

INSPEKTION AF
TELEFONBETJENING I JOB-
CENTER KØBENHAVN, KON-
TAKTCENTRET
ENDELIG RAPPORT



INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	4
KONKLUSION OG SAMMENFATNING	5
BAGGRUND	8
JOBCENTER KØBENHAVNS TELEFONBETJENING VIA KONTAKTCENTRET	10
OPGAVEN OG ANSVARET	10
DET PRAKTISKE ARBEJDE	11
SYSTEMER MV.	12
MEDARBEJDERGRUPPEN	14
BRUGERTILFREDSHED, KLAGER MV.	15
OVERHOLDELSE AF DE FORVALTNINGSRETTLIGE REGLER	18
FORHOLDET MELLEM STRAKSAFKLARING OG AFGØRELSER	19
SÆRLIGT OM SYGEMELDINGER	22
OM VEJLEDNING	26
UDDANNELSE, OPKVALIFICERING MV.	28
OPFØLGNING OG VIDENDELING	31
KONTROL INTERNT OG EKSTERNT	32
TILTAG OG INITIATIVER	33
UDDYBNING, BISTAND MV.	35
BILAG	36
BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	36
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	37
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	37
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	39

INDLEDNING

Borgerrådgiveren foretog den 3. november 2016 en varslet inspektion af telefonbetjeningen i Jobcenter København, nærmere bestemt af Jobcenter Københavns hovednummer 82 56 56 82, som betjenes i en særlig jobcenterenhed i kommunens kontaktcenter under Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Formålet med inspektionen var at undersøge, hvordan borgernes mulighed for at komme i kontakt med jobcentret er, og hvilken betjening man møder som borger, når man ringer til jobcentrets hovednummer.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningerne med henblik på forvaltningernes eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af inspektionen.

Borgerrådgiveren, marts 2017



Johan Busse
Borgerrådgiver

KONKLUSION OG SAMMENFATNING

Borgerrådgiveren har inspiceret telefonbetjeningen på Jobcenter Københavns hovednummer 82 56 56 82 for at undersøge borgernes mulighed for at komme i kontakt med kommunens jobcenter og hvilken betjening borgerne møder dér. Undersøgelsen omfatter Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og ligeledes til Kultur- og Fritidsforvaltningen, da den praktiske varetagelse og betjening af Jobcenter Københavns hovednummer er udliciteret til Københavns Kommunes Kontaktcenter under Kultur- og Fritidsforvaltningen, som varetager opgaven i en særlig jobcenterenhed.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at jobcenterdelen af kontaktcentret er en veldrevet funktion, som derfor har forudsætningerne for at levere en ordentlig service til borgerne. Borgerrådgiveren blev ved inspektionen mødt af en åben og imødekommende enhed, som fremstod meget interesseret i at lære og udvikle sig for at yde optimal service for borgerne og for kommunen.

Det er derfor på baggrund af inspektionen og en gennemgang af det fremsendte materiale Borgerrådgiverens konklusion, at kommunens borgere generelt set bliver mødt af en professionel og imødekommende service, når de henvender sig telefonisk på Jobcenter Københavns hovednummer. Det er ligeledes på baggrund af det under inspektionen oplyste Borgerrådgiverens vurdering, at de borgere, der har behov for at tale med en sagsbehandler i et af kommunens jobcentre, har mulighed for det – om end det for enkelte jobcentre p.t. alene er muligt at viderestille i tidsrummet for såkaldt bedste træffetid, hvilket er mellem kl. 9 og 10.

Inspektionen og det tilsendte materiale har dog givet Borgerrådgiveren anledning til at bede om yderligere oplysninger og komme med anbefalinger af bl.a. redaktionel art.

Borgernes samtaler med jobcenterenhedens medarbejdere optages, og Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at en lydfil er omfattet af de samme regler som øvrige dokumenter, og at en lydfil i sig selv er et dokument i juridisk forstand, og at den derfor – i tilfælde af, at de i samtalen relevante sagsskridt ikke på anden vis bliver skrevet ind i den enkelte sag – principielt bør fremgå som en del af journalmaterialet, jf. kravene om henholdsvis notatpligt og journalisering i offentlighedslovens § 13 og § 15. Da optagelserne behandles elektronisk, bør den enkelte borger – som jo er identificeret i samtalen i kraft af, at vedkommende har tastet sit CPR-nr. og formentlig også oplyser sit navn – have indsigt i denne lydfil, såfremt vedkommende søger indsigt i de oplysninger, kommunen behandler om ham eller hende, efter persondataloven.

Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningerne er opmærksomme på dette, og at der tages forholdsregler, som gør, at lydfilerne journaliseres i nødvendigt omfang og er søgbare på en måde, som sikrer, at borgerne kan få fyldestgørende og korrekte svar, når de anmoder om aktindsigt efter forvaltningsloven eller indsigt efter persondataloven. Borgerrådgiveren har bedt om at blive orienteret i tilfælde af, at dette ikke er tilfældet.

Ordlyden i flere af de flow-diagrammer, som er udarbejdet til støtte for medarbejderne, kan skabe misforståelser i forhold til, hvorvidt medarbejderne skal træffe afgørelse om en borgers fravær er gyldigt eller ej i situationer, hvor en borger ringer ind med afbud til et

møde eller andet. Borgerrådgiveren opfordrer derfor generelt til, at kommunikationen i interne vejledninger er klar og entydig, både hvad angår indhold og syntaks, således at diagrammer, makroer og andet ikke giver anledning til tvivl og misforståelser.

På baggrund af den væsentlige retssikkerhedsmæssige betydning af sondringen mellem mundtlig vejledning og mundtlig afgørelse, anbefaler Borgerrådgiveren, at ordlyden i diagrammer og tilhørende makroer rettes, så der ikke indgår fejlagtige og misvisende oplysninger, og så disse ellers nyttige redskaber ikke risikerer at medvirke og opfordre til en anden praksis end den, som er korrekt. Borgerrådgiveren har bedt om orientering om, hvad denne anbefaling giver anledning til.

Borgerrådgiveren gør for en god ordens skyld opmærksom på, at det under inspektionen stod klart, at der ikke er tale om en udøvet praksis, og at det derfor ikke er et kritikpunkt for enhedens arbejde, men at det er uheldigt, hvis en fejlagtig ordlyd i de flowdiagrammer, medarbejderne anvender som et redskab i deres arbejde, skulle bringe usikkerhed eller tvivl ind i en ellers korrekt praksis.

Kontaktcentrets medarbejdere har efter det oplyste ikke en sundhedsfaglig uddannelse. Borgerrådgiveren har på baggrund af det under inspektionen oplyste og de fremsendte oplysninger bedt om at få oplyst, hvorvidt kontaktcentrets medarbejdere oplyser om eller anbefaler mulige behandlinger af symptomer eller sygdomme, som borgeren oplyser at have og i givet fald om denne praksis har været drøftet med sundhedsmyndighederne, herunder eventuelt embedslægen eller andre relevante myndigheder.

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til den interne vejledning, der er udarbejdet til brug for medarbejdernes vurdering af rimelig henholdsvis ikke rimelig grund til afbud ved sygdom, at den synes at basere sig på enkeltudtalelser fra Ankestyrelsen i konkrete sager, der ikke er vurderet til at være principielle og heller ikke er omformuleret i generelle vendinger. Af denne grund bør forvaltningerne være opmærksomme på risikoen for, at opsummeringen af disse sager til at være generelle anvisninger af en lovmedholdelig praksis kan have karakter af et "skuffecirkulære", som omsat til fast praksis vil kunne indskrænke det konkrete skøn i de enkelte sager.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne præciserer i vejledningen, at der i alle tilfælde er tale om en konkret vurdering, og at vejledningen derfor netop alene er vejledende. Borgerrådgiveren har bedt om orientering om, hvad denne anbefaling giver anledning til.

Borgerrådgiveren har desuden bedt om – som opfølgning på oplysningen om et markant skifte i de skabeloner til borgerbreve, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har adgang til pga. overgang til nyt system – i en periode på 6 måneder at blive orienteret om eventuelle tilbagemeldinger fra borgerne i relation til indholdet og formen i breve sat op i de nye skabeloner i sagsbehandlingssystemet Fasit.

I relation til den vejledning, borgerne får, og til kommunens samlede opgavevaretagelse har Borgerrådgiveren bedt om oplysning om eventuelle samarbejdsrelationer med Socialforvaltningen, herunder oplysning om hvorvidt der er etableret et netværk af kontaktpersoner eller lignende, som kunne smidiggøre borgernes vej til anden hjælp.

Endelig har Borgerrådgiveren bedt om at blive orienteret om eventuelt skriftligt materiale om resultatet af projektet "Mere effektiv borgerbetjening på telefonikanalen" og de initiativer, der måtte komme som opfølgning herpå, når projektet afsluttes.

Denne rapport har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningerne med henblik på forvaltningernes eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Forvaltningerne oplyste i et koordineret svar af 21. marts 2017, at de ikke havde bemærkninger til de faktuelle oplysninger, ligesom forvaltningerne oplyste om deres opfølgning på nærværende rapport. Her fremgik bl.a. følgende:

"Idet KFF [Kultur- og Fritidsforvaltningen] og BIF [Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen] lægger til grund, at der ikke sker væsentlige ændringer i den endelige rapport og dens anbefalinger, kan det oplyses, at forvaltningerne påtænker at tage anbefalingerne til efterretning og derfor straks iværksætter de nødvendige tiltag mht. tilretning af flow-diagrammer og makroer, ligesom forvaltningerne gerne indgår i dialog med Borgerrådgiveren om de øvrige punkter."

De oplysninger om forvaltningernes iværksatte og planlagte indsatser, som fremgår af tilbagemeldingen, er indarbejdet i rapporten og fremgår i relevante sammenhæng.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningernes opfølgende arbejde og har hermed allerede fået tilbagemeldinger i forhold til en del af de ovennævnte forhold og er informeret om forvaltningernes planlagte og i nogle tilfælde allerede iværksatte tiltag som opfølgning på disse.

Borgerrådgiverens rapport vil, når Borgerrådgiveren har modtaget og vurderet samtlige oplysninger og orienteringer, blive fulgt af et afsluttende brev med opfølgning på de her nævnte forhold.

BAGGRUND

På møde i Borgerråd giverudvalget den 29. november 2014 drøftede Borgerrådgiveren og udvalget planen for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2015. Af planen fremgår det, at Borgerrådgiveren indleder en undersøgelse af telefonbetjeningen i Jobcenter København.

Borgerrådgiveren drøftede tilbage i september 2015 undersøgelsen med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvorunder Jobcenter København er placeret, og fik i den forbindelse tilsendt materiale i form af:

- Samarbejdsaftale mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Økonomiforvaltningen af 28. november 2012
- Samarbejdsaftale mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen med titlen: "Forslag til samarbejdsaftale april 2015"
- Evaluering 13-14 fra Kontaktcentret
- Foreløbig udgave af Københavns Kontaktcenter – flowdiagrammer for kontakthjælp
- Foreløbig udgave af Københavns Kontaktcenter – flowdiagrammer for sygedagpenge og sygeopfølgning
- Foreløbig udgave af Københavns Kontaktcenter – flowdiagrammer for dagpenge

På baggrund af de fremadrettede initiativer, forvaltningen oplyste, der var taget på området, fandt Borgerrådgiveren det hensigtsmæssigt først at iværksætte undersøgelsen på et senere tidspunkt.

Borgerrådgiveren iværksatte således først inspektionen ved brev af 9. september 2016 til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og ligeledes til Kultur- og Fritidsforvaltningen, da den praktiske varetagelse og betjening af Jobcenter Københavns hovednummer 82 56 56 82 er udliciteret til Københavns Kommunes Kontaktcenter under Kultur- og Fritidsforvaltningen, som varetager opgaven i en særlig jobcenterenhed.

Af Borgerrådgiverens brev fremgår bl.a. følgende:

"Inspektionens tema

Det overordnede formål er at undersøge, hvordan borgernes mulighed for at komme i kontakt med jobcentret er, og hvilken betjening man møder som borger, når man ringer til jobcentrets hovednummer 82 56 56 82, som betjenes i en særlig jobcenterenhed i kommunens kontaktcenter.

Udtalelse fra forvaltningerne

Jeg beder forvaltningerne om en udtalelse om telefonbetjeningen i Jobcenter København, kontaktcentret. Jeg beder særligt om svar på følgende:

- Hvordan sikres det, at telefonbetjeningen i Jobcenter København overholder forvaltningsrettens regler, herunder reglerne om notatpligt, krav til afgørelser og principperne for god forvaltningskik i forhold til den betjening, vejledning mv. der gives."

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen svarede samlet i brev af 24. oktober 2016.

Forvaltningerne sendte som en del af besvarelsen 3 bilag sammen med udtalelsen:

- Københavns Kontaktcenter – flowdiagrammer for dagpenge
- Københavns Kontaktcenter – flowdiagrammer for sygedagpenge & sygeopfølgning
- Københavns Kontaktcenter – flowdiagrammer for kontanthjælp- og uddannelseshjælp

Forvaltningernes besvarelse falder i to overordnede dele: *1. om Jobcenter Københavns telefonbetjening via Kontaktcentret*, hvorunder der bl.a. er oplysning om ansvar og instruktionsbeføjelse i forhold til den konstellation, at Kultur- og Fritidsforvaltningen i praksis varetager kontaktcenterbetjeningen for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og *2. om overholdelsen af de forvaltningsretlige regler*.

I det følgende gennemgås forvaltningernes besvarelse, det af forvaltningerne oplyste under selve inspektionen samt Borgerrådgiverens iagttagelser og vurderinger mv. under de to overskrifter som nævnt ovenfor. Under "Jobcenter Københavns telefonbetjening via Kontaktcentret" vil der være fokus på selve konstruktionen og den praktisk løsning mv., mens der under "Overholdelsen af de forvaltningsretlige regler" vil være fokus på den faglige/retsikkerhedsmæssige del af opgavevaretagelsen.

Borgerrådgiveren bad som opfølgning på inspektionen om supplerende materiale, som er inddraget i rapporten i det omfang, Borgerrådgiveren har fundet det relevant. Der er tale om supplerende materiale i form af:

- Oplysninger for den seneste måned, der er lavet statistik for, hvoraf følgende fremgår
 - antal opkald
 - fordeling af opkald over en dag
 - fordeling på emner
 - så vidt muligt oplysning om, hvor mange gange medarbejdere har foretaget efterbehandling, der har oversteget de indlagte 2 minutter til formålet.
- Statistik for sygefravær og trivselsvurderinger for de seneste to år
- Den seneste brugertilfredshedsundersøgelse
- Vejledning/retningslinjer, som anvendes ved vurdering af gyldige henholdsvis ikke gyldige grunde til fravær ved møder og lign.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningerne med henblik på forvaltningernes eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Forvaltningerne har ved koordineret svar i brev af 21. marts 2017 oplyst, at de ikke har bemærkninger til de faktuelle oplysninger. Forvaltningerne orienterer i samme brev Borgerrådgiveren om forvaltningernes opfølgning på nærværende rapport. Oplysningerne om forvaltningernes iværksatte og planlagte indsatser er indarbejdet i rapporten og vil fremgå i relevante sammenhæng.

JOBCENTER KØBENHAVNS TELEFONBETJENING VIA KONTAKTCENTRET

OPGAVEN OG ANSVARET

Af forvaltningernes svar af 24. oktober 2016 fremgår bl.a. følgende om ansvar, uddelegering og beføjelser i relation til telefonbetjeningen af Jobcenter Københavns hovednummer:

"Ansvar og instruktionsbeføjelse.

Ifølge § 1 i Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen har kommunalbestyrelsen ansvaret for beskæftigelsesindsatsen.

I København er dette ansvar placeret i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) med borgmesteren som den ansvarlige politisk udpegede leder.

BIU har besluttet at uddelegere det overordnede ansvar til en centralforvaltning, samt at uddelegere ansvaret for den daglige drift til et antal centre indenfor BIF. Derudover har BIU besluttet at uddelegere dele af ansvaret for sagsbehandling og konkret beskæftigelsesindsats til en række private og kommunale leverandører. Instruktionsbeføjelsen ligger hos ledelsen i det enkelte center eller leverandør. Siden 1. januar 2013 har telefonbetjeningen i Jobcenter København været uddelegeret til Kontaktcentret."

I praksis vil det sige, at Jobcenter Københavns hovednummer 82 56 56 82 besvares i Kontaktcentret, nærmere bestemt i en særlig jobcenterenhed i Kontaktcentret, som er specialiseret i at varetage telefonbetjeningen på området.

Kontaktcentret er en del af Københavns Borgerservice under Kultur- og Fritidsforvaltningen. Kontaktcentret er beliggende på adressen Nyrupsgade 7, 1602 København V.

Jobcenterdelen af Kontaktcentret tager udelukkende imod telefoniske henvendelser og har følgende åbningstid:

Mandag 08:30 - 16:00

Tirsdag 08:30 - 16:00

Onsdag 08:30 - 15:00

Torsdag 08:30 - 16:00

Fredag 08:30 - 15:00

Derudover åbner telefonerne kl. 8.00 for sygemelding.

Der er 29 medarbejdere inkl. teamchefen i jobcenterdelen. Medarbejderne er fordelt på 3 teams: dagpenge, sygedagpenge og kontanthjælp. Medarbejderne er tilknyttet et fast team, men de fleste er – ud over at være uddannet i at varetage opgaverne i det faste team – også uddannet i at kunne varetage opgaver i et andet team. En enkelt er uddannet i at varetage opgaver i alle tre teams.

Under inspektionen blev Borgerrådgiveren oplyst om, at det største pres på telefonerne er i tidsrummet fra kl. 9-10, hvor sagsbehandlere lokalt ude i jobcentrene har træffetid. Størstedelen af de opkald, der kommer ind på hovednummeret i dette tidsrum, er opkald, som viderestilles til jobcentrene, og som jobcenterdelen af Kontaktcentret dermed primært har en omstillingsfunktion i forhold til.

Det oplyses under inspektionen, at telefonerne i jobcenterdelen af Kontaktcentret ikke er overbelastede. I bedste træffetid kan der være kø og længere ventetid end de maksimalt 2½ minut, som er enhedens mål. Ud over dette tidsrum efterledes målsætningen om de maksimalt 2½ minuts ventetid.

Jobcenterdelen af Kontaktcentret modtager p.t. ca. 30.000 opkald om måneden. Ca. 60 % af disse håndteres i Kontaktcentret og stilles ikke videre. Der er her tale om det, der internt benævnes "straksafklaring", hvor borgeren får den viden, der er brug for, eller får løst det problem, der var anledning til henvendelsen, nu og her i telefonen. Begrebet "straksafklaring" beskrives nærmere senere i rapporten.

Under inspektionen spurgte Borgerrådgiveren til, hvordan det fungerer med den begrænsede telefoniske træffetid i jobcentrene, som flere steder er begrænset til en træffetid hos de enkelte sagsbehandlere mellem kl. 9 og 10 om formiddagen. Teamchefen i jobcenterdelen oplyste, at der i forhold til de enkelte jobcentre er forskellige ønsker og aftaler. Nogle centre kan Kontaktcentret komme i kontakt med hele tiden via vagttelefoner og "varme linjer", mens det andre steder foregår ved at sende en mail til sagsbehandleren. Når kontaktcentret sender mails til sagsbehandlere, sker det altid til en hovedpostkasse for at sikre, at de ikke ender i en blindgyde ved eventuelt fravær, sygdom eller lignende. Det er sagsbehandleren i jobcentret, der afgør, om denne mail fra Kontaktcentret skal journaliseres på borgerens sag, og i praksis forestår journaliseringen, når det er relevant.

Borgerrådgiveren bad efter inspektionen om yderligere dokumentation i form af statistik for antal opkald, fordeling af opkald over en dag og fordeling på emner for den seneste måned (uge 40-44), hvor der er lavet statistik.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til disse oplysninger ud over, at det bekræfter det under inspektionen oplyste.

Det praktiske arbejde

Medarbejderne i jobcenterdelen sidder fordelt på 3 storrumskontorer på 1. sal. De har hver en arbejdsplads, et headset, en computer og 2 skærme. Det er nødvendigt, da de har mange programmer i brug samtidig. De har dels telefon/callsystemet åbent, så de kan se indkomne opkald og belastningen ude i de enkelte jobcentre, de har deres interne vidensbase åben, hvor de kan se diverse makroer, vejledninger mv., og de har jobcentrenes sagsbehandlingssystem åbent (på inspektionstidspunktet KMD-sag, fra uge 45 Fasit).

For samtlige medarbejdere, der tager opkald ind, gælder det, at callsystemet er sat op, sådan at der automatisk er afsat 2 minutter til efterbehandling i forbindelse med hvert afsluttet opkald. Det er tid, der kan anvendes til evt. at sende en mail til et jobcenter om, at en borger ønsker et opkald eller andet, der kræver notat eller lignende. Det er en særlig ordning for jobcenterdelen af Kontaktcentret.

Medarbejderne har desuden mulighed for, hvis der er tale om opkald af længere varighed, at trykke på en knap på telefonen, som medfører en forlænget efterbehandlingstid på op til to timer. Det behov kan efter det oplyste opstå, eksempelvis fordi der er tale om komplicerede problemstillinger, eller fordi en borger har behov for mere hjælp og anvisning. Det er til hver en tid muligt for den enkelte medarbejder at melde sig ind i køen igen, når vedkommende er klar til at tage imod et nyt opkald.

Borgerrådgiveren bad efter inspektionen om, hvis det var muligt, at få tilsendt information om, hvor mange gange i den seneste måned medarbejdere har foretaget en efterbehandling, der har oversteget de indlagte 2 minutter til formålet. Dels for at få en fornemmelse af i hvilken udstrækning denne mulighed bliver anvendt, og dels for at få et billede af, hvor mange af de tungere opkald enheden håndterer.

Kontaktcentret har efterfølgende oplyst, at det ikke er muligt for dem at oplyse tal for dette, og har i den forbindelse givet følgende forklaring;

"Når en medarbejder vælger at bruge yderligere tid på efterbehandling sker det ved, at de sætter sig i dét, vi kalder "manuel pause". Der kan være mange årsager til, at vores medarbejdere sætter sig i "manuel pause" og derudover kan tidsintervallet variere. Det skyldes, at en medarbejder fx kan sætte sig i "manuel pause", hvis vedkommende fx skal sparre med en kollega, på toilettet eller foretage yderligere efterbehandling. De flere grunde til at benytte "manuel pause" gør, at det ikke er muligt for os at tilvejebringe retvisende data ift. det, Borgerrådgiveren efterspørger på dette område. Dog bruger alle medarbejdere som minimum 2 minutter til efterbehandling".

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til dette ud over, at det forekommer positivt, at medarbejderne har mulighed for at tage bestik af den enkelte samtale og vurdere, hvorvidt der er behov for at undersøge yderligere, foretage opklarende opkald eller tage et længere notat til borgerens sag. Det er efter Borgerrådgiverens opfattelse et eksempel på tillidsfuld ledelse, at medarbejderne opfordres til at prioritere den enkelte borger og en korrekt håndtering af borgerens henvendelse, uanset at det kræver et brud med den normative efterbehandlingstid.

Systemer mv.

Kontaktcentrets jobcenterenhed anvender flere systemer som led i deres arbejde. Forvaltning-erne oplyser følgende i deres svar forud for inspektionen:

"Hjælpeværktøjer.

Kontaktcentrets medarbejdere kan og skal anvende alle sagsstyringssystemer, intranet, fagsystemer, støttesystemer og øvrige elektroniske værktøjer, som jobcenterne anvender. Tilsvarende har ledelsen i Kontaktcentret ansvaret for at sikre løbende opdatering af viden om gældende lovgivning på beskæftigelsesområdet.

Et af hjælpeværktøjerne er BIF's arbejdsgangsportal, hvor BIF's standarder og best-practice for en række nøgle-processer i beskæftigelsesindsatsen fremgår. Portalen suppleres internt i Kontaktcentret af Vidensbasen samt en række lokalt udarbejdede makroer/skabeloner."

Under inspektionen spurgte Borgerrådgiveren til, hvorvidt det er tilstrækkelig og fyldestgørende information, kontaktcentrets medarbejdere kan få ved at lave opslag i sagerne i jobcentrenes fagsystem. Kontaktcentret bekræftede, at de er godt oplyste og kan finde den nødvendige og relevante information, når de slår op i fagsystemet KMD-sag.

Det blev i den forbindelse oplyst, at Fasit rulles ud som nyt fagsystem i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i uge 45, og at alle jobcenterenhedens medarbejdere, som derfor også fremover skal anvende dette system i stedet for KMD-sag, har været på kursus i det nye system.

Under inspektionen drøftede Borgerrådgiveren med forvaltningernes repræsentanter, hvordan det nye fagsystem i jobcentrene får direkte indflydelse på hverdagen for medarbejdere i Kontaktcentrets jobcenterenhed, som skal sætte sig ind i et nyt system og nye brevskebeloner, og som også vil få en direkte respons fra borgerne i relation til dette. Repræsentanten fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste, at der kan blive behov for at arbejde med brevskebeloner, da der i det nye system er langt færre skabeloner, og da alle vil være nye og standardiserede – ikke ud fra et behov og ønske i Københavns Kommune, men ud fra en generel skabelon.

Det blev i den forbindelse oplyst, at samarbejdet med gensidig feedback mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen skal struktureres, og at der aktuelt arbejdes på dette, som en del af det toårige projekt "Mere effektiv borgerbetjening på telefonkanalen", som blev sat i gang i efteråret 2016 (mere herom i afsnittet Tiltag og initiativer).

Samtlige medarbejdere benytter vidensbasen (tidligere moxie). Under inspektionen blev det oplyst, at en af fordelene ved vidensbasen er, at medarbejderne har adgang til information om alle Kontaktcentrets områder – også 3366-området, som er Københavns Kommunes hovednummer. Det giver medarbejderne mulighed for at give en bedre og mere præcis vejledning – også på områder, der ligger uden for den almindelige opgaveportefølje.

Alle medarbejdere benytter desuden Telias telefonsystem callguide, som giver medarbejderne en lang række af muligheder i forhold til at se data om indkommende opkald, f.eks. er det muligt at se, hvilken indgang borgeren har valgt i det tastesystem, borgeren indledningsvis bliver mødt af, se ventetid, øvrige menuvalg eller indtastet info som CPR-nr.

Når borgerne ringer på Jobcenter Københavns hovednummer 82 56 56 82, bliver de indledningsvis mødt af en telefonmenu, hvor de skal taste sig igennem en række valg, som målretter opkaldet og på den måde er med til at sikre, at de bliver mødt af en medarbejder, der har forudsætninger for at svare eller alternativt vurdere, om opkaldet kræver en viderestilling. Indledningsvist i menuen bliver borgerne oplyst om, at alle samtaler optages som et led i et ønske om at kunne skabe forbedringer (mere herom under afsnittet Brugertilfredshed, klager mv.).

Flere af Borgerrådgiverens medarbejdere fik mulighed for at opleve medlyt. Det er en funktion, der jævnligt er i brug i jobcenterenheden, bl.a. når de 2 coaches, der er ansat til formålet, giver feed-back til medarbejderne for at udvikle og skabe forbedringer i den service, borgerne møder. Ved medlyt er der tilsluttet 2 headsets, således at medarbejde-

ren i jobcenterenheden lytter og svarer borgeren, mens den, der er på medlyt, alene lytter med på samtalen mellem borgeren og medarbejderen.

Det er samlet set Borgerrådgiverens vurdering, at borgerne – i samtlige af de opkald, der under inspektionen blev overhørt via medlyt og i øvrigt – blev mødt med faglig professionalisme og imødekommethed. Det er samtidig på baggrund af det oplyste Borgerrådgiverens vurdering, at medarbejderne havde de fornødne systemer og værktøjer til at kunne yde en god og effektiv service.

Medarbejdergruppen

Da Borgerrådgiveren tilbage i september 2015 i første omgang drøftede undersøgelsen med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, var trivslen og fastholdelse af medarbejdere et tema, forvaltningen var opmærksom på. På baggrund af de fremadrettede initiativer, forvaltningen oplyste, der var taget – også på dette område – fandt Borgerrådgiveren det som tidligere nævnt hensigtsmæssigt at udskyde undersøgelsen.

Under inspektionen blev det oplyst, at ca. 40 % af medarbejderne i jobcenterdelen af Kontaktcentret har en baggrund i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, mens de resterende 60 % er ansat efter, at opgaven med at betjene Jobcenter Københavns hovednummer overgik til Kultur- og Fritidsforvaltningen. Medarbejdergruppen er meget blandet i forhold til uddannelse og erfaring, hvilket ifølge forvaltningerne er en fordel. Det er således langt fra alle, der har en socialrådgiveruddannelse eller lignende. Under inspektionen blev det i den forbindelse oplyst, at medarbejderne gerne må have erfaring, men at de ikke må gå for langt i deres vejledning mv., hvilket kan være en udfordring for erfarne medarbejdere.

Det blev oplyst, at Kontaktcentret har gennemgået en stor udvikling, og at der generelt er blevet mere tilfredshed og mere effektivitet. Teamchefen og ledelsen er meget opmærksomme på, at medarbejderne skal have mulighed for faglig udvikling. Der er bl.a. mulighed for krydsoplæring mellem de enkelte teams i jobcenterdelen og også i forhold til de øvrige enheder i den øvrige del af Kontaktcentret: Københavns Borgerservice 33 66 33 66, Virksomhedsteamet og Center for parkering. Der er også mulighed for krydsoplæring i forhold til direkte og personlig borgerkontakt. Det blev oplyst, at trivslen er steget, og at der ikke længere er stor medarbejdergennemstrømning i jobcenterdelen. Teamchefen nævnte bl.a., at der nu er mere klarhed over, hvad opgaven er, og hvornår medarbejderne lever op til den, som faktorer af stor betydning.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til dette.

Borgerrådgiveren bad som opfølgning på inspektionen om at få tilsendt statistik for sygefravær og trivselsvurderinger med henblik på at benytte dette som baggrund for en vurdering af arbejdspladsen og dermed den ramme, som borgerbetjeningen foregår i. Dette materiale indgår i grundlaget for Borgerrådgiverens vurdering af kontaktcenteret.

BRUGERTILFREDSHED, KLAGER MV.

Af forvaltningernes svar forud for inspektionen fremgår følgende om brugertilfredshed:

"Brugerundersøgelser.

Der gennemføres systematiske tilfredshedsundersøgelser blandt borgere, der henvender sig telefonisk til Kontaktcentret. Undersøgelserne viser samme tilfredshedsniveau, som opnås hos øvrige målgrupper, der henvender sig til andre dele af Kontaktcentret."

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til dette.

Af "Samarbejdsaftale mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen i Københavns Kommune", som indgår som en del af Borgerrådgiverens vurderingsgrundlag, fremgår følgende om klager:

"Ved modtagelse af klager fra borgere og virksomheder skal retningslinjerne for klagebehandling i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen følges. Dog er det Kontaktcentret selv, der i tilfælde af formalitetsklager over sagsbehandlingen i Kontaktcentret, har kompetencen til at drage eventuelle tjenstlige konsekvenser overfor medarbejdere i Kontaktcentret."

Ved klager, der går på medarbejdernes tone, misforståelser og optræden i kontaktcenterdelen, orienteres jobcenterdelens teamchef altid. Alle samtaler er optaget (dette informeres borgerne om, allerede når de ringer op via telefonsystemet). Teamlederen må ikke uden en medarbejders accept lytte optagelser igennem, men teamchefen vil ofte anbefale en medarbejder selv at lytte optagelsen igennem, hvis der indkommer en klage, da det giver indsigt og læring. Teamchefen vil også tilbyde, at hun og en coach lytter til samtalen sammen med medarbejderen og taler den igennem efterfølgende. Det er teamchefen, der ringer tilbage til borgeren og ved brug af styrket borgerkontakt forsøger at besvare klagen. Teamchefen oplyser, at der indkommer ca. 5 klager årligt vedrørende medarbejdernes adfærd.

Borgercenterchefen oplyser i forhold til optagelsen af samtaler, at systemet snart bliver opdateret. Fremover vil informationen blive ændret, så borgerne dels som nu informeres om, at samtalerne optages, og også får oplysning/tilbud om ikke at få optaget samtalen.

Borgerrådgivere spurgte i den forbindelse til, om der er borgere, der har søgt aktindsigt i disse lydfiler. Det har ingen af mødedeltagerne kendskab til.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at en lydfil er omfattet af de samme regler som øvrige dokumenter, og at en lydfil i sig selv er et dokument i juridisk forstand, og at de derfor, i tilfælde af, at de i samtalen relevante sagsskridt ikke på anden vis bliver skrevet ind i den enkelte sag, principielt bør fremgå som en del af journalmaterialet, jf. kravene om hhv. notatpligt og journalisering i offentlighedslovens § 13 og § 15. Da optagelserne behandles elektronisk, bør den enkelte borger – som jo er identificeret i samtalen i kraft af, at vedkommende har tastet sit CPR-nr. og formentlig også oplyser sit navn – have indsigt i denne lydfil, såfremt vedkommende søger indsigt i de oplysninger, kommunen behandler om ham eller hende, efter persondataloven.

Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningerne er opmærksomme på dette, og at der tages forholdsregler, som gør, at lydfilerne journaliseres i nødvendigt omfang og er søgbare på en måde, som sikrer, at borgerne kan få fyldestgørende og korrekte svar, når de anmoder om aktindsigt efter forvaltningsloven eller indsigt efter persondataloven. Borgerrådgiveren beder om at blive orienteret i tilfælde af, at dette ikke er tilfældet.

Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelsesforvaltningen oplyser i deres koordinerede tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af nærværende rapport, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. har planlagt opfølgning på en række områder. I relation til lydfiler oplyser forvaltningerne følgende:

"1. Optagelse og brug af lydfiler

Borgerrådgiveren gør i sin foreløbige rapport opmærksom på, at såfremt en borgers samtale med jobcenterenheden optages, skal denne lydfil behandles som øvrige dokumenter, jf. krav om henholdsvis notatpligt og journalisering i offentlighedslovens § 13 og § 15.

KFF [Kultur- og Fritidsforvaltningen] ønsker med dette svar først at redegøre for eksisterende praksis for optagelse og brug af lydfiler samt herefter lægge op til dialog med Borgerrådgiveren om fremtidige muligheder herfor.

KFF bemærker, at Jobcenter København, Kontaktcentrets (JCK) samtaler med borgere i dag udelukkende optages, såfremt borgerne giver samtykke hertil, når de ringer op. Dvs. ved hjælp af IVR-teknologi (Interactive Voice Response) gør JCK ved opringning alle borgere opmærksomme på, at deres samtale udelukkende ønskes optaget med henblik på intern brug og løbende kompetenceudvikling af JCK's medarbejdere. Såfremt borgeren giver samtykke til denne praksis, optages samtalen efterfølgende og gemmes i tre måneder, hvorefter den automatisk slettes. Hvis en borger ikke giver samtykke, optages samtalen slet ikke.

Det skal bemærkes, at JCK i dag har stor gavn af den eksisterende praksis for optagelse og intern brug af lydfiler. Lydfilerne skal ydermere ses som et afgørende led i JCK's løbende kompetenceudvikling af medarbejderne. Som Borgerrådgiveren selv bemærker det i sin foreløbige rapport, er der generelt positive tilbagemeldinger på serviceniveauet i JCK. Det er KFF's klare overbevisning, at kontaktcentrets kontinuerligt høje serviceniveau sikres ved, at medarbejderne løbende kompetenceudvikles med afsæt i egne samtaler med borgere, hvorfor den eksisterende praksis for optagelse og brug af lydfiler fortsat ønskes anvendt fremover.

KFF ønsker i forlængelse heraf at bemærke, at medarbejderen til hver en tid er forpligtet til at skrive journalnotat, hvis oplysninger fra borgeren kan have relevans for borgerens sag. Det betyder, at såfremt en borgersamtale indhold giver anledning til, at der bliver taget et notat, bliver dette journaliseret i skriftlig form og vil til enhver tid sikre, at borgeren kan få fyldestgørende og korrekte svar, såfremt vedkommende anmoder om aktindsigt efter forvaltningsloven. Denne journalisering sker, uanset om borgeren har givet samtykke til at få optaget samtalen eller ej.

På denne baggrund indgår KKF meget gerne i en dialog med Borgerrådgiveren om, hvilke muligheder der kunne være for at fortsætte med den hidtidige, meget værdifulde praksis."

Borgerrådgiveren har noteret sig den ændrede information, borgerne får, og deres mulighed for nu at fravælge en optagelse af samtalen, når de ringer ind. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig forvaltningens fokus på forvaltningsrettens krav om notatføring og journalisering af væsentlige ekspeditioner.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at dokumentbegrebet i forhold til de lydfiler, der måtte blive optaget, er gældende, uanset at de eventuelle væsentlige ekspeditioner, medarbejderen i Kontaktcentret har vurderet har fundet sted, og som følge deraf har noteret og gemt på borgerens sag. Borgerrådgiveren har stor forståelse for Kontaktcentrets ønske om fortsat at anvende de optagne samtaler til kompetenceudvikling, og Borgerrådgiveren deltager som foreslået af forvaltningerne i deres koordinerede tilbagemelding meget gerne i et møde med henblik på at drøfte muligheder, lovgivning og praksis.

Borgerrådgiveren afventer forvaltningernes initiativ til et sådant møde, og foretager derfor for nuværende ikke mere i forhold til praksis for optagelse og behandling af lydfiler.

Klager, der går på det sagsbehandlingsmæssige, registreres altid og sendes til relevant enhed i Jobcenter København. Det er væsentligt i forhold til klagefrister, at modtagelsestidspunktet for borgerens henvendelse er noteret korrekt i systemet.

Borgerrådgiveren ser enkeltstående tilfælde af klager, men det er ikke baggrunden for inspektionen. Det er dog betegnende for de klager, der indkommer, at flere af dem omhandler situationer, hvor en borger ikke som lovet bliver ringet op af en medarbejder i et jobcenter og derfor i flere tilfælde selv må tage kontakt på ny.

Borgerrådgiveren har noteret sig opdelingen af klager over henholdsvis adfærd ved betjeningen i jobcenterdelen af Kontaktcentret og klager over konkret sagsbehandling mv. i de enkelte jobcentre.

OVERHOLDELSE AF DE FORVALTNINGSRETLIGE REGLER

Af "Samarbejdsaftale mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen i Københavns Kommune" (i dokumenttitlen angivet som forslag af april 2015) fremgår følgende under overskriften "Ansvar ud over den daglige drift":

"Med henblik på at understøtte samarbejdsaftalen har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ansvar for følgende:

- Sikre Kontaktcentret adgang til alle nødvendige systemer, hjælpeværktøjer mv.
- Sikre Kontaktcentret adgang til relevant kompetenceudvikling
- Rettidig information om alle ændringer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der kan have betydning for den telefoniske betjening – både periodiske og varige
- Understøtte formidling af reformer, lovændringer, politiske beslutninger mv., der kan have betydning for den telefoniske betjening
- Rettidig information om kampagner, større brevudsendelser, selvbetjeningsløsninger, hjemmesideændringer og lignende ekstern kommunikation, der kan påvirke den telefoniske betjening

Tilsvarende har Kontaktcentret ansvaret for følgende:

- Sikre viden om al gældende relevant lovgivning
- Sikre viden om de konkrete arbejdsgange i jobcentrene
- Deltage i faglige netværk i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Tovholder på afholdelse af kontaktmøder med centrene på ledelsesniveau
- Løbende optimering af serviceniveauet ved anvendelse af callcenterværktøjer
- Udvikle tiltag, der kan styrke kanalstrategien"

Af forvaltningernes svar fremgår bl.a. følgende om indsatsen for at sikre overholdelse af forvaltningsrettens regler:

"Kontaktcentrets "jobcenterafdeling" (JCK) har etableret en række procedurer og indsatser, som alle skal sikre, at medarbejdere overholder forvaltningsrettens regler, herunder reglerne om notatpligt, krav til afgørelser og principperne for god forvaltningsskik i forhold til betjening, vejledning mv., i telefonbetjeningen.

Særligt om journalisering kan nævnes, at der som led i alle ansættelsessamtaler underrettes specifikt om kravene til journalisering. Der udleveres ligeledes materiale til alle nye medarbejdere med henvisning til interne retningslinjer vedrørende kravet om og til journalnotat.

I forbindelse med oplæring på området udleveres og gennemgås arbejdsgangsbeskrivelser, hvori der henvises til journalnotat. Der foretages ligeledes en gennemgang af samarbejdsaftalen mellem BIF og Kultur- og Fritidsforvaltningen, hvori der

henvises til pligten til journalnotat. Det skal bemærkes, at arbejdsgangsbeskrivelserne er "levende dokumenter", hvorfor de løbende opdateres med sidste nye retningslinjer mv.

Medarbejderne bliver derudover regelmæssigt bedt om at gennemlæse KlarRet-vejledningen om forvaltningsret, herunder særligt om "Forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse" og "Notatpligt".

Der er også udarbejdet makroer til hjælp for medarbejdernes journalskrivning. For at sikre borgerens retssikkerhed er et eksempel på en fast procedure i telefonbetjeningen, at borgeren indtaster/oplyser sit cpr-nummer, og medarbejderen stiller opfølgende kontrolspørgsmål for at sikre borgerens identitet."

Borgerrådgiveren finder det positivt, at der er etableret en række faste procedurer og indsatser, der skal sikre, at medarbejderne overholder de forvaltningsretlige regler.

Under inspektionen blev det oplyst, at forvaltningsretlige emner tages op under ugentlige og månedlige møder. Det sker ved, at teamchefen som en del af den faste videndeling følger op på en række faglige spørgsmål, der er sendt ud til og besvaret af medarbejderne. Det sker hver 2. måned, at der sendes faglige spørgsmål ud. Det er typisk 5 spørgsmål inden for området af hver af de tre teams: Dagpenge, sygedagpenge og kontanthjælp. Medarbejderne skal kunne svare på spørgsmål inden for egen kategori og en supplerende kategori. Hvis de faglige spørgsmål giver anledning til det, følges der op. Det kan være opdateringer i flow-diagrammer eller andet, der skal rettes til.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at det, efter det oplyste, fører til gode drøftelser og opmærksomhed på de steder, hvor der er behov for mere viden, rettelser i skabeloner eller andet, samt at det ud fra det oplyste vurderes at være en både formålstjenlig, effektiv og engagerende måde at følge op på og udvide medarbejdernes viden om forvaltningsretten på. Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at Borgerrådgiveren tilbyder gratis målrettet undervisning til kommunens medarbejdere, og at jobcenterdelen således vil kunne kontakte Borgerrådgiveren ved behov for oplæg eller undervisning i et eller flere forvaltningsretlige emner.

FORHOLDET MELLEML STRAKSAFKLARING OG AFGØRELSER

Af "Samarbejdsaftale mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen i Københavns Kommune" (i dokumenttitlen angivet som forslag af april 2015) fremgår følgende:

"Kontaktcentrets medarbejdere har (...) fået uddelegeret myndighedskompetence på vegne af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og har samme forpligtelser i sagsbehandlingen, som medarbejderne på jobcentrene har i forhold til gældende lovgivning. Det aftales løbende, hvor langt Kontaktcentrets kompetence rækker, men Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har fortsat det overordnede ansvar for hele beskæftigelsesindsatsen."

Forvaltningerne oplyste i deres høringsvar forud for inspektionen følgende om den indholdsmæssige opgavefordeling mellem kontaktcenterdelen og jobcentrene:

"Kontaktcentret kan foretage konkret sagsbehandling, men har ikke kompetence til at træffe afgørelser i sagerne. Det er kontaktcentrets ledelse, som sikrer, at forvaltningsrettens regler til enhver tid overholdes.

BIF har ansvaret for at træffe konkrete afgørelser blandt andet på baggrund af sagsbehandlingen i Kontaktcentret."

På Kultur- og Fritidsforvaltningens intranet (<http://kff.kkintra.kk.dk/indhold/kontaktcentret>) fremgår følgende i artiklen "Kontaktcentret" fra 26. marts 2014:

"Københavns Kontaktcenter arbejder med 2 kerneområder:

Det største område er omstilling/reception og udgør ca. 60 % af henvendelserne. Målet for dette område er korrekt omstilling første gang, dvs. kun én omstilling pr. borgerhenvendelse. Medarbejdere i kontaktcenteret kan både omstille til funktioner og til enkeltpersoner. Såfremt opkaldet ikke bliver besvaret kan medarbejderen i kontaktcentret tage imod besked. Medarbejderne i kontaktcentret har adgang til og kan oplyse om kalenderaftaler.

Det andet område er Borgerservice og udgør således ca. 40 % af henvendelserne. Kommunal sagsbehandling er delt op i 3 niveauer; 1. information og vejledning, 2. regelbaseret sagsbehandling samt 3. skønsbaseret sagsbehandling. Borgerserviceopgaverne er hovedsageligt niveau 1 sagsbehandling".

Det er samme sted oplyst, at Kontaktcentret fungerer som vejviserfunktion og vejleder på ca. 200 forskellige kommunale opgaveområder, hvor jobcentertelefonbetjeningen således er en af dem, og hvor de alene tager imod telefoniske henvendelser.

I forordet til jobcenterdelens flowdiagrammer, som Borgerrådgiveren fik tilsendt forud for inspektionen, fremgår følgende:

"Kontaktcenter København overtog i januar 2013 ansvaret for de telefoniske henvendelser til Jobcenter København/BIF. Af samarbejdsaftalen med BIF fremgår det at 60 % af henvendelserne i Kontaktcentret skal straksafklares, hvormed der menes at borgerne ikke viderestilles. Dertil skal der i gennemsnitlig være en maksimal ventetid på 3 minutter i Kontaktcentret og tilgængeligheden skal være minimum 92 %, hvilket betyder at 92 af opkaldene til kontaktcentret skal besvares."

Om formålet med og udarbejdelsen af flowdiagrammerne fremgår følgende:

"Denne pjece har til formål at hjælpe Københavns Kommunes Kontaktcenters medarbejdere med at håndtere opkald og sikre en effektiv, smidig og professionel telefonisk service og vejledning af borgerne, således at borgerens behov, spørgsmål og problemer løses med en effektiv og god service.

Pjecen er udviklet i et samarbejde mellem Københavns Kommunes Kontaktcenter og Marselisborg – Center for Udvikling, Kompetence og Viden på baggrund af en analyse af organisationen og praksis i kontaktcentres Beskæftigelsesafdeling.

Med pjecen gives der en fællesfagligt ramme, hvor KC-medarbejderen kan orientere sig i forskellige opkaldstyper og vejlede borgeren med relevant og præcis information. Samtidig kan pjecen fungere som et opslagsværk for medarbejderen, ligesom den kan benyttes til at oplære nye medarbejdere og sikre krydsoplæring på tværs af afdelingerne i Kontaktcentret. Pjecen ajourføres løbende af teamets fagkoordinatorer med relevant sparring fra jurist, ledelse og drift-støtteam, så den er opdateret med nyeste lovgivning, viden og best practice.

For hver henvendelsesområde er der udformet et flowdiagram som kortlægger opkaldet fra borgeren ringer, det typiske flow til dokumentationen og efterbehandling. Til hvert flow chart er knyttet et skema med beskrivelser, information og yderligere kommentarer og opmærksomhedspunkter. Arbejdsgange og beskrivelserne sikrer, at borgeren mødes med en høj faglighed og ensartet og præcis service og vejledning af Kontaktcentrets medarbejdere.”

I praksis er det således Kultur- og Fritidsforvaltningens ledelse, der skal sikre, at kontaktcenterdelens medarbejdere er fagligt klædt på til at løfte den forvaltningsretlige del af den opgave og foretage den konkrete sagsbehandling, som ellers naturligt hører under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Efter det oplyste træffer Kontaktcentret ikke afgørelser, men foretager alene sagsbehandling, som kan lægges til grund for afgørelser.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har – som oplyst under inspektionen – en stor interesse i, at kontaktcentrets medarbejdere har den rette viden, da jobcenterdelen af Kontaktcentret med deres straksafklaring tager et stort pres af jobcentrene. Det blev under inspektionen oplyst, at flowdiagrammerne er et godt og vigtigt værktøj.

Under inspektionen nævnte repræsentanterne for henholdsvis Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen som eksempel, at det er vigtigt, at dagpengemodtagerne kan få hjælp og vejledning i forhold til selvbook, da det giver en straksafklaring for borgerne og en lettelse for jobcentrene, da dagpengemodtagere typisk ikke har det store behov for at tale med en konkret sagsbehandler. Der er i dette tilfælde ofte tale om praktisk vejledning i forhold til et system, og måden det virker på. Der kan også være tale om spørgsmål, der går på, at det i selvbook-systemet ikke er muligt at booke tider inden for den frist, man har fået oplyst. Her vil jobcenterdelen også kunne vejlede, idet der fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er lavet en vejledning til Kontaktcentret med oplysning om, hvilke problemer, der kan opstå i forhold til selvbook, og hvilke løsninger, borgere, der oplever de pågældende problemer, skal vejledes om, samt anvisning i, hvad borgerne skal gøre, når det ikke er muligt eksempelvis at finde en tid.

Det blev under inspektionen oplyst, at det særligt er i sygeopfølgning, der er hårde og krævende sager. Det betyder, at der på dette område stilles flere telefoner igennem til sagsbehandlerne i jobcentrene, ligesom opkald her kan være af længere varighed end ellers.

Den beskrevne arbejdsfordeling, såvel som arbejdsfordelingen i de her omtalte tilfælde, forekommer Borgerrådgiveren at være hensigtsmæssig, men en gennemlæsning af jobcenterdelens flowdiagrammer mv., der som nævnt er tænkt som styringsdokumenter, der

skal sikre, at borgeren mødes med en høj faglighed og en ensartet og præcis service og vejledning, tegner en ikke helt så tydelig afgrænsning.

Feltet mellem vejledning og afgørelser er nogle gange snævert, og det kan være vanskeligt at vurdere, om der i den konkrete sag gives vejledning af generel karakter, eller om der reelt træffes en mundtlig afgørelse. Vurderingen af, om en samtale betragtes som vejledning eller afgørelse, kan få store retssikkerhedsmæssige konsekvenser for borgeren, da der gælder andre retssikkerhedsregler, hvis der er tale om en afgørelse. Så vil forvaltningslovens regler om bl.a. partshøring, begrundelse og klagevejledning mv. gælde.

Borgerrådgiveren hører jævnligt fra borgere, som har opfattet en mundtlig besked fra en medarbejder i kommunen som definitiv. Det er derfor afgørende, at borgeren er klar over det, hvis der alene er tale om vejledning. Hvis det er en mundtlig afgørelse, der gives, skal borgeren også vide det for at kunne gøre brug af sine klagemuligheder. Derfor skal man som sagsbehandler i kommunen være meget bevidst om forskellen på at vejlede og træffe mundtlig afgørelse og sikre, at borgerne ved, om det er det ene eller det andet, de får. Af hensyn til dokumentationen i sagen bør man derfor gøre notat på sagen om, hvad borgeren er oplyst om, og er der truffet en mundtlig afgørelse, skal det derfor også fremgå af sagen. Borgerrådgiverens iagttagelse af en ikke helt tydelig opgavefordeling i relation til forholdet mellem straksafkalring og afgørelse vedrører særligt sygemeldinger, som der derfor vil være fokus på i det følgende.

Særligt om sygemeldinger

Under inspektionen blev det oplyst, at jobcenterenhedens medarbejdere, når borgere ringer ind med sygemeldinger, stiller spørgsmål bl.a. til symptomer for at vurdere, om der er tale om en gyldig eller ikke gyldig grund for afbud til møder og andet. Medarbejderne er instrueret i at vejlede borgerne om, at det "kan få" konsekvenser, hvis der er tale om fravær som følge af en ikke gyldig grund. Adspurgt blev det oplyst, at medarbejderne aldrig vejleder om, at det "får" konsekvenser.

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at det ville være i strid med forvaltningernes oplyste opgavefordeling, hvis medarbejderne i jobcenterdelen i Kontaktcentret traf mundtlige afgørelser på baggrund af en borgers afbud til et møde, hvad enten der er tale om en gyldig grund til afbud eller ej, ligesom der er krav om, at en sådan afgørelse foretages på et oplyst grundlag, og at det sker med mulighed for, at borgeren kan komme med bemærkninger og gøre sine eventuelle indsigelser gældende. Borgerrådgiveren finder det derfor positivt, at der under inspektionen svares entydigt, og at det klart afvises, at det forekommer.

En mundtlig oplysning, om at et afbud er givet uden rimelig grund, er i sig selv en afgørelse, uanset at det er den efterfølgende afgørelse om eventuelt stop af ydelse, der får direkte økonomiske konsekvenser for borgeren.

I flere af de flowdiagrammer, jobcenterdelen af Kontaktcentret anvender og arbejder ud fra – og som Borgerrådgiveren fik tilsendt forud for inspektionen – optræder formuleringer og modeller, som kunne indikere eller lede til en anden praksis end den oplyste.

Eksempelvis fremgår følgende af en model i dokumentet *Københavns Kontaktcenter – flowdiagrammer for sygedagpenge & sygeopfølgning* under afsnittet "Afbud til tilbud grundet sygdom":

"Hvis borgeren er kontanthjælpsmodtagere, uddannelseshjælp, revalidender, ledighedsydelse, flexjob berettiget og ressourceforløb spørges ind til hvad personen fejler og orienteres i historik i opera, fravær. Vurder om sygefraværet kan accepteres."

Under makroen/skabelonen i samme dokument fremgår følgende:

"Sygefravær - ikke umiddelbart accepteret (tilbud)
Pgl. har dags dato ringet til Kontaktcentret og meldt sig syg på grund af Pgl. vejledt om, at sygemeldingen ikke umiddelbart kan accepteres, da sygdommen ikke vurderes at være af så alvorlig karakter, at pgl. ikke kan deltage i tilbudet.
Her skrives der, hvorfor det vurderes, at pgl. kan møde i tilbud trods sygdom. F.eks.:
Pgl. vejledt om, at det vil få konsekvenser for udbetalingen af kontanthjælp, hvis pgl. ikke møder, da det vil blive betragtet som udeblivelse uden rimelig grund, medmindre pgl. kan dokumentere, at pgl. ikke er i stand til at møde i tilbuddet."

Borgerrådgiveren bemærker i relation til dette, at det af flere af de flow-diagrammer, som Borgerrådgiveren har fået tilsendt forud for inspektionen, og som er udarbejdet som et redskab til støtte for medarbejderne, fremgår, at medarbejderne i Kontaktcentret skal foretage en vurdering, og "at det får konsekvenser" eller "vil få konsekvenser". Det vil sige, at ordlyden i forhold til sygemeldinger i flere af disse flow-diagrammer og i de tilhørende makroer er misvisende i forhold til det under inspektionen oplyste.

Formuleringer som de citerede kan skabe misforståelser i forhold til, om medarbejderne skal træffe afgørelse om, hvorvidt begrundelsen for fraværet er gyldig eller ej.

Borgerrådgiveren opfordrer generelt til, at kommunikationen i interne vejledninger er klar og entydig både hvad angår indhold og syntaks, således at diagrammer, makroer og andet ikke giver anledning til tvivl og misforståelser.

På baggrund af den væsentlige retssikkerhedsmæssige betydning af sondringen mellem mundtlig vejledning og mundtlig afgørelse, anbefaler Borgerrådgiveren, at ordlyden i de fremsendte diagrammer og makroer rettes, så der ikke indgår fejlagtige og misvisende oplysninger, og så disse ellers nyttige redskaber ikke risikerer at medvirke og opfordre til en anden praksis, end den som er korrekt, og som efter det oplyste praktiseres.

Borgerrådgiveren beder om orientering om, hvad denne anbefaling giver anledning til.

Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelsesforvaltningen oplyser i en koordineret tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af nærværende rapport, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. har planlagt opfølgning på en række områder. I relation til makroer og flowdiagrammer oplyser forvaltningerne følgende:

”For at sikre et kontinuerligt højt serviceniveau er det for KFF centralt at bemærke, at hhv. makroer, flow-diagrammer og øvrige vejledninger løbende bliver opdateret og gennemgået på ugentlige teammøder i Kontaktcentret. Såfremt eksisterende materiale giver anledning til tvivl, bliver de justeret og opdateret løbende. Et eksempel på ændring er, at borgeren bliver vejledt om, at en eventuel sygemelding ’kan få konsekvenser’ og ikke, at den ’får konsekvenser’.

Herunder justeres de anførte flow-diagrammer, vejledninger og makroer, så det i alle relevante sammenhænge står klart for den enkelte medarbejder, at Kontaktcentret ikke kan træffe hverken mundtlige eller skriftlige afgørelser, men alene kan vejlede.”

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningernes oplysning om, at makroer og flowdiagrammer løbende tilpasses og således er dynamiske arbejdsredskaber. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at opfølgningen i forhold til anbefalingen om at rette ordlyden i disse redskaber til, så der ikke indgår fejlagtige og misvisende oplysninger, og så sondringen mellem mundtlig vejledning og mundtlig afgørelse er klar og tydelig, er iværksat og dermed vil blive fulgt.

Borgerrådgiveren foretager dermed ikke yderligere i forhold til dette.

Beskæftigelseslovgivningen indeholder et krav om, at borgerne skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet, og det betyder, at borgerne skal deltage aktivt, herunder i møder mv., og bl.a. derved vise, at de er til rådighed.

Under inspektionen spurgte Borgerrådgiveren bl.a. til, hvordan vurderingen af gyldig, henholdsvis ikke gyldig grund til fravær foretages, når en borger ringer ind for at melde afbud til et møde eller andet i forbindelse med vedkommendes sag om uddannelseshjælp, kontanthjælp, integrationsydelse eller kontantydelse. Repræsentanten fra Kontaktcentret oplyste, at de bl.a. spørger ind til symptomer som feber og i mange tilfælde går meget tæt på borgerens tilstand ved f.eks. at spørge til, hvor ofte vedkommende må benytte et toilet, og for at finde ud af, om det efter deres vurdering er en tilstand, som man ved at tage f.eks. 2 panodil må gå ud fra vil kunne afhjælpes, således at borgeren er i stand til at deltage i den planlagte aktivitet, møde eller andet.

Borgerrådgiveren finder det hensigtsmæssigt og naturligt, at medarbejderne i kontaktcentrets jobcenterdel indhenter relevante og nødvendige oplysninger til brug for den senere stillingtagen til, hvorvidt det oplyste om borgerens tilstand berettiger til afbud mv., også med henblik på at kunne vejlede borgeren om hvilke krav, der stilles til et lovligt afbud mv. Borgerrådgiveren har videre forståelse for, at sådan indhentelse af oplysninger nødvendigvis kan komme forholdsvis tæt på borgerens rent private forhold, men så meget desto mere må dette ske i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag, som siger, at kommunen skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Borgerrådgiveren går ud fra, at kontaktcentret er bevidst om dette.

Borgerrådgiveren er imidlertid mere betænkelig, hvis det oplyste skal forstås sådan, at kontaktcentrets medarbejdere, som ikke efter det oplyste har nogen sundhedsfaglig uddannelse, begiver sig af med at oplyse om eller anbefale mulige behandlinger af symptomer eller sygdomme, som borgeren oplyser at have.

Borgerrådgiveren beder om oplysning om, hvorvidt kontaktcentrets medarbejdere oplyser om eller anbefaler mulige behandlinger af symptomer eller sygdomme, som borgeren oplyser at have og i givet fald om denne praksis har været drøftet med sundhedsmyndighederne, herunder eventuelt embedslægen eller andre relevante myndigheder.

Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelsesforvaltningen oplyser i en koordineret tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af nærværende rapport, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. har planlagt opfølgning på en række områder. I relation til oplysninger eller anbefalinger om mulige behandlinger af symptomer eller sygdomme oplyser forvaltningerne følgende:

“Borgerrådgiveren spørger om, hvorvidt kontaktcentret oplyser om eller anbefaler mulige behandlinger af sygdomme, som borgeren oplyser at have, og i givet fald om denne praksis har været drøftet med sundhedsmyndighederne, herunder eventuelt embedslægen eller andre relevante myndigheder (jf. rapportens side 20). Hertil kan forvaltningerne oplyse, at kontaktcentrets medarbejdere aldrig anbefaler behandling af sygdomme, men altid vejleder ud fra en personlig vurdering af borgerens forklaring. Der vil alene blive spurgt til, om borgeren tror, om man trods sygdom ville kunne deltage i et kort møde. Medarbejderen vil til enhver tid orientere sig i borgerens journal og herudfra oplyse om muligheder og anbefale borgeren eksempelvis at søge egen læge med henblik på at få dokumentation for lovligt sygefravær og dermed undgå mulige udeblivelseskonsekvenser.

For ledelsen i JCK [Jobcenter København] er det afgørende, at medarbejderne løbende kompetenceudvikles og er opmærksomme på forskelle mellem eksempelvis at yde vejledning og træffe afgørelser på området. Derfor vil JCK i forlængelse af Borgerrådgiverens rapport gennemføre et internt kursus, hvor disse forskelle gennemgås.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det af forvaltningerne oplyste og bemærker på den baggrund, at der for så vidt angår det under inspektionen oplyste således må være tale om enkeltstående tilfælde, som udgør undtagelsen snarere end reglen. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig det oplyste om forvaltningernes prioritering af kompetenceudvikling og fokus på forskellen mellem at yde vejledning og træffe afgørelse.

I forhold til formuleringen om at kontaktcentrets medarbejdere “altid vejleder ud fra en personlig vurdering af borgerens forklaring”, bemærkes det, at Borgerrådgiveren forstår formuleringen således, at der med “personlig vurdering” reelt menes “individuel vurdering”, og at det dermed ikke er udtryk for en medarbejders personlige vurdering, opfattelse eller andet, men at der er tale om en faglig professionel og individuel vurdering af borgerens situation og udsagn.

Borgerrådgiveren har ikke yderligere at bemærke i forhold til ovenstående.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens repræsentant oplyste under inspektionen, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har lavet en vejledning om, hvad der kan være gyldige og ikke gyldige grunde til fravær, og at denne vejledning er baseret på Ankestyrelsens afgørelser om ikke gyldige grunde til fravær.

Borgerrådgiveren bad som opfølgning på inspektionen om at få denne vejledning tilsendt og har efter en gennemgang en række overordnede bemærkninger til dette dokument, som må forstås som et praktisk arbejdsredskab til opslag for medarbejderne i jobcenterdelen.

Beskæftigelses- og integrationsforvaltningens vejledning er udarbejdet til jobcenterenheden med henblik på at understøtte, at forvaltningen har ensartede principper for håndtering af sygemeldinger fra borgere, der modtager uddannelseshjælp, kontanthjælp, integrationsydelse eller kontantydelse.

Borgerrådgiveren bemærker i forhold til denne vejledning, at den synes at basere sig på enkeltudtalelser fra Ankestyrelsen i konkrete sager, der ikke er vurderet til at være principielle og heller ikke er omformuleret i generelle vendinger. Af denne grund bør forvaltningerne være opmærksomme på risikoen for, at opsummeringen af disse sager til at være generelle anvisninger af en lovmedholdelig praksis kan have karakter af et "skuffecirkulære", som omsat til fast praksis vil kunne indskrænke det konkrete skøn i de enkelte sager.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne præciserer i vejledningen, at der i alle tilfælde er tale om en konkret vurdering, og at vejledningen derfor netop alene er vejledende.

Forvaltningerne oplyser i en koordineret tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af nærværende rapport, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. har planlagt opfølgning på en række områder. I relation til den interne vejledning oplyser forvaltningerne følgende:

"(...) den interne vejledning vedr. sygemeldinger (og de citerede afgørelser fra Ankestyrelsen) [justeres], så det er klart, at den alene har vejledende karakter, og at enhver sygemelding skal håndteres på baggrund af en individuel vurdering. Dertil skal præciseres, at ved modtagelse af sygemelding har BIF/Kontaktcentret ikke kompetence til at rådgive om sundhedsfremmende foranstaltninger."

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens opfølgning og har ikke yderligere at bemærke i forhold til den interne vejledning.

Om vejledning

Forvaltningslovens § 7, stk. 1, indeholder et generelt krav, som gælder inden for alle forvaltningsområder, og siger, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse inden for forvaltningens område. Forvaltningen skal efter princippet i stk. 2 henvise til den rette myndighed og ved skriftlige henvendelser videresende til den rette myndighed.

Bestemmelsen suppleres på særlige fagområder, bl.a. særregler i aktivlovens § 7 og i retssikkerhedslovens § 5, som inden for det sociale område stiller krav om en helhedsorienteret vejledning, når en borger beder kommunen om hjælp.

Derudover har kommunen og den enkelte forvaltningsenhed en ulovbestemt forpligtelse til at vejlede borgerne om deres rettigheder på eget initiativ. Kommunen kan derfor være forpligtet til at vejlede en borger, selv om borgeren ikke direkte har bedt om vejledning. En del af denne forpligtelse er også at stille tolkebistand til rådighed, hvis der er behov for det.

Manglende eller forkert vejledning eller rådgivning kan betyde, at kommunen har et erstatningsansvar.

Ud over økonomiske og juridiske konsekvenser af manglende eller forkert vejledning kan manglende eller dårlig vejledning få væsentlig betydning for borgernes muligheder for at tage del i deres sager og have tillid til kommunens arbejde. Det gælder såvel vejledning om kontaktmuligheder og rette sted for henvendelse internt i kommunen som vejledning og information om rettigheder og muligheder.

Det er en almindelig kommunalretlig grundsætning, at den kommunale forvaltning antages at være én samlet forvaltning – en enhedsforvaltning. Dette indebærer, at kommunale organer og enheder, der er institueret i kommunestyrelsesloven, og som afleder deres kompetence fra kommunalbestyrelsen, udgør én og samme forvaltningsmyndighed.

I praksis betyder det ikke, at alle medarbejdere skal have udvidet kendskab til samtlige af kommunens sagsområder, men et bredt kendskab til kommunens indretning må forventes, så der som minimum kan henvises til rette enhed inden for kommunen. Forvaltningslovens krav om, at der skal ydes vejledning inden for forvaltningens område, har dermed vidtgående betydning i en kommunal enhedsforvaltning som Københavns Kommune, hvor det betyder, at vejledningsforpligtelsen er gældende på tværs af kommunens syv forvaltninger.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at jobcenterdelen af Kontaktcentret er sig opgaven bevidst og har opmærksomhed på dels at stille videre til en sagsbehandler, hvis det vurderes at være relevant, og dels at slå op i vidensbasen for at indhente viden til at give borgeren en præcis vejledning eller til at få tilstrækkelig præcis information til at henvise videre til rette enhed.

Det fremgår ikke af det modtagne materiale eller af drøftelserne under inspektionen, hvorledes kontaktcentret agerer, hvis det under samtalen kommer frem, at borgeren har eller kunne have behov for hjælp i Socialforvaltningen. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgerne ofte har behov, der overlapper Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen. Det kunne f.eks. være tilfældet, hvor en borger under samtalen med kontaktcentret oplyser om væsentlige sociale problemer (børns trivsel, misbrug, risiko for udsættelse af bolig mv.).

Borgerrådgiveren beder om oplysning om eventuelle samarbejdsrelationer med Socialforvaltningen, herunder om der er etableret et netværk af kontaktpersoner e.l., som kunne smidiggøre borgerens vej til anden hjælp dér.

Forvaltningerne oplyser i en koordineret tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af nærværende rapport, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. har planlagt opfølgning på en række områder. Forvaltningerne oplyser følgende om samarbejdet med Socialforvaltningen:

“BIF [Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen] kan oplyse, at BIF og SOF [Socialforvaltningen] har et flerstrengt samarbejde blandt andet omkring borgere, der har sager i begge forvaltninger. Dels har BIF og SOF etableret en fælles enhed, der har som formål at sikre konkret koordinering i fælles borgersager. Dels fastlægger bestemmelserne omkring aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere samt borgere i ressourceforløb, at der skal ske konkret koordinering. Her får borgeren tilbudt en koordinerende sagsbehandler, der skal koordinere indsatsen på tværs af forvaltninger og sundheds-myndigheder.”

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste om det flerstrengede samarbejde i form af de overordnede styringsmæssige og organisatoriske rammer. Disse giver ikke anledning til bemærkninger, men siger ikke så meget om, hvorvidt og i hvilket omfang f.eks. kommunens eventuelle vejlednings- eller handlepligt håndteres i det faktiske arbejde i kontaktcentret.

Borgerrådgiveren beder derfor om en kort trin-for-trin-beskrivelse af, hvordan en medarbejder i kontaktcentret typisk skaffer sig viden om og agerer over for borgeren på kommunens tilbud til udsatte børn, hvis det under en telefontale kommer frem, at der kan være udsatte børn i hjemmet, eller at borgeren er truet af udsættelse fra sin bolig. Borgerrådgiveren beder også om tal for telefonopkald fra kontaktcentret til den fælles BIF/SOF-enhed, f.eks. inden for det seneste år, og eventuelt andet datamateriale, som kan belyse, i hvilket omfang de organisatoriske muligheder udnyttes i det daglige arbejde.

UDDANNELSE, OPKVALIFICERING MV.

Det fremgår af forvaltningernes svar forud for inspektionen, at det er Kultur- og Fritidsforvaltningen, der har ansvar for, at medarbejderne i jobcenterdelen af Kontaktcentret har kompetencerne til at varetage telefonbetjeningen af de borgere, der kontakter Jobcenter København via hovednummeret.

Af svaret fremgår følgende:

“Medarbejderkompetencer og læringsmiljø i Kontaktcentret.

Som udgangspunkt er det ledelsen i såvel interne centre som hos leverandører, der entydigt har ansvaret for den konkrete rekruttering af medarbejdere – herunder at medarbejderne har den relevante kompetence-profil.

Derudover har BIF oprettet en grunduddannelse for nyansatte medarbejdere, der skal have borgerkontakt. Uddannelsen varetages af Metropol og udløser 10 ECTS point. I denne uddannelse indgår de relevante forvaltningsretlige bestemmelser i pensum og undervisningen.

Uddannelsen stilles også til rådighed for nyansatte i Kontaktcentret.

Endvidere er etableret en videregående uddannelse for medarbejdere, der har været ansat 1 år eller mere. Også denne varetages af Metropol og udløser ligeledes 10 ECTS point – og stilles til rådighed for medarbejderne i Kontaktcentret.

Derudover inddrages Kontaktcentret i alle netværk og mødefora i BIF, hvori telefonisk betjening af borgerne kan indgå.

Internt i Kontaktcentret gennemføres systematisk 'medlyt', hvor faglige nøglepersoner giver feedback på konkrete borgersamtaler. Endvidere afholdes ugentlige afdelingsmøder, hvor ledelsen understøtter gensidig kollegial erfaringsudveksling, som deles på tværs af personalegruppen."

Under inspektionen spurgte Borgerrådgiveren opklarende til, hvorvidt grunduddannelsen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er obligatorisk for medarbejderne og fik oplyst, at det er den ikke. Ud af de 29 medarbejdere i jobcenterdelen er der 3 medarbejdere, der skal begynde på uddannelsen til foråret, og det nævnes ikke, at nogle allerede har deltaget. Flere medarbejdere har dog taget øvrig uddannelse, bl.a. kommunomuddannelsen, ligesom flere skal på lovtækst-kursus. Teamchefen oplyste, at det fungerer sådan, at medarbejdere, der deltager i kurser, giver tilbagemeldinger og videndeler med de øvrige medarbejdere på møder mv., samt at disse møder afholdes både ugentligt og månedligt.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at der findes en grunduddannelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, men at den ikke er obligatorisk for og heller ikke i særlig udstrækning er anvendt af jobcenterdelen af Kontaktcentret og medarbejderne her. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at forvaltningerne som følge af Borgerrepræsentationens beslutning af 20. juni 2012 (Handlingsplan for "God Sagsbehandling" i Københavns Kommune, 2012-1649) er forpligtet til at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling. Borgerrådgiveren går ikke nærmere ind i dette i denne sammenhæng, men henviser til Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om forvaltningernes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, som forventes afsluttet i 1. kvartal 2017 og herefter vil være tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Følgende fremgår desuden af forvaltningernes besvarelse forud for inspektionen:

"Vidensbasen – Moxie.

Alle medarbejdere i JKC har adgang til den fælles vidensbase på forvaltningens intranet, Moxie, hvori der henvises til kommunes journaliseringspraksis. Det skal bemærkes, at Moxien i øjeblikket er ved at blive udskiftet til et nyt system og dermed en ny vidensbase, Responsa, hvorfor alle tekster er ved at blive overført og opdateret til det nye system. Medarbejderne modtager undervisning i Responsa ultimo september og primo oktober.

E-læringskursus i forvaltningsloven.

Som led i dette års MUS sikres det, at medarbejderne i JCK-teamet tager e-læringskurset "Forvaltningsloven – forvaltningsproces og partsrettigheder" som led i deres kompetenceudvikling i løbet af året.

Kommunikationskurser og coach-træning.

For at sikre en kontinuerlig og kvalificeret borgerbetjening, har Kontaktcentret haft ansat 1-2 coaches, som siden 2013 løbende har afholdt kommunikationsworkshops for centrets medarbejdere. Målet med de løbende workshops har været at give medarbejderne styrkede kompetencer indenfor eksempelvis samtalestyring, konflikthåndtering mv.

Alle medarbejdere i JCK-teamet har derudover i 2016 gennemført 2-3 såkaldte individuelle "træningssamtaler" med teamets tilknyttede coach. Målet har været at lytte til medarbejderens samtaler med borgere og i fællesskab med coachen finde frem til eksempelvis mere handlingsorienterede svar, øget forståelse for borgernes individuelle livssituation mv."

Borgerrådgiveren finder det positivt, at der er en digital opslagsbase, hvor medarbejderne kan hente den fornødne viden til at hjælpe borgerne. Det er et både stort og komplekst område, de skal kunne give anvisning og henvisninger i forhold til, og her er basen – som det er oplyst under inspektionen og efter Borgerrådgiverens vurdering – et konstruktivt redskab. Borgerrådgiveren finder det ligeledes positivt, at der er fokus på medarbejdernes kommunikative kompetencer, og at der løbende afholdes workshops med henblik på forbedret samtalestyring, konflikthåndtering mv.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at samtlige af jobcenterenhedens medarbejdere i løbet af det kommende år vil skulle tage e-læringskurset om forvaltningsloven. Borgerrådgiveren bemærker i den forbindelse, at dette kursus eventuelt kunne indgå i en fremadrettet obligatorisk oplæringsdel for nyansatte.

Under inspektionen blev Borgerrådgiveren oplyst om samarbejdet med Marselisborg – Center for Udvikling, Kompetence og Viden tilbage i 2014/2015, hvor alle medarbejdere fra jobcenterdelen af Kontaktcentret var på kursus, og hvor der på den baggrund blev udarbejdet en række flowdiagrammer, der systematiserer jobcenterdelens arbejdsgange, processer mv., og sætter rammer for, hvor langt medarbejderne må gå i deres vejledninger mv. Aftalerne om, hvor langt medarbejderne må gå, hvad de må, og hvad de ikke må, er efter det oplyste lavet i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

I tillæg til flowdiagrammerne er der lavet makroer/skabeloner til brug for de forskellige tilbagevendende situationer, hvor der skal videreformidles besked eller tages referat på en sag. Makroerne ligger også i vidensbasen, og det er efter det oplyste versionerne her, der anvendes, hvilket sikrer, at det altid er den seneste og opdaterede version af den enkelte makro, der anvendes.

Borgerrådgiveren spurgte under inspektionen til, hvad jobcenterdelen gør ved henvendelser, der ikke passer ind i flow-diagrammerne. Jobcenterdelens teamchef oplyste, at de i sådanne tilfælde foretager opklarende opkald, og at det typisk ikke giver anledning til at oprette nye diagrammer, da disse kun oprettes for typiske sager.

Borgerrådgiveren finder det formålstjenligt, at der er udarbejdet diagrammer og skabeloner, da det kan være med til at systematisere og effektivisere jobcenterenhedens arbejde, og da en stor del af de indkommende opkald vil gå på de samme forespørgsler og problemstillinger. Beskæftigelsesområdet er stort og komplekst, og det er derfor væsentligt med information om, hvad man skal og forventes at gøre – ikke mindst når man bliver ansat som ny medarbejder. Borgerrådgiveren gør dog opmærksom på, at en meget detaljeret regulering af handle- og svarmuligheder generelt set øger risikoen for automatiserede svar og gør i den forbindelse opmærksom på, at enhver borger har krav på individuel vejledning, samt at det således er væsentligt, at medarbejderne til stadighed konkret vurderer en borgers behov og situation og afstemmer diagrammer og skabeloner konkret. Borgerrådgiveren bemærker, at medarbejderne synes at være opmærksomme på

dette, idet det under inspektionen blev observeret, at betjeningen og vejledningen var individuel og personlig.

OPFØLGNING OG VIDENDELING

En del af den faste videndeling i jobcenterdelen af Kontaktcentret sker på ugentlige møder, hvor flowdiagrammer, indhold i vidensbasen og eventuelle udfordringer drøftes. Desuden sender jobcenterdelens teamchef, som oplyst tidligere i rapporten, hver 2. måned faglige spørgsmål ud, som medarbejderne skal besvare, og som der følges op på ved møder. Det er typisk 5 spørgsmål inden for området for hver af de tre teams: Dagpenge, sygedagpenge og kontanthjælp. Medarbejderne skal herefter svare på de stillede spørgsmål inden for eget teamområde og et supplerende område. Hvis de faglige spørgsmål giver anledning til det, følges der op under de ugentlige og eller månedlige møder, hvor der også tages stilling til, om der er behov for opdateringer i flowdiagrammer, eller om der er andet, der skal rettes til.

Under inspektionen oplyste repræsentanten fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at alle de nye reformer og mange krav mv. smitter af på kontaktcenterdelen, således at det, de der skal kunne vejlede om og svare i forhold til, også hele tiden er i bevægelse. Det blev oplyst, at der har været tilfælde, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke har fået orienteret og informeret jobcenterdelen af Kontaktcentret, hvilket har skabt udfordringer. Begge forvaltninger er derfor meget opmærksomme på vigtigheden af den faglige sparring og videndeling.

Det blev oplyst, at samarbejdet er styrket betydeligt gennem den sidste tid, og at teamchefen i jobcenterdelen typisk taler flere gange dagligt med medarbejdere/øvrige i jobcentre, og at det bevirker, at workflows mv. løbende rettes til ved behov.

Borgerrådgiveren spurgte under inspektionen til, hvordan samarbejdet og den vigtige videndeling mellem forvaltningerne er organiseret, hvortil det blev oplyst, at forvaltningernes videndeling har beroet på en direkte og uformel kontakt mellem teamchefen i jobcenterdelen og repræsentanten fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som er jobcenterdelens faste kontaktperson i forvaltningen, eller det er sket med direkte kontakt mellem teamchefen og enkelte medarbejdere ude i de enkelte jobcentre.

Borgerrådgiveren spurgte ligeledes til, hvorvidt samarbejdet er struktureret og systematiseret, således at aftaler om ændringer koordineres og meldes bredere ud, hvortil det blev oplyst, at det er noget, de arbejder på, da det kan give problemer, at kontakten går fra og til enkelte medarbejdere i jobcentre, og at det kan risikere at munde ud i mange forskellige særftaler. Det blev oplyst, at en formalisering af samarbejdet indgår som en del i telefoniprojektet: Mere effektiv borgerbetjening. Dette projekt har bl.a. til formål at strukturere samarbejdet og undersøge, hvordan organiseringen i jobcentre bl.a. med bedste træffetid påvirker borgerbetjeningen.

Under inspektionen spurgte Borgerrådgiveren bl.a. også til, hvordan forvaltningerne samler op på et mønster, de ser, f.eks. i form af uklar kommunikation i breve. Hertil blev det oplyst, at de videndeler, hvis de får gentagne henvendelser om samme problematik, og at det specifikt i forhold til eksemplet med uklar kommunikation i breve kan være tilfældet i f.eks. systembreve som det, der sendes ved afmelding fra jobnet. Her har kommunen in-

gen indflydelse på indholdet og ordlyden. Denne oplysning ledte til en drøftelse af de brevskebeloner, der ligger i jobcentrenes fagsystem Opera og KMD, hvor der generelt er mange afsnit og gode under- og overskrifter. Repræsentanten fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste, at der med det nye system Fasit, som jobcentrene overgår til i uge 45, kan opstå udfordringer i forhold til overskueligheden og kommunikation. I Fasit er der nemlig tale om en standardløsning, som ikke er tilpasset specifikke forhold i Københavns Kommune, men først skal tilrettes senere efter forhandling med leverandøren.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at der er en god og hyppig dialog mellem de to forvaltninger, og at der er den nødvendige opmærksomhed på at sikre, at viden flyder begge veje og således deles til kommunens såvel som borgernes bedste. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at der pågår overvejelser om at strukturere samarbejdet og den viddeling, der allerede sker, med henblik på at sikre, at den nødvendige viden systematiseres og når ud, og så aftaler laves generelt og overordnet, når der er behov, og det vurderes formålstjenligt.

Borgerrådgiveren beder om i en periode på 6 måneder fra denne rapport's dato at blive orienteret om eventuelle tilbagemeldinger fra borgerne, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens centralforvaltning måtte blive bekendt med i relation til indholdet og formen i breve sat op i de nye skabeloner i Fasit. Tilbagemeldingen kan ske samlet ved udgangen af perioden.

Forvaltningerne oplyser i en koordineret tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af nærværende rapport, at de på baggrund af Borgerrådgiverens konklusioner, anbefalinger mv. har planlagt opfølgning på en række områder. Forvaltningerne oplyser følgende om skabeloner til brug for borgerbreve:

"Under inspektionen blev det drøftet, hvordan det nye fagsystem Fasit får direkte indflydelse på hverdagen for medarbejderne i JCK. BIF oplyste i den forbindelse, at der kan blive behov for at arbejde med brevskebeloner, da der i Fasit er langt færre skabeloner. Alle skabeloner vil være nye og standardiserede – ikke ud fra et behov og ønske i Københavns Kommune, men ud fra en generel skabelon.

Borgerrådgiveren anmoder om en orientering om, hvorvidt overgangen til Fasit - indenfor en periode på 6 måneder - har givet anledning til tilbagemeldinger fra borgerne i relation til indholdet og formen i breve.

BIF vil følge op på dette via klagesagsbehandlingen i centralforvaltningen og give Borgerrådgiveren en orientering opgjort pr. 1. september 2017."

Borgerrådgiveren afventer denne orientering og foretager ikke andet, før dette er modtaget, end selv at have fokus på eventuelle oplysninger fra borgere om udfordringer eller lignende i relation til skabelonerne.

KONTROL INTERNT OG EKSTERNT

Forvaltningerne skrev i deres svar forud for inspektionen således om kontrollen med kvaliteten af det sagsbehandlingsarbejde, der udføres i jobcenterdelen af Kontaktcentret:

"I forhold til både intern og ekstern kontrol med kvaliteten i sagsbehandlingen indgår Kontaktcentrets sagsbehandling på tilsvarende vis, som øvrige enheder/ leverandører i BIF."

Under inspektionen blev det oplyst, at det er Enheden for tilsyn og kontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der fører intern kontrol i lighed med, hvordan det sker i øvrige enheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Det vil således sige, at den skriftlige sagsbehandling, medarbejderne i jobcenterdelen af Kontaktcentret foretager i sagerne, undergår kontrol på samme måde som øvrig sagsbehandling i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Den eksterne kontrol knytter sig ligeledes alene til den skriftlige, dokumenterbare del af jobcenterdelens arbejde i de enkelte sager, der måtte blive underlagt tilsyn fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Det kommunale tilsyn under Statsforvaltningen eller Folketingets Ombudsmand.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fører således ikke efter det oplyste kontrol med den vejledning, henvisning eller andet, som gives borgerne mundtligt. Det er heller ikke oplyst, at Kultur- og Fritidsforvaltningen – ud over i sager, der vælges ud til coachseancer, eller sager, hvor der indgives klager over personalets adfærd i jobcenterdelen – fører egentlige tilsyn, uanset at der i nogen grad vil være tale om en gennemgang af kvaliteten i disse sager, som dog formentlig typisk vil gå på den kommunikative og formidlingsmæssige del og ikke så meget på det juridiske og forvaltningsretlige.

Borgerrådgiveren har noteret sig det således oplyste i forhold til intern og ekstern kontrol.

TILTAG OG INITIATIVER

Forvaltningerne oplyste i deres svar forud for inspektionen følgende:

"I efteråret 2016 er projektet "Mere effektiv borgerbetjening på telefonikanalen" iværksat. Projektet skal de kommende to år arbejde med at forbedre hele processen omkring de telefoniske borger-henvendelser til JCK, og dermed søge at effektivisere borgernes første møde med Jobcenter København. Indsatsen forventes at være til gavn for borgerne, idet målet er, at medarbejderne skal kunne give en bedre og hurtigere straksafklaring over telefonen i det første møde."

Borgerrådgiveren blev under inspektionen oplyst om, at den hyppige kontakt mellem jobcenterdelen af Kontaktcentret og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal struktureres og systematiseres for at undgå, at kontakten går fra og til enkelte medarbejdere i jobcentre med risiko for, at det munder ud i mange forskellige særftaler.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til det oplyste, men beder om at blive orienteret om eventuelt skriftligt materiale om resultatet af projektet og de initiativer, der måtte komme som opfølgning herpå, når projektet afsluttes.

Forvaltningerne oplyser i en koordineret tilbagemelding af 21. marts 2017 på Borgerrådgiverens foreløbige version af nærværende rapport, at de på baggrund af Borgerrådgive-

rens konklusioner, anbefalinger mv. har planlagt opfølgning på en række områder. Af forvaltningernes tilbagemelding fremgår følgende om dette projekt:

“Borgerrådgiveren anmoder i rapportudkastet om at blive orienteret om eventuelt skriftligt materiale om resultatet af projektet om “Mere effektiv borgerbetjening på telefonikanalen”. BIF vil fremsende det efterspurgte materiale til Borgerrådgiveren, så snart det foreligger.”

Borgerrådgiveren afventer orientering og eventuelt materiale og foretager ikke yderligere, før dette er modtaget.

UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne vurderingerne og anbefalingen på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningerne bedes i givet fald kontakte akademisk medarbejder Anne Breining Reinecke pr. mail borgerraadgiveren@kk.dk eller telefon 3366 1400 for nærmere aftale.

BILAG

BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED

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 mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen drift-kompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

“Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer, at Borgerrådgiveren kan tage konkrete sager op på eget initiativ, 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. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen driftvirksomhed er det anført, at “inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.”

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerrådgiverens kompetence til at foretage inspektioner og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Forløb og indhold (metode)

Borgerrådgiverens inspektioner indledes med en varsling af inspektionen stilet til inspektionsstedet og forvaltningens direktion.

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om eventuelle temaer, som danner grundlag for inspektionen.

På inspektionsdagen afholdes et møde med inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter samt eventuelt en repræsentant fra forvaltningen. Der foretages en rundgang på inspektionsstedet. Herudover er det muligt for eventuelle brugere af inspektionsstedet at få en samtale med Borgerrådgiveren eller en af dennes medarbejdere. Brugere bliver varslet om inspektionen samt om muligheden for en samtale via opslag på inspektionsstedet, der hænges op af personalet senest 14 dage forud for inspektionen.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under mødet og rundgangen samt eventuelle samtaler med brugere, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter at have modtaget forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren bemærkningerne til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

Reaktionsmidler og bedømmelsesgrundlag

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

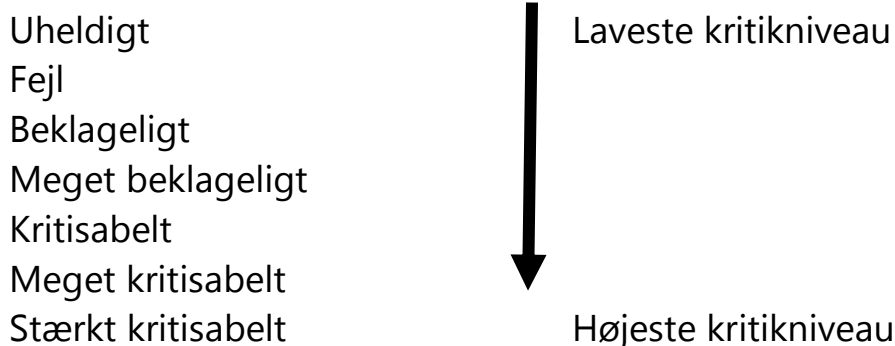
Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger, af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

INSPEKTION AF TELEFONBETJENING I JOBCENTER KØBENHAVN, KONTAKTCENTRET

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren