

**Inspirationskatalog**  
**til**  
**borgerinddragelse**



## 1. Forord

Syddjurs Kommune har valgt at lave pågældende inspirationskatalog med henblik på i fremtiden at kunne inddrage borgerne i Kommunen på den mest optimale måde.

I forbindelse med Syddjurs Kommunes udarbejdelse af politik for borgerinddragelse, er der udarbejdet nærværende inspirationskatalog.

Inspirationskataloget præsenterer en guide til borgerinddragelse, herunder beskrivelse af en række metoder for borgerinddragelse, tillige med opmærksomhedsfelter i tilrettelæggelsen af selve processen.

Inspirationskataloget arbejder med forskellige niveauer for borgerinddragelse, afhængig af om borgerinddragelsen omfatter alle borgere i Syddjurs Kommune, større dele af Syddjurs Kommune eller for et enkelt lokalområde.

Inspirationskatalogets hovedkonklusioner er præsenteret i kapitel 1 "Sammendrag", og dernæst uddybet i de efterfølgende kapitler.

Afslutningsvis er et udvalg af mulige metoder beskrevet til brug for planlægning og gennemførelse, dette gælder i forhold til den borgerinddragelse som ligger ud over det lovpligtige om end også processer genereret af lovforskrifter kan inspireres af de beskrevne metoder og fremgangsmåder.

## 2. Indholdsfortegnelse

<a href="#">1. Forord</a>	0
<a href="#">2. Indholdsfortegnelse</a>	1
<a href="#">3. Sammendrag</a>	2
<a href="#">4. Guide til metodevalg</a>	5
<a href="#">4.1 Formål med borgerinddragelse</a>	5
<a href="#">4.2 Niveau</a>	7
<a href="#">4.3 Metodevalg</a>	8
<a href="#">5. Metodegennemgang</a>	10
<a href="#">5.1 Overordnet niveau</a>	10
<a href="#">5.1.1 Borgerjury</a>	10
<a href="#">5.1.2 Borgertopmøde (folkehøring)</a>	12
<a href="#">5.1.3 Information til borgerne</a>	15
<a href="#">5.1.4 Råd</a>	18
<a href="#">5.1.5 Spørgeskemaundersøgelse</a>	19
<a href="#">5.2 Mellemniveauet</a>	21
<a href="#">5.2.1 BIKVA (brugerinddragelse i kvalitetsudvikling)</a>	21
<a href="#">5.2.2 Borgermøder</a>	23
<a href="#">5.2.3 Brugerbestyrelser</a>	24
<a href="#">5.2.4 Brugerdrevet politikudvikling</a>	25
<a href="#">5.2.5 Fremtidsværksted</a>	26
<a href="#">5.2.6 Interview med borgere</a>	28
<a href="#">5.2.7 KUBI-evaluering</a>	30
<a href="#">5.3 Lokalt niveau</a>	34
<a href="#">5.3.1 Beboerdemokrati og beboerråd giverordningen</a>	34
<a href="#">5.3.2 Borgerdrevet udvikling</a>	35
<a href="#">5.3.3 Kvarterløft/områdefornyelse</a>	36
<a href="#">5.3.4 Lokalfora</a>	37
<a href="#">5.3.5 Lokaludvalg</a>	39
<a href="#">5.3.6 Observationer</a>	40
<a href="#">6. IT og borgerinddragelse</a>	42

### 3. Sammendrag

Alle borgere har lige ret og lige adgang til den service og de ydelser, det offentlige stiller til rådighed. Borgeren bliver til bruger, når den enkelte gør brug af disse tilbud.

Brugerbegrebet lægger op til en ny relation mellem det offentlige og borgeren. Hvor brugeren tidligere ofte blev betragtet som en passiv klient eller patient, lægges der i dag i langt højere grad op til et samspil og samarbejde mellem to ligeværdige parter, der begge har interesse i at løse et problem eller fremme en udvikling – og som begge har ressourcer at tilbyde samarbejdet.

Borgerinddragelse handler om ligeværdighed, respekt og lige muligheder – om at blive set, hørt og forstået. Erfaringerne viser, at borgerinddragelse kan være med til at åbne den professionelle blik for værdien af, at borgeren har medbestemmelse.

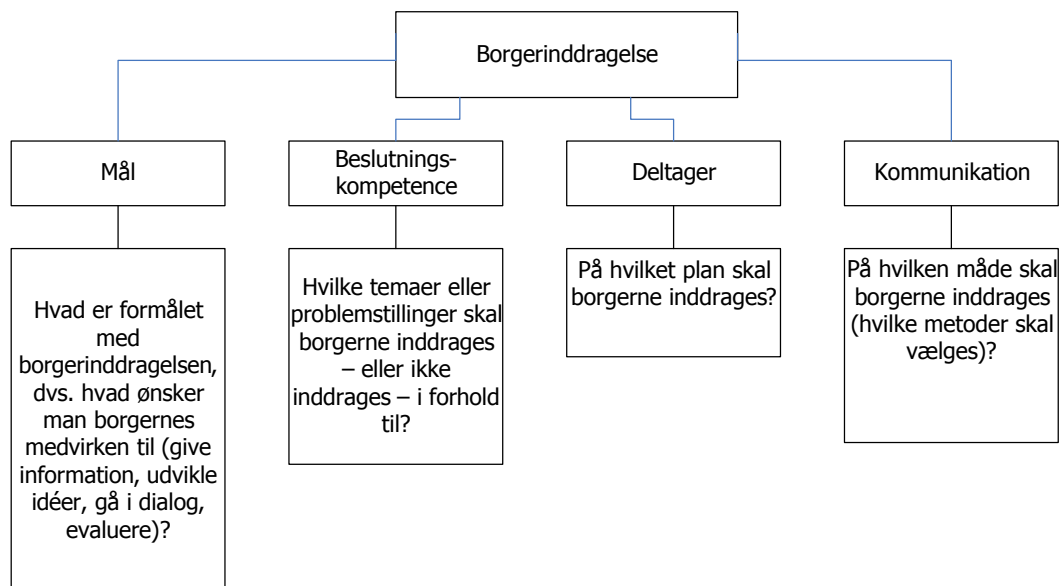
Med den nye strukturreform er det vigtigt at inddrage borgerne således, at de får kendskab til, hvad de kan forvente af det offentlige, og samtidig vil borgerne være med til at prioritere. Dette gælder også for den nye Syddjurs Kommune.

I inspirationskataloget er der lavet en figur med det formål at gøre det muligt at vælge den rigtige metode til en konkret påtænkt borgerinddragelse.

Nedenstående figur viser, hvilke overvejelser der skal gøres i forbindelse med metodevalg i nærværende inspirationskatalog – nemlig hvilket niveau borgerinddragelsen skal foregå på, og hvilket formål borgerinddragelsen skal have.



Borgerne kan inddrages på forskellige niveauer – og på forskellige måder. De kan inddrages i spørgsmål, der umiddelbart vedrører dem selv. De kan inddrages mere generelt i forhold til planlægning og/eller evaluering af serviceydelser, og de kan inddrages i forhold til den overordnede udvikling af de offentlige ydelser. Uanset omfang, bør borgerinddragelsen tilrettelægges med afsæt i 4 overvejelser:



Som afsæt til planlægningen af den enkelte borgerinddragelsesproces i Syddjurs Kommune, kan borgerinddragelsen opdeles i 3 niveauer – overordnet niveau, mellemniveauet og lokalt niveau.

Med henblik på udvælgelsen af en konkret metode, skal det dermed først bedømmes, hvilket niveau den pågældende borgerinddragelse befinder sig på. Niveauer præsenteres kort nedenfor, men uddybes i kataloget.

**Overordnet niveau**, hvor der formuleres politikker og planer for kommunen som helhed. Borgerinddragelse om politikker, planer og projekter på overordnet niveau har i princippet alle borgere som interessenter.

**Mellemniveau**, hvor der er tale om planer for et større geografisk område eller temaplaner for udvalgte temaer, eller omlægning af arbejdsgange og systemer af betydning for borgerne. Interessenterne vil ofte her være organiserede parter med særlig interesse for temaet, men også åben invitation vil igangsættes.

**Lokalt niveau**, hvor opgaven vedrører et mindre geografisk område. Der vil typisk være mange borgere, som har en personlig interesse i opgaven, samtidig med at organisationer og foreninger kan have en interesse.

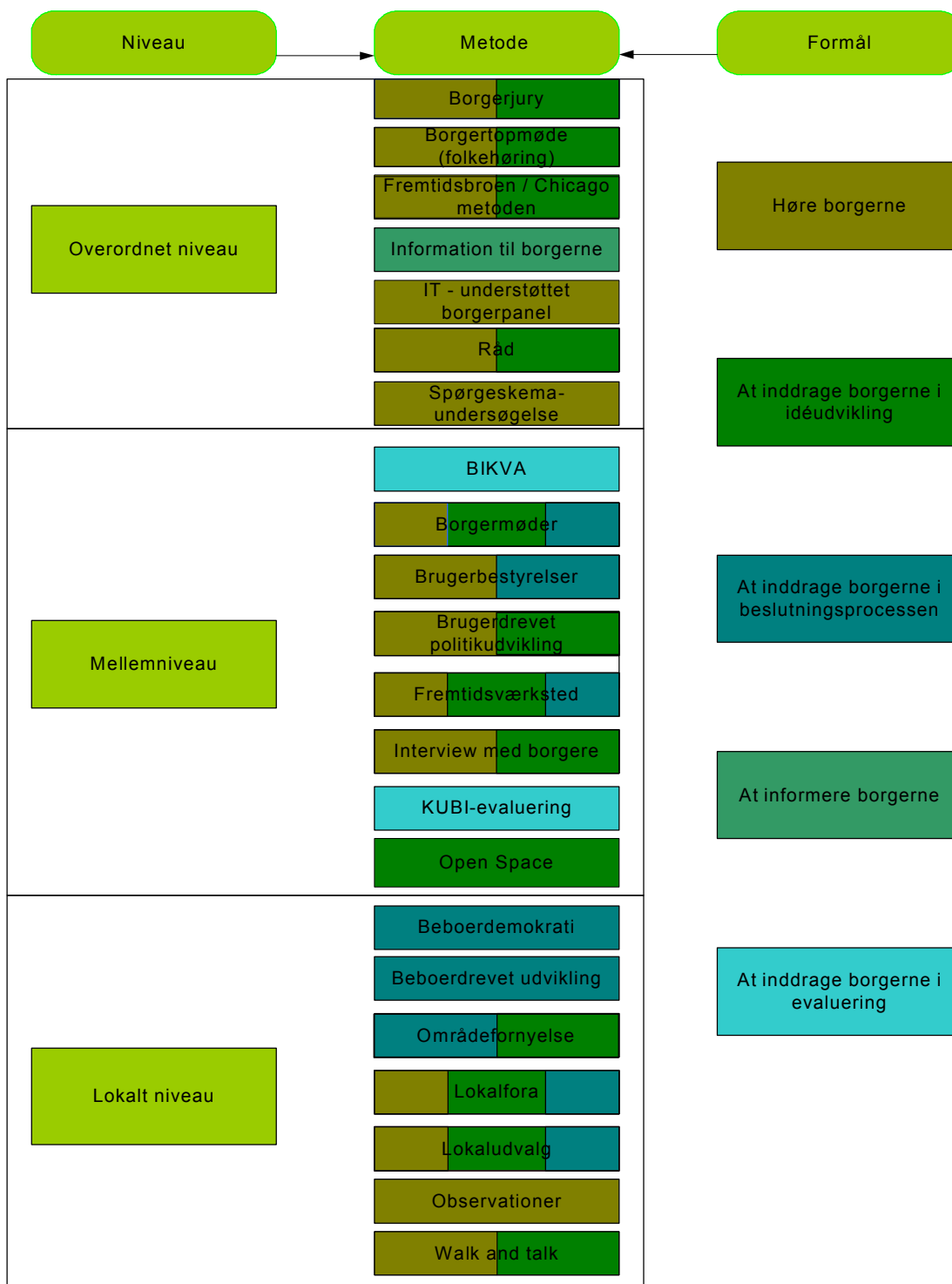
Når det er valgt, hvilket niveau der skal arbejdes på, er den næste opgave at vælge formålet med borgerinddragelsen. Nærværende inspirationskatalog arbejder med følgende formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i udviklingsforløb
- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser
- At informere borgerne
- At inddrage borgerne i evaluering

De pågældende metoder har alle ét eller flere af de ovenstående formål.

I inspirationskataloget er der opstillet en figur, hvor det er muligt at identificere den metode, der synes bedst at kunne opfylde de krav, der stilles til den ønskede

borgerinddragelse.



Figuren gør det dermed muligt at identificere den konkrete metode. Følgende vil de enkelte metoder blive uddybet bl.a. med henblik på en nærmere beskrivelse af forløbet samt styrker og begrænsninger.

## 4. Guide til metodevalg

I dag stilles der andre krav til den offentlige service end tidligere. Borgerne vil vide, hvad de kan forvente af det offentlige, og de vil være med til at prioritere. Erfaringerne viser, at borgerne har meget at bidrage med. Dette kan fx være:

- Hvordan det er at modtage en offentlig ydelse
- Hvad der virker eller ikke virker
- Hvad der er behov for, set med deres syn

Borgerinddragelse har dermed overordnet det formål at anvende borgernes oplevelser og vurderinger til at udvikle ydelsernes indhold og kvalitet for at sikre, at ydelserne tilrettelægges bedst muligt efter borgernes ønsker og behov – inden for de givne politiske og økonomiske rammer.<sup>1</sup>

Der er imidlertid afgørende forskel på at drøfte en samlet kommunal planstrategi eller en konkret udviklingsplan for byfornyelse i en af kommunens landsbyer. Det gælder i forhold til borgere der vil være berørt af inddragelsen, såvel som det udbytte en given inddragelse vil føre til.

Begge forhold er betydende inden den konkrete metode for borgerinddragelse skal vælges.

Derfor anbefales det at borgerinddragelsesprocessen betragtes således:



### 4.1 Formål med borgerinddragelse

Der er forskellige grader af borgerinddragelsens omfang, og efterfølgende metodevalg. Kriterierne for valg af metode har dog tæt sammenhæng med borgerinddragelsens formål. Derfor bør formålet først og fremmest tilrettelægges.

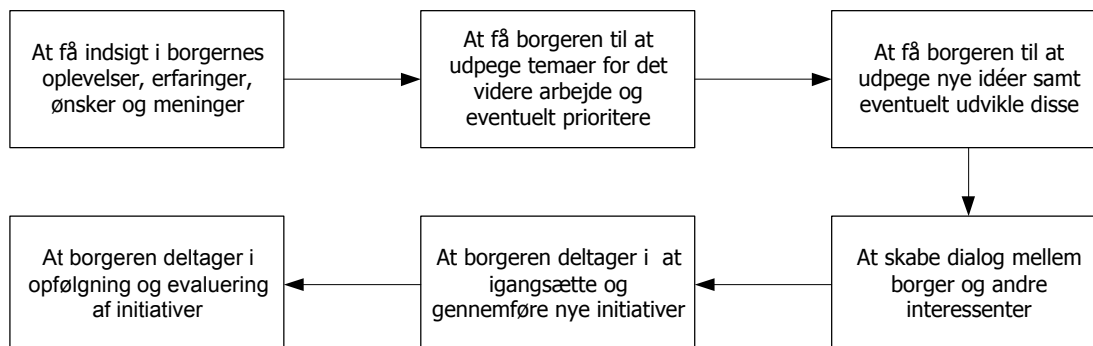
Overordnet kan formålet med borgerinddragelsen inddeles i følgende fem kategorier:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i udviklingsforløb
- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser
- At informere borgerne
- At inddrage borgerne i evaluering

---

<sup>1</sup> moderniseringsprogram.dk

Nedenstående figur beskriver formål, hvor borgeren inddrages mere og mere aktivt.<sup>2</sup>



Målet er, at alle grupper af borgere, der har en interesse i en opgave, har reelle muligheder for at deltage i borgerinddragelse.

Borgerne må have klar information om formålet med inddragelsen, ligesom det må aftales, hvordan og hvornår tilbagemelding til borgerne skal ske. Det er helt afgørende at netop disse forhold er tydelige og utvetydige. Omvendt er det netop på dette punkt, at den største risiko for forvirring og usikkerhed synes at være.

Forudsætningen for at skabe den optimale borgerinddragelse er:

- A. Borgerinddragelsen skal annonceres bredt
- B. Der skal tilstræbes repræsentativitet
- C. Spillerummet for indflydelse skal være klart
- D. Borgerinddragelsen skal ske tidligt i forløbet
- E. Procesforløbene skal på den mest enkle måde opfylde behovet for inddragelse af borgerne
- F. Debatmaterialet skal være forståeligt og tilgængeligt
- G. Der skal være åbenhed om, hvem der føres debat med
- H. Der lægges vægt på de gode kompromisløsninger
- I. Alle synspunkter skal indgå som baggrund for den politiske beslutning<sup>3</sup>

<sup>2</sup> moderniseringsprogram.dk

<sup>3</sup> Århus model for borgerinddragelse



## 4.2 Niveau

Metoderne er inddelt efter de førnævnte niveauer (overordnet niveau, mellemniveauet og lokalt niveau). I forhold til at bruge nærværende inspirationskatalog er første opgave dermed at bedømme, hvilket niveau den pågældende borgerinddragelse befinder sig på.

Borgerne kan inddrages på forskellige niveauer – og på forskellige måder. De kan inddrages i spørgsmål, der umiddelbart vedrører dem selv. De kan inddrages mere generelt i forhold til planlægning og/eller evaluering af serviceydelser, og de kan inddrages i forhold til den overordnede udvikling af de offentlige ydelser.

Det er her valgt at inddele de forskellige metoder ud fra tre niveauer:

**Overordnet niveau**, hvor der formuleres politikker og planer for kommunen som helhed. Borgerinddragelse om politikker, planer og projekter på overordnet niveau har i princippet alle borgere som interessenter. På overordnet niveau foregår inddragelsen ofte mellem kommunen, interesseorganisationer, fællesråd og andre organiserede parter, der har en interesse for helhedsaspekter og tværgående perspektiver, men også borgere i almindelighed inviteres til deltagelse.

**Mellemniveau**, hvor der er tale om planer for et større geografisk område eller temaplaner for udvalgte temaer (eksempelvis temaplanlægning for støjende fritidsanlæg, nye golfbaner i Syddjurs Kommune, omlægning af arbejdsgange/systemer af betydning for borgerne, biblioteksvæsenets projektering af selvudnoterings- og selvafleveringsanlæg eller omlægninger på affaldsområdet). Det mellemste niveau foregår ofte mellem organiserede parter med særlig interesse for temaet, men også åben invitation vil igangsættes.

**Lokalt niveau**, hvor opgaven vedrører et mindre geografisk område. Der vil typisk være mange borgere, som har en interesse i opgaven, samtidig med at også organisationer og foreninger kan have en interesse. På det lokale niveau vil deltagerne i en debat ofte være distriktsråd, borgerforeninger, lokale foreninger, grundejerforeninger og lokalcentrenes brugerråd samt de berørte naboer. Planer og projekter på lokalt niveau kan eksempelvis være planlægning af nye plejeboliger, lokalplaner for et mindre afgrænset område, boligudstyknings, byfornyelse eller ændringer af busruter.

Når den konkrete borgerinddragelse skal tilrettelægges og besluttet, er det vigtigt, at det sker med udgangspunkt i niveauet – eller forenklet udtrykt, om det er et tema, der appellerer til borgere i al almindelighed, eller om debatten snarere skal målrettes til organisationer og foreninger.<sup>4</sup>

---

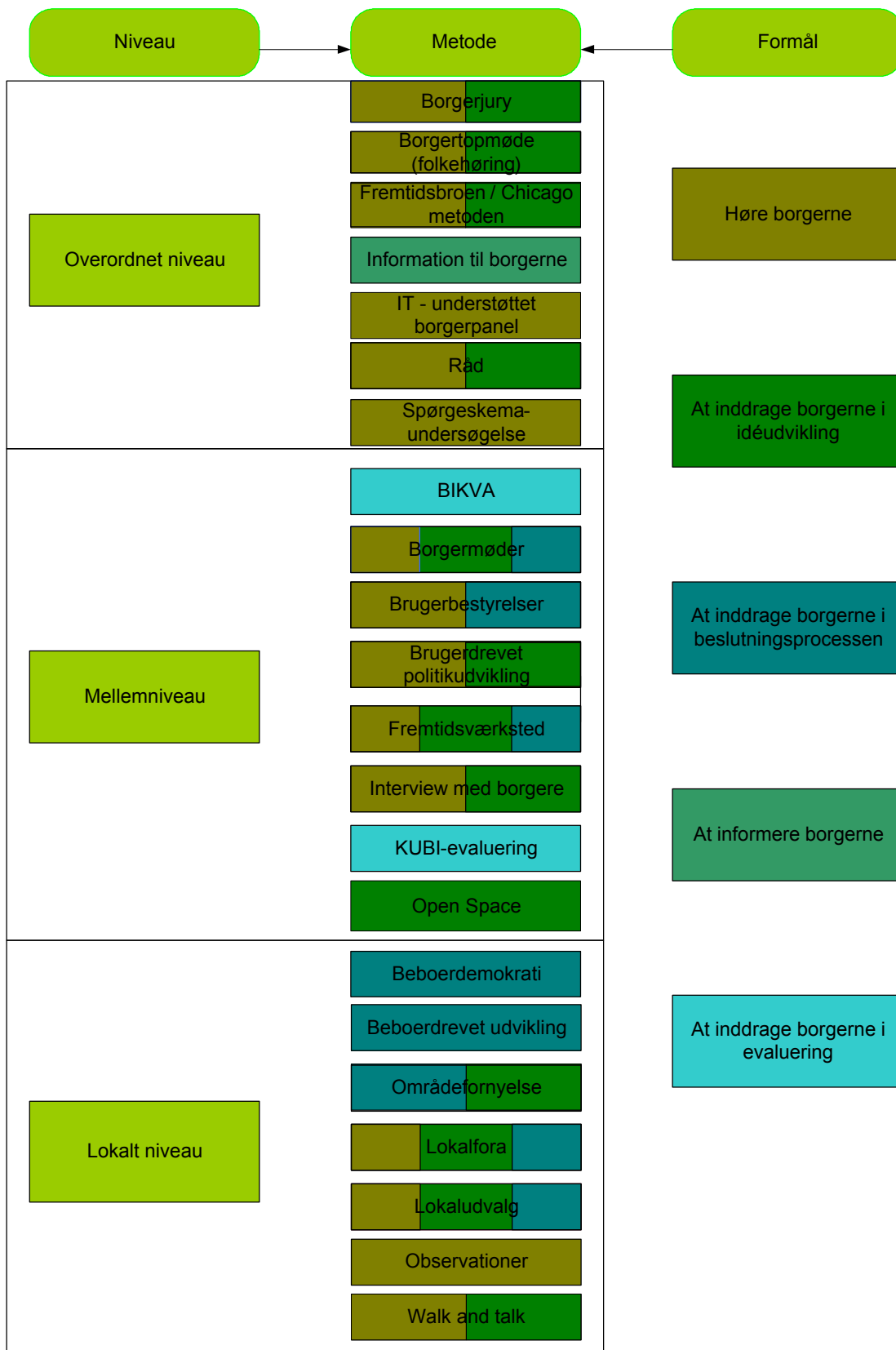
<sup>4</sup> Århusmodel for borgerinddragelse

### **4.3 Metodevalg**

Nedenstående figur præsenterer alle de opstillede metoder. Ud fra figuren er det dermed muligt at identificere den metode, der synes bedst at kunne opfylde de krav, der stilles til den pågældende borgerinddragelse.

Figuren skal læses således, at første stadie er at afgøre, hvilket niveau borgerinddragelsen skal foregå på, som på figuren er inddelt i kasser. Dernæst skal formålet med borgerinddragelsen bestemmes, som er inddelt efter farver. Nogle af metoderne opfylder flere af formålene, mens andre kun opfylder et enkelt, hvorfor nogle af metoderne har flere farver.

Figuren gør det dermed muligt at finde frem til en konkret metode. I det efterfølgende metodeafsnit er det derefter muligt at få en uddybende beskrivelse af den pågældende metode.



## 5. Metodegennemgang

I følgende præsenteres de konkrete metoder inddelt efter henholdsvis overordnet niveau, mellemniveauet og lokalt niveau.

Beskrivelsen af metoderne er tilstrækkelig bred til, at metoderne kan bruges inden for forskellige offentlige fagområder. Når man vælger metode, er det derfor vigtigt at tænke over, at metoden eventuelt skal omformuleres lidt, så den passer til de temaer eller problemstillinger, man ønsker at inddrage borgerne i forhold til.

### 5.1 Overordnet niveau

#### 5.1.1 Borgerjury

Formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling

##### **Styrker**

Deltagernes holdninger skabes i modsætning til meningsmålinger (spørgeskemaundersøgelser), borgertopmøder og borgerpaneler på et informeret grundlag.

Metoden giver eksperter mulighed for at få indsigt i borgernes oplevelser, erfaringer, meninger og ønsker. Metoden er særlig brugbar, når borgernes holdninger til meget komplekse problemstillinger skal afdækkes.

##### **Begrænsninger**

Resultaterne er ikke udtryk for et repræsentativt udsnit af befolkningens holdninger, men giver et indblik i en række holdninger blandt de udvalgte borgere og idéer til emnet.

##### **Overblik**

1. En gruppe borgere modtager introduktionsmateriale om et kontroversielt emne.
2. Gruppen udgør en jury og udspørger eksperter om emnet.
3. Svarene drøftes blandt juryens deltagere, og de stemmer om resultatet af diskussionerne.
4. Rapportering på baggrund af drøftelserne.
5. Rapporten præsenteres for politikere på en konference, hvor politikerne kommenterer juryens standpunkter.

##### **Beskrivelse**

**Deltagerne:** Juryen findes i større og mindre udgaver. I den "store model" foregår juryen på følgende måde: Borgerjuryen består af 15-25 borgere, der, så vidt det er muligt, skal være repræsentative for befolkningen. Dvs. i forhold til alder, køn, etnicitet, uddannelse og beskæftigelse.

Sammensætningen opnås gennem en udsendelse af fx 2000 invitationer til et tilfældigt udvalg af befolkningen. På baggrund af tilmeldingerne udvælges den mest repræsentative sammensætning.

Borgerjuryens opgave er at besvare en række spørgsmål, som på forhånd er formuleret af projektledelsen og baggrundsgruppen.

**Forberedelse:** En baggrundsgruppe sammensat af eksperter og interessenter på området hjælper blandt andet med til at udforme introduktionsmateriale og spørgsmål til borgerjuryen, samt at udvælge de eksperter, der skal mødes med borgerjuryen.

Til selve borgerjurydagene indkaldes en række videns- og holdningspersoner, der udspørges af juryen. Der er tale om såvel faglige eksperter som andre aktører og interessenter. Forud for besvarelsen af spørgsmålene vil borgerjuryen blive indført i emnet og de relaterede problemstillinger.

**Tidsforbrug:** Borgerjurydagene varer fem dage og afsluttes med en afslutningskonference.

De første tre dage bruges primært til, at borgerjuryen mødes med eksperter og interessenter, som holder oplæg om emnet samt besvarer spørgsmål fra borgerjuryen.

På fjerdedagen debatterer borgerjuryen de spørgsmål, som de er blevet stillet, for til sidst at besvare dem. Det er en del af metoden at afdække uenigheder, og borgerjuryen stemmer afslutningsvis om forskellige svarmuligheder, som de selv kan være med til at formulere. Resultaterne samles i et sluddokument.

På femtedagen afholdes en afslutningskonference med en officiel præsentation. Til konferencen inviteres repræsentanter for de politiske partier samt udvalgte centrale interessenter til at kommentere borgerjuryens resultater samt debattere dem med borgerjuryen.

På konferencen præsenterer borgerne selv resultaterne af deres afstemninger, ligesom de læser deres argumenter, betingelser og anbefalinger højt for tilhørerne. Dernæst holder hvert parti et kort oplæg, hvor de kommenterer på borgerjuryens arbejde.<sup>5</sup>

**Ressourcevurdering:** Det vurderes, at der cirka skal bruges 26 timer på forberedelse inden selve borgerjurydagene kan begynde. 10 timer på at lave invitationer og sende dem ud til de 2000 borgere, 5 timer på at danne juryen ud fra tilbagemeldingerne, 8 timer på at udforme spørgsmål til borgerjuryen, 3 timer på at indføre juryen i emnerne og de relaterede problemstillinger. Metoden kræver ikke de store ressourcer i forhold til efterbehandling. Borgerjuryens synspunkter bliver præsenteret for politikerne den sidste dag på konferencen, og det er således op til politikerne, hvorledes resultaterne skal benyttes i et videre forløb.

**IT:** I forhold til at benytte sig af IT, vil det i denne metode, være tidsbesparende samt betyde færre omkostninger, hvis invitationerne kan sendes ud via e-mail. Dette vil betyde, at det vil være nødvendigt at have borgernes e-mail adresser. Dette kunne arrangeres således, at kommunen sendte postomdelte breve ud til samtlige af kommunens borgere (dog ikke personer hvis svar ikke vurderes at have relevans fx små børn). Hensigten med brevet er at tilbyde borgeren at deltage i arrangementer angående borgerinddragelse i kommunen. Hvis dette er i borgerens interesse, kan personen evt. gå ind på kommunens hjemmeside og tilmelde sig. Således kan kommunen få et register over de borgere i Kommunen, som fremover har et ønske om at deltage i borgerinddragelse. Metoden vil altså kræve ekstra ressourcer første gang det skal benyttes, men samtidig vil det betyde mindre arbejde næste gang en lignende metode skal benyttes, da kommunen dermed allerede har borgernes e-mailadresser, og

---

<sup>5</sup> borgerinddragelse.dk

dermed hurtigere og nemmere kan skabe kontakt til borgerne. Der skal dog tages forbehold over for de borgere, som ikke benytter sig af computere.

**Eksempel:** Der findes endnu kun begrænsede eksempler på kommuner, der har benyttet sig af en borgerjury i forbindelse med borgerinddragelse. Et eksempel på en borgerjury er Teknologirådet, der for at belyse en række spørgsmål om udvikling af nye genmodificerede planter har nedsat en borgerjury. Borgerjuryen bestod af 16 lægfolk, som i fire dage diskuterede fordele og ulemper ved nye gensplejsede produkter nærmere bestemt: medicin-, industri- og prydblanteprodukter. Nogle af de ting, juryen skulle tage stilling til var bl.a. under hvilke betingelser, der skal gives tilladelse til at dyrke gensplejsede planter, samt hvilke argumenter for og imod, der skal vægtes højest, når der fremover skal tages stilling til dyrkning af GMO-afgrøder i Danmark.

### 5.1.2 Borgertopmøde (folkehøring)

Formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling

#### **Styrker**

En af styrkerne ved borgertopmøde er, at mange borgere kan inddrages på én gang og derved øge repræsentativiteten. I Washington, hvor idéen kommer fra, møder mange lavindkomstgrupper, der ellers er svære at få med i borgerdemokratiske tiltag, op til topmødet.

#### **Begrænsninger**

Borgerne er ikke selv med til at bestemme hvilke temaer, der skal indgå i drøftelserne og prioriteringen, og der er ikke sikret repræsentativitet i deltagelsen, fordi det kun er de fremmødte, der får indflydelse.

#### **Overblik**

1. Oplæg til diskussion
2. Drøftelser i grupper
3. Afstemning
4. Prioritering af forslag

#### **Beskrivelse**

**Forberedelse og deltagere:** Politikere og embedsmænd forbereder de emner, som de mener, bør diskuteres på borgertopmødet, og alle borgere indbydes. Et stort antal borgere deltager (i bedste fald) i et stormøde til drøftelser, afstemninger og prioriteringer af kommunale indsatsområder og budgetter.

Først fortæller mødelederen (fx borgmesteren), hvordan dagen vil forløbe, og det første emne til diskussion gives af embedsmænd eller politikere. Dernæst drøfter borgerne emnet i cirka 30 minutter i mindre grupper, hvor de ligeledes identificerer flere gode idéer. Endelig stemmer deltagerne om de fremkomne forslag. De prioriterer fx på en skala fra 1 til 10 eller svarer "ja" eller "nej". Afstemningsresultaterne annonceres løbende. Dette gentages flere gange, indtil alle forberedte emner er diskuteret. Til sidst stemmes der om en endelig prioritering af de diskuterede emner og indsatser, hvorefter dagen evalueres.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> borgerinddragelse.dk

Afstemningerne tilrettelægges så resultatet bliver dels en prioritering af de forskellige temaer i forhold til hinanden og dels en prioritering af de alternative løsninger indenfor hvert tema. Det skal fra starten være klart for alle, at borgernes afgørelser ikke er bindende for politikerne. Der kan være mange hensyn at tage, fx kan der være tværgående hensyn således, at opfyldelsen af borgernes 1. prioritet i én afgørelse kan umuliggøre opfyldelsen af 1. prioritet i en anden afgørelse. Efter borgertopmødet formidles det, hvordan borgernes idéer og prioriteringer er blevet inkluderet i årets budget og planer.

**Ressourcevurdering:** Sammenlagt vurderes det, at der skal bruges omkring 20-25 timer på at forberede til selve borgertopmødet. (15 timer på at forberede de emner, der skal diskuteres og 5-10 timer på at indbyde borgere – dette er selvfølgelig afhængig af indbyggertal). Metoden kræver ikke den store efterbehandling, da ideerne bliver fremlagt for politikerne på selve mødet, og det er dermed op til disse at vurdere, hvorvidt det er muligt at benytte prioriteringslisten.

**IT:** Alle borgerne kan indbydes gennem kommunens hjemmeside, dog er det ikke sikkert, at dette vil nå ud til et så stort antal af borgerne. En fordel vil derfor være at kunne kontakte borgerne via deres egen mail, da borgerne således får direkte information om mødet. Metoden kunne også gøres mindre ressourcekrævende, ved at lade borgerne stemme over nettet og dermed ikke mødes og diskutere emnerne i grupper. Resultaterne vil dermed ikke foregå på grundlag af diskussioner, men udelukkende på baggrund af borgernes egne vurderinger.

#### **Direkte resultater**

Resultatet af et borgertopmøde bliver en prioriteret liste over visioner og handlemuligheder indenfor emnet. Borgernes prioriteringer fremgår således ved topmødets afslutning meget klart for politikerne, som derefter har nogle retningslinier at handle ud fra. Politiske beslutninger kan på den baggrund tage udgangspunkt i borgernes ønsker og opnår dermed en øget forankring, accept og langtidsholdbarhed.

#### **Indirekte resultater**

Da borgertopmødet er en meget medievenlig begivenhed, giver det stor fokus på det emne, der behandles. Det kan være med til at kickstarte en offentlig debat om emnet. Som ovenfor beskrevet kan topmødet desuden være med til at legitimere politiske beslutninger, da borgerne helt reelt er blevet hørt om deres ønsker.<sup>7</sup>

**Eksempel:** I Region Syddanmark er et borgertopmøde blevet benyttet i forbindelse med fremtidens sygehuse. Der var tilmeldte fra alle regionens kommuner, og langt de fleste reagerede på den personlige invitation, der blev sendt ud til tilfældigt udvalgte borgere. Topmødet blev afholdt den 1. september 2007 i Vejle.

---

<sup>7</sup> teknologiraadet.dk

### 5.1.3 Fremtidsbroen / Chicago-metoden

Formål:

- At inddrage borgerne i idéudvikling
- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser

#### **Styrker**

Der kan opnås hurtige små succeser samtidig med, at borgerne er med til at tegne linierne for et områdes generelle udvikling. Det er ligeledes en styrke, at Chicago processer kan skabe grupper af borgere, som uden kommunens hjælp sætter aktiviteter i gang

#### **Begrænsninger**

Processen er relativt tidskrævende at igangsætte, men når processen først er i gang, reduceres det kommunale input stærkt

#### **Overblik**

1. Kommunalbestyrelsen vedtager projektet
2. Fotokonkurrence i daginstitutioner og skoler
3. Information om projektet til borgerne
4. Udvælgelse og uddannelse af udviklingsagenter
5. Borgermøder
6. Temagrupper arbejder med idéer fra borgermøderne
7. Borgermøde hvor temagrupper rapporterer
8. Sammenskrivning af idékatalog
9. Politikere beslutter, hvilke projekter man vil igangsætte

#### **Beskrivelse**

Chicago-metoden stammer fra Chicago og har siden spredt sig til mange byer udenfor USA. I metoden arbejdes der efter følgende principper:

- værdsæt mennesker for det, de er, og betragte alle som ligeværdige
- anerkende menneskers drømme og håb
- rette fokus på borgernes ressourcer
- invitere til, understøtte og regne med, at

borgerne involverer sig

- etablere samarbejder, der kan få drømmene til at gå i opfyldelse.<sup>8</sup>

Der er bl.a. hentet inspiration fra "den værdsættende dialog" (Appreciative Inquiry). Her er den grundlæggende antagelse, at for at få mest ud af borgerinddragelsen, skal der fokuseres på det, som allerede fungerer godt, og på hvad der skal til, for at området kommer til at fungere endnu bedre, i stedet for det mere traditionelle problemfokus.

Den konkrete Chicago-metode proces afhænger af de muligheder, det enkelte område rummer. Det følgende er derfor én måde at udføre Chicago-metoden på.

**Opstart:** Processen starter med at kommunalbestyrelsen vedtager projektet, og projektledelsen informerer borgerne i kommunen om det. Der kan derefter dels igangsættes en fotoudstilling, hvor daginstitutionsbørn fotograferer, det de kan lide ved kommunen, og dels interviewer skolebørn familie og venner, om hvad de kan lide ved kommunen, og hvordan de synes, den skal være i fremtiden.

**Borgermøder:** Samtidig udvælger kommunen en række udviklingsagenter både fra kommunen og blandt borgerne. De uddannes i borgerinddragelses- og projektarbejde, hvorefter projektledelsen overdrages til dem. Disse agenter holder i første omgang to

<sup>8</sup> borgerinddragelse.dk



borgermøder. Henholdsvis ét for foreninger og indbudte meningsdannere og ét for den brede offentlighed. På borgermøderne gives der inspirationsindlæg fra fx borgmesteren.

Derudover fremlægges de ovennævnte fotos og skolebørnenes interview. At børnene bidrager, øger ofte deltagelsen, da familierne tiltrækkes af børnenes deltagelse.

Formålet med møderne er, at borgerne udvikler visioner, ideer og konkrete forslag til områdets udvikling som inspiration for kommunalbestyrelsens kommende prioriteringer og beslutninger, og/eller det er at iværksætte borgerstyrede realistiske projekter, der på kort sigt skaber positiv forandring med udgangspunkt i spørgsmålet: Hvilken lille forandring ville gøre en stor forskel i dit lokalområde?

**Ressourcevurdering:** Det vurderes, at der skal benyttes cirka 4 timer på at informere borgerne. Derefter kræver det en del ressourcer at udvælge og uddanne udviklingsagenterne alt efter, hvor mange der benyttes. Afslutningsvis skal der bruges ca. 3 timer på henholdsvis borgermøde med foreninger og meningsdannere samt borgermøde for den brede offentlighed.

**Efterbehandling:** Efter møderne går arbejdsgrupper i gang med at detaljere ideer fra borgermøderne. På et afsluttende borgermøde rapporterer temagrupperne deres arbejde. På baggrund deraf og de foregående borgermøder sammenskrives et idékatalog.

Endelig beslutter politikerne, hvilke projekter man vil igangsætte. Projekterne prioriteres i forhold til, om de er "Her og nu-projekter", om de skal på næste års budget eller om der skal mere projektudvikling til. Desuden kan borgerne igangsætte mindre projekter uden kommunens hjælp.

**Eksempel:** Projekt Fremtidsbilleder af Sallingsund opstod, fordi kommunen ikke længere ville forsøge at gætte sig til borgernes ønsker og behov, når kommunens visioner skulle udmøntes. Der blev skabt dialog med borgerne og gav dem aktiv mulighed for at bestemme samt have indflydelse i borgerledende projekter.

## 5.1.4 Information til borgerne

Formål:

- At informere borgerne

### Styrker

Forskellige informationsredskaber har hver sin styrke. Fx rammer elektroniske medier målgruppen unge, men ikke ældre eller andre, der ikke er fortrolige med IT.

### Begrænsninger

Information til borgerne kan ses som det første skridt mod borgernes politiske deltagelse. Først når de høres eller gives beslutningskompetence kan man tale om borgerdeltagelse og ikke kun borgerinddragelse.

### Overblik

1. Identificer målgruppen
2. Identificer det bedste redskab til at "ramme" målgruppen
3. Udsend informationen
4. Evaluer informationsindsatsen

### Beskrivelse

Kommunen kan give borgerne en grundig og tilgængelig information om dens planer, beslutninger og styringstiltag, samt om borgernes pligter, rettigheder, klageadgang og deltagelsesmuligheder. Sådanne informationer kan kombineres med borgernes feedback i form af uddybende spørgsmål. Informationskanalerne kan være den lokale presse, breve, pjecer, go-cards på caféer, plakater, telefoniske 'hotlines', elektroniske nyhedsbreve, hjemmesider og events.

Spredningen kan ligeledes ske via kommunale organisationer, så som daginstitutioner, socialcentre, skoler, ældrecentre osv. Muligheden for at deltage i byrådsmøder, spørgetid til byrådsmøderne og byrådsmøder, der afholdes i lokalområderne er ligeledes gode informationskanaler. Endelig kan information formidles via interesse- og fritidsorganisationer og borgerhøringer.

**Processen:** Først udvælges informationsmediet ud fra målgruppens sammensætning, da der skal være overensstemmelse mellem mediet og målgruppen. Man kan i den forbindelse indlede et samarbejde med et kampagne- eller reklamebureau eller "blot" trække på egne erfaringer og kompetencer samt andre kommuners ditto.

**Efterbehandling:** Når budskabet er formuleret i et klart og enkelt sprog udsendes det. For at vide om målgruppen er nået, budskabet er forstået, og det har haft den ønskede effekt, fx i form af ændret adfærd, er det nødvendigt at evaluere informationsindsatsen. Kun på den måde kan man dokumentere, at indsatsen har gjort en forskel og finde ud af, hvordan det kan gøres bedre en anden gang.<sup>9</sup>

**Ressourcevurdering:** Det vurderes at tage omkring 17 timer at forberede et formuleret budskab, som kan sendes ud til borgerne. (5 timer på at identificere målgruppen og 12 timer på at identificere det bedste redskab til at ramme målgruppen)

**Eksempel:** I Københavns kommune har alle borgere, som får 14-dagesrengøring, fået en pjece, der har til formål at informere om en ny rengøringsmetode. Desuden har man valgt at informere borgerne yderligere gennem deres egen hjemmehjælper.

### 5.1.5 IT- understøttet borgerpanel

Formål:

- At høre borgerne

<p><b>Styrker</b>          Politikerne kan hurtigt få et fingerpeg om, hvorvidt deres ideer og forslag er populære eller upopulære i befolkningen. Samtidig er det nemt og hurtigt for borgerne at deltage.</p> <p><b>Overblik</b>          1. Udvalgelse af tema for borgerpanel          2. Udarbejdelse af spørgeskema          3. Indsamling og analyse af data          4. Formidling af resultatet</p>	<p>en forudgående debat, så man kan afgive sin stemme problematikken. Repræsentativiteten kan også blive re har adgang til eller erfaring med at bruge internettet</p>
--	--

**B  
e  
s  
k  
r  
i**

#### **Udvælgelse**

Typisk er det et godt redskab til at inddrage borgerne i forberedelse af såsom interviews eller på borgermøder vigtige, dit spørgsmål. Hvis du vil lyse borgerens holdning til et emne. Den næst – folkeafstemning i et område vil problemet med repræsentativitet dog mindskes.

<sup>9</sup> borgerinddragelse.dk

udarbejdes et spørgeskema af embedsmænd og spørgeskema-eksperter. Det relevante politiske fagudvalg godkender dernæst spørgeskemaet, og de udvalgte (eller selv-tilmeldte) borgere modtager et link pr. e-mail, hvorefter de kan udfylde spørgeskemaet anonymt.

#### **Hensigten med et borgerpanel:**

- Kvalificere beslutningsprocessen blandt embedsmænd og politikere
- Tænkes ind i strategi- og udviklingsplaner
- Fungere som dialogredskab og derved styrke det lokale demokrati
- Benyttes bevidst for at styrke tilknytningen til det store fællesskab i kommunen
- Øge interessen for lokalpolitik

**Ressourcevurdering:** Med hensyn til at udarbejde spørgeskemaerne, kan dette godt kræve en del ressourcer afhængig af spørgeskemaets omfang. Et typisk spørgeskema vurderes at tage omkring 4-5 dage at udarbejde samt lave det som link til borgerne. Derefter skal der laves indsamling og analyse af resultaterne, hvilket kan tage et par uger, således at borgerne har god tid til at besvare spørgeskemaerne. En undersøgelse tager fra start til slut typisk 4 uger

**Efterbehandling:** Data analyseres derefter og analysen sendes til politikerne og lægges ud på kommunes hjemmeside. Resultater af elektroniske afstemninger kan også bruges som input til borgergruppers arbejde med lokalplansforslag i samarbejde med embedsmænd.

**Eksempel:** I Ballerup har man benyttet sig af et elektronisk borgerpanel, hvor der i dag er 1500 deltagere. Borgerpanelet har beskæftiget sig med fire faste punkter: Kultur & fritid, miljø, trafik og skoler. Formålet med borgerpanelet har været at udfordre ledelsens syn på Ballerup i dag, undersøge hvilke kendetegn og kvaliteter borgerne forbinder med

Ballerup, finde kommunens stærke og svage sider samt fungere som input til politikernes diskussion af Ballerup nu og i fremtiden.

### **5.1.6 Råd**

Formål:

- At høre borgerne

- At inddrage borgerne i idéudvikling

**Styrker**

Rådene har mulighed for at drøfte et emne grundigt, før det rådgiver politikerne.

**Begrænsninger**

De synspunkter, der repræsenteres via råd er skabt af dialog mellem interessegrupper og ikke den brede offentlighed. Derfor kan råd med fordel kombineres med fx interview med de direkte brugere. Derudover er det ikke alle kommunalbestyrelser, som inddrager rådene i et omfang, så der kan tales om egentlig indflydelse.

B  
e  
s  
k  
r  
i  
v**else**

Brugerråd/borgerråd repræsenterer som udgangspunkt en noget bredere gruppe af brugere end brugerbestyrelser. Et råd repræsenterer en gruppe af borgere i kommunen med fælles interesseområder, der går på tværs af den kommunale forvaltningsstruktur. Det er karakteristisk for rådene, at de fungerer som et forum for dialog med kommunalbestyrelsen på de områder, der vedrører den pågældende brugergruppe.

Rådet har ofte som opgave at formidle de synspunkter, der hersker i brugergruppen, videre til kommunalbestyrelsen og inddragelse af brugerrådet sker typisk i form af høring.<sup>10</sup>

**Ressourcevurdering:** I forhold til at nedsætte rådet vurderes det, at dette vil have en varighed af cirka 8 timer, hvorefter selve drøftelserne af rådet og dialogen med kommunalbestyrelsen er afhængig af emnevalget.

**Eksempel:** I Fredensborg kommune er der bl.a. lavet et integrationsråd. Rådet har til formål at medvirke til, at Byrådets integrationsindsats er effektiv og sammenhængende samt egnet til at fremme etnisk ligestilling. Integrationsrådet har til opgave at sørge for, at der tilføres beslutningsprocessen størst mulig viden på integrationsområdet.

### 5.1.7 Spørgeskemaundersøgelse

Formål:

- At høre borgerne

**Styrker**

Vurdering af om f.eks serviceniveauet opleves som tilfredsstillende. Det er nemt og hurtigt for borgerne at deltage i denne form for borgerinddragelse. Modsat borgerpaneler kan skemaerne udfyldes i papirform, hvilket passer til målgrupper, der ikke er fortrolige med computere, og de kan sendes ud til et meget stort antal borgere. Redskabet egner sig særlig godt til tilfredshedsundersøgelser.

**Begrænsninger**

Tilfredshedsundersøgelser fortæller lige så meget – eller mere - om borgernes forventningsniveau, som de fortæller om servicens kvalitet. Derudover skal man gøre sig klart, at spørgeskemaer er et dårligt redskab til at indsamle forbedringsforslag. Fx er interview og borgerhøring langt bedre til dette.

### Overblik

1. Identifikation af problemstilling
2. Opstilling af hypoteser og spørgsmål
3. Test af skema
4. Udsendelse af skema (evt. elektronisk)
5. Analyse af data
6. Formidling af resultaterne

### Beskrivelse

Spørgeskemaundersøgelsen kan tage form af et elektronisk borgerpanel til på forhånd udvalgte borgere, telefonisk baseret spørgeskemaundersøgelse eller papirbaserede skemaer til et repræsentativt udsnit af kommunens borgere.

Den kan også være målrettet en mindre gruppe, fx brugerne af en bestemt daginstitution eller et sundhedscenter, hvor man ønsker at kende tilfredsheden med serviceydelserne eller brugernes holdning prioritering af ressourcer. Ønsker man at få belyst borgernes holdning til politiske beslutninger inden de endeligt besluttet, er spørgeskemaundersøgelser ligeledes brugbare.

**Emne:** Typisk udvælger politikere eller embedsmænd de emner, der skal undersøges. Det kan dog også være brugerbestyrelsen, som bestemmer emnerne.

**Skema:** Dernæst udarbejdes et spørgeskema af embedsmænd og spørgeskemaekspertter via opstilling af hypoteser med tilhørende spørgsmål, som testes blandt en mindre gruppe borgere, hvorefter skemaet udsendes og data analyseres.

Borgere kan med fordel også inddrages i at identificere centrale spørgsmål og emner, der skal spørges til. På den måde bliver redskabet endnu mere inddragende og temaer, der er væsentlige for borgerne, som ellers ikke var taget med i undersøgelsen, belyses på denne måde. Man kan med fordel gøre skemaerne så korte som muligt for at øge svarprocenten. Spørgsmålene skal formuleres i klart dagligdagssprog og korte sætninger.

Endelig er det grundlæggende nødvendigt at opnå en repræsentativ svarprocent. Uden dette undermineres undersøgelsens troværdighed og kvalitative interview vil være at foretrække i stedet.<sup>11</sup>

**Tidsforbrug:** Spørgeskemaundersøgelser er tids- og ressourcekrævende. Især i planlægningsfasen, hvor området afdækkes, og spørgsmålene formuleres. Der kan nemt gå 3-5 måneder, fra planlægningen begynder, til resultaterne foreligger på skrift.

**Forberedelse:** Forberedelsesfasen er vigtig. Det er nødvendigt at beskrive, hvad der ønskes at undersøge. Jo mere præcist, det er formuleret, jo lettere er det at gå til, og jo lettere er det at bearbejde de data, der samles ind. En risiko er, at man gerne vil have det hele med, og at undersøgelsen derfor bliver for vidtfavnende.

**Ressourcevurdering:** Som skrevet kan en spørgeskemaundersøgelse være meget ressourcekrævende. Selve udformningen af spørgeskemaet er afhængig af skemaets omfang. Det vurderes, at identifikation af problemstilling vil tage omkring 20 timer, derudover vil selve udarbejdelsen af spørgeskemaet afhænge af længden af spørgeskemaet. Som eksempel kan det nævnes, at et spørgeskema af en varighed på cirka 5 min, typisk vil tage omkring 20 timer at udforme. Yderligere vil der skulle bruges et vis antal timer alt efter, hvilken udsendelsesform der vælges samt, hvor stor pilottesten skal være. Den elektroniske udsendelsesform er langt den hurtigste også i forhold til at behandle efterfølgende data.

<sup>11</sup> borgerinddragelse.dk

**Efterbehandling:** I forhold til at bearbejde de tilbagekomne svar, er ret omfangsrigt afhængig af, hvor stort antallet af besvarelser er.

**Interview:** I øvrigt kan spørgeskemaundersøgelser med fordel kombineres med kvalitative interview fx ved at fortage disse interview som forberedelse af undersøgelsen, hvor det indsnævres, hvilke temaer og spørgsmål, der overhovedet er væsentlige for borgerne.

Efter undersøgelsen er kvalitative interview bl.a. nyttige til at identificere årsagerne til de statistiske konklusioner, fx tilfredshed eller utilfredshed samt til at identificere forbedringsforslag.<sup>12</sup>

**Eksempel:** I Odder kommune er der foretaget en spørgeskemaundersøgelse blandt 2000 tilfældigt udvalgte borgere over 16 år. Undersøgelsen fokuserer på borgernes brug af Internet og andre medier især i forhold til kommunen og det lokale demokrati. Af samme grund indtager analysen af brug af Odder kommunes hjemmeside en fremtrædende rolle i undersøgelsen.

---

<sup>12</sup> moderniseringsprogram.dk

## 5.2 Mellemniveaue

### 5.2.1 BIKVA (brugerinddragelse i kvalitetsudvikling)

Formål:

- At inddrage borgerne i evaluering

#### Styrker

Brugerne inddrages ikke kun som informanter, som i traditionelle evalueringer, men er med til at definere hvilke temaer, der skal evalueres samt give forslag til forbedringer. Læreprocessen sker ved, at interessenterne præsenteres for hinandens fortolkninger af og perspektiver på en given indsats.

#### Begrænsninger

Som udgangspunkt er metoden temmelig tids- og ressourcekrævende. Der findes dog korte udgaver af metoden.

#### Overblik

1. Brugere interviewes om, hvorfor de er tilfredse/utilfredse med den indsats, de tilbydes
2. Frontmedarbejdere interviewes om brugernes udsagn
3. Brugere interviewes om udsagn fra frontmedarbejderne
4. Ledelsen interviewes om medarbejdernes og brugernes udsagn
5. Politikere interviewes om de ovenstående udsagn
6. Rapportering

#### Beskrivelse

Fokus i metoden er at indsamle brugernes vurdering af en offentlig serviceydelse og finde bedre måder at gøre tingene på.

Processen gennemløber følgende trin:

- 1) Brugerepræsentanter bliver i et gruppeinterview bedt om at fortælle og begrunde, "hvorfor de er henholdsvis tilfredse eller utilfredse" med den indsats de tilbydes. Brugernes oplevelser og subjektive vurderinger af kvaliteten

systematiseres i en række temaer, som ofte handler om relationen mellem brugere og de frontmedarbejdere, de har kontakt med.

2) Frontmedarbejderne præsenteres for brugernes tematiserede vurderinger og bliver i et gruppeinterview bedt om at begrunde hvad de mener brugernes oplevelse af kvaliteten kan skyldes. Her viser der sig ofte et misforhold mellem brugernes behov eller ønsker og indsatsen i praksis. Frontmedarbejdernes kommentarer og oplevelser præsenteres igen for brugerne. Kommentarerne sendes frem og tilbage mellem de to grupper, indtil det vurderes, at der ikke kan hentes mere ny information.

3) Brugernes og frontmedarbejdernes oplevelser og iagttagelser fremlægges i bearbejdet form for ledelsen i et gruppeinterview for at få deres vurdering af årsagerne.

4) Hvis ledelsen eller medarbejderne identificerer politikerne som centrale aktører i kvalitetsudviklingen, præsenteres politikerne for en sammenfatning af alle grupper udsagn og politikerne kommer med deres vurdering. Politikerne sender måske "bolden" tilbage til frontmedarbejderne, som derefter bliver bedt om at forholde sig til politikernes udsagn.

Sådan fortsætter søgningen efter misforhold, relateret til de kvalitetstemaer, brugerne har identificeret.

I traditionelle evalueringer definerer ledelsen eller evaluator evalueringskriterierne. I BIKVA er der ikke prædefinerede evalueringskriterier. Kriterierne dannes undervejs i evalueringsprocessen ved at spørge de forskellige interessenter, hvad de finder væsentligt. Evaluator fungerer i interviewene som ordstyrer og advokat for brugernes synspunkter for at styrke brugernes gennemslagskraft.<sup>13</sup>

**Deltagere:** BIKVA-modellen benytter fortrinsvis gruppeinterviews i alle led i evalueringen. Erfaringer viser, at det kan være hensigtsmæssigt at begrænse antallet af deltagere i gruppeinterviews til en 4-5 brugere. Brugernes kompetencer vil være afgørende for hvor mange der hensigtsmæssig kan deltage. I forhold til meget kompetencesvage brugere kan det være hensigtsmæssigt at gennemføre enkeltpersonsinterviews.

**Tidsforbrug:** Tidsforbruget i BIKVA-modellen vil variere alt afhængig af ambitionerne med evalueringen. Anvendelse af BIKVA-modellen kan i princippet spænde fra en selvevaluering i en enkelt-institution til en større anlagt evaluering, der kan forløbe over længere tid. Der skal afsættes til gruppeinterview og bearbejdning af data, der indsamles på de enkelte trin i evalueringen.

**Forberedelse:** Det er vigtigt, at evalueringen pædagogisk tilrettelægges og tilpasses målgruppen. Evaluator, hvis fornemmeste formål er at få adgang til deltagernes og specielt brugernes oplevelse af indsatsen, fungerer i evalueringsprocessen som ordstyrer. Det er vigtigt, at alle involverede informeres om formålet med evalueringen og evalueringsforløbet, således at der i mindst mulig grad opstår usikkerhed herom.<sup>14</sup>

**Ressourcevurdering:** Det vurderes, at det vil tage omkring 10 timer at forberede det første gruppeinterview med brugerrepræsentanterne. Dernæst vil et gruppeinterview tage omkring 2 timer. Afrapporteringen vil ressourcemæssigt være afhængig af antallet af deltagere samt antal frontmedarbejdere. Et gruppeinterview med 4-5 deltagere vil normalt tage omkring 2 timer at rapportere.

**Eksempel:** I Århus kommune har Center for særligt socialt udsatte benyttet sig af BIKVA-modellen i forbindelse med at måle, hvorvidt brugerne af et aktivitetscenter opfatter stedet som en brugbar platform for et bedre liv.

---

<sup>13</sup> borgerinddragelse.dk

<sup>14</sup> moderniseringsprogram.dk



## 5.2.2 Borgermøder

Formål:

- At informere borgerne
- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling

### Styrker

Hvis emnet i almindelighed anses for vigtigt, og der gøres god reklame for møderne, kan de være særdeles velbesøgte. Mange borgere får mulighed for at give deres besyv med, uden at skulle deltage i lange møderækker.

### Begrænsninger

Der er tale om "de aktives demokrati". Det kan således være svært at få bestemte borgergrupper til at deltage i denne demokratiform, fx unge.

### Overblik

1. Mobilisering af deltagerne
2. Præsentation af prædefineret forslag
3. Gruppedrøftelser af forslag
4. Præsentation

### Beskrivelse

Borgermøder er et af de mest brugte værktøjer til borgerinddragelse. Ved afholdelse af et borgermøde præsenterer embedsmænd eller politikere et forslag for de fremmødte borgere. Borgerne drøfter forslaget i grupper og giver deres mening til kende.

**Deltagere:** Deltagerne er indbyggere i det pågældende lokalområde, politikere og embedsmænd. Der skal helst være en mødeleder.

**Forberedelse:** Der skal indsamles relevante synspunkter og informationer om emnet eller området, og eksperter på området skal kontaktes. Borgerne kan inviteres til møderne via fx den lokale presse, opslag på biblioteker og oplysninger fra institutioner og skoler til brugerne. De kan også rekrutteres ved, at skoler arrangerer fotokonkurrencer, om hvad børn kan lide eller ikke lide ved fx boligområdet, og forældrene og andre borgere kan se resultatet på borgermødet.

**Ressourcevurdering:** Inden selve borgermødet skønnes det, at der skal bruges 25 forberedelsestimer. Omkring 20 timer på at indsamle relevante synspunkter og informationer om emnet eller området. Derudover 5 timer på at invitere borgerne til møderne. Det sidste punkt vil dog kunne gøres hurtigere, hvis kommunen har borgernes mailadresser. Således vil borgerne hurtigt kan blive inviteret. I forhold til efterbehandling kan det være en god idé at bede deltagerne om at evaluere borgermødet/møderne, for dels at forbedre metodikken og dels for at vurdere om yderligere borgerinddragelse er nødvendig.<sup>15</sup>

**Mødet:** På selve mødet præsenterer embedsmænd eller politikere mødets tema og processen. Hvis kommunen ønsker tilbagemeldinger på egne forslag, præsenteres disse, fx via video, plancher eller modeller.

Dernæst melder deltagerne sig til gruppearbejde eller rundbordssamtaler, alt efter hvilke emner de brænder mest for. Grupperne slutter af med at præsentere resultatet af deres

<sup>15</sup> borgerinddragelse.dk

diskussioner via fx plenum præsentation eller cafémodellen. Derefter kan embedsmænd og/eller arbejdsgrupper arbejde videre med gruppernes forslag. Når der foreligger et udkast til plan for det omdiskuterede emne, kan der indkaldes til endnu et borgermøde for at få reaktioner fra en bredere kreds.

**Tidsforbrug:** Borgermøder varer typisk 3 timer og finder sted om aftenen. Det kan også arrangeres over en hel dag.

**Værd at huske:** i nogle sager kan der være markante holdningsforskelle. Derfor er det væsentligt med en trænet mødeleder, som skal være opmærksom på, at alle, der ønsker det, bliver hørt. Der kan komme mange mennesker til et borgermøde afhængigt af emnet.<sup>16</sup>

**Eksempel:** I Stevns kommune er der i forbindelse med en kommuneplan for 2009 afholdt et borgermøde, der havde til formål at drøfte temaerne turisme, aktivitet og sundhed samt bosætning. Hvert tema blev diskuteret i henhold til en kritik-del og en visions-del.

### 5.2.3 Brugerbestyrelser

Formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser

#### **Styrker**

Brugerne deltager direkte i udformningen af kommunens service, og de har lige adgang via valg af repræsentanter. Der er mulighed for at skabe en tæt og løbende dialog mellem brugerne og de offentlige ledere og medarbejdere.

#### **Begrænsninger**

Beslutningskompetencen og selvstyringen er generelt begrænset. Det er sjældent, at de mindre ressourcestærke grupper stiller op til bestyrelsesarbejdet.

#### **Overblik**

En brugerbestyrelse består af repræsentanter for brugerne af en offentlig institution, f.eks. en skole, en daginstitution eller et plejehjem, samt lederen og medarbejderrepræsentanter

#### **Beskrivelse**

Bestyrelsesmedlemmerne vælges ofte for et til fire år ad gangen af brugere eller brugerrepræsentanter fx forældre eller pårørende. Med i bestyrelsen sidder som regel også virksomhedslederen, medarbejderrepræsentanter og for skolebestyrelses vedkomne også

elevrepræsentanter.

Bestyrelserne vælger formand, referent, ordstyrer og suppleanter, og de fungerer ligesom enhver anden bestyrelse med dagsordner, referater og vedtægter.

Brugerne kan bruge disse bestyrelsesrepræsentanter til at fremføre egne ideer, bekymringer og klager overfor. Det er dog meget forskelligt, hvor meget bestyrelserne har kontakt til andre brugere eller pårørende.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> moderniseringsprogram.dk

<sup>17</sup> borgerinddragelse.dk

**IT:** Her vil det kunne være en fordel med et elektronisk forum, hvor brugere eller pårørende kan fremføre idéer, som brugerbestyrelsen så kan tage med i deres betragtninger. Dette vil gøre det lettere for begge parter, da disse således ikke vil være afhængig af at mødes.

**Ressourcevurdering:** En brugerbestyrelse kræver ikke de store ressourcer. Der er ikke rigtig noget at forberede, og det er kun møderne, der skal afsættes tid til.

**Eksempel:** I Glostrup kommune er der oprettet en brugerbestyrelse. Formålet med brugerbestyrelsen er at inddrage brugeren i driften af Glostrup Idrætsanlæg, således at brugerne af de kommunale idrætsanlæg får direkte indflydelse på, hvilke serviceydelser der skal tilbydes.

## 5.2.4 Brugerdrevet politikudvikling

Formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling

### Styrker

Brugerne inddrages i en idégenereringsproces på en måde, så de kan bygge videre på eksisterende ideer og samtidig lade sig inspirere til nye på den baggrund. De behøves så at sige ikke, at "opfinde den dybe tallerken", men kan bygge videre på det som er.

### Begrænsninger

Metoden er forholdsvis tids- og ressourcekrævende, og den endelige beslutning om politikens indhold ligger fortsat hos politikerne. Derudover kan det være svært at få alle deltagere til at deltage aktivt, fx pga. sprogproblemer. Dette kan delvis afhjælpes, ved at dygtige moderatører cirkulerer i grupperne.

### Overblik

1. Interview med udvalgte brugere og praktikere
2. Seminar der varer en til to dage
3. Præsentation og involvering af politikere

### Beskrivelse

#### Fase 1: Idéindsamling og udvælgelse

Processen starter med at arrangørerne indsamler personlige erfaringer med og ideer til emnet

fra brugere og praktikere gennem personlige interviews, åbne spørgeskemaer og temamøder med relevante foreninger. Dette suppleres med undersøgelse af eksisterende viden om kommunens politik på området.

Dernæst udvælges en lang række konkrete ideer og iagttagelser til videre bearbejdning på et efterfølgende seminar. De forslag som udvælges, deles af flere brugere, repræsenterer forskellige tilgange, og dækker flere forskellige temaer på politikområdet.

#### Fase 2: Seminar over 1 til 2 dage

De konkrete ideer og iagttagelser skrives ned på cirka et halvt hundrede "opgavekort", som udgør grundlaget for det konkrete arbejde på et idéseminar, hvortil en række praktikere, borgere, erhvervsfolk m.fl. er indbudt. Der er tre typer kort:

- Iagttagelser, som deltagerne skal diskutere.
- Konkrete forslag, som deltagerne skal vurdere og supplere.
- Opfordringer til at producere nye ideer i forhold til et givent problem.

Deltagerne grupperes, og grupperne gennemgår hver syv opgavekort fordelt på alle kategorier, som deltagerne skiftes til at læse højt. Resultaterne af deltageres diskussioner, vurderinger og idéudvikling skrives op på flipovers, og de nye ideer præsenteres for hinanden til gensidig inspiration.

Derefter fordeler deltagerne sig på udvalgte hovedtemaer, og grupperne taler sig frem til 3-5 forslag, der skal konkretiseres nærmere. Konkretiseringen sker ved at deltagerne diskuterer, udvikler og afprøver ideerne og forslagene én for én, og undervejs spørger sig selv, hvem, hvorfor, hvordan og hvornår ideerne og forslagene kan og bør realiseres. Gruppens deltagere beskriver deres forslag på store plancher, og en illustrator sammenfatter hver gruppes ideer og forslag på plancherne.

### **Fase 3: Politikerne involveres**

Alle plancherne hænges op, og præsenteres for de andre grupper samt fx politiske udvalg. Hver gruppe præsenterer ideerne og svarer på spørgsmål fra de politiske udvalg m.fl. Derfra kan udvalgte idéer testes og efterfølgende blive vedtaget politisk.<sup>18</sup>

**Ressourcevurdering:** Antallet af forberedelsestimer afhænger af, hvorvidt man ønsker både at lave personlige interviews, åbne spørgeskemaer og temamøder i forhold til idésamlingen. Hvis man ønsker at benytte alle tre metoder, vil det være realistisk at skulle bruge omkring 50 timer. Til fase 2 vurderes det, at det vil tage omkring 30 timer at udforme de cirka 50 "opgavekort".

**IT:** I forhold til at benytte sig af elektroniske medier, kan dette med fordel benyttes til at indsamle borgernes erfaringer. Dette vil kunne gøres med åbne spørgeskemaer der kunne besvares over nettet. Der kunne også benyttes et dialogforum, hvor borgerne ligeledes kan ytre deres meninger.

**Eksempel:** Århus kommune ønskede en fremsynet og visionær integrationspolitik. I den forbindelse lavede kommunen i samarbejde med Huset Mandag Morgen et interessentseminar ud fra princippet om brugerdrevet politikudvikling.

## **5.2.5 Fremtidsværksted**

Formål:

- *At høre borgerne*
- *At inddrage borgerne i idéudvikling*
- *At inddrage borgerne i beslutningsprocesser*

### **Styrker**

Deltageres engagement er som regel stort, fordi de ofte er optaget af problemstillingerne, og har erfaringer med det, der drøftes. Endelig er metoden god til at skabe konsensus blandt de deltagende interessenter.

### **Begrænsninger**

Fremtidsværkstedet er langvarigt og kræver en god og professionel mødeledelse.

---

<sup>18</sup> borgerinddragelse.dk

**Overblik**

1. Kritikfasen – alle problemer identificeres
2. Fantasifasen – vision og mål identificeres
3. Virkeliggørelsesfasen – handleplan produceres
4. Opfølgning

**Beskrivelse**

**Deltagere:** Fremtidsværkstedet kan anvendes til ret store grupper på op til cirka 50-60 personer. Deltagerne kan fx være brugere, medarbejdere og øvrige interessenter fra et boligområde, et handicapområde eller sygehusvæsenet. Derudover deltager en mødeleder, hvis væsentligste opgave er at sikre, at deltagerne ikke kommer med indvendinger til hinandens udsagn. Desuden skal mødelederen sørge for, at tematisering og prioritering af udsagn gennemføres fornuftigt.

**Kritikfasen:** På selve værkstedet starter (den erfarne) mødeleder med at introducere emnet og arbejdsprocessen. Den starter med en kritikfase, hvor de nuværende forhold kritiseres. Kritikpunkterne skrives op på plancher og ordnes i temakredse og prioriteres til slut.

**Fantasifasen:** Derefter vendes kritikken til visioner, ønsker og drømme. De mest interessante udvælges, og i små grupper udarbejdes løsningsforslag til realisering af drømmene. I de to første faser må deltagerne ikke komme med indvendinger til hinandens arbejde, men kun uddybende spørgsmål.

**Virkeliggørelsesfasen:** Endelig udsættes visionerne for en realitetsvurdering (hvilke hindringer skal vi tage højde for?), og omsættes til handlingsforslag, inkl. hvem der gør hvad og hvornår.<sup>19</sup>

**Tid:** Et fremtidsværksted kan afholdes på nogle timer, men er langt mest virkningsfuld, hvis man bruger flere dage. Fx bruges en halv dag på kritikfasen og en halv dag på visionsfasen. Andendagen bruges til virkeliggørelsesfasen. Ønsker man at arbejde med meget systematisk tilgang til fremtidsværksted kan man bruge værktøjet Logical Framework Approach. Her tilføjes vigtige planlægningslementer som succeskriterier, evalueringsmetode og bagvedliggende antagelser til fremtidsværkstedetsplanen.

**Forberedelse:** Deltagerne skal informeres om temaet eller temaerne på forhånd. Ved værkstedets start fortæller mødelederen om baggrunden for værkstedet, skitserer arbejdsformen og gør rede for, hvordan og hvornår en eventuel opfølgning skal ske.<sup>20</sup>

**Ressourcevurdering:** Det vurderes, at der samlet skal bruges omkring 20-25 timer på forberedelse. Disse timer skal bruges på, at mødelederen engagere sig i de pågældende temaer og samtidig kan formidle disse til deltagerne.

**IT:** Det vil kræve færre ressourcer at invitere deltagerne via e-mails. Dette vil være muligt ud fra, hvilke deltagere man ønsker, der deltager i værkstedet. Er det fx medarbejdere der skal deltage, har arbejdspladsen sandsynligvis allerede disses e-mailadresser, hvilket derfor gør processen væsentlig lettere.

<sup>19</sup> borgerinddragelse.dk

<sup>20</sup> moderniseringsprogram.dk

**Eksempel:** I Hillerød kommune er der afholdt et fremtidsværksted om Campus Hillerød år 2012. Formålet er at finde svar på, hvordan Campus Hillerød bliver et markant fyrtårn for unges uddannelse i 2012 både nationalt og internationalt.

### 5.2.6 Interview med borgere

Formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling

#### **Styrker**

Modsat borgerpaneler og spørgeskemaer er interview gode til at indhente forslag og gode ideer fra borgerne. Der er tid til at borgerne kan uddybe deres forslag, og i fokusgruppeinterview kan borgerne inspirere hinanden, så nye idéer kan opstå.

Foretages der opsøgende interview, er det ligeledes muligt at få de borgere i tale, der ellers ikke giver deres mening til kende, fx i høringer og bestyrelser. Interviewene kan foregå alle steder, fx i folks hjem, på arbejdspladsen, ved kiosken, på gaden osv. Modsat spørgeskemaundersøgelser går interview ikke i bredden, men i dybden.

#### **Begrænsninger**

Da det er tidskrævende at foretage mange kvalitative interviews, er de sjældent statistisk repræsentative. For at omgå dette problem kan interview suppleres med fx netbaserede spørgeskemaundersøgelser (se borgerpanel).

Til interview af den art, som er skitseret ovenfor, er det ligeledes nødvendigt at bruge trænedede interviewere, bl.a. for at sikre, at der bliver spurgt ind til kernen af problematikkerne, at der ikke stilles ledende spørgsmål og at borgerne føler sig trygge.

#### **Overblik**

1. Identificer og inviter målgruppen
2. Forbered spørgeramme
3. Interview
4. Analyse af resultater

#### **Beskrivelse**

Borgerinterview kan enten foregå individuelt eller i fokusgrupper. Man kan med fordel udvælge forskellige borgergrupper, fx unge, ældre og etniske minoriteter, så der opnås større repræsentativitet og problemstillingen belyses fra flere vinkler.

Et fokusgruppeinterview fungerer bedst med mellem 6 og 10 deltagere. Der kan gøres brug af en række forskellige spørgeteknikker. Man skal på forhånd gøre op med sig selv, om det er almindelige borgere, professionelle meningsdannere eller organisationsrepræsentanter, der skal høres.

Fokusgrupper kan fx kommentere på et forslag, udarbejdet af kommunen til udvikling af kulturlivet i bydelen eller deltagerne kan uden foregående fremlæggelse, drøfte et emne. Deltagerne kan ligeledes blive bedt om at bidrage med gode idéer til udvikling af et område.

Interviewere nedskriver deltagernes udsagn og lægger fx mærke til hvilke emner, der opstår uenighed om. Interviewene samles dernæst og konklusionerne trækkes ud.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> borgerinddragelse.dk

Før interviewet bør intervieweren:

- Sikre sig, at interviewpersonen kender interviewets formål (hvad skal interviewet bruges til), indhold (temaer for interviewet, måske i form af en interviewguide) og rammer (varighed, anonymitet mv.)
- Sørge for det praktiske i forbindelse med transport eller dækning af transportudgifter, eventuelt honorar etc.
- Sikre sig, at interviewet kan foregå et sted, hvor man ikke bliver forstyrret.

**Tidsforbrug:** Hvor lang tid der afsættes til interviewet afhænger af brugergruppen. Almindeligvis vil et individuelt interview tage et par timer, idet det kan være nødvendigt først at bruge lidt tid på at få interviewpersonen til at føle sig tryk. Det vil som regel være vanskeligt at fastholde et koncentreret interview i mere end cirka 1½ time. Tidsrammen skal være lagt fast og meldt ud på forhånd. Et fokusgruppeinterview tager typisk 1½-2 timer afhængigt af emne og brugergruppe.

**Forberedelsen:** Intervieweren skal være velforberedt til interviewet, uanset om der er tale om et struktureret eller ustruktureret interview. Der skal så vidt muligt udarbejdes en interviewguide eller en checkliste, som interviewet kan bygges op omkring.<sup>22</sup>

**Ressourcevurdering:** Antallet af timer der skal bruges på at forberede interviewene afhænger af, hvorvidt man skal lave individuelle eller fokusgruppeinterviews. Det vurderes, at et individuelt interview vil tage omkring 10-15 timer at forberede, mens et fokusgruppeinterview vil tage omkring 15-20 timer.

I forhold til efterbehandlingen af dataene kan man vælge at skrive interviewene ned, dette er dog yderst tidskrævende. Det anses derfor som en fordel, hvis intervieweren eller en bi-interviewer tager notater under selve interviewet. Efter interviewet kan intervieweren bruge 1 time på at skrive refleksioner ned og evt. anskueliggøre notaterne.

**IT:** Det vil være muligt at benytte sig af et såkaldt chat-rum, hvor borgerne kan give deres mening til kende. Dette vil være langt mindre ressourcekrævende, men modsat vil det også have sine begrænsninger. Det er ikke muligt for intervieweren at iagttage deltagerne samtidig med, at det kan være svært for nogle at udtrykke sig skriftligt. Derimod kan det også have den fordel, at nogle deltagere måske vil turde at tilkendegive deres mening i større grad, end hvis de sad blandt andre deltagere ansigt til ansigt.

**Eksempel:** Fredensborg kommune har bl.a. interviewet borgere i forbindelse med en undersøgelse, der havde til formål at få flere borgere med handicap i job. Undersøgelsen var baseret på henholdsvis interview med et udvalg af kommunens borgere, der har nedsat funktionsevne, interview med tre handicaporganisationer og interview med ansatte i kommunen, der arbejder med målgruppen. Der er som opfølgning på undersøgelsen opstillet ni anbefalinger til, hvordan kommunen kan forbedre sin indsats over for gruppen af handicappede borgere, der ønsker at komme i beskæftigelse.

## 5.2.7 KUBI-evaluering

---

<sup>22</sup> moderniseringsprogram.dk



Formål:

- At inddrage borgerne i evaluering

**Styrker**

Brugernes evalueringskriterier kommer i centrum, og alle brugere kommer i tale, da de inkluderes som evaluatore.

**Begrænsninger**

Det kan være yderst vanskeligt for utrænede interviewere, såsom brugere og pårørende at foretage interview af tilstrækkelig faglig kvalitet. Det kan det for nogle virke intimiderende, at ledelse og medarbejdere fra andre institutioner interviewe brugere.

**Beskrivelse**

KUBI betyder Kvalitetsudvikling gennem brugerindflydelse. Brugere inddrages i kvalitetsvurderinger af offentlig service – ikke blot som informanter, men også som aktive deltagere i et evalueringsforløb – og de er med til at foretage vurderinger og komme med forslag til udvikling af det evaluerede emne.

Modellen indeholder krav om, at evalueringens forslag til udvikling af det evaluerede sted konkretiseres og implementeres i en etårig udviklingsplan. Hver evaluering varer 4-5 dage, hvor et team interviewe brugere, pårørende, medarbejdere, ledelse og vigtigste samarbejdspartnere.

**Forberedelse:** Inden teamet gennemfører en evaluering, er deltagerne samlet på et 5-dages kursus, hvor der fortrinsvis undervises i interview- og observationsteknik.

**Ressourcevurdering:** Udover det ovenfor nævnte 5-dages kursus, hvor der undervises i interview- og observationsteknik, skønnes det, at evalueringslederen skal bruge cirka 3 timer på at udvælge de brugere og medarbejdere, der skal interviewes.

**Holdet:** Evalueringsteamets sammensætning afhænger af hvilken organisation, der evalueres. Det kan fx bestå af to brugere, en pårørende/nærtstående, en person med professionel uddannelse i relation til det pågældende arbejdsfelt samt en teamleder. Ingen af teammedlemmerne må have tilknytning til den organisation, der skal evalueres, men have tilknytning til en lignende organisation. Teamlederen er først og fremmest kontaktperson til den, der har bestilt evalueringen, koordinator af teamets aktiviteter, garant for gyldigheden af data og den, der skriver rapporten.

Den ansvarlige evalueringsleder udvælger de brugere og det personale, der skal interviewes, så de valgte brugere og medarbejdere er så forskellige som muligt. Ønsker en bruger ikke, at vedkommendes nære netværk inddrages, interviewes den pågældende brugers netværk ikke.

I interview med brugere deltager der altid en bruger fra teamet. På samme måde skal der deltage en pårørende i interview med pårørende, og en medarbejder i interview med medarbejdere. Hvert interview foretages altid af mindst to teammedlemmer (teamlederen kan være den ene).

**Interview:** Den første formiddag i evalueringsugen giver lederen af organisationen en orientering om stedet, så teamdeltagerne får et samlet billede heraf. De følgende dage arbejder teamet med at interviewe, observere og danne sig indtryk.



I løbet af interviewrunden afholdes der ofte gruppeinterview for at få så mange synspunkter med som muligt. Efter hvert interview sammenfatter teammedlemmerne deres helhedsindtryk af svar/iagttagelser på et skema. Teamet samles hver dag for at skabe sig et fælles overblik og afklare uoverensstemmelser i oplevelser og informationer.

Interviewrunden begynder altid med brugerne, fordi det er vigtigt for teamet at se hverdagen ud fra brugernes perspektiv, da dette perspektiv danner grundlaget for de efterfølgende interviews samt teamets vurderinger.

**Arbejdsnotat:** På evalueringsforløbets sidste dag gennemgås teammedlemmernes skemaer samlet, og de informationer og indtryk – såvel gode som dårlige – som teamet har fået sammenfattes i et arbejdsnotat. Arbejdsnotatet indeholder derudover en række konkrete vurderinger og forslag til udvikling.

Arbejdsnotatet formidles af lederen til alle, der er berørt af evalueringen og det efterfølgende udviklingsarbejde. Notatet bliver derefter fremlagt af teamet på et møde, hvor de fremmødte har mulighed for at komme med kommentarer og yderligere idéer til udvikling.

**Opfølgning:** Organisationen har forpligtet sig til senest 3 måneder efter evalueringen at have udarbejdet en udviklingsplan med konkrete initiativer til udvikling. Efter ét år vender teamet tilbage og følger ved et nyt møde med alle parter op på, hvad der er sket, og hvordan man kommer videre derfra. Derefter sammenfattes den endelige rapport.<sup>23</sup>

#### **Værd at huske:**

- At brugerne i teamet kommer til orde. Det er derfor vigtigt, at brugerne udgør mindst halvdelen af teammedlemmerne (fraregnet teamlederen).
- At personalet i det bo- og dagtilbud, der skal evalueres, accepterer at "blive set over skulderen" og således ikke udøver passiv modstand, men anlægger et udviklingsperspektiv. Det er derfor vigtigt, at teamlederen afholder et længerevarende møde med ledelse og personale før evalueringens start, ligesom arbejdsnotatet bør indeholde også positive træk fra stedets hverdag.
- At brugerne på det evaluerede sted er med til at prioritere/udvælge de udviklingsforslag, der kommer frem, og opstille en udviklingsplan, samt deltage i den efterfølgende udvikling.
- At samtlige involverede – teammedlemmer og andre – opfatter evalueringen og den efterfølgende udviklingsproces som intern, indtil den færdige rapport foreligger.
- At teamlederen er god til at formulere sig skriftligt og er i stand til at fremstille et både balanceret og nuanceret helhedsbillede af det pågældende sted – og samtidig gøre dette billede udviklingsorienteret.<sup>24</sup>

**Eksempel:** Ribe amt har benyttet en KUBI-evaluering af institutionen Naturværkstedet. Evalueringen har til formål, at i løbet af en ét-årig periode, at igangsætte en udviklingsproces med sigte på at øge brugerindflydelsen i stedets hverdag.

### **5.2.8 Open Space**

---

<sup>23</sup> borgerinddragelse.dk

<sup>24</sup> moderniseringsprogram.dk

Formål:

- At inddrage borgerne i idéudvikling

### **Styrker**

Mange nye ideer genereres og et stort antal borgere (flere hundrede) kan deltage. Den utålmodighed, der ofte opstår blandt nogle deltagere i borgermøder, undgås ved, at man opfordres til at gå videre til nye grupper, når man ikke har mere at bidrage med i egen gruppe.

### **Begrænsninger**

Borgernes indflydelse på kommunale beslutningsprocesser afhænger af om beslutningstagerne er villige til at gennemføre de ideer, der er genereret i Open Space. Repræsentativitet kan ikke garanteres, da dem der møder op til Open Space, får indflydelse, og der er mange eksempler på, at visse grupper ikke dukker op, eller kun deltager i ringe antal.

### **Overblik**

1. Invitation
2. Introduktion til emnet og processen
3. Emnegerering og udvælgelse af debattemner, man ønsker at deltage i
4. Gruppemøder, hvor idéer genereres, diskuteres og skrives ned
5. Referat af alle gruppers arbejde

### **Beskrivelse**

Open Space er en alternativ måde at afholde fx borgermøder på. Der er ingen hovedtaler, intet forud fastlagt tidsskema, ingen forud annoncerede workshops, ingen paneldiskussioner, etc. men dog et fastlagt tema.<sup>25</sup>

**Invitation:** Den centrale problemstilling og invitation til Open Space laves i et forberedende møde. Både problemstilling og invitation formuleres på en måde, så de, der inviteres bliver inspirerede, provokerede og fokuserede på, hvad der skal arbejdes med. Invitationen skal samtidig sende et klart signal om, at der ikke er tale om noget traditionelt møde.

**Introduktion:** På Open Space sættes deltagerne i en stor cirkel, hvor de den første time bliver introduceret til, hvordan de skal skabe deres egen konference. Værten holder en kort åbningstale, for at forklare problemstillingen, for at fortælle at alle deltagernes hjælp til løsningen er vigtig, og at der vil blive fuldt op på resultaterne fra Open Space.

**Dagsorden:** Deltagerne går herefter i gang med at lave mødets dagsorden ved at den enkelte deltager tager netop det emne, som han/hun brænder allermost for og føler et personligt ansvar for op og præsenterer det for forsamlingen. Det kan være ideer, problemer, løsninger, håb eller bekymringer, tekniske og praktiske problemer eller andet vedkomne finder vigtigt.

Når alle har annonceret ønsker til diskussioner/aktiviteter er det tid til "markedspladsen". Deltagerne ser de foreslåede emner igennem, og vælger en gruppe de vil arbejde med.

**Møder:** Herefter begynder møderne, hvor deltagerne drøfter de valgte emner. Deltagerne skifter til et andet emne, når de ikke føler de kan lære eller bidrage med mere.

---

<sup>25</sup> borgerinddragelse.dk

I Open Space gælder fire principper og én lov:

- 1) De, der end måtte deltage, er de rette personer
- 2) Hvad der end sker, er det det eneste, der kunne være sket
- 3) Det starter når tiden er inde
- 4) Når det er slut er det slut. Hvis en deltager under forløbet kommer i en situation, hvor han/hun ikke lærer noget, skal deltageren gå til et mere produktivt sted. Det betyder, at en deltager har mulighed for at gå fra et emne (en gruppe) til en anden – uden at skulle forklare sig. Det kaldes "de to fødders lov".

**Referat:** Når gruppemøderne er afholdt, afrundes Open Space ved at alle mødereferater uddeles til deltagerne. Referaterne danner baggrund for senere beslutninger om handling.

Til slut er det op til politikerne, om de foreliggende forslag omsættes til handling. Nogle forslag kan dog i reglen iværksættes af deltagerne selv uden økonomisk hjælp fra kommunen.

**Ressourcevurdering:** Der vil skulle bruges omkring 5 timer på at lave og sende invitationer ud til deltagerne. Selve Open Space konferencen afhænger af, hvor mange der deltager. Er deltagerantallet stort vil konferencen kunne afholdes over to dage, er antallet af deltagere derimod lille vil konferencen kunne afholdes over nogle timer.

**Eksempel:** På Open Space konferencen om handicappolitik i Ballerup Kommune den 8.-9. september 2006 i Baltoppen gav deltagerne deres bud på en vision for handicapområdet, værdier for handicapområdet og indsatsområder i handicappolitikken. Deltagerne var inddelt i syv grupper, der hver især arbejdede med vision, værdier og indsatsområder. På konferencens første dag gav deltagerne deres bud på en vision og værdier for handicapområdet. Derudover gav de deres bud på, hvilke indsatsområder en handicappolitik kan indeholde. På konferencens anden dag arbejdede deltagerne videre med en række prioriterede indsatsområder og uddybede disse.

## 5.3 Lokalt niveau

### 5.3.1 Beboerdemokrati og beboerråd giverordningen

Formål:

- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser

#### Styrker

Der hvor beboerråd giverordningen fungerer bedst, deltager beboerne aktivt både i planlægningen af, beslutningerne om og udførelsen af områdets aktiviteter. Beboerråd giverordningen har mange steder bidraget til at puste nyt liv i beboerdemokratiet.

#### Begrænsninger

Beboerdemokratiet er i mange almennyttige områder præget af, at det er dem der i forvejen er aktive, der deltager. Unge og etniske minoriteter er i reglen stærkt underrepræsenteret. Dette imødegås dog delvist ved at beboerråd giveren har mulighed for, at opsøge de underrepræsenterede grupper og deres repræsentanter i området, og indsamle deres ønsker og ideer.

B  
e  
s  
k  
r  
i  
v  
e  
l  
s

e

I forbindelse med boligsociale indsatser er der i en del belastede boligområder tilknyttet en beboerråd giver. Sammen med det almennyttige boligselskabs beboerbestyrelse og beboerne beslutter den kommunalt eller på anden vis ansatte beboerråd giver, hvilke aktiviteter de fælles midler skal bruges til. Det kan fx være etablering af grill på fællesarealerne, afholdelse af en sommerfest eller lømmepenge-projekt for kvarterets "rødder", der for en mindre sum fjerner graffiti eller rydder op i området.

Der udarbejdes typisk en rammeplan for området af bestyrelsen og beboerråd giveren, som drøftes på det årlige beboermøde (afdelingsmøde). I de tilfælde hvor kommunen støtter ordningen, godkender den ligeledes rammeplanen.

Ud over de skitserede indsatsområder og aktiviteter i rammeplanen kan beboerråd giveren i konsultation med bestyrelsen starte projekter, som vedkomne enten selv har identificeret eller grupper af beboere foreslår undervejs i projektet. Beboerråd giverordningen kan løbe over flere år.

Råd giveren har til opgave at sikre, at beboerne selv overtager ledelsen af de enkelte projekter, så hurtigt som muligt således, at de bliver bæredygtige. I visse områder er beboerdemokratiet udvidet med blok- eller opgangsråd med forskellige beføjelser og i visse tilfælde et mindre budget.<sup>26</sup>

**Ressourcevurdering:** Denne metode kræver ikke de store ressourcer. Det vurderes at tage 10-15 timer at udarbejde en rammeplan for området. For at vurdere, hvorvidt rammeplanen har haft en indvirkning på området, kan der efter et år laves en evaluering. Her kan det bedømmes, hvorvidt der skal laves en ny rammeplan, og hvordan allerede indførte ændringer har haft påvirkning på beboerne og området.

**IT:** For at give beboerne mulighed for at følge med i udviklingen, kan der laves en hjemmeside, hvor rammeplanen kan præsenteres. Løbende vil siden kunne opdateres, så beboerne kan se præcis, hvilke tiltag der er foretaget. Ligeledes kan der laves et forum, hvor beboerne kan ytre deres meninger.

<sup>26</sup> borgerinddragelse.dk

**Eksempel:** Gyldenrisparken i Københavns kommune har siden 2004 haft en beboerrådgiverordning. Beboerrådgiverens arbejde er særlig målrettet socialt udsatte grupper: Pensionister, misbrugere, etniske minoriteter med integrationsproblemer samt truede unge. Indsatsen er gennemført i et godt samarbejde med kommunen og eksterne partere.

### 5.3.2 Borgerdrevet udvikling

Formål:

- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser

#### **Styrker**

Borgerinddragelsen er meget stor, vejen til indflydelse og handling er kort, og der er mange små hurtige succeser, hvilket fremmer borgernes lyst til at involvere sig i fælles projekter.

#### **Begrænsninger**

Størrelsen af projekterne er i reglen meget begrænset.

#### **Overblik**

1. Opfordring til borgerinitiativer
2. Etablering af tovholder i kommunen til støtte for borgergrupper
3. Kommunen giver evt. støtte til gruppens aktiviteter
4. Opfølgning

#### **Beskrivelse**

Borgerdrevet udvikling indebærer, at kommunen opfordrer borgerne (via fx annoncer, hjemmeside og opslag) til selv at tage initiativ til at planlægge og udføre forskellige aktiviteter. Det er således ikke kommunens opgave at identificere projekterne eller planlægge dem, men derimod kan kommunen hjælpe med at etablere netværk, som selv igangsætter aktiviteter og/eller fjerne unødige administrative barrierer.

Efterfølgende kan kommunale embedsmænd anvendes som eksperter og sparringspartnere (se fx lokalfora) eller bidrage med mindre summer til projekter, som ellers er 100 procent brugerdrevne og implementerede. Der kan ligeledes etableres puljer, som i mindre omfang støtter netværk eller uformelle grupper egne initiativer.<sup>27</sup>

**Ressourcevurdering:** I forhold til antal forberedelsestimer vurderes det, at det vil tage omkring 20 timer at lave fx annoncer, hjemmeside eller opslag, som skal benyttes til at opfordre borgerne til selv at tage initiativ.

**Efterbehandling:** For at se hvorvidt metoden har haft indvirkning og om kommunens eventuelle støtte har været udnyttet optimalt, skal der i opfølgingsfasen laves en evaluering. Dette kan være en ekstern evaluator, der kan udføre en bedømmelseevaluering for at se, hvorvidt de opfyldte kriterier er nået.

**Eksempel:** I Odense kommune er der lavet et dialogbaseret opfølgingsværktøj, der giver ekstra værdi til WorkBase Jobcenter. Det nuværende MultiMatch-system er en videreudvikling af det brugerdrevet it-projekt, der startede i Odense Kommune for over

<sup>27</sup> borgerinddragelse.dk

10 år siden. Løsningen MultiMatch – er løbende blevet udviklet og tilrettet på baggrund af de krav, som er kommet og kommer fra de medarbejdere og ledere, som bruger MultiMatch dagligt.

### 5.3.3 Områdefornyelse

Formål:

- At inddrage borgerne i idéudvikling
- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser

#### Overblik

1. Udvælgelse af området og ansøgning om midler
2. Borgermøder mm. til udarbejdelse af en kvartersplan
3. Kommunalbestyrelsen vedtager planen
4. Implementering af planen
5. Evaluering af projektet

#### Beskrivelse

Områdefornyelse er en dansk variant af byudvikling i belastede boligområder med indsatser, der omfatter gader, veje, pladser samt det sociale og kulturelle liv i områderne. Der gøres brug af en række forskellige borgerinddragelsesværktøjer i en områdefornyelsesproces, men som en

gennemgående ledetråd er det borgerne, som bestemmer, hvilke problemer og løsninger, der skal fokuseres på. Processen er ikke ens i alle kvarterene, men i generaliseret form foregår den på følgende måde:

**Kvarterplanen:** Først indkaldes der til borgermøder om områdefornyelse, hvor dets indhold og struktur præsenteres. På og efter møderne giver borgerne deres ideer til aktiviteter og indsatsområder. Nogle steder indsamles idéer ligeledes via spørgeskemaer og telefoninterviews med borgerne.

På møderne nedsættes forskellige temagrupper (fx trafik, park og kultur), som alle borgere har mulighed for at deltage i. Embedsmænd deltager i en del grupper som ressourcepersoner og ordstyrere. Temagruppernes formænd mødes for at koordinere gruppernes arbejde, som sammenfattes i en kvarterplan, med tilhørende mål og succeskriterier for indsatsen. Endelig vurderer og godkender kommunalbestyrelserne planen. Dette forløb kan tage flere måneder og op til et år.

**Implementering:** I den efterfølgende implementering af planen inddrages borgerne ligeledes i koordinations- og styregrupper samt i de egentlige aktiviteter. Inddragelsen finder ydermere sted via medfinansiering, som borgerne, det lokale erhvervsliv mfl. bidrager med og ved, at borgerne bruger egen tid og arbejdskraft på udførelse af forskellige projekter.<sup>28</sup>

**Ressourcevurdering:** I forhold til at indsamle borgernes idéer, er det borgermøderne, der kræver mindst forberedelsestid sammenlignet med spørgeskemaer og telefoninterviews. Det vurderes, at der skal bruges 5-10 timer på at forberede et sådant møde.

**IT:** I forbindelse med områdefornyelsesindsatsens mål om øget demokrati og medindflydelse, er der behov for at afprøve nye redskaber og samarbejdsformer mellem myndigheder, eksperter og borgere. Informationsteknologiens potentialer i forhold hertil afprøves i øjeblikket i Nørrebro Park Kvarter gennem det såkaldte elektroniske kvarter.

Det elektroniske kvarter er et offentligt virtuelt rum på Internettet, der bl.a. indeholder

<sup>28</sup> borgerinddragelse.dk

en 3D interaktiv kvartermodel. Endvidere tilknyttes bl.a. baggrundsviden, analyser, projektforslag og aktivitetskalender samt et interaktivt debatforum, som kan formidle forslag og vurderinger mellem myndigheder, beboere og fagfolk. Det elektroniske kvarter skal ikke alene anvendes til at informere beboerne i kvarteret om de mange aktiviteter, som gennemføres under områdefornyelsen, men skal også udvikles til et sted, hvor projekterne planlægges, debatteres og følges op.<sup>29</sup>

**Eksempel:** Efter syv år med områdefornyelse i Brøndby Strand er der nu slut med udgangen af 2007. I 2001 indgik det daværende By- og Boligministerium et samarbejde med Brøndby Kommune om at arbejde med områdefornyelse i et område i Brøndby Strand. Formålet med områdefornyelsen var, i samarbejde med beboerne, at forbedre de fysiske rammer og den daglige trivsel i bydelen.

Områdefornyelsen har været kendetegnet ved stort engagement og kæmpe opbakning fra Brøndby Strands beboere, foreninger, boligafdelinger mm. Det har resulteret i et godt projekt - et projekt der har gjort en forskel. Ikke mindst har den frivillige indsats været helt afgørende for projektets succes.

### 5.3.4 Lokalfora

Formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling
- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser

#### Styrker

Lokalfora er relativt åbne, fleksible, gode til at identificere problemer og fremme fælles ejerskab til opgaver gennem dialog og forhandlinger, mellem de forskellige aktører. Lokalfora kan også medvirke til at reducere modstand mod forandringer, fx i et lokalsamfund, fordi de involverede tæt kan følge beslutningsprocessen forud for en given forandring eller nyskabelse.

#### Begrænsninger

Lokalfora har tendens til at tiltrække stærke og velfungerende borgere og ikke de mere marginaliserede borgere.

#### Overblik

1. Etablering af lokalfora og kommunale dialogudvalg
2. Møder i lokalområderne
3. Dialog med kommunen
4. Implementering af projekter

#### Beskrivelse

Lokalfora er skabt i Holbæk Kommune. De er tænkt som et ubureaukratisk mødested for alle, der gerne vil være med til at udvikle lokaleområdet i samspil med andre. Folk der eksempelvis gerne vil arbejde med forbedring af stisystemer, udbygning af idrætsfaciliteter, byfornyelse, styrkelse af kulturlivet, kan møde

op og finde ligesindede, de kan netværke med. De bliver dermed i stand til at gøre en konkret forskel i hverdagslivets politik.

**Deltagerne:** Lokalfora er åbne for alle lokale kræfter: borgere, foreninger, organisationer, virksomheder, brugerråd, og lokale institutionsledere. Alle kan frit møde op til møderne og give deres besyv med og alle deltager, formelt set, på lige fod i diskussioner og beslutninger.

<sup>29</sup> kvarterloeft.dk



Deltagerne mødes og diskuterer lokale ønsker, problemer, udfordringer og muligheder, og kan i forlængelse heraf lave forskellige netværk og arbejdsgrupper, der arbejder med forskellige projekter. Arbejdet i de forskellige arbejdsgrupper og netværk koordineres på åbne fællesmøder, hvor man gensidigt understøtter og inspirerer hinandens arbejde og koordinerer aktiviteterne, så man undgår at gå i vejen for hinanden.

Der er ingen formelle kompetencer forbundet med lokalfora; det består af kompetente og vidende aktører, der i mange tilfælde vil være i stand til at klare tingene selv. De har ikke tunge driftsopgaver, men er frie til at arbejde med de ting, som deltagerne brænder for.

Lokalfora spiller ikke desto mindre en vigtig rolle for kommunen, idet de udgør en naturlig høringspartner i forhold til beslutninger og sager, der vedrører lokalområdet. Kommunen er løbende i dialog med de enkelte lokalfora om nye tiltag, og kan indgå kontrakter eller aftaler med et lokalforum om løsning af specifikke opgaver.

Lokalfora er forbundet med kommunen gennem:

- Regelmæssige møder med de kommunalpolitikere, der sidder i dialogudvalg under kommunalbestyrelsen.
- Kontakt til én af de centrale administrative tovholdere i kommunen
- Deltagelse af de lokale offentlige institutionsledere på møderne i de forskellige lokalfora.
- Kommunens hjemmeside, e-mails og skriftlige henvendelser til de lokale kontaktpersoner.<sup>30</sup>

**Ressourcevurdering:** Denne form for borgerinddragelse kræver ikke den store forberedelse. Der skal annonceres for de pågældende lokalfora, hvilket vurderes, at vil tage omkring 5 timer, da det foregår på lokalt plan. Der vil ikke være nogen forberedelse af betydning til selve møderne.

Der skal tages referat af møderne i lokalområderne. Ved hvert møde udvælges der en referent, som yderligere har ansvaret for at formidle borgernes resultater videre til kommunen.

**Eksempel:** I Ny Holbæk Kommune blev der i foråret 2006 afviklet en række seminarer for borgere, politikere, embedsmænd, organisationer og foreninger, hvor konceptet og perspektiverne for de nye lokalfora blev diskuteret. Formålet med lokalfora i kommunen er at bidrage til en fri og aktiv deltagelse i lokalområderne, at styrke lokalsamfundets evne til selvstyring at forbedre den kommunale service og at fremme de demokratiske beslutningsprocesser.

---

<sup>30</sup> borgerinddragelse.dk



### 5.3.5 Lokaludvalg

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling
- At inddrage borgerne i beslutningsprocesser

#### Styrker

Lokaludvalg har som lokalt forankret aktør mulighed for at have en tættere kontakt med borgerne i et lokalt område end kommunalbestyrelsen. Samtidig kan lokaludvalg påpege lokale synsvinkler på sager og have overblik over kommunens aktiviteter i lokalområdet. Lokaludvalg kan desuden medvirke til at sikre borgerinddragelse i beslutningsprocesser.

#### Begrænsninger

Lokaludvalg kræver et juridisk grundlag, hvilket kan gøre det tungt at arbejde med samt give begrænsninger i lokaludvalgenes udfoldelsesmuligheder. Lokaludvalg appellerer ikke til alle typer af borgere, da det kræver deltagelse over en valgperiode. Beslutningsprocesserne i kommunen kan ligeledes blive forlænget, når lokaludvalg skal inddrages.

#### Overblik

1. Lokaludvalg er lokale forsamlinger, der nedsættes permanent af kommunalbestyrelsen i bydele eller lokale områder i kommunen
2. Kommunalbestyrelsen kan tildele lokaludvalg beslutningskompetence i henhold til kommunalfuldmagten eller henlægge opgaver til selvstændig varetagelse i lokaludvalget, fx uddeling af kommunale midler
3. Lokaludvalget kan medvirke til at inddrage borgerne i kommunale beslutningsprocesser

#### Beskrivelse

Lov om kommunernes styrelse (§65d) giver en kommunalbestyrelse mulighed for at nedsætte lokaludvalg. Lokaludvalg deltager i den kommunale beslutningsproces i sager, der har særlig betydning for bydelen eller lokalområdet. Lokaludvalg kan fx have til opgave at afgive

høringssvar til kommunen, fremsende forslag til kommunalbestyrelsen og udtale sig internt i kommunen eller til eksterne myndigheder.

Lokaludvalg kan desuden have til opgave at uddele kommunale midler, hvilket kræver et regulativ, der skal godkendes af Indenrigs- og Sundhedsministeriet og af kommunalbestyrelsen.

Lokaludvalgenes medlemmer skal vælges af kommunalbestyrelsen. Dette kan eventuelt ske på baggrund af en indstilling fra lokalområdets foreninger, organisationer, brugerbestyrelser mv.

Lokaludvalgsmedlemmer vælges for en valgperiode. Som borger har du mulighed for at overvære lokaludvalgets møder og deltage i arbejdsgrupper og arrangementer.<sup>31</sup>

**Ressourcevurdering:** Kommunalbestyrelsen skal nedsætte lokaludvalgene. Dette vil ikke kræve de store ressourcer og vurderes til at tage omkring 5 timer efter indstilling fra lokalområdets foreninger, organisationer, brugerbestyrelser mv.

**IT:** Ved hjælp af en hjemmeside kan borgerne følge med i lokaludvalgets beslutninger samtidig med, at de får mulighed for at tilkendegive deres egen mening, som lokaludvalget således kan tage med i deres overvejelser.

<sup>31</sup> [Borgerinddragelse.dk](http://borgerinddragelse.dk)

**Eksempel:** I Københavns kommune er der benyttet lokaludvalg i forbindelse med debatten om Ungdomshuset. Lokaludvalget har sendt dets høringssvar om ungdomshusforslaget til rådhuset. Af høringssvaret fremgår det, at et flertal af medlemmerne i Bispebjerg Lokaludvalg stemmer nej til forslaget om at placere et ungdomshus på Frederikssundsvejens Skole. Af høringssvaret fremgår det dog også, at Lokaludvalget anerkender behovet for et ungdomshus i København. Lokaludvalget opfordrer Borgerrepræsentationen til at finde lokaliteter, der ikke ligger så tæt på naboer som tilfældet er med Frederikssundsvejens Skole.

### 5.3.6 Observationer

Formål:

- At høre borgerne

#### Styrker

Observationer kan bibringe holdninger fra de borgere, der normalt er svære at få i tale fx mindre børn, borgere med svær demens, svært udviklingshæmmede eller borgere med svær psykisk sygdom. Derudover kan observationer som dataindsamlingsteknik, komme om bagved den interviewedes selvforståelse – mennesker siger under tiden ét, men gør noget andet.

#### Begrænsninger

Specielt i formen "deltagerobservation" er værktøjet vanskeligt og kræver længere tids træning. Den er endvidere relativt tidskrævende

#### Overblik

1. Udarbejdelse af observationsramme
2. Observation
3. Analyse af observationer

#### Beskrivelse

**Forberedelse:** At bruge observation som metode til at inddrage fx ressourcsvgare brugere kan være led i en større udviklingsproces, som både pårørende og personale er engageret i.

Observatøren udvælger, evt. sammen med brugere og/eller kommunen, det område som skal observeres og udarbejder en liste med mulige observationsområder. Der skal udarbejdes et skema, som observatøren kan bruge til at registrere præcis, hvem, hvad, hvor og hvornår vedkommende observerer.

En forudsætning for at benytte observation er, at man undersøger, om det er lovligt, og er opmærksom på etikken i, om observationerne foregår åbent (at de, der observeres ved, at det foregår) eller skjult dvs. med skjult kamera eller lignende.

**Observation:** Under observationen skriver observatøren brugerens kropssprog, ansigtsudtryk, lyde, handlinger og relationer til andre observerede ned. Det er vigtigt især at mestre kunsten at kende forskel på observationer og fortolkninger for ikke at fejltolke.

Observatøren kan fx notere hændelser (hvad sker der, hvem er til stede, hvordan er personerne placeret?) og beboerens handlinger og reaktioner (hvordan forholder beboeren sig i situationen?). Der kan fx fokuseres på, hvad god service er for demente

(det de reagerer henholdsvis negativt og positivt på).

**Analyse af observationer:** Resultaterne samles og kan eventuelt drøftes med andre fagpersoner med henblik på at vurdere eller videreudvikle en ydelse eller indsats. Man kan ligeledes inkludere pårørende i dette arbejde.<sup>32</sup>

**Tidsforbrug:** Tidsforbruget kan variere. Det er dog ofte en god idé at foretage observationer med gentagne mellemrum over en vis periode og på forskellige tidspunkter i løbet af døgnet.

**Forberedelse:** At bruge observation som metode til at inddrage fx resourcesvage brugere kan være led i en større udviklingsproces, som både pårørende og personale er engageret i. Når alle har accepteret formål, tidsramme, og hvordan observationen konkret skal finde sted, kan metoden tages i brug.<sup>33</sup>

**Ressourcevurdering:** I forhold til at udvælge et område, der skal observeres samt lave en liste med mulige observationsområder, er det afhængig af områdets størrelse, hvor meget forberedelse det kræver. Det vurderes dog at lægge på omkring 15 forberedelsestimer.

**Eksempel:** Vallensbæk Kommune ønskede en uvildig vurdering af det kommunale initiativ: Juniorpædagoger i kommunens daginstitutioner, der blev iværksat foråret 2006. Evalueringen bygger på observationer i tre af kommunens otte daginstitutioner.

### 5.3.7 Walk and talk

Formål:

- At høre borgerne
- At inddrage borgerne i idéudvikling

#### **Styrker**

Det er en nem, billig og sund måde at motionere på, og det er samtidig muligt at dyrke det sociale samvær.

#### **Begrænsninger**

Walk and talk metoden henvender sig mest til de ældre borgere.

#### **Overblik**

1. Finde område
2. Indbyde borgerne
3. Gå-tur

Walk and talk er et kendt fænomen i flere lande, bl.a. USA, England og Sverige. Walk and Talk går i al sin enkelthed ud på, at interesserede borgere mødes et aftalt sted, hvorefter man går en tur på ca. 1-1½ time. Konceptet er meget simpelt; der arrangeres gåture i lokalområdet, hvor folk mødes og går en tur, mens de taler sammen. Udover at henvende sig til en målgruppe, der sjældent dyrker motion, skaber gåturene også netværk, der kan være med til at nedbryde den ensomhed, der ofte findes blandt udsatte grupper. En anden stor fordel er, at det stort set er omkostningsfrit.

**Ressourcevurdering:** Walk and talk metoden kræver ikke de store ressourcer. Når

<sup>32</sup> borgerinddragelse.dk

<sup>33</sup> moderniseringsprogram.dk

først området er fundet, skal der kun benyttes omkring 3 timer på at indbyde gæsterne og derefter selve gå-turen på omkring 1-1½ time.

**Efterbehandling:** Metoden kræver ikke rigtig nogen form for efterbehandling.

**Eksempel:** Walk and Talk i Bispebjerg er startet med stor succes i 2001 i et samarbejde mellem et træningscenter for ældre og Sund By Bispebjerg. Sund By forestiller sig, at det kunne blive til en forening, men har ikke overvejet at involvere frivilligorganisationer, fx Ældresagens lokalgrupper.

## 6. IT og borgerinddragelse

IT kan udnyttes bedre i forhold til borgerinddragelse. IT kan bruges til at inddrage borgerne i kommuneplanlægningen eller i byområdernes udvikling. Det er vigtigt, at borgerinddragelsen, også når den kobles sammen med IT, munder ud i konkrete beslutninger.

En mulighed er at udnytte Internettets muligheder for at udveksle tanker, viden, information og ideer omkring planlægningen. Det kan f.eks. være opbygning af et geografisk informationssystem på Internettet, visualisering af statistik, lokal viden og byplaninformationer samt mulighed for dialog mellem borgere og fagfolk eller mellem borgerne indbyrdes. Internettet er både egnet til massekommunikation og kommunikation om snævre problemstillinger. Endvidere muliggør Internettet, at der kan byttes om på vante roller mellem borgere og forvaltningen således, at modtagere bliver afsendere og afsendere bliver modtagere.

Det er en vigtig del af den politiske beslutningsproces, at kunne undersøge alle sider af problemerne, at teste forskellige hypoteser og finde alternative løsningsmuligheder. Adgangen til offentlige data og et informationssystem via Internettet vil åbne for disse muligheder. På den måde er det måske muligt at identificere de bedste løsninger og skabe maksimal konsensus omkring beslutningerne. Endvidere er IT et redskab til at skabe åbenhed og gennemsigtighed i forvaltningen, og hermed give borgerne indblik i, på hvilket grundlag beslutningerne tages. Borgernes rolle udvides således både i retningen af demokratisk medspiller og som kontrollant.

IT kan også bruges til at øge deltagelsen i kommunens eller lokalsamfundets udvikling blandt unge og unge fra etniske minoriteter, ved at skabe nye muligheder for deres inddragelse baseret på moderne teknologi.

Endelig er det en udbredt opfattelse, at Internettet indskrænker betydningen af tid og sted. Der er ikke de samme tidsmæssige eller fysiske barrierer for at kommunikere på Internettet som i den fysiske verden. Omvendt kan Internettet også, hvis det bruges i forhold til lokalområdet, blive en katalysator for det fysiske møde mellem mennesker, der har et interessefællesskab. På den måde starter dialogen måske på Internettet, hvorefter den følges op af engagement og deltagelse i lokale aktiviteter samt nye venskaber.<sup>34</sup>

IT er dermed en vigtig del, når borgerne skal inddrages. IT bør dog tænkes som et redskab på linie med video, annoncer mv. og ikke anvendes som selve målet med borgerinddragelsen. Derfor bør overvejelserne omkring IT inddrages som elementer i de

---

<sup>34</sup> Kvarterloeft.dk

enkelte metoder, hvis dette synes at være en fordel.