

INSTITUT FOR  
MENNESKE  
RETTIGHEDER

INSPIRATION TIL  
LIGEBEHANDLING  
I KOMMUNALE  
SERVICEYDELSER

” Vi skal kunne  
rumme det kaos,  
det kan være  
at behandle folk  
forskelligt.

### SMÅ TILTAG MED STOR BETYDNING

Der er mange gode eksempler på aktive tiltag til at fremme ligebehandling i kommunerne. Nogle gange er det små ting, der kan være med til at sikre, at alle har lige adgang til og lige muligheder for at benytte en bestemt ydelse.

I dette katalog finder du nogle hverdageksemples på, hvordan ligebehandling er omsat til konkrete kommunale tilbud, som derfor er blevet bedre og kan anvendes af flere. Vi håber eksemplerne vil være til inspiration.

### LIGE MULIGHEDER – FORSKELLIGE TILBUD

Kommunernes tilbud skal være for alle borgere. Generelt må alder, handicap, køn, race og etnicitet, religion/tro og seksuel orientering ikke hindre nogen i at benytte sig af et relevant tilbud. Når kommunerne tænker i ligebehandling, kan flere få gavn af de kommunale tilbud, og flere borgere vil føle sig velkomne og inkluderede.

Kommunerne skal altså være bevidste om borgernes forskellige behov og forudsætninger. For at sikre lige muligheder for alle kan det være nødvendigt at behandle borgerne forskelligt. En rampe kan for eksempel være afgørende for, at en borger i kørestol kan deltage i møder, svømmeundervisning eller andet.



**For at sikre lige muligheder for alle kan det være nødvendigt at behandle borgerne forskelligt.**

På samme måde kan oversættelse af indbydelser og opslag være afgørende for, om borgere med anden etnisk minoritetsbaggrund end dansk deltager.

### LOVGIVNING: KOMMUNERNE SKAL LIGEBEHANDLE

Kommunerne i Danmark er forpligtet til at sikre ligebehandling af borgerne. De serviceydelser, kommunen tilbyder, skal der være lige adgang til, uanset hvilke borgere der er tale om.

Når der alligevel er mange eksempler på, at der faktisk ikke er lige muligheder for at benytte de kommunale tilbud, kan det skyldes tilsyneladende neutrale regler og rutiner. Hvis for eksempel en kommunes selvbetjening kun er på dansk, er det svært for dem, der kun har begrænsede danskundskaber. Eller hvis hjemmesiden ikke er gjort tilgængelig for personer med handicap, så vil blinde og svagtseende ikke kunne bruge den fuldt ud.

Når kommuner varetager deres mange opgaver og ansvarsområder, er de omfattet af reglerne i lov om ligestilling af kvinder og mænd og lov om etnisk ligebehandling. Det betyder, at kommunerne ikke må forskelsbehandle borgerne på baggrund af køn, race eller etnisk oprindelse. Kommunerne er på kønsområdet yderligere forpligtet til at fremme ligestilling

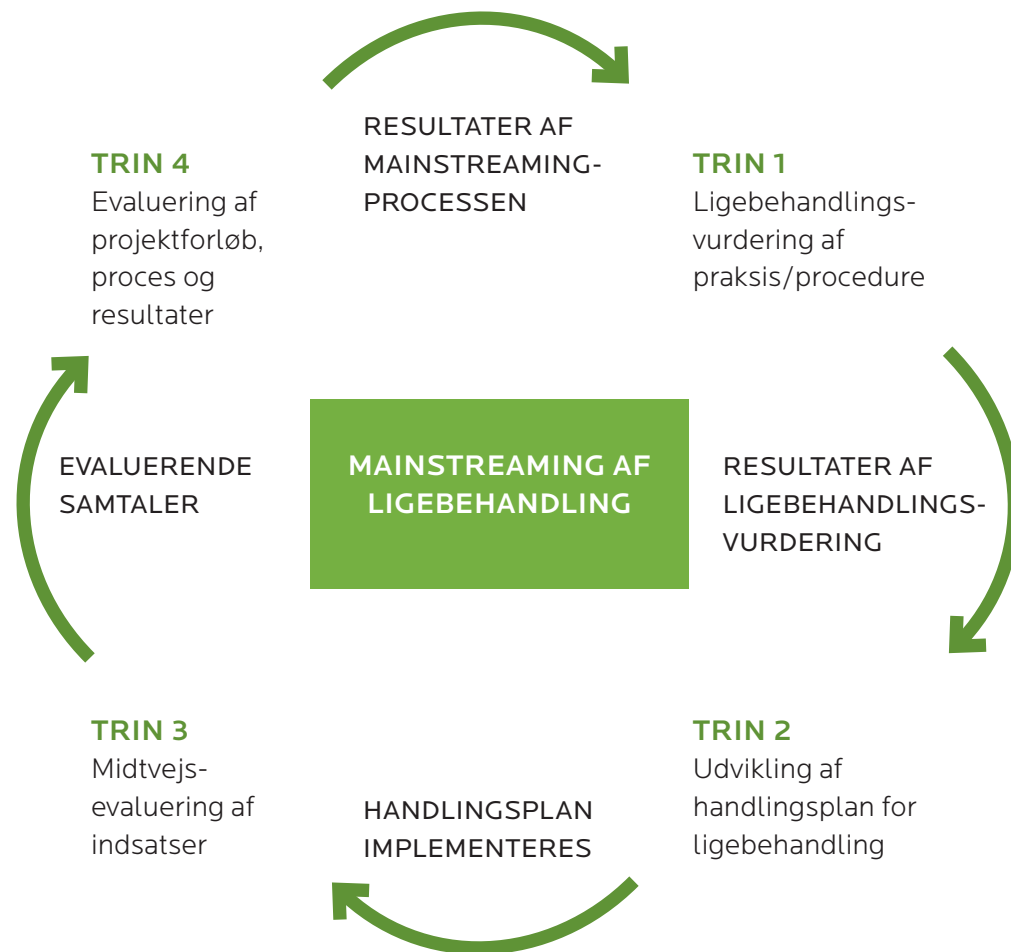
og indarbejde ligestilling i al planlægning og forvaltning. Kommunerne er desuden forpligtet af den forvaltningsretlige lighedsgrundsætning om, at der ikke må ske usaglig forskelsbehandling. Lighedsgrundsætningen er ikke begrænset til køn, race eller etnisk oprindelse, men dækker bredt.

### LIGEBEHANDLING I PRAKSIS OG PROCEDURER

Ligebehandling er både at undgå diskrimination og at fremme ligestilling i de kommunale prioriteringer, services, ydelser, kommunikation m.v. Det er vigtigt at sikre, at de kommunale opgaver, når de udføres i det daglige, ikke har u hensigtsmæssige konsekvenser for særlige grupper af borgere. At indtænke ligebehandlingsprincippet aktivt kræver derfor ofte en adfærdsændring. At inddrage ligebehandling udfordrer os i måden, vi tænker og arbejder på og i det, vi plejer at gøre.

Institut for Menneskerettigheder (IMR) støtter offentlige myndigheder og institutioner i deres bestræbelser på at sikre lige adgang og lige muligheder for alle borgere til serviceydelser. IMR har udviklet en række redskaber, bl.a. ligebehandlingsvurderinger og ligebehandlingsplaner. Inspirationen er hentet fra det britiske Equality Impact Assessment. Det vil sige en vurdering af, hvordan en myndighed i praksis og procedurer efterlever princippet om ligebehandling.

Læs mere på [www.menneskeret.dk](http://www.menneskeret.dk)



Flow-chartet illustrerer, hvordan arbejdet med at mainstreame ligebehandling er en fortsat lærende og udviklende proces.

## KØBENHAVNS MADSERVICE

BYSTÆVNEPARKEN 15  
2700 BRØNSHØJ

ANTAL ANSATTE: 60  
LEVERER DAGLIGT MAD TIL CA. 3.200 BORGERE

### NYE KRAV TIL MENUEN

Københavns Madservice producerer mad til ældre hjemmeboende borgere og til plejehjem. Sammensætningen af borgere i kommunen har ændret sig, og i de senere år er der bl.a. kommet flere ældre med etnisk minoritetsbaggrund. På trods af den ændrede borgersammensætning har Københavns Madservice kun haft få brugere med etnisk minoritetsbaggrund. For at sikre at også borgere med etnisk minoritetsbaggrund kan benytte sig af deres tilbud, har Københavns Madservice gjort en særlig indsats for at gøre deres ordning mere tilgængelig. De har bl.a. foretaget ændringer i menuen med udgangspunkt i en kostundersøgelse, og de har forbedret deres kommunikation.

### VEJLEDNING PÅ FEM SPROG

Som led i en forbedring af deres kommunikation har de oversat en vejledning om maden til både tyrkisk, urdu, arabisk og engelsk. Lederen fortæller: "Det er vigtigt at være klædt på til vores ændrede kundegrundlag. Vi er forretningsorienterede og vil gerne levere den bedst tænkelige service. Derfor er det også vigtigt for os, at vores kunder er klar over, hvad vi kan levere."



**” Det er vigtigt at være klædt på til vores ændrede kundegrundlag. Vi er forretningsorienterede og vil gerne levere den bedst tænkelige service.**

Lederen fortæller, at der også er oprettet brugergrupper, der kan komme med idéer til, hvad der skal stå på menuen. Hun konstaterer: "Som borgersammensætningen ser ud i dag, kan vi ikke længere kun have retter som frikadeller med hvidkål på menuen. Vi bliver nødt til at favne bredere."





## BELLAHØJ SVØMMESTADION

TEAM BADE

BELLAHØJVEJ 1  
2700 BRØNSHØJ

ANTAL ANSATTE: 13 fuldtids- og 10 deltidansatte  
ANTAL BESØGENDE OM ÅRET: CA. 153.000



**Vi bliver hele tiden i vores service nødt til at tage højde for, at folk er forskellige.**

### SVØMMERE MED FORSKELLIGE BEHOV

Bellahøj Svømmestadion er et moderne svømmestadion med både udendørs- og indendørsbassiner. Svømmestadionet benyttes af både privatpersoner, svømmeklubber, børne- og handicapinstitutioner og Team Danmarks elitesvømmere. Der kommer ca. 400 personer hver dag for at svømme. Bellahøj vil gerne sikre, at alle borgene uanset deres baggrund kan få glæde af svømmehallen og har en god oplevelse, når de er der.

### BEDRE FACILITETER TIL PERSONER MED HANDICAP

Bellahøj har i den seneste tid taget forskellige skridt til at forbedre adgangen til svømmehallen, bl.a. for personer med handicap. Lederen fortæller: "Vi er blevet opmærksomme på, at nogle af vores faciliteter til personer med handicap ikke fungerede optimalt, og at det har udelukket en gruppe personer. Vi har derfor gennemgået vores handicapfaciliteter, så de virker bedre. Vi vil selvfølgelig gerne sikre, at bl.a. kørestolsbrugere nemt kan benytte svømmehallen, og at alle har en god oplevelse, når de er her. Så får vi flere og mere tilfredse brugere." Hun fortsætter: "Vi bliver hele tiden i vores service nødt til at tage højde for, at folk er forskellige. Et barn og en elitesvømmer har forskellige behov og skal ikke behandles ens."



## HJÆLP TIL AT BRUGE NEM-ID

Københavns Borgerservice informerer og vejleder om for eksempel børneydelser, forældreorlov, dagpenge, sygesikring og skat m.m.

Københavns Borgerservice har i de senere år lagt vægt på digitalisering. Københavns Borgerservice er imidlertid blevet opmærksomme på, at digitalisering har skabt unødige barrierer for nogle grupper. Mange borgere oplever for eksempel, at det er svært at bruge Nem-ID. Nem-ID giver adgang til en masse oplysninger, og kan den enkelte ikke håndtere det, skaber det nogle unødige barrierer. Derfor har Borgerservicecenter Bispebjerg besluttet at uddanne bl.a. elever på sprogskoler i, hvordan de kan benytte Nem-ID.

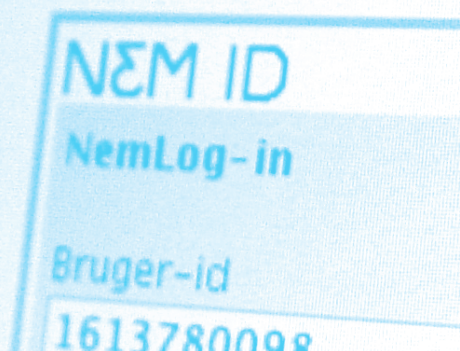
## LIGEBEHANDLING TÆLLER PÅ BUNDLINJEN

Lederen af Københavns Borgerservice siger: "Der er nogle borgere, der har brug for noget ekstra, og det skal vi levere. Vi har hjulpet en masse mennesker i gang med at bruge Nem-ID, og det betyder, at de nu eksempelvis selv kan tjekke, hvornår deres barn får plads i vuggestue. Nu er de ikke længere afhængige af at ringe til os eller møde op personligt. Det giver nogle tilfredse og selvhjulpne borgere, men også nogle glade medarbejdere i kommunen, der kan bruge deres tid endnu mere effektivt. Derfor tæller ligebehandling på bundlinjen for os."

Lederen påpeger også, at det er vigtigt for Borgerservice at nå ud til de borgere, de normalt ikke har så meget kontakt til. Det har bl.a. ført til et samarbejde med bydelsmødrene i Københavns Kommune samt informationsmøder i forbindelse med fredagsbønnen i en af de lokale moskéer.



**Der er nogle borgere, der har brug for noget ekstra, og det skal vi levere.**



## FRISTEDET

SUNDHOLMSVEJ 16  
2300 KØBENHAVN S

ANTAL ANSATTE: 10  
ANTAL BORGERE BETJENT OM ÅRET:  
FRISTEDET HAR PLADS TIL 13 BEBOERE



**” Det kunne for eksempel være et behov for at fejre nogle højtider, som ikke kun er de kristne højtider.**

### LIGE ADGANG FOR PSYKISK SYGE MISBRUGERE

Fristedet er et længerevarende/varigt botilbud for psykisk syge misbrugere med svære sociale problemer. Fristedet har mange forskellige beboere og vil gerne gøre en indsats for, at alle borgere føler sig velkomne. Det er vigtigt for Fristedet at sikre, at der er plads til alle, og at stedets procedurer og politikker understøtter dette. Fristedet har for eksempel lavet deres madordning om, så den er mere fleksibel og kan imødekomme bl.a. nogle af de behov, muslimske beboere har. Lederen siger:

”Vi skal sikre, at alle slags borgere reelt har adgang til Fristedet. Det skal ikke være sådan, at der er nogen, der bliver udelukket af den ene eller anden grund. Borgerne har forskellige behov, og det skal vi tage hensyn til.”

### VELKOMSTFLYER OG SAMTALE

Fristedet har bl.a. udarbejdet en velkomstflyer, der fortæller om Fristedet og de muligheder, der er, så alle nyankommne beboere ved, hvad Fristedet kan tilbyde. Fristedet har også udarbejdet en tjekliste, der skal sikre, at alle får information om deres rettigheder i forhold til økonomi, medicin osv. En medarbejder understreger, at den generelle information altid bliver ledsaget af en individuel samtale: ”Vi vil gerne vide, hvilke behov den enkelte har. Er der nogle hensyn, vi kan tage, for eksempel i forhold til den enkeltes religion, så er det vigtigt at få det frem. Det kunne for eksempel være et behov for at fejre nogle højtider, som ikke kun er de kristne højtider.”





## Det handler om at rette fokus på os selv og spørge, hvornår vi kan komme til at diskriminere?

### FOKUS PÅ BORGERE MED STORE UDFORDRINGER

Jobcenter Musvågevej har en særlig afdeling, der varetager afklaring af fleksjob og førtidspension. Herudover løser Jobcenter Musvågevej opgaver i relation til nyankomne udlændinge, eksempelvis familiesammenførte. På jobcenteret har de fokus på, hvad de kan gøre for at forbedre behandlingen af de borgere, som de betjener. Der er flere borgere med store udfordringer, herunder borgere med svage sprogkompetencer, borgere, som er hjemløse, og borgere, som har et misbrug, hvilket stiller store krav til jobcenteret. En ansat understreger, hvor vigtigt det er, at de, der henvender sig, har lige muligheder. Jobcenteret skal derfor være rustet til at håndtere de forskellige

borgere. Hun fortæller: "Alle skal kunne være med. Vi skal kunne rumme det kaos, det kan være at behandle folk forskelligt."

### VIDEO-TELETOLKNING, ANIMATIONSFILM OG LIGEBEHANDLINGSAMBASSADØRER

Jobcenteret tilbyder video-teletolkning og har herudover været med til at udvikle animationsfilm, der informerer om korrekt brug af tolkning i forhold til sagsbehandlingen. Der er herudover nedsat en medarbejdergruppe med navnet "Det er god stil", som arbejder med, hvordan borgerbetjeningen kan blive bedre. Jobcenteret har også udpeget nogle ligebehandlingsambassadører i hver afdeling, der skal holde øje med, at ændringer i forvaltningen ikke får utilsigtede konsekvenser for særlige grupper. En person i ledergruppen bemærker: "Det handler om at rette fokus på os selv og spørge, hvornår vi kan komme til at diskriminere? Det er vigtigt at italesætte ligebehandling og at blive ved med det. Vi vil gerne bidrage til, at alle, der kan, får adgang til arbejdsmarkedet, og at der ikke er nogen, der automatisk vælges fra."

## JOBCENTER MUSVÅGEVEJ

MUSVÅGEVEJ 15  
2400 KØBENHAVN NV

ANTAL ANSATTE: 193  
ANTAL BORGERE BETJENT OM ÅRET: 14.000



# CENTER FOR BESKÆFTIGELSE, SPROG OG INTEGRATION

HEJREVEJ 10  
2400 KØBENHAVN NV

ANTAL ANSATTE: 200  
ANTAL BORGERE BETJENT OM ÅRET:  
CA. 1.000 I AKTIVERING  
CA. 1.000 TILKNYTTET SPROGCENTERET

## BEDRE INFORMATION GIVER FÆRRE MISFORSTÅELSER

På Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration er der borgere fra mange forskellige lande med vidt forskellige baggrunde og forudsætninger. De vigtigste informationer er derfor oversat til en række sprog, så borgerne er orienteret fra begyndelsen.

En afdelingsleder siger: "Vi arbejder med borgernes fremtid, og det er vigtigt for os at gøre det ordentligt og respektere borgernes forskellighed. Vi skal leve op til reglerne for god sagsbehandling, og borgerne skal forstå den vejledning, de får. Et godt møde fra starten af, hvor borgerne er grundigt informeret, er med til at forebygge misforståelser senere hen."

Desuden fortæller hun, at ligebehandlingstanken efterhånden er blevet mere udbredt i den daglige opgaveløsning: "Når vi skal planlægge nye tilbud, nyindrette et lokale eller sende noget information ud, er vi nu begyndt lige at vende, om der skal tages nogle særlige hensyn."

”

**Vi arbejder med borgernes fremtid, og det er vigtigt for os at gøre det ordentligt og respektere borgernes forskellighed.**



## MØDE BORGERNES FORSKELLIGHED

Borgerservice i Aarhus varetager spontane henvendelser via telefon, personligt fremmøde og mails om for eksempel pas, kørekort, Nem-ID, familieydelse, folkeregister, sygesikring, vielse og begraveshjælp. Herudover løser Borgerservice opgaver i relation til SKAT, boligstøtte, pension, barsel- og sygedagpenge.

I Borgerservice er der fokus på, at borgere skal serviceres på lige fod og have lige adgang til serviceydelser uanset deres baggrund. Lederen af Borgerservice fortæller: "Medarbejderne skal være klædt på til at håndtere borgernes forskellighed. Uanset hvilke borgere der er tale om, skal de opleve et højt serviceniveau." Som led i at sikre et højt serviceniveau er der bl.a. vedtaget nogle fælles retningslinjer for kommunikationen, som særligt har fokus på mangfoldighed og på, hvordan borgernes forskelligheder mødes bedst muligt.

## HJÆLP TIL IT-SVAGE BORGERE

Borgerservice har gjort en særlig indsats for at forbedre borgernes adgang til information og bl.a. undervist i brugen af digitale selvbetjeningsløsninger. Målet med undervisningen er, at alle skal kunne benytte sig af selvbetjeningen og ikke behøve at henvende sig fysisk. Samtidig skal dette frigøre ressourcer til it-svage borgere, der har brug for hjælp, men ikke benytter selvbetjeningsløsningerne.

## BORGERSERVICE

AARHUS KOMMUNE

RÅDHUSPLADSEN 2  
8000 AARHUS C

ANTAL ANSATTE: 102

ANTAL BORGERE BETJENT OM ÅRET: 600.000-700.000



**Uanset hvilke borgere der er tale om, skal de opleve et højt serviceniveau.**



BORGMESTER, AARHUS KOMMUNE

## JACOB BUNDSGAARD



### MÅLRETTE TILBUD OG INDTÆNKE FORSKELLIGHED

For Aarhus Kommune har ligebehandling og forebyggelse af diskrimination høj prioritet. Ligebehandling kræver fokus på borgernes behov og borgernes forskelligheder.

Ifølge Jacob Bundsgaard, der er borgmester i kommunen, er det en vigtig opgave at være lydhør og i dialog med borgerne. Jacob Bundsgaard understreger: "Vores målsætning er, at så mange som muligt oplever at være en del af fællesskabet. Vi skal derhen, hvor forskellighed er et grundvilkår i kommunens opgaveløsning. Det gælder om at finde balancen mellem de målrettede særlige tilbud og at indtænke forskellighed i de almene tilbud."

Aarhus Kommune ser generelt tolerance og mangfoldighed som en styrke. I marts 2012 tog byrådet blandt andet initiativ til en bred, folkelig og tværpolitisk fejring af tolerance.

### IKKE NOK AT EFTERKOMME LOVGIVNING

Jacob Bundsgaard mener ikke, det er nok bare at følge lovgivningen, men er klar til at tage initiativer, der er endnu mere vidtrækkende end det, lovgivningen lægger op til. Eksempelvis

” **Vores målsætning er, at så mange som muligt oplever at være en del af fællesskabet.**

har Aarhus Kommune efter Aarhus Pride tilføjet kønsidentitet til deres anti-diskriminationsindsats – netop fordi kønsidentitet ikke er beskyttet af lovgivningen. Jacob Bundsgaard påpeger: "For os er det vigtigt, at ligebehandling er mere end rettigheder og systemtænkning for minoritetsgrupper. Det er vores vurdering, at en effektiv ligebehandlingsindsats ikke er gjort med, at vi alene efterkommer lovgivningen. Ligebehandling handler også i høj grad om respekt for og anerkendelse af forskellighed, og om at tage behørigt hensyn til det, når vi udvikler, tilrettelægger og leverer vores service."



BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSBOGMESTER,  
KØBENHAVNS KOMMUNE

## ANNA MEE ALLERSLEV



### SKRÆDDERSYET SERVICE

Københavns Kommune har i en årrække haft ligebehandling højt på dagsordenen. Både ligebehandling og lige muligheder på arbejdspladsen og ligebehandling i forhold til den service, som kommunen tilbyder.

Ifølge Københavns Beskæftigelses- og Integrationsborgmester Anna Mee Allerslev lægger kommunen vægt på at kunne skræddersy sin service efter borgernes individuelle behov. Hun siger: "God borgerservice er service, som efterlever princippet om ligebehandling. Ensartet service risikerer at tilfredsstillе de mange, men ikke de få. Alle har ret til en god borgerservice, uanset om man er borger med et handicap, homoseksuel eller for den sags skyld barn af et hjem uden bøger på hylderne."

### MÅLRETTET KOMMUNIKATION

Københavns Kommune har en række differentierede og målrettede tilbud. Udfordringen kan dog være at sikre en god kommunikation af disse tilbud, specielt i forhold til de udsatte københavnere. Kommunikationen skal være god for at sikre, at den enkelte kan udnytte sine muligheder og kender sine forpligtelser. Anna Mee Allerslev fortæller: "God borgerservice

” **Alle har ret til en god borgerservice, uanset om man er borger med et handicap, homoseksuel eller for den sags skyld barn af et hjem uden bøger på hylderne.**

hviler på, at vi i Københavns Kommune kommunikerer på en måde, så den enkelte københavnere forstår, hvad vi siger, og hvad vi tilbyder. Det kan være et spørgsmål om at kommunikere på flere forskellige sprog, skriftligt såvel som mundtligt. Det kan også være et spørgsmål om at tilrette formidlingen efter specifikke målgrupper, herunder overvejelser omkring, hvorvidt formidling kan ske digitalt, skriftligt eller ved en personlig samtale. For at sikre god service skal vi behandle den enkelte københavnere forskelligt."

