

#### 14. **Høring om ligebehandlingsprincipper for borgerbetjening og serviceydelser (2010-75993)**

Høring om ligebehandlingsprincipper for borgerbetjening og serviceydelser.

#### **INDSTILLING OG Beslutning**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget godkender høringssvar til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (bilag 1), og
2. at Sundheds- og Omsorgsudvalget bemyndiger Sundheds- og Omsorgsforvaltningen til at vælge to institutioner til et tværgående pilotprojekt om ligebehandlingsprincipperne.

#### **Problemstilling**

Institut for Menneskerettigheder undersøgte i 2008-2009 på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets initiativ behovet for en ligebehandlingspolitik i Københavns Kommune. Med afsæt i Institutets undersøgelse godkendte Beskæftigelses- og Integrationsudvalget en trestrengt handlingsplan for ligebehandling i Københavns Kommune:

1. Iværksættelse af et efteruddannelsesprogram med særlig vægt på ligebehandling og kommunikation (er gennemført).
2. Udarbejdelse af en kommunikationsstrategi, som skal sikre at information når ud til de borgergrupper, som nævnes i undersøgelsen (godkendt af BR).
3. Formulering af en række principper for ligebehandling, som skal gælde for hele Københavns Kommune og som fremadrettet skal sikre ligebehandling (foreligger i udkast).

Konsulentfirmaet Connecting Minds har udarbejdet vedlagte forslag til ligebehandlingsprincipper (bilag 2).

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede den 12. april 2010 at sende den del af principperne, der handler om borgerbetjening og serviceydelser, til høring i de stående udvalg.

Udvalget anmodes om at komme med forslag til korrektioner til principperne og at komme med forslag til på hvilke områder, der konkret kan opnås fordele ved at indarbejde principperne i forvaltningens praksis. Desuden anmodes udvalgene/forvaltningerne om at udvælge to-tre institutioner til et tværgående pilotprojekt, hvor forvaltningen i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan arbejde med ligebehandlingsprincipperne for at efterprøve princippernes bæredygtighed i forhold til effekt og ressourcer. Det er tanken, at erfaringerne fra pilotprojektet skal danne udgangspunkt for vurdering af behovet for yderligere tiltag på ligebehandlingsområdet.

## Løsning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i udkast til høringssvar (bilag 1) lagt vægt på følgende:

### Principperne om ligebehandling

Sundheds- og Omsorgsudvalget bemærker, at principperne for ligebehandling i sagsbehandlingen vil indgå på lige fod med en række andre principper og hensyn – bl.a. principper for god sagsbehandling, kvalitetsstandarder, faglige standarder m.v. I forhold til at få en tydelig effekt bør antallet af principper for ligebehandling derfor reduceres. Konkret foreslås principperne 1c, 1d og 1e sammenskrevet (se nedenfor).

*Princip 1a* handler om respekt for borgernes forskellighed. Sundheds- og Omsorgsudvalget påpeger, at respekt for borgernes forskellighed er en grundpræmis i dansk forvaltningsret og forvaltningskultur. Love og regler stiller på en række områder krav om, at borgere med særlige behov får særlige tilbud. - Selvom borgerne behandles forskelligt, sker det dog altid ud fra lighedsgrundsætningen, som indebærer, at borgere i samme situation behandles ens.

*Princip 1b* Mainstreaming af ligebehandling, der indebærer, at ligebehandling af alle grupper af borgere gøres til et grundelement i alt, hvad vi foretager os. Sundheds- og Omsorgsudvalget anbefaler, at udtrykket tydeliggøres og henviser til Sundheds- og Omsorgsudvalgets egen begrebsanvendelse i *Strategi for indsatsen overfor borgere med anden etnisk baggrund end dansk* vedtaget af Sundheds- og Omsorgsudvalget i juni 2008.

*Princip 1c, 1d og 1e* sigter på, at udvalgene og forvaltningerne påtager sig et særligt ansvar for at nå ud til særligt udsatte grupper – især sprogligt og digitalt svage borgere samt nyankomne borgere. Sundheds- og Omsorgsudvalget er enig i, at der bør udvises stor opmærksomhed over for de nævnte udsatte grupper, men ønsker samtidig at understrege behovet for også at sikre rettighederne for de mange ældre medborgere, som oplever fysiske og mentale tab på grund af demens mm.

*Princip 1f* sigter på at sikre borgernes kendskab og adgang til klagemuligheder, hvis de føler sig diskrimineret af kommunen. Sundheds- og Omsorgsudvalget anbefaler, at udvalget tilslutter sig princippet, og gør opmærksom på, at kommunens borgerrådgivning har fået særlig bemyndigelse til at behandle klager om diskrimination.

### Forslag til på hvilke områder, der konkret kan opnås fordele ved at indarbejde principperne i forvaltningens praksis

Institut for Menneskerettigheder peger ikke på særskilte problemer i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens regi i sin rapport om behovet for en ligebehandlingspolitik i Københavns Kommune. I lighed med de øvrige forvaltninger har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen dog udfordringer i forbindelse med serviceydelse overfor kulturelle minoriteter, mindre ressourcestærke og socialt udsatte borgere generelt. Der peges især på, at kommunens vejledning generelt mangler blik for de enkelte brugergruppers forudsætninger.

Sundheds- og Omsorgsudvalget bemærker, at ”mainstreaming” allerede er et grundlæggende princip i *Strategi for indsatsen overfor borgere med anden etnisk baggrund end dansk*, men at principperne for ligebehandling forventes at kunne inspirere de konkrete indsatser på dette område yderligere.

### **Valg af et mindre antal institutioner til ét tværgående pilotprojekt**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen foreslår, at Sundheds- og Omsorgsudvalget bemyndiger forvaltningen til at udvælge to institutioner til et tværgående pilotprojekt om ligebehandlingsprincipperne.

### **Økonomi**

Der er ingen direkte økonomiske konsekvenser af indstillingen.

### **Videre proces**

Sundheds- og Omsorgsudvalgets høringsvar og oplysninger om de valgte institutioner sendes senest den 16. august 2010 til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

Kenneth Kristensen

/ Kim Maskell

### **bilag**

[Bilag 1. SUFs forslag til høringssvar](#)

[Bilag 2. Connecting Minds forslag til ligebehandlingsprincipper](#)

