

Referat fra møde i Udvalget for Mangfoldighed og Ligestilling

Mødedato	1. september 2025
Mødetidspunkt	17.00-19.35
Mødested	Lokale 398 Aarhus Rådhus
Deltagere	Mette Bjerre (forperson) Mette Hvid Johannesen (næstforperson) Tone Dandanell Lene Hartig Danielsen Henrik Vedel Helle Bach Lauridsen Kirsten Blåbjerg Pedersen Anders Ransby Polly Dutschke
Afbud	Ali Karim Jakob May Metin Lindved Aydin Purnima Erichsen

1. Velkommen

Der var ingen bemærkninger.

2. Aktuelt

Udvalget drøftede emnet *hadefulde ytringer* som et emne til næste byrådsperiode. Synspunkter der kom frem under drøftelsen:

- Det er en dagsorden, der både er politisk relevant og et emne, der i dag er en del af samtalen i det offentlige rum – i særdeleshed på sociale medier.
- Undersøgelser viser, at der er meget få personer, der står bag mange af de hadefulde ytringer på de sociale medier.
- Hvis udvalget vælger emnet hadefulde ytringer, bør det være udvalgets opgave at være nysgerrig på, hvorfor vi er endt der, hvor vi er.

3. Drøftelse af erfaringsopsamling i udvalget

Udvalget drøftede erfaringsopsamlingen i grupper. Herefter kom de samlet med input.

Input der kom frem under opsamlingen:

- Rekrutteringen af og introduktionen til bysamfundsrepræsentanterne kunne være bedre. Det kunne fx være i form af, at alle medlemmer, når de præsenterer sig i udvalget, skal præsentere deres motivation for at være i udvalget, og hvilke områder inden for udvalgets fokus, der er specielt interessant for vedkommende.
- I løbet af denne byrådsperiode har der været meget udskiftning blandt medarbejderne fra forvaltningen, som betjener udvalget. Det er vigtigt, at der er en kontinuitet i forvaltningens indsats for at sikre den nødvendige fremdrift i udvalgets arbejde.
- Det er vigtigt, at udvalget hurtigt kommer i gang med sit arbejde, efter at det er blevet nedsat i den kommende byrådsperiode. Udvalget skal indledningsvis præsteres for data og få nogle billeder på, hvad det skal arbejde med.

- Det bør være en opmærksomhed på medlemmernes forskellige roller i udvalget, og hvad de hver især kan bidrage med. Det er vigtigt, at de forskellige roller bliver udnyttet bedst muligt – fx at bysamfundsrepræsentanterne får mulighed for at præsentere og videreformidle de oplevelser og den faglighed de besidder i udvalgsarbejdet.
- Mødedeltagelsen har været lav blandt byrådsmedlemmerne og bysamfundsrepræsentanterne. En bysamfundsrepræsentant har meldt sig ud i løbet af perioden og en anden er aldrig mødt op. Det er afgørende for udvalgets arbejde at medlemmerne føler et engagement og forpligtelse i at deltage i udvalgets arbejde.
- Når udvalget skriver sit kommissorium for den kommende periode, bør der være en opmærksomhed på, at det emne eller problemstilling, der vælges, ikke allerede bliver håndteret i andre sammenhænge i forvaltningen.
- Når byrådet behandler udvalgets kommende kommissorium, er det vigtigt at der bliver sat politisk retning for udvalgets arbejde.
- Overordnet handler udvalgets arbejde om at skabe værdi for borgerne i Aarhus Kommune.

4. Analyse af prøvehandling i arbejdsgrupper

Da der var flere afbud til mødet, drøftede udvalget samlet resultaterne fra de to prøvehandling 'Skriftlige og sproglige barrierer' og 'Grib knoglen'.

5. Fælles opsamling og deling af take aways

Udvalget samlede op på de to prøvehandling.

Grib knoglen – følgende synspunkter kom frem:

- Der er kun én enkel besvarelse fra Sundhed- og Omsorgslinjen, men det har i flere år været en fast del af deres arbejde, at de ringer til borgerne.
- De input, der kom fra forsøgets deltagere under introduktionsmøderne kan også bruges i opsamlingen.
- Der er en indikation i resultaterne, som tyder på, at det kan gøre en forskel for borgernes oplevelse, når de bliver ringet op.
- Der er forskel på, hvad henvendelsen drejer sig om, og hvordan kommunen er forpligtet til at dokumentere og informere om borgernes muligheder.
- Det skrevne sprog kan være svært at forstå, og det er nogle gange nemmere at forklare komplicerede regler mundtligt. Og opfølgende spørgsmål kan ofte hurtigere afklares mundtligt end at skrive frem og tilbage mellem borgeren og kommunen.
- Resultaterne viser, at hvis borgeren er utilfreds med lovgivningen, vil de også ofte være utilfreds med udfaldet af samtalen.
- Når en medarbejder skal ringe op til en borger, kræver det, at vedkommende har empati og erfaringen med at tale med borgerne i telefon.
- Det er vigtige, at nye medarbejder får en introduktion af erfarne kollegaer omkring hvordan vedkommende bedst muligt kontakter en borger telefonisk.
- Forsøget er et eksempel på, hvordan administrationen - de kolde hænder - kan skabe værdi for borgerne.
- Det er billigere for administrationen at ringe til borgerne end at møde fysisk med dem.
- I nogle situationer kan det være en fordel, at borgeren bliver ringet op af en medarbejder, der forstår det menneskelige aspekt i en svær situation, frem for at borgeren blot får oplysningerne på skrift via digital post.
- Der er overvejende en positiv tilbagemelding på forsøget. Samtalerne skabte ofte værdi for borgerne. Der er dog en forskel på, hvilke emner der bliver talt om og udfaldet af samtalerne. Der opleves størst frustration, når samtalerne handler om lovgivning.

Skriftlige og sproglige barrierer – følgende synspunkter kom frem under drøftelsen:

- Kommunen har sit eget sprog, når den skriver ud til borgerne, og det kan være svært for alle borggrupper at oversætte dette sprog til et forståeligt budskab.
- Det er problematisk, at nogle af respondenterne direkte har misforstået, hvad der blev besluttet i byrådet.
- Når kommunen kommunikerer til en borger inden for et myndighedsområde, er der forskellige krav for, hvordan kommunen skal efterleve lovgivningen i forhold til skriftlighed og journalisering.
- I forhold til høringsportalen er det oplagt at se på, hvordan borgerne teknisk set kan aflevere deres bemærkninger i andre formater end blot på skrift. Det kunne for eksempel være lydfiler eller billeder.
- I kommunikation fra kommunen bør der være en opmærksomhed på at rydde ud i faste vendinger, der kan være svært at forstå for de borgere, der ikke har dansk som deres første sprog.
- Der er mange konstruktive svar, der kommer med konkrete forslag til forbedringer. Det vidner om, at arbejdet med kommunikationen til borgerne er en vedvarende proces, som forvaltningen løbende bør følge op på og genoverveje, om der kan ske forbedringer.
- Det kan være en fordel at invitere modtagerne ind og samarbejde om den kommunikation, der sendes ud.

Det blev aftalt af udvalgets medlemmer får mulighed for at gennemlæse resultaterne fra begge prøvehandlinger efter mødets afslutning og herefter kan de sende yderligere bemærkninger ind til udvalgets sekretariatet. Sekretariatet sender resultaterne ud på mail til udvalget.

6. Eventuelt

Der var ingen bemærkninger.