



## **Bilag 1: Kravspecifikation for genudbud af ekstern tilsynsfunktion**

24-09-2012

### **Bilag 1: Kravspecifikation**

Københavns Kommune har ansvaret for beskæftigelsesindsatsen i København og har derfor pligt til at føre tilsyn med opgavevaretagelsen, jf. §§ 15 og 16 i lov om retssikkerhed på det sociale område. Dette gælder også, når kommunen har overdraget opgaver i beskæftigelsesindsatsen til andre aktører.

I Københavns Kommune udføres den aktive beskæftigelsesindsats både af eksterne leverandører og andre aktører, og af Københavns Kommunes jobcentre samt kommunens beskæftigelsescentre. Københavns Kommune har således pligt til at føre tilsyn med alle disse eksterne og interne leverandørers udførelse af opgaver efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

Københavns Kommune (og Arbejdsmarkedsstyrelsen) gennemfører løbende målgrupperettede udbudsforretninger (indsatsområder) ift. udførelsen af opgaver i beskæftigelsesindsatsen overfor de ledige borgere. Disse bliver afsluttet med indgåelse af rammeaftaler med forskellige eksterne leverandører, (forstået som leverandører af tilbud samt andre aktører, der afvikler kontaktforløb / myndighedsopgaver på vegne af kommunen). Derudover har forvaltningen aftaler med dens egne enheder omkring udførelsen af opgaver i beskæftigelsesindsatsen.

Dette udbud vedrører tilsyn med kommunens beskæftigelsesindsats hos både de eksterne leverandører og i kommunens egen indsats. Den eksterne tilsynsopgave er at sikre borgerne og kommunen den service, som leverandørerne har forpligtet sig til at levere i aftalegrundlaget i form af rammeaftaler og interne aftaler, jf. bilag 3. Det eksterne tilsyns rolle er på denne måde at være kommunens forlængede arm i relation til tilsyn med eksterne og interne leverandører.

Det eksterne tilsyn vil indgå som et element i kommunens overordnede kvalitets- og tilsynsopfølgning, der anvendes i arbejdet med at føre tilsyn, styre og sikre kvaliteten af forvaltningens forskellige beskæftigelsestilbud.

Andre elementer i kommunens kvalitetsovervågning af de forskellige beskæftigelsestilbud vedrører bl.a. klagesagsbehandling, effekt- og resultatovervågning, systematiske brugerundersøgelser og tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på de områder, hvor leverandøren varetager myndighedsopgaver på vegne af kommunen.

Forvaltningen har som del af kommunens tilsynsopgave løbende kontakt til sine leverandører via fælles leverandørmøder, telefonisk kontakt og individuelle dialogmøder.

Forvaltningen rapporterer halvårligt til Københavns Kommunes Beskæftigelses- og Integrationsudvalg omkring forvaltningens overordnede kvalitets- og tilsynsopfølgning ift. eksterne og interne leverandører af beskæftigelsestilbud. Heri indgår også en orientering om det eksterne tilsyns afrapporteringer.

## **1.0: Definitioner**

I relation til beskæftigelsesindsatsen anvender Københavns Kommune følgende betegnelser:

Ved rammeaftale forstås det kontraktlige grundlag som de eksterne leverandører har for deres aftale med kommunen. En leverandørs rammeaftale indeholder også de bilag, som er dækkende for leverandørens tilbud på det pågældende indsatsområde / udbudsområde.

Ved en (intern)aftale forstås det kontraktlige forhold, som gælder mellem Københavns Kommune og den udførende interne enhed i form af Jobcenter København og Kommunens beskæftigelsescentre.

Ved en (ramme)aftale forstås i sammenhængen en samlebetegnelse for de to ovenstående definitioner.

Ved delaftale forstås det overordnede indhold af leverandørens *tilbud / tilbudsforløb / tilbudspakke*, herunder mulige sammensætninger af forløb til borgeren, som beskrevet i løsningsbeskrivelsen i det respektive bilag i rammeaftalen. En delaftale repræsenterer et tilbud som svarer til et bestillingsnummer i kommunens styringssystem KMD OPERA. Der kan være flere tilbud / forløb (dvs. delaftaler) under en rammeaftale. Betegnelsen bruges ofte synonymt med ”projektbeskrivelse”, som udgør det tilbudsbeskrivelsesbilag, der indtastes i kommunens interne bestillingssystem, KMD Opera, jf. i øvrigt bilag 3.

Ved enkeltkøbsaftale forstås den konkrete aftale om indkøb af et forløb under en delaftale, der indgås mellem Københavns Kommune og leverandøren for afgrænsede ydelser til en borger.

Ved indsatsområde / udbudsområde forstås den særskilte ydelse om levering af tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, som kommunen har haft udbudt / har indgået delaftale omkring.

Ved (ekstern) leverandør forstås leverandører, der i medfør af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats udfører beskæftigelsesindsats for kommunen.

Ved Anden Aktør / Andre Aktører forstås leverandører, der i medfør af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats udfører beskæftigelsesindsats i tilknytning til udlagte myndighedsopgaver.

Ved intern/kommunal leverandør forstås kommunale enheder, der i medfør af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats udfører beskæftigelsesindsats i kommunens eget regi, dvs. Københavns Kommunes beskæftigelsescentre og jobcentre.

Ved generel omtale af leverandører forstås såvel (eksterne) leverandører, andre aktører og interne kommunale leverandører.

Ved tilbuds(forløb) / tilbudspakke / (indsats)modul forstås et fleksibelt tilrettelagt forløb og/eller enkeltstående redskaber, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Lovbekendtgørelse nr. 706 af 28. juni 2012), som kan ydes en ledig borger efter bestilling fra Jobcenter København<sup>1</sup>.

Ved redskab/-er forstås et eller flere konkrete redskaber efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, der indgår i de forløb, som leverandøren tilbyder.

Ved Københavns Kommune forstås ud fra den konkrete sammenhæng Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Center for Driftsunderstøttelse eller Jobcenter København eller flere af disse.

---

<sup>1</sup> Årsagen til den forskellige terminologi er, at der anvendes forskellige betegnelser i udbudsmaterialerne på de forskellige indsatsområder, fx jobsøgningsforløb og en uddannelsespakke.

## 1.1 Tilsynsmodel og tilsynsenhedens opgaver og omfang

Tilsynsenhedens opgaver omhandler bl.a. kontrol af, om leverandørerne overholder lovgivningen, de administrative retningslinjer samt aftalegrundlagets (rammeaftaler og interne aftaler) kontraktmæssige forhold, herunder ikke mindst indholdet af leverancerne. Dette skal kontrolleres ved uanmeldte tilsynsbesøg hos leverandørerne i overensstemmelse med denne kravspecifikation.

Tilsynsenhedens opgave omhandler i 2013 forventet samlet 57 årligt uanmeldte tilsynsbesøg med tilsynet af 46 rammeaftaler og 11 aftaler vedrørende kommunens egne tilbud.

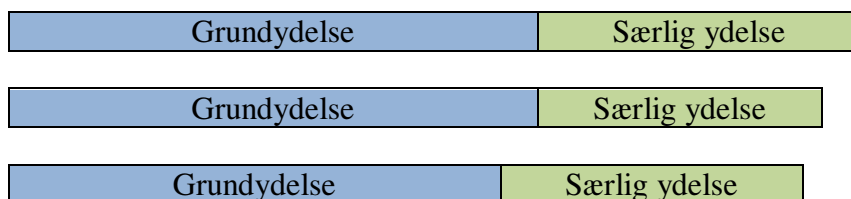
Disse tilsynsbesøg fordeler sig med forskellig spredning på 8 forskellige indsatsområder. Se tabeloversigt (Tabel 1) og yderligere uddybning i bilag 1A + 1B.

Hertil kommer eventuelle tilkøbsoptioner om ekstra uanmeldte tilsynsbesøg (option 1), tilføjelse af ekstra leverandører (option 2).

Tilsynsenhedens tilsynsbesøgsopgave er opdelt i en *grundydelse*, der dækker de tilsynsaktiviteter, der er relevante for alle kommunens 8 særskilte indsatsområder. (se tabel 1)

Derudover skal der i det årlige uanmeldte tilsynsbesøg – inklusive eventuelle ekstra optionsbesøg - indgå en *særlig ydelse*, som dækker de indholdsmæssige tilsynsaktiviteter, der er specifikt relevante i relation til tilsyn for det enkelte indsatsområde. Der er forskel på omfanget af tilsynsydelsen på de forskellige specifikke indsatsområder, hvilket er afbildet ved forskellige illustrative eksempler i nedenstående figur. En bjælke repræsenterer et uanmeldt besøg.

Grundydelsen er som udgangspunkt samme omfang hos hver leverandør/indsatsområde, dog kan der være tilfælde, hvor dette devierer i praksis i overensstemmelse med kravspecifikationens rammer for det enkelte indsatsområde.



Der henvises i øvrigt til bilag 1B for en oversigt, der illustrerer fordelingen mellem grundydelsen og de særlige ydelser, herunder kontrolhyppigheden.

Det skal bemærkes, at der i Københavns Kommune er tale om forskellige udbud af forskellige ydelser efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) samt udbudsområder, jf. nedenfor. Leverandørerne leverer således ikke i alle tilfælde samtlige forskellige tilbudsforløb / tilbudspakker under hvert enkelt indsatsområde. (se bilag 1A)

Nedenstående tabel 1 er en oversigt over det nuværende antal af indsatsområder / tilbudspakker(-forløb) / rammeaftaler, som forventes at udgøre tilsynsopgavens omfang i 2013. Det er muligt, at der senere vil blive oprettet nye interne tilbud i beskæftigelsescentrene ift. bestemt efterspurgt behov fra jobcentrene, som vil blive omfattet af et eksternt tilsyn, ligesom det er muligt, at en leverandør udgår fra beskæftigelsesindsatsen til Københavns Kommune. I disse tilfælde reguleres tilsynsopgaven og pris herfor i overensstemmelse med de i denne kravspecifikation beskrevne rammer samt pris- og betalingsmodellen for kontrakten (bilag 4).

Det bemærkes, at der i langt de fleste tilfælde er flere forskellige leverandører af de samme tilbudsforløb/pakker. Der henvises til bilag 1A for en uddybende oversigt med samtlige nuværende tilbud under de forskellige indsatsområder, som er omfattet af tilsynet.

Nedenstående oversigt (Tabel 1) viser de forskellige indsatsområder. Under de enkelte indsatsområder findes forskellige indsatsrettede tilbudsforløb / tilbudspakker, som de ledige borgere i målgrupperne visiteres til.

**Tabel 1: Oversigt over indsatsområder og rammeaftaler**

Indsatsområder (udbudsforretninger)	Antal (ramme)aftaler og aftalernes varighed
<b>Eksterne leverandører</b>	
<b>Beskæftigelsestilbud til primært jobklare ledige borgere (matchgruppe 1)</b> (Match 1-udbud 2012)  <u>10 tilbudsforløb</u>	18 rammeaftaler (18 leverandører)  Rammeaftale udløber 31.12.2014 – mulighed for forlængelse op til samlet 12 måneder / beslutning om genudbud
<b>Beskæftigelsestilbud til primært indsatsklare ledige borgere (matchgruppe 2)</b> (Match-2 udbud 2012)  <u>12 tilbudspakker</u>	12 rammeaftaler (12 leverandører)  Rammeaftale udløber 30.06.2015 – mulighed for forlængelse op til samlet 12 måneder / beslutning om genudbud
<b>Aktive tilbud for sygemeldte borgere</b> (Sygefraværsudbud 2010)  <u>3 tilbudspakker</u>	8 rammeaftaler (8 leverandører)  Rammeaftale udløber 30.08.2014 – Ingen mulighed for forlængelse / men beslutning om genudbud
<b>Formidling af fleksjobforløb mm.</b> (Fleksjobformidlings udbud 2009)  <u>1 tilbudsforløb</u>	3 rammeaftaler (3 leverandører)  Rammeaftale udløber 30.06.2013 – Ingen mulighed for forlængelse / men beslutning om genudbud. Der kan være afløb på op til 5 måneder efter rammeaftalens løbetid.
<b>Anden Aktør- indsatsområder (myndighedsoverdragelse)</b>	
<b>Beskæftigelsestilbud til ledige borgere med længere videregående uddannelse (LVU) (LVU-udbud 2013)</b>  (Bemærk at der både er tale om Anden Aktør-indsats og eksterne leverandør-indsats)  <u>6 tilbudsforløb / moduler (både</u>	5 rammeaftaler (5 leverandører)  Rammeaftale udløber 28.02.2016 – mulighed for forlængelse op til samlet 12 måneder / beslutning om genudbud  De konkrete 5 leverandørerne for LVU-udbud 2013 er stadig ukendte. Tildelingen af

<u>med og uden myndighedsudlægning)</u>	rammeaftaler sker ca. samtidigt med nærværende udbuds tidsplan. Med disse leverandører vil der samlet set være tale om 57 besøg.
<b>Egen (kommunal) indsats</b>	<b>Kommunale leverandører</b>
<b>Kommunale leverandører</b>	
<b>Matchgruppe 1-indsats</b>	6 aftaler (6 kommunale/interne leverandører)
<u>17 tilbudspakker på beskæftigelsescentrene (CKB, CAB, CBSI)</u>	Center for Kompetencer og Beskæftigelse (CKB) Center for Afklaring og Beskæftigelse (CAB) Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration (CBSI)
<u>3 tilbud i Arbejdsmarkedscentret (AMC)</u>	Jobcenter København - Arbejdsmarkedscentret (AMC)
<u>1 tilbud i Karrierecentret (KC)</u>	Jobcenter København - Karrierecentret (KC)
<u>8 tilbud i Ungecentret (JKU)</u>	Jobcenter København - Ungecentret (JKU)
<b>Matchgruppe 2-indsats</b>	5 aftaler (5 kommunale udfører /interne leverandører)
<u>13 tilbudspakker på beskæftigelsescentrene og IBOS via CAB</u>	CKB, CAB, CBSI, Instituttet for Blinde og Svagsynede (IBOS) (som er forankret på CAB.)
<u>1 tilbud på Center for Jobindsats (JKI)</u>	Jobcenter København - Center for Jobindsats (JKI)

Et tilbud defineres som et beskæftigelsestilbud i form af en delaftale / projektbeskrivelse, der er oprettet med et selvstændigt aftale-id (tilbuds-id) i kommunens bestillingssystem KMD OPERA. Samlet set omhandler dette tilsyn i 2013 således 233 beskæftigelsestilbud, jf. bilag 1A.

Der er i alt tale om 46 rammeaftaler og 11 interne aftaler om tilbud. Tilsynsenheden skal således årligt gennemføre 57 uanmeldte tilsynsbesøg, hvor der føres kontrol med 57 (ramme)aftaler.

Flere leverandører har rammeaftaler på mere end et indsatsområde. Det betyder, at der samlet set er færre leverandører, end der er (ramme)aftaler.

For 2013 er der 57 (ramme)aftaler, som omfattes af dette til syn, og som fordeler sig på 39 leverandører inklusive de kommunale leverandører.

I de tilfælde, hvor en leverandør har flere (ramme)aftaler og med samme leveringsadresse, vil det være muligt for tilsynsenheden at organisere og udføre det fysiske uanmeldte tilsynsbesøg af flere (ramme)aftaler på samme tid. Selvom det fysiske uanmeldte tilsynsbesøg kan vedrøre flere (ramme)aftaler og dermed reducere antallet af de 57 ovenstående årligt uanmeldte tilsynsbesøg, skal der altid føres tilsyn med 57 aftaler, herunder for hvert af indsatsområderne.

Der skal i forlængelse heraf altid afleveres en afrapportering for hver af de 57 aftaler, der skal føres tilsyn med. Der henvises til bilag 3 for uddybende beskrivelse af krav til rapportering.

Tilbudsgiver skal således afgive et samlet pristilbud for tilsyn med 57 (ramme)aftaler, jf. bilag 4. Tilsynet har indenfor denne kravspecifikations rammer frihed til konkret at organisere opgaven.

De årlige tilsynsbesøg skal dog være udført inden for tilsynskalenderåret, dvs. perioden 1.marts-28.februar. Der forventes en vis spredning udover tilsynskalenderåret.

Forvaltningen har ret til at udpege særlige opmærksomhedspunkter for tilsynet i relation til en konkret leverandør, herunder at nogle bestemte pakker / tilbud / forløb skal kontrolleres frem for andre. Ligeså har forvaltningen ret til at fremrykke tilsynsbesøg, således at dette tidsmæssigt finder sted hos nogle bestemte leverandører før andre, ligesom forvaltningen har ret til at ændre et tilsynsbesøg fra en hovedleverandørs adresse til en eventuel underleverandør på indsatsområdet.



Tilsynsenheden skal løbende i deres tilsynsforberedelse holde sig ajour med det aktuelle antal borgere, der er indskrevet i de forskellige tilbud hos leverandørerne på det pågældende indsatsområde og planlægge besøgene herudfra.

Dette gøres via den IT-løsning, der stilles tilsynet til rådighed, jf. bilag 3. Tilsynet skal planlægge besøgene således, at tilsynet besøger de leverandører, hvor der er en vis mængde af borgere, jf. nedenfor under punkt 2 om krav til organisering.

Der henvises i øvrigt til bilag 3 om krav til samarbejde.

## **1.2 Optioner:**

Københavns Kommune ønsker mulighed for at anvende forskellige optioner som tilkøb af specifikke ydelser, hvis der opstår et behov. Tilbudsgivers pristilbud for opgaven såvel som pristilbud på optioner skal angives i bilag 4.

Alle optioner skal kunne udnyttes en eller flere gange i hele aftalens løbetid.

Tilsynsenheden har dog ingen garanti for eller krav på, at forvaltningen anvender optioner i kontraktens løbetid.

### Option 1: Ekstra uanmeldt tilsynsbesøg

Et ekstra tilsynsbesøg skal indeholde muligheden for, at alle de beskrevne elementer i denne kravspecifikation kan indgå.

Ved anvendelse af denne option vil der dog oftest være tale om et fokuseret tilsynsbesøg og ikke et fornyet tilsyn med alle kontrolpunkter i kravspecifikationen.

### Option 2: Ekstra leverandører

Københavns Kommune ønsker mulighed for en option i forhold til antallet af leverandører, således at der kan tilkøbes kontrol af flere / nye leverandører, hvis dette behov opstår.

Kontrollen med ekstra leverandører skal indeholde alle de beskrevne elementer i denne kravspecifikation, herunder således også de særlige ydelser, hvor dette er relevant.

Ved både option 1 og 2 kan der være forskel på omfanget af tilsynsbesøget afhængig af hvilket indsatsområde, som optionen anvendes på.

## 2. Krav til organisering af tilsynsbesøg

Alle leverandører på alle indsatsområder skal som udgangspunkt have ét årligt uanmeldt tilsynsbesøg indenfor tilsynskalenderåret på 12 måneder.

Der skal ved hvert uanmeldt tilsynsbesøg udvælges 3 af leverandørens tilbud/ pakker / forløb, som skal kontrolleres inden for rammen for kontrolpunkterne i overensstemmelse med denne kravspecifikation. Et tilbud / pakke / forløb defineres som et sådant, når det har et selvstændigt tilbuds-id (opera-id/aftale-id), jf. ovenfor.

Såfremt en leverandør i medfør af en konkret (ramme)aftale leverer mere end 3 pakker / tilbud / forløb, skal tilsynsenheden udvælge 3 repræsentative forløb set i relation til enkeltleverandørens (ramme)aftale, forudsat at forvaltningen ikke før tilsynsbesøget har anmodet om andet.

Såfremt en leverandør i medfør af en konkret (ramme)aftale leverer mindre end 3 pakker / tilbud / forløb under indsatsområdets (ramme)aftale, skal alle leverandørens pakker udtages til kontrol.

Kommunen har i rammeaftalerne på beskæftigelsesindsatsområdet en ret, men ingen pligt til at købe forløb til kommunens ledige borgere hos rammeaftaleindehaverne. Der kan derfor være leverandører og / eller pakker / tilbud / forløb, som på et givet tidspunkt eller i en given periode ikke anvendes eller anvendes i meget begrænset omfang af Jobcenter København. Da tilsynsbesøg i medfør af denne kravspecifikation omfatter kontrol med kvalitet i borgerindsatsen, er tilsynsbesøg afhængigt af, om der aktuelt er borgere i pakke/tilbud/forløb på den planlagte dato for tilsynsbesøget.

Tilsynsenheden skal derfor kun gennemføre tilsynsbesøg, såfremt der er minimum 5 borgere hos leverandøren på indsatsområdet. Er der mindre end 5 borgere, skal tilsynet udskydes / ikke gennemføres, med mindre Københavns Kommune anmoder om andet.

Tilsynsenheden skal som ovenfor beskrevet holde sig ajour med det aktuelle borgerantal på leverandørens indsatsområde (herunder de enkelte tilbud/forløb/pakker), som tilsynet ved planlægningen af tilsynsbesøgene agter at besøge. Tilrettelæggelsen af tilsynsbesøgene skal således være fleksibel ift. antallet af borgere i forløb på indsatsområdet. Hvis der ikke er tilmeldt borgere på en angiven forventet dato, skal tilsynet udføres på et senere tidspunkt i tilsynsåret, jf. nedenstående model:

0 borgere i forløb på et indsatsområde:

Intet tilsynsbesøg i den pågældende periode. Tilsynet skal således udskyde besøget til senere i tilsynskalenderåret.

5 – borgere i forløb på et indsatsområde:

Fuldt uanmeldt tilsynsbesøg.

Tilsynsenheden skal kunne foretage uanmeldt besøg hos leverandørerne på alle hverdage i hele tilsynskalenderåret, medmindre forvaltningen anmoder om andet.

Tilsynsenheden skal dog ikke planlægge tilsynsbesøg hos leverandører i perioden mellem jul og nytår. (23. december-1. Januar)

### **2.1: Konvertering af ikke gennemførte tilsynsbesøg**

Såfremt en leverandør i en periode har ønsket et midlertidigt stop af bestillinger under sin rammeaftale, medfører dette et fuldt stop for henvisninger. Der vil således ikke være borgere, som aktuelt deltager i tilbuddet, hvorfor denne leverandør ikke skal besøges i den pågældende periode. Såfremt et midlertidigt stop løber over et tilsynsår på 12 måneder (01.03 til 28.02), skal leverandøren dermed ikke besøges i de pågældende 12 måneder. Tilsynsbesøget konverteres i denne forbindelse til et ekstra tilsynsbesøg ("option 1"), som forvaltningen kan anvende indenfor rammerne af denne kravspecifikation, jf. nedenfor.

Midlertidigt stop er en mulighed for leverandører efter konkret aftale med forvaltningen, men det er ikke et forhold, som forvaltningen forventer.

Såfremt tilsynsenheden bliver nødsaget til at udskyde et tilsynsbesøg pga. af antallet af borgere, konverteres tilsynsbesøget ligeledes til et ekstra tilsynsbesøg ("option 1"), som forvaltningen kan anvende indenfor rammerne af denne kravspecifikation, jf. nedenstående:

Såfremt et uanmeldt tilsynsbesøg ikke gennemføres indenfor tilsynskalenderårets 12 måneder, jf. ovenfor, konverteres besøget til et ekstra tilsynsbesøg (option 1), som forvaltningen kan anvende indenfor rammerne af denne kravspecifikation. Tilsynet kan ikke fakturere Københavns Kommune yderligere for denne option, da den er forudbetalt, jf. pris- og betalingsmodellen (bilag 4).

Dette besøg skal effektueres af forvaltningen indenfor de følgende 12 måneder i det efterfølgende tilsynskalenderår. Det vil eksempelvis betyde, at såfremt et tilsynsbesøg på match-2 udbuddet ikke gennemføres i tilsynskalenderåret 01.03.2013-28.02.2014, konverteres besøget automatisk til et optionsbesøg (option 1), som skal effektueres i perioden 01.03.2014-28.02.2015.

Der henvises til bilag 3 for en uddybende beskrivelse heraf.

### **3. Krav til indholdet af tilsynsenhedens grundydelse.**

Det er et krav, at tilsynsbesøget altid sker uanmeldt. Dette gælder også for optionsbesøg.

I flere af de følgende kontrolpunkter skal der føres tilsyn via tilfældigt udvalgte stikprøver på borgerniveau, hvor i alt 5 konkrete borgersager udtages til kontrol. Tilsynsenheden har mulighed for at undersøge de samme 5 udtagne borgersager på tværs af kontrolpunkter i denne kravspecifikation. Forvaltningen anbefaler i denne forbindelse, at gennemførelse af borgersamtalerne, jf. kontrolpunkt 3.5, udføres i slutningen af tilsynsbesøget, da borgerne således kan spørges ud fra sammenhæng og fund i første del af besøget, der relaterer sig til de øvrige kontrolpunkter.

Tilsynsenheden får via Københavns Kommune adgang til systemet KMD Opera, således at tilsynet kan udsøge de borgersager, der ønskes udtaget til kontrol.

Leverandørerne er forpligtigede til at medvirke ved tilsynets gennemførelse af kontrolpunkter og således også til at give tilsynsenheden relevante data fra andre fagsystemer, som anvendes i borgerindsatsen i medfør af (ramme)aftalen, herunder Udbudsportalen, og som er relevante for tilsynets udførelse af kontrolpunkterne. Der henvises i øvrigt til bilag 3.

*Grundydelsen* består af de tilsynsaktiviteter, som uafhængigt af indsatsområde skal gennemføres ved hvert uanmeldt tilsynsbesøg hos leverandørerne. Hertil kommer de evt. tilknyttede tilsynsaktiviteter i form af de *særlige ydelser*.

For at sikre en optimal udnyttelse af tilsynets funktion, ønsker Københavns Kommune ikke, at der anvendes tid i tilsynet på at kontrollere visse enkelte forhold, som i forbindelse med tidligere

tilsynsbesøg er blevet kontrollerede som værende i orden og som der ikke umiddelbart er anledning til at genkontrollere på det pågældende tidspunkt.

Det vil således under hvert af nedenstående kontrolelementer fremgå med hvilken frekvens, at de enkelte kontrolelementer skal kontrolleres i relation til tilsynsbesøgene under tilsynsenhedens kontraktperiode.

Der henvises i øvrigt til bilag 1B for en oversigt over grundydelse og særlige ydelser under de enkelte indsatsområder.

### **Grundydelsens kontrolpunkter er beskrevet i det følgende som punkt 3.1 – 3.10**

#### **3.1: Kontrol af adgangsforhold (handicap tilgængelighed) og lokalisering af indsatsen.**

Tilsynet skal indeholde kontrol med hvorvidt:

- At krav til lokaliseringen af indsatsen (placering i kommune / regionskrav er opfyldt).
- At krav til leveringsstedets adgangsforhold er opfyldt:

Det kontrolleres, at der er overensstemmelse i forhold til det oplyste om leveringsstedet i rammeaftalens løsningsbeskrivelse vedrørende:

1. Adgang for kørestolsbrugere
2. Handicaptøiletter til rådighed
3. Parkeringspladser for handicappede i nærheden
4. Adgang og afstand til offentlig transport

Punkt 3.1 skal kun kontrolleres ved det første tilsynsbesøg.

Kontrolpunkt 3.1 udgår fra fremtidige tilsynsbesøg i tilsynsenhedens kontraktperiode, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune. Dette kan fx være tilfældet, hvis en rammeaftaleindehaver skifter leveringsadresse siden det første tilsynsbesøg, eller såfremt forvaltningen beslutter, at et af de næste tilsynsbesøg skal foregå hos en eller flere underleverandører.

#### **3.2: Kontrol af leveringssted(er), herunder kontrol af stedets fysiske rammer og faciliteter og overholdelse af arbejdsmiljølovgivning.**

Tilsynet skal indeholde kontrol af om leverandøren overholdt sin pligt til at sørge for:

1. At lokalerne, der anvendes af deltagerne, er indrettet til formålet med aktiviteterne og at antallet af deltagere er afstemt i forhold til lokalet.
2. At undervisning i holdforløb til enhver tid tilrettelægges således, at der er et rimeligt forhold mellem antallet af deltagere og antallet af undervisere, henset til undervisningens indhold og karakter og deltagernes mulighed for at opnå det optimale udbytte heraf.
3. At der er adgang til tidssvarende computere – herunder internetadgang for deltagerne.

Punkt 1, 2 og 3 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

4. At arbejdspladsindretninger, herunder borde og stole, lokaler, udstyr m.v., som benyttes af deltagerne, lever op til de enhver tid fastlagte myndighedskrav.
5. At der er adgang til kopimaskine for deltagerne.
6. At der er adgang til enerum, så en deltager kan have uforstyrrede telefonsamtaler med mulige arbejdsgivere.
7. At der er særskilt lokale til fortæring for deltagerne.

Ovenstående kontrolpunkter undersøges ved, at leverandøren fremviser sine fysiske faciliteter for tilsynsenheden. Tilsynsenheden observerer, kontrollerer og konstaterer, om leverandøren har overholdt ovenstående krav.

8. Tilsynsenheden skal kontrollere, hvorvidt leverandøren overholder arbejdsmiljølovgivningen.

Dette undersøges ved, at leverandøren foreviser sin Arbejdspladsvurdering (APV), samt evt. pålæg, bøder m.m. i forbindelse med kontrol fra arbejdstilsynet.

Punkt 4-8 skal kontrolleres ved første og tredje tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

### **3.3: Kontrol af fremmødeprotokol og fysisk kontrol af borgeren (borgerens tilstedeværelse)**

1. Det skal ved tilsynsbesøget kontrolleres, at der er overensstemmelse mellem aktørens ajourfyldte protokol og de enkelte borgers fremmøde og fravær og bestillingen i enkeltkøsaftalen / jobplanen.

Dette undersøges ved udlevering af fremmødeprotokoller fra ugen før det uanmeldte kontrolbesøg. Disse sammenholdes med oplysningerne i Udbudsportalen og/eller OPERA for den pågældende uge. Det er

alle fremmødeprotokoller for borgere i tilbud hos leverandøren den pågældende uge, som skal kontrolleres.

2. Tilsynet skal foretage "fysisk kontrol" af de borgere, som skal være til stede i tilbuddet på datoen for tilsynsbesøget.

Dette undersøges ved, at tilsynsenheden udpeger 5 borgere fra udbudsportalen og/eller OPERA, som der skal føres kontrol med. Leverandøren skal fysisk fremvise de pågældende borgere på leveringsadressen. Såfremt en borger ikke er på leveringsadressen, skal leverandøren kunne gøre rede for og dokumentere, hvor borgeren befinder sig.

Såfremt en eller flere af borgerne den pågældende dato befinder sig i tilbud om praktik eller løntilskud uden for leveringsadressen, skal leverandøren fremvise godkendt dokumentation / aftale.

Punkt 3.3 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

### **3.4: Kontrol af overensstemmelse mellem tilbud og faktiske ydelser (levering af indhold i tilbud / pakker / forløb)**

Tilsynsenheden skal kontrollere, om leverandørerne i praksis leverer indholdet af de tilbud / pakker/ forløb som beskrevet i deres tilbud i forbindelse med den konkrete udbudsforretning.

Tilsynsenheden skal her sammenholde leverandørens rammeaftale, herunder det enkelte udbuds kravspecifikation, med leverandørens faktiske leverancer i form af løsningsbeskrivelser og projektbeskrivelser. Formålet hermed er at kontrollere, hvorvidt borgerne og kommunen får de ydelser og det serviceniveau, som leverandørerne har forpligtiget sig til at levere i deres løsningsbeskrivelsesbilag i henhold til rammeaftalen for det pågældende indsatsområde, herunder leverandørernes beskrivelser af konkrete metoder / indsatser / redskaber, der anvendes i arbejdet med borgeren.

I det følgende beskrives 3 kontrolpunkter, som skal kontrolleres under 3.4.

*3.4.1: Kontrol af udfoldelsen af løsningsbeskrivelsen herunder sammensætningen af metoder / indsatser / redskaber*

Tilsynsenheden skal kontrollere indholdet af leverandørens løsningsbeskrivelse.

Dette undersøges ved, at leverandørerne fremviser dokumentation for den praktiske udfoldelse af løsningsbeskrivelsen, herunder

sammensætningen af metoder, indsatser og redskaber. Dette kan fx ske ved fremlæggelse af en borgers ugeskema / beskrivelse af plan for borgerens forløb, der viser den konkrete sammensætning af metoder, indsatser og redskaber for borgeren som beskrevet som mulighed under pågældende pakke / forløb / tilbud, og/eller anden skriftlig dokumentation, fx skriftligt materiale ift. til konkret anvendelse af de enkeltmetoder, indsatser eller redskaber, som beskrevet i leverandørens løsningsbeskrivelse og projektbeskrivelse.

**Særligt i forhold til intern indsats; Beskæftigelses- og jobcentrene.**

Opmærksomheden henledes på, at der er tale om en anden kontraktstruktur i forhold til de interne aftaler med beskæftigelses- og jobcentrene.

Tilsynsenheden kontrollerer punktet i relation til disse enheder ved samme metodetilgang som ovenfor beskrevet, men tager alene udgangspunkt i projektbeskrivelsen for de enkelte tilbud.

*3.4.2: Kontrol af leverandørens egne kvalitetsstandarder*

Såfremt der i en leverandørs (ramme)aftale, herunder løsningsbeskrivelsesbilag er beskrevet tydelige kvalitetsstandarder, skal disse kontrolleres af tilsynsenheden.

Dette kunne fx være (ikke-udtømmende liste):

- frekvensen af individuelle samtaler
- et bestemt tidspunkt i forløbet, hvor en specifik metode/indsats startes hhv. afsluttes
- inddragelse af tredje parter i indsatsen omkring borgeren som a-kasse, læge, Socialforvaltningen mv.

Tilsynsenheden skal udtage én beskrevet standard til kontrol pr. tilsynsbesøg.

Dette kan fx undersøges igennem borgersamtalen, jf. kontrolpunkt 3.5, eller via ugeplansskemaer eller andet skriftlig dokumentation fra leverandørerne, herunder fx journalnotater, der viser den praktiske anvendelse af kvalitetsstandarden.

*3.4.3: Kontrol af konfrontationstimer*

Tilsynsenheden skal kontrollere, at borgeren deltager i det antal konfrontationstimer, som jobcenteret har bestilt i enkeltkøbsaftalen / henvisningen. Med konfrontationstimer menes timer, hvor borgeren deltager aktivt i forløbet / tilbudspakken.



Dette undersøges ved, at tilsynsenheden udvælger 5 konkrete borgersager, som er aktive og tæt på afslutning og/eller er afsluttede. Tilsynsenheden får hertil udleveret ugeskemaer (timeskemaer) / beskrivelse af indhold / plan for hver borgers forløb. Dette sammenholdes med jobcenterets jobplan / timetalsbestilling i Udbudsportalen og/eller OPERA. Der skal være fuldt overensstemmelse mellem leverandørens dokumentation og det bestilte timetal.

Kontrol af konfrontationstimer undersøges også igennem borgersamtalen, jf. kontrolpunkt 3.5.

Punkt 3.4 med underpunkter skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

Opmærksomheden henledes på, at nogle forløb / pakker indeholder en ren individuel indsats ("1 til 1").

Dette gør sig gældende for "individuel jobcoaching" på match-1 udbuddet, de 3 forskellige typer af mentorpakker på match 2- udbuddet, herunder også mentorpakker på match 2- området i beskæftigelsescentrene og den "kortvarige vejlednings- og afklaringspakke" på match 2-udbuddet, herunder også på match 2-området i beskæftigelsescentrene.

Disse forløb / pakker omfatter særlige indsatser, der bl.a. foregår sammen med borgeren uden for leveringsadressen i forbindelse med fx virksomhedspraktik.

Tilsynsenheden kontrollerer disse forløb / pakker ved samme metodetilgang som ovenfor beskrevet under kontrolpunkt 3.4.1. Det afgørende for tilsyn med disse tilbud og pakker er, at der er en indholdsmæssig overensstemmelse mellem borgerens konkrete indsats / plan hos leverandøren og at indholdet / indsatserne i projektbeskrivelsen, herunder at disse ses udfoldet for borgeren med henblik på at sikre pakkens formål

**3.5: Kontrol af borgernes brugeroplevelser (samtaler / interview med borgere og observation), herunder bl.a. kontrol af leverandørens overholdelse af leverandørens egen politik for omgang med borgerne jf. Københavns Kommunes værdigrundlag.**

Tilsynet udvælger 5 borgere til deltagelse i en individuel samtale omkring deres oplevelser af deltagelse i pakke/ tilbud / forløb / hos leverandøren.

Samtalerne skal foregå uden repræsentanter fra leverandøren.

Formålet med samtalen er, at tilsynsenheden via samtale med borgeren kan få kvalificeret borgernes brugeroplevelser og leverandørens implementering af sin egen politik for omgang med borgerne i tilbud. Samtalen med borgeren kan også anvendes til at be- eller afkræfte spørgsmål i forhold til overensstemmelse mellem de beskrevne ydelser i leverandørens rammeaftale og de faktiske ydelser, som borgeren har oplevet dem, jf. kontrolpunkt 3.4.

Forvaltningen anbefaler derfor som beskrevet, at samtalerne foretages til sidst i besøget og at tilsynsenheden så vidt muligt holder samtaler med en eller flere borgere i relation til de 5 konkrete borgersager, der har været en del af tidligere kontrolpunkter i medfør af denne kravspecifikation.

Forvaltningen vil i overensstemmelse med nedenstående punkter udarbejde et skema til brug for tilsynsenheden, således at indholdet i samtalen og afrapporteringen struktureres. Forvaltningen forbeholder sig ret til løbende at ændre skemaet, jf. også bilag 3.

Følgende samtaleemner skal indgå i samtalen om borgerens brugeroplevelser:

1. Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandøren i omgangen med borgerne sørger for at møde disse med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, jf. leverandørernes forpligtigelse til at have en selvstændig politik for omgangen med borgere i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag.

Dette undersøges via samtalen med borgerne omkring deres oplevelser af deltagelse i forløb samt via øvrige observationer af omgangstonen og -formen på stedet.

Tilsynsenheden skal spørge ind til borgerens oplevelse af relevans i det tilrettelagte forløb.

2. Tilsynsenheden skal hertil kontrollere, at indhold og niveau i forløbet er meningsgivende og motivationsfremmende for borgeren, herunder hvorvidt borgeren er orienteret om og er klar over målet med sit forløb.

Dette undersøges via samtale med borgerne om, hvorvidt borgeren oplever, at tilbuddet har rykket vedkommende positivt ift. indsatsens formål og om borgeren oplever at være motiveret i deltagelsen med henblik på opnåelse af indsatsens formål.

3. Tilsynsenheden skal kontrollere borgerens faktiske deltagelse i tilbuddet (herunder via konfrontationstimer).

Dette undersøges via samtale med borgerne omkring deres ugentlige timetal og aktiviteter i tilbuddet<sup>2</sup>.

Såfremt tilsynet i sine samtaler med borgerne afdækker yderligere forhold af relevans for borgerens oplevelser i tilbuddet / pakken / forløbet hos leverandøren, skal tilsynsenheden forfølge dette i samtalen og lade det indgå som opmærksomhedspunkt i tilsynsenhedens resterende besøg, fx i de andre borgersamtaler, i samtaler med ledelsen og i tilsynsenhedens generelle observationer på tilsynsbesøget.

Tilsynsenheden kan på baggrund af samtalen og efter eget skøn orientere borgeren om klagemulighed i forbindelse med deltagelse i tilbuddet.

Punkt 3.5 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

### **3.6: Kontrol af rettidighed og kvalitet i progressionsrapporter**

#### *3.6.1: Kontrol af rettidighed i leveringen af progressionsrapporter*

Tilsynsenheden skal udtage 3 for nyligt afsluttede borgersager til kontrol af, om progressionsrapport(er) er indleveret til jobcentret i overensstemmelse med bestillingens angivelse af dato(er) herfor.

Dette undersøges ved, at tilsynsenheden beder leverandøren om adgang til at gennemse 3 enkeltsager i Udbudsportalen. Tilsynsenheden kontrollerer via de anførte datoer i henholdsvis enkeltkøbsaftalen (bestillingen) og den faktiske indlevering af progressionsrapporten / progressionsrapporter, om kravene til rettidig levering af rapporten er overholdt.

Punkt 3.6.1 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

Punkt 3.6.1 skal kun kontrolleres på de eksterne leverandørforløb og på match 2- området for beskæftigelsescentrene, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

#### *3.6.2: Kontrol af kvalitet i progressionsrapporter*

Tilsynsenheden skal udtage 5 afsluttede borgersager. De udtagne borgersager skal fordele sig på mindst 2 forskellige

---

<sup>2</sup> Borgeren skal ikke selv eksplicit kunne redegøre for alle sine ugentlige timer, men tilsynsenheden kan via denne samtale med borgeren kvalificere pkt. 3.4.3 om overensstemmelse mellem det bestilte antal timer og borgeren deltagelse i tilbuddet.

sagsbehandlere/medarbejdere hos leverandøren. Leverandøren skal udlevere jobcenterets bestilling og progressionsrapport(er) på de udtagne sager. Tilsynsenheden skal kontrollere:

1. At progressionsrapporterne lever op til de minimums indholdskrav, der er anført som rammer for leverancer for de forskellige indsatsområders og/eller tilbudspakker, jf. de konkrete samarbejds- og kravspecifikationsbilag på indsatsområdet.

Dette undersøges ved at sammenholde og kontrollere kravene til progressionsrapporter i de forskellige rammeaftaler med indholdet af den konkrete borgers progressionsrapport.

Såfremt der er angivet konkrete opmærksomhedspunkter / fokuspunkter mv. i jobcenterets bestilling, skal tilsynet kontrollere, at progressionsrapportens indhold også forholder sig til dette.

#### Særligt for Beskæftigelsescentrene (kun match 2)

Beskæftigelsescentrene skal efterleve de samme indholdskrav til progressionsrapporterne, som disse fremgår af udbudsmaterialet på match 2-udbuddet. Dette foregår via Udbudsportalen.

#### Særligt for Jobcentre og Beskæftigelsescentre (kun match 1)

Beskæftigelses- og jobcentrene skal efterleve indholdskrav i deres beskrivelser af borgernes forløb svarende til progressionsrapporternes afrapportering. Dette foregår via borgerjournalen i KMD OPERA (KMD Sag).

Punkt 3.6.2 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

#### *3.6.3: Orientering vedr. udviklingsarbejdet omkring internt projekt.*

Forvaltningen arbejder med at udvikle et koncept til måling af de lediges progression mod arbejdsmarkedet. Formålet er at synliggøre realisering af delmål med indsatsen samt kvalificere og målrette indsatsen overfor den enkelte borger.

Der arbejdes med progressionsmål for både match 1 og match 2. Det er tanken, at progressionsmålingsredskabet skal anvendes i jobcentret såvel som hos kommunes beskæftigelsescentre og eksterne leverandører. Progressionsmålingerne skal danne udgangspunkt for mere præcise bestillinger og (ramme)aftaleholdere forpligtes til at afrapportere på udvalgte progressionsmål.

Den digitale løsning og progressionsredskabet forventes at blive implementeret medio 2013. Der arbejdes på at udvikle et it-system, som kan tilgås af både jobcentret og (ramme)aftaleholdere, og som

omfatter både progressionsmålinger og borgernes input til egen jobplan.

Forvaltningen forbeholder i denne forbindelse ret til - i dialog med tilsynsenheden - at ændre i organiseringen, indholdet og rammerne for tilsynsenhedens arbejde under nærværende kontrolpunkt.

### **3.7: Kontrol af leverandørens personalepolitik og politik for omgang med borgerne og blød social klausul.**

#### *3.7.1: Københavns Kommunes værdigrundlag og principperne i Københavns Kommunes etniske ligestillingspolitik*

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandøren overholder deres forpligtelse til udfærdigelse af personalepolitik og politik for omgang med borgerne, som er i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag om at møde borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid samt at overholde principperne i Københavns Kommunes etniske ligestillingspolitik.

Dette undersøges ved, at leverandøren fremlægger dokumentation for leverandørens politikker på området. Tilsynsenheden kontrollerer, at disses indhold er i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag og principperne i Københavns Kommunes etniske ligestillingspolitik.

Tilsynsenheden skal som en del heraf også bede leverandøren om at fremlægge dokumentation for nyansættelser (stillingsopslagsbeskrivelser) overfor tilsynsenheden. Tilsynsenheden kontrollerer, at disse overholder principperne i Københavns Kommunes etniske ligestillingspolitik.

Punkt 3.7.1 skal kun kontrolleres ved første besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

Der skal kun gennemføres kontrol med dette punkt for de rammeaftaler, hvor dette har relevans: Det gælder Match-1 udbuddet, Sygefraværsudbuddet og Fleksjobformidlingsudbuddet.

#### *3.7.2: Overholdelse af principperne i FN's Global Compact.*

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandøren overholder deres forpligtelse til udfærdigelse af personalepolitik og politik for omgang med borgerne samt efterlever Københavns Kommunes principper om iagttagelse af sociale og etiske hensyn ved opgaveløsningen indenfor områderne menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder samt miljø og korruption, som opstillet i FN's Global Compact.

Dette undersøges ved, at leverandøren fremlægger dokumentation for leverandørens politikker på området. Tilsynsenheden kontrollerer, at disses indhold er i overensstemmelse principperne om iagttagelse af sociale og etiske hensyn, jf. FN's Global Compact.

Punkt 3.7.2 skal kun kontrolleres ved første besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

Der skal kun gennemføres kontrol med dette punkt for de rammeaftaler, hvor dette har relevans: Det gælder Match-2 udbuddet og LVU udbuddet 2013.

Københavns Kommunes beskæftigelses- og jobcentre efterlevelse af relevante politikker og principper på områderne er forankret i det interne tilsyn og som del af det decentrale ledelsestilsyn.

### **3.8: Kontrol af forvaltningsretlige krav til udførelsen.**

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandørerne overholder forvaltningsretlige krav til udførelsen.

Tilsynet skal således kontrollere, at leverandøren overholder de forvaltningsretlige krav til udførelsen, som disse fremgår af rammeaftalen og relevant lovgivning, herunder offentlighedslovens §§ 6 - 12, forvaltningslovens kapitel 2, 4 og 8 og persondataloven.

Der kontrolleres for, at leverandøren har udarbejdet interne procedurer for, at virksomhedens ansatte overholder bestemmelserne om aktindsigt og notatpligt i relation til opgaveudførelsen for Københavns Kommune, jf. offentlighedslovens §§ 6 – 12 og forvaltningslovens kap. 4.

Der kontrolleres for, at leverandøren har givet sine ansatte retningslinjer for overholdelse af tavshedspligten, jf. forvaltningslovens kapitel 8, samt har udarbejdet procedure til sikring af bestemmelserne om inhabilitet i relation til opgaveudførelsen for Københavns Kommune, jf. forvaltningslovens kapitel 2.

Der kontrolleres for, at leverandøren har givet sine ansatte instruks i databehandlingen af personfølsomme oplysninger i relation til opgaveudførelsen for Københavns Kommune, jf. persondatalovens bestemmelser herom.

Der kontrolleres for, at leverandøren har givet sine ansatte instruks i håndtering og videresendelse af klagesager som beskrevet i Københavns Kommunes krav til samarbejdet i rammeaftalen for det enkelte indsatsområde.

Ovenstående punkter undersøges via samtale med ledelsen og via leverandørens fremlæggelse af relevante politikker, interne procedure og retningslinjer, der skriftligt er i overensstemmelse med ovenstående, samt dokumentation for medarbejderintroduktioner, kursusaktiviteter mv. med henblik på leverandørens sikring af opfyldelsen af de forvaltningsretlige krav til opgaveudførelsen.

Punkt 3.8 skal kontrolleres ved første og tredje besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

### **3.9: Kontrol af aktørens informations- og undervisningsmateriale samt kontrol af hjemmeside.**

#### *3.9.1: Kontrol af aktørens informations- og undervisningsmateriale.*

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandørens informations- og undervisningsmateriale er ajourført og aktuelt i forhold til et branchebestemt arbejdsmarked samt lovgivningen på området, og er forståeligt for målgruppen.

Det bemærkes, at der kontrolleres for materialets relevans i forhold til målgruppen på det tilbud/pakker/forløb, som tilsynsbesøget konkret omhandler.

Dette undersøges ved, at tilsynsenheden gennemgår og kontrollerer det informations- og undervisningsmateriale, som leverandøren udleverer til tilsynsenheden.

Punkt 3.9.1 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

#### *3.9.2: Kontrol af hjemmeside.*

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandøren har en hjemmeside med relevant og opdateret præsentation af leverandøren og leverandørens tilbud / pakker /moduler for det pågældende tilbud til borgere i målgruppen inden for det indsatsområde, som tilsynet vedrører.

Punkt 3.9.2 skal kontrolleres ved hvert besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

### **3.10: Kontrol af kvalitetssikringsmekanismer ift. underleverandører**

Hovedleverandøren er ansvarlig ift. underleverandørers leverancer på samme måde, som hvis hovedleverandøren selv havde leveret ydelsen.

Der skal føres tilsyn med hovedleverandørens sikring af, at deres underleverandør lever op til kravene i rammeaftalen.

Dette undersøges via en samtale med ledelsen på stedet omkring:

- Samarbejdsrelationer mellem hovedleverandør, underleverandør.
- Kvalitetssikringsprocedurer i samarbejdet mellem hoved- og underleverandør
- Håndtering af opstået udfordringer mellem jobcentre og underleverandører.
- Snitflader mellem jobcenteret og underleverandøren

Tilsynsenheden vil få udleveret en spørgeguide til gennemførelse af en samtale med ledelsen. Forvaltningen forbeholder sig ret til efter behov at ændre indholdet af spørgeguiden.

Punkt 3.10 skal kontrolleres ved første og tredje besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

Punktet udgår helt af kontrollen, såfremt leverandøren ikke har nogen underleverandør for det pågældende indsatsområde.

#### **4.0: Særlige ydelser**

##### **Kontrolpunkter er beskrevet i det følgende som punkt 4.1 – 4.9**

Grundydelse som beskrevet i punkt 3 er gældende for hvert tilsynsbesøg på alle udbudsområder / indsatsområder. I det følgende beskrives ydelser, som i tilknytning til grundydelsen indgår i tilsynet med det konkrete udbudsområde / indsatsområde. Disse kontrolpunkter skal således kun udføres, når tilsynsbesøget vedrører tilbud / forløb / pakker under det pågældende indsatsområde / udbud.

Der henvises til bilag 1B, der indeholder en oversigt over de konkrete kontrolopgaver, herunder kontrolhyppighed.

#### **4.1: Beskæftigelsestilbud til primært jobklare ledige borgere (matchgruppe 1) (Match-1 udbud 2012)**

##### *4.1.1: Hård social klausul*

Københavns Kommune forpligtiger eksterne leverandører ved indgåelse af rammeaftaler til aktivt løbende at ansætte og beskæftige et antal ledige borgere med opgaver knyttet til leverancen af ydelser, der følger af rammeaftale – også kaldet en hård social klausul.



Tilsynsenheden skal kontrollere at leverandørerne lever op forpligtelserne i den hårde sociale klausul, jf. rammeaftalens bilag 2:

Krav til leverandører i forbindelse med sociale klausuler skal stå i forhold til de leverede ydelsers omfang. Der stilles krav om efterlevelse af denne sociale klausul i et omfang svarende til den af leverandøren realiserede årlige omsætning under rammeaftalen jf. følgende:

- 1 mio. kr. - 5 mio. kr. = krav om ansættelse af 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 5 mio. kr. – 10 mio. kr. = ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 10 mio. kr. – 15 mio. kr. = ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 15 mio. kr. – 20 mio. kr. = ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.

For hver gang den realiserede årlige omsætning stiger med 5 mio. kr. stilles krav om ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.

Leverandøren er forpligtet til at indberette årlig omsætning under rammeaftalen, som skal være revisorattesteret, samt antallet af borgere, som er nyansatte og beskæftiget i medfør af den sociale klausul i det forudgående år. Denne dokumentation skal være i form af ansættelseskontrakter for relevante ansættelser det pågældende år.

Pligten til nyansættelse under den hårde sociale klausul på nærværende indsatsområde træder i kraft 1. februar 2013. Første indberetning fra leverandørerne er på den baggrund den 1. marts 2013.

Leverandørens indberetninger gentages herefter med 12 måneders interval, dvs. at anden indberetning er den 1. marts 2014. Indberetninger fortsætter indtil rammeaftalernes udløb. Ansættelse skal ske senest 2 måneder efter, at pligten er trådt i kraft. Der skal fremsendes dokumentation for ansættelse til Københavns Kommune i form af kopi af ansættelseskontrakten mellem leverandøren og borgeren.

Ved det årlige uanmeldte tilsynsbesøg kontrollerer tilsynsenheden, om leverandørens seneste indberetning på indsatsområdet efterlever kravene til opfyldelse af den hårde sociale klausul.

Dette undersøges ved, at tilsynsenheden beder leverandøren om at udlevere dokumentation fra den seneste indberetning til Københavns Kommune, hvorefter tilsynet ved at sammenholde revisorattest med antal (type)ansættelser for den relevante omsætningsperiode kontrollerer, om den hårde sociale klausul er opfyldt.

Såfremt dette er tilfældet, godkender tilsynsenheden forholdet. Såfremt dette ikke er tilfældet, afrapporterer tilsynsenheden forholdet som ”ej ok” med bemærkninger hertil som anvist i bilag 3.

Punkt 4.1.1 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

## **4.2: Beskæftigelsestilbud til primært indsatsklare ledige borgere (matchgruppe 2) (Match-2 udbud 2012)**

### *4.2.1: Hård social klausul*

Tilsynsenheden skal kontrollere at leverandørerne lever op forpligtelserne i den hårde sociale klausul, jf. rammeaftalens bilag 2:

Krav til leverandører i forbindelse med sociale klausuler skal stå i forhold til de leverede ydelsers omfang. Der stilles krav om efterlevelse af denne sociale klausul i et omfang svarende til den af leverandøren realiserede årlige omsætning under rammeaftalen jf. følgende:

- 1 mio. kr. - 5 mio. kr. = krav om ansættelse af 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 5 mio. kr. – 10 mio. kr. = ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 10 mio. kr. – 15 mio. kr. = ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 15 mio. kr. – 20 mio. kr. = ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.

For hver gang den realiserede årlige omsætning stiger med 5 mio. kr. stilles krav om ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.

Leverandøren er forpligtet til at indberette årlig omsætning under rammeaftalen, som skal være revisorattesteret, samt antallet af borgere, som er nyansatte og beskæftiget i medfør af den sociale klausul i det forudgående år. Denne dokumentation skal være i form af ansættelseskontrakter for relevante ansættelser det pågældende år.

Pligten til nyansættelse under den hårde sociale klausul på nærværende indsatsområde træder i kraft 1. august 2013. Første indberetning fra leverandørerne er på den baggrund den 1. september 2013.

Leverandørens indberetninger gentages herefter med 12 måneders interval, dvs. at anden indberetning er den 1. september 2014. Indberetninger fortsætter indtil rammeaftalernes udløb. Ansættelse skal ske senest 2 måneder efter, at pligten er trådt i kraft. Der skal

fremsendes dokumentation for ansættelse til Københavns Kommune i form af kopi af ansættelseskontrakten mellem leverandøren og borgeren.

Ved det årlige uanmeldte tilsynsbesøg kontrollerer tilsynsenheden, om leverandørens seneste indberetning på indsatsområdet efterlever kravene til opfyldelse af den hårde sociale klausul.

Dette undersøges ved, at tilsynsenheden beder leverandøren, om at udlevere dokumentation fra den seneste indberetning til Københavns Kommune, hvorefter tilsynet ved at sammenholde revisorattest med antal (type)ansættelser for den relevante omsætningsperiode kontrollerer, om den hårde sociale klausul er opfyldt.

Såfremt dette er tilfældet, godkender tilsynsenheden forholdet. Såfremt dette ikke er tilfældet, afrapporterer tilsynsenheden forholdet som ”ej ok” med bemærkninger hertil som anvist i bilag 3.

Punkt 4.2.1 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.
---

*4.2.2: Særlig blød social klausul på udbudsområde 2 – dvs. tilbudspakken ”særlig intensiv pakke” og ”helhedsorienteret mentorpakke”*

Leverandører af ”særlig intensiv pakke” og ”helhedsorienteret mentor” er forpligtede til aktivt at inddrage frivillige i løsningen af opgaver i tilknytning til rammeaftale, jf. bilag 2 og bilag 6 i rammeaftalen på udbudsområdet:

Med den sociale klausul er det forvaltningens hensigt at sikre, at frivillige organisationers viden og erfaring bliver anvendt i rimeligt omfang indenfor beskæftigelsesindsatsen og hvor, det er relevant. Leverandørerne skal således inddrage frivillige organisationer i det omfang, at det findes konkret formålstjenstligt og hvor disse gerne vil deltage og det vurderes at have god effekt for den enkelte borger(gruppe) i forhold til opnåelse af tilbudspakkens formål.
---

Inddragelse af frivillige organisationer kan ske gennem lokalt forankrede organisationer såvel som andets sted forankrede organisationer i det omfang, at den enkelte organisations konkrete viden og erfaring er relevant for en målgruppe af borgere i leverandørens tilbud. Forvaltninger vurderer, at det kan være særlig relevant i forhold til evt. mindre intensive perioder i en borgers forløb. Frivillige kan f.eks. inddrages i forhold til ledsagelse til frivillige, statslige, kommunale tilbud, netværksdannelse for borgeren etc.
---

Tilsynsenheden skal sikre, at leverandøren lever op til denne særlige forpligtigelse som beskrevet i rammeaftalen, jf. ovenstående uddrag.

Dette kontrolleres via en samtale med ledelsen om, hvordan de lever op til denne forpligtigelse og via udlevering af evt. dokumentation for inddragelsen af frivillige i arbejdet med borgerne i forløb.

Punkt 4.2.2 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg af de 4 leverandører på udbudsområde 2, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst om andet af Københavns Kommune.

#### *4.2.3: Kontrol af certificering ift. varetagelse af mentorfunktion*

På match 2-udbuddet indgår forskellige mentorpakker. Leverandørens egne medarbejdere fungerer her som ”ekstern mentor” for borgeren i forhold til at støtte og fastholde borgeren i indsats, herunder varetage opfølgningen og tilbagemeldingen til jobcentret i forhold til borgerens virksomhedsplacering eller uddannelsesforløb.

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandøren anvender et certificeringsprogram for de medarbejdere, som fungerer som mentorer i mentorpakkerne. Certificeringsprogrammet kan være et internt såvel som eksternt kursusforløb.

Dette kontrolleres ved, at leverandøren fremlægger sit certificeringsprogram i relation til leverancer til Københavns Kommune på mentorområdet og en ajourført liste over de medarbejdere, som er certificerede som mentor og fungerer som sådanne i forbindelse med leverancerne til Københavns Kommune.

Punkt 4.2.3 skal kontrolleres ved første og tredje tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune

### **4.3: Aktive tilbud for sygemeldte borgere (Sygefraværs udbud 2010)**

#### *4.3.1: Hård Social klausul*

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandørerne lever op forpligtelserne i den hårde sociale klausul, jf. rammeaftalens bilag 2:

Krav til leverandører i forbindelse med sociale klausuler skal stå i forhold til de leverede ydelsers omfang. Der stilles krav om efterlevelse af denne sociale klausul i et omfang svarende til den af leverandøren realiserede årlige omsætning under rammeaftalen jf. følgende:

- 2 mio. kr. - 10 mio. kr. = krav om nyansættelse af 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.

- 10 mio. kr. – 20 mio. kr. = nyansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 20 mio. kr. – 30 mio. kr. = nyansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.
- 30 mio. kr. – 40 mio. kr. = nyansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.

For hver gang den realiserede årlige omsætning stiger med 10 mio. kr. stilles krav om ansættelse af yderligere 1 ledig borger i virksomhedspraktik eller støttet beskæftigelse.

Leverandøren forpligtes til at indberette halvårlig omsætning, som skal være revisorattesteret, samt antallet af borgere, som er nyansat og beskæftiget i medfør af den sociale klausul i det forudgående halvår.

Pligten til nyansættelse under den hårde sociale klausul trådte i kraft 1. marts 2011. Første indberetning var på den baggrund den 1. april 2011. Indberetninger gentages herefter med 6 måneders interval, dvs. at anden indberetning var den 1. oktober 2012. Indberetninger fortsætter indtil rammeaftalernes udløb. Ansættelse skal ske senest 2 måneder efter, at pligten er trådt i kraft. Der skal fremsendes dokumentation for ansættelse til Københavns Kommune i form af kopi af ansættelseskontrakten mellem leverandøren og borgeren.

Ved det årlige uanmeldte tilsynsbesøg kontrollerer tilsynsenheden, om leverandørens seneste og/eller næstseneste indberetning på indsatsområdet efterlever kravene til opfyldelse af den hårde sociale klausul.

Dette undersøges ved, at tilsynsenheden beder leverandøren om, at udlevere dokumentation fra den seneste og/eller næstseneste indberetning til Københavns Kommune, hvorefter tilsynet ved at sammenholde revisorattest med antal (type)ansættelser for den relevante omsætningsperiode kontrollerer, om den hårde sociale klausul er opfyldt.

Såfremt der foretages besøg hos en af leverandørerne på dette indsatsområde inden næste indberetning (1.april 2013), skal tilsynsenheden ikke kontrollere indberetningen fra 1. oktober 2012.

4.3.1 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune

#### 4.3.2: Bemanding

Der er i kravspecifikationen i rammeaftalen på sygefraværsområdet krav til den bemanding, der udfører opgaven.

Tilbuddet skal bemannes med:

- Læge
- Socialfaglig medarbejder med dokumenteret erfaring og/eller uddannelse inden for gældende sygedagpengelovgivning.

Bemandingen i tilbuddet er dokumenteret ved CV'er på hver enkelt medarbejder og var en del af kvalitetsbedømmelse i tilbudsvurderingen af tilbuddene på dette indsatsområde. CV'erne udgør dermed en del af kontrakten og leverandøren er forpligtet til at have de i rammeaftalens bilag 3 på indsatsområdet beskrevne kompetencer tilknyttet tilbuddet.

Leverandøren er forpligtet til under rammeaftalens varighedsperiode at indmelde kvartalvis statusoversigt over sin bemanning. Ændringer kan ikke foretages uden Københavns Kommunes forudgående samtykke.

Statusoversigten skal indeholde:

- En selvstændig opgørelse over det forrige kvartals personale / bemanning af tilbuddet
- En selvstændig opgørelse over leverandørens nuværende personale / bemanning af tilbuddet

Indmeldingen af statusoversigten sker til hver den 15. i den efterfølgende måned.

Tilsynet skal kontrollere, at den krævede bemanning er til stede i tilbuddet. Dette kontrolleres ved udlevering af de kvartalsvise statusoversigter for hver leverandør med oversigt over godkendt bemanning i form af CV'er. Såfremt leverandøren ikke på datoen for tilsynsbesøget anvender den konkrete bemanning som anført på listen, skal leverandøren kunne redegøre for, hvordan bemanningens kompetencer er indtænkt i relation til den relevante målgruppe for tilbuddet. Dette kan undersøges ved, at leverandøren fremlægger ugeskema eller planer for borgernes planlagte forløb i tilbuddet, hvor bemanningens kompetencer kommer i spil eller har været i spil for nylig.

4.3.2 skal kontrolleres ved hvert tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune.
--

#### *4.3.3: Kontrol af certificering ift. varetagelse af mentorfunktion*

Under Sygefraværsudbuddet har leverandørerne haft mulighed for at byde ind med redskabet ekstern mentor (Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats kap. 14) som en del af tilbuddet. Såfremt leverandøren leverer dette redskab som del af sit tilbud, jf. løsningsbeskrivelsen (bilag 3 med underbilag), skal tilsynsenheden

kontrollere, at leverandøren anvender et certificeringsprogram for de medarbejdere, som fungerer som mentorer i mentorer. Certificeringsprogrammet kan være et internt såvel som eksternt kursusforløb.

Dette kontrolleres ved, at leverandøren fremlægger sit certificeringsprogram i relation til leverancer til Københavns Kommune på mentorområdet og en ajourført liste over de medarbejdere, som er certificerede som mentor og fungerer som sådanne i forbindelse med leverancerne til Københavns Kommune.

4.3.3 skal kontrolleres ved første og tredje tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune.

#### **4.4: Formidling af fleksjobforløb mm. (Fleksjob udbud 2009)**

##### *4.4.1: Kontrol af certificering ift. varetagelse af mentorfunktion*

Under Fleksjobuddbuddet har leverandørerne haft mulighed for at byde ind med redskabet ekstern mentor (Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats kap. 14) som en del af tilbuddet. Såfremt leverandøren leverer dette redskab som del af sit tilbud, jf. løsningsbeskrivelsen (bilag 3 med underbilag), skal tilsynsenheden kontrollere, at leverandøren anvender et certificeringsprogram for de medarbejdere, som fungerer som mentorer i mentorer. Certificeringsprogrammet kan være et internt såvel som eksternt kursusforløb.

Dette kontrolleres ved, at leverandøren fremlægger sit certificeringsprogram i relation til leverancer til Københavns Kommune på mentorområdet og en ajourført liste over de medarbejdere, som er certificerede som mentor og fungerer som sådanne i forbindelse med leverancerne til Københavns Kommune.

4.4.1 skal kontrolleres ved første og tredje tilsynsbesøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune.

#### **4.5: Beskæftigelsestilbud til ledige borgere med længere videregående uddannelse (LVU) (LVU-Udbud 2013)**

Ved dette indsatsområde er der mulighed for at udlægge myndighedskompetence til leveranden (anden aktør). Såfremt dette er tilfældet, skal tilsynsenheden kontrollere, at leverandørens varetagelse af opgaven er i overensstemmelse med rammeaftalen og lovgivningen herfor, jf. nedenfor.

#### *4.5.1: Hård Social klausul*

Københavns Kommune forpligter leverandørerne ved indgåelse af de kommende rammeaftaler til aktivt løbende at ansætte og beskæftige et antal ledige borgere med opgaver knyttet til leverancen af ydelser, der følger af rammeaftale – også kaldet en hård social klausul.

Tilsynsenheden skal kontrollere, at leverandørerne lever op forpligtigelserne i den hårde sociale klausul, jf. rammeaftalens bilag 2. Ved det årlige uanmeldte tilsynsbesøg kontrollerer tilsynsenheden, om leverandørens seneste indberetning på indsatsområdet efterlever kravene til opfyldelse af den hårde sociale klausul.

Dette undersøges ved, at tilsynsenheden beder leverandøren om at udlevere dokumentation fra den seneste indberetning til Københavns Kommune, hvorefter tilsynet ved at sammenholde revisorattest med antal (type)ansættelser for den relevante omsætningsperiode kontrollerer, om den hårde sociale klausul er opfyldt.

#### *4.5.2: Kontrol af IT-sikkerhed ved udlagt myndighed*

Når kommunen overlader behandling af personoplysninger til en anden aktør, kan kommunen én gang årligt kontrollere, at anden aktør overholder en række tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

1. Tilsynsenheden skal kontrollere, at aktøren overholder IT-sikkerhedslovgivningen.

Dette undersøges ved, at aktøren fremlægger revisionserklæring, der skal anføre, at forholdet hos aktøren lever op til de af forvaltningen definerede standarder, og hvoraf det fremgår, om aktørens sikkerhedsforanstaltninger er i orden. Tilsynsenheden skal gennemgå og kontrollere, at denne revisorerklæring lever op hertil.

De generelle sikkerhedsbestemmelser fremgår af §§ 41 og 42 i persondataloven, kapitel 2 i bekendtgørelser om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning og tilhørende vejledning om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning.

2. Den anden aktør og kommunens direkte samarbejdspartner – hovedleverandøren – er i dette tilfælde dataansvarlig, og er forpligtiget til at indgå databehandleraftale med eventuelle underleverandører, som er databehandlere. Såfremt anden aktør anvender underleverandør som led i sin opgaveløsning for kommunen, skal tilsynet kontrollere dokumentation for, at



databasehandleraftale er indgået, uagtet om tilsynsbesøget konkret foregår hos hoved- eller underleverandør.

4.5.2 skal kontrolleres ved hvert besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune.

#### *4.5.3: Kontrol af aktørens afgørelser ved udlagt myndighed*

Tilsynsenheden skal ved det årlige uanmeldte kontrolbesøg udtage 3 borgersager til kontrol, hvor der er truffet afgørelse af aktøren og hvor der ikke er påklaget til Jobcenter København.

Tilsynsenheden kontrollerer, at aktørens afgørelser er i overensstemmelse med korrekt klagesagsbehandling, herunder at der er udleveret klagevejledning til borgeren i overensstemmelse med bekendtgørelse om andre aktører § 17.

Der kontrolleres for, at aktøren giver borgerne en korrekt klagevejledning, som indeholder information om klageinstans, tidsfrist m.v. i overensstemmelse med forvaltningslovens § 25.

Der kontrolleres for, at aktørens afgørelser er ledsaget af en begrundelse i overensstemmelse med forvaltningslovens § 22.

4.5.3 skal kontrolleres ved hvert besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune.

#### *4.5.4: Kontrol af anden aktørs standardbreve til borgerne – udlagt myndighed*

Tilsynsenheden skal kontrollere, at anden aktørs standardbreve til borgerne er i overensstemmelse med lovgivningens krav, herunder at der er konkret *henvisning* til relevant lovhjemmel i breve, hvor anden aktør udøver myndighedsansvar.

Dette undersøges ved en gennemgang af eksempler på anden aktørs standardbreve. Tilsynet kontrollerer, at disse breve er udfærdiget i overensstemmelse med bekendtgørelse om andre aktører kap. 4.

4.5.4 skal kontrolleres ved hvert besøg, hvis ikke tilsynsenheden er blevet oplyst noget andet af Københavns Kommune.

### **4.7: Matchgruppe 1 – Beskæftigelses- og Jobcentre**

Ingen særlige kontrolpunkter.

### **4.8: Matchgruppe 2 – Beskæftigelses- og Jobcentre**

Ingen særlige kontrolpunkter.

#### **4.9: Øvrige krav til tilsynsenheden ifm. uanmeldte tilsynsbesøg**

Leverandørerne har efter (ramme)aftalerne pligt til at overholde diverse krav i den gældende lovgivning i forhold til levering af deres ydelser til København Kommune, herunder bl.a. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, forvaltningsloven, offentlighedsloven, lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, lov om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats, lov om en aktiv socialpolitik, lov om sygedagpenge, lov om ret til orlov og dagpenge ved barsel, lov om social service, lov om integration af udlændinge i Danmark og straffeloven.

Såfremt tilsynsenheden på nogen måde erfarer, at en eller flere leverandører eller underleverandører ved levering af en eller flere tilbudspakker / forløb /modul, herunder delelementer i disse, ikke lever op til lovgivningens krav, skal tilsynsenheden straks tage kontakt til Center for Driftsunderstøttelse. Henvendelsen skal fremsendes elektronisk til [leverandoerstyringsteam@bif.kk.dk](mailto:leverandoerstyringsteam@bif.kk.dk) og være ledsaget af alle relevante oplysninger og dokumentation / begrundelse.

#### **5.0: Leveringssted**

Tilsynsopgaven skal udføres hos leverandører / andre aktører, der har rammeaftaler med Københavns Kommune og som altovervejende udgangspunkt har en leveringsadresse placeret i Københavns eller Frederiksberg kommuner.

Der kan dog være tilbudsgivere og / eller underleverandører, der har leveringsadresse i kommuner indenfor Region Hovedstaden, da dette er muligt på visse indsatsområder. Københavns Kommunes egne kommunale beskæftigelses- og jobcentre er alle beliggende i Københavns Kommune.