



B15 – Mere professionelle og imødekommende borgerfaciliteter på Jobcenter København, Lærkevej

Baggrund

Jobcenter Københavns afdeling på Lærkevej tager dagligt imod ca. 300 ledige københavnere – og i løbet af ét år kommer ca. 12.000 af de mest udsatte ledige i Københavns Kommune i kontakt med jobcentret på Lærkevej. Det kan være svære møder, hvor følsomme personlige forhold skal behandles, og hvor jobcentret som myndighed indimellem stiller krav der kan få stor betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder ihærdigt med at gøre mødet mellem borger og forvaltning til en positiv oplevelse, som rummer både professionalismisme, målrettethed og omsorg for borgerens situation.

Et vigtigt element i mødet er, at skabe de rette fysiske rammer. Det gør en stor forskel, at borgeren føler sig godt modtaget og kan mærke, at samtalen også er vigtig for jobcentret. Dvs. at der er investeret i velfungerende og imødekommende lokaler. Det er også et vigtigt aspekt, at der er tænkt på både diskretion for borgeren i form af lydisolering til tilstødende lokaler, afskærmende folie på glasvægge, udsmykning og gode ventefaciliteter – samt gode arbejdsforhold og ordentlig sikkerhed for medarbejderne.

I forbindelse med den netop afsluttede indretning af de dele af Jobcenter København, som per 1. april vil være placeret på Gammel Køge Landevej, har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen inddraget både borgere, borgerrådgiver, medarbejdere, arbejdsmiljøeksperter og arkitekter med henblik på at skabe rigtig gode fysiske rammer for de mange samtaler, der hvert år holdes i jobcenterregi. Det har udmøntet sig i en flot og funktionel indretning. Herunder har forvaltningen indrettet to prototyper på lokaler (testlokaler), som er blevet modtaget særdeles positivt af både borgere og medarbejdere. Det er de indretningsprincipper, der foreslås udbredt til den afdeling af Jobcenter København, som er placeret på Lærkevej.

Indhold

Det er først og fremmest de 65 lokaler på Lærkevej, som bruges til samtaler med borgerne, der trænger til et markant løft. Lokalerne er for nyligt blevet ombygget for at leve op til nogle lovgivningsmæssige minimumskrav, f.eks. at man ikke skulle gå igennem det ene samtalelokale for at komme ind i det næste.

Men der består stadig et markant behov for vedligeholdelse af lokalerne samt en tidssvarende opdatering af inventaret. Formålet er at øge borgerens oplevelse af imødekommenhed og reducere fornemmelsen af ”institution”, hvilket er befordrende for god dialog mellem borger og sagsbehandler. Konkret handler det fx om gulvtæpper til erstatning for det eksisterende slidte linoleum, bedre stole og belysning. Til medarbejderne er det bedre skriveborde, hvor der samtidig tilføjes to skærme pr. arbejdsplads, så borgerne kan følge med på den ene, mens sagsbehandleren arbejder på den anden. Der arbejdes tillige på, at øge lydisoleringen mellem lokalerne, som ikke alle steder sikrer tilstrækkelig fortrolighed.

Venteområdet ved samtalelokalerne foreslås også opgraderet med ny gulvbelægning, bedre inventar og akustikregulering, så ophold bliver mere behageligt. I modtagelsen males eksisterende inventar, så det visuelle udtryk bliver ensartet på tværs af Jobcenterindgangene i København, og tiltag der gør det lettere at finde rundt til de forskellige funktioner.

Det sidste element i renoveringen af borgerfaciliteterne på Lærkevej, er en gennemgribende renovering af toiletfaciliteterne i tilknytning til indgangs- og venteområder.

Forventet effekt og opfølgning

Det er forventningen, at mere professionelle og imødekomende borgerfaciliteter i jobcentret på Lærkevej, vil øge borgernes oplevelse af den service, som kommunen og Jobcenter København yder i forbindelse med ledighed.

Bedre fysiske rammer giver borgeren indtryk af, at man fra kommunens side har gjort sig umage ift. at investere tid og ressourcer i mødet, som igen giver en fornemmelse af vigtighed og seriøsitet. Dette kan reducere konfliktniveau og have en afledt effekt ift. antal borgerklager og lignende.

Økonomi

Tabel 1 sammenfatter økonomien hvor der foreslås afsat midler til følgende områder:

- Venteområde: 0,2 mio. kr.
- Samtalelokaler: 0,8 mio. kr.
- Modtagelse: 0,4 mio. kr.
- Toiletter: 0,8 mio. kr.
- Arkitekt og proces: 0,1 mio. kr.

Tabel 1 – Oversigt over ønskets aktiviteter på alle styringsområder

Aktiviteter i forslaget <i>(1.000 kr. – 2019 p/l)</i>	Styrings- område	2019	I alt
Renovering og inventar	Service	2.300	2.300
Udgifter i alt		2.300	2.300

Risikovurdering og proces

Der vurderes ikke at være nogen risici ved projektet. Forvaltningen har en designlinje og inventarkatalog, så det er velafprøvede og kendte løsninger der anvendes.

Forslaget kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling.

Bevillingstekniske oplysninger

Tabel 2 – Udgifter til service

(1.000 kr. – 2019 p/l)	Udvalg	Bevilling	Indtægt/Udgift (I/U)	2019	2020	2021	2022	I alt
Service	BIU	35.10	U	2.300				2.300
Udgifter i alt				2.300				2.300

Øvrige tekniske oplysninger

Bydele

Bydækkende? (Hvis forslaget er bydækkende sættes kun kryds her) X							
Bispebjerg	Indre by	Vesterbro/kgs. Enghave	Valby	Amager Øst		Udenbys	
Nørrebro	Østerbro	Brønshøj/Husum	Vanløse	Amager Vest			
Adresse og matrikelnummer							

Tidligere afsatte midler

(1.000 kr., løbende p/l)	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Budgetaftale 2014							
Overførselssagen 2013-14							
Budgetaftale 2015							
Overførselssagen 2014-15							
Budgetaftale 2016							
Overførselssagen 2015-16							
Budgetaftale 2017							
Overførselssagen 2016-17							
Budgetaftale 2018							
Overførselssagen 2017-18							
Afsatte midler i alt							