

EUROPAKONTORET I SKÅNE AB

Tilsynsenhedens rapport for perioden  
juli 2009 til juli 2010

---

Tilsyn med leverandørers formidling af fleksjob mv.

**Oktober 2010**

## Indhold

Indledning.....	3
Resumé af tilsynet.....	6
Skemaer.....	7
Præsentation af rammeaftalens leverandører, tilbuddenes indhold og det gennemførte tilsyn. .	9
Tilsynets tilrettelæggelse og gennemførelse .....	14
Kontrolområder: .....	15
Overensstemmelse mellem tilbud og faktiske ydelser.....	15
De forvaltningsretlige krav til udførelsen. ....	15
Kontrol af overholdelse af arbejdsmiljølovgivningen (APV). ....	15
Kontrol af leverandørens overholdelse af Københavns kommunes værdigrundlag og etniske ligestillingspolitik.....	15
Kontrol af leverandørernes egen politik for omgang med borgerne.....	16
Kontrol af leverandørernes fremmødeprotokol for borgere i forløb. ....	16
”Fysisk” kontrol af borgere. ....	16
Kontrol af certificering i forhold til varetagelse af mentorfunktionen.....	16
Kontrol af adgangsforhold. ....	17
Opsummering af tilsynet og konklusioner.....	18

## Indledning

Københavns kommune har tegnet rammeaftale med tre leverandører, Alecto, AS3 og Capacent IKU, vedrørende formidling af fleksjob mv. Europakontoret i Skåne AB, herefter benævnt "tilsynet", varetager tilsynsopgaven. Rapportperioden omfatter Juli 2009 til Juli 2010. Rammeaftalen er indgået fra 1. juli 2009 og løber indtil 30. juni 2011, tilsynet følger rammeaftalens periode.

### Om fleksjob og kort om de efterspurgte ydelser

Fleksjob tilbydes personer under 65 med varige og væsentlige begrænsninger i arbejdsevnen, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) § 2, nr. 7 og § 69. Flexjob kan tilbydes, når alle andre relevante foranstaltninger, herunder fx omplacering på arbejdspladsen, og øvrige tilbud efter Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats er forsøgt.

Rammeaftalens overordnede mål er bl.a.:

- *At sikre en overholdelse af kravene i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats for så vidt angår fleksjob, navnlig kapitel 13 (formidling af fleksjob, §§ 69-74) og kapitel 14 (mentor, §§ 78-81),*
- *At sikre en fleksibel ekstern formidling af fleksjob af høj kvalitet, og*
- *At sikre en formidling af fleksjob i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdier.*

Fra udbudsmaterialet:

### 2. Flexjobpakken

*Fleksjobformidling (jf. pkt. 2.1 herunder), hjælperedskabet mentor (jf. pkt. 2.2 herunder) og tolkebistand (jf. pkt. 2.3 herunder) skal leveres i en samlet "flexjobpakke". Formålet med at samle redskaberne i en pakke er at lette visitationen i JSV samt give leverandørerne fleksibilitet i forhold til anvendelsen af redskaber.*

*Indsatsen, der sigter mod fleksjobformidling (jf. pkt. 2.1) skal leveres til alle borgere, der visiteres til tilbudsgiver, mens mentor (pkt. 2.2) og tolkebistand (pkt. 2.3) anvendes i det omfang, som det af leverandøren vurderes at være nødvendigt for at formidle til fleksjob og/eller fastholde borgeren i fleksjob.*

*Det er JSV, der afholder de lovpligtige kontaktsamtaler med borgeren, mens denne er visiteret til leverandøren. Lovpligtige kontaktsamtaler skal således ikke indgå i tilbuddet.*

#### 2.1 Formidling af fleksjob

*Opgaven for tilbudsgiveren er at formidle borgeren til fleksjob og fastholde borgeren heri.*

#### 2.2 Hjælperedskabet "mentor"

*I forlængelse af fleksjobformidlingen kan der findes anvendelse af mentorer sted med henblik på at styrke introduktionen på en arbejdsplads for personer i fleksjob (jf. kap. 14 i LAB).*

#### 2.3 Brug af tolkebistand

*Leverandører af tilbud med rammeaftale med Københavns Kommune skal anvende Københavns Kommunes rammeaftaler med tolkebureauer ved brug af tolk, når der er behov herfor.*

Tilsynets formål.

Formålet med tilsynet er at sikre borgerne den service, som leverandørerne har forpligtet sig til at levere i henhold til rammeaftalen, som udmøntes i kravspecifikationen.

Det er til enhver tid tilbudsgiverens pligt at sikre, at de redskaber, der anvendes i tilbuddene til borgerne, kontinuerligt er ajour med og i overensstemmelse med gældende lovgivning, og de af Københavns Kommune fastsatte politiske målsætninger og retningslinjer, herunder aftaler med de faglige organisationer og arbejdsgiverorganisationer, for servicen til borgerne.

Opgaven for tilbudsgiveren er at formidle borgeren til fleksjob og fastholde borgeren heri.

Herudover er der følgende specifikke krav til leverandøren:

- Indkaldelse af borgeren skal ske indenfor 7 hverdage efter visitationen. Borgeren skal gives et fremmødevarsel på 5 hverdage. Kortere varsel kan aftales konkret med borgeren.
- Der skal gennemføres samtale med borgeren mindst én gang pr. måned med henblik på afklaring af ønsker til job, opgaver, virksomhedstype og beliggenhed og lignende.
- Skriftlig orientering af borger om forløbets formål og en individuel plan herfor i forlængelse af første samtale med borgeren. Denne orientering skal finde sted indenfor en måned efter visitationen.
- Lokalisering af virksomheder, der har jobåbninger, der matcher borgernes ønsker og muligheder.
- Orientering af Center for Job på Særlige Vilkår (JSV) om match af en borger med en virksomhed med henblik på, at JSV udfylder relevante blanketter, mm. ifm. oprettelsen af fleksjobbet. Herefter overdrages sagen til JSV, der sørger for lovlignende opfølgning.

Såfremt det ikke er lykkedes at formidle fleksjob til borgeren indenfor perioden, visiteres borgeren tilbage til JSV. Progressionsrapporten skal afleveres til JSV. JSV kan dog på baggrund af en konkret vurdering forlænge borgerens tilbudsperiode hos tilbudsgiveren.

Ovenstående specifikke krav er ikke explicit genstand for tilsynets rapportering, men diskuteres ved tilsynets besøg hos leverandøren og vurderes i forbindelse med hvorvidt leverandøren opfylder sine forpligtelser i henhold til opgavens krav.

Formålet er også at tilse at leverandørernes ydelse svarer til de elementer som København kommune har bestilt og skrevet kontrakt om.

Tilsynet skal, ifølge instruktionerne fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, ved kontrol af leverandørernes ydelser tage udgangspunkt i ti kontrolområder, som beskrives nærmere nedenfor. Derudover skal tilsynet orienteres om klagesager.

Det indgår ikke i tilsynets opgave at foretage en kvalitativ analyse af leverandørernes ydelser.

Ifølge aftalen mellem forvaltning og tilsyn skal tilsynet dog rapportere omstændigheder som er relevante for forvaltningen at få viden om. Tilsynets rapport og overvejelser forelægges af forvaltningen til leverandøren og en dialog mellem forvaltning og leverandør initieres.

Fra kravspecifikationen for tilsynet:

*Tilsynsenhedens opgaver:*

*Tilsynsopgaven omhandler kontrol af, om leverandørerne overholder rammeaftalerne, bilagsbeskrivelserne og den gældende lovgivning. Dette kontrolleres ved kontrolbesøg hos leverandørerne.*

*Der skal årligt udføres et uanmeldt kontrolbesøg og et opfølgingsbesøg pr leverandør.*

Tilsynet skal sammenholde rammeaftalerne med leverandørernes ydelser og ydelserne med kravspecifikation og tilbud, som udtrykt i kontrolskabelon fra forvaltningen.

Nærværende rapport skal ifølge opgavebeskrivelsen fra Københavns kommune indeholde en opsamling af årets tilsynsaktiviteter, samt eventuelle forslag til fremtidig udvikling af leverandørernes servicering af borgerne.

Formålet med rapporten er således at give et billede af de aktiviteter og overvejelser, der er gjort i løbet af året samt at synliggøre mulige udviklingsområder.

For tilsynet

Christina Möll  
Cand. Jur.

## Resumé af tilsynet

Forklaring til skabelon og brugte bemærkninger:

Ud fra anvisningerne fra Københavns kommune vedrørende hvordan tilsynsbesøgenes observationer skal dokumenteres fremgår det, at de enkelte kontrolområder skal kommenteres med et "ok" alternativt "ej ok". Efterfølgende har forvaltningen og tilsynet sammen valgt en model, hvor der gives en kort kommentar såfremt dette måtte anses påkrævet.

Disse observationer fremstilles efterfølgende under beskrivelsen af de enkelte leverandører og fremgår endvidere af skemaerne på de følgende sider.

I nedenstående skema vises en tabel over kontrolområder og bemærkninger. Kontrolområderne er uddybende forklaret under afsnittet om tilsynets tilrettelæggelse og gennemførelse.

Tilsynet har ikke modtaget nogen information om klagesager i løbet af året.

Tilsynet kan konstatere, at der generelt hos alle leverandører er en overordentlig positiv holdning til tilsynsvirksomheden. Tilsynet oplever på sine tilsynsbesøg at ledelse og medarbejdere arbejder for forbedringer og er åbne og samarbejdsvillige.

## Skemaer.

Skemaerne på den næste side udgør en oversigt over de besøg tilsynet har foretaget i perioden og er samtidig en sammenstilling af de observationer der træder frem indenfor de kategorier der er valgt.

Tabellerne er opdelt i kontrolbesøg og opfølgingsbesøg og indeholder dels markeringer af om tilsynet har fundet kontrolområdet for opfyldt tilfredsstillende eller ej og om der er grund til yderligere kommentarer til leverandørens ydelse eller praksis.

I tabellerne er der også anvendt farvekoder: grøn og gul, dels for at markere hvor alt er i orden, dels hvor der er grund til at være opmærksom på forhold der endnu ikke er i orden.

### Kontrolbesøg

	Opfyldelse af udbudskravene	Forvaltningsretlige krav	APV	Overholdelse af Kbhvns kommunes værdigrundlag	Overholdelse af leverandørens egen politik for omgang med borgeren	Fremmøde-protokol	Mentorcertificering	Kontrol af de fysiske faciliteter
Alecto	Ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
AS3	Manglende informations-materiale	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
IKU	Ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok

### Opfølgingsbesøg

	Opfyldelse af udbudskravene	Forvaltningsretlige krav	APV	Overholdelse af Kbhvns kommunes værdigrundlag	Overholdelse af leverandørens egen politik for omgang med borgeren	Fremmøde-protokol	Mentorcertificering	Kontrol af de fysiske faciliteter
Alecto	Ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
AS3	Manglende informations-materiale	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok
IKU	Ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok	ok



## Præsentation af rammeaftalens leverandører, tilbuddenes indhold og det gennemførte tilsyn.

Nedenfor præsenteres de enkelte leverandørers tilbud i uddrag og de observationer som er gjort i forbindelse med det gennemførte tilsyn.

Alecto

Malmøgade 7, 2100 København Ø.

### Fra Alectos tilbud:

#### **”KONCEPT**

*Vores tilgang bygger på en helhedsorienteret koncept i tre lag: 'Alectogrammet'. Alectogrammet er udarbejdet på baggrund af vores erfaringer med rådgivnings- og uddannelsesforløb. Konklusionen er, at vi opnår de bedste resultater, når vi tager højde for tre lag:*

- *Det faglige*
- *Det personlige*
- *Det erhvervsrettede*

*Alle vores aktiviteter er bygget op om dette koncept. ”*

### **Mål:**

#### **1. ”Faglig kompetence**

*Afklaring og udredning af, hvad du kan. Din faglige kompetence er formel uddannelse, skolegang, kurser, efteruddannelse, erhvervs erfaring samt kompetencer, du har erhvervet på anden vis.*

#### **2. Personlig kompetence**

*Her sætter vi lys på, hvor du trives bedst som menneske. Sammen definerer vi de personlige kompetencer, du kan tilbyde en arbejdsgiver. Fokus er også på elementer som personligt overskud, energi, selvværd og drivkraft.*

#### **3. Erhvervskompetence**

*Det handler om de kompetencer, der er relevante for arbejdsmarkedet, som det ser ud lige nu. Med andre ord: Hvor findes efterspørgslen efter arbejdskraft, og hvor har du realistiske muligheder for at finde et job? Vi giver råd og vejledning om jobsøgning og sætter fokus på udadvendte aktiviteter som kontakt med arbejdsgiver, traditionel jobsøgning, jobresearch, jobformidling med mere.*

”Metode:

- (A) Individuelle samtaler
- (B) Opsøgende kontakt til arbejdspladser
- (C) Intensiv opfølgning med mulighed for intern eller ekstern mentor ”

### **Kontrolbesøg:**

Den 7. juni 2010 gennemførtes et kontrolbesøg i Malmøgade i København. Det noteredes at adgangsforholdene begrænsedes af nogle trappetrin, noget der var gjort rede for i leverandørens tilbud. Leverandøren tilbyder flere møder og ydelser (f.eks. seminarier) end de der kræves efter udbudsmaterialets og rammeaftalens mindste krav.

### **Opfølgingsbesøg:**

Den 22. juni 2010 gennemførtes et opfølgingsbesøg uden bemærkninger.

AS3  
Tomsgårdsvej  
København

Koncept:

AS3 Companies er paraplyen, der binder det hele sammen, og som sikrer synergier for kunden og kandidaten – dels gennem et højt fagligt niveau og dels gennem samme høje kvalitet i hver enkelt virksomhed, i hvert enkelt land.

Vægt på høj faglighed og kvalitet.

*Høj faglighed er et nøglebegreb i AS3 Companies. En ensartet høj kvalitet søger vi endvidere at opnå gennem en fælles metode: PPC, der står for Prepare, Programme og Conclusion.*

Fra AS3s tilbud:

Mål

*-kandidaterne skal hurtigst muligt formidles til et fleksjob og derigennem få en fornyet tilknytning til arbejdsmarkedet.*

Metode:

*"Indhold og struktur*

*Indholdet i vores fleksjobpakke vil tage udgangspunkt i, hvor kandidaterne er i jobsøgningsprocessen mod fleksjobbet. Derfor vil der i vores forløb være et samspil mellem flere sideløbende aktiviteter – månedlige individuelle samtaler, procesdage og aktiv virksomhedskontakt – disse aktiviteter vil blive sammensat og vægtet ud fra kandidaternes individuelle behov.*

*Månedlige "pligtige" individuelle samtaler*

*AS3-rådgiveren vil én gang hver måned afholde en individuel samtale med alle kandidater med henblik på at afklare kandidatens jobønsker og -muligheder samt drøfte, hvilke initiativer der skal iværksættes for at nå målet om fleksjob.*

*Alle individuelle samtaler afsluttes altid med en aftaleseddel i forhold til, hvad der er næste skridt, samt hvordan og hvornår dette skal tages. Aftalesedlen er udgangspunktet for det næste månedlige individuelle møde.*

*Vores aktive virksomhedskontakt indgår som det "tredje ben" i fleksjobpakken.*

*Vi har stort fokus på at benytte muligheden for at agere som ekstern mentor, når AS3-rådgiveren sammen med kandidaten vurderer, at han eller hun har behov for støtte i sin integration på arbejdsmarkedet."*

Kontrolbesøg:

Den 20. oktober 2009 gennemførtes et kontrolbesøg på Tomsgårdsvej i København. Ved besøget noteredes at informationsmateriale til borgerne endnu ikke var udarbejdet.

Opfølgingsbesøg:

Den 22. april 2010 gennemførtes et opfølgingsbesøg, hvor det noteredes at informationsmaterialet stadig manglede, men var under udarbejdelse og præsenteredes i elektronisk form samme dag som

kontrolbesøget fandt sted. En ny leder var blevet rekrutteret i perioden mellem kontrolbesøg og opfølgingsbesøg. I øvrigt gav besøget ingen anledning til bemærkninger.

IKU  
Vermundsgade 38B

Institut for Karriereudvikling arbejder med jobrådgivning i relation til stort set alle typer ledige og sygemeldte.

**Fra IKUs tilbud:**

Mål:

*At der sker en afklaring af borgerens mål, at borgeren får afklaret fremtidige muligheder, at borgeren får et kendskab til arbejdsmarkedet, at borgeren får opbygget en stærk arbejdsidentitet, og at borgeren får fleksjob med tilpassede skånebehov.*

Metode:

- Individuelle samtaler: Ugentligt en time.
- Holdundervisning
- Virksomhedskontakt
- Mentor/fastholdelse i fleksjob: I forbindelse med opstart i fleksjob oprettes mentorordninger.

Kontrolbesøg:

Den 6. maj 2010 gennemførtes et kontrolbesøg på Vermundsgade i København. Leverandøren tilbyder møder med borgerne et antal gange pr. måned og giver deltagerne mulighed at deltage i seminarier.

Opfølgingsbesøg:

Den 7. juni 2010 gennemførtes et opfølgingsbesøg. En ny leder var blevet rekrutteret i perioden mellem kontrolbesøg og opfølgingsbesøg. I øvrigt gav besøget ingen anledning til bemærkninger.

## Hovedkonklusion på det samlede tilsyn

Hovedkonklusionen er overordnet at rammeaftalen overholdes.

Det gensidige gode samarbejdsclima som ses mellem forvaltningen, leverandørerne og tilsynet skaber gode forudsætninger for et effektivt tilsyn som kan opfylde formålet: at sikre at borgerne modtager den service som rammeaftalen forpligter leverandørerne til at yde.

Gennem rammeaftalen gives der en metodefrihed for leverandøren til hvordan opgaven løses. Mindstekravene er dog ufravigelige, se side 4. Friheden i valg af metode skal sikre at der kan ske en bred sammensætning af tilbuddene til målgruppen.

Der er en vis forskel på hvordan de enkelte leverandører løser opgaven. Nogle leverandører tilbyder hyppigere møder og forelæsninger og en enkelt tilbyder kun udbuddets minimikrav.

I relation til "fleksjobpakken" er der udover mindstekravene i formidlingen af fleksjob yderligere krav til leverandørerne om at hjælperedskabet "mentor" og "tolkebistand" skal leveres i en samlet pakke.

I tillæg til de specifikke krav om formidling af fleksjob, er der i beskrivelsen af mentorer krav om at mentoren er certificeret via et uddannelsesforløb, der er afsluttet med et certifikat, der klart beskriver hvad mentoren har gennemført af træning og hvilke kompetencer, som mentor hermed har opnået, samt hvilke etiske værdier, der forudsættes overholdt i arbejdet som mentor og/eller at der af certifikatet fremgår henvisning til hjemmeside for uddannelsesstedet, hvoraf træning, kompetencer og etiske værdier i det certificerede uddannelsesforløb fremgår. En leverandør kan godt selv uddanne egne mentorer, så længe dette resulterer i en certificering.

Det er for alle leverandører undersøgt om der er dokumentation for at mentorerne har den nødvendige certificering.

Tolkebistand skal stilles til rådighed af leverandøren når der er behov herfor. Tolk skal anvendes af leverandøren, hvor det vurderes nødvendigt for gennemførelsen og for et godt resultat af formidlingen.

## Tilsynets tilrettelæggelse og gennemførelse

Tilsynet har taget sit udgangspunkt i den struktur for tilsynsvirksomheden (kontrolområder), som følger af kontrakten mellem tilsynet og Københavns kommune.

Derudover har der været et antal møder med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med det formål at diskutere og udvikle observationer og overvejelser.

Tilsynet tilrettelægges på en sådan måde, at to besøg foretages hos den enkelte leverandør: et kontrolbesøg og et opfølgingsbesøg. Ved besøgene deltager repræsentanter fra ledelse og medarbejdere og der tales med deltagere. Dokumentation fra leverandøren for de enkelte kontrolområder indsamles og gennemlæses.

Efter tilsynsbesøget udarbejder tilsynsmedarbejderen en rapport indeholdende tilsynets kommentarer. Rapporten følger den struktur, som er givet i kravspecifikationen for tilsynsopgaven. Hvert kontrolpunkt skal iflg. anvisningerne besvares med et "ok" eller et "ej ok". Rapporten sendes ud til høring hos lederen af det enkelte tilbud. Høringsvaret sendes fra leverandøren til tilsynsenheden og til forvaltningen.

Efter kontrolbesøgene skal der udarbejdes kontrolbesøgsrapporter (på baggrund af fast skabelon som beskrevet i kontrakten bilag 2a)

Rapporten skal være udarbejdet senest 1 uge efter hvert uanmeldt kontrolbesøg og fremsendes elektronisk til leverandøren til kommentering. Leverandøren har så tilsvarende 1 uge til at kommentere rapporten.

I perioden har tilsynet foretaget tre uanmeldte tilsyn med tre opfølgingsbesøg.

Opfølgingsbesøgene skal afholdes senest 3 måneder efter det uanmeldte besøg.

Opfølgingsbesøget har til formål at sikre, at leverandøren har forbedret de fejl og mangler, som blev påpeget på det uanmeldte kontrolbesøg. Således skal tilsynet på opfølgingsbesøget kontrollere de kritisable forhold, som blev konstateret ved det uanmeldte kontrolbesøg.

I det følgende præsenteres de enkelte kontrolområder med tilsynets overordnede bemærkninger.

Tilsynsenheden skal udarbejde en samlet årsrapport. Rapporten skal indeholde en opsamling af årets tilsynsaktiviteter, samt eventuelle forslag til fremtidig udvikling af leverandørernes servicering af borgerne.

## Kontrolområder:

### Overensstemmelse mellem tilbud og faktiske ydelser.

Det er tilsynets opgave at sammenholde udbudsmaterialet med de faktiske leverancer, med det overordnede formål at vurdere hvorvidt borgerne får de ydelser, som leverandørerne har forpligtet sig til at levere ifølge rammeaftalerne.

Bemærkning:

Der er god overensstemmelse mellem rammeaftalens krav og leverandørernes ydelser. En enkelt leverandør manglede dog informationsmateriale til borgerne.

### De forvaltningsretlige krav til udførelsen.

Leverandørerne er forpligtede til at respektere de forvaltningsretlige krav til udførelsen. Dette undersøges ved stikprøvekontrol hos hver leverandør, hvor 10 borgeres sager udtages til kontrol. Her undersøges:

- Saglighed og lighed i forvaltningen
- Behandling af personhenførbare oplysninger
- Sagsoplysning
- Aktindsigt og notatpligt
- Tavshedspligt
- Videre sendelse af klager
- Inhabilitet

Bemærkning:

Samtlige leverandører overholder kravene for håndtering af de forvaltningsretlige krav til udførelsen. Tilsynet har således intet at bemærke til dette punkt.

### Kontrol af overholdelse af arbejdsmiljølovgivningen (APV).

Tilsynet skal vurdere overholdelsen af arbejdsmiljølovgivningen, som undersøges ved at leverandøren foreviser APV, samt evt. pålæg, bøder m.m. i forbindelse med kontrol fra arbejdstilsynet.

Bemærkning:

Samtlige leverandører har implementeret regler for arbejdsmiljøarbejde og har forevist tilsynet APV. Der er ingen yderligere kommentarer.

### Kontrol af leverandørens overholdelse af Københavns kommunes værdigrundlag og etniske ligestillingspolitik.

Ifølge rammeaftalen skal personalepolitikken sikre medarbejderne et udfordrende og sundt arbejdsmiljø og at alle stillingsopslag skal indeholde opfordring til at søge uanset etnisk herkomst, alder køn m.v. Tilsynet undersøger dette ved at sammenholde Københavns Kommunes værdigrundlag og etniske ligestillingspolitik med leverandørens fremlagte dokumentation for ansættelser (stillingsopslag) og leverandørernes firmapolitik.

Også her har samtlige leverandører vel indarbejdede rutiner for arbejdet med værdier og normer.

Bemærkning: Gennemlæsning af personalehåndbog, stillingsopslag, informationsmateriale til deltagere og samtaler med medarbejdere viser, at der findes en etableret platform for kommunikation og at de konkrete møder med borgerne tager afsæt i de givne instruktioner og virksomhedskulturen.

#### **Kontrol af leverandørernes egen politik for omgang med borgerne.**

Københavns kommune forpligter leverandørerne til at politikken for medarbejdernes omgang med borgerne skal følge Københavns kommunes værdigrundlag.

Det vil sige, at borgerne skal mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Tilsynet har vurderet leverandørens interne instruktioner fra personalehåndbøger og i øvrigt set på opslag og informationsmateriale til borgerne.

Bemærkning:

Tilsynet har ikke haft mulighed at samtale med borgere hos leverandørerne af fleksjob, da borgerne kun besøgte leverandøren, når der var indbookede møder.

De observationer tilsynet har gjort har ikke givet anledning til nogen bemærkninger.

#### **Kontrol af leverandørernes fremmødeprotokol for borgere i forløb.**

Bemærkning:

Tilsynet har gennemset protokollerne og har ingen bemærkninger til dette punkt.

#### **”Fysisk” kontrol af borgere.**

Borgerne skal kun møde frem en gang pr. måned og der var ingen borgere tilstede ved besøgene. Den fysiske tilstedeværelse er derfor konstateret ud fra mødeprotokoller.

#### **Kontrol af certificering i forhold til varetagelse af mentorfunktionen.**

Leverandøren skal tilbyde borgeren en mentorpakke, hvor mentoren skal være certificeret. Der kræves ikke en ekstern certificering. Tilsynet skal ifølge anvisningerne fra forvaltningen foretage kontrol af leverandørens nødvendige certificering af medarbejdere i forhold til varetagelse af mentorfunktionen. Dette undersøges ved, at der forelægges dokumentation for at leverandørens mentorer har den nødvendige certificering i form af bevis for gennemgået mentorkursus, med fokus på coaching, samtaleteknik og dialog med borgeren, jævnfør ovenfor side 13.

Bemærkning:

Samtlige leverandører anvender certificerede mentorer som opfylder de krav til certificering forvaltningen har opstillet i kravspecifikationen.



### Kontrol af adgangsforhold.

Leverandøren skal beskrive den fysiske tilgængelighed for handicappede borgere på leveringsstederne. Tilsynet skal herefter foretage kontrol af de fysiske faciliteter (adgangsforhold)

#### Bemærkning:

Mange forløb gennemføres i ældre ejendomme i centrale dele af København. Det følger således af sagens natur, at adgangsforholdene begrænses. Leverandørerne har alternative løsninger/adresser i de tilfælde hvor en borger i kørestol skal deltage i et forløb.

## Opsummering af tilsynet og konklusioner

Tilsynet med leverandører af fleksjobydelsen begyndte i oktober 2009, hvor kontraktens målepunkter desforinden var klargjort ved samtale med forvaltningen. Herefter gennemførtes tilsynsbesøg, bestående af et kontrolbesøg og et opfølgingsbesøg hos hver af de enkelte leverandører. Ved besøgene præsenteredes tilsynets opgave for leverandøren og den konkrete gennemførelse fra leverandørens side blev præsenteret og diskuteret i dialog med forvaltningen i relation til kontrolområderne.

Tilsynet har under hele forløbet afgivet rapporter til forvaltningen og afholdt opfølgingsmøder i overensstemmelse med kontrakt, skabeloner og øvrige instruktioner, herunder forpligtelsen til at rapportere øvrige forhold af betydning for kontrakten mellem Københavns kommune og leverandøren. Konkret har dette berørt manglende informationsmateriale hos leverandørerne og gennemgang af forevist dokumentation og måder at løse fleksjobopgaven på.

Afsluttende bemærkninger:

- Alle leverandører har taget godt imod tilsynet og medvirket aktivt til at besvare tilsynets spørgsmål
- Alle leverandører lever op til de forvaltningsretlige krav og kommunens værdigrundlag
- 2 ud af tre leverandører har alle målingsparametre i orden og udløser derfor ingen bemærkninger fra tilsynet

Det er vort håb og forventning, at det gode samarbejde med Københavns kommune og med leverandørerne, der har præget opgaven i perioden, fortsætter i 2010/2011.

