



KØBENHAVNS KOMMUNE

Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.

Sendt dags dato pr. e-mail til:

04-10-2013

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Direktion

BIF@bif.kk.dk

Sagsnr.

2012-148731

med kopi til:

cduklagesager@bif.kk.dk

Dokumentnr.

2012-148731-16

**Vedrørende konkret egen driftundersøgelse af multisamtaler i
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, forvaltningens j.nr.
2013-13413**

Ved brev af 6. december 2012 iværksatte jeg en konkret egen driftundersøgelse om multisamtaler i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Jeg anførte blandt andet følgende:

”Baggrunden for undersøgelsen

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

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

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

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

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

Tilsvarende blev det i forbindelse med Borgerrådgiverens deltagelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

introduktionskursus til nye medarbejdere den 25. oktober 2012, oplyst af flere medarbejdere fra Jobcenter København, Nyropsgade, at op til fem samtaler er set afholdt i et delekontor for medarbejderne, og at borgere ikke kan henvende sig i modtagelsen uden at skulle oplyse f.eks. personnummer, som andre borgere dermed bliver bekendt med. Herudover oplyste medarbejderne, at borgere bliver henvist til at vente uden for på gaden på grund af manglende plads i venterum.

Undersøgelsens tema

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

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

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

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

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

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

Der påhviler offentlige myndigheder en vis pligt til at sikre, at myndighedernes modtagelsesfaciliteter og mødefaciliteter mv. er indrettet således, at borgere kan henvende sig og afgive de

fornødne oplysninger uden at andre i unødvendigt omfang kan følge med.

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

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

Jeg anmoder på denne baggrund om en udtalelse, og bemærker i øvrigt, at jeg for nærværende alene er bekendt med sagen via omtale fra pågældende medarbejdere og derfor alene rejser sagen på dette grundlag.

Såfremt medarbejdernes bemærkninger ikke er dækkende for de faktiske forhold anmoder jeg om oplysninger herom således, at jeg har mulighed for at basere min vurdering på et dækkende faktisk grundlag.

Jeg beder navnlig om at forvaltningen udtaler sig om hvordan tavshedspligten håndteres i praksis i forhold til møder og samtaler med borgere, herunder om hvorvidt der er udarbejdet generelle retningslinjer herfor.

Forvaltningen bedes ligeledes oplyse om eventuelle interne retningslinjer for mødeafholdelse på jobcentrene, såfremt sådanne forefindes, samt andet materiale, herunder særligt interne regler om behandlingen af tavshedsbelagte oplysninger, der kan have betydning for undersøgelsen.”

Jeg modtog forvaltningens svar ved brev af 12. februar 2013. Forvaltningen anførte blandt andet følgende:

”Håndtering af tavshedspligten i forbindelsen med møder og samtaler med borgere

Vedrørende henvendelser i jobcentrenes modtagelser kan Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyse, at forvaltningen, for at kunne identificere den enkelte borger, anmoder om at få oplyst borgerens personnummer.

Forvaltningen har dog stor fokus på at beskytte de personfølsomme oplysninger, hvorfor medarbejderne i jobcentrenes modtagelser er instrueret i enten at anmode om borgerens sundhedskort, eller om at borgeren skriver

personnummeret ned på et stykke papir, når de møder i modtagelsen, således at man undgår, at andre borgere i modtagelsen bliver bekendt med personnummeret.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Jeg har noteret mig det oplyste, herunder at forvaltningen altid *tilstræber*, at samtaler med borgere afholdes i individuelle samtalerum, og at der er særlige retningslinjer for udveksling af oplysninger om personnumre i modtagelsesenhederne.

Jeg har også noteret mig, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen løbende arbejder på at styrke diskretionshensynet til den enkelte borger inden for mulighederne af de fysiske rammer, og at dette er indtænkt i ombygningen af jobcentrene.

Jeg er naturligvis enig i, at tavshedspligten i en vis udstrækning muliggør, at der afholdes borgermøder om personlige forhold under tilstedeværelsen af andre ansatte i kommunen.

Jeg bemærker imidlertid, at forvaltningen ikke i sit svar har afvist de oplysninger, jeg har modtaget fra medarbejdere i forvaltningen om, at

der i praksis afholdes flere borgermøder i samme lokale på samme tid under forhold, der muliggør, at borgerne kan overheøre andres samtaler og dermed kan blive bekendt med oplysninger af personlig og privat karakter.

Efter iværksættelsen af denne undersøgelse deltog Borgerrådgiveren den 13. marts 2013 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kursus om 'God sagsbehandling i borgersager'.

Kursusdeltagerne omfattede medarbejdere fra både jobcentre og beskæftigelsescentre. I forbindelse med oplægget kom flere af kursusdeltagerne med oplysninger om, at der på deres arbejdspladser blev holdt samtaler mellem sagsbehandlere og borgere i lokaler, hvor andre sagsbehandlere samtidig holdt samtaler med borgere.

I hvert fald tre deltagere på kurset oplyste, at den enkelte borger – i de tilfælde, hvor der er andre borgere til stede i samme lokale (eventuelt med lav skillevæg), som den konkrete borgersamtale bliver afholdt – *ikke* bliver bedt om at give samtykke til, at samtalen bliver holdt i et lokale, hvor andre borgere er til stede.

Dog var der andre deltagere på kurset, der oplyste, at det er deres erfaring, at der bliver bedt om samtykke fra borgere i de nævnte tilfælde.

En enkelt beskæftigelseskonsulent oplyste, at vedkommende ikke beder om den enkelte borgers samtykke, da der jo alligevel ikke er andre lokaler til rådighed, hvor man kan have en borgersamtale, uden at der er andre borgere til stede. Beskæftigelseskonsulenten oplyste i den forbindelse, at konsekvensen af multisamtalerne er, at vedkommende undgår at bede borgeren om oplysninger, der er personfølsomme.

Samme medarbejder oplyste, at vedkommende til gengæld afholdte sig fra at spørge ind til en borgers mulige alkoholmisbrug, da vedkommende ikke kunne spørge herom uden borgers samtykke. Konsulenten gav udtryk for, at dette til dels forhindrede konsulenten i at varetage sine arbejdsopgaver.

Flere af kursusdeltagerne oplyste, at borgerne bl.a. bliver bedt om at sige deres cpr.nr., selv om der er andre borgere til stede i lokalet, om end bag en lav skillevæg.

Jeg bemærker, at oplysningerne fra medarbejderne i forvaltningen ikke er fremkommet som svar på spørgsmål fra Borgerrådgiveren, men som spontane reaktioner på Borgerrådgiverens undervisning og vejledning i reglerne om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger.

På baggrund af tilkendegivelser fra flere medarbejdere fra flere arbejdssteder i forvaltningen og forvaltningens svar til mig, må jeg lægge til grund, at der i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i praksis afholdes flere borgermøder i samme lokale på samme tid under forhold, der muliggør, at borgerne kan overhøre andres samtaler og dermed kan blive bekendt med oplysninger af personlig og privat karakter. Sådanne møder afholdes i nogle tilfælde med borgerens udtrykkelige samtykke og i andre tilfælde alene med det samtykke, der ligger i borgerens aktive tilstedeværelse.

Jeg kan ikke vurdere omfanget af denne praksis nærmere, men må på det foreliggende grundlag antage, at det er almindeligt forekommende.

Jeg må endvidere konstatere, at fænomenet kan have i hvert fald to utilsigtede konsekvenser nemlig dels, at personlige og private oplysninger kommer til uvedkommendes kendskab og dels, at samtalerne ikke foregår frit, og at der derfor kan være spørgsmål, som ikke bliver stillet, eller svar der ikke bliver givet med den konsekvens, at forvaltningens oplysningsgrundlag bliver forringet.

Jeg finder dette meget beklageligt.

Jeg henstiller til, at forvaltningen via sine decentrale enheder sikrer, at denne praksis bliver bragt til ophør.

Jeg beder om underretning om, hvad min henstilling giver anledning til.

Med venlig hilsen



Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegnskab.
Borgerrådgiver