



## KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- Og Integrationsforvaltningen  
Center for Inklusion og Beskæftigelse

09-10-2013

Sagsnr.  
2013-0192516

Dokumentnr.  
2013-0192516-2

Sagsbehandler  
Trine Dencker  
Christensen

### Indholdsfortegnelse

København Kommunes strategi for fremme af lige muligheder .....	2
<i>Hvad er ligebehandling?</i> .....	2
Vision og temaer .....	3
1. Bedre borgerservice gennem styrket ligebehandling .....	3
2. Styrket ligebehandling gennem mere blandet leder- og medarbejderskare i Københavns Kommune som arbejdsplads .....	7
Implementering af strategi.....	10
BILAG.....	11

-

**Center for Inklusion og  
Beskæftigelse**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

E-mail  
Y533@bif.kk.dk

www.kk.dk

## København Kommunes strategi for fremme af lige muligheder

### **Hvad er ligebehandling?**

*Formålet med ligebehandling er at skabe lige muligheder for alle borgere og bekæmpe diskrimination. Ligebehandling bygger på en positiv forståelse af, at alle mennesker er forskellige og derfor ikke bør behandles ens:*

- *Ligebehandling kan indebære, at to personer skal behandles forskelligt for faktisk at opnå ligebehandling og lige muligheder.*

*Kravet om ligebehandling betyder, at alle mennesker uanset køn, race og etnicitet, religiøs overbevisning og tro, alder, funktionsevne og seksuel orientering skal have lige adgang til og lige mulighed for at deltage i alle dele af samfundslivet og nyde lige beskyttelse.<sup>1</sup>*

### **Hvorfor arbejde med ligebehandling?**

Oplevelsen af lige muligheder skaber bedre livskvalitet for den enkelte og øget inklusion. Det indebærer følelsen af at høre til og dermed lyst til at tage ansvar som medborger for byen. Det kan også føre til, at borgerne får mere tillid til kommunens services<sup>2</sup>.

Men ligebehandling skaber også værdi på den økonomiske bundlinje for kommunen og samfundet som helhed<sup>3</sup>. Ligebehandling er en god investering, da det betyder, at vi udnytter de ressourcer og muligheder, der ligger i en blandet personale- eller brugersammensætning. Derudover kan et stærkt fokus på ligebehandling give København et brand som en åben og inkluderende storby. Det kan tiltrække kvalificeret arbejdskraft til byen og få disse nye borgere til at trives og bosætte sig i byen.

Der er med andre ord mange gode grunde til aktivt at arbejde med fremme af lige muligheder.

### **Ligebehandling i Københavns Kommune**

<sup>1</sup> Jf. Lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet, Lov om etnisk ligebehandling, Lov om ligestilling af kvinder og mænd.

<sup>2</sup> Jf. Københavns kommunes årlige inklusionsundersøgelse:  
[http://193.169.154.149/bif/Integrationsbarometer/Documents/Inklusionsunders%C3%B8gelse%202012\\_analyse\\_0804.pdf](http://193.169.154.149/bif/Integrationsbarometer/Documents/Inklusionsunders%C3%B8gelse%202012_analyse_0804.pdf)

<sup>3</sup> Som tillæg til strategien er vedlagt en business case på ligebehandling med konkret inspiration til, hvordan ligebehandling kan skabe økonomisk værdi.

Københavns Kommune har arbejdet aktivt med ligebehandling siden 2008. Ligebehandling og bekæmpelse af diskrimination er fx et tema i en række politikker og strategier: Kommunes Handicappolitik, Inklusionspolitik, Sundhedspolitik, Ligestillingspolitik, Politik for Udsatte Byområder, Ungestrategi og Strategi for Udsatte og Syge Borgere. Men vi kan blive bedre blandt andet ved at arbejde mere strategisk og systematisk med indsatsen.

Derfor ønskede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget med Inklusionsaftale 2013, at ligebehandlingsindsatsen skal styrkes i 2013 og årene frem ved, at der skal udarbejdes en ligebehandlingsstrategi for hele Københavns Kommune.

### **Vision og temaer**

Formålet med at styrke ligebehandlingsindsatsen er en bedre service for kommunens borgere, så flere får gavn af kommunens tilbud.

Derfor er visionen at:

- Alle københavnere oplever at blive behandlet lige – men ikke ens.

Reel ligebehandling tager tid og kræver ændringer i tænkning, vaner og praksis, både hos chefer og frontmedarbejdere. Derfor understøtter vi visionen med to indsatsområder og hovedmål, der dels har fokus på borgerne og dels på kommunen som arbejdsplads, da ligebehandling – for at kunne lykkes – skal forankres på alle niveauer i organisationen:

1. Bedre service for alle borgere i Københavns Kommune gennem fremme af ligebehandling
2. Styrket ligebehandling gennem en mere blandet leder- og medarbejderskare i Københavns Kommune som arbejdsplads

I det følgende er de to indsatsområder beskrevet med aktuelle udfordringer, principper, mål og forslag til initiativer, som kan igangsættes, samt med opfølgning på hovedmål. Visionen, principperne og målene er tænkt som længerevarende rettesnore for vores arbejde med at sikre en bedre borgerservice og en inkluderende arbejdsplads med plads til forskellighed. De konkrete forslag til initiativer kan udvikles hen ad vejen i dialog mellem forvaltningerne, mens opfølgningen på hovedmålene vil blive udviklet og varetaget af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

## **1. Bedre borgerservice gennem styrket ligebehandling**

Ligebehandling af borgere handler om at tage udgangspunkt i den enkeltes behov og forskellige grupperes behov. På den måde kan vi forbedre kvaliteten af den kommunale service og lave bedre

forebyggelse. Fx viser tilbagemeldinger fra flere institutioner, som har deltaget i ligebehandlingsprojekter<sup>4</sup> i Københavns Kommune, at der er flere potentialer i vores borgerservice i disse enheder, jf. bilag 4 Inspirationskatalog fra projektet LigebehandlingKBH, 2013.

### **Lige muligheder for drenge og piger**

Personalet på to bemandede legepladser fik gennem projektet LigebehandlingKBH et nyt blik på kønsfordelingen blandt brugerne. En af legepladserne fandt, at deres fysiske indretning ikke var inkluderende over for drenge. Legepladsen indkøbte derfor et bordfodboldbord og fodboldplakater, og efterfølgende blev kønsfordelingen af brugerne mere lige. En anden legeplads iværksatte særlige træningsdage med fodbold i Nørrebrohallen for en gruppe 'stille piger', og aktiviteten er blevet meget populær. "Det lykkes bedre at tiltrække og fastholde pigerne, og vi kan se, at pigerne får lov til flere ting for deres forældre nu", fortæller fagansvarlig Brian G. Hansen.<sup>5</sup>

### **Udfordringer:**

- Københavns Kommunes servicetilbud skal kunne rumme alle borgere og være tilgængelige for alle borgere. Derfor er det nødvendigt at ligebehandlingsvurdere projekter, indsatser eller strategier ift., om det kan have utilsigtede konsekvenser for visse borgere.

### **Udfordring: Manglende ligebehandling i jobcenterservice**

Et eksempel på en udfordring med manglende ligebehandling er fra en landsdækkende analyse af konsulentfirmaet LG Insight fra februar 2013, hvor konklusionen var, at jobcentrene vurderer etniske minoriteter og danskere forskelligt og giver dem forskellige tilbud. Hvis en etnisk dansker mister jobbet, vurderer jobcentret generelt, at vedkommende er mere klar til at gå direkte i arbejde igen end en person med etnisk minoritetsbaggrund, som lige er blevet ledig. Oveni det forspring får de ledige danskere oftere de mest effektive aktiveringstilbud – nemlig løntilskud og virksomhedspraktik<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Equality Lab 2010-2011, LigebehandlingKBH 2012-13

<sup>5</sup> Inspirationskatalog fra projektet LigebehandlingKBH, 2013.

<sup>6</sup> LG Insight (det har endnu ikke været muligt at få tal fra København):

[http://www.ugebreveta4.dk/da/2013/201306/Mandag/forskelsbehandling\\_af\\_ledige.aspx](http://www.ugebreveta4.dk/da/2013/201306/Mandag/forskelsbehandling_af_ledige.aspx)

- Der er sket en omfattende digitalisering af mødet mellem kommune og borger. Den øgede digitalisering kan udgøre en barriere for adgang til information for borgere med svage IT-kompetencer, utilstrækkelige sprogkompetencer eller handicap som ordblindhed.
- Standardskemaer er ofte den primære kontakt mellem Københavns Kommune og borgeren. Det er derfor et problem i forhold til et lige møde med kommunens borgere, hvis skemaerne ikke afspejler københavnernes forskellighed.
- Manglende kendskab bredt set blandt ledere og medarbejdere i kommunen til gældende lovgivning vedrørende ligebehandling og anti-diskrimination kan medvirke til, at borgerne ikke får den hjælp eller bliver henvist til de rette klagemuligheder.
- Kommunens årlige inklusionsundersøgelse (2012) viste, at en relativ stor del af borgerne i Københavns Kommune oplever, at information fra kommunen ikke er tilstrækkelig eller forståelig. Konsekvensen kan være, at borgerne ikke får de rigtige tilbud, hvis de ikke selv har viden og overskud til at efterspørge hjælpen målrettet.

### **Ligebehandlingsprincipper**

- *Vi har respekt for borgernes forskellighed*

Vi anerkender forskelligheden blandt vores borgere. Vores tilbud og betjening af borgerne skal afspejle denne forskellighed og derigennem give dem samme kvalitetsniveau af offentlig service.

- *Vi sikrer, at borgerne kender og har adgang til klagemuligheder*

Alle borgere skal kende og have adgang til en effektiv klageprocedure, hvis de føler sig udsat for diskrimination og manglende ligebehandling i deres møde med kommunens borgerbetjening eller serviceydelser.

### **Sproget skaber virkeligheden**

Borgerservice Amager har gennem projektet LigebehandlingKBH set nærmere på internt sprogbrug og betegnelser for borgergrupper, blandt andet betegnelsen ATA-borger (Ansigt-Til-Ansigt), som bruges om borgere, der skal have hjælp til det digitale. “Men da vi i ligebehandlingsgruppen begyndte at tale om den måde, som vi betegner borgerne på, kunne vi se, at en ATA-borger blev opfattet som en svag borger. I et ligebehandlingsperspektiv er det jo en stigmatisering,” siger sagsbehandler i Borgerservice Amager Dorte

Solberg. ”Vi taler nu i stedet om en henvendelsesårsag. Det er langt mere neutralt. Alle har en henvendelsesårsag.”

**Hovedmål:** Alle borgere oplever, at have lige adgang og muligheder i vores borgerservice og tilbud.

### **Det vil vi gøre**

- Nye strategier skal gennemgå en ligebehandlingsvurdering. Udarbejdes eksempelvis en strategi på sundhedsområdet, bliver den – hvis det er relevant - vurderet i forhold til mulige konsekvenser for borgere afhængigt af deres køn, etnicitet, tro, alder, funktionsevne og seksuelle orientering.
- Forvaltningerne udarbejder hvert år i 1. kvartal en kort orientering til udvalgene med henblik på en dialog mellem forvaltning og udvalg om arbejdet med fremme af lige muligheder med fokus på effekter og resultater.
- Alle forvaltninger skal sikre, at borgere med behov for det hjælpes med udfordringer i forbindelse med den stigende selvbetjening og digitalisering. Der er borgere, som oplever den øgede digitalisering som en begrænsning af de muligheder, som de tidligere har haft. De borgere, der aldrig bliver digitale, skal have hjælp, for eksempel ved at styrke den telefoniske rådgivning og kontakt i svære sager eller ved at stille hjælpere til rådighed, når der er behov.
- De syv forvaltninger foretager et ligebehandlingstjek af forvaltningens borgerrettede blanketter og tilretter så vidt muligt blanketterne, så de rummer københavnernes forskellighed. Formålet er at modernisere formuleringen af kommunens blanketter, så de ikke diskriminerer mellem borgere. Det kan fx være familier med to mødre, hvor kun den ene har adgang til Sundhedsplejens elektroniske børnejournal, idet systemet udelukkende kan genkende forældrepar med henholdsvis lige og ulige CPR-numre. Et andet eksempel er transpersoner, som er tvunget til at sætte kryds ved mand eller kvinde i diverse brugerundersøgelser eller blanketter. Moderniseringen kan eventuelt inspirere andre offentlige myndigheder til at gå med i en modernisering af de borgerrettede blanketter.

**Delmål 1.** Vi sikrer, at vores ledere og medarbejdere har kompetencer i ligebehandling, herunder kendskab til lovgivning og klagemuligheder.

### **Det vil vi gøre**

- Alle borgerrettede enheder skal sikre, at borgerne får kendskab til Borgerrådgiveren og yderligere klagemuligheder.
- Forvaltningerne skal sikre, at der udvikles og implementeres modul om ligebehandling og anti-diskrimination i interne medarbejder- og ledelseskurser, så som introduktionskurser for nye medarbejdere. Modulet vil vise fordele ved ligebehandling og individualiseret service, formidle lovgivningen på området og gode eksempler på ligebehandling inden for forvaltningens område.

**Delmål 2:** Vi giver målrettet, relevant og forståelig information om kommunens servicetilbud.

### **Det vil vi gøre**

- Forvaltningerne skal sikre, at kommunikation om servicetilbud når de relevante borgergrupper. Der kan derfor være behov for en vurdering af, om de traditionelle skriftlige kanaler skal suppleres med mundtlige kanaler, billeder og film, og med opsøgende arbejde.

### **Opfølgning på hovedmål**

Hovedmålet med indsatsområdet 1 er at sikre, at alle borgere oplever at have lige adgang og muligheder i vores borgerservice og tilbud. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil foretage en årlig surveybaseret brugerundersøgelse blandt borgere, der har modtaget service fra kommunen for at følge fremdriften på dette.

## **2. Styrket ligebehandling gennem mere blandet leder- og medarbejderskare i Københavns Kommune som arbejdsplads**

For at sikre en bedre borgerservice, der fremmer lige muligheder, skal vores tilbud og betjening af borgerne afspejle borgernes forskellighed, hvilket kræver en mere blandet leder- og medarbejderskare. En blandet leder- og medarbejderskare skaber større erfarings- og kompetencegrundlag, hvilket giver grundlag for bedre opgaveløsning og mulighed for individualiseret service. Totaliteten af kompetencer er større, hvis alle tæller med.

Desuden er en blandet medarbejderskare til gavn for både innovation, produktivitet, serviceniveau, medarbejdertrivsel, sygefravær og forebygger samtidig diskrimination på arbejdspladsen. Det er vigtigt, at vi aktuelt og på sigt er i stand til at tiltrække personer med talent og de rette kompetencer. Et eksempel på hvilke potentialer, der er i en blandet leder- og medarbejderskare er fra ISS, som har arbejdet meget målrettet med dette område gennem flere år. Resultaterne har vist, at teams i ISS med en blandet medarbejdersammensætning tjener 3,7 procentpoint mere end ikke-blandede teams på grund af lavere sygefravær, øget medarbejdertilfredshed og mindre personaleudskiftning. God ledelse og god introduktion er vigtige faktorer for den øgede produktivitet<sup>7</sup>.

### **Udfordringer**

- Vores medarbejderstab i kommunen afspejler ikke befolkningssammensætningen på flere parametre, hvilket betyder, at flere befolkningsgrupper er underrepræsenterede, og at vi ikke udnytter den ressource, der potentielt ligger i befolkningen. Det er derfor en væsentlig udfordring at sikre, at vi har en inkluderende rekruttering på alle ansættelsesniveauer, som er fri for direkte, indirekte og institutionel diskrimination og at vi har fokus på fastholdelse af en mangfoldig medarbejderstab i kommunen.
- Inklusionsundersøgelsen fra 2012 viser, at en tredjedel af de københavnske borgere, der har oplevet diskrimination inden for det seneste år, har oplevet det på deres arbejdsplads.

### **Ligebehandlingsprincipper**

- *Vi er en inkluderende arbejdsplads med plads til forskellighed*

Vi skal sikre en inkluderende arbejdsplads med plads til forskellighed. Både når vi arbejder med rekruttering, og når vi skal udnytte medarbejdernes forskellighed i det daglige.

- *Vi har kompetencer i ligebehandling*

Ligebehandling og anti-diskrimination bør indarbejdes i kommunens introduktionsforløb, kompetenceudvikling og efteruddannelse, hvor det er relevant.

#### **Blandende jobteams skaber resultater**

I Odense Kommunes Jobcenter har en etnisk blandet medarbejderstab skabt synlige resultater i form af færre kontanthjælpsmodtagere med etnisk minoritetsbaggrund og en bedre kommunal bundlinje. Jobteamet tæller otte forskellige nationaliteter, som tilsammen behersker 15 sprog.

---

<sup>7</sup> ISS, Mangfoldighed giver millioner på bundlinjen i ISS, 2011.



“De nydanske medarbejdere har nogle sproglige og interkulturelle kompetencer, der bliver bragt i spil. Den interkulturelle forståelse er meget værdifuld, og de nydanske jobkonsulenter er ikke så berøringsangste over for religiøse eller kulturelle spørgsmål. Nogle gange handler det ganske enkelt også om, at medarbejderne kan opnå en særlig tillid i forhold til de nydanske ledige i kraft af deres egen etniske baggrund”, fortæller integrationschef Birgitte Vinsten.<sup>8</sup>

**Hovedmål:** Styrket ligebehandling gennem en mere blandet leder- og medarbejderskare i Københavns Kommune

Det vil vi sikre via to implementeringsmål:

**Delmål 1:** Vi skal sikre en inkluderende rekruttering

**Det vil vi gøre:**

- Sikre en rekrutteringspraksis, der fremmer en blandet leder- og medarbejdersammensætning på alle niveauer. Det kan fx være ved at have fokus på også at ansætte fleksjobbere, folk med handicapkompenserende ordninger og seniorjobbere, eller at arbejde hen imod et mindre kønsopdelt arbejdsmarked. Desuden kan det være ved at stille redskaber og kurser til rådighed for alle ledere. Redskaberne kan både være konkrete råd til rekrutteringspraksis og inspirationsværktøjer til ledelse af forskellige medarbejdergrupper bl.a. med henblik på fastholdelse.

**Delmål 2:** Vi har et arbejdsmiljø, som er inkluderende og tilgængeligt, hvor ingen oplever diskrimination

**Det vil vi gøre:**

- Udvikle beredskabsplan ved tilfælde af diskrimination eller manglende ligebehandling på arbejdspladsen, herunder iværksættelse af efteruddannelse af tillidsrepræsentanter og ledelse bl.a. med fokus på at give redskaber til at sikre opmærksomhed på arbejdspladsernes egne blinde vinkler og eventuel ubevidst diskrimination og mangel på ligebehandling.
- Monitorere diskrimination på arbejdspladsen ved at inkludere spørgsmål om diskrimination og udnyttelse af medarbejderstabens forskellighed som en ressource i ledelsevalueringer og i Trivselsundersøgelsen.

---

<sup>8</sup> Ministeriet for flygtninge, indvandrere og integration, Når mangfoldighed skaber værdi, 2010

### **Opfølgning på hovedmål**

Hovedmålet med indsatsområde 2 er at sikre en styrket ligebehandling gennem mere blandet leder- og medarbejderskare i Københavns Kommune. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil foretage en årlig opfølgning på sammensætningen af kommunens leder- og medarbejderskare for at følge fremdriften på dette.

### **Implementering af strategi**

For at sikre strategien videre liv og implementering igangsættes følgende:

- Oprettelse af et board for bekæmpelse af diskrimination og fremme af lige muligheder i Københavns Kommune. Boardet består af Borgerrådgiveren, Institut for Menneskerettigheder samt repræsentanter fra Københavns større minoritetsgrupper. Formålet er at sikre, at repræsentanter fra de minoritetsgrupper, der er i størst risiko for at opleve diskrimination og forskelsbehandling, høres og inddrages i kommunens indsatser på området. Boardet er således et dialogorgan, som skal sikre, at kommunen er i dialog med relevante NGO'er om udfordringer og udvikling af kommunens indsats vedrørende bekæmpelse af diskrimination og fremme af lige muligheder. Boardet behandler ikke sager.
  
- Oprettelse af en rådgivningsfunktion i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som understøtter implementeringen af ligebehandlingsstrategien primært ved at yde rådgivning omkring implementering af ligebehandling til alle forvaltninger i kommunen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal være i dialog med Board for bekæmpelse af diskrimination og fremme af lige muligheder, men boardet har ingen beføjelser i relation til implementeringen af strategien. I Beskæftigelses- og Inklusionsforvaltningens rådgivningsfunktion ligger under hensyntagen til forvaltningernes selvstændige organisering og selvbestemmelse bl.a.:
  - Faglig sparring til forvaltningerne i relation til implementering af Strategi for fremme af lige muligheder. Herunder rådgivning og støtte til f.eks. idéudvikling og understøttelse ift. evt. monitorering af ligebehandlingsindsatser eller spørgsmål i brugerundersøgelser.
  - En årlig orientering til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om fremdriften i

ligebehandlingsarbejdet. Orienteringen laves via udvalgsovervågning på baggrund af forvaltningernes orientering til deres stående udvalg om arbejdet med fremme af lige muligheder i 1. kvartal.

- Udvikling og varetagelse af en årlig surveybaseret ligebehandlingsbrugerundersøgelse blandt borgere, der har modtaget service fra kommunen samt af en årlig opfølgning på leder- og medarbejdersammensætningen i Københavns Kommune.
- Udvikling af en underside på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) med inspirationsmaterialer og værktøjskasse til ligebehandling, som støtter op om initiativerne i strategien.

#### **BILAG**

- Business Case rapport på ligebehandling
- Inspirationskatalog fra projektet LigebehandlingKBH, 2013
- Aftaletekst fra Inklusionsaftale 2013