



# Høje-Taastrup Kommune

## Borger- og Erhvervsudvalget

### Dagsorden

Dato: Onsdag den 6. marts 2013

Mødetidspunkt: 17:00

Mødelokale: Mødelokale B101

Medlemmer: Conny Trøjborg Krogh (F), Hugo Hammel (A), Jesper Kirkegaard (C), Kemal Bektas (A), Laurids Christensen (C), Marjan Ganjjou (C), Merete Scheelsbeck (C), Mette Søndergaard Pedersen (A), Michael Blem Clausen (B)

Fraværende:



## Indholdsfortegnelse

Punkter til dagsorden	Side
1. A - Redegørelse for integrationspris projekter - BEU	2
2. A- God borgerservice - BEU - ØU	6



## **1. A - Redegørelse for integrationspris projekter - BEU**

Sagstype: Åben

Type: Borger- og Erhvervsudvalget A

Sagsnr.: 12/26442

### **Sagsfremstilling**

Borger- og Erhvervsudvalget efterspurgte på december mødet i 2012 en gennemgang og vurdering af projekterne i de kommuner, der ligesom Høje-Taastrup sidste år var nomineret til en integrationspris i kategorien "Årets Kommune". De to andre nominerede kommuner var Vejle og København.

Redegørelsen vil efter udvalgets behandling blive sendt til Integrationsrådet sammen med udvalgets eventuelle bemærkninger.

#### Vejle Kommune – rådgivning til iværksættere med etnisk minoritetsbaggrund

Integrationsprisen 2012 gik til Vejle Kommune, hvilket især blev begrundet med deres indsats i forhold til iværksættere med etnisk minoritetsbaggrund. Vejle har siden 2005 haft en "etnisk iværksætterkonsulent" ansat i "Vejle Erhvervsudvikling" (under Erhverv- og Kulturforvaltningen).

Iværksætterkonsulenten yder "etnisk vejledning" og arbejder bl.a. med:

- Individuel vejledning og sparring
- Formidling af kontakt til revisor, advokat, mentorer
- Udarbejdelse af forretningsplan, budget, markedsføringsstrategi og – plan
- Formulering af udviklingsplan
- Tilknytning af mentorer

Konsulenten og Vejle Erhvervsudvikling er med i det nationale initiativ Etnisk Erhvervsfremme, der er et initiativ fra bl.a. Erhvervsstyrelsen der skal fremme etablering, overlevelse og vækst af virksomheder med nydanske ejere.

Undersøgelser viser, at manglende viden om eget potentiale eller vejledning om dansk forretningskultur betyder, at nydanske potentielle iværksættere ikke etablerer virksomheder, og at nydanske virksomheder har sværere ved at overleve eller vækste. Og at nydanske iværksættere, der bor i udsatte boligområder, kun sjældent modtager vejledning fra lokale iværksætterrådgivninger.

De tre brancher – hotel og restauration, handel og transport samt de operationelle servicefag – har de laveste overlevelseshastigheder og er også de brancher, hvor flest nydanske iværksættere med ikke-vestlig baggrund vælger at starte virksomhed.

Ifølge tal fra Vejle Kommune har den etniske iværksætterkonsulent i gennemsnit været med til at opstarte mellem 15-25 virksomheder om året. Typisk lukker årligt 1-2 af de virksomheder, som vejlederen har været med til at starte op. Det er ifølge konsulenten ofte de kvindelige iværksættere, der er sårbare.

#### *Målgruppen i Høje-Taastrup Kommune*

- Indvandrere fra ikke-vestlige lande er i meget højere grad end personer med dansk oprindelse beskæftiget som selvstændige.



- Pr.01-01-2011 var 11 pct. af alle beskæftigede indvandrere fra ikke-vestlige lande i Høje-Taastrup Kommune beskæftiget som selvstændige. Det samme tal blandt personer med etnisk dansk oprindelse er 5 pct.
- Det er især indvandrermandene, der er selvstændige.
- Pr.01-01-2011 var der i alt 321 selvstændige med etnisk minoritetsbaggrund med bopæl i Høje-Taastrup Kommune. Det samme gælder 942 personer med etnisk dansk oprindelse.

*Hvad gør Høje-Taastrup Kommune i forvejen på dette område?*

- Høje-Taastrup Kommune tilbyder i samarbejde med en række andre kommuner på Vestegnen rådgivning og kurser til nye iværksættere via "Iværksætterkontaktpunktet". Der har i 2012 deltaget 14 personer fra Høje-Taastrup i iværksætterkurserne.
- Høje-Taastrup Kommune har udlagt iværksætterrådgivningen til Erhvervsrådet i Høje-Taastrup. Det anslås, at der har været ca. 50 personer til "1 til 1" samtaler, hvor af anslået 35 potentielle iværksættere har modtaget individuel iværksætterrådgivning hos en af Iværksætterkontaktpunktets eksperter.

#### Københavns Kommune – værtsprogrammer

København blev nomineret til "Årets kommune 2012" på baggrund af deres særlige indsats over for nytilkomne indvandrere via "Københavns Værtsprogram" (Copenhagen Host Programme). Indsatsen er finansieret af Københavns Kommunes Beskæftigelses- og Integrationsudvalg og er en del af mangfoldighedsprogrammet "Bland dig i byen".

Det overordnede formål med værtsprogrammet er at hjælpe nye borgere med at falde til i København ved at matche dem med en frivillig københavner, der taler dansk og har kendskab til samfundet og arbejdsmarkedet. Det skal imødekomme de udfordringer, som nyankomne kan have med at lære sproget, orientere sig i byens servicetilbud og få et netværk.

Målgruppen er alle nyankomne indvandrere, der har været under 3 år i Danmark og er omfattet af integrationsloven. Det omfatter alt fra flygtninge, familiesammenførte, EU-borgere, arbejdstagere, greencard holders, til studerende og au-pairs. De fleste i værtsprogrammet er højtuddannede, men nogle har en kort uddannelse eller ingen.

De frivillige værter skal være etablerede i Danmark og kende til København. Nyankomne tilbydes to forskellige slags frivillige værter:

- en "karrierevært", der rådgiver og vejleder i forhold til arbejdsmarked og uddannelse
- en "kulturvært" der via sociale aktiviteter introducerer til byens foreningsliv og kulturtilbud

Den nyankomne og den frivillige matches i 6 mdr. og mødes min. 1-2 gange månedligt. Foreningen Nydansker og Dansk Flygtningehjælp har ansvaret for at hverve og matche værter. En lønnet projektkoordinator i Københavns Kommune har til opgave at opsøge og interviewe nyankomne og sikre opfølgning på de konkrete match.

I 2011-2012 blev der matchet ca. 190 borgere gennem værtsprogrammet. Efter 6 mdr. match viser en evaluering, at 90 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med møderne med deres vært. 67 pct. har fået mere indsigt i normerne, værdierne og kulturen i Danmark, 54 pct. føler sig i højere grad inkluderet, 83 pct. har fået mere viden om arbejdsmarkedet og 71 pct. har følt en positiv effekt ift. at ville fortsætte deres tilværelse i København.



Målet for 2013 er 150 match. Københavns Kommunes budget lyder på 1 million kroner, der dækker over lønudgifter til projektkoordinatoren, køb af 150 match hos frivilligorganisationerne, samt afholdelse af øvrige udgifter. Københavns Kommune vurderer, at én projektkoordinator til 150 match er i underkanten – der bør være minimum 1½ fuldtidsstilling til at varetage opgaven fra kommunens side.

Projektet har været fuldt kommunalt finansieret indtil nu, men der arbejdes på, at programmet kan blive delvist pulje- eller fondsfinansieret i 2014.

#### *Målgruppen i Høje-Taastrup Kommune*

- Siden 2007 er der årligt indvandret mellem 450-550 personer direkte fra udlandet for at bosætte sig i Høje-Taastrup Kommune. Størstedelen - omkring 63 pct. i 2011 - var mellem 20 og 39 år på indvandringstidspunktet, dvs. i den erhvervsdygtige alder. Ca. 60 pct. af gruppen kommer fra EU-lande.

#### *Hvad gør Høje-Taastrup Kommune i forvejen på dette område?*

- Jobcentret vejleder om arbejdsmarkedet for borgere, der er omfattet af integrationsloven - årligt ca. 100 personer. Man er omfattet af integrationsloven, hvis man har fået opholdstilladelse i Danmark efter den 01-01-1999 og kommer fra et land uden for EU/EØS og Norden.
- Sprogcenteret kontakter den øvrige gruppe af nytilkomne til kommunen med tilbud om gratis danskundervisning.
- Alle nyankomne får et velkomstmøde fra borgmesteren og inviteres til et velkomstmøde på rådhuset. Der er typisk 80-100 deltagere. Arrangementet er dog ikke målrettet nyankomne udlændinge.
- Byrådscenteret arrangerer hvert år rundture i kommunen, hvor alle borgere kan melde sig til. Det sker bl.a. under overskriften "Kend din kommune". Der er årligt mellem 500-1000 tilmeldte. Arrangementerne er dog ikke målrettet nyankomne udlændinge.

#### **Økonomi**

Ingen bemærkninger.

#### **Retsgrundlag**

Byrådets beslutning

#### **Politik/Plan**

Byrådets beslutning

#### **Information**

Ingen bemærkninger.

#### **Høring**

Integrationsrådet

#### **Vurdering**

*Ang. særlig rådgivning til iværksættere med etnisk minoritetsbaggrund*



- Erhvervsrådet har ikke oplevet efterspørgsel på rådgivning, der er tilpasset bestemte etniske grupper eller behov. Det vurderes derfor, at de eksisterende tilbud også er dækkende i forhold til borgere med etnisk minoritetsbaggrund.
- I forbindelse med den nyvedtagne vækstpolitik er det målet at foretage en professionalisering af iværksætterrådgivningen. Der overvejes f.eks. et flerkommunalt samarbejde og/eller at udlægge opgaven til Væksthus Hovedstaden. Målet er at rådgivningen skal varetages af et meget kvalificeret fagligt miljø, der understøtter de udfordringer vore virksomheder og potentielle iværksættere har.

#### *Ang. værtsprogrammer*

- Jobcenteret er positive over for idéen med mentor-match og det ville matche fint den indsats som Jobcentret giver. Jobcenteret vurderer dog, at ansvaret for et eventuelt mentor program bør placeres et andet sted i administrationen, hvor det erhvervsrettede formål kan kombineres med andre aspekter, herunder sociale og kulturelle.
- Byrådscenteret er ligeledes positive over for idéen, men vurderer, at det ikke vil være muligt at indføre en lignende ordning inden for de nuværende økonomiske rammer. Det bør ligeledes overvejes, om opgaven ikke kan løftes på en anden måde, der er mindre ressourcekrævende.

#### **Indstilling**

Administrationen indstiller, at

1. Der ikke sættes yderligere tiltag i gang i forhold til særlig rådgivning til iværksættere med etnisk minoritetsbaggrund
2. Der udarbejdes en sag med konkrete forslag til, hvilke indsatser der er mulige at tilbyde nyankomne udlændinge i kommunen, samt et bud på økonomisk ramme og finansiering af dem



## **2. A- God borgerservice - BEU - ØU**

Sagstype: Åben

Type: Borger- og Erhvervsudvalget, Økonomiudvalget A

Sagsnr.: 13/2820

### **Sagsfremstilling**

Radikale har 28-08-2012 stillet forslag til Byrådet om at udarbejde en anstændighedspolitik for politikere, ansatte og borgere i Høje-Taastrup kommune.

I forslaget ligger et ønske om, at kommunens ansatte yder "den bedst mulige service til den borger eller kollega, de står over for." Og at borgeren opleverne, at den ansatte "har givet sig tid, udvist empati og har forklaret kommunens beslutning med det formål, at forklaringen bliver forstået om end ikke accepteret."

### **God borgerservice er en prioriteret indsats i Høje-Taastrup Kommune**

Høje-Taastrup Kommune fokuserer i høj grad på god borgerservice og har gennem de sidste år arbejdet på flere fronter på at forbedre borgernes oplevelse og kontakt med kommunen. Formålet er netop, at kommunens ansatte hjælper den enkelte borger og møder borgeren anstændigt, menneskeligt og positivt. Og at borgere og kommunalt ansatte ser sig selv som en del af et kommunalt fællesskab og møder hinanden med respekt og positive forventninger. Af indsatser i dette arbejde kan nævnes følgende:

Kommunens Udviklingsstrategi 2012-2024 lægger vægt på inddragelse og anerkendelse af borgerne. "I Høje-Taastrup Kommune er alle borgere medborgere. En vigtig del af fællesskabet er at være anerkendt og accepteret, men også at bidrage aktivt til og tage ansvar for det lokale fællesskab og kommunens fremtid (...) Kommunen skal i endnu højere grad tilbyde indsigt i beslutningsprocesser og indbyde til dialog og samarbejde om udviklingen af tilbud og indsatser. En større inddragelse af brugere og borgere vil medføre, at der i endnu højere grad kan skabes sammenhæng i ydelser og tilbud. Det bidrager også til, at ressourcerne udnyttes bedst muligt." Som eksempel kan nævnes, at der i forbindelse med den kommende Børne- og Ungepolitik er blevet holdt dialogmøder med daginstitutionernes, skolernes og klubbernes forældrebestyrelser, m.fl. for at få deres input til politikken.

I Direktionens overordnede strategi for kommunens opgaveløsning er det gennem en årrække blevet fremhævet, at kommunen skal sætte "borgeren i centrum", og der er formuleret strategiske målsætninger for, hvordan kommunen i endnu højere grad sikrer "det gode borgerforløb".

Kommunen vedtog i 2009 fire værdier, som er fundamentet for opgaveløsningen. De fire værdier er Menneskelighed og et positivt livssyn, Engagement, Professionalisme og Helhed. Værdierne bliver løbende sat på dagsorden på kommunens arbejdspladser, så værdierne fortsat ligger til baggrund for de ansattes opgaveløsning.

Kommunen har som bekendt siden 2007 haft en borgerrådgiver, der er uafhængig af kommunens administration, og som har til opgave at hjælpe og vejlede borgerne med at få overblik over en given sag og orientere om klagemuligheder og sagsbehandlingsregler. Borgerrådgivningens årlige beretning udpeger de punkter, hvor kommunen ikke lever op til regler og normer for god forvaltningsskik. Til eksempel kan nævnes, at Jobcentret og Ydelsesservice i 2011 tilsammen havde 15.549 borgerforløb, som betyder, at borgeren minimum én gang har været i kontakt (personlig, telefonisk eller skriftlig/digital) med kommunen. Borgerrådgiveren modtog 733 klager fra borgere i perioden 01-09-2011 til 31-08-2012. På baggrund af borgerrådgive-



rens beretning bliver der hvert år lavet en opfølgning/handleplan og efterfølgende igangsat indsatser for at forbedre borgerbetjeningen.

Kommunen har i 2008 formuleret Servicemål for borgerkontakt, som bl.a. lyder: "Når du henvender dig til os, tager vi altid udgangspunkt i dig og din situation - ikke to mennesker er ens. Klar og venlig kommunikation er en forudsætning for god service" og "Vi vil sikre en god dialog om serviceydelsen og sørge for, at du får klar information om dine rettigheder og det serviceniveau, kommunen tilbyder. Tilsvarende vil vi også gøre klart, om vi har nogle forventninger til dig i forhold til din konkrete sag." Servicemål for borgerkontakt skal revideres i den kommende tid, og her kan ønskerne til en anstændighedspolitik med fordel tænkes ind.

Fra november 2012 er Borgerservice på rådhuset indrettet på en ny og mere uhøjtidelig måde med bl.a. det formål at møde borgeren i øjenhøjde. Skrankerne er væk, borgeren mødes af en medarbejder fra Borgerservice, som spørger til ærindet og viser vej til den rigtige sagsbehandler eller selvbetjeningsløsning. Er der mange besøgende, viser en storskærm, hvilken betjeningsø man skal gå til. Udformningen af betjeningsøerne har bl.a. til formål, at borger og medarbejder møder hinanden på en ligeværdig måde, hvor man sidder rundt om det samme bord.

Borgerservice arbejder i disse år, hvor øget digitalisering og knappe ressourcer er et vilkår, hele tiden med at forbedre borgerbetjeningen og finde løsninger til, hvordan borgerne kan hjælpes bedst muligt. Det sker f.eks. ved, at borgerne i første kvartal af 2013 får adgang til en ny videnbase, integreret i kommunens hjemmeside, som gør det nemmere for borgeren at betjene sig selv på nettet. Fire borger-pc'ere er desuden til fri afbenyttelse i Borgerservice, så borgerne enten kan betjene sig selv eller få vejledning til selvbetjeningsløsningerne. Næste skridt er, at Borgerservice etablerer et callcenter, hvor målet er, at 80 pct. af alle telefoniske henvendelser bliver afklaret straks, uden at borgeren stilles om.

Administrationen afholder interne kurser i Sagsbehandling og Forvaltningsret, og der er også udarbejdet en vejledning om aktindsigt, hvortil der tilbydes undervisning og support.

Borgerrådgiveren påpeger i sit forord til beretningen for 2012, at "ét er sikkert, Høje-Taastrup Kommune har fokus på sagsbehandling og borgerbetjening og arbejder på at højne kvaliteten". Men at der stadig er sager, hvor kommunen ikke på alle områder lever op til lovgivningens krav, god forvaltningsskik, kommunens værdigrundlag og de vedtagne servicemål for borgerkontakt, og hvor kommunen kan blive dygtigere.

### **Også fokus på relationen mellem medarbejderne og kontakten til virksomheder**

Kommunen har også fokus på, at medarbejderne behandler hinanden positivt og anstændigt. I Direktionens Strategibrev 2013 opfordres der til, at de ansatte fortsat understøtter hinanden, og at der i endnu højere grad sker videndeling og samarbejde på baggrund af "gode relationer, tillid og hjælpsomhed".

Den værdibaserede personalepolitik, som kommunen som arbejdsplads siden 2000 har arbejdet indenfor, lægger bl.a. vægt på tillid, åbenhed, empati i alle relationer, anerkendende kommunikation, m.m.

I Borgerservices Vision, mission og værdier fra november 2011 er det formuleret således:

- Vi har en arbejdsplads, hvor vi samarbejder med gensidig respekt for hinanden og for de vilkår, der er gældende
- Vi tager i vores borgerbetjening udgangspunkt i den enkelte borgers samlede situation med indlevelse og forståelse





- Vi hjælper hinanden, er konstruktive og taler med og til hinanden, løser problemer sammen, og vi bidrager alle til at vi har en god arbejdsplads

Derudover kan nævnes, at den kommende Vækstpolitik vil gøre kontakten mellem virksomheder og kommunen lettere. Der skal etableres én indgang for erhvervsservice, som skal sikre en hurtig, smidig og kompetent erhvervssagsbehandling, så virksomhederne oplever et endnu bedre samspil med kommunen og én-til-én rådgivning af høj professionel standard.

Der er gjort meget, men der er naturligvis et forbedringspotentiale i forhold til borgernes oplevelse og kontakt med kommunen. Derfor er et af Direktionens strategiske projekter i 2013 'fremtidens borgerservice' – blandt andet med vægt på, hvordan vi styrker den tværgående opgaveløsning og det gode borgerforløb. Administrationen vil indarbejde ønskerne til en anstændighedspolitik i dette arbejde og på den måde understøtte, at borgere og kommunalt ansatte i endnu højere grad møder hinanden med respekt og positive forventninger.

#### **Økonomi**

Ingen bemærkninger.

#### **Retsgrundlag**

Ingen bemærkninger.

#### **Politik/Plan**

Ingen bemærkninger.

#### **Information**

Ingen bemærkninger.

#### **Høring**

Ingen bemærkninger.

#### **Vurdering**

Administrationen vurderer,

- at det vil give mest værdi at fortsætte arbejdet med at forbedre de punkter, som påpeges af Borgerrådgiveren, og med de øvrige ovennævnte indsatser, i stedet for at lave en anstændighedspolitik for hele kommunen.
- at administrationen med fordel kan indarbejde ønskerne til en anstændighedspolitik i det igangværende arbejde med 'fremtidens borgerservice' og i den kommende revision af kommunens Servicemål for borgerkontakt.

#### **Andre relevante dokumenter**

Ingen bemærkninger.

#### **Indstilling**

Administrationen indstiller, at udvalget drøfter sagen og godkender, at ønskerne til en anstændighedspolitik indarbejdes i det igangværende arbejde med 'fremtidens borgerservice' og i den kommende revision af kommunens Servicemål for borgerkontakt.