



TIL LEVERANDØRER I BESKÆFTIGELSESI SATSSEN

Vejledning om tilsyn

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune 2018, Version 1



INDHOLD

INTRODUKTION TIL TILSYN	3
Formålet med tilsynsbesøg	3
OVERSIGT OVER TILSYNSPUNKTER	4
KONKRETE BORGERFORLØB	5
Er der overensstemmelse mellem bestilling og leverance?	5
Føres der fremmøde- og fraværsregistrering i overensstemmelse med borgernes faktiske fremmøde?	5
Løsningsforslag	6
Planlagt forløb for borger	6
Fremmøde- og fraværsregistreringer	6
Leverandørrapporter	6
FYSISKE FORHOLD	7
IT-faciliteter	7
Lokalerne indretning	7
Handicapfaciliteter	7
KØBENHAVNS KOMMUNES RETNINGSLINJER OG KRAV	8
KONSEKVENSER FOR IKKE AT LEVE OP TIL AFTALEN	9
KONTAKTOPLYSNINGER	10

INTRODUKTION TIL TILSYN

Som leverandør i beskæftigelsesindsatsen under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune vil I opleve, at I årligt får uanmeldte tilsynsbesøg. Denne vejledning har til formål at give jer indsigt i de kontrolpunkter, Københavns Kommune fører tilsyn med. Derudover kommer vejledningen med løsningsforslag til, hvordan I bedst kan opfylde de krav, der stilles til jer som leverandør af et beskæftigelsestilbud under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune. I har som leverandør ansvar for at overholde rammeaftalens forpligtigelser, som er indgået mellem din virksomhed og Københavns Kommune. Denne vejledning erstatter ikke indholdet i rammeaftalen/aftalen. Den skal derimod udelukkende ses som en hjælp til jer som leverandør.

Formålet med tilsynsbesøg

Formålet med at Københavns Kommune fører tilsyn med leverandørene i beskæftigelsesindsatsen er at sikre, at I som leverandører efterlever jeres aftale med Københavns Kommune og leverer de forløb, kommunen køber af jer med det aftalte indhold og kvalitet. Tilsynsbesøget gennemføres af medarbejdere fra Enhed for Kvalitet og Tilsyn, som er en del af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Københavns Kommune foretager som udgangspunkt ét årligt, uanmeldt tilsynsbesøg. Tilsynsbesøget gennemføres inden for almindelig kontortid og varer omkring 2-3 timer.

OVERSIGT OVER TILSYNSPUNKTER

I vejledningen bliver der gennemgået de kontrolpunkter, som Københavns Kommune fører tilsyn med. Her er et kort overblik over de elementer, som I kan blive bedt om at forevise, når Københavns Kommune kommer på sit årlige, uanmeldte tilsynsbesøg:

- Fremmøde- og fraværsregistreringer samt interne protokoller over timeregistreringer på hver enkelt borgers forløb, for både de igangværende og afsluttede forløb.
- En rundvisning, hvor der er fokus på IT-faciliteter, lokalernes indretning samt handicapfaciliteter.
- Personalehåndbog.
- Evt. mentorcertificering.
- De seneste stillingsopslag.
- Den gældende APV.
- Aktindsigt, notatpligt og tavshedspligt.
- Behandling af personfølsomme oplysninger.
- Håndtering af klager.

De næste afsnit uddyber de kontrolpunkter, tilsynet gennemgår under besøget.

Dette inkluderer:

- Konkrete borgerforløb.
- Fysiske forhold.
- Københavns Kommunes retningslinjer og krav.

KONKRETE BORGERFORLØB

Tilsynet med de konkrete borgerforløb er typisk det mest omfattende punkt under tilsynsbesøget, da det er herigennem Københavns Kommune kan undersøge, om I planlægger og leverer forløb, der svarer til dem, I har forpligtet jer til at levere i henhold til aftalen. Som en del af tilsynet har tilsynsmedarbejderne fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på forhånd udtaget stikprøver af forskellige konkrete borgerforløb, fordelt på et eller flere af de tilbud, I leverer. Dette inkluderer både forløb som borgere pt. deltager i (igangværende forløb), eller som borgere har deltaget i siden seneste tilsynsbesøg (afsluttede forløb).

Under tilsynsbesøget gennemgår tilsynsmedarbejderne de enkelte borgersager sammen med jer. Det er derfor nødvendigt, at der er en medarbejder med de relevante systemadgange (typisk til jeres eget registrerings-/journaliseringssystem) til stede, da tilsynsmedarbejderne skal se jeres fremmøde- og fraværsregistreringer samt interne protokoller/skemaer over timeregistreringer på de borgeres forløb, som er udtaget i stikprøven.

Er der overensstemmelse mellem bestilling og leverance?

Som en del af tilsynet gennemgår Københavns Kommune stikprøver af forløb, der er gennemført siden seneste tilsynsbesøg. Formålet er at undersøge, om de bestilte timer (også kaldet konfrontations- eller aktivitetstimer) stemmer overens med de timer, der er blevet planlagt i borgerens forløb. I står ikke til regnskab for de timer hvor borgeren, grundet eksempelvis uberettiget fravær, ikke har deltaget i en planlagt aktivitet. Det vil sige, hvis en borger ikke

er mødt til en planlagt aktivitet, tælles disse planlagte timer med som aktivitetstimer. Der skal i sådan tilfælde indberettes fravær for borger, hvis det er aktuelt. Som leverandør skal I til enhver tid kunne dokumentere over for Københavns Kommune, at der er planlagt aktivitetstimer for borgerne, som matcher bestillingen fra jobcentret. Aktivitetstimer opgøres på individuelle forløb, og medtælles kun op til det timetal, der er bestilt. Afvigelser fra bestillingen kan kun ske på baggrund af en konkret, skriftlig aftale med det bestillende jobcenter.

I tilsynet med de afsluttede forløb har Københavns Kommune ligeledes gennemgået jeres udfyldelse af leverandør-/progressionsrapporter for at sikre, bestillingerne fra jobcentret overholdes.

Føres der fremmøde- og fraværsregistrering i overensstemmelse med borgernes faktiske fremmøde?

Under besøget vil Københavns Kommune ligeledes gennemgå stikprøver blandt igangværende forløb. Her er formålet at afdække om der føres fremmøde- og fraværsregistrering i overensstemmelse med såvel aftalen som med borgernes faktiske fremmøde. Konkret gennemgås stikprøven med fokus på, om nogle af de borgere, der bør være til stede på besøgsdagen (fordi de har planlagte aktiviteter på dagen), er registreret i fremmøde- og fraværprotokollen. Der kan blive efterkontrolleret, om der er indberettet fravær i overensstemmelse med aftalen, hvis borger har planlagte timer, men ikke er til stede, og dette ikke skyldes legitime forhold (eksempelvis jobsamtale eller sygdom, der er godkendt af Jobcentret). Hvis borger ikke bør være til stede på besøgsdagen, kontrolleres

det i stedet, at det er dokumenteret gennem skema/plan eller lignende, at der er lagt en plan for borgers forløb, og hvornår borger eksempelvis mødte sidst og skal møde næste gang.

Anbefalinger

Her er løsningsforslag til, hvordan I kan sikre, at I overholder kravene i de aftaler, I har indgået med Københavns Kommune.

Planlagt forløb for borger

- Københavns Kommune anbefaler, at der (i det omfang det er muligt inden for tilbuddets rammer) tidligst muligt i forløbet udarbejdes en plan for hver borgers forløb, hvor der indgår de datoer, timer og aktiviteter som borgeren skal deltage i. Herved skabes der for både jer selv og Københavns Kommune overblik over forholdet mellem bestilling og leverance i et givent forløb. Det er selvfølgelig vigtigt at følge op på planen løbende, så den forbliver hensigtsmæssig og realistisk gennem hele forløbet.
- Som leverandør må I ikke acceptere bestillinger fra jobcentret, som ikke er i overensstemmelse med den givne ramme- og delaftale.
- Såfremt I oplever udfordringer ifbm. jobcentrets konkrete bestilling og ikke kan levere på betingelserne i aftalen, er I derfor forpligtet til at afvise bestillingen. Alternativt kan I tage kontakt til jobcentret med henblik på fx revideret bestilling (ved en allerede accepteret ordre).
- Som leverandør er I forpligtet til at rette henvendelse til jobcentret, hvis I vurderer, at borgeren fx ikke har gavn af forløbet eller at det evt. vil være relevant at reducere timetallet i bestillingen. Denne henvendelse skal ske skriftligt via sikker-mail til jobcentrets hovedpostkasse og/eller til den myndighedspostkasse, der er tilknyttet udbuddet. Jeres skriftlige henvendelse/korrespondance med jobcentret om borgersager skal altid gemmes som dokumentation på borgerens sag.

- Indtil jobcentret har reageret på henvendelsen, skal I uændret søge at opfylde ordren som bestilt, herunder ift. timetal. Som leverandør skal I i den sammenhæng fortsat dokumentere, at timetal stilles til rådighed, fx via individuelle ugeskemaer, og indberette borgerens fravær til jobcentret.

Fremmøde- og fraværsregistreringer

- Registrering af borgernes fremmøde- og fravær hver dag, medmindre andet fremgår klart af aftalen. Det nemmeste er, dagligt, at registrere de timer, som borgeren har deltaget i samt hvornår de har været fraværende og hvorfor.

Leverandørrapporter

- Det er vigtigt at oplysninger/ henvendelser, der har betydning for levering af ordrens timetal/ indhold sendes som sikker mail frem for via leverandørrapporter, da disse typisk først læses ved næste samtale med borgeren.
- Sikre at I overholder rettidigheden og frekvensen af leverandør-/progressionsrapporter, som er bestilt af jobcenteret. Det vil sige, hvis der er bestilt en månedlig frekvens, så er det jeres forpligtelse at afslutte en leverandør-/progressionsrapport hver måned i hele perioden. Den afsluttende leverandør-/progressionsrapport skal senest leveres fem hverdage efter forløbets afslutning.
- Sikre at I overholder indholdskravene til leverandør-/progressionsrapporterne. Det inkluderer en beskrivelse af borgerens centrale udviklings- og fokusområder samt konkrete aktiviteter i forløbet m.m. (Se mere herom i bilag til rammeaftalen om 'Samarbejde og Dokumentation' eller 'Levering af data fra Leverandøren').

FYSISKE FORHOLD

Ved det første tilsynsbesøg i et givent år vil Københavns Kommune gennem en rundvisning på leveringsadressen kontrollere, om de fysiske forhold på adressen lever op til Københavns Kommunes krav og retningslinjer. Her fokuserer Københavns Kommune på IT-faciliteter, lokalernes indretning og handicapfaciliteter.

IT-faciliteter

I tilsynsbesøget bliver der undersøgt, om der er computer- og printerfaciliteter, som borgerne kan benytte sig af.

Lokalernes indretning

I tilsynsbesøget bliver der i lokalernes indretning undersøgt, om:

- Lokaleme er indrettet til de formål, de skal bruges til.
- Lokaleme er indrettet til det antal personer, som deltager i beskæftigelsestilbuddet.
- Der er mulighed for enerum.
- Der er et særskilt lokale til fortæring.

Handicapfaciliteter

I tilsynsbesøget bliver der undersøgt, om der er handicapfaciliteter, det inkluderer om:

- Der er adgang for handicappede på adressen (ramper, elevator osv.).
- Der er indrettet handicaptoiletter.
- Leverandøren kan udbyde forløbet på en anden leveringsadresse, hvis adressen ikke lever op til de gældende regler.

KØBENHAVNS KOMMUNES RETNINGSLINJER OG KRAV

Som en del af tilsynsbesøget undersøger København Kommune, om I lever op til kommunes retningslinjer, værdigrundlag og etiske ligestillingspolitik.

Derudover skal I som leverandør overholde Arbejds- miljølovgivningen og Global Compact principperne.

Tilsynet af overholdelse af retningslinjer sker ved, at i kan blive bedt om at vise:

- Seneste stillingsopslag.
- Gældende APV.
- Personalehåndbog.
- Evt. mentorcertificering.

OBS: Såfremt I som leverandør har fået en påtale fra Arbejdstilsynet, har I pligt til at meddele dette til den leverandøransvarlige i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens 1. eller 2. kontor og Enhed for Kvalitet og Tilsyn.

Derudover vil tilsynet undersøge, om der leves op til de forvaltningsretslige krav. Dette undersøges ved at I fremlægger jeres politikker og interne procedurer for at sikre overholdelsen af de forvaltningsretlige krav til udførelsen. Forvaltningsretlige krav er eksempelvis:

- Aktindsigt, notatpligt og tavshedspligt.
- Behandling af personfølsomme oplysninger.
- Håndtering af klager.

KONSEKVENSER AF IKKE AT LEVE OP TIL AFTALEN

Efter tilsynsbesøget sender Københavns Kommune en kontrolskabelon, hvor det fremgår hvilke forhold, der er konstateret under besøget. Heraf vil ligeledes fremgå en frist for jeres tilbagemelding. I får dermed mulighed for at kommentere på Københavns Kommunes konstateringer og eventuelt eftersende dokumentation.

På baggrund af de forhold, der er konstateret under besøget samt jeres tilbagemelding, udarbejdes en tilsynsrapport. Konstateres der fejl eller mangler af et tilstrækkeligt omfang, eller som Københavns Kommune vurderer kan være af systematisk karakter, kan det betyde, at Københavns Kommune vil foretage et genbesøg hos jer. Genbesøget finder typisk sted inden for seks måneder fra jeres modtagelse af den færdige rapport. Formålet med genbesøg er at konstatere, om de konstaterede forhold fra det ordinære besøg er bragt i orden, og om I har overholdt eventuelle aftaler om opfølgende handlinger. Ved genbesøg

gennemgås dobbelt så mange stikprøver som ved ordinære besøg. Hvis der fortsat konstateres fejl og mangler af samme type eller omfang, kan I blive indkaldt til møde med repræsentanter fra Københavns Kommune. Her vil I blive bedt om at redegøre for forholdene, og hvordan I har tænkt jer at bringe forholdene i overensstemmelse med aftalen. I yderste konsekvens har Københavns Kommune mulighed for at opsigte aftalen.

Konstaterer Københavns Kommune uoverensstemmelse mellem de bestilte timer, og de timer, der har været planlagt for borgeme i forløb hos jer, og I ikke skriftligt kan dokumentere gyldig grund hertil, vil der blive rejst tilbagebetalingskrav svarende til timedifferencerne. Differencer svarende til mere end 25 pct. af de bestilte timer i stikprøven, eller differencer i mere end en tredjedel af de gennemgåede forløb, vil altid udløse et genbesøg inden for seks måneder.

FIGUR 1: ESKALATIONSMODEL VED KONSTATERING AF MANGLENDE TIMELEVERANCER



KONTAKTOPLYSNINGER

Eventuelle spørgsmål og dokumentation kan sendes til Enhed for Kvalitet og Tilsyns kontorpostkasse **kot@bif.kk.dk** og **skal sendes som sikker mail**, da dokumentationen kan indeholde personfølsomme oplysninger.

Eller til Enhed for Kvalitet og Tilsyns medarbejdere i tilsynet med eksterne leverandører:

Jens Georg Bagge
Email: Sd34@bif.kk.dk
Tlf. 2498 0951

Christoffer Bilde Christensen
Email: EK1D@bif.kk.dk
Tlf. 2151 3631

