



15. november 2017

Sagsnr.
2017-0355323

Dokumentnr.
2017-0355323-27

Sagsbehandler
Niels Dyhrberg Petersen

Orienteringsnotat til BIU om aktuelle indsatser for håndtering af chikane af medarbejdere og udhængning af medarbejdere på de sociale medier (Notat nr. 1)

Baggrund

Dette notat beskriver, hvad forvaltningen aktuelt har iværksat for at håndtere chikane af medarbejdere og udhængning på de sociale medier.

Hvad er sket

I løbet af sommeren 2017 har der været flere demonstrationer og stor mediebevågenhed med kritik af kommunens praksis på førtidspensions- og fleksjobområdet samt i forhold til ressourceforløb mm.

Medarbejdere på JKI og Jobcenter København – Arbejdsfastholdelse (JKA) og Centralforvaltningen (CF) har i denne forbindelse oplevet at blive hængt ud på sociale medier (Facebook og hjemmesider) af borgere og partsrepræsentanter med navns nævnelse sammen med billeder af medarbejderen, optagelser af jobsamtaler og links til medarbejderens offentligt tilgængelige LinkedIn profiler.

I flere af opslagene skrives der, at de navngivne medarbejdere træffer ulovlige afgørelser. Reaktionen inkluderer også kritik af medarbejdernes faglighed og chikanøse anklager mod medarbejderne som person.

Hvad er iværksat

BIU indgik d. 14. august en aftale om en særlig indsats for førtidspension og fleksjob på i alt 16,7 mio. kr. ekstra midler til et ekstraordinært fokus på fremdrift i sager for borgere i målgruppen til ressourceforløb, førtidspension og fleksjob.

HovedMED har drøftet situationen på møder d. 30. august og d. 3. oktober. HovedMED tilsluttede sig at præcisere eksisterende retningslinjer, så de fremover også omfatter den kompleksitet, som sociale medier bringer ind i relationen mellem forvaltning og borger. Samtidig blev det besluttet at sikre en bedre og mere brugervenlig formidling til medarbejderne på BIFs intranet om, hvad de skal gøre i de konkrete tilfælde af chikane.

CF Enhed for HR og Service

Bernstorffsgade 17
1577 København V

E-mail
GM9Z@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710208

BIF's direktion og centerledelse har hele vejen igennem forsøgt at bakke op om medarbejderne.

Borgmester og direktion:

Der har løbende været udvist support og støtte til medarbejderne fra ledelsen, både via debatindslag på de elektroniske medier, på de interne linjer i form af opslag på intranet, og ledelsen har holdt møder både i CenterMED og med de berørte medarbejderne, deres tillidsvalgte samt deres fællestillidsrepræsentanter.

- Debatindlæg og hilsner til medarbejdere, med støtte til medarbejderne og afstandtagen til chikane af medarbejdere:
 - Debatindlægget "Brug dørmatten uden for jobcentret" [\[link\]](#), hvor budskabet var, at borgernes "tone med verbale overgreb" ikke var i orden. Den tidligere borgmester anmodede om "en ordentlig tone" og respekt for det arbejde som udføres i forvaltningen hver dag.
 - Debatindlægget "Gå efter loven – ikke jobcentermedarbejderne" i Information [\[link\]](#) hvor budskabet var, at borgerne skal rette deres kritik mod lovgiver og til den tidligere borgmester som ansvarlig. Ikke mod medarbejderne.
 - Borgmester sendte den 10. august en hilsen til JKIs medarbejdere på JKI-intra, hvor borgmesteren bakkede op om JKI og deres arbejde og henviste til, at de med deres faglighed hjælper rigtig mange borgere, og der blev taget afstand til chikanerende hændelser.
 - Hilsen til medarbejdere fra fagdirektør Michael Baunsgaard Schreiber på JKI-intra, hvor budskabet var, at direktionen bakker 100 % op om medarbejderne. Samtidig blev medarbejderne orienteret om den nye aftale om en særlig indsats for førtidspension og fleksjob.
 - Fælles svar fra adm. dir og centerchef på JKI til Dansk Socialrådgiverforening, hvori der udtryktes fuld støtte til medarbejderne på JKI, og der tages afstand til udhængning af medarbejdere på nettet. Svaret er også sendt til HK, Kommunal Hovedstaden, næstformand Karla Kierkegaard, som har efterlyst handling for at beskytte medarbejderne
 - Fælles debatindlæg i Information af adm. direktør og fagdirektør: "Jobcentret er bemanded med dygtige og engagerede medarbejdere" [\[link\]](#), hvor budskabet var, at jobcenteret har dygtige og engagerede medarbejdere.

- Den tidligere borgmester inviterede til borgermøde på rådhuset den 28. juni og deltog på et stormøde den 3. august i Valby sammen med fagdirektøren.

- Møder og besøg på JKI:
 - Afholdt møde med medarbejdere den 10. juli forud for demonstrationer den 17. juli
 - Fagdirektør besøg hos JKIs CenterMED den 10. juli
 - Administrerende direktør og fagdirektør har sammen med Centerchefen og kontorchefen for HR og Service holdt kaffemøder med fællestillidsrepræsentanter om situationen den 25. august 2017
 - Administrerende direktør og fagdirektør holdt møde med centerledelsen den 9. november og med CenterMED på JKI den 10. november

- Møde med Borgerrådgiveren:
 - Administrerende direktør og fagdirektør holdt møde d. 3. oktober med Borgerrådgiveren om emnet

- Administrerende direktør har rejst emnet i 7 direktørkredsen og orienteret om kontakten til Borgerrådgiveren.

Centerledelsen på JKI:

Møder og støttende indlæg til medarbejdere:

- Dialogmøde med ”Jobcentrenes Ofre” og ”Næstehjælperne”, hvor temaet var dialogen i samarbejdet
- Støttende hilsen fra Centerchef på JKI til medarbejderne på JKI-intra
- Informations-nyhed om rettigheder og regler vedr. bisiddere og partsrepræsentanter lagt på JKI-intra
- Løbende formidling til medarbejdere, og løbende dialog med CenterMED, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljø- repræsentanter.

Tiltag, der har været iværksat på centrene for at imødegå det stigende pres mod forvaltningens medarbejdere og særligt den digitale chikane på de sociale medier

Ledelsen har præciseret, at en medarbejder altid skal orientere sin leder ved en episode med chikane. Det er også tydeliggjort, at medarbejderen ud over at kontakte sin leder, kan kontakte en arbejdsmiljørepræsentant, koordinator eller kollega for at få hjælp til at håndtere episoden. Det vigtige er, at medarbejderen ikke føler sig alene i situationen.

Det er praksis i alle centre at medarbejder ved behov tilbydes den nødvendige krisehjælp, Tidlig indsats, Falck Healthcare mm. Jobcenter København Ungecentret (JKU) har systematisk debriefing af medarbejderen ifm. En episode og løbende drøftelse i afdeling af episoder, herunder evaluering af situationen, skriftlig ajourføring i journal

Medarbejder har også mulighed for at tage en kollega med til samtalen eller få en til at overtage samtalen, hvis den vækker utryghed. Leder kan også overtage samtalen.

På JKI kontakter centerchefen borgeren eller partsrepræsentant ifm. opslag på de sociale medier. Det er i flere tilfælde lykkedes at få borgeren til at fjerne opslaget.

Ved rehabiliteringsmøder på JKI med borgere, der har chikaneret medarbejdere til demonstrationer eller på de sociale medier, har afdelingschefer holdt for- og eftermøder.

BIF tværgående kompetenceudvikling, herunder BIF uddannelsen og andre kurser med træning i samtaleteknikker, fx greb til at styre/afbryde en svær samtale, konflikthåndtering, samt kursus i samtale med psykisk sårbare.

Der gennemføres centerspecifik kompetenceudvikling, fx etableres der supervisionsgrupper med ekstern psykolog (JKI), kursus i samtale med psykisk sårbare (JKI, CAB og JKA), kursus i psykisk førstehjælp (JKU) og konflikthåndteringskursus for vagter (JKI).

Centralforvaltningen rådgiver centrene om politianmeldelser i konkrete tilfælde af chikane.

BIF er herudover i gang med at udarbejde konkrete eksempler til medarbejderne for, hvordan man bør forholde sig i situationer, hvor de bliver udsat for chikane (herunder digital chikane og fornærmelig tiltale) samt forslag til fremtidige forebyggende og behandlende tiltag til at imødegå chikane.

Retningslinjer:

Forvaltningen har vedtaget forskellige retningslinjer inden for bl.a. håndtering af chikane, herunder:

- a) Retningslinjer for ”vold, trusler, mobning, chikane og diskrimination” og ordensregler for optagelse af samtaler. Retningslinjerne vil blive suppleret med håndtering af chikane, herunder digital chikane

- b) Evt. begrænsning af borgers adgang til at kontakte forvaltningen ift. at ringe, besvarelse af skriftlige henvendelser samt adgang til personligt fremmøde (SOS-markeringer)
- c) Retningslinjer for brug af sociale medier i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune, herunder gode råd til, hvordan man som medarbejder færdes på de sociale medier

På centrene er der også lokale retningslinjer, bl.a.:

- d) Alle centre har lokale retningslinjer for ”vold, trusler, mobning, chikane og diskrimination”
- e) Retningslinjer til medarbejderne når en borger retter henvendelse i fritiden fx via sociale medier (JKI), herunder brevskabelon til borger, hvor centret frabeder sig konkret uønsket adfærd hos borgeren
- f) Uddybende lokal retningslinje for lyd- og billedeoptagelse (JKI)
- g) Politik for borgerkontakt med anvisning af handlemuligheder under en samtale (JKU)
- h) Rådgivning fra Centralforvaltningen og vejledning om ”tålegrænsen” for offentligt ansatte (JKU og JKI).