

Funktionell likabehandlingsplan 2021-2025



MML
MAAN-
MITTAUS-
LAITOS

Innehåll

1. Inledning	3
2. Likabehandling vid Lantmäteriverket i nuläget.....	4
2.1. Utredningsarbete bakom planen.....	4
2.2. Lantmäteriverket som producent av tjänster	4
2.2.1. Lantmäteriverkets tjänster	4
2.2.2. Kart- och geodataprodukter ur likabehandlingsperspektiv	5
2.2.3. Likabehandling i kommunikation och digitala tjänster	6
2.2.4. Likabehandling i Lantmäteriverkets interna verksamhet	7
3. Åtgärder för främjande av likabehandling.....	7
3.1. Identifierade behov och åtgärder	7
3.2. Konkreta åtgärder för åren 2021–2025	8

Bilaga 1 Resultat från personalenkäten VMBaro

Bilaga 2 Resultat från enkäten om jämlikhet och likabehandling i Lantmäteriverkets tjänster och andra kundkontakter

1. Inledning

Med hjälp av denna likabehandlingsplan upprätthåller och utvecklar Lantmäteriverket likabehandlingen av kunder och övriga intressentgrupper. I denna likabehandlingsplan tas de åtgärder upp med vilka likabehandlingen i Lantmäteriverkets tjänster och annan verksamhet främjas. Planen beskriver hur Lantmäteriverket som aktör och arbetsgivare främjar likabehandling samt förebygger och ingriper i diskriminering.

Utgångspunkten för Lantmäteriverkets verksamhet är att olika befolkningsgrupper likvärdigt kan använda Lantmäteriverkets tjänster och att likabehandling uppnås både inom och utom verket. Organisationen bedömer hur likabehandling uppnås i sin verksamhet och arbetar planenligt och målinriktat för att främja saken.

För att skapa planen har en kritisk bedömning av hela organisationen gjorts. Utgående från denna bedömning har åtgärder som garanterar likabehandling och jämställdhet definierats. I planen definieras målen, innehållet och medlen för samt uppföljningen av resultaten av Lantmäteriverkets likabehandlingsarbete. De åtgärder som tas fram i planen verkställs från och med början av år 2021.

Som myndighet har Lantmäteriverket en skyldighet att garantera en likvärdig och jämställd behandling för alla. I början av år 2015 trädde diskrimineringslagen (1325/2014) i kraft, vars syfte är att främja likabehandling och förebygga diskriminering samt att effektivisera rättssäkerheten för den som utsatts för diskriminering. Om myndighetens skyldighet att bedöma och främja likabehandling föreskrivs i 5 § i diskrimineringslagen.

Principen om likabehandling ingår i förvaltningslagen, och därigenom är den utgångspunkten för alla administrativa beslut och myndighetsavgöranden. Således utgör likabehandling även grunden för planeringen och genomförandet av Lantmäteriverkets tjänster.

Uppnåendet av likabehandling i externa tjänster har inte beskrivits tidigare i form av en plan, men trots det har det varit en del av organisationens verksamhetsprinciper, eftersom likabehandling ingår i Lantmäteriverkets värderingar och strategi. En av Lantmäteriverkets fyra värderingar är "Olika tillsammans", vilket stärker budskapet om likabehandling och icke-diskriminering av både kunder och anställda. I Lantmäteriverkets strategiska mål uttrycks å sin sida organisationens vilja att vara en "Attraktiv och intressant arbetsplats". En likabehandling av kunder, arbetssökande och anställda stöder uppnåendet av detta mål.

Lantmäteriverkets interna likabehandling har följts upp och utvecklats genom en [personalpolitisk jämställdhetsplan](#), som upprättats som en del av personalplanen. Den väsentligaste skillnaden mellan den personalpolitiska planen och denna plan gäller målgruppen, då vi ville utvidga denna plan särskilt för att undersöka likabehandlingen av externa kunder och intressentgrupper.

Ett av målen med upprättandet av den funktionella likabehandlingsplanen är att utvidga Lantmäteriverkets anställdas kännedom om principen om likabehandling och icke-diskriminering samt förstärka de anställdas delaktighet i likabehandlingen och förverkligandet av den i sin egen verksamhet. Vi rapporterade om planeringen av likabehandling i stor utsträckning i den interna kommunikationens kanaler, och olika personalgrupper togs med i diskussionen på många sätt.

2. Likabehandling vid Lantmäteriverket i nuläget

2.1. Utredningsarbete bakom planen

Planeringsarbetet inleddes med att bedöma nuläget. Den interna likabehandlingen vid Lantmäteriverket har bedömts regelbundet som en del av personalenkäten VMBaro, som genomfördes senast hösten 2019. Med i granskningen valdes de påståenden och frågor som beskriver upplevelsen av intern likabehandling. På basis av resultaten bedömdes det att intern likabehandling uppnås ganska väl i dag; resultaten har presenterats i bilaga 1 till detta dokument. Vi ville emellertid precisera den interna likabehandlingens perspektiv, och det behandlas ytterligare i punkt 2.2.4.

Eftersom vi ville utvidga likabehandlingsplanen till att undersöka kundperspektivet, genomfördes en enkät som bedömde detta för hela personalen i mars 2020. Med självvärderingen ville vi utreda organisationens egen syn på hur likabehandling uppnås i Lantmäteriverkets tjänster för externa kunder.

Enkäten innehöll följande diskrimineringsgrunder: kön, funktionsnedsättning, etniskt och kulturellt ursprung, religion och övertygelse, sexuell läggning, språk eller annan orsak som gäller den enskilde som person. Utgående från resultaten från enkäten kan konstateras att alla beslut som Lantmäteriverket fattar baserar sig på lag, förordningar och anvisningar, och därigenom utgör uppnåendet av likabehandling en stark grund för alla tjänster. Resultaten från enkäten presenteras i bilaga 2.

Vi ville utveckla likabehandlingen ännu mer målmedvetet, och därför skapade vi en arbetsgrupp för att upprätta planen. I upprättandet av planen deltog en mångsidig grupp bestående av intresserade medlemmar från Lantmäteriverkets ledning och sakkunniga. De representerade alla verksamhetsenheter och olika funktioner. Betoningarna i planens innehåll valdes så att man i den behandlar och beaktar de teman och särdrag med anknytning till likabehandling som är väsentliga i Lantmäteriverkets verksamhetsmiljö och verksamhet.

2.2. Lantmäteriverket som producent av tjänster

2.2.1. Lantmäteriverkets tjänster

Lantmäteriverket strävar efter att betjäna sina kunder jämlikt överallt i Finland. Detta syns förutom som ett riksomfattande verksamhetsområde även som en aktiv utveckling av e-tjänster. Båda dessa faktorer gör det möjligt att hantera ärendet oberoende av var kunden befinner sig.

Införandet av ett riksomfattande verksamhetsområde har positivt främjat uppnåendet av regional likabehandling, då det tack vare reformen finns bättre möjligheter än tidigare att få högklassig och rättidig service överallt i Finland. Reformen har varit till nytta även internt, då vi till följd av den har kunnat börja utnyttja multilokalitet och platsoberoende i stora delar av arbetet. Till följd av detta har de anställdas arbetsresor minskat betydligt och arbetstillfredsställelsen ökat.

På motsvarande sätt har utvecklingen av e-tjänster främjat kundernas regionala likabehandling, eftersom kundservicen blivit mer och mer oberoende av plats i och med utvecklingen av dessa tjänster. Kunden kan göra nästan alla avtal och ansökningar med anknytning till överlåtelse av fastigheter och aktielägenheter elektroniskt utan att besöka ett verksamhetsställe, och kunden har

möjlighet att få lantmåteriförrättningshandlingar i elektronisk form i stället för fysiska dokument. Eftersom en webbsida brukar publiceras över de största lantmåteriförrättningarna, har kunden möjlighet att följa förrättningens framskridande elektroniskt. Dessutom har förrättningssammanträden kunnat hållas via fjärranslutningar sedan våren 2020 med stöd av tidsbegränsad lagstiftning. Lantmåteriverket strävar efter att även i fortsättningen främja en lagstiftning som gör det möjligt att ordna förrättningssammanträden via fjärranslutning.

Lantmåteriverkets e-tjänster används i stor utsträckning, och majoriteten av kunderna sköter sina ärenden via elektroniska kanaler. Även om besöken på fysiska kundserviceställen minskar, upprätthåller Lantmåteriverket fortfarande fysiska serviceställen. På så sätt garanterar vi möjligheterna att sköta ärenden även för personer som inte kan eller vill använda e-tjänster. Likabehandlingen ökar också tack vare de fysiska kundserviceställets flexibla öppettider.

Vid Lantmåteriverket har vi fäst uppmärksamhet vid att service erbjuds på flera språk. Det är möjligt att få kundservice förutom på finska och svenska även på nordsamiska och engelska. Kartprodukters språk behandlas närmare i följande kapitel 2.2.2.

Vid Lantmåteriverket har vi satsat på en kundinriktad förrättningsproduktion och skötsel av inskrivningsärenden redan länge. De ovan nämnda elektroniska kanalerna för ärendehantering som kunderna har tillgång till underlättar skötseln av ärenden och snabbar upp handläggningen av dem. Förutom e-tjänsterna har organisationen satsat övergripande på en kundinriktad verksamhetsmodell, vilket syns som en regelbunden utbildning av personalen och i form av olika dokumentmallar, vilka effektiviserar skötseln av ärenden.

Förutom i kundservicen har likabehandling beaktats vid prissättningen. Prissättningen av de vanligaste fastighetsförrättningarna samt lagfarter och inteckningar har varit enhetlig i hela landet redan en lång tid, och den senaste reformen som stärker kundernas likabehandling ur denna synvinkel är den fasta prissättningen av de flesta tjänsterna. Tack vare den fasta prissättningen kostar tjänsterna lika mycket för kunderna överallt i Finland oavsett avstånd, servicens språk eller andra regionala förhållanden. En tydligare prissättning siktar på att förbättra kundens erfarenhet av servicen genom att stödja en regional och språklig likabehandling.

I enkäter om kundtillfredsställelse för Lantmåteriverkets externa kunder har kundservicen fått mycket bra betyg. Vi har fått tack för kundservicepersonalens tjänstvillighet, att meddelade tidtabeller håller, tjänsterna motsvarar kundernas behov och för vår expertis. Av de saker som behöver utvecklas har prisnivån, personalens tillgänglighet, öppettiderna och sekretessen vid skötseln av ärenden lyfts fram årligen. I en del kundrespons har man fäst uppmärksamhet vid huruvida de anställda har tillräckliga språkkunskaper. Enkäterna om kundtillfredsställelse har inte innehållit frågor som egentligen kartlägger likabehandling i tjänsterna.

2.2.2. Kart- och geodataprodukter ur likabehandlingsperspektiv

Lantmåteriverkets uppgift är att sörja för grunden för positionering och för produktionen av grundläggande geografisk information samt producera sakkunnigtjänster för samhället (2 § i lagen om Lantmåteriverket (1025/2018)). I anslutning till uppgiften producerar och upprätthåller organisationen riksomfattande kart- och ortnamnsmaterial.

Kunderna kan titta avgiftsfritt på alla Lantmåteriverkets kartprodukter på Lantmåteriverkets webbplats. Kartmaterialet finns fritt tillgängligt i flera av Lantmåteriverkets gränssnittstjänster och

i Filtjänsten för avgiftsfria data. Likabehandlingen i kartprodukterna understöds för sin del av Lantmäteriverkets lättlästa karta, i vilken vi valt ut datainnehållet och uppmärksammat texternas typsnitt.

Regionala flygfotograferingar och laserskanningar, som utgör grunden för kartläggningsarbetet, genomförs regelbundet i hela Finland enligt ett nationellt program. Programmet innehåller regional variation enligt en bedömning av uppdateringsbehovet. Fotograferingarna görs i regel med tre års mellanrum men i nordligaste Finland i tolv års cykler. I laserskanningarna är motsvarande cykler sex och tolv år. Fotograferingarnas och skanningarnas upprepningstider har en direkt inverkan på hur tidsenliga kart- och geodataprodukterna är.

Språkliga element i kartprodukter är kartornas kompletterande uppgifter (omslag, tilläggsuppgifter och kartsymbolernas beskrivningar) samt texterna på kartytan (ortnamn och beskrivningar av objekt). Lantmäteriverket tillhandahåller kartornas kompletterande uppgifter på finska, svenska och engelska. Dessutom tillhandahåller Lantmäteriverket ortnamnen som visas på kartytan på finska, svenska, nordsamiska, enaresamiska och skoltsamiska och beskrivningarna i tvåspråkiga områden på finska och svenska. Eftersom vi upptäckt variation enligt region och objekt vid användningen av beskrivningarna av objekten på kartytan i tvåspråkiga områden, kommer vi att vidta behövliga åtgärder i ärendet.

Vid upprätthållandet och översynen av Lantmäteriverkets ortnamnsmaterial och vid presentationen av ortnamn på kartor följer vi de riktlinjer som vi kommit överens om i samarbete med Institutet för de inhemska språken. Lantmäteriverket tillämpar enhetliga principer även på ortnamnen oavsett område eller namnens språk. Materialet över traditionella ortnamn baserar sig på uppgifter som erhållits från lokala invånare och som ytterligare kontrollerats.

2.2.3. Likabehandling i kommunikation och digitala tjänster

Lantmäteriverket kommunicerar på flera språk och via flera kanaler. Den externa kommunikationen sker huvudsakligen via organisationens webbplats och olika kanaler i sociala medier. Webbplatsens innehåll har översatts från finska till svenska, och en betydande del av innehållet finns även på engelska och delvis på nordsamiska. I sociala medier kommunicerar vi på finska, svenska och engelska.

Lantmäteriverket satsar på gott myndighetsspråk vid utbildningen av de anställda. Organisationen ordnar regelbundet kurser i gott myndighetsspråk avsedda för de anställda, och vi satsar på detta särskilt vid inskolningen av nyanställda. Dessutom uppmuntrar Lantmäteriverket sina anställda att upprätthålla kunskaperna i gott myndighetsspråk genom webbkurser som kan genomföras på arbetstid. Utöver gott myndighetsspråk har vi inom organisationen diskuterat behovet av att öka kommunikationen på lättläst språk. I dag har Lantmäteriverket inget material på lättläst språk, men vi utreder behovet av sådant material.

Lantmäteriverket har från första början varit med och genomfört handlingsprogrammen för öppen förvaltning för olika verksamhetsperioder och som en del av dem främjat likabehandling. I enlighet med handlingsplanen 2019–2023 har vi i de anställdas muntliga och skriftliga kommunikation fäst uppmärksamhet vid att språket som används är icke-diskriminerande och tydligt.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 och den nationella lagstiftning som följer direktivet förutsätter att myndigheter gör digitala tjänster tillgängliga. Detta betyder att en offentlig

aktörs webbplatser och mobila applikationer inklusive innehåll måste vara användbara och begripliga oberoende av användaren. Lantmäteriverket har gjort mycket för att främja tillgängligheten till digitala tjänster. I tillgänglighetsutlåtandet har grunden till bristen samt dessutom tidtabellen för korrigerig av tjänsten meddelats till den del som tjänsten inte till alla delar är tillgänglig. Även Lantmäteriverkets intranät som kommer att förnyas år 2021 blir tillgänglig i samband med reformen.

2.2.4. Likabehandling i Lantmäteriverkets interna verksamhet

Lantmäteriverket är en organisation med fler än 1 600 anställda med många olika utbildningsbakgrunder, nationaliteter och åldersgrupper. Utgångspunkten i all verksamhet är att ingen utsätts för diskriminering på grund av sitt etniska ursprung, kön, medborgarskap eller sin ålder eller åsikt. Målet är en likvärdig och jämställd arbetsplats. Uppnåendet av målet stöds av programmet God praxis vid Lantmäteriverket, som bland annat stärker en likvärdig verksamhet i arbetsgemenskapen.

Likabehandling och jämställdhet beaktas i den interna verksamheten exempelvis inom ledningen, lönesättningen och kommunikationen samt i utbildningsmaterial och organisationens tillställningar. Utöver detta förstärks likabehandling och icke-diskriminering med organisationens interna kommunikations och interna verksamhetsmedel. Uppmärksamhet fästs vid icke-diskriminering, könssensitivitet och likabehandling – på så sätt kan den kulturella mångfalden och mångfalden av kön beaktas bättre i organisationens verksamhet. Uppnåendet av jämställdhet följs regelbundet upp i personalrapporten och i VMBaro-undersökningar om arbetstillfredsställelse. Enligt den senaste undersökningen saknar särskilt svensk- och engelskspråkiga anställda mer kommunikation i realtid på sitt eget språk.

3. Åtgärder för främjande av likabehandling

3.1. Identifierade behov och åtgärder

Lantmäteriverket upprätthåller ovan presenterade, beprövade åtgärder som främjar likabehandling. Organisationen kommer även i fortsättningen att utveckla sina tjänster och sträva efter att påverka lagstiftningen för att garantera kundernas intressen. Vi kommer även i fortsättningen att fästa uppmärksamhet vid likabehandling i kundarbetet, och vi kommer att utveckla både våra interna anvisningar och våra elektroniska tjänster ännu mer på kundernas villkor.

För att främja språklig likabehandling ser vi till att våra översättningsprinciper är tidsenliga och att våra anställda har tillräckliga språkkunskaper. Vad gäller kartprodukter kommer vi att utreda om särskild uppmärksamhet borde fästas vid språklig likabehandling i anslutning till beskrivningarna av objekt på kartytan i tvåspråkiga områden. Vi kommer i fortsättningen att satsa på flerspråkiga sociala medier genom att producera ännu mer regelbundet innehåll även på andra språk än finska.

Kommunikativt kommer vi även i fortsättningen att fästa uppmärksamhet vid kundernas behov. Vi kommer särskilt att koncentrera oss på kommunikationens effektivitet, till följd av vilket Lantmäteriverkets kommunikation kommer att bli ännu effektivare och ännu bättre motsvara sina målgrupps behov. Vi kommer även i fortsättningen att göra innehållet på vår webbplats tydligare och satsa på utbildningen av anställda i kundinriktad kommunikation. Kursen i gott myndighetsspråk i lärmiljön eOppiva läggs till som en del av inskolningen av nyanställda.

Förutom att satsa på kommunikation kommer vi i fortsättningen att utveckla vår tillgänglighet. Vi kommer att fortsätta våra infosnuttar om tillgänglighet för de anställda och lägga till kursen Saavutettavat asiakirjat verkossa (Tillgängliga dokument på webben) som en del av inskolningen av personer som producerar webbtjänster. Vi främjar likabehandling även inom lättläst språk genom att utreda behovet av eventuellt material på lättläst språk på Lantmäteriverkets externa webbplats. Dessutom kartlägger vi de personer i vilkas arbetsuppgifter kunskaperna i lättläst språk behöver ökas. Dessa personer uppmuntras att genomföra Finansministeriets grundläggande utbildning i lättläst språk, som ger viktiga verktyg för jämställdhet i arbetet med kunder.

Vi säkerställer uppnåendet av likabehandling i Lantmäteriverkets interna verksamhet. Vi förbinder oss att beakta språkliga minoriteters behov ännu mer systematiskt även i den interna kommunikationen, utöver vilket vi effektiviserar kartläggningen av likvärdig behandling. Vi strävar i fortsättningen efter att öka antalet frågor om uppnåendet av likabehandling i de omfattande enkäterna för personalen och kunderna. På basis av enkäterna inleder vi behövliga åtgärder.

Vi säkerställer att den funktionella likabehandlingsplanen är tidsenlig och att de åtgärder som tagits fram i denna funktionella likabehandlingsplan verkställs. Åtgärderna i den funktionella likabehandlingsplanen tas med som en del av resultatavtalet mellan Jord- och skogsbruksministeriet och Lantmäteriverket för åren 2021–2025.

3.2. Konkreta åtgärder för åren 2021–2025

Lantmäteriverkets tjänster

- När vi uppdaterar våra dokumentmallar och interna anvisningar beaktar vi hur likabehandling genomförs.
- Vi uppdaterar våra översättningsprinciper och förbättrar svensk- och engelskspråkiga översättningars tidsenlighet och omfattning.
- Vi utreder huruvida en språklig likabehandling i tvåspråkiga områden förverkligades vad gäller beskrivningar av objekt på kartytan, efter vilket vi definierar vilka åtgärder som behöver vidtas för att korrigera saken.
- Vi kompletterar kundenkäter med frågor om likabehandling.

Kommunikation

- Vi bedömer kommunikationens inverkan och effektivitet även ur likabehandlingens synvinkel.
- Vi förnyar vår webbplats och gör innehållet tydligare utgående från kundernas behov och med beaktande av likabehandling, tillgänglighet och lätlästhett.
- Vi förnyar den digitala arbetsmiljö som vi använder internt, med beaktande av utgångspunkterna för likabehandling.
- Vi ökar satsningen på flerspråkiga sociala medier genom att producera ännu mer regelbundet innehåll även på andra språk än finska.
- Vi lägger till kursen i gott myndighetspråk i lärmiljön eOppiva som en del av inskolningen av nyanställda.

Tillgänglighet och lättlästhet

- Vi fortsätter våra infosnuttar om tillgänglighet för de anställda och lägger till kursen Saavutettavat asiakirjat verkossa (Tillgängliga dokument på webben) i eOppiva som en del av inskolningen av personer som producerar webbtjänster.
- Vi utreder behovet av lättläst material på Lantmäteriverket externa webbplats.
- Vi förutsätter att personer som behöver lättläst språk i arbetet genomför Finansministeriets grundläggande utbildning i lättläst språk.

Intern likabehandling

- Programmet God praxis vid Lantmäteriverket, som stöder likabehandling, verkställs år 2021. Målet är att hela personalen genomför webbkursen God praxis vid Lantmäteriverket och att den läggs till som en del av inskolningen av nyanställda.
- Vi beaktar de språkliga minoriteternas behov ännu mer systematiskt även i den interna kommunikationen.
- Vi kompletterar kundenkäter med frågor om likabehandling.

Generaldirektör

Elektroniskt undertecknad av
Arvo Kokkonen

Direktör

Elektroniskt undertecknad av
Johanna Snellman

Bilaga 1

Resultat från personalenkäten VMBaro

Enkäten genomfördes bland Lantmäteriverkets anställda hösten 2019

Totalt antal mottagare av enkäten: 1 668
Totalt antal personer som svarade: 1 271

En kvantitativ sammanfattning av enkäten finns nedan

Använd skala:

5 = Helt av samma åsikt

4 = Någorlunda av samma åsikt

3 = Delvis av samma åsikt

2 = Någorlunda av annan åsikt

1 = Helt av annan åsikt

Tabell 1: Rättvisa, jämställdhet och likabehandling

	5	4	3	2	1	Genomsnitt
Min närmaste chef behandlar mig rättvist	50 %	34 %	13 %	2 %	1 %	4,31
Min lön är rättvis	10 %	31 %	33 %	18 %	8 %	3,17
Mina arbetskamrater behandlar mig rättvist	52 %	37 %	10 %	1 %	0 %	4,40
Jämställdhet mellan könen förverkligas i arbetsgemenskapen	51 %	33 %	13 %	3 %	0 %	4,33
Likabehandlingen av människor förverkligas i arbetsgemenskapen	39 %	40 %	16 %	3 %	2 %	4,12

Tabell 2: Trakasserier

	Ja	Nej
Har du lagt märke till osakligt beteende i arbetsgemenskapen under det senaste året?	14 %	86 %
Har du upplevt osakligt beteende i arbetsgemenskapen under det senaste året?	8 %	92 %
Har du lagt märke till trakasserier (arbetsplatsmobbing) under det senaste året?	5 %	95 %
Har du upplevt trakasserier (arbetsplatsmobbing) under det senaste året?	3 %	97 %
Har du lagt märke till sexuella trakasserier under det senaste året?	1 %	99 %
Har du själv upplevt sexuella trakasserier under det senaste året?	0 %	100 %

Bilaga 2

Resultat från enkäten om jämlikhet och likabehandling i Lantmäteriverkets tjänster och andra kundkontakter

Enkäten genomfördes bland Lantmäteriverkets anställda våren 2020

Totalt antal mottagare av enkäten: 1 762

Totalt antal personer som svarade: 611

En kvantitativ sammanfattning av enkäten med 6 punkter nedan

Använd skala:

5 = Helt av samma åsikt

4 = Ganska mycket av samma åsikt

3 = Någorlunda av samma åsikt

2 = Ganska mycket av annan åsikt

1 = Helt av annan åsikt

	5	4	3	2	1	Kan inte säga	Genomsnitt
Vi behandlar våra kunder lika oavsett kön	458	103	19	4	2	25	4,73
Vi behandlar våra kunder lika oavsett ålder	391	138	40	9	4	29	4,55
Vi behandlar våra kunder lika oavsett eventuell funktionsnedsättning	408	114	13	3	0	73	4,72
Vi behandlar våra kunder lika oavsett etnisk bakgrund eller kultur	385	113	23	6	4	80	4,64
Vi behandlar våra kunder lika oavsett religion eller övertygelse	426	96	18	4	1	68	4,73
Vi behandlar våra kunder lika oavsett sexuell läggning	417	92	15	4	0	83	4,75
Vi behandlar våra kunder lika oavsett språk	263	182	74	16	3	74	4,28