

## Förslag till debattämnen i referensgruppen för äldre i projektet medborgardialog

### Patientsäkerhet

Kommunen är sjukvårdshuvudman för boende på äldreboenden (vårdboende enligt äldreboendedelegationens nomenklatur, sjukhem när landstingen var huvudman) och de över 65 år och har beviljat omvårdnadsbehov och behöver sjukvård i hemmet enligt avtal med region Halland. Därmed har kommunen också ansvar för patientsäkerhetsarbetet inom dessa områden

Ett led i arbetet att öka patientsäkerheten är att avvikelser eller uppdagade fel i vård och behandling rapporteras och dokumenteras samt åtgärdas. Om detta inte sker åligger det alla anställda inom vården att enligt lex Sara anmäla till socialstyrelsen. Och en sådan anmälan skall gå tjänstevägen via arbetsledning och förvaltning. Olika bedömningar kan göra att anmälan ej kommer vidare. Anställda i kommunala och statliga förvaltningar och bolag har ett från årsskiftet förstärkt lagligt meddelarskydd. Det innebär att anställda som offentligt påpekar missförhållanden inte får straffas för detta i form av uppsägning, förflyttning eller utebliven löneförhöjning och liknande. Detta gäller däremot inte anställda hos de entreprenörer som kommunen har avtal med. **I gällande och nya avtal bör införas villkor att samma meddelarskydd som gäller för offentligt anställda också skall gälla för entreprenörernas anställda samt skyldighet att informera personalen om detta.**

I och med att äldreboendena inte har fasta läkare har risken för felmedicinering ökat. **På varje äldreboende bör finnas en läkare med ansvar för samtliga patienters läkemedelsordinationer och som ansvarig sjuksköterska skall kunna kontakta omgående när en patient fått nya ordinationer om läkemedel från sjukhus eller primärvården.**

**Bemanning nattetid** är viktig. Genom räddningstjänsten vet vi nu att kravet är minst två personer. Hur skall kraven ytterligare specificeras? Vilket maxantal patienter skall gälla för dessa två? Hur kan man få in bemanning av äldreboendena i kvalitetsdeklarationerna.

Hur går det med införandet av **IT-baserad dokumentation** av åtgärder i hemtjänsten och sjukvård i hemmet och på äldreboenden?

Hur går det med införandet av nyckelfria kodlås inom hemtjänsten?

Vilka krav ställer kommunen i avtal med privata utförare av hemtjänst och drivande av äldreboenden på behörighet och fortlöpande utbildning av personalen?

### Kollektivtrafiken.

Nolltaxa eller lägre taxa mitt på dagen när det finns gott om plats på tåg och bussar?

Samma taxa i hela kommunen?

Linjedragning i både nya och gamla bostadsområden. Pendeltågstationer. Pendelparkeringar.

**Trafiksäkerhet.**

I samband med det nya Kollaområdet omedelbart norr om Inlagsleden kommer det att byggas en gång- och cykelbro över ån vilket är bra, men det behövs och också gång- och cykelväg över eller under järnvägen för att Kollaborna lätt skall kunna ta sig till COOP och det köpcenter som planeras där. Att gående eller cyklande ta sig över järnvägen på Inlagsledens bra känns nu mycket otryggt. Maxhastigheten är 60 km/tim och det finns ingen markerad eller avskild gång- cykelbana.

Snöröjning fungerar inte i korsning av körbanor och gång- cykelvägar varken i områden där kommunens egen personal har ansvar eller där man anlitar entreprenör. Först plogas gångvägen och sedan körbanan varvid läggs vallar tvärs över gångbanan som är svårt att ta sig över för vanliga gående och helt omöjligt för den som har barnvagn eller rollator. Givetvis skall det vara så att den som åstadkommer den hindrande snövallen skall ta bort den med en gång antingen med sitt arbetsfordon eller för hand med snöskyffel. Vid tidigare information i KPR har vi upplysts om att det skall göras men kontrollen av att det verkligen görs tycks vara obefintlig.

Det finns centrala bestämmelser om att växtlighet inte får vara över en viss höjd i anslutning till gatukorsningar och att fastighetsägare är skyldiga att hålla gång-, cykel- och körbanor fria från utstickande växtlighet som kan skada trafikanterna. Både kommunen och privata fastighetsägare syndar mot detta. Det borde gå att i lokala trafikstadgan införa bestämmelser om detta. Viktigast är sikten i gatukorsningar.

**Bostäder**

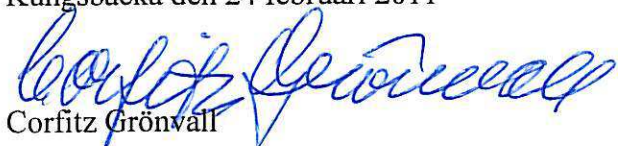
Tillgången på platser på **äldreboendena** är viktig samt att äldreboendena är spridda över kommunen. Hur ser tillgången ut för närvarande? Hur ser tillgången ut framöver i förhållande till befolkningsutveckling och åldersfördelning i denna? Kommer det att finnas möjligheter för samboende att fortsätta bo gemensamt även när den ena inte behöver den vården?

**Trygghetsboende** är en ny form avsedd för 55+. Vilka planer har kommunen?

I det **vanliga bostadsbeståndet** är det viktigt att vid all nybyggnation <sup>och</sup>renoveringstillstånd ställa krav på handikappanpassade lägenheter oavsett upplåtelseform samt entreer i markplan och hissar med plats för rullstol, rollator eller barnvagn.

Ovanstående frågor kan säkerligen kompletteras och utökas av andra företrädare för pensionärerna.

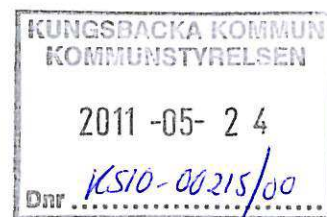
Kungsbacka den 24 februari 2011

  
Corfitz Grönvall

Av SPF Trevnaden Kungsbacka vald att vara dess representant i referensgruppen för äldre i projektet Medborgardialog.



Kommunstyrelsen



## Projekt Invånardialog

1 (2)

Kommunstyrelsen beslutade att starta med "medborgardialog Kungsbacka kommun" i december 2010. Projektet har nu pågått ett drygt kvartal. Vi gör därför nu en kortare avrapportering till KS om vad vi genomfört.

Datum

2011-05-23

Styrgruppen har fattat beslut om att vi skall byta namn på projektet till Invånardialog i Kungsbacka.

Dnr

KS10-00215/00

Vi har genomfört två utbildningsdagar under april månad. Uppslutningen av de grupper som har varit kallade har varit god. För att ge så många möjligt en chans att delta erbjöd vi också en uppsamlingsdag.

Under dessa dagar nominerades ett antal teman för de piloter som vi sedan skall genomföra invånardialog kring. Det första temat kommer att vara kollektivtrafik dom kommer att pågå under försommaren och med ett större avslutande Open Space-möte i början på september.

Vi har också arbetat fram en kommunikationsplan för projektet. Det visar sig då att vi har underskattat behovet av resurser till projektet och att vi behöver köpa interna resurser inom KSF på kommunikationsavdelningen och vissa andra kringresurser. Vid uppstarten av projektet anslogs 600 tkr exkl moms för konsultköp vi tog dock ej höjd för kostnaderna för våra interna resurser som vi nu beräknar till en summa av ca 300 tkr.

### Förslag till beslut

Projektet invånardialog utökas med 300 tkr exkl moms. Finansiering sker ur kommunstyrelsen budgetram för 2011.

Ulrika Landergren, kommunalråd,  
ordförande i styrgruppen för Invånardialog

Ulrika Landergren  
Direkt 0300-83 42 35

ulrika.landergren@kungsbacka.se

Kungsbacka kommun  
434 81 Kungsbacka

Besöksadress  
Stadshuset

Telefon vx 0300-83 40 00  
Fax 0300-83 47 04

kommun@kungsbacka.se  
www.kungsbacka.se

Sammanträdesdatum  
2011-05-24

§ 210

## Projektet Invånardialog i Kungsbacka

### Beslut - Förslag till kommunstyrelsen

Projektet invånardialog utökas med 300 tkr exklusive moms.

Finansiering sker ur kommunstyrelsens budgetram för 2011.

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen beslutade att starta ”medborgardialog Kungsbacka kommun” i december 2010. Projektet har nu pågått ett drygt kvartal.

Ordförande i styrgruppen för Invånardialog i Kungsbacka lämnar i skrivelse 2011-05-23 en rapport över vad som genomförts.

Av skrivelsen framgår att en kommunikationsplan för projektet är utarbetad som visar att behovet av resurser till projektet är underskattat och interna resurser inom kommunstyrelsens förvaltning behöver köpas på kommunikationsavdelningen och vissa andra kringresurser. Vid uppstarten av projektet anslogs 600 tkr exklusive moms för konsultköp. De interna resurser som nu behöver köpas beräknas till en summa av ca 300 tkr.

### Beslutsunderlag

Skrivelse från ordförande i styrgruppen för Invånardialog, daterad 2011-05-23

Justerare



Expedierat/bestyrkt

Sammanträdesdatum  
2011-05-31

§ 151

## Projektet Invånardialog i Kungsbacka

### Beslut

Projektet invånardialog utökas med 300 tkr exklusive moms.

Finansiering sker ur kommunstyrelsens budgetram för 2011.

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen beslutade att starta "medborgardialog Kungsbacka kommun" i december 2010. Projektet har nu pågått ett drygt kvartal.

Ordförande i styrgruppen för Invånardialog i Kungsbacka lämnar i skrivelse 2011-05-23 en rapport över vad som genomförts.

Av skrivelsen framgår att en kommunikationsplan för projektet är utarbetad som visar att behovet av resurser till projektet är underskattat och interna resurser inom kommunstyrelsens förvaltning behöver köpas på kommunikationsavdelningen och vissa andra kringresurser. Vid uppstarten av projektet anslogs 600 tkr exklusive moms för konsultköp. De interna resurser som nu behöver köpas beräknas till en summa av ca 300 tkr.

### Beslutsunderlag

Skrivelse från ordförande i styrgruppen för Invånardialog, daterad 2011-05-23.  
Kommunstyrelsens arbetsutskott 2011-05-24, § 210

### Yrkande

Ulrika Landergren (FP) och Per Ödman (M) yrkar bifall till arbetsutskottets förslag.

### Proposition

Ordföranden ställer proposition på arbetsutskottets förslag och finner det bifallet.

Beslutsexpediering  
UL, SEEK



Kommunstyrelsen

## Invånardialog kollektivtrafik – summering och slutsatser

### Bakgrund

I våras startade en dialog med invånarna om ämnet kollektivtrafik. Syftet var att samla in synpunkter på allt som rör kollektivtrafik som kan utgöra förbättringar för resenärerna framöver.

Dialogen startade med enkäter som distribuerades genom sms och via Kungsbackas hemsida. Där kunde man skicka in förslag på förbättringar samt svara på några bakgrundsfrågor om hur ofta man reser idag och vad som skulle krävas för att resa oftare.

Sociala medier användes också genom att Invånardialog Kungsbacka lades upp på Facebook. Här kunde personer ställa frågor som besvarades av ansvariga tjänstemän och politiker. Invånardialog Kungsbacka finns fortfarande på Facebook och där kan man fortsatt komma med synpunkter och ställa frågor.

Totalt kom det in cirka 500 synpunkter genom sms, webbenkät och facebook. Dessa synpunkter låg till grund för vilka frågeområden som togs upp för diskussion på dialogmötet som ägde rum den 1 september på Aranässkolan. Cirka 100 personer kom till detta möte. Deltagarna delades in i ett antal grupper som tillsammans diskuterade de frågor som gruppen tyckte var viktigast att förbättra. Nio olika frågeområden fanns att diskutera:

1. Lägre priser och olika betalningsformer
2. Turtäthet och dragning/sträckning
3. Förenkla biljettsystemet
4. Förändrad zonindelning
5. Synkning med andra trafikslag
6. Fysisk tillgänglighet för alla
7. Tryggare resor och väntan
8. Förtroende för punktlighet
9. Information i olika former

Kommunstyrelsens förvaltning  
Catarina Nyberg  
Direkt 0300-83 42 30

catarina.nyberg@kungsbacka.se

Kungsbacka kommun  
434 81 Kungsbacka

Besöksadress  
Stadshuset

Telefon  
Fax

Gruppen skrev ner förbättringsförslag inom områdena och därefter fick alla fem röster var att lägga på de saker som man själv tycker är viktigast.

## Resultat

Några tydliga områden framstod som viktiga att förbättra, nämligen turtäthet och linjedragning, prisstrukturen för kollektivtrafiken samt själva biljettsystemet. Detta ligger i linje med andra undersökningar som görs inom kollektivtrafiken. Det viktigaste för att kunna resa med kollektivtrafiken är att det finns turer som går när man vill åka.

Bland önskemålen i kategorin turtäthet och linjedragningar fanns fler snabbussar från olika kommundelar framför allt i pendlingstider morgon och eftermiddag.

Direktbussar från olika tätorter som till exempel Onsala, Vallda och Åsa till Göteborg är också efterfrågat. Det kom synpunkter om fler turer på kvällar och helger från i princip alla kommundelar, Åsa, Frillesås, Anneberg/Älvsåker, Vallda, Kullavik, Onsala nämndes som exempel. I Kungsbacka stad efterfrågas tätare turer och en mindre fordonstyp, gärna eldriven. Det kom också önskemål om pendeltåg till Varberg och ett tågstopp i Frillesås.

Omröstningsresultatet tyder på att priset för kollektivtrafikresan är extra viktigt för grupper som pensionärer och skolorbarn. Men det kom också allmänna synpunkter på att priset är för högt när man reser sällan och inte har månadskort. Många tycker att det bör vara samma pris för resor inom hela kommunen, inte två olika zonpriser som idag, och att det borde finnas en sms-biljett som gäller i hela kommunen, inte bara i Kungsbacka tätort.

När det gäller biljettsystemet var ett tydligt önskemål att man som resenär ska slippa att visa upp sitt kort när man stiger av, så kallad check out.

Många synpunkter som kom in gällde kvalitetsfaktorer i trafiken, framför allt punktlighet för både bussar och pendeltåg. Det framgick även att det är viktigt att kollektivtrafiken är anpassad för funktionshindrade så att till exempel rullstolsburna eller synskadade kan ta sig fram utan hjälp. Kringsservice som realtidsinformationsskyltar och bättre belysning vid hållplatser, pendelparkeringar, cykelbanor, väderskydd som inte kan slås sönder m.m. nämndes som viktiga faktorer för en bra kollektivtrafik och som kan förbättras.

## Slutsats

Många värdefulla och insiktsfulla synpunkter kom fram under dialogen. Det är tydligt att kollektivtrafiken är viktig och det engagerar många av våra invånare. Många vill använda kollektivtrafiken för sina resor men tycker att vissa saker behöver förbättras för att kollektivtrafiken ska bli ett reellt alternativ till den egna bilen.

Synpunkterna som framfördes stämmer väl överens med det som vi sedan tidigare vet är förbättringsområden för kollektivtrafiken. Kommunens strategi har sedan några år tillbaka varit att successivt utöka antalet turer för att skapa bättre resmöjligheter. Resultatet av invånardialogen tyder på att det vägvalet är riktigt och att utvecklingen av trafiken genom tätare turer och snabbare linjedragningar behöver fortsätta.

Kommunen har också systematiskt förbättrat hållplatser genom att bygga om och handikappanpassa och därmed underlätta för funktionshindrade och skapa trygghet i

trafiken. Upprustning av hållplatser och utbyggnad av cykelbanor till viktiga hållplatser och knutpunkter bör fortsätta successivt.

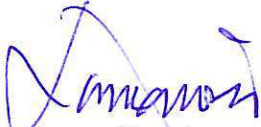
3 (3)

Kommunens inriktning att tågtrafiken bör utvecklas och det på sikt kan finnas fler stationer i kommunen fick stöd i invånardialogen.

Den 1 januari 2012 träder den nya kollektivtrafiklagen i kraft. Då blir Region Halland ansvarig myndighet för kollektivtrafiken i Halland och ansvarig för utvecklingen av trafiken i hela länet. Ett långsiktigt trafikförsörjningsprogram ska tas fram av myndigheten och i det arbetet ska samråd med invånare hållas så att synpunkter och önskemål om utveckling fångas upp. Kungsbacka kommun har genom Invånardialogen ett bra grundmaterial till Region Hallands arbete med trafikförsörjningsprogrammet. Denna summering kommer att överlämnas till Region Halland för fortsatt bearbetning och utgöra underlag för Region Halland att fortsätta utveckla kollektivtrafiken i Kungsbacka.

#### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet och översänder den till Region Halland för fortsatt bearbetning.



Lasse Järvsén  
Kommundirektör



Inger Gennerud-Björnsander  
Verksamhetschef



Sammanträdesdatum  
2012-01-10

§ 6

KS10-00215/00

## Invånardialog kollektivtrafik – summering och slutsatser

### Beslut - Förslag till kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet och översänder den till Region Halland för fortsatt bearbetning.

### Sammanfattning

I våras startade en dialog med invånarna om ämnet kollektivtrafik. Syftet var att samla in synpunkter på allt som rör kollektivtrafik som kan utgöra förbättringar för resenärerna framöver.

Dialogen startade med enkäter som distribuerades genom sms och via Kungsbackas hemsida. Där kunde man skicka in förslag på förbättringar samt svara på några bakgrundsfrågor om hur ofta man reser idag och vad som skulle krävas för att resa oftare.

Sociala medier användes också genom att Invånardialog Kungsbacka lades upp på Facebook. Här kunde personer ställa frågor som besvarades av ansvariga tjänstemän och politiker. Invånardialog Kungsbacka finns fortfarande på Facebook och där kan man fortsatt komma med synpunkter och ställa frågor.

Totalt kom det in cirka 500 synpunkter genom sms, webbenkät och facebook. Dessa synpunkter låg till grund för vilka frågeområden som togs upp för diskussion på dialogmötet som ägde rum den 1 september på Aranässkolan. Cirka 100 personer kom till detta möte. Deltagarna delades in i ett antal grupper som tillsammans diskuterade de frågor som gruppen tyckte var viktigast att förbättra. Nio olika frågeområden fanns att diskutera:

1. Lägre priser och olika betalningsformer
2. Turtäthet och dragning/sträckning
3. Förenkla biljettsystemet
4. Förändrad zonindelning
5. Synkning med andra trafikslag
6. Fysisk tillgänglighet för alla
7. Tryggare resor och väntan
8. Förtroende för punktlighet
9. Information i olika former

Paragrafen fortsätter

Justerare



Expedierat/bestyrkt



Sammanträdesdatum  
2012-01-10

§ 6 fortsättning

KS10-00215/00

Gruppen skrev ner förbättringsförslag inom områdena och därefter fick alla fem röster var att lägga på de saker som man själv tycker är viktigast.

**Beslutsunderlag**

Kommunstyrelsens förvaltning, skrivelse 2011-12-28

Justerare



Expedierat/bestyrt



Sammanträdesdatum  
2012-01-17

§ 11

KS10-00215/00

## Invånardialog kollektivtrafik – summering och slutsatser

### Beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet och översänder den till Region Halland för kännedom.

### Sammanfattning

I våras startade en dialog med invånarna om ämnet kollektivtrafik. Syftet var att samla in synpunkter på allt som rör kollektivtrafik som kan utgöra förbättringar för resenärerna framöver.

Dialogen startade med enkäter som distribuerades genom sms och via Kungsbackas hemsida. Där kunde man skicka in förslag på förbättringar samt svara på några bakgrundsfrågor om hur ofta man reser idag och vad som skulle krävas för att resa oftare.

Sociala medier användes också genom att Invånardialog Kungsbacka lades upp på Facebook. Här kunde personer ställa frågor som besvarades av ansvariga tjänstemän och politiker. Invånardialog Kungsbacka finns fortfarande på Facebook och där kan man fortsatt komma med synpunkter och ställa frågor.

Totalt kom det in cirka 500 synpunkter genom sms, webbenkät och facebook. Dessa synpunkter låg till grund för vilka frågeområden som togs upp för diskussion på dialogmötet som ägde rum den 1 september på Aranässkolan. Cirka 100 personer kom till detta möte. Deltagarna delades in i ett antal grupper som tillsammans diskuterade de frågor som gruppen tyckte var viktigast att förbättra. Nio olika frågeområden fanns att diskutera:

1. Lägre priser och olika betalningsformer
2. Turtäthet och dragning/sträckning
3. Förenkla biljettsystemet
4. Förändrad zonindelning
5. Synkning med andra trafikslag
6. Fysisk tillgänglighet för alla
7. Tryggare resor och väntan
8. Förtroende för punktlighet
9. Information i olika former

Paragrafen fortsätter

Justerare



Expedierat/bestyrt



Sammanträdesdatum  
2012-01-17

§ 11 fortsättning

KS10-00215/00

Gruppen skrev ner förbättringsförslag inom områdena och därefter fick alla fem röster var att lägga på de saker som man själv tycker är viktigast.

### Beslutsunderlag

Kommunstyrelsens förvaltning, skrivelse 2011-12-28  
Kommunstyrelsens arbetsutskott 2012-01-10, § 6

### Yrkande

Per Ödman (M) yrkar bifall till arbetsutskottets förslag med ändringen att "för fortsatt bearbetning" ersätts av "för kännedom".

### Proposition

Ordföranden ställer proposition på arbetsutskottets förslag och eget yrkande och finner eget yrkande bifallet.

Beslutsexpediering  
Reg Halland, KSF;CN

Justerare



Expedierat/bestyrkt



## TJÄNSTESKRIVELSE



Kungsbacka



Kommunstyrelsen

### Slutrapport och förslag till fortsatt arbete med Invånardialog samt upphörande av arbetsordning för Kommunala Handikapprådet och Pensionärsrådet

1 (2)

#### Förslag till beslut i kommunstyrelsen

Datum  
2012-06-07

Projekt Invånardialog ska under hösten 2012 inarbetas i Kungsbacka kommuns styrmodell.

För att stödja processen under en övergångsperiod avsätts, ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda utgifter 400 000 kronor år 2012 och föreslås att 600 000 kronor år avsätts 2013. Från och med 2014 inarbetas medel i budgetprocessen.

Beslut om att anslå 600 000 kronor ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 2013 får avvakta kommunfullmäktiges beslut om fördelning av oförutsedda medel 2013.

Slutrapport Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, godkänns och överlämnas till kommunfullmäktige för information.

#### Förslag till beslut – kommunfullmäktige

Arbetsordning för Kommunala handikapprådet – KHR – i Kungsbacka, antagen av KF § 146/2001, upphör härmed att gälla.

Arbetsordning för Pensionärsrådet i Kungsbacka, antagen av KF § 10/1989, upphör härmed att gälla.

Nämnden för Äldreomsorg och nämnden för Funktionsstöd får i uppdrag att, två gånger per år, i samråd med pensionärs- och handikapporganisationerna anordna och genomföra informationsmöten med riktad information för dessa organisationer.

#### Sammanfattning

Kommunstyrelsen beslutade 2010-12-14 § 269 att Kommunala Handikapprådet och Kommunala pensionärsrådet skulle ersättas med pilotprojektet Medborgardialog, (senare ersatt med Invånardialog). Förslag till nytt arbetssätt/organisation skulle återrapporteras senast juni 2012.

Kommunstyrelsens förvaltning  
Christina Åkesson  
Direkt 0300-83 42 79  
Mobil 0733-421817  
christina.akesson@kungsbacka.se

Kungsbacka kommun  
434 81 Kungsbacka  
Besöksadress  
Stadshuset

Telefon 0300-83 40 00  
Fax 0300-83 47 04

kommun@kungsbacka.se  
www.kungsbacka.se

Sedan januari 2011 har ett utvecklingsarbete bedrivits inom Invånardialog med siktet inställt på att skapa arenor för inflytande mot en bred representation av Kungsbackas invånare. Projektet har, som övergripande syfte, fokuserat på att skapa ökad transparens och engagemang för de gemensamma frågorna i kommunen bland invånarna och på att skapa basen för invånardialog som en naturlig del i det demokratiska systemet.

Fyra olika invånardialoger med olika metoder har prövats för att lära så mycket som möjligt och se vilka former för delaktighet och inflytande som Kungsbackas invånare föredrar och inspireras av. Tre av fyra dialoger har i nationell jämförelse haft en hög nivå delaktighet och bredd på medverkande invånare.

Ett av uppdragen inom ramen för projektet har varit att besvara frågan om invånardialogen kan ersätta de gamla Pensionärs- och Handikappråden. Av slutrapporten kan konstateras att ett behov finns av att få information av olika slag från kommunen till dessa grupper.

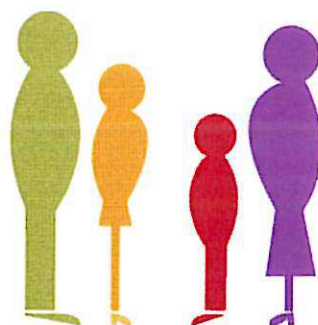
Till projektet avsattes 900 000 kronor. Kostnaden 2011 uppgick till 790 000 kronor och i år har kostnaden uppgått till 146 000 kronor.



Ulrika Landergren (FP)  
Styrgruppsledare för projektet

#### Bilaga:

Slutrapport Invånardialog i Kungsbacka kommun, daterad juni 2012  
Handbok Invånardialog, daterad juni 2012  
Arbetsordning för Kommunala Handikapprådet och Pensionärsrådet



**invånardialog**  
I KUNGSBACKA KOMMUN

# HANDBOK INVÅNARDIALOG

Version 1.0

Juni 2012





## INLEDNING

Invånardialogen har kommit till Kungsbacka för att stanna! Kungsbacka kännetecknas av en hög nivå av samarbete med sina invånare och brukare. För ett drygt år sedan startade vi upp projektet "Invånardialog i Kungsbacka kommun". Hösten 2011 blev vi utnämnda till Årets kvalitetskommun, för det är vi naturligtvis stolta och nöjda. Men vi kan inte vila på dessa lagrar, utan vi behöver som alla andra ständigt förbättra oss och utveckla våra verksamheter för att nutidens krav och framtidens behov.

Vi tillsammans som högsta politiker såg flera utmaningar vi ville komma åt med hjälp en ökad dialog med invånarna i Kungsbacka.

- Vi ser den systematiska förmågan att lyssna på en mångfald av målgrupper som helt avgörande för oss i vårt beslutsfattande.
- Vi ville också prova flera olika metoder och frågeställningar med vitt skilda fokus och tillvägagångssätt. Detta för att lära och kunna komma fram till vår stil.
- Vi inser att våra arbetssätt och roller som både politiker och tjänstemän kommer att behöva utvecklas. Under det dryga ett år långa projektet har vi skaffat oss viktiga ledtrådar för framtiden.

Vi vill med denna handbok samla upp och dela med oss av de lärdomar vi skaffat oss under året, bygga basen för fortsatt lärande och därmed utveckling av metoder, arbetsformer och styreffekter för Kungsbacka kommun.

Handbokens ambition är att vara en kunskapskälla för inspiration till "hur gör man" frågor för både invånare, politiker och tjänstemän.

Vi vill också passa på att tacka de invånare i bland handikapp- och pensionärsråden för deras värdefulla deltagande, perspektiv och tankar under arbetet med att utveckla invånardialogen i Kungsbacka kommun.

Invånardialogen har kommit för att stanna, på återlyssnande i en dialog nära dig!

**Kungsbacka 2012-06-12**

KS Ordförande: Per Ödman (m)

KS 1:e Vice Ordförande Ulrika Landergren (fp)

KS 2:e vice Ordförande Eva Borg (s)

Handboken är skriven Preera ([www.preera.se](http://www.preera.se)) på uppdrag av Kungsbacka kommun 2011-12



## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>INLEDNING</b>	<b>1</b>
<b>Varför invånardialog</b>	<b>4</b>
<b>Skapa förutsättningar</b>	<b>7</b>
<b>processen invånardialog</b>	<b>10</b>
<b>metoder</b>	<b>11</b>
<b>SMS ENKÄT</b>	<b>12</b>
<b>Café dialog</b>	<b>13</b>
<b>FOKusgrupp</b>	<b>15</b>
<b>Invånarpanel</b>	<b>16</b>
<b>OPENS SPACE</b>	<b>17</b>
<b>e-petitioner</b>	<b>19</b>
<b>chatt</b>	<b>20</b>
<b>9 framgångsfaktorer</b>	<b>21</b>
<b>Varningstext!</b>	<b>2</b>
<b>Checklista generell</b>	<b>3</b>
<b>Fortsatt utveckling, vill du vara med?</b>	<b>4</b>

## VARFÖR INVÅNARDIALOG

Ett samhälle som finns till för invånarna och deras behov kräver att samhällets företrädare, de med formell makt, politikerna känner till vad som är viktigt för dem. Förr, när medlemskap i politiska partier var vanligt, var invånarna en del av politiken och de som hade förtroendeuppdrag kunde lätt ta pulsen på samhället. Så är det inte längre. Vi kan se tillbaka på en historia av bred folklig förankring av politiska ideal och medlemskap i politiska partier som en naturlig del i det kollektiva engagemanget för att bygga upp välfärdsstaten. Läs mer om roller i avsnittet "Är invånardialog partipolitik?"

Invånardialog handlar just om att utveckla nya former med inflytande, delaktighet, transparens och tydlighet för att kunna hantera vår tids utmaningar.

### När behövs invånardialogen?

I en kommun fattas en mängd olika beslut och det är förstuds omöjligt att föra medborgardialog inför varje beslut. Frågan är då kring vilka frågor vi ska föra dialog? Här finns inga givna svar. Istället måst kommunens politiker ta ställning till om det finns ett behov av medborgardialog i varje enskilt fall. Det kan göras med vägledning av två frågor:

- Behöver vi som förtroendevalda mer kunskap om medborgarnas

värderingar, prioriteringar och åsikter kring denna fråga för att kunna fatta det bästa beslutet?

- Kan en invånardialog kring denna fråga ge invånarna större kunskaper om kommunens ansvar och behov av prioriteringar?

Invånarnas engagemang tar därför andra vägar än förr, förtroendevalda i Kungsbacka kommun har insett detta skifte. Invånardialogen behövs i Kungsbacka för att möta vår tids utmaningar

### Vår öppenhet styr

För att en meningsfull och öppen invånardialog skall kunna etableras och spela roll, är hur vi tillsammans som förtroendevalda och tjänstemän ser på invånarna avgörande. Ser vi på dem som resursstarka och kompetenta individer som kan bidra med perspektiv i beslutsfattande? Ser vi på dem skäll och gnälliga typer som mest hindrar vårt professionella arbete? Vilken attityd eller kultur som vi bygger på dialog på kommer att spela stor roll. Vi behöver tillsammans skickliggöra varandra för att verkligen kunna lyckas med invånardialogen.

## **INVÅNAR- OCH BRUKARDIALOG OLIKA MEN ÄNDÅ MYCKET LIKA!**

Angeläget är att skilja på det som är angeläget och styr av politiker; invånardialog och det som fullt ut är tjänstemännens uppgift brukardialogen. Denna handboken försöker klargöra dessa skillnader och vilka krav det ställer på olika de rollerna som politiker och tjänstemän i Kungsbcka har.

Et enkelt sätt att skilja om det rör sig om invånardilaog elelr brukardialog är att titta på den potentiella frågan och dess plats i styrning av Kungsbcka kommun.

Ett bra exempel på en invånardialgsfråga är "Livskvalitet i små barns liv". Frågan riktar sig till en palett av olika målgrupper och har en samhällsdimension i sig. Frågan kommer också ha en mer indirekt påverkan på beslutsprocesser, och kan göra avtryck i flera olika dimensioner.

Den tematiska motsvarigheten som brukardialog "Upplevd kvalitet i förskolan". Den riktar sig tydligt nyttjare av servicen förskola och närliggande nätverk. Det vill säga mor/farförädrar. Resultaten av dialogen skall spela en tydlig roll och påverka verksamhetsutveckling tydligt.

På metodval, målgruppsanalyser och delaktighetstrappan skiljer det sig inte mellan invånar- och brukardialogen. Metoder för dialog skiljer sig inte oavsett om det rör sig

om invånar elelr brukardialog. Alltså kan handboken användas av både politiker och tjänstemän i Kungsbcka okmmun som hjälp i design av principer, frågor, och olika dialogformer och säkerställa styreffekt.



## SKAPA FÖRUTSÄTTNINGAR

Mycket av arbetet med invånardialog ligger i framförallt för- och efterarbetet. I designen bestäms viktiga faktorer som påverkar det mesta. Varje metod har sina specifika detaljer, men här följer en resumé av roller, regler, målgrupper och metodval genom delaktighetstrappan.

**Politiker och tjänstemän har olika roller** Grundläggande är att invånardialogen är en angelägenhet för de förtroendevalda. Innehåll, fokus och påverkansnivå är en politisk fråga och behöver hanteras av politiker. Förtroendevalda har behov av stöd i denna process, vad gäller design, metod- och målgruppsanalyser. Det är tjänstemännens uppgift att vara detta stöd. Det innebär inte att genomföra eller stå för innehåll.

Brukardialogen däremot är en fråga tjänstemännen fullt ut. Den handlar om relationen till invånaren som kund eller brukare av kommunens tjänster. Det är samma metoder och principer som gäller för brukardialogen som för invånardialogen.

### Är invånardialog partipolitik?

Svaret är nej, men behovet av tydliga politiska ställningstagande ökar med invånardialog. Tvetydigt kanske du tycker. Det handlar även här om timing och sammanhang. Låt oss introducera två begrepp för att beskriva de båda rollerna som förtroendevalda behöver behärska för att få en fungerande

invånardialog som komplement till det folkvalda representativa systemet.

Partipolitiker skall kortfattat fokusera på:

1. Fokus på att sända budskap
2. Svara på frågor om varför
3. Gör sin version av vad som är viktigast tydlig
4. Värva roster till partiet
5. Skapa intresse för partimedlemskap

Invånardialogspolitiker skall fokusera på:

1. Fokus på att lyssna av värderingar, fokus och behov
2. Fråga och lyssna till svaren
3. Tidigt i processen, sen partipolitik
4. Förstå olika versioner av vad som är viktigast för invånarna
5. Skapa intresse för samhället i stort
6. Dokumentera för att förstå och sprida

Som du ser behöver en förtroendevald i Kungsbacka kommun vara skicklig på att agera i olika roller, och vara dem trogen för att invånardialogen skall få full effekt.

**När kan invånardialogen passa in i en beslutsprocess?** Det finns flera olika delar av en beslutsprocess som passar för invånardialog:

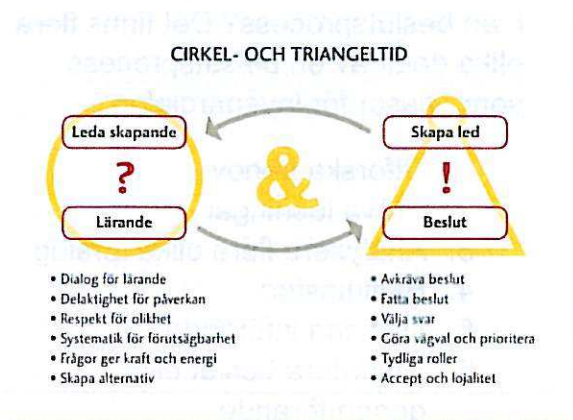
1. Utforska behov
2. Pröva lösningar
3. Analysera flera olika förslag
4. Beslutsstöd
5. Designa införande
6. Utvärdera beslut eller genomförande

Kring vilka frågor är invånardialog lämplig?

Viktigast är att fokusera på att där invånardialogen känns angelägen för att söka information och låta sig påverkas är att frågan är påverkbar och om vi som beslutsfattare är påverkbara. Utan ett tydligt ja på båda dessa frågor.

**Definiera påverkbarhet** är ett begrepp som vi ofta återkommer till i handboken. För att förtydliga vad som menas och hur det kan hanteras använder vi två centrala begrepp som beskriver samspelsformer:

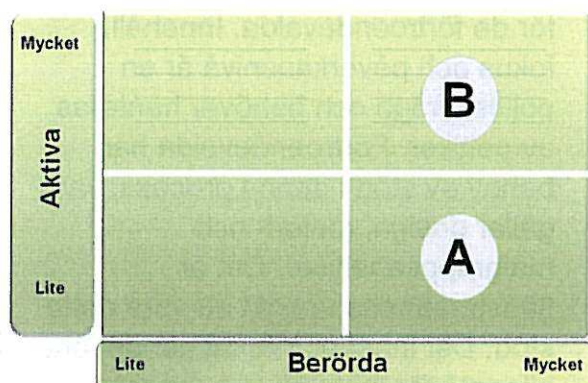
**Cirkeltid** betyder att mötas i ett samspel där den fråga/n som arbetas är påverkbar och att många människor både kan och skall medverka med sina perspektiv, även om de är av helt motsatt karaktär. I cirkeltid fattas inga beslut. All invånardialog bedrivs i cirkeltid. För att göra en riktigt träffsäker process behöver samtalen i cirkeltid sättas in i ett sammanhang som sätter gränser för den aktuella frågan. För det används **röd- och grön zon**. Röd zon kapslar in det som inte är påverkbart, men nödvändigt att förhålla sig till. Grön den zon visar



Cirkel- och triangeltid är framtaget av Preera.

det som är fullt påverkbart. Det är oerhört viktigt att använda dessa begrepp för att sätta upp ramar för påverkan. Det sparar mycket energi och minskar frustration hos både politiker, tjänstemän och invånare.

**Triangeltid** är den samspelsform som fokuserar beslutsfattandet. Inga invånardialoger bedrivs i triangeltid, men de informerar och påverkar triangeltiden. Skulle det bli triangeltid i invånardialogen blir det direktdemokrati, det är inte angeläget.



**Målgruppsanalysen** är en av framgångsfaktorerna för effektiv medborgardialog. I modellen utgår man från två dimensioner berörd respektive aktiv. Båda dessa kan vara höga eller låga. De högt aktiva och berörda är de målgrupper som automatiskt kommer att vara delaktiga i invånardialogen oavsett metod och tid. Gruppen som däremot är berörd men inte aktiv, är synnerligen viktig att få fatt på så att deras perspektiv ska kunna höras. Att nå dem utifrån deras kommunikativa preferens är avgörande. Här skall vi som är politiker ställa krav på att era tjänstemän kan hjälpa er med att göra dessa kartläggningar på ett ändamålsenligt sätt. Detta kommer i

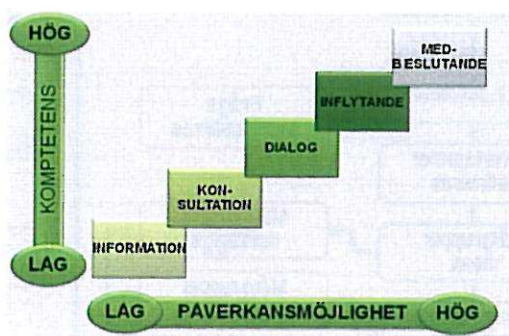


inledande skeden ställa krav på nya arbetsformer, kompetenser och utvecklade roller för att fungera fullt ut. Det kommer också kräva en god portion av kreativitet för att nå framgång i samtliga valda målgrupper. Var inte rädd för att i liten skala pröva olika idéer innan man går ut med större ambitioner. En målgrupp/e som är aktiv men ny berörd kräver också fokus och bearbetning för att komma till bästa nytta. Denna grupp äger ofta djup och specifik kunskap i den aktuella frågan. Talar troligtvis ett språk som tillhör en profession som inte är lätt att blanda med andra målgrupperna.

Exvis ingenjör och stadsbyggnadskompetens i samhällsbyggnadsfrågor kan dämpa samtalen med vanliga lekmän. Arbeta således med olika målgrupper på olika sätt. Till sist finns grupper som ny är aktiva eller berörda. Dessa behöver också nås men via information. I kommunikationsplanen för varje dialog behöver återkoppling till den stora mängden invånare framgå klart och tydligt utöver den givna återkopplingen till de deltagande målgrupperna i invånardialogen.

**Delaktighetstrappan hjälper till att orientera i designfasen. Hur påverkbar är den fråga som vi skall**

utforska? Hur mycket skall invånarnas kompetens i fråga få påverka. Modellen är ett ramverk som ger vägledning om både metodval och vad som kan förväntas i invånardialogen. På den liggande axeln återfinns påverkansmöjligheten som finns den aktuella frågan. Är den påverkbar överhuvudtaget eller är den öppen för många olika alternativ? På den stående axeln definieras graden av efterfrågad kompetens i olika målgrupper, dvs hur beredda är vi att bli påverkade av deltagarna. Om det rör sig om det första steget är det inte aktuellt med påverkan eller viljan att bli påverkad., då blir det information. Tabellen nedan visar hur trappans olika steg ger vägledning.

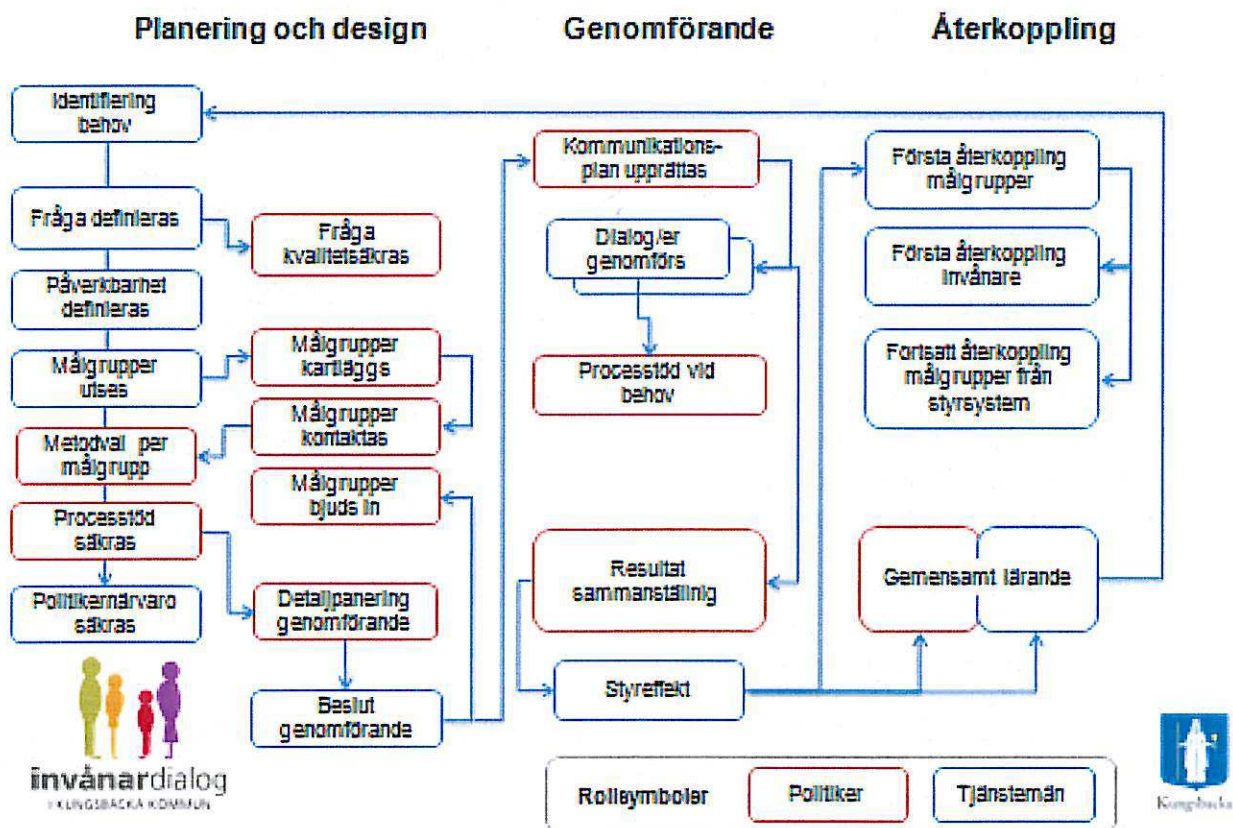


Steg	Kännetecken	Invånarna får	Metodexempel
Medbestämmande	Gemensamt beslutsfattande	Bestämma	Rådslag med omröstning
Samarbete	Aktiviteter planeras och genomförs tillsammans	Genomföra	Framtidsverkstad
Dialog	Utbyte av tankar, ofta som en serie av dialoger	Resonera	Café dialog, Open Space
Konsultation	Insamling av synpunkter, enstaka tillfälle	Tycka	SMS enkär Fokusgrupp, Facebook, E-petitioner
Information	Envägskommunikation, Enstaka frågor och svar	Veta	Tidning, webb, trycksak

# PROCESSEN INVÅNARDIALOG

En generell process för invånardialog i kungsbacka kommun omfattar både invånare, politiker och tjänstemän. De tre huvudstegen: planering, genomförande och återkoppling gäller oavsett metodval och målgrupp. Använd denna processkartan för att vägleda design, säkra upp roller politiker och tjänstemän.

## Invånardialogsprocessen



## METODER

Metoder för invånardialog finns förmodligen så många som det finns utövare. Kort sagt så finns det inget bästa sätt, det finns bara olika!

På de kommande sidorna har vi samlat metoder som är gängse i Sverige.

Att välja metod är en konst i sig. Det är mycket som spelar in: Nivån av påverkan, målgruppernas preferenser och förutsättningar. För att få bästa effekt kan det vara god idé att kombinera flera olika metoder i en invånardialogsomgång.

Varje metodbeskrivning har en kortfattad beskrivning av syfte och tillvägagångssätt. Vi har dessutom samlat en kortfattad checklista som stöd för minnet för projektledaren för invånardialogen. Vi har också bedömt hur mycket tid varje metod kräver för att ge en vägvisning när olika alternativ står mot varandra.

Att riktigt behärska kräver både mod, uthållighet och envishet. Det blir inte alltid som man tänkt sig, och det viktigaste är att planera, genomföra och vara noggrann med att lära sig. Sätt gärna upp lärmål inför varje invånardialog. Sakta men säkert kommer erfarenhet och metodkunskap att öka.

Metodmästarens uppgift är att vara både metodstöd och den som driver metodutveckling och lärande inom metoden. Användningen och lärandet får aldrig avstanna.

Ett sista ord om metoder. Metoder löser inget och är inget mål i sig. De

är redskap för att komma närmre ett mål. Fokusera på målet, vad vill vi åstadkomma, definiera påverkansmöjlighet och välj sedan metod.

I Sverige har arbetet med metoder för invånardialog pågått i mer än 10 år. Det finns mycket ny kunskap som ständigt utvecklas. De flesta kommuner och landsting som har arbetat med invånar/medborgardialog är väldigt frikostiga i att dela med sig. Låt dig inspireras av det.

Vi vill också att du delar med dig av Kungsbackas arbete, det vinner vi alla på.

Kolla gärna in Huddinge, Botkyrka, Region Skåne, Uddevalla arbete för att inspireras av.

### Böcker:

**Managing Public Disputes: A Practical Guide for Professionals in Government, Business, and Citizen's Groups**

**Dealing with an Angry Public: The Mutual Gains Approach to Resolving Disputes**

### Länkar til England:

<http://www.digitalengagement.org/>

<http://participatedb.com/>

## SMS ENKÄT

### SYFTE & BESKRIVNING

Snabbt och enkelt sätt att fånga kortfattade svar på en fråga, ofta på en skala, till en i förväg definierad målgrupp (invånarpanel) eller genom annonsering.

### MÅLGRUPPER

Invånare som har mobiltelefon som kan nås via annons eller invånarpanelen., antingen vuxen eller ungdomspanelen . Kan fånga en demografisk dimension vid behov.

### ARBETSGÅNG

- Beslut i politiskt organ för igångsättande
- Beslut hur frågan skall påverka kommande beslutsfattande
- Enkel och tydlig fråga arbetas fram
- Kontakt med panelkoordinator för kvalitetssäkring av fråga
- Urval av målgrupp
- Kontaktvägar för målgrupper tas fram.
- Slutgiltig formulering av fråga mha koordinator
- Återkopplingskommunikation säkras

- Panelkoordinatören skickar ut grupp SMS
- Resultat sammanställs och återkopplas enligt plan
- Resultat återförs till beslutande organ

### RESULTAT

Graf och tabell som visar var svaren finns på en skala i aktuell fråga

### ÅTERKOPPLING

Detta är en mycket snabb metod och kräver därför en snabb återkoppling till aktiva målgrupper i ett format som passar målgruppens kommunikativa stil.

### KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG

Låg kostnad och tidsåtgång

#### +/- I KORTHET

- + Snabb, billig
- Svarsutrymmet begränsat, fångar ej alla målgrupper

### METODMÄSTARE:

Panelkoordinator

## CAFÉ DIALOG

### SYFTE & BESKRIVNING

Deltagare möts i caféliknande miljö för samtal om frågor som angivits i förväg, ofta i en arbetsbok.

Samtalen leds av en opartisk samtalsledare (tjänsteman)

Förtroendevalda delat i grupperna och fokuserar lyssnandet

### MÅLGRUPPER

Café dialogen ställer krav på fysisk närvaro på en vis tid oftast kvällstid. Utmanande att få dit samtliga målgrupper.

### ARBETSGÅNG

- Beslut i politiskt organ för igångsättande, uppdrag ges till tjänstemän
- Beslut hur frågan skall påverka kommande beslutsfattande av förtroendevalda
- Design av relevant fråga som är värd att engagera invånarna i av förtroendevalda, ledd av tjänstemän
- Kommunikationsplan och målgruppsanalys tas fram av tjänstemän och stäms av med Fv.
- Inbjudan till aktuella målgrupper utifrån kommunikativ preferens

- Återkopplingskommunikation säkras
- Oberoende samtalsledare utses och utbildas
- Praktiska: lokal bokas, fika/mat, dukning, vikkväggar
- Arbetsbok tas fram av Tjmän, stäms av med Fv
- Cafédialogen genomförs
- Resultat sammanställs och återkopplas enligt plan
- Resultat återförs till beslutande organ

### RESULTAT

Arbetsböckerna används som underlag för samlad bild av dialogen. Frågan styr formen på samlad bild av resultat och detaljnivå.

### ÅTERKOPPLING

Återkoppla snarast efter genomförande till deltagare och invånare. Fokusera samlad bild och hur kommande beslutsprocess påverkas.

### KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG

Hög kostnad och omfattande tidsåtgång

### +/- I KORTHET

- + Fördjupning och förståelse möjlig
- Kostnads och planeringskrävande, tid och fysisk närvaro begränsar

### METODMÄSTARE:

Utbildade samtalsledare i  
Kungsbacka Kommun

Läs mer: [www.worldcafe.com](http://www.worldcafe.com)

## FOKUSGRUPP

### SYFTE & BESKRIVNING

Gruppintervju mot enstaka fråga där gruppen tillsammans ger uttryck för attityder och värderingar. Många möjliggörs perspektiv genom att gruppens olikhet skapar associationer hos gruppen.

### MÅLGRUPPER

En mix av olika människor i utvalda målgrupper är önskvärt. Metoden medger att möten kan ske på den tid som passar aktuell målgrupp.

### ARBETSGÅNG

- Beslut i politiskt organ för igångsättande, uppdrag ges till tjänstemän
- Beslut hur frågan skall påverka kommande beslutsfattande av förtroendevalda
- Design av relevant fråga/or
- Kommunikationsplan och målgruppsanalys tas fram av tjänstemän och stäms av med förtoendevalda.
- Rekrytering av fokusgruppsdeltagare utifrån målgruppsanalys och gruppens kommunikativa preferens med tydligt syfte och målbild för samtalen
- Återkopplingskommunikation säkras

- Samtalsledare och dokumentörer utses
- Praktiska: lokal bokas, fika/mat,
- Fokusgruppen/er genomförs
- Resultat sammanställs och återkopplas enligt plan
- Resultat återförs till beslutande organ

### RESULTAT

Samtalen ger ofta en omfattande mängd material som redan med gruppen kan behöva prioriteras för att kunna samlas up till gemensam bild.

### ÅTERKOPPLING

Återkoppla snarast efter genomförande till deltagare och invånare. Fokusera samlad bild och hur kommande beslutsprocess påverkas..

### KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG

Låg kostnad och omfattande tidsåtgång

### +/- I KORTHET

- + Billig, fördjupning möjlig
- Kräver markandsföring, samtalsledarens förmåga styr

### METODMÄSTARE:

Utbildade samtalsledare i Kungsbäcka Kommun

## INVÅNARPANEL

### SYFTE & BESKRIVNING

Ett fåtal (max 5) frågor i enkätform skickas med jämna mellanrum (max 3/termin) till deltagarna som har frivilligt anmält sig till panelen.

### MÅLGRUPPER

Panelen skall i mesta möjliga mån matcha det demografiska idealet och därmed säkra en bred representation.

### ARBETSGÅNG

- Beslut i politiskt organ för igångsättande, uppdrag ges till tjänstemän
- Beslut hur frågan skall påverka kommande beslutsfattande av förtroendevalda
- Design av relevant fråga/or mha panelkoordinatörn på initiativ av förtroendevalda
- Panelfrågan skickas ut av panelkoordinatörn till panelen
- Resultat sammanställs och återkopplas enligt plan
- Resultat återförs till beslutande organ
- RESULTAT**
- Panelens svar sammanställs på lämpligt sätt so speglar frågornas logik.
- ÅTERKOPPLING**

- Återkoppla snarast efter genomförande till panelens medlemmar och hur kommande beslutsprocess påverkas..

### KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG

Låg kostnad och låg tidsåtgång

#### +/- I KORTHET

- + Lättillgänglig, snabba svar, komplexa frågor möjliga
- kräver systematisk underhåll och återkoppling, etablering kräver resurser

### METODMÄSTARE:

Panelkoordinator Kungsbacka Kommun



## OPENS SPACE

### SYFTE & BESKRIVNING

Synnerligen fri metod som kan omfatta obegränsat antal deltagare. Deltagarna får själva nominera vilka frågor de vill arbeta. Ställer stora krav på eget ansvar hos deltagarna och tilltro till processen hos arrangörer. Passar bra för framtidsfrågor eller där huvudfrågan är tydlig men underfrågor är "grumliga".

### MÅLGRUPPER

Deltagarna skall i mesta möjliga mån matcha det demografiska idealet och därmed säkra en bred representation. Flera olika dialoger kan genomföras som en serie för att täcka in många målgrupper. Kräver närvaro.

### ARBETSGÅNG

- Beslut i politiskt organ för igångsättande, uppdrag ges till tjänstemän
- Beslut hur frågan skall påverka kommande beslutsfattande av förtroendevalda
- Design av relevant huvudfråga/or
- Kommunikationsplan och målgruppsanalys tas fram av tjänstemän och stäms av med förtroendevalda.
- Rekrytering av deltagare utifrån målgruppsanalys och gruppens kommunikativa

preferens med tydligt syfte och målbild för samtalen

- Återkopplingskommunikation säkras
- Genomförande av Open space dialog: Beskrivning av frågan. Nominering av frågor från deltagare. Självorganisering till grupper efter intresse. Uppsamling av reflektioner från alla grupper.
- Resultat återförs till beslutande organ

### RESULTAT

Styrs till 100% av vad grupperna bestämmer sig för att samtala kring. Fördelan är att det resultat som framkommer är fullständigt relevant för målgrupperna representerade.

### ÅTERKOPPLING

Återkoppla snarast efter genomförande till deltagarna medlemmar och hur kommande beslutsprocess påverkas..

### KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG

Hög kostnad och hög tidsåtgång

### +/- I KORTHET

+ Enkel att sätta upp, styrs av deltagarnas energi till 100%

- Kräver stor lokal och kringsservice under flera timmar

### METODMÄSTARE:

Samtalsledare Kungsbacka Kommun

**Veta mer:**

<http://www.openspaceworld.org/>

## E-PETITIONER

### SYFTE & BESKRIVNING

En e-petition är en idé, önskan om åtgärd eller förslag från en medborgare till kommunen eller landstinget. Förslaget läggs ut på hemsidan och andra medborgare kan där stödja förslaget genom att signera det. Stora fördelar är enkelheten för både lämnare och och förtroendevalda, då vad som är angeläget för invånarna blir tydligt.

### MÅLGRUPPER

E-petitioner hanteras genom Internet och är en metod som gör att man kan nå nya grupper av medborgare som annars inte engagerar sig.

Alla medborgare, den som lämnat e-petitionen, politiker och tjänstemän kan följa e-petitionens gång. Metoden bygger på öppenhet och transparens.

### ARBETSGÅNG

- Beslut i politiskt organ för igångsättande av e-petitioner, uppdrag ges till tjänstemän
- Beslut hur framkomna e-petitioner skall påverka kommande beslutsfattande av förtroendevalda
- Kommunikationsplan tas fram av tjänstemän och stäms av med förtroendevalda.

Design och uppsättning av e-petitionsfunktionalitet på site.

- Markandsföring av e-petitioner
- Igångsättning av site.
- Resultat återförs till beslutande organ kontinuerligt

### RESULTAT

Tydlig bild av vad invånare tycker är viktigt och angeläget ur deras horisont.

### ÅTERKOPPLING

Återkoppla snarast efter genomförande till deltagarna medlemmar och hur kommande beslutsprocess påverkas. Denna funktionalitet behöver vara integrerad i e-petitionsystemet. Möjlighet till fortsatt kontakt med aktiva invånare från e-petitionerna kan locka till vidare engagemang.

### KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG

Initiala kostnader kan vara höga och medelhög tidsåtgång

### +/- I KORTHET

- + Innehållsrik bild av vad som är angeläget
- Kräver en rejäl insats vid uppstart, kräver systematisk underhåll och återkoppling

### METODMÄSTARE:

Infomaster tillsammans med panelkoordinator

**Veta mer:** <http://www.skl.se>  
Faktablad 7 e-petitioner

## CHATT

### SYFTE & BESKRIVNING

Chatt är ett digitalt samtal på en förutbestämd tid över Internet. Det är som en dialog, men man möts via tangentbordet. Enkelt sätt att nå olika målgrupper som annars kanske inte kan nås.

### MÅLGRUPPER

Chatten kräver att den intresserade invånaren har tillgång till dator och har tid på den utsatta tiden, vilken behöver anpassas till aktuella målgrupper. Kräver en noggran målgruppsanalys och kommunikativ stil som är digital. Kräver marknadsföring i flera olika kanaler för att nå fram till aktuella grupper.

### ARBETSGÅNG

- Beslut i politiskt organ för igångsättande chatt, uppdrag ges till tjänstemän.
- Beslut hur framkomna chatten passar in i kommande beslutsfattande av förtroendevalda
- Kommunikationsplan tas fram av tjänstemän och stäms av med förtroendevalda.
- Design och uppsättning av chatt funktionalitet
- Marknadsföring av chatten/er
- Genomförande av chatt av förtroendevalda.

- Resultat återförs till beslutande organ kontinuerligt

### RESULTAT

Tydlig bild av vad invånare tycker är viktigt och angeläget ur deras horisont.

### ÅTERKOPPLING

Återkoppla snarast efter genomförande till deltagarna medlemmar och hur kommande beslutsprocess påverkas.

### KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG

Initiala kostnader för chatt funktionalitet kan vara höga i övrigt låg tidsåtgång för genomförande. Tidskrävande och eventuellt kostsam marknadsföring

### +/- I KORTHET

- + Direktkontakt med många på en gång
- Kräver it infrastruktur initialt, begränsar vissa målgrupper

### METODMÄSTARE:

Infomaster tillsammans med panelkoordinator

**Veta mer:** <http://www.skl.se>  
Medborgardialog med IT-stöd

## 9 FRAMGÅNGSFAKTORER

Medborgardialog bör ske strukturerat för att bli en del av beslutsprocessen. Det är en förändring som tar lång tid och som kräver ett långsiktigt engagemang Och ett systematiskt arbete med struktur och kultur.

**1. Engagera tidigt:** I tidiga skeden av en frågas livscykel finns flest alternativ. Bjud in flera olika målgrupper och förtydliga vilka olika beslutsvägar en fråga kommer att ta.

**2. Bjud bara in när det är påverkbart:** Är frågan påverkbar? Är jag/vi som beslutsfattare i frågan påverkbara? Besvaras dessa frågor med ja, då är det aktuellt med medborgardialog. Var tydlig med vad som går att påverka och inte.

**3. Ge kontinuerlig återkoppling:** Ge kontinuerlig återkoppling till de som berörs. Visa vilket mervärde medborgardialog skapar för beslutsprocessen. När handläggningstiden är lång, hjälp medborgarna att se och följa vad som händer med deras bidrag till beslutet.

**4. Beakta medborgarnas villkor :** Bjud in på medborgarnas villkor. Anpassa sammankomster och informationskanaler efter medborgarnas förutsättningar. Använd tillgängliga kanaler och undersök nya möjligheter för att bjuda in till deltagande.

**5. Olika roller.** Partipolitiker och medborgardialogpolitiker har olika

roller. Det politiska uppdraget i medborgardialog kompletterar det partipolitiska arbetet.

Medborgardialogen syftar till att skapa ett bättre underlag för partipolitiska prioriteringar.

### **6. Identifiera samtliga**

**målgrupper:** Identifiera samtliga som berörs av en fråga, fokusera extra på de som normalt inte kommer till tals. Använd målgruppsanalysen för att täcka in hela kartan.

**7. Arbeta systematiskt :** Säkra en systematisk process som omfattar både design, målgrupper, metodval, genomförande, återkoppling och beslutsfattande.

**8. Utveckla ständigt befintliga arbetsformer :** Medborgardialog kräver att nya arbetsformer utarbetas för både förtroendevalda, tjänstemän och medborgare.

**9. Ta intryck** av vad invånare säger och vill. Låt er påverkas av det ni hör, annars var det ingen idé från början att lyssna

## **VARNINGSTEXT!**

Att engageras av invånardialogen är både enkelt och svårt på en och samma gång. Det är inte alltid enkelt att finna vägar som fungerar, det är lätt att göra fel och kanske komma i otakt med en beslutsprocess. Att verkligen lära för att bli bättre är en konst och nödvändig förmåga för att lyckas. För att ge ledtrådar om vad invånardialogen inte skall användas till samlade vi följande erfarenheter från Sverige:

En meningsfull invånardialog bygger påverkbarhet och att resultaten har verklig betydelse för riktiga beslut och därmed styrning.

### **Använd inte invånardialog för att:**

1. Förankra redan klara beslut
2. Skapa ensidig opinion i en fråga
3. Skapa engagemang i en fråga som inte är påverkbar
4. Där endast en målgrupp har genomgripande inflytande på resultatet
5. Där frågan skall beslutas om inom en alldeles snar framtid
6. Där det inte finns resurser att återkoppla både involverade målgrupper och den större allmänheten
7. Där det inte finns adekvat tjänstemannastöd för att designa och genomföra dialogen på ett ändamålsenligt sätt

8. Där det nyligen genomförts en dialog med motsvarande fråga men med "fel" svar
9. Ställa sådana frågor som är omöjliga att leva upp till.
10. Frågor där det endast finns ambitioner att "se bra ut" istället för att verkligen ta intryck.

## CHECKLISTA GENERELL

**Syfte** – Börja med att formulera ett tydligt syfte för dialogen.

**Form** – Definiera form av delaktighet. Ta modellen på sid 10 till hjälp.

**Process** – Ta ställning till när, var och hur olika aktiviteter ska ske.

**Deltagare** – Definiera målgruppen.

**Spelregler** – Formulera tydliga spelregler för dialogen.

**Ramar** – Fundera över dialogens möjligheter och begränsningar.

**Resultat** – Bestäm hur resultatet av dialogen ska användas.

**Ansvar** – Tydliggör vem som ansvarar för vad.

**Metoder** – Välj lämpliga metoder med utgångspunkt i syfte och form av delaktighet.

**Inkludera** – Fundera över vad som kan göras för att underlätta deltagande på jämlika villkor för så många som möjligt. Glöm inte jämställdhets- och mångfaldsperspektivet!

**Underlag** – Inhämta nödvändig kunskap om ämnet.

**Kommunikationsplan** – Ta fram en kommunikationsplan.

**Tid- och aktivitetsplan** – Gör en översiktlig tid- och aktivitetsplan med viktiga hållpunkter och

huvudmoment. Beräkna kostnaderna för olika insatser.

**Presentationsmaterial** – Ta fram ett överskådligt och lättbegripligt presentationsmaterial.

**Förbered** – Planera och förbered varje aktivitet noga. Det gäller mötesupplägg, lokaler, utrustning och mat etc.

**Dokumentera** – Välj lämpliga metoder för dokumentation, sammanställ och skicka ut så snart som möjligt.

**Återkoppla** – Planera redan från början för hur och när återkopplingen ska ske.

**Utvärdera** – Analysera och utvärdera hela dialogprocessen och fundera på förbättringsåtgärder.