



27-08-2014

Sagsnr.
2014-0161513

Dokumentnr.
2014-0161513-2

Sagsbehandler
Anna Ballan

Bilag 2) Eksisterende kommunikationsindsatser for borgere med sprogudfordringer

Dette notat oplister Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tidligere og nuværende kommunikationsindsatser for borgere med sprogudfordringer og kobler disse til den aktuelt foreslåede handleplan på området.

Tidligere initiativer i kommunikationsindsatsen

Forvaltningen har allerede gennemført en række initiativer på **tolkeområdet**, herunder:

- Udvikling af fire film om 'Bedre brug af tolke' [2011]
- Udvikling af 'Code of conduct' om tolkebrug og tolkeetik på Center for Jobindsats [2012]
- Gennemførelse af pilotprojekt for brug af videoteletolkning i samarbejde mellem Center for Jobindsats og Dansk Flygtningehjælp [2011]

I 2009 udviklede forvaltningen en **Kommunikationsstrategi for etniske minoriteter** på baggrund af BR-beslutning (12.03.09). Herunder blev gennemført:

- Etablering af hjemmesiden 'Kend din kommune' med information om kommunens services på de største hovedsprog i kommunen (hjemmesiden er nu afviklet grundet begrænset udbredelse) [2011-13]
- Indsats for bedre skriftlig kommunikation til sprogsvage borgere [2011-12]

I 2013 gennemførte forvaltningen i samarbejde med COWI projektet **LigebehandlingKBH**, herunder:

- Udvikling af værktøjer målrettet kommunale sagsbehandlere under overskriften 'Giv god oplysning':
 - o Kommunikationskalender
 - o Værktøj til målrettet dialog
 - o Værktøj til kommunikation på tværs af forskelle.

Som en del af forvaltningens interne udviklingsprojekt **Borgeren ved Roret** er gennemført:

- Ligebehandlingsmodul for de lokale tovholdere/trainers [2014]
- Deltagelse i initiativ om bedre borgerbreve [2013-14]

Kontor for Politik

Bernstorffsgade 17, 1.
1592 København V

Telefon
3317 3457

E-mail
ZUIC@bif.kk.dk

EAN nummer
5798009710581

'Handleplan: Kommunikationsindsats for borgere med sproglige udfordringer' bygger videre på og supplerer det eksisterende arbejde på området.

Under **indsatsområde 1. Servicestandarder for tolkning** i handleplanen relanceres filmene fra 2011 om bedre brug af tolke. Endvidere ligger de gode erfaringer fra pilotprojektet med videoteletolkning på Center for Jobindsats til grund for handleplanens ambition om, at 50 pct. af forvaltningens tolkninger skal gennemføres som videoteletolkninger i 2015.

Den 'code of conduct' om tolkebrug og tolkeetik som Center for Jobindsats har udarbejdet danner afsæt for, at der skal udvikles et fælles kodeks for hele forvaltningen om brug af tolke. Hvor det eksisterende kodeks alene indeholde normer og råd vedrørende selve tolkesituationen, skal det nye kodeks også indeholde fælles normer for, *hvornår* det er passende at indkalde en tolk i sagsbehandlingen. Ambitionen med kodekset er således at udbrede en ensartet og dækkende tolkepraksis i hele forvaltningen.

Indsatsområde 2. Borgere skal kende vores tilbud i handleplanen bygger ikke direkte på eksisterende materialer, da det er første gang, der sættes ind i forhold til en specifik målgruppe og en specifikt beskæftigelsesmålsætning – nemlig flere aktivitetsparate borgere med sprogudfordringer i virksomhedsrettede tilbud.

Udviklingen af brochurer om jobcentrets services vil dog bygge videre på de erfaringer, forvaltningen har gjort sig blandt andet fra indsatsen for bedre skriftlig kommunikation til sprogsvage borgere samt hjemmesiden Kend din kommune.