



Til
Astrid Aller, MB

E-mail: Astrid_Aller@kk.dk

Kære Astrid Aller

Tak for din henvendelse af d. 20. maj 2020, hvor du har stillet spørgsmål til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om opfølgning på borgertilfredshedsundersøgelser vedr. aktiveringstilbud hos leverandører.

Spørgsmål 1

"Bruges borgerbesvarelsene som en del af tilsynet? Fx til at tjekke, om borgerne beskriver at have modtaget det de var blevet lovet osv. "

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Forvaltningen overvåger løbende borgernes besvarelser, og resultaterne drøftes ved behov på møder med leverandørerne. Hvis der i borgernes besvarelser fremstår enkeltstående kommentarer og/eller resultater, der indikerer, at borgeren ikke modtager det, som er aftalt, indskræpes dette over for leverandøren.

Forud for hvert tilsynsbesøg drøfter forvaltningen desuden, om der er særlige forhold, tendenser mv., som skal indgå i tilsynet. Det kan fx være konklusioner, der udspringer af borgertilfredshedsundersøgelsen.

Spørgsmål 2

"Hvad gør forvaltningen, hvis der er indhold i borgerbesvarelsene der kan antyde at der er problemer med leverancerne?"

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Hvis der i borgerbesvarelser antydes, at der er problemer med leverancerne hos en leverandør, fx at borgerne systematisk ikke modtager det aftalte forløb, vil forvaltningen indskræpe dette på et særskilt møde og/eller iværksætte et fysisk tilsyn hos leverandørerne.

Spørgsmål 3

"I fald besvarelsene ikke på nuværende tidspunkt bruges i tilsynet: Kan de komme til det? Kan forvaltningen få adgang til at læse besvarelsene, fx?"

Som angivet ovenfor i spørgsmål 1 overvåger forvaltningen løbende besvarelser/resultater i forvaltningens brugertilfredshedsundersøgelser og har i den forbindelse adgang til resultater og fritekstkommentarer.

29. maj 2020

Sagsnummer
2020-0120856

Dokumentnummer
2020-0120856-3

Direktionen

Bernstorffsgade 17
1577 København V

Telefon
3366 3366

www.kk.dk

Forvaltningen inddrager på nuværende tidspunkt konklusioner og eventuelle tendenser i tilsynet med leverandørerne, når dette er relevant.

Med venlig hilsen

Tanja Franck
Administrerende direktør