



Københavnserinddragelse i Københavns Kommune

Udarbejdet af Borgerrepræsentations Sekretariat
i samarbejde med kommunens syv forvaltninger

Marts 2019



Københavnerrinddragelse i Københavns Kommune

Indhold

Indledning	3
Københavnerrinddragelse i Københavns Kommune	4
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF)	4
Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF)	7
Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF)	9
Socialforvaltningen (SOF)	12
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF)	15
Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)	18
Økonomiforvaltningen (ØKF)	25

Indledning

I Københavns Kommune vil vi gerne blive endnu bedre til dialog og samarbejde med københavnere. Vi vil gerne sammen med københavnere finde ud af, hvordan vi bedst mødes, taler om og skaber vores fælles by og de løsninger som København og københavnere har brug for.

Denne rapport handler om de erfaringer og det arbejde med københavnerrinddragelse, der foregår i kommunen som helhed i dag på tværs af de syv forvaltninger. Den tjener helt konkret, sammen med input fra københavnere og lokaludvalg, som grundlag for udarbejdelse af en ny model om formål og metoder til københavnerrinddragelse i kommunen, som kan engagere og involvere flere og forskellige københavnere i driften og udviklingen af København. Fordi vi mener, at dialog og samarbejde med københavnere skaber bedre løsninger for københavnere og byen.

Indsatsen er sat i værk i løbet af sommeren 2018 af gruppeformandskredsen, som er kredsen af formænd for Borgerrepræsentationens 9 partier. Til august 2019 skal denne kreds behandle et forslag til en ny model for københavnerrinddragelse, som er udarbejdet på baggrund af input fra københavnere, lokaludvalg og kommunens forvaltninger.

I Københavns Kommune starter vi ikke fra nul. Dels er det naturligt for kommunens forvaltninger og mange enheder, løbende at arbejde med københavnerrinddragelse, som en kerneopgave i forskellige initiativer. Det kan man læse adskillige eksempler på i denne rapport. Ligeledes har kommunen flere faste muligheder for dialog og samarbejde om byen, som fremgår af hjemmesiden: "Få indflydelse". Her kan man f.eks. læse om eller få kontakt til byens 12 lokaludvalg, områdefornyelser, se muligheder for at søge støtte, frivilligt arbejde, give et praj om f.eks. huller i vejen, melde sig ind i borgerpanelet, søge rådgivning og støtte til bynaturprojekter, kontakte eller følge Borgerrepræsentationens arbejde og meget mere.

Siden 2015 har kommunen haft et særligt fokus på at styrke københavnerrinddragelsen via et bedre internt samarbejde og videndeling på tværs af de syv forvaltninger: *Sammen om Byen*, der bl.a. har udviklet fem principper for den gode københavnerdiallog, som kommunen arbejder efter i dag. Du kan læse mere om de fem principper og kommunens arbejder med københavnerrinddragelse på hjemmesiden: "Bedre københavnerdiallog".

I de følgende afsnit, kan du læse hver af de syv forvaltningers erfaringer og arbejde med københavnerrinddragelse suppleret med en række konkrete eksempler. Forvaltningernes afsnit er baseret på besvarelser af følgende syv spørgsmål:

1) *Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnerrinddragelse?*

2) *Hvad er forvaltningens formål med københavnerrinddragelse?*

3) *Hvilke metoder benytter forvaltningen til københavnerrinddragelse?*

4) *Hvilke metoder til københavnerrinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?*

5) *Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnerrinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?*

6) *Er der noget, som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnerrinddragelse, som ikke er muligt inden for de nuværende rammer i Københavns Kommune?*

7) *Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldig københavnerinddragelse?*

Rapporten skal ikke ses som en udtømmende beskrivelse af alle de initiativer og aktiviteter for københavnerinddragelse, der foregår i de enkelte forvaltninger, men som et indblik i den mangfoldighed af københavnere, som kommunen er i dialog og samarbejde med samt i forskelligheden af de inddragelsesmetoder der benyttes i dag.

Rapportens indhold er heller ikke udtryk for en selvforståelse af, at kommunen er i mål med københavnerinddragelse. Men den skal give et åbent vindue for offentligheden og kommunen selv, til videndeling og drøftelse af, hvordan vi som kommune hele tiden kan blive bedre til at tale og udvikle byen og dens muligheder sammen med københavnere.

Når vi bruger betegnelsen "københavnere" og f.eks. ikke "borger" eller "bruger", så er det et forsøg på at favne alle de, der kan være relevante, at være i dialog og samarbejde med. Det tæller alle der bruger byen, borgere, pendlere fra omegnskommunerne, virksomheder, foreninger og samarbejdspartnere. I de enkelte forvaltningsbidrag kan det dog være forskelligt, hvilken betegnelse der anvendes afhængigt af, hvilken målgruppe der er eller har været relevant i de enkelte dialog- og inddragelsesprocesser.

Københavnerinddragelse i Københavns Kommune

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF)

1) *Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnerinddragelse?*

BIF's målgrupper er som udgangspunkt alle københavnere, der hører ind under beskæftigelses- og/eller integrationslovgivningen samt alle virksomheder. I arbejdet med inddragelse af borgerne inddrages de målgrupper, som den pågældende politik eller tiltag er relevant for.

2) *Hvad er forvaltningens formål med københavnerinddragelse?*

I slutningen af august 2018 vedtog Beskæftigelses- og Integrationsudvalget en ny vision, der skal sætte den overordnede retning og det politiske fokus for BIF's arbejde. Den nye vision har et tydeligt fokus på at skabe gode borgeroplevelser og inddrage borgernes perspektiv i arbejdet med at hjælpe ledige københavnere i job og uddannelse.

BIF's vision lyder:

"BIF skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner".

Et af målene med visionen er generelt, at forvaltningens arbejde i højere grad end i dag skal tage udgangspunkt i borgernes oplevelser, og hvordan indsatsen kan være meningsgivende for den enkelte. For at sikre effekten af arbejdet med visionen vil der løbende blive målt på borgernes tilfredshed med den indsats, som BIF leverer.

3) og 4) *Hvilke metoder benytter forvaltningen til københavnerinddragelse? Hvilke metoder til københavnerinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?*

Strategiske fokusområder

Udover visionen har Beskæftigelses- og Integrationsudvalget også identificeret fire strategiske fokusområder, som udvalget ønsker, at forvaltningen arbejder med i denne valgperiode. De handler overordnet om hhv. service og medarbejdertrivsel, udsatte, integration og samarbejde med virksomhederne. Især de strategiske fokusområder om service og udsatte har et tydeligt fokus på københavnerinddragelse.

Strategisk fokusområde om service og medarbejdertrivsel

Et af de 4 fokusområder handler om "at BIF skal sikre god servicekultur og medarbejdertrivsel gennem tillidsbaseret ledelse og empowerment." Fokusområdet tager udgangspunkt i, at borgere og virksomheder skal have en god oplevelse, når de er i BIF, og der ligger derfor et stort arbejde i at spørge borgerne om, hvilke oplevelser de har i BIF, og hvad de opfatter som god borgerservice.

For at arbejde mere systematisk med servicedesign og understøtte centrenes arbejde med service og borgerinddragelse er der etableret en ny serviceenhed. Enheden skal i samarbejde med centrene arbejde med servicedesign, hvor borgerne er centrale omdrejningspunkt. Til at lede den nye enhed er der ansat en ny chefkonsulent med kompetencer inden for servicedesign og serviceenheden er forankret i sekretariatet for ledelse og kommunikation direkte under den administrerende direktør.

Indledningsvist vil der blive sat et par projekter i gang, der har som formål at indsamle viden om borgernes oplevelse gennem hhv. en servicerejseanalyse og et brev-projekt.

Servicerejseanalysen består af en analyse af de kontaktpunkter, som en borger har med forvaltningen, set ud fra borgerens perspektiv og behov. BIF er en stor organisation, hvor ansvaret for de forskellige kontaktpunkter ofte er fordelt mellem flere dele af organisationen. Ved at tegne og analysere hele servicerejsen kan der skabes en helhedsforståelse af borgernes møde med BIF. De nærmere detaljer omkring analysen er endnu ikke besluttet.

Hvert år sender BIF omkring en million breve og meget af BIF's kommunikation med borgerne og virksomhederne sker derfor gennem breve. Det er derfor afgørende, at borgerne og virksomhederne forstår, hvad der står i brevene, og at brevene ikke skaber forvirring eller utryghed. Og det er kun muligt at finde ud af om borgerne og virksomhederne forstår vores breve, hvis vi spørger dem.

Brevprojektet vil tage udgangspunkt i flere af de standardbreve, som BIF som myndighed sender til borgerne. Projektet har som formål at inddrage borgerne i, hvordan de oplever og forstår brevene og på baggrund af deres input tilrette de konkrete standardbreve.

Strategisk fokusområde om udsatte ledige

Et andet af de strategiske fokusområder handler om at "BIF skal hjælpe udsatte ledige hurtigere videre".

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget nedsatte i efteråret 2017 en taskforce for førtidspension og fleksjob i Københavns Kommune, hvor en række eksperter skulle undersøge kommunens praksis på førtidspensions- og fleksjobområdet. Som led i taskforcens arbejde gennemførte Innovationshuset en række interviews af borgere og medarbejdere, der skulle give input til taskforcens anbefalinger for området.

På baggrund af taskforcens anbefalinger vedtog Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i juni 2018 en handleplan for implementering af taskforcens anbefalinger, hvoraf det ene ud af

fire spor handler om at skabe en bedre borgeroplevelse på området. I forlængelse heraf vedtog Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i december 2018, at der skal gennemføres målinger af borgernes oplevelser primo 2019, samt at der skal inddrages borgere i udformning af spørgsmålene. Forvaltningen skal indhente ekstern konsulentbistand til den endelige udformning af metode og spørgsmål samt til gennemførelse af målingerne. Målingerne vil blive suppleret med mindre kvalitative målinger, der skal understøtte implementeringen af handlingsplanens tre andre spor, og en løbende dialog med interesserede borgerforeninger.

Integrationspolitik 2019-22.

Borgerrepræsentationen vedtog i slutningen af 2018 en ny 4-årig integrationspolitik, som sætter den politiske ramme for integrationspolitikken i alle forvaltninger.

Det er BIF, der er ansvarlig for udarbejdelsen af den tværgående integrationspolitik og i foråret 2018 afholdte BIF bl.a. tre dialogmøder på hhv. Nørrebro, Amager og i Tingbjerg. Her kom de københavnske borgere, civilsamsfundsaktører, foreninger og lokaludvalg med input til den nye integrationspolitik. Deltagerne blev spurgt om, hvordan de oplever integrationsudfordringerne i deres hverdag, og hvordan de tror, udfordringerne bedst kan løses. Der var mellem 40 og 70 deltagere ved hvert møde, som blandt andet bød på korte inspirationsoplæg, en workshop om integrationsudfordringer og en workshop om løsninger på integrationsudfordringerne.

Derudover blev borgerne via hjemmesiden <https://www.kk.dk/bydind> opfordret til at komme med input til integrationspolitikken. Forslagene fungerede som inspiration til udviklingen af den nye politik.

Et fælles jobcenter på Gammel Køge Landevej

I foråret 2019 flytter seks job- og beskæftigelsescentre i BIF sammen i to bygninger på Gammel Køge Landevej i Valby. Tidligere har de forskellige jobcentre ligget rundt om i hele kommunen. Før indflytningen er bygningerne blevet gennemrenoveret, moderniseret og indrettet med øje for at skabe de bedste betingelser for at samarbejde om at hjælpe borgerne i job og uddannelse.

Den omfattende renovering er sket i tæt samarbejde med de medarbejdere, der skal være i bygningen og et udsnit af de borgere, der skal komme i det nye jobcenter. I efteråret 2018 blev en gruppe borgere inviteret til at teste nogle af de løsninger, BIF arbejder på i det nye jobcenter i regi af Innovationshuset. Borgerne blev præsenteret for forskellige prototyper inden for kommunikation, indretning og fremmøde i et tredages forløb i Innovationshuset. Inputtene fra forløbet var vigtige for den videre indretning af blandt andet modtagelsen, samtalelokalerne, vejvisnings-skiltene mv.

5) Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnerinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?

BIF har en stor opmærksomhed på, hvordan de forskellige målgrupper kontaktes og inddrages i arbejdet.

Som tidligere nævnt er der sat en stor proces i gang ifm. målingen af udsatte borgeres oplevelse af BIF. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har besluttet at et eksternt konsulentbureau skal inddrages i udformningen af målemetode og spørgsmål, hvilket skal højne svardeltagelsen og validiteten af svarene.

I forbindelse med udarbejdelsen af integrationspolitikken blev borgermøderne holdt i bydele, hvor der er en stor koncentration af københavnere med minoritetsbaggrund for at få input til politikken fra de målgrupper, som den omhandler.

6) *Er der noget, som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnerrinddragelse, som ikke er muligt inden for de nuværende rammer i Københavns Kommune?*

Implementeringen af den nye visions store fokus på inddragelse af borgerne vil fylde meget i forvaltningens arbejde de kommende år. Forvaltningen oplever ikke, at der i kommunen generelt er rammer, der hindrer denne inddragelse, men borgerinddragelse er ofte omfattende og ressourcetungt, og der vil derfor være budgetmæssige begrænsninger på, hvor meget inddragelse, der kan iværksættes.

7) *Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldig københavnerrinddragelse?*

BIF har som nævnt et stort arbejde i gang med implementeringen af den nye vision, og forvaltningen vil meget gerne give de erfaringer vi indsamler ifm. med de mange borgerinddragelsesprojekter videre.

Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF)

1) *Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnerrinddragelse?*

I BUF inddrages elever, forældre, københavnere, faglige organisationer og forældreorganisationer.

Der er brugerbestyrelser på alle serviceområder, og de har besluttende kompetencer på en række områder. Der er desuden løbende dialog og samarbejde med bestyrelserne om udviklingsprojekter på institutioner og skoler, ved dialogmøder og gennem høringer m.v.

2) *Hvad er forvaltningens formål med københavnerrinddragelse?*

Demokratisk inddragelse via brugerbestyrelser (lovgivningsbestemt), inddragelse ift. udviklingen af nybyggeri, den pædagogiske og faglige kvalitet, for at få nye idéer/innovation, forbedring og kvalificering af påtænkte indsatser.

3) *Hvilke metoder benytter forvaltningen til københavnerrinddragelse?*

- Dialogfora mellem politikere og brugere - folkeskole og dagtilbud. Børne- og Ungdomsudvalget har halvårlige møder med forældrebestyrelsesrepræsentanter og skolebestyrelsesrepræsentanter fra hhv. dagtilbud og skoleområdet. Møderne er forældrenes mulighed for at komme i dialog med politikerne om relevante/aktuelle emner.
- Høringer af brugere om ændringer på serviceområderne via kommunens høringsportal, Bliv Hørt og dialogmøder med høringsparter.
- Københavns Fælles Elevråd er en mulighed for indflydelse og medbestemmelse på skoleområdet i København, hvor eleverne er med til at styrke elevdemokratiet på skolerne. Københavns Fælles Elevråd afholder desuden løbende arrangementer for elevrådene.
- Ungerådet KBH er de unges direkte talerør til byens politikere, hvor de får mulighed for at sætte deres præg på København. Målet med Ungeråd KBH er at sikre, at unge har medindflydelse på udviklingen i Københavns Kommune, får indblik i den demokratiske proces og er med til at kvalificere de politiske beslutninger, der træffes. Ungerådet består af 35 medlemmer og 15 suppleanter i alderen 12-20 år med bopæl i eller under uddannelse i Københavns Kommune. Medlemmerne vælges for et år ad gangen.

Hvert år har Ungeråd KBH mulighed for at få op til fire indstillinger behandlet i Københavns Borgerrepræsentation. Det er Borgerrepræsentationens opgave at vurdere, om ungerådets indstillinger skal tiltrædes eller afvises. Udover Ungerådets fire indstillinger er rådet høringspartner på en række områder. Borgerrepræsentationen har foreløbigt afsat penge til drift af Ungerådet frem til 2020.

- Inddragelse af børn i evalueringen af børnemiljøet på fritidshjem og KKFO'er. Alle fritidshjem og KKFO'er (6-9 år) skal foretage en børnemiljøvurdering hvert andet år. Her er det obligatorisk at inddrage børnenes perspektiv. Dette gøres via spørgeskemaer, hvor børnene kan tilkendegive, hvad de syntes om det fysiske og psykiske miljø.
- Byggeudvalg, hvor brugerne (personale og børn) inddrages i udformningen af konkrete byggerier. I planlægningen af større byggesager (primært nye skoler) inddrages også andre lokale aktører f.eks. lokaludvalg, interesse- og fritidsorganisationer, øvrige samarbejdspartnere mv. i dialogen om de funktionelle aspekter af byggeriet. Denne del af inddragelsen har fået større betydning med folkeskolereformen, der med åben skole begrebet knytter folkeskolen tættere sammen med det omkringliggende lokalsamfund.
- Samarbejde med og økonomisk støtte til brugerorganisationerne. Der afholdes jævnlige møder mellem brugerorganisationerne og direktionen. Skole og Forældre – landsorganisationen for skolebestyrelser og forældre til børn i folkeskolen – gennemfører kurser for skolebestyrelserne med henblik på at klæde dem på til bestyrelsesarbejdet.
- Nyhedsbreve for forældre og pårørende. I forbindelse med større initiativer med direkte relevans for brugerne – som eksempelvis folkeskolereformen eller større byggeprojekter – udsender BUF jævnlige nyhedsbreve til forældrene.
- Forvaltningens medarbejdere er desuden i daglig kontakt med ca. 70.000 brugere i forbindelse med den generelle opgaveløsning eller i forhold til det enkelte barn. Endvidere indgår aktiviteter og input på de sociale medier i forvaltningens opgaveløsning i forhold til brugerne.
- Forældre- og omverdeninddragelse ifm. skolebyggeri. Når der bygges nye skoler inddrages forældre til (kommende) skolebørn og omverdenen. BUF har ansvaret for den første fase af skolebyggerier – kaldet behovsafklaringsfasen. I denne fase har forvaltningen brug for viden og input om bl.a. placering, skolestruktur, områdets skoler samt viden om skolens potentielle indflydelse på lokalområdet. Inddragelse giver indsigt og forståelse for andres synspunkter og bidrager til at løsninger kvalificeres herimod en eventuel planlægningsbevilling.
- Der er mange måder at inddrage forældre og omverdenen på. I behovsafklaringsfasen inddrages forældrerepræsentanter fra bydelens skolebestyrelser typisk til indledende dialogmøder – evt. sammen med bydelens lokaludvalg. Forvaltningen afholder desuden borgermøder eller gåture i området, hvor (kommende) forældre og borgere i bydelen inviteres til at deltage. Rekrutteringen rettet mod forældre sker eksempelvis via opslag i områdets daginstitutioner, via skoleintra og e-boks eller gennem samarbejder med lokale aktører og foreninger, der har en særlig kontakt til (kommende) forældre. Ift. rekruttering af sårbare forældre er erfaringen den, at det kræver en mere håndholdt indsats.
- Dialogmøder med oplæg, workshops og drøftelse af forskellige problemstillinger.

- Rundbordsmøder med fx faglige organisationer, eksperter, medarbejdere, brugere.

4) *Hvilke metoder til københavnerinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?*

Den formelle inddragelse via de demokratiske organer fungerer godt, men der kan arbejdes med at udvikle området, så det bliver tydeligere, hvad rammen for indflydelsen er.

5) *Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnerinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?*

Høring, brugerbestyrelser, byggeudvalg, MED-udvalg m.v. udgør et velfungerende og omfattende net i BUF og involverer brugere på en række forskellige områder. Det sikrer demokratisk deltagelse, gennemsigtighed og sikkerhed for at kunne give sin mening til kende, når man bliver påvirket af en beslutning. Der gøres fra institutioner, skoler og forvaltningens side et stort arbejde for at få så mange som muligt til at stille op til valg til forældreråd, forældrebestyrelser og skolebestyrelser. Men det kan være en udfordring at få forældrene til at stille op til bestyrelserne, da nogle oplever, at det er for langt væk fra deres barns dagligdag.

6) *Er der noget, som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnerinddragelse, som ikke er muligt inden for de nuværende rammer i Københavns Kommune?*

Den brede borgerinddragelse, hvor man når ud til alle relevante målgrupper, er meget resourcekrævende. Det er i øjeblikket kun muligt at iværksætte denne type af borgerinddragelse ifm. politiske beslutninger om at afgive bevillinger til konkrete sager. Det betyder til tider, at der i blandt borgere forventes en bred dialog, men at forvaltningen ikke har ressourcer til at gå i dialog med samtlige berørte.

7) *Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldig københavnerinddragelse?*

BUF arbejder på at gøre københavnerinddragelse mere systematisk. Denne systematik er nødvendigt for at sikre arbejdsformen, forventningsafstemning med relevante aktører og organisationens opbakning.

Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF)

1) *Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnerinddragelse?*

Alle københavnere er potentielt brugere i KFF og er derfor i større eller mindre omfang målgruppe for forvaltningens københavnerinddragelse.

Københavnerne optræder i forskellige roller: som brugere/publikum og potentielle brugere af byens kultur- og fritidstilbud, som repræsentanter for foreninger, NGO'erne, kulturelle netværk og organisationer og som virksomheder, kulturelle iværksættere mm. Ofte i flere roller samtidigt. Udvikling af lokale tilbud vil ofte ske i tæt dialog med områdets beboere, foreninger og lokaludvalg. Skal der udvikles et mere specifikt tilbud, vil det ofte være i samspil med en mere snæver målgruppe med særlige erfaringer og interesser inden for området.

På kultur- og fritidsområdet inddrages fagmiljøet gennem særlige råd og udvalg, herunder Folkeoplysningsudvalget, Scenekunstudvalget, Musikudvalget og rådet for Visuel Kunst. Alle udvalg har repræsentanter for det pågældende område og BR-politikere (medlemmer af Københavns Borgerrepræsentation).

2) *Hvad er forvaltningens formål med københavnerinddragelse?*

Københavns Kommunes fritidstilbud er i høj grad skabt af eller i et samarbejde med aktive københavnere, der som foreningsaktive, frivillige, kulturelle ildsjæle, iværksættere eller på anden vis engageret udfylder kulturinstitutionernes rammer og skaber byens tilbud. Dvs. at selve opgaveløsningen i hovedparten af forvaltningens tilbud sker i et tæt samarbejde med københavnere.

Herudover er formålet med god københavnerrinddragelse i KFF dels at give københavnere mulighed for at deltage i udviklingen af deres/byens kultur- og fritidstilbud ud fra et demokratisk perspektiv, og dels at inddrage aktive brugere og potentielle brugere i innovativ udvikling af tilbuddene ud fra en designtæknings-tilgang, hvor de som eksperter i den daglige brug kan medvirke til at skabe de bedste løsninger.

Et eksempel på københavnerrinddragelse i et demokratisk perspektiv er udviklingen af ny kultur- og fritidspolitik, der i processen undervejs benytter forskellige former for københavnerdialog. I den indledende fase er der en opinionsundersøgelse med 1.200 repræsentativt udvalgte københavnere, der danner vidensgrundlag til hvilke temaer og værdier, som er vigtige for københavnere i den kommende politik. Dette blev fulgt op af workshops med københavnere, der havde mulighed for at bidrage med deres visioner for fremtidens kultur- og fritidsliv. Derudover afholdes en tema-workshop, hvor der bliver mulighed for at dykke ned i forslag til udvalgte temaer i den kommende politik. Endelig bliver udkast til den nye kultur- og fritidspolitik sendt i formel høring, når udkastet er godkendt af Kultur- og Fritidsudvalget.



Grafik fra invitation til workshop om visioner for ny kultur- og fritidspolitik

Et andet eksempel er udviklingen af Naturpark Amager (Amager Fælled, Kalvebod Fælled og Amagers sydspids). Her har forvaltningen givet alle folkeoplysende foreninger med aktiviteter på Amager mulighed for at afgive ønsker til den kommende park. En del foreninger har dog ønsket at indgå i en tættere dialog. I løbet af sommeren og efteråret 2017 blev der derfor afholdt møder med 15 forskellige foreninger og organisationer, som i dag bruger eller som har ønske om at bruge Naturpark Amager. Herefter har KFF arbejdet med at viderefremme foreningernes ønsker i relevante fora og tale deres sag overfor de øvrige partnere i partnerskabet (Teknik- og Miljøforvaltningen, Naturstyrelsen, By & Havn, Dragør og Tårnby Kommuner) omkring etableringen af parken.

Partnerskabet har lyttet til en stor del af foreningernes ønsker. Derudover er foreningernes ønsker blevet inddraget i konkurrenceprogrammet for arkitektkonkurrencen omkring nye indgange til parken.

3) Hvilke metoder benytter forvaltningen til københavnerrinddragelse?

KFF benytter mange forskellige metoder, som afhænger af formål (se også afsnit 4). F.eks.:

- Sociale medier (SoMe): KFF styrer Københavns Kommunes SoMe-kanaler; Facebook, LinkedIn, Instagram og Twitter. Københavns Kommunes Facebook-side har i dag 78.000 følgere og når i snit ud til mellem 150.000 og 200.000 københavnere om ugen. Som værktøj for borgerinddragelse er sociale medier effektivt, fordi man kan nå ud til særlige målgrupper segmenteret på køn, alder, interesser og geografi. Borgerinddragelse kan finde steder på flere niveauer og i utallige sammenhænge. Og det er nemt for københavnere at bidrage, dele og interagere. Mange københavnere henvender sig uopfordret med forslag og ideer. Kontaktcentret har afsat et helt årsværk til at håndtere henvendelserne fra de sociale medier. Svarene udarbejdes i samarbejde med fagforvaltningerne. Gode ideer og ændringsforslag bliver også formidlet videre til rette personer i forvaltningerne.
- Med henblik på at inspirere flere til at bruge Københavns Kommunes SoMe-platforme i borgerinddragelsessammenhæng, udarbejdede Center for Digitalisering og Innovation i 2016 et inspirationskatalog med eksempler på, hvordan man på forskellige niveauer kan inddrage københavnere ([Link til katalog](#) - kun for kommunens ansatte) Samskabelse og kommunens tværgående forvaltningssamarbejde om københavnerrinddragelse: Sammen om byen vil også være omfattet af den overordnede strategi for hele kommunens arbejde med sociale medier for 2019 - 2021. Den forventes at lægge klar i januar 2019.
- Idea Factory: Forvaltningen har flere gange benyttet metoden Idea Factory, til at sætte mange stemmer i spil samtidig og skabe dialog på tværs af sektorer og områder. Metoden gør det muligt for mange deltagere med forskellige baggrunde at sidde sammen og skabe ideer, som gives videre til en jury bestående af beslutningstagere og eksperter, som giver direkte feedback. Det betyder at brugere, frivillige, ansatte mm. sidder blandet og får større forståelse for hinandens position samtidig med at de gennem ideerne er i dialog med beslutningstagere. Metoden er blevet brugt til at udvikle samarbejdet mellem aktører, brugere og gæster i Huset-KBH, og omkring potentialet for kulturel frivillighed. Se: <http://ditkbh.kk.dk/artikel/idea-factory-om-frivillighed-og-samskabelse>. Metoden blev også brugt til kommunens Sammen-om-Byen-konference i november 2018.
- Lægge events på hjemmesider: KFF har udviklet et co-creation modul på kommunens fælles webplatform (multisites), der inviterer borgere, samarbejdspartnere og foreninger til at skabe arrangementer digitalt sammen med kulturmedarbejderne i vores enheder. Modulen er lanceret i oktober 2018 og er under implementering. Det kan ses i brug på www.vkc.kk.dk/indhold/læg-dit-event-paa-hjemmesiden og www.kulturhusetindreby.kk.dk/indhold/skab-kultur. En håndfuld institutioner står over for at implementere modulet først i det nye år. Med co-creation modulet kan københavnere selv oprette begivenheder på institutionernes hjemmesider. De borgeroprettede begivenheder oprettes i kladderform, og institutionernes medarbejdere behøver blot at kvalificere og publicere dem, så er de online.

4) Hvilke metoder til københavnerrinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?

Forvaltningen har gennem de seneste år arbejdet strategisk med servicekultur og servicedesign. Servicedesign handler om at arbejde struktureret og metodisk med udvikling af services

med udgangspunkt i brugernes perspektiv. Det handler om at designe løsninger, der er attraktive for brugeren og samtidig effektive for forvaltningen. Løsningerne vil altid være udviklet med løbende inddragelse af brugerne. Forvaltningen har uddannet knap 100 medarbejdere i servicedesign på et internt kursus med fokus på praksisnær læring. Det betyder, at der i alle enheder, og på tværs af alle forvaltningens mange områder, er medarbejdere, som har metoder og mindset til at udvikle løsninger sammen med brugerne.

Konkret bruger forvaltningen servicedesign i meget forskellige sammenhænge. Det er blevet brugt til nyindretning og wayfinding på adskillige institutioner på Østerbro med fokus på en nem og intuitiv brugerrejse. Det er brugt til udviklingen af nyt e-sports center i Grøndal Multicenter. Det er brugt til udvikling af ny billetløsning i de københavnske svømmehaller med fokus på både den digitale løsning og brugernes oplevelse i svømmehallen. Endelig bruger KFF's institutioner det ved udvikling af konkrete borgernære aktiviteter.

5) Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnnerinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?

Et eksempel er omkring innovation af digital selvbetjening, hvor enheden har inddraget pårørende til syge/demente ældre københavnere, der skal søge om en plejebolig i Københavns Kommune, samt fagpersonale, som knytter sig til ansøgningsprocessen, herunder visitatorer og sosu'er. Et andet eksempel er omkring frivillighed. KFF understøtter mange kultur- og sportsevent. Gennem indsatsen Cph Volunteers gør forvaltningen det nemt for københavnere at deltage i arrangementer som frivillige ved at hjælpe eventarrangøren med at formidle frivilligopgaver ud til en lang række københavnere. Særligt ældre på vej væk fra arbejdsmarkedet eller midlertidige internationale københavnere benytter sig af denne mulighed for at blive en central del af københavnerbegivenheder i et fællesskab med andre frivillige.

6) Er der noget, som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnnerinddragelse, som ikke er muligt inden for de nuværende rammer i Københavns Kommune?

Mange af KFF's enheder har københavnere som publikum. Tidligere har københavnere brugt Facebook og Messenger-funktionen til praktiske spørgsmål, som f.eks.: "er der billetter til koncerten i aften". Dette er ikke længere muligt, da alle former for borgerhenvendelse skal ske via sikre kanaler, som de sociale medier ikke er. I praksis er dette dog ikke en officiel borgerhenvendelse, men et praktisk spørgsmål uden personfølsomme oplysninger. Det vil give en bedre kundebejning, hvis det bliver tilladt at besvare den slags henvendelser via de sociale medier.

7) Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldig københavnnerinddragelse?

Københavns Kommune kommunikerer kun i begrænset omfang på sine hjemmesider på engelsk, selvom en stadig større del af københavnere (særligt de midlertidige) ikke taler dansk. Det er oplagt at gøre større dele af www.kk.dk og lokale multisites tosprogede i en international storby.

Socialforvaltningen (SOF)

1) Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnnerinddragelse?

SOF's fagområde spænder over mange forskellige målgrupper og opgaver, og der er derfor også forskel på, hvordan og i hvilken grad københavnere inddrages. SOF har særligt fokus på at få input fra vores specifikke målgrupper og brugere af vores tilbud, når det gælder hverdagen på vores tilbud.

2) Hvad er forvaltningens formål med københavnerinddragelse?

SOF arbejder altid for på bedst mulige måde at inddrage københavnerne og etablere dialog og medindflydelse i de situationer, hvor det giver mening. Når det gælder vores specifikke målgrupper og brugere er bruger- og pårørenderådene særligt værdifulde.

3) Hvilke metoder benytter forvaltningen til borgerinddragelse?

Her følger konkrete eksempler på inddragelse af og dialog med københavnerne i forvaltningens arbejde. Eksemplerne er ikke udtømmende, men giver et bredt billede af dialogen mellem SOF og københavnerne.

Dialog og inddragelse i forvaltningens løbende opgaveløsning:

- Borgerinddragelse er dybt funderet i *den nye socialstrategi* i temaet 'En helstøbt og langsigtet løsning, sammen med borgeren', hvor der fokuseres på, at forvaltningen altid arbejder efter at finde den bedste løsning for den enkelte. Borgeren er ekspert i sit eget liv og dermed et naturligt centrum i egen sag. At borgeren har adgang til egen sag og forstår de beslutninger, der tages, er med til at skabe engagement og dialog med borgeren.
- På det faglige plan er borgerinddragelse en integreret del af SOF's arbejde, hvilket blandt andet ses i projektet *Borgerens Plan*, hvor det netop er tanken, at kommunens hjælp organiseres rundt om borgeren til én samlet plan, og at borgeren er en aktiv medspiller i arbejdet med at finde løsninger og indsatser i egen sag.
- *Styrket borgerkontakt i Borgercenter Handicap* er et eksempel på, hvordan SOF arbejder med brugerinddragelse i det faglige arbejde. Styrket borgerkontakt er en metode til at skabe god dialog mellem borger og sagsbehandler og forebygge og håndtere konflikter ved i stedet at skabe en løsning i fællesskab.
- Brugerinddragelse er helt centralt i *omstillingen af socialpsykiatrien*, som er den overordnede plan for, hvordan SOF understøtter, at borgere med psykisk sygdom kan komme sig helt eller delvist af psykisk sygdom. Målet med omstillingen er at styrke borgernes recoveryproces gennem en rehabiliterende indsats, så borgerne får meningsfulde og selvstændige liv. Det gøres bl.a. ud fra en faglig guide, hvor ét centralt punkt er, at der arbejdes sammen med borgerne.
- Hvert år gennemfører SOF en brugertilfredshedsundersøgelse på tværs af alle målgrupper i forvaltningen. I efteråret 2018 har ca. 7.500 brugere besvaret spørgeskemaet og har på den måde bidraget til den løbende udvikling inden for det borgerrettede arbejde i forvaltningen. Når resultaterne af undersøgelsen ligger klar i foråret 2019, er det en central opgave at følge op på resultaterne.
- *Tæt på Familien* på børneområdet fokuserer på at skabe en sammenhængende indsats, som passer til de behov, som den unge eller barnet og familien har, herunder en tættere kontakt til sagsbehandleren. Indsatsen inddrager fra starten familien og netværket, og det er helt afgørende, at barnet og familien spiller en aktiv rolle i løsningen.
- *Feedback Informed Treatment (FIT)* er et dialog og evalueringsredskab, som SOF anvender på bl.a. børne- og ungeområdet. Der er fokus på dialog, involvering og effekt,

når den pågældende indsats og samarbejdet med sagsbehandleren løbende bliver justeret efter feedback fra borgeren.

- På handicapområdet anvendes *Mestringskemaet*, der er et dialogbaseret værktøj, der skal være med til at forebygge vold og trusler i borgermøder. Skemaet udarbejdes af borgeren og dennes netværk, og fokus er på borgerens egen mestring og medarbejdernes faglige indsats.
- Derudover arbejdes der flere steder i forvaltningen med *peer-to-peer-indsatser*, hvor tidligere brugere af et tilbud eller projekt fungerer som vigtige bidragsydere og ressourcer inden for et specifikt fagligt område. Det ses bl.a. i Team Mod på Livet i Socialpsykiatrisk Center Nord-Vest, hvor københavnere med egne erfaringer fra psykiatrien eller socialpsykiatrien tilbyder samtaler, inspiration og støtte til nuværende brugere i psykiatrien eller beboere på psykiatriske botilbud.

Faste råd og fora

Der er i SOF en række faste råd og fora, som arbejder for at skabe engagerende, tidlig og mangfoldig dialog med københavnernes. Af eksempler herpå kan nævnes:

- Forældrerådet i Borgercenter Handicap: Rådet består af repræsentanter for forældrene og Borgercenter Handicap. Formålet er at understøtte og styrke borgercentrets arbejde og sikre dialogen mellem Borgercenter Handicap og familier til børn og unge med handicap.
- Dialogforum på Psykiatriområdet: formålet er at kvalificere Københavns Kommunes indsats for borgere med sindslidelse. Det er et forum, der kan rådgive, skabe debat og sikre dialog mellem politikere, brugere og pårørende.
- Udsatterådet: Rådet består af fagpersoner og repræsentanter for byens udsatte borgere. Formålet med rådet er at drøfte og kvalificere de problemstillinger og initiativer, der vedrører socialt udsatte i København. Rådet arbejder derigennem for at give en stemme til de udsatte borgere og de organisationer, der arbejder for at skabe bedre vilkår for dem.
- Af andre fora og råd, som er knyttet til forvaltningens indsats, kan nævnes: Frivilligrådet, Handicaprådet og Følgegruppen for H17.
- Derudover er der på det organisatoriske plan også lokalt forankrede bruger- og pårønderåd på de enkelte tilbud, f.eks. brugerrådet i Socialpsykiatrisk Center Nord-Vest og brugerrådene i Lavuk Stjernen under Borgercenter Handicap. Rådene bidrager til at styrke dialog, indflydelse og samarbejde i forhold til den daglige drift og udvikling, at facilitere erfaringsudveksling på tværs af tilbud, at inspirere til fælles aktiviteter m.m.

Høringer og stormøder

SOF arbejder også løbende med høringer og stormøder som et led i at sikre involvering og dialog. Af eksempler herpå kan nævnes:

- SOF's offentlige høring d. 12. november 2018 i forbindelse med en afklaring af indsatsen for udsatte stofbrugere i København, og morgenmødet om frivillighed og engagement d. 27. september 2018, som SOF arrangerede i samarbejde med KFF.

4) Hvilke metoder til københavnerrinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?

Dialog er også omdrejningspunktet i mange af forvaltningens faglige arbejdsmetoder. SOF's oplevelse er, at det ofte skaber stor værdi at sætte borgeren i centrum i sin egen sag og give borgeren en aktiv rolle i udarbejdelsen af løsninger til de udfordringer, der måtte være. Det giver borgeren indflydelse på og viden om sin egen sag i systemet. I SOF har vi derfor blandt andet oplevet metoderne såsom Borgerens Plan, Styrket Borgerkontakt og tilgangene i Tæt på Familien som særligt succesfulde. Fælles for dem er, at den endelige løsning på borgerens udfordring kun kan skabes i samarbejde med borgeren selv.

Det er vigtigt, at der er forskellige måder og indgange til at engagere sig i SOF's arbejde. Hvad enten man selv er bruger af forvaltningens tilbud eller blot vil byde ind som borger i København. En deltager i et høringsarrangement kan med andre ord bidrage med noget ligeså værdifuldt og relevant som et medlem af et lokalt forankret brugerråd på et tilbud. Det vigtige er altså spredningen i muligheder for at engagere sig og bidrage.

På den politiske bane er også de mere overordnede råd og fora vigtige, når der skal udvikles nye politikker, så borgerne og brugerne altid bliver hørt. Derfor er f.eks. inddragelsen af borgere med handicap helt afgørende, når der skal udvikles en ny handicappolitik.

5) Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnerrinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?

Dialogformerne og inddragelsen skal være relevant, engagerende og målrettet, så borgerne er en aktiv medspiller i den løbende udvikling af SOF's arbejde. SOF's borgergruppe er i høj grad mangfoldig, hvorfor borgerdialogen og inddragelsen i forvaltningen selvsagt også er det.

6) Er der noget som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnerrinddragelse, men som ikke er muligt indenfor de eksisterende rammer?

I SOF vil vi også fremover arbejde med en høj grad af borgerdialog og københavnerrinddragelse. Især tilgangene og metoderne med at sætte borgerne i centrum i egen sag og aktivere dem i udarbejdelsen af løsninger på udfordringer, vil vi fortsat arbejde for at udbrede i forvaltningen.

Derudover vil vi i foråret 2019 grundigt bearbejde forvaltningens nyeste brugertilfredshedsundersøgelse, da den er en betydningsfuld kanal, hvor københavnere, der er i berøring med SOF, kan komme med helt konkrete anonyme ønsker, forbedringsforslag eller idéer til nye initiativer. Den feedback er helt unik og noget, vi i endnu højere grad ønsker at gøre brug af i udviklingen eller justeringen af forvaltningens tilbud og indsatser.

7) Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldige københavnerrinddragelse?

Socialforvaltningen har pt. ikke nogen input til, hvordan Københavns Kommune helt overordnet kan opnå mere københavnerrinddragelse.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF)

1) Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnerrinddragelse?

Dialogen med den enkelte borger og grupper af borgere er et kerneelement i forvaltningens arbejde; i det daglige møde med borgerne og i udviklingen og tilpasningen af indsatser. De politikker, som forvaltningen styrer efter, er blevet til i dialog med borgere og andre civile ak-

tører. Politikkerne vægter i udtalt grad at inddrage borgere og aktører i civilsamfundet i beslutninger omkring gennemførte indsatser, samt at skabe mulighed for at ressourcer blandt aktørerne kan bringes i spil til gavn for københavnernes sundhed og trivsel.

Forvaltningen har især fokus på inddragelse af ældre københavnere med plejebehov samt borgere, der benytter visiterede tilbud f.eks. omkring genoptræning, rehabilitering, behandling og forebyggelse af kroniske sygdomme. Pårørende til borgere som modtager ydelser fra forvaltningen inddrages i vidt omfang også. Forvaltningen inddrager desuden frivillige både i form af enkeltindivider og organisationer.

2) Hvad er forvaltningens formål med københavnerrinddragelse?

Der kan skelnes mellem to overordnede formål: Det ene formål er at lade borgerne have indflydelse på den daglige hjælp og andre tilbud, som de selv modtager. Det andet overordnede formål er at engagere borgerne i udviklingen af nye indsatser og forbedring af eksisterende.

3) Hvilke metoder benytter forvaltningen til borgerinddragelse?

De benyttede metoder er mange og strækker sig over et spektrum fra inddragelse gennem høring og dialog til mere direkte indflydelse på udviklingen af nye tiltag. Eksempler er:

- Indsatsen omkring at skabe større kontinuitet i hjemmeplejen, hvor en dialog med hjemmehjælpsmodtagerne om deres ønsker og behov har været afsættet for udviklingen af indsatsen. I udviklingen af et nyt måltidskoncept har ældre borgere været involveret i at teste forskellige typer af emballage samt menukonceptet, og er blevet inddraget i dialogen omkring, hvordan spiseoplevelsen kan forbedres. I forbindelse med nybyggeri, som eksempelvis *Fremtidens Sølund* inddrages beboere i lokalområdet og fremtidige brugere i planlægningen og udformningen af byggeriet.
- Der gennemføres årlige brugertilfredshedsundersøgelser (BRUS), hvor resultaterne indgår i arbejdet med at forbedre forvaltningens indsatser, ligesom plejehjem og hjemmepleje systematisk inddrager borgere og pårørende i dialog om mulige forbedringer ved at etablere bruger-/ pårørenderåd, center-råd eller dialogmøder.
- Som et element i at sikre den brede borgerinddragelse, har forvaltningen en digital indgang Velfærdsbutikken [i fremtiden God Idé], som er skabt til at modtage og besvare borgernes forslag til konkrete forbedringer af forvaltningens indsatser og tilbud.
- Selvom forvaltningen allerede arbejder med borgerdialog på mange planer, er der fortsat behov for at understøtte og videreudvikle indsatsen og systematisk at opbygge kapaciteter i organisationen. De seneste år er der derfor iværksat en del indsatser for at udvikle nye metoder omkring borgerdialog og for at styrke medarbejderkompetencer ift. dialog med borgeren.
- For at give medarbejderne mere viden og flere metoder har der været afviklet en uddannelse i brugerinddragelse i samarbejde med det tidligere Innovationshus. Projekt Mindlab er et andet tiltag, der er målrettet en styrkelse af medarbejderkompetencer, i dette tilfælde omkring at arbejde fokuseret med relationen mellem borger og frontpersonale i indsatser på kræftområdet. Center for Diabetes har gennemført et kompetenceudviklingsforløb til sikring af patientcentreret undervisning. I sundhedshuse/træningscentre skal metoder til organisatorisk borgerinddragelse afprøves. Formålet er at skabe erfaringer med systematisk inddragelse af borgernes perspektiver på tilbuddene i sundhedshuse/træningscentre. Derudover pågår der et kompetenceudviklingsprojekt omkring individuel borgerinddragelse i det samlede samtaleforløb ved den patientrettede forebyggelse - også i sundhedshusene.

- Som led i udarbejdelsen af den kommende ældrepolitik er borgere over 65 år, deres pårørende og interessenter blevet engageret i udviklingen af politikken. Det er sket gennem fem åbne, lokale borgermøder (et i hvert lokalområde) samt et bydækkende borgermøde på Rådhuset, som der har været reklameret for både lokalt og i diverse lokalaviser. Deltagerne har på møderne haft mulighed for at sætte ord på, hvordan de overordnede værdier kan omsættes, så de giver mening i hverdagen. Input og kommentarer fra borgermøderne er blevet brugt i udviklingen af ældrepolitikken. Deltagerne har været SUF's brugere, repræsentanter fra lokaludvalg og fra ældrerådet, interesseorganisationer, pårørende samt engagerede borgere med og uden tilknytning til organisationer. Sideløbende er der afholdt møder mellem Ældrerådet og hhv. SUF og Sundheds- og Omsorgsudvalget, hvor den kommende nye politik har været drøftet.
- Forvaltningen arbejder tæt sammen med en række civilsamfundsorganisationer. Eksempelvis er en stor del af forvaltningens ensomhedsforebyggelse etableret i samarbejde med foreninger, fonde, socialøkonomiske virksomheder, mv., hvor der er en tæt dialog om forskellige indsatser. Der pågår også et løbende arbejde med at styrke samarbejdet mellem forvaltningen og civilsamfundet på en meningsfuld og systematisk måde, samt at skabe en løsning på at formidle erfaringer og viden til hele organisationen. Dette sker gennem de lokale samarbejdsfora, hvor de borgerrettede enheder i de fem lokalområder (hjemmeplejen, aktivitetscentre, plejehjem, rehabilitering mv) regelmæssigt mødes med de lokale organisationer og ældreklubber, samt gennem et centralt samarbejdsforum.
- Forvaltningen arbejder med borgerinddragelse i den strukturelle forebyggelse på skoler, ungdomsuddannelser og arbejdspladser. På skoler og ungdomsuddannelser sker dette bl.a. ved at inddrage lokale elevråd; rådet for elevrådsrepræsentanter samt formand for danske skoleelever i udvikling af indsatser om forebyggelse af rygning, alkohol og psykisk sundhed. Vores arbejdspladsindsats er udviklet i samarbejde med fagforeninger og vidensinstitutioner med viden om kortuddannede mænds sundhed og trivsel. Der bliver desuden lavet baselineanalyser på hver enkel arbejdsplads for at identificere de konkrete ønsker og behov.

4) *Hvilke metoder til københavnerrinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?*

Forvaltningen har ikke gennemført egentlige undersøgelser af, hvilke metoder som virker bedst. De forskellige metoder til borgerinddragelse, som benyttes, afstemmes efter om borgerinddragelsen sker som en del af den daglige dialog med borgerne om deres ønsker og behov i de indsatser, de modtager, eller om borgerinddragelsen sker med henblik på mere strukturelt at bidrage til forvaltningens arbejde med udvikling af eksisterende/nye indsatser.

Det er generelt erfaringen, at det er nemmere at involvere borgere i tilpasning af de ydelser de selv modtager end at inddrage dem i udviklingen af nye tilbud. I forhold til metodiske redskaber til at skabe dialog og udrede behov hos borgeren, er det desuden erfaringen, at vi har nem adgang til at gennemføre dialog og interview med borgerne, mens det er vanskeligere at få adgang til at observere og interagere med borgere i deres egne hjem.

5) *Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnerrinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?*

Mange af de borgere, som forvaltningen i det daglige møder, kan betragtes som svage og skrøbelige på grund af alder eller sygdom. De beskrevne metoder og udviklingstiltag har dermed som fokus, at en gruppe borgere kommer til orde, som ellers ofte ikke bliver hørt. Der er

dog grupper af ældre og syge borgere, som kræver en særlig indsats, hvis man som forvaltning skal sikre en god dialog med dem, og som forvaltningen har et ønske om at styrke dialogen med. Det drejer sig for eksempel om borgere med etnisk minoritetsbaggrund, samt borgere som er ensomme eller er psykisk sårbare. At vi som forvaltning sikrer, at de mest udsatte grupper bliver hørt er også vigtigt ift. arbejdet med lighed i sundhed, fordi uligheden faktisk kan blive større ved kun at inddrage ressourcestærke borgere.

En mangfoldig dialog kræver ressourcer og øget samarbejde med andre forvaltninger og med organisationer, der har kendskab til og daglig dialog med udsatte grupper. Forvaltningen arbejder på flere områder med at styrke mangfoldigheden i dialogen. For eksempel har Center for Diabetes, i samarbejde med Steno Diabetescenter, gennemført et projekt omkring udvikling af kulturelt sensitive dialogværkstøjer til etniske minoriteter med diabetes. Et andet eksempel er et pilotprojekt om et etnisk ressource team, hvor medarbejdere fra SUF med etnisk minoritetsbaggrund anvender deres kulturelle og sproglige ressourcer til at formidle kommunale tilbud til borgere, hvor sprog og kultur ellers kan være en barriere for dialogen med kommunen.

I forbindelse med udvikling af et nyt seniorbofællesskab særligt målrettet borgere der er ensomme eller utrygge er sådanne borgere blevet interviewet omkring deres ønsker til et bofællesskab, og disse inputs bliver brugt i udviklingen af tilbuddet.

Borgere med demens samt pårørende til borgere med demens har været inddraget i forbindelse med udviklingen af tilbuddene om rådgivning og træning i det nye Center for Demens.

6) Er der noget som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnerinddragelse, men som ikke er muligt indenfor de eksisterende rammer?

Der er ikke noget i de eksisterende rammer, der forhindrer at forvaltningen arbejder med øget borgerinddragelse, som den ønsker.

7) Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldige københavnerinddragelse?

Vi kan som kommune blive bedre til at samarbejde på tværs af forvaltningerne sådan at forvaltningernes metoder og rammer herfor bliver mere fælles og systematiske og borgerne oplever kommunens arbejde som helhedsorienteret. Derudover kunne der med fordel etableres understøttende strukturer til at sikre, at borgerinddragelse sker på tværs af forvaltningerne. Sådanne strukturer kan f.eks. være krav om borgerinddragelse i forbindelse med indsendte forslag til investeringspuljen.

Den nuværende organisering af "Sammen om byen", hvor repræsentanter fra de syv forvaltninger er repræsenteret og fungerer som indgang til den enkelte forvaltning, er et godt udgangspunkt for et styrket samarbejde.

Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)

TMF har en mangfoldig opgaveportefølje når byen skal driftes og udvikles, og derfor er inddragelse af københavnerne også en kompleks størrelse med mange forskellige målgrupper og metoder afhængigt af formål med opgaven og inddragelsen. De stillede spørgsmål er derfor besvaret i et overordnet perspektiv og er suppleret med en række af konkrete eksempler, som viser forskelligheden og mangfoldigheden i den måde TMF arbejder med københavnerinddragelse og samskabelse. Desuden er nedenstående suppleret med link til yderligere information for den nysgerrige læser.

1) Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnerinddragelse?

I TMF har vi ikke på forhånd udpegede bestemte målgrupper, som vi inddrager, tværtimod afhænger inddragelsen af formålet med den enkelte opgave. Overordnet er vi optaget af at inddrage københavneren kvalificeret i de enkelte dialoger og processer, og at tænke i målrettede inddragelsesprocesser. I vores vision, Fællesskab København, fremgår det også, at vi ikke kun er optaget af den enkelte borger i København, men forstår københavneren som alle der bruger byen, alle borgere, pendlere fra omegnskommunerne, virksomheder, foreninger og samarbejdspartnere. Se eksemplerne for nærmere indblik i de forskellige målgrupper vi arbejder med i TMF.

2) Hvad er forvaltningens formål med københavnerinddragelse?

I TMF arbejder vi ud fra vores vision for byen, Fællesskab København, hvor ambitionen er at Fremtidens København skal skabes i fællesskab. Der er en ambition om en mere levende, dynamisk by med "kant", som afspejler københavnernes mangfoldighed og giver mulighed for individuelle forskelle i endnu højere grad end i dag. Dét København kræver mere end traditionel planlægning. For at skabe det, må vi tænke byens udvikling radikalt anderledes end i dag. Vi skal slippe tøjlerne, slippe københavnernes kreativitet løs på byen og udvikle fremtidens København - og det skal ske i et samarbejde. Som landets hovedstad skal vi spille sammen med andre byer i regionen, i Danmark og i verden og invitere til at dele nye idéer og løsninger, så vi kan bidrage til at nå FN's bæredygtige udviklingsmål. Derfor er visionen for 2025, at vi skal skabe København sammen. Det er en åben invitation til alle der bruger byen, til alle borgere, pendlere fra omegnskommunerne, virksomheder, foreninger, samarbejdspartnere osv. En åben invitation til at tage aktivt del i byens udvikling. Det giver byen mere puls, og det er mere tilfredsstillende at være i en by, man selv er med til at skabe. Læs mere <http://tmf.kkintra.kk.dk/indhold/f%C3%A6llesskab-k%C3%B8benhavn> (kun for kommunens medarbejdere).

Formålet med inddragelse i de konkrete projekter og opgaver er meget forskellig, men kan fx handle om, at: *Få ny viden og nye idéer; Forstå ønsker og behov; Kvalificere viden og idéer; Legitimere projektet, Skabe engagement og ejerskab til projektet; Anerkende at samskabte projekter er bæredygtige, og har de bedste betingelser for at leve i byen.* Se desuden de konkrete projekter og læs mere: <http://tmf.kkintra.kk.dk/indhold/samspil-med-omverden-for-side> (kun for kommunens medarbejdere).

3) Hvilke metoder benytter forvaltningen til københavnerinddragelse?

I TMF bruger vi et mangfoldigt metoderepertoire, når vi inddrager og er i dialog med københavnere. Vi spænder over kvantitative surveys, hvor vi afdækker københavnernes oplevelser, f.eks. via borgerpanelet, lovpligtige høringer blandt andet via kommunens høringsportal, Bliv Hørt. De senere år har vi ladet os inspirere af bl.a. design thinking, nudging og adfærdsdesign, og vi har videreudviklet på de kvalitative metoder og samskabelsesprocesser, så vi i vid udstrækning møder københavneren i byen og ikke mindst i øjenhøjde f.eks. via: *Events, fx pop up dialoger i byen; Interviews, såvel dybdeinterviews som vox pops; Partnerskaber; Destinationsinterview; Brugerrejser/ brugervandringer; Selvdokumentation, Test af prototyper; Observationer; Workshops; Borgermøder kontekst; Borgermøder.* Se mere i TMF's metodekort: <http://tmf.kkintra.kk.dk/indhold/om-metoder> (kun for kommunens medarbejdere).

4) Hvilke metoder til københavnerinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?

Det har været vigtigt for TMF at komme ud i byen og se og lytte til københavnerens hverdag, da det er københavnere, der er eksperter i eget liv. At lytte til erfaringer fra det levede liv i praksis er et vigtigt afsæt for dialog og samskabelse ift. at drifte og udvikle byen.

5) *Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnerrinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?*

I TMF er vi meget optaget af mangfoldig dialog, da byen er fuld af modsætningsfyldte ønsker og behov, som er afgørende vigtige at lytte til og få tydeliggjort, f.eks. i et beslutningsgrundlag til politikerne. Vi er også optaget af at bringe mangfoldigheden med forskellige ønsker og behov ind i samme rum for at facilitere fælles forståelser af forskelligheden - det kan være med til at sikre et ejerskab til løsninger, som ikke alle nødvendigvis er enige i. Sidst men ikke mindst er vi opmærksomme på, at visse målgrupper er vanskeligere at komme i kontakt med end andre, og det stiller fortsat krav til udvikling af den metodiske inddragelsesprocesser - se endvidere de konkrete eksempler.

6) *Er der noget, som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnerrinddragelse, som ikke er muligt inden for de nuværende rammer i Københavns Kommune?*

Det kan være vanskeligt at arbejde på tværs af kommunen - særligt når det handler om komplekse problemstillinger som kommunen skal være med til at løse, og hvor inddragelse og samskabelse er afgørende for at lykkes. Der er derfor brug for mere central opbakning til nye styringsparadigmer som New Public Governance, hvor der er fokus på vertikal styring, tværgående interorganisatorisk samarbejde, samskabelse og partnerskaber, med fokus på proces og resultater og med styrkelse af netværk og relationelt samarbejde. Fx er det et ønske i højere grad have mulighed for at arbejde med lokal jobskabelse og opkvalificering, så anlægget af Kulbaneparken også kan blive en konkret social løftestang for den enkelte beboer, og dermed var medvirkende til på sigt at løfte kvarterets socioøkonomiske nøgletal.

7) *Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldig københavnerrinddragelse?*

Forsat arbejde med at niveauet og formålet med inddragelse efterspørges som systematisk del af projektledelse og opgaveløsningen og tænkes tidligt ind i processerne, så inddragelse og dialog bliver en integreret del af opgaveløsningen og ikke noget ved siden af.

Vores frontmedarbejdere har deres daglige gang i byen, og får massevis af henvendelser fra borgere og brugere der enten roser eller udskælder deres arbejde, borgere der har forslag og ideer til nye løsninger i byen. Den viden skal vi dels være bedre til at samle ind løbende dels have udviklingskraften til at omfavne og reagere på, både i større udviklingsprojekter, men også justeringer i den daglige drift af byens rum. På de Bemandede Legepladser er der i deres igangværende omstilling et selvstændigt mål i at inddrage københavnernes yderligere gennem en ny form for 'byrumspædagogik' samt partnerskaber og samarbejder omkring Bemandede Legepladsers tilbud. I TMF arbejder vi også med, hvordan vi kan bruge digitale løsninger til at samle viden om brugen af byen, som afsæt for at udvikle løsninger til gavn for københavnernes og til at forbedre inddragelsen og dialogen. F.eks. har TMF samarbejdet med andre kommuner om at udvikle og teste digitale løsninger til inddragelse og dialog. F.eks. Epiito - 3D Studio, en 1:1 3D biograf, der f.eks. giver mulighed for nye typer af borgerhøringer f.eks. ifm. anlægsprojekter, hvor visualisering giver andre muligheder for, at ikke faglige personer kan tale med om bygningen, frem for at kigge på 2D plantegninger.

Eksempler på dialog, inddragelse og samskabelse anvendt i opgaveløsningen i TMF

Udvikling af drift og udviklingsplaner for fredede parker i København

Københavnerne bliver inddraget for at få indsigt i, hvilke behov og ønsker københavnere har ift. parkerne, og for at få kvalificeret udviklingsplanerne og sikre et ejerskab på den lange bane er. Ved "parkbrugerrådsmøder" inddrager vi repræsentanter fra relevante foreninger, organisationer, udvalg og råd, der enten har en specifik faglig viden eller repræsenterer daglige brugere med lokalt kendskab til området. Det sker gennem workshops, hvor vi diskuterer udviklingen og driften af den givne park i plenum og kvalificerer de udviklingsmuligheder, der indgår i udviklingsplanen. Herudover afholder vi parktræf, hvor alle borgere har mulighed for at møde op i parken og komme med deres input til udviklingsplanen. Inddragelsen gør ofte, at vi bliver gjort opmærksomme på problematikker, udfordringer, potentialer eller forhold, vi ikke var bevidste om før inddragelsen. Herudover giver inddragelsen et billede af, hvordan de daglige brugere oplever området, hvordan de bruger området, og hvilke ønsker og behov de har for området.

Københavnerrinddragelse i Fremtidens Gårdhave ved Straussvej

Fremtidens Gårdhave ved Straussvej er et ud af tre udviklings- og demonstrationsprojekter, der viser hvordan kommunens byfornyelse af nedslidte gårde samtidig kan indtænke klimatilpasning og dermed bidrage til kommunens og HOFORs skybrudssikring og klimatilpasning.

Projekterne skal derudover bidrage til udvikling af rekreative løsninger med afsæt i regnvandet som en ressource. Københavnerne skal finde løsningerne attraktive, så de udbredes til fremtidige gårdhaver. Læs evt. mere på <http://klimakvarter.dk/gaardhaver/>

Gennem innovationsworkshops og skitsemøder med beboer og rådgiverbranchen og i et samarbejde med daværende innovationshus - har målet været at sætte tværgående viden i spil fra var beboernes hverdagsviden, rådgivernes (arkitekt/ingeniør) faglige ekspertise og kommunen for at:

- Udvikle innovative løsninger
- 'Tvinge' beboerne til at tænke ud af boksen ift., hvordan regnvand kunne være en ressource i deres nye gårdhave og skabe tidligt ejerskab til regnvand i gårdhaven
- Udarbejde et præcist udbudsmateriale/program og opgavebeskrivelse
- Flytte forvaltningens og HOFORs grænser og dermed praksis for at indtænke regnvand i gårdhaveprojekter - og gårdhaver i kommunens og HOFORs skybruds- og klimatilpasning

Værdien af inddragelsen har været/ projektet flyttede grænser ift.:

- Regnvand blev italesat som en ressource på en ny måde end i de tidligere projekter - idet beboerne ønskede at bruge regnvand på lige fod med drikkevand
- En udbredt forankring idet 93% af de beboere der stemte, stemte for projektforslaget med en regnvandssø
- Beboerne var meget imødekommende ift. også at få en gårdhave der bygges af genanvendte byggematerialer
- Vi er i gang med at udvikle en samarbejdsmodel sammen med HOFOR

Sharing Copenhagen

I det daglige arbejde med at uddele midler til opstart af mindre projekter i byen, arbejder Sharing Copenhagen udelukkende med inddragelse af borgere, foreninger og startups i form af ildsjæle og projektmagere, som har et ønske om at skabe noget fantastisk for byen, der ofte inkluderer andre københavnere. Et par eksempler fremgår nedenfor. Læs evt. mere her https://kk.sites.itera.dk/apps/kk_pub2/index.asp?mode=detalje&id=1642

- Miljøkajakken – interesserede låner en kajak gratis mod at samle skrald op fra havnen. (ressource- og affaldsopmærksomhed)
- Fugletårnet i Byskoven – den nyetablerede skov har fået et fugletårn af Out of Office Architects som byggede tårnet i samarbejde med en folkeskole. (børn mere ude i naturen)
- Blaffarnationen – opfordrer til mere samkørsel og dermed færre ture i bil. Dette gøres blandt andet ved Blafferstoppestederne som også skaber mere tillid til vores mennesker og skaber møder på tværs.

Den primære målgruppe har været alt fra etablerede Tagtomat som arbejder for flere grønne rum i byen, og Jørgen på 70 som skaber terapihaver for sårbare unge.

Sharing Copenhagen fungerer blandt andet som en netværks-platform og samarbejds-springbræt aktører imellem, hvor de kan møde hinanden og udveksle idéer der kan blive til innovationer på tværs. Relationer på tværs og samskabelse iblandt netværket er succesfuldt og har skabt samarbejder i byen som flere har glæde af. Vi hjælper med lavpraktiske opgaver for at møde og forstå projekterne og menneskerne bag. Vi skaber en indgang til kommunens regler, tilladelser og junglen af medarbejdere, hvis et behov opstår. Desuden er Sharing Copenhagen behjælpelige når kommunale målsætninger og dagsordner skal indtænkes og skærpe projektets profil.

Inddragelsen er kernen bag Sharing Copenhagen og værdien af at lade aktører i byen ud-tænke, facilitere og være medskabere af byens rum, hvilket giver både ejerskab og resulterer i en mangfoldig by med kant. Sharing Copenhagen projekter skaber således værdi på tværs af forvaltninger og på tværs af vores mange visioner, målsætninger og strategier.

Københavnerrinddragelse i forbindelse med skybrudssikring af Skt. Jørgens Sø

Alle borgere i København og på Frederiksberg blev inviteret fordi der var et politisk ønske, at opnå indsigt i hvad Københavns og Frederiksbergs borgere synes om det eventuelle projekt. Især kom vi i tale med naboer og daglige brugere af Skt. Jørgens sø.

I tre uger i august 2018, var forvaltningerne tilstede ved Skt. Jørgens Sø i et minikontor, der gik under navnet Søkontoret. Af flere omgange og kanaler blev der annonceret og inviteret hertil. Foruden Søkontoret afholdte forvaltningerne en Søvandring og et Åbent-hus arrangement, hvor interesserede bl.a. kunne se de tre scenarier i virtual reality, samle søens scenarier i en puslespilsmodel og give deres mening tilkende.

Den primære metode til formidling af de tre scenarier, var en række nøgterne volumenbeskrivende illustrationer. Dette blev valgt for at pointere, at der ikke var taget stilling til design, form og indhold på nuværende stadie. Derfor var det også en høj prioritet, at der var bemanding til rådighed, således at borgere kunne få beskrevet hvad de så, og hjælp til at forstå projektet. Der er desuden oprettet en hjemmeside om projektet, der inviterer alle til at henvende sig. Der har også være tæt dialog med Nørrebro, Indre by og Vesterbro Lokaludvalg, der ligeledes har indgivet høringsvar.

Indsigt i de holdningsaspekter indgå i indstillingen, når det skal tages politisk stilling til i hvilken retning projektet skal gå.

Københavnerrinddragelse på Bemandede Legepladser

Københavnerne er og bliver inddraget i to workshop-forløb. I det ene forløb er der i de enkelte workshops blevet arbejdet med idéer til aktiviteter, der kan bidrage til en række mål i Fællesskab København- her deltog københavnere og medarbejdere fra de bemandede legepladser. Værdien har været at det er københavnernes egne behov og ideer der kommer til at indgå i hvordan arbejdet med de bemandede legepladser kan indgå i det overordnede mål i Fællesskab København

Det andet workshop-forløb kommer til at inddrage skolebørn fra de tilstødende skoler og voksne københavnere fra lokalmiljøet i forbindelse fremtidens bemandede legepladstilbud i Hans Tavsens Parken.

Eksempler fra Copenhagen Solutions Lab (CSL)

Partnerskabelse

CSL indgår partnerskaber med innovative virksomheder og universiteter omkring udviklingen af løsninger på konkrete behov. Hermed får Københavns Kommune adgang til nye kompetencer, som kan indlejres i driften af kommunen. CSL faciliterer hele processen fra identificering og konkretisering af udfordringerne sammen med fagområder, over markedsdialog med virksomheder og videninstitutioner, til etablering af partnerskab og sikring af værdiskabelse. Senest har vi lavet et partnerskab med Google omkring nye og mere detaljerede luftkvalitetsmålinger.

Værdi: Den tætte involvering af virksomheder giver et unik indblik i kommunens behov, hvilket giver virksomhederne en fantastisk mulighed for at skabe skalerbare produkter og ydelser, og derigennem skabe vækst og beskæftigelse.

Crowdsourcing og social media analyser

Som led i høringen af Ressource- og affaldsplanen 2024, afholdt vi i samarbejde med Deloitte en crowdsourcing analyse med knap 90 borgere, hvor hypoteserne for at udføre planen blev testet. Dette var blandt andet hvor meget københavnere går op i denne dagsorden og hvor villige de er til at affaldssortere. Derudover lavede vi sammen med AAU en Social Media (SoMe) analyse, der viste hvordan borgere i København taler om affaldssortering på sociale medier og hvilke andre interessefællesskaber de indgik i fra offentlige data fra Facebook.

Værdi: Crowdsourcing giver mulighed for at inddrage en anden borgergruppe end de sædvanlige Tordenskjolds soldater. Analysen fungerer som en slags online semi-struktureret gruppe interview, hvor deltagerne kan respondere på hinandens synspunkter og moderatoren har mulighed for at stille nye uddybende svar, hvis der opstår nogle nye interessante vinkler man ønsker at vide mere om. SoMe analysen gav mulighed for at teste og afsøge til hvilke fællesskaber man skal rette sin information fra kommunen for at ramme de allerede interesserede og også se hvilke grupper der ikke indgår i denne debat.

Områdefornyelse - Strategisk langsigtet udvikling af Folehavekvarteret

Udviklingsplanen er et samarbejde på tværs af flere kommunale forvaltninger; Teknik- og Miljøforvaltningen, Socialforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Sundheds- og Om-sorgsforvaltningen, Økonomiforvaltningen og Børne- og Ungeforvaltningen samt den almene boligorganisation 3B, Folehaven.

Udviklingsplanen skal udforske potentialet i, at der foretages en række kommunale investeringer og samtænke disse investeringer. Denne tværgående proces resulterer i en klogere brug

af kommunale midler, men også synergi og større lokal værdi. Den lokale værdi kan ske ved, at udviklingsplanen viser, hvordan placering og udformning af bygninger, uderum og funktioner tilfører lokalområdet attraktivitet, liv og identitet og dermed øger kvarterets herligheds-værdi og sociale værdi. Det sociale aspekt er vigtigt, for det er netop forventningen, at en udviklingsplan skal vise, hvordan investeringerne - ved at blive tænkt sammen - hjælper kvarterets børn, unge, voksne og familier, og bidrager afgørende til at kvarteret bliver mere attraktivt og trygt for en bredere kreds af beboere. Sammen findes løsninger for at skabe gode, trygge, integrerede kommunale institutioner, uderum og pladser, som beboere kan finde ind til, og som er rare at opholde sig i og på.

I arbejdet med udviklingsplanen har der været meget dialog med hverdags eksperter i form af beboere og professionelle der arbejder i Folehavekvarteret. Sammen er kvarteret kortlagt, udfordringer og potentialer er udpeget og analyseret. Der har været anvendt fælles gåture med oplæg og dialog, besøg på de forskellige kommunale og almene matrikler og bygninger samt øvelser i forhold til at sætte ord på, hvad der er de særlige kvaliteter og hvordan identiteten italesættes. Netop nu - midt i udarbejdelsen af udviklingsplanen - er der dialog om, hvordan bydelen kan udvikles sig således, at beboere og besøgende kan mødes i trygge rammer samt hvordan der kan tilføres nye funktioner eller bygninger.

Områdefornyelse - Lokalt forankret udvikling af Kulbanekvarteret

Kulbaneparken skal både være en hverdagspark for Kulbanekvarterets beboere, brugere og aktører, og i lige så høj grad være attraktiv for det øvrige København. Kulbaneparken bliver kvarterets første fælles byrum, og bliver Kulbanekvarterets hjerte. Kvarterets beboere er inddraget for at skabe den bedst mulige park med udgangspunkt i kvarterets ønsker og behov. Samtidig udvikles byen ud fra et demokratisk funderet grundlag, med loyalitet overfor de stedspecifikke karakteristika. Inddragelsen har tilgodeset de fleste målgrupper med brug af forskellige metoder. Der er gjort en særlig indsats for at inddrage de målgrupper, der ikke deltager til traditionelle borgermøder og høring og ej heller i projektgrupper mv. Der har bl.a. været en række forløb og workshops særligt for unge, for beboere der ikke trives med eller har ressourcer til kontinuerlig involvering og der er kørt flere sideløbende spor, bl.a. for naboer, for idrætsforeninger, for lokale klubmedarbejdere og for faggrupper med fokus på tryghed. Herudover har Kvartergruppen, projektgruppen og hurtiggruppen fulgt og deltaget særligt tæt i processen.

Der er brugt en lang række metoder, bl.a.: *Vandringer på og omkring parkarealet samt byrumsstudieture; Inddragelse af unge via Ungeparlamentet samt workshops på klub og i skole; Midlertidige byrum og kunstinstallationer; Opfordring til deltagelse i hyperlokale medier (beboerblade, opslag, flyers, forældreintra mv.); Lokal, synlig tilstedeværelse en gang om ugen i en midlertidig byhave; Særligt dedikerede beboere med til tegnestuemøder, i beslutningsprocesser mv.*

Vi har særligt fokus på, at inddragelsen hele tiden er en fortløbende og kontinuerlig proces. Således laver vi altid indledningsvis en fælles definition: Hvor er vi nu i processen og hvilke rammer taler netop dette led af inddragelsen ind. Inddragelsen giver os et stabilt fundament at udvikle Kulbaneparken ud fra med en høj grad af legitimitet lokalt i Kulbanekvarteret. I og med at beboerne er dybt involveret i alle faser af udviklingen, er der allerede nu opbygget et stærkt ejerskab og en række sociale og kulturelle indsatser er opstartet og klædt på til at kunne ibrugtage kvarteret første fælles byrum.

Økonomiforvaltningen (ØKF)

1) Hvilke målgrupper inddrages i forvaltningens københavnerinddragelse?

I ØKF arbejder vi med forskellige målgrupper, afhængigt af dels de københavnere, der selv henvender sig til forvaltningen og dels, hvilke politikker eller sager forvaltningen gerne vil i dialog med københavnernes om. I borgmestersekretariat, Borgerrepræsentationens Sekretariat og lokaludvalgenes sekretariater håndterer forvaltningen årligt minimum 4.600 uopfordrede henvendelser fra københavnernes, som gives en skriftlig eller mundtlig information eller rådgivning.

Når københavnerinddragelsen er initieret af forvaltningen, er der i nogle tilfælde fokus på den brede inddragelse og i andre på den specifikke. Det afhænger af, hvad inddragelsen drejer sig om, som kan være alt fra kriminalitetsforebyggende og tryghedsskabende indsatser, inddragelse af erhvervslivet eller inddragelse ift. den overordnede byudvikling, trafikplanlægning, lokale eller bydækkende emner mm. I de store og bydækkende sager er det ofte den brede inddragelse, der iværksættes, mens der fokuseres mere på specifikke målgrupper, når det drejer sig om afgrænsede sagsområder eller meget lokale sager. De specifikke målgrupper eller aktører kan f.eks. være: borgergrupper, grundejere, virksomheder, uddannelsesinstitutioner, iværksættere, boligselskaber, SSP, Københavns Politi, fagforeninger, investorer, foreninger eller råd, der repræsenterer en større gruppe af københavnere.

Langt størstedelen af forvaltningens inddragelse sker via kommunens 12 lokaludvalg og lokaludvalgssekretariaterne, som løbende afholder forskellige lokale inddragelsesaktiviteter i de 12 lokaludvalgsområder. Lokaludvalgene er organisatorisk forankret i ØKF, men arbejder med sager på tværs af alle kommunens syv forvaltningsområder og inddrager derfor også mange målgrupper i udvalgenes arbejde. Det foregår bl.a. via udvalgenes arbejdsgrupper/fagudvalg på områder som f.eks.: Social og sundhed, Byrum og trafik, Miljø, Børn og unge og Kultur. Lokaludvalgenes arbejde i bydelene er netværksbaseret og inddragelsen af forskellige målgrupper i projekter, høringer, borgermøder og det politiske arbejde foregår gennem et stort netværk, kombineret med kommunikation til københavnernes, pressearbejde, borgerpaneler og sociale medier. Derudover er lokaludvalgene sammensat af en række foreningsrepræsentanter fra forskellige områder, som f.eks.: kultur, idræt, daginstitutioner, ældre, handel, sociale organisationer, almene boliger og skole. Bredden af de københavnere der arbejdes med, kan, lidt forenklet, anskueliggøres i følgende målgrupper, som dækker over både borgere og forskellige aktører inden for f.eks. forenings- og institutionslivet: Børn- og unge, Anden etnisk baggrund, Ældre, Idræt, Det sociale område, Byrum, Kultur, Erhverv og beskæftigelse. Lokaludvalgssekretariaternes og lokaludvalgenes store arbejde med københavnerinddragelse er kun beskrevet ganske kort i dette notat, da det bliver udfoldet i sin helhed i lokaludvalgenes hørings svar.

2) Hvad er forvaltningens formål med københavnerinddragelse?

Formålet med københavnerinddragelse afhænger af, om det er københavnere eller forvaltningen der søger inddragelse af den anden part, og hvad emnet, politikken eller sagen drejer sig om. Formålet kan derfor både være at oplyse eller rådgive københavnernes om de spørgsmål eller den hjælp de måtte have brug for. Det kan også være at informere og skabe synlighed om udvalgte projekter, sager og politikker eller at kvalificere forvaltningens arbejde - i dialog eller samskabelse - med københavnernes om lokalkendskab, særlige hensyn, opmærksomhedspunkter eller idéer til, hvordan vi sammen skaber en endnu bedre by.

Lokaludvalgene har en særlig funktion ift. københavnerinddragelse, idet de er bindeled mellem københavnernes i de enkelte bydele og politikerne i Borgerrepræsentationen i spørgsmål,

der har særlig betydning for de enkelte bydele. Deres rolle er at være opsøgende, netværkskabende og at engagere et bredt udsnit af københavnernes omkring bydelene og deres udvikling, så de kan styrke sammenhængen mellem den bydækkende og den lokale politik i samarbejde med kommunens forvaltninger. Lokaludvalgene spiller ofte en aktiv rolle i forvaltningens inddragelsesprocesser, der ikke kun er initieret af dem selv, men også af forvaltningens centrale enheder.

3) Hvilke metoder benytter forvaltningen til københavnerrinddragelse?

Forvaltningen benytter sig af mange forskellige metoder til københavnerrinddragelse i kraft af de forskellige centrale enheders indsats og i særlig grad i samarbejde med eller via lokaludvalgenes egne lokale aktiviteter. I 2017 talte forvaltningen minimum 129 dialogaktiviteter med mellem knap 20-300+ københavnernes, foruden håndtering af de mange uopfordrede henvendelser. Aktiviteterne spænder fra partnerskaber, følgegrupper, borgmesterbesøg i bydelene, lokale tryghedsvandringer, dialogaktiviteter ved akutte episoder i byen, borgerpanelundersøgelser, borgermøder, events/byfester, erhvervsnetværksmøder, kaffemøder, dialog på sociale medier, kultur- og miljødage mm.

Det er ikke muligt at give en fyldestgørende redegørelse for lokaludvalgenes mange metoder til og arbejde med københavnerrinddragelse i dette afsnit. Men generelt har lokaludvalgene i 2017 samlet set afholdt 91 borgermøder for 7.700 københavnere og modtaget 994 ansøgninger til deres puljer, hvoraf der er givet tilsagn til 690, ca. 70%, for i alt 11,6 mio. kr. Det anslås, at lokaludvalgene samlet set (inkl. øvrige dialogaktiviteter, borgerpaneler, facebook, mail mv.) har været i kontakt med omkring knap 180.000 københavnere - det er ikke muligt at vurdere, hvor mange heraf, der er gengangere. Lokaludvalgenes arbejde udfoldes i sin helhed i lokaludvalgenes egne høringsvar.

4) Hvilke metoder til københavnerrinddragelse virker særligt godt i jeres forvaltning?

Hvilke metoder, der virker bedst afhænger af formålet med den inddragelse, der finder sted. Der kan være stor variation fra sag til sag ift., hvilken grad af indflydelse og dermed metode til inddragelse eller involvering, der giver mening. I nogle sager er der tale om en forholdsvis lav grad af indflydelse, når forvaltningen søger input til at kvalificere løsninger for københavnernes, mens der i andre tilfælde kan være tale om høj grad af indflydelse, når forvaltningen søger at involvere københavnernes i at udvikle løsninger i et fællesskab. Forvaltningen bestræber sig på, at følge kommunes fem principper for københavnerrinddragelse for at kunne iværksætte de inddragelsesmetoder, der egner sig bedst ud fra de vilkår; ressourcer, faglige, politiske eller juridiske forhold, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Forvaltningen har særlig god erfaring med dialogarrangementer, hvor der sættes fokus på specifikke, akutte eller lokale problemstillinger, og hvor der tages udgangspunkt i eksisterende venues i form af folkekøkkener, foreninger, uddannelsesinstitutioner, grønne oaser mm. Kommunens officielle høringsportal, Bliv Hørt, opleves også som en velegnet metode for de københavnere, der har et konkret indlæg til f.eks. en plansag, som forvaltningen har sendt i høring. Ligeledes opleves de arrangementer, hvor forvaltningen målrettet inviterer specifikke grupper af københavnere ind til dialog, som f.eks. virksomheder, ofte at være velbesøgte. Forvaltningen har også gode erfaringer med brugen af borgerpaneler til diverse spørgeskemaundersøgelser, særligt når det lykkes at benytte kommunens centrale borgerpanel i samspil med de lokale borgerpaneler i lokaludvalgene og sociale medier. Brugen af borgerpaneler er nærmere beskrevet i et af eksemplerne under spørgsmål 5.

5) Hvordan arbejder forvaltningen med en mangfoldig københavnerrinddragelse? Hvilke erfaringer har forvaltningen med at opnå dette?

Forvaltningen arbejder samlet set med en mangfoldig københavnerrinddragelse, når vi kigger på tværs af de forskellige enheder og lokaludvalg og i kraft af de forskellige københavnere, der henvender sig til forvaltningen. Dialogen og samarbejdet foregår på mange niveauer og med mange forskellige københavnere. Når det er sagt, er det en svær øvelse og meget ressourcetrækkende, hvis forvaltningen i enkeltstående sager skal inddrage mange forskellige målgrupper. Det kræver forskellige metoder, og dermed også langt flere ressourcer til planlægning, dialog og det efterfølgende opfølgingsarbejde. Det sker derfor ikke så ofte, at der anvendes en bred variation af inddragelsesmetoder inden for samme projekt, som det f.eks. har gjort sig gældende i efteråret 2018 ifm. høringen af Forslag til Kommuneplanstrategien 2018. Et mindre udpluk af den mangfoldige inddragelse der sker på tværs af forvaltningen, er skitseret i nedenstående eksempler:

▪ **Debatmøde om idrætten i Vanløse**

Lokaludvalget i Vanløse inviterede den 8. maj 2018 til debatmøde om idrætten i Vanløse. Med debatmødet ønskede lokaludvalget at samle borgere og relevante aktører for at debattere vilkårene for at dyrke idræt og motion i Vanløse samt at diskutere konkrete løsningsforslag til en forbedring af bydelens idræts- og motionsliv. Debatmødet satte fokus på emner som foreningslivet og dets efterspørgsel på flere faciliteter samt vilkårene for den uorganiserede idræt. Med debatmødet fik lokaludvalget skabt en bred og konstruktiv dialog om aktuelle idræts- og motionsproblematikker i bydelen. Lokaludvalget virkede som bindeled ved at samle politikeres, foreningers og borgeres perspektiver og erfaringer i den fælles drøftelse. Lokaludvalget havde forinden udgivet en rapport om vanløseborgernes motion- og idrætsvaner, som medvirkede til at de ca. 80 deltagere var klædt på til debatten ud fra et fælles vidensgrundlag og konkrete oplysninger, som viste sig gavnlige for en nuanceret debat. Lokaludvalget har efterfølgende arbejdet videre med de drøftelser og forslag, som kom frem under debatmødet.

▪ **#københavnersnak ifm. offentlig høring af Forslag til Kommuneplanstrategi 2018.**

Efter politiske ønske blev der ifm. høringen af Forslag til Kommuneplanstrategi 2018 benyttet forskellige metoder til at skabe en bred debat om byens udvikling og til at få københavnere i tale på en ny måde. Der var et stort fokus på at sænke barrieren for deltagelse, ved at gøre det let at være med for den enkelte københavnere. Det skete via seks forskellige metodegreb: 1) Udsendelse af survey via København Kommunes borgerpanel, 2) Fem dialogmøder med københavnere i fem populære folkekøkkener, 3) Fem pop-up samtaler i byrummet mellem borgmestre og en tænketank om byens udvikling, 4) Otte ugers kampagne med dialog på sociale medier, 5) En tænketank med fem markante københavnere, der gav deres holdninger til byens udvikling og 6) Mulighed for at indsende formelt hørings svar på høringsportalen, Bliv Hørt. I alt deltog 8.479 københavnere i dialogen om Københavns udvikling på tværs af de forskellige aktiviteter i høringsperioden.

▪ **Seniorbofællesskabsforening etablering**

Som et videre skridt i organiseringen af en interessegruppe vedr. seniorbofællesskaber, efter borgermøder og inspirationsture i 2016 og primo 2017, gav lokaludvalget i Brønshøj-Husum en bevilling på 20.000 kr. til at etablere en forening. Det skete med hjælp fra en proceskonsulent, som har mange års erfaring fra KAB's arbejde med seniorbofællesskaber. Det var målet at hjælpe interessegruppen til at blive en stærk samar-

bejdspart i arbejdet med at realisere seniorbofællesskaber på Ruten og eventuelt andre steder i bydelen, som visionen er formuleret i lokaludvalgets bydelsplan. Konsulentens opgave strakte sig fra april til november 2017. Konsulenten medvirkede til afholdelse af to fællesmøder, stod for forberedelse af stiftende generalforsamling i samarbejde med en forberedelsesgruppe, deltog i stiftende generalforsamling for 'Mosefundet' og konstituerende bestyrelsesmøde i august 2017. Derudover deltog konsulent sammen med Mosefundet i et efterfølgende besøg hos Vallensbæk Senior Park og en politikerdebat om seniorbofællesskaber arrangeret af Danske Seniorer og Mosefundet. I efteråret 2017 var resultatet 21 aktive husstande i den nystiftede forening Mosefundet.

- **Vester Remisepark**

Lokaludvalget på Vesterbro afholdt i forbindelse med høringen af Forslag til Kommuneplansstrategien 2018 et borgermøde en lørdag formiddag. Her kunne børnene på Vesterbro give deres input, via et krea-værksted, omkring deres drømme for området omkring Otto Busses Vej. Det er et område, som lokaludvalget de sidste mange år har arbejdet for kan blive et sted, der kan rumme fritidsaktiviteter og være et rekreativt åndehul. Bydelen har de færreste grønne kvadratmeter pr. indbygger, og er samtidig en bydel, hvor der er bygget mange nye boliger. Borgermødet havde fokus på børnenes input, som blev givet videre til overborgmester Frank Jensen. Børnenes og de øvrige borgernes input, der blev skrevet ned på dagen, blev vedlagt som bilag til lokaludvalgets høringssvar, der sætter fokus på behovet for rekreative områder på Vesterbro. Om det får en effekt, er for tidligt at sige, men det skabte synlighed om de visioner bydelen og lokaludvalget har for området.

- **Dialogaktiviteter ved akutte episoder i byen**

Forvaltningen oplever en stor succes med afholdelse af pop-up dialogmøder ifm akutte episoder i byen – særligt efter Københavns Politi har indkøbt særlige pavilloner til formålet. Her kan forvaltningen og politiet møde borgerne, tale med dem om den pågældende situation og uddele informationsmateriale og kaffe.

- **Toftegårds Plads - Kulturens plads i Valby**

Baggrunden for inddragelsen om Toftegårds Plads i perioden januar-juni 2017, var et ønske om at sætte fokus på, hvad Toftegårds Plads Syd kan bruges til i fremtiden. I udviklingsplaner står pladsen for at skulle udnyttes. Samtidig vokser Valby og "vipper" mod syd. Der ses et behov for et nyt samlingspunkt, der er centralt i Valby. Desuden skal Valby Bibliotek enten gennemrenoveres eller der skal bygges et nyt bibliotek, da det gamle er for småt og utidssvarende. Lokaludvalget valgte projektet som pilotprojekt i bydelsplanen 2017 og tog således initiativ til en inddragelsesproces.

Lokaludvalget i Valby indkaldte til en konference d. 14. januar 2017. Her mødtes 100 borgere, embedsmænd, arkitekter og mange andre for at drøfte muligheder og ønsker for pladsen. Konferencen vekslede mellem oplæg og workshops. Lokaludvalget arbejdede efterfølgende videre med casen og Kultur- og Fritidsforvaltningen arbejdede videre med scenarier for nyt bibliotek. Der blev udarbejdet i alt 6 scenarier, hvoraf 4 var for Toftegårds Plads og 2 for den eksisterende adresse. Inden Kultur- og Fritidsudvalget besluttede sig for et scenarium, afholdt lokaludvalget en folkefest på pladsen i maj 2017. Her kunne borgerne i løbet af dagen se eksempler på, hvilke aktiviteter der kunne være på pladsen, og de kunne "stemme" om, hvilket scenarie de ønskede for et bibliotek. Der blev under folkefesten afholdt et borgermøde med ca. 80 deltagere, herunder

Kultur- og Fritidsborgmesteren og flere medlemmer af Borgerrepræsentationen. Borgerne pegede i langt overvejende grad på én løsning. Lokaludvalget skrev projektet med bibliotek og øvrige ønsker til pladsen ind i bydelsplanen. I alt deltog ca. 600 borgere, foruden arkitekter og embedsmænd fra forskellige forvaltninger.

Kommunen har siden arbejdet videre med projektet, og der er bevilget penge til et nyt bibliotek, istandsættelse af Valby Kulturhus og udarbejdelse af en helhedsplan, som de relevante forvaltninger arbejder videre med i samarbejde med lokaludvalget.

▪ **Borgerpaneler**

Forvaltningen har god erfaring med at bruge spørgeskemaundersøgelser, som udsendes gennem kommunens centrale borgerpanel, og særligt når det sker i samspil med lokaludvalgenes borgerpaneler, og promoveres på sociale medier. Københavns Kommunes borgerpanel dækker hele byen og er forankret i Den Tværgående Analyseenhed i ØKF. I panelet bliver der løbende udsendt undersøgelser (5-7 om året), der vedrører alle forvaltninger, med en overvægt af undersøgelser fra Teknik- og Miljøforvaltningen. I 2018 blev panelet brugt af ØKF i forbindelse med inddragelsen i Forslag til Kommuneplanstrategi 2018 og i starten af 2019 til undersøgelse af københavnerrinddragelse generelt. I nogle tilfælde er panelundersøgelserne knyttet op på høringer, andre gange er de dele af andre projekter i kommunen. Panelet har ca. 1.700 medlemmer. Medlemmerne er næsten repræsentative på køn, bydele og alder, men underrepræsenteret på unge og de socioøkonomiske laveste grupper. Antallet af medlemmer svarer til, at 0,28% af 613.000 københavnere er medlem af kommunens borgerpanel. Generelt ligger besvarelsesprocenten i panelundersøgelserne på mellem 40-60%.

Desuden har pt. 9 (snart 11) ud af de 12 lokaludvalg hvert deres lokale borgerpanel, som lokaludvalgene anvender til lokale spørgsmål – nogle gange i samarbejde med kommunens bydækkende borgerpanel. Afhængig af lokaludvalgs-bydelenes størrelser, er der ca. mellem 13.000-80.000 borgere i de enkelte lokaludvalgsområder og mellem 5-11% af borgerne i de enkelte områder er medlem af lokaludvalgenes borgerpaneler. I faktiske tal er der mellem 950 og 8.000 medlemmer i de enkelte lokale borgerpaneler og sammenlagt er der ca. 40.000 medlemmer af de lokale borgerpaneler.

Der er ingen tvivl om, at når de lokale borgerpaneler anvendes i samspil med det centrale borgerpanel, så opnår forvaltningen langt flere besvarelser. Det er på nuværende tidspunkt ikke teknisk muligt at udpege, hvilke borgerpaneler besvarelserne af centrale bydækkende spørgeskemaundersøgelser kommer fra. Men forvaltningen kan se, at der er langt flere besvarelser fra borgere i de bydele, hvor lokaludvalgene har valgt at udsende centrale undersøgelser i deres borgerpaneler. Samarbejdet med de lokale borgerpaneler har således uden tvivl haft afgørende betydning for antallet af de 5273 københavnere, der har besvaret forvaltningens panelundersøgelse om Forslag til Kommuneplanstrategien 2018, og de 10.097 besvarelser der er kommet ifm. undersøgelsen om københavnerrinddragelse i 2019.

6) Er der noget som forvaltningen gerne vil gøre mere af ift. københavnerrinddragelse, men som ikke er muligt inden for de eksisterende rammer?

Forvaltningen efterspørger metoder, herunder et overblik over forskellige internetbaserede løsninger, der kan styrke kommunikationen med københavnere. Det kunne være metoder til at indhente input til de enkelte sager hurtigere end i dag eller til bedre formidling af teknisk komplicerede områder eller sager der er længe undervejs inden implementering. Andre enheder vil gerne styrke samarbejdet med de aktører, som f.eks. boligorganisationer, der er i tæt kontakt med udvalgte københavnere, som forvaltningen ønsker input fra. Der er også forslag

om, at forvaltningen bliver endnu bedre til tidlig inddragelse, at forvaltninger og politikere slipper mere kontrol og tillader at f.eks. lokaludvalgene tager drøftelser med københavnernes tidligt i et sagsforløb, måske endda før en sag har været forelagt et politisk udvalg.

7) Har forvaltningen ideer til, hvilke metoder eller samarbejder der skal til, for at Københavns Kommune som helhed kan opnå endnu bedre og mere mangfoldige københavnereinddragelse?

Forvaltningen ønsker inspiration i form af konkrete eksempler på vellykkede og alternative metoder til dialog samt cases der kan konkretisere kommunens principper for københavnere-dialog. Der er forslag om, at forvaltningen og lokaludvalg arbejder på at få etableret en struktur for samarbejde mellem det centrale og de lokale borgerpaneler og afklaring af, hvornår samarbejde giver mening.

Forvaltningen bemærker også, at der ikke er afsat ressourcer til at hjælpe med udarbejdelse af borgerpanelundersøgelser til det centrale borgerpanel. Det betyder, at hver enhed eller projektmedarbejder selv skal besidde de fornødne kompetencer til at lave en god undersøgelse. Det ville forventeligt højne niveauet, hvis kvaliteten af de enkelte undersøgelser ikke afhæng af den enkelte medarbejder, men at der var mulighed for en kvalificeret sparring og hjælp til dette udviklingsarbejde. Ligeledes kunne der også arbejdes på, at promotere det centrale borgerpanel, så kommunen opnåede et større antal medlemmer. Der efterspørges også fokus på fora, hvor københavnernes selv kan tage initiativ til forbedringer eller arrangementer i deres lokalområde, uden at kommunen nødvendigvis skal ind over. Der peges også på en styrkelse af lokaludvalgssekretariaternes kompetencer i københavnereinddragelse og større samarbejde mellem forvaltningerne og lokaludvalgssekretariatene, hvor sekretariaternes specialiserede, lokalt forankrede og erfaringsbaserede kompetencer kan sættes endnu bedre i spil. Forvaltningen ser endvidere potentialer i et styrket samarbejde og videndeling om københavnereinddragelse på tværs af forvaltningerne.