

## Referat fra mødet i Udvalget for Mangfoldighed og Ligestilling d. 8. februar 2024

### 1. Godkendelse af dagsorden

Dagsordenen blev godkendt

### 2. Velkommen til nye bysamfundsrepræsentanter

Næstformand Mette Hvid Johannesen bød velkommen til de nye bysamfundsrepræsentanter. Herefter var den en præsentationsrunde af nye og gamle medlemmer.

### 3. Rammesætning af "Taler vi til alle?"

Forvaltningen gennemgik den forudgående proces, der har været i udvalget for at identificere teamet for udvalgets kommissorium i de kommende to år. Temaet *'Taler vi til alle'*, blev vedtaget i byrådet d. 17. januar 2024.

Udvalget drøftede det nye tema og kom blandt andre med følgende input til det kommende arbejde:

- Hvis borgere skal deltage i demokratiet, er det vigtigt, at de kan finde og forstå den information, de har brug for.
- I kommunens møde med borgerne er det vigtigt, at medarbejdere kommer borgerne i møde, i stedet for blot at se på systemer, regler og love. I takt med at flere funktioner digitaliseres, er det afgørende, at det fortsat er borgerne, der er det vigtigste – ikke systemerne.
- Et konkret forslag til, hvordan kommunen kunne forbedre sin kommunikation, kunne være QR-koder. Hvis der, i de breve kommunen sender ud, er QR-koder, som linker til en version af brevets indhold i en enten oplæst eller oversat version, vil det kunne hjælpe de borgere, der har svært ved at læse og/eller forstå dansk.
- Meget af den kommunikation kommunen sender ud til familier er opdelt i traditionelle opfattelser af køn som kvinde og mand. Der mangler kommunikation og henvendelsesformer til flere forskellige familiekonstellationer.
- Det er vigtigt, at der er en opmærksomhed på, hvordan der bliver talt internt i kommunen, da dette vil smitte af på, hvordan borgerne bliver mødt af medarbejderne.
- Udvalget kan i sit arbejde med det nye tema bruge Aarhus Kompasset. Aarhus Kompasset arbejder blandt andet med, hvordan kommunen skal lære og lytte til borgerne og sætte borgerne foran systemerne.
- For at kommunen skal lykkes med at kommunikere med borgerne, er kommunen nødt til at gøre noget andet, end det den gør i dag.
- I kommunikation fra kommunen bliver det ofte forudsat, at borgerne har en viden, de måske ikke er i besiddelse af.
- I arbejdet med at forbedre kommunens kommunikation kan ad-on være en løsning til de allerede eksisterende formater. Det kunne fx være, at tekster bliver oversat til flere sprog eller tilføje flere tiltaleformer end blot hr og fru.
- Det kunne været en ide at tage fat i specifikke målgrupper og se på, hvad der netop er interessant og konkret ville hjælpe dem.
- Udvalget kunne se nærmere på den øgede digitalisering sammenholdt med det behov, nogle borgere har for at møde en medarbejder fysisk og få hjælp.

#### 4. Rammer for udvalgets arbejde

Forvaltningen gennemgik rammerne for, hvordan udvalget arbejder og tidsplanen for de kommende to års arbejde med kommissoriet.

#### 5. Fælles aftensmad i kantinen

Der er ingen bemærkninger.

#### 6. Oplæg fra Borgermægleren med efterfølgende drøftelse

Udvalget fik en præsentation af Hans Marstrand fra virksomheden Crecea, der står for Borgermægler-ordningen for Aarhus Kommune. Herefter stillede udvalget spørgsmål til ordningen og drøftede, hvordan den kan blive mere udbredt.

Oplægget er vedlagt som bilag på referatet.

I udvalgets drøftelse af ordningen og sammenkoblingen til udvalgets videre arbejde, kom følgende synspunkter blandt andre frem:

- Det ville være interessant at se på, hvordan borgerne oplever den kommunikation, kommunen sender du til dem. Eller hvordan de oplever mødet med Borgerservice. Det kunne eventuelt være, at borgerne blev ringet op, efter at de har været i kontakt med kommunen, for at give en evaluering af, hvordan borgerne har oplevet kommunikationen. Det er vigtigt at få afklaret problemet, inden vi sætter nye prøvehandling i gang.
- I kommunens kommunikation med borgerne kunne der eventuelt gøres opmærksomt på Borgermægleren og hvilken hjælp, borgerne kan få gennem ordningen.
- Det kunne være en ide at se nærmere på, hvordan borger i en livskrise oplever mødet med kommunen og den kommunikation, vedkommende modtager.
- Udvalget kan undersøge, om der allerede findes data på, hvordan borgerne oplever kommunikation fra kommunen.
- Udvalget kan inddrage Socialkompasset i det videre arbejde. Der findes data på, hvor meget dette bliver brugt.

#### 7. Aktuelt

Der var ingen bemærkninger.

#### 8. Eventuelt

I forlængelse af seneste udvalgsmøde efterspurgte udvalget en status på, hvorvidt input til pjecen 'Den gode velkomst' var blevet videregivet. Forvaltningen forklarede, at den havde kontaktet de ansvarlige med bemærkningerne fra udvalget, men at pjecen allerede var blevet sendt ud til de relevante modtager på det pågældende tidspunkt.