



Økonomiudvalget

Protokol

14-11-2013 kl. 16:00
Udvalgsværelse 1

Medlemmer	
Curt Købsted	deltog
Henrik Brade Johansen	deltog
Mette Schmidt Olsen	deltog
Morten Normann Jørgensen	deltog
Paul Knudsen	deltog
Simon Pihl Sørensen	deltog
Søren P. Rasmussen	deltog
Sofia Osmani	deltog
Hans Henrik Madsen	var fraværende

Sofia Osmani var fraværende i f. m. behandlingen af sagerne 1 – 7, 14, 20 og 22 – 23.
Henrik Brade Johansen var fraværende i f. m. behandlingen af sagerne 1 – 4, 6 – 7, 14, 20 og 22 – 23.

Endvidere deltog:

Birger Kjer Hansen og Bjarne Markussen; i forbindelse med fremlæggelsen af sag nr. 19 deltog tillige borgerrådgiver Mette Skov Sigersmark; i forbindelse med behandlingen af sagerne nr. 1 – 2 og 5 - 6 deltog tillige Rene Rasmussen og Kim Lilhammer; endelig deltog Anne Søgaard Andersen og Randi Frydenberg Hede i forbindelse med behandlingen af sag nr. 3.

Indholdsfortegnelse

1. [3. anslået regnskab 2013 - Økonomiudvalgets område](#)
2. [3. anslået regnskab 2013 - Opsamling efter fagudvalgenes behandling](#)
3. [Analyse af indsatsen for borgere med en psykisk lidelse](#)
4. [Fastsættelse af aflønning af formænd og næstformænd for de politiske udvalg 2014- 2017](#)
5. [Bankudbud af kommunens bankforretninger](#)
6. [Administration og arkivering vedr. personalesager](#)
7. [IT-sikkerhed - Ajourføring af kommunens regler om IT-sikkerhed samt anmeldelser til Datatilsynet 2013](#)
8. [AKB - afd. 1306 Højhuset - godkendelse af forbedringsarbejder](#)
9. [AKB - afd. 1305 Rækkehusene - godkendelse af forbedringsarbejder](#)
10. [KAB - Fortunen Øst - låneoptagelse til udskiftning af elevatorer](#)
11. [KAB - Fortunen - låneoptagelse til klimaprojekt](#)
12. [Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S - garantistillelse](#)
13. [Lyngby-Taarbæk Vand A/S - garantistillelse](#)
14. [Socialt bedrageri - forstærket indsats mod det](#)
15. [Kommuneplantillæg Klimatilpasningsplan](#)
16. [Takster for affald 2014](#)
17. [Sagen udgået af dagsordenen](#)
18. [Mødedeltagelse via videokonference](#)
19. [Borgerrådgiverens årsberetning 2012/13](#)
20. [Meddelelser](#)
21. [Ejendommen Trongaardsvej 12 D](#)
22. [LUKKET SAG.](#)
23. [LUKKET SAG.](#)
24. [LUKKET SAG.](#)

1. 3. anslået regnskab 2013 - Økonomiudvalgets område

Sagsfremstilling

Økonomiudvalget behandlede den 24. oktober 2013 forvaltningens redegørelse vedrørende 3. anslået regnskab for 2013. Redegørelsen er udarbejdet på baggrund af de bevillinger, der er gældende ultimo 2013, samt med udgangspunkt i forbruget pr. 30. september 2013.

Efter indstilling fra forvaltningen drøftede Økonomiudvalget konsekvenserne af redegørelsen og besluttede bl.a., at

- 1) tage redegørelsen vedr. 3. anslået regnskab 2013 til efterretning, og
 - 1) oversende redegørelsen til fagudvalgene med henblik på deres behandling af redegørelsen forinden forelæggelse for Økonomiudvalget og kommunalbestyrelsen.
- På indeværende møde skal Økonomiudvalget behandle det fremlagte skøn over forventet regnskab 2013 for udvalgets område. Resultatet af udvalgets behandling indgår i økonomiudvalget vurdering af den samlede opfølgning, jf. særskilt sag i indeværende møde.

Resultatet af budgetopfølgningen på Økonomiudvalgets område er vist nedenfor. De enkelte afvigelser er beskrevet nærmere i notat af 10. oktober 2013 om "3. anslået regnskab 2013, pr. 30.9.2013", som er udsendt med dagsordenen til økonomiudvalgsmødet den 24. oktober 2013 og vedlagt den elektroniske udgave af dagsordensmaterialet.

Hovedtallene i 3. anslået regnskab 2013 for 2013:

Tabel 1

1.000 kr. netto	Budget 2013	Korrigeret budget *	Anslået regnskab	Afvigelse i forhold til korr. budget	Afvigelse i forhold til opr. budget
Beredskab	15.087	15.470	15.470	0	383
Administration	337.790	341.253	339.770	-1.483	1.980
Puljebeløb	3.902	10.766	10.266	-500	6.364
Kommunale ejendomme	116.693	163.451	165.386	1.935	48.693
Beskæftigelse	272.070	288.950	290.800	1.850	18.730
Økonomiudvalget i alt	745.542	819.890	821.692	1.802	76.150

- = mindreudgift/merindtægt

+ = merudgift/mindreindtægt

* Budget 2013 inkl. tillægsbevillinger siden budgetvedtagelsen i oktober 2012 til og med september 2013. Der skønnes et samlet merforbrug i forhold til det korrigerede budget på Økonomiudvalgets område på i alt 1,8 mio. kr.

Nettoafvigelsen kan opdeles i følgende kategorier:

Tabel 2

	1.000 kr.
Aktivitetsområde ADMINISTRATION	
Sekretariat og forvaltninger	-946
Fælles it og telefoni	-337
Jobcentre	-200
Aktivitetsområde PULJEBELØB	
Besparelse på konsulenter	-500
Aktivitetsområde KOMMUNALE EJENDOMME	
Ungdomsboliger, Rævehøjparken	510
Ungdomsskolen, kabeltyveri	137
Indtægter Lyngby Svømmehal	250
Idrætsanlæg, forpagtningsafgift	330
Stillads ved Ungdomsskolen	860
Huslejeindtægt - kommunal ejendom	-152
Aktivitetsområde BESKÆFTIGELSE	
Løn til forsikrede ledige med løntilskud	-800
Uddannelsesordning, ledige med opbrugt dagpenget	1.400
Erhvervsuddannelse	-200
Kontanthjælp til udlændinge	-750
Revalidering	-400
Sygedagpenge	-1.200
Fleksjob og ledighedsydelse	2.400
Driftsudgifter til aktivering	2.000
Ressourceforløbsydelse	-600
I alt	1.802

Forklaringen til de væsentligste afvigelser er følgende:

Aktivitetsområde Administration

Det samlede mindreforbrug på Administrationen på 1,5 mio. kr. udgøres primært af et mindreforbrug vedr. rotte- og erhvervsaffaldsgebyrer (-1,0 mio. kr).

Mindreforbruget på rotte- og erhvervsgebyrer skyldes udelukkende en 0-løsning mellem Administration og Miljø og Natur, idet der er tale om at flytte udgiftsbudgetterne, så både udgifter og indtægter samles under Miljø og Natur.

Efter ingået forlig mellem KMD og Kombit tilbagebetales til Lyngby-Taarbæk Kommune 0,3 mio. kr. i 2013.

På Jobcenterområdet forventes en mindreudgift på 0,2 mio. kr. til anden aktør vedr. sygedagpenge samt mindreudgift vedr. forsikrede ledige.

Aktivitetsområde Puljebeløb

Udover det budgetterede sparekrav på 1,5 mio. kr. på posten vedr. Besparelser på konsulenter forventes nu yderligere besparelser på 0,5 mio. kr.

Aktivitetsområde Kommunale Ejendomme

Det har i 2013 været et ekstraordinært lejetab som følge af vanskeligheder med at udleje ungdomsboligerne i Ræveparken. De ledige boliger skal fremadrettet anvendes i henhold til kommunens aftale med DTU om boliger til studerende og forskere, hvor kommunen stiller 30 boliger til rådighed. Endvidere er der en merudgift på Ungdomsskolen p.g.a. kabeltyveri mellem jul og nytår 2012, ligesom der er en merudgift til stillads over brandtomten på Ungdomsskolen.

Der forventes en mindreindtægt på Lyngby Svømmehal som følge af reovering af svømmehallen, hvor der i en længere periode ikke er blevet opkrævet entreindtægter. Forpagtningsafgiften på driften af cafeen i Virumhallen og Lyngby stadion forventes at blive mindre end budgetlagt.

Endelig forventes en ny huslejeindtægt fra en ejendom på Strandvejen 607 vedr. Skovbo

Skovbørnehave.

Aktivitetsområde Beskæftigelse

Der skønnes et mindreforbrug på 0,8 mio. kr. i forbindelse med løntilskudspersoner ansat i Lyngby-Taarbæk, dels lavere aktivitet, dels lavere omkostninger.

Uddannelsesordningen til ledige, der har opbrugt dagpengeretten, skønnes at blive 1,4 mio. kr. dyrere end budgetlagt som følge af flere helårspersoner end budgetlagt.

Erhvervsgrunduddannelsen forventes at udvise et mindreforbrug på 0,2 mio. kr. som følge af indkomne refusionsindtægter vedr. 2012.

Kontanthjælp til udlændinge omfattet af integrationsprogrammet udviser et mindreforbrug på 0,75 mio. kr.

Udgifterne til revalidering skønnes at blive 0,4 mio. kr. lavere end forventet ved 2. anslået regnskab 2013.

Sygedagpengeområdet udviser en mindreudgift på samlet 1,2 mio. kr. Det dækker over et mindreforbrug på 2,7 mio. kr. vedr. forsørgelsesydelsen, samt over finansiering af et skønnet merforbrug på regresindtægter på 1,5 mio. kr.

Fleksjob og ledighedsydelse udviser et skønnet merforbrug på 2,4 mio. kr. Dels 0,9 mio. kr. i merudgift til ledighedsydelse, dels 1,5 mio. kr. til højere udgifter til fleksjob end skønnet ved 2. anslået regnskab. Merforbruget skal ses i sammenhæng med mindreforbruget på førtidspensionsområdet.

Driftsudgifter til aktivering skønnes at blive 2,0 mio. kr. højere end bevilliget. Merforbruget skyldes dels en højere aktivering på kontanthjælpsområdet bl.a. set i lyset af den afkortede dagpengeperiode, dels en ændret sammensætning af sygedagpengemodtagere, hvilket har medført dyrere forløb til stress- og depressionshåndtering.

Der skønnes et mindreforbrug på udgiften til ressourceforløbsydelse og udgifter til aktivering af personer i ressourceforløb på 0,75 mio. kr. Der er budgetlagt med 16 helårspersoner, nu skønnes 10 helårspersoner.

Hovedtallene i 3. anslået regnskab 2013 for 2014-17:

1.000 kr. netto	Budget 2014	Budgetoverslag 2015	Budgetoverslag 2016	Budgetoverslag 2017
Administrationen	-1.046	-1.046	-1.046	-1.046
Puljer	0	0	0	0
Kommunale Ejendomme	82	80	77	75
Beskæftigelse		1.000	500	500
Økonomiudvalget i alt	-964	34	-469	-471

- = mindreudgift/merindtægt

+ = merudgift/mindreindtægt I forhold til notatet af 10. oktober 2013 er der en ændring f.v.a. Puljer i 2014. I oversigten figurerede en overførsel fra 2013 til 2014 på 3 mio. kr. Da der imidlertid ikke var medtaget en tilsvarende overførsel i 2013, udgår beløbet i 2014. Et eventuelt mindreforbrug vil indgå i den generelle overførselssag, der forelægges i foråret 2014.

Økonomiske konsekvenser
Fremgår af sagen.

Beslutningskompetence
Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. redegørelsen vedrørende 3. anslået regnskab 2013 drøftes,
2. de bevillingsmæssige ændringer jf. tabel 1-3 anbefales.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Ad.1 Drøftet.

Ad.2 Anbefales.

Bilagsfortegnelse

1. Status-Budgetaftale-2013-16-alle udvalg-031013
2. 3. anslået regnskab 2013 pr. 10-10-2013

2. 3. anslået regnskab 2013 - Opsamling efter fagudvalgenes behandling

Sagsfremstilling

Denne sag indeholder

1. Forventet regnskabsskøn 2013 på basis af forbruget pr. 30.9.2013
2. Skønnede konsekvenser for budgetårene 2014-17
3. Status for Budgetaftalen 2013-16, notat af 2. oktober 2013.

Økonomistyringen i kommunen er baseret på, at der udarbejdes kvartalsvise budgetopfølgninger til det politiske niveau, og at sagen behandles i såvel Økonomiudvalget som fagudvalgene inden endelig behandling i kommunalbestyrelsen, jf. nedenstående hovedforløb:

- 1) Samlet redegørelse forelægges for Økonomiudvalget
- 2) Økonomiudvalget sender redegørelsen til fagudvalgene med henblik på behandling af regnskabsskønnet
- 3) Fagudvalgene behandler redegørelsen vedr. eget område og indstiller evt. forslag til tilpasninger
- 4) Økonomiudvalget behandler fagudvalgenes tilbagemeldinger og udarbejder samlet indstilling til kommunalbestyrelsen
- 5) Kommunalbestyrelsen behandler og godkender evt. bevillingsændringer.

A. 3. anslået regnskab 2013:

Forvaltningen har udarbejdet skønnet over det forventede årsregnskab 2013 med udgangspunkt i forbruget pr. 30.9.2013.

Hovedtallene i 3. anslået regnskab 2013 viser:

Mio. kr.	2013
Driftsvirksomheden	-17,242
Anlægsvirksomhed	-37,411
Ejendomssalg	0,580
Renter	0,705
Skatter og tilskud og udligning	-4,217
Finansforskydninger	-6,778
Optagelse af lån	1,401
I alt	-62,962

(- = forbedring)

Driften

Totalt set forventes der mindreudgifter på 17,2 mio. kr.

Dette skøn baseres på en forudsætning om, at der overføres 38,0 mio. kr. fra 2013 til 2014, svarende til overførslerne fra 2012 til 2013.

Mindreudgifterne opstår først og fremmest på grund af nogle engangsforbedringer. Det gælder betalingsforskydninger vedr. førtidspensioner, som er overgået til Udbetaling Danmark, og det gælder en omlægning af betalingerne vedr. kabelnedlægning. I alt samlede forbedringer på 17,4 mio. kr.

Forbedringen kan således finansiere de øvrige nettoudgifter på 0,2 mio. kr., der dækker over en

række mindredgifter på i alt 8,3 mio. kr. og over en række merudgifter på tilsammen 8,5 mio. kr. I den sidstnævnte gruppe er der merudgifter til Udsatte børn og unge på 4,1 mio. kr., Kommunale ejendomme på 1,9 mio. kr. og Beskæftigelsesområdet på 1,9 mio. kr.

Anlæg

I budget 2013 var der afsat 172,9 mio. kr. Der er p.t. bevilget et anlægsforbrug på 257,1 mio. kr. i 2013, hvoraf 59 mio. kr. vedrører ikke forbrugte anlægsmidler, der er overført fra 2012 til 2013. Herudover er der fremrykket anlægsinvesteringer fra 2013 til 2014 for en ramme på 18,7 mio. kr.

Der skønnes nu et anlægsforbrug på 219,7 mio. kr., dvs. et mindreforbrug på netto 37,4 mio. kr., der primært skyldes tidsforskydninger til 2014.

Ejendomssalg

Det korrigerede budget for 2013 viser et provenukrav til salg af ejendomme for 24,4 mio. kr. P.t. forventes en yderligere forskydning til 2014 af en indtægt på 0,6 mio. kr.

Renter og Finansiering

Renter udviser en merudgift på 0,7 mio. kr., der dækker over et kurstab i forbindelse med køb og salg af værdipapirer (1,6 mio. kr.) samt færre renteudgifter vedr. den variabelt forrentede gæld (-0,9 mio. kr.)

Afvigelsen på finansieringen på -4,5 mio. kr. stammer primært fra den afsatte reserve på 5 mio. kr. til det betingede balancetilskud. Reserven forventes ikke udløst, hvorfor beløbet lægges i kassen.

Finansforskydninger

Forbedringen af balanceforskydningerne med 6,8 mio. kr. skyldes en regulering af byggelån i forbindelse med etableringen af "almene" boliger (Strandberg, Slotsvænget og Caroline Amalievej 118-124).

Likviditet

I dette anslåede regnskab forventes en ultimobeholdning 2013 på 123,2 mio. kr. I forhold til det korrigerede budget 2013 (60,3 mio. kr.) er der tale om en forbedring på 63,0 mio. kr.

I budget 2013-16 var der forudsat en ultimobeholdning 2013 på 74,9 mio. kr. I forhold hertil er der således tale om en forbedring på 48,4 mio. kr.

B. Serviceudgifter i 2013:

Serviceudgifterne - således som de kan udledes af det fremlagte 3. anslåede regnskab 2013 - viser, at kommunen har et råderum i servicerammen på ca. 51,5 mio. kr. i forhold til den budgetterede serviceramme.

C. Bevillingsoverførsler mellem aktivitetsområderne:

I henhold til gældende praksis indgår der i de anslåede regnskaber en række tekniske bevillingsoverførsler aktivitetsområderne imellem, og disse overførsler skal godkendes af Økonomiudvalget. Beløbene (0-løsninger) fremgår af kolonnen "Tekn. omplac." i hovedoversigten. Der er primært tale om flytning af budgetbeløb fra de enkelte aktivitetsområder vedrørende opgaver, der som følge af organisationsændringerne ligger under aktivitetsområdet Kommunale ejendomme. Derudover er der bevillingsomplaceringer som følge af konsulentafgift, fordeling af puljer samt momsjustering.

D. Anlægsbevillinger:

Som konsekvens af ændringerne i dette anslåede regnskab samt en række tilpasninger, der hovedsageligt er af teknisk karakter, søges en række anlægsbevillinger forhøjet/nedskrevet. Der er i bilag 2 en specifikation af de søgte anlægsbevillinger.

E. Konsekvenser for budgetårene 2014-17:

Forvaltningen har endvidere gennemgået de langsigtede konsekvenser af driftsafvigelserne i regnskabsskønnet for 2013, jf. nedenfor.

Mio. kr.	2014	2015	2016	2017
Driftskonsekvenser (merudgifter)	0,709	1,665	1,162	1,075
Anlægskonsekvenser (merudgifter)	44,089			
Ejendomssalg	-0,680			
Balanceforskydninger	0,477			
Samlet konsekvens	44,595	1,665	1,162	1,075

Note:

Tallet for driftsændringer i 2014 er nedsat med 3,0 mio. kr. til 0,709 mio. kr. i forhold til notatet af 10. oktober 2013, hvor en overførsel på 3 mio. kr. (puljer) er medtaget i 2014, men ikke som et mindreforbrug i 2013.

F. Budgetaftalen 2013-16, status:

Stort set alle budgetaftalens initiativer er indfrie og er afsluttede eller forventes indfriet efter planen.

Primo oktober er der dog et enkelt initiativ, der ikke forventes at kunne holde den budgetmæssige ramme. Det gælder *modregning af sygedagpenge fra forsikringsselskaber (regres)*. Den manglende besparelse i 2013 på 1,0 mio. kr. vil blive finansieret af mindreforbrug på sygedagpenge (forsørgelsesydelsen). Sparekravet er i 2014 og 2015 hævet til 1,5 mio. kr. og i 2016 og frem til 2,0 mio. kr. De manglende indtægter vil i 2014 og 2016-17 delvist kunne finansieres af reducerede udgifter til sygedagpenge, hvorimod der for 2015 ikke er den samme finansieringsmulighed, da der er 53 sygedagpengeuger i 2015.

I alt er der således i 3. anslået regnskab 2013 indarbejdet følgende merudgifter: 1,0 mio. kr. i 2014, 2,0 mio. kr. i 2015 og 1,5 mio. kr. i 2016 og 2017.

Hertil kommer tre områder, hvor der er forsinkelse, men hvor budgetbesparelsen i 2013 p.t. ventes finansieret inden for aktivitetsområdet ramme. Det gælder *Udbud af indkøbsordningen for ældre, Træning af ældre med inkontinens og Omlægning af kolonihaveleje*.

G. Kvartalsrapport for det specialiserede socialområde:

Økonomi- og Indenrigsministeriet har besluttet at afskaffe de kvartalsvise oversigter fra og med 3. kvartal 2013. Der er således ikke længere et krav om at indsende den til Økonomi- og Indenrigsministeriet og dermed forelæggelse for kommunalbestyrelsen.

Forvaltningen vil fremadrettet fortsat lave en opgørelse over økonomi- og aktivitetstal og forbedre udviklingen af de aktivitetstal, der hidtil har været indarbejdet i rapporten. Hensigten er, at denne ledelsesinformation fremover vil indgå i forbindelse med de kvartalsvise økonomiske afrapporteringer.

Økonomiske konsekvenser

De bevillingsmæssige konsekvenser af 3. anslået regnskab 2013 er flg.:

Mio. kr.	2013
Driftsvirksomheden , i alt	-17,242
Anlægsvirksomhed	-37,411
Ejendomssalg	0,580
Renter	0,705
Skatter og tilskud og udligning	-4,217
Finansforskydninger	-6,778
Optagelse af lån	1,401
I alt	-62,962

(- = forbedring)

Beslutningskompetence
Økonomiudvalget.

Indstilling
Forvaltningen foreslår, at

1. redegørelsen vedr. 3. anslået regnskab 2013 tages til efterretning
2. der forelægges en række tekniske bevillingsoverførsler mellem aktivitetsområderne, jf. afsnit C
3. der forelægges en regulering af anlægsbevillingerne, jf. afsnit D
4. redegørelsen oversendes til fagudvalgene med henblik på behandling af redegørelsen og indstilling til Økonomiudvalget og kommunalbestyrelsen.

Økonomiudvalget den 24. oktober 2013

Ad. 1 Taget til efterretning.

Ad. 2-4 Godkendt.

Fagudvalgsmøderne den 5., 6. og 7. november 2013 samt ØK-mødet (som fagudvalg) 14. november:

Teknik- og Miljøudvalget den 5. november 2013:

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. redegørelsen vedrørende 3. anslået regnskab 2013 drøftes, og
2. de bevillingsmæssige ændringer jf. tabel 1-3 anbefales.

Beslutning:

Ad 1. Drøftet.

Ad 2. Anbefales.

C tager forbehold.

Social- og Sundhedsudvalget den 6. november 2013:

Indstilling

Forvaltningen foreslår,

1. at redegørelsen vedrørende 3. anslået regnskab 2013 drøftes,
2. at de bevillingsmæssige ændringer jf. tabel 1-3 anbefales,

3. *at ekstraordinære merudgifter på 0,8 mio. kr. , jf. Køb og Salg medtages i anslået regnskab.*

Beslutning:

Ad 1. Drøftet

Ad 2. Anbefalet

Ad 3. Anbefalet.

Kultur- og Fritidsudvalget den 7. november 2013:

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. *redegørelsen vedrørende 3. anslået regnskab 2013 drøftes, og*
2. *de bevillingsmæssige ændringer jf. tabel 1-3 anbefales.*

Beslutning:

Ad.1 Drøftet

Ad.2 Anbefales.

Børne- og Ungdomsudvalget den 7. november 2013:

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. *redegørelsen vedrørende 3. anslået regnskab 2013 drøftes,*
2. *de bevillingsmæssige ændringer jf. tabel 1-3 anbefales.*

Beslutning:

Ad. 1 Drøftet

Ad. 2. Anbefalet.

Økonomiudvalget den 14. november 2013:

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. *redegørelsen vedrørende 3. anslået regnskab 2013 drøftes,*
2. *de bevillingsmæssige ændringer jf. tabel 1-3 anbefales.*

Beslutning:

Ad.1 Drøftet.

Ad.2 Anbefales.

Opsamling efter behandling af 3. anslået regnskab 2013 i Økonomiudvalget den 24. oktober 2013 og i fagudvalgsrunden i november 2013:

De samlede økonomiske konsekvenser af 3. anslået regnskab 2013 for såvel 2013 som overslagsårene fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 1: De samlede økonomiske konsekvenser for 2013 samt overslagsårene.

Mio. kr.	2013	2014	2015	2016	2017
Driftsvirksomheden	-16,442	0,709	1,665	1,162	1,075
Anlæg	-37,411	44,089			
Ejendomssalg	0,580	-0,680			
Renter	0,705				
Skatter samt tilskud og udligning	-4,217				
Finansforskydninger	-6,778	0,477			
Optagelse af lån	1,401				
Samlet bevillingsmæssig ændring	-62,162	44,595	1,665	1,162	1,075

(- = forbedring)

Samlet indstilling

På baggrund af Økonomiudvalgets beslutning den 24. oktober 2013 samt den efterfølgende behandling i fagudvalgene foreslår forvaltningen, at 3. anslået regnskab 2013 med de bevillingsmæssige konsekvenser, der fremgår af ovenstående tabel, anbefales til kommunalbestyrelsen.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales.

3. Analyse af indsatsen for borgere med en psykisk lidelse

Sagsfremstilling

Blandt målsætningerne i beskæftigelsesplanen for 2013 indgår at etablere mere viden om borgere med en psykisk lidelse på kontanthjælpsområdet. Forvaltningen har på denne baggrund udarbejdet en analyse af målgruppen, jf. vedlagte notat (bilag). Analysen afdækker dels, hvad der kendetegner målgruppen ud fra parametre såsom omfang og sværhedsgrad, dels hvilken indsats, der ydes. Analysen er udarbejdet i et samarbejde mellem beskæftigelses- social- og sundhedsområderne ud fra mulighederne for at sammenstille data.

Ud fra tilgængelige data viser analysen i hovedtræk følgende:

- | En betydelig del af borgerne i matchgruppe 2 og 3 er inden for de seneste to år registreret med en psykiatrisk diagnose i hospitalsvæsnet - 91 borgere svarende til 24 pct. i match 2 og 43 borgere svarende til 32 pct i match 3
- | Ud fra et lægefagligt skøn vurderes, at godt halvdelen af de personer, der er registreret med en psykisk lidelse i match 3, har svære prognoser i forhold til arbejdsmarkedet. I match 2 er det lidt under halvdelen af gruppen med en psykiatrisk diagnose, hvor der er tale om en svær lidelse
- | Omkring halvdelen af målgruppen med en psykisk lidelse i match 2 og 3 er unge under 30 år
- | Da der ud over kommunale data alene indgår data fra det regionale sundhedsvæsen karakteriserer ovenstående alene den gruppe, der når hospitalsvæsnet. Til den samlede karakteristik af målgruppen kommer således borgere med psykiske vanskeligheder, som behandles i almen eller speciallægepraksis, alternativt ikke er i behandling, men hvor psykiske vanskeligheder måtte indgå i deres ledighedsbillede.

Da det ikke er muligt at følge person-data, er det heller ikke muligt at følge indsatsen for de enkelte borgere. En stikprøve af sager blandt matchgruppe 2-borgere og gennemgang af kontanthjælpssager, som også har en registreret sag på socialområdet (i socialpsykiatrien), har tilsammen givet et tværgående billede af indsatsen for borgere med en psykisk lidelse på kontanthjælp. Typiske foranstaltninger, som målgruppen modtager, er følgende:

- | På arbejdsmarkedsområdet: mentor eller særligt tilrettelagt forløb - i bedste fald kombineret med en virksomhedspraktik
- | På socialområdet: Socialpædagogisk støtte.

Forvaltningen vurderer på baggrund af analysen, at de eksisterende tilbud på tværs af områderne ikke i tilstrækkeligt omfang omfatter målgruppen af psykisk syge på kontanthjælp:

- | På arbejdsmarkedsområdet er der behov for virksomhedsrettede aktiviteter, som imødekommer målgruppens skånebehov - fx i form af 2. generations virksomhedscentre
- | På socialområdet kan de nuværende socialpsykiatriske tilbud, som fx visiterede dagtilbud, som udgangspunkt *ikke* omfatte målgruppen på kontanthjælp, men er møntet på en sværere gruppe af førtidspensionister- borgere med betydelig funktionsnedsættelse, som i

fravær af arbejde har behov for aktivitet og samvær

- | På sundhedsområdet samarbejdes pt. om kombineret sundhedsfremme og beskæftigelsesindsats - 'Sundhedsklubben'. Tilbuddet er for borgere på tværs af forsørgelsesområder, hvor aktiviteten vurderes at kunne bringe borgere i selvforsørgelse, og er for nuværende ikke udrustet til også at tage sig af udsatte kontanthjælpsmodtagere med svære psykiske lidelser.

Med sigte på implementering af kontanthjælpsreformen, som træder i kraft 1. januar 2014, forelægger forvaltningen i december en justeret handleplan på kontanthjælpsområdet. Her vil indsatsen for borgere med en psykisk lidelse også adresseres. Udviklingsarbejdet vil fokusere på følgende pejlemærker:

- | Koordineret sagsbehandling og indsats - tæt opfølgning
- | Tværfaglig belysning af sager - fx gennem samtaler på tværs af områder
- | Tværfaglig indsats - koordinerede parallelle forløb
- | Udvikling/vurdering af tilbudsviften m.h.t. eventuelle tilpasninger til målgruppen
- | Fortsat kompetenceudvikling og faglig understøtning og rådgivning - sagsbehandlere skal klædes på til og støttes i indsatsen
- | Afklaring af sager til ressourceforløb - fokus på prioritering.

Analysen og de fremadrettede perspektiver er yderligere uddybet i det sagen vedlagte notat (bilag).

Økonomiske konsekvenser

Opgaven løses inden for rammen.

Beslutningskompetence

Økonomiudvalget

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at sagen tages til efterretning og tillige forelægges Social- og Sundhedsudvalget.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Taget til efterretning.

I forhold til ungeindsatsen indgår også erfaringsudveksling med bl.a. UU-Nord.

Bilagsfortegnelse

1. Notat om indsats for borgere med psyk. lidelse.011113.1

4. Fastsættelse af aflønning af formænd og næstformænd for de politiske udvalg 2014 - 2017

Sagsfremstilling

I forbindelse med igangværende justering af styrelsesvedtægten, - kommunalbestyrelsens 1. behandling heraf den 27. juni 2013 jf. den sagen vedlagte protokoludskrift (bilag) - indgår til brug ved kommunalbestyrelsens 2. behandling en konkret stillingtagen til, med hvilken procentsats af borgmesterens vederlag henholdsvis udvalgsformænds og udvalgsnæstformænds vederlag skal angives i styrelsesvedtægten (idet beregning af almindeligt udvalgsmedlemsvederlag ikke skal fremgå af styrelsesvedtægten).

Forvaltningen har på baggrund af 1. behandlingen og nugældende politiske organisation udarbejdet det sagen vedlagte notat af (bilag), hvoraf fremgår forslag om dels hvorledes procentsatsen fastsættes for dels udvalgsformænd (21 %), dels næstformænd med en trediedel af udvalgsformandsvederlaget (7%). Endvidere indgår forslag om at benytte lejligheden til dels at forhøje den samlede udvalgsvederlæggelse til max. samlet beløb (305 % af borgmesterens løn mod i dag 259 %) dels som led i også at forhøje det almindelige udvalgsmedlemsvederlag samt dels evt. afsætte en mindre pulje til vederlæggelse af formænd for evt. § 17, stk. 4 udvalg.

Økonomiske konsekvenser

Som følge af fuld udnyttelse af rammen for vederlæggelse er der behov for budgetmæssigt at afsætte yderligere kr. 0,225 mio. til formålet, hvilket forvaltningen peger på kan ske i f. m. aflæggelse af 1. anslåede regnskab for 2014.

Beslutningskompetence

Økonomiudvalget.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. den samlede udbetaling af formands-, næstformands- og udvalgsvederlæggelse andrager 305 % af borgmestervederlaget, som adresseres i f m. 1. anslåede regnskab 2014
2. udvalgsformandsvederlag fastsættes til 21 % af borgmestervederlaget, og næstformandsvederlaget fastsættes til 7 % af borgmestervederlaget, som indarbejdes i sagen vedr. 2. behandlingen af styrelsesvedtægten
3. afsætte en pulje på 7 % af borgmestervederlaget til evt. vederlag til formænd for § 17, stk. 4 udvalg, samt at de resterende 9 % benyttes til forøgelse af udvalgsmedlemsvederlagene, således at udvalgsmedlemsvederlag fremadrettet udgør knap ca. 23.000 kr.

Økonomiudvalget den 24. oktober 2013

Ad. 1 anbefales.

Ad. 2 Der fremlægges beregning om dobbelt udvalgsmedlemsvederlag til medlemmer af

økonomiudvalget. Vederlag til formænd og næstformand reduceres tilsvarende.

Ad. 3 Indstillingen anbefales f. s. v. afsættelse af pulje til § 17, stk. 4-udvalg. Resten af indstillingen udgår.

Kommunalbestyrelsen den 31. oktober 2013

Udsat.

Vedlagt notat af 1. november 2013 udarbejdet m.h.t. beregning af dobbelt udvalgsmedlemsvederlag til medlemmer af økonomiudvalget. Bemærk, at der som følge heraf også er beregnet et højere vederlag til næstformanden for økonomiudvalget end for næstformænd i de stående udvalg - formandens vederlag fastholdes til 7% af borgmestervederlaget (ca. 52 tusinde kroner), medens de øvrige næstformænds vederlag er beregnet ud fra 5,5 % af borgmestervederlaget (ca. 41 tusinde kr.). Vederlag til udvalgsformænd er beregnet som 19,5 % af borgmestervederlaget (ca. 144 tusinde kr.).

På den baggrund er der afsat midler til beregning af udvalgsmedlemsvederlag (ca. 22 tusinde kr.) i de stående udvalg og i økonomiudvalget (ca. 42 tusinde kr.).

Herefter resterer 11 %, som evt. kan afsættes til aflønning af formænd for evt. §17, stk. 4-udvalg i perioden, idet der i tilfælde af nedsættelse af sådanne udvalg tages konkret stilling til størrelsen af sådanne evt. vederlag.

Det bemærkes, at der i opstillingen indgår vederlæggelse som hidtil af formanden for et udvalg efter folkeoplysningsloven.

For deltagelse i møder i et udvalg, som kommunalbestyrelsen har henlagt opgaver til efter folkeoplysningslovens § 35, stk. 2, kan der ydes medlemmerne diæter, erstatning for dokumenteret tabt arbejdsfortjeneste og befordringsgodtgørelse m.v. i overensstemmelse med reglerne i lov om kommunernes styrelse, hvorfor formænd for sådanne udvalg i et i udgangspunktet aflønnes som andre medlemmer af udvalget. Hittidig praksis i kommunen er, at medlemmer af et sådant udvalg modtager diæter, som derfor alt andet lige forudsætningsvist videreføres også i den kommende valgperiode. Det fremgår dog af loven, at indenrigs- og sundhedsministeren kan fastsætte regler om vederlag til formænd for udvalg, som kommunalbestyrelsen har henlagt opgaver til efter nævnte bestemmelse. Med udgangspunkt også i folkeoplysningsloven har ministeriet for nyligt udstedt bkg. om vederlag, diæter m.v. for varetagelsen af kommunale hverv, hvoraf bl.a. fremgår, at der også fremadrettet kan bestemmes (i styrelsesvedtægten), at der til formænd for udvalg nedsat efter folkeoplysningsloven ydes vederlag inden for en ramme på højst 10 % af borgmestervederlaget.

Forvaltningen bemærker herved, at der imidlertid bør tages stilling til, hvorvidt sådan vederlæggelse ønskes opretholdt, jf. herved sag nr. 4 på kommunalbestyrelsens møde den 31. oktober 2013 om "Folkeoplysningsudvalg for perioden 2014-16."

Indstilling

Forvaltningen foreslår på den samlede baggrund, at

1. Den samlede udbetaling af formands-, næstformands- og udvalgsvederlæggelse andrager op til 305 % af borgmestervederlaget, som adresseres i f.m. 1. anslåede regnskab 2014

2. Udvalgsformandsvederlag i styrelsesvedtægten fastsættes til 19,5 % af borgmestervederlaget, næstformandsvederlag til næstformanden i Økonomiudvalget fastsættes til 7 % af borgmestervederlaget og næstformandsvederlag til næstformænd i stående udvalg fastsættes til 5,5 % af borgmestervederlaget

3. Der afsættes en pulje på op til 11 % af borgmestervederlaget til evt. brug til vederlag til formænd for % 17, stk. 4-udvalg, der måtte blive nedsat i perioden

4. Der tages stilling til, hvorvidt den i styrelsesvedtægten hidtil afsatte vederlæggelse med 3 % af borgmestervederlaget til formanden for et udvalg nedsat efter folkeoplysningsloven enten udgår, nedsættes eller opretholdes.

Økonomiudvalget den 14. november 2013
Anbefales.

Bilagsfortegnelse

1. Bilag Kommunalbestyrelsen den 27-06-2013
2. 30092013 næstformandsvederslagsnotat, 2. udave
3. Beregning af vederlæggelse 01-11-2013

5. Bankudbud af kommunens bankforretninger

Sagsfremstilling

Kommunens aftale om håndtering af kommunens daglige bankforretninger er udløbet, og fornyet udbud skal således foretages.

Udbuddet gennemføres som et offentligt udbud med annonceringspligt i henhold til §15a-15d i tilbudsloven (lovbekendtgørelse nr. 1410 af 7. december 2007).

Forvaltningen har udarbejdet det sagen vedlagte udbudsmateriale af 8. oktober 2013 (bilag)

Overordnet tidsplan:

Offentliggørelse af udbudsmateriale	01.11.2013
Frist for indsendelse af spørgsmål	29.11.2013
Frist for besvarelse af spørgsmål	13.12.2013
Tilbudsfrist	13.01.2014
Godkendelse af tildeling (Økonomiudvalget)	27.02.2014
Offentliggørelse af tildeling af kontrakt	28.02.2014
Udløb af frivillig "stand-still" periode	14.03.2014
Underskrift af kontrakt	15.03.2014
Kontraktperiode indledes	01.04.2014

Kontraktperioden er angivet til en 4-årig aftale fra den 1. april 2014 med mulighed for forlængelse af kontrakten i op til 2 x 12 måneder, idet trækningsretten og rentevilkårene kan tages op til en årlig revurdering/genforhandling. Tilbudsgiver skal dog erklære, at man som udgangspunkt ikke forventer en ændring i rentemarginalen i kontraktperiodens løbetid.

Ydelsen skal bl.a. dække:

- | Alle betalingstransaktioner, dog undtaget de transaktioner, der jf. lovgivningen skal foregå via OBS-kontoen (mellemlægning med staten af 1/12-afregning, sociale refusioner/udgifter, Askat m.m.)
- | Adgang til at anvende pengeinstituttets on-line bankingsystem
- | Øvrige forretninger såsom brug af check, valutaveksling, kontante indbetalinger, døgnboksindbetalinger, nationalbankoverførsler, Visa/Dankort, MasterCard m.v.
- | Rådgivning om daglige transaktioner m.v.
- | Kreditfacilitet.

Aftalen omfatter ikke:

- | Aftaleindskud
- | Langfristet låneoptagelse
- | Rådgivning om formue-/gældspleje
- | Anden finansiel rådgivning

- Legater og fonde administreret af kommunen.

Kontrakten vil blive tildelt det pengeinstitut, der har afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud, baseret på følgende kriterier:

Kriterier Pct.

Pris 50

Service og kvalitet 30

IT-løsning 20

Pris:

Omhandler den direkte målbare økonomi i pengeinstituttets tilbud, og vedrører bl.a. rente, valør, gebyrer, mm.

Service og kvalitet:

Beskriver alt det, der ikke direkte kan gøres til genstand for en økonomisk betragtning. Der bliver udelukkende vurderet på kvalitet og variation af serviceydelser, såsom uddannelse i IT-løsningen, kontoudtog, opfølgings- og rådgivningsmøder m.m.

IT-løsning:

Beskriver kommunen ønsker til IT-løsningen, der skal kunne håndtere de forskellige informations- og betalingsstrømme til og fra kommunens systemer.

Særligt vedr. Nemkonti, jf. herved Økonomiudvalgets behandling den 29. august 2013 af sagen "Anmodning om optagelse af sag på dagsordenen om afgiftsfrie NEM-konti" (bilag).

Der er i materialet ikke indarbejdet spørgsmål om at skulle stille Nemkonti til rådighed for kommunens borgere, idet det ikke har sammenhæng med det arbejde, som pengeinstituttet yder for kommunen og ville i givet fald kunne afskære egnede pengeinstitutter fra at indgå aftale med kommunen, f.eks. fordi de pågældende slet ikke har konti til private som produkt eller måske ikke ønsker at stille nogle kunder bedre end kunder andre steder.

Herudover ville banker måske kompensere manglende gebyrindtægt ved at forhøje den ydelse, som kommunen skal betale i samarbejdsrelationen, og et krav ville da få karakter af en indirekte støtte til enkeltpersoner ved at kommunen i realiteten betaler for en udgift, som den pågældende banks kunder ellers selv skulle betale. En sådan indirekte støtte til - visse - borgere ville i givet fald være uden hjemmel.

Kommunen må således antages ikke lovligt at kunne stille krav om gebyrfri Nemkonti til borgerne efter kommunalfuldmagtsreglerne.

Økonomiske konsekvenser

Opgaven løses inden for rammen.

Beslutningskompetence

Økonomiudvalget.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at kommunen ud fra det udarbejdede grundlag går i udbud med de daglige bankforretninger i 2013 for en 4-årig periode med virkning fra 1. marts 2014 til 28. februar 2018

med mulighed for forlængelse i yderligere 2 gange 12 måneder.

Økonomiudvalget den 24. oktober 2013
Udsat med henblik på udarbejdelse af notat.

*Økonomiudvalget den 14. november 2013
Sagen fremlægges med det sagen vedlagte notat (bilag) om muligheder og konsekvenser omkring stillet spørgsmål vedr. afgiftsfrie NEM-konti i forbindelse med et udbud.*

Udbudsmaterialet og tidsplan er korrigeret dels som følge af udsættelsen af sagen, dels som følge af en række præciseringer m.m. i materialet. Korrektionerne er angivet på forsiden af udbudsmaterialet.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. kommunen ud fra det udarbejdede grundlag går i udbud med de daglige bankforretninger i 2013/14 for en 4-årig periode med virkning fra 1. maj 2014 til 30. april 2018 med mulighed for forlængelse i yderligere 2 gange 12 måneder.
2. krav eller ønske om afgiftsfrie NEM-konti til kommunens borgere ikke indgår i forbindelse med udbuddet.

Økonomiudvalget den 14. november 2013
Godkendt med 5 stemmer.

2 (F og A) stemte imod under henvisning til, at A og F ønsker en generel mulighed for, at der stilles krav om gratis NEM-konto.

Bilagsfortegnelse

1. Lyngby-Taarbæk - Bankudbud - Samlet udbud - 06-11-2013 vers.01
2. Notat om muligheder og konsekvenser ved at stille krav om afgiftsfrie Nem-konti ifm bankudbuddet
3. Protokollat ØK 29-08-2013 sag 31

6. Administration og arkivering vedr. personalesager

Sagsfremstilling

Arkivering i personalesager foregår idag elektronisk i sags- og dokumenthåndteringssystemet GoPro. Imidlertid forefindes stadig akter i personalesager i papir for personer, som var ansat, da den elektroniske journalisering blev påbegyndt omkring 2005. Dertil kommer, at der på arbejdspladserne også findes dokumenter, der hører til i personalesagerne, men som - primært af historiske grunde - foreligger i papirform på arbejdspladsen og dermed ikke nødvendigvis også forefindes i den centrale personalesag.

Denne opdeling af materialerne kan medføre usikkerhed omkring dokumentationen i den løbende administration af personalesagerne. Der er derfor generelt behov for at sikre, at alle ansattes centrale personalesag til hver en tid er opdateret og dermed indeholder alle akter i sagen.

Økonomiudvalget besluttede derfor den 26. august 2013, at der skal gennemføres en proces, der har til formål at understøtte, at alle akter i en personalesag foreligger i den centrale personalesag.

Forholdene omkring administration og arkivering vedr. personalesager og igangsætning af en proces som anført ovenfor er nærmere beskrevet i det sagen vedlagte notat af 28. oktober 2013 (bilag).

Der er i forvaltningen tale om anslået ca. 3.000 papirpersonalesager. Hertil kommer en ukendt mængde af akter i personalesager fra de lokale personalearkiver. Selvom en del af sådanne akter allerede forefindes i den centrale personalesag, er det nødvendigt at kontrollere det under ét.

Hovedtidsplanen er, at der inden udgangen af 2013 udsendes vejledning til arbejdspladserne og plan for indsendelsestakt udarbejdes og iværksættes, og primo 2014 indsendes alle lokale personalesager og sammenstilling, oprettelse og "scanning" af personalesager indledes.

Projektet forventes at kunne afsluttes inden udgangen af 2014.

Ud fra et anslået tidsforbrug på ca. 20 minutter pr. sag, vil der skulle anvendes ressourcer til formålet svarende til ca. 0,5 årsværk.

Økonomiske konsekvenser

Opgaven forventes på indeværende tidspunkt at kunne løses indenfor rammen.

Beslutningskompetence

Økonomiudvalget.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at processen gennemføres som beskrevet.

Økonomiudvalget den 14. november 2013
Godkendt.

Bilagsfortegnelse

1. Notat om administration og arkivering af personalesager, 28-10-2013

7. IT-sikkerhed - Ajourføring af kommunens regler om IT-sikkerhed samt anmeldelser til Datatilsynet 2013

Sagsfremstilling

Kommunens koncept for datasikkerhed med tilhørende regler om it-sikkerhed og sikkerhedsregler for brugen af KMD, jf. det sagen vedlagte materiale, er blevet gennemgående justeret som følge af den generelle tekniske udvikling inden for it-området og således, at de krav, som lovgivningen stiller, er inkluderet.

Ifølge persondataloven skal behandling af fortrolige og følsomme oplysninger anmeldes til Datatilsynet. Datatilsynet fører en fortegnelse over de af forvaltningen foretagne anmeldelser, og fortegnelsen er tilgængelig på Datatilsynets hjemmeside www.datatilsynet.dk.

Siden seneste orientering til økonomiudvalget i 2009 er der foretaget to nye anmeldelser til Datatilsynet. Anmeldelserne er benævnt "Ungdomsuddannelsesdata" og "Analyse af resultater af projektet 'Flere nydanskere i job' (Lyngby-Taarbæk Kommune)".

Derudover er en del af kommunens tidligere anmeldelser nu overgået til fællesanmeldelser efter anbefaling fra Datatilsynet. Dette indebærer, at der ved generelle ændringer på de enkelte områder sker rettelse fra central hold.

Økonomiske konsekvenser

Opgaven løses inden for rammen.

Beslutningskompetence

Økonomiudvalget.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at de ajourførte it-sikkerhedsregler samt oplysning om anmeldelser til Datatilsynet tages til efterretning.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Taget til efterretning.

Bilagsfortegnelse

1. politik for datasikkerhed 2013
2. bilag2 it-sikkerhedsregler 2013
3. bilag1 KMD 2013

8. AKB - afd. 1306 Højhuset - godkendelse af forbedringsarbejder

Sagsfremstilling

KAB har i brev af 3. oktober 2013 på vegne af AKB Lyngby, afdeling 1306- Højhuset fremsendt anmodning om godkendelse af låneoptagelse og den deraf følgende huslejekonsekvens tillige med kommunal garantistillelse som følge af renovering af elevatorer, parkeringsarealer og samt kælderarealer.

Af det fremsendte materiale fremgår, at den samlede udgift til projektet forventes at blive 9,7 mio. kr., som forventes finansieret ved optagelse af et 25-årigt realkreditlån. Der krav om kommunal garantistillelse for hele lånet.

Den nuværende husleje på ca. 840 kr. pr. m² årligt vil stige med ca. 51 kr. til 891 kr. som følge af projektet.

Beboerne har på et afdelingsmøde i september 2013 godkendt projektet og låneoptagelsen. Endvidere har boligorganisationens bestyrelse den 10. oktober 2013 godkendt projektet og de økonomiske konsekvenser.

Økonomiske konsekvenser

Der skal stilles kommunegaranti for et beløb på 9,7 mio. kr.

Beslutningskompetence

Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at låneoptagelse og den deraf følgende huslejestigning godkendes, samt at der stilles kommunegaranti for 9,7 mio. kr.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales.

9. AKB - afd. 1305 Rækkehusene - godkendelse af forbedringsarbejder

Sagsfremstilling

KAB har i brev af 3. oktober 2013 på vegne af AKB Lyngby, afdeling 1305- Rækkehusene fremsendt anmodning om godkendelse af låneoptagelse og den deraf følgende huslejekonsekvens tillige med kommunal garantistillelse som følge af udvidelse af parkerings- og fortovsarealer.

Af det fremsendte materiale fremgår, at den samlede udgift til projektet forventes at blive 5,8 mio. kr., som forventes finansieret ved optagelse af et 25-årigt realkreditlån. Der krav om kommunal garantistillelse for hele lånet.

Den nuværende husleje på ca. 730 kr. pr. m² årligt vil stige med ca. 21 kr. til 751 kr. som følge af projektet.

Beboerne har på et afdelingsmøde i september 2013 godkendt projektet og låneoptagelsen. Endvidere har boligorganisationens bestyrelse den 10. oktober 2013 godkendt projektet og de økonomiske konsekvenser.

Økonomiske konsekvenser

Der skal stilles kommunegaranti for et beløb på 5,8 mio. kr.

Beslutningskompetence

Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at låneoptagelse og den deraf følgende huslejestigning godkendes, samt at der stilles kommunegaranti for 5,8 mio. kr.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales.

10. KAB - Fortunen Øst - låneoptagelse til udskiftning af elevatorer

Sagsfremstilling

KAB har i brev af 14. oktober 2013 på vegne af Lyngby Boligselskab, afdeling 4303 - Fortunen Øst fremsendt anmodning om godkendelse af låneoptagelse og den deraf følgende huslejekonsekvens tillige med kommunal garantistillelse som følge af reovering af afdelingens elevatorer.

Af det fremsendte materiale fremgår, at den samlede udgift til projektet forventes at blive 5,8 mio. kr., som forventes finansieret ved optagelse af et 25-årigt realkreditlån. Der krav om kommunal garantistillelse for hele lånet.

Den nuværende husleje på ca. 913 kr. pr. m² årligt vil stige med ca. 15 kr. til 928 kr. som følge af projektet.

Beboerne har på et afdelingsmøde 24. september 2013 godkendt projektet og låneoptagelsen. Endvidere har boligorganisationens bestyrelse den 3. oktober 2013 godkendt projektet og de økonomiske konsekvenser.

Økonomiske konsekvenser

Der skal stilles kommunegaranti for et beløb på 5,8 mio. kr.

Beslutningskompetence

Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at låneoptagelse og den deraf følgende huslejestigning godkendes, samt at der stilles kommunegaranti for 5,8 mio. kr.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales.

11. KAB - Fortunen - låneoptagelse til klimaprojekt

Sagsfremstilling

KAB har i brev af 14. oktober 2013 på vegne af Lyngby Boligselskab, afdeling 4301 - Fortunen fremsendt anmodning om godkendelse af låneoptagelse og den deraf følgende huslejekonsekvens tillige med kommunal garantistillelse som følge af en klimasikring af regnvandssystemet i afdelingen.

Af det fremsendte materiale fremgår, at den samlede udgift til projektet forventes at blive 15 mio. kr., hvoraf 3,2 mio. kr. er et tilskud fra Lyngby-Taarbæk Forsyning. Den resterende del på 11,8 mio. kr. forventes finansieret ved optagelse af et 25-årigt realkreditlån. Der krav om kommunal garantistillelse for hele lånet.

Den nuværende husleje på ca. 983 kr. pr. m² årligt vil stige med ca. 25 kr. til 1.008 kr. som følge af projektet.

Beboerne har på et afdelingsmøde 26. september 2013 godkendt projektet og låneoptagelsen. Endvidere har boligorganisationens bestyrelse den 3. oktober 2013 godkendt projektet og de økonomiske konsekvenser.

Økonomiske konsekvenser

Der skal stilles kommunegaranti for et beløb på 11,8 mio. kr.

Beslutningskompetence

Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at låneoptagelse og den deraf følgende huslejestigning godkendes, samt at der stilles kommunegaranti for 11,8 mio. kr.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales.

12. Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S - garantistillelse

Sagsfremstilling

Den sagen vedlagte skrivelse af 16. oktober 2013 (bilag) er anmodet om, at kommunen stiller garanti for Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S optagelse af lån i Kommunekredit på op til 40 mio. kr. i 2014 og 2013.

Forsyningsselskaber kan optage lån i Kommunekredit, såfremt ejeren (en eller flere kommuner) stiller garanti for sådanne lån. Kommunernes almindelige låneadgang påvirkes ikke heraf.

En kommune kan dog kun stille garanti for sådanne lån, som opfylder betingelserne for kommunal låntagning med hensyn til lånetyper og løbetider. For annuitetslån, serielån og indekslån er den maksimale løbetid 25 år, mens den maksimale løbetid for stående lån og afdragsfri lån er 15 år med et afdragsbeløb, der højest giver en gennemsnitlig løbetid på 10 år.

Som grundlag for kommunalbestyrelsens garantistillelse vil det blive meddelt selskabet, at kommunalbestyrelsen ved garantistillelsen forudsætningsvis lægger til grund, at de af selskabet i kommunekredit optagne lån opfylder betingelse for kommunal låntagning.

Kommunen vil, jfr. Økonomiudvalgets beslutning af 22. november 2011, pro anno opkræve en markedsrelateret provisionssats af garantibeløbet.)

Økonomiske konsekvenser

Garantiprovisionen (p.t. 1 % pro anno af garantibeløbet) tilfalder kassen.

Beslutningskompetence

Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. kommunen stiller den ønskede garanti
2. der gives indtægtsbevilling vedr. garantiprovenu i forbindelse med 1. ansået regnskab 2014.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales.

Bilagsfortegnelse

1. Spildevand - Låneoptagelse

13. Lyngby-Taarbæk Vand A/S - garantistillelse

Sagsfremstilling

I den sagen vedlagte skrivelse af 16. oktober 2013 (bilag) er anmodet om, at kommunen stiller garanti for Lyngby-Taarbæk Vand A/S optagelse af lån i Kommunekredit på op til 20 mio. kr. i 2014 og 2015.

Forsyningsselskaber kan optage lån i Kommunekredit, såfremt ejeren (en eller flere kommuner) stiller garanti for sådanne lån. Kommunernes almindelige låneadgang påvirkes ikke heraf.

En kommune kan dog kun stille garanti for sådanne lån, som opfylder betingelserne for kommunal låntagning med hensyn til lånetyper og løbetider. For annuitetslån, serielån og indekslån er den maksimale løbetid 25 år, mens den maksimale løbetid for stående lån og afdragsfri lån er 15 år med et afdragsbeløb, der højest giver en gennemsnitlig løbetid på 10 år.

Som grundlag for kommunalbestyrelsens garantistillelse vil det blive meddelt selskabet, at kommunalbestyrelsen ved garantistillelsen forudsætningsvis lægger til grund, at de af selskabet i kommunekredit optagne lån opfylder betingelse for kommunal låntagning.

Kommunen vil, jfr. Økonomiudvalgets beslutning af 22. november 2011, pro anno opkræve en markedsrelateret provisionssats af garantibeløbet.

Økonomiske konsekvenser

Garantiprovisionen (p.t. 1 % pro anno af garantibeløbet) tilfalder kassen.

Beslutningskompetence

Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. kommunen stiller den ønskede garanti
2. der gives indtægtsbevilling vedr. garantiprovenu i forbindelse med 1. ansået regnskab 2014.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales.

Bilagsfortegnelse

1. Vand - Låneoptagelse

14. Socialt bedrageri - forstærket indsats mod det

Sagsfremstilling

Forvaltningen peger på at udvide Kontrolgruppen i Borgerservice fra 2 til 3 fuldtidsansatte til at udføre en forstærket indsats mod socialt bedrageri og fejludbetalinger forbundet hermed. Med 3 medarbejdere vil flere sager kunne gennemgås, flere uberettigede udbetalinger kunne blive standset og relevante tilbagebetalingskrav blive rejst – samtidigt med, at flere egentlige bedragerisager kan blive klarlagt.

Vurderingen er, at en forstærket indsats vil kunne indebære en nettogevinst på størrelse med 0,1 mio. kr. til foruden den afledte præventive effekt gennem gruppens øget synlighed overfor borgere og virksomheder. Hertil kommer behovet for at skabe et bredere funderet fagligt miljø i Kontrolgruppen med henblik på at reducere funktionens sårbarhed; også i relation til anmodning om undersøgelser, der forventeligt snart vil fremkomme fra Udbetaling Danmark (hvor kommunen er forpligtet til at undersøge en række forhold, hvor Udbetaling Danmark får provenuet).

Der er fortsat områder, der endnu ikke er 'dyrket' fuldstændigt, og som formentlig rummer et potentiale - bl.a. tilskud til privat pasning og borgerstyret personlig assistance. Flexydelser er også relevant ud fra et kontrolperspektiv; men her vil hele provenuet tilfalde staten, da der er 100 % refusion. Det vurderes fortsat at være et potentiale ved en ekstra indsats på de forskellige ydelsesformer for at modvirke mulighederne for 'snyd'. jf. det sagen vedlagte notat af 30. oktober 2013 (bilag) om forudsætninger, beregninger og potentialer.

Forvaltningen peger på, at opnormeringen i første omgang gennemføres som et to-årigt forløb henover 2014 og 2015, idet en permanentgørelse afventer en evaluering forud for forsøgets udløb i 2015.

Økonomiske konsekvenser

Sagen er en udløber af vedtagelsen af budget 2014 og den indeholdte udmøntning af 'bølge 2' i digitaliserings-bølgeplanen, hvor der besparelsesmæssigt er en manko. Det spørgsmål bliver behandlet samlet i en særskilt sag.

Der er i nuværende sag regnet med en bruttolønudgift på 475.000 kr./år til en erfaren og kompetent person, der modsvares af forventede 'gevinster' på størrelsesorden 575.000 kr./år, jf. det sagen vedlagte økonomibilag.

'Indtægterne' vil vise sig på de fagkonti, der bliver mindre belastede af ydelser, eller som får ekstra indtægter, og besparelsen derfor kun kunne 'lokaliseres' via Kontrolgruppens egen opgørelse.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at der som et to-årigt forsøg i perioden 2014 og 2015 iværksættes den beskrevne opnormering af Kontrolgruppen, og at der som konsekvens heraf tillægsbevilges 0,475 mio. kr./år på hovedkonto 6 samt mindredrigts-/indtægtsforventningerne på relevante fagkonti opjusteres med i alt 0,575 mio. kr./år.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Anbefales med 5 stemmer. A tager dog forbehold for stemmeafgørelsen i f.m. behandlingen i kommunalbestyrelsen.

1(F) stemte imod.

Bilagsfortegnelse

1. Økonomibilag finansiering kontrolmedarb
2. nt 131030 kontrol

15. Kommuneplantillæg Klimatilpasningsplan

Sagsfremstilling

De seneste års usædvanligt voldsomme skybrud og de deraf følgende skader har vist, at der er et presserende behov for at by og land tilpasses klimaet for at undgå større tab i fremtiden.

Regeringen og KL har, som en del af regeringsaftalen for 2013, indgået en aftale om klimatilpasning, som forpligter alle kommuner til at gennemføre risikokortlægning og udarbejde klimatilpasningsplaner.

For at overholde aftalen, skal kommunerne udarbejde et forslag til klimatilpasningsplan i 2013. På den baggrund fremlægges tids- og procesplan for udarbejdelsen af klimatilpasningsplan.

Forvaltningen har bedt Rambøll om at gennemføre risikokortlægningen og udarbejde et forslag til klimatilpasningsplan. Arbejdet har pågået siden foråret 2013. Forvaltningen har afholdt 3 workshops til udredning af risikoområder med deltagelse af Lyngby-Taarbæk Forsyning samt et bredt udsnit af faggrene på det tekniske område i kommunen.

Lyngby-Taarbæk Kommune har, jf. lovgivningen, bedt Lyngby-Taarbæk Forsyning om at levere et oversvømmelseskort, det vil sige et kort over de områder, som forventes at kunne blive oversvømmet ved kraftige regneskyl. I kortlægningen indgår såvel topografiske forhold som det eksisterende afløbssystemes mulighed for at aflede revvand (kapacitet).

Klimatilpasningsplanen vil formentlig have stor indflydelse på Lyngby-Taarbæk Kommunes spildevandsplan. Spildevandsplanen er pt. under udarbejdelse.

Administrationen deltager i forskellige netværk med de øvrige kommuner i regionen for at få størst mulig videndeling og samarbejde på tværs af kommunegrænserne.

Klimatilpasningsplanen som kommuneplantillæg

Klimatilpasningsplanen tilføjes Kommuneplan 2013 som et kommuneplantillæg.

Kommuneplantillægget kommer til at bestå af et kort resume og retningslinjer for kommunens klimatilpasning. Der vil være et link til hele klimatilpasningsplanen, som vil være en rapport i pdf-format.

Efter høringsperioden vil klimatilpasningsplanen blive integreret i den digitale Kommuneplan 2013, og den vil få en særskilt side på www.ltk.dk under Planer.

Grønt Lys

Kommuneplanstrategien Grønt Lys fokuserer på en styrket klimaindsats, og det er blandt andet denne strategi, som ligger til grund for klimatilpasningsplanen.

Forventet indhold af klimatilpasningsplanen

Klimatilpasningsplanen vil indeholde en vurdering af, hvor i kommunen der forventes at være risiko for økonomisk tab samt samfundsmæssige gener ved fremtidens stigende regnmængder. Der vil desuden være retningslinjer for, hvordan disse tab og gener kan forebygges og afhjælpes.

Tiltag i klimatilpasningsplanen kan fx være en højere grad af tilbageholdelse af regnvand og benyttelse af LAR-anlæg i forbindelse med udlæg af nye områder til bebyggelse. Formålet er at

aflaste kloakkerne og mindske risikoen for oversvømmelser uønskede steder. Midlerne kan fx være at etablere grønne tage med beplantning for at fordampe regnvandet. Regnvand fra tage og veje kan afledes til grundvandet gennem regnvandsbede eller ledes til lukkede eller åbne bassiner, hvor det kan indgå i en rekreativ sammenhæng.

Miljøvurdering

Det er forvaltningens vurdering, at klimatilpasningsplanen i sig selv ikke vil medføre en væsentlig påvirkning af miljøet. Der skal derfor ikke udarbejdes en miljøvurdering. Planen fastlægger ingen konkrete rammer for fremtidige anlægstilladelser, og planen skal i højere grad ses som et prioriteringsværktøj for kommunen. Afgørelse om, at en miljøvurdering ikke er nødvendig vil blive sendt i høring hos nabokommunerne Furesø, Gentofte, Gladsaxe og Rudersdal som potentielt berørte myndigheder sammen med et udkast til klimatilpasningsplanen.

Inddragelse af offentligheden

Kommuneplantillægget skal sendes i offentlig høring i 8 uger. I forbindelse med høringen foreslås det, at borgerne orienteres på et borgermøde. Det kan overvejes, at der desuden afholdes et møde med en fokusgruppe forinden. I denne fokusgruppe kan der være repræsentanter for fx Danmarks Naturfredningsforening, Det grønne Råd, Klimanetværk, Lyngby-Taarbæk Forsyning samt eventuelt forsikringsselskaberne.

I forbindelse med at klimatilpasningsplanen sendes i offentlig høring udarbejdes pressemeddelelse.

Tidsplan

2013

Høring af berørte myndigheder: uge 45-46

Økonomiudvalgets godkendelse af proces for færdiggørelse af klimatilpasningsplanen: uge 46

Forslag til klimatilpasningsplan med miljøvurdering foreligger: uge 49

Kommunalbestyrelsens beslutning om at sende forslag til klimatilpasningsplan i offentlig høring: uge 51

2014

Offentlig høring: uge 2-9

Orientering på borgermøde: uge 4

Forslag til klimatilpasningsplan med høringsnotat foreligger: uge 12

Kommunalbestyrelsens godkendelse af klimatilpasningsplanen: uge 17

Økonomiske konsekvenser

Opgaven med at udarbejde en klimatilpasningsplan løses inden for rammen.

Realisering af klimatilpasningsplanens handleplaner vil i høj grad blive finansieret af Spildevandsforsyningen med spildevandstakster, da Spildevandsforsyningen er ansvarlige for afledning af spildevand. Kommunen kan desuden få udgifter ved klimasikring af egne ejendomme samt ved eventuelle samarbejdsprojekter med forsyningen. Borgere og erhverv kan bære en udgift i forbindelse med etablering af alternative, klimasikrede løsninger frem for traditionelle. Alternative afledningsløsninger kan endog være billigere end at etablere de traditionelle metoder, herunder at udvide kloaknettet og kan på den måde udgøre en besparelse i sidste ende.

I sagen til december vil der være en kort beskrivelse af overordnede økonomiske konsekvenser samt finansiering.

Beslutningskompetence
Økonomiudvalget.

Indstilling
Forvaltningen foreslår, at ovennævnte tids- og procesplan ligger til grund for udarbejdelse af klimatilpasningsplan.

Teknik- og Miljøudvalget den 5. november 2013
Anbefales.

Byplanudvalget den 6. november 2013
Anbefales.

Økonomiudvalget den 14. november 2013
Godkendt.

16. Takster for affald 2014

Sagsfremstilling

Af miljøbeskyttelsesloven og affaldsbekendtgørelsen fremgår, at kommunalbestyrelsen skal fastsætte gebyrer for affaldsplanlægning (herunder jord som affald), etablering, drift og administration af affaldsordninger.

Kommunalbestyrelsen skal én gang årligt vedtage et gebyrblad, der angiver størrelsen på disse gebyrer.

Affaldsplanlægningen og en del af administrationen af affaldsordninger foretages af Lyngby-Taarbæk Kommune, mens driften og opkrævningen af gebyrerne på affaldsområdet varetages af Lyngby-Taarbæk Forsyning. Udgifterne til planlægning og administration i forvaltningen kompenseres helt af forsyningsselskabet og indregnes efter særlig fordelingsnøgle i taksterne. Forsyningsselskabet fører regnskab over de faktiske udgifter samt fordelingen af indtægter og udgifter på de respektive ordninger.

Gebyrer for virksomheders brug af genbrugsstationen beregnes af Vestforbrænding på baggrund af brugerundersøgelser. Gebyrerne er ens for alle genbrugsstationer i hele Vestforbrændings opland.

Taksterne for affaldsområdet er underlagt et "hvile-i-sig-selv"-princip. Det betyder, at indtægter og udgifter for affaldsområdet over en årrække skal udligne hinanden, således at ordningerne hverken giver overskud eller underskud.

Gebyr for dagrenovation og grundtakst for husholdninger

Grundtaksten for husholdninger samt taksterne for dagrenovation sættes ned i 2014. Dette sker hovedsageligt som følge af et fald i omkostninger på både drift og administration, og at affaldsmængderne for dagrenovation var vurderet for højt i 2013.

Princippet for beregningen af taksterne er uændrede i forhold til tidligere år.

Takster for affald i 2014 er vedlagt (bilag).

Erhvervsaffaldsgebyr

Erhvervsaffaldsgebyret opkræves hos virksomheder med en omsætning over 300.000 kr. Gebyret sættes ned til 640 kr. i 2014 (1.060 kr. i 2013). Efter flere år med ændrede opkrævningsregler i affaldsbekendtgørelsen, har det i 2013 været muligt at fortsætte samme opkrævnings- og fritagelsespraksis som i 2012. Dette har muliggjort en effektiviseret praksis for sagsbehandling af ansøgninger om fritagelser og dermed nedsat tidsforbruget på området.

Gebyr for virksomheders brug af genbrugsstationer

Vestforbrændings bestyrelse har på deres møde den 4. september 2013 vedtaget vedlagte forslag til gebyrer for tilmeldeordning for erhverv (bilag). Den hidtidige gebyrstruktur med mulighed for køb af enten engangsbillet eller årsabonnement videreføres, ligesom taksterne er uændrede i forhold til 2013.

Gebyr for jord som affald (jordflytningsgebyr)

Gebyret beregnes på baggrund af en fordelingsnøgle, der tager udgangspunkt i den gennemsnitlige fordeling mellem jordflytninger foretaget af hhv. virksomheder og private husstande over de seneste 3 år. Både jordflytningsgebyr for husholdninger og virksomheder nedsættes i 2014, hvilket for det første skyldes væsentligt lavere omkostninger hos Lyngby-Taarbæk Forsyning (som foretager opkrævningen af gebyret), for det andet en effektiviseret praksis for sagsbehandling af ansøgninger om fritagelser (lavere lønomkostninger).

Der vil i 2014 blive opkrævet 9 kr. ekskl. moms hos husholdningerne (29 kr. i 2013) og 143 kr. ekskl. moms hos virksomhederne (387 kr. i 2013) jf. vedlagte oversigt: "Budget og beregning af jordflytningsgebyr 2014" (bilag).

Jordflytningsgebyr for husholdninger opkræves halvårligt sammen med grundtaksten for husholdningsaffald. Gebyret til virksomhederne opkræves sammen med erhvervsaffaldsgebyret, som opkræves én gang om året.

Økonomiske konsekvenser

Ordningen er udgiftsneutral for kommunen, da den er brugerfinansieret. Et eventuelt over- eller underskud for de enkelte ordninger periodiseres over en 3-5-årig periode og udlignes via opkrævningen af brugerne (opdelt mellem erhverv og private husholdninger).

Beslutningskompetence
Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. taksten for dagrenovation, grundtakst for husholdninger samt erhvervsaffaldsgebyr for 2014 godkendes,
2. de af Vestforbrænding beregnede takster for virksomheders brug af genbrugsstationen tages i anvendelse sammen med de øvrige affaldstakster,
3. jordflytningsgebyr for husholdninger på 9 kr. ekskl. moms for 2014 godkendes, og
4. jordflytningsgebyr for erhverv på 143 kr. ekskl. moms for 2014 godkendes.

Teknik- og Miljøudvalget den 5. november 2013
Ad 1-4 anbefales.

Økonomiudvalget den 14. november 2013
Anbefales.

Bilagsfortegnelse

1. Bilag 1 - Takster affald 2014
2. Bilag 2 - Gebyrer for tilmeldeordningen 2014
3. Bilag 3 - Budget og beregning af jordflytningsgebyr 2014

17. Sagen udgået af dagsordenen

18. Mødedeltagelse via videokonference

Sagsfremstilling

Økonomiudvalget besluttede den 22. november 2012, at forvaltningen skulle arbejde videre med at undersøge mulighederne for at deltage i udvalgs møder via telefon- eller videokonference, jf. den sagen vedlagte protokoludskrift (bilag). I første omgang er erfaringerne i Gentofte Kommune undersøgt, da Gentofte Kommune er den første - og umiddelbart synes at være den indtil videre eneste kommune -, der har forsøgt at anvende videokonference i forbindelse med udvalgs møder. Gentofte Kommune har imidlertid valgt at udskyde en ellers i 2012 planlagt evaluering af ordningen til ultimo 2013 med henvisning til at afvente et større erfaringsgrundlag, da ordningen i december 2012 kun havde været brugt tre gange, jf. protokol fra møde i Gentofte Kommunes økonomiudvalg, december 2012 (bilag).

Forvaltningen har indtil nu afventet nævnte evaluering. Men da evalueringen ikke har været fremlagt for økonomiudvalget i Gentofte Kommune endnu, forelægges sagen nu med de foreløbige oplysninger. I det følgende betragtes mulighederne for telefonisk deltagelse bredt, som dækkende for både lyd og billede.

Mulighederne for mødedeltagelse via telefon- og videokonference er til stede juridisk set, omend der i Styrelsesloven dog gælder, at beslutninger træffes i møder. Derfor fortolkes muligheden således, at udvalget skal kunne sikre at være beslutningsdygtigt ved benyttelse, hvilket betyder, at mindst halvdelen af udvalgets medlemmer skal være fysisk til stede.

De praktiske foranstaltninger for at understøtte en mulighed for at deltage i et møde pr. telefon eller lignende, vil imidlertid kræve at alle udvalgsmedlemmer har mulighed for at anvende kamera, mikrofon, højttalere, har netforbindelse, og har oprettet en konto hos en udbyder af telefon-/videokonference, således at de fysisk forsamlede og den/de eksternt placerede deltagere alle kan deltage i mødet på lige fod.

Den i almindelighed kendte - gratis - udbyder for telefon-/videokonference er "Skype", som er den løsning, Gentofte Kommune forsøger at anvende. Det skal dog her bemærkes, at data sendt via Skype (det være sig lyd, billeder eller vedhæftede dokumenter) ikke er "sikre" data. Øvrige kendte gratis løsninger som "Viber" og "Facetime" er ikke afprøvet, og der findes ikke erfaringer med data og sikkerhed. Da udvalgs møder pr. definition er lukkede møder efter styrelsesloven, peger forvaltningen på, at der i givet fald indkøbes og anvendes mere sikre og evt. erhvervsrettede løsninger.

En erhvervsrettet løsning kan købes med oprettelse af faciliteter i Udvalgsværelse 1 og eksternt tilgængelse via PC, iPad og andre lignende enheder til en vejledende udvalgspris på ca. 100.000 kr. ex. moms og montering (stikprøve hos grossist), men at flere løsninger og udbydere i givet fald må tages i betragtning.

Forvaltningen peger dog på, at Gentofte Kommunes erfaringer under alle omstændigheder afventes, inden videre foretages.

Forvaltningen peger til brug ved sagens perspektivering endvidere på, at den i styrelsesloven nu

skabte mulighed for, at der også i udvalgene kan indkaldes stedfortrædere ved medlemmers lovlige forfald, er på vej til at blive indarbejdet i styrelsesvedtægten med virkning fra 1. januar 2014.

Økonomiske konsekvenser

En teknisk løsning kan ikke håndteres inden for rammen og vil derfor forudsætte konkrete løsningsforslag, inkl. estimerede udgifter til anskaffelse og drift.

Beslutningskompetence

Økonomiudvalget.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at sagen tages til efterretning.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Taget til efterretning.

Bilagsfortegnelse

1. Protokol Gentofte ØK december 2012 sag 14.pdf
2. Bilag Økonomiudvalget 22-11-2012 sag 24.pdf

19. Borgerrådgiverens årsberetning 2012/13

Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren præsenterede forud for Kommunalbestyrelsens møde den 31. oktober 2013 hovedkonklusionerne fra årsberetningen for perioden september 2012 - august 2013. Det er første gang, at Lyngby-Taarbæk Kommunes Borgerrådgiver afgiver beretning. Borgerrådgiveren har modtaget 38 klager og 394 henvendelser. Borgerrådgiverens rapport er vedlagt sagen.

I den skriftlige beretning giver Borgerrådgiveren 30 konkrete anbefalinger til forvaltningen. Anbefalingerne udspringer af de erfaringer, som rådgiveren har opsamlet gennem dialog med borgerne. I vedlagte notat gennemgås de 30 anbefalinger og direktionens umiddelbare kommentarer og initiativer beskrives nærmere. Direktionen lægger vægt på, at såvel medarbejdere, ledere, Centerchefer og MED-systemet inddrages i arbejdet omkring de temaer og udfordringer, som beretningen rejser i forhold til kommunens borgerservice og de initiativer, der iværksættes i forbindelse med opfølgning på beretningen. Beretningen indgår på den baggrund som et konstruktivt indspil i det løbende arbejde med kvaliteten i kommunens borgerbetjening.

Direktionen har udarbejdet et notat, der beskriver hvordan direktionen forventer at arbejde videre med Borgerrådgiverens anbefalinger.

Et større initiativ er iværksættelse af en række forløb for medarbejdere og ledere, hvor offentlighedsloven og forvaltningslovens bestemmelser og procedurer om svarfrister m.v. gennemgås, ligesom uskrevne retsgrundsætninger o.l. vil blive behandlet. Dette initiativ forventes igangsat i foråret 2014.

En række initiativer knytter til at forbedre kommunikationen gennem hjemmesiden, ligesom der er fokus på it-understøttende initiativer, der f.eks. automatisk kan generere kvitteringsskrivelser for modtagne henvendelser.

Forvaltningen følger op med en sag til udvalget med en status på de igangsatte initiativer medio 2014.

Økonomiske konsekvenser

Opgaven løses inden for rammen.

Beslutningskompetence

Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at

1. Borgerrådgiverens årsberetning drøftes.
2. forvaltningens initiativer drøftes.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Udsat.

Bilagsfortegnelse

1. FINAL BR årsberetning 2013 (inkl. kvartalsrapport for 4. kvt)
2. 4 udkast til direktionens svar på anbefalinger i borgerrådgiverens årsrapport, 2013

20. Meddelelser

1. Garderhøjfortet

Den 27. september 2013 åbnede Garderhøjfortet – beliggende i Gentofte Kommune - efter en omfattende istandsættelse. Fremover vil Garderhøjfortet være åbent for offentligheden.

Af lokalplan nr. 239 for Garderhøj Fort, vedtaget oktober 2012, fremgår, at parkering til Garderhøjfortet skal foregå på areal beliggende i Lyngby-Taarbæk Kommune. Baggrunden for den valgte model skyldes, at der ikke på selve Garderhøjfortets grund er relevant mulighed for parkering.

Det i lokalplanen markerede parkeringsareal ejes af Lyngby-Taarbæk Kommune. Arealet var en del af forpagtningen vedr. Dyrehavegård, men kunne ifølge forpagtningskontrakten uden beregning udtages af kontrakten.

Kommunen har herefter indgået aftale med Garderhøjfonden om udlån af arealet på 4.300 m², og mod at Garderhøjfonden afholder de udgifter, der er forbundet med anvendelsen til parkering. Arealet har status som "grønt areal" efter Københavner-overenskomsten, men Københavns Kommune har accepteret, at den konkrete anvendelse til parkering ikke udløser betaling til Københavns Kommune.

2. KKR - valg og konstituering

Det er fastlagt i KL's love, at et KKR består af borgmestrene i KL's medlemskommuner i den pågældende region (med viceborgmesteren som stedfortræder) og yderligere et antal kommunalbestyrelsesmedlemmer fra de politiske partier valgt således, at sammensætningen af KKR kommer til at svare til fordelingen af stemmerne på de politiske partier ved kommunevalget i KL's medlemskommuner i den pågældende region.

Der er følgende tidsplan for valget af medlemmer til KKR:

- 15. december 2013: Kommunalbestyrelserne har konstitueret sig og valgt borgmestre.
- 17. december 2013: KL meddeler kommunalbestyrelserne, hvor mange kommunalbestyrelsesmedlemmer der skal vælges fra partier og listesamarbejder til hvert enkelt KKR.
- 17. december 2013 – 13. januar 2014: Valg af kommunalbestyrelsesmedlemmer til de fem KKR. Konkret sker valget som en valgproces inden for hvert enkelt parti/listesamarbejde i kommunerne i hver region.

Det konstituerende møde i KKR Hovedstaden er onsdag den 29. januar 2014 fra kl. 10.30 (således at der også er tid til at afholde politiske gruppemøder forinden, såfremt det ønskes).

3. Regeringens tanker om indkøbsstrategi

Som en del af regeringsgrundlaget indgår et udspil om en strategi "for intelligent offentligt indkøb". Den nu udarbejdede strategi er resultatet af et samarbejde mellem Erhvervs- og Vækstministeriet, Økonomi- og Indenrigsministeriet, Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser, Miljøministeriet samt Finansministeriet og understøttes af KL og

Danske Regioner.

Strategien dækker hele den offentlige sektor og en lang række forskellige indkøbsområder, og ud fra syv skitserede principper skal det understøttes, at de angiveligt 290 milliarder, som det offentlige køber ind for hvert år, bruges "klogere" og "mere bæredygtigt". Der henvises til det sagen vedlagte materiale, der nærmere beskriver strategien og de syv principper (bilag).

4. Indstilling af ankenævnsmedlemmer og - suppleanter til skatteankenævn, vurderingsankenævn og fællesankenævn

Den nuværende funktionsperiode for såvel skatte- som vurderingsankenævnsmedlemmer udløber 30. juni 2014.

Antallet af skatte- og vurderingsankenævn er ændret i forhold til den nuværende struktur. Der har i indværende periode været en forsøgsordning med oprettelse af fælles skatte- og vurderingsankenævn på Bornholm. Denne ordning bliver i den kommende periode udvidet til at omfatte 10 fællesankenævn.

De nye medlemmers funktionsperiode begynder den 1. juli 2014, og efter den nuværende lovgivning bliver medlemmer og suppleanter valgt for en 4-årig periode.

I den kommende periode skal der i alt udnævnes 132 medlemmer til skatteankenævnene, 67 medlemmer til vurderingsankenævnene og 67 medlemmer til fællesankenævnene. Kommunalbestyrelserne skal i henhold til skatteforvaltningslovens § 8 indstille kandidater som medlem/suppleant til kommunens pladser i ankenævnene.

Kommunalbestyrelsen skal indstille én kandidat til hver af kommunens pladser i nævnet og én kandidat som personlig suppleant for hvert medlem. Fordelingen af antal pladser fremgår af [kredsinddelingsbekendtgørelse nr. 1227 af 24. oktober 2013](#), og Lyngby-Taarbæk Kommune har fået tildelt 2 plads(er) til Skatteankenævn Nærum og 1 plads(er) til Vurderingsankenævn Frederiksberg og Københavns Omegn.

Det er et krav, at den enkelte kandidat er valgbar til en kommunalbestyrelse. Ved indstillingen finder § 25 i lov om kommunernes styrelse tilsvarende anvendelse (den d'Hondtske metode).

Ministeren kan under særlige omstændigheder undlade at udnævne en indstillet kandidat. Det kan f.eks. være, hvis en kandidat er ansat i SKAT, er i restance eller misligholder en indgået betalingsaftale, mangler at aflevere selvangivelse, eller kandidaten i forudgående periode er udtrådt af nævnet på grund af manglende fremmøde i en periode på mere end 6 måneder. Skatteministeren vil i sådanne tilfælde anmode kommunalbestyrelsen om at indstille en anden kandidat.

Vederlag for ankenævnsarbejdet vil fremgå af en ny bekendtgørelse til forretningsorden for skatteankenævn, vurderingsankenævn, fælles skatte- og vurderingsankenævn samt motorankenævn, som er under udarbejdelse.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Taget til efterretning.

Bilagsfortegnelse

1. KL Forretningsorden for KKR 2014-2018

2. Strategi for intelligent offentligt indkøb faktaark
3. Strategi for intelligent offentligt indkøb
4. Nævnssindberetning

21. Ejendommen Trongaardsvej 12 D

Sagsfremstilling

Kommunalbestyrelsen behandlede den 31. oktober 2013 emnet, jf. den sagen vedlagte protokoludskrift (bilag), idet kommunalbestyrelsen besluttede at tilbagesende sagen til udvalget.

Af materialet til sagen fremgår bl.a., at der m. h. t. sagens stadi ved domstolene den 7. oktober 2013 er afholdt telefonisk retsmøde, hvor det blev besluttet at beramme sagen til hovedforhandling den 19. og 20. februar 2013 og at baggrunden for, at der blev fastsat to hele dage til sagens hovedforhandling, hovedsageligt er, at den tidligere fremlejetagers advokat oplyste, at der ud over afhøring af fremlejetager selv forventer at blive ført 4-6 vidner (formentlig bl. a. tidligere og eksisterende lejere, den tidligere forpagter og eventuelt en eller flere kommunalpolitikere), idet tidligere fremlejetagers advokat kunne ikke redegøre nærmere for, hvad udvalgte kommunalpolitikere eventuelt skal forklare, idet hun *"på nuværende tidspunkt ikke har det fulde overblik"*, og at kommunen forventer at føre 1-3 vidner - formentlig sagsbehandler fra ejendomsområdet, som gennem årene har sagsbehandlet Dyrehavegård, samt sagsbehandler fra sekretariatsområdet, som har kendskab til processen omkring annoncering af Dyrehavegård, herunder kommunens beslutning om selv at stå for udlejning af boliglejemålene.

Beslutningskompetence

Økonomiudvalget.

Indstilling

Forvaltningen foreslår, at sagen drøftes.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Drøftet.

Bilagsfortegnelse

1. Bilag Kommunalbestyrelsen den 31-10-2013 sag 15

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

3. anslået regnskab – Økonomiudvalgets område

Sag nr. 1:

Bilag 1: 3. anslået regnskab 2013 pr. 30.09. 2013

Økonomiudvalget



LYNGBY-TAARBÆK KOMMUNE

14 NOV. 2013

Sag: 1 Bilag: 1

3. ANSLÅET REGNSKAB 2013

pr. 30.09.2013

10. oktober 2013

J.nr. 20130910001

INDHOLD

	side
Hovedoversigt	3
Bemærkninger til hovedoversigt.....	5
Konsekvenser for årene 2014-17.....	7
Driftsvirksomheden	9
Sammendrag af driftsvirksomhed	10
Bemærkninger til aktivitetsområderne (drift)	11
Anlægsvirksomheden	39
Sammendrag af anlægsvirksomhed	40
Investeringsoversigt 2013 (specificeret anlægsforbrug).....	41
Bemærkninger til anlægsvirksomhed og ejendomssalg	47
Renter og finansiering	55
Balanceforskydninger	57
Likviditetsafrapportering	59

HOVEDOVERSIGT

Hovedoversigten giver et summarisk overblik.

Oversigten er opdelt i:

- A. Driftsvirksomhed
- B. Anlægsvirksomhed
- C. Ejendomssalg
- D. Renter
- E. Finansiering
- F. Finansforskydninger
- G. Afdrag på lån
- H. Optagelse af lån

Indtægter er markeret med minus (-) foran beløbet.

HOVEDOVERSIGT
 1.000 kr. netto

	OPR. BUDGET 2013*	Overf. 3.AR12 2012/13	Over- førsler 2012/13	1. ans. regnsk.	Løn -0,90%	2. ans. regnsk.	KMB- beslutn.	Tekn. omplac.	Tillægs- bevilling 2013	KORR. BUDGET 2013	3. ans. regnskab 2013	AFVIG- ELSE Korr.bud.
	(1)	(2)	(3)	(3)	(4)	(5)	(4)	(5)	(6)=(2-5)	(7)=(1+6)	(8)	(9)=(8-7)
A. DRIFTSVIRKSOMHED	2.980.752	2.187	40.560	14.810	-12.181	7.871	31	257	53.536	3.034.288	3.017.046	-17.242
Børne- og Ungdomsudvalget	835.846	-1.500	8.313	-3.823	-5.756	-3.765	1.411	-19.014	-24.134	811.712	812.412	700
Kultur- og Fritidsudvalget	84.519	-1.053	2.535	1.413	-335		-40	-8.479	-5.958	78.561	78.411	-150
Social- og Sundhedsudvalget	1.197.612	-100	1.800	2.969	-3.988	12.000		-5.699	6.982	1.204.594	1.193.185	-11.409
Teknik- og Miljøudvalget	117.233	725	10.927	1.926	-495	-1.250	-727	-8.808	2.298	119.531	111.346	-8.185
Økonomiudvalget	745.542	4.115	16.985	12.325	-1.607	886	-613	42.257	74.348	819.890	821.692	1.802
Forventede overførsler 13/14										-38.000	-38.000	
B. ANLÆGSVIRKSOMHED	172.873	39.088	19.435			1.018	25.058	-354	84.245	257.118	219.707	-37.411
Børne- og Ungdomsudvalget	13.955	10.000	2.370				740	-47	13.063	27.018	18.018	-9.000
Kultur- og Fritidsudvalget	50.925	6.132	8.556				18.513	-146	33.055	83.980	64.480	-19.500
Social- og Sundhedsudvalget	74.225	14.200	-3.899			3.240	-229	-32	13.281	87.506	93.743	6.237
Teknik- og Miljøudvalget	22.836	3.256	7.492	206		-2.222	8.893	-66	17.559	40.395	29.306	-11.089
Økonomiudvalget	10.932	5.500	4.916	-206			-2.859	-64	7.287	18.219	14.160	-4.059
Forventede overførsler 13/14												
C. EJENDOMSSALG	-55.986		-15.572	13.000		-385	34.500	-0	31.543	-24.443	-23.863	580
DRIFT OG ANLÆG I ALT	3.097.639	41.275	44.423	27.810	-12.181	8.504	59.590	-97	169.323	3.228.962	3.174.889	-54.073
D. RENTER	607			-4.207		-130			-4.337	-3.730	-3.025	705
E. FINANSIERING	-3.117.322			1.583	12.181	-11.058	167	97	2.970	-3.114.352	-3.118.569	-4.217
Udligningsordninger	224.567				12.181	-8.481	167	97	3.964	228.531	224.024	-4.507
Skatter	-3.341.889			1.583		-2.577			-994	-3.342.883	-3.342.593	290
F. FINANSFORSKYDNINGER	122.144	-26.578	200			1.353	-209	87.000	61.766	183.910	177.132	-6.778
G. AFDRAG PÅ LÅN	32.111			-2.511					-2.511	29.600	29.600	
H. OPTAGELSE AF LÅN	-110.875									-110.875	-109.474	1.401
HENLÆGGELSE AF LIKVIDER	24.304	14.697	44.623	22.675	0	-1.331	59.548	87.000	227.211	213.515	150.553	-62.962
Likvide midler primo	99.200								-	273.802	273.802	
Henlæggelse i 2013	-24.304								-	-213.515	-150.553	62.962
Kursregulering												
LIKVIDE MIDLER ULTIMO	74.896								-	60.287	123.249	62.962

* Budget 2013 er korrigeret for pulje til nedbringelse af serviceudgifter på 47,305 mio. kr. (nulløsning)

Bemærkninger til hovedoversigt

Generelt

Samlet er der tale om et 3. anslået regnskab 2013 der giver en forbedring på 63,0 mio. kr. Denne forbedring skal dog ses i lyset af, at en del af forbedringen modsvares af merudgifter i 2014 (47,6 mio. kr.), primært som følge af tidsforskydninger fra 2013 til 2014.

Korrigeres der for denne merudgift i 2014, giver 3. anslået regnskab 2013 alligevel en samlet forbedring på 15,4 mio. kr.

I nedennævnte er der nærmere redegjort for afvigelserne inden for de enkelte hovedområder.

Driftsvirksomheden (A)

Totalt set forventes der mindreudgifter på 17,2 mio. kr.

Mindreudgifterne opstår først og fremmest på grund af nogle engangsforbedringer. Det gælder betalingsforskydninger vedr. førtidspensioner, som er overgået til Udbetaling Danmark, og det gælder en omlægning af betalingerne vedr. kabelnedlægning. I alt samlede forbedringer på 17,4 mio. kr. Forbedringen kan således finansiere de øvrige nettoudgifter på 0,2 mio. kr., der dækker over en række mindreudgifter på i alt 8,3 mio. kr. og over en række merudgifter på tilsammen 8,5 mio. kr. I den sidstnævnte gruppe er der merudgifter til Udsatte børn og unge på 4,1 mio. kr., Kommunale ejendomme på 1,9 mio. kr. og Beskæftigelsesområdet på 1,9 mio. kr.

Der er nærmere redegjort for afvigelserne i bemærkningerne til de enkelte aktivitetsområder.

Anlægsvirksomheden (B)

I det oprindelige budget 2013 var der afsat 172,9 mio. kr. Der er p.t. bevilget et anlægsforbrug på 257,1 mio. kr. i 2013, hvoraf der er genbevilliget overførsler fra 2012 til 2013 på 59 mio. kr. i forbindelse med 3. anslået regnskab 2012 og overførselssagen i marts 2013, og efter at Kommunalbestyrelsen på februar-mødet har godkendt fremrykninger af anlægsinvesteringer for en ramme på 18,7 mio. kr.

Der skønnes nu et anlægsforbrug på 219,7 mio. kr., dvs. et mindreforbrug på netto 37,4 mio. kr. i forhold til korrigeret budget, der primært skyldes yderligere overførsler fra 2013 til 2014 (-44,1 mio. kr.) samt justering af lånefinansieret anlæg m.m. (6,7 mio. kr.).

Ejendomssalg (C)

Der er budgetteret med salg af ejendomme for 24,4 mio. kr. P.t. forventes en forskydning af yderligere indtægt i 2014 på 0,6 mio. kr.

Renter og Finansiering (D+E)

Inden for renter og finansiering forventes en afvigelse på netto -3,5 mio. kr., der primært kan henføres til en annullering af det afsatte beløb til det betingede balancetilskud.

Balanceforskydninger (F+G+H)

Forbedringen skyldes justering af lånefinansieret anlæg (regulering af byggelån i forbindelse med etableringen af "almene boliger" Strandberg, Slotsvænget og Caroline Amalievej 118-124), idet disse merudgifter dog modsvares af en forværring på anlægsvirksomheden.

Konsekvenser for budgetårene 2014-17

Forvaltningen har inden for de enkelte hovedområder opgjort konsekvenserne af afvigelserne i budgetårene 2014-17. Resultaterne er vist på side 7.

Likviditetsudviklingen

I dette anslåede regnskab forventes en ultimobeholdning 2013 på 123,2 mio. kr. I forhold til det korrigerede budget 2013 (60,3 mio. kr.) er der tale om en forbedring på 62,9 mio. kr. Denne forbedring modsvares dog i 2014 af merudgifter på 47,6 mio. kr.

Bemærkninger til hovedoversigt

Eventuelle yderligere tidsforskydninger fra 2013 til 2014 vil forbedre ultimobeholdningen 2013.

I sidste afsnit i redegørelsen er vist kommunens likviditetsudvikling i 2013.

Serviceammen

Mio. kr.	
Serviceudgiftsramme 2013	2.405,2
Serviceudgifter budget 2013 (ekskl. "buffer" 47,305 mio. kr.)	2.356,1
Overførsler 2012-13, service	41,0
Forventet overførsel 2013-14 (skønnet)	-38,0
Sager, tekniske korrektioner m.m.	-9,0
1. anslået regnskab 2013	6,8
2. anslået regnskab 2013	-3,2
3. anslået regnskab 2013	-6,0
Serviceudgifter i alt pr. 30.9.2013	2.347,7
Overholdelse af serviceammen	57,5

KONSEKVENSER FOR ÅRENE 2014-17

1.000 kr. netto

Driftsvirksomhed	2014	2015	2016	2017
BØRNE- OG UNGDOMSUDVALGET.....				
Uddannelse og pædagogik.....				
- Skoler.....				
- Dagtilbud.....				
Udsatte børn.....	600	500	500	500
SOCIAL- OG SUNDHEDSUDVALGET.....				
Træning og omsorg.....	560	85	85	0
Handicappede.....	100			
TEKNIK- OG MILJØUDVALGET.....				
Grønne områder og kirkegårde samt trafik.....				
- Trafikanlæg mv.	-633			
Miljø og natur.....	1.046	1.046	1.046	1.046
ØKONOMIUDVALGET.....				
Administration.....	-1.046	-1.046	-1.046	-1.046
Puljer.....	3.000			
Kommunale ejendomme.....	82	80	77	75
Beskæftigelse.....		1.000	500	500
Nettodriftsområder i alt.....	3.709	1.665	1.162	1.075

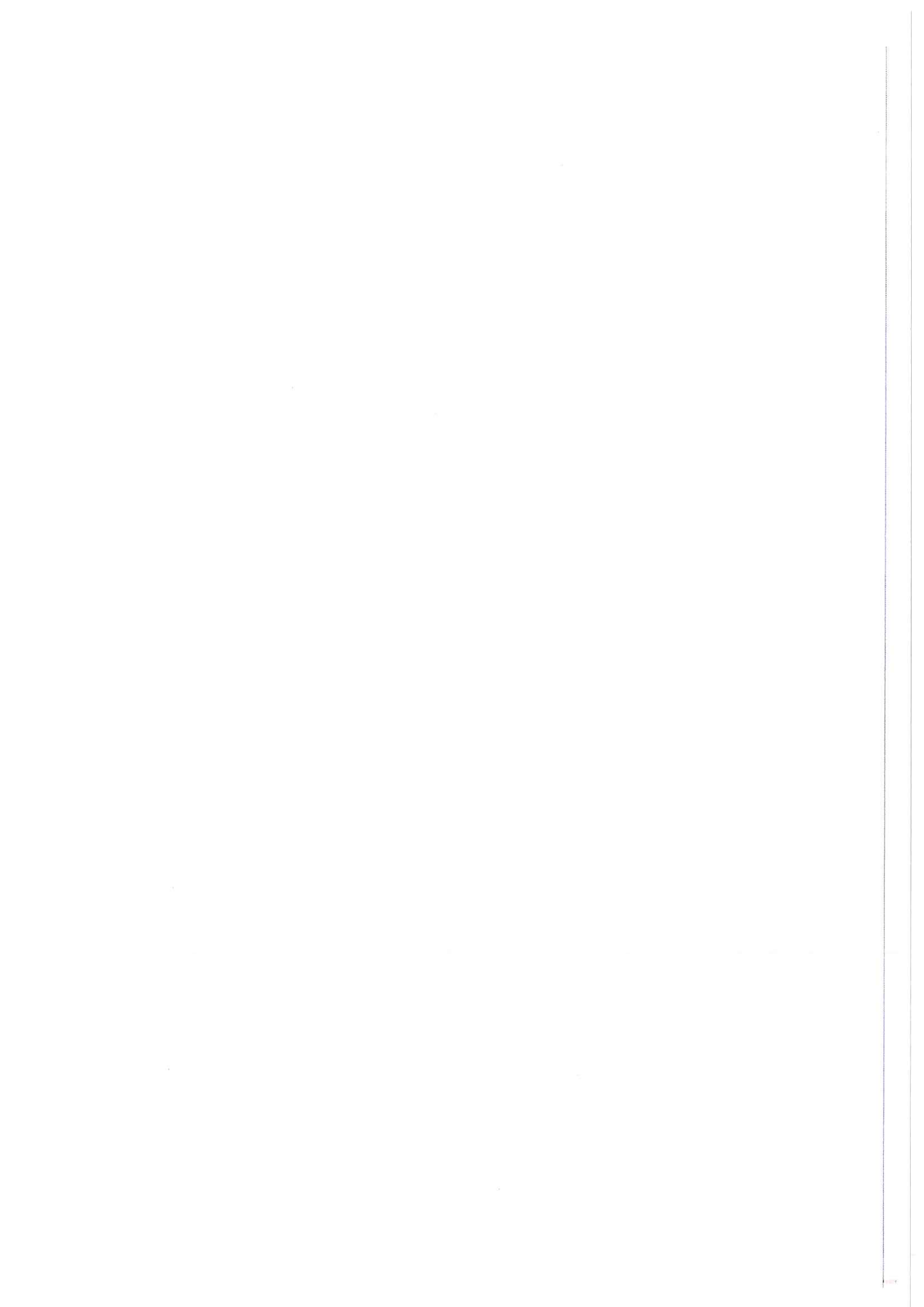
Anlæg i alt.....	44.089			
------------------	--------	--	--	--

Ejendomssalg i alt.....	-680			
-------------------------	------	--	--	--

Renter og finansiering.....				
-----------------------------	--	--	--	--

Balanceforskydninger.....	477			
---------------------------	-----	--	--	--

SAMLET KONSEKVENSS.....	47.595	1.665	1.162	1.075
--------------------------------	---------------	--------------	--------------	--------------



DRIFTSVIRKSOMHED

BEMÆRKNINGER

SAMMENDRAG AF DRIFTSVIRKSOMHED

1.000 kr. netto

Driftsvirksomhed	OPR. BUDGET 2013	3.AR 2012	Over- førsler 2012/13	1. ans. 2013	Løn -0,9%	2. ans regnsk.	KMB- be- slutn.	Tekn. omplac.	Tillægs- bevilling 2013	Korr. budget 2013	3. ans. regnskab 2013	Afvig- else korr.bud.
BØRNE- OG UNGDOMSUDV.....												
Uddannelse og pædagogik.....												
- Skoler.....	482.670		2.625	637	-3.458	-200	-919	-12.127	-13.442	469.228	467.728	-1.500
- Dagtilbud.....	266.708	-1.500	5.598	-360	-2.120	-3.565	2.330	-5.511	-5.128	261.580	259.680	-1.900
Udsatte børn.....	86.468		90	-4.100	-177			-1.376	-5.563	80.905	85.005	4.100
KULTUR- OG FRITIDSUDV.....												
Klubber.....	16.084			1413				-598	815	16.899	16.749	-150
Fritid og Kultur.....												
- Fritid.....	10.743	-1.477	1.522		-113			-1.436	-1.504	9.239	9.239	0
- Idræt.....	4.983		334		-4			-3.347	-3.017	1.966	1.966	0
- Folkeoplysning.....	13.720	224	-3				-40	1	182	13.902	13.902	0
- Bibliotek.....	33.455		503		-199			-1.483	-1.179	32.276	32.276	0
- Kultur.....	5.534	200	179		-19			-1.615	-1.254	4.280	4.280	0
SOCIAL- OG SUNDHEDSUDV.....												
Træning og omsorg.....	539.096	500	3.085	-181	-2.424	1.500		-7.028	-4.548	534.548	533.539	-1.009
Handicappede.....	353.032	-600	-1.710	3.875	-845	-2.000		7.207	5.927	358.959	348.559	-10.400
Sundhed.....	305.484		425	-725	-719	12.500		-5.878	5.603	311.087	311.087	0
TEKNIK- OG MILJØUDV.....												
Grønne områder og kirkegårde samt trafik.....												
- Grønne områder og kirkegårde.....	45.293	100	-1.012		-469	-900		-19.201	-21.482	23.811	23.811	0
- Trafikanlæg mv.	66.692	200	10.970	1.926	-20	-350	-846	10.536	22.417	89.109	80.278	-8.831
Miljø og natur.....	5.248	425	969		-6		119	-144	1.363	6.611	7.257	646
ØKONOMIUDV.....												
Beredskab.....	15.087		733		-12			-338	383	15.470	15.470	0
Administration.....	337.790	3.415	8.487		-1.620	616	-1.750	-5.684	3.463	341.253	339.770	-1.483
Puljebeløb.....	3.902	700	4.898	225	584	-2.680	1.137	2.000	6.864	10.766	10.266	-500
Kommunale ejendomme.....	116.693		2.232		-389			44.915	46.758	163.451	165.386	1.935
Beskæftigelse.....	272.070		635	12.100	-170	2.950		1.365	16.880	288.950	290.800	1.850
Nettodriftsområder i alt.....	2.980.752	2.187	40.560	14.810	-12.181	7.871	31	257	53.536	3.034.288	3.017.046	-17.242

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Folkeskoler	285.116					
Fællesudgifter for kommunens samlede skolevæsen	4.093					
Syge- og hjemmeundervisning	630	-250				
Pædagogisk psykologisk rådgivning mv.	8.353					
Skolefritidsordninger	41.108	150				
Befordring af elever i grundskolen	1.305	-150				
Specialundervisning i regionale tilbud	3.637					
Kommunale specialskoler	70.982					
Bidrag til statslige og private skoler	30.752	-250				
Efterskoler og ungdomskostskoler	5.633					
Ungdommens Uddannelsesvejledning	6.030	-700				
Produktionsskoler	2.108	-300				
Teatre	202					
Ungdomsskolevirksomhed	6.992					
Motorikhuset	2.288					
I alt	469.228	-1.500	0	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt
 - = mindreudgift/merindtægt

Folkeskoler*Lockoutmidler*

Lønbesparelsen vedrørende lærerkonflikten i april udgjorde i alt ca. 12,2 mio.kr. Af disse midler er brugt ca. 1,3 mio.kr. til erstatningsundervisning til afgangsklasserne og 2 mio.kr. er afsat til merudgifter til IT-kabling på skoleområdet. Herefter resterer der 8,8 mio.kr. hvoraf 8,1 mio.kr. bruges på erstatningsundervisning - Jf. KMB beslutning 30. maj 2013.

Af de 8,1 mio.kr. til erstatningsundervisning bruger skolerne samlet ca. 2,9 mio.kr. i 2013 og ca. 5,2 mio. kr. i 2014, Jf. BUU beslutning 27. juni og 22. august 2013. Lockoutmidlerne vedrørende 2014 håndteres i overførselssagen vedrørende regnskab 2013.

Syge- og hjemmeundervisning

For syge- og hjemmeundervisning forventes der et mindreforbrug på 0,25 mio. kr. grundet lavere aktivitet end budgetteret.

Skolefritidsordninger

Der forventes et merforbrug vedrørende SFO'en på Taarbæk Skole på ca. 0,15 mio.kr. Omvendt forventes et tilsvarende mindreforbrug på Taarbæks Fritidscenter.

Taarbæk Fritidscenter og SFO'en på Taarbæk Skole er placeret i samme bygning og er organisatorisk under samme leder. Bevillingsmæssigt hører Taarbæk Fritidscenter under aktivitetsområde Klubber, mens SFO-området hører under aktivitetsområde Skoler. Der overføres derfor 0,15 mio. kr. fra Taarbæk Fritidscenter til Taarbæk SFO.

Befordring af elever i grundskolen

Der forventes et mindreforbrug på befordring af elever i grundskolen på ca. 0,15 mio. kr.

Bidrag til statslige og private skoler

Bidraget til statslige og private skoler betales årligt på baggrund af en statslig takst og det faktiske elevtal. Antallet af elever viste sig at være lidt lavere end forventet og der er derfor et mindre-

forbrug på 0,25 mio.kr. Kontoområdet er fuldt ud kapacitetstilpasset og der er derfor ikke overførselsadgang på kontoen.

Ungdommens Uddannelsesvejledning

UU fik tilført 1,4 mio.kr. i august ved udmøntningen af Ungepakke II. På baggrund heraf er der et forventet mindreforbrug på ca. 0,7 mio.kr, som ikke umiddelbart kan udmøntes på ungeområdet. Ungepakken fordeles via bloktilskud, hvilket er til fordel for Lyngby-Taarbæk Kommune, da målgruppen er relativt mindre end bloktilskudsandelen.

Produktionsskoler

Bidraget til statslige og private skoler betales årligt på baggrund af en statslig takst og det faktiske elevtal. Antallet af elever viste sig at være lidt lavere end forventet og der er derfor et mindreforbrug på 0,3 mio.kr. Kontoområdet er fuldt ud kapacitetstilpasset og der er derfor ikke overførselsadgang på kontoen.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER

Trongårdsskolens afvikling af tidligere års merforbrug er løbende fuldt af forvaltningen. Forvaltningen har afholdt møde med skolen september måned og skolen forventes på baggrund heraf at følge planen for afvikling af merforbruget, svarende til 1 mio.kr. i 2013. Følges planen i 2014 afvikles tilsvarende 1 mio.kr., hvorefter Trongårdsskolen ultimo 2014 har afviklet det samlede merforbrug fra tidligere år.

AFVIGELSER - DAGTILBUD

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Teatre	346					
Kommunal sundhedstjeneste	8.890					
Fælles formål	32.846	-1.300				
Dagpleje	17.015	-600				
Vuggestuer	19.448					
Børnehaver	26.972					
Integrerede daginstitutioner	134.111					
Særlige dagtilbud og særlige klubber	4.534					
Tilskud til Puljeordninger og privatinstitutioner	17.417					
I alt	261.580	-1.900	-	-	-	-

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Dagtilbudsbudgettet**Fællesformål (mellemkommunale betalinger)**

Den mellemkommunale refusionskonto vurderes på nuværende tidspunkt at komme ud af 2013 med en nettoindtægt på 0,8 mio. kr. De mellemkommunale betalinger er forbundet med usikkerhed, men med et oprindeligt budget på 2,6 mio. kr. skønnes den mellemkommunale refusionskonto, alt andet lige, at komme ud af 2013 med et overskud på 3,4 mio. kr. Ved 2. anslået regnskab blev kontoen reduceret med 2,1 mio. kr. Det er således vurderingen, at budgettet kan reduceres med yderligere 1,3 mio. kr.

Dagplejen

Der blev ved 2. anslået regnskab foretaget en reduktion af dagplejens budget på 0,5 mio. kr. På trods af reduktionen ved 2. anslået regnskab forventes dagplejen at komme ud af 2013 med et yderligere mindreforbrug på 0,6 mio. kr. Forvaltningen igangsætter en analyse af dagplejens budgetgrundlag, og en eventuel tilpasning af budgettet fra 2014 og frem vil blive forelagt i forbindelse med 1. anslået regnskab 2014.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Belægningsregnskab**

I 2011 og 2012 har der på dagtilbudsområdet været merindskrivning, svarende til en bruttoudgift på hhv. 1,6 og 2,5 mio. kr. Merudgiften har kunnet holdes inden for den samlede budgetramme, s.f.a. mindreudgifter til dagplejen og mellemkommunale betalinger.

For 2013 tyder den foreløbige prognose for belægningsregnskabet pr. 6. september på, at presset er aftagende, og at merindskrivningsudgiften reduceres til netto 0,1 mio. kr.

BUU har i september vedtaget at nednormere 3 dagtilbud, og effekten af dette er medregnet i ovenstående skøn. Forvaltningen følger løbende op på normeringssituationen i forhold til Børne- og Ungdomsudvalget. Med det lavere udgiftspress i 2013 er der således ikke behov for at reservere budget til merindskrivningsudgifter i 2013.

De decentrale enheder - Institutioner

Flere dagtilbud har på nuværende tidspunkt et for højt- eller for lavt forbrug. Hvis dette forbrugsmønster fortsætter året ud, vil de komme ud af 2013 med et hhv. mer- eller mindreforbrug, der overstiger 5 % grænsen. Flere af dagtilbuddene havde samme udfordringer i de foregående år. Institutionernes samlede mindreforbrug i 2013 skønnes lige nu at udgøre 6,3 mio.kr., heraf vedrører 2,6 mio. kr. de fælles netværkspuljer (Inklusionspuljen, naturpuljen samt netværksimplementeringspuljen). Det vurderes dog, at de fleste institutioner vil holde sig inden for grænserne +/- 5%. Der udarbejdes hvert kvartal en oversigt over Institutionernes forbrug og en lineær fremskrivning med henblik på at kontakte de institutioner, der afviger med +/- 5%.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Indtægter fra den centrale refusionsordning	-1.916	-150				
Særlige klubtilbud	4.744	150				
Plejefamilier og opholdssteder	27.582					
Forebyggende foranstaltninger	22.534	3.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Døgninstitutioner	12.908	1.300				
Sikrede døgninstitutioner	2.607	300	100			
Rådgivning og rådgivningsinstitutioner	1.727					
Ledsageordninger	45					
Kontantydelse	10.625	-500	-500	-500	-500	-500
Flygtninge	47					
I alt	80.905	4.100	600	500	500	500

+ = merudgift/mindreindtægt
 - = mindreudgift/merindtægt

For aktivitetsområdet Udsatte børn forventes et samlet merforbrug i 2013 på 4,1 mio. kr. Merforbruget hænger sammen med stigende udgifter til både anbringelser og forebyggelse, hvor det ved 2. anslået regnskab så ud til, at et forventet merforbrug på forebyggelsesområdet ville blive modsvaret af et tilsvarende mindreforbrug på anbringelsesområdet. Forskydningerne kan sammenfattes i følgende hovedforklaringer:

- Bortfald af statsrefusion i en række flygtningesager, hvor det ikke har været muligt at placere de unge i billige boliger, og hvor det derfor har været nødvendigt at opretholde anbringelsen ved overgang til efterværn. Merudgiften vedr. flygtninge belaster anbringelsesområdet med ca. 0,8 mio. kr.
- Tilbagebetaling af ca. 0,5 mio. kr. i en mellemkommunal refusions sag grundet manglende refusionstilsgagn fra betalingskommunen.
- Tilgang af en dyr handlicapsag på døgninstitution samt en dyr anbringelsessag på sikret institution svarende til en samlet merudgift på ca. 1,0 mio. kr.
- Stigende udgifter til forebyggende foranstaltninger herunder familiebehandling, økonomisk støtte og aflastningsordninger svarende til ca. 1,7 mio. kr., hvoraf 0,5 mio. kr. kan forklares ved bortfald af refusion svarende til 50 pct. af merudgiften til aflastningsordninger.

Presset på budgetrammen kan forventes at stige som konsekvens af omlægning af aflastningsydelser til børn og unge med fysisk eller psykisk funktionsevnedssættelse. Der forventes ligeledes et øget pres på området som konsekvens af Overgrebspakken, hvor øget fokus i tråd med lovens intentioner skønnes at bidrage til flere underretninger og dermed bevilling af flere forebyggende foranstaltninger.

Forebyggende foranstaltninger

På myndighedsdelen ligger prognosen ca. 3,0 mio. kr. over budgetrammen. Merforbruget vedrører primært familiebehandling og økonomisk støtte for at undgå anbringelse. På familiebehandlingsdelen ligger aktiviteten af sager med indsats leveret af en ekstern leverandør knapt 5 helårspersoner højere end det, der ligger til grund for budgetrammen. Tilsvarende gælder det for budgetrammen vedr. økonomisk støtte, at aktiviteten ligger godt 11 helårspersoner højere end budgetrammen. Stigningen i forbruget til økonomisk støtte skal ses i sammenhæng med faldet i antal anbragte på kost- og efterskoler, idet ophold i stigende grad bevilliges forebyggende som økonomisk støtte med henblik på at undgå en anbringelse.

Derudover er det forventede forbrug til aflastningsordninger sammenholdt med 2. anslået regnskab steget. Merforbruget følger af en tilpasning af praksis bl.a. som følge af en ankeafgørelse og en præcisering i forhold til bestemmelserne for dækning af udgifter efter servicelovens § 41 (merudgifter til forsørgelse af børn med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse).

Socialministeriet har for nylig slået fast, at der ikke kan ske afregning direkte mellem leverandør og kommune fsva. udbetalinger efter servicelovens § 41. Alle ydelser efter denne bestemmelse skal herefter udbetales direkte til forældrene. Dette har en række faglige og økonomiske konsekvenser for Lyngby-Taarbæk Kommune, der – ligesom en række andre kommuner – har haft en anden praksis tidligere bl.a. i forhold til udgifter til medicin, plejeartikler, kurser til forældrene, aflastning og afledte transportudgifter. Præciseringen følger af Rigsrevisionens gennemgang af kommunernes administration af merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste i forhold til afregning af refusion med staten.

Med praksisændringen følger omlægning af en række ydelser herunder aflastning, hvor bevillingen i en række sager vil skulle flyttes til servicelovens § 84 (aflastning til børn og unge med nedsat funktionsevne), hvor staten ikke yder medfinansiering ud over refusion i særligt dyre enkeltsager. Indtil nu er der omkonteret svarende til en isoleret merudgift til aflastningsordninger på 1,0 mio. kr. For hovedparten af de resterende sager vil udgiften blive løftet over på kontoen i takt med, at der revideres i henhold til præciseringen for bevilling af aflastning efter servicelovens §§ 41 og 84. De samlede økonomiske konsekvenser for overslagsårene kan først vurderes, når gennemgangen er overstået.

I første omgang lægges der således udelukkende en korrektion ind på rammen for 2014 til 2017 svarende til de allerede foretagne omkonteringer. Den isolerede effekt på rammen udgør 0,5 mio. kr. årligt svarende til faldet på refusionsindtægterne.

Døgninstitutioner

Der skønnes et merforbrug på 1,3 mio. kr. til udgifter til døgninstitutioner, hvoraf ca. 0,5 mio. kr. skyldes tilbagebetaling af en i 2012 indkrævet mellemkommunal betaling, hvor Lyngby-Taarbæk kommune efterfølgende har måttet frafalde kravet grundet manglende refusionstilsagn fra betalingskommunen.

Den resterende del af merforbruget hænger sammen med tilgang af en særligt dyr handicapsag, som belaster kontoen i 2013 svarende til ca. 0,7 mio. kr. Der er ikke taget højde for udgifterne i overslagsårene, idet konsekvenserne afhænger af den øvrige aktivitet på kontoen.

Aktiviteten for kontoen som helhed i 2013 ligger med prognosen ca. 1 helårsperson under det budgetterede. Omvendt ligger enhedsomkostningerne i de øvrige aktive sager ca. 0,1 mio. kr. over det budgetterede, hvilket dermed opvejer den lavere aktivitet.

Sikrede døgninstitutioner

Der forventes et merforbrug på kontoen på 0,3 mio. kr., som hænger sammen med en særligt dyr og vanskelig enkeltsag, hvor det har været nødvendigt at anbringe barnet/den unge i en længere periode på en sikret afdeling til en takst på godt 7.000 kr. pr. døgn. Det anslåede forbrug ligger dermed 0,8 mio. kr. over sidste års forbrug.

I forbindelse med lukning af den sikrede institution Nyborgskolen har Region Syddanmark opgjort brugerkommunernes bidrag til finansiering af udgifterne i forbindelse med afviklingen. For Lyngby-Taarbæk kommune medfører det en merudgift på det specialiserede børneområde på 0,1 mio. kr., som opkræves april 2014. Der er derfor lagt en forventet merudgift ind på kontoen svarende til ekstraopkrævningen.

Kontantydelse

Der forventes et mindreforbrug på 0,5 mio. kr. til merudgifter efter servicelovens § 41. Mindreforbruget skal ses i sammenhæng med merforbruget til aflastningsordninger under kontoen for forebyggende foranstaltninger.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Klub Lyngby - fællesområdet	-18.609					
Klub Lyngby - klubberne	34.027					
Taarbæk Fritidscenter	1.481	-150				
I alt	16.899	-150	0	0	0	0

+ = Merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Taarbæk Fritidscenter

Der forventes et mindreforbrug vedrørende Taarbæk Fritidscenter på ca. 150.000 kr. Taarbæk Fritidscenter og SFO'en på Taarbæk Skole er placeret i samme bygning og er organisatorisk under samme leder. Mindreforbruget på klubområdet skal således ses i sammenhæng med, at der forventes et tilsvarende merforbrug på SFO-området. Bevillingsmæssigt hører Taarbæk Fritidscenter under aktivitetssområde Klubber, mens SFO-området hører under aktivitetssområde Skoler. Der overføres derfor 150.000 kr. fra Taarbæk Fritidscenter til Taarbæk SFO.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Merindskrivning i klubberne**

Der forventes en samlet merindskrivning i fritidsklubberne på 41 helårspladser, ekskl. Taarbæk Fritidscenter. I ungdomsklubberne forventes en mindreindskrivning på 21 helårspladser, ekskl. Taarbæk Fritidscenter. Mer-/mindreindskrivning afregnes med klubberne ultimo året. For børn i fritidsklubber afregnes svarende til forældrebetalingssandelen, mens der afregnes med 50 pct. af det aktivitetsbaserede enhedsbeløb for ungdomsklubber, jf. ressourcefordelingsmodellen på området.

Klubberne vil på denne baggrund blive efterreguleret med i alt 506.000 kr. for merindskrivning i 2013. Merindskrivningen forventes samlet at udløse en nettomerudgift for fællesområdet – efter forældrebetaling og øgede udgifter til fripladser – på 122.000 kr. Merudgiften forudsættes afholdt inden for den samlede ramme for aktivitetssområdet Klubber.

Klubberne

Klubberne har øget aktiviteten, herunder igangsat særlige fokusprojekter, så aktiviteten dels afspejler merindskrivningen i 2013, dels tager højde for, at der blev overført 0,8 mio. kr. til klubberne fra 2012. Det forventes dog, at klubberne under ét vil have mindreforbrug i størrelsesordenen 0,2 mio. kr.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Kultur fonden inkl. aktivitetspuljen	769					
Kultur øvrige	1.559					
Sophienholm	727					
Lyngby Stadsarkiv	1.225					
Kultur i alt	4.280	0	0	0	0	0
Idræt	1.966	0	0	0	0	0
Folkeoplysning	13.902	0	0	0	0	0
Øvrig fritid	607					
Templet	453					
Raadvad vandrehjem	-215					
Boligsocialt arbejde	528					
Musikskolen	7.865					
Fritid i alt	9.239	0	0	0	0	0
Bibliotek	32.276	0	0	0	0	0
I alt	61.661	0	0	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

På aktivitetssområde Kultur og Fritid skønnes ingen afvigelser.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER

Sophienholm: Regnskab 2012 udviste et merforbrug på 0,8 mio. kr., som ikke blev overført til budget 2013. På baggrund af merforbruget er der udarbejdet en handleplan for tilpasning af Sophienholms budget og forbrug, som er godkendt af Kultur- og Fritidsudvalget 11. april 2013. Handleplanen er implementeret i budgettet. Ultimo september 2013 udviser Sophienholm et forbrug med 77 % i forbrugsprocent. Hvor den forventede forbrugsprocent for 9 ud af årets 12 måneder er 75 %.

Det forventede forbrug resten af året følges tæt, og der forventes ikke merforbrug.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
CTO administration	14.193					
CTO sekretariat	3.302					
Frit valg	112.405		475			
Hjælpe midler	21.415	-300				
Busdrift	2.350					
Plejevederlag	1.872					
Rådgivning	961					
Køb & salg	39.365	1.500				
Ældreboliger	272					
Forebyggende indsats	2.300					
Projekter	1.501					
DKL fælleskonti	13.191					
Sosu	23.025					
Hjemmesygepleje	22.015					
DKL øvrigt	245.419	-250	85	85	85	
DKM	913					
Boligydelse	25.957	-1.000				
Personlige tillæg	4.092					
Renovering af badeværelser på Baunehøj	0	-959				
I alt	534.548	-1.009	560	85	85	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Frit valg

Bredebo etape 2 er forsinket med 4 mdr. og åbner først 1. august 2014. Som følge heraf skal Borrebakken og Lykkens Gave også fortsætte i drift ekstra 4 måneder frem til d. 1. august 2014. Endvidere skal et større antal borgere passes i hjemmeplejen, idet Bredebo med etape 2 ville åbne 50 plejeboliger, mens Borrebakken og Lykkens Gave til sammen rummer 43 plejeboliger. Der påregnes således en ekstra udgift til frit valg på 0,475 mio. kr. i 2014, da det lavere antal disponible plejehjemspadser vil medføre større træk på frit valg-puljen. Omvendt påregnes der ikke en besparelse på plejehjemsdriften, som følge af det lavere antal plejeboliger. Dette skyldes at den fortsatte drift af de to små plejehjem, Borrebakken og Lykkens Gave, er betydelige dyrere pr. plejebolig end driften af det større Bredebo.

Hjælpe midler

Der forventes et samlet mindreforbrug på 0,3 mio. kr. Mindreforbruget dækker over, at der kan henføres udgifter på ca. 0,5 mio. kr. til mellemkommunal afregning af hjælpe midler, som er blevet afholdt over kontoen Køb og salg. Dette skyldes, at kommunerne i stigende grad samler udgifterne i én afregning og ikke som tidligere differentierer regningerne i bl.a. ophold og hjælpe midler. Derudover er der mindre budgetafvigelser på en række poster, som samlet set resulterer i et merforbrug på 0,2 mio. kr. Afvigelserne skyldes almindelig variation i efterspørgslen fordelt på flere ydelser.

Køb og salg

Der forventes et samlet merforbrug på 1,5 mio. kr. Der er dels tale om, at der forventes et merforbrug på 0,3 mio. kr. i forhold til den ordinære drift. Merforbruget skyldes dels højere priser pr. plads, dels køb af flere pladser end oprindeligt forudsat. Dels er der tale om, at der påregnes en ekstraordinær udgift, som kan henføres til dobbelt opkrævning for udenbys beboere i Lystoftebak- kens beskyttede boliger for perioden 2010-13. Merudgiften for årene 2012 og 2013 er foreløbigt opgjort til 1,2 mio. kr. Forvaltningen arbejder med opgørelsen for 2010 og 2011.

DKL øvrigt

I forbindelse med implementering af Hensigtserklæring ÆL3 vedr. optimering af arbejdsgange i forbindelse med løft af borgere på plejehjem, blev der afsat 1,25 mio. kr. til anskaffelse af hjælpemidler. I august 2013 besluttede Social- og Sundhedsudvalget at 0,4 mio. kr. skulle benyttes til hjælpemidler og 0,6 mio. kr. skulle afsættes til vikardækning ifm. undervisning i brugen af hjælpemidlerne. Det øvrige uforbrugte budget på 0,25 mio. kr., skulle indarbejdes i overslagsårene, således at der totalt set var tale om en nul-løsning for perioden 2013-16.

Boligyldelse

Der skønnes et mindreforbrug på 1,0 mio. kr. Mindreforbruget skyldes en lavere aktivitet end forventet og en indtægt i forbindelse med efterreguleringerne for 2013.

Renovering af badeværelser på Baunehøj

Endvidere er der en indtægtsforventning på ca. 1 mio. kr., som knytter sig til en godtgørelse fra boligselskabet KAB for et lavere antal disponible plejeboliger på Baunehøj, som følge af renovering af fejlbehæftede badeværelser. Det lavere antal disponible plejeboliger vurderes primært at have afledte konsekvenser i forhold til kontoen til færdigbehandlede patienter, men også Frit valg, Køb og salg og Hjemmesygepleje kan være berørt.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Den centrale refusionsordning	-11.159	700	700	700	700	700
Voksenspecialundervisning	1.849	100	100			
Særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse	9.216	-1.600	-1.300	-1.300	-1.300	-1.300
Pleje og Omsorg	17.734					
Forebyggende Indsats	22.229	-700	-400	-400	-400	-400
Botilb. personer m. særlige sociale problemer	2.732	-100				
Alkoholbehandling	2.320	200				
Stofmisbrugsbehandling	6.335	-100				
Længerevarende botilbud	87.930	500	500	500	500	500
Midlertidige botilbud	26.026	500	500	500	500	500
Kontakt og Ledsagerpersonordningen	3.878	100				
Beskyttet beskæftigelse	9.923	300				
Aktivitets- og samværstilbud	20.817	600				
Særligt sociale formål (merudgifter) og kontanthj. vedr. visse grupper af flygninge	1.848	-400				
Udførerøkonomien	27.706	0				
Førtidspension	113.675	-9.500				
Sociale formål mv.	2.459	-1.000				
Boligsikring	13.443					
I alt	358.959	-10.400	100	0	0	0

Tekniske korrektioner 1.000 kr. netto		Korrketion ift. korr. Budget 2013 og BF2014-2017				
		2013	2014	2015	2016	2017
Længerevarende botilbud		3300	4300	4300	4300	4300
Midlertidige botilbud		-3300	-4300	-4300	-4300	-4300
I alt		0	0	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Anm: Pga. afrundinger stemmer alle totaler i tabellen ikke. Under det korrigerede budget for Sociale formål mv. indgår også budget til puljer og Integrationsråd.

Ved udgangen af 3. kvartal 2013 forventes samlet et mindreforbrug på -10,4 mio. kr. Dette skyldes primært, at der som følge af en forskydning i afregningerne på førtidspension skønnes et mindreforbrug på -9,5 mio. kr. samt at der skønnes et mindreforbrug på sociale formål på -1,0 mio. kr., da udgifterne til tandbehandling skønnes lavere end budgetteret. Under forudsætning af, at der ikke vil være forskydning i regningsfremsendelsen fra 2013 til 2014 forventes et lille merforbrug på +0,1 mio. kr. på den øvrige del af området.

Den centrale refusionsordning

Der skønnes mindreindtægter på 0,7 mio. kr. under den centrale refusionsordning, hvilket primært skyldes at refusionsindtægterne for botilbud til personer med særligt sociale problemer har været budgetteret for højt (+1,3 mio. kr.). Omvendt er indtægtsforventningerne på de øvrige refusionsbelagte områder opjusteret en smule i forhold til det budgetterede niveau (-0,6 mio. kr.).

Voksenspecialundervisning

Ved forsættelse af det nuværende aktivitetsniveau anslås regnskabet under Voksenspecialundervisning at udvise et merforbrug på 0,1 mio. kr. i 2013. Dette skyldes en skønsmæssig afvigelse i ordningens gennemsnitlige prisniveau på godt 1.000 kr. pr. borger i forhold til det budgetterede niveau.

Der skønnes et merforbrug på godt 0,1 mio. kr. i 2014, da Region Syddanmark har annonceret, at Lyngby-Taarbæk kommune i henhold til gældende regler om lukning af tilbud skal medfinansiere et underskud i forbindelse med lukningen af det landsdækkende tilbud Nyborgskolen.

Særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse

Der skønnes et mindreforbrug på -1,6 mio. kr. under særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse i 2013. Dette skyldes primært, at nettotilgangen til ordningen ved begyndelsen af skoleåret 2013/2014 har været ca. 7 helårspersoner lavere end budgetteret (-2,1 mio. kr.), idet flere af de potentielle forløb på ordningen tidligst forventes at starte i skoleåret 2014/2015. Omvendt er det estimerede prisniveau for ordningen steget med omtrent 13.400 kr. pr. helårsmottager, hvilket trækker effekten af det lavere aktivitetsskøn lidt ned (+0,4 mio. kr.). I forlængelse heraf nedjusteres aktivitetsniveauet i perioden 2014-2017 med -1,3 mio. kr. i forhold til det budgetterede niveau (svarende til 6 helårspersoner). Der er i skønnet for 2014-2017 taget højde for et skønnet øget pres på ordningen som følge af Førtidspensionsreformen.

Forebyggende indsats

Ved det nuværende aktivitets- og prisniveau, forventes et mindreforbrug på -0,7 mio. kr., hvilket primært skyldes at aktiviteten på socialpædagogisk støtte efter Servicelovens § 85 skønnes godt 10 personer á godt 70.000 kr. lavere end budgetteret. Da der i medfør af FØP-Fleksreformerne må forventes et øget pres på ordningen i de kommende år, nedjusteres budgettet ikke tilsvarende i 2014-2017.

Botilbud til personer med særlige sociale problemer

Under forudsætning af at udgiftsudviklingen følger betalingsmønsteret fra de seneste to regnskabsår, skønnes samlet et mindreforbrug på -0,1 mio. kr.. Dette kan forklares ved at de gennemsnitlige enhedsomkostninger til køb af pladser i kvindekrisecentre ved udgangen af 3. kvartal 2013 skønnes ca. 11.000 kr. lavere end forudsat.

Alkohol- og stofmisbrugsbehandling

Ved simpel lineærfremskrivning af forbruget til og med 30. september 2013, skønnes et merforbrug på 0,1 mio. for alkohol- og stofmisbrugsbehandling under ét. Dette dækker dels over et skønnet merforbrug på alkoholbehandling (+ 0,2 mio. kr.), og et skønnet mindreforbrug på stofmisbrugsbehandling (-0,1 mio. kr.).

Længerevarende botilbud

Der skønnes et merforbrug på +0,5 mio. kr. på ordningen, hvilket skyldes en kombination af aktivitetsvækst svarende til 2,2 helårspersoner (+2,3 mio. kr.) og et fald i ordningens estimerede gennemsnitspris på godt 21.600 kr. (-1,8 mio. kr.) i forhold til det korrigerede budgetniveau.

Midlertidige botilbud

Ved udgangen af 3. kvartal skønnes et merforbrug på +0,5 mio. kr.. Dette skyldes en kombination af aktivitetsvækst svarende til 2,3 helårspersoner (+1,0 mio. kr.) og et estimeret fald i ordningens enhedspris på godt 11.000 kr. (-0,5 mio. kr.).

Kontakt og ledsagerpersonordningen

Ved simpel lineær fremskrivning af forbruget til og med september, skønnes et merforbrug på ordningen i forhold til det budgetterede niveau på godt +0,1 mio. kr.

Beskyttet beskæftigelse

Ved udgangen af september forventes et merforbrug på +0,3 mio. kr. Dette dækker dels over en aktivitetsvækst svarende til 4,4 helårspersoner i forhold til det budgetterede niveau (+0,6 mio. kr.), og dels over et fald i ordningens estimerede enhedspris på godt 3.200 kr. pr. helårsmottager (-0,2 mio. kr.).

Aktivitets- og Samværstilbud

Der skønnes et merforbrug på 0,6 mio. kr. på ordningen. Dette skyldes hovedsagligt en aktivitetsvækst svarende til 3,2 helårspersoner i forhold til det budgetterede niveau (+0,5 mio. kr.). Dertil kommer merudgifter til kørsel, som hidtil ikke har været medtaget i ordningens udgiftsprognose (+0,1 mio. kr.).

Merudgifter og kontanthjælp vedr. visse grupper af flygtninge

Ved simpel lineær fremskrivning af forbruget pr. 31. august 2013, skønnes et mindreforbrug på -0,4 mio. kr.

Udførerøkonomien

For udførerøkonomien skønnes samlet set budgetoverholdelse. Der gøres dog opmærksom på at der på Slotsvængets Flyvteam ved 3. kvartal kun er belægning på 53 pct. mod forudsat 95 pct., hvorfor forvaltningen vil udarbejde et oplæg om tilbuddets fremtid til behandling på Social- og Sundhedsudvalget møde i december.

Førtidspension

Som følge af forskydning af afregninger efter overgangen til Udbetaling Danmark kan der nu opgøres et isoleret mindreforbrug i 2013 på 8,0 mio. kr. Der forventes således kun afregninger for 11 måneder i budgetår 2013. Der skønnes yderligere et mindreforbrug på 1,5 mio. kr. - dette mindreforbrug skal ses i lyset af førtidspensions- og fleksjobreformen.

Frem til 31. december 2013 kan førtidspensionister på den gamle førtidspensionsordningen vælge af overgå til den nye førtidspensionsordning med tilbagevirkende kraft for hele 2013. Der er i skønnet ikke taget højde for en evt. merudgift som følge af dette

Sociale formål

Der skønnes et mindreforbrug på -1,0 mio. kr., på sociale formål, da udgifter til tandbehandling ikke er så høje som skønnet ved indarbejdelsen af lov- og cirkelæreprogrammet. Endvidere er der færre udgifter til de resterende enkelttydelser end skønnet ved 2. anslået regnskab.

Budgettekniske korrektioner

Der foretages en budgetteknisk korrektion for 3,3 mio. i indeværende år og 4,3 mio. kr. i perioden 2014-2017 fra midlertidige botilbud til længerevarende botilbud. Dette skyldes omkontering af 3 borgere, herunder en dyr domfældelsessag, mellem de to ordninger.

SOCIAL- OG SUNDHEDSUDVALGETAktivitetssområde: **SUNDHED****DRIFTSVIRKSOMHED****AFVIGELSER**

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Aktivitetsbestemt medfinansiering	200.207					
Specialiseret genoptræning	1.346					
Genoptræning og vedligeholdelsestræning	71.529					
Vederlagsfri fysioterapi	8.963					
Sundhedsfremme og forebyggelse	2.637					
Kommunal tandpleje	18.513					
Andre sundhedsudgifter	6.370					
Frivillighed	1.522					
I alt	311.087	0	0	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

På aktivitetssområde Sundhed skønnes ingen afvigelser.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Aktivitetsbestemt medfinansiering af sundhedsområdet**

I forbindelse med halvårsregnskabet for 2013, blev der søgt om 12 mio. kr. til dækning af merforbrug på aktivitetsbestemt medfinansiering.

I august måned viser prognosemodellen yderligere merforbrug på 2,5 mio. kr.

En væsentlig del af det forventede merforbrug skyldes kommunens udgifter til en lille gruppe særligt dyre dialysepatienter. Region Hovedstaden har i september måned 2013 bedt Herlev hospital gennemgå de pågældende patienter og klinisk vurdere om diagnosen, og dermed taksten, er korrekt i forhold til dialysebesøgene. Herlev Hospital har nu valgt at ændre diagnosen til en billigere takst og registreringerne vil blive ændret hurtigst muligt. Der forventes derfor en tilbagebetaling på ca. 3 mio. kr.

På baggrund af ovenstående er der ikke indlagt yderligere finansieringsbehov i forbindelse med 3. anslået regnskab.

TEKNIK- OG MILJØUDVALGET**DRIFTSVIRKSOMHED**Aktivitetsovråde: **GRØNNE OMRÅDER OG KIRKEGÅRDE SAMT TRAFIK****AFVIGELSER – Grønne områder og kirkegårde**

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Fælles formål	442					
Grønne områder og naturpladser	18.044					
Stadion og idrætsanlæg	318					
Kirkegårde	4.208					
Lystbådehavne m.v.	284					
Andre kulturelle opgaver	514					
I alt	23.811	0	0	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Kirkegårde**

Udnyttelsen af varme sker i samdrift med opvarmningen af Ungdomsskolens lokaler. Der forventes et merforbrug på posten varme. Merforbruget skyldes, at der i 2013 er bogført varmeudgifter på området Kirkegårde for 2011 og 2012. Baggrund herfor er, at der først i 2013 er tilvejebragt tilstrækkelig dokumentation for området udgifter til varme som opkræves af ungdomsskolen. Merudgifterne forventes at kunne afholdes inden for områdets samlede ramme for kirkegårde.

TEKNIK- OG MILJØUDVALGET

DRIFTSVIRKSOMHED

Aktivitetssområde: GRØNNE OMRÅDER OG KIRKEGÅRDE SAMT TRAFIK

AFVIGELSER – Trafikanlæg mv.

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-1				
		2013	2014	2015	2016	2017
Fælles formål	872	-971	3.047			
Parkering	-1.177					
Vejvedligeholdelse m.v.	474					
Busdrift	31.926					
Delramme for Center for Miljø og Plan i alt	32.095	-971	3.047	0	0	0
Fælles formål	-2.086					
Arbejder for fremmed regning	517					
Vejvedligeholdelse m.v.	45.417	-7.860	-3.680			
Belægnings m.v.	1.285					
Vintertjeneste	10.516					
Delramme for Center for Arealer og Ejendomme i alt	55.650	-7.860	-3.680	0	0	0
Fælles formål	1.364					
Turisme	0					
Delramme - Bådfarten under Stab for Politik og Jura	1.364	0	0	0	0	0
Trafikanlæg m.v. i alt	89.109	-8.831	-633	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Fælles formål - Brugerbetalt belysning (Center for Miljø og Plan)

Der er afsat ca. 1 mio. kr til forberedende arbejde i forhold til opkrævning af betaling for belysning på private fællesveje. Grundet uklarhed mht. eventuel omklassificering af kommunale veje til private fællesveje, er det forberedende arbejde endnu ikke igangsat og midlerne overføres til 2014, hvor arbejdet forventes at blive igangsat. I forlængelse heraf er det vurderingen, at det ej heller er muligt at oppebære den forventede indtægt for belysningen på ca. 2,1 mio. kr. i 2014 og dette indarbejdes således i estimatet for 2014. Samlet set betyder det, at der er et forventet mindreforbrug på 1 mio. kr. i 2013, mens der forventes et merforbrug på ca. 3,1 mio. kr. i 2014.

Vejvedligeholdelse m.v. – vejbelysning (Center for Arealer og Ejendomme)

Der er ved afslutningen af regnskabet for 2012 overført 9,6 mio. kr. med henblik på udførelsen af kabellægning af lavspændingsnettet i 2013 og 2014. Der er således overført 6,5 mio. kr. til 2013 og 3,2 mio. kr. til 2014. I den indgåede aftale med DongEnergy indgår etableringsomkostningerne ved kabellægningen imidlertid i den løbende afregning med DongEnergy. Den løbende afregning vurderes at kunne håndteres inden for det oprindelige budget, som er afsat til belysning. Hertil forventes yderligere et mindreforbrug i forhold til det oprindelige budget for 2013 på 1,3 mio. kr.

Der forventes på denne baggrund et samlet mindreforbrug i 2013 på 7,9 mio. kr. Områdets ramme reduceres i overensstemmelse hermed.

Med den nuværende betalingsplan tyder det på, at der også vil være et mindreforbrug i 2014. Forvaltningen vil imidlertid foretage en gennemgang af hele vejbelysningsområdet for at sikre en opdatering af budgetgrundlaget for området, herunder at der udarbejdes en realistisk indfasning af indtægtskravet i forbindelse med overdragelsen af vejbelysning til private fællesveje, jf. ovenfor.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Vintertjeneste**

Der er et budget på 10,5 mio. kr. til posten for vintertjeneste. Ultimo august er der forbrugt 8,1 mio. kr. Der forventes udgifter i størrelsesordenen 1,0 mio. kr. til klargøring af beredskabet for vintersæsonen 2013/2014. På nuværende tidspunkt forventes der ikke merforbrug på området. Den nærmere udgiftsudvikling for den resterende del af 2013 afhænger dog i sagens natur af vejrforholdene.

Parkering

På afgiftsparkering forventes et samlet merforbrug på 0,2 mio. kr., som kan henføres til mindreindtægter vedr. afgifter på 0,5 mio. kr. samt færre driftsudgifter på 0,3 mio. kr. I forhold til indtægterne er der bl.a. tale om, at nedlæggelse af en del af Kanalvejsparkering har bidraget til, at færre bllister benytter kommunens parkeringspladser, hvorfor grundlaget for udstedelse af afgifter mindskes.

I forhold til betalt parkering forventes et mindreforbrug på 0,2 mio. kr., som kan henføres til lavere driftsudgifter end først antaget. Betalt parkering har eksisteret i 2 år og der har endnu ikke tegnet sig et klart billede af omkostningsstrukturen.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Grundvandsbeskyttelse	2.187					
Olieforurening	204					
Jordforurening	174					
Varmeforsyningsloven	644	-300				
Klima- og varmeplanlægning	554					
Klimaaktiviteter/Agenda 21	130					
Spildevand	1.003					
Naturforvaltningsprojekter	1.294					
Natura 2000	350	-100				
Natur og Overflade / Fælles formål	313					
Vandløb	100					
Laboratorieundersøgelser af badevand	154					
Virksomhed og affald / Fælles formål	226					
Tilsyn	-103					
Indsamling af batterier	104					
Skadedyrsbekæmpelse	323					
Rottegebyr	-628	628	628	628	628	628
Jordflytningsgebyr	-418	418	418	418	418	418
Erhvervsaffaldsgebyr	0					
I alt	6.611	646	1.046	1.046	1.046	1.046

+ = Merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Varmeforsyningsloven

Der forventes et mindreforbrug på 0,3 mio. kr. Dette kan henføres til, at der har været afsat budget til at en medarbejder fra årets start kunne arbejde med implementeringen af fjernvarme i kommunen. Imidlertid er medarbejderen først blevet ansat medio 2013.

Natura 2000

Der forventes et mindreforbrug på 0,1 mio. kr., som kan henføres til at iltning af Furesøen pt. forventes at blive billigere i 2013 end først antaget.

Rottegebyr og Jordflytningsgebyr

Området er budgetlagt med en indtægtsforventning på ca. 0,6 og 0,4 mio. kr., mens der under Administration er budgetteret med tilsvarende udgiftsposter til personale. Totalt set er det tale om, at budgettet for gebyr-området er et nul-budget.

Det vil imidlertid være korrekt, at budgetterne samles under gebyr-områderne. Således skal en samlet budgetpost på ca. 1,0 mio. kr. flyttes fra Administration til Miljø og Natur, mens et tilsvarende forbrug tillige vil skulle flyttes til Miljø og Natur fra Administration.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Fælles formål	2.879					
Forebyggelse	-331					
Afhjælpende indsats	12.922					
I alt	15.470	0	0	0	0	0

+ = Merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Der vurderes ikke at være afvigelser til dette aktivitetssområde.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER

Omlægninger på beredskabsområdet i de seneste år, har medført at der er skabt et økonomisk råderum til anvendelse på blandt andet genopretning af det brandtekniske tilsyn. Disse tiltag iværksættes ultimo 2013, og det økonomiske råderum forventes derfor ikke fuldt forbrugt i indeværende år.

Det vurderes, at der vil skulle overføres 0,4 mio. kr. i forbindelse med regnskabsafslutningen 2013.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Driftssikring af boligbyggeri	412					
Stadion og idrætsanlæg	30					
Jernbanedrift	-2					
Andre kulturelle opgaver	381					
Fælles formål	-26					
Øvrige sociale formål	1.082					
Fælles formål	182					
Kommunalbestyrelsesmedlemmer	5.730					
Kommissioner, råd og nævn	706					
Valg m.v.	1.497					
Sekretariat og forvaltninger	167.917	-946	-1.046	-1.046	-1.046	-1.046
Fælles IT og telefoni	56.148	-337				
Jobcentre	20.413	-200				
Naturbeskyttelse	2.078					
Miljøbeskyttelse	3.415					
Byggesagsbehandling	-4.017					
Voksen-, ældre- og handicapområdet	-2.536					
Det specialiserede børneområde	3.612					
Administrationsbidrag til Udbetaling DK	7.994					
Innovation og anvendelse af ny teknologi	791					
Erhvervsservice og iværksætteri	1.256					
Tjenestemandspension	74.190					
I alt	341.253	-1.483	-1.046	-1.046	-1.046	-1.046

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Sekretariat og forvaltninger

På møde i Økonomiudvalget den 20. juni 2013 blev der givet tilsagn om en bevilling på 100.000 kr. til et Studiestart-arrangement i Vidensby-regi. Tilsagnet bringes bevillingsmæssigt på plads i denne opfølgning.

Områderne Rottegebyr og Erhvervsaffaldsgebyr er på aktivitetssområdet Natur og Miljø budgetlagt med en indtægtsforventning på henholdsvis 0,6 mio. kr. og 0,4 mio. kr., mens der under Administration er budgetteret med udgiftspost på henholdsvis 0,6 mio. kr. og 0,4 mio. kr. til personale. Totalt set er det tale om, at budgetterne for de to gebyrområder er nul-budgetter.

Det vil imidlertid være korrekt, dels at budgetterne samles under hver af de to gebyrkonti, dels at alle forbundne indtægter og udgifter bogføres under gebyrkontiene. Således skal en samlet budgetpost på 1,046 mio. kr. flyttes fra Administration til Miljø og Natur, mens et tilsvarende forbrug fremadrettet skal flyttes til Miljø og Natur fra Administration.

Fælles IT og telefoni

I forbindelse med indgåelse af en forligsaftale mellem KOMBIT og KMD, hvor der er aftalt prisnedsættelser på en række KMD-løsninger, er der sket en tilbagebetaling fra KMD på 336.698 kr. i 2013.

Jobcentre

De administrative udgifter til anden aktør vedrørende sygedagpengemodtagere og forsikrede ledige forventes at udvise et mindreforbrug på 0,2 mio. kr.

ØKONOMIUDVALGETAktivitetssområde: **ADMINISTRATION****DRIFTSVIRKSOMHED****ØVRIGE BEMÆRKNINGER****Arbejdsmarkedsprojekter (0-løsninger)**

Lyngby-Taarbæk Kommune har i 2013 modtaget statstilskud til en række arbejdsmarkedsprojekter som gennemføres primært af Center for Arbejdsmarked.

I projekt "Brug for alle" sker det dog i et samarbejde med Center for Sundhed og Kultur samt Center for Social Indsats.

Der er alene tale om en bruttoficering af beløbene.

Tættere kontakt til langtidsledige	261
Tættere kontakt til langtidsledige - statstilskud	-261
Brug for alle	267
Brug for alle - statstilskud	-267
Særlige indsatser	84
Særlige indsatser - statstilskud	-84
Rehabiliteringsteam	254
Rehabiliteringsteam - statstilskud	-254
Lokale Beskæftigelses Råd (LBR)	588
Lokale Beskæftigelses Råd (LBR) - statstilskud	-588

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Effektivisering	566					
Pulje til seniorordninger	233					
Tilskud til fleksjob	96					
Barselspulje	840					
Trepartsinitiativer	351					
Jubilæumsgratialeer	320					
Lønpulje til særlige formål	658					
Øvrige puljer	454					
Besparelse på konsulenter	213	-500				
Tværgående reduktioner B13-16	-325					
Plananalyser og helhedsplaner	2.255					
Analyse effektiv anv. af arealer	1.715					
Ekstra praktikpladser	3.390					
I alt	10.766	-500	0	0	0	0

+ = Merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Besparelse på konsulenter

I budget 2013-16 er det besluttet, at udgifterne til ekstern konsulentbistand skal reduceres.

Der er således indarbejdet et sparekrav på i alt 1,5 mio. kr. som skal hentes ved en pålæggelse af en straf-afgift ved anvendelse af eksterne konsulenter. Strafafgiften udmøntes som en budgetreduktion på de konti der har bogførte udgifter til eksterne konsulenter.

Følgende budgetreduktioner er udført efter henholdsvis 1., 2. og 3. kvartal 2013.

1.000 kr.	Samlet sum forbrugt på ekstern konsulentbistand	Samlet budgetreduktion
1. kvartal - drift	1.687	337
1. kvartal - anlæg	843	84
2. kvartal - drift	2.924	585
2. kvartal - anlæg	1.282	128
3. kvartal - drift	2.060	412
3. kvartal - anlæg	1.710	171
I alt	10.506	1.717

Efter 3. kvartal 2013 er der således indhentet strafafgifter på konsulentforbrug på i alt 1,7 mio. kr. Sparemålet var 1,5 mio. kr. Det er en overopfyldelse af sparemålet på 0,2 mio. kr. Det vurderes, at der samlet kan indhentes 2,0 mio. kr. i strafafgift for 2013, hvilket bevirker en forventet overopfyldelse af sparemålet på 0,5 mio. kr.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Ekstra praktikpladser**

Afregningen med Region Hovedstaden i forbindelse med 50/50 aftalen er ca. 0,5 mio. kr. mindre end budgetteret. Samtidig er lønudgiften til praktikpladser mindre end først antaget, idet praktikpladsaftalen for 2013 er stærkt reduceret i forhold til præmiebonus-ordningen som er under afvikling. Endelig har der i 2013 ikke været krav om ansættelse af 15 ekstra elever ud over det normale elevoptag. Lønudgiften er således betragteligt lavere end budgetteret. Det vurderes, at der vil skulle overføres 3,0 mio. kr. i forbindelse med regnskabsafslutningen 2013.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Ubestemte formål	770					
Fælles formål	54.640					
Beboelsesejendomme	-16.748					
Erhvervsejendomme	5.606					
Andre faste ejendomme	34.750					
Sanering og byfornyelse	1.554					
Ejendomsdrift - kommunale bygninger	57.424					
Administrationsbyggn. og Intern Service	25.455					
Ungdomsboliger, Rævehøjparken		510				
Ungdomsskolen, kabeltyveri	0	137				
Indtægter Lyngby Svømmehal	-2.063	250				
Idrætsanlæg, forpagtningsafgift	-330	330	160	160	160	160
Stillads ved Ungdomsskolen		860				
Konkurrenceudsættelse af kantinen	4.184					
Huslejeindtægt - kommunal ejendom		-152	-78	-80	-83	-85
I alt	163.451	1.935	82	80	77	75

+ = merudgift/mindreindtægt
- = mindreudgift/merindtægt

Ungdomsboliger, Rævehøjparken – ekstraordinært lejetab i 2013

Der har i 2013 været et ekstraordinært lejetab som følge af vanskeligheder med at udleje ungdomsboligerne i Rævehøjparken, idet huslejens størrelse har overstegit hvad boligansøgerne har mulighed for at betale. En ungdomsbolig i Rævehøjparken koster godt 4.600 kr. pr. måned + a/conto varmebidrag, svarende til en årlig husleje inkl. varmebidrag på godt 60.000 kr. I forbindelse med genudlejningen foretages udskiftning af køkkenet + evt. reovering af badeværelset. En køkkenudskiftning medfører en huslejeforhøjelse på godt 500 kr. pr. måned.

De ledige boliger skal fremadrettet anvendes iht. kommunens aftale med DTU om boliger til studerende og forskere, hvor kommunen stiller 30 boliger til rådighed. Da aftalen med DTU forudsættes at være omkostningsneutral for kommunen, vil lejetabet ophøre efter indgåelse af en fremlejeaftale med DTU.

Ungdomsskolen – kabeltyveri

Der har været en merudgift på Ungdomsskolen på 0,137 mio. kr. på grund af kabeltyveri på skolen. Tyveriet fandt sted mellem jul og nytår 2012, men der har været en del merudgifter i forhold til reetablering af kabellægningen i 2013. Merudgiften kan ikke umiddelbart dækkes af den øvrige drift i distriktet eller Ejendomsdrift som helhed, uden at dette enten vil få betydning for serviceniveauet i distriktet eller muligheden for at Ejendomsdrift som helhed kan hente besparelsen på 4,1 mio. kr. hjem i 2013. Merudgiften på 0,137 mio. kr. indarbejdes i forbindelse med 3. årsregnskab.

Indtægter Lyngby Svømmehal

Der forventes en mindreindtægt på 0,250 mio. kr. som følge af reovering af svømmehallen. Reoveringen har betydet, at der i 6 uger har været gratis entre. Forsinkelser i forhold til reoveringen har medført en længere periode uden indtægter end oprindeligt planlagt. Den manglende indtægt indarbejdes i 3. årsregnskab.

Kommunale ejendomme, Idrætsanlæg – forpagtningsafgift

Der forventes en samlet mindreindtægt på 0,330 mio. kr. i 2013 i forpagtningsafgift på driften af cafeen i Virumhallen og Lyngby stadion. I overslagsårene 2014-17 forventes en samlet mindreindtægt på 0,160 mio. kr. Mindreindtægten i 2013 kan dels henføres til, at det ikke har været muligt at få en forpagter til Virumhallen. Dels at det kun har været muligt at få en forpagter til Lyngby stadion fra juni måned 2013 med en reduceret forpagtningsafgift på grund af ombygningerne på Lyngby stadion. For 2014 og frem er forventningen, at det kun er muligt at oppebære halvdelen af forpagtningsafgiften på henholdsvis Virumhallen og Lyngby stadion. Tendensen med en øget kommunal medfinansiering af cafedriften på idrætsanlæggende ses også i de øvrige kommuner.

Stillads ved Ungdomsskolen

Der forventes en merudgift til stillads over brandtomten på Ungdomsskolen på 0,860 mio. kr. årligt. Merudgiften er indarbejdet i 3. anslået regnskab i 2013.

Huslejeindtægt kommunal ejendom

Ny huslejeindtægt fra en ejendom på Strandvejen 607 vedrørende Skovbo Skovbørnehave.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Konkurrenceudsættelse af kantinen**

I forbindelse med budgetaftalen for 2012-15 blev der lagt en besparelse på Intern Service og Kantiner på 1,1 mio. kr. (konkurrenceudsættelse). Den beregnede besparelse var baseret på, at både kantinen og omstillingen skulle konkurrenceudsættes. Den samlede besparelse på kantinen og omstillingen er lagt på Intern Service.

Konkurrenceudsættelsen af kantinerne er endnu ikke gennemført, hvorfor den manglende besparelse i 2013 finansieres delvis af et overført mindreforbrug på kantinerne på 0,8 mio. kr. Der fremlægges særskilt sag om udsættelsen og om finansieringen i 2014 og 2015 af den manglende besparelse på 0,8 mio. kr. årligt.

Orientering om tidsforskydning af større vedligeholdelsesarbejder fra 2013 til 2014.

Som følge af myndighedsbehandling af 4 større arbejder på udlejningsejendomme, forventes det at disse arbejder må tidsforskydes til 2014. Det drejer sig om følgende arbejder:

Dyrehavegård, tagudskiftning.

Kastanievej 4 A-D, udskiftning af altaner og karnapper.

Rønne Alle 2-19, etablering af miljøgård.

Åstræde 1 m.fl., etablering af miljøgård.

De samlede udgifter til de nævnte 4 arbejder forventes at udgøre godt 5,3 mio. kr., der således først forventes afholdt i 2014. I forbindelse med regnskabsafleggelsen for 2013 vil blive ansøgt om en overførsel af bevillingerne til 2014.

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	Korr. Budget 2013	Afvigelse ift. korr. Budget 2013 og BF2014-17				
		2013	2014	2015	2016	2017
Dagpenge forsikrede ledige	76.044					
Beskæftigelsesindsats forsikrede ledige	8.519					
Løn til forsikrede ledige ansat i løntilskud i Lyngby-Taarbæk Kommune	802	-800				
Servicejob	-32					
Seniorjob	3.371					
Uddannelsesordning ledige opbrugt dagpengereget	4.200	1.400				
Erhvervsgrunduddannelse	1.015	-200				
Kontanthjælp til udlændinge omfattet af integrationsprogrammet	3.499	-750				
Passiv kontanthjælp	39.177					
Aktiv kontanthjælp	37.090					
Revalidering	3.651	-400	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
Beskæftigelsesordninger	3.064					
Sygedagpenge	47.707	-1.200	1.000	2.000	1.500	1.500
Fleksjob & ledighedsydelse	33.492	2.400				
Integrationsprogram og intro.forløb	3.033					
Driftsudgifter til aktivering	22.418	2.000				
Ressourceforløbsydelse	1.900	-600				
I alt	288.950	1.850	0	1.000	500	500

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Løn til forsikrede ledige ansat i Lyngby-Taarbæk

Udgifter til arbejdsgiveromkostninger og feriepenge ifm. løntilskud er lavere end budgetlagt som følge af faldet i antallet af forsikrede ledige ansat i løntilskud i Lyngby-Taarbæk Kommune.

Der skønnes et mindreforbrug på 0,8 mio. kr., hvilket dels skyldes refusion fra andre kommuner vedr. 2012, som er kommet ind i 2013, og dels den førnævnte faldende aktivitet.

Uddannelsesordning til ledige, der har opbrugt dagpengeregetten

Der skønnes et merforbrug på 1,4 mio. kr. Merforbruget skyldes en forventning om et højere antal helårspersoner end budgetlagt. Der er budgetlagt med 31 helårspersoner, men der skønnes nu 47 helårspersoner.

Skønnet er behæftet med usikkerhed, da det er en ny ydelse, hvorfor der ikke kan sammenlignes med tidligere år og det er usikkert hvordan til- og afgang til ydelsen er.

Erhvervsgrunduddannelse

Som følge af indkomne refusionsindtægter vedr. 2012 skønnes et mindreforbrug på 0,2 mio. kr.

Kontanthjælp til udlændinge omfattet af integrationsprogrammet

Der skønnes at være et mindreforbrug på kontanthjælp til udlændinge omfattet af integrationsprogrammet, da antallet ikke er steget ligeså meget som skønnet ved 1. anslået regnskab. Der skønnet et mindreforbrug på 0,75 mio. kr.

Revalidering

Der skønnes et mindreforbrug på 0,4 mio. kr. på revalidering i 2013 og 1,0 mio. kr. i 2014-17. Mindreforbruget skyldes, at antallet af revalideringer ikke er steget så meget som forventet ved 2. anslået regnskab i lyset af revalideringsstrategien. At antallet af revalideringer er lavere skyldes blandt andet, at der så vidt muligt gøres brug af SU. Endvidere har førtidspensions- og fleksjobreformen medført nye muligheder udover revalidering.

Sygedagpenge

På forsørgelsesydelsen skønnes et mindreforbrug på 2,7 mio. kr. En del af dette skal dog finansiere et skønnet merforbrug på regresindtægter på 1,5 mio. kr., som følge af færre indtægter end forventet. Det vil sige, at der samlet set skønnes et mindreforbrug på 1,2 mio. kr.

Mindreforbruget på forsørgelsesydelsen skal ses i sammenhæng med merforbruget på driftsudgifterne til aktivering, da investeringen af forløb til stress- og depressionsramte, har været med til at nedbringe udgifterne til forsørgelse.

I budgetaftalen 2013-16 er der indlagt en forventet merindtægt fra "modregning af sygedagpenge fra forsikringsselskaber (regres)" på 1 mio. kr. i 2013, 1,5 mio. kr. i 2014 og 2015, stigende til 2 mio. kr. fra og med 2016. Forvaltningen har entereret med en ekstern leverandør til gennemgang af regressager tre år tilbage med henblik på at undersøge, om der kan skaffes flere regresindtægter. Status er imidlertid, at indtægtskravet ikke kan opnås.

I 2013 dækkes det manglende beløb – som anført ovenfor - af mindreudgiften på forsørgelsesydelsen. I overslagsårene skønnes indtægtsniveauet for regres at falde yderligere. Den manglende indtægt i 2014 og 2016-17 vil delvis kunne finansieres af sparede udgifter til forsørgelsesudgifter, hvorimod der for 2015 ikke er den samme finansieringsmulighed, da der er 53 sygedagpengeuger i 2015.

I alt er der således i 3. anslået regnskab 2013 indarbejdet følgende merudgifter: 1,0 mio. kr. i 2014, 2,0 mio. kr. i 2015 og 1,5 mio. kr. i 2016 og 2017.

Fleksjob og ledighedsydelse

Der skønnes pt. et merforbrug på 2,4 mio. kr. 0,9 mio. kr. som skyldes en højere udgift til ledighedsydelse og 1,5 mio. kr. skyldes højere udgifter til fleksjob end skønnet ved 2. anslået regnskab. De højere udgifter til fleksjob skyldes blandt andet regninger fra Gentofte Kommune vedrørende tidligere år, og at andelen af 2/3 fleksjob er blevet større og dermed er gennemsnitsprisen steget.

Merforbruget skal ses i sammenhæng med mindreforbruget på førtidspensionsområdet.

Driftsudgifterne til aktivering

Der skønnes et merforbrug på 2,0 mio. kr. på driftsudgifterne til aktivering. Merforbruget skyldes dels en højere aktivitet på kontanthjælpsområdet, som har medført højere udgifter til aktivering og dels en ændret sammensætning af sygedagpengemodtagere, hvilket har medført flere dyrere forløb til stress- og depressionshåndtering. Denne merudgift modsvares af den førnævnte besparelse på forsørgelsesydelsen.

Ved 1. anslået regnskab blev skønnet et mindreforbrug på 3,0 mio. kr. hvoraf 1 mio. kr. skyldtes en lovændring af refusionsreglerne. Mindreforbruget på 2,0 mio. kr. blev vurderet i lyset af regnskabsresultatet som viste et samlet mindreforbrug på 5,8 mio. kr. Der blev afsat 2,8 mio. kr. til det forventede stigende antal af kontanthjælpsmodtagere og en ekstra indsats for de forsikrede ledige.

Det har dog vist sig, at det afsatte beløb ikke tilstrækkeligt dækker aktivitetsstigningen på kontanthjælpsområdet. Hvis borgeren ikke sendes en aktivitet kan det medføre yderligere stigninger i udgifterne til forsørgelse. Aktivitetsstigning skal blandt andet ses i lyset af den afkortede dagpengeperiode.

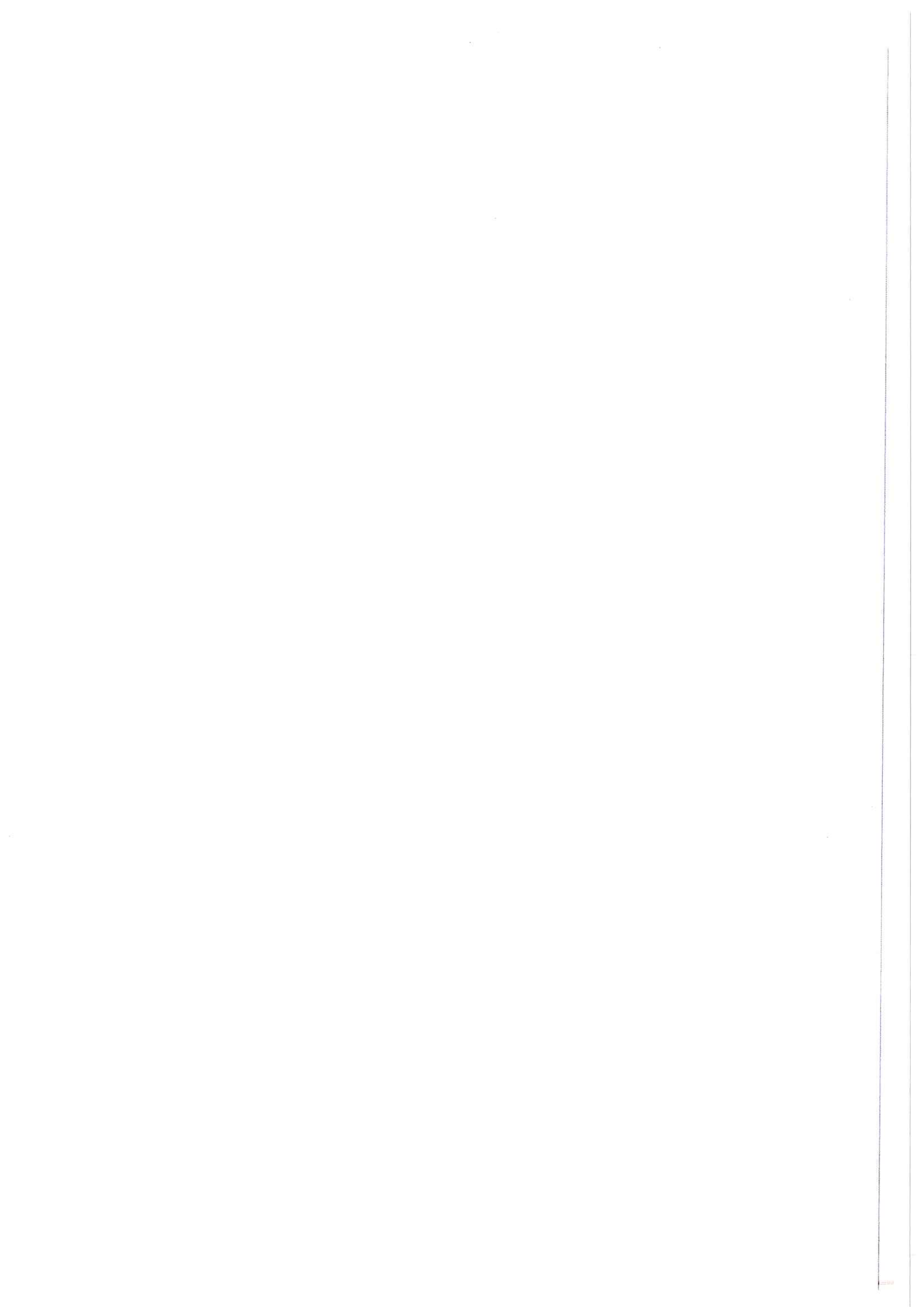
Ressourceforløbsydelse

Der skønnes et mindreforbrug på udgiften til ressourceforløbsydelse og udgifter til aktivering af personer i ressourceforløb på 0,75 mio. kr. Der er budgetlagt med 16 helårspersoner. I prognosen er antallet af helårspersoner nedjusteret fra 16 helårspersoner til 10 helårspersoner, svarende til en besparelse på 0,6 mio. kr. til forsøgelse og 0,15 mio. kr. til udgifter til aktivering.

ØVRIGE BEMÆRKNINGER**Dagpenge til forsikrede ledige**

Lyngby-Taarbæk Kommune medfinansierer a-dagpenge fra 5. ledighedsuge. Dvs. at ikke alle ledige dagpengemodtagere er en del af medfinansieringen på a-dagpenge. Et fald i ledigheden for korttids ledige vil derfor først slå forsinket igennem på udgifterne.

Medfinansiering er desuden afhængig af, at a-kasserne indberetter, hvor mange a-dagpengemodtagere de enkelte kommuner skal medfinansiere. Hos nogle a-kasser er der problemer med indberetningen herunder om de er korrekte. Der er derfor usikkerhed om, hvorvidt der vil komme justeringer af medfinansieringen de næste måneder.



ANLÆG SVIRKSOMHED

INVESTERINGSOVERSIGT MED BEMÆRKNINGER

Investeringsoversigten viser rådighedsbeløbene fordelt på aktivitetsområder

SAMMENDRAG AF ANLÆGSVIRKSOMHED

1.000 kr. netto

Anlæg	Opr. budget 2013	Ovf. i 3.AR11 2012/13	Overførsler 2012/13	1.ans. regnsk.	2. ans regnsk.	KMB-be slutn.	Tekn. omplac	Tillægsbevilling 2013	Korr. budget 2013	3. ans. regnskab 2013	Afvigelse
BØRNE- OG UNGDOMSUDV.....											
Skoler.....	11.925	10.000	1.940			740	-30	12.650	24.575	15.575	-9.000
Dagtilbud.....	2.030		430				-17	413	2.443	2.443	0
KULTUR- OG FRITIDSUDV.....											
Idræt.....	50.925	4.500	8.377			18.513	-146	31.244	82.169	62.669	-19.500
Kultur.....		1.632	179				0	1.811	1.811	1.811	0
SOCIAL- OG SUNDHEDSUDV.....											
Træning og omsorg.....	25.586	1.000	5.518		1.114	-229	-6	7.397	32.983	31.983	-1.000
Handicappede.....	48.639	13.200	-9.417		2.126		-25	5.884	54.523	61.760	7.237
Sundhed.....							0	0			0
TEKNIK- OG MILJØUDV.....											
Grønne områder og kirkegårde.....			515		100	100	0	715	715	581	-134
Trafikanlæg mv.	22.836	2.725	6.886	206	-2.322	8.912	-94	16.313	39.149	28.394	-10.755
Miljø og natur.....		531	91			-119	28	531	531	331	-200
ØKONOMIUDV.....											
Administration.....	7.153	5.500	3.021	-206			-63	8.252	15.405	11.905	-3.500
Puljebeløb.....	3.045		835			-3.045	0	-2.210	835	835	0
Kommunale ejendomme.....	734		1.060			186	0	1.246	1.980	1.421	-559
Nettoanlægsområder i alt.....	172.873	39.088	19.435	0	1.018	25.058	-354	84.245	257.118	219.707	-37.411
Ejendomssalg.....	-55.986		-15.572	13.000	-385	34.500	0	31.543	-24.443	-23.863	580

INVESTERINGSOVERSIGT 2013

Beløb i 1.000 kr.

= "Borgernære serviceområder" i h.t. afgrænsningen fra Kvalitetsfonden		Opr. budget 2013	Korr. budget pr. 30.09.13 (rådhedsbeløb)	Nye tidsforskydninger til 2014	Øvrige ændringer i denne budgetopfølgning	Forventes afholdt i 2013
Konto	Tekst					
ANLÆGSUDGIFTER						
Aktivitetsområde: SKOLER						
03 22 FOLKESKOLEN M.M.						
01 Folkeskoler						
Lån	Engelsborgskolen. Montering forsatsrammer, Klimapulje	0	390	0	0	390
	IT folkesk. Forsøg digitale læringsmidl.	0	494	0	0	494
Lån	Trongårdsskolen. Isolering loft, Klimapulje	0	100	0	0	100
Lån	Trongårdsskolen. Udskiftn. vinduer, Klimapulje	0	1.000	0	0	1.000
Lån	Trongårdsskolen. Varmtvands-beholder, Klimapulje	0	100	0	0	100
Lån	Taarbæk Skole. Montering forsatsrammer, Klimapulje	0	250	0	0	250
Lån	Virum Skole. Klimainv. Solcelleanlæg	0	403	0	0	403
Lån	Virum Skole. LED-belysning, Klimapulje	0	1.000	0	0	1.000
	Lindegårdsskolen. Udbygning/indskoling	8.425	9.438	-9.000	0	438
	IT i folkeskolen	3.500	11.400	0	0	11.400
SKOLER I ALT		11.925	24.575	-9.000	0	15.575
Aktivitetsområde: BØRN						
05 25 DAGTILBUD TIL BØRN OG UNGE						
14 Integrerede daginstitutioner						
	Fleksible institutioner. Ombygning	2.030	0	0	0	0
	Taarbæk Børnehus. Samling på Taarbæk Strandvej 84	0	2.377	0	0	2.377
05 28 TILBUD BØRN OG UNGE SÆRL. BEHOV						
20 Plejefamilier og opholdssteder mv.						
	Forebyggelsescentret. Flytn. og saml.	0	66	0	0	66
BØRN I ALT		2.030	2.443	0	0	2.443
Aktivitetsområde: IDRÆT						
03 22 FOLKESKOLEN M.M.						
18 Idrætsfaciliteter for børn og unge						
	Lundtoftehallen. Ventilation	0	68	0	0	68
	Lyngby Idrætsby	0	391	0	0	391
	Lyngby Idrætsby. Breddeidrætsfaciliteter	10.194	16.879	-13.000	0	3.879
	Lyngby Idrætsby. Svømmehal	2.000	3.497	0	0	3.497
	Lyngbyhallen	4.669	4.669	-4.500	0	169
	Lyngby Idrætsby. Nedrivning og leje af pavilloner	812	400	0	0	400
	Tilskud til kunststofbane i Lundtofte	500	1.328	0	0	1.328
	Donation. Kunststofbane i Lundtofte	0	-958	0	0	-958
	Lyngby Idrætsby. Opvisnings-/superligastadion	20.850	34.729	0	0	34.729
Lån	Lyngby Stadion. Ventilationsanlæg, Klimapulje	0	282	0	0	282
	Lyngby Stadion. Renov. forhus mv.	0	1.326	0	0	1.326

INVESTERINGSOVERSIGT 2013

Beløb i 1.000 kr.

= "Borgernære serviceområder" i h.t. afgrænsningen fra Kvalitetsfonden		Opr. budget 2013	Korr. budget pr. 30.09.13 (rådgighedsbeløb)	Nye tidsforskydninger til 2014	Øvrige ændringer i denne budgetopfølgning	Forventes afholdt i 2013
Konto	Tekst					
Lån	Lyngby Svømmehal, Termoruder, Klimapulje	0	205	0	0	205
	Lyngby Idrætsby, Institutioner	4.400	4.400	-2.000	0	2.400
	Lyngby Idrætsby, Retablering af atletikfaciliteter	7.500	14.952	0	0	14.952
	IDRÆT I ALT	50.925	82.169	-19.500	0	62.669
	Aktivitetsområde: KULTUR					
03 35	KULTUREL VIRKSOMHED					
64	Andre kulturelle opgaver					
	Templet. Renoveringsopgaver	0	54	0	0	54
	Templet. Retabl. af bar og mobilscene	0	124	0	0	124
	Udvikling af kulturelle faciliteter	0	1.632	0	0	1.632
	KULTUR I ALT	0	1.811	0	0	1.811
	Aktivitetsområde: TRÆNING OG OMSORG					
00 25	FASTE EJENDOMME					
18	Driftssikring af boligbyggeri					
	Baunehøj, 118 boliger, Serviceareal.	0	-643	0		-643
	Baunehøj, Statstilskud, Serviceareal.	0	-2.200	0	0	-2.200
	Bredebo, Kommunal andel af anlæg af 96 nye boliger, Serviceareal	15.225	20.974	0	0	20.974
	Solgården III, Nyt aktivitetscenter	0	1.762	0	0	1.762
	Solgården III, Øvr. adm. arealer	0	909	0	0	909
	Solgården III, Komm. andel af anlæg af 30 nye boliger, Serviceareal	4.382	4.063	0	0	4.063
	Solgården III, Statstilskud til anlæg af 30 nye boliger, Serviceareal	-1.103	0	0	0	0
	Omsorgsboliger, Helhedsplan	2.000	1.998	-1.000	0	998
05 32	TILBUD ÆLDRE OG HANDICAPPEDE					
34	Plejhjem og beskyttede boliger					
	Bredebo, Montering.	4.575	4.617	0	0	4.617
	Solgården, Montering.	507	1.448	0	0	1.448
05 38	TILBUD TIL VOKSNE MED SÆR. BEHOV					
52	Botilbud til midlertidige ophold					
	Møllebo, Midlertidige botilbud og genoptræning	0	54	0	0	54
	TRÆNING OM OMSORG I ALT	25.586	32.983	-1.000	0	31.983
	Aktivitetsområde: HANDICAPPEDE					
05 38	TILBUD TIL VOKSNE MED SÆRLIGE BEHOV					
50	Botilbud til længerevarende ophold					
Lån	Slotsvænget, Etablering af 32 boliger	16.914	18.845	0	-1.476	17.369
	Slotsvænget, Øvrige administrationsarealer	4.085	3.578	0	0	3.578
	Slotsvænget, Statstilskud	-1.309	0	0	0	0
	Slotsvænget, Montering	3.482	3.468	0	0	3.468
	Slotsvænget, Servicearealer	0	15		669	684
	Strandberg, Serviceareal	0	1.161	0	1.299	2.460
Lån	Strandberg, Indretning af boliger	4.313	1.052	0	-64	988
	Strandberg, Statstilskud	-817	0	0	0	0

INVESTERINGSOVERSIGT 2013

Beløb i 1.000 kr.

= "Borgernære serviceområder" i h.t. afgrænsningen fra Kvalitetsfonden		Opr. budget 2013	Korr. budget pr. 30.09.13 (rådighedsbeløb)	Nye tidsforskydninger til 2014	Øvrige ændringer i denne budgetopfølgning	Forventes afholdt i 2013
Konto	Tekst					
	Strandberg, Monteringsudgifter	2.107	2.106	0	0	2.106
	52 Botilbud til midlertidigt ophold (§ 107)			0	0	
	Caroline Amalievej 118-124. Ombygning til almene boliger	19.864	24.296	0	6.809	31.105
Lån	HANDICAPPEDE I ALT	48.639	54.523	0	7.237	61.760
	Aktivitetsområde: SUNDHED					
04 62	SUNDHEDSUDGIFTER MV. vedligeholdelsestræning					
	Sundhedshus, Buddingevej 50	0	0	0	0	0
	SUNDHED I ALT	0	0	0	0	0
	Aktivitetsområde: GRØNNE OMRÅDER OG KIRKEGÅRDE					
00 28	FRITIDSOMRÅDER					
20	Grønne områder og naturpladser					
	Etablering af sundhedsstier og -pladser	0	134	-134	0	0
	Etablering af sti og cykeludfordringsbane ved Garderhøj fort	0	200	0	0	200
	Bellevue Strandpark - Helhedsplan	0	100	0	0	100
00 35	KIRKEGÅRDE					
40	Kirkegårde					
	Renovering af kirkegårde 2010-13	0	122	0	0	122
02 35	HAVNE					
41	Lystbådehavne mv.					
	Lyngby Sø. Bredskring	0	59	0	0	59
	Taarbæk Havn - Istandsættelse 2013 og frem	0	100	0	0	100
	GRØNNE OMRÅDER OG KIRKEGÅRDE I ALT	0	715	-134	0	581
	Aktivitetsområde: TRAFIKANLÆG MV.					
00 25	FASTE EJENDOMME					
13	Andre faste ejendomme					
	Etablering af pavillon på Lyngby Torv	0	2.500	-2.000	0	500
02 28	KOMMUNALE VEJE					
22	Vejanlæg					
	Trafik og infrastruktur i bymidten. P-henvisning. Rådighedsbeløb 2010	2.030	1.000	0	0	1.000
	Iværksættelse af betalt parkering i Kgs. Lyngby	0	427	0	0	427
	Dialogprojekt - byvision langs Ring 3. LTKs andel af projektleder (Ringby-letbane-samarbejdet)	51	139	0	0	139
	Udarbejdelse af helhedsplan for Kanalvejsgrunden	0	492	0	0	492
	Lyngby Torv. Nyindretning, etape 1		47	0	0	47
	Renovering af broer:					
	- Renovering af broer - tidligere år	0	1.188	0	0	1.188
	- Renovering af broer (kommunale bygværker). Rådighedsbeløb	5.633	8.000	0	0	8.000

INVESTERINGSOVERSIGT 2013

Beløb i 1.000 kr.

= "Borgernære serviceområder" i h.t. afgrænsningen fra Kvalitetsfonden		Opr. budget 2013	Korr. budget pr. 30.09.13 (rådighedsbeløb)	Nye tidsforskydninger til 2014	Øvrige ændringer i denne budgetopfølgning	Forventes afholdt i 2013
Konto	Tekst					
	Slidlag mv:					
	- Slidlag, Retablering af veje. Rådighedsbeløb.	10.027	7.877	0	0	7.877
	- Slidlag på kommunale veje - tidl. år	0	1.267	0	0	1.267
	Støj:					
	- Støjhandlingsplan - facadeisolering	0	1.000	-900	0	100
	- Støjhandlingsplan - støjskærme/støjvolde	0	6.855	-5.855	0	1.000
	- Indsats mod støj, Støjhandlingsplan (herunder støjhandlingsplan i samarbejde med staten)	2.994	0	0	0	0
	- Støjkortlægning 2013 (tidl. år)	0	126	0	0	126
	Cykelstier:					
	- Etablering af cykelstier Hovedgaden syd ml. Jernbanepladsen/Jægersborgvej	101	832	0	0	832
	- Anlæg af supercykelstier	2.000	2.000	-2.000	0	0
	- Bedre cykelforhold på Lyngby Hovedgade ml. Nørgårdsvej/Jernbanevej		2.304	0	0	2.304
	Skoleveje:					
	- Trafikdæmpende foranstaltninger - Ørholmvej og Gyrithe Lemches Vej		324	0	0	324
	- Sikring af skoleveje, Forbedring af diverse vejkryds mv.	0	556	0	0	556
	- Sikring af skoleveje, Rådighedsbeløb	0	2.017	0	0	2.017
	- Skoleveje, Skiltning mv. ved inst.	0	146	0	0	146
	- Uheldsbekæmpelse, Konsulent og kampagner	0	52	0	0	52
	TRAFIKANLÆG MV. I ALT	22.836	39.149	-10.755	0	28.394
	Aktivitetsområde: MILJØ OG NATUR					
00 52	ØVRIGE MILJØFORANSTALTNINGER					
89	Øvrig planlægning, undersøgelser, tilsyn mv.					
	Uddybning af Fæstningskanalen	0	531	-200	0	331
	MILJØ OG NATUR I ALT	0	531	-200	0	331
	Aktivitetsområde: ADMINISTRATION					
06 45	ADMINISTRATIV ORGANISATION					
50	Administrationsbygninger					
	Samling rådhusfunktioner (nyt rådhus) Rådhuset.	2.336	5.689	-1.732	0	3.956
	Etablering af niveaufri adgang Rådhuset, Borgerservicefaciliteter	0	186	0	0	186
	Renovering af eksisterende rådhus	800	800	-800	0	0
51	Sekretariat og forvaltninger					
	IT-aktiviteter i 2013 (tidl. år)	0	1.292	0	0	1.292
	Etablering af fibernet (WAN)	4.017	6.471	0	0	6.471
	ADMINISTRATION I ALT	7.153	15.405	-3.500	0	11.905

INVESTERINGSOVERSIGT 2013

Beløb i 1.000 kr.

= "Borgernære serviceområder" i h.t. afgrænsningen fra Kvalitetsfonden		Opr. budget 2013	Korr. budget pr. 30.09.13 (rådgighedsbeløb)	Nye tidsforskydninger til 2014	Øvrige ændringer i denne budgetopfølgning	Forventes afholdt i 2013
Konto	Tekst					
Aktivitetssområde: PULJEBELØB (TIL SÆRLIGE FORMÅL)						
00 25 FASTE EJENDOMME						
10 Fælles formål						
Lån	Grøn klimainvesteringspulje	3.045	0	0	0	0
	Velfærdsteknologi - Social- og Sundhedsområdet	0	835	0	0	835
PULJEBELØB (TIL SÆRLIGE FORMÅL) I ALT		3.045	835	0	0	835
Aktivitetssområde: KOMMUNALE EJENDOMME M.M.						
00 25 FASTE EJENDOMME						
13 Andre faste ejendomme						
	Buddingevej 50. Rådgivn., udvikling	734	717	0	-717	0
	Buddingevej 50. Økonomianalyse	0	582	0	-582	0
	Mageskifte af Lyngby Hovedg. 12 m. Pritzels fabrik (Lyngby Hovedg. 10)	0	495	0	0	495
	Trongårdsvej 18	0	0	0	740	740
15 Byfornyelse						
	Byfornyelse Plovvej og Bauneporten	0	186	0	0	186
KOMMUNALE EJENDOMME M.M. I ALT		734	1.980	0	-559	1.420
I alt anlægsudgifter (netto)		172.873	257.118	-44.089	6.678	219.707
Heraf "borgernære serviceområder"		67.586	103.711	-29.500	0	74.211
For at få det fulde tilskud fra Kvalitetsfonden skal LTK afholde udgifter til de borgernære serviceområder på i alt		38.362	38.362			38.362

INVESTERINGSOVERSIGT 2013

Beløb i 1.000 kr.

= "Borgernære serviceområder" i h.t. afgrænsningen fra Kvalitetsfonden		Opr. budget 2013	Korr. budget pr. 30.09.13 (rådighedsbeløb)	Nye tidsforskydninger til 2014	Øvrige ændringer i denne budgetopfølgning	Forventes afholdt i 2013
Konto	Tekst					
EJENDOMSSALG						
Aktivitetsområde: EJENDOMME - EJENDOMSSALG						
00 22	05 Ubestemte formål					
	Frikøb af tilbagekøbsdeklarationer	0	-385	0	-100	-485
00 25	FASTE EJENDOMME					
	11 Beboelse					
	Salg af ejendom	0	-1.500	0	0	-1.500
	12 Erhvervsjendomme					
	Salg af Lyngby Hovedgade 1 C-L	0	-31	0	31	0
	13 Andre faste ejendomme					
	Salg af diverse ejendomme	0	1.000	0	-414	586
	Salg Lindegården Peter Lunds Vej	0	0	0	0	0
	Salg af grunde, hvor Strandberg ligger nu	-13.000	0	0	500	500
	Salg Nordstrandsv. 101, Nykøbing Sj.	U 0	17	0	154	171
	Salg Nordstrandsv. 101, Nykøbing Sj.	I 0	-526	680	-154	0
	Salg af Gyrithe Lemches Vej 20	0	-15	0	15	0
	Salg af arealer ifm. etablering af Idrætsbyen	-38.500	0	0	0	0
	Salg af Kanalvejsgrunden	0	-18	0	18	-18
	Salg af areal på Firskovvej 40-44	0	0	0	0	0
	Salg af ejendom	0	-3.500	0	0	-3.500
	Salg af areal på Maglebjergvej	0	0	0	-150	-150
05 32	PLEJE OG OMSORG FOR ÆLDRE					
	34 Plejehjem og beskyttede boliger					
	Borrebakken. Salg af bygninger	0	-15.000	0	0	-15.000
	Solgården III. Salg af boliger	-4.486	-4.486	0	0	-4.486
I alt salgsindtægter		-55.986,0	-24.443	680	-100	-23.863

ANLÆGSVIRKSOMHEDEN**ANLÆGSVIRKSOMHEDEN****INVESTERINGSOVERSIGT 2013 MED BEMÆRKNINGER**

På baggrund af anlægsopfølgningen pr. 30.9.13 er der redegjort for forventet anlægsforbrug i 2013, herunder konklusioner omkring et samlet justeringsbehov (den totale anlægsramme) på -36,831 mio. kr. i 2013, hvoraf -43,409 mio. kr. angår tidsforskydninger til 2014.

Restbeløbet vedrørende øvrige korrektioner udgør netto 6,578 mio. kr. Heraf tilvejebringes 5,377 mio. kr. via byggelån, idet der er tale om reguleringer af lånefinansieret byggeri.

Som det fremgår af investeringsoversigten, forventes under den ordinære anlægssportefølje et nettoanlægsforbrug på 236,538 mio. kr. Dette anlægsforbrug fremkommer således:

Oprindeligt nettoanlægsbudget 2013 excl. ejendomssalg	172,873 mio. kr.
Forskydninger til 2013 i 3. anslået regnskab 2012, der ikke er	
Indarbejdet i Budget 2013-16	39,088 mio. kr.
Ordinære anlægsoverførsler fra 2012 til 2013 (excl. ejendomssalg)	19,435 mio. kr.
Anlægsoverførsel 2012 til 2013 fra drift	0,028 mio. kr.
Fremrykninger fra 2014 til 2013 grundet hævet anlægsloft (KMB 28.2.13)	18,708 mio. kr.
Lyngby Idrætsby, KMB 28.2.13	3,936 mio. kr.
Klimahandlingsplan - konvertering til driftsmidler, KMB 28.2.13	-0,119 mio. kr.
Kunststofgræsbane i Lundtofte - donation, KMB 19.3.13	-0,131 mio. kr.
Møllebo - afsluttet anlægsregnskab, KMB 30.5.13	-0,229 mio. kr.
Bellevue Strandpark - Helhedsplan, KMB 30.5.13	0,100 mio. kr.
Renovering af broer - Ny vedligeholdelsesplan 2013-17, KMB 27.6.13.	-1,845 mio. kr.
Lyngby Torv - afsluttet anlægsregnskab, KMB 27.6.13	0,049 mio. kr.
Demonstrationsprojekt - bygn.fornyelse Plovvej/Bauneporten, KMB 5.9.13	0,186 mio. kr.
Kunststofgræsbane i Lundtofte - ekstra donation m.m., KMB 26.9.13	0,004 mio. kr.
Skolernes IT-Infrastruktur - konvertering fra drift, ØK 19.9.13	4,400 mio. kr.
Konsulentbødeafregninger (status pr. 31.3.13)	-0,084 mio. kr.
Konsulentbødeafregninger (status pr. 30.6.13)	-0,128 mio. kr.
Konsulentbødeafregninger (status pr. 30.9.13)	-0,171 mio. kr.
Forskydninger ml. 2013 og 2014 pr. 30.6.13	0,791 mio. kr.
Øvrige ændringer i budgetopfølgning pr. 30.6.13	0,227 mio. kr.
Forskydninger ml. 2013 og 2014 m.m. i denne opfølgning	-44,089 mio. kr.
Øvrige ændringer i budgetopfølgning pr. 30.9.13	6,678 mio. kr.
Supplerende udvalgsbehandlet sag:	
Korrigeret investeringsoversigt <u>ekskl. ejendomssalg</u>	219,707 mio. kr.

ANLÆGSVIRKSOMHEDEN**Ordinær anlægsportefølje -afvigelser, herunder forskydninger fra 2013-2014**

Der foreslås flg. korrektioner grundet tidsplanændringer og øvrige forhold:

Område (mio. kr., 3 dec.)	2013	2014	I ALT
Skoler	-9,000	9,000	-
Idræt	-19,500	19,500	-
Træning og omsorg	-1,000	1,000	-
Handicappede	7,237		7,237
Grønne områder og kirkegårde	-0,134	0,134	-
Trafikanlæg mv.	-10,755	10,755	-
Miljø og natur	-0,200	0,200	-
Administration	-3,500	3,500	-
Kommunale ejendomme m.m.	-0,559		-0,559
I alt	-37,411	44,089	6,678

(+: Udgifter, -: Indtægter)

I halvårsregnskab 2013 var forventet yderligere tidsforskydninger på 22,555 mio. kr. Der er således tale om yderligere tidsforskydninger på 14,856 mio. kr., der primært kan henføres til Idrætsbyen.

Ejendomssalg - Afvigelser, herunder forskydninger fra 2013-2014

Område (mio. kr. - 3 dec.)	2013	2014	I ALT
Tilbagekøbsdeklarationer	-0,100		-0,100
Nordstrandsvej 101	0,680	-0,680	-
I alt	0,580	-0,680	-0,100

(+: Udgifter, -: Indtægter)

Totale anlægsramme - afvigelser, herunder forskydninger fra 2013-2014

Område (mio. kr. - 3 dec.)	Justering 2013	2014	I ALT
Total	-20,000	25,909	5,909

(+: Udgifter, -: Indtægter)

ANLÆGSVIRKSOMHEDEN

Bemærkninger vedr. tidsforskydninger – ordinær anlægsportefølje:

SKOLER

Der tidsforskydes 9,0 mio. kr. (af samlet 9,438 mio. kr. i B13) vedr. *udbygning/indskoling af Lindegårdsskolen* fra 2013 til 2014. Tidsplanen er skubbet grundet behovet for revurdering af den indholdsmæssige del af samling af hele indskoling. Det medfører projektændringer, foruden at eksisterende skolebygning skal indtænkes optimalt. De resterende 0,438 mio. kr. i 2013 skal imødegå projektets opstartsudgifter.

I 2. anslået regnskab 2013 var forventet en overførsel på ca. 8,0 mio. kr. Beløbet er nu revurderet til 9,0 mio. kr.

Forskydningen på de 9,0 mio. kr. i denne budgetopfølgning vil derfor medføre et justeret rådighedsbeløb i 2014 fra nuværende 10,757 mio. kr. (oprindeligt 20,6 mio. kr.) til 19,757 mio. kr. i stedet. Der påregnes indflytning i august 2015.

IDRÆT

Der tidsforskydes 13,0 mio. kr. vedr. *Lyngby Idrætsby – Breddeidrætsfaciliteter* samt 4,5 mio. kr. vedr. *renovering af Lyngbyhallen* fra 2013 til 2014

Derudover tidsforskydes 2,0 mio. kr. vedr. *Lyngby Idrætsby – Institutioner* fra 2013 til 2014. Årsagen til forsinkelserne skyldes bl.a. forudgående arealmæssige afklaringer. Tilbage vil der herefter stå et korrigeret budget på 2,4 mio. kr. i 2013. Samtidig vil rådighedsbeløbet i 2014 være ændret fra 14,557 mio. kr. (oprindeligt 24,4 mio. kr., hvorefter 9,843 mio. kr./13-priser som teknisk justering blev flyttet til 2015) til 16,557 mio. kr.

TRÆNING OG OMSORG

Der tidsforskydes 1,0 mio. kr. af rådighedsbeløb (i alt 2,0 mio. kr.) vedr. *Omsorgsboliger – helhedsplan* fra 2013 til 2014.

Projektet pågår med skitsekonkurrence, helhedsplanlægning og byggeprogram frem til udgangen af 2013. Derefter påbegyndes lokalplanarbejde og totalentreprisekonkurrence. Efterfølgende påbegyndes selve byggeopgaven. Ibrugtagning af de 40 nye omsorgsboliger på Buddingevej 50 (den tidligere statskole) påregnes ved årsskiftet 15/16.

Skema A påregnes klar januar 2014. Skema B forventes forelagt juni 2014, og skema C formodes at være på plads omkring marts 2016.

GRØNNE OMRÅDER OG KIRKEGÅRDE

Der når ikke i 2013 at komme aktiviteter på projekt *Etablering af sundhedsstier og -pladser*. Det anmodes, at det resterende rådighedsbeløb overføres til 2014.

TRAFIKANLÆG MV.

Projektet omkring *Anlæg af supercykelstier (etape 1)* skubbes til 2014. Hermed reduceres rådighedsbeløbet i 2013 til 0 kr. mod at 2,0 mio. kr. optages som rådighedsbeløb i investeringsplanen for 2014 i stedet. Årsagen til projektforsinkelsen skyldes, at det nuværende tilsagn om statslig medfinansiering er betinget af, at de øvrige projektkommuner tilsvarende opnår politisk accept af planer og økonomi. Denne proces skal gennemløbes, inden LTK kan påbegynde projektet, idet det lokalt er besluttet iværksat ud fra forudsætning om delvis ekstern finansiering.

ANLÆGSVIRKSOMHEDEN

Den 30. oktober 2013 mødes borgmestrene til underskrivning af samarbejdsaftaler om Cykelsuperstier. LTK deltager herefter i rutemøder med de øvrige kommuner den 5. november 2013.

Af anlægsbevillingen på 7,855 mio. kr. til Støjhandlingsplanens gennemførelse vurderes det ikke at være muligt at afvikle samtlige aktiviteter inden årets afslutning. Dette bl.a. fordi der fortsat afventes endeligt udfald omkring statslig medfinansiering, myndighedsbehandlinger, jordbundsundersøgelser og evt. oprensning (hvis jorden ikke er ren nok). Af samme grund anbefales 6,755 mio. kr. bevillingsoverført allerede nu til 2014 i stedet – her angår 5,855 mio. kr. projekt *Støjskærme/støjvolde* og 0,90 mio. kr. projekt *facadeisolering* (sidstnævnte yderligere opjusteret med 0,2 mio. kr. siden varsling ved opfølgningen pr. 30.06.)

Etablering af pavillon på Lyngby Torv: Projekteringsfase med byggeprogram og forundersøgelser m.m. forventes påbegyndt i nov./dec. 2013. Dog vil selve byggeprocessen ikke kunne gennemføres før i det nye år og af samme årsag overføres 2,0 mio. kr. af et samlet rådighedsbeløb på 2,5 mio. kr. fra 2013 til 2014. Indvielse er planlagt til maj/juni 2014. Der indarbejdes ligeledes anlægsbevilling, idet den oprindelige anlægsbevilling fra slidlag (som finansierede projektet) nedskrives/overføres til projektet.

MILJØ OG NATUR

Fæstningskanalen – uddybning: Grundet tidsplanforskydning anbefales 0,2 mio. kr. af nuværende anlægsbevilling på 0,531 mio. kr. ført over til 2014 i stedet. Efter licitationsresultat i november påregnes udvalgsbehandling i december. Først derefter vil projektet blive gennemført.

ADMINISTRATION

Grundet tidsplanmæssige forsinkelser vil der være behov for at justere i årets rådighedsbeløb for 3 anlægsprojekter vedr. rådhusbyggeriet. Det anbefales at flytte i alt 3,5 mio. kr. fra 2013 til 2014.

Bemærkninger vedr. øvrige ændringer – ordinær anlægsportefølje:

SKOLER

Teknisk præcisering:

Med henvisning til sag i ØK 19.9.13, som vedrørte konvertering af 4,4 mio. kr. (i 2013) fra drift til anlæg vedr. projekt *IT i folkeskolen*, anmodes samtidig om en anlægsbevilling på hele beløbet.

IDRÆT

Teknisk præcisering:

Med henvisning til udvalgs sag 26.9.13 i KMB, ang. kunststofbane søges det bevilgede budgetbeløb på 0,211 mio. kr., projekt *Tilskud til kunststofbane i Lundtofte, anlægsbevillet*. Ligeledes søges bevillet budget på -0,208 mio. kr. frigivet under projekt *Donation – Kunststofbane i Lundtofte*.

HANDICAPPEDE

For 3 anlægsprojekter vedr. almene boliger, er der, som udløber af Skema B, behov for tekniske bevillingsmæssige justeringer i 2013. Det drejer sig om samlet 5,269 mio. kr. (-1,476 mio. kr. under *Slotsvænget - Etablering af 32 boliger*, 6,809 mio. kr. under *Caroline Amalievej 118-124 – Ombygning til 44 almene plejeboliger* samt -0,064 mio. kr. under *Strandberg – Indretning af 20 ældreboliger samt omlægning af vej*), hvorfra 5,377 mio. kr. tilvejebringes via byggelån. Restbeløbet – et bevillingsoverskud – på -0,108 mio. kr. tilbageføres kommunekassen. Det afsatte beløb på Caroline Amalievej 118-124 svarer herefter til det godkendte i forbindelse med skema B-godkendelsen i KMB 29.08.2011.

ANLÆGSVIRKSOMHEDEN

Anlægsprojekt Slotsvænget er afsluttet – indflytning skete i juni 2013. For Slotsvænget påregnes Skema C samt endeligt anlægsregnskab udvalgsbehandlet i december 2013.

Anlægsprojektet Caroline Amalievej påregnes afsluttet ultimo 2014.

Anlægsprojektet Strandberg/Chr.Xs Allé er næsten afsluttet – indflytning til og med medio oktober 2013. For Strandberg påregnes Skema C samt endeligt anlægsregnskab udvalgsbehandlet i december 2013.

For så vidt angår Slotsvænget, servicearealer bevillingsjusteres med 0,669 mio. kr., således at rådighedsbeløbet svarer til det i Skema B godkendte beløb (KMB 27.06.2011). Under anlægssagen *Strandberg – Serviceareal* anmodes om bevillingstilførsel på 1,299 mio. kr. i 2013. Finansiering tilvejebringes via anlægsprojekt *Buddingevej 50 – Rådgivning, udvikling* og anlægsprojekt *Buddingevej 50 – Økonomianalyse*. Der har været ekstra renoveringsudgifter, som skulle leve op til tilgængelighed i og til bygningen samt vedr. varme/teknik.

KOMMUNALE EJENDOMME

Der foretages bevillingsflytninger, således at anlægsprojektet *Buddingevej 50 – Rådgivning, udvikling* afgiver 0,717 mio. kr. i 2013 til projekt *Strandberg – Serviceareal* (se ovenstående). Ligeledes overføres 0,582 mio. kr. fra projekt *Buddingevej 50 – Økonomianalyse* også til projekt *Strandberg – Serviceareal*. Dette skal sikre en bedre balance ift. de udgifter, man har afholdt under sidstnævnte projekt.

Som teknisk justering anmodes følgende godkendt:

Med henvisning til udvalgsbehandling i KMB 26.9.13 *Trongårdsvej 18* afsættes et rådighedsbeløb på 0,740 mio. kr. i 2013. Der anmodes samtidig om anlægsbevilling af rådighedsbeløbet.

EJENDOMSSALG

KOMMUNALE EJENDOMME M.M. - SALGSINDTÆGTER

I budget 2013 var budgetteret med nettoindtægter på -55,986 mio. kr.

Jf. KMB-beslutning 28.2.13 øges indtægtsforventningerne under 2013 med -3,936 mio. kr. vedr. salg af arealer ifm. idrætsbyen. Samlet salgsbudget vedr. Idrætsbyen udgør herefter -42,436 mio. kr. i 2013.

Uafsluttet ejendomssalg i R2012 på -15,589 mio. kr. er overført til 2013. Beløbet angår forventede indtægter ved salg af hhv. "Borrebakken", Gyrithe Lemckesvej 20 (ungdomsskolen), Nordstrandsvej 101 samt Lyngby Hovedgade 1 C-L.

Som led i 1. anslået regnskab 2013 blev der skubbet -13,0 mio. kr. fra 2013 til 2014 vedr. forventet indtægt for salg af grunde ved Strandberg.

Jf. ØK 18.4.13 tilbageføres for 2015 kalkuleret tilkøbet salgskrav på -9,3 mio. kr. vedr. rådhusprojektets finansiering.

Jf. ØK 23.5.13 og 20.6.13 realiseres salgskrav i 2014 delvist med 20,0 mio. kr. vedr. Idrætsbyen.

Jf. KMB-beslutning 26.9.13 gennemføres budgetlægning af salgspakke (2013-2016).

Der forventes herefter et samlet ejendomssalg på netto -23,9 mio. kr.

ANLÆGSVIRKSOMHEDEN

Udvikling i budgettet for ejendomssalg:

(Mio. kr., 3 decimaler)	2013
Salg af grunde, hvor Strandberg ligger nu	-13,000
Salg af arealer ifm. etablering af Idræftsbyen	-38,500
Solgården III. Salg af boliger	-4,486
Salgsmål i henhold til opr. budget 2013-16 *)	-55,986
Anlægsoverførsel R12, "Borrebakken"	-15,000
Anlægsoverførsel R12, Nordstrandsvej 101	-0,526
Anlægsoverførsler, Gyrithe Lemckesvej 20, Kanalvejsgrunden, Lyngby Hovedgade 1 C-L samt Nordstrandsvej 101 (pakket opsamling – men som i mindre beløb er budgetoverført ved regnskabsafslutning).	-0,046
Indtægtsopjustering vedr. Idrætsby – jf. KMB 28.2.13	-3,936
Salg af arealer ifm. etablering af Idrætsbyen – jf. KMB 26.9.13	42,436
Salg af diverse ejendomme (følgeomkostninger) – jf. KMB 26.9.13	1,000
Salg af ejendom – jf. KMB 26.9.13	-1,500
Salg af ejendom – jf. KMB 26.9.13	-3,500
1. anslået 2013: Tidsforskydning – salg af Strandberggrunde	+13,000
2. anslået 2013: Justering vedr. frikøb af tilbagekøbsdeklarationer	-0,385
3. anslået 2013: Frikøb af tilbagekøbsdeklarationer samt div. justeringer vedr. Nordstrandsvej 101	0,580
Restkorrigeret salgsmål til realisering	-23,863

-: Indtægter, +: Udgifter

Bemærkninger vedr. øvrige ændringer – ejendomssalg:

Grundet store årlige udsving er det ikke hensigtsmæssigt forudgående at budgetlægge posten for *frikøb af tilbagekøbsdeklarationer*. Grundejere kan med kort varsel benytte sig af frikøbsret, hvorfor man ikke på forhånd har solide parametre at danne et budget ud fra. Derfor foretages justeringen bagudrettet. På baggrund af realiserede indtægter pr. 30.9. på ca. -0,485 mio. kr. korrigeres budgetlægningen for 2013 med yderligere -0,1 mio. kr., idet der p.t. er afsat -0,385 mio. kr. i forventet indtægt.

Udgiftsbudgettet vedr. Nordstrandsvej 101 øges med 0,154 mio. kr. i 2013 (med samtidig frigivelse af bevillingen), idet der er løbet flere udgifter på end oprindeligt antaget. Det skyldes bl.a., at sommerhusgrundene har stået til salg længere end forventet, hvorfor der løber flere faste udgifter på disse grunde. I forlængelse af tidligere finansieringsmodel anbefales det, at man tilsvarende øger indtægtsforventningerne med -0,154 mio. kr. (med samtidig frigivelse af bevillingen) til kommende provenu for salg af de resterende sommerhusgrunde. Det vurderes realistisk at opskrive salgsforventningerne, idet samtlige indtægter for de på sigt kommende grundsalg endnu ikke til fulde er indarbejdet.

ANLÆGSVIRKSOMHEDEN

Indtægtsbudgettet vedr. Nordstrandsvej 101 korrigeres med -0,680 mio. kr. til 2014. Det skyldes, at man ikke anser det for realistisk at afhænde grundene i indeværende år grundet boligmarkedets stilstand. Det er forhåbningen, at konjunkturerne ser bedre ud i 2014, og at sandsynligheden for en mere fordelagtig salgspris øges.

Som tekniske justeringer er foretaget følgende:

Frigivelse af tildelt rådighedsbeløb på 1,0 mio. kr. i 2013 – tildelt af KMB pr. 26.9.13 til dækning af følgeomkostninger til gennemførelse af salgspakke (2013-2016). Forvaltningen vil løbende over året flytte delbevillinger ned til de konkrete projekter, der har afholdt udgifter i den forbindelse.

Det fremgår allerede af investeringsoversigten at mindre beløb er udlignet:

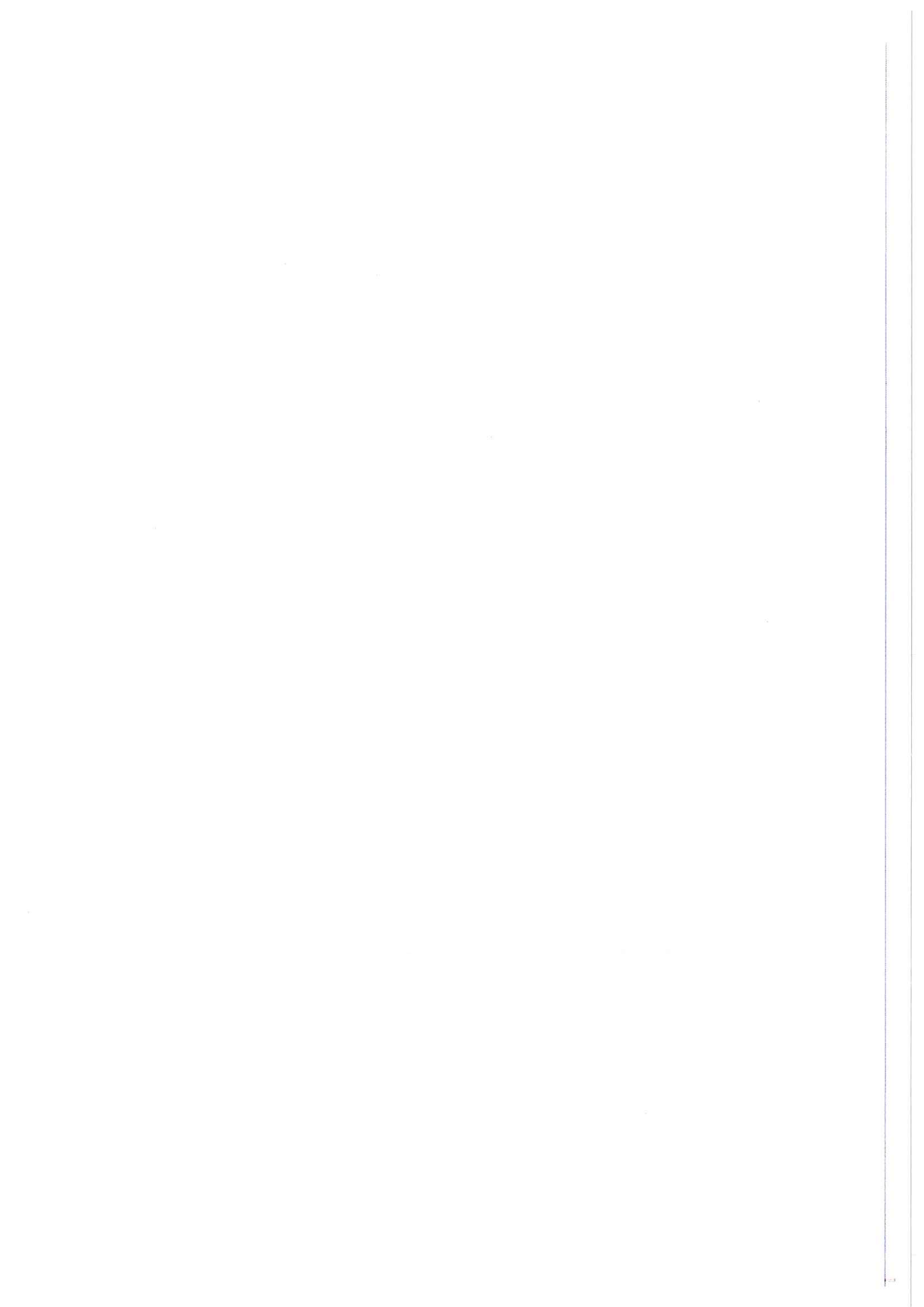
0,031 mio. kr. vedr. *Salg af Lyngby Hovedgade 1 C-L,*

0,015 mio. kr. vedr. *Salg af Gyrithe Lemches Vej 20,*

0,018 mio. kr. vedr. *Salg af Kanalvejsgrunden*

Tilsvarende er der via samme pulje allokeret finansiering på 0,5 mio. kr. til dækning af udstykningsomkostninger vedr. Malmosevej 133 (*Salg af grunde hvor Strandberg ligger nu*).

Ligeledes søges meddelt anlægsbevilling på -0,150 mio. kr. til at imødegå erstatningskompensation (Indtægt) på adressen Maglebjergvej. Den finansielle effekt tilgår ovenstående bevilling til følgeomkostninger vedr. ejendomssalg. Samtidig søges bevilling på 0,150 mio. kr. under *Salg af diverse ejendomme* frigivet.



RENTER OG FINANSIERING

BEMÆRKNINGER

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	2013	2014	2015	2016	2017
Kurstab	1.600				
Renter af langfristet gæld	-895				
Renter i alt	705	0	0	0	0
Tilskud og udligning - midtvejsregulering	493				
Tilskud /udligning - "bufferpulje"	-5.000				
Forskerskat	235				
Grundskyld	-52				
Dækningsafgifter	107				
Finansiering i alt	-4.217	0	0	0	0
Renter og finansiering i alt	-3.512	0	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

RENTER**Kurstab**

Merudgiften vedrører kurstab i f.m. køb og salg af værdipapirer. Merudgiften skal ses i lyset af en øget forrentning af kommunens likvide aktiver.

Renter af langfristet gæld

Som en konsekvens af det lave renteniveau forventes færre renteudgifter på den variabelt forrentede gæld.

FINANSIERING**Tilskud og udligning/beskæftigelsestilskud - midtvejsregulering**

LTK's andel af det betingede balancetilskud er ud fra et forsigtighedshensyn budgetteret med 5 mio. kr. Da det ikke skønnes at balancetilskuddet reduceres lægges beløbet i kassen.

Derudover er der en mindre regulering af tilskud/udligning på i alt 0,5 mio. kr.

Skat fra udenlandske forskere

SKAT har nu meddelt, at kommunens provenu i 2013 udgør 7,765 mio. kr. mod budgetteret 8,0 mio. kr. svarende til en mindreindtægt på 0,235 mio. kr.

Grundskyld/dækningsafgifter

På baggrund af de pålignede ejendomsskatter i 2013 forventes et samlet mindreprovenu på 55.000 kr., fordelt med en merindtægt på grundskyld på 52.000 kr. og med en mindreindtægt på 107.000 kr. vedrørende dækningsafgifter.

BALANCEFORSKYDNINGER

BEMÆRKNINGER

ØKONOMIUDVALGET

Aktivitetsområde: **BALANCEFORSKYDNINGER**

DRIFTSVIRKSOMHED

AFVIGELSER

1.000 kr. netto	2013	2014	2015	2016	2017
Slotsvænget, justering af låneoptagelse mm	1.373				
Strandberg, justering af låneoptagelse mm.	59				
Byggelån, Caroline Amalievej	-6.809	6.809			
Låneoptagelse		-6.196			
Depositum		-136			
Balanceforskydninger i alt	-5.377	477	0	0	0

+ = merudgift/mindreindtægt

- = mindreudgift/merindtægt

Byggelån/låneoptagelse – regulering

I forbindelse med etableringen af en række "almene boliger" optages løbende byggelån. Byggelåne bliver indfriet i forbindelse med, at boligerne bliver indflytningsklare.

Der er tale om en justering som følge af en justering af rådighedsbeløbene, jfr. bemærkningerne til anlægsvirksomhed.

For 3 anlægsprojekter vedr. almene boliger, er der, som udløber af Skema B, behov for tekniske bevillingsmæssige justeringer i 2013 inden for såvel anlægsvirksomheden som den afledte effekt inden for byggelån/lån. Det drejer sig om *Slotsvænget, Strandberg og Caroline Amalievej 118-124*.

LIKVIDITETSAFRAPPORTERING

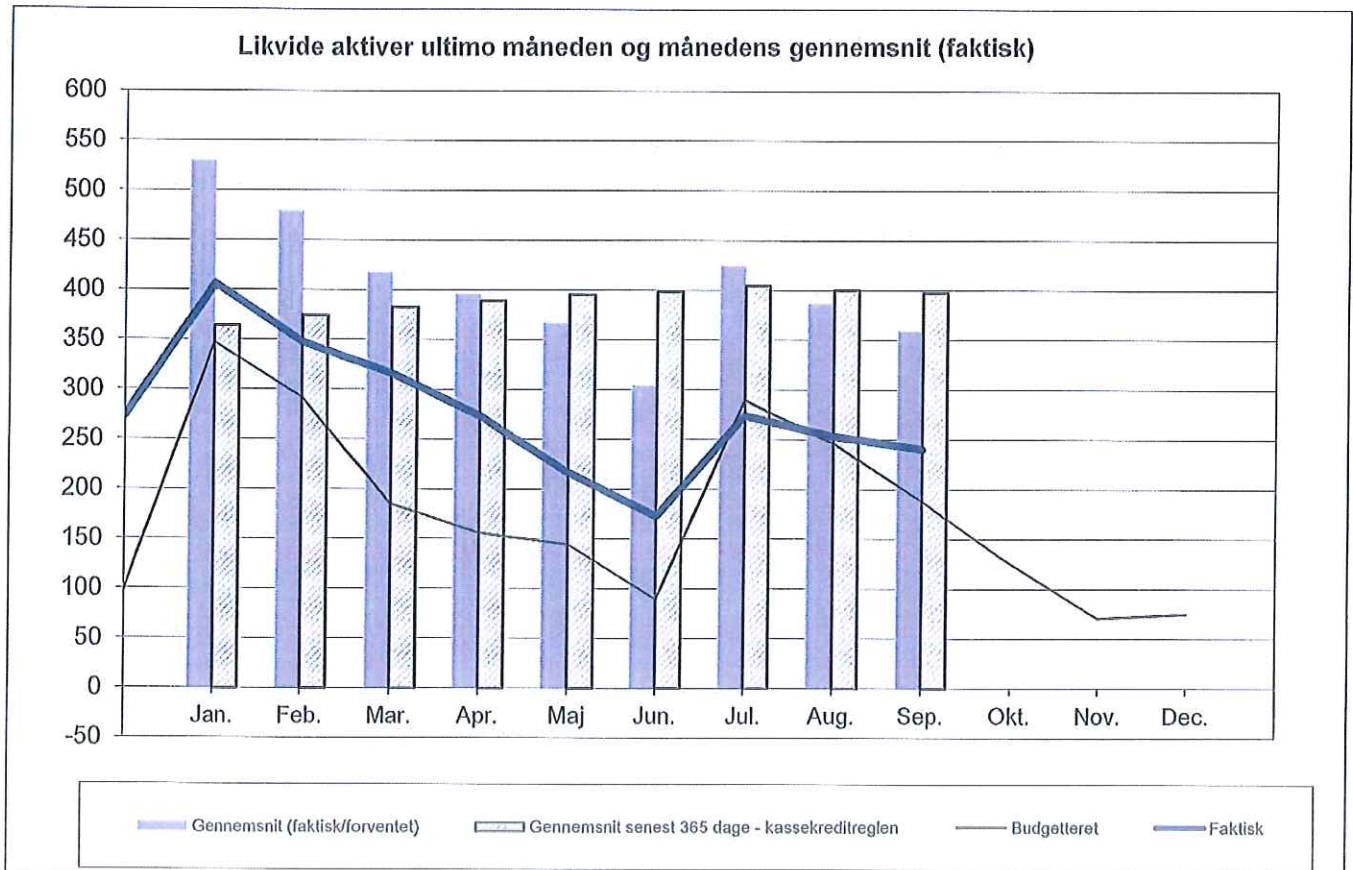
Likviditetsafrapportering 2013

I Oprindeligt budget 2013

Beløb i mio.kr.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	I alt
Budgetteret (primo 99,2)	347	292	185	156	144	89	290	246	188	125	71	75	

II Faktisk

Faktisk (primo 273,8)	406	347	316	273	217	173	274	253	240				
Gennemsnit i måneden (faktisk)	529	479	417	395	367	303	424	386	359				
Gennemsnit senest 12 mdr.	364	374	383	389	395	399	404	400	397				



Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Analyse af indsatsen for borgere med en psykisk lidelse

Sag nr. 3 :

Bilag 1: Notat om Indsatsen for borgere med psykisk lidelse, dateret 27.10. 2013

NOTAT

14 NOV. 2013

om
Indsatsen for borgere med en psykisk lidelse

Sag: 3 Bilag: 1

En af målsætningerne i beskæftigelsesplanen for 2013 er at etablere mere viden om borgere med svære psykiske lidelser på kontanthjælpsområdet med henblik på eventuelle tilpasninger af indsatsen. Forvaltningen har på denne baggrund udarbejdet en analyse af målgruppen. Følgende notat redegør for resultaterne.

Baggrund

Jobcenteret har store udfordringer på kontanthjælpsområdet, som i lighed med mange andre kommuner er præget af stigende ledighed. Det afspejler sig endvidere i en stigende udvikling i langtidsledigheden, hvilket er et højt prioriteret indsatsområde i beskæftigelsesplanen.

En ny undersøgelse af Arbejdsmarkedsstyrelsen viser, at psykisk velbefindende har afgørende betydning for ikke-arbejdsmarkedsparate kontanthjælpsmodtageres beskæftigelsesudsigter. Undersøgelsen bekræfter jobcenterets egne erfaringer – at psykiske udfordringer kan udgøre centrale barrierer for at komme i selvforsørgelse.

Erfaringen er, at indsatsen for borgere med psykiske lidelser ofte ikke kan lykkes gennem beskæftigelsesrettede tilbud alene. Der skal en mere helhedsorienteret indsats til. Det ligger i tråd med de forestående ændringer i kontanthjælpsreformen, som træder i kraft d. 1. januar 2014. Her lægges netop op til, at de, der kan, i højere grad skal selv, mens de, der har andre problemer end ledighed, skal have mere helhedsorienteret og koordineret støtte.

Med henblik på at kunne tilrettelægge indsatsen på kontanthjælpsområdet bedst muligt – herunder forebygge udviklingen med langvarig ledighed og fødekæden til førtidspension – sættes i det følgende fokus på målgruppen, borgere med en psykisk lidelse på kontanthjælp. Analysen er udarbejdet i samarbejde med Center for Social Indsats og Center for Sundhed. Konkret skitseres:

- Kort om datagrundlaget
- Karakteristik af målgruppen
- Gråzonen
- Indsats i samarbejde med tilgrænsende fagområder
- Opsamling og fremadrettede perspektiver

Kort om datagrundlaget

Med henblik på at skabe større indsigt i gruppen af borgere med en psykiatrisk lidelse, som er på kontanthjælp, er CPR.-data på kontanthjælpsområdet sammenholdt med registerdata i det regionale psykiatriske sundhedssystem (KØS). KØS indeholder de registrerede diagnoser i hospitalsvæsnet. Det indebærer, at de borgere med psykiske vanskeligheder, som behandles i almen eller privat praksis eller alternativt ikke er i behandling, ikke indgår i målingen.

Da data alene giver et billede af diagnosticerede i hospitalsregi, antages målgruppen i høj grad at omfatte den 'svære ende' af spektret 'psykiske lidelser', ligesom det vurderes, at det for en stor del af målgruppen har betydning for deres ledighedshistorik.

Data er afgrænset til at dække en 2-årig periode¹. Det indebærer, at eventuelle psykiatriske besøg, der ligger længere tilbage, ikke indgår i målingen. Vurderingen er i denne sammenhæng, at hospitalsbesøg, der ligger udover den målte periode, kun vil have begrænset indflydelse på den pågældendes ledighedssituation. Da det ikke er muligt at følge CPR.-data på individplan imellem sundheds- og beskæftigelsessystemet, kan analysen alene bibringe en andelsbetragtning og dermed større indsigt i proportionerne i forbindelse med målgruppen.

Karakteristik af målgruppen

Omfang

Gennemgangen af kontanthjælpsområdet sammenholdt med registreringerne i sundhedsvæsenet viser, at en betydelig del af ydelsesmodtagerne i matchgruppe 2 og 3 er diagnosticeret med en psykisk lidelse i hospitalsvæsenet. Nedenfor illustreres fordelingen af borgere på kontanthjælp med en psykiatrisk diagnose, jf. tabel 1:

Tabel 1

Matchgruppe	Antal personer i match	Antal med psykiatriske hospitalsbesøg de sidste to år	Andel med psykiatriske hospitalsbesøg de sidste to år
Match 1	352	15	4 pct.
Match 2	377	91	24 pct.
Match 3	134	43	32 pct.

Som det fremgår af tabellen ovenfor er cirka hver fjerde borger i matchgruppe 2 og hver tredje borger i matchgruppe 3 registreret med en psykiatrisk diagnose med hospitalsbesøg inden for den målte periode. Der er forventeligt tale om langt færre, når det gælder gruppen af arbejdsmarkedsparate, matchgruppe 1 (4 pct.).

Blandt andelen af borgere, som er registreret med en psykiatrisk lidelse, jf. ovenfor, er der mange, som har gentagne besøg i psykiatrien. Fx er der i matchgruppe 3 godt 900 psykiatriske besøg fordelt på 43 borgere. I alle matchgrupper har tilstanden for nogle medført en egentlig indlæggelse. Eksemplificeres igen med matchgruppe 3, er der blandt de pågældende borgere med en psykiatrisk lidelse (43) registreret 31 indlæggelser. Da det ikke er muligt at følge data på CPR-niveau, vides dog ikke, hvor mange borgere indlæggelserne fordeler sig på. Det er ganske plausibelt, at flere indlæggelser er registreret på samme borger.

Diagnoser

Diagnoserne, som figurerer på målgruppen, kan kategoriseres i otte overordnede diagnosetyper. Nedenstående skitseres de forskellige diagnosetyper, jf. tabel 2:

Tabel 2

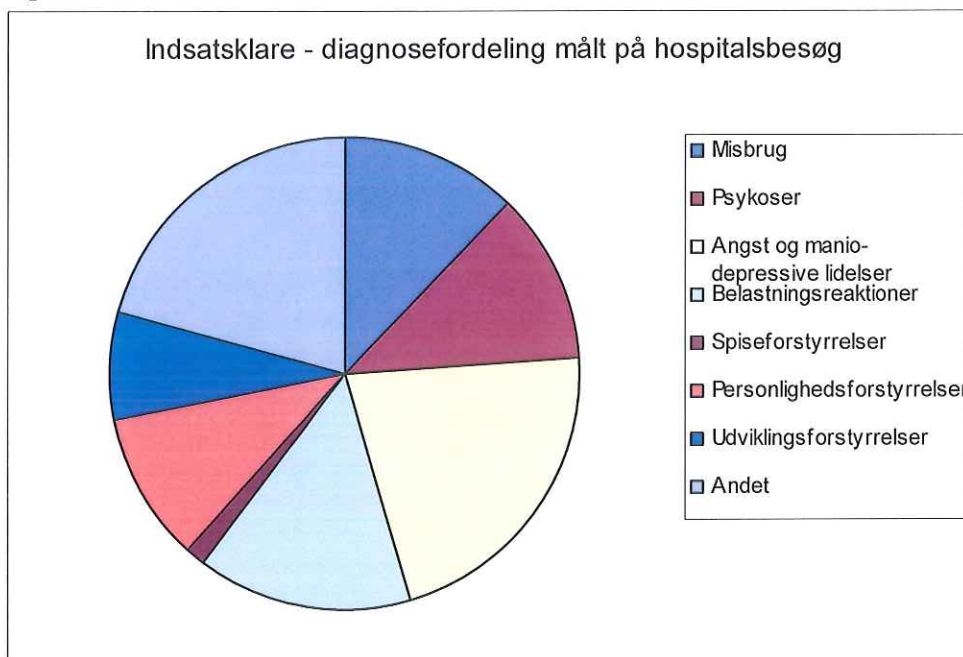
Diagnosetype	Uddybende kommentarer
Misbrug	<ul style="list-style-type: none"> • Behandlingskrævende misbrug af alkohol eller narkoti-

¹ CPR-data trukket d. 19. april 2013. Det vil sige perioden d 20. marts 2011 til d. 19. april 2013.

	<p>ske stoffer</p>
Psykosser	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteriseret ved hallucinationer og vrangforestillinger • Behandlingskrævende og for nogle typer vedvarende • Fx forskellige typer af skizofreni og akutte psykosser
Angst og mani-depressive lidelser	<ul style="list-style-type: none"> • Mani-depressive lidelser er karakteriseret ved skiftevis – og med forskellig vægt – depressiv og manisk sindstilstand • Er ofte vedvarende og behandlingskrævende • Fx bipolar affectiv sindslidelse • Angst er karakteriseret ved overnormal ængstelighed og egentlige angstanfald • Har stor spændvidde – kan være vedvarende og forbigående
Belastningsreaktioner	<ul style="list-style-type: none"> • Er karakteriseret ved stresstilstande • Er ofte udløst af udefrakommende hændelser • Kan være akutte, der ofte er forbigående • Ses fx ved kriser i livet - dødsfald, skilsmisse m.fl. • Kan være kroniske, der er svære at behandle • Ses fx blandt flygtninge eller krigsveteraner, som har oplevet traumatiserende hændelser • Fx posttraumatisk stresssyndrom (PTSD)
Spiseforstyrrelser	<ul style="list-style-type: none"> • Psykisk lidelse der indvirker på indtagelsen af mad • Har stor spændvidde – fra let til svær • Kan i yderste konsekvens være livstruende
Personlighedsforstyrrelser	<ul style="list-style-type: none"> • Er karakteriseret ved forstyrrelser i personlighedsstrukturen • Har stor spændvidde – fra let til svær • Kan både give sig udslag i en overnormal ængstelighed eller en overnormal dramatik • Fx borderline-diagnoserne, hvor personlighedsforstyrrelserne udtrykkes i stærkt grænsesøgende adfærd
Udviklingsforstyrrelser	<ul style="list-style-type: none"> • Medfødte hjerneskader eller hjerneskader tidligt i livet • Kan være milde og svære • Fx diagnoser som autisme og asperger
Andet	<ul style="list-style-type: none"> • Delir – tilstand som hyppigt opstår under misbrug eller diagnoser • Psykisk lidelse eller forstyrrelse (UNS), som er uspecificerede. Kan repræsentere alle ovenstående grupper – er dog ikke typiske i de meget klare diagnoser, som misbrug og psykosser) • Selvmordsforsøg m ikke opioidt analget (repræsenteret under misbrug, psykosser, mani-depressive sygdomme og personlighedsforstyrrelser) • Z-diagnoser, som ikke er så deskriptive med henblik på eksakt diagnose. Er ofte en måde at slutregistrere et konstantforløb i det psykiatriske system. Vil typisk indeholde

Med udgangspunkt i de overordnede diagnosetyper, jf. ovenfor, viser gennemgangen af data, at nogle diagnoser fylder mere end andre i det samlede diagnosebillede for matchgruppe 2 og 3. Nedenfor skitseres først diagnosebilledet for matchgruppe 2, jf. figur 1:

Figur 1

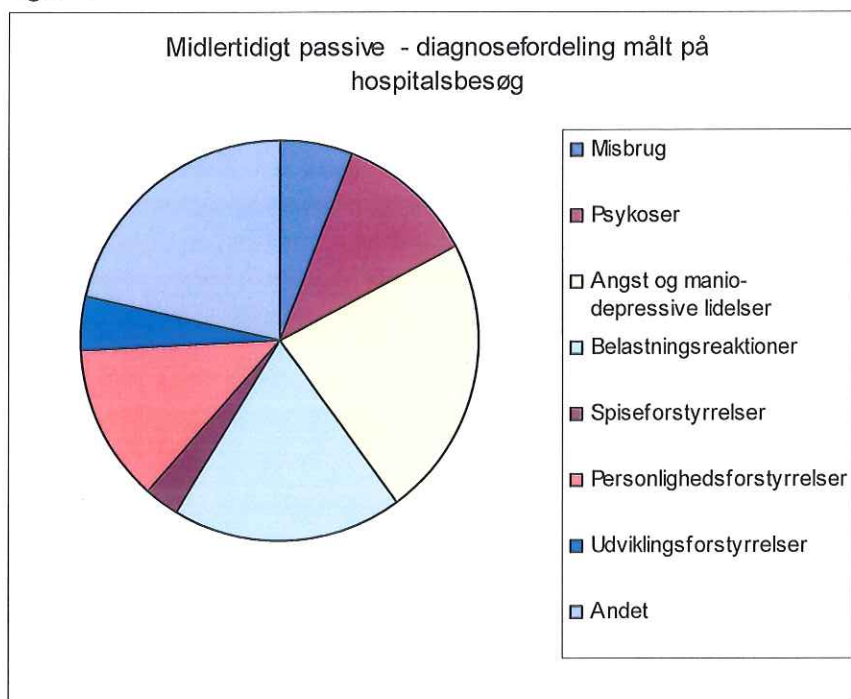


Blandt de indsatsklare – matchgruppe 2 – er det, som figuren ovenfor viser, angst og manio-depressive lidelser, belastningsreaktioner og kategorien 'andet'², der udgør den største andel af de psykiske lidelser. Den mindste del af diagnosebilledet er 'spiseforstyrrelser'.

Det samme mønster gør sig langt hen ad vejen gældende for matchgruppe 3, jf. figur 2:

² I kategorien 'andet' udgør z-diagnoserne kun i en lille del – 42 besøg af 1864 (2 pct.)

Figur 2



For matchgruppe 3 er de tre store kategorier ligeledes angst og maniodepressive lidelser, belastningsreaktioner og 'andet'³. Dertil er det værd at bemærke, at misbrugskategorien fylder mindre i det samlede billede, end blandt match 2'erne.

Sværhedsgrad

Da undersøgelsen her kun medtager diagnoser i hospitalsvæsnet, kan man med rimelighed argumentere for, at det er de sværeste tilfælde af psykiske lidelser, der indgår. Ikke desto mindre er der inden for det spektrum, der her skitseres, diagnoser, som har en vanskeligere prognose på arbejdsmarkedet, end andre. Der er derfor fortaget en lægefaglig vurdering af de respektive diagnosenumre. Nedenfor skitseres målgruppen, som har de største udfordringer ift. arbejdsmarkedet, jf. tabel 3:

Tabel 2

Matchgruppe	Andel personer med psykiatriske hospitalsbesøg de sidste to år	Andel (antal) med psykiatriske hospitalsbesøg de sidste to år – med en svær psykisk lidelse
Match 1	4 pct.	2 pct. (6)
Match 2	24 pct.	10 pct. (36)
Match 3	32 pct.	19 pct. (25)

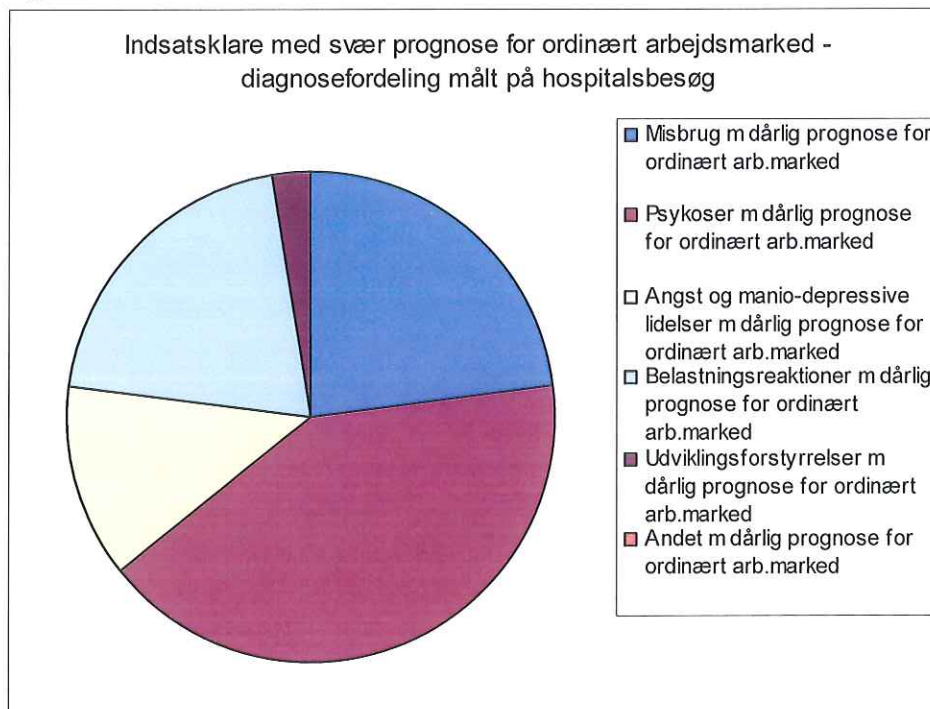
Som tabellen viser, har godt halvdelen af borgerne med en psykiatrisk diagnose i match 3 en lidelse med svære prognoser set i forhold arbejdsmarkedet. For matchgruppe 1 og 2 er det lidt under halvdelen, hvis psykiske lidelse skønnes af svær karakter.

Ses der på diagnosebilledet isoleret for de sygdomme, som har en svær prognose i et jobperspektiv, er det tydeligt, at enkelte diagnosekategorier er særligt udfordrende. Her er der

³ I kategorien 'andet' udgør z-diagnoserne kun en lille del – 10 besøg af 930 (1pct.)

forskel på matchgruppe 2 og 3. Nedenfor illustreres først fordelingen af svære diagnoser på matchgruppe 2, jf. figur 3:

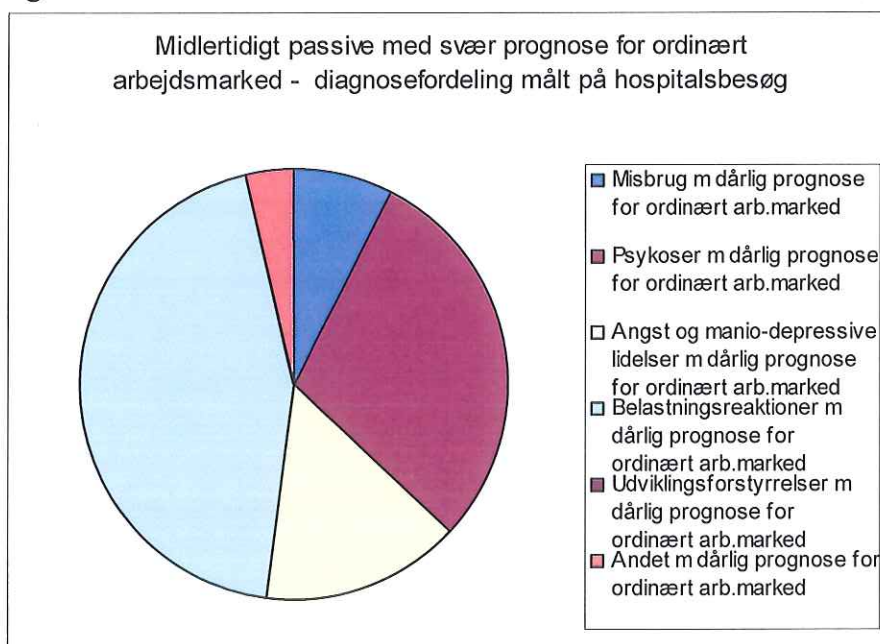
Figur 3



Som det fremgår af figuren, er en stor del af de sværeste diagnoser, registreret blandt matchgruppe 2-borgere, psykotiske diagnoser. Dernæst er det diagnoser som misbrug og belastningsreaktioner, der præger billedet.

Anderledes ser det ud for de mest udsatte i matchgruppe 3, jf. figur 4:

Figur 4



I denne matchgruppe er diagnoserne med de største udfordringer i et jobperspektiv primært karakteriseret ved belastningsreaktioner. Det afspejler formentlig, at flygtninge med Posttraumatisk stressyndrom (PTSD) typisk må matches 3 i de sværeste perioder. Også psykotiske diagnoser præger – om end i mindre grad – en betydelig del af diagnosebilledet.

Aldersfordeling

'Alder' har betydning for arbejdsmarkedsperspektivet, når man ser på gruppen af kontant-hjælpsmodtagere med psykiske lidelser. Her er det bemærkelsesværdigt, at en relativ stor del af målgruppen er unge under 30 år. Nedenfor skitseres aldersfordelingen på målgruppen, jf. tabel 3:

Tabel 3

Matchgruppe	Antal personer med en psykiatrisk diagnose over 30 år	Antal personer med en psykiatrisk diagnose under 30 år	Andel under 30 år
Match 1	10	5	33 pct.
Match 2	41	50	55 pct.
Match 3	20	16	44 pct.

Som vist ovenfor er godt halvdelen af målgruppen af borgere med en psykisk lidelse i matchgruppe 2 og 3 unge under 30 år. I match 1, som jo udgør en fåtal, er det en tredjedel.

Samme aldersfordeling gør sig i store træk gældende, når man alene ser på gruppen med svære prognoser i forhold til arbejdsmarkedet – skitseret nedenfor, jf. tabel 4:

Tabel 4

Matchgruppe	Antal personer med en psykiatrisk diagnose over 30 år	Antal personer med en psykiatrisk diagnose under 30 år	Andel under 30 år
Match 1	4	2	33 pct.
Match 2	20	16	44 pct.

Match 3	17	8	32 pct.
---------	----	---	---------

Som tabellen viser, er cirka en tredjedel af borgerne med svære psykiske lidelser i match-gruppe 3 unge under 30 år, hvor det for match 2'erne med svære prognoser, er knap halvde-len.

Gråzonen

Kontanthjælpsgruppens match 2 og 3 er borgere, som har andre problemer end ledighed. Al erfaring peger på, at der i målgruppen er borgere, som har psykiske vanskeligheder uden at være diagnosticerede. Da målingen, jf. ovenfor, kun indfanger de borgere, der er diagnosticerede i hospitalsregi, er det desto mere vigtigt at se nærmere på 'gråzone'-gruppen.

På baggrund af erfaringer med projektet 'Brug for alle' er gråzonen kvalitativt beskrevet. I 'Brug for alle'-projektet blev hele matchgruppe 3 tværfagligt belyst ved rundbordssamtaler mellem borger og de relevante fagområder. Nedenfor skitseres fire typologier for gruppen af borgere med andre problemer end ledighed, som ikke nødvendigvis har en psykiatrisk diagnose, men hvor mentale udfordringer alligevel karakteriserer deres ledighedsbillede, *jf. tabel 2*:

Tabel 2

Type 1: Kulturelle barrierer	<ul style="list-style-type: none"> • Har anden etnisk baggrund end dansk • Er dårligt integrerede i det danske samfund • Har kva deres baggrund andre kulturelle normer for arbejdslivet og det at modtage offentlig forsørgelse
Type 2: Indlæringsvanskeligheder kombineret med misbrug	<ul style="list-style-type: none"> • Er ofte unge • Er svagt begavede • Har dårlige skoleerfaringer • Har ofte et mindre misbrug – fx af hash • Indgår dagligt i et miljø, hvor der ikke er fokus på job og uddannelse
Type 3: Kvinder som er psykisk sårbare	<ul style="list-style-type: none"> • Er psykisk sårbare/skrøbelige, men ikke diagnosticerede • Ønsker sig en diagnose – noget at holde sig til • Har en problemfyldt historik/baggrund og vanskeligt ved at finde retning i livet
Type 4: Fysisk nedslidte mænd med et alkoholmisbrug	<ul style="list-style-type: none"> • Er fysisk nedslidte • Har typisk tidligere været beskæftiget i ufaglært arbejde • Har sideløbende udviklet et mindre misbrug af alkohol

De fire typologier illustrerer, at i forhold til den beskæftigelsesrettede indsats for ikke-arbejdsmarkedsparede ledige, er målgruppen, hvor psykiske vanskeligheder har betydning for deres ledighed, bredere, end gruppen, hvor der figurerer en egentlig diagnose.

Indsats for borgere med en psykisk lidelse

Analysen kaster lys over en gruppe ledige, hvor psykiske lidelser og psykisk sårbarhed er en del af barriererne for at komme i arbejde. Da det ikke er muligt at følge CPR-numre, er det ikke muligt at følge indsatsen for den 'målte' gruppe, som er diagnosticerede i hospitalsvæsenet. En stikprøvegennemgang af sager i matchgruppe 2, gennemgang af kontanthjælpssager, som også har en registreret sag på socialområdet, samt drøftelser mellem de involverede fag-

ligheder bidrager dog til en samlet en karakteristik af 'den typiske indsats', som målgruppen modtager. Her tegner sig overordnet et billede af, at målgruppen, kontanthjælpsmodtagere med en psykisk lidelse eller sårbarhed, ikke i tilstrækkelig grad omfattes af nuværende tilbud på tværs af fagområder.

Arbejdsmarkedsområdet

På arbejdsmarkedsområdet har matchgruppe 2 ret og pligt til tilbud over beskæftigelsesloven, mens matchgruppe 3, begrundet i den enkeltes samlede livssituation, er vurderet ude af stand til at kunne deltage i aktiv-tilbud og derfor er 'midlertidig passive'.

Ledige i matchgruppe 2, som har psykiske vanskeligheder, bliver i jobcenteret mødt med tilbud, der har til formål at bringe den enkelte tættere på arbejdsmarkedet. For denne type af borgere tilbydes *typisk* en kombination af:

- Et professionelt mentorforløb eller et særlig tilrettelagt forløb
- Virksomhedspraktik

De professionelle mentorforløb samt de særlig tilrettelagte forløb er specialiserede forløb for borgere med andre problemer end ledighed. Forløbene købes pt. af eksterne leverandører. Formålet kan fx være at samle trådene i den enkeltes tilværelse med henblik på at frigøre det fornødne overskud til at påbegynde og fastholde et arbejde eller en uddannelse. Ligeledes er der nogle målrettede ledige, der fx også er involveret i det kriminelle miljø.

Hvor det er muligt kombineres forløbene med en virksomhedsrettet aktivitet – typisk en virksomhedspraktik, hvor formålet er, at kontakten til arbejdsmarkedet langsomt (gen)etableres. Gennemgangen af området synliggør dog også, at det er vanskeligt at etablere virksomhedspraktikker, som matcher denne målgruppe, som ofte har særlige skånebehov.

Endeligt er der i målgruppen borgere med behov, der kalder på mere specifikke indsatser – fx blandt ungegruppen. Stikprøven viser enkelte eksempler i denne henseende:

- NN 1 – en ung ledig med indlæringsvanskeligheder, som er i gang med et forrevalideringsforløb på VUC, hvor der arbejdes med at afklare uddannelseskompetencer. Det forventes, at NN1 færdiggør 9. klasse på ordinære vilkår fra januar
- NN 2 – en ledig med depression, som over beskæftigelsesloven støttes i en 1-årig erhvervsuddannelse

Socialområdet

En mindre del af målgruppen, psykisk sårbar med og uden en diagnose (ca. 60 personer), er samtidig registreret med en sag på socialområdet. Omkring halvdelen heraf er alene registreret med en rådgivningssag – dvs. uden en ydelse. For de, der modtager ydelser, er det primært:

- Socialpædagogisk støtte
- Misbrugsbehandling

Socialpædagogisk støtte er målrettet borgere med betydelig nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer som fx hjemløshed eller behandlingskrævende misbrug. Tilbuddet har til formål at støtte den enkelte med at få en hverdag til at fungere. Det kan være at udvikle kompetencer i forhold til indkøb, madlavning og rengøring eller mere overordnet – skabe overblik og struktur i dagligdagen.

Misbrugsbehandling er målrettet borgere med et behandlingskrævende misbrug af alkohol eller stoffer. De pågældende borgere kan henvende sig og modtage rådgivning og behandling. Området er omfattet af behandlingsgarantibestemmelsen.

Ganske få er derudover visiteret til dagtilbud for psykisk syge. Lyngby-Taarbæk har for nuværende kun visiterede dagtilbud. Visiterede dagtilbud er målrettet borgere med *betydelig* nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som i fraværet af muligheden for at arbejde har behov for aktivitet og samvær. Da dette tilbud er målrettet borgere med en betydelig funktionsnedsættelse, er det de færreste kontanthjælpsmodtagere, som er berettigede, og for hvem tilbuddet overhovedet er relevant. Der er tale om to forskellige målgrupper – herunder forskellig sværhedsgrad – og den socialfaglige indsats, der behov for, er i forlængelse heraf forskellig.

Sundhedsområdet

Arbejdsmarkeds- og sundhedsområdet har et nyetableret samarbejde – 'sundhedsklubben' – som er et tilbud til ledige på tværs af forsørgelsesområder (herunder også kontanthjælp), hvor sundhedsmæssige barrierer vurderes til at have betydning for beskæftigelsesmulighederne.

Tilbuddet varetages af Center for Sundhed og Kultur i kraft af en sundhedskonsulent, som finansieres af de udgifter til offentlig forsørgelse, som forventes sparet ved en kombineret sundhedsfremme og beskæftigelsesindsats. Tilbuddet er målrettet en begrænset målgruppe, hvor der er realistisk mulighed for at skabe en effekt i form af selvforsørgelse. Gennem sundhedsklubben motiveres således til sundhedsfremme og henvises også til de øvrige tilbud på sundhedsområdet – det kan være rygestop-kurser eller vejledning i kost og motion.

Borgere med sværere psykiske vanskeligheder, er derfor endnu kun i meget lille grad omfattet af det nye tilbud gennem sundhedsklubben. De, der alligevel er omfattet, skønnes at tilhøre den øvre ende af spektret – de borgere, som set i denne sammenhæng klarer sig bedst. Årsagen til at sundhedsklubben ikke i betydeligt omfang benyttes af målgruppen med psykiske lidelser hænger således sammen med den målrettede visitation til tilbuddet og denne gruppes samlede livssituation, hvor større psykiske og sociale vanskeligheder formentlig i første omgang overskygger behovet for de pågældende sundhedstilbud.

6. Opsamling og fremadrettede perspektiver ift. indsats

En betydelig andel af ledige med andre problemer end ledighed er registreret med en psykisk lidelse i hospitalsregi – 24 pct. i matchgruppe 2 og 32 pct. i matchgruppe 3. Dertil kommer gråzonegruppen af ledige med en psykisk lidelse, som behandles i almen- eller speciallægepraksis samt de psykisk sårbare, der slet ikke er i behandling. Medtages gråzonen er der således – alt andet lige – tale om en endnu større gruppe af kontanthjælpsmodtagerne i matchgruppe 2 og 3, som er psykisk sårbare, end hvad denne måling kan vise. Borgere med en psykisk lidelse på kontanthjælp modtager i nogen udstrækning indsats på tværs af fagområder, men er præget af, at de eksisterende tilbud ikke i ikke tilstrækkelig grad omfatter denne målgruppe.

Analysen peger derfor på, at der er behov for at styrke indsatsen for målgruppen yderligere. Forvaltningen vil i december forelægge en justeret handleplan på kontanthjælpsområdet med henblik på at implementere kontanthjælpsreformen. I denne forbindelse vil indsatsen for denne målgruppe også adresseres. Den eksisterende viden på området taler for, at det er den tætte,

håndholdte indsats, der kan flytte noget for borgere med en lang ledighedshistorik og betydelige barrierer for at komme i arbejde. Det forestående udviklingsarbejde vil således have fokus på følgende:

- *Koordineret sagsbehandling og håndholdt indsats:* Med kontanthjælpsreformens ikrafttræden har alle aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (svarer nogenlunde til nuværende match 2 og 3) ret til en koordinerende sagsbehandler i lighed med de borgere, der modtager ressourceforløb. Det vil sige én sagsbehandler, som koordinerer borgerens sag i kommunen på tværs af fagområder. Her er det afgørende, at den koordinerende sagsbehandling indebærer tæt opfølgning og håndholdt indsats.
- *Tværfaglig belysning:* Erfaringerne fra projekt 'Brug for alle', som indebar rundbords-samtaler i 'matchgruppe 3'-sager, samt erfaringerne fra det rehabiliterende team, tilsiger, at tværfaglig belysning af de relevante sager bidrager med en styrket koordination af borgerens samlede sag.
- *Tværfaglig indsats:* For målgruppen her, er det vanskeligheder i borgerens samlede livssituation og psykiske udfordringer, der udgør en barriere for beskæftigelse. Der er derfor behov for en helhedsorienteret tilgang, hvor den håndholdte beskæftigelsesindsats bygger bro til understøttende social- og sundhedsfaglige tilbud.
- *Udvikling af tilbud?:* Kvaliteten af den helhedsorienterede indsats afhænger af tilbudsmulighederne. I denne forbindelse skal det vurderes, om der er behov for justeringer af de eksisterende tilbud, fx:
 - Det er afgørende, at der etableres tilstrækkelige virksomhedsrettede tilbud i ordinære virksomheder, som er målrettet målgruppen, og hvor der kan tages hensyn til de fornødne skånebehov og tilknyttes den fornødne støtte.
 - De nuværende visiterede dagtilbud på socialområdet er ikke møntet på denne målgruppe, hvor der er behov for udvikling og tilbagevenden til arbejdsmarkedet, men er snarere møntet på førtidspensionister.
 - Tilbud om sundhedsfremme kan pt. ikke i tilstrækkelig grad rumme denne målgruppe.
- *Fortsat fokus på kompetenceudvikling og faglig understøtning og sparring:* Center for Arbejdsmarked har gennem længere tid lagt vægt på kompetenceudvikling i forhold til det psykiatriske område. I samarbejde med Center for Social Indsats planlægges i forbindelse med implementering af psykiatriplanen yderligere kompetenceudviklingsaktiviteter.
- *Afklaring af sager til ressourceforløb:* Snitfladerne mellem målgrupper bør yderligere udvikles. Nogle borgere i denne målgruppe vil formentlig være i målgruppen for ressourceforløb. Den foreløbige vurdering er dog, at det for en stor del vil gælde, at mulighederne over beskæftigelsesloven ikke er udtømte – at det således stadig er på kontanthjælp, at indsatsen skal håndteres.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Fastsættelse af aflønning af formænd og næstformænd for de politiske udvalg 2014-2017

Sag nr. 4 :

Bilag 1: Udkast på baggrund af ØK-møde 24.10. 2013 til ny beregning af diverse vederlag til kommunalbestyrelsens medlemmer for varetagelse af de forskellige hverv

14 NOV. 2013

4 1

U D K A S T
på baggrund af ØK-møde 24.10.2013 til ny beregning af diverse vederlag
til kommunalbestyrelsens medlemmer for varetagelse af de forskellige hverv

Styrelsesvedtægten er under ændring. Bl.a. er der overvejelser om, at næstformand i udvalgene skal honoreres særskilt for dét hverv. Den særskilte vederlæggelse for næstformandshvervet kan – ifølge oplysninger fra Stab for Politik og Jura – godt udbetales samtidig med, at den pågældende oppebærer vederlag for varetagelse af udvalgsposten i det berørte udvalg.

Den økonomiske ramme er uændret – på trods af de nye muligheder for særskilt vederlæggelse af næstformænd.

Udgangspunktet for beregningerne er borgmesterens vederlag, som pr. 1.4.2013 udgør 737.906 kr. (statsligt løntrin 53).

1. og 2. viceborgmester må tilsammen højst oppebære vederlag svarende til 10 % af borgmestervederlaget.

Den samlede udbetaling af formands-, næstformands- og udvalgsvederlæggelse må højst andrage 305 % af borgmestervederlaget. Der anvendes p.t. 259 %.

De efterfølgende beregninger forudsætter, at der er følgende pladser i udvalgene:

Udvalg	Formand	Næstformand og øvrige medlemmer i alt
Økonomi	1 person (Borgmesteren)	8
Teknik og Miljø	1 person	6
Byplan	1 person	6
Børne- og Ungdom	1 person	6
Social og Sundhed	1 person	6
Kultur og Fritid	1 person	6
Erhverv og Udvikling	1 person	6
I alt	7 personer	44

Der er udarbejdet en beregning, hvor næstformand for Økonomiudvalget vederlægges med 7 % af borgmestervederlaget og øvrige 6 næstformænd med 5,5 % pr. formandspost af borgmestervederlaget. Endvidere indgår det i beregningen, at en udvalgsplads i Økonomiudvalget skal vederlægges med ca. det dobbelte af, hvad en udvalgsplads i stående udvalg vederlægges med. Den samlede ramme bliver dermed 294% mod de nuværende 259%. Rest af den samlede mulige ramme er 11% eller 81.169,66 kr., som evt. kan anvendes til evt. § 17, stk. 4-udvalg.

Det vil i givet falde se således ud:

Hverv	I alt max procent – 305 %	I alt max beløb – 2.250.613,30
Formænd		
Børn- og Ungeudvalg	5 % (som p.t.)	36.895,30
Folkeoplysningsudvalg	3 % (som p.t.)	22.137,18
Teknik og Miljø	19,5 % (p.t. 21%)	143.891,67
Byplan	19,5 % (p.t. 21%)	143.891,67
Social og Sundhed	19,5 % (p.t. 21%)	143.891,67
Kultur og Fritid	19,5 % (p.t. 21%)	143.891,67
Erhverv og Udvikling	19,5 % (p.t. 21%)	143.891,67
Børne- og Ungdom	19,5 % (p.t. 21%)	143.891,67
Næstformænd		
Økonomi	7 % (ny)	51.653,42
Teknik og Miljø	5,5 % (ny)	40.584,83
Byplan	5,5 % (ny)	40.584,83
Social og Sundhed	5,5 % (ny)	40.584,83
Kultur og Fritid	5,5 % (ny)	40.584,83
Erhverv og Udvikling	5,5 % (ny)	40.584,83
Børne- og Ungdom	5,5 % (ny)	40.584,83
Børn- og Ungeudvalget 2 pladser	0,75 % (som p.t.) 0,75 % (som p.t.)	5.534,29 5.534,29
7 udvalgspladser i Økonomiudvalget å 42.166,06	40% (Økonomiudvalg og stående udvalg p.t. i alt 123,5%)	295.162,40
30 udvalgspladser i stående udvalg å 21.522,25	87,5 % (Økonomiudvalg og stående udvalg p.t. i alt 123,5%)	645.667,75
I alt forbrugt hertil	294% (p.t. 259 %)	2.169.443,64
Rest af de maximale 305 %	11 %	81.169.66

Zita Korsholm, 1.11.2013

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Bankudbud af kommunens bankforretninger

Sag nr. 5:

Bilag 1: Notat om muligheder og konsekvenser ved at stille krav om afgiftsfrie NEM-konti i forbindelse med bankudbuddet, dateret 07.11.2013

Bilag 2: Udbud af pengeinstitutaftale for Lyngby-Taarbæk Kommune, november 2013

14 NOV. 2013

Journalnr. : 20130710236
Dato : 07.11.2013
Skrevet af : RRM /45973264

Sag: 5 Bilag: 1

NOTAT
om

muligheder og konsekvenser ved at stille krav om afgiftsfrie NEM-konti i forbindelse med bankudbuddet

Sagen om udbud af kommunens bankforretninger blev udsat på Økonomiudvalgets møde d. 24. oktober 2013 med henblik på udarbejdelse af notat om muligheder og konsekvenser ved at stille krav om afgiftsfrie NEM-konti.

Baggrunden er en opfølgning på Økonomiudvalgets tidligere behandling af sag rejst af udvalgsmedlem Morten Norman Jørgensen d. 29. august 2013 om "(...) muligheden for have et sådant krav om afgiftsfrie NEM-konti som et kriterium (blandt naturligvis en række øvrige kommunaløkonomiske hensyn) i det næste udbudsmateriale, der danner rammen for valg af bank til at drive kommunens daglige bankforretninger".

Dette notat belyser kort forskellige muligheder og konsekvenser herved.

Indledningsvis skal det for god ordens skyld bemærkes, at der i udkastet til udbudsmateriale fremlagt på Økonomiudvalgets møde d. 24. oktober indgår et formuleret ønske om, at pengeinstituttet som udgangspunkt forpligter sig til at oprette en bankkonto til de borgere, der får udbetalt ydelser fra Kommunen, hvis disse borgere ikke kan oprette en konto i et andet pengeinstitut. *Oprettelsen* forventes at være gebyrfri.

Her tænkes på de – i øvrigt meget få og helt særlige – situationer, hvor borgere af forskellige grunde ikke kan oprette konto i andre banker, og hvor kommunen har behov for en konto til at kunne overføre de offentlige ydelser til.

I det følgende lægges imidlertid til grund at der med spørgsmålet tænkes på et krav om, at alle kommunens borgere – eller alle de af kommunens borgere, der får ydelser for kommunen – kan få en afgiftsfri NEM-konto i det pengeinstitut kommunen samarbejder med.

Alt andet lige kunne man i princippet forestille sig tre forskellige muligheder for at inddrage et sådant hensyn til afgiftsfrie NEM-konti i udbuddet:

- 1) Et (minimums-)krav om, at pengeinstituttet tilbyder kommunens borgere en afgiftsfri NEM-konto
- 2) Et ønske (men ikke et minimumskrav) om, at pengeinstituttet tilbyder kommunens borgere en afgiftsfri NEM-konto – således at det ville indgå i den samlede vurdering af service og kvalitet (tildelingskriteriet), eller
- 3) En generel opfordring om, at pengeinstituttet tilbyder kommunens borgere en afgiftsfri NEM-konto – dog således, at det *ikke* indgår i kriterierne for tildelingen af opgaven.

Som også angivet i forbindelse med sagens behandling på Økonomiudvalgets møde d. 24. oktober, er det forvaltningens opfattelse, at afgiftsfrie NEM-konti for kommunens borgere som privatkunder ikke har sammenhæng med det arbejde som pengeinstituttet skal yde som bankforbindelse for kommunen som virksomhed.

Med dette udgangspunkt skal der imidlertid peges på følgende – til dels sammenhængende – problemstillinger ved såvel mulighed 1 (krav) som mulighed 2 (ønske der indgår i vurderingen af tilbuddene).

For det første kan der være problemer i forhold til det såkaldte proportionalitetsprincip. Proportionalitetsprincippet – som kommunen som offentlig myndighed er underlagt, jf. EU-retten – kræver at enhver foranstaltning skal være egnet, nødvendig og forholdsmæssig i lyset af de

mål, som søges opnået. Med andre ord må kommunen ikke opsætte krav, der er unødvendige for, at en konkret opgave kan løftes. Hvis udgangspunktet er, at afgiftsfrie NEM-konti ikke har sammenhæng med den opgave som skal løses som kommunens bankforbindelse, følger kravet ikke proportionalitetsprincippet.

Det ville gælde både et krav – jf. mulighed 1 – og et ønske – jf. mulighed 2, i og med at et ønske også ville indgå i tildelingskriterierne og dermed i vurderingen af de indkomne tilbud.

For det andet er det spørgsmålet, om det overhovedet kan identificeres som en kommunal opgave i givet fald at sørge for, at private borgere sikres adgang til en afgiftsfri NEM-konto. Der ses dermed umiddelbart ikke at være hjemmel indenfor kommunalfuldmagten til at stille krav – endsige tillægge det værdi i vurderingen af tilbuddene - til samarbejdspartnere herom.

For det tredje ville såvel et krav som et ønske, der indgår som egentlig del af kriterierne for valg af tilbud, kunne afskære egnede pengeinstitutter fra at indgå aftale med kommunen, f.eks. fordi de fokuserer på erhvervs-kunder, ikke prioriterer konti til private som primært produkt, eller måske ikke ønsker at stille kunder i nogle kommuner bedre end kunder andre steder.

For det fjerde ville pengeinstitutter der byder – hvad enten der er stillet et krav eller et ønske der tillægges værdi - måske kompensere en manglende gebyr-indtægt ved at forhøje den pris, som kommunen skal betale i tilbuddet. I givet fald ville et krav eller et ønske få karakter af en indirekte støtte til enkeltpersoner ved at kommunen betaler for en udgift, som den pågældende banks kunder ellers selv ville skulle betale. En sådan indirekte støtte til visse af kommunens borgere – der har konto i det pågældende pengeinstitut – ville i givet fald også være uden hjemmel.

For så vidt angår mulighed 3 – at give en opfordring til pengeinstituttet om at tilbyde borgerne en afgiftsfri NEM-konto - vil dette i givet fald næppe udgøre et tilsvarende problem, såfremt opfordringen sker, uden at det indgår i tildelingskriterierne og dermed i selve vurderingen af tilbuddene. En opfordring kunne f.eks. anføres i tilknytning til igangsætning af udbudsforretningen på hjemmesiden eller andet.

Det ville dog - i givet fald - være forvaltningens indstilling, at man – i forbindelse med gennemførelsen af selve udbudsforretningen - undlader at bede tilbudsgiverne om at oplyse om, hvorvidt de tilbyder gebyrfrie NEM-konti, således at der ikke opstår mistanke om, at oplysningerne reelt er tænkt benyttet i forbindelse med vurderingen af tilbuddene.

Ud fra, at det fortsat er forvaltningens vurdering, at det at opfordre til afgiftsfrie NEM-konti ikke har sammenhæng med den opgave som Lyngby-Taarbæk Kommune udbyder, og som pengeinstituttet skal yde for kommunen jf. ovenfor, kan der derfor evt. tillige opstå signalforvirring ved at melde en sådan opfordring ud parallelt med, at et udbud offentliggøres.

Andre erfaringer

Forvaltningen er kun bekendt med én anden kommune, som i en politisk beslutning har indtaget spørgsmålet om afgiftsfrie NEM-konti – nemlig Læsø Kommune.

I forbindelse med Kommunalbestyrelsesmødet i Læsø Kommune d. 25. februar 2013 blev borgmesterens forslag om, "at det fremadrettet skal indgå i forhandlinger med kommunens bankforbindelser, at borgere på Læsø kan tilbydes en afgiftsfri NEM-konto", vedtaget.

Forvaltningen har kontaktet forvaltningschefen i Læsø Kommune, der har fremsendt et svar, der tidligere er givet til Frederiksberg Kommune i forbindelse med et spørgsmål derfra om samme emne. Forvaltningschefen oplyser her, beslutningen tolkes således, at såfremt Læsø Kommune skal i udbud med bankforbindelserne, så "vil vi selvfølgelig rejse spørgsmålet over for interesserede banker. Jeg mener ikke, der findes hjemmel til andet end en opfordring, og det kan man jo altid gøre. Beslutningen har ikke haft nogen betydning for Læsø Kommunes bankforbindelser eller borgere"

Forvaltningen er derfor også bekendt med, at et lignende spørgsmål er drøftet af Frederiksberg Kommunes kommunalbestyrelse. I forbindelse med forespørgsel fra viceborgmester Katrine Lester (S) på Kommunalbestyrelsesmødet d. 27. maj. 2013 har forvaltningen umiddelbart vurderet, at det ikke vil være lovligt at stille krav til samarbejdspartnere om, at der tilbydes borgerne gebyrfri NEM-konti, som foreslået. Baggrunden herfor er bl.a. at et sådant krav om gratis NEM-konti til kommunens borgere, ikke har nogen sammenhæng med det arbejde, som den finansielle samarbejdspartner skal yde for kommunen.

Forvaltningen har forespurgt i et par andre kommuner men har ikke fået kendskab til andre kommuner, som har haft krav/ønsker eller givet opfordringer til gebyrfrie NEM-konti i forbindelse med udbud af bankforbindelser. Enkelte andre kommuner har medtaget et ønske – tilsvarende det der indgår i forvaltningens eget udkast til udbudsmateriale - om, at der kan oprettes en NEM-konto til de enkelte borgere, der ikke kan få oprettet konto i andre pengeinstitutter.

Indstilling

Alt i alt er det forvaltningens opfattelse, at heller ikke et ønske om afgiftsfrie NEM-konti bør indgå i forbindelse med bankudbuddet, da det efter forvaltningens vurdering ikke har sammenhæng med den ydelse som kommunen udbyder.

Såfremt det måtte ønske at inddrage spørgsmålet om afgiftsfrie NEM-konti i forbindelse med et udbud, må det i givet fald ske som en opfordring – og således, at det ikke indgår i udbudsforretningen, at pengeinstituttet skal oplyse herom i forbindelse med dets tilbud.

14 NOV. 2013

06-11-2013

Sag: 5 Bilag: 2

Udbud af pengeinstitutaftale for Lyngby-Taarbæk Kommune

November 2013

Rettelser i forhold til tidligere version:

- pkt. 2.2. Tidsplan - revideret
- pkt. 3.3 Transaktionsomkostninger - udgået
- pkt. 4.1 Kommunens omsætningstal - justeret
- pkt. 5.5.7 Pengehåndtering – Indregning af meromkostning fjernet
- pkt. 5.6.5 Borgers ret til NemKonto – tekst om særlig vægt fjernet

Indholdsfortegnelse	Side
Indledning	4
Ordregivende myndighed	4
Offentligt udbud med annonceringspligt	4
Udbudsmateriale	4
1 Udbudsbetingelser	5
1.1 Afgrænsning af ydelsen	5
1.2 Kontraktperiode	5
1.3 Opsigelse	5
1.4 Formkrav til tilbuddet	6
1.5 Sprog	6
1.6 Ejendomsret til tilbudsmaterialet	6
1.7 Spørgsmål til udbudsmaterialet	6
1.8 Tilbudsfrist	6
1.9 Vedståelsesfrist for tilbud	7
1.10 Kommunens forbehold	7
1.11 Pengeinstituttets forbehold	7
1.12 Tilbuddets udformning	8
1.13 Aktindsigt	9
2 Beslutningsprocedure	9
2.1 Beslutningsprocedure	9
2.2 Overordnet tidsplan	9
3 Udvælgelses- og tildelingskriterier	10
3.1 Udvælgelseskriterier, vurdering af pengeinstituttets egnethed m.v.	10
3.2 Tildelingskriterier	10
4 Oplysninger om kommunen	11
4.1 Kommunens omsætningstal	11
4.2 Kommunens gennemsnitslikviditet	12

Indholdsfortegnelse		Side
5	Krav og ønsker til opgaveløsningen	13
5.1	Kontosystem	13
5.2	Rentesatser og renteberegning	14
5.3	Trækningsret	14
5.4	Servicering i implementeringsfasen	14
5.5	Priser	14
5.5.1	Rente samt valør på interne overførsler	15
5.5.2	Valør som ikke indgår under punkt 5.5.1	15
5.5.3	Gebyrer og øvrige omkostninger	15
5.5.4	Døgnbokse	15
5.5.5	Hævekort	15
5.5.6	Udenlandske betalinger	15
5.5.7	Pengehåndtering	16
5.6	Service og kvalitet i øvrigt	16
5.6.1	Kundeansvarlig	16
5.6.2	Uddannelse i IT-løsninger til selvbetjening	16
5.6.3	Kontoudtog	17
5.6.4	Opfølgings- og rådgivningsmøder	17
5.6.5	Borgers ret til NemKonto i pengeinstituttet	17
5.6.6	Kommunegaranteret indskudslån til bolig	17
5.7	IT-løsning	17
5.8	Serviceattest	18
Bilag 1	Kontraktudkast	19
Bilag 2	Tro- og love erklæring	23
Bilag 3	Daglig likviditet i årene 2010-13	25
Bilag 4	Beskrivelse af kommunens nuværende kontostruktur m.m.	27

Indledning

Lyngby-Taarbæk Kommune, fremover benævnt Kommunen, ønsker at indgå en aftale med et pengeinstitut med henblik på håndtering af kommunens daglige bankforretninger.

Ordregivende myndighed

Den ordregivende myndighed er:

Lyngby-Taarbæk Kommune
Lyngby Torv 17
2800 Kgs. Lyngby

Offentligt udbud med annonceringspligt

Udbuddet gennemføres som et offentligt udbud med annonceringspligt i henhold til § 15a-15d i tilbudsloven (lovbekendtgørelse nr. 1410 af 7. december 2007).

Udbudsmateriale

Udbudsmaterialet forefindes på www.udbud.dk samt på Kommunens hjemmeside www.ltk.dk/xxxxxxx.

Det samlede udbudsmateriale består af dette dokument der beskriver hele udbuddet inkl. minimumskrav samt ønsker til pengeinstitutts ydelser. Dokumentet indeholder også bilag 1 med et kontraktudkast samt bilag 2 der er en "Tro og love erklæring".

Yderligere findes der som et selvstændigt Excel tilbudsark (bilag 3), som skal bruges i forbindelse med indsendelse af tilbuddet.

1 Udbudsbetingelser

1.1 Afgrænsning af ydelsen

Ydelsen skal bl.a. dække:

- Alle betalingstransaktioner, dog undtaget de transaktioner, der jf. lovgivningen skal foregå via OBS-kontoen
- Adgang til at anvende pengeinstituttets on-line banking system
- Øvrige forretninger såsom brug af check, valutaveksling, kontante indbetalinger, døgnboksindbetalinger, nationalbankoverførsler, Visa/Dankort, MasterCards m.v.
- Rådgivning om daglige transaktioner m.v.
- En kreditfacilitet

Aftalen omfatter ikke:

- Aftaleindskud
- Langfristet låneoptagelse
- Rådgivning om formue-/gældspleje
- Anden finansiel rådgivning
- Legater og fonde som administreres af kommunen

Den udbudte aftale omfatter alle afdelinger og institutioner i Kommunen, samt selvejende institutioner, som Kommunen administrerer eller er regnskabsfører for. Disse selvejende institutioner er kendetegnet ved, at de anvender Kommunens økonomisystem til deres ind- og udbetalinger.

Desuden skal aftalen omfatte en række borgerrelaterede ydelser, herunder oprettelse af Nemkonto, betalingshåndtering og kommunegaranteret indskudslån til bolig.

1.2 Kontraktperiode

Kommunen ønsker at indgå en 4-årig aftale fra den 1. maj 2014 med mulighed for forlængelse af kontrakten i op til 2 x 12 måneder, idet trækningsretten og rentevilkårene kan tages op til en årlig revurdering/genforhandling. Tilbudsgiver skal dog bekræfte, at man som udgangspunkt ikke forventer en ændring i rentemarginalen i kontraktperiodens løbetid.

Ønsker Kommunen at forlænge aftalen skal dette meddeles det kontoførende pengeinstitut 3 måneder før udløb af kontrakten. Kontrakten kan i det tilfælde forlænges med enten 12 eller 24 måneder regnet fra aftalens oprindelige udløbsdato. Blicher kontraktperioden forlænget med 12 måneder, kan den efter ét år forlænges med yderligere 12 måneder.

1.3 Opsigelse

Der er en gensidig mulighed for at opsiges kontrakten. Opsigelsesperioden er løbende måned plus 6 måneder.

1.4 Formkrav til tilbuddet

Det forudsættes, at pengeinstituttet inden tilbud afgives, har gjort sig bekendt med udbuddets omfang og forhold. Det er vigtigt, at pengeinstituttet i tilbudsmaterialet forholder sig til alle punkter i udbudsmaterialet, da vurderingen vil blive foretaget på baggrund af dette. Evt. manglende oplysninger vil ikke blive indhentet, medmindre der er tale om supplerende oplysninger.

Udbudsmateriale, samt evt. rettelser hertil, vil blive offentliggjort på www.udbud.dk samt på www.ltk.dk/xxxxxx. Det er pengeinstituttets ansvar at holde sig opdateret.

1.5 Sprog

Tilbud samt al kommunikation i udbuds- og kontraktperioden skal være på dansk.

1.6 Ejendomsret til tilbudsmaterialet

Tilbudsmaterialet med tilhørende bilag betragtes som Kommunens ejendom og vil ikke blive returneret eller udleveret.

Der ydes ikke godtgørelse for afgivelse af tilbud eller for udarbejdelse af tilbudsmateriale.

1.7 Spørgsmål til udbudsmaterialet

Spørgsmål til udbudsmaterialet fremsendes til Kommunen på e-mail finansregnskab@ltk.dk. E-mails indeholdende spørgsmål skal i emnefeltet være mærket "Spørgsmål vedrørende udbud af Lyngby-Taarbæk Kommunes daglige bankforretninger". Alle spørgsmål skal starte med en entydig reference til, hvilket eller hvilke afsnit i udbudsmaterialet spørgsmålet vedrører.

Sidste frist for spørgsmål er den **20.12.2013**. Det tilstræbes at svarende offentliggøres så hurtigt som muligt. Det er pengeinstituttets eget ansvar at sørge for at holde sig opdateret med eventuelle supplerende oplysninger, herunder svar på spørgsmål og supplerende spørgsmål. Svarene bliver offentliggjort på www.ltk.dk/xxxx jævnfør tidsplanen. Stilles der spørgsmål efter spørgefristen forsøges disse besvaret, hvis det er muligt. Dog offentliggøres de sidste svar 7 dage før seneste tilbudsfrist.

1.8 Tilbudsfrist

Tilbud skal være Lyngby-Taarbæk Kommune i hænde senest den **14. februar 2014** kl. 12. Tilbud, der fremkommer senere end denne frist, vil blive afvist. Pengeinstituttet bærer selv ansvaret for, at tilbuddet når rettidigt frem.

Tilbud skal fremsendes til:

Lyngby-Taarbæk Kommune
Lyngby Torv 17
2800 Kgs. Lyngby
Att.: Kim Lilhammer

På kuerten skal anføres ”**Fortroligt – Tilbud på pengeinstitutaftale / Lyngby-Taarbæk Kommune**”. Samtlige tilbud vil først blive åbnet af Kommunen efter tidsfristens udløb.

Tilbuddet skal afgives i 3 fysiske eksemplarer (heraf et underskrevet og i resten i kopi) og 1 elektronisk version på fysisk medie (CD, USB-Stick eller lignende). Tilbud kan ikke afleveres pr. e-mail.

Der vil ikke være adgang til at overvære åbningen af tilbuddene.

Udbudsmaterialet bliver ikke returneret til pengeinstituttet.

1.9 Vedståelsesfrist for tilbud

Tilbuddet skal være gældende i 90 dage fra tilbudsfrist.

1.10 Kommunens forbehold

Kommunen tager forbehold for ændringer i love, bekendtgørelser og andre myndighedsbeslutninger, som kan ændre vilkårene for den udbudte ydelse.

1.11 Pengeinstituttets forbehold

Eventuelle forbehold skal udtrykkeligt fremstå særskilt i tilbuddet.

Pengeinstituttet opfordres til at søge eventuelle uklarheder og usikkerheder i udbudsmaterialet afklaret ved at stille spørgsmål til udbudsmaterialet således at forbehold i videst muligt omfang kan undgås.

Det præciseres, at forbehold for grundlæggende elementer i udbudsmaterialet, vil medføre, at Kommunen har pligt til at se bort fra tilbuddet. Ved forbehold, der vedrører ikke grundlæggende elementer i udbudsmaterialet, har Kommunen ret til at se bort fra tilbuddet eller alternativt søge forbeholdet prissat, i det omfang det skønnes muligt. Såfremt et forbehold af økonomisk værdi ikke kan prissættes, har Kommunen pligt til at se bort fra tilbuddet.

Pengeinstituttet bør derfor nøje overveje, om tilbuddet skal indeholde forbehold til udbudsmaterialet, idet ethvert forbehold indebærer en risiko for, at Kommunen er berettiget og/eller forpligtet til ikke at lade tilbuddet indgå i tilbudsvurderingen.

1.12 Tilbuddets udformning

Tilbudsdispositionen indeholder en referenceramme for udformningen af tilbud. Ved tilbudsafgivelsen skal tilbudsdispositionen følges. Således skal alle punkter i tilbudsdispositionen besvares. Formålet er at sikre sammenlignelighed i besvareelserne samt, at alle relevante forhold bliver behandlet i tilbuddet.

Vedrørende forbehold skal disse samlet oplyses under tilbudsdispositionens afsnit 3.

Tilbudsdispositionens indhold er flg.:

Afsnit	Indhold
1	Indledning, herunder angivelse af pengeinstituttets navn, adresse, CVR-nummer og kontaktperson (herunder e-mail og telefonnummer). Vedståelsesfrist for tilbud skal fremgå (minimumskrav 90 dage)
2	Kort resumé af tilbuddet. Afsnittet skal indeholde en kort beskrivelse af tilbuddets hovedelementer.
3	Eventuelle forbehold. Pengeinstituttet skal klart redegøre for eventuelle forbehold til de i udbudsmaterialet indeholdte krav og ønsker, herunder forbehold til kontrakten.
4	<u>Udvælgelseskriterier</u> Tro og love erklæring vedrørende gæld til det offentlige (bilag 2) Aktuelle oplysninger om balance og soliditet. Referenceliste over de betydeligste, sammenlignelige leveringer, der er udført i løbet af de sidste 2 år. Pengeinstituttets kreditvurdering: Det er et minimumskrav, at pengeinstituttet har en langfristet rating hos enten Standard & Poor's, Moody's eller Fitch. Oplysninger om den aktuelle langfristede rating skal vedlægges tilbuddet.
5	Udfyldt Excel tilbudsark – 4 faner indeholdende: Generelt Pris Service og kvalitet IT løsning til selvbetjening
6	Evt. supplerende materiale der henvises til i forbindelse med besvarelse af tilbudsark.

1.13 Aktindsigt

Kommunen er underlagt de forvaltningsmæssige regler, herunder regler om aktindsigt i Offentlighed- og Forvaltningsloven.

"Dele af tilbud, der efter konkrete vurderinger, vil kunne undtages fra aktindsigt, findes i Offentlighedslovens § 12, stk. 1, nr. 2 (og pr. 1. januar 2013 i Offentlighedsloven § 30, nr. 2) og omfatter tekniske indretninger eller fremgangsmåder samt drifts- eller forretningsforhold o.lign., for så vidt det er af væsentlig økonomisk betydning for tilbudsgiver at begæringen ikke imødekommes.

I tilfælde af, at kommunen modtager en aktindsigtsbegæring og den imødekommes, vil kommunen give aktindsigt til samtlige tilbudsgivere i samtlige tilbud. Kommunen vil derfor kontakte alle tilbudsgivere med henblik på at få disses begrundede/dokumenterede vurderinger på, hvilke oplysninger i deres respektive tilbud, der – efter tilbudsgivernes egne og konkrete vurderinger – vil kunne omfattes af undtagelsen ovenfor.

Det bemærkes, at kun vægtige grunde kan betinge, at oplysninger vil være omfattet af undtagelsen, og at det er kommunen, der foretager vurdering heraf, hvorfor tilbudsgivers vurdering vil kunne blive "tilsidesat", såfremt tilbudsgiver ikke har formået at fremsende tilstrækkelig begrundelse/dokumentation for et undtagelsesansøgning.

2 Beslutningsprocedure og overordnet tidsplan

2.1 Beslutningsprocedure

Indkomne tilbud behandles af Kommunens Center for Økonomi og Personale, der herefter indstiller til politisk afgørelse i Økonomiudvalget. Aftalen er først indgået, når Økonomiudvalget har godkendt indstillingen og begge parter har underskrevet kontrakten.

2.2 Overordnet tidsplan

Nedenstående datoer er foreløbige og kan blive ændret

Offentliggørelse af udbudsmateriale	22.11.2013
Frist for indsendelse af spørgsmål	20.12.2013
Frist for besvarelse af spørgsmål	17.01.2014
Tilbudsfrist	14.02.2014
Godkendelse af tildeling i Økonomiudvalget	18.03.2014
Offentliggørelse af tildeling af kontrakt	19.03.2014
Udløb af frivillig stand-still periode	02.04.2014
Underskrift af kontrakt	03.04.2014
Kontrakt opstart	01.05.2014

3 Udvalgs- og tildelingskriterier

Valget foretages efter en helhedsvurdering, hvor det økonomisk mest fordelagtige tilbud vælges iht. nedenstående tildelingskriterier. Det betyder, at prisen (forrentning, valør og gebyrsatser) ikke alene vil være afgørende i bedømmelsen.

3.1 Udvalgs-kriterier, vurdering af pengeinstituttets egnethed m.v.

Foruden tilbuddet skal følgende oplysninger medsendes:

- Aktuelle oplysninger om pengeinstituttets balance og soliditet
- Bilag 2 – Tro og loveerklæring
- Erfaring med / reference fra lignende ydelser
- Den seneste kreditvurdering fra Standard & Poor's, Moody's eller Fitch

Manglende fremsendelse af ovennævnte vil medføre, at tilbuddet vil blive afvist og betragtet som ikke konditionsmæssigt.

3.2 Tildelingskriterier

Kontrakten vil blive tildelt det pengeinstitut, der har afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud, baseret på følgende kriterier:

Pris – Punkt 5.5 og underpunkter	50 %
Service og kvalitet – Punkt 5.6 og underpunkter	30 %
IT-løsning – Punkt 5.7 og underpunkter	20 %

Kriterierne vægtes således som det fremgår af ovennævnte. Underpunkterne vil desuden blive vægtes i forhold til Kommunens vurdering af den optimale løsning.

4 Oplysninger om kommunen

På Kommunens hjemmeside www.ltk.dk er det muligt at læse mere om Lyngby-Taarbæk Kommune, ligesom pengeinstituttet kan rekvirere regnskaber og budgetter fra Kommunen på hjemmesiden.

4.1 Kommunens omsætningstal

Her oplyses Kommunens væsentlige omsætningstal fra det senest afsluttede regnskab for 2012. Opgørelsen viser de udgifter/indtægter, der sker direkte på Kommunens konti.

Kommunens omsætningstal for regnskab 2012:

Udgifter	Mio. kr.
Udbetalinger fra fagsystemer (løn, kontanthjælp, dagpenge mm.)	1.485
Leverandørbetalinger	1.759
I alt	3.244
Indtægter	Mio. kr.
Afregning fra OBS-konto (Askat, social pension, boligstøtte mm.)	-2.056
Refusioner fra OBS-konto (sociale refusioner, 1/12-afregning)	4.324
Borgerbetalinger:	
PBS-indbetaling, ejendomsskat	280
PBS-indbetaling, dagpasning	88
PBS-indbetaling, husleje	36
PBS-indbetaling, områdecentre	24
FIK-indbetaling	390
Låneoptagelse	8
I alt	3.086

Herudover indgår der betaling af fakturaer, brugerbetalinger m.m. som betales direkte til Kommunes konto.

I forbindelse med, at Udbetaling Danmark forestår sagsbehandling og udbetaling af børne- og ægtefællebidrag, børnetilskud, børne- og ungeydelse, barselsdagpenge, boligstøtte, folkepension og førtidspension, kan der stadig ske ændringer i den forventede likviditet af samme grund. Det skal bemærkes, at beløbene vedrørende afregning/refusioner fra OBS-konto fra og med 2014 vil falde med ca. 1,0-1,2 mia. kr. som følge heraf.

Kommunen forventer at have den eventuelle daglige positive likviditet indestående hos sin faste bankforbindelse. Vælger kommunen at placere en del af likviditeten til en fast rente i en defineret periode (aftaleindskud) skal kommunen give forretningen i udbud. Vedr. indestående af den eventuelle daglige positive likviditet forbeholder Kommunen sig dog ret til at ændre på sin praksis afhængig af udviklingen i den finansielle sektor eller for den individuelle bank. Det er således en mulighed, at Kommunen ikke har noget indestående hos sin hovedbankforbindelse.

4.2 Kommunens gennemsnitslikviditet på bankkonti

Kommunens likviditet svinger meget hen over året, som grafikken viser.

Lønninger, leverandørbetalinger samt sociale ydelser udbetales løbende lige som det er tilfældet for borgerbetalinger. Derimod indbetales ejendomsskatterne primo januar og juli.

Kommunens gennemsnitslikviditet i pengeinstituttet er udtryk for kommunens likviditet opgjort over året, idet denne alene er medtaget for de første 8 måneder af 2013. Gennemsnitslikviditeten har udviklet sig således:

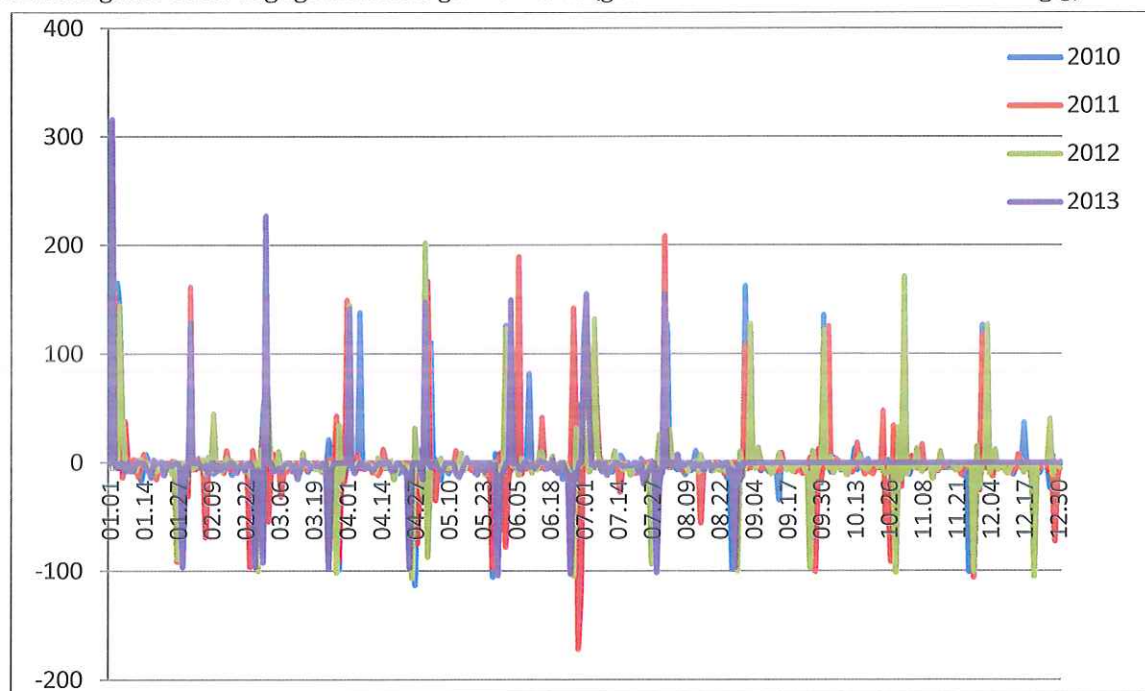
2010.....	30,3 mio. kr.
2011.....	26,7 mio. kr.
2012	94,7 mio. kr.
2013 (til og med 31-08-2013)	157,5 mio. kr.

I nedenstående tabel er vist gennemsnittet i de enkelte måneder.

Gennemsnit månedligt i mio. kr.

	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	I alt
2010	96,1	79,6	2,3	-28,8	-66,0	-44,1	84,7	82,5	59,8	34,6	36,8	25,9	30,3
2011	142,3	98,6	-6,7	14,3	-8,4	-58,1	54,0	119,1	33,5	-13,5	0,3	-55,3	26,7
2012	73,8	97,8	74,7	69,5	39,9	14,7	106,0	176,0	138,9	122,7	138,7	84,2	94,7
2013	276,9	223,7	160,6	136,6	108,8	49,1	169,5	134,5					157,5

Ændringerne i den daglige likviditet gennem året (graferne for de enkelte år er vist i bilag 3) i mio. kr.



Daglig likviditet i pengeinstitut - angivet i beholdningsintervaller

Antal dage	2010	2011	2012	2013
I alt	365	365	366	243
over > -100 mio. kr.	24	20	1	0
-100 til -50 mio. kr.	28	31	11	5
-50 til 0 mio. kr.	72	87	27	5
0 til 50 mio. kr.	101	109	74	16
50 til 100 mio. kr.	66	54	64	33
over 100 mio. kr. <	74	64	189	184

5 Krav og ønsker til opgaveløsningen

Dette afsnit beskriver hvilke minimumskrav som pengeinstituttet skal opfylde og hvilke ydelser som Kommunen ønsker opfyldt. Et minimumskrav er markeret med betegnelse ” minimumskrav”. Ønsker til serviceydelser bliver vægtet i den samlede vurdering, også selvom det er et ønske og ikke et minimumskrav. Visse ønsker om ydelser skal Kommunen have opfyldt, men ikke nødvendigvis af det bydende pengeinstitut. I sådan en situation må Kommunen tilkøbe denne serviceydelse og i disse tilfælde er der angivet hvilken omkostning som tilbud uden denne / disse ydelser tillægges. I forbindelse med udarbejdelse af tilbuddet bedes pengeinstituttet bruge Excel tilbudsarket der findes som selvstændigt bilag 3.

Som nævnt i punkt 3.2 så vægtes de forskellige kriterier således ved den endelige tildeling:

Pris – Punkt 5.5 og underpunkter	50 %
Service og kvalitet – Punkt 5.6 og underpunkter	30 %
IT-løsning - Punkt 5.7 og underpunkter	20 %

5.1 . Kontosystem (Minimumskrav)

Samtlige bankkonti, som Kommunen har brug for til den daglige drift, skal være omfattet af aftalen: Hovedkonti/koncernkonti, konti til FIK & giro, konti til VISA og Mastercard samt p.t. op til ca. 175 konti til Kommunens afdelinger/institutioner.

Kommunens kontosystem skal være sammensat således, at der findes en hovedkonto samt en række konti til brug for særlige udbetalinger og indbetalinger. Det forventes, at der kan foretages automatisk tømning for en række foruddefinerede konti.

Desuden skal det være muligt at oprette en række konti til Kommunens institutioner, hvor forrentningen indgår i den senere omtalte renteberegning for Kommunens samlede konti.

Yderligere konti, som Kommunen ønsker at oprette i aftaleperioden, skal ligeledes kunne omfattes af aftalen.

5.2 Rentesatser og renteberegning (Minimumskrav)

Rentesatserne skal tilbydes i forhold til Nationalbankens indskudsbevisrente.

Renteberegning skal ske dagligt på grundlag af nettomellemværendet for de af Kommunens konti, som er omfattet af aftalen (rentenetting/cash pool). Pengeinstituttet skal på anmodning kunne dokumentere sin renteberegning. Rentetilskrivningen sker på hovedkontoen. Der sker altså ingen rentetilskrivning på kommunens øvrige konti.

Renten tilskrives hvert kvartal med rentedivisor 365/366.

Skulle Nationalbankens indskudsbevisrente udgå som renteinstrument er parterne berettiget til at optage forhandling om fastsættelse af et andet rentegrundlag på baggrund af det korte pengemarked.

5.3 Trækningsret (Minimumskrav)

Der ønskes en samlet trækningsret på 350 mio. kr. med mulighed for forhandling om forhøjelse i specielle situationer. Der vil periodevis være træk på kontoen, men størstedelen af trækket forventes at være af kortvarig karakter omkring månedsskiftet. Pengeinstituttet bedes oplyse samtlige betingelser for en sådan trækningsret, herunder rentebestemmelser samt øvrige forhold, der vil medføre omkostninger for Kommunen.

5.4 Servicering i implementeringsfasen (Minimumskrav)

Ved eventuelt skift af pengeinstitut i forbindelse med dette udbud skal det vindende pengeinstitut stille den fornødne ekspertise til rådighed, og afholde de dermed forbundne omlægningsomkostninger, således at skiftet bliver omkostningsfrit for Kommunen.

Aftalen indebærer, at det vindende pengeinstitut forestår alle opgaver, som er nødvendige for, at Kommunen kan gennemføre daglige bankforretninger fra aftalestart og, at Kommunen stiller de nødvendige oplysninger til rådighed for pengeinstituttet.

Pengeinstituttet forestår det praktiske arbejde ved omplacering/overtagelse af opgaven med Kommunens pengeforretninger. Foruden ændring af dankortterminaler gælder det bl.a. rettelse af samtlige PBS-overførselskonti efter Kommunens anvisninger, samt efterfølgende udarbejdelse af de nødvendige ændringer af PBS-aftaler til underskrift for Kommunen.

Pengeinstituttets service i implementeringsfasen skal beskrives i tilbudsmaterialet.

5.5 Priser

Dette punkt, samt underpunkterne til punkt 5.5, omhandler den direkte målbare økonomi i pengeinstituttets tilbud. Priserne skal anføres i det selvstændige bilag "Excel tilbudsark" (bilag 3) under faneblad "Pris". Resultatet af denne vurdering vægter 50 % i den samlede tilbudsvurdering.

5.5.1 Rente samt valør på interne overførsler (Minimumskrav)

Rentesatserne – såvel debit som kreditrente opgives som tillæg/fradrag i forhold til Nationalbankens indskudsbevisrente. Der er ingen valør på interne overførsler.

5.5.2 Valør som ikke indgår under punkt 5.5.1 (Et ønske, men ikke et minimumskrav)

Kommunen ønsker, at alle valører er indregnet i renten. I tilfælde, hvor valørberegningen trods dette ønske ikke indregnes i renten skal dette oplyses under punkt 5.5.2. Dette gælder alle former for overførsler. Kommunen vil benytte oplysningerne til at beregne, hvad valørdage koster.

5.5.3 Gebyrer og øvrige omkostninger (Et ønske, men ikke et minimumskrav)

Kommunen forventer ikke udgifter til provisioner, gebyrer, porto eller lignende, men ønsker, at alle gebyrer er indregnet i renten. Hvis der alligevel er omkostninger forbundet med den service, der er specificeret, skal de medtages under punkt 5.5.3 med angivelse af de præcise satser, f.eks. hvis pengeinstituttet vælger at opkræve gebyr for Visa/Dankort, Mastercard etc. Herved vil de indgå i beregningen af det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

5.5.4 Døgnbokse (Et ønske, men ikke et minimumskrav)

Det er et ønske, og bliver derfor talt med i vægningen, at kommunen kan have en døgnboksaftale hos pengeinstituttet, og at der som minimum findes én døgnboks i Lyngby Centrum (inden for 1.000 m). Kan en døgnboksaftale under disse forudsætninger ikke tilbydes skal dette angives. Kommunen anvender pt. 3 døgnbokse. Har pengeinstituttet mulighed for at tilbyde denne service skal pris pr. døgnboks angives i tilbudsarket.

5.5.5 Hævekort (Minimumskrav)

Det forventes, at der i nødvendigt omfang kan udstedes hævekort tilknyttet hver sin konto til brug for decentrale enheder. Det forventes at Kommunen har et samlet behov for ca. 300 VISA/Dankort. Hvis der er omkostninger forbundet med dette skal prisen angives.

Kommunen har pt. ingen ønsker om anvendelse af Mastercard, men ved senere behov ønskes oplyst om en pris herfor.

5.5.6 Udenlandske betalinger (Minimumskrav)

Der skal være mulighed for at lave udenlandske betalinger via tilbudsgivers netbank samt pr. ordre. Det samlede antal pr. år forventes at udgøre ca. 100 stk. Hvis tilbudsgiver tager gebyr for denne service så bedes tilbudsgiver oplyse gebyret for overførsler foretaget via tilbudsgivers netbank til Eurozonen, Norge, Storbritannien og Sverige.

5.5.7 Pengehåndtering (Et ønske, men ikke minimumskrav)

Det er et ønske, men ikke et krav, at pengeinstituttet kan servicere Kommunen med kontanter, og det tæller med i vægtningen. Pengeinstituttet skal angive om denne service er mulig. Tilbydes denne service så skal Kommunen have mulighed for at afhente kontanter og aflevere kontanter/checks i Lyngby Centrum (inden for 1.000 m) inden for normal arbejdstid på hverdage.

Under "pengehåndtering" forstås også muligheden for i mindre grad at fortage køb og salg af valuta. Kontante beløb i gængse valutaer skal som udgangspunkt kunne skaffes fra dag til dag.

Mønttællefunktionen skal være omkostningsfri for Kommunen.

Indbetaler skal fremgå af bogføringsteksten.

5.6 Service og kvalitet i øvrigt

Dette kriterium beskriver alt det, der ikke direkte kan gøres til genstand for en økonomisk betragtning. Der bliver udelukkende vurderet på kvalitet og variation af serviceydelser under dette punkt. Kommunen forventer, at serviceydelserne i afsnit 5.6 leveres vederlagsfrit. I modsat fald bedes omkostningerne oplyst i Tilbudsarkets (bilag 3) faneblad "Pris" under "Andet" med henvisning til afsnit nummer. Resultatet af denne vurdering vægter 30 % i den samlede tilbudsvurdering.

Beskrivelse af hvordan krav opfyldes skal anføres i Tilbudsarket (bilag 3) under faneblad "Service".

5.6.1 Kundeansvarlig (Minimumskrav)

Kommunen skal som udgangspunkt have udpeget én overordnet kundeansvarlig, som er Kommunens indgang til pengeinstituttet. Der kan herudover være kundeansvarlige på de enkelte forretningsområder. Kommunen skal kunne ringe direkte til de kundeansvarlige. De kundeansvarlige skal endvidere besidde den nødvendige kompetence inden for det pågældende forretningsområde, således Kommunen kan få den efterspurgte service.

5.6.2 Uddannelse i IT-løsninger til selvbetjening (Minimumskrav)

Det er et krav at pengeinstituttet informerer/uddanner Kommunens personale i optimal anvendelse af program/udstyr til selvbetjening.

5.6.3 Kontoudtog (Minimumskrav)

Pengeinstituttets politik vedrørende kontoudtog samt elektronisk opbevaring og tilgang til disse beskrives.

5.6.4 Opfølgings- og rådgivningsmøder (Et ønske, men ikke minimumskrav)

Aftalen skal omkostningsfrit omfatte afholdelse af opfølgings- og rådgivningsmøder om aktuelle emner, også efter Kommunens ønske. På disse møder skal det være muligt at trække på pengeinstituttets specialister for de enkelte områder. Det forventes, at eventuelle møder kan afholdes efter behov.

5.6.5 Borgers ret til NemKonto i pengeinstituttet (Et ønske, men ikke minimumskrav)

Intentionerne med NemKonto-ordningen er at begrænse kontant- og checkudbetalingen til borgere mest muligt. Dette bevirker, at alle borgere har behov for en konto i et pengeinstitut.

Det er et krav, at tilbudsgiver til enhver tid lever op til lovgivningens krav og intention vedrørende NemKonto (bekendtgørelse 766 af 05/07/2006 om NemKonto).

Dette bevirker, at alle borgere grundlæggende har ret til at åbne en konto i et pengeinstitut. Det vindende pengeinstitut forpligter sig derfor som udgangspunkt til, at oprette en bankkonto til samtlige de borgere, der får udbetalt ydelser fra Kommunen, hvis disse borgere ikke kan oprette en konto i et andet pengeinstitut. Dette kan kun fraviges, hvis pengeinstituttet begrundet afslaget skriftligt overfor borgeren (hvis borgeren beder om en skriftlig begrundelse). Oprettelsen forventes at være gebyrfri for både borger og Kommunen.

5.6.6 Kommunegaranteret indskudslån til bolig (Et ønske, ikke et minimumskrav)

Kommunen ønsker at sikre, at alle der får bevilget kommunegaranti til et boligindskudslån også kan få et boligindskudslån i et pengeinstitut. Såfremt borgeren ikke kan få lånet i eget pengeinstitut, skal tilbudsgiver tilbyde at oprette lånet. Pengeinstituttet bedes samtidig oplyse maksimum for oprettelsesgebyr og rentevilkår.

5.7 IT-løsning

Kommunen ønsker at blive tilbudt en IT løsning, der kan håndtere de forskellige informations- og betalingsstrømme til og fra Kommunens systemer og konti, både hvad angår automatiske ind- og udbetalingstransaktioner. Resultatet af denne vurdering vægter 20 % i den samlede tilbudsvurdering.

I øjeblikket anvender Kommunen KMD-udbetaling/Nemkonto. Som kontorpakke anvendes Microsoft 2007. Tilbudsgiver skal kunne skabe sammenhæng med disse systemer. Det er et ufravigeligt krav, at der som minimum kan udveksles data til excel (**dette er et minimumskrav**). Økonomisystemet anvendes både centralt – og decentralt. Der skal sikres sammenhæng med det til enhver tid tilknyttede udbetalingssystem.

Kommunen ønsker at udføre udvalgte transaktioner via pengeinstituttets online systemer fra eget IT-udstyr. Der forventes ingen udgifter til etablering og abonnement.

Der vil blive foretaget en vurdering af banksystemernes anvendelighed i Kommunens daglige arbejde.

Beskrivelse af hvordan kravene opfyldes bedes anført i Tilbudsark (bilag 3). Faneblad "IT":

Her er listet en række delkriterier som der forventes en beskrivelse af i tilbuddet:

- Systemets kvalitet
- Systemets driftssikkerhed
- Netværksversion
- Konto til konto-overførsler, såvel egne som fremmede samt udenlandske
- Forespørgselsmuligheder på samtlige konti
- Kommunen skal via netbank selv kunne foretage administration af brugere, fuldmagter samt institutionskonti m.m.
- Ved returnering af en betaling til Kommunen som Kommunen har udført, men som ikke kan udføres, skal en af følgende referencer (Kommunens ref. nr, cpr.nr. eller cvr.nr.) fremgå af retursvaret
- Tilbagekaldelse af udbetalinger skal kunne foretages via netbankløsningen
- Indbetalinger skal kunne vises enkeltvis og dokumentation om f.eks. indbetaler skal kunne trækkes elektronisk via netbank
- Mulighed for at udskrive kvittering af overførsler via selvbetjeningsløsningen – også ved betalinger foretaget gennem kommunale udbetalingsystemer.
- Renteoplysninger
- Mulighed for visning af enkeltposteringer
- Mulighed for daglige samlede oplysninger på hovedkontoniveau
- Passwords og adgangskoder skal genereres elektronisk
- Informationer til Excel-regneark og databaseprogrammer

Oversigt over eventuelle omkostninger/gebyrer ved benyttelse af systemet skal medsendes og skal tydeligt noteres i Tilbudsarkets faneblad "Pris" under "Andet".

5.8 Serviceattest (Minimumskrav)

Det er et krav, at pengeinstituttet senest ved indgåelse af kontrakten kan levere en anmærkningsfri serviceattest fra Erhvervsstyrelsen.

Bilag 1 - Kontraktudkast

§ 1 Parterne

Lyngby-Taarbæk Kommune
Lyngby Torv
2800 Kgs. Lyngby
(i det følgende beskrevet som Kommunen)

og

Pengeinstitut
Adresse
Postnummer og by
(i det følgende beskrevet som pengeinstituttet)

§ 2 Kontraktgrundlag – kontrakttype

Nærværende kontrakt er indgået efter afholdt udbud i overensstemmelse med reglerne i lovbekendtgørelse nr. 1410 af 7. december 2007 om indhentning af tilbud på visse offentlige og offentligt støttede kontrakter ved gennemførelse af offentligt udbud med annonceringspligt.

Kontrakten beskriver Kommunens og pengeinstituttets forpligtelser og rettigheder således, at kontrakten samt det af Kommunen udarbejdede udbudsmateriale med bilag og pengeinstituttets tilbud af XXXX, udgør det samlede kontraktmateriale. I tvivlstilfælde er det Kommunens udbudsmateriale der har 1. prioritet.

Pengeinstituttets almindelige salgs- og leveringsbetingelser finder ikke anvendelse i denne kontrakt.

§ 3 Kontraktens omfang

Kontrakten omfatter levering af daglige bankforretninger til Kommunen jævnfør udbudsmaterialet. Aftalegrundlaget kan som følge af politiske beslutninger ændres i aftaleperioden.

§ 4 Kontraktperiode og opsigelse

Kontrakten er gældende fra XXXX og frem til XXXX. Derudover er der mulighed for forlængelse af aftalen.

Ønsker Kommunen at forlænge aftalen skal dette meddeles pengeinstituttet 3 måneder før udløb af kontrakten. Kontrakten kan i det tilfælde forlænges med enten 12 eller 24 måneder regnet fra aftalens oprindelige udløbsdato. Bliver kontraktperioden forlænget med 12 måneder, kan den efter 1 år forlænges med yderligere 12 måneder.

Der er en gensidig mulighed for at opsiges kontrakten. Opsigelsesperioden er løbende måned plus 6 måneder.

§ 5 Priser og vilkår i øvrigt

Priser og vilkår fremgår af udbudsmaterialet og pengeinstituttets tilbud.

Vilkår for beregning og tilskrivning af rente og provision samt validering kan ikke ændres af pengeinstituttet uden forudgående aftale med Kommunen. Grundlæggende elementer i tilbuddet kan ikke ændres.

Såvel supplerende ydelser, som ændringer af eksisterende ydelser, er omfattet af de generelle udbudsbetingelser i kontrakten, medmindre andet særskilt aftales mellem parterne.

Pengeinstituttet kan ikke opkræve gebyrer medmindre pengeinstituttet særskilt har opgivet det i tilbuddet.

§ 6 Service og kvalitet

Pengeinstituttet forpligter sig til at leve op til den i tilbuddet beskrevne kvalitet og service i ydelserne rettet mod Kommunen, samt løbende at udvikle dette.

§ 7 IT-anvendelse og kommunikation

Pengeinstituttet forpligter sig til at leve op til den i tilbuddet beskrevne IT-anvendelse, samt at følge den beskrevne kommunikation mellem parterne. Begge dele udvikles og forbedres løbende.

§ 8 Pengeinstituttets adgang til at føre penge tilbage

Pengeinstituttet kan tilbageføre beløb, der er sat ind på Kommunens konti ved åbenbare fejl fra pengeinstituttets side, eksempelvis hvis det samme beløb er indsat 2 gange. Tilsvarende gælder, hvis pengeinstituttet – ifølge aftaler med andre pengeinstitutter er forpligtet til at foretage tilbageførsel. Ved tilbageførsel skal der straks gives meddelelse til Kommunen.

§ 9 Pengeinstituttets adgang til modregning

Pengeinstituttet kan ikke foretage modregning i forfaldne eller ikke forfaldne tilgodehavender hos Kommunen uden særskilt aftale.

§ 10 Offentlige påbud

Pengeinstituttet er forpligtet til at overholde alle EU-forordninger, love, bekendtgørelser, myndighedskrav og regler/påbud, som naturligt henhører under dette arbejdsområde såvel på aftaletidspunktet som i kontraktperioden.

Overtrædelse af disse bestemmelser vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse jævnfør § 13.

§ 11 Overdragelse af forpligtigelser om serviceydelser

Pengeinstituttets forpligtigelser om serviceydelser i henhold til denne kontrakt kan ikke, uden forudgående skriftlig aftale med Kommunen, overlades til udførelse af anden / andre leverandører.

Overtrædelse af bestemmelsen anses som væsentlig misligholdelse jævnfør § 13.

§ 12 Overdragelse af rettigheder og fordringer

Rettigheder og fordringer efter kontrakten med tilhørende bilag, vil hverken helt eller delvist kunne overdrages af pengeinstituttet, ligesom de af kontrakten flydende fordringer ikke kan overdrages,

sælges eller belånes af pengeinstituttet. Dette gælder ikke såfremt pengeinstituttet særskilt og skriftligt har aftalt dette med Kommunen.

§ 13 Misligholdelse

Enhver tilsidesættelse af pengeinstituttets forpligtelser udgør misligholdelse af kontrakten.

Foreligger der misligholdelse, skal pengeinstituttet uden ugrundet ophold meddele Kommunen dette, og pengeinstituttet skal ved samme lejlighed underrette Kommunen om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen, og hvad pengeinstituttet vil gøre for at undgå, at tilsvarende misligholdelser indtræder i fremtiden.

Kommunen kan stille krav til den måde, hvorpå misligholdelsen skal bringes til ophør, og de skridt der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelse fremover.

Kommunen kan fastsætte en rimelig frist, indenfor hvilken pengeinstituttet skal opfylde sine forpligtelser i henhold til denne kontrakt. Undlader pengeinstituttet herefter at opfylde sine forpligtelser, indenfor den af Kommunen fastsatte frist, er det at betragte som en væsentlig misligholdelse jævnfør nedenfor.

Såfremt pengeinstituttet gentagne gange ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til denne kontrakt, anses dette som en væsentlig misligholdelse.

Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakten med tilhørende bilag uden varsel. Går pengeinstituttet konkurs eller indtræder der insolvens, rekonstruktion eller likvidation, vil dette/disse forhold være at betragte som væsentlig misligholdelse, og de i tilknytning hertil fastsatte beføjelser vil kunne bringes i anvendelse i såvel umiddelbar forlængelse af Kommunens kendskab hertil, som senere i forløbet, eksempelvis under en rekonstruktion eller likvidation.

Såfremt pengeinstituttet erklæres konkurs har konkursboet ret til at indtræde i kontrakten i medfør af konkurslovens bestemmelser. Kurator skal efter forespørgsel inden 5 arbejdsdage give skriftlig meddelelse om, hvorvidt boet vil indtræde. I øvrigt er pengeinstituttet ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om misligholdelse.

§ 14 Opfyldeshindringer, herunder force majeure

I tilfælde af force majeure, herunder også strejke og lockout, som forhindrer opfyldelse, bortfalder parternes forpligtelser i det omfang og så længe force majeure er til stede.

Den af parterne, der ønsker at påberåbe sig force majeure, skal give den anden part meddelelse herom skriftligt, så snart force majeure kendes eller konstateres, medmindre force majeure i sig selv umuliggør meddelelsen.

Er force majeure isoleret til pengeinstituttets virksomhed, eller områder pengeinstituttet bærer risikoen for, kan Kommunen kontrahere til anden side, så længe force majeure er til stede.

Ved force majeure, der er forårsaget af strejke og/eller lockout eller anden konflikt, er parterne berettiget til at hæve kontrakten efter leveranceudblivelse i 30 kalenderdage.

§ 15 Tavshedspligt

Både pengeinstituttet og Kommunen, herunder også Kommunens og pengeinstituttets ansatte, er forpligtet til at bevare absolut tavshed overfor tredjemand om denne aftales indhold. Det gælder også efter kontraktens udløb.

§ 16 Hæftelse for tab

Såfremt Kommunen lider tab som følge af Kommunens brug af pengeinstituttets serviceydelser eller IT-systemer hæfter pengeinstituttet for det pågældende tab og er forpligtet til at refundere Kommunen dette tab. Denne paragraf gælder ikke tab opstået som følge af fejl eller misbrug fra Kommunen eller Kommunens ansattes side.

§ 17 Tvist

Tvister, der ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, afgøres ved voldgift efter Det Danske Voldgiftsinstituts regler og efter dansk ret.

§ 18 Ændringer i lov

Sker der i kontraktperioden ændringer af EU forordninger, love, bekendtgørelser, myndighedskrav, regler/påbud og regulativer m.v., der på væsentlige områder ændrer kravene til pengeinstituttets indsats, kan der optages forhandling herom mellem parterne.

Tilsvarende er gældende, såfremt Kommunen af strukturelle årsager ændrer den udbudte opgave/ydelse væsentligt, og dette ikke er i strid med udbudsreglerne.

§ 19 Offentliggørelse af kontrakten

Nærværende kontrakt er fortrolig, og kan hverken helt eller delvist offentliggøres, uden at parterne på forhånd og skriftligt har aftalt, hvad der kan/skal offentliggøres.

Ved kontraktens indgåelse skal der, såfremt en af parterne ønsker en offentliggørelse af kontrakten, udarbejdes en fælles pressemeddelelse.

Ved eventuelle senere udtalelser til pressen om det af kontrakten omfattede, skal modparten orienteres om udtalelserne inden udsendelsen foretages.

Kommunen er omfattet af forvaltningsloven og offentlighedsloven, der kan berettige parter og andre til at få aktindsigt. Kommunen meddeler dog normalt ikke aktindsigt i følsomme oplysninger, uden forinden at have givet den, som oplysningen vedrører, adgang til at udtale sig herom. Kommunen er ikke bundet af udtalelsen. Kommunens interesser kan også være til hinder for aktindsigt. Særlige følsomme oplysninger, der efter lovgivningen er tavshedsbelagte, må normalt ikke videregives, idet der dog kan være pligt til at videregive dem til andre myndigheder.

Ovenstående bestemmelse gælder ikke såfremt lovgivning, eller 3. part forlanger og får medhold i begæring om aktindsigt i hele/dele af kontrakten.

Dato:

Dato:

Lyngby-Taarbæk Kommune

Pengeinstitut

Bilag 2 – Tro- og love erklæring

Virksomhedens navn:	
Adresse:	
CVR nr.:	

1. Gæld til det offentlige:

I henhold til Lov nr. 1093 af 21. december 1994 som ændret ved Lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997 skal offentlige ordregivere ved køb af varer og tjenesteydelser kræve, at enhver tilbudsgiver afgiver en erklæring om, i hvilket omfang tilbudsgiveren har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige i form af skatter, afgifter og bidrag til sociale sikringsordninger. Uanset gældens størrelse kan ordregiver udelukke en tilbudsgiver fra at deltage i en udbudsprocedure. Ordregiver er forpligtet til at afvise et tilbud, såfremt tilbudsgivere har ubetalt, forfalden gæld som overstiger 100.000 kr.

Med nedenstående underskrift erklærer tilbudsgiver at denne ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige som overstiger 100.000 kr.

2. Øvrige udelukkelsesforhold

Jf. Direktiv 2004/18/EF – artikel 45 stk. 1 og 2

Fra deltagelse i en udbudsprocedure skal udelukkes enhver leverandør, mod hvem der er afsagt en endelig dom, som den ordregivende myndighed har kendskab til, af en eller flere af følgende grunde:

- deltagelse i en kriminel organisation
- bestikkelse
- svig som omhandlet i konventionen om beskyttelse af De Europæiske Fællesskabers finansielle interesser.
- hvidvaskning af penge

Fra deltagelse i en udbudsprocedure kan udelukkes enhver leverandør:

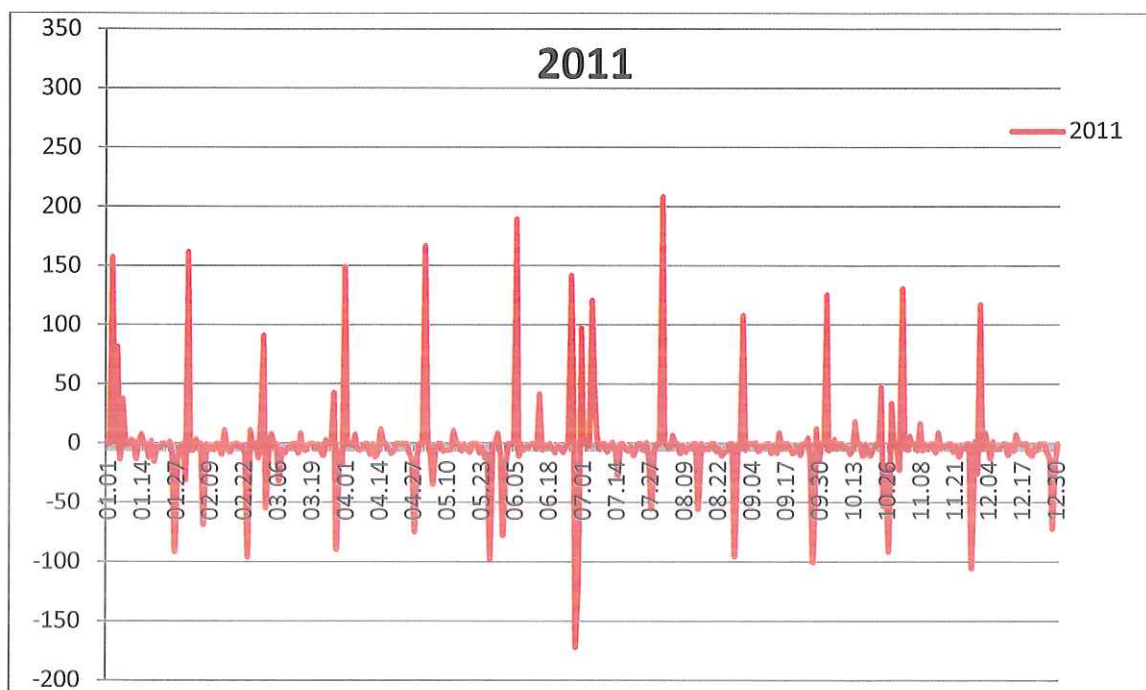
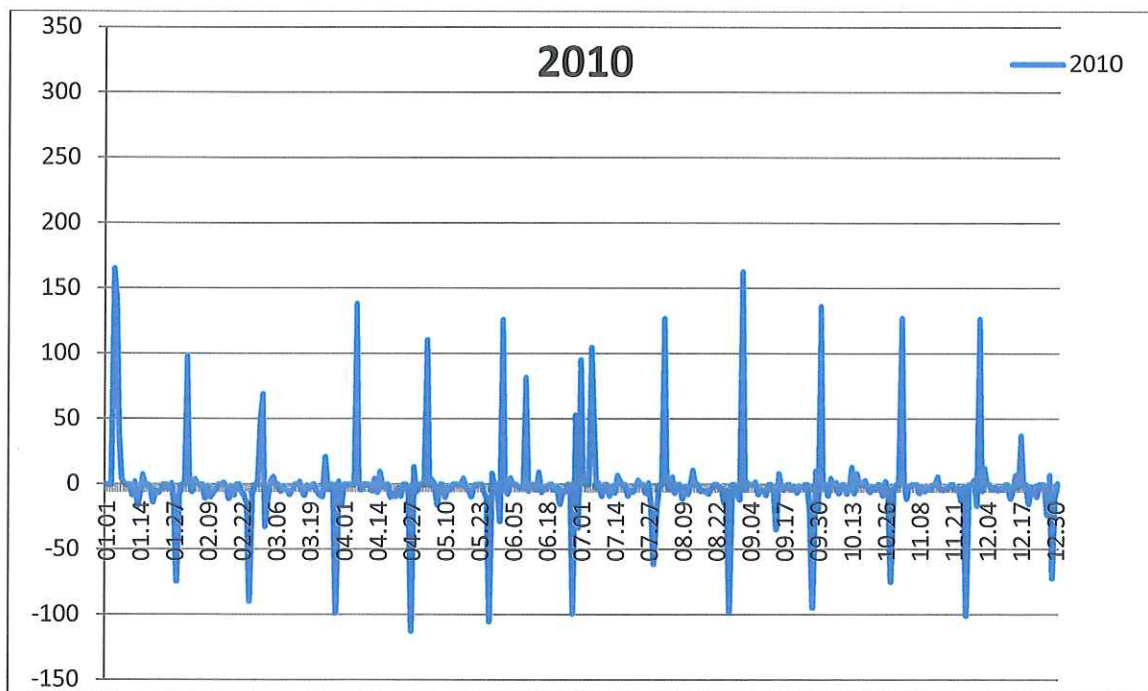
- hvis bo er under konkurs, likvidation, skifte eller tvangsakkord uden for konkurs, som har indstillet sin erhvervsvirksomhed eller befinder sig i en lignende situation i henhold til en tilsvarende procedure, der er fastsat i national lovgivning.
- hvis bo er begæret taget under konkursbehandling eller behandling med henblik på likvidation, skifte eller tvangsakkord uden for konkurs eller enhver tilsvarende behandling, der er fastsat i national lovgivning.
- som ved en retskraftig dom er dømt for et strafbart forhold, der rejser tvivl om den pågældendes faglige hæderlighed.
- som i forbindelse med udøvelse af sit erhverv har begået en alvorlig fejl, som de ordregivende myndigheder bevisligt har konstateret.

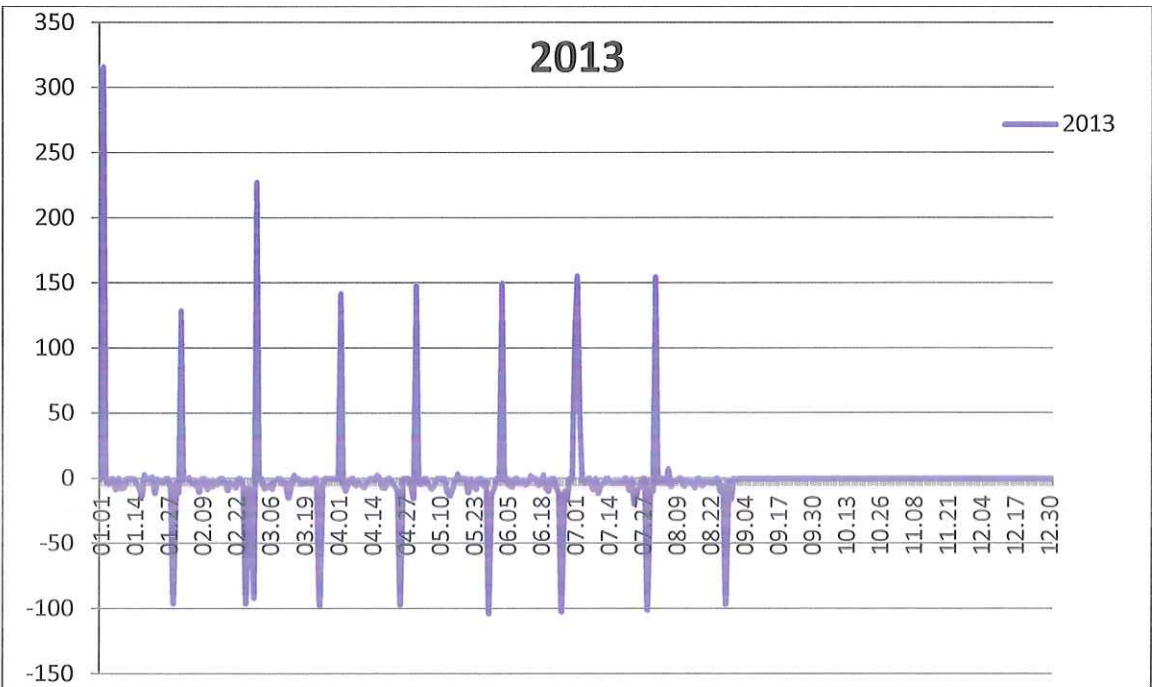
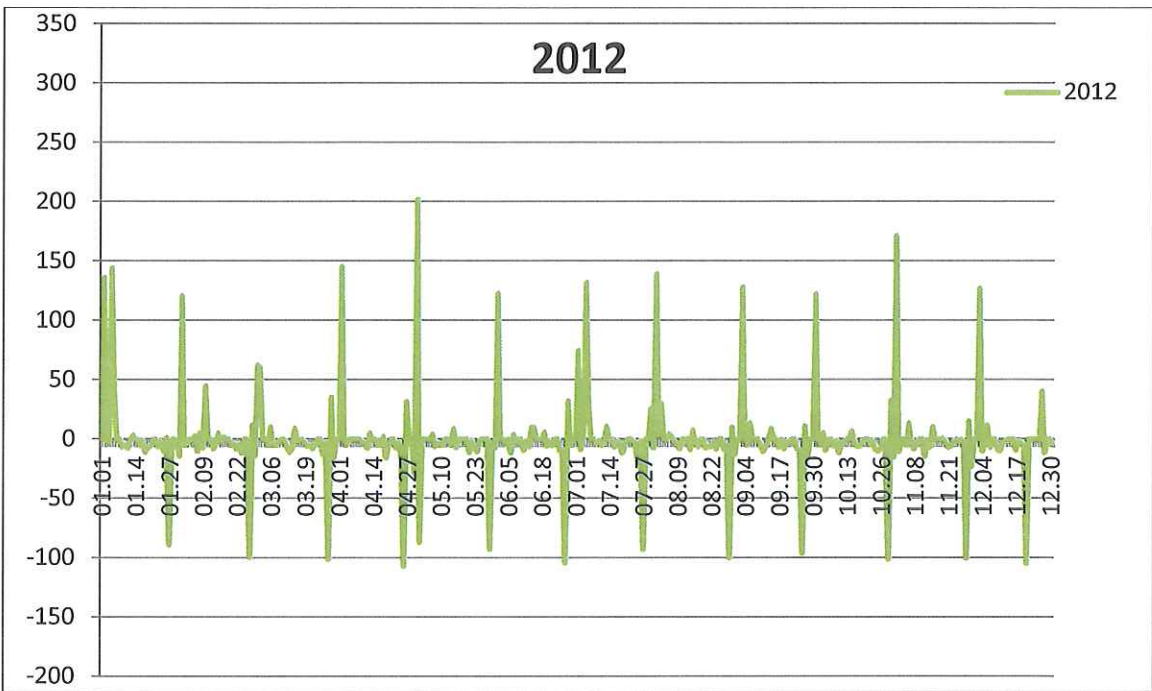
- e) som ikke har opfyldt sine forpligtelser med hensyn til betaling af ydelser til sociale sikringsordninger i henhold til lovgivningen i det land, hvor den pågældende er etableret, eller i den ordregivende myndigheds land.
- f) som ikke har opfyldt sine forpligtelser med hensyn til betaling af skatter og afgifter i henhold til lovgivningen i det land hvor den pågældende er etableret, eller i den ordregivende myndigheds land.
- g) som svigagtigt har fremsat urigtige erklæringer i forbindelse med meddelelse af oplysninger, som kan kræves i dette kapitel.

Vi erklærer på tro og love, at virksomheden ikke har forfalden, ubetalt gæld til det offentlige som overstiger 100.000 kr. samt at virksomheden ikke er omfattet af ovennævnte udelukkelseskriterier.

Dato:	Underskrift og stempel:
-------	-------------------------

Bilag 3 – Daglig likviditet i årene 2010-13 (mio. kr.)





Bilag 4 – Beskrivelse af kommunens nuværende kontostruktur m.m.

Kommunens bankkonti administreres af bemyndigede personer i Center for Økonomi og Personale. For samtlige konti anvendes et rentenettingsystem. De tilknyttede konti betragtes rentemæssigt under ét, således at renteberegningen sker på grundlag af kommunens nettosalddi for de berørte konti.

Kommunen anvender i dag 7 bankkonti tilknyttet kommunens hovedkasse. Hver konto er oprettet til specielt formål, hvorved der er sikret en adskillelse mellem forskellige former for ind- og udbetalinger. Dette ses som en fordel i forbindelse med afstemning af bankkontiene.

- En konto er kommunens hovedkonto. Her indgår blandt andet overskuddet fra kommunens OBS-konto i Danske Bank hver den 1. i måneden
- En konto anvendes til at styre kommunes udbetalinger via PBS, Nemkontosystemet samt via bankens bogføringscentral
- En konto anvendes af kommunens Områdecetre til blandt andet opkrævning af opholdsbetaling via PBS
- En konto benyttes til manuelle indbetalinger samt betaling via internettet af pas, kørekørt og sundhedskort
- En konto er kommunens hovedgirokonto, hvor der modtages indbetalinger på manuelle girokort/girooverførsler samt indbetalinger med automatisk indbetaleridentifikation
- En konto er oprettet som hjælpekonto under kommunens hovedgirokonto. Kontoen er oprettet med automatisk overførsel til og fra hovedgirokontoen, til styring af udbetalinger (overførsler) fra kommunens remitteringssystem
- En konto anvendes af kassen i Borgerservice på Toftebæksvej 12 til de daglige løbende forretninger via borgerautomaten og tilknyttede dankortterminaler

Herudover anvendes - for at sikre en hurtig registrering af indbetalinger – forskellige decentrale konti med daglig automatisk overførsel til hovedgirokontoen.

- 37 konti hvor der kun foretages manuelle indbetalinger
- 1 konto anvendes af Kirkegårdssystemet til opkrævninger via Erhvervsgiro
- 1 konto anvendes til indbetaling af parkeringsafgifter via fortrykte løbenr.oprikker
- 3 konti til opkrævning af betalinger via FI-kort til Center for Areal og Ejendommens udendørs organisationer
- 6 konti til betalingskortindbetalinger i Lyngby Svømmehal, Stadsbiblioteket, Sophienholm, Caferne på Virumgård, Solgården og Virumhallen
- 4 konti til parkeringsautomaterne med betalingskortindbetalinger, kontanter samt betaling via mobiltelefon

Endvidere er oprettet 5 konti til 3 boligforeninger og 2 ejerforeninger, som administreres af kommunen.

Oprettede konti til indbetalinger skal kunne håndtere tilknyttede kreditornumre samt ved indbetaling oplyse betalingsident og beløb på edb-medie.

Via anvendt bankinformationssystem foretages ca. 100 overførsler til udenlandske bankkonti.

Der er i dag oprettet ca. 125 institutionskonti. Indestående på en institutionskonto vil typisk ligge mellem 1.000 - 20.000 kr. Der er som hovedregel udstedt 2 dankort til alle institutionskonti. Til centrale medarbejdere samt større institutioner er der udstedt VISA dankort. P.t. er der udstedt ca. 50 VISA dankort.

Endvidere er der oprettet forespørgselsadgang til institutionskontiene til de enkelte brugere via netbank.

Der er p.t. oprettet 215 brugere til institutionskonti. Institutionskonti oprettes i pengeinstitut af bemyndigede personer (2 i forening) i Center for Økonomi og Personale. Brugeradministration vedr. institutionskonti foregår elektronisk centralt i Center for Økonomi og Personale af samme bemyndigede personer.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Administration og arkivering af personalesager

Sag nr. 6:

Bilag 1: Notat. Administration og arkivering vedr. personalesager og proces i forbindelse med samling af alle personalesager i én central personalesag, dateret 28.10. 2013

Økonomiudvalget

NOTAT

Administration og arkivering vedr. personalesager
og proces i forbindelse med samling af alle
personalesager i én central personalesag

14 NOV. 2013

Sag: 6 Bilag: 1

Baggrundsoplysninger

I LTK er det intentionen, at der skal være én gennemgående personalesag.

Da vi overgik til elektroniske personalesager ca. 2005, var der ikke ressourcemæssig mulighed for at få scannet alle eksisterende personalesager i papir ind i det elektroniske system. Det er forklaringen på, at der stadig er en "deling" af den gennemgående personalesag på papir (materialer, der er ældre end ca. 2005) og i elektronisk form.

For nogle sagers vedkommende er der – når der har været en lejlighed til det – sket en samordning og en scanning af papirpersonalesagerne, hvorefter der for disse medarbejders vedkommende kun eksisterer én sag – nemlig den elektroniske.

Udover den centrale personalesag, der – som nævnt – kan være delt i papir og i elektronisk form, findes der dokumenter ude på arbejdspladserne. Nogle af dokumenterne ude lokalt kan stamme fra perioder for år tilbage, hvor en del af personaleadministrationen faktisk lå ude – f.eks. på skoler og/eller i daværende skoleforvaltning.

Det kan enten dreje sig om fotokopier af akter fra personalesagen fra dengang, vi udelukkende havde papirpersonalesager eller det kan dreje sig om originale papirer (f.eks. referater eller notater), som ikke er tilgået den gennemgående eller centrale personalesag.

Ved den generelle overgang til elektroniske personalesager fra ca. 2005 og i en periode frem, er det overfor arbejdspladserne blevet pointeret, at der "fra nu af" (forstået som fra og med tidspunktet for overgangen) *kun* kan være tale om elektroniske personalesager for så vidt angår nye dokumenter.

Der forefindes anslået ca. 3.000 personalesager i papirversion, som opbevares i almindelige arkivskabe. Derudover er der i kælderen på Rådhuset et papirarkiv indeholdende fratrådte tjenestemænd og fratrådte ledere. Dette arkiv anslås at indeholde ca. 2.500 personalesager.

Endvidere kan der – som nævnt – være lokale personalearkiver på institutioner m.fl., der indeholder sager, som ikke allerede findes i personalearkivet i Center for Økonomi og Personale eller i kommunens ESDH-system GoPro Personale.

Følgende er allerede sket i forhold til sikring af, at alle akter i en personalesag forefindes i den centrale personalesag

Omstændighederne omkring en konkret personalesag har medført, at Center for Uddannelse og Pædagogik og Center for Økonomi og Personale på et ledermøde for alle skole-, SFO-, daginstitutions- og klubledere den 16. august 2013 har orienteret om de udfordringer, der kan ligge i evt. decentrale personalesager/personalemapper og lignende.

Der blev på mødet givet et ”brush up” på, hvordan der skal handles, hvis der fremkommer oplysninger, som kan vise sig at have en for medarbejderen (ugunstig) påvirkning på en sags afgørelse (notatpligt, partshøring, afgørelse). Der blev endvidere givet informationer om, hvorledes journalisering skal ske i de elektroniske personalesager.

Det blev på mødet tilkendegivet, at vi selvfølgelig går ud fra, at tingene allerede er i orden, men der blev alligevel opfordret til, at alle ledere skulle gå hjem og tjekke, om de skulle have dokumenter liggende udenfor den elektroniske personalesag og i så fald med det samme sørge for, at dokumenterne blev lagt ind i den elektroniske sag.

Derudover har udfordringerne i denne sag været drøftet i september 2013 imellem Center for Uddannelse og Pædagogik på den ene side og kontorlederne på skolerne samt dagtilbudslærerne på den anden side, og der er i den forbindelse henvist til vejledningsmaterialet på intranettet vedr. scanning af dokumenter i personalesagerne. Processen *er* således igangsat indenfor skole- og dagtilbudsområdet på orienteringsmødet den 16. august og dels ved den nævnte efterfølgende drøftelse – men processen er langt fra tilendebragt.

Understøtning af, at alle akter i en personalesag foreligger i den centrale personalesag

Beskrivelse af processen:

1. Arbejdspladserne sørger for at scanne materiale ind i de elektroniske personalesager, hvor de forinden har sikret sig, at dokumenterne ikke ligger der i forvejen. Ved tvivlsspørgsmål indsendes materialet til Center for Økonomi og Personale, idet bemærkes, at materialet forinden skal være ”renset” for dubletter i GoPro Personale samt for lønbilag. Der kan f.eks. være tale om dokumenter fra før 2005, hvor arbejdspladsen ikke har mulighed for at se, om der er tale om dubletter eller ej. I sådanne situationer skal materialet også sendes ind til Center for Økonomi og Personale til nærmere kontrol, så vi sikrer, at alle bilag til slut ligger i personalesagerne. Der vil blive udarbejdet en vejledning til institutionerne indeholdende eksempler på de sager, der skal sorteres fra – f.eks. lønbilag og lignende. I tvivlstilfælde sendes alt ind til Center for Økonomi og Personale.

Herved opnås i første omgang det resultat, at alle akter i personalesagerne forefindes i Center for Økonomi og Personale – fordelt på en papirsag og en sag i elektronisk form.

2. De indscannede eller indkomne lokale personalesager sammenholdes med personalsagen i Center for Økonomi og Personale. Dubletter fra de centrale papirarkiver maku-

leres og sagen forberedes til scanning. Derefter oprettes en sag i GoPro Personale (hvis der ikke er en sag i forvejen) og den komplette personalesag scannes ind og journaliseres.

Herved opnås i anden omgang det resultat, at alle akter fra de decentrale arbejdspladser forefindes i elektronisk form således, at arbejdspladserne har elektronisk adgang til de materialer, som de før havde liggende i papir på arbejdspladsen.

3. De resterende personalesager i papir i Center for Økonomi og Personale forberedes til scanning, hvorefter der oprettes en sag i GoPro Personale og den komplette personalesag scannes ind og journaliseres.

Herved opnås i tredje omgang det resultat, at alle akter i personalesager for personer, der stadig er ansat, forefindes i elektronisk form således, at arbejdspladserne og Center for Økonomi og Personale har elektronisk adgang til den komplette personalesag.

4. Papirarkivet i kælderen på Rådhuset indeholdende fratrådte tjenestemænd og fratrådte ledere bevares som papirpersonalesager – dvs., at de indscannes ikke.

Anslået ressourceforbrug.

Der er tale om ca. 3.000 personalesager i Center for Økonomi og Personale. Hertil kommer en ukendt – men forventeligt begrænset – mængde af akter i personalesager fra de lokale personalearkiver. Det antages, at de fleste af disse personalesager allerede findes i Center for Økonomi og Personales papirarkiv og/eller i GoPro Personale.

Anslået tidsforbrug til pkt. 2. og 3. er ca. 20 minutter pr. sag.

Ved ca. 3.000 sager svarer det til 1.000 timer eller ca. 0,5 årsværk svarende til en lønudgift på ca. 160.000 kr.

Pkt. 1 forudsættes gennemført indenfor eksisterende ressourcer lokalt på arbejdspladserne og i Center for Økonomi og Personale, medens pkt. 4 ikke medfører anvendelse af personaletimer.

Plan for gennemførelse.

- Inden 15.12.2013
Vejledning til arbejdspladserne udsendes. Plan for indscanning og evt. indsendelse af materiale, hvor der er tvivl, udarbejdes og iværksættes.
- Ultimo januar 2014
Alle lokale personalesager er indscannet eller indsendt til Center for Økonomi og Personale.
- Primo februar 2014
Sammenstilling, oprettelse og scanning af personalesager starter.

- Senest udgangen af 2014
Projektet er afsluttet.

Det forudsættes, at der kan ansættes 2 medarbejdere i 3-4 måneder eller 1 medarbejder i 6-8 måneder til at udføre opgaven. Der skal etableres 2 kontorarbejdspladser, samt opstilles en midlertidig kopimaskine til brug for indscanningen.

Det er ikke undersøgt nærmere – men det er Center for Økonomi og Personales umiddelbare vurdering, at opgaven ikke vil kunne løses billigere og/eller bedre ved brug af f.eks. et professionelt indscanningsbureau. Forklaringen er, at Center for Økonomi og Personale lettere vil kunne styre processen, hvis vi samtidig kan målrette indsatsen til de lokale forhold og behovet for samtidig at få gennemgået sagerne på en måde, hvor vi prioriterer, hvornår der tages fat på hvilke sager og således, at vi ikke får dobbeltjournaliseret akter i sagerne.

Zita Korsholm/Gitte Møller Petersen

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

IT-sikkerhed – ajourføring af kommunens regler om IT-sikkerhed samt anmeldelser til Datatilsynet 2013

Sag nr. 7 :

Bilag 1: Politik for datasikkerhed i Lyngby-Taarbæk Kommune

Bilag 2: Sikkerhedsregler for brugen af KMD i Lyngby-Taarbæk Kommune

Bilag 3: Sikkerhedsregler for brugen af Lyngby-Taarbæk Kommunes it-systemer

Økonomiudvalget

14 NOV. 2013

Sag: 7 Bilag: 1

POLITIK FOR DATASIKKERHED

i Lyngby-Taarbæk Kommune



© Copyright 2013

LYNGBY-TAARBÆK KOMMUNE



INDHOLDSFORTEGNELSE

1 Forord.....	1	4.2 Autorisationer.....	5
2 It-sikkerhedsorganisation.....	2	4.3 Netværks log-in.....	5
2.1 Øverste sikkerhedsansvarlige.....	2	4.4 Øvrige systemer, log-in.....	5
2.2 Sikkerhedsansvarlige.....	2	4.5 Kontrol med anvendelse af it-	
2.3 Sikkerhedsmedarbejdere.....	2	systemer.....	5
2.4 Ansvarlig for netværk, medarbejderadministration og autorisation.....	2	4.6 E-post og Digital Post.....	6
2.5 Superbrugere.....	2	4.7 Papirpost.....	6
2.6 Medarbejdere.....	3	4.8 Særligt om KMD.....	6
3 Fysiske forholdsregler.....	4	4.9 Kontrol med anvendelse af KMD.....	6
3.1 Almindelige it-arbejdspladser.....	4	4.10 Udskrift.....	6
3.2 Servere.....	4	4.11 Antivirus.....	6
3.3 Serverrummet.....	4	4.12 Automatisk opdatering.....	6
3.4 Krydsfelter.....	4	4.13 Mobile enheder.....	7
3.5 Sikkerhedskopiering (backup).....	4	5 Datatilsynet.....	8
3.6 Skrotning af digitalt udstyr.....	4	5.1 Anmeldelsespligt.....	8
4 Datasikkerhed.....	5	5.2 Fremgangsmåden ved anmeldelser..	8
4.1 Adgang til data.....	5	6 Orientering af medarbejdere.....	9
		7 Ikrafttrædelse og ajourføring...10	



1 FORORD

Formålet med Politik for datasikkerhed er at sikre, at Lyngby-Taarbæk Kommune (LTK) opfylder de krav som borgere, samfund og lovgivningen stiller til en effektiv og korrekt administration. Politikken skal endvidere sikre kommunens borgere, virksomheder og medarbejdere adgang til en pålidelig og fortrolig kommunal service.

Sikkerhedsregler for brugen af LTKs it-systemer er vedlagt Politik for datasikkerhed som bilag 2.

Sikkerheden afprøves løbende og der sker en kontinuerlig udvikling og ajourføring.

Ansvaret for datasikkerheden følger kommunens organisatoriske opbygning.

Politikken for datasikkerhed skal være forståelig for medarbejderne, da deres medvirken regnes for et væsentligt element i sikkerheden.

Ved udvikling af systemer skal det tilstræbes, at systemerne i deres opbygning og funktioner bidrager til opfyldelse af sikkerhedskravene.



2 IT-SIKKERHEDSORGANISATION

2.1 Øverste sikkerhedsansvarlige

Kommunalbestyrelsen har udpeget kommunaldirektøren som øverste sikkerhedsansvarlig.

Kommunaldirektøren fastsætter regler for anvendelse og kontrol med kommunens it-systemer. Kommunaldirektøren er endvidere ansvarlig for tilsynet med, at reglerne bliver overholdt.

De sikkerhedsansvarlige må ikke udføre sikkerhedsarbejde, der vedrørende egen it-anvendelse.

Centerchef for Borgerservice og Digitalisering varetager den øverste sikkerhedsansvarliges forpligtelser under fravær.

2.2 Sikkerhedsansvarlige

Centercheferne er, med ansvar overfor kommunaldirektøren, ansvarlig for, at sikkerhedsreglerne overholdes inden for centrets område.

Centercheferne udpeger deres stedfortræder.

Centercheferne kan vælge, at udpege sikkerhedsmedarbejdere der varetager afgrænsede funktioner under ansvar over for centerchefen.

Centercheferne godkender medarbejdernes it-adgang (autorisationer) inden for egne fagområder.

Centercheferne må ikke udføre sikkerhedsarbejde, der vedrører egen it-anvendelse.

2.3 Sikkerhedsmedarbejdere

De udpegede sikkerhedsmedarbejdere i eget center autoriserer medarbejdere efter anmodning fra de sikkerhedsansvarlige.

2.4 Ansvarlig for netværk, medarbejderadministration og autorisation

Kommunaldirektøren har udpeget Digitalisering som ansvarlig for medarbejderoprettelse og autorisation til kommunens netværk og it-systemer, herunder autorisation af sikkerhedsmedarbejdere.

Digitalisering har ansvaret for kommunens netværk - Local Area Network (LAN) og Wide Area Network (WAN) og alle tilkoblede computere/tablets/smart phones.

2.5 Superbrugere

Centrene kan udpege superbrugere, der bistår medarbejderne ved anvendelsen af it-



systemerne.

Superbrugerne har kontakten til Digitalisering.

2.6 Medarbejdere

Medarbejderne anvender de tildelte it-systemer i overensstemmelse med den godkendte politik for datasikkerhed som er beskrevet i sikkerhedsreglerne (bilag 2).



3 FYSISKE FORHOLDSREGLER

3.1 Almindelige it-arbejdspladser

Alle medarbejdere instrueres i, at låse eller logge af, inden computeren forlades.

På it-arbejdspladser, hvor dette ikke kan lade sig gøre, skal der træffes særlige foranstaltninger til sikring af udstyr og data.

For hjemmearbejdspladser gælder, at adgang sker via VMware View Client til en kommunal virtuel computer med samme opsætning som en almindelig it-arbejdsplads.

3.2 Servere

Alle kommunens servere er opstillet i et aflåst rum på rådhuset. Der er kun adgang for Digitaliserings medarbejdere. Såfremt andre skal have adgang til rummet, skal der være en medarbejder fra Digitalisering tilstede.

Det er kun Digitalisering, der har autorisation til kommunens servere.

3.3 Serverrummet

Rådhusets serverum indeholder de mest basale sikkerhedsforanstaltninger i form af nødstrøm og overvågning af vandstand og temperatur.

Køleanlæg og vandstandsmåler er koblet til Rådhusets alarm og vagtfunktion. Alarmen vil blive aktiveret ved forhøjet vandstand eller varmeudvikling over 25 grader celsius.

3.4 Krydsfelter

Krydsfelter med switches og routere står i aflåste rum/skabe. Det er kun Digitalisering, der har adgang.

3.5 Sikkerhedskopiering (backup)

Digitalisering har ansvaret for at udfører sikkerhedskopiering (backup) af data på det administrative netværk.

3.6 Skrotning af digitalt udstyr

Alt udtjent it-udstyr skal afleveres til Digitalisering.

Når it-udstyret bortskaffes eller på anden måde udskiftes, slettes alle data på en sådan måde, så de ikke kan gendannes.

It-udstyret afhentes af et autoriseret firma som destruerer harddisken og sørger for at skrotning i øvrigt sker på den bedste måde for miljøet.



4 DATASIKKERHED

4.1 Adgang til data

Der må aldrig kunne opnås adgang til data, uden at der er givet autorisation og foretaget log-in.

Medarbejderen får kun adgang til de it-systemer, som er relevante for opgaveløsningen.

Enkelte af Digitaliserings medarbejdere har ubegrænset adgang til brugerdata. Disse data må kun tilgås i forbindelse med afhjælpning af brugerproblemer. Digitaliseringsmedarbejderne er omfattet af reglerne om tavshedspligt.

Leverandører, eksterne konsulenter og eventuelle samarbejdspartnere kan få adgang til relevante systemer efter at have underskrevet 'Erklæring om tavshedspligt og overholdelse af sikkerhedsregler'.

4.2 Autorisationer

En autorisation er den formelle tilladelse til at benytte bestemte it-systemer. Den kræver et brugernavn og en adgangskode, kombinationen af brugernavn og adgangskode udgør medarbejderens digitale identitet.

4.3 Netværks log-in

Medarbejderens brugernavn og adgangskode er en betingelse for adgang til Kommunens netværk som en del af netværksbeskyttelsen

Brugernavn og en engangskode tildeles af Digitalisering. Adgangskoden ændres ved første log-in til en personlig kode, der udskiftes med 60 dages mellemrum.

Når medarbejderen fratræder, sletter Digitalisering medarbejderens autorisationer.

4.4 Øvrige systemer, log-in

De fleste af kommunens it-systemer er beskyttet af brugernavn og adgangskode.

Brugernavn og en engangskode tildeles af Digitalisering eller centreens sikkerhedsmedarbejdere. Adgangskode ændres ved første log-in til en personlig kode.

Når medarbejderen fratræder, sletter Digitalisering eller centreens sikkerhedsmedarbejder medarbejderens autorisationer.

4.5 Kontrol med anvendelse af it-systemer

Al anvendelse af it-systemer med log-in registreres i en log.



4.6 E-post og Digital Post

Der må ikke ske kommunikation med borgere, virksomheder og myndigheder om personsager via almindelig e-post. Indeholder en e-post personoplysninger, skal denne sendes i krypteret form.

4.7 Papirpost

Henvendelse fra borgere per brev skannes til kommunens ESDH-system hvorefter papirudgaven makuleres.

Dokumenter som kun er gyldige i sin originale form, for eksempel stempelmærker, kontrakter eller lignende gemmes forsvarligt i papirform. Breve, ansøgninger og lignende makuleres.

4.8 Særligt om KMD

Til administration af autorisationerne til KMD godkendes systemadministratorer i Digitalisering. Systemadministratoren opretter og sletter sikkerhedsansvarlige til KMD.

Kommunaldirektøren er øverste sikkerhedsansvarlig. Digitalisering er systemadministrator.

KMD opretter de sikkerhedsansvarlige i særlige sikkerhedssystemer RAC-F og SAP. Der kan kun ske ændringer af sikkerhedsansvarlige ved samtidig ændring sikkerhedssystemerne.

4.9 Kontrol med anvendelse af KMD

Al anvendelse af KMD registreres i en log.

Herudover modtages der en kvittering fra KMD vedrørende oprettelser og ændringer for samtlige sikkerhedsansvarlige.

4.10 Udskrift

Udskrift med fortroligt indhold kan beskyttes af en pinkode eller anden identifikation. Fortrolige udskrifter skal afhentes med det samme.

4.11 Antivirus

Alle kommunens computere er udstyret med et antivirus program. Derudover skannes al indgående digital post.

I forbindelse med større virusangreb udsender Digitalisering advarsel på kommunens intranet.

4.12 Automatisk opdatering

Digitalisering vedligeholder alle computere med opdateringer af fagsystemer og antivirus.



4.13 Mobile enheder

Alle mobile enheder betragtes som usikre. Der må derfor ikke opbevares arbejdsrelaterede data på disse enheder. Undtaget herfra er kalenderoplysninger og e-post på mobiltelefoner via kommunens standard løsning.

Opkobling fra mobile enheder til kommunens it-systemer skal foregå via sikrede linjer, der etableres af Digitalisering.

Smart phones og tablets skal have installeret et antivirusprogram, pinkoden skal være aktiveret, og enheden skal låse automatisk efter ikke at have været brugt i et minut.

For mobiltelefoner gælder at pinkoden skal være aktiveret, og telefonen skal låse automatisk efter ikke at have været brugt i et minut.

Ved tab af bærbar computer/tablets med 3/4G, smart phone eller mobiltelefon skal Digitalisering underrettes. Digitalisering vil spærre for anvendelse SIM-kortet.



5 DATATILSYNET

5.1 Anmeldelsespligt

Anskaffelser og ændring af eksisterende it-systemer samt behandling af fortrolige og/eller følsomme personoplysninger skal anmeldes til Datatilsynet.

Anmeldelsespligt foreligger blandt andet når der er tale om behandling af særligt følsomme personoplysninger f.eks. race, politisk eller religiøs overbevisning, helbredsforhold, seksuelle forhold, strafbare forhold, væsentlige sociale problemer m.v. Endvidere hvor der er tale om økonomiske, skattemæssige samt andre oplysninger undergivet tavshedspligt.

5.2 Fremgangsmåden ved anmeldelser

Centrene har ansvaret for, at alle anmeldelsespligtige behandlinger, bliver anmeldt til Datatilsynet.

Anmeldelserne foretages af Stab for Politik og Jura.



6 ORIENTERING AF MEDARBEJDERE

Ved ansættelse i kommunen orienteres medarbejderne om de gældende sikkerhedsregler for brugen af LTKs it-systemer. Sikkerhedsreglerne er endvidere tilgængelige på kommunens intranet LyNET.



7 IKRAFTTRÆDELSE OG AJOURFØRING

Politikken for datasikkerhed bliver gennemgået én gang årligt og forelægges for Økonomiudvalget.

Denne politik træder i kraft den dd.mm.åååå



LYNGBY-TAARBÆK KOMMUNE

adresse

Lyngby Torv 17
2800 Kgs. Lyngby

email

lyngby@ltk.dk

telefon

(+45) 45 97 30 00

Økonomiudvalget

14 NOV. 2013

Sag: 7 Bilag: 2

BILAG 1

Sikkerhedsregler for brugen af KMD i Lyngby-Taarbæk Kommune



© Copyright 2013

LYNGBY-TAARBÆK KOMMUNE



INDHOLDSFORTEGNELSE

1 Bilag.....1	1.4 Log-in kontrol.....1
1.1 Autorisation.....1	1.5 Kontrol med brug af autorisation.....1
1.2 Adgangskoder.....1	1.6 Inaktive medarbejdere.....1
1.3 Rapport.....1	



1 BILAG

1.1 Autorisation

KMD udskriver kvittering for brugeroprettelse, -ændringer og -sletning.

Når ændringerne er kontrolleret kasseres kvitteringerne. Der kan udskrives totaloversigter over brugerprofiler og autorisationer.

1.2 Adgangskoder

Adgangskoderne er personlige og må ikke videregives til andre. Adgangskoden skal normalt være på mindst otte tegn og indeholde.

- bogstavkombinationer
- og tal

Du bør også lære dine adgangskoder udenad, og undlade at skrive dem ned.

1.3 Rapport

KMD udskriver en rapport over ikke godkendte anvendelsesforsøg.

Rapporten gennemgås af Digitalisering. Ved gentagende forsøg på uautoriseret adgang/brug undersøges årsagen.

1.4 Log-in kontrol

Digitalisering kan foretage log-in kontrol for en kortere periode. Kontrollen udføres efter anmodning fra kommunaldirektøren eller centercheferne.

1.5 Kontrol med brug af autorisation

Digitalisering kan foretage en kontrol af autoriserede medarbejderes anvendelse af deres transaktionskoder.

1.6 Inaktive medarbejdere

Digitalisering sletter løbende fratrådte medarbejdere og undersøger årsagen til inaktivitet.



LYNGBY-TAARBÆK KOMMUNE

adresse

Lyngby Torv 17
2800 Kgs. Lyngby

email

lyngby@ltk.dk

telefon

(+45) 45 97 30 00

14 NOV. 2013

Sag: 7 Bilag: 3

BILAG 2

Sikkerhedsregler for brugen af Lyngby-Taarbæk Kommunes it-systemer



© Copyright 2013

LYNGBY-TAARBÆK KOMMUNE



INDHOLDSFORTEGNELSE

2 Bilag.....	1	Digital Post?.....	2
2.1 Autorisation.....	1	2.8 Digital Signatur (NemID).....	2
2.2 Adgangskoder.....	1	2.9 Kontrol af medarbejderes browser og e-post.....	2
2.3 Ændring af arbejdsopgaver og fratrædelse.....	1	2.10 Udskrift.....	2
2.4 Kontrol med brugen af it-systemerne	1	2.11 Sådan skal du forholde dig til personoplysninger.....	2
2.5 Hvornår skal du låse eller slukke din computer?.....	1	2.12 Kabling til kommunens netværk.....	2
2.6 Hvordan skal du anvende internettet?	1	2.13 Mobile enheder.....	2
2.7 Hvordan skal du anvende e-post og		2.14 Vejledninger.....	3



2 BILAG

2.1 Autorisation

Du skal autoriseres af It-afdeling for at kunne bruge it-systemerne. Din nærmeste leder skal have godkendt, at du får de ønskede adgange.

2.2 Adgangskoder

Kommunens netværk og flere af de anvendte it-systemer er beskyttet af brugernavn og adgangskode. Du bliver adviseret, når adgangskoderne skal ændres.

Adgangskoderne er personlige og må ikke videregives til andre. Adgangskoden skal normalt være på mindst otte tegn og indeholde.

- bogstavkombinationer (både store og små bogstaver)
- tal
- og eventuelt symboler.

Du bør også lære dine adgangskoder udenad, og undlade at skrive dem ned.

2.3 Ændring af arbejdsopgaver og fratrædelse

Hvis dine arbejdsopgaver bliver ændret, lukkes din adgang til de systemer, du ikke skal bruge mere.

Ved fratrædelse lukkes alle dine konti.

2.4 Kontrol med brugen af it-systemerne

Al anvendelse af systemerne, bliver registreret i en log. Det registreres også, hvad du foretager dig i systemet. Det registreres også i en log, hvis du prøver at logge på et system, du ikke har adgang til.

2.5 Hvornår skal du låse eller slukke din computer?

Når du forlader din computer, f.eks. når du går til frokost, møde eller lignende, skal du låse din computer. Når du går hjem skal din computer være slukket.

2.6 Hvordan skal du anvende internettet?

Du skal anvende internettet med omtanke.

Du skal være opmærksom på, at f.eks. billeder, tekst og videoklip på internettet kan være



beskyttet af de almindelige ophavsrettigheder.

Du kan *ikke* hente og installere programmer fra internettet.

2.7 Hvordan skal du anvende e-post og Digital Post?

Anvend e-post med omtanke og vær forsigtig med vedhæftede filer fra afsendere, du ikke kender.

Hvis du kommunikerer med borgere om deres sag, skal e-post krypteres. Der kan kun sendes krypteret e-post fra særlige postkasser eller Doc2Mail.

2.8 Digital Signatur (NemID)

Din virksomheds signatur giver dig adgang til relevant information – log-on tjenester og mulighed for at underskrive 'digitalt'.

Du skal have din virksomheds signatur af Digitalisering efter godkendelse af din nærmeste leder.

2.9 Kontrol af medarbejderes browser og e-post

Ved mistanke om misbrug kan der foretages kontrol og overvågning af din brug af browser og e-post.

2.10 Udskrift

Du skal hente dine udskrifter med det samme. Udskrift med fortroligt indhold kan beskyttes af en pinkode eller anden identifikation.

2.11 Sådan skal du forholde dig til personoplysninger

Personoplysninger - i kladde og endelig form - må kun opbevares i esdh- og fagsystemer.

2.12 Kabling til kommunens netværk

Bærbare computere opfattes som usikre enheder og må ikke kobles direkte til kommunens netværk.

2.13 Mobile enheder

Du kan bruge en bærbar computer, tablet smart phone til at arbejde på hvis du har en virtuel computer via View.

Hvis du bruger en smart phone eller en tablet, skal du have installeret et antivirusprogram, pinkoden skal være aktiveret, og smart phonen eller tableten skal låse automatisk efter ikke at



have været brugt i et minut.

For mobiltelefoner gælder at pinkoden skal være aktiveret, og telefonen skal låse automatisk efter ikke at have været brugt i et minut.

Hvis du mister din smart phone eller mobiltelefon, skal du give besked til Digitalisering.

2.14 Vejledninger

Du kan finde diverse vejledninger i brug af de forskellige systemer og programmer på kommunens intranet.



LYNGBY-TAARBÆK KOMMUNE

adresse

Lyngby Torv 17
2800 Kgs. Lyngby

email

lyngby@ltk.dk

telefon

(+45) 45 97 30 00

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S - garantistillelse

Sag nr. 12:

Bilag 1: Fra Lyngby-Taarbæk Forsyning A/S af 16.10.2013, skrivelse vedr.
låneoptagelse til anlægsinvesteringer i 2014-2015, Lyngby-Taarbæk
Spildevand A/S

14 NOV. 2013

Sag: 12 Bilag: 1

Borgmester Søren P. Rasmussen
Lyngby-Taarbæk Kommune
Lyngby Torv
2800 Kgs. Lyngby

Dato: 16.10.2013
Ref.: MTB

Vedr. Lyngby-Taarbæks Spildevand A/S's låneoptagelse til anlægsinvesteringer i 2014-2015.

Bestyrelsen forventes sidst på året at godkende Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S anlægsinvesterings budget for året 2014.

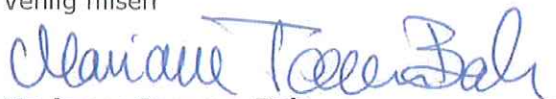
Bestyrelsen skal derfor anmode kommunalbestyrelsen i Lyngby-Taarbæk Kommune om at stille garanti for, at Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S kan optage lån i Kommunekredit på op til 40 mio. kr. i 2014 og 2015.

Lyngby-Taarbæk Spildevand A/S forventer at optage en byggekredit på 40 mio. kr., og i løbet af perioden at konvertere denne byggekredit til et fastforrentet eller variabelt forrentede lån, efterhånden som investeringerne er gennemført.

Som følge af vandsektorloven er det ikke længere muligt at finansiere vandforsyningens anlægsinvesteringer via taksten i det enkelte år. Som en direkte konsekvens af vandsektorloven forudsættes det, at anlægsinvesteringerne skal ske via lånefinansiering.

Lovgivningen åbner mulighed for, at forsyningsselskaber kan optage lån i Kommunekredit. Dette forudsætter dog, at ejer-kommunerne stiller garanti for lånet. Vandsektorloven fastlægger i den forbindelse, at kommunernes almene låneadgang ikke påvirkes eller reduceres heraf.

Venlig hilsen



Marianne Taanum Bak

Økonomi- & administrationschef

**Lyngby-Taarbæk
Forsyning A/S**

Hjortekærbacken 12
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. 72 28 33 60
Direkte 41 77 97
09+4541779708

Forsyning@lth.dk
www.lth.dk

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Lyngby-Taarbæk Vand A/S – garantistillelse

Sag nr. 13:

Bilag 1: Fra Lyngby-Taarbæk Forsyning A/S af 16.10.2013, skrivelse vedr. låneoptagelse til anlægsinvesteringer i 2014-2015, Lyngby-Taarbæks Vand A/S

14 NOV. 2013

Borgmester Søren P. Rasmussen
Lyngby-Taarbæk Kommune
Lyngby Torv
2800 Kgs. Lyngby

Sag: 13 Bilag: 1
Date: 16.10.2013
Ref.: MTB

Vedr. Lyngby-Taarbæks Vand A/S's låneoptagelse til anlægsinvesteringer i 2014-2015.

Bestyrelsen forventes sidst på året at godkende Lyngby-Taarbæk Vand A/S anlægsinvesterings budget for året 2014.

Bestyrelsen skal derfor anmode kommunalbestyrelsen i Lyngby-Taarbæk Kommune om at stille garanti for, at Lyngby-Taarbæk Vand A/S kan optage lån i Kommunekredit på op til 20 mio. kr. i 2014 og 2015.

Lyngby-Taarbæk Vand A/S forventer at optage en byggekredit på 20 mio. kr., og i løbet af perioden at konvertere denne byggekredit til et fastforrentet eller variabelt forrentede lån, efterhånden som investeringerne er gennemført.

Som følge af vandsektorloven er det ikke længere muligt at finansiere vandforsyningens anlægsinvesteringer via taksten i det enkelte år. Som en direkte konsekvens af vandsektorloven forudsættes det, at anlægsinvesteringerne skal ske via lånefinansiering.

Lovgivningen åbner mulighed for, at forsyningsselskaber kan optage lån i Kommunekredit. Dette forudsætter dog, at ejer-kommunerne stiller garanti for lånet. Vandsektorloven fastlægger i den forbindelse, at kommunernes almene låneadgang ikke påvirkes eller reduceres heraf.

Venlig hilsen

Marianne Taanum Bak

Økonomi- & administrationschef

**Lyngby-Taarbæk
Forsyning A/S**

Hjortekærbacken 12
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. 72 28 33 60
Dir. 41 77 97 09

Forsyning@ltf.dk
www.ltfh.dk

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Socialt bedrageri – forstærket indsats mod det

Sag nr. 14 :

Bilag 1: Socialt bedrageri. Forstærket indsats mod det



Økonomiudvalget

14 NOV. 2013

Socialt bedrageri

Forstærket indsats mod det

Sag: 14 Bilag: 1

Budget 2014 – rationale – effektiviseringen

Forslaget er at udvide Kontrolgruppen i Borgerservice fra 2 til 3 fuldtidsmedarbejdere til at udføre ovenstående. Med 3 medarbejdere vil flere sager kunne gennemgås og flere uberetigede udbetalinger kunne blive standset og relevante tilbagebetalingskrav blive rejst – samtidig med, at flere egentlige bedragerisager kan blive klarlagt.

Potentialet og fordelene ved det er:

- Det kan godt betale sig med en ekstra indsats – 100.000 kr./år netto ekstra til kommunekassen (selv med et forsigtigt skøn).
- Det giver øget synlighed blandt borgere og virksomheder for de kommunale medarbejdere, der forsøger at modvirke socialt bedrageri.
- Der bliver skabt et bredere funderet fagligt miljø i Kontrolgruppen.
- Funktionens sårbarhed bliver mindre.
- Kommunens samlede provenu af Kontrolgruppens indsats bliver mindre sårbar over for de krav til undersøgelser, der snart vil komme fra Udbetaling Danmark (vi skal undersøge sagen og UDK får provenuet).

Der er fortsat områder – også nogle med 100 % kommunale penge i – der endnu ikke har været 'dyrket' fuldstændigt, og som formentlig rummer potentialer, bl.a. tilskud til privat pasning og borgerstyret personlig assistance (BPA). Flexydelse og også relevante ud fra et kontrolperspektiv; men her tilfalder provenuet staten, da der er 100 % refusion på ydelsen.

Der er fortsat et potentiale ved en ekstra indsats på de forsk. ydelsesformer for at modvirke mulighederne for 'snyd'.

Desuden er der en endnu ikke udfoldet opgave med at 'servicere' Udbetaling Danmark med konkrete undersøgelser og samtaler i deres sager. Opgaven er kommunens (også selvom det ikke udløser konkrete gevinster for kommunen); men UDK er endnu ikke gået rigtig i gang med at anmode om den type opgaver. Når det kommer, vil det trække ressourcer ud af den indsats, kommunen får noget konkret ud af.

Potentialet – businesscase'n

En fuldtidsmedarbejder koster ca. 0,475 mio.kr. (medarbejder med solid erfaring og solide kompetencer) inkl. pension m.v.

I den seneste årsrapport fra Kontrolgruppen har 'udbyttet' de seneste tre kalenderår 2010-2011-2012 været i gennemsnit ca. 3,2 mio.kr./år – fordelt med

For årene 2010-2011-2012	Samlet 'udbytte'	Forventet besparelse fremad (1)	Tilbagebetalingskrav (2)
Kontrolgruppen i alt	3,2 mio.kr./år	1,8 mio.kr./år	1,4 mio.kr./år
Pr. medarbejder	1,6 mio.kr./år	0,9 mio.kr./år	0,7 mio.kr./år



Note 1: Den årlige størrelse af de ændrede bruttoudbetalinger ekskl. refusion (dvs. at statens andel ikke er fratrukket). At beregne den et år frem er standard-måden at opgøre det på.

Note 2: De rejste bruttokrav ekskl. refusion.

Det opgjorte 'udbytte' tilfalder kun delvist kommunen. Da der er meget forskellige refusionsprocenter på de forsk. ydelser, som det handler om, vil nettoprovenuet svinge over tid. Set fra en kommunal vinkel er økonomiske fripladser i dagtilbud meget 'indbringende', da provenuet 100 % tilfalder kommunen (som visse af de ting, der endnu ikke har været fokus på). De andre ydelser har en kommunal andel fra 25 % til 67 %. Det samlede gennemsnit for Lyngby-Taarbæk ligger formentlig mellem 60 og 80 % i kommunale midler. Det er i praksis umuligt at beregne præcist.

Den **kommunale andel** af ovenstående tabel er dermed (i gennemsnit – ud fra 70 %)

	Samlet 'udbyttet'	Forventet besparelse fremad (1)	Tilbagebetalingskrav (2)
Kontrolgruppen i alt	2,2 mio.kr./år	1,2 mio.kr./år	1,0 mio.kr./år
Pr. medarbejder	1,1 mio.kr./år	0,6 mio.kr./år	0,5 mio.kr./år

Procenten er selvfølgelig påvirkelig af, at en forstærket indsats mod f.eks. uberettigede økonomiske fripladser kan hæve procenten; men modsat bliver det nok sværere og sværere at finde nye sager (aftagende marginalt udbytte), selvom der løbende er en tilgang af nye sager og 'gamle kendinge'.

De opgjorte tilbagebetalingskrav er ikke ensbetydende med, at pengene kommer ind. Inddrivelse ligger hos SKAT og ikke i kommunen, hvorfor det er ude af kommunens hænder, hvor meget der bliver gjort ved sagen.

Derudover er der ofte udfordringer med betalingsevnen (det er ofte ret marginaliserede familier/personer, det handler om) og med betalingsevnen (det er muligt at trække sager i langdrag, så sagen ender med at blive forældet og kravet skal afskrives som uerholdeligt).

Derfor er det væsentligt for kommunen at fokusere på at standse eller forhindre uberettigede udbetalinger. Det udbytte skal ikke inddrives. Det handler om at fastholde eller få mere fokus i den samlede sagsbehandling på bevillingsopfølgning på relevante ændringer i borgernes forhold.

Et skøn er, at 75 % af den beregnede årlige fremadrettede besparelse er reelt udbytte for kommunen, og at kun 25 % af tilbagebetalingskravene er reelt udbytte for kommunen (når de bliver inddrevet) – (dvs. 75 % hhv. 25 % af 70 % af de opgjorte bruttobeløb)

En ekstra medarbejder i Kontrolgruppen vil forventeligt, reelt kunne bidrage med ca. 575.000 kr./år netto til kommunekassen (0,6 mio.kr. x 0,75 + 0,5 mio.kr. x 0,25) – forudsat samme gennemsnitlige effektivitet som de nuværende to medarbejdere. Det skal opvejes mod udgiften til en medarbejder på ca. 500.000 kr./år. Den reelle nettogevinst er derfor ca. 100.000 kr./år – på de opstillede forudsætninger.

Udbyttet viser sig på de fagkonti, der sparer udgifterne, eller de indtægtskonti, hvor øvrige indtægter også indgår. De fremgår ikke af en samlet, særskilt konto. Lønudgiften vil fremgå af kt. 6.



Effektivitets-opfølgning

Ved en personaleudvidelse, som den her foreslåede, er ofte meget svær at eftervise, om den har 'betalt sig'. I dette tilfælde er det dog muligt at angive en nogenlunde præcis målestok – ud fra de lagte forudsætninger.

Netto skal de tre kontrolmedarbejderes indsats til sammen udløse 1,6 mio.kr./år ekstra, brutto i beregnede indtægter (som i skemaet på side 1) – fordelt med ekstra 0,9 mio.kr./år i forventet besparelse fremad og 0,7 mio.kr./år i rejste tilbagebetalingskrav. I så fald vil der være en nettogevinst for kommunen på 100.000 kr./år.

Hvis fordelingen mellem forventede besparelser og tilbagebetalingskrav ikke lander helt sådan, er forventede besparelser godt 3 x bedre pr. kr. end rejste tilbagebetalingskrav. Det betyder, at ekstra 30.000 kr. i forventede besparelser (brutto) kan opveje 100.000 kr. mindre i rejste tilbagebetalingskrav (brutto).

Potentialet – set 'udefra' – i det landspolitiske lys

Forskellige landsdækkende undersøgelser viser på tværs af kommunerne, at 4-7 % af de faktiske fejludbetalinger, uberettigede udbetalinger og egentligt socialt bedrageri opdages og korrigeres.

Hvis det antages, at det er 5 % i Lyngby-Taarbæk, og at Kontrolgruppens faktiske effekt på 3,2 mio.kr./år (se side 1) svarer til de 5 %, giver det et samlet niveau i LTK på 40-60 mio.kr./år. Antages den kommunale andel heraf at være 70 %, svarer det til 28-42 mio.kr./år.

Antages samme fordeling mellem 'forventede besparelser' og 'tilbagebetalingskrav' og samme antagelser om reel effekt de to, vil det være lidt over 50 %, der reelt vil være at 'samle op' for kommunen – svarende til 15-23 mio.kr./år.

3 medarbejdere med den nuværende effektivitet vil hente 3-5 mio.kr. heraf (alt efter, hvordan man opstiller forudsætningerne).

De resterende penge skal der formentlig en mangesidet indsats til at få hentet ind – hvor det formentlig ret hurtigt vil vise sig, at omkostningerne ved at få dem samlet op overstiger udbyttet.

Med udgangspunkt i regnestykket for Kontrolgruppens faktiske udbytte de seneste år (se side 1), er kommunen formentlig ikke ret langt fra det punkt, hvor omkostninger og ekstra udbytte går lige op – forudsat at de skitserede antagelser og forudsætninger holder.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Mødedeltagelse via videokonference

Sag nr. 18 :

Bilag 1: Protokolat, Økonomiudvalget 22.11.2012, sag 24 – Anmodning om optagelse af sag på dagsordenen om mødedeltagelse via videokonference

Bilag 2: Protokol fra møde i Gentofte Kommunes Økonomiudvalg december 2012

14 NOV. 2013

24

Sag: 18 Bilag: 1

Anmodning om optagelse af sag på dagsordenen om mødedeltagelse via videokonference

Sofia Osmani har i mail af 8. november 2012 anmodet om at der som punkt på dagsordenen optages sag med følgende tekst:

"For at lette muligheden for at forene arbejde og varetagelse af politiske hverv foreslås det, at der åbnes op for mødedeltagelse i f.eks. fagudvalg via videokonference."

Økonomiudvalget den 22. november 2012:

Udsat med henblik på, at forvaltningen udarbejder et notat om mulighederne.

14 NOV. 2013

Sag: 18 Bilag: 2

Beslutningsstatus: Behandlet, indstillet til: Kommunalbestyrelsen

Bilag

Bilag 1. Rettelsesblad til regulativ for erhvervsaffald om virksomheders adgang til genbrugspladsen

Bilag 2. Gebyrblad for erhvervsaffaldsgebyrer 2013

Møde i Økonomiudvalget den 10. december 2012

14 Åbent Telefonisk deltagelse i udvalgsmøder

011327-2012

Resumé

Kommunalbestyrelsen vedtog enstemmigt på sit møde den 30. april 2012 pkt. 27, at indføre en forsøgsordning med telefonisk deltagelse i udvalgsmøder for resten af 2012.

Baggrund

Indtil videre har Skype været anvendt i forbindelse med tre møder i henholdsvis Teknik- og Miljøudvalget (2 møder) og Økonomiudvalget (et møde).

Vurdering

Det vurderes, at det vil være hensigtsmæssigt med et større erfaringsgrundlag forud for gennemførelsen af en evaluering. Det anbefales på den baggrund, at forsøget forlænges til udløbet af Kommunalbestyrelsens valgperiode, og at evalueringen behandles af Kommunalbestyrelsen ultimo 2013. De eksisterende retningslinjer for telefonisk deltagelse i udvalgsmøder forlænges til udgangen af 2013. Retningslinjerne vedlægges til orientering.

Indstilling

JURA indstiller

Til Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen:

At forsøgsperioden for telefonisk deltagelse i udvalgsmøder forlænges til udgangen af 2013.

Beslutninger

Økonomiudvalget, den 10. december 2012

Anbefales til Kommunalbestyrelsen.

Beslutningsstatus: Behandlet, indstillet til: Kommunalbestyrelsen

Bilag

 Retningslinjer for telefonisk deltagelse i udvalgmøder 2013

Møde i Økonomiudvalget den 10. december 2012

15 Åbent Elektronisk Arkiv

051001-2010

Resumé

Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen skal tage stilling til oprettelse og finansiering af et kommunalt arkiv for elektroniske arkivalier i henhold til § 7 i arkivloven.

Baggrund

Siden 2006 har JURA sammen med IT og de systemansvarlige afleveret Gentofte Kommunes e-arkivalier til Københavns Stadsarkiv via Netværket Elektronisk Arkivering. Denne løsning er på grund af en ændret fortolkning af arkivloven fra Statens Arkiver ikke længere mulig pr. 1. januar 2013.

Arkivloven fastsætter, at digitale systemer indeholdende bevaringsværdige data skal afleveres til offentligt arkiv, dvs. enten kommunens eget arkiv eller til Statens Arkiver. Der er ikke fastsat en tilsvarende pligt for papirarkivalier.

Aflevering af elektroniske arkivalier til eget såkaldt "§ 7-arkiv" frem for til Statens Arkiver indebærer, at der i kommunen sikres overskuelighed og kvalitet omkring bevaring og organisering af kommunens elektroniske arkivalier, ligesom det vil være kommunen selv, der sikrer tilgængelighed til e-arkivalierne, og selv træffer afgørelse om dispensationsansøgninger om indsigt i ikke-umiddelbart tilgængelige e-arkivalier. Derudover vil borgere, der ønsker indsigt i kommunens historiske dokumenter, kun skulle henvende sig ét sted. Dertil kommer, at indsigtsanmodninger i arkivalier afleveret til Statens Arkiver skal behandles af Statens Arkiver for timeløn betalt af Gentofte Kommune, mens behandlingen af indsigtsanmodninger i arkivalier afleveret til kommunens eget arkiv vil være en integreret del af arkivets opgavevaretagelse.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag EFTERSENDT den 8.11.2013 til sagen om:

Borgerrådgiverens årsberetning 2012/13

Sag nr. 19:

Bilag 1: Borgerrådgiverens årsberetning 2012/13

Bilag 2: Notat om Direktionens opfølgning på borgerrådgiverens årsberetning



Borgerrådgiverens

årsberetning

September 2012 – august 2013

(inkl. kvartalsrapport for 4. kvartal)



Lyngby-Taarbæk
Kommune



BORGERRÅDGIVEREN

Indholdsfortegnelse

FORORD:	4
1. BORGERRÅDGIVERENS RAMMER OG VIRKSOMHED	6
1.1 Grundlaget for borgerrådgiveren	6
1.2 Opbygning af borgerrådgiverfunktionen fra 21. maj 2012 til 3. september 2013	6
1.3 Formålet med borgerrådgiveren	6
1.4 Bemanding, fysiske rammer og åbningstider	6
1.5 Borgerrådgiverens opgaver og kompetence	7
1.6 Dialog med centrene og rapportering til Økonomiudvalg og Kommunalbestyrelse	8
1.7 Sagsbehandling hos borgerrådgiveren	8
1.8 Kendskab til funktionen	9
1.8.1 Den interne præsentation af borgerrådgiverfunktionen	9
1.8.2 Den eksterne præsentation af borgerrådgiverfunktionen	10
1.9 Større skriftlige arbejder	11
1.10 Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse	12
1.11 Whistleblower – status	12
1.12 Årsberetning	14
2. STATISTIK	15
2.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik	15
2.2 Antal borgerkontakter	15
2.3 Sondring mellem klager og henvendelser	16
2.4 Klager	16
2.4.1 Modtagelsesform	16
2.4.2 Udvikling fordelt på centre	17
2.4.3 Udvikling fordelt på emner	18
2.4.4 Antal afsluttede sager	19
2.4.5 Udvikling i sager afsluttet med centersvar	19
2.4.6. Udvikling i sagsbehandlingstid	20
2.5 Henvendelser	21
2.5.1 Udvikling fordelt på modtagelsesform	22
2.5.2 Udvikling fordelt på emner	22
2.6 Statistik for 4. kvartal	23

2.6.1 Klager	23
2.6.2 Henvendelser	24
3. FOKUSOMRÅDER, FORSLAG OG ANBEFALINGER	25
3.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar	25
3.1.1 Eksempler på lang sagsbehandlingstid og manglende svar	27
3.1.2 Klager oversendt via borgerrådgiveren	28
3.1.3 Konklusion	28
3.1.4. anbefalinger vedrørende manglende svar og lang sagsbehandlingstid.....	29
3.2 Pligt til vejvisning og vejledning.....	31
3.2.1 anbefalinger vedrørende mangelfuld vejvisning og vejledning	35
3.2.2 Borgerrådgiverens vejvisning, vejledning om regler, formidling af kontakt og hjælp til formulering af klager	38
3.3 Personaleadfærd	40
3.3.1 Tonen over for borgerne:	41
3.3.2 Ønske om en anden sagsbehandler	42
3.3.3 Mangelfuld telefonbetjening.....	42
3.3.3 Manglende diskretion.....	44
3.3.4. anbefalinger	44
Personaleadfærd	44
Mangelfuld telefonbetjening.....	45
Manglende diskretion.....	46
3.4 Manglende opfyldelse af lovbestemt notatpligt	46
3.4.1. Eksempler på tilsidesættelse af notatpligten	47
3.4.2 anbefalinger vedrørende notatpligt.....	47
3.5 Aktindsigt.....	48
3.5.1 Eksempler på manglende overholdelse af 10 dages fristen for aktindsigt og manglende begrundelse for begrænset aktindsigt	48
3.5.2 anbefalinger vedrørende aktindsigt.....	48
3.6 Digitalisering – bekymring for de borgere, der ikke kan kommunikere digitalt eller bruge selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside	49

FORORD:

En borgerrådgiver danner bro mellem borger og kommune.

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med at forstå kommunens afgørelser og serviceniveau samt give borgerne en realistisk forventning om, hvad de kan forvente fra kommunens side både i forhold til ydelser og i forhold til forløbet af deres sag.

Borgerrådgiveren hjælper også kommunen med at se sig selv gennem borgernes øjne.

Tendenserne i borgernes henvendelser og klager til borgerrådgiveren er "guld på gaden", der bare venter på, at kommunens centre samler det op og bruger det til fremadrettede forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Det er min overordnede opfattelse, at der er meget, som fungerer rigtig godt i Lyngby-Taarbæk Kommune, og at kommunen leverer rigtig mange gode løsninger til borgerne. Det er også mit indtryk, at de ansatte ved faglig dygtighed og indsigt generelt formår at give borgerne gode ydelser og god service. Endelig oplever jeg, at både medarbejdere og ledere i kommunens centre gerne vil blive klogere på, hvordan sagsbehandlingen, opgaveløsningen og betjeningen opleves af borgerne i kommunen.

I 65,4 % af borgerrådgiverens afsluttede klagesager har kommunens centre givet borgerne fuldt medhold i deres klager, hvilket både viser, at der har været hold i borgernes klager men også, at centrene er parate til at indrømme, beklage og rette sagsbehandlingsfejl. Det er således mit indtryk, at kommunens centre er åbne og lydhøre over for borgernes klager.

Mine møder og min dialog med borgerne afslører imidlertid også forhold, som kan og bør forbedres. Gennem 394 henvendelser og 38 klager har jeg i mit første år som borgerrådgiver fået lov til at se Lyngby-Taarbæk kommune gennem borgernes øjne.

Og set med borgernes øjne kan vi som kommune blive bedre til at:

- kvittere for modtagelse af borgerhenvendelser inden for 10 arbejdsdage med oplysning om forventet sagsbehandlingstid
- give forudgående besked, når den forventede sagsbehandlingstid overskrides
- nedbringe sagsbehandlingstiden
- yde en bedre vejvisning og vejledning på tværs i kommunen med udgangspunkt i den enkelte borgers situation
- møde borgeren med venlighed og empati i alle kommunens centre og afdelinger
- opdyrke en telefonkultur, hvor den enkelte medarbejder tager ansvar for at besvare sin telefon og sine telefonbeskeder
- opfylde notatpligten og overholde den nuværende 10 dages frist for aktindsigt
- tage hensyn til de "ikke digitale borgere".

Jeg har i denne årsrapport gjort ovennævnte hovedtendenser i borgernes henvendelser og klager til fokusområder, hvilket vil sige områder, som jeg foreslår, at kommunen i det kommende år sætter særlig

fokus på forbedring af. Under hvert fokusområde er jeg kommet med mine anbefalinger til, hvordan området kan forbedres.

Inden for fokusområderne vil jeg her gerne fremhæve enkelte emner. Manglende svar og lang sagsbehandlingstid er et problem, der har store følger for borgerne. Det samme gælder manglende eller upræcis vejledning af borgeren, manglende opfyldelse af notatpligten og uvenlig personaleadfærd.

Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter, og det er ofte helt afgørende for borgernes retssikkerhed, at korrekt vejledning finder sted. Notat af alle væsentlige ekspeditioner er ligeledes afgørende for borgernes retssikkerhed, ligesom venlig personaleadfærd er en nødvendig forudsætning for samarbejdet mellem borger og kommune.

Lang sagsbehandlingstid, utilstrækkelig vejledning og uvenlig personaleadfærd medfører tab for både borger og kommune. Borgerens tab kan bestå i formuetab, tab af retlige muligheder eller tab af tillid til kommunen. Samtidig lider kommunen tab ved at skabe modstand hos borgerne og unødvendigt merarbejde i form af klagesagsbehandling.

Regeringen og landets kommuner arbejder mod fuld digitalisering af den offentlige forvaltning fra den 1. november 2014 med indførelse af digital post for alle, der kan modtage denne. Ligesom der indføres stadig flere selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside. Langt de fleste borgere har stor glæde af denne udvikling. Gennem mit arbejde møder jeg dog også mange borgere, som ikke har de nødvendige it-færdigheder, kræfterne til at skaffe sig disse eller som på grund af funktionsnedsættelser ikke kan anvende kommunens digitale løsninger. Disse borgere har krav på alternativer.

De ovennævnte emner er nærmere uddybet i årsberetningen.

Gennem denne årsberetning, i den daglige dialog med borgerne og i det løbende samarbejde med forvaltningen arbejder jeg som borgerrådgiver for, at borgernes henvendelser og klager anvendes proaktivt til fremadrettede forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, så vejen over broen mellem borgere og kommune bliver kortere.

Lyngby-Taarbæk, oktober 2013

Mette Skov Sigersmark

Borgerrådgiver i Lyngby-Taarbæk

1. BORGERRÅDGIVERENS RAMMER OG VIRKSOMHED

1.1 Grundlaget for borgerrådgiveren

Kommunalbestyrelsen i Lyngby-Taarbæk Kommune traf den 28. november 2011 beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion for en forsøgsperiode på 2 år. Borgerrådgiveren tiltrådte den 21. maj 2012.

Med funktionen ønskede Kommunalbestyrelsen at ansætte en slags kommunal ombudsmand, der arbejder uafhængigt af kommunens forvaltning, og som borgerne kan søge råd og vejledning hos.

For mange borgere er borgerrådgiverens uafhængighed af afgørende betydning for tilliden til, at borgerrådgiverens vurderinger i konkrete sager sker på et objektive og sagligt grundlag.

Det lovmæssige grundlag for borgerrådgiverfunktionen er § 65 e i lov om kommunernes styrelse.

1.2 Opbygning af borgerrådgiverfunktionen fra 21. maj 2012 til 3. september 2013

Perioden - fra borgerrådgiverens tiltræden til borgerrådgiverfunktionen åbnede den 3. september 2012 - blev anvendt til opbygning af funktionen, som blandt andet bestod i møblering og indretning af borgerrådgiverens kontor på Stadsbiblioteket, opbygning af borgerrådgiverens hjemmeside og udfærdigelse af redskaber til registrering af henvendelser og klager fra borgerne.

Desuden lavede borgerrådgiveren materiale til ekstern og intern præsentation af funktionen samt brochure og informationsmateriale til borgere, der henvender sig hos borgerrådgiveren. Brochurerne og informationsmaterialet omtales nærmere under punkt 1.9. Større skriftlige arbejder.

Borgerrådgiveren aflagde statusrapport for Økonomiudvalget den 19. juni 2012 med gennemgang af handleplanen for opbygningen af funktionen.

1.3 Formålet med borgerrådgiveren

Formålet med borgerrådgiveren er

- at styrke dialogen mellem borgerne og Lyngby-Taarbæk Kommune
- at bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed
- at gøre det lettere for borgerne at klage over Lyngby-Taarbæk Kommune
- at medvirke til, at borgernes klager bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

1.4 Bemanding, fysiske rammer og åbningstider

Borgerrådgiverfunktionen varetages af borgerrådgiver Mette Skov Sigersmark.

For at styrke borgerrådgiverens uafhængighed og samtidig sikre, at funktionen er centralt beliggende på et let tilgængeligt sted i kommunen, har borgerrådgiveren fået kontor på Stadsbiblioteket, Lyngby Hovedgade 28, 2800 Kgs. Lyngby – tæt på offentlig transport og med gode parkeringsmuligheder.

Borgerrådgiveren har tlf. nr. 4597 3031 og kan træffes i telefontid mandag, tirsdag og torsdag mellem kl. 10 – 12 og i træffetid torsdag mellem kl. 13 – 16.30 eller efter aftale.

Kommunens borgere kan henvende sig ved at ringe, maile, sende et brev eller komme personligt.

Borgerrådgiveren bestræber sig på at besvare telefonbeskeder, mails eller breve fra borgerne inden for 2-3 arbejdsdage. Mange henvendelser besvares samme dag.

1.5 Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Lyngby-Taarbæk Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerrådgiveren kommunens borgere med at finde vej i det kommunale klagesystem og til lovhjemlede klageinstanser.

Borgerrådgiveren kan også hjælpe borgerne med at forstå en afgørelse eller et brev fra kommunen eller finde vej i den kommunale organisation.

Endvidere kan borgerrådgiveren vejlede borgerne om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandling f.eks. hvor lang tid sagsbehandlingen må vare, og hvordan borgeren kan forvente at blive behandlet.

I forbindelse med behandling af klager over Lyngby-Taarbæk kommunes sagsbehandling udøver borgerrådgiveren tilsyn med, at kommunens administration varetager deres opgaver i overensstemmelse med lovgivningen, god forvaltningsskik, de af kommunalbestyrelsen og udvalgene fastsatte retningslinjer og i øvrigt på en hensigtsmæssig måde. Udøvelsen af tilsynet forudsætter, at Borgerrådgiveren har indsigt i de sager, der klages over, for at borgerrådgiveren kan vurdere, om de nævnte gældende regler er overholdt.

Alle borgere i Lyngby-Taarbæk Kommune kan få gratis hjælp af borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling m.v.

Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

Borgerrådgiveren kan desuden tage sager op af egen drift samt udføre konkret tidsbegrænsede opgaver efter bestilling fra Kommunalbestyrelsen.

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over kommunens afgørelser, da sådanne indholdsklager skal behandles af lovhjemlede klageinstanser som f.eks. Ankestyrelsen m.fl. Men borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med at formulere og skrive indholdsklager i tilfælde, hvor borgeren ikke selv er i stand til det.

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over det serviceniveau, som er vedtaget af Kommunalbestyrelsen eller klager over konkrete sager, der har været bedømt af Kommunalbestyrelsen, de stående udvalg eller Økonomiudvalget. Desuden kan Borgerrådgiveren ikke behandle klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold eller sager, der har været indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Endelig behandler borgerrådgiveren som udgangspunkt ikke klager over sagsforløb eller afgørelser, der er mere end 1 år gamle.

1.6 Dialog med centrene og rapportering til Økonomiudvalg og Kommunalbestyrelse

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at borgernes klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Erfaringer og viden fra de modtagne klager formidles af borgerrådgiveren til kommunens centre til brug ved optimering af arbejdsgange, ligesom tendenser i borgernes henvendelser og klager rapporteres til kommunens politikere.

Der har i løbet af året været en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og kommunens centre. Dialogen har både bestået i konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til det relevante center via centerchefen og i borgerrådgiverens mere uformelle henvendelser pr. telefon eller mail til centrene, hvis det drejer sig om problemstillinger, der kan afklares med det samme eller om forslag til forbedring af konkrete sagsbehandlingsskridt.

Borgerrådgiveren aflægger kvartalsrapporter til Økonomiudvalget og udfærdiger en årsrapport til Kommunalbestyrelsen. Årsrapporten bliver offentliggjort på borgerrådgiverens hjemmeside. Årsrapporten giver borgerrådgiveren mulighed for at formidle tendenser i borgernes klager til både det politiske og administrative niveau samt til offentligheden.

1.7 Sagsbehandling hos borgerrådgiveren

Borgeren kan henvende sig til borgerrådgiveren med behov for vejledning, vejvisning i det kommunale klagesystem eller med en egentlig klage.

Henvendelser til borgerrådgiveren kan ske telefonisk, skriftligt eller personligt.

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren.

Behandlingen af klager hos borgerrådgiveren bygger på dialogprincippet. Det vil sige, at det center, som klagen vedrører, skal have mulighed for svare på klagen, før borgerrådgiveren tager stilling til klagen.

Når borgerrådgiveren modtager en klage, undersøger borgerrådgiveren derfor i første omgang, om det center, der klages over, har haft mulighed for at svare på klagen. Hvis det ikke er tilfældet, vil borgerrådgiveren sende klagen til centret med anmodning om, at centret besvare klagen og sende det skriftlige svar direkte til borgeren med kopi af svaret til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren sikrer, at borgeren får et svar fra centret. Hvis centret ikke har svaret inden 14 dage, rykker borgerrådgiveren for svar. Borgerrådgiveren følger således sagen, indtil der foreligger et svar.

Hvis borgeren, efter at have fået svar fra centret, ønsker at fastholde sin klage og ønsker, at borgerrådgiveren undersøger sagen, skal borgeren kontakte borgerrådgiveren igen.

Fastholder borgeren sin klage, vil borgerrådgiveren vurdere sagen.

Resultatet af vurderingen kan være, at

- klagen undersøges nærmere

- borgerrådgiveren vælger ikke at undersøge sagen nærmere.

Mener borgerrådgiveren, at sagen skal undersøges nærmere, beder borgerrådgiveren centret om at se sagens dokumenter. Efter gennemgang heraf beder borgerrådgiveren tillige centret om en udtalelse om sagen.

Når borgerrådgiveren har modtaget centrets udtalelse, vil borgerrådgiveren sende udtalelsen til borgeren, som får mulighed for at komme med bemærkninger hertil, inden borgerrådgiverens vurdering og udtalelse i sagen.

Borgerrådgiveren kan i sin udtalelse kritisere mangelfuld eller forkert sagsbehandling, henstille til at centret overvejer sagen på ny og henstille til forbedringer af sagsbehandlingen fremover f.eks. ved ændring af proceduren på et givet område.

Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Økonomiudvalget eller Kommunalbestyrelsen om forholdet.

Endelig kan borgerrådgiveren vælge ikke at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert enkelt tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere. Hvis forvaltningen f.eks. har beklaget og rettet op på det, som klagen handler om, vil borgerrådgiveren sjældent kunne hjælpe borgeren yderligere.

En væsentlig del af både klager og henvendelser er afsluttet med et møde hos borgerrådgiveren eller i telefonen. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og oplevelser. Borgerrådgiveren har ofte givet en uddybende forklaring på sagens eller situationens udfald og bragt borgerne afklaring i forhold til deres muligheder eller begrænsninger, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til kommunens opfyldelse af den lovbestemte vejledningspligt.

Flere borgere har givet udtryk for, at de efter mødet eller telefonsamtalen i højere grad kan acceptere den afgørelse, de har fået, eller den oplevelse, de har været ude for.

1.8 Kendskab til funktionen

En forudsætning for borgerrådgiverens mulighed for at sikre dialogen mellem borgerne og Lyngby-Taarbæk Kommune er, at både borgerne og kommunens medarbejdere har kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

Kendskabet til funktionen er blandt andet søgt udbredt ved, at borgerrådgiveren har afholdt en række præsentationsmøder med oplæg hos både interne og eksterne interessenter i 2012 og 2013.

1.8.1 Den interne præsentation af borgerrådgiverfunktionen

Den interne præsentation af borgerrådgiverfunktionen blev påbegyndt på et kontormøde i kommunens Juridiske kontor (Nu Stab for Politik og Jura) den 23. maj 2012 og fortsatte med et oplæg på et personalemøde på Stadsbiblioteket den 22. juni 2012.

I perioden fra september til november 2012 holdt borgerrådgiveren desuden oplæg om borgerrådgiverfunktionen i 9 af kommunens 11 centre. Oplæggene indeholdt blandt andet information om

borgerrådgiverens opgaver og kompetencer samt om, at kommunens ansatte har pligt til at henvise borgere til borgerrådgiveren, hvis de har behov for hjælp. Denne henvisningspligt er en del af de ansattes generelle vejledningsforpligtelse i kommuner, som har en borgerrådgiver.

Den interne præsentation fortsatte med oplæg for kommunens Seniorråd og Hovedudvalg. Ligesom orientering om den ny funktion og en hilsen fra den ny borgerrådgiver blev lagt på kommunens intranet LyNET.

Ultimo oktober 2012 holdt borgerrådgiveren åbent hus for Kommunalbestyrelsen til præsentation af funktionens fysiske rammer.

Efter anmodning har borgerrådgiveren endelig lavet en vejledning til Kommunalbestyrelsen under overskriften "Hvornår henviser jeg til borgerrådgiveren?".

1.8.2 Den eksterne præsentation af borgerrådgiverfunktionen

Ved åbningen af funktionen lavede Det Grønne Område i august 2012 et startinterview med borgerrådgiveren. Samme lokalavis bragte i februar 2013 endnu en artikel om funktionens første halvår.

I forbindelse med borgerrådgiverfunktionens åbning udfærdigede borgerrådgiveren tillige en annonce med overskriften "Borgerrådgiveren kan hjælpe dig", som skulle indgå i kommunens faste annonce i Det Grønne Område.

Desuden er der fra funktionens start løbende blevet optrykt og uddelt en generel brochure om borgerrådgiverfunktionen med titlen "Borgerrådgiveren – bygger bro mellem borger og kommune".

Brochuren ligger fast - i forhallen på Rådhuset, ved indgangen til Borgerservice på Toftebæksvej 12 og i Stadsbibliotekets foyer. Endvidere er brochuren runddelt til Økonomiudvalgets medlemmer, udsendt til hele Kommunalbestyrelsen og uddelt til udvalgte foreninger og institutioner. Brochuren kan - ligesom borgerrådgiverens øvrige brochure om sagsbehandlingen og behandling af persondata m.v. - udskrives fra borgerrådgiverens hjemmeside eller rekvireres hos borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har tillige holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen i forskellige af kommunens foreninger og institutioner. Et af disse foredrag var på et kursus om medborgerskab for sindslidende i bofællesskabet Kirsten Marie. Efter oplægget blev borgerrådgiveren kontaktet med henblik på afholdelse af et nyt oplæg samme sted for en større kreds af beboere og eksterne brugere.

Et andet var oplæg var hos Bydelsmødregruppen i Lyngby. Bydelsmødre er en landsdækkende forening med lokale afdelinger af velintegrerede kvinder med etnisk minoritetsbaggrund, der arbejder som frivillige med at hjælpe andre kvinder i lokalområdet, som f.eks. på grund af sprogproblemer er isolerede og marginaliserede.

Oplægget hos Bydelsmødregruppen i Lyngby førte tillige til artiklen "Stå stærkt sammen med borgerrådgiveren" på Bydelsmødrenes nationale hjemmeside www.bydelsmor.dk.

Borgerrådgiveren har desuden aftaler med kommunens lokalafdeling af Ældresagen og Sorgenfri Rotary klub, som begge har ønsket et oplæg om borgerrådgiverfunktionen.

Mange borgere er i det første år blevet henvist til borgerrådgiveren fra kommunens centre, fra Kommunalbestyrelsens medlemmer samt fra andre tidligere hjulpede borgere.

1.9 Større skriftlige arbejder

Borgerrådgiveren har udarbejdet følgende brochurer og informationsmateriale:

- "Borgerrådgiveren bygger bro mellem borger og kommune" (generel brochure)
- "Behandling af din sag hos borgerrådgiveren" (beskrivelse af sagsbehandlingen hos borgerrådgiveren. Uddeles til borgere ved påbegyndelse af klagesag)
- "Hvornår henviser jeg til borgerrådgiveren?" (brochure til Kommunalbestyrelsen)
- "Information om persondataloven" (beskrivelse af hvordan borgerens personoplysninger behandles hos borgerrådgiveren. Udleveres til borgere ved påbegyndelse af klagesag)
- "Oversigt over retshjælpsinstitutioner i LTK og KBH" (uddeles til borgere med behov for retshjælp)
- "Oversigt over tilbud om mad, husly, samvær og krisehjælp i LTK og KBH" (uddeles til borgere i svære livssituationer med behov for akut hjælp)

- Materiale om Whistleblowerordning i Lyngby-Taarbæk Kommune. Dette materiale omtales nærmere under punkt 1.11.

- Materiale om Styrket borgerkontakt:
Primo 2013 rettede Kommunaldirektør Tim Andersen henvendelse til borgerrådgiveren og udtrykte interesse for "Styrket Borgerkontakt", som er en ny metode til forvaltningens håndtering af klager fra borgerne.

På baggrund heraf foretog borgerrådgiveren research af de eksisterende erfaringer med metoden og udfærdigede notat dateret og afleveret 4. marts 2013.

Notatet var tænkt som en indledende information om metoden til brug ved eventuel iværksættelse af et pilotprojekt med anvendelse af metoden i Lyngby-Taarbæk Kommune.

Notatet omfatter:

- metodens essens og formål
- forhistorie (herunder beskrivelse af pilotprojekter i Holland og Danmark)
- beskrivelse af metoden i praksis
- udgifter (anslået pris for henholdsvis undervisning af konsulentfirma af ansatte i kommunen og pris for uddannelse af undervisere i metoden)
- anbefalinger og tips ved implementering af metoden samt
- oplysning om kilder til yderligere information om metoden.

Ved aflevering af notatet gjorde borgerrådgiveren opmærksom på, at borgerrådgiveren af ressource- og habilitetsmæssige årsager ikke kunne stille sig til rådighed som projektleder.

Borgerrådgiverfunktionen er således et fuldtidsjob, som lægger beslag på det ene årsværk, som borgerrådgiveren er bevilget.

Derudover er det borgerrådgiverens primære opgave at behandle klager over forvaltningens sagsbehandling herunder klager over forvaltningens håndtering af klager.

Styrket borgerkontakt er en ny metode, som forvaltningen kan anvende til at håndtere klager. Hvis borgerrådgiveren medvirker ved indførelse af metoden, bliver borgerrådgiveren inhabil i forbindelse med fremtidige borgerklager over forvaltningens brug af metoden ved håndtering af indkomne klager.

1.10 Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse

I juni 2012 iværksattes erfaringsudveksling med borgerrådgiveren i København og borgerrådgiveren i Faxe Kommune for at sikre, at borgerrådgiverfunktionens start i Lyngby-Taarbæk Kommune blev så smidig og effektiv som muligt.

22 kommuner i Danmark har nu ansat borgerrådgivere. Borgerrådgiveren i Lyngby-Taarbæk indgår i det landsdækkende netværk for borgerrådgivere samt i den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Årligt afholdes et 2 dages seminar for alle landets borgerrådgivere og cirka 4 møder i de lokale netværksgrupper.

Netværket af borgerrådgivere i Danmark har desuden en dialogportal, som er en IT-plattform stillet til rådighed af Kommunernes Landsforening. Dette lukkede dialogforum bruges af landets borgerrådgivere til erfaringsudveksling og løbende sparring.

I forhold til kompetenceudvikling har borgerrådgiveren deltaget i en heldagskonference om handicap og medborgerskab og været på et 2 dages Djøf kursus om den ny offentlighedslov og om den nyere praksis fra Folketingets Ombudsmand, domstolene m.fl. vedr. forvaltningslov, retssikkerhedslov og persondatalov.

1.11 Whistleblower – status

Den 28. november 2011 traf Kommunalbestyrelsen i forbindelse med budgetaftalen for 2012-2015 en principbeslutning om at indføre en whistleblower-ordning i Lyngby-Taarbæk.

Af borgerrådgiverens funktionsbeskrivelse fremgår, at "Borgerrådgiveren udover sin primære opgave med behandling af klager over kommunens sagsbehandling og borgerbetjening samt vejvisning og rådgivning af kommunens borgere, er tildelt en supplerende opgave med håndtering af henvendelser fra ansatte i ramme af en såkaldt whistleblower-ordning.

Det skal afklares, hvorledes de organisatoriske rammer for en whistleblower-ordning ønskes tilrettelagt, idet et sådant instrument ikke ses beskrevet i lovgivningen, endside ses praktiseret af andre kommuner. Endelig blev det bemærket, at spørgsmålet om en whistleblower-ordning endnu ikke er behandlet som en sag i kommunens Hovedudvalg."

I henhold til Kommunalbestyrelsens principbeslutning udfærdigede borgerrådgiveren følgende materiale til etablering af en whistleblower-ordning i Lyngby-Taarbæk Kommune:

- Notat af 4. december 2012 om etablering af en whistleblower-ordning i Lyngby-Taarbæk Kommune. dette notat indeholdt:

- Beskrivelse af det politiske opdrag

- Høring
- Formålet med en whistleblower-ordning
- Hvem kan indgive anmeldelse
- Hvem kan anmeldes
- Hvilke emner kan anmeldes
- Sikring af anonymitet for anmelder
- Problemer ved anonym anmeldelse
- Forslag til retningslinjer for ordningen, herunder borgerrådgiverens rolle i ordningen
- Anmeldelse af ordningen til Datatilsynet
- Konklusion og borgerrådgiverens anbefaling

- Resumé af notat om etablering af whistleblower-ordning i Lyngby-Taarbæk Kommune

- Bilag til notat af 4. december 2012 om etablering af en whistleblower-ordning i Lyngby-Taarbæk kommune:

Bilag 1: Kort gennemgang af gældende retlige rammer for offentligt ansattes ytringsfrihed, meddelelsesret- og pligt samt reglerne for sanktioner i forbindelse med offentlige ansattes lovlige ytringer.

Bilag 2: Kort opregning af danske whistleblower-ordninger i private virksomheder og skitsering af de to eksisterende kommunale whistleblower-ordninger i København og Frederiksberg Kommune.

Bilag 3: Dokumentation af høringsforløbet vedrørende borgerrådgiverens materiale til whistleblower-ordning i Lyngby-Taarbæk Kommune.

Borgerrådgiverens materiale om etablering af en whistle-blowerordning med bilag 1 og 2 var til drøftelse i kommunens Direktion i december 2012.

Herefter var materialet til høring på Hovedudvalgsmøde den 21. februar 2013, hvor medarbejdersiden af udvalget gav udtryk for, at de ikke ønskede eller fandt behov for etablering af en sådan ordning i kommunen.

Medarbejdersiden af Hovedudvalget ønskede desuden en fælles drøftelse med Økonomiudvalgets medlemmer, som oprindeligt skulle finde sted på Økonomiudvalgsmøde den 23. maj 2012, men først blev gennemført ved møde den 29. august 2013.

På Økonomiudvalgsmødet den 4. september 2013 besluttede udvalget at oprette en whistleblower-ordning. Stillingtagen til tidsplan og finansiering sker i forbindelse med budgetprocessen.

Ordningen skal herefter godkendes endeligt af Kommunalbestyrelsen.

Efter behandling i Kommunalbestyrelsen skal borgerrådgiveren udarbejde en nærmere beskrivelse af sin arbejdsform og samarbejde med kommunens øvrige relevante aktører m.v. ved whistleblower-henvendelser. Endvidere skal der indkøbes et særligt kommunikationssystem til sikring af den nødvendige anonymitet, og ordningen skal anmeldes til Datatilsynet.

Borgerrådgiveren skal desuden forestå synliggørelse og formidling af whistleblower-ordningen, herunder udarbejdelse af en vejledning om ordningen til kommunens ansatte.

Det forventes, at funktionen vil træde i kraft i løbet af 2014, hvorefter det vil være muligt at videregive oplysninger til borgerrådgiveren om forhold, som er omfattet af whistleblower-ordningen.

1.12 Årsberetning

Kommunalbestyrelsen har på møde den 22. november 2011 truffet beslutning om, at borgerrådgiveren aflægger kvartalsrapporter for Økonomiudvalget. Kommunalbestyrelsen har på møde den 27. juni 2013 fastholdt denne rapporteringsfrekvens.

På økonomiudvalgsmøde den 13. december 2012 aflagde borgerrådgiveren kvartalsrapport for 1. kvartal (3. september 2012 -5. december 2012).

Da borgerrådgiveren herefter ikke fik adgang til rapportering til Økonomiudvalget før udvalgets møde den 25. juni 2013, valgte borgerrådgiveren ved denne rapportering at afgive en orientering for den samlede udvikling fra funktionens start 3. september 2012 til og med udgangen af 3. kvartal 31. maj 2013.

Af funktionsbeskrivelsen for borgerrådgiveren fremgår, at borgerrådgiveren afgiver en årlig afrapportering til Kommunalbestyrelsen gennem udarbejdelse af en årsberetning.

Gennem årsberetningen giver borgerrådgiveren det politiske og administrative niveau samt offentligheden en orientering om antal henvendelser, sagstyper m.v. samt eventuelle observationer m.h.t. sagsbehandlingens tilrettelæggelse i forvaltningen.

I årsberetningen beskriver borgerrådgiveren tendenserne i de modtagne borgerhenvendelser og klager. På baggrund heraf angives fokusområder med behov for forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til forvaltningen eller kommunens politiske ledelse.

Denne årsberetning har til formål at give orientering om borgerrådgiverens aktiviteter i funktionens første år, ligesom afrapportering for 4. kvartal (1. juni 2013 til 1. september 2013) er indeholdt i årsberetningen.

Inden årsberetningen forelægges for Kommunalbestyrelsen, har borgerrådgiveren i år valgt at udsende udkast til årsberetningen til centercheferne for alle centre, der er nævnt i beretningen. Borgerrådgiveren har desuden afholdt forhåndsorienteringsmøder med direktionen og de berørte centerchefer. Formålet med disse møder har været at give direktionen og de berørte centerchefer en forhåndsorientering og sikre, at faktum (f.eks. de anonymiserede resuméer af konkrete sager) er retvisende gengivet af borgerrådgiveren. Selve indholdet af årsberetningen herunder borgerrådgiverens foreslåede fokusområder og anbefalinger har imidlertid ikke været til diskussion.

2. STATISTIK

2.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik

Ved læsning af statistiktallene bør man være opmærksom på, at borgerrådgiverordningen er en nystartet funktion i Lyngby-Taarbæk kommune, og at kendskabet til funktionen derfor er blevet gradvist mere udbredt i beretningsperioden.

Når man læser statistikken er det også vigtigt at holde sig for øje, at nogle centre har mere borgerkontakt end andre, og at nogle centre er væsentlig større end andre. Der er også stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – f.eks. ved at være kendetegnet ved en stor afgørelsesvirksomhed – eller der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Endvidere er talmaterialet spinkelt, især for klagernes vedkommende, og man skal derfor være varsom med at drage alt for håndfaste konklusioner. Det er således relevant at perspektivere antallet af klager og henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde afgørelser, der træffes årligt i kommunen.

Desuden gennemgik kommunen en større organisationsændring i efteråret 2012, hvor 19 afdelinger blev lavet om til 11 centre. Følgerne af organisationsændringen var både fysisk faktiske flytninger af enkelte medarbejdere og hele afdelinger og nye afgrænsninger centre og medarbejdere imellem. I denne omstillingsperiode oplevede borgerrådgiveren bl.a. et forståeligt øget behov fra borgernes side for vejvisning til rette center eller kompetenceperson i kommunen.

I statistikken er anvendt kvartalsbenævnelserne september, december, marts og juni. Det skyldes, at borgerrådgiverfunktionen startede 3. september 2012. Der er i årets løb aflagt kvartalsrapporter til Økonomiudvalget i henhold til dette. Det overvejes at indlede det næste funktionsår med et 4 måneders kvartal, således at der derefter rapporteres efter normale kvartalsbenævnelser.

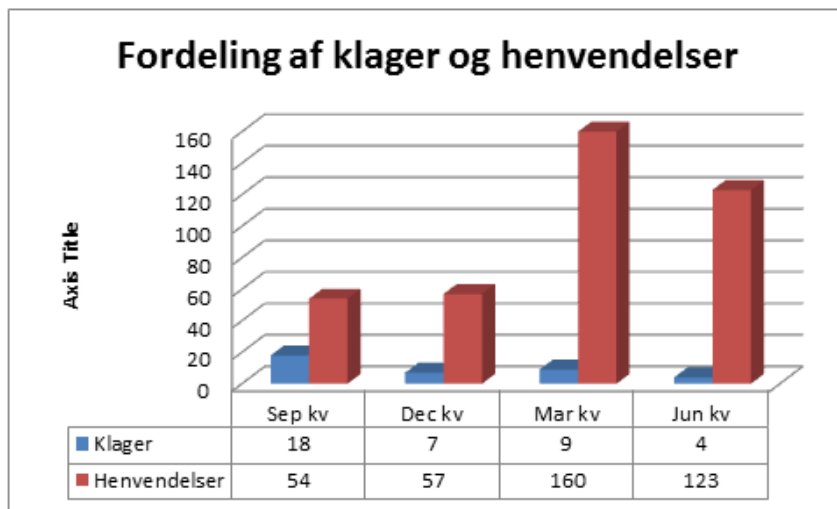
2.2 Antal borgerkontakter

Borgerrådgiveren har i perioden, som årsberetningen omhandler, modtaget i alt 432 borgerkontakter.

Heraf er 38 rubriceret som klagesager. Af disse er 36 afsluttet, medens 2 fortsat verserede ved beretningsperiodens slutning.

De øvrige 394 er rubriceret som henvendelser.

Borgerkontakter under ét er ikke indkommet jævnt i beretningsperioden.



Antallet af borgerkontakter er mere end fordoblet fra de to første kvartaler til de sidste to. Det skyldes formentlig, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen er blevet stadig mere udbredt blandt andet gennem omtale og annonce i lokalavisen Det Grønne Område, gennem anbefaling fra allerede hjulpede borgere, ligesom stadig flere borgere er blevet henvist til borgerrådgiveren fra kommunens sagsbehandlere, afdelingsledere og kommunalbestyrelsesmedlemmer.

2.3 Sondring mellem klager og henvendelser

Hos borgerrådgiveren sondres der mellem klager og henvendelser.

Klager er karakteriseret ved, at de behandles skriftligt efter en fast procedure, samt at de journaliseres i Lyngby-Taarbæk kommunes sags- og dokumenthåndteringssystem.

Henvendelser (f.eks. vejledning, rådgivning og hjælp til formulering af klager) er en hjælp, der ydes her og nu eller inden for få dage. Henvendelser behandles primært mundtligt, og proceduren for dem varierer efter borgerens individuelle situation og behov. Henvendelser journaliseres ikke, men registreres i regneark.

2.4 Klager

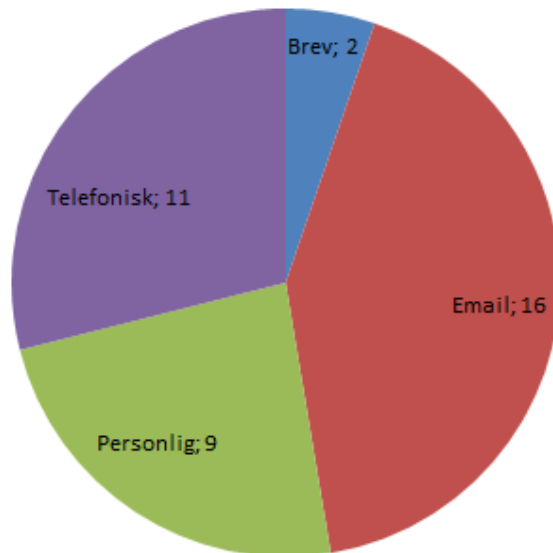
Der har som nævnt i beretningsperioden været 38 klagesager, hvor 2 fortsat verserede ved periodens slutning.

2.4.1 Modtagelsesform

Klager modtages pr. brev, e-mail, telefon eller ved personlig henvendelse.

Klagerne fordeler sig således efter modtagelsesform:

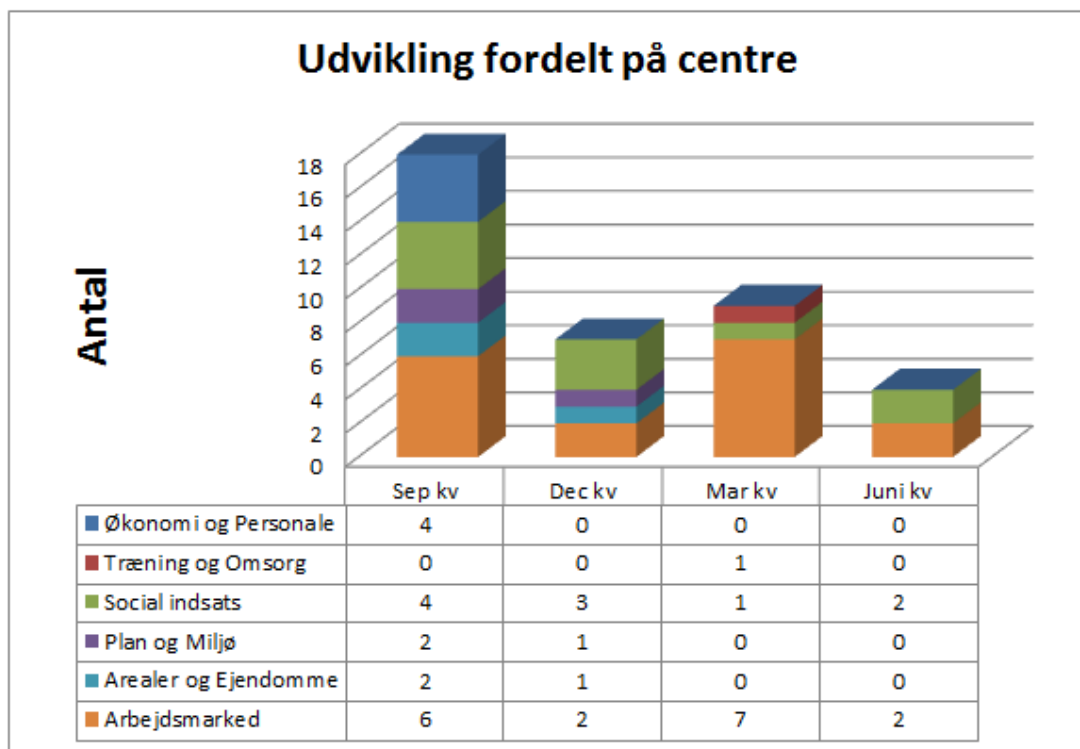
Antal klager fordelt på modtagelsesform



Klager modtaget pr. brev er stort bortfaldet og afløst af e-mail. Dette er næppe usædvanligt set i forhold til andre administrative områder, hvor papirbrev-formen er ved at uddø.

2.4.2 Udvikling fordelt på centre

Udviklingen illustreres af denne figur:



Antal klager har været aftagende i beretningsperioden. I første halvdel var der 25 klager og i anden halvdel var der 13.

Center for Arbejdsmarked og Center for Social Indsats tegner sig for den største del. Henholdsvis i alt 17 og 10 klager. Det svarer til henholdsvis 45 % og 26 % af alle klager.

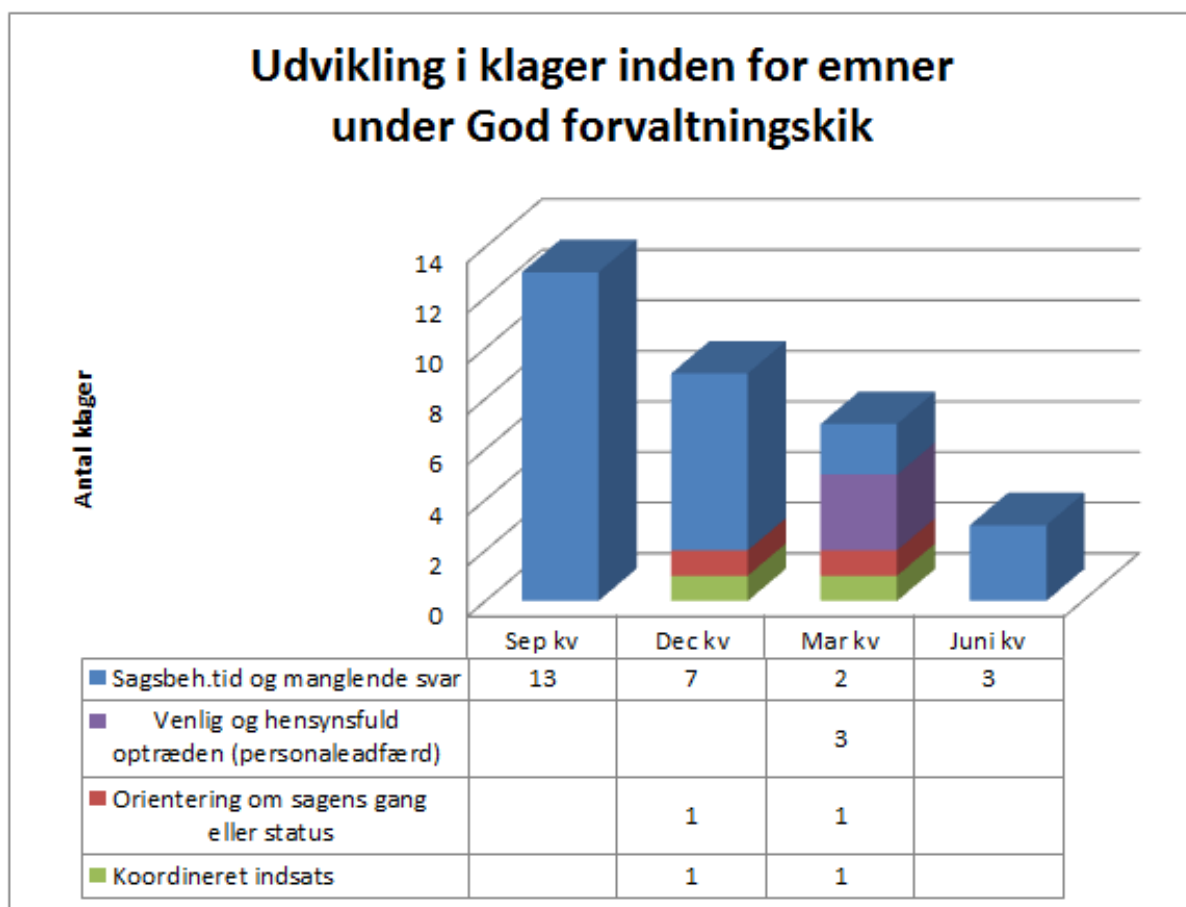
I Center for Arbejdsmarked er antal klager steget fra 8 i første halvdel af beretningsperioden til 9 i periodens anden halvdel.

I Center for Social indsats er antal klager faldet fra 7 i beretningsperiodens første halvdel til 3 i periodens anden halvdel.

2.4.3 Udvikling fordelt på emner

32 af de i alt 38 klagesager har ligget inden for hovedemnet "God forvaltningskik".

Udviklingen i beretningsperioden fordelt på underemner inden for dette hovedemne kan illustreres således:



I beretningsperioden har underemnet "Lang sagsbehandlingstid og manglende svar" fyldt mest, nemlig 78 % af alle klager inden for hovedemnet "God forvaltningskik". Samlet set har klager over lang sags-

behandlingstid og manglende svar udgjort den hyppigste klageårsag med 25 klager svarende til 66 % af alle 38 klager.

I hele beretningsperioden har der været 3 klager vedrørende venlig og hensynsfuld optræden (personaleadfærd), som alle kom ind i anden halvdel af perioden.

At underemnet "Lang sagsbehandlingstid og manglende svar" fylder mest gælder tillige for henvendelser, og det er således ikke specielt for klagerne.

2.4.4 Antal afsluttede sager

Ved periodens slutning var 36 af de i alt 38 klagesager afsluttede, medens 2 sager fortsat verserede. De 2 sager blev begge oprettet i begyndelsen af juli 2013.

2.4.5 Udvikling i sager afsluttet med centersvar

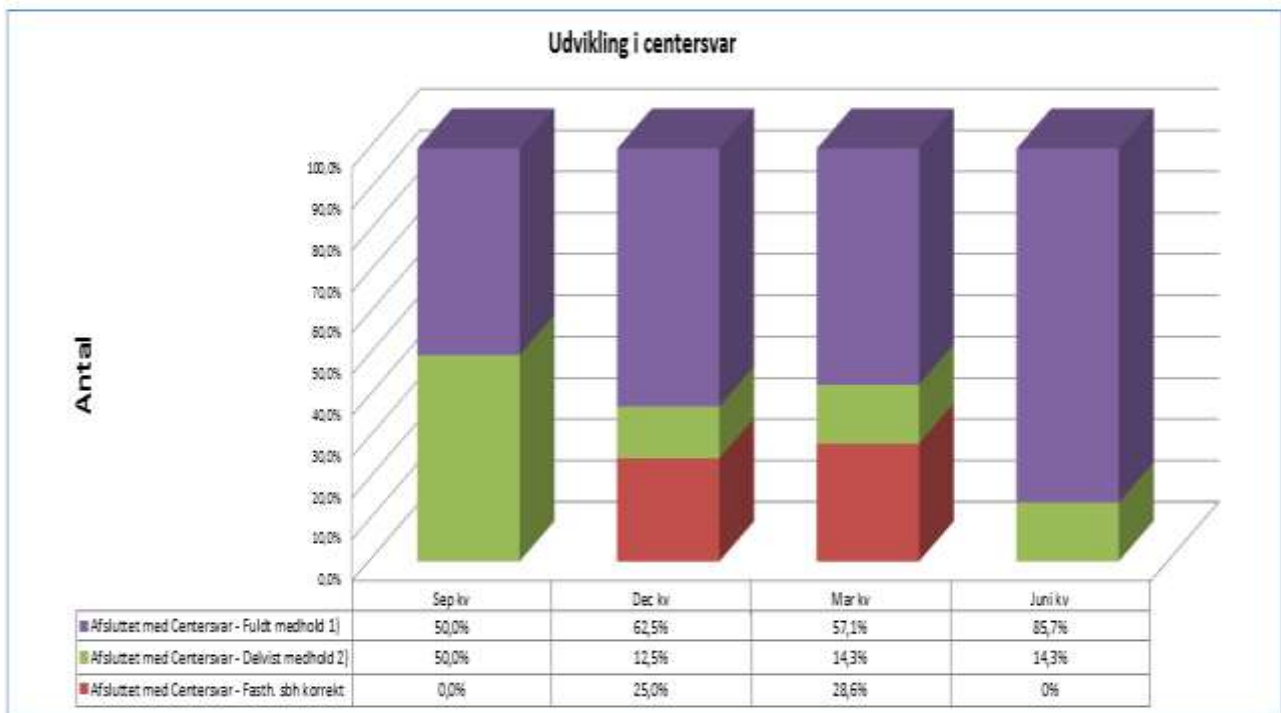
I en klagesag sender borgerrådgiveren klagen til det relevante center med anmodning om, at centret besvarer klagen og sender det skriftlige centersvar direkte til borgeren med kopi til borgerrådgiveren.

Centrenes svar på borgernes klager kan rubriceres i 3 hovedkategorier:

- 1) Fuldt medhold: Centret beklager og retter sagsbehandlingsfejl
- 2) Delvist medhold: Centret fastholder, at sagsbehandlingen har været korrekt, men giver yderligere begrundelse for foretagne sagsskridt
- 3) Centret fastholder, at sagsbehandlingen har været korrekt.

I beretningsperioden er 26 sager afsluttet med centersvar.

Udviklingen i centersvarene er følgende:



Der er en stigende tendens for centersvar, der giver fuldt medhold i klagen.

Samlet set har centret givet fuldt medhold i 17 ud af de 26 sager afsluttet med centersvar, svarende til 65,4 %, hvilket viser, at der har været hold i borgernes klager men også, at centrene er parate til at indrømme og rette sagsbehandlingsfejl.

Antallet af centersvar med delvis medhold har været faldende. Samlet set har centrene givet delvist medhold i 5 ud af de 26 centersvar, svarende til 19,2 %.

I kun 4 ud af de 26 centersvar – svarende til 15,4 % - har centrene fastholdt, at sagsbehandlingen har været korrekt.

De 10 sager, som *ikke* er afsluttet med centersvar er afsluttet således:

- 5 sager - Afvist - Ikke Borgerrådgivers kompetence m.v.
- 3 sager - Afvist - Borgerrådgiver kan ikke hjælpe yderligere
- 1 sag - Afvist - Påklaget til Folketingets ombudsmand
- 1 sag - Henlagt - ikke svar fra borger

2.4.6. Udvikling i sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstiden beregnes i den enkelte sag som summen af ventetid på borger, ventetid på forvaltningen og sagsbehandlingstid hos borgerrådgiveren.

Tidstyper	Sep kv.	Dec kv.	Mar kv.	Juni kv.	Hele perioden
Borgersvar- Gennemsnitlig ventetid	9,1	5,7	6	9,5	7,7
Forvaltningssvar - Gennemsnitlig ventetid	29,4	26,6	25,7	47,5	28,8
Borgerrådgiver Gnm. behandlingstid Netto	5,7	3,7	4,6	0,5	4,8

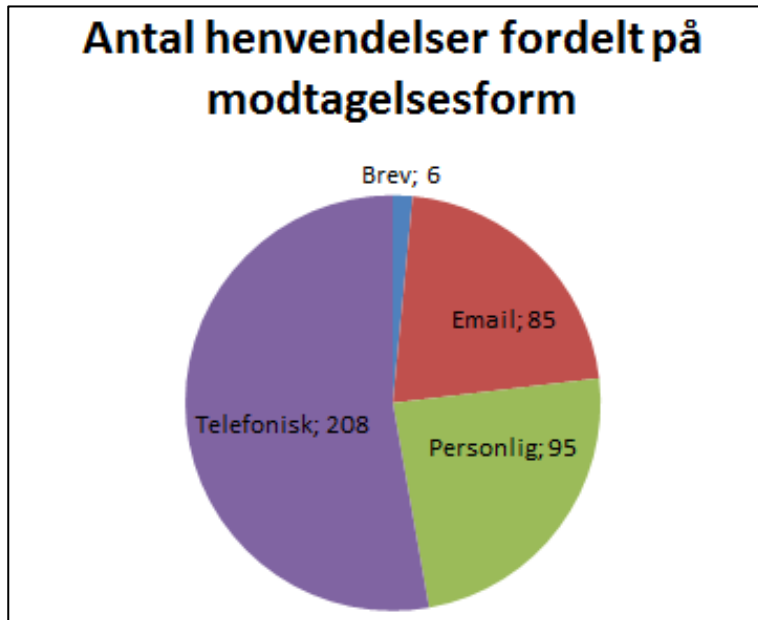
Ventetiden på borgeren har gennemsnitligt været 7,7 dage og ventetid på forvaltningen har gennemsnitligt været 28,8 dage. Sagsbehandlingstiden hos borgerrådgiveren har i gennemsnit været 4,8 dage.

2.5 Henvendelser

Henvendelser (f.eks. vejledning, rådgivning og hjælp til formulering af klager) er som nævnt en hjælp, der ydes her og nu eller inden for få dage. Henvendelser behandles primært mundtligt, og proceduren for dem varierer efter borgerens individuelle situation og behov. De journaliseres ikke, men registreres i regneark.

I beretningsperioden er antallet af henvendelser som nævnt steget betydeligt. Nemlig fra gennemsnitligt 56 i første halvdel af perioden til 142 i anden halvdel. En stigning på 154 %.

2.5.1 Udvikling fordelt på modtagelsesform



Fordelingen på modtagelsesformer har stort været den samme i hele beretningsperioden.

Som det ses af figuren, er mere end halvdelen af henvendelserne telefoniske. Resten af henvendelserne er ligeligt fordelt på personligt fremmøde og e-mails, medens brevformen kun anvendes i minimalt omfang (i 1,5 % af henvendelserne).

2.5.2 Udvikling fordelt på emner

Henvendelser fordeler sig på 29 emner i beretningsperioden.

85 % af henvendelserne, svarende til 335 ligger dog inden for 10 emner.

Emnerne og fordelingen inden for dem er følgende (de 10 emner er markeret med lyseblåt):

Emne	Sep kv	Dec kv	Mar kv	Jun kv	I alt	% fordeling
Vejvisning (hvor kan jeg henvende mig)	18	15	30	33	96	24,4%
Formidling af kontakt		1	23	6	30	7,6%
Hjælp til formulering af klage	1	8	28	17	54	13,7%
Sagsoplysn. og sagsbehandlingskridt	6	15	13	11	45	11,4%
Venlig og hensynsfuld optræden (personaleadfærd)	4	3	12	11	30	7,6%
Privatretlige spørgsmål	10	10	2	5	27	6,9%
Afgørelser og vilkår	3		17	2	22	5,6%
Sagsbeh.tid og manglende svar	4	4	2	3	13	3,3%
I øvrigt				5	5	1,3%
Partshøring	1		4	3	8	2,0%
I alt	47	56	136	96	335	85,0%
Øvrige emner	7	1	24	27	59	15,0%
I alt	54	57	160	123	394	100,0%

Emnet "Vejvisning" fylder meget, både talmæssigt og relativt. For hele perioden udgør det 24,4 % af samtlige henvendelser. Den relative andel er dog svagt faldende.

Emnet "Hjælp til formulering af klage" er næststørst. Den har en stigende, næsten dobbelt så stor andel i anden halvdel af perioden som i første halvdel. Samlet set udgør den 13,7 % af alle henvendelser i hele perioden. Borgerrådgiveren hjælper borgere med formulering af bl.a. klager, når borgeren på grund af fysiske eller psykiske lidelser eller sprogproblemer ikke selv er i stand til det.

Emnet "Sagsoplysning og sagsbehandlingskridt" er det tredjestørste emne. Samlet set udgør det 11,4 % af alle henvendelser i hele perioden.

Emnet "Venlig og hensynsfuld optræden (personaleadfærd)" er et af de to fjerdestørste emner. Det har en stigende såvel talmæssig som relativ andel fra første til anden halvdel af beretningsperioden. Samlet set udgør det 7,6 % af alle henvendelser i hele perioden.

Emnet "Formidling af kontakt" er det andet af de to fjerdestørste emner. Det er stærkt stigende såvel talmæssigt som relativt. Formidling af kontakt supplerer det største emne "Vejvisning (Hvor kan jeg henvende mig)" og vedrører de tilfælde, hvor borgeren udover kontaktoplysninger også har behov for hjælp til at få kontakt til et center eller en kompetenceperson i kommunen. Samlet set udgør emnet 7,6 % af alle henvendelser i hele perioden.

2.6 Statistik for 4. kvartal

2.6.1 Klager

Der er indkommet 4 klager i 4. kvartal, hvoraf 2 fortsat verserede ved kvartalets afslutning. Det lille antal hænger som nævnt antagelig sammen med sommerferieperioden, som dækkede ca. 2 ud af kvartalets 3 måneder.

Det gennemsnitlige antal klager pr. kvartal var ca. 9 sager, men i 4. kvartal var antal klager under halvdelen af gennemsnittet.

De 4 klager vedrørte Center for Arbejdsmarked (2 klager) og Center for Social Indsats (2 klager).

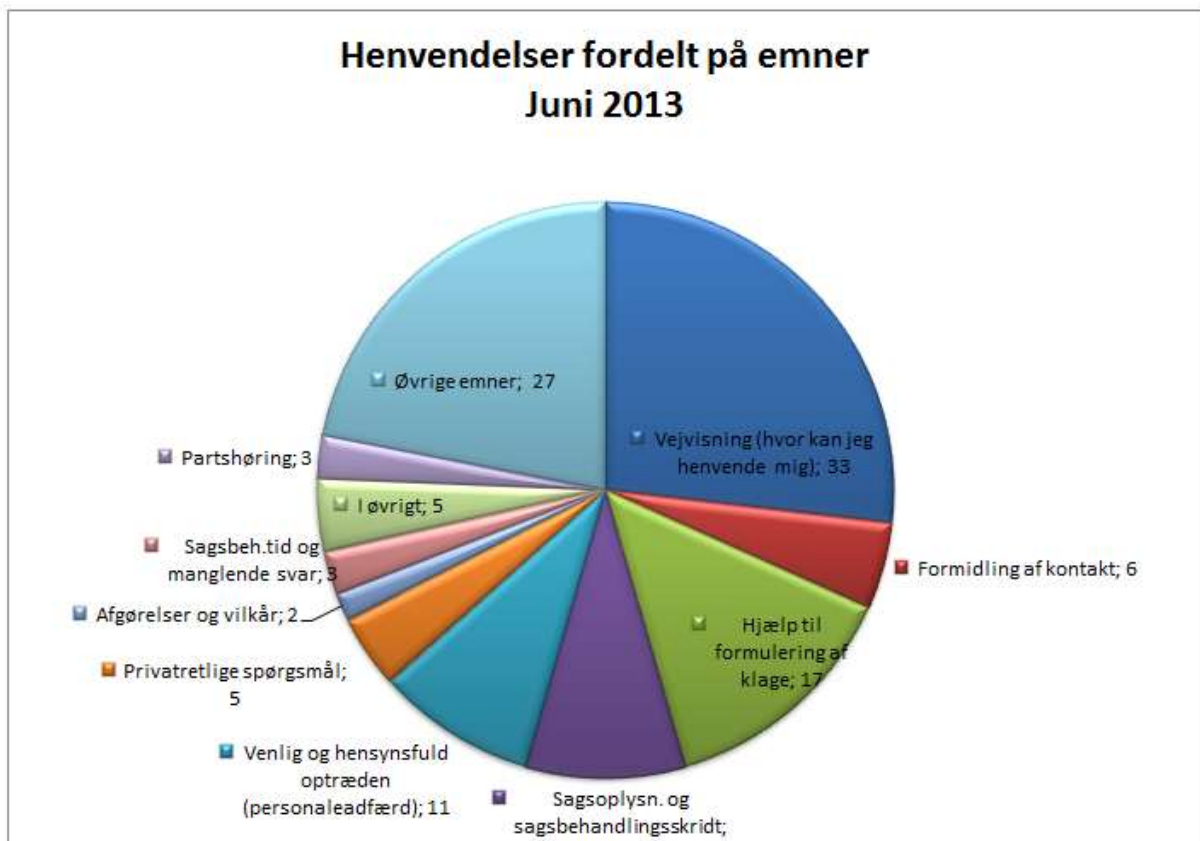
Emnemæssigt vedrørte 3 af klagerne lang sagsbehandlingstid og manglende svar, og 1 klage vedrørte videregivelse af oplysninger.

I de 2 afsluttede sager fik borgeren i centersvaret henholdsvis fuldt medhold (emne: sagsbehandlingstid og manglende svar) og delvist medhold (emne: videregivelse af oplysninger).

2.6.2 Henvendelser

Der er indkommet 123 henvendelser i 4. kvartal. Gennemsnittet for hele beretningsperioden er 99 henvendelser pr. kvartal.

Henvendelserne fordeler sig på i alt 22 emner, men det største antal, svarende til 86 % fordeler sig på 12 emner. Som i de tre tidligere kvartaler fylder "Vejvisning" mest, "Hjælp til formulering af klage" er næststørst og "Sagsoplysning og sagsbehandlingsskridt" tredjestørst.



3. FOKUSOMRÅDER, FORSLAG OG ANBEFALINGER

3.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar udgjorde den hyppigste klageårsag i borgerrådgiverfunktionens første år med 25 klager svarende til 66 procent af alle 38 klager. 2 af disse sager var endnu ikke afsluttet ved beregningsperiodens afslutning.

Klage over lang sagsbehandlingstid og manglende svar er den hyppigste klageårsag

Centrene har beklaget den lange sagsbehandlingstid eller det manglende svar i 15 af de 23 afsluttede klager, svarende til 65 procent.

Center for Social Indsats og Center for Arbejdsmarked har hver haft 9 klager over lang sagsbehandlingstid. Center for Plan og Miljø og Center for Arealer og Ejendomme har 3 klager af denne type hver, endelig vedrører en enkelt klage Center for Økonomi og Personale.

Klagepunktet "Lang sagsbehandlingstid og manglende svar" omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang og de tilfælde, hvor forvaltningen ikke svarer på borgernes henvendelser eller først svarer efter meget lang tid.

Lyngby-Taarbæk Kommune har et servicemål, hvorefter der skal kvitteres for modtagelse af borgerhenvendelser inden for 10 arbejdsdage.

Det følger af reglerne om god forvaltningsskik, at alle borgere har krav på at få en kvittering for modtagelse af deres henvendelse eller ansøgning, uanset hvor i kommunen henvendelserne bliver modtaget.

Borgerne klager over manglende kvittering på deres henvendelser og over, at de ikke kan komme i kontakt med deres sagsbehandler

I en del af klagerne har borgerne ikke fået en sådan kvittering på deres første henvendelse f.eks. en ansøgning trods gentagne rykkere. Mange borgerne har ikke kunnet komme i kontakt med deres sagsbehandler. Borgerens beskeder på sagsbehandlerens telefonsvarer eller givet til en kollega i samme afdeling har ikke ført til, at der som lovet bliver ringet tilbage til borgeren.

Borgerrådgiveren har haft sager, hvor borgeren klager over manglende svar fra sagsbehandleren, og hvor forvaltningen i sit svar til borgeren oplyser, at det ikke ses af sagens akter, at sagsbehandleren havde fået besked på at ringe tilbage.

For borgeren er manglende svar på henvendelser til kommunen en stor belastning, der let kan føre til frustration, øget mistillid og modstand mod kommunen. Borgerne, der oplever at blive negligeret af kommunen, har ofte en følelse af at være blevet behandlet respektløst, hvilket er et meget dårligt udgangspunkt for det fremtidige samarbejde mellem kommune og borger.

Problemerne for borgerne ved lang sagsbehandlingstid er dels et eventuelt formuetab som følge af, at der går længere tid end nødvendigt, før en ydelse bliver sat i gang, dels at borgeren i tiden, hvor sagen behandles, er afskåret fra at få sagen prøvet ved en lovbestemt klageinstans.

Det følger af reglerne om god forvaltningsskik, at myndighederne skal behandle sagerne så hurtigt som muligt og inden for rimelig tid. Og hvis en sag trækker ud, skal borgeren have besked om hvorfor, og hvornår sagen forventes at blive færdig.

Folketingets Ombudsmand har gennem en lang årrække udviklet reglerne om god forvaltningsskik. Justitsministeriet har gengivet reglerne om god forvaltningsskik i en vejledning til forvaltningsloven.

Herudover findes der rundt om i lovgivningen spredte regler om, hvor lang tid en myndighed må bruge på bestemte opgaver. Men lovgivningen har ingen almindelige regler om sagsbehandlingstid.

Forvaltningslovens § 16 og offentlighedslovens § 16 fastslår dog, at en myndighed senest inden 10 dage skal imødekomme en anmodning om aktindsigt. Hvis anmodningen ikke er imødekommet, skal myndigheden underrette om grunden hertil samt om, hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

Inden for det sociale område er der dog en almindelig regel i retssikkerhedslovens § 3 om, at kommuner skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i bekræftende fald hvilken hjælp.

Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt. Udover den samlede sagsbehandlingstid lægges der vægt på sagens karakter og kompleksitet, omfanget af de undersøgelser myndigheden skal foretage, borgerens behov for at der træffes en hurtig afgørelse samt på den sædvanlige eller konkret fastsatte sagsbehandlingsfrist på området. Hertil kommer en bedømmelse af, hvorvidt der løbende er sket ekspeditioner i sagen, eller om sagen har ligget urørt i længere perioder. Ligesom det er af betydning, om myndigheden undervejs har givet borgeren tilstrækkelig information om, hvad der sker i sagen.

Hvis en myndighed ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid efter sagens modtagelse eller inden for den konkret fastsatte sagsbehandlingsfrist på området, bør myndigheden give borgeren besked om årsagen hertil samt om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, pålægger kommunerne en pligt til på de enkelte sagsområder inden for det sociale område at fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Kommunalbestyrelsen i Lyngby-Taarbæk Kommune vedtog i maj 2009 sagsbehandlingsfrister inden for de enkelte sagsområder på det sociale område i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Disse sagsbehandlingsfrister er offentliggjort på kommunens hjemmeside, hvor det også er oplyst, at hvis fristerne ikke overholdes, skal borgeren have skriftlig besked om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. Det er tillige oplyst, at sagsbehandlingsfristerne opdateres løbende. Endelig er det tilføjet, at kommunens sagsbehandlingsfrister forudsætter, at dokumentation, lægeerklæringer m.v. er til stede.

Også reglerne om aktindsigt er offentliggjort på kommunens hjemmeside.

3.1.1 Eksempler på lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Eksempel 1: Kvittering og refusion efter 8 måneder og klage

En borger havde ultimo 2011 betalt for at modtage en serviceydelse fra kommunen i hele år 2012. I februar 2012 opsigte borgeren serviceaftalen først telefonisk og dernæst skriftligt. Opsigelsen skete med virkning fra udgangen af 1. kvartal af 2012, hvorfor borgeren anmodede om refusion for 2. til 4. kvartal. Borgeren rykkede herefter to gange skriftligt og mindst fire gange telefonisk for svar på sin opsigelse og for udbetaling af refusionen. Ved disse telefoniske henvendelser fik borgeren oplyst, at den medarbejder, som havde haft med området at gøre, var rejst. Borgeren blev desuden lovet, at centret ville ringe borgeren op, uden at borgeren efterfølgende blev kontaktet af centret hverken telefonisk eller skriftligt.

8 måneder uden kvittering eller svar til borgeren og uden sagsbehandling overhovedet

Medio september 2012 rettede borgeren henvendelse til borgerrådgiveren og klagede over manglende kvittering og lang sagsbehandlingstid i forbindelse med opsigelsen og udbetaling af refusion. Medio oktober 2012 udbetalte centret refusionen og primo november 2012 beklagede centret den lange sagsbehandlingstid samt begrundede denne med, at der ikke havde været nogen sagsbehandler på området siden marts 2012.

Borgerrådgiveren undersøgte sagen og fremkom i sin udtalelse med kritik af den unødvendigt lange sagsbehandling - 8 måneder uden kvittering eller svar til borgeren og uden foretagelse af nogen sagsbehandlingsskridt overhovedet - med vægt på, der var tale om en ekspeditionssag uden behov for yderligere sagsoplysning. Borgerrådgiveren gjorde desuden opmærksom på, at det var et ledelsesmæssigt ansvar at søge for, at der løbende blev foretaget sagsbehandling på alle sagsområder samt at fordele fratrådte medarbejderes arbejdsopgaver på centrets øvrige medarbejdere, indtil stillingen bliver genbesat.

Eksempel 2: Svar på ansøgning om skift af sagsbehandler efter 4 måneder og klage

I brev af 19. september 2012 anmodede en borger om skift af sagsbehandler. Borgerrådgiveren oversendte den 3. januar 2013 en klage fra borgeren over manglende svar på ansøgningen. Den 17. januar 2013 svarede centret, at det var meget beklageligt, at ansøgningen ikke var blevet besvaret tidligere.

Eksempel 3: Kvittering for og svar på ansøgning efter 4 måneder og klage

Den 22. november 2012 indgav en borger en telefonisk ansøgning til kommunen. Herefter afleverede borgeren den 10. december 2012 sin ansøgning i skriftlig form på rådhuset. I februar 2013 ringede borgeren to gange og rykkede for svar og blev givet løfte om telefonopkald eller skriftligt svar, som imidlertid ikke blev holdt. Da borgeren efter 2 ½ måned senere stadig ikke har hørt fra det pågældende center, klagede borgeren via borgerrådgiveren over manglende svar og lang sagsbehandling. I sit svar på klagen af 14. marts 2013 beklagede centret den lange sagsbehandlingstid.

3.1.2 Klager oversendt via borgerrådgiveren

Når borgere henvender sig til borgerrådgiveren med en klage over manglende svar eller lang sagsbehandlingstid, har borgeren i langt de fleste tilfælde allerede rykket centret gentagne gange for et svar eller en afgørelse i sagen uden at få svar fra centret på disse rykkere.

Når borgerrådgiveren indtræder i sagen og oversender en klage til et af kommunens centre, bliver borgerrådgiveren ved med at rykke centret, indtil borgeren får et svar.

Borgerrådgiveren videresendte i funktionens første år alt 26 klager til besvarelse i centrene.

Ventetiden på svar fra centrene på disse klager var i gennemsnit 28,8 dage.

3.1.3 Konklusion

I borgerrådgiverfunktionens første år har klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar udgjort den største del – i alt 66 procent af alle klager.

Sagsbehandlingstiden er en udfordring for de fleste offentlige myndigheder. Det kan næppe helt undgås, at nogle sager trækker længere ud end forventet og ud over det acceptable. En uventet stigning i antallet af sager, større organisationsændringer som den kommunen gennemgik i efteråret 2012 med efterfølgende tid til at falde på plads, stor personaleudskiftning blandt andet i forbindelse med overgang af opgaver og medarbejdere til Udbetaling Danmark er alle forhold, der kan bidrage til forlængelse af kommunens sagsbehandlingstider.

Det ændrer imidlertid ikke på, at det er en forpligtelse for myndigheden – f.eks. ved at omfordele ressourcerne – at indrette sagsbehandlingen således, at sagerne kan behandles så hurtigt som muligt og inden for rimelig tid.

At sagsbehandlingstiden overskrides i de enkelte sager, betyder ikke nødvendigvis, at der er sket fejl i sagsbehandlingen. Det kan være, at en sag er mere kompliceret end først antaget. Måske skal der indhentes yderligere oplysninger, eller der skal afklares yderligere forhold.

De fleste borgere, som henvender sig til borgerrådgiveren, har en god forståelse for, at der i centrene er en vis sagsbehandlingstid, når der skal træffes afgørelse.

Men hvis en oplyst sagsbehandlingstid overskrides, eller hvis borgeren ikke bliver orienteret om, hvad der sker i sagen, får borgeren en oplevelse af, at der ikke sker sagsbehandling i sagen. Den oplevelse vil kun forstærkes, hvis borgeren ikke kan komme i kontakt med sin sagsbehandler – eller hvis sagsbehandleren ikke svarer på borgerens telefoniske henvendelser.

Hvis borgeren ikke får svar på sin henvendelse om sagens status, kan det underminere tilliden til kommunen og forståelsen for de nødvendige sagsbehandlingsskridt.

Også ud fra et ressourcemæssigt synspunkt er det problematisk at undlade dels at give borgeren besked om, at sagen trækker ud, dels at undlade at svare på borgerens henvendelser inden for kort tid.

De fleste borgere vil nemlig reagere på, at de ikke får den forventede tilbagemelding ved igen at henvende sig til forvaltningen personligt, skriftligt eller telefonisk. Det betyder, at også andre medarbejdere må bruge deres tid på at besvare spørgsmål eller undersøge sagen nærmere. Nogle borgere vælger at klage over sagsbehandlingen, og også i den forbindelse skal der bruges ressourcer på at svare borgeren.

Borgerrådgiveren videresendte i funktionens første år 26 klager til besvarelse i centrene. At den gennemsnitlige ventetid på svar fra centrene var 28,8 dage er ikke nødvendigvis et udtryk for, at borgerne generelt ikke får svar på deres henvendelser inden for rimelig tid. Men en ventetid i den størrelsesorden kan indikere, at forvaltningen generelt har en stor udfordring i forhold til at besvare borgernes henvendelser rettidigt.

Det er generelt min vurdering, at der har været mange tilfælde, hvor forvaltningen ikke har kvitteret for modtagelse af borgerhenvendelser, ikke har svaret på indholdet af borgernes henvendelser eller har været meget lang tid om at give et svar, hvilket er i strid med normerne for god forvaltningsskik og kommunens servicemål om kvittering for borgerhenvendelser inden for 10 arbejdsdage.

Det er desuden min vurdering, at der har været en del sager, hvor der ikke er foretaget sagsbehandling overhovedet i en længere periode, ligesom borgerrådgiveren kun har set få sager, hvor borgeren ved sagens start har fået oplysning om forventet sagsbehandlingstid og ingen eksempler på, at borgeren uden rykker herfor har fået meddelelse om overskridelse af en tidligere oplyst forventet sagsbehandlingstid.

3.1.4. Anbefalinger vedrørende manglende svar og lang sagsbehandlingstid

Kvittering for borgerhenvendelser og svar på telefonbeskeder inden for 10 arbejdsdage:

Kvittering for borgerhenvendelser med oplysning om forventet sagsbehandlingstid inden for 10 arbejdsdage

Vedrørende manglende svar på borgerhenvendelser, anbefaler jeg, at centercheferne over for medarbejderne indskærper tidsfristen på 10 arbejdsdage for kvittering for borgerhenvendelser jf. kommunens servicemål.

Jeg anbefaler desuden, at kommunens servicemål for kvittering for borgerhenvendelser indlægges på kommunens ny hjemmeside, så det kommer til at fremgå, at:

”Du kan forvente svar på dit brev, din e-mail eller dit telefonopkald inden for 10 arbejdsdage. Det er dog ikke sikkert, at du kan få et endeligt svar eller en afgørelse inden for de 10 dage, men du får en kvittering for, at vi har modtaget din henvendelse. Du får også oplyst hvornår, du kan forvente et svar eller en afgørelse”.

Jeg foreslår, at centrene har fokus på at sikre, at telefoniske beskeder til kolleger bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler samt, at disse beskeder og borgerens beskeder på telefonsvarere bliver besvaret inden for 10 arbejdsdage.

Beregning og overholdelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område:

I punkt 21 i vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område er det om beregningen af sagsbehandlingsfristerne på det sociale område anført, at "fristen normalt regnes fra det tidspunkt, hvor borgeren har indgivet sin ansøgning eller fra det tidspunkt, hvor forvaltningen er klar over – eller burde være klar over, at en borger har brug for hjælp, og omfatter tiden indtil borgeren har fået sin afgørelse."

Jeg anbefaler på baggrund heraf, at bemærkningen på kommunens hjemmeside om, at sagsbehandlingsfristerne på det sociale område "forudsætter, at dokumentation, lægeerklæringer m.v. er til stede" slettes, og at der i stedet indsættes det i vejledningen anførte om beregningen af fristerne.

Såfremt denne korrektion af starttidspunktet for fristberegningen medfører behov for en justering af kommunens sagsbehandlingsfrister på det sociale område, anbefaler jeg, at man ved en sådan justering tilstræber at fastsætte realistiske sagsbehandlingsfrister, der svarer til den tid, der normalt går med at behandle 80 til 90 procent af sagerne inden for den pågældende sagstype. Er fristerne for korte i forhold til, hvad der er realistisk, indebærer det øget ressourceforbrug til orientering af borgerne om forventede fristoverskridelser og besvarelse af rykkere fra borgerne.

Jeg anbefaler desuden, at forvaltningen generelt har fokus på at sikre overholdelse af de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister på det sociale område.

Jeg anbefaler tillige, at søgbarheden på listen over generelle sagsbehandlingsfrister på det sociale område forbedres på kommunens hjemmeside.

Det er væsentligt for borgeren, at de kan finde kommunens sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden og have tillid til, at de er realistiske

Sagsbehandlingsfristerne og overholdelse af dem betyder meget for borgerne og deres tillid til kommunen. Mange borgere vil bruge oplysningerne om sagsbehandlingsfrister på kommunens hjemmeside til at finde ud af, hvor lang sagsbehandlingstid, de skal forvente. Det er derfor også væsentligt for borgerne, at de kan finde fristerne på hjemmesiden og have tillid til, at fristerne er realistiske og dermed kan bruges til umiddelbar forventningsafstemning.

Besked til borgeren ved forventet fristoverskridelse:

Jeg anbefaler, at der kommer mere ledelsesmæssig opmærksomhed på, at borgerne bør have besked om forventet overskridelse af sagsbehandlingsfrister. Kommunen er efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, lovmæssig forpligtet til at give en sådan besked i de sociale sager med angivelse af årsagen til fristoverskridelsen samt oplysning om, hvornår afgørelse kan forventes at foreligge.

Indsættelse af frister i den enkelte sag:

Indsættelse af frister i den enkelte sag kan sikre "flow" i sagen

Jeg anbefaler, at alle sagsbehandlere benytter muligheden for indsættelse af frister i den enkelte sag med automatisk besked ved fristoverskridelse. Denne facilitet findes i kommunens sags- og dokumenthåndteringssystemer. Indsættelse af sådanne frister

kan sikre, at der løbende foretages sagsbehandlingsskridt i den enkelte sag, så sagen ikke ligger uberørt i længere perioder og, at den over for borgeren oplyste forventede sagsbehandlingstid overholdes.

Andre forslag til nedbringelse af sagsbehandlingstider

Man kunne tillige overveje, at fastsætte og offentliggøre generelle sagsbehandlingsfrister for ansøgninger om ydelser, bevillinger eller tilladelser på andre kommunale områder end det sociale område, så alle kommunens borgere får oplysning om, hvor lang tid deres sag må forventes at vare.

Man kunne også overveje, at den enkelte sag allerede ved oprettelsen i sags- og dokumenthåndteringssystemet obligatorisk blev påført den sagsbehandlingstid, der er gældende for sagsemnet.

Fordelen ved at oprette sager med generelle frister er, at sådanne frister gør det muligt for ledelsen af det enkelte centre f.eks. en gang om måneden at få udtrukket lister fra sags- og dokumenthåndteringssystemet over alle sager, hvor fristerne er overskredet og efterfølgende sørge for, at ekspeditionen af sagerne fremskyndes.

Ved brug af de ovenfor beskrevne forslag til nedbringelse af sagsbehandlingstiden kunne en sag få følgende forløb:

- Ved modtagelse af en ansøgning f.eks. om støttekontaktperson efter servicelovens § 85 sender centret inden 10 arbejdsdage en kvittering til borgeren med oplysning om, at sagsbehandlingstiden for denne type sager er 8 uger.
- Sagsbehandleren indsætter i sagen en frist på maks. 7 uger.
- Hvis sagsbehandleren efter 7 uger vurderer, at den forventede sagsbehandlingstid ikke kan overholdes, sender sagsbehandleren besked herom til borgeren med angivelse af årsagen til fristoverskridelsen og med oplysning om en ny sagsbehandlingstid.
- Hvis sagsbehandleren ikke har fået indsat en ny frist i sagen, vil ledelsen af centret blive opmærksom herpå ved udtræk af lister fra sags- og dokumenthåndteringssystemet over sager, hvor fristerne er overskredet, hvorefter ledelsen vil anmode sagsbehandleren om at fremskynde behandlingen af sagen.

Kvittering inden 10 arbejdsdage med oplysning om forventet sagsbehandlingstid, forudgående oplysning om forventet fristoverskridelse, sagsbehandlerens indsættelse af frister i den enkelte sag og centerledelsens løbende restancekontrol er gode vaner, som kan sikre et løbende flow i sagerne og mindske ressourceforbruget til rykkerbesvarelser og behandling af klagesager, samt medvirke til mere kommunal gennemsigtighed og øget tillid hos borgerne.

Kvittering og løbende oplysning om forventet sagsbehandlingstid kan nedbringe tidsforbruget til svar på rykkere og klager

3.2 Pligt til vejvisning og vejledning

Offentlige myndigheder er omfattet af en generel pligt til at vejvise og vejlede efter forvaltningslovens § 7, der lyder således:

”En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til den rette myndighed.”

Der gælder en særlig og skærpet vejledningspligt på nogle sagsområder, f.eks. på hele det sociale område, hvor der efter retssikkerhedslovens § 5 er pligt til, at myndigheder også skal behandle sager ud fra andre muligheder, selvom en borger kun har ansøgt om en bestemt form for hjælp. Hvis en borger f.eks. har søgt om kontanthjælp, skal kommunen være opmærksom på, om ansøgeren måske er bedre hjulpet med at blive revalideret og vejlede om det, hvis det skønnes relevant.

Desuden gælder der en skærpet vejledningspligt, hvis f.eks. reglerne er indviklede, hvis en sag kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, eller hvis en borger af f.eks. helbredsmæssige årsager har et særligt behov for vejledning og bistand. I sådanne tilfælde bør det være åbenbart for kommunen, at borgerne har krav på vejledning om rettigheder på kommunens eget initiativ.

Den generelle vejledningspligt gælder i forhold til borgere, der retter henvendelse inden for en myndigheds sagsområde. Vejledningspligten gælder under hele sagsforløbet og stiller krav til, at sagsbehandlere med borgerkontakt løbende vurderer, hvornår og hvordan det i forhold til den enkelte borger er relevant at vejlede.

Vejledningspligten skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter, få orientering om regler og praksis og gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling

Uanset hvor i kommunen borgerne henvender sig, har de krav på at blive vejledt på tværs af kommunens centre om deres rettigheder og pligter samt om de begrænsninger, der måtte være i kommunens adgang til at yde hjælp og bistand. Kommunen er en enhedsforvaltning, og det er derfor uden betydning for borgernes rettigheder, hvordan kommunen har valgt at organisere sig internt. Vejledningspligten gælder for alle medarbejdere i hele den kommunale organisation.

Henvender borgere sig vedrørende forhold, som ligger uden for et center eller kommunens sagsområde, skal borgerne så vidt muligt henvises til rette sted, som kan være et andet center i kommunen eller en anden myndighed.

Den almindelige vejledningspligt omfatter også en pligt for kommunens medarbejdere til at vejlede borgere om borgerrådgiveren. Dette gælder navnlig, hvis borgerne er utilfredse med kommunens sagsbehandling, borgerbetjening eller måden kommunale serviceopgaver er løst på.

En del borgere har over for borgerrådgiveren givet udtryk for utilfredshed med både den generelle vejledning på kommunens hjemmeside og den konkrete vejledning i forbindelse med sagsbehandlingen. Flere borgere har følt, at deres sag gik i stå uden grund eller information om næste skridt. Andre borgere har af deres sagsbehandler i ét center ikke fået vejledning om deres ret til ydelser fra et andet af kommunens centre.

Andre borgere har følt sig "kastet rundt", som om det for medarbejderne i kommunen bare drejede sig om at slippe af med dem og vejledningsforpligtelsen hurtigst muligt

Det er ikke usædvanligt, at borgere har haft kontakt med 2-3 forskellige medarbejdere, før de fandt frem til én, der tog vejledningspligten på sig.

Eksempel 1:

En borger henvendte sig i Borgerservice for at få vejledning om støtte til udgifter i forbindelse med ægtefællens inkontinens. Borgeren blev henvist til Brede Områdecenter, som henviste til Lundtofteparken, som henviste til Møllebo, som sendte borgeren tilbage til Lundtofteparken.

Eksempel 2:

En borger følte sig "kastet rundt" mellem kommunen og en anden myndighed. Denne borger havde fra kommunen modtaget et krav om tilbagebetaling af cirka kr. 20.000 i boligydelse. Da boligydelse var overgået til Udbetaling Danmark, ville kommunen ikke drøfte sagen med borgeren, men henviste til Udbetaling Danmark. Da kravet var opstået i kommunen, før området overgik til Udbetaling Danmark, havde Udbetaling Danmark ingen oplysninger om kravet og viste derfor borgeren tilbage til kommunen. Borgeren henvendte sig herefter til borgerrådgiveren, som sendte borgerens klage over tilbagebetalingskravet til kommunen. Sagen endte med, at kommunen frafaldt kravet.

Eksempel 3:

En borger som modtog pension havde misdannede fødder som følge af gigt med behov for fodbehandling, tilskud til fodindlæg eller ortopædiske sko og transport m.v. Selvom borgeren af helbredsmæssige årsager havde et særligt behov for vejledning og bistand, havde borgeren ikke af sin sagsbehandler fået vejledning om muligheden for at søge støtte til fodbehandling, fodindlæg eller ortopædiske sko, muligheden for at søge transport med Movia Flextrafik til fritidskørsel eller om reglerne for refusion af udgifter til transport til læge/speciallæge.

Eksempel 4:

Et ældre ægtepar oplyste, at de i februar 2010 havde modtaget mundtlig vejledning fra deres sagsbehandler om, at boligydelse var en del af deres pension og ikke skulle søges separat. Primo 2012 fik ægteparret af en privat ven oplyst, at boligydelse ikke var en del af pensionen. Ved henvendelse til kommunen fik ægteparret oplyst, at da der ikke forelå dokumentation for den fejlagtige mundtlige vejledning, kunne kommunen alene udbetale boligydelse 1 måned bagud og frem.

Eksempel 5:

Borgerrådgiveren blev opsøgt af en borger og dennes afgangende mentor. Borgeren havde modtaget kontanthjælp i 14 år og havde en betydeligt bevægeindskrænkning og tillige en psykisk lidelse. Ved mødet hos borgerrådgiveren søgte borgeren vejledning om en lang række ydelser herunder om Movia Flextrafik, om støtte til behandling hos fysioterapeut, om merudgifter efter servicelovens § 100 og om

fremgangsmåde ved ansøgning om støttekontaktperson. Borgeren oplyste, at hendes sagsbehandler ikke havde kunnet svare hende på spørgsmålene, men alene havde henvist hende til "Socialcentret på Toftebæksvej", som borgeren ikke kunne finde, da der ikke eksisterer et center i kommunen med dette navn.

Den sidste sag er et godt eksempel på, hvordan en borger som får kontanthjælp og har sin sagsbehandler i ét center, også har brug for vejledning om ydelser fra andre centre, uden at borgerens sagsbehandler selv giver den nødvendige vejledning eller viser præcis vej eller formidler kontakten til relevante kompetencepersoner i disse andre centre.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at klager over manglende eller mangelfuld vejledning ofte skyldes, at der ikke ydes en relevant vejledning eller vejvisning i forhold til borgernes konkrete situation. Dermed risikerer borgerne at blive stillet dårligere, idet borgerne ikke opnår det, de er berettiget til. Desuden mister borgerne deres tillid til, at kommunen vil og har tilstrækkelige viden og indsigt til at hjælpe dem.

Den vejledning borgerne får er ofte nært knyttet til den enkelte sagsbehandlers område, men en del borgere har også brug for vejledning på tværs af kommunens afdelinger

Det er tillige borgerrådgiverens opfattelse, at den vejledning, som borgerne får, er nært knyttet til den enkelte sagsbehandlers område, men at sagsbehandleren ikke altid gør opmærksom på andre muligheder for hjælp. I hvert fald har nogle borgere ikke forstået vejledningen, og det rejser spørgsmålet, om sagsbehandleren har afpasset sin vejledning efter den borger, som sagsbehandleren har haft kontakt med.

Enkelte borgere har været i tvivl om, hvorvidt de har været vejledt, eller om der reelt var truffet en afgørelse. Når der vejledes, er det vigtigt at være bevidst om den snævre grænse mellem vejledning og mundtlig afgørelse. Hvis der træffes en mundtlig afgørelse, der ikke giver borgeren fuldt medhold, har borgeren ret til at få en begrundelse og en klagevejledning, så borgeren eventuelt kan klage over afgørelsen.

Tidlig og fyldestgørende vejledning kan desuden være medvirkende til at afstemme borgernes forventninger.

Borgere med urealistiske forventninger til kommunen er efter borgerrådgiverens opfattelse bedst tjent med tidlig, klar og tydelig information om, hvad de kan og ikke kan forvente i den konkrete situation

3.2.1 Anbefalinger vedrørende mangelfuld vejvisning og vejledning

Mange borgere har ikke selv kunnet finde vej til rette kompetenceperson eller center. Borgerrådgiveren har hjulpet 126 af disse borgere med at finde vej til rette sted eller person i kommunen.

Borgerrådgiveren har fået en del henvendelser fra borgere, der har modtaget en mangelfuld vejledning eller en vejledning, de ikke kunne forstå. Andre borgere har ikke fået vejledning om status på deres sag eller om deres ret til ydelser fra et andre af kommunens centre.

Dermed har kommunens centre ikke i tilstrækkelig grad opfyldt den lovbestemte pligt til at vejlede borgerne om muligheder og pligter samt til at vise borgeren vej til rette sted i kommunen.

Borgerrådgiveren anbefaler, at centrene har fokus på at afpasse vejledningen efter den enkelte borger og dennes aktuelle situation, at centrene sikrer dokumentation af den givne vejledning samt, at centrene meget klart oplyser borgeren om, hvorvidt den mundtlige besked er en vejledning eller en mundtlig afgørelse.

Den første medarbejder har det fulde vejledningsansvar:

Borgerrådgiveren anbefaler tillige, at der ledelsesmæssigt stilles krav om, at den første medarbejder, som borgeren møder ved sin henvendelse til kommunen, tager det fulde ansvar for at sikre borgeren vejledning.

Det vil sige, at den første medarbejder skal opfylde sin vejledningspligt på én af følgende tre måder ved

1) selv at vejlede borgeren

eller

2) at indhente grundlag for vejledning fra andre medarbejdere og vende tilbage til borgeren og opfylde vejledningspligten

eller

3) at finde præcis den medarbejder i et andet center, som kan overtage vejledningsforpligtelsen og formidle kontakt mellem denne medarbejder og borgeren.

Først når en af disse fremgangsmåder er gennemført, kan den første medarbejder lægge ansvaret fra sig. Hvis det sikres, at den første medarbejder tager vejledningsforpligtelsen på sig, vil borgerne kunne undgå at blive sendt tilfældigt videre til medarbejdere i andre afdelinger, som muligvis - eller muligvis ikke - overtager ansvaret for vejledningen.

Vejledning på tværs i kommunen – de ansatte skal "klædes på" til opgaven:

Vejledning på tværs i kommunen kræver, at medarbejderne "klædes på" og gives tilstrækkelig kompetence.

Eventuel udvikling af et nyt call-center med fokus på en generel kompetenceudvikling af medarbejderne i call-centret inden for rådgivning af borgere/institutioner om konkrete sager, sagsbehandlingen m.v. vil

kunne medvirke til opfyldelse af kommunens generelle vejledningsforpligtelse. Et sådant fremtidigt call center friholder imidlertid ikke kommunens øvrige medarbejdere for ansvaret for vejledning af borgerne.

Borgerrådgiveren skal derfor anbefale, at centrene har fokus på at sikre de nødvendige vejledningskompetencer gennem fortsat faglig kompetenceudvikling af medarbejderne og brug af sparring med fagspecialister i de enkelte centre og de juridiske rådgivere i Stab for Politik og Jura.

Medarbejdernes skal "klædes på" til vejledning på tværs af kommunen, f.eks. ved tværgående kompetenceudvikling, tilbud om udvekslings- og temadage, praktikophold og faglig sparring

Til sikring af en høj vejledningskompetence hos kommunens medarbejdere anbefaler borgerrådgiveren desuden øget ledelsesmæssigt fokus på tværgående kompetenceudvikling af medarbejderne, så flere medarbejder i kommunen ved borgerens første henvendelse kan udføre vejledningspligt også på tværs i kommunen.

I andre kommuner holdes der udvekslingsdage eller temadage, hvor medarbejdere på tværs af kommunens centre / afdelinger mødes og deler viden om lovområder og arbejdsopgaver m.v. med hinanden. Det kunne også overvejes, at tilbyde "praktikophold" i andre afdelinger af længere varighed f.eks. en uge til medarbejdere, der ofte modtager henvendelser fra borgere med større behov for tværgående vejledning f.eks. medarbejdere i den nuværende omstilling eller i det kommende call-center.

Borgerrådgiveren kan yde generel vejledning til de ansatte om sagsbehandling og borgerbetjening. Men borgerrådgiveren kan ikke vejlede de ansatte om konkrete sagsskridt i enkeltsager, da en sådan vejledning ville gøre borgerrådgiveren inhabil i forbindelse med behandling af borgerens eventuelle efterfølgende klage over samme sagsskridt.

Oplysning om den enkelte medarbejders sagsområder i kommunens interne telefonbog:

Der er stadig mange medarbejdere i kommunen, som i den interne telefonbog på kommunens intranet ikke har indlagt oplysninger om deres sagsområder.

Borgerrådgiveren anbefaler, at centercheferne overfor medarbejderne stiller krav om, at oplysninger om medarbejdernes sagsområder indlægges i denne interne telefonbog, så omstillingen og kommunens øvrige medarbejdere har mulighed for at finde den rette kompetenceperson på det enkelte sagsområde.

Optimering af kommunens hjemmeside:

En hjemmeside med et højt informationsniveau er tillige et godt redskab til opfyldelse af kommunens vejledningsforpligtelse over for borgerne. Ligesom hjemmesiden og kommunens intranet også kan anvendes til at "klæde de ansatte på" til vejledning på tværs i kommunen. Gennem hjemmesiden kan de ansatte i ét center således søge information om tilbud og ydelser i kommunens øvrige centre.

Hvert enkelt af kommunens centre har ansvar for deres fagområdes underside til hjemmesiden.

Fokus på løbende sikring af et tilfredsstillende fagligt informationsniveau på de enkelte centres undersider til hjemmesiden

Borgerrådgiveren anbefaler, at centercheferne har fokus på at udbrede kendskabet til deres fagområde i forhold til borgerne og de ansatte i kommunens øvrige centre. Dette kan både ske gennem løbende sikring af et tilfredsstillende fagligt informationsniveau på de enkelte fagområders

underside til hjemmesiden og internt i kommunen ved brug af kommunens intranet.

Borgerrådgiveren anbefaler, at alle centre der behandler ansøgning om ydelser, bevillinger eller tilladelser på deres lokale undersider indlægger følgende oplysninger (nogle centre har allerede indlagt dem):

- telefonnumre på alle funktionelle enheder, der har borgerkontakt
- angivelse af de sagsområder den enkelte funktionelle enhed er ansvarlig for
- beskrivelse af lovgivningsmæssige muligheder og krav for at opnå bestemte ydelser, bevillinger eller tilladelser
- beskrivelse af ansøgningsproceduren
- beskrivelse af klagemuligheder og den praktiske fremgangsmåde ved klage

Endelig kunne centrene overveje på deres lokale undersider til hjemmesiden at indlægge svar på de mest stillede spørgsmål om de enkelte sagsområder, hvilket dels ville spare ressourcer til telefonisk besvarelse, dels ville give borgerne mulighed for at finde disse svar på hjemmesiden uden for kommunens åbningstider.

Mange borgere har efterlyst en forbedring af søgefunktionen på kommunens hjemmeside.

Mulighed for fejlrapportering og forbedring af søgefunktionen på kommunens hjemmeside

Desuden har en del borgere udtrykt ønske om, at der på hjemmesiden skabes mulighed for, at borgerne kan rapportere fejl, de finder på hjemmesiden. Det er både i borgernes og kommunens interesse, at fejl på hjemmeside opdages og rettes.

Borgerrådgiveren har fremsat disse borgerønsker over for de medarbejdere i Stab for Strategi, Kommunikation og Erhverv, der arbejder med hjemmesidens generelle funktionaliteter.

I den anledning har borgerrådgiveren fået oplyst, at der arbejdes på forbedring af søgefunktionen på kommunens hjemmeside samt, at der på hjemmesiden vil blive oprettet en side med kontaktoplysninger til fejlrapportering og hjælp til søgning på hjemmesiden.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at der lægges en nyhed på kommunens intranet LyNET, når kontaktoplysninger til fejlrapportering og hjælp til søgning er indlagt på hjemmesiden, så medarbejderne i kommunens øvrige centre kan vejlede borgerne om disse nye tilbud.

Alternativ vejledning til "ikke digitale" borgere:

Ikke alle borgere bruger internettet og dermed heller ikke kommunens hjemmeside. Det kan skyldes alder, sygdom, manglende evner m.v.

Det er vigtigt, at alle kommunens borgere behandles lige, hvorfor der bør rettes særlig opmærksomhed på, at give borgere uden adgang til kommunens hjemmeside, samme vejledning som på hjemmesiden om, hvor borgerne skal henvende sig i kommunen med deres sag gennem beskrivelse af eller oversigter over kommunens centre og deres sagsområder inkl. kontaktoplysninger

Vejledningen bør også omfatte beskrivelse af muligheder og krav for at opnå bestemte ydelser, bevillinger eller tilladelser samt oplysning om klagemuligheder. Vejledningen kan f.eks. ske i pjecer og andet oplysningsmateriale samt ved annoncer og oversigter i lokalavisen.

3.2.2 Borgerrådgiverens vejvisning, vejledning om regler, formidling af kontakt og hjælp til formulering af klager

En væsentlig del af borgerrådgiverens arbejde består i intern og ekstern vejvisning og vejledning om diverse regler.

Borgerrådgiveren bidrager til at opfylde kommunens generelle vejledningsforpligtelse over for borgerne

Vejvisning:

Borgerrådgiveren har i sit første år ydet vejvisning (herunder formidling af kontakt) til i alt 126 borgere. Af denne vejvisning og kontaktformidling har 89 været intern vejvisning i kommunen til rette center eller kompetenceperson og 25 været ekstern vejvisning, mens 12 borgere fik både intern og ekstern vejvisning.

Den eksterne vejvisning har været til lovbestemte ankeinstanser, f.eks. Ankestyrelsen samt til SKAT, Udbetaling Danmark, Statsforvaltningen Hovedstaden, Retshjælp bl.a. Advokatvagten i Lyngby-Taarbæk, Patientombuddet, Natur- og Miljøklagenævnet, Boligretten, Lejernes Landsforening, Ældresagen, Rejseankenævnet m.fl.

Et eksempel på både ekstern og intern vejvisning var en ældre borger, som ringede til borgerrådgiveren og oplyste, at vedkommende var meget ensom på grund af stærkt nedsat gangfunktion og svimmelhed. Borgeren havde derfor brug for en besøgsven og ledsagelse til fritidsaktiviteter samt behov for økonomisk støtte til transport til egen læge. Borgerrådgiveren ydede borgeren ekstern vejvisning med kontaktoplysninger til Ældresagen, Røde Kors og Frivilligcentralen KBH, som alle har tilbud om besøgsvenner. Borgerrådgiveren ydede desuden borgeren intern vejvisning til Center for Social Indsats, hvor borgeren kunne søge om ledsagelse til fritidsaktiviteter. Endelig fik borgeren vejledning om refusion af udgifter til transport til egen læge (eller nærmeste speciallæge) og fremgangsmåden i forbindelse hermed.

Formidling af kontakt:

Borgerrådgiverens interne vejvisning har i 30 sager bestået i formidling af kontakt mellem en borger og et center eller en kompetenceperson i kommunen.

Eksempel 1:

Et eksempel herpå var en 93 årig borger, der hen under jul kontaktede borgerrådgiveren. Borgeren havde ansøgt om nye støttestrømper, men havde efter over 2 måneder stadig ikke fået kvittering for eller svar på

”Nej, jeg vil ikke klage. Jeg vil bare gerne have nye støttestrømper inden Jul!”

sin ansøgning. Borgeren havde gennem længere tid forgæves forsøgt at få telefonisk kontakt med det pågældende center. Borgeren ønskede ikke at klage over lang sagsbehandlingstid, men ønskede alene formidling af kontakt til centret. Borgerrådgiveren formidlede kontakten, og borgeren fik bevilling af nye støttestrømper inden for en uge.

Eksempel 2:

Et andet eksempel på formidling af kontakt var en telefonisk henvendelse til borgerrådgiveren fra en kreds af familiemedlemmer til en 93 årig borger, som boede i beskyttet bolig og efter både familiens og sygeplejerskens vurdering havde behov for yderligere hjælp, som ikke kunne opfyldes i den beskyttede bolig. Familien kom til møde hos borgerrådgiveren og fik hjælp til at skrive ansøgning om en plejehjemsplads til borgeren. Umiddelbart efter mødet med familien ringede borgerrådgiveren til centerchefen på området, som sørgede for, at der blev holdt møde mellem de relevante kompetencepersoner om sagen og tillige brugte sagen til at indskærpe over for kommunens hjemmehjælpere og ledere af beskyttede boliger, at de skulle være opmærksomme på behov for yderligere hjælp hos beboere i disse boliger. To uger efter meddelte centret familien, at den 93 årige borger var indstillet til plejehjem.

Vejledning om regler:

Borgerrådgiveren har ydet vejledning om regler til i alt 104 borgere.

Det har drejet sig om overordnet og generel vejledning om en lang række forskellige områder f.eks. om bisidderordningen, boliganvisningen og boligsøgning i kommunen, merudgifter til voksne, kompensation for tabt arbejdsfortjeneste, indefrysning af ejendomsskat, fremgangsmåde ved klage over kommunens gaderenholdelse eller snerydning, datatilsynets praksis i sager vedrørende fejloplysninger i journal, forældres ret til aktindsigt i børns sager og orienteringsret for ikke forældremyndighedsindehavere jf. § 23 i forældreansvarsloven.

Vejledningen har også bestået i oplysning om kriterierne for og fremgangsmåden ved ansøgning om forskellige kommunale ydelser f.eks. kontanthjælp, revalidering, førtidspension, ældrebolig, hjemmehjælp, madservice, genoptræning, fritidskørsel med Movia Flextrafik, kørselsgodtgørelse, boligydelse, tilskud til tandbehandling, kommunalt betalt danskundervisning til udlændinge m.v.

Når en borger henvender sig med anmodning om vejledning, foretager borgerrådgiveren først research om lovgivningen på området, herefter tager borgerrådgiveren kontakt til kommunens kompetenceperson på området for at få information om kommunens praksis. Ofte samme dag ringer borgerrådgiveren tilbage til borgeren og giver den ønskede vejledning om regler og praksis samt vejvisning til kommunens kompetenceperson, såfremt borgeren har yderligere spørgsmål.

Borgerrådgiveren har oplevet meget stor vilje til samarbejde og vidensdeling fra alle kompetencepersoner i kommunen i forbindelse med vejledning af borgerne

Hjælp til formulering af klager:

Endelig har borgerrådgiveren hjulpet 54 borgere med formulering af indholdsklager og supplerende indholdsklager og 11 borgere med formulering af ansøgninger, når borgeren på grund af en fysisk eller psykisk lidelse eller sprogsproblemer ikke selv er i stand hertil.

3.3 Personaleadfærd

Principperne om god forvaltningsskik indeholder blandt andet krav til forvaltningen om venlighed og hensynsfuldhed over for borgerne, om åbenhed og om at skabe tillid. Forvaltningen skal kort sagt udvise god opførsel i sin sagsbehandling og adfærd over for borgerne.

God kommunikation er afgørende for borgernes oplevelse af kommunen. En hensynsfuld og opmærksom behandling af borgerne modvirker mistillid og utilfredshed fra borgernes side.

Principperne om god forvaltningsskik indeholder en del svar på, hvordan sagsbehandlingen tilrettelægges hensynsfuldt.

Grundlæggende handler det om at kommunens ansatte sætter sig i borgerens sted og overvejer, hvordan deres adfærd opleves af borgeren

I borgerrådgiverfunktionens første år har 33 borgere givet udtryk for at have oplevet utilfredsstillende adfærd ved deres møde eller kontakt med kommunens medarbejdere.

Der har været 3 egentlige klager og 30 henvendelser over personaleadfærd, som primært har vedrørt medarbejdernes tone over for borgerne men også mangelfuld telefonbetjening samt manglende diskretion.

I flertallet af de 30 henvendelser har borgerne givet udtryk for, at de ønsker at give borgerrådgiveren oplysning om den utilfredsstillende personaleadfærd, men at de ikke vil indgive en egentlig klage herover af frygt for, at en sådan klage vil skade den videre behandling af deres sag.

Kun 3 borgere havde mod og ressourcer nok til at klage over personaleadfærd

Da de 30 borgere kom til borgerrådgiveren i andet ærinde og ikke turde klage over den utilfredsstillende personaleadfærd, de havde oplevet, må man formode, at der er en del borgere, der har lignende oplevelser uden at stå frem.

10 af henvendelserne har vedrørt tonen i breve fra forskellige af kommunens centre og personaleadfærd udvist af ansatte i en række kommunale institutioner. Center for Borgerservice og Digitalisering, Center for Træning og Omsorg og Center for Social Indsats har hver haft én klage over personaleadfærd.

To af de tre klager og 17 af de 30 henvendelser har vedrørt borgernes oplevelse af utilfredsstillende personaleadfærd i Center for Arbejdsmarked. Af klagerne har flertallet vedrørt Jobcentret og et mindre antal har vedrørt Afdeling for ydelser.

Borgerne i Jobcentret er i en personlig krisesituation på grund af arbejdsløshed, ligesom den økonomiske krise har gjort jobsøgning ekstra vanskelig. Endelig har lovændringer på forsørgelsesområdet medført et øget økonomisk pres. Det er derfor afgørende, at Jobcentrets borgerbetjening sker med venlighed, indlevelse og respekt.

Borgerbetjening skal ske med venlighed, indlevelse og respekt

3.3.1 Tonen over for borgerne:

Borgernes oplevelser har hyppigt drejet sig om, at de følte sig talt ned til og mødt med en uvenlig tone, der af borgerne beskrives som hård, uforstående, afvisende, uforskammet, nedladende og respektløs. Enkelte borgere har opfattet tonen fra de ansatte som truende.

Borgerne oplevede manglende venlighed og imødekommenhed samt efterlyste indlevelse og empati fra de ansattes side f.eks. ved at de ansatte gjorde forsøg på at sætte sig i borgerens sted.

Eksempel 1:

"Selv en blind skal kunne udfylde dét ansøgningskema!"

En borger følte sig mødt med en uvenlig og respektløs tone i Center for Arbejdsmarked. Borgeren har en fysisk lidelse, der medfører, at borgeren ikke kan bruge sine hænder. Da borgeren havde problemer med udfyldelse af et ansøgningskema havde en medarbejder undladt at hjælpe og i stedet sagt til borgeren: "Selv en blind skal kunne udfylde dét ansøgningskema".

Eksempel 2:

Borger X følte, at hans virksomhedskonsulent i Jobcentret havde en meget negativ holdning og kun så borgerens svagheder og ikke dennes kompetencer. Borgeren fik bekræftet sin opfattelse ved aktindsigt i sagen, som omfattede kopi af en mail fra hans virksomhedskonsulent til hans afgangsmentor, hvor virksomhedskonsulenten skrev: "Jeg tror, at borger X vil have godt af at komme ud og rive blade, så han kan blive lidt mere ydmyg og måske mere værdsætte det arbejde, vi gør for ham", hvorefter mailen afsluttes: "Indtil videre, tak for kampen". Borgeren fandt mailen stærkt krænkende og nedvurderende. På baggrund af mailen søgte og fik borgeren en ny virksomhedskonsulent.

"Jeg tror, at borgeren vil have godt af at komme ud og rive blade, så han kan blive lidt mere ydmyg og måske mere værdsætte det arbejde, vi gør for ham"

Eksempel 3:

En anden borger fremsatte to klager over personaleadfærden i Jobcentret. Borgeren klagede for det første over, at hans sagsbehandler blev ved med at kontakte borgeren mundtligt, efter borgeren havde anmodet om for fremtiden udelukkende at blive kontaktet skriftligt. For det andet klagede borgeren over en mundtlig trussel fra samme sagsbehandler om standsning af borgerens revalideringsydelse, hvis borgeren ikke underskrev og returnerede en erklæring om oplysningspligt vedrørende kontanthjælp. Før truslen blev fremsat, havde borgeren over for sagsbehandleren oplyst, at han gerne ville give de ønskede oplysninger, men at dette skulle ske på en erklæring, der vedrørte den ydelse borgeren modtog - nemlig revalidering. Generelt beskrev borgeren sagsbehandlingen i Jobcentret som ubehagelig og uvenlig. I centersvaret fik borgeren fuldt medhold i sin klage, idet centret beklagede at have overset borgerens ønske om kun at ville kontaktes skriftligt. Desuden beklagede centret truslen om standsning af borgerens revalideringsydelse.

Eksempel 4:

Samme borger som i eksempel 3 fortalte borgerrådgiveren, at sagsbehandleren fik borgeren til at stoppe påbegyndt uddannelse og efterfølgende brugte dette ophør imod borgeren, som bevis for, at borgeren ikke kunne gennemføre en uddannelse. Sagsbehandleren skrev desuden i borgerens journal, at borgerens hjerteoperation havde medført nedsat intelligens og koncentrationsevne. Efter klage blev disse journaloplysninger ændret til, at borgerens hjerteoperation havde medført øget træthæd. Borgeren var dog fortsat utilfreds med, at kommunen ikke over for borgeren var fremkommet med en beklagelse af de urigtige oplysninger.

Eksempel 5:

En borger beskrev borgerbetjeningen i Center for Arbejdsmarked, Afdeling for Ydelser, som uvenlig og upersonlig, ligesom han var utilfreds med ikke at have modtaget vejledning om muligheden for at søge en afdragsordning på sin gæld vedrørende børnebidrag, som kommunen havde udbetalt forskudsvis.

3.3.2 Ønske om en anden sagsbehandler

En del af klagerne over personaleadfærd følges op af et ønske fra borgerne om at få en anden sagsbehandler. Borgerrådgiveren vejleder disse borgere om, at de ikke har krav på at få en ny sagsbehandler, men at ønsket viderebringes. Den relevante centerchef på området vil så foretage en vurdering af, om ønsket er velbegrundet, og om der er mulighed for at imødekomme ønsket. Det er borgerrådgiverens indtryk, at ønsker om sagsbehandlerskift bliver imødekommet i det omfang, det er muligt og vurderes som hensigtsmæssigt, og at borgerne får en saglig begrundelse i de tilfælde, hvor ønsket ikke kan imødekommes.

3.3.3 Mangelfuld telefonbetjening

Borgerne har ved en klage og flere henvendelser til borgerrådgiveren givet udtryk for, at det er svært at komme i kontakt med rette kompetenceperson i kommunen. Borgerne oplever, at vedkommende medarbejder ikke svarer sin telefon, eller der kun er adgang til en telefonsvarer. En del borgere har også oplevet, at fraværende medarbejdere har omstillet deres telefon til en anden medarbejder, som heller ikke er på arbejde den pågældende dag.

Borgere oplever, at medarbejdere ikke tager deres telefon og ikke besvarer telefonbeskeder

Flere borgere har oplyst, at løfter på telefonsvarere eller givet personligt om, at borgeren vil blive ringet op ikke bliver holdt.

En del borgere har rost de ansatte i kommunens omstilling for at være imødekommende, serviceminded, hjælpsomme og gode til at finde den rette kompetenceperson i kommunen, hvilket borgerrådgiveren også selv oplever i forbindelse med intern vejvisning af borgerne. Imidlertid er det ikke tilstrækkeligt at finde den rette kompetenceperson i kommunen, hvis denne ikke tager sin telefon eller ikke besvarer telefonbeskeder fra borgeren.

Den første henvendelse til kommunen sker ofte telefonisk. Denne første kontakt til forvaltningen kan blive af afgørende betydning for borgernes fremtidige opfattelse af den offentlige forvaltning. Det gælder derfor om, at borgerne får et godt førstehåndsindtryk af kommunen.

Eksempel:

I klagesagen vedrørende telefonbetjening, fandt en borger telefonbetjeningen ganske uacceptabel.

En borger foretager gennem 8 arbejdsdage gentagne telefonopkald dagligt til et team i centrets træffetid uden at telefonerne bliver taget eller telefonbeskeder bliver besvaret

Borgeren havde gennem 8 arbejdsdage dagligt foretaget gentagne opkald til et team i centrets træffetid uden at få kontakt med teamets medlemmer. Teamets telefoner blev ikke taget og borgerens beskeder til teamets medlemmer gennem kommunens omstilling og på diverse telefonsvarere førte ikke til lovede telefonopkald.

Et spørgsmål fra en borger: "Hvad hjælper en udvidet træffetid, hvis telefonen stadig ikke bliver taget?"

I centrets svar blev det oplyst, at centret i foråret 2013 havde udvidet sin træffetid fra 1 til 3 timer dagligt samt, at der i 7 af de pågældende 8 dage havde været teammedlemmer tilstede i hele træffetiden. Centrets svar sluttes af med en beklagelse af, at borgeren har haft en oplevelse af ikke at kunne komme i telefonisk kontakt med det pågældende team, ligesom hele centret ville tage borgerens klage til efterretning.

Borgerens reaktion på centrets svar var: "Hvad hjælper en udvidet træffetid, hvis telefonen stadig ikke bliver taget?"

3.3.3 Manglende diskretion

Der har været en klage og en række henvendelser om manglende diskretion i Jobcentret.

Flere borgere har fundet det stødende og indiskret, at møder i Jobcentret ofte blev holdt med åben dør, så andre borgere og ansatte udenfor kunne høre, hvad der blev sagt på mødet. En borger har fortalt, at hendes sagsbehandler spurgte hende: "Ønsker du døren lukket. Har du noget, der ikke tåler dagens lys?"

Sagsbehandleren til borgeren: "Ønsker du døren lukket. Har du noget, der ikke tåler dagens lys?"

En del borgere har oplevet det som generende, at der ved samtaler i Jobcentret med én medarbejder samtidig var en anden kollega tilstede i lokalet.

I en klagesag hos borgerrådgiveren blev der klaget over de to ovenfor beskrevne forhold samt over manglende diskretion i indretningen af Jobcentrets skranke, hvor borgere skulle oplyse deres cpr nummer mundtligt, så alle andre i køen kunne høre det.

I Jobcentrets svar på klagen blev det oplyst, at Jobcentret ikke har mødelokaler nok, hvorfor samtaler også afholdes på kontorerne, hvor der samtidig kan sidde en anden medarbejder. Det medgives, at dette forhold ikke er optimalt. Det oplyses, at det fremadrettet vil blive indskærpet, at dørene skal lukkes ved møder. Endelig fulgte centret borgerens forslag om øget diskretion i Jobcentrets skranke ved opsætning af et skilt, hvor det oplyses, at borgere kan oplyse deres cpr-nummer ved at aflevere deres sygesikringsbevis eller ved at skrive det ned på et stykke papir. Centret takkede borgeren for at have henledt opmærksomheden på diskretionsproblemerne.

Jobcentret fulgte borgers forslag til øget diskretion i centrets skranke

Borgeren fandt det meget positivt, at centret lyttede til og fulgte hans forslag til forbedringer af Jobcentrets diskretion til glæde for andre borgere.

Centersvaret er et eksempel på, hvordan åbenhed over for borgernes klager både skaber dialog mellem borger og forvaltning og konkrete forbedringer af borgerbetjeningen.

3.3.4. anbefalinger

Personaleadfærd

De fleste klager over utilfredsstillende personaleadfærd vedrører Center for Arbejdsmarked. Dette viser, at der i dette center er behov for øget opmærksomhed på kravene om, at de ansatte skal opføre sig venligt, imødekommende, hensynsfuldt, diskret og respektfuldt ved den personlige kontakt med borgerne i overensstemmelse med principperne om god forvaltningsskik.

Jeg anbefaler derfor, at der i Center for Arbejdsmarked iværksættes et udviklingsprojekt med særlig fokus på medarbejdernes kontakt til borgerne og forbedring af de ansattes kommunikation eventuelt med brug af grundredskaberne fra mægling og konflikthåndtering.

Forslag om udviklingsprojekt med fokus på forbedring af borgerbetjeningen i Center for Arbejdsmarked suppleret af tilbagevendende brugerundersøgelser

Det kunne også overvejes at få et oplæg fra en ansat hos Folketingets Ombudsmand om de konkrete krav, der stilles til offentligt ansattes adfærd ved kontakt med borgerne med udgangspunkt i normerne for god forvaltningsskik.

Efter et eventuelt udviklingsprojekt og oplæg bør der være et fremadrettet fokus på at fastholde den optimerede borgerbetjening blandt andet gennem løbende dialog mellem centerchef og medarbejderne om borgerkontakten og tilbagemeldinger fra borgerne herom, eventuelt ved tilbagevendende anonyme brugerundersøgelser.

Mangelfuld telefonbetjening

Borgerrådgiveren har ved sine kvartalsrapporteringer til Økonomiudvalget gjort opmærksom på borgernes klager over mangelfuld telefonbetjening.

Kommunens centre har tidligere haft meget forskellige træffetider.

Forvaltningen har med virkning fra 1. september 2013 indført nye fælles telefontider med krav om, at hver funktionel enhed i administrationen skal kunne besvare telefonen i den fulde åbningstid mandag, tirsdag og onsdag 9.00 – 15.30, torsdag 9.00 til 17.00 og fredag 9.00 – 13.30. Enhedernes telefonnumre skal fremgå af kommunens hjemmeside.

Det er hver enhed, der skal kunne besvare telefonen - ikke hver eneste medarbejder. Hvert center organiserer sig, så man kan besvare opkald i den fulde åbningstid uden ophobninger i en telefonkø.

Det er indskærpet, at enhedens telefon(-er) altid skal besvares i telefontiden. Ligesom der er gjort opmærksom på, at det følger af god forvaltningsskik, at telefonbeskeder besvares passende hurtigt.

Desuden er et nyt call-center under udvikling med fokus på en generel kompetenceudvikling blandt medarbejderne inden for rådgivning af borgere/institutioner om konkrete sager, sagsbehandlingen m.v.

Både de nye fælles telefontider og call-centret er en del af den politisk vedtagne "Flyt borgerne – strategi". Tanken med denne strategi er at få gjort så meget som muligt af den administrative kontakt med borgerne digital eller telefonisk gennem brug af kommunens hjemmeside, telefonisk hjælp til borgerne til selvbetjening på hjemmesiden suppleret af telefonbetjening i kommunens nye call-center, så fysisk fremmøde, breve og e-mails undgås mest muligt.

Da forvaltningen har iværksat ny fælles telefontid og udvikling af et call-center til forbedring af telefonbetjeningen af kommunens borgere, vil borgerrådgiveren følge udviklingen og ikke komme med forslag om yderligere fysiske tiltag.

Borgerne har imidlertid ikke glæde af en udvidet telefontid, hvis telefonkulturen ikke samtidig forbedres, så telefonerne rent faktisk bliver taget i telefontiden, telefonsvarere bliver aflyttet og telefonbeskeder bliver besvaret inden for rimelig tid. Det bør sikres, at telefonsvarere bliver aflyttet og besvaret af andre, hvor den konkrete medarbejder er fraværende.

Fokus på forbedring af telefonkulturen i kommunen

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at de nye telefontider suppleres med øget ledelsesmæssigt fokus på den kultur, der relaterer sig til besvarelse af telefoner og telefonbeskeder.

Manglende diskretion

Manglende diskretion i forbindelse med møder medfører, at der er meget borgeren ikke kan lide at sige eller spørge om, hvilket forhindrer tilbunds gående sagsoplysning, som er nødvendig for, at kommunen kan træffe en rigtig afgørelse.

Det er fra vicecenterchefen i Jobcentret oplyst, at man gerne ville tilbyde borgerne møder alene med deres sagsbehandler, men at Jobcentret ikke har mødelokaler nok.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der iværksættes en undersøgelse af Jobcentrets behov for mødelokaler og at resultatet af denne undersøgelse tillægges vægt.

Anbefaling af at Jobcentret får mødelokaler nok

3.4 Manglende opfyldelse af lovbestemt notatpligt

Medarbejderne i en kommune er omfattet af reglerne om notatpligt.

Pligten til at sørge for at lave notat er lovbestemt i offentlighedslovens § 6, hvorefter mundtlige oplysninger skal noteres i en sag, hvis de har betydning for den afgørelse, der efterfølgende skal træffes, eller hvis de i øvrigt er væsentlige.

Lovpligt til at tage notat om alle væsentlige ekspeditioner

§ 6 suppleres af en almindelig forvaltningsretlig grundsætning om, at alle væsentlige ekspeditioner skal skrives ned.

En væsentlig ekspedition i en sag kan f.eks. være, at en borger ringer ind og rykker for svar i sin sag og får en orientering om den forventede sagsbehandlingstid.

Af andre faktiske oplysninger der er omfattet af notatpligten er: oplysninger modtaget mundtligt ved personligt fremmøde, aftalt møde eller telefonisk, ved opfølgningssamtaler eller mundtlig partshøring eller oplysninger om væsentlige ekspeditioner i sagen f.eks. om at borgeren skal fremsende yderligere dokumentation eller oplysninger om udmeldt sagsbehandlingstid. Notatpligten gælder tillige i situationer med borgerkontakt, der afviger fra det normale og udvikler sig atypisk med behov for dokumentation af episoden.

Det er vigtigt, at oplysninger noteres så hurtigt som muligt for at sikre, at gengivelsen bliver så nøjagtig som mulig.

Journalnotater giver sagsbehandlerne overblik over sagen og sikrer borgernes retssikkerhed

Der er tre hensyn bag bestemmelserne om notatpligt, som alle skal sikre borgernes retssikkerhed:

For det første et ordensmæssigt hensyn, idet kommunen gennem sine journalnotater sikrer, at alle ekspeditioner og oplysninger er dokumenterede, hvorved der skabes et overblik over sagen, så f.eks. en ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra.

Det andet hensyn er borgerens ret til aktindsigt og partshøring. Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger, hvis de ikke er noteret på sagen.

Det tredje hensyn er andre myndigheder og personers adgang til at føre kontrol med, at sagen er behandlet korrekt. F.eks. har Ankestyrelsen brug for alle oplysninger for at kunne tage stilling til en klage.

3.4.1. Eksempler på tilsidesættelse af notatpligten

Eksempel 1:

En sagsbehandler noterede ikke i journalen, at en borger på kontanthjælp mundtligt ansøgte om førtidspension. Tilsidesættelsen af notatpligten havde den konsekvens for borgeren, at han først blev tilkendt førtidspension på et senere tidspunkt, uanset om han allerede på det første ansøgningstidspunkt var berettiget hertil.

Eksempel 2:

I en sag der tidligere er omtalt under afsnit 3.1 om lang sagsbehandlingstid og manglende svar, opsigde en borger i februar 2012 en serviceaftale med kommunen. Borgeren rykkede i to breve og ved mindst fire telefonopkald for kvittering fra kommunen for modtagelse af opsigelsen og udbetaling af refusion, hvilket borgeren først fik i oktober/november 2013 efter klage til borgerrådgiveren. Ved borgerrådgiverens undersøgelse af sagen viste det sig, at hverken opsigelsen eller de to skriftlige rykkere var journaliseret på sagen, ligesom der ikke var lavet et § 6 notat i forbindelse med borgerens 4 telefoniske rykkere til centret. I sin udtalelse om sagen henstillede borgerrådgiveren, at centrets medarbejdere for fremtiden foretager journalisering af blandt andet indkomne ansøgninger i kommunens elektroniske sags- og dokumenthåndteringsystem og over for borgeren kvitterer for modtagelse heraf samt laver § 6 notat af alle væsentlige ekspeditioner herunder telefoniske rykkere fra borgeren.

3.4.2 Anbefalinger vedrørende notatpligt

Borgerrådgiveren anbefaler, at ledelse og medarbejdere i kommunens centre øger opmærksomheden på notatpligten.

Borgerrådgiveren foreslår som redskab hertil, at ledelsen i de enkelte centre med jævne mellemrum repeterer notatpligtens indhold og fastlægger faste arbejds gange herfor, så det i praksis bliver lettere for de ansatte i hver eneste situation at få fastlagt, om noget er omfattet af notatpligten. Repetition kan være nødvendig både på grund af personaleudskiftninger, omstruktureringer og ændrede prioriteringer af opgaveløsningen.

En kort og brugbar huskeliste for notatpligt:

- Tag notat af alle mundtlige oplysninger, som er vigtige, relevante og konkrete og som ikke allerede fremgår af sagen
- Anvend et letforståeligt sprog og undgå indforståede koder og forkortelser
- Skriv notatet hurtigst muligt

3.5 Aktindsigt

Forvaltningslovens § 16 og offentlighedslovens § 16 fastslår, at en myndighed senest inden 10 dage skal imødekomme en anmodning om aktindsigt. Hvis anmodningen ikke er imødekommet eller afslået inden 10 dage efter, at begæringen er modtaget af myndigheden, skal denne underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

3.5.1 Eksempler på manglende overholdelse af 10 dages fristen for aktindsigt og manglende begrundelse for begrænset aktindsigt

Borgerrådgiveren har behandlet en klagesag og haft 5 henvendelser vedrørende manglende overholdelse af 10 dages fristen for aktindsigt.

Eksempel: Delvis aktindsigt efter 1 måned og fuld aktindsigt efter ½ år

I klagesagen havde en borger ansøgt om aktindsigt den 11. december 2012. Efter en måned klagede borgeren til borgerrådgiveren over manglende svar på anmodningen om aktindsigt. Først den 25. januar 2013 gav centret borgeren delvis aktindsigt uden at gøre opmærksom på, at aktindsigten var begrænset og uden begrundelse for denne begrænsning. I klage af 17. februar 2013 krævede borgeren enten at få aktindsigt i de udeladte oplysninger eller at få en ny afgørelse med begrundelse for den begrænsede aktindsigt. Borgerrådgiveren rykkede herefter 3 gange for svar på klagen over begrænset aktindsigt. Den 17. juni 2013 fik borgeren aktindsigt i de tidligere udeladte oplysninger og centret beklagede, at borgeren ved en fejl ikke havde modtaget disse oplysninger tidligere.

De fem borgere der henvendte sig vedrørende aktindsigt, var utilfredse med, at de først havde fået aktindsigt 1 og 3 måneder efter anmodningen herom. Borgerne ønskede dog ikke at klage.

3.5.2 Anbefalinger vedrørende aktindsigt

Borgerrådgiveren anbefaler fokus på overholdelse af den nugældende 10 dages frist for aktindsigt.

Fokus på at overholde gældende 10 dages frist og give begrundelse, hvis aktindsigten begrænses

Borgerrådgiveren anbefaler også, at centrene i afgørelser om aktindsigt gør opmærksom på, når aktindsigten kun er imødekommet i begrænset omfang samt giver en begrundelse herfor.

Som beskrevet nedenfor forkortes fristerne for aktindsigt i den ny offentlighedslov, der træder i kraft den 1. januar 2014. Under hensyn hertil anbefales det, at ledelsen af forvaltningen på forhånd fastlægger procedure for, hvordan de kortere frister kan overholdes.

Dette kan f.eks. ske ved udarbejdelse af procedure for kvik-ekspedition af anmodninger om aktindsigt.

Sagsbehandlingsfristerne i den ny offentlighedslov §§ 36-39:

Den klare hovedregel er, at anmodninger om aktindsigt skal færdigbehandles og afsendes snarest og senest inden for 7 arbejdsdage.

Forslag om udarbejdelse af kvik-ekspedition af anmodninger om aktindsigt, så den ny offentlighedslovs kortere frister kan overholdes

Ifølge forarbejderne til den ny offentlighedslov er fristerne imidlertid i en del tilfælde endnu kortere:

- Begrænset antal dokumenter / ikke særlige overvejelser: 1-2 arbejdsdage
- I alle tilfælde 1-2 arbejdsdage for ukomplicerede dokumenter (i omfattende sager skal ukomplicerede dokumenter således udskilles, og der skal gives aktindsigt heri inden for 1-2 arbejdsdage)
- Lidt mere komplicerede sager: 3-7 arbejdsdage
- Stort antal dokumenter/mere komplicerede overvejelser: 14 dage
- Helt store/meget komplicerede sager: 40 arbejdsdage.

Også i den nye offentlighedslov gælder det, at vedkommende myndighed snarest skal afgøre, om en anmodning om aktindsigt kan imødekommes inden for den lovbestedte frist på 7 dage. Er det undtagelsesvis ikke muligt for myndigheden at færdigbehandle anmodningen inden for fristen, skal den, der har anmodet om aktindsigt, i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet. Tilsvarende antages at gælde for de kortere frister i henhold til lovens forarbejder.

3.6 Digitalisering – bekymring for de borgere, der ikke kan kommunikere digitalt eller bruge selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside

Fra den 1. november 2014 skal alle, der kan, modtage/ deres post digitalt.

Borgerrådgiveren har gennem sit arbejde mødt mange borgere, som ikke har de nødvendige it-færdigheder, kræfterne til at skaffe sig disse eller som på grund af funktionsnedsættelser ikke kan honorere digitaliseringskrav eller anvende selvbetjeningsløsningerne på kommunens hjemmeside. Det er borgerrådgiverens vurdering, at der er tale om en større gruppe af borgere (herunder nogle af borgerne i følgende grupper: ældre, fremmedsprogede, fysisk og psykisk handicappede og personer uden adgang til IT).

På Stadsbiblioteket i Lyngby findes tilbud om en række udmærkede kurser for borgere med behov for it-færdigheder på begynderniveau inden for Digital Post, selvbetjening hos kommunen osv.

Problemet er bare, at en del borgere på grund af alder eller funktionsnedsættelser ikke kan overskue at tage del i disse kurser.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der i alle dele af kommunen er opmærksomhed på at udvise særlig omtanke i betjeningen af borgere, som ikke kan honorere digitaliseringskrav eller benytte selvbetjeningsløsningerne på kommunens hjemmeside.

Disse borgere har krav på alternativer både hvad angår fyldestgørende og lettilgængelig information om kommunens serviceydelser og hjælp til at ansøge om disse ydelser.

Endelig har borgere, der trods hjælp og vejledning ikke kan bruge den digitale postkasse, ret til information om muligheden for dispensation i form af fritagelse fra digital post og fortsat modtagelse af brevpost fra kommunen.

Særlig hjælp og alternativ
information til kommunens
"ikke digitale" borgere



Direktionens opfølgning på borgerrådgiverens årsberetning

Dato: 8. november 2013

Ref: JSN, BDKI

P.nr.:

J.nr.: 20131110 084

INDLEDNING

Borgerrådgiveren præsenterede forud for Kommunalbestyrelsens møde den 31. oktober 2013 årsberetning for september 2012 – august 2013. Direktionen giver i nærværende notat sine umiddelbare kommentarer til beretningen og beretningens anbefalinger og beskriver desuden en række konkrete initiativer, som vil blive iværksat.

Direktionen finder generelt, at årsberetningen giver både en række rigtig gode og konstruktive anbefalinger og peger samtidig på en række konkrete ledelsesmæssige, tekniske og kulturelle udfordringer, som der skal arbejdes videre med.

Borgerrådgiverfunktionen er et nyt tilbud til borgerne om en uafhængig instans, der kan behandle deres klage over selve sagsbehandlingen i en konkret sag, når denne vedrører kommunens overholdelse af forvaltningsloven, offentlighedsloven samt evt. fastsatte sagsbehandlingsregler samt personalets optræden. Oprettelse af borgerrådgiverfunktionen og dennes årsberetning vil kunne blive en væsentlig styrkelse af den løbende kvalitetssikring af forvaltningens sagsbehandling og service. Direktionen kvitterer for borgerrådgiverens årsberetning.

I det følgende gives lidt baggrund om henvendelsesmønstret i kommunen og antallet af klager, derefter beskrives borgerrådgiverens anbefalinger og direktionens umiddelbare kommentarer og initiativer. Direktionen lægger vægt på dels at iværksætte initiativer nu, dels at drøfte en række initiativer med MED-systemet og med de enkelte centerchefer med henblik på yderligere kvalificering af initiativerne.

Henvendelsesmønstret

Borgerrådgiveren har i perioden september 2012 til og med august 2013 behandlet 38 klager og 394 henvendelser fra borgerne. Der ses en udvikling over de fire kvartaler i antal henvendelser fra 54 i det første kvartal til 123 i det sidste kvartal. Det stigende antal henvendelser kan hænge sammen med øget kendskab til borgerrådgiveren, og at centrene i stigende grad henviser til Borgerrådgiveren, såfremt borgeren ønsker at klage.

I en kommune af Lyngby-Taarbæks størrelse med ca. 52.000 indbyggere skønner KL, at der er mellem 400.000 – 500.000 henvendelser på årsbasis (personlige henvendelser, telefon, mail, selvbetjeningsløsninger, post, m.v.). Der er dog tale om et usikkert skøn baseret på nationale tal fra KOMHEN-undersøgelsen, hvor kommunen tæller samtlige henvendelser indenfor de 55-60 af de største kommunale opgaver. I tallet indgår dog ikke beskæftigelsesområdet.

Rådhuset
Lyngby Torv 17
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. 45 97 30 00

bdkil@ltk.dk
www.ltk.dk

Center for Borgerservice og Digitalisering

Antallet af klager og henvendelser i borgerrådsgiverens årsrapport bør ses i sammenhæng med det samlede antal henvendelser mv. til kommunen i samme periode.

For så vidt klager til det materielle indhold i selve afgørelserne på det sociale område, som borgerrådsgiveren ikke tager stilling til, ligger antallet af klager til Ankestyrelsen jævnt over en fireårig periode på ca. 150 sager årligt, hvor af ca. 12 sager ændres, og ca. 25 sager hjemvises på årsbasis. Hjemvisning betyder, at kommunen skal behandle sagen igen, fordi der er kommet nye oplysninger i mellemtiden, eller grundlaget ikke har været tilstrækkeligt. Antallet af sager ligger på niveau med de øvrige kommuner i hovedstadsregionen.

Direktionens strategiplan 2013-14

Direktionen har i strategiplan for 2013-14 sat særligt fokus på effektiv og borgervenlig betjening i en tid, hvor kommunens borgerbetjening er under forandring som følge af øget digitalisering. Det stiller blandt andet anderledes krav til forvaltningens dialog med borgere.

Koncernledelsen har som led heri drøftet at styrke implementeringen af kommunens kanalstrategi ved igangsætning af en række konkrete projekter, herunder et med særligt fokus på ny borgerbetjening (bl.a. kultur og efteruddannelse).

Projekterne omfatter bl.a. etablering og udvikling af et systemunderstøttet call center, arbejde med at sikre automatisk kvittering til borgere ved digital selvbetjening, fokus på efteruddannelsesbehov og kulturforandring, etablering af proaktiv klagevejledning og styrke tilbud til borgere, som ikke har mulighed for eller kan følge med den digitale udvikling. Disse initiativer forventes igangsat løbende. Etablering af et call center er i gang.

GOD FORVALTNINGSSKIK

Direktionen finder, at borgerrådsgiverens årsberetning giver anledning til at forstærke fokus på løbende kompetenceudvikling inden for offentlighedslov, forvaltningslov og i god forvaltningsskik i forvaltningen. Direktionen vil på den baggrund igangsætte forløb med medarbejderne, hvor der er særligt fokus på kvittering, frister, notatpligt, aktindsigt, vejledningspligt samt god borgerbetjening. Forløbene (undervisning, temadage, foredrag el.lign.) vil være obligatorisk for alle relevante medarbejdere med borgerkontakt. Direktionen vil foreslå hovedudvalget i MED at gøre dette til et strategisk tema i 2014 i forhold til Hovedudvalgets pulje til kompetenceudvikling. Direktionen vil i den sammenhæng vurdere, om der i den sammenhæng er behov for særlige forløb for medarbejdere i de af Borgerrådsgiveren nævnte særligt udpegede centre.

Et led i ovennævnte forløb er bl.a. den ny offentlighedslov med ikrafttrædelse den 1. januar 2014, hvori indgår nye svarfrister vedr. aktindsigt, notatpligt, journalisering mv.

Et særligt element i god forvaltningsskik er en respektfuld opførsel over for borgerne. Kommunen har - som nævnt - monopol på levering af nogle ydelser. Det betyder, at vi skal være ekstra opmærksomme på at yde en værdig og ordentlig service i respekt for borgernes situation. De i borgerrådgiverens årsberetning nævnte citater fra medarbejdere til borger (side 41) ligger ikke inden for den tilgang, som ønskes i Lyngby-Taarbæk Kommune - og ligger langt udenfor, hvad kommunens samlede ledelse tolererer. I episoder, som de nævnte, er der en klar forventning om, at der ledelsesmæssigt tages hånd om situationen, og der handles herpå.

Borgerrådgiverens årsberetning er et anliggende for alle i forvaltningen, og kendskabet til den skal bredes ud i forvaltningen. Den skal herunder behandles i forvaltningens MED-system. Det samme skal direktionens besluttede initiativer i forhold til konkret udmøntning samt MED organisationens eventuelle yderligere anbefalinger til opfølgning på borgerrådgiverens årsberetning.

Direktionen beder borgerrådgiveren bistå i den fortsatte kvalitetsudvikling af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening.

Direktionen vil medio 2014 følge op på igangsatte initiativer med sammenhæng til borgerrådgiverens årsberetning 2012-13.

I det følgende fremgår direktionens umiddelbare kommentarer på borgerrådgiverens anbefalinger samt forslag til initiativer.

1. SAGSBEHANDLINGSTID OG SVAR

Anbefaling nr. 1

Borgerrådgiveren anbefaler, at centercheferne over for medarbejderne indskærper tidsfristen på 10 arbejdsdage for kvittering for borgerhenvendelser jf. kommunens servicemål.

Direktionens kommentar

Borgerrådgiverens årsrapport påpeger et behov for et skærpet fokus i forvaltningen på især overholdelse af lovmæssige og lokalt politisk besluttede tidsfrister i et sagsbehandlingsforløb (kvittering, sagsbehandlingstid - og aktindsigt), vejledningspligten (på især socialområdet) og endelig notatpligten. Direktionen vil - som det er nævnt i afsnittet om "god forvaltningsskik" ovenfor - give alle relevante medarbejdere et obligatorisk forløb i form af et "brush-up-kursus" i forvaltnings- og offentlighedslov - samt god forvaltningsskik.

Borgerrådgiverens forslag om oplæg fra ansat i Folketingets Ombudsmandsinstitution om god forvaltningsskik er relevant, og et sådan oplæg kan med fordel indgå i det nævnte forløb. Herunder vil også indgå god telefonkultur og borgerbetjening. Alle relevante medarbejdere med sagsbehandling skal deltage i undervisningen enten centervis eller ved større møder. Særlige centre vil modtage særligt tilrettelagte kursusforløb.

Anbefaling nr. 2

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunens servicemål for kvittering for borgerhenvendelser indlægges på kommunens nye hjemmeside, så det kommer til at fremgå, at:

"Du kan forvente svar på dit brev, din e-mail eller dit telefonopkald inden for 10 arbejdsdage. Det er dog ikke sikkert, at du kan få et endeligt svar eller en afgørelse inden for de 10 dage, men du får en kvittering for, at vi har modtaget din henvendelse. Du får også oplyst hvornår, du kan forvente et svar eller en afgørelse".

Direktionens kommentar

Direktionen finder borgerrådgiverens forslag relevant. Det er nyttig viden for borgerne - og for kommunen for en gennemsigtig og åben sagsbehandlingsproces.

Direktionen vil dog undersøge praksis i forhold til sagstyper, hvori der indgår en løbende udveksling af dokumenter som fx i byggesager. Denne undersøgelse kan afstedkomme en justering af borgerrådgiverens anbefaling.

Anbefaling nr. 3

Borgerrådgiveren anbefaler, at centrene har fokus på at sikre, at telefoniske beskeder til kolleger bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler samt, at disse beskeder og borgerens beskeder på telefonsvarere bliver besvaret inden for 10 arbejdsdage.

Direktionens kommentar

Direktionen finder, telefonbeskeder som udgangspunkt skal besvares indenfor rimelig tid, hvilket er langt tidligere end 10 arbejdsdage. I forbindelse med den igangværende implementering af et call center vil det blive præciseret, hvad der ligger i definitionen af "indenfor rimelig tid".

Anbefaling nr. 4

Borgerrådgiveren anbefaler, at bemærkningen på kommunens hjemmeside om sagsbehandlingsfristerne på det sociale område "forudsætter, at dokumentation, lægeerklæringer m.v. er til stede" slettes, og at der i stedet indsættes det i vejledningen anførte om beregningen af fristerne. I vejledningen fremgår, at fristen regnes fra det tidspunkt, hvor kommunen bliver bekendt med borgerens behov for hjælp.

Direktionens kommentar

Vejledningen skal naturligvis følges, og teksten vil blive tilrettet på hjemmesiden.

Oftentimes skal der i en sag på dette område indhentes en del oplysninger, inden sagen er klar til afgørelse. Det er ofte umuligt at sige noget præcist om, hvor lang tid der vil gå, før der kan træffes en afgørelse, når sagen ikke er fuldt oplyst. Forvaltningen vil i disse tilfælde oplyse borgeren om,

hvor langt sagen er, og at afgørelsen ikke kan træffes, før oplysningerne er fremskaffet. Denne præcisering af vejledningens bestemmelser vil fremgå af hjemmesiden.

Anbefaling nr. 5

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen tilstræber at fastsætte realistiske sagsbehandlingsfrister, der svarer til den tid, der normalt går med at behandle 80 til 90 procent af sagerne inden for den pågældende sagstype. Er fristerne for korte i forhold til, hvad der er realistisk, indebærer det øget ressourceforbrug til orientering af borgerne om forventede fristoverskridelser og besvarelse af rykkere fra borgerne.

Direktionens kommentar

Direktionen anerkender, at der kan være et behov for at undersøge og kvalitetssikre de udmeldte sagsbehandlingsfrister på det sociale område, og vil undersøge i på hvilken måde borgerrådgiverens anbefalede løsning kan gennemføres i praksis.

Anbefaling nr. 6

Borgerrådgiveren anbefaler, at direktionen generelt har fokus på at sikre overholdelse af de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister på det sociale område.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 5.

Anbefaling nr. 7

Borgerrådgiveren anbefaler, at søgbarheden på listen over generelle sagsbehandlingsfrister på det sociale område forbedres på kommunens hjemmeside.

Direktionens kommentar

Direktionen er enig. Kommunen har netop lanceret en ny hjemmeside, og arbejdet med at forbedre søgbarheden på hjemmesiden pågår.

Forslaget har sammenhæng til anbefaling 2 og 5.

Anbefaling nr. 8

Borgerrådgiveren anbefaler, at der kommer mere ledelsesmæssig opmærksomhed på, at borgerne bør have besked om forventet overskridelse af sagsbehandlingsfrister.

Direktionens kommentar

Direktionen vil drøfte med den øvrige koncernledelse, hvordan et styrket ledelsesmæssigt fokus på sagsbehandling og frister kan styrkes.

Anbefaling nr. 9

Borgerrådgiveren anbefaler, at alle sagsbehandlere benytter muligheden for indsættelse af frister i den enkelte sag med automatisk besked ved fristoverskridelse.

Direktionens kommentar

Direktionen er enig, herunder mulighederne for digital systemunderstøttelse på de enkelte områder. Indsættelse af frister allerede ved sagens oprettelse i ESDH-systemet GoPro kan lette sagsbehandlingen og den enkelte medarbejders overblik over de igangværende sager.

Det er dog umiddelbart en udfordring, at ikke alle sager journaliseres/skal journaliseres i GoPro. Direktionen vil derfor igangsætte en nærmere analyse af mulighederne for at nyttiggøre mulighederne i GoPro og It-systemunderstøtte behovet for "adviser" i de øvrige systemer, hvor der journaliseres. De enkelte centre anvender forskellige fagsystemer i sagsbehandlingen, og "adviserfunktionen" er i enkelte centre en integreret del af sagsbehandlingen..

Anbefaling nr. 10

Det skal overvejes at fastsætte og offentliggøre generelle sagsbehandlingsfrister for ansøgninger om ydelser, bevillinger eller tilladelser på andre kommunale områder end det sociale område, så alle kommunens borgere får oplysning om, hvor lang tid deres sag må forventes at vare.

Direktionens kommentar

Direktionen finder borgerrådgiverens anbefaling relevant og vil tage en dialog med borgerrådgiveren om områder, hvor borgerrådgiveren vurderer, at der er et udtalt behov i dag for at udarbejde sagsbehandlingsfrister - udover de områder, som allerede eksisterer i dag.

Direktionen finder det ikke umiddelbart realistisk eller hensigtsmæssigt, at der udarbejdes generelle sagsbehandlingsfrister på samtlige kommunale ydelser, hvortil der skal ansøges. Nogle ydelser er meget komplekse, hvor en afgørelse hviler på en konkret og individuel vurdering. Her vil en generel udmeldt sagsbehandlingsfrist ikke tjene noget formål.

Anbefaling nr. 11

Det skal overvejes, om den enkelte sag allerede ved oprettelsen i sags- og dokumenthåndteringssystemet obligatorisk kan tilføres den sagsbehandlingsfrist, der er gældende for sagsemnet.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 9.

2. VEJLEDNING

Anbefaling nr. 12

Borgerrådgiveren anbefaler, at centrene har fokus på at afpasse vejledningen efter den enkelte borger og dennes aktuelle situation, at centrene sikrer dokumentation af den givne vejledning samt, at centrene meget klart oplyser borgeren om, hvorvidt den mundtlige besked er en vejledning eller en mundtlig afgørelse.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 1.

Anbefaling nr. 13

Borgerrådgiveren anbefaler tillige, at der ledelsesmæssigt stilles krav om, at den første medarbejder, som borgeren møder ved sin henvendelse til kommunen, tager det fulde ansvar for at sikre borgeren vejledning. Det vil sige, at den første medarbejder skal opfylde sin vejledningspligt på én af følgende tre måder ved:

1) selv at vejlede borgeren
Eller

2) at indhente grundlag for vejledning fra andre medarbejdere og vende tilbage til borgeren og opfylde vejledningspligten
Eller

3) at finde præcis den medarbejder i et andet center, som kan overtage vejledningsforpligtelsen og formidle kontakt mellem denne og borgeren.

Direktionens kommentar

Direktionen er enig med Borgerrådgiveren i, at den første medarbejder skal opfylde sin vejledningspligt ved at finde præcis den medarbejder i et andet center, som kan overtage vejledningsforpligtelsen og formidle kontakt mellem denne og borgeren.

En medarbejder har altid ansvar for, at en borger får hjælp af en relevant medarbejder fra andet center/afdeling, hvis medarbejderen ikke selv kan vejlede borgeren. Det er et generelt krav, at kommunens medarbejdere skal arbejde målrettet med at levere god service. Det gælder også ved borgerhenvendelser og vejledning til borgere.

Direktionen har igangsat et udviklingsprojekt om etablering af et fælles call center i forvaltningen. Et call center er den telefonisk fælles indgang for borgerne til kommunen, hvor langt hovedparten af den generelle vejledning af borgerne vil blive løst umiddelbart. Det er blandt andet hensigten med call centeret, at medarbejderne dér skal løfte en lidt større del af vejledningsforpligtelsen, end hvad det enkelte center kan løfte i dag.

Det kommende call center forventes at være implementeret primo 2014.

Anbefaling nr. 14

Borgerrådgiveren anbefaler, at centrene har fokus på at sikre de nødvendige vejledningskompetencer gennem fortsat faglig kompetenceudvikling af medarbejderne og brug af sparring med fagspecialister i de enkelte centre og de juridiske rådgivere i Stab for Politik og Jura.

Direktionens kommentar

Direktionen er enig. Det er vigtigt, at der er fokus på kompetenceudvikling og sparring på tværs med kolleger og fagspecialister.

Direktionen vil bede centercheferne i de tungeste og tættest relaterede centre vurdere, hvordan den tværgående vejledningsopgave kan styrkes.

Anbefaling nr. 15

Borgerrådgiveren anbefaler øget ledelsesmæssigt fokus på tværgående kompetenceudvikling af medarbejderne, så flere medarbejdere i kommunen ved borgerens første henvendelse kan udføre vejledningspligt også på tværs af kommunen.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 13 og 14.

Kommunen favner i dag forskellige tilbud/service og skal administrere og rådgive på tunge og komplekse lovområder. Det er derfor næppe realistisk, at samtlige borgerrettede medarbejdere vil kunne løfte vejledningsforpligtelsen fuldt ud.

Anbefaling nr. 16

Borgerrådgiveren anbefaler, at centercheferne har fokus på at udbrede kendskabet til deres fagområde i forhold til borgerne og de ansatte i kommunens øvrige centre. Dette kan både ske gennem løbende sikring af et tilfredsstillende fagligt informationsniveau på de enkelte fagområders underside til hjemmesiden og internt i kommunen ved brug af kommunens intranet.

Direktionens kommentar

Direktionen er enig.

Den interne information om centrenes faglige felt og kompetencer på både medarbejder-, afdelings- og centerniveau kan forbedres på forvaltningens intranet.

Kommunen har netop lanceret en ny hjemmeside, som fortsat er under opbygning.

På den nye hjemmeside findes ikke undersider til "de enkelte fagområder" på ltk.dk. Hjemmesidens menustruktur og undersider er bygget op omkring brugerens behov for viden, ageren og interaktion med kommunen.

Siderne på ltk.dk kan derfor indeholde informationer fra flere forskellige fagområder og på tværs af kommunens organisatoriske struktur.

Forvaltningen er i gang med at udvikle fællessider blandt andet om svar-tider og kvalitetsstandarder. Fællessiden med kontaktoplysning er etableret, men siden vil blive suppleret med oplysninger om kerneydelser samt med flere specifikke kontaktoplysninger.

Anbefaling nr. 17

Borgerrådgiveren anbefaler, at alle centre, der behandler ansøgning om ydelser, bevillinger eller tilladelser på deres lokale undersider, indlægger følgende oplysninger (nogle centre har allerede indlagt dem):

- Telefonnummer på alle funktionelle enheder, der har borgerkontakt
- Angivelse af de sagsområder, den enkelte funktionelle enhed er ansvarlig for
- Beskrivelse af lovgivningsmæssige muligheder og krav for at opnå bestemte ydelser, bevillinger eller tilladelser
- Beskrivelse af ansøgningsproceduren
- Beskrivelse af klagemuligheder og den praktiske fremgangsmåde ved klage.

Direktionens kommentar

Direktionen er enig i, at ydelser skal være systematisk beskrevet og præ-senteret, hvilket også er målsætningen for de enkelte ydelsesområder på hjemmesiden i dag. Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 16.

Anbefaling nr. 18

Borgerrådgiveren anbefaler, at centrenes lokale undersider til hjemmesiden også anvendes til at indlægge svar på de mest stillede spørgsmål om de enkelte sagsområder, hvilket dels ville spare ressourcer til telefonisk besvarelse, dels ville give borgerne mulighed for at finde disse svar på hjemmesiden uden for kommunens åbningstider.

Direktionens kommentar

Svar på ofte stillede spørgsmål kan være en god idé, og forvaltningen vil arbejde videre med dette. Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 16.

Anbefaling nr. 19

Borgerrådgiveren anbefaler, at der lægges en nyhed på kommunens intranet LyNET, når kontaktoplysninger til fejlrapportering og hjælp til søgning er indlagt på hjemmesiden, så medarbejderne i kommunens øvrige centre kan vejlede borgerne om disse nye tilbud.

Direktionens kommentar

Direktionen er enig. Forvaltningen vil orientere herom på LyNET, når siden (på hjemmesiden) forventes at være i gang ultimo 2013.

Anbefaling nr. 20

Borgerrådgiveren anbefaler, at vejledningen også bør omfatte beskrivelse af muligheder og krav for at opnå bestemte ydelser, bevillinger eller tilla-

delser samt oplysning om klagemuligheder. Vejledningen kan f.eks. ske i pjecer og andet oplysningsmateriale samt ved annoncer og oversigter i lokalavisen.

Anbefalingen retter sig mod, hvordan svage borgere uden eller med svag indsigt i de digitale muligheder får samme oplysninger som digitalt parate borgere.

Direktionens kommentar

Den fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2012-15 vil efterlade en gruppe borgere, der ikke har mulighed for eller er i stand til at benytte de digitale løsninger såsom NemID, borger.dk, digital postkasse og de forskellige selvbetjeningsløsninger.

Som nævnt har direktionen sat fokus på borgerservice i strategien for 2013-2014, hvori indgår et projekt om, hvordan svage borgere betjenes bedst i en verden, hvor blanketter og ydelser i større og større omfang kun findes på internettet. Projektet igangsættes i 2014.

Direktionen vil gå i dialog med borgerrådgiveren omkring dette tema med henblik på at drage nytte af de erfaringer, som opfanges herfra.

3. BORGERBETJENING

Anbefaling nr. 21

Borgerrådgiveren anbefaler, at der særligt i to afdelinger i Center for Arbejdsmarked iværksættes et udviklingsprojekt med særligt fokus på medarbejdernes kontakt til borgerne og forbedring af de ansattes kommunikation eventuelt med brug af grundredskaberne fra mægling og konflikt-håndtering. Anbefalingen sker på baggrund af oplevet dårlig personaleadfærd.

Direktionens kommentar

I Center for Arbejdsmarked, som borgerrådgiveren refererer til, gennemføres i efteråret 2013 og foråret 2014 kursus i kommunikation og konflikt-håndtering. Alle medarbejdere i centeret deltager i det tre dages kursus.

Sideløbende gennemføres lignende større efteruddannelsesforløb i andre centre fx kursus i den motiverende samtale i Center for Træning og Om-sorg.

Forvaltningen tilbyder kurser i vejledning af borgerne i at betjene sig selv digitalt. Uddannelsen "Digitale Ambassadører" vedrører også it-pædagogik, spørgeteknik, aktiv lytning m.v

Anbefaling nr. 22

Borgerrådgiveren anbefaler at få et oplæg fra en ansat hos Folketingets Ombudsmand om de konkrete krav, der stilles til offentligt ansattes adfærd ved kontakt med borgerne med udgangspunkt i normerne for god forvaltningsskik.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 1.

Anbefaling nr. 23

Det skal overvejes, hvordan der fremadrettet kan forblive fokus på at fastholde den optimerede borgerbetjening blandt andet gennem løbende dialog mellem centerchef og medarbejderne om borgerkontakten og tilbagemeldinger fra borgerne herom, eventuelt ved tilbagevendende anonyme brugerundersøgelser.

Direktionens kommentar

Direktionen anerkender, at der er behov for at overveje, hvordan forvaltningen effektivt kan fastholde fokus på borgerbetjeningen. Der er taget to initiativer.

1. Der er igangsat en anonym undersøgelse af kommunens telefonservice. Undersøgelse er iværksat for at etablere en "baseline" i forbindelse med etablering af et call center, som bl.a. har til formål at bidrage til forbedret telefonservice.

2. Center for Borgerservice og Digitalisering undersøger p.t. muligheden for at indkøbe "tilfredshedsmålere", hvor borgere via få og enkle spørgsmål kan svare på spørgsmål om den oplevede service i anonym form.

Målerne vil kunne anvendes bredt i kommunen og kan forhåbentlig give nyttig viden om borgernes tilfredshed med forskellige slags tilbud.

Anbefaling nr. 24

Borgerrådgiveren anbefaler, at de nye telefontider suppleres med et øget ledelsesmæssigt fokus på den kultur, der relaterer sig til besvarelse af telefoner og telefonbeskeder.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 8.

Anbefaling nr. 25

Borgerrådgiveren anbefaler, at der iværksættes en undersøgelse af jobcentrets behov for mødelokaler, og at resultatet af denne undersøgelse tillægges vægt.

Direktionens kommentar

Analysen af behovet for mødelokaler finder sted i forbindelse med sagen om renovering af rådhuset. På baggrund af borgerrådgiverens rapport er det dog indskærpet, at jobcentrets medarbejdere benytter mulighederne for at flytte en samtale til et ledigt kontor på en af centerets to etager. Borgeren får inden en samtale altid et valg om, hvorvidt borgeren ønsker, at samtalen skal foregå i enerum. Samtaler, som drejer sig om rådgivningsvurdering eller samtaler med borgere med psykiske vanskeligheder skal altid foregå i enerum.

4. NOTATPLIGT

Anbefaling nr. 26

Borgerrådgiveren anbefaler, at ledelse og medarbejdere i kommunens centre øger opmærksomheden på notatpligten.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 1.

Anbefaling nr. 27

Borgerrådgiveren foreslår, at ledelsen i de enkelte centre med jævne mellemrum repeterer notatpligtens indhold og fastlægger faste arbejdsgange herfor, så det i praksis bliver lettere for de ansatte i hver eneste situation at få fastlagt, om noget er omfattet af notatpligten.

Direktionens kommentar

Se direktionens kommentar til anbefaling nr. 1.

5. AKTINDSIGT

Anbefaling nr. 28

Borgerrådgiveren anbefaler, at der bliver fokus på overholdelse af den nugældende 10 dages frist for aktindsigt.

Direktionens kommentar

Direktionen er opmærksom på, at reglerne for aktindsigt ændres 1. januar 2014.

Anbefaling nr. 29

Borgerrådgiveren anbefaler, at centrene i afgørelser om aktindsigt gør opmærksom på, når aktindsigten kun er imødekommet i begrænset omfang samt giver en begrundelse herfor.

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 1.

6. DIGITALISERING

Anbefaling nr. 30

Borgerrådgiveren anbefaler, at der i alle dele af kommunen er opmærksomhed på at udvise særlig omtanke i betjeningen af borgere, som ikke kan honorere digitaliseringskrav eller benytte selvbetjeningsløsningerne på kommunens hjemmeside

Direktionens kommentar

Se Direktionens kommentar til anbefaling nr. 20.

Økonomiudvalget den 14. november 2013

Bilag udsendt til sagen om:

Ejendommen Trongårdsvej 12 D

Sag nr. 21 :

Bilag 1: Protokollat, Kommunalbestyrelsens møde 31.01. 2013 – anmodning om optagelse af sag på dagsordenen om Trongårdsvej 12D

14 NOV. 2013

15.

Sag: 21 Bilag: 1**Anmodning om optagelse af sag på dagsordenen om Trongårdsvej 12d**

Sofia Osmani (C) har i e-mail af 18. august 2013 anmodet om, at der som punkt på dagsordenen optages sag med følgende tekst:

"Er årsagen til at en lejer i kommunen (Trongårdsvej 12 d) ønskes udsat af sin bolig stadig alene at kontrakten ikke er godkendt? og hvorfor skal en fejl fra tidligere forpagters side (som lejerne er uden skyld i) komme dem til last hvis de i øvrigt betaler lejen og ikke opføre sig upassende? Har forvaltningen særlige planer med boligen, der retfærdiggør at en lejer sættes på porten? Da jeg spurgte til dette sidst var svaret nej, og set i det lys er nuværende lejer vel fin nok at beholde? Jeg kan ganske enkelt ikke begribe, hvad årsagen til at smide dem ud måtte være??? Jeg kan ikke se andet, end at det her er en møgsag for kommunen."

Økonomiudvalget den 29. august 2013

Drøftet. Behandles videre 04 SEP 2013.

Økonomiudvalget den 4. september 2013

A og C foreslog, at beboerne i nr. 12 D tilbydes en kontrakt, idet de pågældende er uden skyld i den opståede situation og ikke er i ond tro for så vidt angår manglende godkendelse af kontrakten; subsidiært anvises en anden bolig.

For forslaget stemte 5. Imod stemte 4 (V, B og O).

V, B og O ønsker sagen forelagt for kommunalbestyrelsen før udførelse.

Kommunalbestyrelsen den 26. september 2013

Udsat.

Forvaltningen henviser til det sagen vedlagte statusnotat af 25. oktober 2013 (bilag).

Åbent punkt Kommunalbestyrelsen den 31-10-2013, s.2

Kommunalbestyrelsen den 31. oktober 2013

Tilbagesendt til Økonomiudvalget.