



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

Sendt d.d. til: [kot@bif.kk.dk](mailto:kot@bif.kk.dk); [k184@bif.kk.dk](mailto:k184@bif.kk.dk); [BIFJKI@bif.kk.dk](mailto:BIFJKI@bif.kk.dk);  
[SOFFaellespost@sof.kk.dk](mailto:SOFFaellespost@sof.kk.dk); [SOF juridisk enhed@sof.kk.dk](mailto:SOF_juridisk_enhed@sof.kk.dk);  
[FG4M@sof.kk.dk](mailto:FG4M@sof.kk.dk); [R785@sof.kk.dk](mailto:R785@sof.kk.dk); [sek@kff.kk.dk](mailto:sek@kff.kk.dk);

09-06-2016

Sagsnr.  
2016-0000426

Dokumentnr.  
2016-0000426-3

### **Borgerrådgiveren varsler inspektion af modtagelsen i Jobcenter Lærkevej**

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

*Stk. 2.* Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed”

På møde i Borgerrådgiverudvalget den 10. november 2015 drøftede Borgerrådgiveren og udvalget planen for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2016.

Af planen fremgår, at Borgerrådgiveren indleder en undersøgelse af, hvordan modtagelsen i Jobcenter Lærkevej understøtter tavshedspligt, fortrolighed og diskretion.

Modtagelsen i Jobcenter Lærkevej har siden 1. oktober 2015 været en samlet indgang, hvor de socialt mest udsatte borgere kan få rådgivning og støtte. Enheden er blevet til via et samarbejde mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen samt Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev.

#### **Inspektionens tema**

Offentlige myndigheder modtager og behandler en lang række oplysninger, som blandt andet er beskyttet af regler om tavshedspligt

#### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

E-mail  
[borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

EAN nummer  
5798009800053

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

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 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.

### **Udtalelse fra forvaltningerne**

Jeg beder på baggrund af ovenstående forvaltningerne om en udtalelse. Jeg beder særligt om svar på følgende:

- Hvordan sikres, at modtagelsen i Jobcenter Lærkevej understøtter tavshedspligt, fortrolighed og diskretion?

I det omfang forvaltningerne har udarbejdet materiale, herunder interne retningslinjer mv., vedrørende understøttelse af tavshedspligt, fortrolighed og diskretion i modtagelsen, beder jeg også om at modtage kopi heraf.

Da undersøgelsens genstand opgave- og ansvarsmæssigt vedrører såvel Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen samt Kultur- og Fritidsforvaltningen stiler jeg dette brev til alle tre forvaltninger. Jeg går ud fra, at opgavevaretagelsen er koordineret i en sådan grad, at forvaltningerne kan svare samlet, men det er naturligvis op til forvaltningerne at tage stilling til besvarelsens form, herunder om det er hensigtsmæssigt, at forvaltningerne svarer hver for sig.

Jeg beder om at modtage forvaltningernes svar inden otte uger fra dato. Hvis dette ikke kan ske, bedes I oplyse, hvornår forvaltningerne forventer at kunne svare.

### **Inspektionens tidspunkt og forløb**

Selve inspektionen af modtagelsen i Jobcenter Lærkevej vil ske den **22. august 2016, kl. 10:00**, og ca. 2-3 timer frem.

Fra Borgerrådgiveren deltager foruden jeg selv jurist Daniel Soelberg Bach samt administrativ medarbejder Tünde Maria Gilányi. Forvaltningen er naturligvis velkommen til at deltage i inspektionen.

Efter afslutningen af inspektionen udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningerne med henblik på, at forvaltningerne og modtagelsen kan komme med eventuelle bemærkninger til de faktiske oplysninger. På baggrund af de eventuelle bemærkninger udarbejdes den endelige rapport om inspektionen. Denne rapport offentliggøres via Borgerrådgiverens hjemmeside.

Såfremt der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningerne om at orientere mig om dette.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside ([kk.dk/borgerraadgiveren](http://kk.dk/borgerraadgiveren)) orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen kan rettes til jurist  
Daniel Soelberg Bach på telefon 8220 5211 eller e-mail [za6n@okf.kk.dk](mailto:za6n@okf.kk.dk).

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/Daniel Soelberg Bach  
Jurist