

# BORGERENGAGEMENT DER SKABER MERVÆRDI

## BAGGRUNDSNOTAT



KØBENHAVNS KOMMUNE



# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning og begrebsafklaring
2. Københavns Kommunes inddragelse af borgere i dag
3. Eksempler fra andre byer og andre metoder

# 1. INDLEDNING

Formålet med dette baggrundsnotat er at give et oprids af Københavns Kommunes forskellige måder hvorpå borgere og brugere i dag engageres og involveres i udviklingen af kommunens ydelser, tilbud og services. Herunder skitseres tendenser og eksempler på mere innovativ borgerinvolvering fra andre byer og aktører. Notatet er udarbejdet som baggrundsmateriale til Økonomiudvalgets drøftelser om borgerinvolvering på budgetseminar den 27. januar 2015.

## **Hvorfor skal vi gentænke borgerengageringen?**

Tesen er, at københavnernes rummer et stort potentiale for kommunens videre udvikling og kan bidrage med væsentlige ressourcer og viden, hvis flere involveres og engageres. I ind- og udlandet findes der mange eksempler på borgerdrevet udvikling. Ligeledes er der gode eksempler på, at borgergrupper varetager forskellige serviceopgaver, som ellers ville være det offentlige ansvar. Borgerinvolvering kan også bidrage til at skabe større sammenhængskraft og tillid mellem borgere og de folkevalgte. Borgerinvolvering er med andre ord et vigtigt strategisk redskab i kommunernes værktøjskasse, som kan være værdiskabende for både Københavns Kommune og københavnernes.

## **Hvad gør Københavns Kommune i dag?**

Der findes i dag ikke en samlet politisk vedtaget ramme for hvordan Københavns Kommune vil understøtte borgerinddragelse og engagering. Ej heller findes der en samlet opgørelse over, hvor mange københavnere vi er i dialog med, og hvor stor en andel af borgerne, der er tilfredse med den måde hvorpå de inddrages og engageres i byens udvikling.

Ikke desto mindre gennemføres der i de enkelte forvaltninger en mængde borgerinvolvering og borgerengagering i regi af de enkelte enheder, services og politikker. I flere sammenhænge arbejdes der i kommunens forvaltninger systematisk med samskabelse og aktiv involvering af brugere og pårørende (brugerperspektivet) i forhold til konkrete sager i de enkelte forvaltninger.

Når det drejer sig om mere bydækkende spørgsmål og den overordnede byudvikling går Københavns Kommune typisk mere traditionelt til værks i form af inddragelse via høringer og borgermøder (borgerperspektivet), hvor det generelt er oplevelsen, at de kritiske røster er de mest aktive i dialogfasen. Nye redskaber er forsøgt, f.eks. surveys og fokusgrupper, hvilket har bidraget til en bredere debat. Som kommune er dialog med de borgere og brugere, som ikke er enige, eller som er tvivlende overfor en bestemt politisk beslutning en naturlig og væsentlig del af den demokratiske beslutningsproces.

Men spørgsmålet er om dialogen og debatten kan blive mere konstruktiv og mere fremadskuende, hvis flere københavnernes stemmer bliver hørt, og deres ressourcer kommer bedre i spil?

Dette baggrundsnotat er et inspirationskatalog med input fra alle syv forvaltninger om, hvordan de engagerer og involverer københavnernes i dag samt eksempler på, hvordan borgere og brugere involveres i andre storbyer og af andre aktører.

## **Begrebsafklaring**

I forskningen og inden for den offentlige forvaltning findes der en række definitioner og perspektiver på engagering af borgere. Herunder findes der en række definitioner – både i forhold til hvem der engageres, på hvilken måde de engageres og i hvilke typer af sager

engageres de. Nedenfor er definitioner af hvordan begreberne anvendes i Københavns Kommune:

### Hvem engageres?

- *Borgere:* Modtagere af generelle kommunale services, fx skatteydere, turister, beboere, pensionister, børn, personer som arbejder i København, erhvervsliv og forskningsverdenen. Har en generel interesse i kommunens udvikling, services og tilbud.
- *Brugere:* Modtagere af konkrete kommunale services og ydelser, fx patienter, pårørende, forældre, elever mv. Har en konkret interesse i en bestemt kommunal service eller politikområde.
- *Frivillige:* Både borgere og brugere, der engagerer sig uden at modtage egentlig løn for deres ydelser/tid, fx mentorer, lokaludvalgsmedlemmer, fodboldtrænere mv.
- *Københavnere:* Dækker både over borgere og brugere.

### I hvilke sager engageres københavnerne?

- *Konkrete sager:* Lokale sager/spørgsmål eller sager vedrørende en bestemt service/ydelse, fx høring om en bestemt sammenlægning af institutioner.
- *Overordnede sager:* Bydækkende sager/spørgsmål, der vedrører generelle serviceniveauer og politikker, fx den kollektive trafik i København.

### Hvordan engageres københavnerne?

- *Borgerperspektiv:* Politikere og borgerne er i dialog om den politiske retning i bestemte sager (både lokale og bydækkende). Fokus på det demokratiske element af borgerengageringen (medborgerskabet). Herudover fokus på københavnernes engagement i frivilligt arbejde og aktivt medborgerskab.
- *Brugerperspektiv:* Kommunen og relevante brugere/brugergrupper drøfter og skaber sammen løsninger for den kommunale opgaveløsning. Fokus på samskabelse og innovationsperspektivet.

## 2. KØBENHAVNS KOMMUNES INDDRAGELSE AF BORGERNE I DAG

### BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har ikke vedtaget en overordnet politik for inddragelse af borgere gældende for BIF. Forvaltningens opgaveportefølje lægger ikke, i samme udstrækning som andres, op til involverende processer indenfor borgerperspektivet. Til gengæld arbejder BIF ofte med engagerende processer indenfor brugerperspektivet, hvor forvaltningen og brugerne af konkrete services og ydelser sammen udvikler og finder fælles løsninger. Eksempler herpå er:

- *Borgeren ved Roret* er et program i regi af jobindsatsen, der skal sikre at fortidens myndighedskultur bliver ændret til en aktiv servicekultur. Programmet tager afsæt i tanken om at den lediges egne tanker og idéer er den vigtigste drivkraft, når vedkommende skal i job eller uddannelse. Med programmet *Borgeren ved Roret* imødekommes de lediges behov for medbestemmelse og den enkelte ledige får bedre muligheder for selv at stå i spidsen for den indsats, der skal få vedkommende ind på arbejdsmarkedet. Konkret er der tale om en række nye, overvejende digitale tiltag, der gør det muligt for jobkonsulenten at tilpasse rådgivningen til den enkeltes behov.
- *Ledige akademikere i København* bliver tilknyttet jobcentrets enhed: ”Karrierestedet”. Karrierestedet har gennemført et forløb, hvor de ledige brugere er blevet inddraget i workshops om deres behov og ønsker i indsatsen. Disse input er anvendt i tilrettelæggelsen af beskæftigelsestilbuddene til brugerne.
- *Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration* har inddraget brugere via interviews og observationer i forhold til deres oplevelse af receptionen. Disse er anvendt til at tilrettelægge driften af receptionen.
- *Center for Afklaring og Beskæftigelse* har haft et forløb, hvor brugerne er inddraget i udarbejdelsen af en visuel plan for deres eget aktiveringsforløb. På baggrund af brugerens input blev den visuelle plan for aktiveringsforløbet udarbejdet, således at brugeren fik et bedre billede af, hvad aktiveringsforløbet skulle omhandle.

### BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN

Børne- og Ungdomsudvalget har ikke vedtaget en overordnet politik for det samlede område af borger- og brugerengagering, men har i forskellige sammenhænge forholdt sig til emnet, senest i forbindelse med drøftelse af en dialogstruktur den 23. marts 2011 og Københavns Kommunes Frivillighedspolitik den 9. februar 2011.

BUF involverer og engagerer primært brugere. I mindre udstrækning involverer og engagerer BUF københavnere i forhold til borgerperspektivet. Nedenfor er beskrevet en række eksempler på BUFs brugerinddragelse:

- *Brugerbestyrelser på alle serviceområder* - Brugerbestyrelserne har besluttende kompetencer på en række områder. Der er desuden løbende dialog og samarbejde med bestyrelserne om udviklingsprojekter på institutionerne, ved dialogmøder og gennem høringer.
- *Dialogfora mellem politikere og brugere* – folkeskole og dagtilbud. Børne- og Ungdomsudvalget har halvårslige 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. Der holdes en årlig Ungepolitikerdag for elevrådsrepræsentanter, hvor deltagerne giver deres ideer til udviklingen af kommunen til politikerne i Borgerrepræsentationen.
- *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. Skole-/forældrebestyrelser afgiver altid udtalelse til den politiske behandling af anlægssager vedr. daginstitutioner og skoler. 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.
- *Enheden By X*, der faciliterer dialog og samarbejde mellem børn og unge, kommunens forvaltninger og alle de øvrige aktører, som arbejder med byudvikling, er placeret i BUF. Formålet er at inddrage børn og unge i konkrete projekter og udviklingsforløb, hvor de kan bidrage med reel værdi og være med til at kvalificere projekter sammen med byens projektudviklere og projektholdere.
- *Samarbejde med og økonomisk støtte til brugerorganisationerne*. Der afholdes jævnlige møder mellem brugerorganisationerne og direktionen. Skole og forældre gennemfører kurser for skolebestyrelserne med henblik på at klæde dem på til bestyrelsesarbejdet. BUF har desuden indgået aftale med Danske Skoleelever om afholdelse af kurser på skolerne om folkeskolereformen og elevernes aktive deltagelse i implementeringen af reformen.
- *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.

## KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN

Kultur- og Fritidsudvalget har den 7. marts 2014 vedtaget en ramme for borger- og brugerinddragelse i KFF. Rammen udgøres af fire bærende principper for hvordan Kultur- og Fritidsforvaltningens institutioner og enheder skal involvere og engagere brugere og borgere. De fire principper er:

1. Alle Kultur- og Fritidsinstitutioner inddrager borgere og brugere.
2. Inddragelse af borgere og brugere er centralt for udviklingen af kultur- og fritidstilbud.
3. Inddragelse af borgere og brugere tilrettelægges af institutionerne, så der er sammenhæng mellem formål, målgruppe og metode.
4. Ansvar for økonomi, drift og personale ligger hos institutionens ledelse.

Afsættet for rammen for bruger- og borgerinddragelse i KFF er, at kultur- og fritidslivet i København i høj grad skabt af aktive borgere, kulturskabere, frivillige, foreningsfolk mm., hvor KFF med faciliteter, tilskud og puljemidler understøtter de aktiviteter, brugerne skaber. Nedenfor er beskrevet en række eksempler på hvordan KFF understøtter borgerne og brugernes skabelse af kultur- og fritidslivet:

- *Brugerundersøgelser* - Der laves systematisk brugerundersøgelser på Kultur- og Fritidsforvaltningens institutioner.
- *Brugere inddrages i planlægningsfasen* ved udvikling af nye kultur- og fritidstilbud.
- *"Werkmøder"* (brugermøder) på ungdomskulturhuset Kraftverket.
- *Netværkslaboratoriet* – et samarbejde mellem KFF og Kunstakademiets Designskole. Projektet arbejder med netværksbaseret innovation i de tre lokale kommunale kulturenheder; Kulturdiagonalen Bispebjerg/Nordvest, Kulturstationen Vanløse og Kulturanstalten Vesterbro/Kgs. Enghave.
- *"Copenhagen Fablab"* – Digitalt fabrikationsværksted i Valby Kulturhus, hvor kulturhuset stiller moderne faciliteter i 3D-fabrikation til rådighed for Københavnerne, hvor de kan udvikle og afprøve gode idéer. Når man har udviklet sin gode idé, er man forpligtet til at dele den med det globale fablab-netværk, og man må ikke benytte fablab-faciliteterne til serieproduktion af sin idé.
- *KulturSkaberne* – Et "kulturelt værksted", hvor borgere får hjælp til at skabe kulturtilbud i deres nærområde ved hjælp af medarbejdere på kulturhuse. Hvert arrangement eller projektidé får tilknyttet en vejleder fra KulturSkaberne, som følger og støtter arrangementet/projektet fra start til slut. Støtten består primært i vejledende møder, hvor borgeren får hjælp til ideudvikling, planlægning, afvikling og evt. fundraising. Udover vejledningen har borgeren mulighed for at låne de lokaler og andre faciliteter som kulturhusene råder over.
- *"Projektpionerne"* – En uddannelse for unge under projekt "Projekt-space", som er et regionalt samarbejde, hvor 11 kommuner, herunder Københavns Kommune, arbejder målrettet for at forbedre miljøet for unge initiativtagere og kulturentreprenører fra hovedstadsregionen. I projektet uddannes unge til at blive kulturelle projektmagere.
- *"Cph Volunteers"* – Hele Københavns frivilligkorps der består af omkring 2000 personer. Medlemmerne er både nationale og internationale, kvinder og mænd og unge og ældre. Fælles for dem alle er, at de har en interesse i, og lyst til, at være frivillige. Cph Volunteers betjenes af et fælles sekretariat, der fungerer som bindeled mellem de frivillige og eventarrangørerne.

Derudover varetager sekretariatet ekstern rådgivning i forbindelse med brug af frivillige, medlemskommunikation, planlægning og afvikling af arrangementer og kurser samt økonomi og administration.

- *Huset KBH* – eksempel på et kulturhus, hvor mange deltager frivilligt i husets aktiviteter, fra at stå i bar over at hjælpe med PR til selv at lave arrangementer.

## SOCIALFORVALTNINGEN

Socialudvalget har i sit grundlagspapir for perioden 2014-2017 fastlagt ni socialpolitiske pejlemærker for det overordnede mål om færre socialt udsatte københavnere. Desuden er aftalt fire principper for arbejdet med at nå målene i pejlemærkerne. To af disse principper retter sig særligt mod borgerinddragelse. Principperne er:

- Aktivering af københavnernes ressourcer og netværk
- Mere samskabelse

I princippet om aktivering af københavnernes ressourcer og netværk ligger, at Socialforvaltningens brugere ikke skal ses som passive klienter, men som aktive borgere, hvis ressourcer og potentialer forvaltningen skal understøtte og udvikle mest muligt, og som skal have mest mulig indflydelse

I princippet om mere samskabelse ligger, at borgerne ikke kun skal være modtagere af velfærd – borgerne skal også inddrages i arbejdet som medskabere af velfærd.

Inden for rammerne af de overordnede principper, er det den enkelte organisatoriske enhed i SOF, der omsætter involveringen og engagementet til praksis. Derfor er metoderne for særligt engagementet (samskabelse) meget forskelligartede. Forvaltningen har dog udviklet og udbyder en innovationskonsulentuddannelse, som sætter fokus på og introducerer fælles redskaber og sprogbrug i tilgangen til borgerengagement.

Ift. den mere klassiske involvering arbejdes der i Socialforvaltningen både med brugerråd og høringsprocesser. Større ændringer af planer og politikker sendes i høring hos de relevante organisationer og råd mellem første og anden behandling i Socialudvalget. Der arbejdes med brugerråd og borgermøder i forskelligt omfang alt afhængig af bl.a. målgruppe. Fx er arbejdes der på handicapområdet systematisk Handicapråd, Centerråd og Forældreråd på myndigheds- og udføreområdet, samt brugerråd på de enkelte tilbud. På psykiatriområdet er der ligeledes et dialogforum, samt Center og brugerråd.

Nedenfor er kort beskrevet en række eksempler på borgerengagering. Eksemplerne skal ikke forstås som udtømmende, men som illustrationer af den mangfoldighed, der er i arbejdet med borgerengagering.

- *God overgang til voksenlivet* – Projekt i Handicapcenter København med stor grad af borgerinddragelse. Borgere og andre samarbejdspartnere har indflydelse på hvilke aktiviteter projektgruppen arbejder videre med og forsøger at realisere. Et ungeekspertpanel bestående af unge over 18 år, som kommer i fritidsklubben LAVUK giver deres input til hvad en god overgang til voksenlivet består af. Møderne med de unge tager afsæt i et dialogspil, hvor de unge skiftevis trækker et kort, læser spørgsmålet op og andre byder ind med svar. En



referencegruppe bestående af frivillige, forældre, interne og eksterne samarbejdspartnere giver også input til hvad der kendetegner en god overgang til voksenlivet. Projektgruppen arbejder nu videre med at undersøge hvordan de to gruppers viden, perspektiver og input kan realiseres.

- *Det starter med en lygtepæl* - Sammen med 10 unge startede en gadeplansmedarbejder i Børnefamilieenheden Valby-Vesterbro et projekt op, der skulle undersøge hvad der skulle til for at gøre Folehaven mere tryk. Det satte fokus på særligt en mørk sti, som børnene skulle bruge for at komme i skole. Sammen med to af drengene fortsatte projektet under navnet ”Vi starter med en lygtepæl”. Da stien ligger mellem flere private og offentlige grunde, og er nabo til både skolen, plejehjemmet og biblioteket holdt drengene og gadeplansmedarbejderen møder med de forskellige interessenter for at skabe opbakning til deres idé. For at konkretisere ideen kontaktede de desuden nogle landskabsarkitektstuderende, der omsatte drengenes ideer til plancher, skitser og modeller, som de kunne præsentere for Teknik- og Miljøborgmester Morten Kabell. Resultatet blev at politikerne i budgetforhandlingerne har sat 250.000 kr. af til stien.
- *Sammen med borgeren om nyt Handicapcenter* - I foråret 2014 gik en organisationsanalyse af Handicapcenter København i gang, hvis formål var at afdække, hvordan centret kunne få et endnu skarpere 360 graders blik på borgerens behov. Derfor var det naturligt med en omfattende borgerinvolvering gennem hele processen: fra de indledende analyser til input til den endelige model for organisering. Borgerperspektivet er afdækket gennem fokusgruppeinterviews med borgere i forbindelse med afdækning af oplevelser, behov og barrierer. Derudover har borgerne været inviteret til deltagelse i analyse- og ideudviklingsworkshop samt test af den endelige model. Som resultat af analysen implementeres nu en ny organisering af Handicapcenter København, der sigter mod en mere sammenhængende og helhedsorienteret sagsbehandling med øget fokus på borgernes behov. Borgerne bliver også inddraget som del af implementeringen.
- *Misbrugsomlægningen* - I foråret 2014 besluttede Socialudvalget at arbejdet med en ny plan for misbrugsområdet skulle tilrettelægges som en samskabende proces. Derfor har både brugere, medarbejdere og samarbejdspartnere være involveret i afdækningen af udfordringerne på området gennem kvalitative interviews og workshops. Det har dannet baggrund for formuleringen af tre hovedudfordringer. I næste del af projektet blev udfordringer og mulige løsninger afdækket nærmere med inddragelse af forskere på området og ud fra erfaringer fra andre kommuner. I arbejdet med at udvikle løsningerne på de identificerede udfordringer blev brugere, medarbejdere og samarbejdspartnere igen tæt engageret igennem interviews og workshops. På den baggrund behandlede Socialudvalget i december 2014 principper, koncept og afklaringsspor for udvikling af misbrugsområdet, og på baggrund af yderligere inddragelse vil omlægningen vil blive anden behandlet i starten af 2015.
- *Fricenterforsøget FriNoVa* – Et af flere fricenterforsøg i Københavns Kommune og er forankret i SOF, under Socialpsykiatrisk Center Nord-Vest. At være fricenterforsøg giver FriNoVa mulighed for i samarbejde med de forskellige interessenter i projektet at afprøve og udvikle nye metoder ift. det socialpsykiatriske arbejde. Det betyder i praksis, at FriNoVa får lov til at tænke ud af boksen og gøre tingene på nye måder. Dette kommer bl.a. til udtryk ved

den store grad af brugerinvolvering i projektet og gennem det tværfaglige samarbejde på tværs af forvaltninger, med Regionen og frivillig organisationer.

- *Folkemøde i Brønshøj-Husum-Vanløse* – Børnefamiliecentret i Brønshøj-Husum-Vanløse har afholdt et slags 'folkemøde' i Brønshøj, hvor de problemramte familier, ansvarsbeviste medborgere, erhvervsliv og fritidsforeninger kunne møde forvaltningens medarbejdere og hinanden med henblik på at bygge bro til en bedre fremtid for alle, men ikke mindst for de problematiserede familier.
- *SMART recovery på misbrugsområdet* – Rådgivningscenter København har et tilbud til misbrugere der bygger på SMART Recovery tanken. SMART begyndte i 1994 i USA og har siden bredt sig til hele verden både som fysiske møder og grupper online, hvor deltagere kan få hjælp af andre, der selv har været igennem kampen om eksempelvis stoffrihed. SMART er en non-profit organisation. Der er ikke nogen enkel vej til stoffrihed, som gælder for alle. Forskning viser dog, at selvhjælpsgrupper har en positiv indflydelse på den enkeltes succes for at forblive stoffri. SMART Recovery hjælper deltagerne med at erkende deres problem, opbygge motivation til at ændre handlemønstre og tilbyder en række metoder og redskaber til at forblive stoffri.

## SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ikke vedtaget en overordnet politisk ramme for borger- og brugerinddragelse. Men der arbejdes med bruger- og borgerinddragelse på flere forskellige måder og i forskellige sammenhænge:

- *Ældrepolitikken 2015-2018* - Som led i udarbejdelsen af en ny ældrepolitik bliver politikken sendt i høring til brugere, som er organiseret i diverse organisationer og råd som f.eks. ældrerådet og danske seniorer.
- *Udvikling af nyt koncept for tilsyn* - Som led i udviklingen af et nyt koncept for kommunale tilsyn i hjemmeplejen, sygeplejen og på plejecentre skal det nye koncept for tilsyn sendes i høring til brugere, som er organiseret i diverse organisationer og råd som f.eks. ældrerådet og danske seniorer.
- *Idéklubben* - Idéklubben arbejder med at gøre gode idéer til virkelighed ved at teste de idéer og løsninger i praksis, som kan blive gode velfærdsteknologiske løsninger til *brugerne*. Målet er, at 100 idéer skal gøres til virkelighed i 2018. Alle kan indsende deres gode ideer til idéklubben, som har oprettet en idéportal, app og hjemmeside. Idéklubben opsøger også aktivt de gode ideer ved at besøge de steder, hvor idéerne er; hos byens borgere, på plejecentre, hjemmepleje, sundhedshuse og rehabiliteringscentre.
- *Ældrepolitikken 2015-2018* - Som led i udarbejdelsen af en ny ældrepolitik er et repræsentativt udsnit af *brugere* over 65 år blevet engageret i udviklingen af politikken. Det er sket gennem en spørgeskemaundersøgelse med 500 deltagere og gennem flere borgermøder, hvor de ældre havde mulighed for at sætte ord på, hvordan de overordnede visioner i politikken kan omsættes, så de giver mening i hverdagen. Input og kommentarer fra borgermøderne er blevet brugt i udviklingen af ældrepolitikken.

- *Udvikling af nyt koncept for tilsyn* - Som led i udviklingen af et nyt koncept for kommunale tilsyn i hjemmeplejen, sygeplejen og på plejecentre er *brugere* over 65 år i form af hjemmeboende borgere, beboere i plejebolig, pårørende og ældreråd planlagt inddraget gennem interviews og møder, hvor de ældre har mulighed for at komme med kommentarer og input til, hvad de lægger vægt på, skal være i orden i forhold til plejen, og hvad de synes er vigtigt, at tilsynet kigger efter. Input og kommentarer fra interviews og møder bliver brugt i udviklingen af tilsynskonceptet.

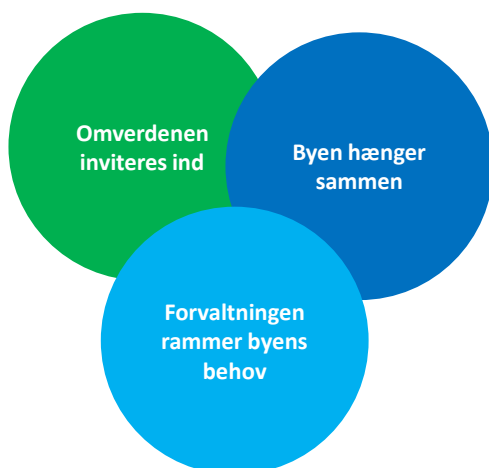
## TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN

TMF har igennem længere tid arbejdet aktivt med borgerinddragelse og brugerdreven innovation og har derigennem haft fokus på at udvikle metoder, der styrker gevinsterne ved samspillet. Ambitionen tog for alvor fart, da TMF i foråret 2013 tog hul på et stort strategisk udviklingsarbejde, der – med afsæt i en involverende proces (involvering både af medarbejdere og omverden) – resulterede i en organisatorisk udviklingsplatform, hvor netop ønsket om samspil med omverdenen og ønsket om at ramme byens behov, står helt øverst på dagsordenen. Udviklingsplatformen er ikke vedtaget politisk, men er forelagt udvalget.

Udviklingsplatformen rummer tre pejlemærker og ni tilknyttede kendetegn:

## Vores udviklingsplatform

### Tre pejlemærker



### Ni kendetegn

1. Drift af byens grønne og blå arealer, veje og byrum kommer først. Byen skal virke hver dag
2. Indsatser i byen bidrager til bæredygtighed, vækst, æstetik, fremkommelighed og tryghed
3. Hele byen oplever det mangfoldige liv og den livskvalitet, der kendetegner København
4. Vi forstår hverdagen for københavnere, virksomheder og gæster og handler ud fra deres behov
5. Vi deler vores ansvar med brugere, virksomheder og organisationer og afvejer forskellige hensyn
6. Vi lærer af de bedste, når vi udvikler nye løsninger - og lærer fra os, hvor vi selv er bedst
7. TMF fokuserer på at levere kerneydelserne stadigt mere effektivt, digitalt og forudsigeligt
8. TMF går selv i front - det gør os attraktive og giver ret til at sætte dagsordenen
9. Hele TMF samarbejder om udvikling, drift og service - med resten af kommunen og regionen

SAMMEN OM BYEN 2.0

TMF arbejder nu med afsæt i udviklingsplatformen fokuseret på at implementere øget omverdensinddragelse. Det sker med såvel lokale som tværgående initiativer, der både rykker ved forvaltningens processer, adfærd, faglighed og organisation. Således overgik TMF med indgangen til 2014 til en radikal anderledes struktur, der betyder, at forvaltningen nu er indrettet med fire store serviceområder med byens behov som organiserende princip.

Eksempler på hvordan TMF involverer og engagerer borgere og brugere:

- *Herman Bangs Plads* – Et eksempel på brugerperspektivet, hvor der blev gennemført en tidlig dialog før programmering via interaktion i byrummet i form af prototype. Dialogen, som blev faciliteret af TMF sammen med Valby Lokaludvalg omhandlede om det var muligt at tænke en nærgenbrugsstation sammen med pladsens øvrige byliv? Der blev bygget og bemandet en midlertidig nærgenbrugsstation i forbindelse med pladsens øvrige rekreative byrum. Projektet skabte folkelig opbakning til ideen om at udvikle en ny form for nærgenbrugsstationen på pladsen. Gennem borgernes daglige interaktion med stedet blev der indhentet erfaringer, som kunne bruges i den videre udvikling af projektet - som er besluttet i forbindelse med budget 2015.
- *Evaluering af trafikforsøg i Nørrekarver* – Et eksempel på borgerperspektivet, hvor man tog afsæt i en antropologisk 24-timers undersøgelse, i hvilken man opsøgte samtlige beboertyper i området og dermed fik alle stemmer med og kunne træffe beslutning med afsæt i en nuanceret blik på behovene og oplevelserne.

## ØKONOMIFORVALTNINGEN

Økonomiforvaltningen tager årligt en række initiativer til samarbejde med borgere og brugere. Initiativerne er ikke systematiseret og foregår forskelligt i de enkelte enheder - både centralt og decentralt.

I Center for Byudvikling, Team Planlægning, afholdes der primært borgermøder og høringer, hvor borgere høres og inviteres til dialog om kommunens lokal- og kommuneplaner. Der arbejdes også med surveys og fokusgrupper særligt for at afdække forskellige borgerinteresser. Tidlig involvering forsøges gjort via kommuneplanstrategien, hvor der er afprøvet forskellige nye redskaber for at skabe et bredere engagement. Inddragelse er desuden sket i forbindelse med den kommende Sydhavnsmetro, højklasset busløsninger på Frederikssundsvej og udarbejdelse af busplan for Flintholm. Her i samarbejde med lokaludvalgene.

I andre teams samarbejdes der med borgere som frivillige omkring udførelse af forskellige services eller projekter, som ØKF udbyder. Et eksempel var da Team Vækst og Erhverv var koordinator for det Europæiske Melodi Grandprix og i samarbejde med KFF engagerede op mod 10.000 frivillige i afviklingen af eventen.

I Team Sikker By samarbejdes der med frivillige borgere via mentorordningen, hvor der etableres kontakt mellem frivillige voksne og unge under og over 18 år. Sikker By har også via partnerskabet i Urbanplanen oprettet en referencegruppe af borgere, der er med til at skabe initiativer i forhold til mere tryghed i området. Sikker By samarbejder desuden med Ungdommens Røde Kors og Foreningen Nydansker, hvor der formidles kontakt til borgere, der ønsker at udføre frivilligt arbejde.

Endelig er der etableret et Dialogforum med brugere af Ungdomshuset og naboer til Ungdomshuset, som drives af Sikker By.

Langt den største engagering og involvering sker dog via samarbejdet med lokaludvalgene og deres arbejde i de enkelte bydele. Kommunens 12 lokaludvalg har som opgave, at være bindeled mellem københavnere og Borgerrepræsentationen. De engagerer et bredt udsnit af borger- og brugergrupper i udviklingen af byen og det lokale liv. Hertil kommer, at lokaludvalgenes medlemmer og suppleanter selv er borgere, der qua deres arbejde i lokaludvalgene er engageret og involveret i udviklingen af København inden for et bredt felt af temaer. En af lokaludvalgenes store forcer er, at de har megen erfaring med forskellige former for borgerengagering og – involvering, og at de har en stor viden om lokale forhold og forskellige forvaltningers og centres projekter i bydelene.

Tilsammen modtog lokaludvalgene i 2014 1.135 ansøgninger om støtte, de støttede 741 lokale projekter/arrangementer, behandlede 275 høringer afholdt 54 borgermøder i samarbejde med kommunens forvaltninger og forestod derudover 171 andre borgerrettede aktiviteter.

Eksempler på nogle af de mange samarbejdsaktiviteter, der har været med borgere og brugere i lokaludvalgsregi i 2014

- *Østerbro Lokaludvalg* har sammen med lokale boligforeninger, skoler, daginstitutioner og idrættsklubber arbejdet i 1½ år med dialogmøder, inddragelse og følgegruppe for at samle lokale aktører om et fælles oplæg til en helhedsplan.
- *Frivillige* - Via efterlysning af frivillige borgere på hjemmesider, Facebook og f.eks. CPH Volunteers har lokaludvalgene fået frivillige, som de ikke kendte i forvejen, til at engagere sig i aktiviteter i området.
- *Brønshøj-Husum Lokaludvalg* har faciliteret et skoleprojekt, Bydelsambassadører, hvor 15 8. klasse elever indgik i et forløb og et samarbejde med lokaludvalget omkring egne projektidéer og input til lokaludvalgets indsatsområder.
- *Vanløse Lokaludvalg og Frivilligcenter Hyltebjerggård* - har igangsat et samarbejde om ”Mødestedet”, der tilbyder forskellige aktiviteter til ensomme, og folk der har tid i hverdagen. Mødestedet bemannes hovedsageligt af frivillige borgere, dog med en deltids-ansat koordinator.
- *Nørrebro Lokaludvalg* - har afholdt en stor kulturfestival ”48 timer” i samarbejde med de lokale kulturhuse, lokale kulturaktører og lokale erhvervsdrivende, og lokaludvalg har haft flere forskellige samarbejder med handelslivet, bl.a. for at få folk til at købe lokalt.

### 3. EKSEMPLER FRA ANDRE BYER OG AKTØRER

#### Seoul Oasis

I Seoul har man via en webportal, "Seoul Oasis", opbygget partnerskaber mellem borgere og det politisk-administrative system og faciliterer dialog mellem borgere, interessenetværk, eksperter, embedsværk og det politiske niveau. Fokus er flyttet fra klager og utilfredshed hos borgere til fokus på plads til ideer og deltagelse i politisk beslutningsproces. Seoul Oasis opfattes som: *"En fontæne hvorfra borgernes værdifulde og kreative ideer udspringer fra i en uendelighed*. Borgernes ideer gennemgår 5 faser, før de kan blive til virkelighed ideer:

#### 1. Idéfasen

Alle borgere kan deltage med input via nettet eller mobilen til Seouls offentlige anliggender. Indbyggerne kan både komme med "frie forslag" og "tematiserede", når departementerne åbner op for et tematiseret forslagsrum i en begrænset periode. Input drøftes og der udvælges ideer til videre behandling af en gruppe særligt udpegede, aktive borgere på nettet, andre ildsjæle, embedsfolk og borgerudvalget. De forslag der ikke har karakter af forslag til Seouls offentlige anliggender, sendes videre til behandling i andre afdelinger - f.eks. klager, ros, spørgsmål om processer mm.

#### 2. Online møde

Her foretages en mere dybdegående diskussion af de udvalgte ideer/forslag fra idéfasen. Der anvendes meningsmålinger, eksperter, NGO'er, relevante embedsfolk og borgerudvalget.

#### 3. Offline møder

De endelige forslag besluttet på møder, som er ledet af direktører med deltagelse af eksterne eksperter. Formålet er at omsætte borgerforslag til politik. Der besluttet en endelig dagsorden for Seoul Oasis mødet.

#### 4. "Seoul Oasis Meeting"

Mødet ledes af borgmesteren og beslutninger om hvilke forslag, der skal vedtages træffes sammen med de forskellige ovennævnte aktører. Mødet sendes live, så alle med interesse kan følge det.

#### 5. Implementeringsfase

Processen med implementering er hele tiden synlig for offentligheden og idémagerne samt embedsværk, der bidrog til udvikling og implementering af forslagene belønnes.

- ✓ 4,7 mio. har besøgt Seoul Oasis på 4 år.
- ✓ 1.608 forslag er indkommet pr. måned.
- ✓ Heraf går ca. 120 forslag til online drøftelser og ca. 6 forslag pr. måned implementeres.

#### Norge

Direkte demokratiform, hvor kommunestyret eller fylketinget (amtet) med det såkaldte "indbyggerinitiativ", er forpligtiget til at tage stilling til forslag, hvis mindst 2 % af borgerne, 300 borgere i kommunen eller 500 i fylket, står bag det.

## Århus

Ved at inddrage lokalsamfundet lykkedes det Aarhus Kommune at øge stemmeprocenten ved kommunalvalget markant fra 63,7 % i 2009 til 70,9 % i 2013. Ligesom mange andre kommuner gjorde Aarhus Kommune en stor indsats op til kommunalvalget i november for at få flere borgere til at stemme.

Aarhus Kommune valgte at lave en omfattende kampagne, som krævede stor involvering af lokalsamfundet. Kampagnen 'Aarhus stemmer' var ikke bare et 'Aarhus Kommune projekt'. Det var - eller blev - et byprojekt, der involverede bl.a. plejepersonale på kommunens plejehjem, sosu-assistenten som bar valg-badges, bydelsmødre i Gellerup der stemte dørklokker, sociale gadearbejdere, byens ungdomsuddannelser, oplysningsforbund, slagtere og bagere og aktører i byens erhvervs- og kulturliv - fx IKEA, der lavede valgflask i varehuset og plakater.

Kampagnen var en stor succes, og Aarhus Kommune vil fremadrettet bruge de gode erfaringer og netværket. Det samlede budget for indsatsen var på 1,5 mio. kr.

## Holbæk Kommune

Flere danske byer afprøver nye former for dialog og samarbejde med borgerne. Holbæk er én af de byer, der for alvor har sat samskabelse på dagsordenen.

'Demokratieksperimentariet' i Holbæk (2014 – 2015) har til formål at udvikle nye måder at arbejde sammen med flere og nye aktører for at skabe et stærkt grundlag for fremtidens dialog, samarbejde og lokaldemokrati.

Drivkraften i demokratieksperimentariet er et projektudvalg med syv politikere fra byrådet, der løbende inviterer andre til at deltage i aktiviteter og dialog omkring udvikling af demokratiet i Holbæk Kommune.

Demokratieksperimentariet skal overordnet give ny indsigt i og erfaringer med tre områder: dialog om politisk retning, udvikling af den kommunale opgaveløsning og understøttelse af det lokale initiativ. (Holbæk Kommunes hjemmeside).

Initiativerne i demokratieksperimentariet tæller indtil videre bl.a.:

- *Debatcaféer* med politikere og borgere på byens teater.
- *Udvalg* kombinerer deres møder med besøg i lokalområder, temaborgermøder eller eksterne besøg med relation til de emner, som er på dagsordenen.
- *Middage ml. politikere og borgere* hvor der diskuteres lokaldemokrati og medborgerskab.
- *Erfaringer og idéer til nye løsninger samles op*, så de kan indgå i demokratieksperimentariets vidensgrundlag - en vidensdatabase samles ét sted.
- *Borgerbudgettering* hvor det er borgerne selv, der bestemmer, hvilke projekter og ansøgninger der skal have del i puljepenge, i stedet for at det er byrådet der tager den beslutning.

Mere om demokratieksperimentariet: [www.holbaek.dk/politik/demokratieksperimentariet/](http://www.holbaek.dk/politik/demokratieksperimentariet/)

## Digitale borgermøder i flere byer

Flere danske byer afholder digitale borgermøder (fx Assens, Hjørring og Svendborg), hvor borgerne

via Facebook kan stille spørgsmål til politikerne. Det har vist sig at være en måde, der får nye målgrupper i tale (fx yngre borgere og børnefamilier).

I Assens Kommune varmede de fx op til det digitale borgermøde ved at poste små videoer på Facebook. Her præsenterede forskellige udvalgsformænd kort prioriteringerne i budgettet, og hvorfor de havde taget de beslutninger, som de havde. De kommuner som har afholdt digitale borgermøder planlægger alle at gøre det igen, både pga. den livlige debat og muligheden for at komme ud til nye målgrupper.

### **Borgerlyst**

Borgerlyst er et frivilligt initiativ, som startedes i 2010 af to Københavnerne, som gerne ville deltage mere aktivt i samfundet, men ikke rigtigt kunne finde ud af, hvordan. Oplevelsen blandt initiativtagerne var, at politiske partier, foreninger og interesseorganisationer i dag bliver drevet så professionelt, at afstanden mellem politiske beslutningstagere og borgernes virkelighed somme tider bliver meget stor. Initiativtagerne savnede måder at kunne engagere sig i samfundet, som ikke var drevet af harmdirrende indignation, mistrøstigt pligtfølelse eller snævre egeninteresser.

Borgerlyst arbejder for at skabe *bedre samtaler*. Der skabes flere anledninger, hvor borgere kan snakke med folk med andre perspektiver, baggrund og viden. Borgerlyst skaber således ”samtalosaloner”, hvor borgere, brugere og fagpersoner kan mødes og være i dialog med hinanden. Temaerne kan både være brede om overordnede samfundsforhold generelt men også mere snævre om konkrete problemstillinger og udfordringer. Borgerlyst hjælper også offentlige organisationer med at skabe reelle og ligeværdige samtaler med borgerne. Det handler ikke om at inddrage borgerne, men om at udvikle projekter sammen med dem. Fx har Borgerlyst hjulpet Miljøministeriet med at afvikle en udviklingssalon sammen med borgere, embedsværk, kulturfolk, designere og miljøministeren om åbne data og miljødialog.

Borgerlyst er formelt set hverken en forening eller en virksomhed – og har aldrig søgt om støtte fra statslige eller private fonde eller lignende. Sitet drives af to selvstændige konsulenter, som driver Borgerlyst frivilligt. Læs mere om Borgerlyst på [www.borgerlyst.dk](http://www.borgerlyst.dk).