



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Direktionen

Sendt dags dato pr. e-post til:  
[kot@bif.kk.dk](mailto:kot@bif.kk.dk)

## **Borgerrådgiveren afslutter undersøgelse af kommunikation og arbejdsgange i Jobcenter København med fokus it-baseret overblik**

Borgerrådgiveren iværksatte marts 2016 en undersøgelse af "kommunikation og arbejdsgange i Jobcenter København til sikring af helhedsorienteret sagsbehandling og koordinering medhenblik på borgerinddragelse, hurtig afklaring og/eller beskæftigelsesfremme". Undersøgelsen var en del af Borgerrådgiverens plan for undersøgelser af egen drift for beretningsåret 2015, hvor Borgerrådgiverudvalget i marts 2015 blandt andet havde givet udtryk for, at der med fordel kunne sættes særligt fokus på kommunens jobcentre og sagsbehandlingen der.

I perioden omkring iværksættelse af nærværende undersøgelse indkom der til Borgerrådgiveren en række klager over sagsbehandlingen i jobcentrene, som blandt andet havde det gennemgående træk, at medarbejdere efter borgernes opfattelse kunne fremstå noget uforberedte og ikke tilstrækkeligt orienteret i borgers sag og de konkrete forhold af relevans for borgers tilknytning til arbejdsmarkedet. Uformelle drøftelser med jobcenterets medarbejdere modsagde ikke, at det for sagsbehandlere kunne være forbundet med visse praktiske vanskeligheder at danne sig et hurtigt overblik over en given borgers sag. Samlet set var der indikationer i retning af, at det for sagsbehandlerne (dvs. jobkonsulenterne) var forbundet med udfordringer at danne sig et hurtigt overblik over aktuel status i en given borgers sag. Muligheder og barrierer for et sådant overblik blev derfor gjort til tema for en undersøgelse af egen drift.

Henset til karakteren af undersøgelsens tema blev undersøgelsen gennemført via en dialog over en længere periode med de relevante enheder af mere overordnet og central karakter, idet fokus var på at få indsigt i og overblik over relevante it-redskaber til rådighed for jobcentrenes medarbejdere. Dermed var det muligt at følge udviklingen over tid og

**3. september 2019**

Sagsnummer  
2015-0087357

Dokumentnummer  
2015-0087357-15

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

EAN-nummer  
5798009800053

<http://www.kk.dk/da/borger/borg>

iagttage hvordan udviklingen i it-redskaber skabte nye muligheder for medarbejderne. (Der var i første række fokus på it-systemer, som kommunen selv kan vælge og ikke obligatoriske, nationale it-systemer).

Det er på baggrund af denne udvikling, som har kunnet konstateres, at undersøgelsen nu afsluttes. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at den beskrevne udfordring er håndteret på en sådan måde, at det ikke længere er af samme betydning og relevans, som det var da undersøgelsen blev besluttet og efterfølgende iværksat. Den udvikling og den dialog, der er sket i den periode undersøgelsen har stået på, efterlader det klare indtryk, at de relevante enheder under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har arbejdet målrettet med den beskrevne udfordring, og har formået at håndtere denne på en sådan måde at et tilfredsstillende resultat af processen er opnået.

Denne vurdering er baseret på den løbende dialog med forvaltningen og de demonstrationer og den dokumentation, som forvaltningen har givet Borgerrådgiveren vedrørende udviklingen i it-redskaber i jobcentrene, herunder med særligt fokus på mulighederne for tværgående overblik i dagligdags sagsbehandlingssituationer, der involverer møder med borgerne. Borgerrådgiverens medarbejder har således som led i undersøgelsen deltaget i en række demonstrationer og møder, hvor medarbejdere fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med særlig indsigt i krav til sagsbehandling og tekniske muligheder har redegjort for mulighederne i it-systemer, der er implementeret i Jobcenter København i undersøgelsesperioden.

Vurderingen underbygges yderligere af det indtryk, som borgernes klager vedrørende det relevante område overordnet set efterlader, såvel som af uformelle meldinger fra sagsbehandlerne. Begge dele indikerer, at udfordringen ikke er af samme betydning, som den var da undersøgelsen blev fastlagt og derefter iværksat. Det bemærkes, at undersøgelsestemaet som det er formuleret, kan forstås bredere end det, der konkret har været undersøgt. Borgerrådgiveren har i den forbindelse valgt at fokusere på det mest centrale tema, herunder for at minimere resourcetrækket på forvaltningen, og dette mål har også været styrende for undersøgelsesmetoden, der har fokuseret på mundtlighed og dialog. Supplerende kan henvises til Borgerrådgiverens inspektion af håndtering af håndtering for fordeling af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet, jf. endelig rapport af juli 2019.

Borgerrådgiveren takker afslutningsvist for forvaltningens samarbejde og den løbende dialog, der har muliggjort en målrettet og smidig afvikling af undersøgelsen.

Venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Busse'.

Johan Busse  
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P. C. Vang'.

/ Paul C. Vang  
Jurist