

Køge har fået et borgerinddragelseskorps

Dialogen med borgerne skal løftes i Køge. Derfor har kommunen uddannet 20 medarbejdere på tværs af forvaltninger til eksperter i borgerinddragelse. *Af Amanda Justesen, Lone Sewerin, Anne Tortzen og Manon de Jongh*

Flere borgere med behov for offentlige ydelser, færre penge til at finansiere vores velfærd og færre kommunale hænder til at løfte opgaverne. Den udfordring deler Køge Kommune med resten af landet. Kommunen lancerede i 2013 strategien "Velfærd på nye måder", som blandt andet peger på, at det er nødvendigt at bringe borgernes egne ressourcer mere i spil.

Men bedre og mere borgerinddragelse kommer ikke af sig selv. Derfor har Køge Kommune lavet et borgerdialogkorps. 20 medarbejdere har været gennem et intensivt kursusforløb, og de er nu godt klædt på til at rådgive kolleger og chefer om borgerinddragelse. Efter kurset er der etableret et netværk for medarbejdere, der arbejder med borgerinddragelse. De mødes fast for at give hinanden sparring og dele viden og erfaringer på området. Alt sammen for at styrke kommunens indsats.

Lene Østergaard Lunde, direktør for Fælles- og Kulturforvaltningen i Køge Kommune, understreger, at bedre borgerinddragelse er nødvendig i en kommune, der vil udvikle og tilpasse sig fremtidens velfærd.

Det kræver, at medarbejderne bliver bedre til at tale med borgere og andre eksterne parter. Det er ikke kun et krav fra borgerne men også et behov, kommunen selv har for at komme i dialog.

For direktøren har det været vigtigt, at kurset i borgerinddragelse blev tilrettelagt, så det samlede medarbejdere på tværs af kommunens forvaltninger netop for at give medarbejderne mulighed for at lære af hinanden og skabe forbindelser på tværs af den traditionelle forvaltningsstruktur.

Arbejder på en anden måde

Stine Rodenberg, sundhedskonsulent i Sundhedsforvaltningen i Køge Kommune, har taget en masse konkrete metoder med sig fra kurset i

borgerinddragelse. Værktøjer, som hun kan bruge i sit daglige arbejde, hvor hun lige nu arbejder med at etablere et netværk for ældre om aktiv aldring. Idéen er, at borgerne får mulighed for at bidrage til nye tiltag på sundhedsområdet, der tager afsæt i deres ønsker og ressourcer.

Stine Rodenberg fortæller, at hun efter kurset er begyndt at arbejde på en anden måde og er blevet endnu mere bevidst om, hvor vigtigt det er, at borgerne føler sig tilpas og oplever, at de indgår i en meningsfuld proces. Tidligere ville hun ikke have givet nær så meget plads til borgernes egen dagsorden. Nu valgte hun for eksempel på det første møde at gennemføre en mere åben proces med deltagerne, hvor de fik mulighed for at snakke om, hvad sundhed er for



BORGERNE FÅR MULIGHED FOR AT BIDRAGE TIL NYE TILTAG PÅ SUNDHEDSOMRÅDET, DER TAGER AFSÆT I DERES ØNSKER OG RESSOURCER.

dem, og hvilke ønsker de hver især har til netværket. Det gav en fælles forståelse og en gruppefølelse, som vil være vigtig for det videre arbejde. Hun understreger, at kurset har fået hende til at reflektere mere over, hvordan borgerne kan få plads og opleve samarbejdet som meningsfuldt. For Stine Rodenberg har kurset betydet, at hun er blevet mere opmærksom på de dynamikker, der er på spil i kommunens samarbejde og dialog med borgere og eksterne interessenter. Og hun tænker mere over, hvilken rolle hun selv indtager i processen, og hvor stor betydning det har for udbyttet, hvordan processen bliver forberedt og tilrettelagt. Ifølge sundhedskonsulenten er det vigtigt, at kommunens medarbejdere er opmærksomme på, at mere samarbejde med borgerne kræver, at de også selv er samarbejdsparate. Det er så vigtigt, at kommunen går i dialog med borgerne på de rette vilkår og på den rette måde. Det skal være reel inddragelse og ikke bare symbolsk, mener hun.

Gevinst at lære på tværs

Lone Sewerin, kommunikationsrådgiver i Køge Kommune, har været med til at planlægge kurset i borgerinddragelse og var selv en af deltagerne. Formålet med kurset var at få klædt nogle nøglemedarbejdere på til at løfte borgerdialogen. Det er et særligt indsatsområde for kommunikationsafdelingen, fordi borgerdialog indgår i kommunens kommunikationsstrategi. Ifølge Lone Sewerin var målet med kurset og dannelsen af korpset at forsøge at opnå en stor effekt i organisationen forholdsvis hurtigt. Ved at uddanne et korps af medarbejdere til at arbejde kvalificeret med borgerdialog håber kommunen, at det kan sprede sig som ringe i vandet. De tilbagemeldinger, Lone Sewerin har fået fra deltagerne, viser, at de har fået rigtig meget ud af kurset, og



CAMANDA JUSTESEN

Kommunikationschef i Køge Kommune



LONE SEWERIN

Kommunikationsrådgiver i Køge Kommune



ANNE TORTZEN

Direktør i Center for Borgerdialog



MANON DE JONGH

Partner i UKON

at de er begyndt at dele ud af deres nye viden.

Desuden har kurset givet Lone Sewerin og hendes kolleger i kommunikationsafdelingen et overblik over, hvad der foregår af borgerinddragelse i de forskellige forvaltninger, og hvor langt Køge Kommune er i arbejdet med at udvikle borgerdialogen. Det er blevet tydeligt, at Køge Kommune faktisk er meget langt. Ifølge Lone Sewerin har det været en kæmpe gevinst at køre et forløb på tværs af forvaltningerne. Deltagerne har lært hinanden bedre at kende. Mange sidder alene på deres felt, og de har fået nogle ahaoplevelser ved at høre, hvad andre arbejder med. Og kommunikationsrådgiveren kan se, at medarbejderne er godt i gang med at bruge hinanden på tværs.

Nyt korps på vej

Det er nu op til de enkelte forvaltninger, hvordan de vil trække på borgerdialogkorpset. I en travl hverdag kan det være svært for korpset at finde tid til at mødes. Derfor har Køge Kommune via sit kursuscenter oprettet et mere formelt borgerdialognetværk. Her mødes otte medarbejdere en gang om måneden med supervision og videndeler, diskuterer og giver hinanden sparring på aktuelle opgaver med borgerinddragelse. Netværket er åbent for alle medarbejdere, men henvender sig især til gruppen, der har gennemgået kurset i borgerinddragelse. Selve korpstanken lever også videre i Køge Kommune, nu med fokus på digitalisering. I juni godkendte Køge Byråd, at der oprettes et internt undervisningskorps med seks medarbejdere fra Borgerservice og Bibliotekerne. Korpset skal uddanne op mod 400 af kommunens medarbejdere til digitale ambassadører, som får til opgave at motivere Køge-borgerne til at bruge kommunens mange selvbetjeningsløsninger og digital post. Køge

Bibliotekerne tilbyder allerede gratis kurser, hvor borgerne kan lære at bruge selvbetjeningsløsningerne på kommunens hjemmeside, koege.dk. De nye ambassadører skal gå i dialog med borgerne om, hvordan selvbetjeningsløsninger kan bruges i lige præcis deres hverdag. For eksempel skal børnehavepædagogen kunne fortælle forældrene, hvordan de skriver deres barn op til skole via kommunens hjemmeside. Målet er, at otte ud af ti henvendelser til kommunen sker digitalt ved udgangen af 2015. ■

OM KØGES KURSUS I BORGERINDDRAGELSE

Center for Borgerdialog planlagde og gennemførte kurset

- Der deltog cirka 20 medarbejdere på tværs af forvaltningerne.
- Lederne i de enkelte forvaltninger udpegede deres deltagere.
- Kurset løb over tre hele kursusdage med nogle uger imellem.
- Deltagerne arbejdede med læringsmål og deres egne udfordringer.
- Forløbet vekslede mellem oplæg og praktiske øvelser.

Temaerne på kurset var blandt andet:

- Borgerinddragelse og samarbejde med borgere.
- Magt i borgerinddragelse.
- De organisatoriske udfordringer.
- Design af møder og processer.
- Gruppedynamik og procesledelse.
- Facilitering, blandt andet gennem rollespil.
- Den fælles værktøjskasse.