

# SKAB LØSNINGER SAMMEN

- OM SAMSKABELSE OG MYNDIGHED-PÅ-NY-MÅDE



**Holbæk  
Kommune**



### **Hvad er samskabelse?**

I Demokratiexperimentariet definerer vi samskabelse som en ligeværdig proces, hvor kommune og borgere i fællesskab definerer udfordringen, finder ud af hvem der skal på banen med viden og ressourcer, og er fælles om skabe en løsning. Vi kalder det også "fælles løsninger på fælles problemer".

Holbæk Kommune vil finde de bedste og mest holdbare løsninger i samarbejde med borgerne. For at nå det mål er det afgørende, at borgerne involveres i at skabe løsninger på udfordringer, der er relevante og nærværende for dem.

#### Demokratiekperimentariet anbefaler at:

- Byrådet sætter fokus på, at Holbæk Kommune løbende udvikler myndighedsrollen, og igangsætter nye måder til at samarbejde med borgere, brugere og andre parter
- Byrådet sætter fokus på, at Holbæk Kommune bliver gode til at invitere borgere, brugere og andre parter med ind i et fællesskab om at finde fælles løsninger på fælles udfordringer
- Byrådet sætter fokus på, at Holbæk Kommune bliver gode til at bruge kritik og klager fra borgere, brugere og andre parter til at udvikle og forbedre den måde kommunen løser opgaver på

#### Derfor er vi gået i gang

At skabe løsninger sammen med borgerne er ikke nyt – det har vi gjort længe, også før nogen begyndte at kalde det frivillighed eller samskabelse. Men det er blevet vigtigere at sætte fokus på det. Især fordi krav til opgaveløsningen er blevet større og ressourcerne mindre. Og fordi komplekse problemer,

som for eksempel ensomhed, ikke kan løses alene af kommunen. Vi sikre holdbare løsninger, ved at skabe løsningerne sammen.

Der ligger et stort potentiale i at lade borgerne være med i at skabe løsninger og velfærd. De 70.000 borgere i Holbæk Kommune har alle noget at bidrage med, enten til fællesskabet, deres nære eller til deres egen situation. Vi skal være gode til at få øje på disse ressourcer.

Som medarbejdere og kommune, skal vi fokusere på det, vi er gode til, og lade borgerne byde ind med det, de er gode til. Medarbejderne kender loven, og har faglig viden og arbejdskraft at byde ind med – og borgerne kender hverdagen, behovene og har relationerne til naboer, familie og fællesskaber.

Når vi agerer myndighed, skal vi være gode til at gøre det på en måde, som samtidig hjælper borgere og virksomheder videre. Fx ved at bruge vores viden og indsigt til at se, hvordan borgere kan få opfyldt et behov eller løst et problem inden for reglerne.

Og så skal vi som kommune og medarbejdere altid

være åbne for, om den måde vi plejer at gøre tingene på er den rigtige. Verden ændrer sig, og det gør forventningerne til Holbæk Kommune også – vi skal ikke lade 'plejer' stå i vejen for et godt samarbejde om nye og bedre måder at løse opgaverne på.

## Det har vi lært

Det er ikke altid kommunen, der har svaret eller den bedste løsning på et problem. Det gælder både de store og små problemer. Eksempelvis er der mange af de svære og vanskelige opgaver eller udfordringer vi arbejder med, som handler om mennesker og dermed relationer og fællesskaber. Og her er det ikke nok, at en kommunal medarbejder giver praktisk hjælp eller rådgivning – der skal noget andet og mere til, fx en ven, nabo eller mentor at tale med, et fællesskab i en klub eller et netværk af andre i samme situation. Det har vi blandt andet set, når borgere agerer mentor, for unge der starter uddannelse eller når medarbejdere i kommunen inddrager familie og venner, når de skal finde en bolig til en ung borger, der skal bo alene for første gang.

I andre sammenhænge, kan det være belysning af hvad konsekvenserne vil blive på velfærd og serviceområderne, hvis budgetterne bliver mindre. Det kan vi godt regne på selv. Men vi har set i de omstillingsgrupper vi har gennemført, at borgere og virksomheder bedst ved, hvad der betyder noget for dem – de kan se muligheder for nye løsninger. Gejtraileren er en af disse nye løsninger. Mange

borgere ønskede bedre vedligeholdelse af små og store stier, end kommunen havde mulighed for økonomisk. Løsningen blev at kommunen stiller redskaber og viden til rådighed for borgere der selv ønsker at vedligeholde stierne.

At skabe løsninger sammen med borgerne, handler ikke bare om at ændre procedurer. Der er mange eksempler på afdelinger i kommunen der har taget dette første skridt – for eksempel i Ung Holbæk, hvor de har samarbejdet med de unge om udviklingen af ungdomsskolen. Men det handler også om normer, kultur og kompetencer. Her er det vigtigt, at der bliver et fokus på, hvordan alle med borgerkontakt kan komme til at indarbejde samskabelse, nye myndighedsroller og opgaveudvikling, i deres hverdagspraksis og i samspillet med borgere. Det skal forankres i alle dele af kommunen, og ikke kun være et fokuspunkt blandt byråd, chefer og ledere.

## Næste skridt

At der sættes fokus på hvordan samskabelse, nye myndighedsroller og positiv klagebehandling bliver gjort nærværende i dagligdagen for borgere og medarbejdere.

At vi med de to videoer om Samskabelse og Myndighed på ny Måde giver vores bud på, hvordan idéen og tankegangen kan bredes ud i organisationen.

Se videoer på [www.holbaek.dk/deltag](http://www.holbaek.dk/deltag)

KOMPROMIS

SPØRGSMAÅL

LYTNI

DELTAGER

ØKONOMI

## AKTIVITET:

# MYNDIGHED PÅ NY MÅDE

## BESKRIVELSE AF AKTIVITETEN

- 'Myndighed på en ny måde' handler dels om hvordan sager og klager fra borgerne kan gribes an på nye måder, til gavn for alle parter – og dels om hvordan man bedst kan hjælpe borgerne videre med deres behov.

## FORMÅL

- at kommunen går i konstruktiv dialog om hvordan borgerens ønsker eller behov kan imødekommes inden for lovens rammer
- at klager over kommunen bruges konstruktivt til at forbedre arbejdsgange og processer
- at utilfredshed med sagsbehandling, afgørelser og service besvares hurtigt, positivt og imødekommende

## UDFORDRINGER

- I klagesager kan det være vanskeligt at skelne mellem selve afgørelsen og sagsbehandlingen – afgørelsen kan man ofte ikke ændre på, men sagsbehandlingen bør altid opleves som god.
- Det kan i første omgang tage længere tid at behandle en sag, hvis man skal i dialog med borgeren om alternative muligheder, når en ansøgning ikke kan imødekommes.

## SUCCESSER

Projekt klagehåndtering, Familiecentret, dialog med 'HovsaHolbæk' og 'styrket borgerkontakt' i byggesagsbehandling er alle gode eksempler på helt konkrete måder at være Myndighed-på-ny-måde.

## DET HAR VI LÆRT

- Kommunen skal ikke give indtryk af at være ufejlbarlig. At være Myndighed på ny Måde handler både om at bruge klager og fejl til at blive bedre,
- Dialog med borgerne handler ikke bare om, at vi skal blive bedre til at forklare borgerne - men også at tro på, at vi kan blive klogere af at lytte til borgerne
- Hvis en borger ikke kan få det han/hun ansøger om, så brug din viden og faglighed til at hjælpe borgeren videre ad en anden vej.

## DEMOKRATIEKSPERIMENTARIET ANBEFALER

- Kommunen skal sætte fokus på at være Myndighed på ny Måde. Det handler både om at bruge klager til at blive bedre, og om at bruge faglig viden og indsigt til at hjælpe borgeren med hvad der kan lade sig gøre, frem for blot at meddele tilladelser eller afslag.

## KONTAKT OG MERE VIDEN

Dialog med Hovsa Holbæk: Dan Rune Bjørneboe, danbj@holb.dk

Projekt klagehåndtering, Familiecentret: Tina Hering Jepsen, tinhj@holb.dk

Plan og Byg: Bo Runge-Dalager, brd@holb.dk



## AKTIVITET:

# SAMSKABELSE I HOLBÆK KOMMUNE

## BESKRIVELSE AF AKTIVITETEN

- Samskabelse er betegnelsen for en ny og indgående måde at lave samarbejder mellem kommune og borgerne på.
- Samskabelse kan handle om mange ting og foregå på flere måder, men grundelementerne er at alle parter er ligeværdige og at man sammen arbejder på at finde fælles løsninger på fælles udfordringer.
- Demokratiekperimentariatet har fulgt og undersøgt samskabelse i og uden for Holbæk Kommune, for at blive klogere på udfordringer og muligheder.

## EKSEMPLER

- Omstillingsgrupper
- Mentorordning for unge
- Naturpleje med borgere og 'grejtrailer'
- Lokal udviklingsplan i Ugerløse

## FORMÅL

- En god samskabelse inddrager viden, indsigter, idéer og ressourcer fra flere parter omkring et problem eller en udfordring. Det giver potentiale for løsninger der er bedre, billigere og mere langtidsholdbare – og som giver bedre velfærd og tilfredshed hos borgere, brugere og virksomheder.
- Målet er, at medarbejdere, politikere og borgere i Holbæk Kommune som selvfølge indtænker hinanden som aktører i udviklingen af nye løsninger.

## UDFORDRINGER

- Samskabelse kræver at alle parter ændrer roller: Alle parter ejer både problemet og løsningen – og ingen er hverken leder eller klient i samarbejdet.



- Samskabelse kræver stor bevidsthed om hvad der inviteres ind til – inddragelse i fælles løsninger eller i kommunens løsninger.
- Samskabelse er ikke kun borgerinddragelse. Det kan også være 'kommuneinddragelse'. Borgerne har også ret til at invitere kommunen med i deres udfordringer.

## DET HAR VI LÆRT

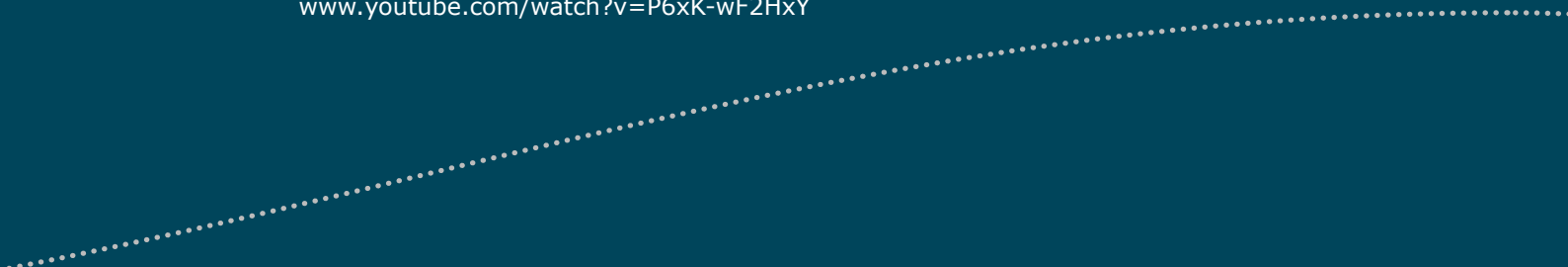
- Samskabelse rummer gode muligheder for at finde fælles langtidsholdbare løsninger på komplekse udfordringer, som involverer flere aktører.
- Samskabelse harmonerer godt med idéerne i 'Holbæk i Fællesskab'.
- Samskabelse er ikke en nem metode at benytte. Der er tale om en kulturændring af kommunen fra myndighed og serviceleverandør til ligeværdig samarbejdspartner
- Samskabelse kræver ændring i roller og arbejdsformer, som tager tid og som udfordrer mange traditionelle opfattelser.

## DEMOKRATIEKSPERIMENTARIET ANBEFALER

At Holbæk Kommune sætter fokus på at udbrede samskabelse som en kendt og anvendt metode til at skabe bedre løsninger på velfærds- og serviceområderne.

## KONTAKT OG MERE VIDEN

Fælles-skaber Christina Hvalsø Hansen, Mail: [chrhh@holb.dk](mailto:chrhh@holb.dk)  
Paneldebat om dilemmaer i samskabelse på Folkemødet 2015:  
[www.youtube.com/watch?v=P6xK-wF2HxY](http://www.youtube.com/watch?v=P6xK-wF2HxY)



## AKTIVITET:

# STYRKET SAMARBEJDE MELLE M RÅD OG NÆVN

## BESKRIVELSE AF AKTIVITETEN

Et samarbejde på tværs af råd, nævn, politikere, administrationen og andre relevante parter er ved at blive etableret .

Det forventes at der kommer anbefalinger i foråret 2016

## FORMÅL

Formålet er at skabe det mest idéelle og udbytterige samarbejde mellem råd, nævn og kommune – til gavn for alle parter. Den viden, kompetencer og netværk der findes i kommunens råd og nævn, skal i højere grad end i dag, udnyttes til at skabe bedre løsninger, tilbud og samarbejder med kommunes borgere og brugere.

## SUCCESER

Råd og nævn er meget positive overfor initiativet, og ser behov for og muligheder i et styrket samarbejde med hinanden og Holbæk Kommune.

## UDFORDRINGER

De eksisterende råd og nævn i Holbæk Kommune er meget forskellige – både i forhold til hvem de repræsenterer, hvordan de er sammensat og hvad de arbejder med.

Det skal sikres at samarbejdet både giver plads til de løsninger der gavner alle råd og nævn samtidigt med, at der bliver plads til at se på individuelle behov.

## DET HAR VI LÆRT

- Kommunens nuværende samarbejde med råd og nævn, giver ikke optimal udnyttelse af den viden, den ekspertise og de netværk, som rådene repræsenterer.
- Samarbejdet med råd og nævn kan i langt højere grad udnyttes til at skabe bedre løsninger og tilbud for kommunens borgere og brugere.

## DEMOKRATIEKSPERIMENTARIET ANBEFALER

- At indsatsen med at styrke og forbedre det gode samarbejde fortsætter.

## KONTAKT OG MERE VIDEN

Camilla Wikke, Udviklingskonsulent i Strategi og Udvikling  
- cawik@holb.dk - 72 36 11 97



VI EKSPERIMENTERER MED  
**DEMOKRATI**  
I HOLBÆK KOMMUNE