



Systematisk brugerinddragelse og samarbejde

19-04-2012

I Budgetaftale 2012 er der fokus på, at den høje grad af brugerinvolvering i København kan være med til at øge anlægspriserne og forlænge anlægsperioden. Budgetaftalens parter ønskede derfor, at der i Fast Track regi arbejdes frem mod en model for brugerinvolvering. Også i Teknik- og Miljøforvaltningens Anlægsstrategi er der fokus på tids- og ressourceforbruget i forbindelse med brugerinddragelse, hvorfor en vurdering af udbyttet for brugere og forvaltning i forhold til fremdriften i anlægsprojektet er et initiativ i anlægsstrategien.

Sagsnr.
2012-58989

Dokumentnr.
2012-309223

Sagsbehandler
Lene Lykke Mortensen

Dette notat giver en status på, hvordan TMF i dag arbejder med borgerdialog på anlægsprojekter. Desuden indeholder det anbefalinger til effektivisering og standardisering, der på én og samme tid fastholder en høj kvalitet i borgerdialogen og fremmer en hurtig eksekvering af anlægsprojekter.

Borgerdialog i dag

Den borgerdialog, som TMF gennemfører i dag, er funderet i borgerdialogstrategien Hør Københavnerne. TMF og ØKF har i samarbejde udarbejdet strategien med det formål at sikre en højere grad af professionalisme i dialogen med borgerne om udviklingen af byen og at styrke muligheden for en bredere dialog.

Borgerdialogstrategien Hør Københavnerne blev vedtaget af Teknik- og Miljøudvalget 21. juni 2010. Sammen med strategien blev der udarbejdet en værktøjskasse på kknnet, som understøtter tilrettelæggelsen af de dialogforløb, som TMF gennemfører.

Strategien tager afsæt i og understøtter Københavns Kommunes overordnede vision om at møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Det gøres for at borgerne kan tage ejerskab til både proces og produkt. TMF tilstræber at opsætte klare rammer for borgerdialogen og forventningsafstemme dem med politikere, kolleger og borgere.

Det gør TMF ved at:

- Bevidst overveje, hvorfor, hvordan og hvornår borgerne involveres bedst og mest effektivt hver gang
- Inddrage borgerne så bredt og tidligt som muligt
- Holde fokus på projektets bærende idé.

Et netværk af borgerdialogsuperbrugere

For at sikre professionelle borgerdialogforløb i TMF har forvaltningen oprettet et netværk af superbrugere indenfor borgerdialog. Netværket udgøres af medarbejdere i TMF med særligt kendskab til TMF's borgerdialog-værktøjer. På den måde kan forvaltningens centre dele og lære af hinandens erfaringer.

Center for Anlæg

Islands Brygge 37, 3.
Postboks 441
2300 København S

Telefon
3366 3529

Mobil
2752 8874

E-mail
lenmor@tmf.kk.dk

De centre i TMF, der arbejder med borgerdialog er alle repræsenteret i netværket sammen med sekretærer i lokaludvalgene. De centre i TMF, der arbejder med anlægsrelateret borgerdialog, er Center for Park og Natur (CPN), Center for Trafik (CTR), Center for Bydesign (CBD) inkl. områdefornyelserne og Center for Anlæg (CAN).

Borgerdialog i praksis i TMF 2012

Skemaet nedenfor giver et generelt billede af borgerdialogen, der gennemføres i dag i CBD, CPN, CTR og CAN.

Fagcentrene har i høj grad den indledende borgerdialog i idé- og programmeringsfaserne, hvorefter CAN tager over og har dialogen i dispositionsforslags- og projektforslagsfaserne.

Relevante faser i et anlægsprojekt				
	Idémødning	Programmering	Dispositionsforslag	Projektforslag
Center for Anlæg		I enkelte tilfælde har CAN borgerdialog i planlægningsfasen.	Borgermøde/workshop/på-gaden-arrangementer tidligt i dispositionsforslagsfasen. Evt. dannelse af følgegruppe. Høring af dispositionsforslag i slutningen af fasen. Hvis der er en følgegruppe involveres den i projektforslagsfasen.	Evt. borgermøde eller workshop. Ofte med inddragelse af en følgegruppe. Evt. høring af projektforslaget i slutningen af projektforslagsfasen. Ofte med inddragelse af en følgegruppe.
Center for Bydesign	<u>Lokalplan</u> Evt. interessentinddragelse og inddragelse af Lokaludvalg ifm. startredegørelse Evt. borgerdialog i form af workshop o.l. ift. indholdet af lokalplanen 8 ugers lovpligtig, offentlig høring med informationsmøde	<u>Områdeløftprojekter</u> Dannelse af en følgegruppe, som involveres i programmeringen	<u>Områdeløftprojekter</u> Borgerdialog, inddragelse af følgegruppen i dispositionsforslagsfasen (i samarbejde med CAN)	<u>Områdeløftprojekter</u> Borgerdialog, inddragelse af følgegruppen i projektforslagsfasen (i samarbejde med CAN)

Center for Park og Natur	<u>Parkudviklingsplaner</u> Dannelse af Parbrugerråd <u>Klimatilpasningsplan</u> Inddragelse af borgere <u>Vandhandleplaner</u> Inddragelse af borgere <u>Spildevandsplan</u> Inddragelse af borgere.	<u>Parkudviklingsplaner</u> Møde med parkbrugerråd, parkvandringer, events <u>Legepladser</u> Inddragelse af interessenter <u>Lommeparker</u> Inddragelse af interessenter	<u>Anlægsprojekter generelt</u> Bogerdialog i samarbejde med CAN, herunder evt. inddragelse af parkbrugerråd	<u>Anlægsprojekter generelt</u> Bogerdialog i samarbejde med CAN, herunder evt. inddragelse af parkbrugerråd
Center for Trafik	<u>Sikre Skoleveje</u> interessentinddragelse <u>Lokalplan</u> Interessentinddragelse og workshops sammen med CBD <u>Skråparkering</u> Interessentinddragelse <u>Strategier og planer</u> borgerdialog og interessentinddragelse i forbindelse med trafikprojekter	<u>Sikre Skoleveje</u> Interessentinddragelse <u>Skråparkering</u> Interessentinddragelse <u>Strategier og planer</u> Bogerdialog og interessentinddragelse i forbindelse med trafikprojekter.	<u>Anlægsprojekter generelt</u> Bogerdialog i samarbejde med CAN	<u>Anlægsprojekter generelt</u> Bogerdialog i samarbejde med CAN

Forplejning til borgermøder m.m.

Forplejningen til borgermøder, workshops mm., består som standard af kaffe/te eller en vand. Forplejningen kan evt. suppleres med frugt, kage eller en sandwich afhængig af tidspunktet for mødets afholdelse.

Anbefaling til standardiseret og effektivisering af borgerdialog

Den professionalisme, som TMF har opnået gennem Hør Københavnerne anbefales nu effektiviseret – uden at gå på kompromis med kvaliteten.

Det anbefales dels, at man bibeholder en grundig analysefase, dels at reducere antallet af gange borgerne bliver inddraget. I skemaet nedenfor gives forvaltningens anbefaling til en standardmodel for, hvor mange gange og hvornår borgerne høres. Standardiseringen kan anvendes i vid udstrækning, men der vil naturligvis altid være undtagelser. For eksempel er projekter indenfor områdefornyelsen af natur borgerfunderet og borgerdialogen adskiller sig derved så meget fra de øvrige anlægsprojekter, at den standardiserede model ikke umiddelbart vil kunne anvendes. Samme forhold vil gøre sig gældende for mange innovative projekter.

Da der vil være forskelligt omfang af borgerdialog på projekter af forskellig kompleksitet, er projekterne opdelt i 3 kategorier: Ukomplicerede, medium og komplicerede anlægsprojekter, som det ses nedenfor.

NU-situationen viser et gennemsnitligt billede af den borgerdialog, der gennemføres på anlægsprojekter i dag – en forenklet udgave af det foregående skema.

	Relevante faser i et anlægsprojekt					
	Idémødning	Programmering	Dispositionsforslag		Projektforslag	
NU Gennemsnitligt billede af 3 typer anlægsprojekter	(X)	X	X	X	(X)	(X)
UKOMPLICEREDE PROJEKTER anlægspare projekter legepladsrenoveringer	(X)					
MEDIUM KOMPLICEREDE PROJEKTER Lommeparker, Statens Museum for Kunst	(X)	X		(X)		
KOMPLICEREDE PROJEKTER Superkilen Fælledparken Nordhavnsvej	(X)	X		(X)	(X)	(X)

(X) Betyder, at der kan forekomme borgerdialog, men ikke altid gør det.

Den store besparelse mellem NU-situationen og anbefalingen for fremtiden, er den udeladte borgerdialog i dispositionsforslagets tidlige stadie. I den anbefalede model er borgerdialogen i programfasen og i starten af dispositionsforslaget slået sammen til én.

Borgerdialogen i programfasen gennemføres oftest nu af fagcentrene mens borgerdialogen tidligt i dispositionsforslagsfasen gennemføres af CAN sammen med fagcentrene. Da målet med de to omgange borgerdialog som oftest er det samme – at spørge om borgernes ønsker – anbefales det, at der i stedet etableres et tidligt samarbejde om borgerdialog i programmeringsfasen. Dermed kan der spares en runde og undgå dobbeltarbejde.

De efterfølgende runder af borgerdialog anbefales gennemført som hidtil dog med den forskel, at det indledende analysearbejde medfører en kategorisering og dermed en model for, hvordan borgerdialogen skal stykkes sammen i projektet. Derved medvirker analysefasen til at sikre, at projekterne placeres i den rette kategori og at forvaltningen ikke skal bruge unødigt tid på uplanlagt borgerdialog som følge af at borgerdialogen ikke har afspejlet virkeligheden.

Derudover anbefales, at man er opmærksom på følgende for at ovenstående processer kan gennemføres hurtigere:

- Højere grad af bevidsthed omkring borgerrelaterede risici for at afdække mulige problemfelter fra starten.
- At sikre at alle relevante interessenter er identificeret. En enkelt overset interessent kan risikere at forhale projektet.
- At sikre forventningsafstemning vedr. dialogen i forhold til, hvad man går i dialog om, og hvad borgerne har indflydelse på – og lige så vigtigt, hvad man ikke skal bruge tid på at tale om, og hvad borgerne ikke har indflydelse på.
- At man udbygger og konsekvent bruger Kommunens ”bliv-hørt-portal” til at lægge alle projekter ind, hvor der er borgerdialog. Alle borgerdialogforløb kan med fordel annonceres her samtidig med at portalen kan bruges til at tilkendegive ønsker og holdninger til de projekter, der er borgerdialog på.
- At man konsekvent bruger KK-kort til at opnå kendskab til interessenter og sammenhænge mellem projekter i forskellige områder af byen. CBG har allerede taget initiativ til det arbejde.
- At man konsekvent bruger bilaget til indstilling til politikerne, så der kan ske en tidlig forventningsafstemning af niveauet for borgerdialog.

Som det fremgår, er det muligt at spare tid og ressourcer på borgerdialog uden at der gives køb på kvaliteten. Besparelsen afhænger af de enkelte projekter, fx deres kompleksitet og størrelse eller hvor meget politiske fokus, der er på projektet.

Såfremt alle anbefalingerne følges og borgerinddragelsen i programmeringsfasen opprioriteres, mens borgerdialogen i flest mulige tilfælde erstattes af borgerinformation i de øvrige faser, vil en skønsmæssig besparelse på projektniveau være omkring 1 mand-uge (25.000 kr.) plus omkostninger til selve høringen, som anslås til 20.000 kr. Besparelsen ved alene at flytte den indledende borgerinddragelse i dispositionsfasen fra CAN til fagcentre vil være minimal (et skøn vil være 3.000-5.000 kr.) Hertil skal lægges den

tidsmæssige besparelse som følge af, at der lægges mere vægt på information frem for dialog.

Forvaltningen kan især blive bedre til at opnå synergi mellem projekter, sikre en indledende forventningsafstemning og undgå dobbeltprocesser.

Det anbefales, at tiden til effektiv borgerdialog prioriteres. Udeladelse af dette giver ofte bagslag og ender med at forsinke projektet pga. modstand og henvendelser fra utilfredse borgere.

Implementering

Det anbefales, at der afsættes tid til en god implementering af anbefalingerne. På den måde sikres enighed mellem centrene, så en ensartet praksis for forvaltningens brugerinvolvering kan opnås. Implementeringen anbefales udført på følgende måde:

- CAN indleder et samarbejde med Center for Park og Natur, Center for Trafik, Center for Bydesign og evt. Lokaludvalgene for at få detaljerne omkring anbefalingerne på plads. F.eks. omkring samarbejdet om den tidlige borgerdialog og tilrettelæggelsen af nye arbejdsgange.
- Superbrugernetværket indenfor borgerdialog inddrages i planlægningen af ovenstående initiativ.
- Hør Københavnerens værktøjskasse på kknnet udbygges med de nye arbejdsgange.

Dette arbejde vurderes, at kunne være gennemført i foråret 2013.