



## Indholdsfortegnelse

København Kommunes strategi for fremme af lige muligheder .....	1
<i>Hvad er ligebehandling?</i> .....	1
Strategiens vision og temaer .....	2
Tema 1) Udbredelse af ligebehandling i Københavns Kommune – bedre service for alle borgere .....	3
Tema 2) Københavns Kommune – en mangfoldig og inkluderende arbejdsplads på alle niveauer .....	5
Tema 3) Strategisk tilgang på fagområderne .....	6

## 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.*

*Ligebehandlingsprincipper er forankret i et diskriminationsforbud, der er fastsat ved lov og kræver en aktiv indsats, der beskytter en person mod at blive behandlet ringere pga. sin baggrund end en anden person i en tilsvarende situation.<sup>1</sup>*

*Ligebehandling bygger på en positiv forståelse af, at alle mennesker er forskellige og derfor ikke bør behandles ens:*

- *Dette 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, seksualorientering og social baggrund skal have lige adgang til og lige mulighed for at deltage i alle dele af samfundslivet og nyde lige beskyttelse.*

Strategien for fremme af lige muligheder skal medvirke til at skabe værdi i Københavns Kommune. Social værdi ved at sikre ligebehandling for alle borgere og ansatte i Københavns Kommune, da oplevelsen af lige muligheder skaber bedre livskvalitet og øget inklusion, hvormed menes følelsen af at høre til og dermed tage ansvar som medborger for byen og mere tillid blandt borgerne til kommunens services<sup>2</sup>.

Men ligebehandling skaber også værdi på den økonomiske bundlinje for kommunen eller 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 mangfoldig personale- eller brugersammensætning. Derudover vil København, når vi arbejder aktivt og åbent med fremme af lige muligheder og bekæmpe diskrimination, få et brand som en åbne og inkluderende storby. Det vil tiltrække kvalificeret arbejdskraft til byen og få disse nye borgere til at trives og bosætte sig i byen.

<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 (LINK)

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

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

### **Ligebehandling i Københavns Kommune**

Københavns Kommune har arbejdet aktivt med ligebehandling siden 2008, som en del af inklusionsindsatsen, og ligesom ligebehandling og bekæmpelse af diskrimination allerede er et tema i en del eksisterende politikker og strategier så som Københavns Kommunes Handicappolitik, Inklusionspolitik, Sundhedspolitik, Ligestillingspolitik, Politik for Udsatte Byområder, Ungestrategi og Strategi for Udsatte og Syge Borgere. Men vi kan blive meget bedre og arbejde mere strategisk og systematisk med indsatsen.

Det politiske grundlag for Strategi for fremme af lige muligheder er Københavns Kommunes Inklusionspolitik, som er gældende for perioden 2011-2014. Denne strategi ligger i forlængelse af 4 af målene i Inklusionspolitikken:

- Mere blandet leder- og medarbejderskare i kommunen
- Flere skal have gavn af kommunens tilbud
- Flere skal opleve at høre til i København
- Færre skal opleve diskrimination

For at realisere Inklusionspolitikken har Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i Inklusionsaftale 2013 bestemt, at ligebehandlingsindsatsen skal styrkes i 2013 og årene frem ved at der skal udarbejdes en ligebehandlingsstrategi for hele Københavns Kommune. I Inklusionsaftalen står, at "Målet er en bedre kvalitet og service i kontakten med borgerne og inkluderende arbejdspladser med plads til forskellighed."

### **Strategiens vision og temaer**

Det er derfor Københavns Kommunes vision at:

- Alle københavnere har lige adgang til en inkluderende og resourceorienteret borgerservice.
- Københavns Kommune skal være en arbejdsplads, hvor alle har lige muligheder og ingen oplever diskrimination – uanset alder, funktionsevne, køn, race, etnisk oprindelse, seksuel orientering, tro eller religion.

Reel ligebehandling tager tid og kræver ændringer i tænkning, vaner og praksis, både hos chefer og frontmedarbejdere. Ligebehandling skal derfor forankres på alle niveauer i organisationen. Derfor skal visionen understøttes af tre temaer:

1. Udbredelse af ligebehandling i Københavns Kommune - Bedre service for alle borgere i Københavns Kommune
2. Københavns Kommune – en mangfoldig og inkluderende arbejdsplads på alle niveauer

### 3. Strategisk tilgang på fagområderne

I det følgende er de tre temaer beskrevet ift. aktuelle udfordringer, principper, mål og forslag til initiativer, som kan igangsættes fremover. Visionen, principperne og målene er tænkt som længerevarende rettesnore for vores arbejde med at sikre en bedre borgerservice og en inkluderende og mangfoldig arbejdsplads. De konkrete forslag til initiativer skal udvikles på hen ad vejen.

#### **Tema 1) Udbredelse af ligebehandling i Københavns Kommune – bedre service for alle borgere**

Ligebehandling af borgere handler om at sikre lige adgang og lige mulighed for alle i forhold til kommunale tilbud og serviceydelser – og at skabe god service for alle kommunens borgere. Det vil sige, at kommunen skal levere individualiseret service af høj kvalitet, der matcher borgernes behov. Netop ved at der tages udgangspunkt i den enkeltes og forskellige gruppers behov, forbedres kvaliteten af den kommunale service, og forebyggelsesindsatser bliver mere effektive.

#### **Udfordring:**

Københavns Kommune skal sikre, at kommunen lever op til regler og lovgivning omkring ligebehandling i sin borgerservice. Dette fordrer, at ledere og medarbejdere kender reglerne og agerer i forhold til dem i sin service til kommunens borgere. Det er essentielt, at Københavns Kommune tilbyder målrettet information til borgerne om love og regler og kommunens tilbud om serviceydelser og kriterier for adgang til dem.

Dette kræver, at ligebehandlingsdagsordenen får opmærksomhed og prioritet i ledelsens og medarbejdernes arbejdsdag. Tilbagemeldinger fra flere institutioner efter deltagelse i ligebehandlingsprojekter i Københavns Kommune viser at der er behov for refleksion samt at enhederne kigger på sig selv udefra for at blive opmærksomme på, hvor der kan have udviklet sig en ubevidst uheldig adfærd i mødet med borgerne. Inklusionsundersøgelse 2012 viste samtidig, at en relativ stor del af borgerne i Københavns Kommune oplever, at information fra kommunen ikke er tilstrækkelig eller forståelig. Konsekvensen kan være, at borgeren ikke får de rigtige tilbud, hvis de ikke selv har viden og overskud til at efterspørge hjælpen målrettet.

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 borgeren. Det er derfor et problem i forhold til et lige møde

med kommunens borgere, hvis skemaerne ikke afspejler københavnernes mangfoldighed.

### **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.

**Mål 1:** Ingen borgere oplever diskrimination og manglende ligebehandling i vores borgerservice og tilbud.

#### **Det vil vi gøre**

- Alle borgerrettede enheder sikrer ligebehandling og anti-diskrimination i alle relevante sagsgange, herunder klageprocedure og henvisning til Borgerrådgiveren.
- Alle forvaltninger skal sikre, at borgerne med behov for det hjælpes med udfordringer i forbindelse med den stigende selvbetjening og digitalisering.
- De 7 forvaltninger foretager et ligebehandlingstjek af forvaltningens borgerrettede blanketter og tilretter blanketterne med henblik på, at de rummer københavnernes mangfoldighed.

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

#### **Det vil vi gøre**

- Alle forvaltninger skal sikre, at kommunikation om servicetilbud når alle relevante borgergrupper, herunder ved brug af forskellige kommunikationsstrategier alt efter borgernes behov og kompetencer.

**Mål 3:** Vi er opmærksomme på egen blinde vinkler, så der ikke forekommer ubevidst diskrimination og mangel på ligebehandling.

#### **Det vil vi gøre**

- Videreførelse af Ligebehandling KBH på 25 nye institutioner, hvor der iværksættes en proces med efteruddannelse af udvalgte ledere/medarbejdere og iværksættelse af ligebehandlingsinitiativer. Herunder udvikles et dilemmaspil om ligebehandling til implementering i forvaltningerne.

## **Tema 2) Københavns Kommune - en mangfoldig og inkluderende arbejdsplads på alle niveauer.**

For at sikre lige adgang til kommunale serviceydelser for alle borgere er det afgørende, at vi er en mangfoldig og inkluderende arbejdsplads på alle niveauer. En mangfoldig medarbejderstab 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.

En mangfoldig og inkluderende arbejdsplads er til gavn for både innovation, produktivitet, serviceniveau, medarbejdertrivsel, sygefravær og forebygger samtidig diskrimination på arbejdspladsen.

En mangfoldig og inkluderende arbejdsplads betyder endvidere bedre rekruttering og tiltrækning af kvalificerede medarbejdere. Det er vigtigt, at vi aktuelt og på sigt er i stand til at tiltrække personer med talent og de rette kompetencer.

### **Udfordringer**

Vores medarbejderstab 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 mangfoldig rekruttering, som er fri for direkte, indirekte og institutionel diskrimination.

Endvidere viser Inklusionsundersøgelsen fra 2012, at en tredjedel af de københavnske borgere, der har oplevet diskrimination inden for det seneste år, har oplevet det på deres arbejdsplads.

Der ligger endvidere en udfordring i at sikre, at alle ledere og medarbejdere kender gældende lovgivning vedrørende ligebehandling og anti-diskrimination, som er basis for vores arbejde.

### **Ligebehandlingsprincipper**

- *Vi er en inkluderende og mangfoldig arbejdsplads*

Vi skal sikre en inkluderende og mangfoldig arbejdsplads gennem en mangfoldig rekruttering, og at medarbejdernes forskellighed udnyttes som en ressource.

- *Vi har kompetencer i ligebehandling*

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

**Mål 1:** Vi skal sikre en mangfoldig rekruttering

**Det vil vi gøre:**

- Sikre en rekrutteringspraksis, der fremmer en mangfoldig medarbejdersammensætning ved at stille redskaber og kurser til rådighed for alle ledere.

**Mål 2:** Vi har kendskab til gældende lovgivning vedrørende ligebehandling og anti-diskrimination

**Det vil vi gøre:**

- Udvikling og implementering af modul om ligebehandling og anti-diskrimination i interne medarbejder- og ledelseskurser.

**Mål 3:** 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.
- Monitorere diskrimination på arbejdspladsen ved at inkludere spørgsmål om diskrimination og udnyttelse af mangfoldighed som en ressource i ledelsesevalueringer og i Trivselsundersøgelsen.

### Tema 3) Strategisk tilgang på fagområderne

Københavns Kommunes servicetilbud skal kunne rumme alle borgere og være tilgængelige for alle borgere. For at fremme af lige muligheder kan være det naturlige udgangspunkt for Københavns Kommune både i borgerservice og som arbejdsplads må der sikres et fokus på ligebehandling på alle fagområderne i kommunen. Ligebehandling skal tænkes ind allerede i den tidlige planlægningsfase.

**Udfordring**

Hvis Københavns Kommune skal tilbyde en borgerservice, der hviler på et grundprincip om fremme af lige muligheder, ligger der en udfordring i at sikre, at målet om lige muligheder bliver et systematisk udgangspunkt for kommunens strategiske planlægning og monitorering. Forvaltningerne må forpligtiges til allerede tidligt i den strategiske planlægning af deres indsats at tilrettelægge initiativerne i overensstemmelse med grundprincippet om fremme af lige muligheder for alle byens borgere. Herunder er det væsentligt, at nye politikker og strategier systematisk analyseres for eventuelle ulige eller u hensigtsmæssige effekter for udsatte grupper blandt borgere og medarbejdere.



## Ligebehandlingsprincipper

- *Vi måler på ligebehandling*

Vi monitorerer ligebehandling og opstiller målbare indikatorer for både den indadrettede og borgerrettede ligebehandling i Københavns Kommunes indsatser.

- *Vi ligebehandlingstjekker nye politikker og strategier*

Ved gennemførelse af nye politikker og strategier bør der efter vurderet relevans foretages en ligebehandlingsvurdering.

**Mål 1:** Beslutninger om tilrettelæggelse af vores tilbud skal være oplyst i forhold til borgernes lige adgang til ydelser.

### Det vil vi gøre

- Forvaltningerne udarbejder årligt en kort plan for udvikling af ligebehandling i deres borgerservice.
- Nye strategier og politikker skal gennemgå en ligebehandlingsvurdering.

**Mål 2:** Vi skal måle på, om borgerne oplever lige muligheder i vores service.

### Det vil vi gøre

- Forvaltningerne indarbejder ligebehandlingsspørgsmål i brugerundersøgelser. Herudover indtænkes dimensioner vedrørende ligebehandling i forvaltningernes eksisterende dokumentationspraksis som f.eks. barometre og resultatstatusser.

## Implementering

For at sikre strategien videre liv og implementering igangsættes følgende:

- Oprettelse af et Kontaktudvalg for fremme af lige muligheder og bekæmpelse af diskrimination i Københavns Kommune. Kontaktudvalget består af repræsentanter for NGO'er, repræsentanter på ledelsesniveau fra de 7 forvaltninger samt Borgerrådgiveren. Borgmesteren for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er formand for kontaktudvalget. Forummet mødes hvert halve år, hvor NGO'erne høres om særlige udfordringer og kommunen redegøre for initiativer.
- Oprettelse af en ligebehandlingsfunktion, som forankres under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Enheden får til opgave at initiere implementering af ligebehandling i alle forvaltninger i forlængelse af ligebehandlingsstrategien og at yde rådgivning omkring implementering af ligebehandling overfor forvaltningerne.



- Ligebehandlingsenheden udvikler en hjemmeside med inspirationsmaterialer og værktøjskasse til ligebehandling, herunder et dilemmaspil, rekrutteringsredskaber, kursusrådgivning m.v.

### **Bilag 1: Business Case rapport på ligebehandling**

UDKAST