

KOPI

FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND



Københavns Kommune  
Økonomiforvaltningen  
Direktionssekretariatet  
Rådhuset  
1599 København V

Att.: chefjurist Vibeke Iversen

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-15  
Telefonisk henvendelse:  
Man-tors 9-16, fre 9-15

### Inspektion af Københavns Kommune m.v., j.nr. 313511

30 MAJ 2009

Vedlagt fremsendes:

1. Fem eksemplarer af min endelige rapport om min inspektion den 9., 14. og 27. november 2006 af Københavns Kommune. For at gøre det nemmere at mangfoldiggøre rapporten vedlægger jeg desuden en uhæftet kopi (mit j.nr. 2006-1276-419).
2. Mit brev af dags dato til overborgmester Ritt Bjerregaard, borgmester Mikkel Warming og borgmester Jacob Hougaard, vedrørende min selvstændige undersøgelse af Københavns Kommunes telefonbetjening (mit j.nr. 2008-1549-009).
3. Kopi af mit brev af dags dato til centerchef Knud Andersen, Socialcenter Brønshøj-Husum-Vanløse. Kopierne sendes til orientering til borgmester Mikkel Warming og chefjurist Vibeke Iversen (mit j.nr. 2008-3266-009).

J.nr. 2006-1276-419/JL4/RN  
2006-3536-009/RN  
2008-1549-009/RN  
2008-3266-009/RN

Bedes oplyst ved henvendelse

Dok.nr. 44

+ endelige rapporter

Vedrørende min endelige rapport om min inspektion kan jeg oplyse at de afsnit i rapporten der er markeret i venstre margin med en lodret streg, indeholder tilføjelser som følger op på min foreløbige rapport den 29. maj 2008.

I de afsnit i rapporten der er kursiverede, udtaler jeg min opfattelse af forskellige spørgsmål. Kursiveringen er ligeledes anvendt i forbindelse med mine anmodninger om yderligere oplysninger fra Københavns Kommune og henstillinger til kommunen.

Den endelige rapport er også sendt til Borgerrådgiveren i Københavns Kommune, Statsforvaltningen Hovedstaden, Indenrigs- og Socialministeriet, og Folketingets Retsudvalg. Det må forventes at rapporten fremlægges til presen i forbindelse med retsudvalgets modtagelse af den.

Med venlig hilsen

  
Hans Gammeltoft-Hansen



Københavns Kommune  
Rådhuset  
1599 København V

Att.: overborgmester Ritt Bjerregaard  
borgmester Jakob Hougaard  
borgmester Mikkel Warming

KOPI

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-15  
Telefonisk henvendelse:  
Man-tors 9-16, fre 9-15

30 MAJ 2009

J.nr. 2008-1549-009/RN  
Bedes oplyst ved henvendelse

Dok.nr. 6

### Københavns Kommunes telefonbetjening

Den 29. maj 2008 bad jeg med henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, Københavns Kommune om en udtalelse vedrørende kommunens telefonbetjening. Jeg anførte at jeg særligt havde tænkt mig at fokusere på telefonbetjeningen i socialforvaltningen og beskæftigelses- og integrationsforvaltningen.

I høringen den 29. maj 2008 bad jeg bl.a. kommunen om

1. at redegøre nærmere for de generelle strategier for den fremtidige organisering af telefonbetjeningen, herunder planerne for et fælles callcenter/kontaktcenter og ét fælles nummer,
2. at oplyse hvor langt kommunen rent faktisk konkret var kommet med at udmønte telefonstrategierne, og hvornår kommunen planlagde at ændringerne kunne træde i kraft,
3. at sende en kopi af de telefonmålinger som jeg gik ud fra løbende blev udarbejdet, og
4. at redegøre nærmere for om der i de generelle strategier var indbygget nærmere forholdsregler der sikrede at særligt udsatte eller svage borgere der kunne have et akut behov for hjælp, altid havde mulighed for telefonisk at få fat i en sagsbehandler i kommunen.

Jeg modtog svar fra kommunen den 7. oktober 2008.

På baggrund af de oplysninger jeg har modtaget, har jeg besluttet på visse punkter at bede kommunen om yderligere oplysninger og på visse punkter at afslutte min undersøgelse.

Jeg henviser til det jeg har anført i det følgende. Jeg har ikke ved min opdeling af brevet fulgt den samme systematik som fremgik af spørgsmålene i min høring af 29. maj 2008.

## 1. Kontaktcentret

Kommunen har oplyst at der med virkning fra den 1. april 2008 under ét nummer er etableret et fælles kontaktcenter der fungerer som samlet omstillingscentral til adskillige af kommunens enheder. Kontaktcentret besvarer opkald for bl.a. socialforvaltningen. Kommunen har bl.a. anført følgende vedrørende kontaktcentrets opgaver:

"(...) Kontaktcentret kan i mange tilfælde tage imod besked og formidle oplysninger videre til andre enheder og personale, hvor disse bagvedliggende enheder, ikke er tilgængelige telefonisk. Det bemærkes endvidere, at kontaktcentret skal søge at straksafklare flest mulig henvendelser, hvor behovet er information og vejledning, således at borgerne undgår at skulle viderestilles til andre enheder, for at få kontakt til en sagsbehandler der kan håndtere deres henvendelse."

Kommunen har oplyst at kontaktcentrets medarbejdere er generalister på alle opgaveområder og har den fornødne indsigt i kommunens organisering og opgaveløsning. Kommunen har desuden bl.a. oplyst:

"Ved etablering af kontaktcenteret har alle medarbejdere gennemgået et introduktionsprogram. Der er her lagt vægt på at udvikle medarbejdernes kompetence i forhold til at kunne afklare flest mulige henvendelser i første kontakttid, dvs. uden omstilling, og alternativt visitere opkaldet, så det omstilles korrekt første gang. Kontaktcenteret har formel kompetence til at give borgerne information og vejledning, samt yde regelbaseret sagsbehandling på enkelte opgaveområder."

Som jeg forstår oplysningerne fra kommunen, er det bl.a. kontaktcentrets opgave dels at sørge for at borgeren bliver stillet om til den rette enhed i kommunen, dels at afklare flest mulige henvendelser selv.

Det er dog også oplyst at kontaktcentret har kompetence til at "yde regelbaseret sagsbehandling på enkelte opgaveområder".

*Jeg beder kommunen om at give repræsentative eksempler på den sagsbehandling som kontaktcentret foretager.*

Kommunen har oplyst at kontaktcentret har en målsætning om at 90 % af telefonerne skal besvares. Jeg kan forstå at der daglig måles på kontaktcentrets tilgængelighed, at målingerne bruges til intern opfølgning og bemandingsplanlægning, og at der følges op på de målinger der foretages. Kommunen har bl.a. oplyst i brevet af 7. oktober 2008:

"Statistikken for juni måned over borgernes telefoniske henvendelser viser, at 91,9 % af alle henvendelser blev besvaret, og at ventetiden i gennemsnit var 28,9 sekunder. 56 % af de besvarede opkald blev videregivet til andre numre."

*Jeg beder om underretning om de seneste målinger af besvarelsesprocent, ventetid og viderestilling, som jeg går ud fra at kommunen har foretaget for kontaktcentret.*

Ifølge kommunens svar af 7. oktober 2008 ville der fra udgangen af 2008 også blive målt på den kvalitative oplevelse af telefonbetjeningen, idet der ville blive igangsat borgertilfredshedsmålinger.

*Jeg beder om underretning om der nu er gennemført en borgertilfredshedsmåling af kontaktcentrets telefonbetjening. Jeg beder om at blive underrettet om resultatet af en eventuel måling.*

## **2. Telefonbetjeningen i socialforvaltningen**

Jeg har med kommunens brev af 7. oktober 2008 modtaget socialforvaltningens statistiske målinger af telefonbetjeningen i perioden fra den 26. marts 2007 til den 27. juni 2008, og jeg har efterfølgende modtaget de statistiske målinger for perioden fra den 30. juni 2008 til den 3. april 2009.

Jeg har ved en umiddelbar gennemgang af de statistiske målinger forsøgt at danne mig et billede af telefonbetjeningen i forvaltningen. Jeg har særligt noteret mig besvarelsesprocenterne for de 8 socialcentre.

I forbindelse med min inspektion i november 2006 af (dele af) Københavns Kommune – herunder Socialcenter Brønshøj-Husum-Vanløse – fik jeg oplyst at socialforvaltningen som overordnet mål tilstræbte at besvare minimum 75 % af indgående telefonopkald.

Jeg er af den opfattelse at en overordnet målsætning om en besvarelsesprocent på minimum 75 % forekommer at være for lav.

Socialforvaltningen har i brev af 7. oktober 2008 i anledning af min inspektion bl.a. anført at det overordnede mål på en besvarelsesprocent på 75 % skal ses som et led i en større og længerevarende indsats for forbedring af besvarelsesprocenten. De 75 % er således udtryk for et delmål og ikke for forvaltningens endelige målsætning. I brevet af 7. oktober 2008 der vedrører min inspektion, har socialforvaltningen bl.a. oplyst:

"På baggrund af de ugentlige telefonstatistikker for perioden marts 2007 – juni 2008 ligger den gennemsnitlige ugentlige besvarelsesprocent for hele forvaltningen på 75,2 %. Samlet set er den nuværende målsætning opfyldt, men som det fremgår af statistikkerne rummer tallet lokale udsving, hvorfor der fortsat fremover arbejdes videre på forbedringer og vil være fokus på telefonbetjeningen og telefonstatistikkerne."

Min egen – noget summariske – gennemgang af de statistiske målinger jeg har fået tilsendt, viser et billede af at den samlede gennemsnitlige besvarelsesprocent for de 8 socialcentre i de målte perioder i 2007 lå fra 56 til 72 %. Tendensen viste en jævnt opadgående besvarelsesprocent i dette år. I 2008 lå besvarelsesprocenten i 1. halvår omkring 70 %, og i 2. halvår mellem 70 og 75 %. Billedet af en besvarelsesprocent på mellem 70 og 75 % er blevet bevaret i 2009.

*Jeg beder socialforvaltningen om at redegøre nærmere for hvilke overvejelser socialforvaltningen har gjort sig vedrørende opjustering af delmålsætningen om en besvarelsesprocent på 75 %.*

*I den forbindelse beder jeg også socialforvaltningen redegøre nærmere for baggrunden for at kommunens målsætning for besvarelse af telefoner i enhederne i socialforvaltningen kun er på 75 % når målsætningen for kontaktcentret er på 90 %.*

Jeg har i kommunens brev af 7. oktober 2008 modtaget en kort beskrivelse af den generelle strategi og udmøntning for organiseringen af kontaktcentret. Jeg har ikke i den forbindelse modtaget materiale om en skriftligt formuleret politik for telefonbetjeningen i socialforvaltningen.

*Jeg beder om nærmere oplysninger om socialforvaltningens eventuelle overordnede retningslinjer for telefonbetjeningen. Særligt beder jeg om en nærmere redegørelse for*

- *eventuelle overvejelser om etablering af en generel telefonvagt i de enkelte enheder i socialforvaltningen – særligt socialcentre – som kan tage sig af telefoniske henvendelser der i øvrigt ikke er blevet besvaret i det enkelte team/den enkelte enhed inden for socialcentret,*

*Jeg beder desuden om at modtage oplysning om*

- *eventuelle retningslinjer for hvilke muligheder borgeren har for at lægge besked ved telefoniske henvendelser, det vil sige dels mulighederne for at lægge besked i kontaktcentret, dels mulighederne for at lægge besked i det enkelte socialcenter,*

- eventuelle retningslinjer for videreformidling af telefonbeskeden til rette enhed der skal besvare beskeden, det vil sige dels retningslinjer for videreformidling af beskeden fra kontaktcentret til socialcentret, dels retningslinjer for videreformidling af beskeden internt i det enkelte socialcenter, og
- eventuelle retningslinjer for hvor lang tid der må gå inden en medarbejder vender tilbage til borgeren efter at have modtaget telefonbeskeden.

Jeg beder kommunen om at holde mig orienteret om nyere statistiske målinger af telefonbetjeningen.

### **3. Telefonbetjeningen i beskæftigelses- og integrationsforvaltningen**

Kommunens beskæftigelses- og integrationsforvaltning har oplyst at kommunen som følge af beskæftigelseslovgivningen har etableret sin egen telefonordning. Kommunen har bl.a. oplyst at forvaltningen den 7. juni 2007 har etableret Jobcenter Københavns Call Center, der skal betjene de tre jobcentre i Skelbækgade, i Nyropsgade og på Musvågevej. Jobcenter Sygedagpenge har oprettet en serviceenhed med fast bemanning, mens Ydelsesservice har etableret en callcenter-lignende funktion. Beskæftigelsescentrene har ikke etableret en sådan enhed.

Jeg kan konstatere at beskæftigelses- og integrationsforvaltningen har formuleret en skriftlig telefonpolitik der gælder for alle enheder i forvaltningen, og at disse overordnede retningslinjer udmøntes i lokale retningslinjer af den enkelte enhed.

#### **a. Callcentret og Ydelsesservice**

Som jeg forstår det, har både callcentret og Ydelsesservice en målsætning om at 90 % af telefonopkaldene besvares.

Jeg kan ud fra de telefonmålinger jeg har fået tilsendt, konstatere at både callcentret og Ydelsesservice i perioden maj – juli 2008 tilsyneladende opfyldte målsætningen.

*Jeg foretager mig på det grundlag ikke mere vedrørende disse enheder.*

#### **b. Jobcentrene på Musvågevej, i Nyropsgade og i Skelbækgade**

I det materiale som jeg har modtaget i brevet af 7. oktober 2008, foreligger der oplysninger om den generelle telefonpolitik, som jeg går ud fra gælder for telefonbetjeningen lokalt i de tre jobcentre på Musvågevej, i Nyropsgade og i Skelbækgade.

Jeg har også modtaget kopi af tre grafer der viser besvarelsesprocenten for den kommunale og den statslige del af de tre jobcentre. Som jeg læser graferne, lægger jeg til grund at den kommunale del af hvert enkelt jobcenter over en periode fra august 2007 til juli 2008 har ligget tæt på 90 % eller mellem 90 % og 100 % i besvarede opkald.

*Jeg foretager mig på den baggrund ikke yderligere vedrørende telefonbetjeningen i de tre jobcentre.*

### **c. Jobcenter Sygedagpenge**

Kommunen oplyser i brevet af 7. oktober 2008 at der ikke siden telefonmålingen foretaget af konsulentfirmaet Deloitte er foretaget en måling af telefonbetjeningen i Jobcenter Sygedagpenge.

*Jeg beder kommunen oplyse om der siden svaret i oktober 2008 er foretaget en sådan måling, og i bekræftende fald beder jeg om at modtage en kopi af målingen.*

*Jeg beder også om oplysning om hvorvidt målsætningen om en besvarelsesprocent på 90 %, som tilsyneladende så godt som efterleves i callcentret, Ydelsesservice og de tre jobcentre, også gælder for Jobcenter Sygedagpenge.*

### **d. Center for Job og Formidling og Center for Job på Særlige Vilkår**

Jeg kan ud fra en graf som jeg har fået tilsendt, se at der i juni og juli måned 2008 er foretaget telefonmålinger vedrørende Center for Job og Formidling. Jeg har ikke i det materiale jeg har fået tilsendt, fundet nogen telefonmålinger vedrørende Center for Job på Særlige Vilkår.

*Jeg beder om at modtage de telefonmålinger der er foretaget vedrørende disse to centre.*

### **e. Beskæftigelsescentrene**

I beskæftigelsescentrene er der ikke etableret nogen callcenter-lignende funktion. Kommunen har i svaret af 7. oktober 2008 oplyst følgende:

"For så vidt angår beskæftigelsescentrene bemærkes, at der ikke er adgang for borgeren til at visitere sig selv til et center, og telefonisk kontakt vil normalt være i forbindelse med et afbud. Der er på denne baggrund ikke fundet behov for i forbindelse med beskæftigelsescentrene at etablere et callcenter."

*Jeg beder kommunen oplyse nærmere om der er etableret mulighed for at lægge besked hos en medarbejder i et beskæftigelsescenter. I bekræftende fald beder jeg særligt om oplysning om retningslinjerne for videreformidling af*

*besked i de tilfælde hvor et afbud vil kunne have konsekvenser for en borgers forsørgelsesgrundlag.*

*Jeg beder kommunen om at oplyse om der er foretaget målinger af telefonbetjeningen i beskæftigelsescentrene. I bekræftende fald beder jeg om at modtage en kopi af disse målinger.*

#### **4. Forholdsregler i telefonstrategierne ved akut behov for hjælp**

Jeg har noteret mig kommunens oplysninger vedrørende mulighederne for telefonisk kontakt til kommunen for særligt udsatte eller svage borgere der kunne have et akut behov for hjælp. Jeg har særligt bemærket at kommunen overvejer en lettere adgang til kontaktoplysningerne til den sociale døgnvagt.

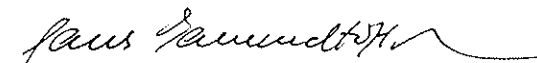
Jeg kan imidlertid ved en søgning på kommunens hjemmeside konstatere at der på nuværende tidspunkt ikke findes et link fra hjemmesidens forside til kontaktoplysningerne til den sociale døgnvagt.

*Jeg beder kommunen om at oplyse nærmere hvad kommunens overvejelser om en lettere adgang til kontaktoplysningerne er mundet ud i.*

Som jeg forstår kommunens svar af 7. oktober 2008, er kommunen af den opfattelse at kommunens medarbejdere i både sundheds- og omsorgsforvaltningen, socialforvaltningen og beskæftigelses- og integrationsforvaltningen ofte er i så tæt kontakt med den enkelte borger at et akut behov for hjælp vil blive konstateret hurtigt, således at medarbejderen kan reagere på det.

*Jeg beder i den forbindelse om oplysning om hvorvidt de af kommunens medarbejdere der har denne kontakt til særligt udsatte eller svage borgere, er særligt instrueret i at vejlede om kontaktoplysningerne til den sociale døgnvagt.*

Med venlig hilsen

  
Hans Gammeltoft-Hansen