



## KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Direktionen

Til  
Badar Shah, MB

E-mail: [Badar\\_Shah@kk.dk](mailto:Badar_Shah@kk.dk)

7. september 2018

Sagsnr.  
2018-0237278

Dokumentnr.  
2018-0237278-1

Kære Badar Shah.

Tak for din henvendelse af 25. august 2018, hvor du har stillet spørgsmål til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om forvaltningens brevpraksis.

### Spørgsmål

”Jeg er blevet kontaktet af en borger som er bekymret over forvaltningens brevpraksis. Primært i den forstand, at visse borgere modtager breve med mødeindkaldelser om fredagen eller i weekenden, og der har de ikke mulighed for at spørge ind til hvad indkaldelsen vedrører, fordi der er lukket i weekenden - det fører dermed til emotionel belastning.

Kunne jeg vide noget nærmere omkring hvor mange borgere i KK modtager breve fra beskæftigelse og integrationsforvaltningens centre - hvorledes bliver mødeindkaldelserne formuleret og er der mulighed for at ændre praksis således, at brevene først modtages af borgere i en hverdag?”

### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

#### *Brevkanaler*

Borgere i København modtager henvendelser fra Jobcenter København via tre kanaler:

- Breve i E-boks
- Indkaldelser, beskeder og planer på Min Side på jobnet.dk
- Traditionel papirpost leveret via PostNord – hvis borgeren er undtaget fra Digital Post.

#### *Typer af breve*

Alle henvendelser fra Jobcenter København vil som udgangspunkt være skrevet via en brevkabelon i et IT-fagsystem. Brevkabelonerne er for en stor dels vedkommende udarbejdet af den pågældende IT-leverandør, andre er udarbejdet af forvaltningen. Skabelonerne er udarbejdet under hensyntagen til kravene til at relevant lovgrundlag fremgår samt hensynet til forståelighed.

#### Direktionen

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

Telefon  
3366 3366

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Brevene handler om fx:

- Indkaldelse til samtaler med Jobcentret
- Anmodning til borger om at fremsende nogle konkrete oplysninger
- Afgørelser om ret til ydelse mv.
- Fremsendelse af den plan, der er blevet aftalt ved den seneste samtale i jobcentret.

#### *Brevskabelonernes kvalitet*

Forvaltningen arbejder løbende med kvaliteten af forvaltningens brevskabeloner, herunder en dialog med IT-leverandørerne om kvaliteten af brevskabelonerne. Schultz, som er leverandør af forvaltningens primære fagsystem (Fasit), arbejder også løbende med systemets standardbreve, med henblik på at øge brugervenligheden.

#### *Tidspunkt for afsendelse af breve*

Forvaltningen er i høj grad bundet af den funktionalitet, som er i de IT-systemer, som forvaltningen har købt. Der er meget få IT-systemer at vælge imellem, og da lov- og proceskrav er så tunge, som de er på beskæftigelsesområdet, begrænses fleksibiliteten i funktionaliteten.

IT-systemernes funktionalitet styrer tidspunktet for afsendelse af breve, indkaldelser mv. Nogle systemer udsender løbende brevene, i takt med, at medarbejderne udarbejder brevene mv., og dermed i almindelig arbejdstid fra mandag til fredag. Andre systemer skal "lukke ned" for at udsende breve – og afsender derfor brevene om natten. Det sker ved, at systemet bundter brevene i portioner.

Da forvaltningen er underlagt frister, kan sagsbehandling, og dermed indkaldelser, komme til at ske i weekenden. I forhold til papirpost omdeler PostNord ikke post i weekenden, men som spørgeren gør opmærksom på fx om fredagen.

#### *Antallet af breve*

Det vurderes, at forvaltningen udsender ca. 1 mio. breve årligt via vores fagsystemer. Heraf vurderes det, at alene indkaldelser til samtaler udgør ca. 400.000. En præcis opgørelse vil forudsætte særbestillinger hos forvaltningens IT-leverandører.

#### *Ændring af praksis*

En ændring af praksis, så borgerne ikke modtager breve mv. fra Jobcenter København i weekender mv., vil kræve væsentlige ændringer af IT-systemers funktionalitet. Om det er muligt, vil forudsætte undersøgelser hos de enkelte IT-leverandører.

Herudover vil det kræve en omfattende reorganisering af arbejdsgange og mindske den tid, som sagsbehandlerne har til rådighed til at udsende breve mv.

Med venlig hilsen

Michael Baunsgaard Schreiber  
Kst. adm. direktør