

Brukermedvirkning og innbyggerdialog i Hemnes kommune

STRATEGISK PLAN

Vedtatt av Kommunestyret – sak 21/xxxx



Hemnes kommune
Skaperglede mellom små sjø og evig snø

1 Innhold

1. Innledning.....	3
1.1 Kommuneloven	3
2. Brukermedvirkning.....	3
2.1 Formål.....	4
2.2 Definisjoner	4
2.3 Brukermedvirkning på individnivå.....	5
2.3.1 Hva betyr brukermedvirkning på individnivå.....	5
2.3.2 Individuell plan.....	5
2.3.3 Samtykke og tvang	5
2.3.4 Barns rettigheter	6
2.3.5 Forholdet mellom bruker og pårørende	6
2.3.6 Foreldremedvirkning	6
2.4 Brukermedvirkning på tjenestenivå.....	6
2.4.1 Hva betyr brukermedvirkning på tjenestenivå.....	6
2.4.2 Barnehagens foreldreråd.....	7
2.4.3 Barnehagens samarbeidsutvalg.....	7
2.4.4 Skolens elevråd og elevundersøkelser	7
2.4.5 Skolens Foreldreråd og FAU.....	7
2.4.6 Samarbeidsutvalg (SU) og Skolemiljøutvalg (SMU)	7
2.4.7 Organisasjonsintern brukermedvirkning	7
2.4.8 Brukerundersøkelser.....	8
2.5 Brukermedvirkning på system-/politisk nivå.....	8
2.6 Barn og unges talsperson – medvirkning systemnivå.....	8
2.7 Rutiner og praksis	8
3. Innbyggerdialog.....	9
3.1 Formål.....	10
3.2 Kommuneplanens samfunnsdel 2013-2025.....	10
3.3 Hva er innbyggerdialog	11
3.4 Styringssystem.....	11
3.5 Når skal innbyggerdialog tas i bruk.....	12
3.6 Målgrupper og arenaer.....	12

1. Innledning

Innbyggerdialog og brukermedvirkning er sentrale elementer i utviklingen av kommunene til å bli samskapende der innbyggere og brukere får en annen rolle. Kommunene er stadig under endring, fra myndighet til servicevirksomhet til lokalt fellesskap, eller også kjent som samskapingkommuner. Med samskaping menes felles ansvar og mulighet for påvirkning av utviklingen av lokalsamfunnet, der organisasjoner og innbyggere samspiller med kommunen. Hemnes kommune har et målrettet utviklingsarbeid der disse perspektivene skal ha en sentral plass.

Dette dokumentet omhandler en strategi for innbyggerdialog og for brukermedvirkning i Hemnes kommune, på individ-, tjeneste- og systemnivå (politisk). Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, hvilket innebærer at bruker har en rett til å medvirke og tjenesten en plikt til å involvere. Brukermedvirkning er samtidig et virkemiddel som kan bidra til økt treffsikkerhet både i utforming og gjennomføring av tjenestetilbud.

1.1 Kommuneloven

Kapittel 12 i kommuneloven omhandler innbyggerdeltagelse spesifikt. I den nye kommuneloven er innbyggermedvirkning presisert i lovens formålsparagraf §1-1. «Loven skal legge til rette for et sterkt og representativt lokaldemokrati med aktiv innbyggerdeltagelse». Vi kan også si at kravet om åpenhet og møteoffentlighet bygger opp under en slik medvirkning (§11-5). Viktig er også i denne sammenhengen at Plan og bygningsloven, som er kommunens planlov, legger listen høyt når det gjelder medvirkning i planprosesser. Hele kap. 5 handler om dette, spesielt § 5-1.

Medvirkningsretten er ikke minst godt forankret i lovens intensjon og forarbeider, og i debatten rundt kommunale beslutningsprosesser, og kan sies å være en trend å vektlegge stadig sterkere. Ikke minst fordi et digitalisert samfunn og muligheter til å bruke sosiale medier, som gir grunnlag for mer toveis kommunikasjon med innbyggerne, gir en annen mulighet til medvirkning en tradisjonelle høringer og folkemøter. (Hoaas)

2. Brukermedvirkning

Mennesker som søker hjelp eller benytter kommunale tjenester, vil gjerne styre over viktige deler av eget liv, motta hjelp på egne premisser og bli sett og respektert i kraft av sin grunnleggende verdighet. Dersom brukeren i større grad kan påvirke omgivelsene gjennom egne valg og ressurser, vil det kunne styrke selvbildet og dermed også øke brukers motivasjon. Dette vil kunne bidra positivt i brukerens bedringsprosess, og således ha en terapeutisk effekt. I motsatt fall kan den hjelpeløsheten mange brukere opplever bli forsterket.

Brukermedvirkning er å bli hørt, bli tatt med på råd, bli respektert og tatt på alvor. Rettigheter knyttet til brukermedvirkning er nedfelt blant annet i følgende lover og forskrifter:

- Forvaltningsloven (1970)
- Opplæringsloven (2016)
- Barnevernsloven (1992)

- Plan- og bygningsloven (2008)
- Lov om barnehage (2006)
- Rammeplan for barnehage (sist endret 2017)
- Lov om pasient- og brukerrettigheter (1999)
- Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (2006)
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester (2011)
- Forskrift om habilitering, rehabilitering, individuell plan og koordinator (2011)
- FN barnekonvensjonen - artikkel 12
- Stortingsmelding 10 (2012 – 2013) God kvalitet – trygge tjenester
- Stortingsmelding 15 (2019-2023) Leve hele livet (2018)
- Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne, sammen om mestring (2014)

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten skal bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester, kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet, og at øvrige krav i helse- og omsorgslovgivningen etterleves. Det vektlegges i forskriften at virksomheten i arbeidet med kvalitetsforbedring skal gjøre bruk av pasienters, brukeres og pårørendes erfaringer.

2.1 Formål

Hemnes kommune skal drifte og utvikle bruker- og innbyggerorientert tjenester. Det innebærer at behov og forventninger hos innbyggere/pasienter/brukere/pårørende, og også framtidens pasienter/brukere/pårørende, skal være et utgangspunkt for beslutninger og tiltak. De skal oppleve å bli ivaretatt, sett og hørt. De skal få informasjon og støtte slik at de kan delta aktivt i beslutninger som angår dem, og ikke minst ha mulighet til egenomsorg og mestring. Dokumentet ansvarliggjør kommunen som tjenesteleverandør, planlegger og tilrettelegger, til å sikre dette både på individ-, tjeneste- og systemnivå.

2.2 Definisjoner

En bruker kan defineres som “en person som faktisk eller potensielt drar fordeler av en tjeneste gjennom å motta tjenesten og/eller gjennom å delta mer eller mindre aktivt i tjenestens utvikling”. Innen noen tjenestemråder vil ofte pårørende eller andre (f.eks verge) *der brukere ønsker/trenger* at skal representere dem inkluderes i brukerbegrepet. Dette gjelder når bruker selv ikke er i stand til å ivareta sine interesser. I dette dokumentet vil pårørende/verge ikke inkluderes i brukerbegrepet, men det vil eksplisitt gjøres rede for det dersom det er pårørende/verge som omtales. Det vil spesifikt presiseres hva som gjelder i hht barns medvirkningsrett.

Brukermedvirkning innebærer blant annet å ta hensyn til brukernes erfaring med tjenesten for å kunne yte best mulig hjelp. Et viktig mål er at brukermidvirkning skal bidra til kvalitet på tjenestene og at brukeren har økt innflytelse på egen livskvalitet. Brukermedvirkning betyr ikke at den som yter tjenesten fratas sitt faglige ansvar.

Brukermedvirkning forutsetter en myndiggjøring av bruker. Det handler om å mobilisere ressurser i bruker - for å håndtere egne utfordringer. Bruker blir i større grad i stand å dele erfaringer, ta valg og medvirke i utforming av tjenestene. Dette gjelder alle kommunens tjenester.

2.3 Brukermedvirkning på individnivå

2.3.1 Hva betyr brukermedvirkning på individnivå

På **individnivå** betyr brukermedvirkning at den som benytter seg av et tjenestetilbud får innflytelse i forhold til dette tilbudet. Det betyr at vedkommende medvirker i valg, utforming og anvendelse av de tilbud som til enhver tid er tilgjengelige, noe som igjen innebærer større myndighet og kontroll over eget liv. Brukernes interesser kan også ivaretas av en representant for vedkommende (pårørende, verge, fullmektig). Brukerne eller den som ivaretar brukers interesser, skal tilbys medvirkning både i planlegging og gjennomføring av tiltakene. På den måten kan brukeren i større grad ta ansvar for sin del av arbeidet mot et bedre liv. Medvirkningens form skal tilpasses den enkelte brukers evne til å gi og motta informasjon.

Det viktigste i møtet mellom bruker og tjenesteutøver er god kommunikasjon og dialog. Dette fordrer at begge er åpne og lydhøre for hverandre, som også bidrar til å skape en felles forståelse for situasjonen. Tjenesteutøver har fagkunnskap, mens bruker vet mest om egne behov og utfordringer.

Når brukere trenger hjelp til å mestre hverdagen, skal tjenesteyter og bruker sammen finne fram til den beste tilgjengelige tjenesten og hjelpen brukeren trenger.

Det er særlig viktig at bruker opplever å:

- bli tatt på alvor
- bli behandlet med respekt
- føle tillit og trygghet
- få hjelp når behovet er der

Det er også viktig at tjenesteutøver har evne til å lytte og være et medmenneske i møte med bruker. Det er brukeren som er ekspert på eget liv og som kjenner på hva som er viktig i møte med tjenestene. Brukeropplevd kvalitet er således en viktig dimensjon ved brukermedvirkning.

2.3.2 Individuell plan

Retten til og bruk av Individuell plan (IP) er eksempel et redskap som får frem brukers behov og ønsker. Utarbeidelse av IP er en god arena for gjensidig informasjonsutveksling mellom bruker og tjenesteutøver. Videre er IP med på å sikre koordinerte tjenester, noe som kan være avgjørende for opplevelsen av god kvalitet i tjenestetilbudet. Dette er essensielt for skole, barnehage, helse og omsorg.

2.3.3 Samtykke og tvang

Helsetjenester skal som hovedregel bare gis med brukers samtykke, med mindre det foreligger lovhjemmel eller annet gyldig rettsgrunnlag for å gi helsehjelp uten samtykke. Hvordan tjenesteapparatet skal gå frem i de tilfeller det er påkrevd å yte hjelp uten samtykke er strengt regulert i lov. Brukermedvirkning blir i slike tilfeller mer krevende. Det er imidlertid et bærende prinsipp at tillitsskapende metoder skal forsøkes før man påtvinger hjelp. Det fremgår klart i loven at når slik hjelp ytes må det gjøres med respekt for brukers fysiske og psykiske

integritet, og så langt det er mulig må brukers selvbestemmelsesrett være førende.

2.3.4 Barns rettigheter

FN barnekonvensjon er en internasjonal avtale som gir barn og unge under 18 år et særskilt menneskerettighetsvern. Konvensjonen gir barna de samme grunnleggende rettigheter, uansett hvem de er og hvor de bor. Konvensjonen blir også kalt barnas egen grunnlov.

I artikkel 12 heter det: *“Alle barn har rett til å seie meininga si, og deira meining skal bli tatt på alvor.”*

Både opplæringsloven og barnehageloven presiserer at barn har rett til å gi uttrykk for sitt syn på den daglige virksomhet. Barn skal jevnlig få mulighet til aktiv deltagelse i planlegging. Barnets synspunkter skal tillegges vekt i samsvar med dets alder og modenhet. Den enkelte skole/barnehage har nedfelt i sine årsplaner hvordan barnas medvirkning er ivarettatt, f.eks. med elevsamtaler og barnesamtaler.

I Lov om barneverntjenester § 4-1, er hensynet til barnets beste gjennom medvirkning beskrevet. Barn skal gis mulighet til medvirkning, og det skal tilrettelegges for samtaler med barnet. Barn som barnevernet har overtatt omsorgen for kan gis anledning til å med seg en person som barnet har særlig tillit til.

2.3.5 Forholdet mellom bruker og pårørende

Mange brukere ønsker at pårørende skal inkluderes i oppfølgingen, at de skal bli med på samtaler, at de bidrar med informasjonsutveksling og liknende. Aktiv involvering av pårørende kan gi trivsels- og helsegevinster både for bruker og pårørende, og pårørende er for mange brukere en særdeles viktig ressurs. Brukeren er imidlertid suveren hvis det er interessekonflikter mellom bruker og pårørende (under forutsetning av samtykkekompetanse). Det kan være utfordrende for pårørende dersom hjelpeapparatet ikke går inn med tiltak i tilfeller der behovet kan synes åpenbart, men der bruker selv ikke ønsker hjelp. Det er imidlertid strengt regulert når helsepersonell kan utøve tvang og makt.

2.3.6 Foreldremedvirkning

Barnehage og skole skal i nært samarbeid og forståelse med foreldre/foresatte utforme et tilbud som ivaretar det enkelte barn. Dette kan ivaretas f.eks. med foreldresamtaler og konferansetimer, samt digitale verktøy.

2.4 Brukermedvirkning på tjenestenivå

2.4.1 Hva betyr brukermedvirkning på tjenestenivå

På **tjeneste-/systemnivå** vil brukermedvirkning innebære at brukerne inngår i et likeverdig samarbeid med tjenesteapparatet og er aktivt deltagende inn i ulike møter og prosesser. Brukere og representanter for brukerorganisasjoner eller brukergrupper velges som representanter inn der det er naturlig. Representantene skal bidra med sin kunnskap til fagfolk og administrasjon i planlegging, utforming og drift av et bedre tjenestetilbud. Både enhetsledere, mellomledere eller andre ansvarlige har ansvar for å involvere brukerrepresentantene.

System for innhenting av brukererfaringer, brukerundersøkelser m.m., er også brukermedvirkning på tjenestenivå. Resultatene skal benyttes til forbedring av tjenesten.

Det vil være forskjell fra enhet til enhet hvem det er naturlig å samarbeide med. Eksempler er Pensjonistforeningen, Mental Helse, Ungdomsrådet, LEVE, FAU (Foreldrenes arbeidsutvalg), barnehagens samarbeidsutvalg, i hovedsak, men også andre.

Brukermedvirkning på tjenestenivå innbefatter også om kommunen har et system som fanger opp avvik eller andre forhold som berører den praktiske utførelsen av tjenesten. Det samme gjelder rutiner som skal sikre at bruker blir hørt og kan ivareta sine rettigheter, f. eks til å klage. Det omhandler også om kommunen har et system for hjemmebesøk og kartlegging ved oppstart av tjenester for nye brukere i helse- og omsorgstjenesten, og inntakssamtaler ved innleggelse i institusjon, oppstartssamtaler i barnehage, foreldremøter m.v. Disse systemene for brukermedvirkning må tas aktivt i bruk.

2.4.2 Barnehagens foreldreråd

Barnehagens foreldreråd består av foreldrene til alle barna, og skal fremme deres interesser for å oppnå et godt barnehagemiljø.

2.4.3 Barnehagens samarbeidsutvalg

Samarbeidsutvalget (SU) består av to foreldre, to ansatte, styrer og en politisk valgt representant. Samarbeidsutvalget skal fastsette en årsplan for den pedagogiske virksomheten. Styrer har forslagsrett, men ikke stemmerett.

2.4.4 Skolenes elevråd og elevundersøkelser

Elevrådet skal fremme fellesinteressene til elevene på skolen og arbeide for å skape et godt lærings- og skolemiljø. Elevene blir også hørt gjennom den omfattende elevundersøkelsen på 7. og 10. trinn.

2.4.5 Skolens Foreldreråd og FAU

Alle foreldre som har barn ved skolen er medlemmer av foreldrerådet. Foreldrerådet skal bli holdt løpende underrettet om saker som er av vesentlig betydning for skolemiljøet. Denne informasjonen skal også inkludere hendelser, planer og vedtak av betydning. Dersom foreldrerådet ber om det, har det rett til å få dokumentasjon om det systematiske arbeidet med helse, miljø og sikkerhet (internkontroll) ved skolen. Foreldrerådets arbeidsutvalg FAU velges av foreldrerådet og fungerer som bindeledd mellom elevenes foreldre og skolen.

2.4.6 Samarbeidsutvalg (SU) og Skolemiljøutvalg (SMU)

Utvalgenes oppgaver og sammensetning kan være til dels sammenfallende. Skolemiljøutvalget har som hovedoppgave å gi råd til skolen i arbeidet med skolemiljøet.

2.4.7 Organisasjonsintern brukermedvirkning

Tekniske tjenester og sentrale støttetjenester er interne og eksterne serviceenheter som er avhengig av innspill fra brukere og innbyggere. Når brukeren er andre kommunale enheter/tjenester, kan det gjennomføres brukerundersøkelser. Når bruker er innbyggerne, kan det også gjennomføres brukerundersøkelser, men i mange saker vil innbyggerdialog være mest hensiktsmessig.

2.4.8 Brukerundersøkelser

Brukerundersøkelse kan gjennomføres for de fleste kommunens tjenester, men det er ikke like hensiktsmessig i alle tjenester. I noen områder er spørreundersøkelser eller innbyggerdialog mer hensiktsmessig. Brukerundersøkelser er medvirkning både på individnivå og på tjenestenivå. Det er helt nødvendig å samle informasjon om brukerens opplevde tilfredshet for å utvikle tilbudene på tjenestenivå.

I Hemnes kommune skal det gjennomføres brukerundersøkelser jevnlig. Det er rådmannens ansvar å standardisere dette, både i forhold til hvilke undersøkelser som skal brukes og tidsintervall for de forskjellige fagområdene. Resultatene er offentlige og presenteres på hjemmesiden og i politiske råd og utvalg.

2.5 Brukermedvirkning på system-/politisk nivå

På **system-/politisk nivå** oppnevnes brukergrupper og brukerorganisasjoner i prosesser før politiske beslutninger fattes. Brukerrepresentanter oppnevnes til råd, utvalg og komiteer som legger premisser for politisk beslutninger innen ulike områder der det er naturlig.

Representanter fra Råd for likestilling av funksjonshemmede, Ungdomsråd og Eldreråd deltar i forbindelse med planarbeid, byggeprosjekter etc. på systemnivå. Disse rådene bør også kunne uttale seg på **tjeneste-/systemnivå**.

2.6 Barn og unges talsperson – medvirkning systemnivå

Barnas talsperson skal drive aktivt informasjonsarbeid om sin funksjon overfor barn/unge, foreldre og andre som kan ha spesiell interesse og ansvar for barn og unges situasjon og oppvekstmiljø.

Vervet som barnas talsperson deles i 2 hovedområder:

- Barnas representant i det faste utvalg for plansaker (plan og bygningsloven § 9-1)
- Barnas talsperson har et særlig ansvar for å se til at barn og unges interesser blir ivaretatt i henhold til rikspolitiske retningslinjer

2.7 Rutiner og praksis

Hver enhet må utarbeide egne rutiner som viser hvordan brukermidvirkning skal etterleves i praksis. Disse skal utarbeides i hht vedtatte strategiske plan og være i tråd med Rådmannens beslutninger.



Svartebukta

3. Innbyggerdialog

Innbyggerdialog er et samlebegrep for ulike måter å engasjere innbyggerne på i den kommunale beslutningstakingen og innebærer en komplettering av administrasjonens faktakunnskaper. Innbyggerdialogen innebærer et samarbeid mellom innbyggere, valgte politikere og ledere/administrasjon.

Rådmannen i Hemnes foreslår for kommunestyret at det utarbeides en strategi for involvering av de innbyggerne som bl.a. inneholder:

- *En vurdering av hvordan Hemnes kommune i større grad kan ta i bruk den kraft og kompetanse som ligger i innbyggernes kunnskap og engasjement om eget lokalsamfunn*
- *Valg av metoder og arbeidsformer som er egnet for å styrke og utvikle nærdemokratiet, innbyggerinvolvering, barns og eldres medvirkning og befolkningens engasjement for utviklingen av eget lokalsamfunn*
- *Valg av ulike metoder - både fysiske og digitale - for medborgerdialog som kan ligge til grunn for kontakten mellom valgte politikere og innbyggere igjennom valgperioden*
- *Valg av metoder for hvordan innbyggere skal få større innsikt i de resultater som Hemnes kommune skaper for å skape politisk engasjement og kjennskap til utviklingen av eget lokalsamfunn*

Dialogen med innbyggerne er et viktig redskap i kommunens utviklingsarbeid. Hemnes kommune har hatt en viss tradisjon for involvering av ulike innbyggergrupper og brukerinteresser, men dette må gjøres i større grad og måten å gjøre det på må fornyes og tilpasses utviklingen i samfunnet. Strategien vil derfor bygge opp under målet for innbyggerdialogen og hvordan denne kan gjennomføres. Dette arbeidet kommer som et tillegg til de lovpålagte mulighetene for påvirkning, blant annet høringer, og skal forsterke dette arbeidet.

Strategien inneholder råd for hvordan vi skal planlegge og gjennomføre en innbyggerdialog, og retter seg både mot politikere og administrasjon. Strategien må sees på som et verktøy og ikke som en ferdig mal. Å arbeide med innbyggerdialog handler om å være fleksibel og hver dialog må håndteres ut fra den aktuelle problemstillingen, det aktuelle spørsmålet, og de forutsetninger som finnes. Det er likevel avgjørende at strategien blir en del av kommunens styringssystem og metodikk for å unngå at dialogen blir vilkårlig. Det er viktig å bruke enkle og effektive verktøy.

Hemnes kommune ønsker å finne en god måte å gjennomføre innbyggerdialog på. Dette er en av tiltakene som foreslås i eldrereformen Leve hele livet, men det er en form for involvering av innbyggerne som passer alle aldersgrupper innbyggere og alle kommunale tjenester. Dette er et nybrottsarbeid for de fleste kommuner.

I arbeidet er det hentet kunnskap og erfaringer fra KS-Konsulent, Statsforvalteren i Nordland og andre kommuner. Det er noen forutsetninger som må være til stede for at innbyggerdialog skal fungere i praksis. Det er:

- En tydelig politisk vilje
- Et genuint ønske om å engasjere innbyggerne (kultur)
- Strukturer, systemer og arbeidsformer som fremmer og gir mulighet for deltakelse

3.1 Formål

Hensikten med strategien er å styrke og strukturere arbeidet med innbyggerdialogen i arbeidet mot Hemnes som samskapingskommune og øke tilliten mellom folkevalgte/kommune og innbyggere. Det kan oppsummeres slik:

1. *Egenverdi. Skape større engasjement blant innbyggerne*
2. *Bedre kvaliteten på avgjørelsene. Øke kvaliteten ved å få inn flere perspektiv og syn på sakene.*
3. *Samskaping. Innovasjon og samskaping satt i system for bedre utnyttelse av ressurser. Felles ansvar og mulighet for påvirkning av utviklingen av lokalsamfunnet.*

3.2 Kommuneplanens samfunnsdel 2013-2025

Gjennomgående verdier:

For å oppnå målene skal følgende gjennomgående verdier legges til grunn:

Mestring-fellesskap, medvirkning-kommunikasjon, samhandling, kunnskap og ressursstyring.

De gjennomgående verdiene er vesentlige verktøy for løsning av de fleste utfordringene kommunen har. De er også et bevisst verdi- og veivalg i forhold til å løse utfordringene.

Her er hva kommuneplanen sier om de tre første:

1. Mestring - fellesskap

For Hemnes kommune blir det svært viktig å utforme tjenester som støtter innbyggerne i å mestre utfordringene i deres liv. I framtida blir det enda viktigere at menneskene gjør sine valg og styrer sine liv selv. Dette omfatter alle livets faser fra vugge til grav. Det angår særlig oppvekstvilkår og helse - der mestring og fellesskap henger nøye sammen. Mestring er også viktig i arbeidslivet. Det handler ofte om at arbeidstakerne verdsettes gjennom sine ferdigheter. Frivillig medvirkning og innsats er en viktig fellesskapsarena.

2. Medvirkning - kommunikasjon

Samfunnet bærer preg av å være planlagt i alle ledd. I kommunen foregår det hele tiden møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker. I planleggingen skapes det forventninger til tjenestenes omfang og kvalitet. Hemnes kommune skal etterstrebe at tjenestene planlegges og utføres i samarbeid med brukerne, og at brukerne får si sin mening om de tjenestene de mottar. I medvirkningen er det viktig at forventningene til tjenestenes omfang og kvalitet klargjøres og kommuniseres. Evnen til å lykkes er sterkt knyttet til kommunens evne til å kommunisere.

3. Samhandling

Samhandling skjer i mange dimensjoner; internt i kommunen som bedrift, i lokalsamfunnet, og mellom kommunen og omverdenen. Kommunen er en stor bedrift og god tjenesteproduksjon er helt avhengig av god samhandling. I lokalsamfunnet er det viktig at innbyggerne har gode sosiale nettverk, og at felles ressurser utnyttes effektivt av kommune, bedrifter og frivillighet.

3.3 Hva er innbyggerdialog

Kommunen definerer *innbyggerne* som alle som bor og oppholder seg i kommunen. Innbyggerdialog er et samlebegrep for ulike måter å engasjere innbyggerne på i den kommunale beslutningstakingen og innebærer en komplettering av administrasjonens faktakunnskaper.

Innbyggerdialogen innebærer et samarbeid mellom innbyggere, valgte politikere og ledere/administrasjon. Alle tre parter er like viktige i prosessen, men dialog er først og fremst de valgte politikeres verktøy og ansvar. Administrasjonens oppgave er å være prosessledere og ha ansvar for dokumentasjonen. Resultatet av dialogen er rådgivende. Ansvar for å prioritere spørsmål og gjøre vurderinger utfra et helhetsperspektiv ligger til de folkevalgte som gjør beslutninger. Det er viktig å være tydelig på dette i informasjonen til innbyggerne.

Fordeler

- Øker innbyggernes kunnskap om den demokratiske prosessen
- Øker tilliten, engasjementet og ansvarsfølelsen hos innbyggerne
- Bidrar til en bedre forståelse for kommunenes komplekse ansvar og bakgrunnen for de beslutninger som fattes
- Deltakelse kan vekke nysgjerrighet og interesse som videre fører til et bredere engasjement, for eksempel til et parti
- Forbedrer åpenheten til en politisk styrt organisasjon gjennom kopling til den politiske beslutningsprosessen
- Øker kvaliteten i organisasjonen på grunn av godt begrunnede beslutninger
- Ulike grupper kommer til ordet

Ulemper

- Kan bli enda en arena for de som allerede er ressurssterke til å bli ytterligere hørt
- De som deltar, ser ikke helheten uten at det utgår fra egen personlig egen nytte
- Politiske beslutningsprosesser kan strekke seg over tid, og det kan gå lang tid innen beslutning fattes og resultatet blir en realitet. Dette kan skape misnøye og frustrasjon hos de som har deltatt.

3.4 Styringssystem

Dersom politikerne allerede har tatt stilling til et spørsmål bør det ikke innledes til en innbyggerdialog. Å ha en dialog der innbyggerne har en forståelse av at det ikke er mulig å påvirke,

øker misnøyen mot organisasjonen. I stedet kan det skapes grobunn for delaktighet ved å informere om bakgrunnen til beslutningen; hvorfor og konsekvenser. En tydelig informasjon og transparens om de beslutninger som er tatt er det første steget til å kunne bli delaktig.

Kommunen tar mange beslutninger i løpet av året. Det må vurderes i den enkelte sak om innbyggerdialog er ønskelig for å øke kunnskapen om en problemstilling og/eller om et spørsmål kan bidra til å øke innbyggernes kunnskap.

Som styringsdokument vil denne strategien naturlig ligge i kommunens kvalitetssystem. I tillegg må det vurderes hvordan den kan tas inn i kommunens styrings- og analyseverktøy og som vedlegg til reglement for saksbehandling. Strategien bør også bli tema i folkevalgtopplæringen.

3.5 Når skal innbyggerdialog tas i bruk

Kommunen bør vurdere følgende spørsmålsstillinger før det kan tas en beslutning om en innbyggerdialog skal gjennomføres eller ikke:

1. Trenger de folkevalgte økt kunnskap om innbyggernes vurderinger, prioriteringer og meninger om dette spørsmålet for å kunne vedta den beste beslutningen?
2. Kan en dialog øke innbyggernes kunnskaper om kommunens ansvar og prioriteringer?
3. Er innbyggernes meninger viktige å kjenne til i den aktuelle saken?
4. Er dette en sak innbyggerne trolig ønsker å uttale seg om?

Det er alltid viktig å tenke gjennom om kommunen er beredt til å ta innspillene på alvor.

Innenfor en innbyggerdialog er det viktig å bestemme hvor i beslutningsprosessen dialogen skal skje. Det kommunen også må ta stilling til, er om det skal foregå dialog under flere faser av beslutningsprosessen. Da må det komme fram. Eksempel:

- Før en beslutning skal tas, kan innbyggernes meninger komme fram
- Ved implementering av beslutningen slik at innbyggerne kan komme med forslag på hvordan dette arbeidet best kan foregå
- Ved evaluering av en beslutning for å se om denne har gitt ønsket resultat
- Ved kartlegging av behov
- Ved analyse av ulike løsninger på et spesifikt problem eller spesifikk oppgave

Det må utarbeides rutiner for gjennomføring og håndtering av dialogen, og for dokumentasjon.

3.6 Målgrupper og arenaer

Det er sjelden at målet er å nå alle, men heller å nå ulike målgrupper ut fra ulike saker. Bruk av kommunikasjonskanaler må tilpasses målgruppene. I vurderingen må det legges til grunn følgende:

1. Vurdere emne utfra interesse og behov
2. Tydelig i hva dialogen handler om
3. Tydelig på hva innbyggerne kan påvirke
4. Hvordan tilbakemeldingene skal skje

Et viktig prinsipp er å føre dialogen der folk er. Det kan være både digitale og fysiske arenaer. Valg av målgruppe vil derfor være bestemmende for hvor og hvordan de skal nås.

Når det gjelder fysiske treffpunkt, kan det være klokt å velge arenaer hvor de vi ønsker å nå befinner seg i det daglige, eks butikker, spisesteder, skoler og ungdomshus. Det kan også inviteres til folkemøter.

Hemnes kommune ønsker at innbyggerdialog som hovedregel skal foregå digitalt. Erfaringen viser at en stor andel av innbyggerne også foretrekker det. Til digital dialog og informasjon kan benyttes enkle midler som er tilgjengelig for en stor andel av befolkningen, f.eks. kommunens hjemmeside.

Noen tema egner seg for digital dialog der tilbakemeldinger kommer i lukket system til saksbehandler/spørsmålsstiller. Andre tema kan egne seg for åpen dialog der innbyggerne ser hverandres tilbakemeldinger – et slags diskusjonsforum.



Hemnes kommune
Skaperglede mellom smul sjø og evig snø