



## Bilag 2

### Forslag til revideret kommunikationsstrategi for etniske minoriteter

Visionen for kommunikationsstrategien er, at etniske minoritetsborgere i København har samme muligheder som etnisk danske borgere i forhold til at have kontakt og kommunikation med kommunen om vigtige meddelelser, krav, ydelser, services og tilbud.

Kommunikationsstrategien læner sig op ad Københavns Kommunes værdigrundlag om, at vi skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Principperne for kommunikationsstrategien for etniske minoriteter er:

**L**igebehandling af etniske minoritetsborgere

**I**ntegreret i medarbejdernes hverdag

**G**enkendelig i alle forvaltninger, så der er sikret koordinering og erfaringsopsamling og -udveksling

**E**nkel, ligetil og forståelig kommunikation. Dvs. at alle informationer kommunikeres i en form, så de er målrettede, relevante og i de rigtige doser

### Målet – Øget inklusionsfølelse blandt etniske minoritetsborgere

Målet for kommunikationsstrategien er at bidrage til, at inklusionsfølelsen blandt etniske minoritetsborgere skal stige i forhold til:

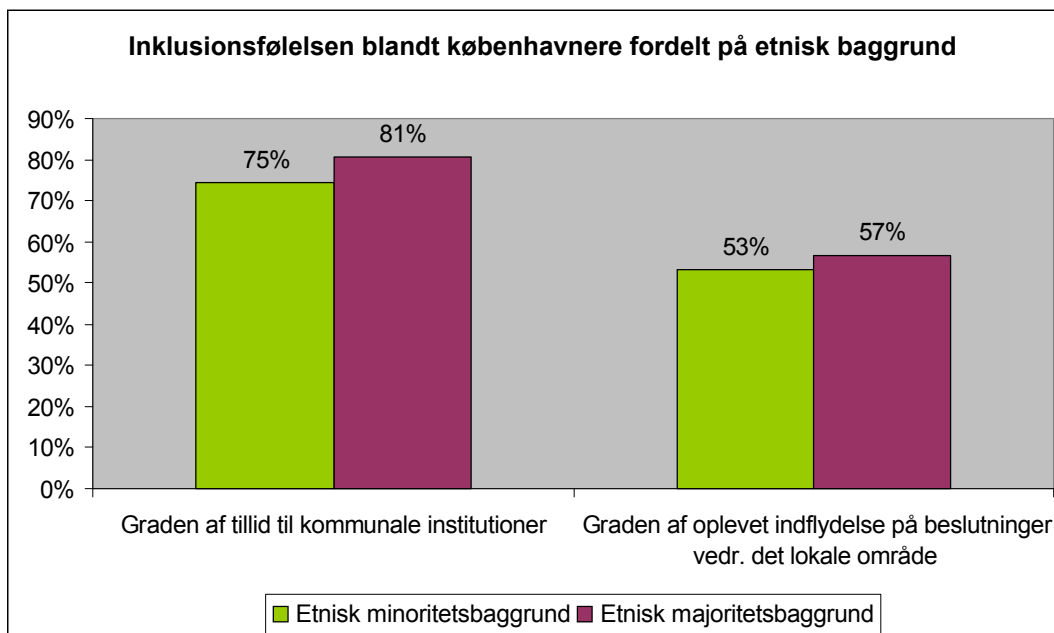
- dels hvor stor tillid etniske minoritetsborgere har til kommunale institutioner
- dels hvor stor indflydelse etniske minoritetsborgere oplever de har på beslutninger vedrørende det lokale område, de bor i.

Således er kommunikationsstrategien overordnede mål følgende:

**Mål:** Københavns Kommune vil i perioden til og med år 2014 øge inklusionsfølelsen for etniske minoritetsborgere, så den som minimum er på niveau med etniske danske borgere forhold til tillid til kommunale institutioner og indflydelse på beslutninger i lokalområdet.

Det er muligt at etablere og følge overstående mål via Integrationsbarometerets inklusionsindikator.

## Status marts 2009



Vurdering af målopfyldelsen vil ske via den årlige integrationsurvey, som bl.a. måler oplevelsen af inklusion – herunder overstående mål. Afrapportering vil således både ske via integrationsbarometret og den årlige statusrapport.

### **Vejen - Forslag til 4 initiativer til at imødekomme udfordringerne og nå målet**

Interne såvel som eksterne undersøgelser samt den tværforvaltningsmæssige arbejdsgruppes diskussioner har peget på en række udfordringer og behov (jf. analysen, bilag 2):

- Mangelfulde dansksprogskompetencer
- Manglende kendskab til kommunens opbygning
- Utilstrækkelig tværforvaltningsmæssig koordinering
- Mangelfuld vejledning

På baggrund af de identificerede udfordringer og behov, foreslår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fire initiativer. Alle initiativer vurderes at være både aktuelle og relevante, men er nævnt i prioriteret rækkefølge:

1. Forståelige breve fra kommunen
2. Intern hjemmeside til erfaringsudveksling
3. Kend din kommune
4. Etniske minoritetsborgeres deltagelse i lokale borgermøder, arbejdsgrupper m.v.

Nedenfor er de fire konkrete initiativer uddybet. Initiativerne fremstår ikke som alternativer til hinanden, men skulle gerne supplere hinanden og adressere de mest pressende problemstillinger. En samlet budgetoversigt fremgår til sidst i dokumentet.

## De fire konkrete initiativer

### 1. Forståelige breve fra kommunen

#### Baggrund for indsatsen: Udfordring og behov

Arbejdsgruppens analyse af kommunikationsudfordringer i forhold til etniske minoriteter viser, at sprog er en af de mest synlige og mest generelle barriere. Det gælder blandt andet skriftlig kommunikation mellem etniske minoritetsborgere og kommunen.<sup>1</sup> Derfor iværksættes følgende indsatser:

1. Udarbejdelse af inspirationskatalog i forhold til god brevsik
2. Udarbejdelse af supplerende informationsmateriale ift. myndighedsbreve

Indsatsen skal primært have fokus på myndighedsbreve, dvs. den information som skal sendes og som skal forstås af borgerne. Indsatsen foreslås koncentreret i pilotprojekter på udvalgte områder som f.eks. sociale eller beskæftigelsesrelaterede afgørelser.

#### Formål med indsatsen

Det overordnede formål med indsatsen er at øge mulighederne for, at myndighedsbreve bliver forstået af borgerne, og derved øge graden af tillid til udvalgte kommunale institutioner/instanser.

Inspirationskataloget skal samle gode erfaringer med bedre og mere forståelige breve udsendt fra kommunen til etniske minoritetsborgere til gavn for alle forvaltninger. Effekten af kataloget forventes således at være en reduktion i antallet af borgere som udebliver fra samtaler i fx enten job- eller socialcentre.

#### Kort beskrivelse af målgruppen

Målgruppen er primært borgere med mangelfulde dansksprogskompetencer, som modtager breve fra jobcentre eller socialcentre.

Sekundært er målgruppen job- eller socialcentermedarbejdere, som har med skriftlig kommunikation til den primære målgruppe at gøre.

#### Beskrivelse af indsatsen

<sup>1</sup> Arbejdsgruppen har undersøgt kommunens formelle juridiske krav til kommunikation. Konklusionen er, at kommunen handler inden for lovgivningen, men at der eksisterer et klart forbedringspotentiale – særligt i forhold til den skriftlige kommunikation med borgerne.

- Indsamle gode erfaringer med skriftlig kommunikation med etniske minoritetsborgere. Samt systematisere disse i et inspirationskatalog.
- Sikre fokus på juridiske krav (evt. med inddragelse af Borgerrådgiveren)
- Udarbejde en standard klagevejledning på de seks hovedsprog, som borgerrådgiveren oversætter sine pjecer til. Sammen med en tekst også på de 6 sprog "hvis du har spørgsmål" kunne dette vedlægges danske breve, der skal udsendes til etniske borgere
- Sikre at mødeindkaldelser bliver oversat til de 6 sprog
- Sikre oversættelse af de vigtigste informationsmaterialer på hovedsprogene (udvælges af de enkelte forvaltninger)
- Overveje muligheden af og komme med forslag til hvordan udsendelse af breve kan kobles til den opsøgende indsats som fx jobpatrulje, bydelsmødre m.v.
- Overveje muligheden for og komme med forslag til, hvordan kommunen som forebyggende støtte kan sikre udsatte borgere mulighed for konkret rådgivning og støtte i kontakten med kommunen. Her tænkes i form af forståelse af breve og evt. bisidderfunktion. Det kan fx være i kommunalt regi via kommunale biblioteker, kulturhuse og Borgerrådgivningen eller gennem partnerskaber med frivillige foreninger som fx Dansk Flygtningehjælp, Fakti og Indvandrerkvindecentret
- Overveje muligheder for alternative metoder til borgerrettede myndighedsinformation, der tager hensyn til persondataloven. Det kan være noget visuelt (film, billeder m.v.), sms m.v.

#### Succeskriterier, ønskede resultater og effekt

Reduktion i antallet af borgere som udebliver fra samtaler i enten job- eller socialcentre

#### Planer for overvågning og opfølgning

- Optælling af antallet udeblivelser ift. en given baseline måling
- Der rapporteres på aktiviteter og resultater i forbindelse med den årlige statusrapport for integrationsindsatsen

#### Ansvar for implementering

Projektledelse foreslås hos Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning, men med inddragelse af og uddelegering af opgaver til de øvrige forvaltninger i en arbejdsgruppe.

#### Skønnet udgifter

Det skønnes, at der ingen umiddelbare udgifter vil være udover personalemæssige ressourcer. BIF har vanskeligt ved at vurdere tidsforbruget, men forventer ca. 1/4 årsværk (400 timer). BIF har projektledelsen (omkring 160 timer), og derfor må hver forvaltning skønnes at bruge omkring 40 timer på udvikling og opfølgning.

#### Tidsplan

Arbejdsgruppens arbejde skal være afsluttet ved udgangen af 2010

## 2. Intern hjemmeside til erfaringsudveksling

### Baggrund for indsatsen: Udfordring og behov

Der er på nuværende tidspunkt begrænset erfaringsudveksling internt i kommunen i forhold til, hvilke kommunikationsmedier eller kanaler, der virker i forhold til borgere med ringe eller mangelfulde dansksprogskompetencer. Det betyder, at de gode erfaringer, praksisser og viden kun i begrænset omfang videndeles på tværs af forvaltningerne.

### Formål med indsatsen

Formålet med indsatsen er at styrke erfaringsudveksling på tværs af forvaltningerne til gavn for kommunikationen mellem kommunen og borgere med etnisk minoritetsbaggrund.

Således skal indsatsen medvirke til, at centralforvaltningernes kommunikationsenheder mv. styrkes i deres arbejde med at understøtte de decentrale enheder i forhold til at nå borgergruppen.

### Kort beskrivelse af målgruppen

Erfaringshjemmeside er særlig tænkt som et redskab for medarbejdere i centralforvaltningen, som varetager en bred vifte af kommunikationsopgaver, og som har til opgave at inspirere og rådgive de decentrale enheder – men som samtidig oplever et behov for at blive inspireret af de mange forskellige alternative indsatser, som kommuner er rig på på tværs af forvaltninger, kontorer, enheder og medarbejdere.

### Beskrivelse af indsatsen

Der nedsættes en tværgående forvaltningsgruppe bestående af kommunikationsmedarbejdere samt udvalgte medarbejdere fra de forvaltninger, der har praktisk erfaring fra bl.a. de boligsociale indsatser.

Hjemmesiden skal bl.a. indeholde:

- Oversigt over gode erfaringer/praksisser (jf. bilag 2)
- Konkret eksempler på succeser i kommunikationen med for forskellige målgrupper
- Resultater af undersøgelser om medieforbrug (fx Integrationsministeriets undersøgelser om etniske minoriteters medieforbrug og Cowis undersøgelse af medieforbruget i Tingbjerg, 2009)
- Samlet database over alle foreninger, særligt fokus på etniske
- Inspirationskatalog ift. skriftlig kommunikation med etniske minoritetsborgere (jf. ovenstående forslag).

### Succeskriterier, ønskede resultater og effekt

- At hjemmesiden opleves som anvendelige af udvalgte medarbejdere i forvaltningernes kommunikationsenheder. (Kan evt. undersøges via et spørgeskema, hvor det forventes at mindst 50 % af de svarende kommunikationsmedarbejdere giver positiv respons på hjemmesiden).

### Planer for overvågning og opfølgning

- Hjemmesiden opdateres og vedligeholdes løbende.
- Antal klik på hjemmesiden

### **Ansvar for implementering**

BIF forestiller sig, at ØKF - qua deres ansvar for [www.kk.dk](http://www.kk.dk) - har projektledelsen for oprettelsen og vedligeholdelsen af hjemmesiden. Det skal ske i samarbejde med øvrige forvaltninger og relevante aktører i forhold til indsamling af viden.

### **Skønnet udgifter**

Det vurderes, at etablering og drift af hjemmesiden kan laves som et tillæg til den fælles kommunikationspolitik under sitet  
<http://kknet/Sites/k/KK/Opgavelosning/Kommunikationsguide/Kommunikationsguiden.htm>

Derved vil der ikke være yderligere omkostninger til hjemmesiden udover personalemæssige ressourcer. Igen er det vanskeligt at vurdere tidsforbruget, men BIF forventer, at opgaven kan løses indenfor ca. 1/4 årsværk (400 timer). ØKF har projektledelsen (omkring 160 timer), og de øvrige forvaltning må derfor skønnes at skulle bruge omkring 40 timer hver på udvikling og opfølgning.

### **Tidsplan**

Hjemmesiden skal være etableret 1. juli 2010

### 3. "Kend din kommune"

#### Baggrund for indsatsen: Udfordring og behov

Etniske minoritetsborgere kan dels pga. sprogbarrierer og dels pga. manglende kendskab til kommunens opbygning have svært ved at forstå kommunens opbygning samt finde rundt i hvilke instanser der tilbyder hvilke services og hvilke tilbud kommunen generelt har.

#### Formål med indsatsen

Formålet med indsatsen er at skabe større tillid til kommunale institutioner ved at sikre at borgere i Københavns Kommune har lige muligheder for at finde rundt i kommunens opbygning samt have et rimeligt kendskab til kommunens services og tilbud.

#### Kort beskrivelse af målgruppen

Etniske minoritetsborgere i København, som f.eks. på grund af manglende sproglige kompetencer samt manglende kendskab til kommunes opbygning har svært ved at 'manøvrere i systemet'.

#### Beskrivelse af indsatsen (forslag)

Indsatsen vil være mangesidet og der kan med fordel implementeres forskellige delelementer løbende (ikke i prioriteret rækkefølge):

- Etablering af en flersproget underhjemmeside på [www.kk.dk](http://www.kk.dk), der samler relevant information om kommunen
- Sikre koordinering af velkomstmateriale til nye borgere i København samt at de er oversat på flere sprog og i forskellige versioner
- Oversættelse af de vigtigste informationsmaterialer på hovedsprogene (udvælges af de enkelte forvaltninger)
- Informationsmøder om kommunens opbygning, tilbud og services i samarbejde med helhedsplanen, sprogskoler m.v. om kommunale indsatser. Det kan fx være borgerrådgiveren, bydelsmødre, Task Force Integration, helhedsplanteam, jobpatrolje, boligrådgivere m.v.
- Udnytte sprogskolerne som formidlingsplatform, herunder særligt i forhold til undervisning om samfundsforståelse på danskuddannelse 1 og 2
- Markedsdage og events (fx International dag og VI KBH\*R\*) m.m. kan fungere som afsæt for oplysende indsatser. Det kan fx være sundhedstiltag, dagtilbud eller der kan i forbindelse med velkomstseancen af nye statsborgere i København være en åben markedsdag for alle byens borgere, hvor forvaltningerne fortæller om opbygning, services og tilbud
- Udvikling af små filmstreams til [www.kk.dk](http://www.kk.dk) på hovedsprogene af forskellige indgangssluser til KK (præsentation af sundhedshuse, jobcentre, socialcentre, dagtilbud og skoler m.v.). Filmstreams kan brændes til CD-rom'er, som kan udleveres til relevante borgere
- Udvikling af rollespil, som kan formidles via de forskellige formidlingsplatforme, fx sprogskoler

#### Succeskriterier, ønskede resultater og effekt

Afhænger af hvilke initiativer der igangsættes, men det kan fx være:

- Der er etableret en flersproget hjemmeside, som bruges dagligt
- Der er oversat udvalgt informationsmateriale, som udleveres til relevante borgere
- Der er ved minimum tre events om året koordineret med oplysende indsatser
- Der er udviklet små filmstreams, som ses af borgere og bliver udleveret på cd-rommer

### **Planer for overvågning og opfølgning**

Der rapporteres på aktiviteter og resultater i forbindelse med den årlige statusrapport for integrationsindsatsen.

### **Ansvar for implementering**

Projektledelse foreslås hos Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning, men med inddragelse af og uddelegering af opgaver til de øvrige forvaltninger i en arbejdsgruppe.

### **Skønnet udgifter**

- Flersproget hjemmeside = 100.000 kr.
- Oversættelse af informationsmaterialer = 125.000 kr.
- Udvikling af små filmstreams = 125.000 kr.

Herudover er der personalemæssige ressourcer. Igen er det svært at vurdere tidsforbruget, da det afhænger af hvilke initiativer, der besluttes igangsat.

### **Tidsplan (Afhænger af om er bevilliget midler)**

2 år efter en eventuel bevilling skal de valgte tiltag være etableret.



#### 4. Etniske minoritetsborgeres deltagelse i lokale borgermøder, arbejdsgrupper m.v.

##### Baggrund for indsatsen: Udfordring og behov

Udfordringen er, at borgere med etnisk minoritetsbaggrund kun i begrænset omfang møder op til lokale borgermøder i fx helhedsplansarbejdet i boligområderne. Der er flere årsager til dette, men her fokuseres alene på årsagen, at budskabet/indhold i mødet ikke er kommunikeret tydeligt nok ud.

Problemet ved at fraværet af en hel gruppe borgere, er bl.a. at borgerne kan bidrage til kvalificering af beslutninger og processer, at borgernes medejerskab giver bedre forankring af de valgte løsningsmodeller samt et bedre grundlag for den efterfølgende implementering af løsningerne. På tværs af forvaltninger og fagområder er der bred enighed blandt integrationsaktører om, at den manglende inddragelse af borgere med etnisk minoritetsbaggrund i integrationsarbejdet - indenfor områder som fx helhedsplanerne, det kriminalitetspræventive, integrationsarbejdet på skolerne – er en væsentlig barriere for den fulde udmøntning af de integrationspolitiske mål.

##### Formål med indsatsen

1. At få borgere med etnisk minoritetsbaggrund til at deltage i lokale borgermøder, arbejdsgrupper m.v.
2. At få borgere med etnisk minoritetsbaggrund til at deltage i arbejdsgrupper
3. At få borgere med etnisk minoritetsbaggrund til at deltage i styregrupper (der hvor man har valgt at inddrage borgere i styregrupper).

##### Kort beskrivelse af målgruppen

Voksne københavnske borgere med etnisk minoritetsbaggrund.

##### Beskrivelse af indsatsen

###### *Katalog over metoder til at styrke borgerdeltagelse*

Der skal udarbejdes et katalog over metoder til borgerinddragelse i arbejdsgrupper, styregrupper og til borgermøder med fokus på, at grupperne og borgermøderne er repræsentative for beboersammensætningen i området. Det kan fx være ved mere aktiv brug af foreningsmiljøet fra kommunens side. I den forbindelse skal den interne hjemmeside indeholde en samlet database over alle (etniske) foreninger ligesom kataloget skal ligge på den interne erfaringshjemmeside.

Ligeledes kan kataloget indeholde refleksionsspørgsmål, som kan besvares inden møder arrangeres og arbejdsgrupper nedsættes. Det kan fx være spørgsmål som:

- Føler borgerne sig inkluderet i målgruppebeskrivelsen?
- Har de indtryk af, at de vil kunne deltage, også selv om de måske ikke taler flydende dansk?
- Er mødet og formen tilpasset til målgruppens ønsker og muligheder ift fx tid og sted?

###### *Aktivisering af eksisterende kommunale ressourcer*

Der er allerede en række frontmedarbejdere, der arbejder med inddragelse og aktivisering af borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Det handler om at aktivere disse medarbejdere med henblik på, at de bliver bedre til at inddrage beboerne i de lokale udviklingsplaner og øvrige

indsatser i områderne. Her tænkes på bolig sociale rådgivere og medarbejdere indenfor helhedsplaner og områdeløft, jobpatruljen, gadeplansmedarbejdere, bydelsmødre m.fl.

#### **Succeskriterier, ønskede resultater og effekt**

Etniske minoriteters repræsentativitet i forskellige borgermøder, arbejdsgrupper og styregrupper skal afspejle befolkningssammensætningen i området.

#### **Planer for overvågning og opfølgning**

- Statistisk beredskab i forhold til befolkningssammensætning i lokalområder.
- Vurdering/optælling ved hvert borgermøde og tilbagemelding til fælles database.

#### **Ansvar for implementering**

Udvikling af katalog kan varetages af eksterne eller interne parter, fx Task Force Integration (TFI) (Kontoret for Integrationservice, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).

#### **Skønnet udgifter**

Det skønnes, at trykning af katalog vil koste ca. 50.000 kr.  
Herudover er der personale mæssige ressourcer, svarende til ca. 1/4 årsværk, hvilket hovedsageligt vil ligge i BIF.

#### **Tidsplan (Afhænger af om der er bevilliget midler)**

Trykning af katalog april 2010

## **ØKONOMI**

#### **Samlet budgetoversigt – Skønnet udgift 2010**

<b>Kend din kommune</b>		<b>350.000 kr.</b>
- Flersproget hjemmeside	100.000 kr.	
- Oversættelse af informationsmaterialer	125.000 kr.	
- Udvikling af små filmstreams	125.000 kr.	
<b>Etniske minoritetsborgeres deltagelse i lokale borgermøder, arbejdsgrupper m.v. - Katalog</b>		<b>50.000 kr.</b>
<b>Samlet budget</b>		<b>400.000 kr.</b>