



Til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen
samt Kultur- og Fritidsforvaltningen

16-11-2016

Sagsnr.
2016-0000426

Dokumentnr.
2016-0000426-17

Sendt pr. mail d.d.

Borgerrådgiverens inspektion af modtagelsen i Jobcenter Lærkevej

INDLEDNING

Dette brev indeholder mine endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af min varslede inspektion af modtagelsen i Jobcenter Lærkevej 18 (herefter centerindgangen) den 22. august 2016.

Inspektionen af centerindgangen er en del af Borgerrådgiverens egen drift-plan 2016, som er fastlagt efter drøftelse med Borgerrådgiverudvalget.

Formålet med inspektionen var at undersøge, hvordan centerindgangen understøtter tavshedspligt, fortrolighed og diskretion.

BAGGRUND

Centerindgangen er en samlet indgang til kommunen, hvor udsatte borgere kan få rådgivning og støtte i forhold til jobsøgning, sociale forhold, borgerservice spørgsmål samt vejledning inden for ydelsesservice. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen samarbejder centerindgangen.

Jeg iværksatte inspektionen ved brev af 9. juni 2016 til forvaltningerne. I mit brev fremgår følgende om inspektionens 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.

[...]

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

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 karakter.

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 anmodede på den baggrund om at modtage en samlet udtalelse fra forvaltningerne. Jeg modtog brev af 4. juli 2016 med en samlet udtalelse fra forvaltningerne, hvoraf det bl.a. fremgår følgende:

” ...

Generelt om indretningen af centerindgangen.

Den nye centerindgang åbnede 1. oktober 2015. Centerindgangen er et samarbejde på tværs af forvaltningerne med henblik på at

sikre udsatte borgere en enkel indgang til kommunen og yde en hurtigere og mere koordineret indsats.

Forvaltningerne har i etableringsfasen været opmærksom på kravene til indretning i forhold til at sikre fortrolighed og diskretion mv. og har blandt andet spurgt Borgerrådgiveren til råds ud fra Borgerrådgiverens viden generelt og erfaring fra tidligere inspektioner og undersøgelser.

På trods af at forvaltningerne har den tilstrækkelige viden om kravene til indretning, var det ikke muligt at indrette centerindgangen optimalt inden åbningen. Dette skyldes dels leveringstid på specialbyggede afskærmninger og dels et ønske om at gøre sig erfaring med, hvilke behov en samlokalisering af forvaltningernes service til borgerne skaber, således at den fysiske indretning afspejler den faktiske anvendelse af centerindgangen.

Skrankeområde.

Ved skranken foretages kun korte samtaler af informativ karakter, fx forvaltningernes forskellige adresser, oplysninger om mulighederne for samtale i jobcentret etc. Borgerne har ved skranken mulighed for at taste sit cpr.nr. frem for at sige det højt til medarbejderen.

Der er opsat afskærmning på hver side af medarbejdernes pc'er for at sikre visuel diskretion ved henvendelser. Herudover er der påsat film på udvalgte skærme i skranken, som gør, at kun medarbejderen foran pc'en kan se skærmen.

Herudover låses skærmene i skranken, når medarbejderen forlader pc'en.

Der er desuden diskretionslinje og visuel afmærkning i forhold til kø.

Ekspeditionsområde.

Når det vurderes, at borgeren skal have en samtale af mere omfattende karakter, henvises der til venteområdet, hvorefter borgeren bliver hentet af en sagsbehandler.

I den del af centerindgangen, hvor der afholdes samtaler, er der opsat afskærmning. Borgerteamet er placeret bagerst i centerindgangen og har opsat en afskærmning ved sagsbehandlerbordene, som ikke var til stede i det tidligere Borgerservicecenter Bispebjerg på Lærkevej. Borgerrådgiveren foretog en inspektion af det tidligere Borgerservicecenter Bispebjerg på Lærkevej den 30. september 2014.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er placeret bag skranken, og har siden åbningen af centerindgangen afprøvet forskellige typer afskærmninger i ekspeditionsområdet. De endelige specialbyggede afskærmninger er bestilt og etableres i uge 28.

Der er ved valg af de endelige afskærmninger taget højde for at afskærmningen har en tilstrækkelig størrelse til reelt at sikre visuel og auditiv diskretion og overholdelse af reglerne om tavshedspligt og fortrolighed, uden dog at være større end at medarbejderens sikkerhed fortsat tilgodeses. Det skal således være muligt for vagterne at have et overblik over lokalet. Afskærmningen skal desuden være solid og ikke umiddelbart til at vælte.

Der er endvidere mulighed for at afholde samtaler i 3 særskilte samtalerum, hvis der er behov for dette, fx hvis borgeren er utryg. Samtalerummene er placeret i centerindgangen, så der er let adgang til at se, hvornår de er ledige. Samtalerummene er med delvist slørede glasvægge. Dette sikrer både fortrolighed mv. og medarbejdernes sikkerhed.

Skærmene ved samtalepladserne i ekspeditionsområdet låses, når medarbejderen forlader pc'en.

Fremmødescanner.

Fremmødescanneren anvendes af borgere, som allerede har en aftale med en medarbejder. Borgeren registrerer sit fremmøde ved scanning af sit sundhedskort eller ved tastning af sit cpr.nr. på skærmen.

Fremmødescanneren er placeret, således at uvedkommende ikke kan se skærmen.

Borger pc'er.

I centerindgangen har borgerne adgang til anvendelse af pc'er eventuelt med bistand fra en medarbejder. For at sikre diskretion mv. er der opsat film på skærmene.

Interne retningslinjer i centerindgangen.

Centerindgangen har interne retningslinjer for håndtering af personfølsomme oplysninger. Retningslinjerne har været drøftet i den tværgående driftsgruppe og er meldt ud mundtligt til alle medarbejderne. I forbindelse med Borgerrådgiverens henvendelse er retningslinjerne blevet nedskrevet og på ny udmeldt til alle medarbejdere i centerindgangen.

...

Forvaltningerne har ved e-mail af 21. september 2016 præciseret, at formuleringen ”Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er placeret bag skranken” i forvaltningernes samlede udtalelse af 4. juli 2016 (se side 4 øverst) skal forstås således, at forvaltningernes sagsbehandlingsborde er placeret i området bag skranken.

VURDERING

Det er min vurdering, at indretningen af skrankeområdet er hensigtsmæssig i forhold til samtalerne karakter (kun korte informative samtaler), og jeg vurderer, at borgerne kan henvende sig i skranken uden nævneværdig risiko for, at deres oplysninger kommer til uvedkommendes kendskab, idet der er taget forholdsregler for at undgå dette.

Det er overordnet min vurdering, at indretningen af ekspeditionsområdet i øvrigt er hensigtsmæssig, men jeg finder, at forhold kan forbedres.

Jeg vurderer, at afskærmningen ved sagsbehandlerbordene bag skranken bestående af ni rækker á tre borde giver en auditiv og visuel afskærmning mellem bordene på samme række. Der er ikke skabt et fuldstændigt effektivt fortrolighedsrum, men det er min opfattelse, at afskærmningen på rimelig vis imødekommer de udfordringer, der er forbundet med at afholde samtaler ved borde ved siden af hinanden, herunder diskretionshensynet, sikkerhedshensynet og hensynet til en udnyttelse af den plads, der er til rådighed. Hertil kommer, at der er mulighed for på borgerens anmodning eller efter vurdering fra en medarbejder, at foretrække til et af de tre afskærmede lokaler.

Jeg vurderer dog samtidig, at afskærmningen ikke giver fuld auditiv diskretion på tværs af bordrækkerne, idet det er muligt at overhøre brudstykker fra samtaler på tværs af sagsbehandlerbordene.

Fremmødescanneren, borger pc'erne samt forvaltningernes retningslinjer giver mig ikke anledning til bemærkninger.

ANBEFALING

Jeg anbefaler, at forvaltningerne undersøger mulighederne for bedre auditiv diskretion på tværs af bordrækkerne i ekspeditionsområdet f.eks. ved at ændre afstanden mellem bordrækkerne og/eller ved at ændre på akustikken i området.

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

UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne vurderingerne og anbefalingen på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningerne bedes i givet fald kontakte jurist Daniel Soelberg Bach, borgerraadgiveren@kk.dk, 3366 1400, for nærmere aftale.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/Daniel Soelberg Bach
Jurist