



## Til Teknik- og Miljøudvalget

04-10-2007

### Udviklingsplan for styrket brugerdemokrati og selvforvaltning på Teknik- og Miljøforvaltningens område

Sagsnr.  
2007-83924

Dokumentnr.  
2007-360465

Sagsbehandler  
Morten Clausen

Teknik- og Miljøudvalget vedtog den 17. maj 2006 en udviklingsplan for styrket brugerdemokrati og selvforvaltning for Teknik- og Miljøforvaltningen (se bilag 1). Udviklingsplanen imødekommer Økonomiforvaltningens og kommunens ønske om dialog og åbenhed. Udviklingsplanens mål er at udvikle fælles koncepter for brugerdemokrati og selvforvaltning. Undersøgelsen af forvaltningens dialog med borgerne, udviklingsplanen og de efterfølgende initiativer gøres nu tilgængelige på kommunens hjemmeside ([www.kk.dk](http://www.kk.dk)).

### Begrebsafklaring

Indledningsvis blev brugerdemokrati og selvforvaltning defineret for Teknik- og Miljøforvaltningens område. Resultatet blev en definition, der dækker tre områder, der overlapper hinanden: brugerundersøgelser, borgerinddragelse og information til brugere og borgere (se bilag 2). Heraf udsprang tre delprojekter, der hver fik til opgave at udvikle et fælles koncept baseret på forvaltningens samlede erfaringer, at høre borgernes holdning (i form af fokusgruppeinterview) og at udvikle en værktøjskasse, der sikrer, at alle borgere og brugere får direkte gavn af udviklingsarbejdet.

### Brugerundersøgelser

Brugerundersøgelser er den direkte metode til at afdække borgere og brugeres tilfredshed med forvaltningens arbejde og resultater. Delprojektet skal bidrage til at udvikle evalueringskulturen i forvaltningen og gøre det naturligt at anvende evalueringer og analyser, der sikrer, at borgerne bliver hørt, og deres behov bliver imødekommet tidligt i planlægningen af kommunale tiltag. Delprojektets mål og leverancer ses i de følgende 4 punkter:

- En analyseværktøjskasse der ligger på intranettet (kknet). Den rummer bl.a. en kort beskrivelse af analyseformer.
- En model der strukturerer kundeanalysen med udgangspunkt i centerets ydelseskatalog.
- 1. udgave af en model for kundesegmentering på TMF-niveau. Modellen forventes færdig i 2007.
- Bistand fra FOU til at udarbejde konkrete analyser og benytte forvaltningens elektroniske borgerpanel.

Bilag 3 beskriver et en ny og inddragende måde at løse en analyseopgave: en brugerundersøgelse i forbindelse med forarbejdet til renoveringen af området Købmagergade, Hauser Plads og Kultorget.

## **Borgerinddragelse**

Borgerinddragelsen rummer den mest direkte indflydelse borgere og brugere har på forvaltningens arbejde og udvalgets beslutninger. Delprojektet om borgerinddragelse har samlet de mange erfaringer TMF har med borgerinddragelse i en værktøjskasse, der har to formål:

- at kortlægge det brede spektrum vi arbejder i
- at fungere som håndbog og inspirationskilde for medarbejdere, der arbejder med borgerinddragelse.

Værktøjskassen synliggør, at borgerinddragelse på teknik- og miljøområdet meget mere end et borgermøde, og at der er en hel vifte af muligheder, der kan kombineres og hvis styrker og svagheder skal vurderes i forhold til hvert enkelt projekt. Værktøjskassen er tilgængelig på intranettet (kknet).

### *Høring: hvordan fungerer borgerdialogen?*

Høringen har fundet sted i form af et fokusgruppeinterview, hvor borgerne har forholdt sig til forskellige typer projekter. Fokusgruppen har bl.a. taget stilling til, hvordan forvaltningen håndterer borgerinddragelsen i dag, og hvad TMF med fordel kan gøre i fremtiden.

Blandt de vigtigste pointer er:

- Tidlig og kontinuerlig inddragelse er vigtig.
- Borgerne lægger stor vægt på at møde politikerne i forbindelse med borgerinddragelsen.

(Den samlede rapport fra Gads Research: se bilag 4)

### *Anbefalinger og nye tiltag i TMF*

Når borgerinddragelsen lykkes, oplever borgerne den som en ren og direkte form for demokrati og som en kreativ proces, hvor de har indflydelse på byens udformning. TMF bliver et bindeled mellem befolkningen og politikerne. Men hvis borgerne ikke skal skuffes, kræver det at borgerne inddrages tidligt og kontinuerlig – og gerne at der er flere alternativer at vælge imellem. Samtidig fremhæver fokusgruppen, at borgerne har et stort ønske om, at politikerne deltager repræsentativt ved høringer og inddragelser.

Eksempler på tidlig og kontinuerlig borgerinddragelse:

- Metropolzoneprojektet (bilag 5)
- Middelalderbyen (bilag 5)
- Haraldsgade (bilag 6)
- Nordhavn (tidlig inddragende proces som startede med borgermøde 11. september 2007, 500 fremmødte borgere).

## **Information til brugere og borgere**

At stille information til rådighed for brugere og borgere er en vigtig del af forvaltningens service. I delprojektet om information til brugere

og borgere skelnes mellem tre formål med informationen: at gøre serviceinformationer tilgængelige, at informere om ydelser, aktiviteter og beslutninger og at påvirke borgernes holdninger og adfærd. Det er formålet med informationen, der er afgørende for metode- og kanalvalg.

### *Det ny TMF – fælles koncepter og videndeling*

Fra 1. april har forvaltningen samlet de kommunikationsfaglige kompetencer i et kommunikationssekretariat. Dette er gjort dels for at give forvaltningens kommunikation et generelt løft, dels for at sikre koordination og videndeling mellem de enkelte kommunikationsaktiviteter. Det betyder eksempelvis, at der ved større aktiviteter altid udarbejdes en kommunikationsplan og at forvaltningens faglige centre får en kommunikationsstrategi.

### *Høring: når informationerne ud til brugere og borgere?*

Høringen har fundet sted som et fokusgruppeinterview. Deltagerne har forholdt sig til et bredt udvalg af forvaltningens informationsmateriale og har vurderet om det fungerer. Samtidig har de formuleret ønsker til vores fremtidige informationsmateriale.

### *Anbefalinger og nye tiltag*

Fokusgruppens primære anbefalinger til informationsmateriale er, at det skal vække opsigt og interesse ved fx at bruge metoder fra mere kommercielle kommunikationsstrategier. Samtidig bør kommunens logo, der signalerer seriøsitet og vigtighed for borgerne, fremhæves, så vores materiale ikke drukner i reklamehavet. Med hensyn til tilgængelighed er ønsket, at TMF indfører længere eller mere fleksible åbningstider.

- Det fælles visuelle koncept, som fokusgruppen efterlyser sikres i Kommunikationssekretariatet gennem udviklingen af en fælles designlinje for TMF (efterår 2007).
- Fokusgruppens ønske om mere fleksible åbningstider, spiller sammen med kommunens "Plan for åbenhed på Rådhuset" og BR's ønske om forslag til mere fleksible åbningstider. Ønsket imødekommes af forvaltningens kommende fælles Kundecenter i Njalsgården og af kundeservice i fx Center for Parkering og Center for Kirkegårde (se Rapport om fleksible åbningstider, bilag 7).
- Den skriftlige dialog med borgerne understøttes og løftes gennem projektet Bedre Breve i TMF (se bilag 8).

## **BILAG**

**Bilag 1:** Indstilling fra 17. maj 2006: Udviklingsplan for styrket brugerdemokrati og selvforvaltning på Teknik- og Miljøudvalgets område.

**Bilag 2:** Definition af brugerdemokrati og selvforvaltning. 3 overlappende begreber: brugerundersøgelser, borgerinddragelse og information til brugere og borgere.

**Bilag 3:** Brugerundersøgelse i forbindelse med fornyelse af området Købmagergade, Hauser Plads og Kultorvet.

**Bilag 4:** Rapport fra Gads Research.

**Bilag 5:** Metropolzoneprojektet og Middelalderbyen.

**Bilag 6:** Kvarterplan Haraldsgadekvarteret.

**bilag 7:** Rapport om fleksible åbningstider.

**Bilag 8:** Bedre Breve i TMF.

Morten Clausen