



15. november 2017

Sagsnr.
2017-0355323

Dokumentnr.
2017-035533-28

Sagsbehandler
Vibeke Østergaard

BIU orienteringsnotat om regelgrundlaget og handlemuligheder for håndtering af chikane og udhængning af medarbejdere på de sociale medier (Notat nr. 2)

Baggrund

Dette notat, omhandler regelgrundlaget og de handlemuligheder som forvaltningen har i forhold til chikane af medarbejdere, herunder digital chikane på de sociale medier.

Påvirkning af en medarbejders psykiske arbejdsmiljø

Der kan opstilles 2 typer af borgerinteraktion, som kan påvirke en medarbejders psykiske arbejdsmiljø: Den første type består i trusler om vold og konkret voldsudøvelse mod medarbejderen. Den næste type er chikane, herunder digital chikane og fornærmelig tiltale.

Nedenfor gennemgå de to typer med særlig fokus på chikane, herunder digital chikane og fornærmelig tiltale.

a. Trusler om vold eller vold

BIF har klare retningslinjer på forvaltningsplan og på centerplan for, hvordan trusler om vold eller faktiske voldshandlinger skal forebygges og håndteres [[link til intra](#)].

Der er mulighed for at begrænse en borgers adgang til forvaltningen, således at samtaler i stedet gennemføres på en politistation. Det er en ledelsesopgave at træffe denne beslutning. Begrænsninger i borgerens adgang til forvaltningen skal registreres i sagen og angives med en SOS markering. En SOS markering på en borger kan også betyde, at en samtale skal gennemføres med en kollega eller vagt tilstede.

Har der været en voldelig episode over for en medarbejder skal episoden altid meldes til politiet, og centret skal bl.a. tilbyde krisehjælp til den medarbejder, der har været udsat for vold. Der kan også være behov for krisehjælp til medarbejderens nærmeste kollegaer. Episoden meldes også ind som en arbejdsskade.

CF Enhed for HR og Service

Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN nummer
5798009710208

I 2017 har BIF indtil dags dato politianmeldt 23 sager som følge af vold eller trusler om vold mod medarbejdere ud af 85 sager.

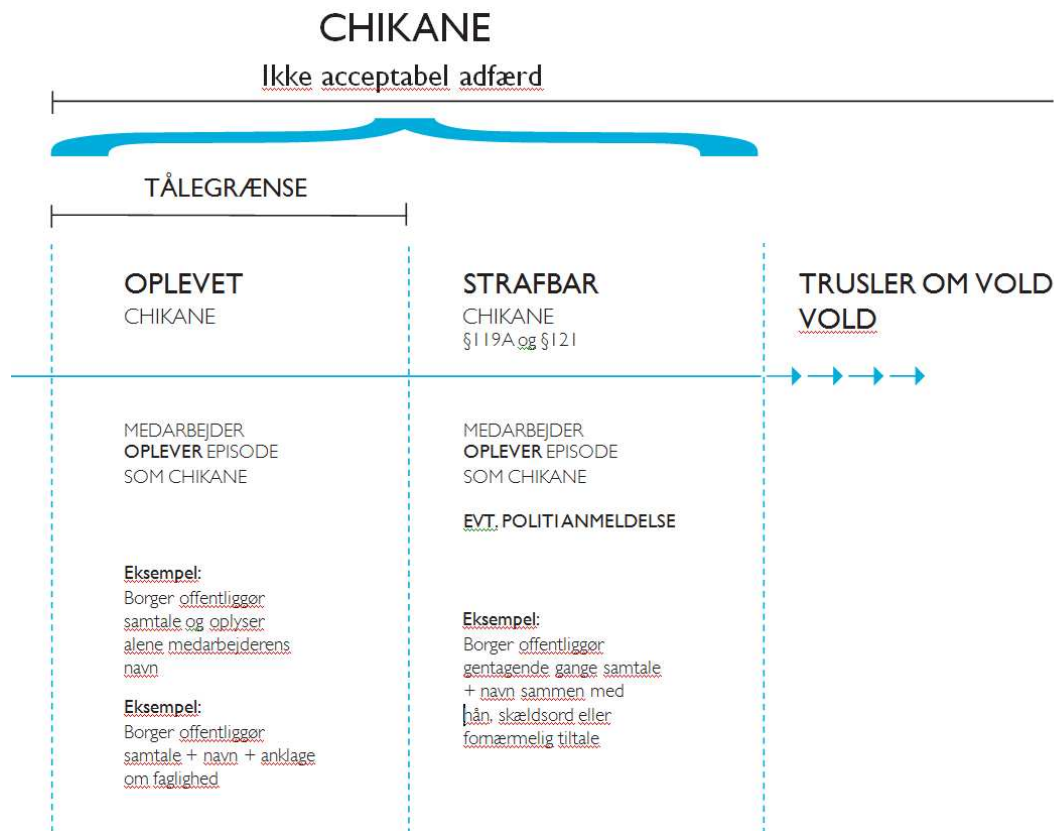
b. Chikane, herunder digital chikane og fornærmelig tiltale

Indledningsvis bemærkes, at vurderingen af om en episode/flere episoder skal anses som chikane er meget kontekstafhængig og vil bero på en subjektiv vurdering af de faktiske forhold. Derfor kan to enslydende situationer vurderes både for at falde inden for og uden for nedenstående definition.

Chikane kan bestå af uønsket kontakt fra en borger til en medarbejder, eller af, at borgeren forfølger, iagttager eller overvåger medarbejderen. Chikane kan endvidere være videooptagelse eller fotografering af medarbejderen i private sammenhænge. Ved digital chikane forstås chikane foretaget via digitale medier, det kan fx være offentliggørelse på internettet (fx hadesider) med private personoplysninger, herunder private billeder, privat telefonnummer eller privatadresser og eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende.

Som eksempler på hån, skældsord eller anden fornærmelig tiltale kan nævnes udtryk som »narrøv«, »fuck you«, »svin«, »luder«, »racist«, »nazikælling« og »kriminell«

BIF finder chikane uacceptabelt, og vi definerer chikane bredt i forvaltningen. Det omfatter således både handlinger, der kan være strafbare i henhold til Straffeloven, og handlinger, der falder inden for den grænse, som en medarbejder må tåle (tålegrænsen). Det er individuelt, hvad en medarbejder oplever som chikane. Nogle medarbejdere vil opfatte visse handlinger som chikane, mens andre ikke vil gøre det. Hvis en medarbejder oplever en handling som chikane, ligger handlingen inden for forvaltningens forståelse af chikane, se figur nedenfor.



En politianmeldelse vil beror på en konkret vurdering af sagen, og herunder vil der altid være en drøftelse med og det vil kræve en accept hos den berørte medarbejder, før der kan indgives en politianmeldelse.

Der findes to bestemmelser i straffeloven, som er anvendelige i forbindelse med (digital) chikane og fornærmelig tiltale af medarbejderen, § 119a og § 121.

Lovreglen om chikane blev vedtaget som et led i [respektpakken](#), og der blev indsat en ny bestemmelse i straffeloven § 119 a, hvorefter det fra 2017 blev strafbart at chikanere personer i offentlig tjeneste.

For eksempel er der nu en strafferamme på op til to års fængsel for at offentliggøre navngivne offentligt ansattes adresser, portrætbilleder og andre private oplysninger på en hjemmeside.

Følgende fremgår af straffelovens § 119 a:

Den, som krænker en af de i § 119 nævnte personers fred ved at kontakte, forfølge eller på anden måde chikanere den pågældende under udførelsen af tjenesten eller hvervet eller i anledning af samme, straffes med bøde eller fængsel indtil 2 år.

For at chikanen er omfattet af ovenstående bestemmelse, skal kontakten eller forfølgelsen m.v. i adfærden udgøre en krænkelse af

den beskyttede persons fred, ligesom adfærden skal være af en sådan karakter og grovhed, at der er tale om chikane af den pågældende.

Den strafferetlige beskyttelse af medarbejdere mod hån, skældsord eller anden fornærmelig tiltale findes i straffelovens § 121.

Følgende fremgår af straffelovens § 121:

Den, som med hån, skældsord eller anden fornærmelig tiltale overfalder nogen af de i § 119 nævnte personer under udførelsen af hans tjeneste eller hverv eller i anledning af samme, straffes med bøde eller fængsel indtil 1 år.

Bødestraffen for fornærmelig tiltale af personer i offentlig tjeneste er på 5.000 kr.

Hvad skal man som medarbejder tåle?

Som medarbejder i Københavns Kommune er man som en naturlig del af sit erhverv ofte i direkte kontakt med borgere, hvor der kan opstå uoverensstemmelser. Det gælder navnlig, når der sker myndighedsudøvelse, hvor borgere kan reagere voldsomt, især hvis borgeren befinder sig i en udsat situation.

Borgere, som er utilfredse med, at de fx skal møde op til samtale i jobcentret eller i et tilbud, må gerne gennem et hvilket som helst medie (tale, bøger, radio, tv, internettet, sociale medier m.v.) ytre deres utilfredshed og sige deres mening.

Ytringsfriheden er fastlagt i Den Europæiske Menneskerettighedskonvention art 10 og i Grundlovens § 77, der fastsætter, at enhver er berettiget til på tryk, i skrift og tale at offentliggøre sine tanker, dog under ansvar for domstolene.

I 2017 har BIF indtil dags dato politianmeldt i alt 4 sager om chikane mod medarbejderne ud af 15 sager.

Uanset at der efter en juridisk vurdering ikke er grundlag for at rejse en sigtelse og politianmelde på baggrund af en konkret episode, vil forvaltningen med henvisning til, at chikane ikke tolereres i BIF, vurdere, om der er behov for at iværksætte tiltag for at hjælpe en medarbejder, som er blevet chikaneret.

Grænser for ytringsfrihed

Hvor går grænsen for en borgers ytringsfrihed?

Praksis hos domstolene viser, at personer i offentlig tjeneste i deres erhverv er underlagt vide rammer for acceptabel kritik og må tåle mere end private.

Det kan for den enkelte medarbejder, tillidsrepræsentant eller leder være svært at overskue. Men grænsen trækkes som en afvejning mellem krænker ytringsfrihed og reglerne i straffeloven eller persondataloven.

En borger som fx udtrykker sin mening om, at medarbejderen er langsom, eller at medarbejderen altid virker sur og uoplagt skal tåles af medarbejderen.

Gengivelse af oplysninger om eksempelvis offentligt ansattes hverv, f.eks. navnet på den sagsbehandler, der har truffet en administrativ afgørelse, eller en neutral gengivelse af andre offentligt tilgængelige oplysninger, f.eks. offentligt tilgængelige telefonnumre er ikke omfattet af § 119 a og skal også tåles.

Enkeltstående eller et begrænset antal opslag på sociale medier vil som udgangspunkt ikke være omfattet af bestemmelsen om chikane, hvis der ikke er tale om en systematisk og gentagen forfølgelse mv. Et enkeltstående opslag vil dog i særlige tilfælde kunne have en sådan grovhed, at det omfattes af bestemmelsen. Det vil bero på en konkret vurdering af opslagets indhold (fx ordvalg) og karakter samt omstændighederne i øvrigt (fx hvordan det distribueres og hvordan opslag kommenteres af den, der lægger det ud), om opslaget har en sådan grovhed.

Derimod vil udhængning af medarbejderen på hadesider eller lignende sider på internettet være strafbart, hvis der offentliggøres private billeder og oplysninger med krænkende omtale af den pågældende medarbejder.

Som eksempler på udhængning der er strafbart kan nævnes oprettelse af en hjemmeside med det formål at offentliggøre eller søge at offentliggøre private personoplysninger om personer i offentlig tjeneste eller hverv, idet en sådan fredskrænkelse i almindelighed vil være stærkt chikanerende for den forurettede og samtidig indebærer en videregivelse af private oplysninger uden et legitimt formål. På samme måde vil fremmøde ved den beskyttede persons hjem kunne være et eksempel på en grov overtrædelse, såfremt fremmødet er egnet til at virke stærkt chikanerende eller skabe væsentlig utryghed.

Persondataloven

Nogle af de hyppigste overtrædelser af persondataloven i forbindelse med chikane forekommer, når der uden samtykke lægges billeder (ex taget på gade af medarbejderen), video (filmet på et møde uden viden herom) eller oplysninger ud på de sociale medier, hjemmesider og blogs af medarbejderen. Her vil Datatilsynet gå ind i sagen og evt. få opslaget fjernet.

Hvis man selv har lagt (offentliggjort) sit billede ud på internettet, kan Datatilsynet, som udgangspunkt oftest ikke hjælpe, da man selv har gjort billederne tilgængelige for en videre kreds og derved offentliggjort billederne, så andre kan bruge billederne.

Afvisning af bisidder og partsrepræsentant

Borger har til enhver tid ret til en bisidder eller en partsrepræsentant. Der er regler for, hvad henholdsvis en bisidder og en partsrepræsentant må.

I forvaltningen er der generelt et godt samarbejde med bisiddere og partsrepræsentanter. De opleves som en god hjælp og støtte til borgerne i forhold til behandling af borgerens sag, hvor kompleksiteten kan være stor jf. de mange regler på området. Dog kan der være tilfælde, hvor en sagsbehandler oplever, at en bisidder eller partsrepræsentant udøver chikane.

Hvis en borger eller dennes partsrepræsentant eller bisidder udviser en uacceptabel adfærd ved en samtale, f.eks. være råben, chikane, trusler, kan medarbejderen vejlede den pågældende om at ændre sin adfærd. Medarbejderen kan også vælge at stoppe samtalen, hvis borgeren eller dennes partsrepræsentant ikke vil medvirke til det, der skal gennemføres ved samtalen, eller i øvrigt udviser en uacceptabel adfærd.

Hvis BIF afviser en bisidder eller partsrepræsentant i at føre sagen for en borger, skal der være tungtvejende grunde herfor. En konkret partsrepræsentation kan i særlige tilfælde begrænses i henhold til Forvaltningslovens § 8 stk. 2, hvis repræsentanten eller bisidderen er ganske uegnet til at varetage partens interesser eller måske direkte vil kunne skade parten.

Ved en beslutning om afvisning af en bisidder eller partsrepræsentant skal borgeren vejledes om, at pågældende kan vælge en anden bisidder/partsrepræsentant.

Muligheden for at afvise en bisidder eller partsrepræsentant har ikke været anvendt i BIF i 2017.

Tiltag i BIF for at imødegå chikane (herunder digital chikane og fornærmelig tiltale)

BIF oplever et stigende antal episoder med digital chikane og flere episoder med en grovere grad af chikane.

BIF tolererer ikke chikane herunder digital chikane af medarbejderne. Det er samtidig vigtigt at slå fast, at chikane ikke er et individuelt problem for den enkelte medarbejder, idet ansvaret for at håndtere

chikane ligger hos organisationen og hos ledelsen.

BIF har overordnede retningslinjer for at modgå chikane ("Retningslinjer for vold, trusler, mobning, chikane og diskrimination"). Da digital chikane er af forholdsvis nyere dato, er der behov for at udvide de gældende retningslinjer med uddybning og præcisering af, hvad forvaltningen skal gøre på center-, leder- og medarbejderniveau for at bekæmpe chikane (herunder digital chikane og fornærmelig tiltale).

Derfor vil BIF håndtere chikane ud fra følgende principper:

- Chikane herunder digital chikane er ikke acceptabelt. Det betyder, at BIF anser en hændelse af chikane som værende én hændelse for meget.
- Opbakning til medarbejderne fra alle lag i ledelsen: borgmester, direktion, centerchef og nærmeste leder
- Den lokale ledelsen udviser handlekraft og bakker op om medarbejderen, der har været udsat for chikane. Ledelsen vil målrettet arbejde på at få håndteret og stoppet den chikane, som medarbejderne oplever. Det gælder uanset om chikanen er strafbar eller ej. Håndtering vil altid ske i dialog med medarbejderen.
- Der skal være synlighed om, hvordan chikane og fornærmelig tiltale bliver håndteret
- Åbenhed og dialog i fx en afdeling om hændelser og håndtering
- Systematisk dokumentation af tilfælde af chikane og udhængning på de sociale medier, samt politianmeldelser.

HovedMED drøftede chikane på de sociale medier på mødet den 3. oktober. HovedMED drøftede udviklingen i brugen af de sociale medier og deres betydning for relationen mellem borger og forvaltning, den aktuelle situation på JKI, samt et ønske om mere brugervenligt materiale på intra.

På baggrund af drøftelsen tilsluttede HovedMED sig at præcisere de eksisterende retningslinjer, så de fremover kan rumme den nye kompleksitet, som nye sociale medier bringer i relationen mellem forvaltning og borger. Samtidig blev det også besluttet at sikre en bedre og mere brugervenlig formidling til medarbejderne på intra om, hvad de skal gøre i de konkrete situationer.

BIF er i øjeblikket i gang med at udarbejde konkrete eksempler til medarbejderne for, hvordan man bør forholde sig i en situation med chikane/digital chikane på nettet, og BIF arbejder samtidig på forslag til fremtidige forebyggende og behandlende tiltag til at imødegå chikane.

Herudover har BIF's administrerende direktør rejst problematikken i 7 direktørkredsen i forhold til de seneste begivenheder i BIF.

Problematikken har også været drøftet med Borgerrådgiveren på et møde den 3. oktober 2017, jf. notat 1.

Hvilke tiltag vil BIF arbejde videre med

- Mere systematisk dokumentation og registrering af episoderne, herunder af politianmeldelser. Muligheder for at håndtere sagerne centralt i BIF eller centralt på et center for at sikre læring, koordinering og den bedste rådgivning af ledelse og medarbejdere
- Ensartet procedure for politianmeldelse af konkrete episoder med chikane svarende til gældende praksis for politianmeldelser af voldsepisoder (eks. faste skabeloner)
- Mere systematisk håndtering af svære samtaler og udhængning på nettet, fx ved hjælp af planer for konkret håndtering på alle centre. Det kan fx være en klar plan for støtte til gennemførelse af samtaler (kollega deltager eller chefen overtager visse samtaler), og ved at ledelsen – efter dialog med medarbejderen – handler hurtigt og systematisk forsøger at få fjernet chikaneindlæg på de sociale medier
- Mere synlig håndtering og bedre formidling af, hvad leder og medarbejder skal gøre i en konkret episode med chikane (revision af BIFs arbejdsmiljøsite og centerspecifikke klare beskrivelser)
- Bedre borgerkontakt bl.a. via den gode dialog, som led i forebyggelse af chikane
- Forvaltningen vil fortsat understøtte medarbejderne og iværksætte træning af medarbejdere i at håndtere vanskelige samtaler fx i form af parathedssætninger, som kan anvendes i belastede situationer i en samtale og tilbyde træning, hvordan medarbejderen bedre kan håndtere evt. egen stress eller dårlig trivsel, som følge af vanskelige borgersamtaler
- Understøttelse af mere systematisk supervision og debriefing i forbindelse med konkrete episoder med chikane

- Løbende udvikling af den nødvendige hjælp og støtte til medarbejdere der oplever chikane, fx Tidlig Indsats, Falck Healthcare, supervision mm.

HovedMED og CenterMED inddrages i arbejdet med at revidere retningslinjer og udarbejdelse i håndteringsplaner mm.