 13. august 2018 en koordineret tilbagemelding fra Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at der pr. august 2018 ikke er fastlagte retningslinjer på området. Det fremgår af forvaltningernes svar, at det i dag er op til forvaltningernes webteam at vurdere, hvilke kontaktmuligheder brugerne skal tilbydes – herunder om det er sikre og/eller ikke-sikre skriftlige kanaler.

Borgerrådgiveren må derfor lægge til grund, at svaret på det oprindelige spørgsmål er, at der (endnu) ikke er en fælles kanalstrategi eller governance på området, og at det derfor fortsat er muligt og, som Borgerrådgiveren forstår det, accepteret at anvende almindelige e-mailadresser på kommunens hjemmeside.

Borgerrådgiveren har oplyst Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen om, at Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningerne i fornødent omfang orienterer kommunens enheder om den nuværende praksis og om kommende tiltag og eventuelle retningslinjer/governance på området.

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til det oplyste om, at Ydelsesservice ikke længere over for borgere og virksomheder offentliggør mailadresser, at der under "kontakt" på siden <https://www.kk.dk/institution/uddannelses-og-kontanthjaelp-ydelsesservice-k%C3%B8benhavn> oplyses en mailadresse, nemlig kontanthjaelp@bif.kk.dk. Det er uklart, om der i stedet er tale om, at der ikke længere oplyses mailadresser i kolofonen på breve, i autosignatur i mails og lignende. Borgerrådgiveren gør ikke andet end at gøre opmærksom på, at der er en mulig uoverensstemmelse, samt at henvise til forvaltningens webteam samt på sigt til eventuelle retningslinjer/den governance på området.



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Forvaltningen kan oplyse, at mailadressen ikke længere skal fremgå af disse kontaktoplysninger, og at mailadressen er slettet”.

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Ved inspektionen i Ydelsesservice København konstaterede Borgerrådgiveren, at Ydelsesservice – uanset at det ikke er en fysisk adresse, borgerne kan møde op på for at tale med kommunen – har etableret en fysisk postkasse, hvorpå det tydeligt fremgår, at postkassen tilhører Ydelsesservice København.

Borgerrådgiveren finder det positivt, at borgerne, hvis de skulle finde på at møde op på den fysiske adresse (som kan findes via en søgning på internettet), har mulighed for at indlevere post.

Under det indledende møde med centerchefen, en akademisk medarbejder, en sagsbehandler samt en repræsentant fra centralforvaltnings Enhed for Kvalitet og Tilsyn og en repræsentant fra Udvikling og Support med særlig indsigt i centerets robotløsning blev Borgerrådgiveren oplyst om den udvikling, der er sket de sidste 10 år, herunder i forhold til ændrede postvilkår og øget digitalisering. Det blev oplyst, at Ydelsesservice dog fortsat modtager en stor mængde fysisk post, primært fordi der er tale om dokumentation som led i den dialog, der i forvejen er med borgeren.

Det blev oplyst, at der indkommer ca. 40.000 mails til Ydelsesservice i kvartalet. Det er det samlede tal for mails fra borgere og mails internt mellem medarbejdere. Under rundgangen blev det desuden oplyst, at en tredjedel af den post, der kommer ind til Ydelsesservice, er post, der ikke bliver leveret korrekt. Der er for en stor del tale om post til borgere, hvis adresse er ændret i mellemtiden (returpost).

Borgerrådgiveren modtog sammen med forvaltningens besvarelse forud for inspektionen dokumentet ”Ydelsesservice vejledning til retursvar”. Borgerrådgiveren bemærker til dette, at det forekommer hensigtsmæssigt at have en sådan vejledning dels pga. den store mængde returpost og dels fordi arbejdsgangen, som Borgerrådgiveren vurderer det, langt fra er indlysende.

Af vejledning fremgår bl.a. følgende:

”Husk at notere i Excel-arket, hvor meget post der fordeles til hver afdeling. Disse tal skal bruges til statistik.”

Borgerrådgiveren går ud fra, at der, når der er tale om returpost, er tale om fysisk post, som leveres af Post Nord, men hvor borgeren i mellemtiden har skiftet adresse. Borgerrådgiveren bemærker hertil, at den betydelige mængde returpost naturligt genererer en hel del ekstraarbejde, da forvaltningen har en handlepligt i forhold til dette, hvorefter posten skal scannes ind, fordeles, behandles og fremsendes på ny. Borgerrådgiveren går ud fra, at den ovenfor omtalte statistik anvendes konstruktivt til at skabe forbedringer, sikre læring mv. I den forbindelse ønsker Borgerrådgiveren at få oplyst, hvilke overvejelser Ydelsesservice gør i forhold til den returpost, der indkommer, ligesom Borgerrådgiveren ønsker at få oplyst, om det er praksis, at en eventuel afgørelse, der måtte komme retur, genfremsendes uden videre (med den tidligere dato, hvor den oprindelig 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 Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019 i relation hertil:

”Forvaltningen kan oplyse, at der i Ydelsesservice København opereres med to slags returpost – fysisk returpost og digital returpost.

Den fysiske returpost scannes ind af Post & Skanning på Rådhuset, og sendes til Ydelsesservice, hvor en postmedarbejder tjekker, om der er registreret en ny adresse på borgeren i fagsystemet Fasit (hvis ja, skrives denne i fagsystemet i Ydelsesservice) og fordeles til afdelingernes fællespostkasser. Her er proceduren, at en sagsbehandler genfremsender posten, hvis der foreligger en ny adresse på borgeren. Hvis dette ikke er tilfældet, forsøger Ydelsesservice at komme i kontakt med borgeren, fx via telefon. Hvis der ikke kan opnås kontakt til borgeren, udarbejdes et journalnotat på borgerens sag om dette.

Den digitale returpost er den post, hvor borgerne besvarer et brev udsendt af Ydelsesservice ved at trykke på ”Besvar” i e-boks/digital post. Denne post kommer systemmæssigt automatisk retur til den specifikke sagsbehandler, som har udsendt brevet. Da Ydelsesservice ikke opererer med medarbejderspecifikke sagsstammer, fordeles denne post dagligt til hovedmapper i KMD Sag EDH, hvor alle sagsbehandlere arbejder fra. Det er denne type returpost, der føres statistik på. Ydelsesservice registrerer hvor meget post, der går til hver enkelt afdeling.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste, men fastholder ønsket, som det er angivet ovenfor, om at få oplyst, om det er praksis, at en eventuel afgørelse, der måtte komme retur, genfremsendes uden videre (med den tidligere dato, hvor den oprindelig 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.

Borgerrådgiveren gør ligeledes opmærksom på, at definitionen af post, der kommer ind til forvaltningen ved, at borgerne besvarer forvaltningernes post, som returpost kan give anledning til misforståelser, idet returpost sædvanligvis er defineret som post, man får retur, fordi det ikke kommer frem til modtageren, fordi det er afsendt forkert, er underfrankeret, ikke kan modtages på adressen eller lignende. Er der tale om post, som sendes til forvaltningen ved brug af besvar-funktionen i eBoks/borger.dk, er der tale om en henvendelse fra en borger på samme måde, som hvis en borger besvarer en e-mail eller et fysisk brev modtaget fra kommunen. Borgerrådgiveren gør ikke andet end at gøre opmærksom på, at det kan sløre billedet af, i hvor stort et omfang post, der sendes ud, ikke modtages af borgerne.

Borgerrådgiveren er desuden bekendt med, at Post Nord med virkning fra 1. juli 2017 har ændret deres praksis således, at de ikke længere åbner returpost. Følgende fremgår på forvaltningens intranet:

”Fysisk returpost uden afsender returneres ikke mere fra 01.07.17

Indtil nu har PostNord åbnet de breve, de ikke har kunnet aflevere OG som ikke har haft nogen afsender på.

Dette stopper de med fra 01.07.17.

Derfor er det vigtigt, at vi sikrer, at der på al vores udgående post er afsenderinformationer påstemplet.

Når der sendes fra fagsystemer, så er afsenderoplysningerne automatisk påstemplet.

Det er altså kun, hvis et brev printes og lægges manuelt i en kuvert – og altså uden om fagsystemerne – at man skal sikre sig, at der er afsender på.

Hvis du bruger Fasit:

Her sker påstemplingen automatisk fra Doc2Mail, hvis du sender til borgeren / virksomheden.

I Fasit er det desværre sådan, at det kun er muligt at angive en fælles returadresse og den er lige nu til Bernstorffsgade 17.” (<http://bif.kkintra.kk.dk/indhold/230617-nyt-fra-postnord-fysisk-returpost-returneres-ikke>)

Og andet sted:

”Både automatiske breve i Doc2mail (via KMD), PP-breve og ufrankerede svarforsendelser bliver ramt af de nye regler. Det betyder, at den afdeling, der håndterer posten i KK, sandsynligvis vil modtage en stor mængde uanbringelige returbreve, hvor kuverten skal åbnes og brevet skal gennemgås, før det kan afklares, hvem der er afsender og skal have brevet retur.

Der vil altså gå længere tid før en given enhed vil få besked om, at en borger eksempelvis ikke har modtaget et vigtigt brev.

Af hensyn til borgernes retssikkerhed er det derfor særdeles vigtigt, at der påføres en korrekt afsenderadresse på de breve, som udgår fra KK.

Som udgangspunkt foreskriver postreglerne også, at der skal være synlig afsenderadresse på alt fysisk post, netop med henblik på korrekt returnering.

Når der sendes breve fra fagsystemer, så er afsenderoplysningerne automatisk påstemplet – hvis man har korrekt opsætning. Det er altså kun, hvis et brev printes og lægges manuelt i en kuvert, eller hvis du sender breve fra KMD Sag EDH, at du skal være særlig opmærksom - og sikre, at der er afsender på.”

(<http://bif.kkintra.kk.dk/indhold/!%C3%A6st-p%C3%A5-bif-intra-fysisk-returpost-uden-afsender-returneres-ikke-mere-efter-1-juli>)

Borgerrådgiveren går ud fra, at Ydelsesservice er opmærksom på at sikre korrekt opsætning i fagsystemet således, at returadressen automatisk fremgår, og at post som altovervejende hovedregel sendes via fagsystemer således, at det dermed er en undtagelse, at denne praksisændring har betydning for den post, der sendes ud fra Ydelsesservice. Borgerrådgiveren beder om en orientering, såfremt det forholder sig anderledes.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Forvaltningen kan oplyse, at Ydelsesservice København er opmærksom på problemstillingen med, at Post Nord ikke åbner returpost. Det kan oplyses, at der i gennemsnit sendes to fysiske breve dagligt ud af huset. Disse breve frankeres alle i postafdelingen, hvor medarbejderne er sat ind i problematikken og derfor tjekker afsenderadressen på det udgående brev. Desuden er der i brevet kolofon anført, at afsender er en af Ydelsesservices to postbokse. Dette er en standardopsætning i KMD Sag EDH, som alle sagsbehandlere i Ydelsesservice København har. Sagsbehandlere i Ydelsesservice København bliver med

jævne mellemrum informeret om, at den altovervejende hovedregel er, at der altid skal sendes post via fagsystemer og dermed til borgerens digitale postkasse. Hvis borgeren ikke er tilmeldt digital post, sendes brevet som fysisk post. Dette sker helt automatisk via KMD fjernprint, som er en standardopsætning i selve fagsystemet.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Borgerrådgiveren ønsker ligeledes at få oplyst, om der fra forvaltningens side gøres noget for at sikre, at mængden af returpost reduceres samt om, hvorvidt forvaltningen er bekendt med udfordringer – ud over de nævnte – i forhold til returpost.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Ydelsesservice København arbejder løbende i dialogen med borgerne (fx via telefon og via Ydelsesservices medbetjenere) på at få registreret en opdateret folkeregisteradresse eller poste restante. Desuden arbejdes løbende med at få borgerne digitaliseret i det omfang, det er muligt. Jo flere borgere, der er tilmeldt digital post, jo mindre tilbageløb.”

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til dette.

Forud for inspektionen fik Borgerrådgiveren som en del af forvaltningens besvarelse tilsendt en række dokumenter, herunder dokumentet ”YDS arbejdsgang – fysisk post fra postboks 210 og 279”. Borgerrådgiveren har et enkelt opklarende spørgsmål til formuleringen:

”OBS: Når DPxxx-blanketter sendes til sygedagpenge så skrives der i emnet: DPxxx + borgers fødselsdag (ikke hele cpr-nr., da det er usikker kommunikation).”

Det er ikke klart for Borgerrådgiveren, hvad der menes, idet der formodes at være tale om kommunikation internt i Københavns Kommune mellem [xxx@kk.dk-adresser](mailto:xxx@kk.dk), hvor kommunikationen altid er sikker (både indhold i mail og indhold i emnelinjen). Såfremt det kunne være en administrativ lettelse, at hele cpr-nr. fremgik af emnelinjen, anbefaler Borgerrådgiveren forvaltningen at følge op på, hvad baggrunden for den beskrevne praksis beror på, da den efter Borgerrådgiveren vurdering ikke er nødvendig af hensyn til sikkerheden ved behandling af data.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad anbefalingen giver forvaltningen anledning til.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Forvaltningen kan oplyse, at Ydelsesservice København først for nylig er blevet kendt med, at det er i orden at sende et cpr-nr. i emnelinjen i en intern mail. Det ændrer dog i dette tilfælde ikke ved arbejdsgangen og processens agilitet om, det er fødselsdato eller cpr-nr., der er oplyst.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Jobcenter København – Center for Jobindsats

I forhold til Jobcenter København – Center for Jobindsats oplyste forvaltningen følgende i svaret af 31. januar 2018 forud for inspektionen:

”Jobcenter København – Center for Jobindsats
Borgere og virksomheder kan kontakte Jobcenter København – Center for Jobindsats via:

Digital post:

- Henvendelse via (borger.dk eller e-boks). Der oprettes avis til sagsbehandleren.

Fysisk post:

- Henvendelse sendt/afleveret til jobcentrets adresse.
- Posten indscannes dagligt og lægges på borgerens sag med avis til sagsbehandleren.
- Posten opbevares fysisk i 14 dage i tilfældet af, at der har været problemer i forbindelse med scanningen. Efter de 14 dage makuleres posten.

Mail:

- Henvendelse til Center For Jobindsats fælles postkasse (sikker postkasse). E-mails fordeles dagligt af administrativ medarbejder til afdelingernes teampostkasse. Teampostkassen tømmes dagligt og e-mailen fordeles til relevant sagsbehandler. Fordelen ved, at posten fordeles til teampostkassen, er, at det sikres, at e-mails håndteres hurtigt, også selv om borgers sagsbehandler er fraværende.

Herudover kan det oplyses, at læger kan henvende sig via Netforvaltning Sundhed - Korrespondancemodulet. Alle henvendelser arkiveres automatisk på borgerens sag, og der oprettes avis til sagsbehandler.”

Forud for inspektionen blev Borgerrådgiveren oplyst om en ændring i håndteringen af den fysiske post, som nu scannes ind i Jobcenter København, Center for Arbejdsfasholdelse (JKA) og ikke i center for jobindsats (JKI).

Under inspektionen blev det oplyst, at borgere også møder fysisk op i medbetjeningen på Lærkevej og trækker et nummer for at indlevere dokumenter til sager. Ligesom i Ydelsesservice blev det her oplyst, at der ikke er myndighedsarbejde (egentlig sagsbehandling) i medbetjeningen.

Det blev oplyst, at der ud over medarbejdere fra Ydelsesservice i medbetjeningen i JKI, også er medarbejdere fra Enheden for Sociale Ydelser i Matthæusgade, Socialforvaltningen. I den forbindelse blev det oplyst, at det er svært for medarbejdere i JKI at vejlede inden for Socialforvaltningens opgaver, og at det derfor er en klar fordel, at der er satellitter som her i medbetjeningen.

Borgerrådgiveren fik under inspektionen fremvist lokalerne, hvor der er medbetjening, og hvor der afholdes møder med borgere. Borgerrådgiverens inspektion har et andet sigte, og Borgerrådgiveren har derfor ingen bemærkninger til det oplyste om faciliteterne og lokalerne.

Borgerrådgiveren har tidligere foretaget inspektion af forvaltningens lokaler. Bl.a. foretog Borgerrådgiveren i januar 2016 inspektion af Jobcenter København, Ungecenteret, Skelbækgade 4 med fokus på iagttagelse af mødefortrolighed

(https://www.kk.dk/sites/default/files/endelig_rapport_om_fortrolighed_ved_borgermoeder.pdf)

og i august 2016 inspektion af modtagelsen på Jobcenter Lærkevej med henblik på at undersøge, hvordan centerindgangen understøtter tavshedspligt, fortrolighed og diskretion

(https://www.kk.dk/sites/default/files/afsluttende_brev_om_inspektion_af_mod_tagelsen_i_jobcenter_laerkevej.pdf).

OMFANG AF HENVENDELSER

Borgerrådgiveren stillede ved varslingen af inspektionen i brev af 12. december 2017 følgende spørgsmål: ”Hvad er omfanget af henvendelser til henholdsvis Ydelsesservice København og Jobcenter København – Center for Jobindsats fordelt på Digital Post, e-mail og almindelig post. Jeg beder om at få oplyst disse tal for en periode på tre måneder (gerne oktober, november og december 2017).”

Forvaltningens svarede ved brev af 31. januar 2018 følgende:

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan via IT- systemerne Fasit og KMD Sag EDH opgøre antallet af digitale henvendelser for henholdsvis Jobcenter København – Center for Jobindsats og for Ydelsesservice.

Forvaltningen kan ikke udtrække oplysninger for antallet af henvendelser, som måtte være sendt direkte til en medarbejders e-mail adresse. Det er forvaltningens vurdering, at dette forekommer i mindre omfang.

Forvaltningen kan heller ikke udtrække tal for, hvor mange mails, der bliver sendt til fællespostkasser. Dette kan kun opgøres ved manuel optælling.

Forvaltningen kan ikke i Fasit men kun i KMD sag EDH udtrække tal for, hvor mange mails (msg filer), der er journaliseret på sagerne.

Nedenfor er antallet af digitale henvendelser, herunder indscannet fysisk post opgjort for oktober, november og december 2017.

Forvaltningen kan ikke udtrække det eksakte tal. Det vil kræve en særkørsel hos IT leverandøren. Tallet er derfor i samråd med IT leverandøren opgjort som alle indgående dokumenter minus indgående dokumenter med filtypen msg (mails på sagerne).

Tallet giver et billede af, hvor mange dokumenter der er skannet ind i KMD Sag EDH for Ydelsesservice for de 3 mdr. Der kan være enkelte dokumenter imellem, som ikke er indscannede, men som er dokumenter oprettet af en sagsbehandler ifm. en telefonsamtale.

Jobcenter København – Center for Jobindsats (FASIT)

Post-type	Oktober	November	December	Total
Digital post – nyhenvendelser til FASIT	29	76	36	141
Digital post – retursvar til FASIT	120	184	99	403
Fysisk post der er indscannet til FASIT	565	622	501	1.688
Total	714	882	636	2.232

Ydelsesservice (FASIT)

Post-type	Oktober	November	December	Total
Digital post - retursvar til FASIT vedr. partshøringer	147	210	137	524

Ydelsesservice (KMD Sag EDH)

Post-type	Oktober	November	December	Total
Digital post – nyhenvendelser og retursvar til KMD Sag EDH	1.273	1.144	1.058	3.475
Fysisk post der er indscannet til KMD Sag EDH ¹	5.000	5.700	4.800	15.500
Total	6.273	6.844	5.858	18.975

Ydelsesservice (KMD Sag EDH)

Post-type	Oktober	November	December	Total
Filtypen msg (mails på sagerne) journaliseret i KMD Sag EDH	13.290	12.854	10.985	37.129

”

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til det oplyste om, at forvaltningen ikke kan udtrække oplysninger for antallet af henvendelser sendt direkte til en medarbejders personlige e-mailadresse, at mailkommunikation direkte mellem en borger og en medarbejders personlige e-mailadresse kan udgøre en administrativ udfordring, idet den enkelte sagsbehandler alene vil have adgang til henvendelsen og vil skulle agere i forhold til journalisering, behandling og besvarelse. Det vil sige, at behandlingen af den enkelte henvendelse alene kan ske af denne ene sagsbehandler, og at der ikke ved ferie, sygdom eller andet fravær hos den

konkrete sagsbehandler vil kunne handles på eventuelt indkomne henvendelser, som af den grund vil skulle afvente, at sagsbehandleren er retur (medmindre der er indført stedfortræderordninger, autosvar eller lignende i medarbejders fravær). Det er efter Borgerrådgiverens vurdering en uhensigtsmæssig indretning, når disse personlige e-mailadresser anvendes til direkte kommunikation med borgerne, da det vil kunne medføre betydelige forsinkelser samt risiko for manglende overholdelse af journaliseringspligt og øvrige retningslinjer og principper, og dermed potentielt vil kunne give udfordringer i forhold til effektivitet og retssikkerhed.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at det er forvaltningens vurdering, at dette forekommer i mindre omfang. Borgerrådgiveren går ud fra, at det er ensbetydende med, at forvaltningen og Ydelsesservice er fuldt ud bevidst om det uhensigtsmæssige i en praksis, hvor dette sker, og at det samtidig er noget forvaltningen og Ydelsesservice ved oplæring af nye medarbejdere og i øvrigt italesætter, således at det vedbliver at være undtagelsen, at kommunikationen sker via den direkte linje med de mulige risici, der er forbundet hermed.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i den beskrevne administrative udfordring, og kan oplyse, at alle medarbejdere er informeret om, at den skriftlige dialog med borgere og virksomheder først og fremmest skal ske via fagsystemerne/ digital post.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

OVERHOLDELSE AF REGLER, RETNINGSLINJER OG PRINCIPPER

Borgerrådgiveren stillede ved varslingen af inspektionen i brev af 12. december 2017 følgende spørgsmål: ”Hvordan sikres det, at håndteringen og fordelingen af indkomne skriftlige henvendelser overholder de gældende regler, retningslinjer og principper i forhold til retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, hurtighedsprincippet, principperne for god forvaltningskik og kommunens tilbagemeldingsgaranti.”

Forvaltningen svarede ved brev af 31. januar 2018 følgende:

”Forvaltningen har udarbejdet materiale med vejledninger, kaldet ’Orden i sagerne’ der har som formål at understøtte medarbejderne i forvaltningen i at overholde gældende regler, retningslinjer og principper.

Digital post, der modtages i forvaltningens fagsystemer, journaliseres automatisk, og der genereres samtidig en avis/opgave til enten rette medarbejder, team eller koordinator afhængigt af de lokale aftaler.

Fysisk post, som modtages enten via postvæsenet eller ved borgerens personlige fremmøde i et af centrene, scannes, journaliseres og fordeles manuelt til rette medarbejder, team eller koordinator afhængigt af lokale aftaler.

Mails sendt til center- eller afdelingspostkasser (fællespostkasser) fordeles dagligt til rette medarbejder, team eller koordinator afhængigt af de lokale aftaler.

Det kan oplyses, at Ydelsesservice ikke opererer med individuelle sagsstammer, så behandlingen af post er ikke afhængig af en specifik sagsbehandler.

Ydelsesservice har udarbejdet arbejds gange, som understøtter de gældende regler, retningslinjer og principper, og gennemfører ledelsestilsyn på området.

Det kan oplyses, at Jobcenter København – Center for Jobindsats har udarbejdet retningslinjer for håndtering af adviser. Heraf fremgår at sagsbehandlerne en gang dagligt skal tjekke sine adviser. Dermed sikres det, at henvendelser håndteres så hurtigt som muligt og in-

denfor tilbagemeldingsgarantiens frist på 10 dage. Hvis en medarbejder er fraværende, skal en kollega håndtere de indkomne henvendelser.

Center for Jobindsats har undervist alle afdelingerne i håndtering af adviser og posthåndtering i anden halvdel af 2017, herunder hvordan man kan se og håndtere sin kollegas post. Jobcentret vil i 2018 gennemføre et ledelsestilsyn på overholdelse af tilbagemeldingsgarantien forventelig i marts og oktober måned.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om det forestående ledelsestilsyn vedrørende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Borgerrådgiveren beder om at blive orienteret om resultatet af dette tilsyn, når det foreligger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste ved deres afgivelse af bemærkninger af 9. april 2019 til den foreløbige version af rapporten følgende:

”Forvaltningen har vedlagt resultatet af Jobcenter København, Center for Jobindsats’ tilsyn med overholdelse af tilbagemeldingsgarantien til orientering. Det kan oplyses, at Jobcenter København, Center for Jobindsats gennemfører næste tilsyn i juni måned 2019.”

Resultatet af forvaltningens tilsyn, som er sendt til Borgerrådgiveren den 9. april 2019, er indsat som bilag bagerst i rapporten.

Af resultatet fremgår følgende:

”

- Der er fejl i 4 ud af 10 sager
- I de 4 sager er tilbagemeldingsgarantien ikke overholdt i forbindelse med at borger har henvendt sig telefonisk.
- I de 4 sager er henvendelsen ikke besvaret.”

Det er ikke klart for Borgerrådgiveren, hvad de enkelte punkter dækker over, men det vækker bekymring, hvis der i 4 ud af 10 tilfældigt udvalgte sager ikke er svaret på borgernes henvendelser.

Borgerrådgiveren er ligeledes usikker på, hvad forvaltningen mener, når det fremgår, at tilbagemeldingsgarantien ikke er overholdt i forbindelse med telefoniske henvendelser, idet tilbagemeldingsgarantien alene vedrører skriftlige henvendelser, jf. Borgerrepræsentationens vedtagelse af 2. juni 2006 i forbindelse med plan for 'Åbenhed på Rådhuset', BR 337/06:

”(…) at der under initiativet med tilbagemeldingsgarantien præciseres, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser - herunder e-mail - og ikke telefoniske eller personlige henvendelser, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle henvendelser – uanset om de angår nye sager eller igangværende sager, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage, at brevet med tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssigt sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat, at det tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen, at forvaltningerne hver især udarbejder forslag til et standardbrev til tilbagemeldingsgarantien, at Borgerrådgiveren får ansvar for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes i forbindelse med behandling af konkrete sager, (…)

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, 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.

Borgerrådgiveren bemærker generelt i forhold til resultatet, hvoraf det fremgår, at der er fejl i 4 ud af 10 sager, og at det er de samme fejl, som viste sig ved et tidligere tilsyn, at det kan være relevant at se på, hvordan der følges op på tilsynet og dermed, hvordan læringen fra de konstaterede fejl sikres.

Forvaltningen har formentlig en fastlagt procedure for opfølgning og læring, men da denne ikke fremgår af det modtagne materiale, gør Borgerrådgiveren ikke andet end at gøre opmærksom på, at tilsynet i sig selv ikke nødvendigvis har en adfærdssædrende effekt, men kræver opfølgning på anden vis.

Borgerrådgiveren bemærker, at siden: "Orden i sagerne" på forvaltningens intranet fremstår informativ og overskuelig, og det er således Borgerrådgiverens vurdering, at siden er et godt og nyttigt redskab til information om notatpligt og journalisering, hvor både lovmæssige krav, kommunens politisk vedtagne retningslinjer og forvaltningsspecifikke retningslinjer fremgår.

Borgerrådgiveren har dog konstateret, at i hvert fald linket til Københavns Kommunes retningslinjer for journalisering er forældet, da der linkes til udgaven vedtaget i oktober 2010. Retningslinjerne blev opdateret i juni 2014, og det bør være det nye vedtagne sæt af retningslinjer, der linkes til. Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen jævnligt at tjekke, om det er de aktuelle dokumenter, der henvises til, og foretager derudover ikke yderligere vedrørende denne del.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad anbefalingen giver forvaltningen anledning til.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

"Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at "Orden i sagerne" skal være opdateret for at sitet kan leve op til sit formål. Forvaltningen vil fremadrettet have fokus på også at opdatere "orden i sagerne" sideløbende med forvaltningens øvrige arbejdsgange."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Ydelsesservice

Under inspektionen blev det oplyst, at Jobcenter København – Center for Jobindsats (JKI) og Jobcenter København – Ungecentret (JKU) har medbetjening fra Ydelsesservice. Det betyder, at borgere kan møde op i JKI og JKU og via Ydelsesservices satellitter her få medbetjening i form af hjælp til at udfylde blanketter, indscanne og indlevere post mv. Medbetjening er strakshjælp, som giver mulighed for at hjælpe mange borgere for relativt få midler. Det blev oplyst, at medbetjeningen ikke har adgang til private oplysninger. Her skal borgerne selv printe og sende ind eller aflevere. Det giver en del fysisk post.

Borgerrådgiveren spurgte til, hvorvidt det kan give problemer, at det er lagt helt over til borgerne, hvortil det blev oplyst, at de fleste borgere godt kan selv. Det blev ligeledes oplyst, at de i Ydelsesservice er opmærksomme på og ønsker at lokalisere de borgere, der evt. ikke kan. Det blev i den forbindelse oplyst, at Ydelsesservice f.eks. skulle holde møde med Hjemløseenheden i den efterfølgende uge, bl.a. for at finde ud af om der er behov for anden hjælp til de svage borgere end den, der tilbydes nu.

Borgerrådgiveren bemærker, at det er positivt, at Ydelsesservice på den måde forsøger at afklare eventuelle udfordringer for at kunne støtte svage borgere bedst muligt.

Det blev oplyst, at borgerne ikke længere sender usikre mails direkte til medarbejderne, men at samarbejdspartnerne i en vis udstrækning gør det fortsat. Det blev oplyst, at det er en arbejdskultur, de i Ydelsesservice har arbejdet for at ændre, hvilket til at starte med mødte modstand, da det blev oplevet som dårlig service. Der er efter det oplyste blevet talt meget om sikkerheden i forhold til borgernes oplysninger, og det har ændret synet.

Den nye databeskyttelsesforordning er og har været en anledning til at rydde op i det, kommunen ikke allerede har styr på. Der arbejdes i kommunen på compliance – også i forhold til medarbejdernes viden og begrebsforståelse, herunder f.eks. viden om, hvad følsomme oplysninger er.

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til det oplyste, at det er positivt, at man i Ydelsesservice også fra ledelsens side har fokus på problemstillingen og arbejder for at følge op.

I forhold til udfordringer med digitalisering nævnes det, at de svage borgere nogle gange er de unge borgere, og at løsninger ikke altid bliver borgervenlige, fordi det skal gå stærkt. Fra Ydelsesservices side blev det oplyst, at alle gode initiativer til sikker dialog er interessante, og at de gerne indgår i samarbejde.

Borgerrådgiveren har i flere sammenhænge fremhævet det vigtige i, at kommunen ser sig selv med et udefra-og ind-perspektiv – ikke mindst i forhold til udvikling af standardmodeller for sagsbehandling. Bl.a. i Borgerrådgiverens Beretning 2016 hvor følgende fremgår:

”Borgerrådgiveren konstaterer, at fejl og mangler i kommunens systemer, og at kommunen fortsat ikke i tilstrækkelig grad udnytter sine muligheder for effektiv og ressourcebevidst administration gennem god og lovmedholdig borgerbetjening, er væsentlige årsager, når det kommer til, hvorfor kommunen ikke altid lever op til sine forpligtelser.

Københavns Kommune lykkes i disse år et langt stykke hen ad vejen med både at bruge færre ressourcer og afbøde de negative virkninger for borgerne, det kunne føre til, samtidig med, at der gradvist kommer lidt bedre styr på sagsbehandling og god borgerbetjening. Men effektiviseringerne har også en bagside. I processen har kommunen nemlig – generelt set – en tendens til at standardisere borgerbetjeningen, fordi det giver god mening i store administrationssystemer.

Men det kan ikke stå alene, for gennemsnitsborgeren eller middelsituationen er sjælden i den virkelige verden. Ikke mindst når kommunens standard-modeller baserer sig på et ’indefra og ud-perspektiv’, hvor kommunen – måske uden at være opmærksom på det – går ud fra, at borgerne forstår kommunens logik og er i stand til uden videre at tilpasse sig disse betingelser. Derfor opstår der til stadighed situationer, hvor borgerne reagerer med utilfredshed på kommunens indsats, selvom den er gennemtænkt og velment.

Tilsvarende kommer den sagsbehandling og service, som efterspørges af politikere og borgere, under pres, når det viser sig, at kommunens teknologier ikke er så fejlfri, smarte eller omkostningsbesparende, som man håbede på, og når der hurtigt skal tænkes nyt, og de relevante fagligheder ikke når at komme til orde.

Disse systemfejl kan kompenseres af kommunens medarbejdere og decentrale ledere som på det nære plan ses i meget vid udstrækning at praktisere ordentlighed ved at tage udgangspunkt i borgerens behov, behandle borgerne som de selv vil behandles og ved at have fokus på konsekvensen. Når fagligheden fungerer indenfor denne ordentlighed, fungerer kommunen bedst.”

Borgerrådgiveren har noteret sig Ydelsesservices åbenhed i forhold til at se indad og se på, hvad der kan gøres bedre, og at de, hvor der evt. er behov for, at man tager ekstra initiativer for at sikre alle borgere en god og kvalificeret service, er opmærksomme og gør en indsats for at følge op.

Jobcenter København – Center for Jobindsats

Under inspektionen i JKI fik Borgerrådgiveren som en del af rundgangen forevist, hvor betjentene sidder med fordelingen af indkommen post. Det foregår i et større lokale, der blev præsenteret som værende midlertidigt præget af, at der skulle flyttes rundt på øvrige lokaler. Det kunne på inspektionstidspunktet konstateres, at der var en betydelig ophobning af forskelligt løssøre i form af værktøj, spartelmasse og forskellige andre materialer, som ikke almindeligvis forekommer på et kontor, hvor der sker håndtering og fordeling af skriftlig indkomne henvendelser. Kontoret fremstod således mere som et depot end som et kontor, og der var ganske småt med bordplads, som ikke var udnyttet til afsætning af forskelligt løssøre. Det blev oplyst, at de 3 betjente, som har hver

deres plads i dette kontor, dels fungerer som betjente med ansvar for rundering, istandsættelse mv., dels også har ansvaret for håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser.

Borgerrådgiveren fik under besøget hos betjentene det indtryk, at betjentene kendte præcis deres egen arbejdsopgave uden dog at være fuldt ud oplyst om, i hvilken sammenhæng den indgik, altså om de videre processer, som udføres af andre i huset. Borgerrådgiveren fik fremvist, hvordan en konkret digital henvendelse (mail) blev håndteret ved opslag på cpr-nummer og fordeling til i dette tilfælde relevant afdelingspostkasse.

Borgerrådgiveren bemærker, at der i kontorlokalet, som den indledende visitation af indkommen post foregik i, lå en tilsyneladende ustruktureret bunke dokumenter mv. Uden konkret at have konstateret, hvilke dokumenter der var tale om, bemærker Borgerrådgiveren, at hvis der var tale om dokumenter fratil eller om borgere, så forekom omgangen med dem lemfældig og uhensigtsmæssig. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at lokalet ikke var egnet til brug for håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser, såfremt det på nogen måde sker ved håndtering af fysiske dokumenter.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste ved deres afgivelse af bemærkninger af 9. april 2019 til den foreløbige version af rapporten følgende:

”Forvaltningen kan oplyse, at opgaven med at håndtere post er en isoleret opgave, og at det er forvaltningens opfattelse, at opgaven håndteres hensigtsmæssigt og forsvarligt uden, at der indgår andre dokumenter i rummet.

Forvaltningen er enig i, at lokalet ved inspektionen kunne forekomme rodet pga. en igangværende omrokering. Jobcentret har efter omrokeringen igen ”ryddet op” i lokalet, således at lokalet fremstår og anvendes som kontor.”

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

Når betjentene håndterer post fra indbakken, sendes posten videre til en afdelingspostkasse, hvorfra den igen fordeles, eller direkte til den enkelte sagsbehandler. Betjentene slår op på cpr-nummer for at se, hvilken sagsbehandler der skal modtage posten. Det er den enkelte sagsbehandler, der sørger for journalisering.

Fordelingen af post sker ad flere omgange og fra forskellige lokationer i jobcenteret. Efter at betjentene har sendt posten videre til en afdelingspostkasse, er det sagsbehandlere, der visiterer videre.

Borgerrådgiveren spurgte under inspektionen til, hvorvidt medarbejdere, der visiterer post, har viden om evt. fravær hos de medarbejdere, de visiterer posten til. Borgerrådgiveren forstod det sådan, at der ikke nødvendigvis er klar viden om, hvem der er fraværende hos den eller de sagsbehandlere, der visiterer posten videre, og at der derfor – efter Borgerrådgiverens vurdering – er risiko for, at man videresender til medarbejdere, der ikke er på arbejde.

Under rundgangen blev Borgerrådgiveren oplyst om, at der er et relativt højt sygefravær hos medarbejderne i JKI, og at det betyder, at man ud over egne møder, forberedelse og håndtering af adviser må tage over på de opgaver en eventuelt fraværende kollega skulle have varetaget.

Borgerrådgiveren beder om at få oplyst, hvorvidt der er risiko for, at post bliver fordelt til medarbejdere, der er fraværende, uden at andre medarbejdere har adgang til at se og handle på adviser og indkomne henvendelser, og beder ligeledes om at få oplyst, hvor mange møder, adviser mv. det forventes at en medarbejder, der skal tage over på en kollegas opgaver pga. fravær, forventes at kunne håndtere på én dag. Dette for at belyse eventuelle usikkerheder og fejlkilder i forbindelse med posthåndteringen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Forvaltningen kan oplyse, at der ikke er risiko for, at post bliver fordelt til medarbejdere, der er fraværende. Posten journaliseres direkte på borgerens sag, og der tilknyttes et avis til medarbejderen. Hvis en medarbejder er fraværende, skal den pågældende medarbejders ”mail/avis-makker” håndtere den fraværende medarbejders avis. Jobcentrets koordinatore gennemfører endvidere ugentligt databaseret tilsyn af, hvorvidt der foreligger ubehandlede aviser.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ikke yderligere bemærkninger til den første del af forespørgslen ovenfor.

Forvaltningen ses dog ikke at have svaret på anden del af forespørgslen, hvorfor den genfremsættes. Borgerrådgiveren beder således fortsat om at få oplyst, hvor mange møder, aviser mv. det forventes, at en medarbejder, der skal tage over på en kollegas opgaver pga. fravær, forventes at kunne håndtere på én dag. Dette ønskes oplyst for at belyse eventuelle usikkerheder og fejlkilder i forbindelse med posthåndteringen.

Praksis for håndteringen af fysisk post og mails i JKI er således, at fordelingen sker ad flere omgange og på den måde flytter lokation internt i JKI.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at det forekommer omstændeligt, og at denne praksis kan være forbundet med konsekvenser for den hurtighed, hvormed fordelingen sker igennem de – som det blev oplyst under ekspeditionen – 3 led, posten skal igennem, før den er havnet hos det team, der skal handle på henvendelsen, og som Borgerrådgiveren har forstået det i flere sammenhænge også skal journalisere posten. Risikoen for fejl stiger også med flere led i ekspeditionen.

Folketingets Ombudsmand skriver bl.a. følgende:

”Lange sagsbehandlingstider kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder. Spørgsmålet om sagsbehandlingstid er også generelt afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med den offentlige forvaltning.

Det er derfor vigtigt, at myndighederne har fokus på sagsbehandlingstider, og at det løbende overvejes, om sagsbehandlingstiderne er rimelige eller kan gøres kortere.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.”

[\(https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/sagsbehandlingstid/\)](https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/sagsbehandlingstid/)

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om den beskrevne praksis efter forvaltningens vurdering stemmer overens med hurtighedsprincippet i retssikkerhedslovens § 3, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Borgerrådgiveren beder ligeledes om at få oplyst, hvorvidt JKI med den beskrevne praksis er i stand til at overholde kommunens egne retningslinjer for journalisering, hvorefter indkomne henvendelser skal journaliseres samme dag eller senest dagen efter.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste ved deres afgivelse af bemærkninger af 9. april 2019 til den foreløbige version af rapporten følgende:

”Forvaltningen skønner, at størstedelen af posten (ca. 95%) er påført cpr.nr eller navn, hvorfor posten kan skannes og lægges direkte på sagen. Det er kun i de sager, hvor der ikke er identificerbare oplysninger, at håndtering af posten håndteres via flere led.

Det kan oplyses, at der bliver behandlet indkommet post hver dag, og at det er forvaltningens vurdering, at håndteringen af posten sker under iagttagelse af hurtighedsprincippet.”

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

På forespørgsel blev det under inspektionen oplyst, at JKI ikke oplever, at post bliver væk. Det blev ligeledes oplyst, at det, hvis dokumenter er væk, typisk skyldes, at der er tale om dokumenter fra tidligere systemer, der kan være svære at søge frem efter overgang til andet system.

Borgerrådgiveren bemærker hertil generelt, at det er afgørende for en god sagsbehandling og service, at man som medarbejder har adgang til samtlige relevante oplysninger i en borgers sag. Det er afgørende for at kunne træffe korrekte afgørelser. Dertil kommer, at kommunens forpligtelser til at håndtere personoplysninger korrekt efter databeskyttelsesloven og -forordningen samt ordenshensyn i forhold til opbevaring af borgernes data, bevirker at vi, når vi en gang har fået indleveret et dokument fra en borger, så skal vi at kunne finde det igen, når vi skal bruge det. Det er således ikke alene uprofessionelt og sjusket at skulle bede borgeren eller andre om at genfremsende dokumenter, det kan påvirke korrektheden og gyldigheden af de afgørelser, vi træffer, være i strid med databeskyttelsesreglerne og med principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor forvaltningen at være opmærksom på at sikre gennemsigtighed i systemerne, således at det til enhver tid er muligt at se den fulde sag – uanset om en borgers sag måtte strække sig over en periode, hvor forvaltningen måske flere gange undervejs får nye it-systemer. Det afgørende er ikke, om det kræver en søgning i et eller flere systemer, det afgørende er, at vi har styr på, hvor vi opbevarer data, og hvor vi finder de oplysninger, vi skal bruge for at yde en korrekt og god sagsbehandling.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019 følgende vedrørende dette:

”Forvaltningen er enig i Borgerrådgiverens betragtninger og noterer sig Borgerrådgiverens anbefaling.”

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

Det blev under inspektionen oplyst, at mængden af returpost – ligesom i Ydelsesservice – er stor i JKI, hvilket ifølge det oplyste hænger sammen med brugergruppen. Borgerrådgiveren henviser derfor til det oplyste for så vidt angår returpost ovenfor under bemærkningerne til Ydelsesservice.

Fysisk post kan efter det oplyste indleveres i postkasser inde i huset hos JKI på Lærkevej. På forespørgsel blev det oplyst, at det f.eks. kan være post i form af dokumentation indleveret af borgere under møder, som medarbejdere lægger i postkassen. Når posten er afhentet af betjentene, skanner betjentene posten ind og opretter adviser.

I forhold til det oplyste om lokale postkasser beder Borgerrådgiveren forvaltningen om at oplyse, hvordan og hvornår tømning af postkasserne sker, hvor opsamlingsstederne er, samt hvorvidt indleveret post opbevares sikkert i disse postkasser, således at borgere eller andre uvedkommende ikke kan få adgang til oplysningerne.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019 følgende vedrørende dette:

”Forvaltningen kan oplyse, at postkasserne tømmes dagligt af jobcentrets betjente. Postkasserne, som forefindes ved indgangene på Musvågevej og Lærkevej er begge muret ind i væggen, og dermed ikke umiddelbart tilgængelige for uvedkommende.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Af det fremsendte materiale om adviser, som er tilgængeligt på forvaltningens intranet, fremgår bl.a. følgende:

”På denne side kan du finde mere information om, hvordan de enkelte adviser og opgaver i Fasit skal færdigbehandles.

Som udgangspunkt skal der til hver nulstillende samtale tages stilling til alle adviser og opgaver, hvorefter de evt. kan afsluttes.

Herudover er det nødvendigt, at der i hver afdeling er opmærksomhed omkring behandling af adviser og opgaver på daglig basis, da nogle adviser/opgaver ikke kan vente med at blive behandlet til næste samtale.”

På intranetsiden ”Orden i sagerne” er der link til to dokumenter:

Praktisk håndtering - adviser.docx

Praktisk håndtering - opgaver 28.09.17.docx

Under inspektionen i JKI spurgte Borgerrådgiveren et par af medarbejderne om, hvorvidt adviser giver et godt overblik. Det blev oplyst, at det gør de, når man er vant til at bruge systemet, men også at der kan være den udfordring, at mails af særlig hastende karakter ikke træder frem på nogen måde, grafisk eller på anden vis, men alene må konstateres ud fra ordlyden af advisen.

Det blev oplyst, at en del af navngivningerne af adviser er prædefinerede. Det blev ligeledes oplyst, at sagsbehandleren selv herefter kan tilføje tekst, men at de enkelte sagsbehandlere kan have forskellig praksis i forhold til titelangivelse, hvorfor der både vil kunne stå ”opkald fra borger” eller ”borger ringer ind” og sagsbehandleren, der modtager advisen, derfor vil skulle kigge både under b og o, hvis opsætningen er sat til alfabetisk visning.

Det blev oplyst, at den enkelte sagsbehandler i JKI kan have op til 3-400 aktive adviser ad gangen.

Under det efterfølgende møde med ledelsen blev det oplyst, at der er borgere, der skriver meget og mange gange, også dagligt, og at der her er særlige medarbejdere på de enkelte sager for at sikre overblik.

Det blev oplyst, at der anvendes prædefinerede titler på adviser, og at der er tale om overordnede titler, som oplyses at være informative og retvisende. Borgerrådgiveren bad som en opfølgning på inspektionen om at få tilsendt en oversigt over disse prædefinerede titler på adviser. Borgerrådgiveren modtog ved mail af 12. februar 2018 denne oversigt.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til det fremsendte dokument, men gør på baggrund af det under inspektionen oplyste og det konstaterede ved fremvisning af advisoverblikket opmærksom på, at adviser kun er et værktøj og en hjælp, såfremt de er overskuelige, og ellers kan være det modsatte.

Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at overveje, om det på anden måde – end det var tilfældet på tidspunktet for inspektionen – bør fremgå af adviserne, hvilken prioritering den enkelte avis vurderes at have, således at det er muligt for den enkelte sagsbehandler at prioritere sin opgaveportefølje uden nødvendigheden at skulle åbne et stort antal eller måske samtlige adviser for selv at danne sig et overblik.

Borgerrådgiveren anbefaler desuden generelt, at forvaltningen overvejer, hvorvidt adviserne, som de blev anvendt på tidspunktet for inspektionen, er et konstruktivt værktøj for medarbejderne i forhold til at skabe overskuelighed og overblik.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad disse anbefalinger giver forvaltningen anledning til.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Det er forvaltningens oplevelse, at den nuværende advis funktion langt hen ad vejen understøtter sagsbehandlerne på en mere hensigtsmæssig måde end tidligere. Dette er ikke ensbetydende med, at der ikke er et forbedringspotentiale. Forvaltningen kan oplyse, at der både internt i forvaltningen og med IT-leverandøren løbende er en dialog om systemet, dets funktionaliteter og forbedringsmuligheder i forhold til den bedst mulige understøtning af sagsbehandlingen. Forvaltningen vil fremadrettet fortsat have fokus på forbedret IT-understøtning.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og har ingen bemærkninger.

Under inspektionen blev det oplyst, at ledelsen følger op på, hvordan adviserne bliver håndteret. Der kan efter det oplyste være flere grunde til, at adviser bliver hængende: Opgaven kan tage længere tid, end advisen er sat til, adviser slettes måske ikke, selvom opgaven er løst, og der kan være tale om systemadviser med påmindelse om, at der skal ske noget i den enkelte sag.

Det blev oplyst, at der er ledelsestilsyn og klagesagsopfølgning, f.eks. hvor der ikke er handlet på/fulgt op på dokumenter, der er kommet ind. Det blev oplyst, at fejl fanges her. Ledelsestilsynet ser på hele sager, der kan gå op til 2 år tilbage i tiden. Ikke kun på konkrete fejl, men også på faglige vurderinger.

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til det oplyste om, at ledelsestilsynet fanger fejl, hvor der f.eks. ikke er fulgt op på dokumenter, at Borgerrådgiveren går ud fra, at ledelsen konkret følger op på en sådan konstatering, herunder sikrer, at der sker læring konkret og generelt, såfremt der er læring at hente.

Det blev desuden oplyst under inspektionen, at adviserne kun fungerer som styringsredskab, når Fasit kører, som det skal. Det er således et problem, når Fasit er nede, hvilket JKI havde haft problemer med i tiden forud for inspektionen. Det kan betyde, at medarbejderne ikke kan forbedre møder, skrive referater, indsamle dokumenter mv.

Adgang til information i systemet/systemerne er afgørende for effektiviteten og for den oplevede borgerservice, og det er uundgåeligt, at eksempelvis systemnedbrud besværliggør arbejdet betydeligt.

På det opfølgende møde efter rundgangen i JKI blev det oplyst, at Fasits opetid er 99,5 % (KMD). Det betyder, at det signal, Schultz, der er leverandør af systemet, sender ud af huset, er på 99,5 % og siger ikke noget om, i hvilken grad og på hvilken måde signalet måtte være forringet, når det når den enkelte medarbejders pc. Der blev ikke oplyst tal for den reelle drift hos medarbejderen.

Det blev oplyst, at der var tale om en oplevet nedetid, som havde omfattende negativ betydning for medarbejdernes mulighed for at udføre arbejdet.

Borgerrådgiveren bemærker, at en reel nedetid med stor betydning for medarbejdernes mulighed for at udføre arbejdet ikke kan undgå at påvirke effektiviteten mv. i medarbejdernes arbejdsdag, hvilket kan have betydning for medarbejdernes arbejdsglæde og trivsel og i den sammenhæng også for den service, de er i stand til at yde over for borgerne, og i sidste ende måske også for forvaltningens mulighed for at fastholde kompetente medarbejdere.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen overvejer, hvorvidt der skal foretages målinger på den reelle stabilitet i systemet under inddragelse af Koncern IT, således at det kan afklares, hvorvidt der er tale om forhold, der kan forbedres, samt hvorvidt eventuelle udfordringer i driften beror på kommunens egne systemer og netværk, eller om de kan tilskrives eventuelle leverandører.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad anbefalingen giver forvaltningen anledning til.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”Det er generelt forvaltningens opfattelse, at IT-systemet Fasit fungerer godt og overvejende er drift stabil. I det omfang at forvaltningen oplever problemer, drøftes dette med IT-leverandøren. Forvaltningen finder således ikke på nuværende tidspunkt grundlag for at foretage yderligere målinger.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og går ud fra, at forvaltningen i vurderingen af systemets driftssikkerhed inddrager medarbejdernes erfaring med og oplevelse af denne.

Under rundgangen blev det oplyst over for Borgerrådgiveren, at de i JKI er opmærksomme på, at interne mails, der typisk er drøftelser mellem kolleger i en konkret sag, sendes direkte mellem medarbejders mailadresser uden journalisering, idet de ikke ønsker at disse mails skal fremgå af den enkelte borgers sag.

Borgerrådgiveren forstår det oplyste i overensstemmelse med forvaltningens handout i forhold til journalisering af mails, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

”Intern kommunikation mellem dig og dine kollegaer skal ikke journaliseres
Intern kommunikation om en sag mellem dig og dine kollegaer skal du som udgangspunkt ikke journalisere på en sag. Det er f.eks. kollegial sparring med det formål, at du opnår viden om sagsbehandling, regler og praksis. Når en kollega f.eks. lærer dig, hvordan du skal behandle en sag, skal disse oplysninger ikke noteres og journaliseres. Dette gælder også, hvis du beder en kollega om en vurdering af en sag. Kun fakta-oplysninger om sagen og eksterne faglige vurderinger, der har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt, skal noteres og journaliseres.”

Borgerrådgiveren fremhæver dette for at understrege, at det afgørende for, om en intern korrespondance skal journaliseres, ikke kan være, at det er uhensigtsmæssigt, at borgerne kan få kendskab til en medarbejders e-mailadresse, men at det afgørende er, om der er tale om, at dokumentet har *betydning for sagen eller sagsbehandlingen* i øvrigt, jf. offentlighedslovens § 15.

Borgerrådgiveren har tidligere udtalt sig om dele af det observerede og oplyste under inspektionen i JKI. I marts 2018 anmodede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen Borgerrådgiveren om at komme med kommentarer i anledning af udkast til rapport fra taskforce om ressourceforløb, fleksjob og førtidspension.

Baggrunden for taskforcen og taskforcens rapport var massiv kritik fra bl.a. borgere og medarbejdere i kommunen, som førte til, at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i august 2017 vedtog en særlig indsats i forhold til førtidspension og fleksjob. Et af de initiativer, der blev besluttet, var at nedsætte en taskforce, der skulle se på kommunens praksis for tildelinger af førtidspension og fleksjob for at få viden om, hvorfor København var blandt de kommuner i landet, der tildelte færrest førtidspensioner.

Borgerrådgiveren var inddraget i afklaringen af forvaltningens praksis og bidrog bl.a. med bemærkninger til taskforcens rapport. Der var tydeligt sammenfald mellem taskforcens konstateringer og den viden, Borgerrådgiveren får fra borgerne.

Borgerrådgiverens bemærkninger blev offentliggjort sammen med taskforcerapporten under udvalgets mødemateriale: <https://www.kk.dk/indhold/beskaeftigelses-og-integrationsud-valgets-modemateriale/16042018/edoc-agenda/fc0c91a3-d59d-4e80-ab46-239d64987bee/994969d1-a58a-4d62-9f6c-93bdf93d9ee3>

Af Borgerrådgiverens kommentarer fremgik følgende om observationer mv. i JKI:

”Borgerrådgiveren får ofte den tilbagemelding fra borgerne, at de oplever, at sagsbe-

handlerne ikke har sat sig ind i deres sager, og at sagsbehandlerne ikke har tid til at foretage de handlinger, som de og borgerne finder relevante.

Borgerrådgiveren har ved selvsyn i forbindelse med en inspektion i JKI konstateret, at en sagsbehandlers kalender er meget stramt booket, og at selv en sagsbehandler med en relativt mindre sagsstamme (ca. 50 sager) har et meget stort antal erindringer i it-systemet, som han skal forholde sig til på daglig basis.

Dette kan være en reel barriere for god og effektiv sagsbehandling og synes ikke at hænge godt sammen med forvaltningens Kodeks for god sagsbehandling, hvorefter det fordrer, at sagsbehandleren møder borgeren velforberedt ("Jeg er velforberedt, når jeg møder borgerne").

Borgerrådgiveren fik i øvrigt under inspektionen oplyst, at sagsbehandlerne er instruerede i ikke at forberede sig til møderne, før borgeren faktisk er mødt frem, for at undgå at bruge tid på forberedelse af møder, der aldrig bliver til noget (Det blev oplyst, at ca. 35 % af de indkaldte borgere ikke møder op). Det blev samtidig oplyst, at sagsbehandlerne er instruerede i at bruge ti minutter på mødeforberedelsen, mens borgeren venter. I rapportudkastet er det angivet, at "sagsbehandlerne fortæller, at de har 20 min. til at læse op på en borgers sag (som sagtens kan fylde flere hundrede sider), hente borger i indgangen, følge borger op på et kontor (dette kan tage lang tid, hvis borger er meget dårligt gående eller sidder i kørestol) og ringe en bisidder eller tolk op." Jeg går derfor ud fra, at de oplyste ti minutter er den reelle forberedelsestid.

Borgerrådgiveren kan altså bekræfte, at arbejdsmængder og sagsforberedelse er en relevant faktor. Klager, der på forskellig vis kan være knyttet til denne problemstilling, kan være klager, der vedrører lang sagsbehandlingstid og manglende svar, fejl i afgørelse og vilkår, utilstrækkelig sagsoplysning og oplysningsskridt, utilstrækkelig vejledning, utilstrækkelig helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling, adfærd og optræden, utilstrækkelig kommunikation og information, manglende orientering om sagens gang og status og utilstrækkelig opfølgning."

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til det citerede, at Borgerrådgiveren går ud fra, at der er taget initiativer for at undersøge og evt. følge op i forhold til de ovennævnte forhold, da det er indgået og indgår i arbejdet med opfølgning på taskforcens rapport. Borgerrådgiveren gør derfor ikke andet for nuværende end at gentage sin udmelding i forbindelse med offentliggørelsen af taskforcens rapport:

"Det er vigtigt, at vi lytter til det, borgerne har at sige, og retter blikket indad og ser på, om der kan være noget om det, når flere peger på de samme problemstillinger. Og så er det selvfølgelig mindst lige så væsentligt, at vi så gør noget for at skabe de nødvendige forbedringer – for kommunens borgere og også for medarbejderne, og det er der heldigvis sat skub i nu [med forvaltningens opfølgning på rapporten]".

ROBOT TIL HÅNDTERING AF POST

Borgerrådgiveren skrev ved varslingen af inspektionen i brev af 12. december 2017 følgende: "Borgerrådgiveren er ved kontakt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen blevet bekendt med, at der pågår et såkaldt robotprojekt i Ydelsesservice København, der har til formål at automatisere arbejdsgange for håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser. Borgerrådgiveren hører også gerne mere om dette projekt."

Forvaltningen svarede ved brev af 31. januar 2018 følgende:

"Orientering om "robotprojekt" om håndtering af post

Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen har udviklet en automatiseret løsning til håndtering af indkomne mails i tre postkasser i Ydelsesservice. Løsningen er baseret på robotteknologi.

Løsningen læser, journaliserer og videresender cirka 50 % af de indkomne mails.

De mails robotten ikke kan genkende, kommer tilbage i mailindbakken og behandles manuelt af en postmedarbejder. Postmedarbejderen opretter posten i KMD Sag EDH og sender til relevant mappe, hvorfra sagsbehandlere henter og behandler posten.

Hvis robotten evt. skulle fejloprette post (fx forkert dokument eller post til forkert mappe), vil dette hurtigt blive opfanget af sagsbehandlere, som dagligt arbejder i de mapper, som robotten kan oprette post til.

Det er Beskæftigelses og Integrationsforvaltningens ønske at udbrede løsningen til flere postkasser samt udvikle en generisk løsning, der ligeledes vil kunne automatisere de administrative processer efter åbning og indscanning af den fysiske post. Løsningen vil, med tilpasning til fagsystemer og lokale arbejdsarbejdsgange, kunne håndtere samme type af opgaver i de øvrige forretningsenheder i Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen.”

Under inspektionen blev det i forhold til robotprojektet oplyst, at det volumenmæssigt er interessant at se på indkomne mails. Projektet blev beskrevet som en automatisering af den manuelle proces, det ellers har været at lægge indkomne mails i rette mappe i Outlook.

Ydelsesservice får, som det også er oplyst skriftligt, skannet post ind på rådhuset. Posten leveres til en postbox, skannes ind og sendes til Ydelsesservice pr. mail som vedhæftet pdf-fil.

Indskannet post bliver sorteret til forskellige fælles-postkasser, og det er denne sortering, robotten skal kunne lave hurtigere og mere effektivt. Det er den manuelle proces på rådhuset og fordelingen i Ydelsesservice, der hermed (delvist) automatiseres. Der er ikke tale om automatisk sagsbehandling, men automatisk posthåndtering.

Der er tale om ocr-skanning, hvor robotten ser efter blanketnumre og cpr-numre.

Robotten er udviklet af Koncern IT og er særligt udarbejdet til håndtering af de typer af e-mails, der sendes til Ydelsesservice. Ydelsesservice har været og er selv med til at udvikle og definere, hvad robotten skal kunne.

Det blev oplyst, at robotten udelukkende laver administrative opgaver og ikke egentlig sagsbehandling, og at det derfor fortsat er nødvendigt med fagpersoner. Det blev ligeledes oplyst, at robotten løbende skal vedligeholdes med ny viden om lovkrav, ændringer i blanketter o.lign.

Robotten kigger på og sorterer rutinemæssige mails. Den kigger på standarder og leder f.eks. efter ord som "flexjob". Den finder også cpr-nr. og gemmer på borgerens sag. På refusionsområder er der kun én sag, så derfor kan den det. Målet er, at robotten skal tage sig af 50 % af de indkomne mails, hvor den skal finde rette borger og rette sag.

Der arbejdes p.t. på machinelearning, hvor man ser på algoritmer og klæder robotten på til at kunne løfte den mængde af mails, der bliver behandlet. Her lærer robotten af den daglige manuelle proces.

Robotten laver avis på de nyindkomne mails. Adviserne bliver screenet, så de vigtigste bliver taget først. De overvåges.

Der blev under inspektionen talt om de mulige risici, der er forbundet med at lade en robot overtage fordelingsopgaven. Her blev det oplyst, at det kan ske, at der på side 5 i en henvendelse fra en borger står, at borgeren også beder om aktindsigt, hvilket kan medføre, at det bliver over-

set af robotten i første omgang. Det kan betyde, at forvaltningslovens krav om, at aktindsigt skal behandles snarest og inden for 7 dage ikke kan overholdes. Det blev i den forbindelse oplyst, at sager om aktindsigt og klagesager bliver behandlet på højere ledelsesniveau.

Det blev oplyst, at langt størstedelen af indkommen post til Ydelsesservice handler om igangværende sager, som uden videre kan håndteres af robotten.

Borgerrådgiveren noterede sig under inspektionen og i forbindelse med det oplyste, at forvaltningen udviser omhyggelighed og forsigtighed i forhold til robotens udvikling, funktionalitet og drift, og Borgerrådgiveren finder det betryggende, at kommunen således i dette tilfælde udviser en afbalanceret tilgang til at erstatte menneskelig rutine og omtanke med digitale løsninger. Det er Borgerrådgiverens almindelige opfattelse, at ubalanceret teknologibegejstring, hastværk og produktivitetsiver indebærer risici for, at der udvikles og ibrugtages løsninger, som på sigt kan vise sig at være ulovmedholdelige og generere store ekstraudgifter for kommunen. Det er givet for Borgerrådgiveren, at den præsenterede løsning vil kunne reducere tidsforbruget hos de centralt placerede medarbejdere, som i dag manuelt sørger for fordelingen af post, og at det giver rum for, at medarbejdere i stedet kan have større fokus på de opgaver, der kræver faglige vurderinger og menneskelig ekspedition.

AUTOSVAR

Ydelsesservice

Under inspektionen i Ydelsesservice blev det oplyst, at Ydelsesservice altid anvender autosvar ved digitale henvendelser. Det blev oplyst, at Ydelsesservice behandler henvendelser pr. mail, såfremt den enkelte mail indeholder de oplysninger, der er nødvendige for at henvendelsen kan behandles.

Borgerrådgiveren bad som opfølgning på inspektionen om at få tilsendt Ydelsesservices autosvar, hvilket Borgerrådgiveren modtog ved mail af 12. februar 2018.

Umiddelbart er hensynet til borgeren ved brug af autosvar tilgodeset, idet de med det samme får en bekræftelse på, at henvendelsen er sendt til rette adressat, og hvis det ikke er tilfældet bliver oplyst om, hvor henvendelsen er modtaget.

Borgerrådgiveren har dog enkelte bemærkninger og opklarende spørgsmål til formuleringerne i autosvaret.

Den indledende del af Ydelsesservices autosvar lyder således:

”Tak for din henvendelse til Ydelsesservice København. Dette er en kvittering for, at vi d.d. har modtaget din henvendelse.

Ønsker du at kommunikere elektronisk med Ydelsesservice, er digital post sikkert. Indeholder din henvendelse tilstrækkelig information til, at vi kan sende vores svar til din digitale post, vil du modtage vores svar her. Hvis du er fritaget digital post, sender vi brev til din adresse.

Har du i din henvendelse ikke angivet tilstrækkelige informationer til, at vi kan sende vores svar til din digitale post, beder vi dig sende din henvendelse igen med digital post.”

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til dette autosvar, at den sidste sætning citeret ovenfor kan forstås som et krav om, at borgeren indsender henvendelsen igen med digital post, hvis ikke den første henvendelse indeholdt den information, Ydelsesservice i autosvaret beskriver som ”tilstrækkelig information”. Det er uklart, hvad ”tilstrækkelig information” mere præcist dækker over, men Borgerrådgiveren går ud fra, at der er tale om navn, adresse og fødselsdato.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at borgerne, med mindre der er tale om et område omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, har frit valg i forhold til kommunikationskanal og således frit kan vælge at benytte de indgange, kommunen stiller til rådighed.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at Borgerrådgiveren tilbage i 2016 som et led i Borgerrådgiverens konsultative bistand over flere omgange var i kontakt med Ydelsesservice netop med henblik på at rådgive og vejlede i forhold til det daværende autosvar. Borgerrådgiveren henviser til Borgerrådgiverens sagsnummer 2016-0338188, hvor der i flere mailkorrespondancer blev stillet spørgsmål til og vejledt i forhold til en formulering tilsvarende den, der er citeret ovenfor.

Som en del af forvaltningens svar af 31. januar 2018 forud for inspektionen fremgik følgende om autosvar:

”Ved henvendelse på mail fremsendes et autosvar, hvor der opfordres til brug af digital post”.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at en anbefaling til borgerne om at anvende digitalt post kan være formålstjenlig – både for at forhindre, at borgerne kompromitterer egne oplysninger ved fremsendelse af usikre mail og af hensyn til forvaltningens administrative indretning. Det er dog Borgerrådgiverens vurdering, at det med den formulering, der fremgår i autosvaret, er uklart, hvorvidt der er tale om et krav – ikke mindst fordi det ikke fremgår, at forvaltningen på anden vis vil forsøge at få de oplysninger, der gør det muligt at besvare den enkelte borgers henvendelse sikkert.

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om det ovenfor citerede uddrag af autosvaret efter forvaltningens opfattelse er en udmelding, der overholder gældende regler, kommunens værdigrundlag mv., og beder desuden om at få oplyst, hvad Ydelsesservice gør med henvendelser, der ikke indeholder disse informationer.

Se forvaltningens bemærkninger af 9. april 2019 vedr. autosvar nedenfor.

Jobcenter København – Center for Jobindsats

I forhold til JKI's besvarelse af skriftlige henvendelser, blev det oplyst, at de har arbejdet på et autosvar til borgere, der henvender sig pr. mail. Autosvaret indeholder efter det oplyste information, link og anbefaling om brug af digital post. Det blev oplyst, at en del af formålet med retursvaret er at styre, at medarbejderne ikke svarer ved usikker mail.

Borgerrådgiveren bemærker, at det forekommer at være en omstændelig måde at styre medarbejdernes håndtering af borgernes personlige oplysninger på og anbefaler forvaltningen at overveje, om det er hensigtsmæssigt at bede borgerne henvende sig via en anden kanal med det formål, at kommunen ikke skal føle sig fristet til at kommunikere usikkert og derved risikere at kompromittere borgerens oplysninger.

Borgerrådgiveren beder om orientering om, hvad anbefalingen giver forvaltningen anledning til.

Under inspektionen spurgte Borgerrådgiveren til, hvorvidt medarbejderne kommunikerer direkte med borgerne via egen arbejdsmail. Her blev det fra ledelsens side oplyst, at man ikke har viden om, hvorvidt medarbejdere modtager mails direkte fra borgere, men at der jævnligt tales om, at medarbejderne i JKI i hvert fald ikke kan svare ad denne (usikre) vej.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at det er positivt, at problemstillingen italesættes, men bemærker samtidig, at medarbejderne, uanset hvordan borgerne henvender sig og ad hvilke kanaler, skal have viden om sikker kommunikation og formålet bag. Borgerrådgiveren går ud fra, at der med den nye databeskyttelsesforordning og -lov, i forbindelse med hvilken der i hele kommunen er foretaget massive tiltag for at registre og sikre korrekte procedurer, er sket en udvikling også i JKI, således at medarbejderne er klædt på til at kommunikere sikkert med borgerne og er bevidste om, hvilke love, regler mv. og ikke mindst hensyn, der ligger bag.

Borgerrådgiveren bad i forlængelse af inspektionen om at få JKI's autosvar tilsendt. Borgerrådgiveren modtog ved mail af 12. februar 2018 supplerende materiale fra forvaltningen i form af bl.a.

autosvar fra Ydelsesservice, det på tidspunktet gældende autosvar fra JKI samt nye autosvar fra JKI. Borgerrådgiveren modtog efterfølgende den 6. marts 2018 det nuværende autosvar fra JKI. Det er alene dette nu gældende autosvar, der vurderes i det følgende.

Umiddelbart er hensynet til borgeren ved brug af autosvar tilgodeset, idet de med det samme får en bekræftelse på, at henvendelsen er sendt til rette adressat, og hvis det ikke er tilfældet bliver oplyst om, hvor henvendelsen er modtaget.

Borgerrådgiveren har dog enkelte bemærkninger og opklarende spørgsmål til formuleringerne i autosvaret.

Den indledende del af autosvaret lyder således:

”Tak for din mail.

Du har skrevet til Jobcenter København, Center for Jobindsats.

I Københavns kommune passer vi på dine personlige oplysninger, og derfor kommunikerer vi kun via sikre kanaler.

Læs derfor videre for at se, om du kan forvente at få svar på din mail, eller om du er nødt til at henvende dig igen.”

Den efterfølgende tekst lyder således:

”Hvis du har en planlagt samtale
Handler din mail om en planlagt samtale i jobcentret, skal du ringe til vores kontaktcenter på tlf.nr. 82 56 56 82 mellem 09.00 – 10.00.”

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at borgerne, med mindre der er tale om en ansøgning omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, har frit valg i forhold til kommunikationskanal og således frit kan vælge at benytte de indgange, kommunen stiller til rådighed.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde, jf. forvaltningsloven § 7, stk. 1. Borgerrådgiveren har flere gange udtalt sig om dette, bl.a. i Borgerrådgiverens Beretning 2017 (side 45), hvor følgende fremgår:

”I og med at hele kommunen retligt set udgør én samlet myndighed, er vi også forpligtet til at vejlede inden for hele kommunens sagsområde, og selvom det ikke indebærer, at en hvilken som helst kommunal enhed skal kunne løse alle problemstillinger, så betyder det, at vi skal sørge for at guide videre inden for kommunens forvaltning, hvis det er realistisk muligt. Også hvis det kræver afklaring via dialog.”

Det betyder, efter Borgerrådgiverens vurdering, at det ikke vil være korrekt at afvise at modtage en evt. henvendelse med opklarende spørgsmål til en planlagt samtale, et afbud eller lignende med henvisning til, at borgeren i stedet skal henvende sig telefonisk til kontaktcentret. Henvendelsen vil skulle journaliseres, ligesom en besked eventuelt vil skulle videregives til rette enhed, jf. § 7, stk. 2.

En anden formulering i svaret lyder:

”Hvis du ikke har skrevet dit navn og fødselsdato
Hvis din mail ikke indeholder dit navn og din fødselsdato, skal du skrive til os igen via digital post. Kontakt os via digital post via dette link - du skal have din NemID klar. Her kan du også finde en vejledning i at kommunikere via digital post.”

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at sætningen kan forstås som et krav om, at borgeren indsender henvendelsen igen med digital post, hvis ikke den første henvendelse indeholdt information om navn og fødselsdato. Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om dette efter forvaltningens opfattelse er en udmelding, der overholder gældende regler, kommunens værdigrundlag mv., og beder desuden om at få oplyst, hvad JKI gør med henvendelser, der ikke indeholder disse informationer.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste følgende ved brev af 9. april 2019:

”I forbindelse med Borgerrådgiverens inspektion har Borgerrådgiveren gennemgået autosvar fra både Ydelsesservice og Jobcenter København, Center for Jobindsats. Autosvaret sendes til borgere, som henvender sig digitalt/via mail. Borgerrådgiverens gennemgang har givet anledning til både generelle bemærkninger og til bemærkninger konkret i forhold til begge autosvar.

Forvaltningens anvendelse af autosvar har blandt andet til formål at sende en bekræftelse til borgerne på, at deres henvendelse er modtaget den pågældende dag, at henvendelsen er sendt til rette adressat, og hvis det ikke er tilfældet, bliver borgeren oplyst om, hvor henvendelsen er modtaget.

Formålet med autosvaret er herudover at oplyse borgeren om sikker kommunikation, herunder en opfordring til at anvende digital post.

Autosvaret fra Ydelsesservice indeholder desuden information om, at borgeren så vidt muligt vil modtage svar i sin digitale post. Hvis borgeren er fritaget fra digital post, sendes i stedet et fysisk brev til borgerens adresse.

Det fremgår endvidere af autosvaret fra Ydelsesservice, at hvis borgeren ikke har angivet tilstrækkelige informationer til, at Ydelsesservice kan sende svar til borgerens digitale post, bedes borgeren sende sin henvendelse igen med digital post.

Autosvaret fra Jobcenter København, Center for Jobindsats indeholder en oplysning om, at såfremt borgerens henvendelse omhandler en planlagt samtale i jobcentret, bedes borgeren i stedet rette henvendelse til kontaktcentret med angivelse af telefonnummer og telefonid.

Endvidere indeholder autosvaret fra jobcentret en oplysning om, at hvis borgeren ikke har angivet sit navn og sin fødselsdato i mailen, bedes borgeren rette henvendelse igen via digital post. I autosvaret angives et link til digital post med oplysning om, at borgeren skal anvende sit NemID. Der fremgår samtidig oplysning om, at borgeren via linket kan finde en vejledning i at kommunikere sikkert via digital post.

Forvaltningen er 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 med autosvarene forsøgt indenfor gældende lovgivning at balancere det forhold, at kommunikationen med borgerne skal ske sikkert og i videst muligt omfang via digital post og det forhold, at forvaltningen ved anden kommunikationsform skal kunne identificere borgeren for at kunne behandle henvendelsen, uden at forvaltningen opfordrer til usikker kommunikation.

Forvaltningen vil på baggrund af Borgerrådgiverens kommentarer drøfte om, og i givet fald hvordan de konkrete autosvar kan forbedres. Borgerrådgiveren vil blive orienteret om, hvad drøftelsen resulterer i.”

Som Borgerrådgiveren forstår det oplyste om indholdet i begge autosvar, kan det, at borgeren – hvis ikke der er angivet tilstrækkelige informationer til, at forvaltningen kan sende svar til borgerens digitale postkasse – bedes sende henvendelsen igen med digital post, meget vel forstås som et krav om, at borgeren skal sende henvendelsen igen via en anden kanal, før forvaltningen forholder sig til indholdet. Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om det er korrekt forstået, og hvis det er tilfældet, gentager Borgerrådgiverens sin anmodning om at få oplyst, hvorvidt dette efter forvaltningens opfattelse er en udmelding, der overholder gældende regler, kommunens værdigrundlag mv.

Borgerrådgiveren beder desuden om at få oplyst, hvad forvaltningens praksis er i forhold til henvendelser, hvor den enkelte borger ikke følger anvisningen om at genfremsende henvendelsen via anden kanal, altså tilfælde hvor borgeren ikke har tilstrækkelige oplysninger i første henvendelse til, at forvaltningen kan besvare henvendelsen via digital post, og hvor borgeren ikke sender samme henvendelse igen via digital post eller af sig selv på anden vis forsyner forvaltningen med de nødvendige oplysninger.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen på baggrund af Borgerrådgiverens kommentarer vil drøfte om, og i givet fald hvordan de konkrete autosvar kan forbedres, samt at Borgerrådgiveren vil blive orienteret om, hvad drøftelsen resulterer i. Borgerrådgiveren imødeser denne orientering.

UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne vurderingerne og anbefalingen på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningerne bedes i givet fald kontakte akademisk medarbejder Anne Breining Reinecke pr. mail borgerraadgiveren@kk.dk eller telefon 33 66 14 00 for nærmere aftale.

BILAG

BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGENS BEMÆRKNINGER MV. AF 9. APRIL 2018



KØBENHAVNS KOMMUNE
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Direktion

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

9. april 2019

Sagsnr.
2017-0409665

Dokumentnr.
2017-0409665-19

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens foreløbige rapport vedr. håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser (sagsnr. 2017-0289209)

Borgerrådgiveren iværksatte i december 2017 en inspektion af håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet. Inspektionen fandt sted den 7. februar 2018 hos henholdsvis Ydelsesservice København og Jobcenter København, Center for Jobindsats.

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion var at undersøge, hvordan en skriftlig henvendelse indkommet hos forvaltningen håndteres og behandles, herunder undersøge proces, retningslinjer, tidsfrister mv.

Forud for inspektionen fremsendte forvaltningen svar på spørgsmål fra Borgerrådgiveren samt relevant materiale. På baggrund af materialet fra forvaltningen og Borgerrådgiverens observationer under inspektionen, har Borgerrådgiveren udarbejdet en foreløbig rapport.

Borgerrådgiveren har den 6. september 2018 fremsendt den foreløbige rapport og anmodet Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om eventuelle bemærkninger til rapportens faktuelle oplysninger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal indledningsvis beklage forvaltningens sene svar.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens foreløbige rapport

Borgerrådgiveren konstaterer, at både Ydelsesservice København og Jobcenter København, Center for Jobindsats behandler store mængder post, som skal fordeles internt i teams.

Borgerrådgiveren vurderer overordnet, at håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser på tidspunktet for inspektionen foregik hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med de relevante regler. Borgerrådgiveren konkluderer dels, at der er forbedringsmuligheder i Jobcenter København, Center for Jobindsats dels, at der er fokus på og vilje til at skabe forbedringer til gavn for medarbejdere såvel som for borgere.

Direktion

Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN nummer
5798009710222

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har gennemgået og drøftet den foreløbige rapport, og har på den baggrund en enkelt bemærkning til de faktuelle oplysninger i rapporten.

I rapporten på side 21, 2. afsnit fremgår at KMD er leverandør af IT fagsystemet Fasit. Leverandøren af fagsystemet Fasit er Schultz.

Forvaltningens bemærkninger til de konkrete temaer i Borgerrådgi-
verens rapport fremgår nedenfor.

Skriftlige indgange for borgere og virksomheder

Ydelsesservice København

I forhold til angivelse af mailadresser som indgang til Ydelsesservice København bemærker Borgerrådgiveren ”i forhold til det oplyste om, at Ydelsesservice ikke længere over for borgere og virksomheder offentliggør mailadresser, at der under ”kontakt” på siden <https://www.kk.dk/institution/uddannelses-og-kontanthj%C3%A6lp-ydelsesservice-k%C3%B8benhavn> oplyses en mailadresse, nemlig kontanthjaelp@bif.kk.dk. Det er uklart, om der i stedet er tale om, at der ikke længere oplyses mailadresser i kolofonen på breve, i autotegnatur i mails og lignende. Borgerrådgiveren gør ikke andet end at gøre opmærksom på, at der er en mulig uoverensstemmelse, samt at henvise til forvaltningens webteam samt på sigt til eventuelle retningslinjer/den governance på området.”

Forvaltningen kan oplyse, at mailadressen ikke længere skal fremgå af disse kontaktoplysninger, og at mailadressen er slettet.

I forhold til fysisk post bemærker Borgerrådgiveren, at det er positivt, at borgerne har mulighed for at aflevere fysisk post i en postkasse i Ydelsesservice København, hvor der ikke er en fysisk borgerindgang tilknyttet.

I forhold til returpost går Borgerrådgiveren ud fra, ”at der, når der er tale om returpost, er tale om fysisk post, som leveres af Post Nord, men hvor borgeren i mellemtiden har skiftet adresse. Borgerrådgiveren bemærker hertil, at den betydelige mængde returpost naturligt genererer en hel del ekstraarbejde, da forvaltningen har en handlepligt i forhold til dette, hvorefter posten skal scannes ind, fordeles, behandles og fremsendes på ny. Borgerrådgiveren går ud fra, at den ovenfor omtalte statistik anvendes konstruktivt til at skabe forbedringer, sikre læring mv.

I den forbindelse ønsker Borgerrådgiveren at få oplyst, hvilke overvejelser Ydelsesservice gør i forhold til den returpost, der indkommer, ligesom Borgerrådgiveren ønsker at få oplyst, om det er praksis, at en eventuel afgørelse, der måtte komme retur, genfremsendes uden videre (med den tidligere dato, hvor den

oprindelig 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.”

Forvaltningen kan oplyse, at der i Ydelsesservice København opereres med to slags returpost – fysisk returpost og digital returpost.

Den fysiske returpost scannes ind af Post & Skanning på Rådhuset, og sendes til Ydelsesservice, hvor en postmedarbejder tjekker, om der er registreret en ny adresse på borgeren i fagsystemet Fasit (hvis ja, skrives denne i fagsystemet i Ydelsesservice) og fordeler til afdelingernes fællespostkasser. Her er proceduren, at en sagsbehandler genfremsender posten, hvis der foreligger en ny adresse på borgeren. Hvis dette ikke er tilfældet, forsøger Ydelsesservice at komme i kontakt med borgeren, fx via telefon. Hvis der ikke kan opnås kontakt til borgeren, udarbejdes et journalnotat på borgerens sag om dette.

Den digitale returpost er den post, hvor borgerne besvarer et brev udsendt af Ydelsesservice ved at trykke på ”Besvar” i e-boks/digital post. Denne post kommer systemmæssigt automatisk retur til den specifikke sagsbehandler, som har udsendt brevet. Da Ydelsesservice ikke opererer med medarbejderspecifikke sagsstammer, fordeles denne post dagligt til hovedmapper i KMD Sag EDH, hvor alle sagsbehandlere arbejder fra. Det er denne type returpost, der føres statistik på. Ydelsesservice registrerer hvor meget post, der går til hver enkelt afdeling.

Borgerrådgiveren går endvidere ud fra, ”at Ydelsesservice er opmærksom på at sikre korrekt opsætning i fagsystemet, således at returadressen automatisk fremgår, og at post som altovervejende hovedregel sendes via fagsystemer, således at det dermed er en undtagelse, at denne praksisændring har betydning for den post, der sendes ud fra Ydelsesservice. Borgerrådgiveren beder om en orientering, såfremt det forholder sig anderledes.”

Forvaltningen kan oplyse, at Ydelsesservice København er opmærksom på problemstillingen med, at Post Nord ikke åbner returpost. Det kan oplyses, at der i gennemsnit sendes to fysiske breve dagligt ud af huset. Disse breve frankeres alle i postafdelingen, hvor medarbejderne er sat ind i problematikken og derfor tjekker afsenderadressen på det udgående brev. Desuden er der i brevet kolofon anført, at afsender er en af Ydelsesservices to postbokse. Dette er en standardopsætning i KMD Sag EDH, som alle sagsbehandlere i Ydelsesservice København har.

Sagsbehandlere i Ydelsesservice København bliver med jævne mellemrum informeret om, at den altovervejende hovedregel er, at der altid skal sendes post via fagsystemer og dermed til borgerens digitale

postkasse. Hvis borgeren ikke er tilmeldt digital post, sendes brevet som fysisk post. Dette sker helt automatisk via KMD fjernprint, som er en standardopsætning i selve fagsystemet.

Borgerrådgiveren anmoder om at få oplyst, "om der fra forvaltningens side gøres noget for at sikre, at mængden af returpost reduceres samt om, hvorvidt forvaltningen er bekendt med udfordringer – ud over de nævnte – i forhold til returpost."

Ydelsesservice København arbejder løbende i dialogen med borgerne (fx via telefon og via Ydelsesservices medbetjenere) på at få registreret en opdateret folkeregisteradresse eller poste restante. Desuden arbejdes løbende med at få borgerne digitaliseret i det omfang, det er muligt. Jo flere borgere, der er tilmeldt digital post, jo mindre tilbageløb.

Borgerrådgiveren fik i forbindelse med inspektionen fremsendt en række dokumenter. Borgerrådgiveren har følgende opklarende spørgsmål i forhold til dokumentet: "YDS arbejdsgang – fysisk post fra postboks 210 og 279":

"Borgerrådgiveren har et enkelt opklarende spørgsmål til formuleringen: "OBS: Når DP:xxx-blanketter sendes til sygedagpenge så skrives der i emnet: DP:xxx + borgers fødselsdag (ikke hele cpr-nr., da det er usikker kommunikation)."

Det er ikke klart for Borgerrådgiveren, hvad der menes, idet der formodes at være tale om kommunikation internt i Københavns Kommune mellem xxx@kk.dk-adresser, hvor kommunikationen altid er sikker (både indhold i mail og indhold i emnelinjen). Såfremt det kunne være en administrativ lettelse, at hele cpr-nr. fremgik af emnelinjen, anbefaler Borgerrådgiveren forvaltningen at følge op på, hvad baggrunden for den beskrevne praksis beror på, da den efter Borgerrådgiveren vurdering ikke er nødvendig af hensyn til sikkerheden ved behandling af data.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad anbefalingen giver forvaltningen anledning til.

Forvaltningen kan oplyse, at Ydelsesservice København først for nylig er blevet kendt med, at det er i orden at sende et cpr-nr. i emnelinjen i en intern mail. Det ændrer dog i dette tilfælde ikke ved arbejdsgangen og processens agilitet om, det er fødselsdato eller cpr-nr., der er oplyst.

Jobcenter København, Center for Jobindsats

Borgerrådgiveren har på baggrund af inspektionen og det fremsendte materiale ingen kommentarer i forhold til skriftlige indgange for borgere og virksomheder.

Omfang af henvendelser

Borgerrådgiveren fik forud for inspektionen fremsendt en oversigt over antallet af digitale henvendelser, herunder indscannet fysisk post i det omfang, at forvaltningen havde mulighed for at udtrække data. Forvaltningen oplyste samtidig Borgerrådgiveren om begrænsningerne i muligheden for at udtrække oplysninger for antallet af alle henvendelser.

Borgerrådgiveren bemærker ” i forhold til det oplyste om, at forvaltningen ikke kan udtrække oplysninger for antallet af henvendelser sendt direkte til en medarbejders personlige e-mailadresse, at mailkommunikation direkte mellem en borger og en medarbejders personlige e-mailadresse kan udgøre en administrativ udfordring, idet den enkelte sagsbehandler alene vil have adgang til henvendelsen og vil skulle agere i forhold til journalisering, behandling og besvarelse. Det vil sige, at behandlingen af den enkelte henvendelse alene kan ske af denne ene sagsbehandler, og at der ikke ved ferie, sygdom eller andet fravær hos den konkrete sagsbehandler vil kunne handles på eventuelt indkomne henvendelser, som af den grund vil skulle afvente, at sagsbehandleren er retur (medmindre der er indført stedfortræderordninger, autosvar eller lignende i medarbejders fravær). Det er efter Borgerrådgiverens vurdering en uhensigtsmæssig indretning, når disse personlige e-mailadresser anvendes til direkte kommunikation med borgerne, da det vil kunne medføre betydelige forsinkelser samt risiko for manglende overholdelse af journaliseringspligt og øvrige retningslinjer og principper, og dermed potentielt vil kunne give udfordringer i forhold til effektivitet og retssikkerhed.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at det er forvaltningens vurdering, at dette forekommer i mindre omfang. Borgerrådgiveren går ud fra, at det er ensbetydende med, at forvaltningen og Ydelsesservice er fuldt ud bevidst om det uhensigtsmæssige i en praksis, hvor dette sker, og at det samtidig er noget forvaltningen og Ydelsesservice ved oplæring af nye medarbejdere og i øvrigt italesætter, således at det vedbliver at være undtagelsen, at kommunikationen sker via den direkte linje med de mulige risici, der er forbundet hermed.”

Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i den beskrevne administrative udfordring, og kan oplyse, at alle medarbejdere er informeret om, at den skriftlige dialog med borgere og virksomheder først og fremmest skal ske via fagsystemerne/ digital post.

Overholdelse af regler, retningslinjer og principper

Borgerrådgiveren forespurgte i forbindelse med inspektionen om, hvordan forvaltningen sikrer, at håndteringen og fordelingen af indkomne skriftlige henvendelser overholder de gældende regler,

retningslinjer og principper i forhold til retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, hurtighedsprincippet, principperne for god forvaltningsskik og kommunens tilbagemeldingsgaranti.

Orden i sagerne

Forvaltningen har i forbindelse med inspektionen oplyst Borgerrådgiveren om forvaltningens site "Orden i sagerne". "Orden i sagerne" understøtter medarbejderne i forhold til overholdelse af gældende regler, retningslinjer og principper.

Borgerrådgiveren vurderer, at sitet "Orden i sagerne" er et "godt og nyttigt redskab til information om notatpligt og journalisering, hvor både lovmæssige krav, kommunens politisk vedtagne retningslinjer og forvaltningsspecifikke retningslinjer fremgår".

Borgerrådgiveren har dog konstateret, at siden indeholder i hvert fald et forældet link og anbefaler, at forvaltningen jævnligt tjekker at der henvises til aktuelle emner. Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad anbefalingen giver anledning til.

Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at "Orden i sagerne" skal være opdateret for at sitet kan leve op til sit formål. Forvaltningen vil fremadrettet have fokus på også at opdatere "orden i sagerne" sideløbende med forvaltningens øvrige arbejds gange.

Tilbagemeldingsgaranti

Forvaltningen har i forbindelse med inspektionen oplyst Borgerrådgiveren om, at Jobcenter København, Center for Jobindsats ville gennemføre et tilsyn med overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Borgerrådgiveren har bedt om at blive orienteret om dette tilsyn. Forvaltningen har vedlagt resultatet af Jobcenter København, Center for Jobindsats' tilsyn med overholdelse af tilbagemeldingsgarantien til orientering. Det kan oplyses, at Jobcenter København, Center for Jobindsats gennemfører næste tilsyn i juni måned 2019.

Fysiske lokaler (Jobcenter København, Center for Jobindsats)

Borgerrådgiveren har under inspektionen besigtiget det kontorlokale, hvori jobcentret foretager den indledende visitation af indkommen post.

Borgerrådgiveren bemærker i den forbindelse, at der tilsyneladende lå en "ustruktureret bunke dokumenter mv. Uden konkret at have konstateret, hvilke dokumenter der var tale om, bemærker Borgerrådgiveren, at hvis der var tale om dokumenter fra/til eller om borgere, så forekom omgangen med dem lemfældig og

uhensigtsmæssig. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at lokalet ikke var egnet til brug for håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser, såfremt det på nogen måde sker ved håndtering af fysiske dokumenter."

Forvaltningen kan oplyse, at opgaven med at håndtere post er en isoleret opgave, og at det er forvaltningens opfattelse, at opgaven håndteres hensigtsmæssigt og forsvarligt uden, at der indgår andre dokumenter i rummet.

Forvaltningen er enig i, at lokalet ved inspektionen kunne forekomme rodet pga. en igangværende omrokering. Jobcentret har efter omrokeringen igen "ryddet op" i lokalet, således at lokalet fremstår og anvendes som kontor.

Fordeling af post ved fravær

I forhold til fordelingen af post i Jobcenter København, Center for Jobindsats beder Borgerrådgiveren om, at få oplyst, "*hvorvidt der er risiko for, at post bliver fordelt til medarbejdere, der er fraværende, uden at andre medarbejdere har adgang til at se og handle på adviser og indkomne henvendelser, og beder ligeledes om at få oplyst, hvor mange moder, adviser mv. det forventes at en medarbejder, der skal tage over på en kollegas opgaver pga. fravær, forventes at kunne håndtere på én dag. Dette for at belyse eventuelle usikkerheder og fejlkilder i forbindelse med posthåndteringen.*

Forvaltningen kan oplyse, at der ikke er risiko for, at post bliver fordelt til medarbejdere, der er fraværende. Posten journaliseres direkte på borgerens sag, og der tilknyttes et advis til medarbejderen. Hvis en medarbejder er fraværende, skal den pågældende medarbejders "mail/advis-makker" håndtere den fraværende medarbejders advis. Jobcentrets koordinatore gennemfører endvidere ugentligt databaseret tilsyn af, hvorvidt der foreligger ubehandlede adviser.

Hurtighedsprincippet

Håndteringen af fysisk post og mails i Jobcenter København, Center for Jobindsats indebærer, at fordelingen sker ad flere omgange og posten dermed skifter lokation internt i jobcentret. Til dette bemærker Borgerrådgiveren, "*at det forekommer omstændeligt, og at denne praksis kan være forbundet med konsekvenser for den hurtighed, hvormed fordelingen sker igennem de – som det blev oplyst under ekspeditionen – 3 led, posten skal igennem, før den er havnet hos det team, der skal handle på henvendelsen, og som Borgerrådgiveren har forstået det i flere sammenhænge også skal journalisere posten. Risikoen for fejl stiger også med flere led i ekspeditionen.*

Borgerrådgiveren beder forvaltningen oplyse, om den beskrevne praksis efter forvaltningens vurdering stemmer overens med hurtighedsprincippet i retssikkerhedslovens § 3, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Borgerrådgiveren beder ligeledes om at få oplyst, hvorvidt JKI med den beskrevne praksis er i stand til at overholde kommunens egne retningslinjer for journalisering, hvorefter indkomne henvendelser skal journaliseres samme dag eller senest dagen efter."

Forvaltningen skønner, at størstedelen af posten (ca. 95%) er påført cpr.nr eller navn, hvorfor posten kan skannes og lægges direkte på sagen. Det er kun i de sager, hvor der ikke er identificerbare oplysninger, at håndtering af posten håndteres via flere led.

Det kan oplyses, at der bliver behandlet indkommet post hver dag, og at det er forvaltningens vurdering, at håndteringen af posten sker under iagttagelse af hurtighedsprincippet.

Bortkommen post

Under inspektionen i Jobcenter København, Center for Jobindsats blev spørgsmålet om bortkommen post drøftet. Det er ikke jobcentrets oplevelse, at post bortkommer, men at det kan være udfordring at femsøge dokumenter efter et system skift.

Borgerrådgiveren anbefaler i den forbindelse forvaltningen, "at være opmærksom på at sikre gennemsigtighed i systemerne, således at det til enhver tid er muligt at se den fulde sag – uanset om en borgers sag måtte strække sig over en periode, hvor forvaltningen måske flere gange undervejs får nye it-systemer. Det afgørende er ikke, om det kræver en søgning i et eller flere systemer, det afgørende er, at vi har styr på, hvor vi opbevarer data, og hvor vi finder de oplysninger, vi skal bruge for at yde en korrekt og god sagsbehandling."

Forvaltningen er enig i Borgerrådgiverens betragtninger og noterer sig Borgerrådgiverens anbefaling.

Lokale/fysiske postkasser

Borgerrådgiveren blev under inspektionen oplyst om, at der forefindes fysiske postkasser i Jobcenter København, Center for Jobindsats. Borgerrådgiveren beder om at få oplyst, "hvordan og hvornår tømming af postkasserne sker, hvor opsamlingsstederne er, samt hvorvidt indleveret post opbevares sikkert i disse postkasser, således at borgere eller andre uvedkommende ikke kan få adgang til oplysningerne."

Forvaltningen kan oplyse, at postkasserne tømmes dagligt af jobcentrets betjente. Postkasserne, som forefindes ved indgangene på

Musvågevej og Lærkevej er begge muret ind i væggen, og dermed ikke umiddelbart tilgængelige for uvedkommende.

Advis

Under inspektionen blev anvendelsen og omfanget af adviser drøftet, og Borgerrådgiveren modtog efterfølgende en oversigt over prædefinerede titler på adviser. Borgerrådgiveren har ingen kommentarer til det fremsendte dokument, men gør opmærksom på, *"at adviser kun er et værktøj og en hjælp, såfremt der er overskuelige, og ellers kan være det modsatte."*

Borgerrådgiveren anbefaler generelt forvaltningen *"at overveje, om det på en anden måde – end det var tilfældet på tidspunktet for inspektionen – bør fremgå af adviserne, hvilken prioritering den enkelte avis vurderes at have, således at det er muligt for den enkelte sagsbehandler at prioritere sin opgaveportefølje uden nødvendigvis at skulle åbne et stort antal eller måske samtlige adviser for selv at danne sig et overblik."*

Borgerrådgiveren anbefaler endvidere generelt *"at forvaltningen overvejer, hvorvidt adviserne, som de blev anvendt på tidspunktet for inspektionen, er et konstruktivt værktøj for medarbejderne i forhold til at skabe overskuelighed og overblik."*

Det er forvaltningens oplevelse, at den nuværende avis funktion langt hen ad vejen understøtter sagsbehandlerne på en mere hensigtsmæssig måde end tidligere. Dette er ikke ensbetydende med, at der ikke er et forbedringspotentiale. Forvaltningen kan oplyse, at der både internt i forvaltningen og med IT-leverandøren løbende er en dialog om systemet, dets funktionaliteter og forbedringsmuligheder i forhold til den bedst mulige understøtning af sagsbehandlingen. Forvaltningen vil fremadrettet fortsat have fokus på forbedret IT-understøtning.

IT-systemet Fasit (fagsystem)

I forlængelse af den ovennævnte drøftelse af adviser, blev betydningen af stabiliteten i fagsystemet Fasit drøftet, herunder systemets opetid, som på tidspunktet for inspektionen lå på 99,5%. Opetiden siger noget om det signal, som leverandøren sender ud af huset, men ikke noget om det signal, som den enkelte medarbejder modtager.

Borgerrådgiveren bemærker til dette, *"at en reel nedetid med stor betydning for medarbejdernes mulighed for at udføre arbejdet ikke kan undgå at påvirke effektiviteten mv. i medarbejdernes arbejdsdag, hvilket kan have betydning for medarbejdernes arbejdsglæde og trivsel og i den sammenhæng også for den service, de er i stand til at yde over for borgerne, og i sidste ende måske også for forvaltningens mulighed for at fastholde kompetente medarbejdere."*

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen overvejer, hvorvidt der skal foretages målinger på den reelle stabilitet i systemet under inddragelse af Koncern IT, således at det kan afklares, hvorvidt der er tale om forhold, der kan forbedres, samt hvorvidt eventuelle udfordringer i driften beror på kommunens egne systemer og netværk, eller om de kan tilskrives eventuelle leverandører.

Borgerrådgiveren beder om en orientering om, hvad anbefalingen giver forvaltningen anledning til."

Det er generelt forvaltningens opfattelse, at IT-systemet Fasit fungerer godt og overvejende er drift stabilt. I det omfang at forvaltningen oplever problemer, drøftes dette med IT-leverandøren. Forvaltningen finder således ikke på nuværende tidspunkt grundlag for at foretage yderligere målinger.

Robot til håndtering af post

Borgerrådgiveren blev under inspektionen oplyst om robotprojektet i Ydelsesservice København, herunder at robotten udelukkende foretager administrative opgaver og ikke egentlig sagsbehandling.

Borgerrådgiveren har noteret sig, "at forvaltningen udviser omhyggelighed og forsigtighed i forhold til robotens udvikling, funktionalitet og drift, og Borgerrådgiveren finder det betryggende, at kommunen således i dette tilfælde udviser en afbalanceret tilgang til at erstatte menneskelig rutine og omtanke med digitale løsninger."

Borgerrådgiveren oplyser videre, "at den præsenterede løsning vil kunne reducere tidsforbruget hos de centralt placerede medarbejdere, som i dag manuelt sørger for fordelingen af post, og at det giver rum for, at medarbejdere i stedet kan have større fokus på de opgaver, der kræver faglige og menneskelig ekspedition."

Forvaltningen har noteret sig Borgerrådgiverens betragtninger og vurdering.

Autosvar

I forbindelse med Borgerrådgiverens inspektion har Borgerrådgiveren gennemgået autosvar fra både Ydelsesservice og Jobcenter København, Center for Jobindsats. Autosvaret sendes til borgere, som henvender sig digitalt/via mail. Borgerrådgiverens gennemgang har givet anledning til både generelle bemærkninger og til bemærkninger konkret i forhold til begge autosvar.

Forvaltningens anvendelse af autosvar har blandt andet til formål at sende en bekræftelse til borgerne på, at deres henvendelse er modtaget den pågældende dag, at henvendelsen er sendt til rette adressat, og

hvis det ikke er tilfældet, bliver borgeren oplyst om, hvor henvendelsen er modtaget.

Formålet med autosvaret er herudover at oplyse borgeren om sikker kommunikation, herunder en opfordring til at anvende digital post.

Autosvaret fra Ydelsesservice indeholder desuden information om, at borgeren så vidt muligt vil modtage svar i sin digitale post. Hvis borgeren er fritaget fra digital post, sendes i stedet et fysisk brev til borgerens adresse.

Det fremgår endvidere af autosvaret fra Ydelsesservice, at hvis borgeren ikke har angivet tilstrækkelige informationer til, at Ydelsesservice kan sende svar til borgerens digitale post, bedes borgeren sende sin henvendelse igen med digital post.

Autosvaret fra Jobcenter København, Center for Jobindsats indeholder en oplysning om, at såfremt borgerens henvendelse omhandler en planlagt samtale i jobcentret, bedes borgeren i stedet rette henvendelse til kontaktcentret med angivelse af telefonnummer og telefontid.

Endvidere indeholder autosvaret fra jobcentret en oplysning om, at hvis borgeren ikke har angivet sit navn og sin fødselsdato i mailen, bedes borgeren rette henvendelse igen via digital post. I autosvaret angives et link til digital post med oplysning om, at borgeren skal anvende sit NemID. Der fremgår samtidig oplysning om, at borgeren via linket kan finde en vejledning i at kommunikere sikkert via digital post.

Forvaltningen er 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 med autosvarene forsøgt indenfor gældende lovgivning at balancere det forhold, at kommunikationen med borgerne skal ske sikkert og i videst muligt omfang via digital post og det forhold, at forvaltningen ved anden kommunikationsform skal kunne identificere borgeren for at kunne behandle henvendelsen, uden at forvaltningen opfordrer til usikker kommunikation.

Forvaltningen vil på baggrund af Borgerrådgiverens kommentarer drøfte om, og i givet fald hvordan de konkrete autosvar kan forbedres. Borgerrådgiveren vil blive orienteret om, hvad drøftelsen resulterer i.

Med venlig hilsen

Side 11 af 12

Tanja Franck
Administrerende direktør

Side 12 af 12

**BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGENS BILAG:
"LEDELSESTILSYN – TILBAGEMELDINGSGARANTI"**



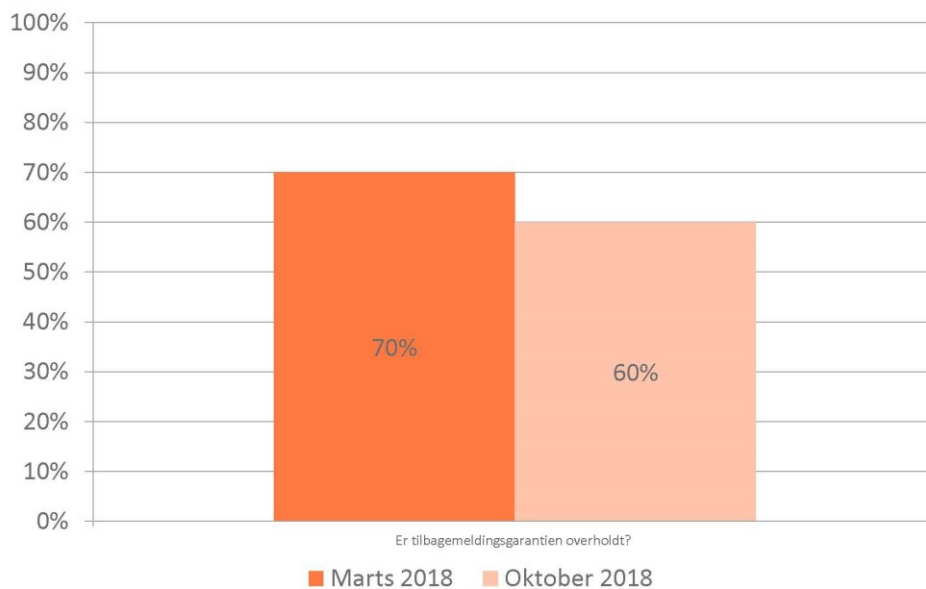
Særligt om dette ledelsestilsyn

- Der er i alt gennemgået 10 sager, som fordeles sig således:
 - JI 1: 2 sager
 - JI 2: 1 sag
 - JI 3: 2 sager
 - JI 4: 2 sager
 - JI 5: 1 sag
 - JI 6: 2 sager
- Datatræk: Søgning i Fasit på adviser/opgaver med titlen "Borger ønsker opringing", "Modtaget post journaliseret" og "Post til journalisering". Der er udvalgt sager, hvor faldatoen er i august-september 2018.

Resultat af ledelsestilsyn

- Der er fejl i 4 ud af 10 sager
 - I de 4 sager er tilbagemeldingsgarantien ikke overholdt i forbindelse med at borger har henvendt sig telefonisk.
 - I de 4 sager er henvendelsen ikke besvaret.
-
- Ved ledelsestilsynet i marts 2018 skyldes fejlene det samme.

Gennemsnit JKI



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 Folketingets 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.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 29. november 2013 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2014. I forbindelse med, at der i januar 2014 var et nyt Borgerrådgiverudvalg, blev planen forelagt og bekræftet af det nye udvalg på mødet den 21. januar 2014. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesernes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget, jf. nedenfor.

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

FORLØB OG INDHOLD (METODE)

Borgerrådgiverens inspektioner indledes med en varsling af inspektionen over for inspektionsstedet samt forvaltningens direktion og eventuelle øvrige interessenter (tilsynsenheder, bruger- og pårørenderåd, ældreråd og lignende).

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om de temaer, som danner grundlag for inspektionen.

Nogle inspektioner vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence, hvor det er anført, at ”det vil være hensigtsmæssigt, at inspektionerne målrettes mod udvalgte temaer for at komme mere til bunds. Der kan f.eks. arbejdes med større inspektioner, der bredt omfatter relevante forhold, og mindre inspektioner, der omfatter færre forhold, som er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse.” (BR 565/06)

Borgerrådgiveren beder samtidigt om at modtage forskelligt baggrundsmateriale vedrørende inspektionsstedet så som kort, skitser eller bygningstegninger, vedligeholdelsesplaner, husordener og andre interne regler, beskrivelser af institutionen mv., retningslinjer for eventuelle bruger- og pårørenderåd eller lignende, værdigrundlag og lignende skriftligt materiale.

På inspektionsdagen afholdes møder med inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter samt møder med eventuelle bruger- og pårørenderåd og lignende, som måtte ønske det. Borgerrådgiveren foretager desuden en rundgang på inspektionsstedet efter Borgerrådgiverens nærmere valg. Rundgangen danner baggrund for beskrivelsen og vurderingen af inspektionsstedets fysiske rammer.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende magtanvendelse, plejeplaner, handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

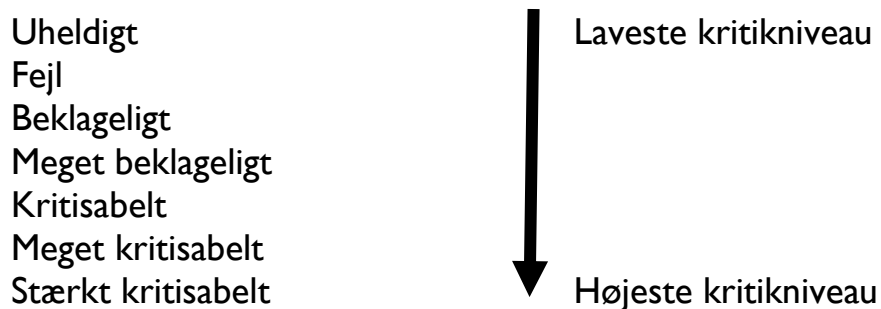
Selve inspektionen er således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af visuelle indtryk og konstateringer samt faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, brugere, pårørende og medarbejdere.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under selve inspektionen, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

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.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

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 udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

INSPEKTION AF HÅNDBLÆNING OG FORDELING AF SKRIFTLIGE HENVENDELSER PÅ BESKÆFTIGELSESSOMRÅDET (YDELSESSERVICE KØBENHAVN OG JOBCENTER KØBENHAVN, CENTER FOR JOBINDSATS)

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
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.kk.dk/borgerraadgiveren