

# **REFERAT Direktionen d. 03-02-2014**

**Mødedato** Mandag d. 03. februar 2014 kl. 09:00

**Mødested** Mødelokale B105

## Indholdsfortegnelse

Lukket.....	3
Økonomiopfølgning 03-02-2014.....	4
Indtægts- og udgiftsprognose 2015-2028.....	6
Indtægtsstyring og effektiv opkrævning.....	8
Status på budgetanalyser.....	11
Kommissorium: Budgetoplæg 2015-2018 for det specialiserede socialområde for børn og voksne (I	14
Øvrige sager 03-02-2014.....	18
Kommissorium for tværgående ledernetværk i Høje-Taastrup Kommune.....	21
Mulige indsatser mod chikane bl.a. på de sociale medier.....	24
Lukket.....	27

## **Punkt 1: Lukket**

14/867

## **Punkt 2: Økonomiopfølgning 03-02-2014**

14/867

### **Bilag**

Status på revisjonsbemærkninger - januar 2014

# Økonomiopfølgning 03-02-2014

## Baggrund

### Status på revisionsbemærkninger - januar 2014

Vedlagt notat.

#### **BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014**

---

Jane Henriksen deltog under punktet.

Taget til efterretning.

## **Punkt 3: Indtægts- og udgiftsprognose 2015-2028**

13/5138

### **Bilag**

Indtægts- og udgiftsprognose 2015-2028

# Indtægts- og udgiftsprognose 2015-2028

## Baggrund

Baggrunden er, at Byrådet har besluttet en byudvikling omfattende Høje-Taastrup C. og Nærheden. I disse områder vil der frem til 2036 opføres omkring 5.000 boliger, og skabes en lang række nye arbejdspladser, særligt i Høje-Taastrup C.

Med henblik på at få overblik over den fremtidige økonomi, har ØDC har udarbejdet en indtægts- og udgiftsprognose frem til 2028.

## INDSTILLING

---

ØDC indstiller, at direktionen drøfter indtægts- og udgiftsprognose frem til 2028.

## Sagsfremstilling

Se vedlagte notat omkring indtægts- og udgiftsprognose.

## BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014

---

Jane Henriksen deltog under punktet.

ØDC arbejder videre med oplægget på baggrund af direktionens bemærkninger.

## **Punkt 4: Indtægtsstyring og effektiv opkrævning**

12/4770

# Indtægtsstyring og effektiv opkrævning

## Sagsfremstilling

I forbindelse med revisionens gennemgang af regnskab 2011 blev indtægtsstyringen i Høje-Taastrup Kommune bemærket. Det blev påpeget, at der fortsat var et stort antal krav imellem Høje-Taastrup Kommune og interne enheder, private virksomheder samt andre kommuner. Efterfølgende blev der nedsat en projektgruppe, som havde til formål at forbedre indtægtsstyringen. Efter konsultation med kommunens revisorer foreslås en justering af arbejdsgangene ved udskrivning af fakturaer.

I dag fungerer det således, at fagsystemerne sender opkrævninger via det samlede debtorsystem. Herefter bliver udgiften indtægtsført på fagcentrets budget. Imidlertid viser det sig, at en række af disse krav anfægtes af debitor. Det kan skyldes flere forhold. Somme tider er regningsgrundlaget ikke belyst godt nok, og tilbagevises med krav om yderligere dokumentation. Nogle gange er debitor uenig i ydelsesforhold, andre gange er kravet sendt til forkert afdeling. Der er også eksempler på regninger med én registrant, der optræder for flere ydelser, som gør det vanskeligt for betalingskommunen at fordele ydelserne ud i egen organisation. Alle er eksempler på forhold hvor kravet er uafklaret, tilbagevises eller ender i tvist. Imellem fagcentret og debitor står kommunens Opkrævningsteam (ansvarlige for debtorsystemet) uden viden om de konkrete ydelser eller korrespondance i sagen.

Opkrævningsteamet ender derfor ofte med at blive katebald mellem parterne.

Ifølge kommunens revision er dette uhenigtsmæssigt af flere grunde. For det første bør opkrævningssystemet udelukkende håndtere krav, der er afklarede. Systemet fungerer ikke effektivt med for mange uafklarede krav, fx hvis en sag er forelagt det sociale nævn eller lignende.

For det andet sættes der spørgsmålstegn ved selve indtægtsstyringen. Hvis et krav ender med annullering eller forlig om delvis betaling, så kan kommunen ofte ikke indtægtsføre kravet i rette budgetår. Eftersom fagcentret allerede har fået udgiften dækket, og man er kommet ind i et nyt budgetår, må kommunekassen derfor afskrive tilgodehavendet. Indtægtssiden af centrenes krav er medtaget i de aflagte regnskaber for fagcentrene, hvorimod betalingerne ikke er bogført i regnskaberne.

Revisionen foreslår derfor, at krav som afvises eller kræver yderligere dokumentation tilbageføres til fagcentrets budget indtil der er afklaring om betalingsvillighed. På baggrund af anbefalingerne fra revisionen foreslår projektgruppen at følgende principper implementeres:

- Regningsudskrivning skal foregå løbende, dvs. månedlig opkrævning. Jo oftere vi opkræver tilgodehavender, jo bedre chance har Opkrævningsteamet for at tilbageføre annullerede krav til det rigtige regnskabsår.
- Regning fremsendes når der ligger et vel dokumenteret grundlag. Det vil sige, at der skal være tydelige aftaler med debitor omkring de leverede ydelser, som der sendes opkrævning af. Fagcentrene skal desuden sikre, at der ikke udskrives regninger på forhold som ikke tidligere er betalt eller hvor der er uafklarede tvister, samt at det er korrekt modtager, regningen stiles til (forkert modtager på regningen kan medføre kommunen ikke kan gøre betalingskravet gældende ved tvister).
- Opkrævningen følger op på betaling sker rettidigt og administrere rykkerkørslen i kommunen. I særlige tilfælde vil fagcentrene have ansvar for opfølgning af, at regningen bliver betalt (eks. billån, regres, husleje, etc.). Opkrævningen klæder de pågældende fagcentre på til opgaven og der udarbejdes sammen en forretningsgang for opgaven.
- I rykkerbreve henvises til eget fagcenter og evt. sagsbehandler vedrørende spørgsmål om regningsgrundlag (i stedet for Høje-Taastrup Kommune).
- Opkrævningsteamet beder fagcentret tilbageføre krav
  - ved tvist, hvor der ikke umiddelbart opnås enighed
  - hvis regningen ikke er betalt efter første rykker
  - når der udskrives regninger på forhold, som er uafklarede jf. tidligere fakturaer.

I forbindelse med interne krav var der på revisionstidspunktet interne krav for 5,7 mio. kr., hvoraf 4,6 mio.kr. er opstået før 2011. Dette har nu medført, at interne krav tilbageføres hvis krav ikke betales inden for 8 dage jf. bestemmelser i PØS.

Det foreslås at chefforum informeres om, og drøfter de nye principper. Herefter vil Opkrævningsteamet uddanne ansvarlige i fagcentrene i de praktiske opgaver. Uddannelsen henvender sig til alle med ansvar for regningsudskrivning, og vil omhandle udformning regningsgrundlag, verificering af krav hos betaler samt opfølgningen på betalinger. Tidsmæssig kunne uddannelsen påbegyndes i første kvartal 2014.

Tæt forbundet med regningsudskrivelse er afstemning. Denne opgave varetages dels af centrene, mens ca. 500 konti afstemmes af Opkrævningsteamet. Nøjagtig som med regningsudskrivelse, så er centralisering heller ikke

hensigtsmæssig her, fordi systemerne ikke udveksler informationer. Når en regning ikke bliver betalt, så går denne information ikke tilbage til fagsystemet, og information om renteforhold, samlet restancesum falder mellem to stole.

## Vurdering

En effektiv opkrævning kræver, at vi arbejder mere hensigtsmæssigt med vores regningsudskrivning. Det har betydning for kommunens samlede økonomi, såvel for beregningsgrundlaget for takster, m.v. Implementering af foreslåede arbejdsgange vil skabe større klarhed ift. eventuelle udeståender, og dermed mulighed for at der skabes ejerskab af opgaven hos det fagcenter, som har udeståender i klemme. Ved at fortsætte nuværende praksis med at parkere udeståender i debitorsystemet, og indtægtsføre udgifterne i fagcentrenes forventede regnskaber, risikerer kommunen fortsat at have "fugle på taget" – vi ved ikke, hvor meget vi henter hjem.

Samtidig betyder en ændret praksis også, at fagcentrene skal have sikkerhed for at virksomheder/andre kommuner betaler den igangsatte ydelse. Derfor foreslås, at regninger udskrives hver måned. Der skal også følges op på om der betales, da manglende betaling fra virksomheder og andre kommuner vil betyde budgetusikkerhed. Hvis privatpersoner mister betalingsevnen bliver kravet sendt til Skat.

Afstemning bør foretages ved kilden og løbende. Fastholdelse af central afstemning kan ikke forsvares med henvisning til effektiv opkrævning.

## INDSTILLING

---

Administrationen indstiller at;

1. Regningsudskrivning foregår månedligt med mindre andet er aftalt.
2. Regning sendes først når der ligger et vel dokumenteret grundlag, herunder kontrollerer fagcentret at regningsmodtager er korrekt påsat regningen.
3. Opkrævningen står for rykkerkørslen som udgangspunkt, men i særlige tilfælde undersøger fagcentret om regningen bliver betalt (forretningsgang udarbejdes for de særlige tilfælde).
4. I rykkerbreve henvises til fagcenter.
5. Kravet tilbageføres ved tvister eller hvis første rykker ikke betales.
6. Opkrævningen bemyndiges til at udforme administrative procedurer for tilbageførsel af indtægtskrav.
7. Opkrævningen tilrettelægger et uddannelsesforløb for fagcentrene med fokus på snitfladebeskrivelser ved regningsudskrivning og afstemningsprocedurer.
8. Chefforum informeres om, og drøfter de nye principper.

## BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014

---

Jane Henriksen deltog under punktet.

Direktionen tilsluttede sig principperne med en tilføjelse, at Chefforum drøfter indstillingen inden den endelige beslutning.

## **Punkt 5: Status på budgetanalyser**

13/24597

# Status på budgetanalyser

## Baggrund

Ved budgetforliget for 2014 blev det vedtaget, at der skulle gennemføres et antal budgetanalyser indenfor følgende områder:

- Styrkelse af det nære sundhedsvæsen
- Institutionsstruktur
- Budgetanalyser på udvalgte områder (beskæftigelsesområdet og administration og digitalisering)

Direktionen har efterfølgende godkendt organisering af budgetanalyserne og kommissorier.

Da budgetanalyserne skal bidrage til budget 2015, har følger direktionen op på status på budgetanalyserne en gang om måneden.

## INDSTILLING

---

Sagen tages til efterretning.

## Sagsfremstilling

I det følgende redegøres der kort for status på de enkelte budgetanalyser:

### • Styrkelse af det nære sundhedsvæsen

Status er, at SUOC og ØDC er i gang med del 1 af analysen, hvor der i øjeblikket foretages en afdækning af hvilke analyser, der skal indgå i budgetanalysen, og hvilke tal analyserne skal være baseret på.

Arbejdet med budgetanalysen forløber sig planmæssigt. Det skal bemærkes, at det først er senere i forløbet af denne budgetanalyse, at der tilkøbes et eksternt konsulenthus.

### • Budgetanalyse om institutionsstruktur

Status er, at der er blevet gennemført en proces, hvor der er indhentet 3 tilbud på gennemførelse af budgetanalysen om institutionsstrukturen i HTK på 0 til 18 års området. Rambøll er efterfølgende blevet udpeget som konsulenthus til at gennemføre budgetanalysen. Der er holdt møde med Rambøll om opstart af det kommende samarbejde, og den videre planlægning er påbegyndt.

Arbejdet med budgetanalysen forløber sig planmæssigt.

### • Budgetanalyse på beskæftigelsesområdet

Status på budgetanalysen er, at ØDC og JC har holdt møde om kommissoriet og fordelt arbejdsopgaverne.

Derudover har JC igangsat en undersøgelse af ressourceforbrug, hvor der benchmarkes med 15 andre Jobcentre. Undersøgelsen forventes at være færdig medio marts.

Arbejdet med budgetanalysen forløber sig planmæssigt.

### • Budgetanalyse på administration og digitalisering

Oprindeligt var der forudsat en budgetanalyse, som skulle være baseret på tal fra en specialrapport i kommunesamarbejdet om benchmarking. Imidlertid har styregruppen i benchmarkingsamarbejdet besluttet, at der ikke udarbejdes specialrapport på netop administrations- og digitaliseringsområdet. Status på budgetanalysen er nuværende tidspunkt derfor, at ØDC udarbejder en kort statusoversigt (udgifter, udgiftsudvikling og benchmark) i forhold til administrationsudgifterne samt en inspirationsliste over mulige effektiviseringsstiltag med henblik på nærmere drøftelse heraf i direktionen. Denne liste forelægges i februar.

## BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014

---

Jane Henriksen deltog under punktet.

Direktionen tog sagen til efterretning med den tilføjelse, at der eventuelt skal indhentes eksternt inspiration i

forbindelse med budgetanalyse om administration.

**Punkt 6: Kommissorium: Budgetoplæg 2015-2018 for det specialiserede socialområde for børn og voksne (BURC og SHC)**

14/1114

# Kommissorium: Budgetoplæg 2015-2018 for det specialiserede socialområde for børn og voksne (BURC og SHC)

## Baggrund

Det specialiserede socialområde har siden 2008 været økonomisk udfordret. Området har siden 2009 fået etårige tillægsbevillinger bl.a. via udmøntning af en central pulje under Økonomiudvalget, hvor der er afsat 31 mio. kr. i 2014 faldende til 24 mio. kr. i 2015 og fremover.

Ved indgangen til 2014 har Økonomiudvalgets centrale pulje vist sig ikke, at kunne imødekomme det beregnede budgetbehov. Der skal findes yderligere finansiering på 12,2 mio. kr. Denne problemstilling øges i takt med, at puljen reduceres yderligere med 7 mio. kr. fra 2015. Der er i budgetbehovet for 2014 indregnet effekten af planlagte og allerede igangsatte handleplanstiltag.

## Formål med projektet

Projektet vil munde ud i et budgetoplæg for 2015-2018, der skal bidrage med en langsigtet økonomisk løsning på områdets udfordringer, således at der fra og med budget 2015 indarbejdes budgetter svarende til den forventede aktivitet. Den nedsatte arbejdsgruppe udarbejder et budgetoplæg for 2015-2018, der præsenteres for Direktionen i maj 2014. Produktet har tæt sammenhæng med øvrige analyser på områderne som fx KPMGs budgetanalyse og Planen for det specialiserede voksen område 2014-20 og har til formål at opsummere disse ift. basisbudgettet.

## INDSTILLING

ØDC indstiller, at projektmandatet for "Budgetoplæg 2015-2018 for det specialiserede socialområde for børn og voksne (SHC og BURC)" godkendes.

## Sagsfremstilling

### Opgave og succeskriterier

#### Opgave

Med budgetoplæg 2015-18 skal der fremlægges:

- En analyse af økonomi og aktivitet 2011-2014, der understøtter vurderingen af budget 2015-2018.
- En beskrivelse af allerede igangsatte handleplanstiltag og deres økonomiske effekter i 2015-2018.
- Et oplæg til budget 2015-2018 på baggrund af forventet aktivitet.
- Et idekatalog til nye handleplanstiltag samt forslag til budgetmodeller i 2015-2018 for hvert af de to områder.

I budgetoplægget inddrages resultaterne fra budgetanalysen af institutionsstrukturen samt analysen af specialundervisningen. Begge analyser er igangsat i foråret 2014. Endvidere vil analyser og prognoser, der følger arbejdet med Masterplanen for voksenhandicapområdet indgå.

#### Succeskriterier

Budgetoplæg 2015-18 skal danne udgangspunkt for Direktionens drøftelse og beslutning i forhold til en langsigtet økonomisk løsning på områdets økonomiske udfordringer. Oplægget skal præsenteres 20-05-2014 (temadrøftelse i direktionen) og 26-05-2014 (koordinationsmøde forud for behandling i ØU) og vil herefter indgå i budgetlægningen af 2015-2018.

## Produkt

Der udarbejdes et skriftligt oplæg, der indeholder følgende:

1. Analyse af områdets økonomi- og aktivitet i 2011-2014
- Udviklingen i udgifter og budgetter  
Udviklingen i aktivitet (mængder)

Udviklingen i gennemsnitspriser  
 Benchmark placeringer  
 Budgetanalyse vedr SHC for perioden 2011-2013 (KPMG)

## 2. Beregning af budget 2015-2018

Prognose for forbrug, herunder identifikation af "Cost-drivers"

Budgetanalyse for SHC (Masterplanen)

Budgetanalyse for BURC

## 3. Beskrivelse af handleplanstiltag i 2015-2018

Igangsatte handleplanstiltag hos SHC og BURC og resultater af disse

4. Opsamling på budget 2015-2018, herunder identifikation af økonomisk udfordring i forhold til det udmeldte budget

5. Løsningsforslag i forhold til at imødegå den økonomiske udfordring i 2015-2018

Idekatalog med nye handleplaner og forventede resultater af disse

Forslag til budgetmodeller for områderne

Andet

## Organisering

Projektejere:

Karen Koefoed(BURC), Susanne Strandkjær (SHC) og Jane E. Henriksen (ØDC)

Styregruppe:

Karen Koefoed(BURC), Susanne Strandkjær (SHC), Jane E. Henriksen (Formand, ØDC), Jørgen Brisson(ØDC), Søren Kaiser(ØDC) og Wibeke Banke(ØDC)

Projektgruppe:

Flemming Sommer(BURC), Line Jul Hylleberg (SHC), Søren Kaiser(ØDC) og Wibeke Banke (Projektleder, ØDC)

## Tidsramme

Januar	Aktivitet	Styre- gruppe	Projekt- gruppe/ leder
7	Indledende møde i styregruppen om indhold i kommissorium	X	
14	ØDC udsender udkast til styregruppen		X
21 (Kl. 12)	Sidste frist for styregruppens kommentarer til oplægget (sendes pr. mail). Frist for projektleders aflevering til Direktionssekretær er 23. januar før kl. 14	X	X
<b>28</b>	<b>Kommissorium forelægges Direktionen</b>		
Februar	Projektgruppen er travlt optaget af Regnskab 2013		
Marts			
4	Styregruppen drøfter det godkendte kommissorium	X	
12	Projektgruppen arbejder konkret med oplæg (hel dag)		X
17	Projektgruppen arbejder videre med oplæg (formiddag reserveret)		X
April			
25	Projektgruppen indarbejder "det sidste" (kort møde reserveret). Oplæg fremsendes til styregruppen den 4.april		X
8	Styregruppen drøfter oplæg	X	
<b>10</b>	<b>Byrådet orienteres om igangværende (budget)analyser</b>		

9-30	Projektgruppen indarbejder rettelser/tilføjelser. Projektleder kontakter gruppens medlemmer ad hoc.		X
Maj			
6	Styregruppen mødes, hvorefter der foretages de sidste rettelser/tilføjelser inden udsendelse til BYC		
14	Sidste frist for udsendelse af oplæg til Direktionssekretær		X
<b>20</b>	<b>Oplæg drøftes i Direktionen (Temadrøftelse)</b>		
	<b>Tilbagemeldinger fra Direktionen indarbejdes og oplæg genfremsendes</b>		
<b>26</b>	<b>Oplæg drøftes i Direktionen (Koordineringsmøde)</b>		
Juni			
<b>11</b>	<b>Mødesag i Økonomiudvalget</b>		

#### **BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014**

Tiltrådt med den tilføjelse, at sagen alene håndteres administrativt, da den vil være en del af direktionens budgetoplæg i august.

## **Punkt 7: Øvrige sager 03-02-2014**

14/867

### **Bilag**

Proces for opfølgning på berteningen 2013

strategisk ledelse

Årshjul samtlige udvalg - marts 2014

## Øvrige sager 03-02-2014

### Baggrund

#### Lukket mødesag om flytning fra 'Kløverhuset'

Udkast til politisk mødesag er vedlagt til direktionens drøftelse og godkendelse.

#### Opsamling på Direktionens dag med Janne Larsen – næste skridt

Oplæg fremsendes fra Tine

#### "Proces for borgerrådgiverens arbejde"

Borgerrådgiver Birgit T deltager under punktet kl. 13-14.

Vedlagt notat.

#### Strategisk ledelse

Vedlagt oplæg fra chefforums arbejdsgruppe "Hvad er god ledelse i HTK".

#### Kommende politiske mødesager marts 2014

Vedlagt årshjul for marts for samtlige politiske udvalg. Til brug for direktørernes one to one. med centercheferne.

### **BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014**

---

#### ***Borgerrådgiverens opgaver***

Birgit Tjell deltog under punktet og præsenterede oplæg til borgerrådgiverens opgaver og fokusområder.

Det foreslås, at borgerrådgiverens beretning fremover følger kalenderåret fremover og tidspunktet for aflæggelse af beretningen fastholdes til december/januar. BYC sikrer fortsat koordinering omkring handleplan for opfølgning.

Borgerrådgiveren foreslår følgende fire områder for det kommende års arbejde:

1. Borgerens møde med kommunen
2. Helhed og koordinering - særligt i overgangene
3. Sagsbehandlingstider (stort set alle områder)
4. Vejledningspligten (stort set ikke eksisterende).

Direktionen besluttede følgende:

- Lars drøfter de konkrete forslag med borgmesteren
- Borgerrådgiveren kommer på besøg i Chefforum - times ift. politisk mødesag til april.

#### ***Strategisk ledelse***

Oplæg fra arbejdsgruppe under Chefforum.

Direktionen besluttede følgende:

- Der skal være to årlige seminar i Chefforum (ultimo februar og ultimo august/primio september) (BYC)
- I Strategisk Lederforum skal der være ét årligt seminar/lederkonference og så 3 kvartalsmøder (HRC)
- Inspirationsmøderne skal en gang årligt være bredt tilrettelagt (dvs. erstatte den foreslående lederkonference) (HRC)
- Direktør og centerchefer deltager i ledernetværkene (BYC)

- Der skal ændres marginalt i Ledelsesgrundlaget på baggrund af ovenstående (HRC).

Charlotte ansvarlig for justeringer i papiret og dernæst til orientering i Chefforum.

## **Punkt 8: Kommissorium for tværgående ledernetværk i Høje-Taastrup Kommune**

13/27333

# Kommissorium for tværgående ledernetværk i Høje-Taastrup Kommune

## Baggrund

Som led i at opkvalificere kommunens ledere og styrke kommunens strategiske ledelse oprettes tværgående ledernetværk.

### INDSTILLING

Administrationen indstiller, at Direktionen drøfter og godkender kommissoriet for ledernetværk i Høje-Taastrup Kommune

## Sagsfremstilling

Som led i udvikling af Høje-Taastrup kommunens strategiske ledelse nedsættes pr. marts 2014 tværgående ledernetværk.

### Formål

Formålene med ledernetværkene er:

1. Samstemt ledelse - bringe ledere sammen på tværs af organisation og skabe fælles billeder, sprog og mening omkring organisationen og den retning, den skal udvikle sig i.
2. Professionalisering af ledelse – styrke den enkelte leders kompetencer i ledelse via sparring, erfaringsudveksling, refleksion og inspiration.
3. Strategisk dialog mellem Direktionen og de øvrige ledelsesniveauer - Direktionen kan sende emner/udkast/temaer til drøftelse i ledernetværkene, som sender input tilbage og dermed bidrager til udviklingen af kommunen.

### Deltagere

Deltagergruppen er den samme som i Direktionens Strategiske Lederforum, i alt 100 ledere. Deltagelse i ledernetværkene indgår som en del af ledelsesopgaven, og er således obligatorisk.

### Sammensætning

Netværkene sammensættes fra centralt hold, så deltagerne i det enkelte netværk går på tværs af fagområder og på tværs af ledelsesniveauer. Der skal minimum være en direktør/centerchef i hver netværksgruppe. Det bør så vidt muligt undgås, at ledere er i samme netværk som deres direkte overordnede.

### Kadence

Netværkene skal som minimum mødes en gang hvert kvartal. Møderne bør planlægges så de ligger hensigtsmæssigt i forhold til det ledelsesmæssige årshjul – f.eks. så netværkene kan give feed back på udkast til Direktionens Strategibrev i 4. kvartal.

### Planlægning

Det er netværksdeltagerne, som har ansvaret for at det enkelte netværk fungerer hensigtsmæssigt herunder, at der aftales mødetid, sted, at der er udarbejdet dagsorden og at netværket beskæftiger sig med emner, som tjener formålet.

Der udpeges på skrift en kontaktperson for hvert netværk, som har ansvaret for, at tilbagemelding fra netværket til Direktionen/organisationen finder sted.

Konsulenter står til rådighed med ideer til emner og materialer.

### Facilitering i opstartsfasen

Konsulenter vil kunne facilitere netværkets første møde, så netværkene kommer godt fra start blandt andet med tillids- og relationsopbyggende processer.

En Direktør vil endvidere deltage i det første netværksmøde i de netværk, hvor der ikke er en direktør i deltagerkredsen.

### Evaluering

Netværkene vil blive evalueret efter ca. 1 år blandt andet med henblik på at undersøge deltagernes udbytte.

### ØKONOMI

Det kan overvejes, hvorvidt der skal afsættes en mindre pulje, som netværkene kan søge med henblik på at

hente inspiration hos eksempelvis eksterne oplægsholdere.

#### **BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014**

---

Direktionen godkendte kommissoriet.

Opgaven udføres i samarbejde mellem BYC og HRC (BYC ansvarlig).

## **Punkt 9: Mulige indsatser mod chikane bl.a. på de sociale medier**

13/23990

# Mulige indsatser mod chikane bl.a. på de sociale medier

## Baggrund

Kommunens ledere og medarbejdere kritiseres i stigende omfang via de sociale medier. Det påvirker ikke blot den leder/medarbejder, der hænges ud, men også kollegerne.

Der er derfor behov for, at Chefforum, Direktionen og politikerne drøfter, hvordan de kan tilkendegive deres opbakning til de udhængte medarbejdere og ledere, der blot udfører deres arbejde.

### INDSTILLING

---

HR-Centret indstiller,

1. at sagen fremlægges på Chefforum og i Hovedudvalget, hvor problematik og handlemuligheder drøftes,
2. at Direktionen herefter tager stilling til de konkrete anbefalinger/forslag og
3. at sagen forelægges Økonomiudvalget med henblik på en drøftelse af politikernes opbakning til ledere og medarbejdere.

## Sagsfremstilling

Ledere og medarbejdere i det offentlige oplever i stigende grad, at bliver hængt ud i eller chikaneret via de sociale medier.

Aktuelt fremgår det af en artikel på KL's hjemmeside den 27. januar, at et flertal af danskerne mener, at tonen overfor de offentligt ansatte er blevet meget hård. En retorikprofessor udtaler i den sammenhæng, at dette bl.a. skyldes de sociale medier.

Også FTF har aktuelt (Berlingske Nyhedsbureau 27. januar 2014) i været fremme med et ønske om at offentlige arbejdsgivere udarbejder retningslinjer for, hvordan man kan håndtere den chikane, der foregår på nettet. De oplever, at utilfredse borgere bruger det virtuelle netværk som offentlig gabestok for bl.a. lærere, socialrådgivere og sygeplejersker.

KL varslede for to år siden, at KL sammen med Danske Regioner og Moderniseringsstyrelsen ville udarbejde en vejledning til kommunerne, men denne er endnu ikke fremlagt.

Ytringsfriheden gælder alle borgere og nogle af disse vælger nogle gange at udtrykke deres meninger via de sociale medier.

Et eksempel herpå er fra internetsiden [www.K10](http://www.K10), hvor en af kommunens ansatte ved navns nævnelse hænges ud.

Et andet eksempel er, at der på kommunens facebook-side er sat spørgsmålstejn ved en centerchefs bevæggrund for at spare på området og - i borgerens øjne – dermed også på områdets ydelser, da sparemål samtidig er en del af den resultatlønskontrakt, der er indgået for centerchefen.

Sidst - men ikke mindst - har borgmesteren modtaget trussel om, at hvis ikke en navngiven person bliver afskediget, vil kommunens internet blive hacket.

Samme form for chikane sker direkte til medarbejderne via mail. Det seneste eksempel herpå er en medarbejder, der har modtaget en mail med overskriften "morder".

Alt sammen eksempler på personlig hetz, udsprunget af arbejdsrelaterede forhold.

At blive udsat for udhængning eller chikane i de sociale medier, sætter de ansatte, der bliver udsat, i en situation, hvor de kan føle sig magtesløse og frustrerede, især hvis de blot løser deres opgaver inden for de rammer loven og kommunens politikere giver dem.

Ud over de menneskelige konsekvenser, kan en konsekvens af udhængningen eller chikanen også blive, at de ansatte ikke tør træffe beslutninger, der er til ugunst for borgerne p.g.a. eventuelle konsekvenser.

Det er derfor HR-Centrets opfattelse, at der er brug for en drøftelse i Chefforum, Direktionen og blandt kommunens politikere af problematikken og de nedenstående forskellige handlemuligheder:

#### Tilkendegivende opbakning

Når de ansatte træffer beslutninger inden for lovens rammer og de trufne politiske beslutninger, er det vigtigt, at de oplever en synlig opbakning fra organisationen.

For så vidt angår direktionen kan synlig opbakning eksempelvis gives ved at ringe direkte til den krænkede leder/medarbejder, ved at maile til den krænkede medarbejder eller dennes leder med c.c. til de øvrige medarbejdere på området, ved at direktøren på området møder op og udtrykker sin opbakning direkte over for den krænkede eller overfor alle områdets medarbejdere (f.eks. når disse er samlet til møde e. lign.).

For så vidt angår det politiske niveau, skal kommunens politikere selvfølgelig kunne dele deres politiske uenighed i medierne. Men det er vigtigt, at de ansatte ikke oplever, at det bliver på bekostning af dem. Det er derfor vigtigt, at den politiske debat og uenighed holdes på det politiske niveau og at der i forhold til den udøvende del, er en tydelig opbakning fra alle politikerne.

Denne opbakning kan eksempelvis gives ved at politikerne sikrer, at deres debat i medierne får adskilt sagsbehandler og sag. I de situationer, hvor politikerne mener, at der er noget at kritisere navngivne personer for, anbefales det, at dette drøftes med pågældendes leder. Ligeledes er det vigtigt i den direkte kommunikation mellem politikere og borgere, at politikerne ikke kritiserer kommunens medarbejdere ved navns nævnelser.

I de situationer, hvor politikerne ikke mener, at kritikken af navngivne personer er saglig, vil det være af stor betydning for disse medarbejdere og ledere, at politikerne udtrykker deres opbakning over for dem.

Hvis kommunens ansatte oplever en synlig opbakning fra direktion og politikere, sikrer man i højere grad, at beslutninger træffes på et kvalificeret grundlag og ikke på grund af frygt eller usikkerhed.

#### Anmeldelse til politiet

Udhængning, der indeholder deciderede trusler om vold, eller har karakter af stalking (forfølgelse), kan anmeldes til politiet.

Hvis en ansat uretmæssigt bliver anklaget for at have foretaget ulovlige handlinger, for eksempel fabrikeret falske dokumenter, kan sagen ligeledes politianmeldes og rejses som injuriersag. Injuriersager skal som udgangspunkt rejses af den krænkede selv (civilt søgsmål).

Det skal i den forbindelse overvejes, om det er meningsfuldt at anlægge injuriersag, da det kan medføre endnu mere offentlig omtale. Det kan give borgeren endnu flere muligheder for offentligt at ytre sig negativt. Det kan i nogle tilfælde være mere effektivt at ignorere hjemmesiden end at indlede en kamp.

#### Klage til Datatilsynet

Offentliggørelse af private eller følsomme oplysninger, som for eksempel oplysning om sygdom, gæld, seksualitet, politisk overbevisning, eller portrætfotos må ikke ske uden tilladelse. Her kan der klages til Datatilsynet, som har mulighed for at kræve rettelse eller sletning af oplysningerne.

En klage til Datatilsynet er dog vanskelig at få medhold i, da ytringsfriheden vejer tungt. Man skal kunne tåle en hel del som offentlig ansat.

#### Kontakt til medier om fjernelse af ytringer

De fleste sociale medier og debatfora på internettet har kodekser for acceptabel adfærd, og HTK kan kontakte hjemmesiden/avisen/mediet og bede om at få fjernet mishagsytringerne (der kan dog være en udfordring, når det drejer sig om udenlandske hjemmesider som f.eks. Facebook).

### **BESLUTNING DIREKTIONEN DEN 03-02-2014**

---

Direktionen besluttede, at sagen skal direkte til drøftelse i Hovedudvalget.

## **Punkt 10: Lukket**

14/867