



KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Direktion

Til
Susan Hedlund, MB

E-mail: Susan_Hedlund@kk.dk

9. maj 2019

Sagsnr.
2019-0000199

Dokumentnr.
2019-0000199-54

Kære Susan Hedlund

Tak for din henvendelse af 6. april 2019 til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedr. mulighederne for ”at sikre et bedre samarbejde mellem det boligsociale arbejde, der laves i København og jobcentret”. Konkret stilles følgende spørgsmål:

”Er det muligt at lave en samarbejdstelefon for jobcentret tilsvarende den der er i Ydelsesservice?”

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Den telefoniske indgang til jobcentrene er i dag som udgangspunkt samlet i Kontaktcentret. I Kontaktcentret sidder 28 medarbejdere med en bred viden inden for beskæftigelsesområdet. Såvel borgere som leverandører og samarbejdspartnere har mulighed for at rette henvendelse til Kontaktcentret. Cirka 60 procent af alle spørgsmål afklares med det samme af medarbejderne i Kontaktcentret. Hvis medarbejderne i Kontaktcentret ikke kan svare på spørgsmålene, videreformidles de som udgangspunkt til den pågældende sagsbehandler i jobcentret.

Samarbejdspartnere har altså en indgang til Jobcentret via Kontaktcentret. Hvis en samarbejdspartner retter henvendelse til Kontaktcentret, er der allerede i dag mulighed for, at samarbejdspartneren kan blive viderestillet til jobcentrene. Hensigten er, at samarbejdspartnere kan få en hurtig og relevant tilbagemelding på eventuelle spørgsmål, uagtet om de kontakter Ydelsesservice via ”samarbejdstelefonen” eller Jobcentret via Kontaktcentret.

Udover den telefoniske indgang er der altid mulighed for at kontakte jobcentret via e-mail og digital post.

Forvaltningen arbejder løbende på, hvordan man kan styrke samarbejdet og dialogen med såvel borgere, leverandører og samarbejdspartnere. I forsøgsafdelingen med lavere sagsstammer har sagsbehandlerne en direkte telefon, så borgere, leverandører og samarbejdspartnere mv. nemt og hurtigt kan komme i kontakt med sagsbehandlerne. De foreløbige tilbagemeldinger har været meget positive. Den øgede tilgængelighed med direkte nummer til sagsbehandler er imidlertid kun muligt grundet det lave antal sager pr. sagsbehandler.

Direktion

Rådhuspladsen 1
1550 København V

Telefon
3366 3366

www.kk.dk

Såfremt det ønskes, at forvaltningen arbejder videre med mulighederne for en samarbejdstelefon, der er forankret i et jobcenter, vil forvaltningen udarbejde et budgetnotat, hvori det beskrives nærmere, hvordan en samarbejdstelefon evt. vil kunne tilrettelægges.

Med venlig hilsen

Tanja Franck
Administrerende direktør