



RAPPORT

Inflytande och innovation i Nacka kommun – goda exempel

2015-04-27
Pia McAleenan
Förnyelseenheten

Sammanfattning

Ett av Nackas övergripande mål är **Starkt medborgarinflytande**. Visionen öppenhet och mångfald samt grundläggande värdering, *"Respekt för människors kunskap och egen förmåga, samt för deras vilja att ta ansvar"* är ytterligare verktyg som bidrar till att uppnå detta mål. I mål och budget 2015-2017 poängteras vikten av detta arbete framöver; *"En tydlig och god kommunikation och dialog är strategiskt viktigt när Nacka växer, det arbetet ska därför förstärkas."*

Denna rapport tar utgångspunkt från målet starkt medborgarinflytande. Rapporten och ger några goda inspirerande exempel från verksamheter i kommunen. Det stadsutvecklingsarbete som hittills genomförts bl.a. inom ramen för Konsten att skapa stad utvärderas och analyseras för att kunna inspirera resten av organisationen. En analys görs om vad som behövs för att omsätta vision, värdering och övergripande mål om starkt medborgarinflytande i vardagen för organisationen som sådan men framförallt för våra invånare. I en allt mer komplex värld är det viktigare än någonsin att bygga gemenskap, tankekraft och demokratiskt engagemang. Inflytande i alla dess former kan möjliggöra detta och ge Nacka en ytterligare injektion i sin strävan efter att bli bäst på att vara kommun.

Innehållsförteckning

1	Bakgrund och förutsättningar.....	4
1.1	Inflytande i Nacka – vad består det av?.....	4
2	Rapportens syfte.....	4
2.1	Hur arbetar vi idag?	5
3	Goda exempel på inflytande i Nacka kommun.....	6
3.1	Invånardialog i Nacka stad – Konsten att skapa stad	6
3.2	Ungt inflytande.....	7
3.3	Advisory Board	9
3.4	Processförbättring av extern dialog på Teknik.....	10
3.5	Kundundersökning inom utbildning.....	11
3.6	Teknik som ett komplement till traditionell äldreomsorg.....	12
3.7	Volontär i Nacka.....	13
3.8	Kundvalet i Nacka	13
4	Slutsatser.....	14

1 Bakgrund och förutsättningar

Nacka kommuns vision är öppenhet och mångfald och kommunens värdegrund betonar tilliten till var och ens förmåga. Att arbeta med dialog och medskapande är en självklarhet. I Nacka kallas denna dialog för ägardialog.

Nacka vill bli bäst på att vara kommun. För att förstå vad det innebär för våra invånare och vad vi behöver göra för att nå dit behöver vi hitta former för att tänka tillsammans med de vi är till för både genom att lyssna på behov och väcka intresse och engagemang för att vara medskapande. Både för att lösa de av kommunen utpekade utmaningarna och för att inventera kommande relevanta utmaningar. Delaktighet föder engagemang och nyskapande och kan både stärka demokratin och öka vår effektivitet.

Under hösten 2014 har exempel samlats in utifrån en förfrågan från Sveriges kommuner och landsting SKL som efterfrågade goda exempel på dialog och medskapande. Utifrån det insamlade materialet har denna rapport tagits fram som information till kommunstyrelsen.

1.1 Inflytande i Nacka – vad består det av?

Nacka kommun vill att invånarna ska ha starkt inflytande. Organisationen arbetar på olika sätt för att åstadkomma detta och provar och utvecklar nya former för information, dialog och medskapande. Arbetet som skett inom ramen för Nacka stad ska enligt majoritetsprogrammet utgöra förebild för det fortsatta arbetet.

För att möjliggöra för dem som bor verkar och vistas i Nacka att ha inflytande krävs att de får information om vad som är på gång ifrån kommunen men också att kanalerna är utformade för tvåvägskommunikation så att de också upplever det lätt att informera kommunen om vad som är på gång i Nackasambället. Att kunna komma med synpunkter är en viktig ingrediens för att möjliggöra inflytande. Ägardialog är de samtal som tjänstemän och politiker för med Nackaborna.

Syftet är att vi genom dialog på bästa sätt ska kunna definiera vad som är viktigt för de som bor verkar och vistas i Nacka och att vi genom att leverera detta skapar förutsättning för att Nacka uppfattas som bäst på att vara kommun av de vi är till för. Medskapande är den process med vilken inflytandet övergår från samtal till mer konkret samarbete. Varje beslutsprocess behöver säkerställa att en eller flera inflytandemöjligheter ges.

2 Rapportens syfte

Den här rapporten syftar till att beskriva det arbete med inflytande som pågår idag. Ambitionen är att genom att samla goda exempel från vår egen organisation både skapa inspiration och förutsättningar för lärande mellan olika enheter och processer, samt underlag för systematisering av arbetssätt.

2.1 Hur arbetar vi idag?

Av de olika exemplen i denna rapport framgår att kommunen arbetar med inflytande på många olika sätt. Ibland används inflytande som metod för att kvalitetssäkra och utveckla verksamheter, ibland för att diskutera hur fysiska platser ska utformas. Andra gånger används det för att inspireras och spana mot framtiden tillsammans med de som bor verkar och vistas i Nacka. För att tänka nytt behövs en öppenhet för oliktankande och hitta arenor för detta. En sådan arena som växt fram under de senaste två åren är NAV i Sickla. Här samlas myndigheter, företagare, entreprenörer, föreningar och nackabor för att lära om och av varandra. Kommunstyrelsen har dessutom flera råd som samlar civilsamhällets olika aktörer, Seniorrådet, Rådet för frågor kring funktionsnedsättningar, Näringslivsrådet och Brottsförebyggande rådet. Varje sommar genomförs också Ungt inflytande där Unga nackabor bjuds in för att vara med och komma med lösningar på våra identifierade framtidsutmaningar.

Flera verksamheter gör detta fantastiskt bra redan idag. På Trafikenheten träffar man t ex cyklister på väg till och från jobbet och för dialog med dem kring cykling, på VA/Avfall har öppna hus arrangerats vid Återvinningsstationerna som haft samma syfte. En väsentlig del av Nackas inflytandearbete sker i form av bredden av kundval. Det är ett konkret sätt att ge invånaren kontroll och i praktiken leva vår grundläggande värdering om tillit till var och ens förmåga.

3 Goda exempel på inflytande i Nacka kommun

3.1 Invånardialog i Nacka stad – Konsten att skapa stad

3.1.1 Bakgrund

I arbetet med Nacka stad provar kommunen nya och innovativa dialogmetoder. Målet är att engagera och involvera invånarna när Nacka bygger stad. Nacka stad är ett av norra Europas snabbast växande stadsutvecklingsprojekt. Stadsdelen ska växa med 14 000 nya bostäder, 10 000 arbetsplatser och en ny tunnelbanelinje till år 2030. Nacka kommun står inför stora utmaningar som förutsätter strategisk riktning, fördubblad takt i utbyggnadsprocessen och dialog med Nackaborna. För att vinna invånarnas förtroende och acceptans spelar medborgardialog och medskapande en viktig roll. I projektet ”Konsten att skapa stad” arbetar kommunen aktivt med konst, kultur och konstnärlig kompetens som verktyg för involvera invånarna. Syftet är att skapa en levande stad där människor trivs och mår bra. Vi testar metoder och aktiviteter i liten skala för att se vad som fungerar. Vi reflekterar och utvärderar kontinuerligt för att ta lärdom och systematisera metoderna. Målet är att Nackaborna ska känna sig delaktiga och engagerade när Nacka bygger stad. Ett internt mål är att inspirera innovativa arbetssätt samt ge dem ett strategiskt fäste. En heltidsanställd projektledare, Katarina Fredrika, arbetar aktivt med att implementera Konsten att skapa stad i hela organisationen. Läs mer fördjupad analys i bilaga 2 Konsten att skapa stad.

3.1.2 Exempel och resultat

Visionsverkstaden: Under några veckor hösten 2013 fanns tjänstemän och politiker på plats i den interaktiva utställningen ”Visionsverkstaden” i Sickla köp kvarter och Nacka Forum för att prata med Nackabor och samla in tankar om den framtida staden i Nacka. Över 5 000 Nackabor besökte Visionsverkstaden och cirka 900 tjänstemän, elever, företagare, seniorer och politiker deltog i olika workshops. Resultatet av dialogen är grunden för visionen ”nära och nyskapande” som antogs av kommunstyrelsen i februari 2014. Visionen ska vara vägledande i stadsutvecklingen.

Snacka med en konstnär om Skvaltån: Under några dagar under våren 2014 samtalade konstnärer med de boende om hur området Skvaltån kan utvecklas. Resultatet av dialogen kommer att användas i detaljplanearbetet.

Hitta till naturen i Sickla: Två landskapsarkitekter promenerade med pensionärer, hundägare och barngrupper i området för att fånga upp kunskap och önskemål om vilka som är favoritstråken och vad som hindrar och stör fotgängare på västra Sicklaön. Projektet resulterade i en temporär fotoutställning i gångtunneln vid Nacka station.

Kolibri – medskapande på Kvarnholmen: Under hösten har boende på Kvarnholmen bjudits in till 6 workshops med konstnärer och stadsplanerare. 60 kvarnholmsbor mellan 3-80 år har deltagit och resultatet är konkreta förslag på hur två offentliga platser på Kvarnholmen kan utformas till ”oaser i byggkaoset”. Förslagen ska förverkligas med start sommaren 2015. Kolibri är en del i Konsten att skapa stad och en metod att arbeta medvetet med konst och konstnärlig

kompetens som en resurs i stadsutvecklingen. Syftet är att skapa en levande stad där människor trivs och mår bra.

Nya gatan: I augusti invigdes Nya gatan i Vikdalsrondellen. De sex meter höga husfasaderna är inspirationsbilder av hur husen kan se ut när vi bygger Nacka stad. Under hösten har Nackabor i alla åldrar målat, klippt och klistrat samt skickat in sina bilder på hus. Vi fick in 203 bidrag och under våren 2015 får Nackaborna chansen att rösta fram sin favorit. De fem vinnande husen kommer att monteras upp i Vikdalsrondellen. Slutresultatet kommer bli en mix av byggnader som Nackaborna vill se i staden.

Utvecklade former för tidig dialog och samråd: Sedan några år tillbaka har kommunen testat olika former för tidig dialog och samråd. Exempel på det är interaktiva 3D-kartor med möjlighet att lämna idéer och synpunkter, enkäter, samrådspromenader och öppna hus. Dialog med invånare har genomförts i tidiga skeden, exempelvis i programarbetet i Älta centrum, Henriksdal och Nacka strand. För att kvalitetssäkra dialogen i stadsbyggnadsprocessen upprättas just nu rutiner och checklistor.

En attitydmätning gjord 2014 visar att cirka 50 procent av Nackaborna är positiva eller mycket positiva till en tätare stad på västra Sicklaön. Cirka 27 procent är varken negativa eller positiva och 20 procent är negativa. Vi tror att god kommunikation och utvecklade former för dialog bidrar till fortsatt positiv opinion, färre överklaganden och kortare detaljplaneprocesser.

Kontaktperson Pernilla Svenningsson, pernilla.svenningsson@nacka.se
Katarina Fredrika, projektledare Konsten att skapa stad tfn 072-312 26 55
katarina.fredrika@nacka.se

Formaterat: Understruken, Teckenfärg: Blå

3.2 Ungt inflytande

3.2.1 Bakgrund

Med Ungt inflytande får unga människor i Nacka kommun i enlighet med Nacka kommuns grundläggande värdering samt artikel 12 i barnkonventionen möjlighet att medverka och påverka. Unga människors engagemang, tankar och idéer ska betraktas som en resurs för samhällsutvecklingen. Istället för ett traditionellt feriearbete får ett 20-tal gymnasieelever lära sig mer om barnkonventionen och genom kreativa utvecklingsprocesser möjlighet att påverka verkliga kommunala utmaningar. Under sommaren 2014 var temat Nacka stad, en levande stad för alla. När Ungt inflytande på detta sätt ger ungdomarna uppdrag som svarar mot verkliga behov i kommunal verksamhet skapas också en dialog mellan unga och tjänstemän och beslutsfattare. Metoden används för feriearbete under 3 veckor på sommaren men används även i kortformat under andra lov under året.

3.2.2 Exempel och resultat

På individnivå skapas enligt ungdomarna vänskapsband och personlig utveckling sker. En pilot menar att en effekt av Ungt inflytande är att det effektivt förhindrar segregation mellan ungdomar från olika delar av Nacka. ”man ser att Nacka hänger ihop och sommarjobbet spräcker fördomar som man kanske hade i början” Kunskaper om

barnkonventionen och kommunen ökar också. Resultaten från 2012 visar följande:

- 100% förstår efter Ungt inflytande hur de kan påverka i sin kommun. Innan programmet uppgav 38,5% att de visste hur den kunde påverka.
- 100 % känner efter Ungt inflytande att de kan göra sin röst hörd och komma till tals i sin kommun. Innan programmet kände 46,2% detta.

Ungt inflytande ger nya idéer, ingångar och angreppssätt. Detta är enligt flera intervjuade direktörer viktigt i en så komplex organisation som en kommun. Uppdragen och de resultat de utmynnat i ser ni i uppställningen här nedanför:

År/Utmaning

2008 Ungas engagemang		Ungt inflytande som sommarjobb infördes
2009 Drömskolan		Har inspirerat strategiskt tänk på KU-enheten och spridits bland rektorer och skolchefer i regionen.
2010 Drömarbetsplatsen		Inspirerade i viss mån projektet stadshuset
2010 Drömsamhället		Utgjorde ett av många inslag av inflytande på Nackas översiktsplan
2011 Entreprenöriellt lärande i skolan		Inspirerar fortfarande strategiska beslut på KU-enheten
2011 Socialtjänst i framkant	En app har utvecklats och prisats på innovationsgalan. Socialtjänsten är ute och träffar all personal på Nackas skolor. IFO har inspirerats om att öppna upp sin verksamhet.	Studiebesök har genomförts i Malmö som lanserat <i>Soc-tanter på nätet</i> . Tankarna om att utveckla ombud för ungas kontakt med socialtjänsten är under uppbyggnad.
2011 Karriärgallerian	Receptionen är numera bemannad, ett Advisory board med ungdomar som rådgivare har skapats och hemsidan har förbättrats.	Inom ramen för ”ung och aktiv” har ett mentorskapsprogram tagit form.
2012 IT i skolan	En idé, <i>Utryckarna</i> är genomförd. Ett nätverk är bildat kring digitalt lärande.	Piloterna har besökt FFS rektorer, varit på en skola, och den del av Tieto som arbetar med mobila lösningar. Arbete pågår
2012 Medborgardialog		
2013 Fritid och kultur- en plats för framtiden, Morgondagens digitala kommunikation, Mångfald på arbetsmarknaden		Nacka snackar – korta filmer på webben används brett på nacka.se

2014 Nacka stad – en levande stad för alla

Nacka soffan har testas som format, grund till arbetet för Välfärdsfastigheter i staden, underlag för kommunikationsarbete med Nacka stad

Kontaktperson

Pia McAleenan Förnyelseenheten

pia.mcaleenan@nacka.se

3.3 Advisory Board

3.3.1 Bakgrund

Advisory Board (AB) som är en del av Arbets- och företagsenhetens verksamhet, har varit verksam i snart två år. AB fungerar som ett rådgivande organ till tjänstemän i kommunen i högaktuella frågor. I gruppen finns 12 ungdomar i åldern 16-24 som tillsammans representerar samtliga kommundelar i Nacka. Advisory Board är ett sätt att öka ungas delaktighet i den kommunala processen samtidigt som kommunen får ta del av unga Nackbors åsikter och tankar om aktuella frågor.

Samtliga enheter i Nacka kommun har möjlighet att lyfta olika frågeställningar som är aktuella inom just deras område. Möten sker 1 gång per månad och inkommande frågeställningar konkretiseras genom frågor såsom, vårt behov - vad undrar vi? Och, vad är önskat resultat? Ungdomarna i Advisory Board uppmanas att i sina egna nätverk insamla åsikter och inför nästkommande möte fråga x antal personer hur de ser på frågeställningen. Innan diskussionerna börjar gör enheten en kort presentation av bakgrund till frågeställning (vad vet vi, varför bör det diskuteras osv). Sedan angrips frågeställningen på flera sätt och i flera olika konstellationer. Öppna diskussioner varvas med gruppdiskussioner och eget arbete. Den information som ungdomarna samlat in när de frågat sin omgivning angående frågeställningarna lyfts också fram på olika sätt. Karriärgallerian sammanställer och återrapporterar resultaten av mötet till samtliga parter och följer inom rimlig tidsplan upp med beställande enhet för att återkoppla till medlemmarna i AB.

3.3.2 Exempel och resultat

Advisory Board har behandlat flera olika frågor genom året. Frågor kan kopplas till bland annat områden som psykisk ohälsa, missbruk hos unga, ensamkommande flyktingbarn och kopplingen mellan skola och arbetsliv. Ca 20 ungdomar från Nacka har under åren fått möjlighet att komma med sina åsikter och tankar kring dessa frågor och vi har på så sätt ökat framförallt unga människors möjlighet till inflytande i kommunen. Några konkreta resultat från åren som gått:

- Under temat "ensamkommande flyktingungdomar" funderade ungdomarna kring vad unga flyktingar kunde tänkas behöva när de kom till Sverige. Något som de kände behövdes var ett extra stöd till ungdomarna. De var sedan med och utvecklade idén med guider specifikt för ensamkommande flyktbarn/ungdomar. Guiderna arbetar ideellt och

- introducerar och guidar den nyanlände i lokalsamhället och guider och ungdomar matchas utifrån gemensamma intressen och erfarenheter.
- Under temat psykisk ohälsa diskuterades vikten av kontaktnät och att ha något vettigt att göra utanför skolan. Föreningslivet togs upp som en funktion som ungdomarna såg kunde minska utanförskap och psykisk ohälsa. Ungdomarna såg utifrån egen erfarenhet att det var svårt att veta vad som egentligen fanns på föreningssidan och att man inte vet vem man ska vända sig till om man har ett speciellt intresse. De föreslog därför en föreningsmessa där unga Nackabor blev inbjudna att prata med olika föreningar och prova på olika aktiviteter. De fick sedan vara involverade i och komma med åsikter till kommunens fritidsenhet kring vilka föreningar som skulle bjudas in, vad som var viktigt att tänka på för att göra så många som möjligt delaktiga och hur man skulle marknadsföra messan.
 - Ett annat tema ungdomarna arbetat med är missbruk bland unga i Nacka. Nackas beroendemottagning för unga ”MiniMaria” kom med frågor såsom ”Hur kan vi (MiniMaria) attrahera och möta ungdomar?”. Ungdomarna arbetade fram flera faktorer de ansåg viktiga i arbetet med unga med missbruk som sedan togs om hand och delvis implementerades i verksamheten. Det handlade om alltifrån marknadsföring och arbetsätt till hur man kan stärka ungdomar till att inte börja missbruka.

Under åren med Advisory Board har vi sett att ungdomar är kapabla till otroligt mycket. Vi har lärt oss att unga medborgare vågar och vill mycket och inte är rädda för att prata öppet och tänka stort. Något som varit viktigt och som vi sett bidragit till olika infallsvinklar är det faktum att ungdomarna varit i olika åldrar, med olika bakgrund och representerat samtliga kommundelar. Detta har gett oss ett brett perspektiv och mångfald.

Kontaktperson: Emmeli Söderholm emmeli.soderholm@nacka.se

Ändrad fältkod

3.4 Processförbättring av extern dialog på Teknik

3.4.1 Bakgrund

Nacka kommun arbetar sedan länge processorienterat. Inom ramen för att bli bäst på att vara kommun behöver vi förenkla för både medborgare och tjänstemän. Det ska vara lätt att göra rätt. Detta blir än viktigare de närmaste åren då Nacka växer med 45 000 personer. Den kommunala organisationen kan inte växa i samma omfattning utan vi måste hitta smartare sätt att arbeta för att hantera denna situation. Projektet stödjer organisationen i arbetet att skapa möjlighet till gemensam reflektion och innovation i sina dialogprocesser. En testomgång av metoden har genomförts inom Teknikprocessen. Kan vi få de små sakerna kunderna vänder sig till oss för att lösa att fungera så bygger vi ett förtroende även för de större problemen som vi ska lösa. Medarbetarna får i smågrupper inventera vilka dialogärenden de har och de registrerar sedan alla ärenden de har med extern part under två veckor. Under workshop två analyseras

och prioriteras detta underlag och dialogprocesser prioriteras fram som behöver utvecklas.

3.4.2 Exempel och resultat

Projektet syftar inte bara till att skapa en dialog och reflektioner internt på hur våra nuvarande processer ser ut utan också fundera kring hur de bör se ut i framtiden. Finns saker vi kan göra smartare, annorlunda och som möjliggör än högre kvalitet ur ett kundperspektiv? Genom att så tidigt som möjligt få frågorna till rätt person snabbas ärendena upp och kunderna får snabb respons. Avstämnings-möten med vårt kontaktcenter och interna Kundservice gör att vi testar och utvecklar formerna så att det vi levererar blir ännu bättre för de vi är till för. Kontaktpersoner:

Pia McAleenan Förnyelseenheten pia.mcaleenan@nacka.se
Jenny Andersson Förnyelseenheten jenny.k.andersson@nacka.se

3.5 Kundundersökning inom utbildning

3.5.1 Bakgrund

Enkätundersökningar till föräldrar och elever har nu genomförts årligen under tio år på Nackas förskolor och skolor. Kundundersökningarna är en del i utbildningsnämndens kvalitetssystem. Målet är ytterst att öka måluppfyllelsen i förskola och skola. Undersökningen syftar till att synliggöra föräldrars och elevers syn på verksamheten i förskola och skola i olika avseenden. Undersökningen genomförs inom ramen för VÅGA VISA, samarbetet om utvärdering som Nacka deltar i. 2014 genomfördes undersökningen i tio kommuner i Stockholms län. När det gäller gymnasieskolan genomförs en gemensam undersökning i hela länet.

Undersökningen genomförs en gång per år till samtliga föräldrar i förskola och pedagogisk omsorg, samt till föräldrar och elever i utvalda årskurser i förskoleklass och grundskola. Förskolor och skolor delar ut Eleverna besvarar som regel enkäterna i skolan, varav en del på webben. Föräldrar fick enkäten direkt av förskolan/skolan eller via sitt barn. Föräldrar kan välja på att svara på webben eller på papper. Genomförandet administreras av ett undersökningsföretag. Frågorna i undersökningen utgår från läroplanen, och några frågor bestäms utifrån kommunens egna mål.

3.5.2 Exempel och resultat

Resultaten används som underlag i utvecklingsarbete på förskolor och skolor. Många förskolor och skolor använder resultaten som utgångspunkt i fördjupade samtal med föräldrar och elever. Många förskolor och skolor beställer resultaten uppdelade på avdelning och klass. Resultaten är också viktigt underlag i utbildningsnämndens och förskolors och skolors uppföljning av strategiska mål på kommunnivå. Resultaten används också som underlag i samtal mellan kommunens tjänstemän och ledningen för förskolan/skolan.

Sammantaget har andelen föräldrar och elever som är nöjda med verksamheten ökat så gott som varje år. 2005 var andelen nöjda i genomsnitt 86 procent – 2014 hade andelen ökat till 90 procent. Förbättringen över tid är särskilt tydlig i förskolan, där vi också kan konstatera att allt färre förskolor har låg andel nöjda föräldrar. Kommunen menar att den återkommande mätningen av föräldrars och elevers synpunkter har bidragit till ökningen då det satt ljuset på dessa gruppers perspektiv och möjliggjort för enheter att följa upp effekter av förändringar. Många instämmer i att verksamheten är trygg och stimulerande, medan arbetsro och inflytande ofta rankas något lägre. Kontaktperson Carina Legerius, utvärderingsexpert, carina.legerius@nacka.se

3.6 Teknik som ett komplement till traditionell äldreomsorg

3.6.1 Bakgrund

Äldreomsorgens utmaningar i Nacka som för många andra kommuner är att möta framtidens befolkningsutveckling och de blivande äldres krav på äldreomsorgen. Nacka har under drygt två år varit deltagare i EU projekt ”*Innocare*”. Där målet var att testa och använda innovativ teknik inom äldreomsorgen. Efter en kartläggning vilka produkter som fanns på marknaden valdes dessa ut och därefter involverades hemtjänstföretag som var intresserade att vara med i projektet. Hemtjänstföretagen var aktiva med att få deltagare inom hemtjänsten. Produkterna testades i över 1 år. Parallellt genomfördes en film om produkterna och nyttan av dessa utifrån ”kundperspektiv”. Två filmer producerades – en tre minuters film med bara produkter och en tio minuter lång med bl.a. intervjuer från de som använder produkterna.

3.6.2 Exempel och resultat

Framgångsfaktorn i projektet var att kunder och hemtjänstföretag var delaktiga i processen och kunde påverka. Filmerna innebar en stor fördel att få ut budskapet till andra hemtjänstföretag, tjänstemän och politiken då filmen utgick från de äldre. Filmen visas i alla sammanhang där äldreomsorgens chef hade möjlighet att få fram budskapet vilket medför en ökad förståelse och kunskap att tekniken inte är till för att ta över utan vara komplement. Dialog med politiken under perioden underlättade även med filmen då det var kunderna själva som beskriver med stor glädje och trygghet vad dessa har medfört. Politiskt beslut finns nu att Nacka är en e-hemtjänst kommun från 2015.

Ett annat initiativ som har genomförts är att äldreomsorgschefen har gjort en kortfilm och tackat kunderna som har besvarat brukarenkäten. En kort beskrivning hur resultatet i enkäten såg ut framkom också. Dessutom så slutade filmen med att uppmana medborgarna att höra av sig till äldreomsorgschefen om de hade några synpunkter då det är viktigt för den fortsatta kvalitetsutvecklingen. Vinsten här är en öppenhet och att medborgarna får ett ansikte en ”tjänsteman”. Resultatet blev ingen anstormning som många trodde, däremot mycket positiva signaler från till exempel föreningsliv mm att kommunen ”vågar” bjuda upp till dans.

Kontaktperson: Annelie Söderlund enhetschef
anne-lie.soderlund@nacka.se

3.7 Volontär i Nacka

3.7.1 Bakgrund

Sedan 2007 då Kommunstyrelsen gav i uppgift att vårda, bredda, utveckla och synliggöra det ideella engagemanget, har Volontär i Nacka funnits. Engagemanget bland invånarna är naturligtvis väsentligt när Inflytandemöjligheter ges. Koordinator Nannette Busgen fungerar idag som en länk mellan det civila samhället, kommunens skattefinansierade verksamheter och andra aktörer. Sedan 2014 tillhör Volontär i Nacka Valfärd samhällsservice. Fokus har sedan starten varit integration av nyanlända, utanförskap och rusta verksamheter för att kunna ta emot volontärer. Volontär i Nacka fångar in, tar vara och förmedlar mångfalden inom det ideella arbetet

3.7.2 Resultat

Det finns i Nacka 100 organisationer från det offentliga, privata eller ideella som vill ha volontärer till sina verksamheter. Antalet registrerade volontärer uppgick under 2014 till 304 st. 61 personer nyregistrerades under året. De allra flesta är kvinnor och vanligast är att man har arbete eller studerar. Flertalet av de som engagerat sig i Volontär Nacka bor på Sicklaön. De områden som det är störst intresse att arbeta med är enligt Volontär i Nackas årsberättelse 2014:

- Socialt frivilligt arbete
- Barn
- Ungdomar
- Kultur och konst
- Djur

Kontaktperson: Nannette Busgen, Volontärkoordinator
nannette.busgen@nacka.se

3.8 Kundvalet i Nacka

Ett viktigt sätt för invånare i Nacka att utöva inflytande är genom kundvalet. När invånarna har behov av individuell service i form av Valfärdstjänster t ex förskola, vuxenutbildning, eller hemtjänst är det kommunens uppdrag är att se till att dessa valfärdstjänster utförs på ett så bra vis som möjligt. I kundvalet ges de som har rätt till någon form av valfärdstjänst möjlighet att avgöra vad som är god kvalitet. Kommunen ger möjlighet för kunderna att själv välja vem som ska utföra den tjänst de har rätt till, och då måste leverantören som ska utföra servicen anstränga sig för att bli vald. Anordnarna kan vara kommunalt ägda, drivas av privata företag eller ideella krafter. För att få bli anordnare måste de leva upp till kommunens krav och kan då bli auktoriserade eller teckna avtal enligt lagen om valfrihetssystem. I kundvalet följer pengarna kunderna. Anordnaren som invånaren väljer får ersättning för den service som utförs. Kommunens uppdrag att betala för, utveckla och utvärdera valfärdstjänster blir både tydligare och effektivare.

4 Slutsatser

Inflytande är bra både för Nacka kommun som organisation och den verksamhet som bedrivs men också för människorna som deltar. Resultaten har varit övervägande positiva i det inflytandearbete som hittills genomförts vilket framgår av de olika exemplen i denna rapport.

Under hösten 2014 anordnades två workshops på temat dialog och medskapande¹. De inbjudna deltagarna representerade olika delar av verksamheten och förutom att de delgav varandra sina goda exempel diskuterade de även hur ytterligare utveckling skulle kunna ske både internt men också externt gentemot invånarna. Här följer några idéer:

Internt

- Behov av en gemensam definition av inflytande och inspirera och sprida goda exempel i organisationen. Kommunikatörerna kommer här att kunna utgöra en viktig resurs.
- För medarbetarna kan det också vara viktigt att tydliggöra det konkreta handfasta stödet i t ex en Nacka-utformad dialogtrappa med medhängande verktygslåda och goda exempel. Allt för att ytterligare underlätta att metoder och förhållningssätt blir än mer en del av Nackainvånarnas vardag.
- När exemplen sammanställdes till SKL blev det tydligt att detta var första gången som viss sådan dokumentation efterfrågades. Kanske behöver vi bli bättre på att efterfråga den internt också. När vi dokumenterar våra exempel och hur vi gått till väga, behöver vi också koncentrera oss på vilka resultat och effekter invånarinflytandet haft. Den sammanställning som Konsten att skapa stad genomfört av utfört arbete och som systematiskt följt upp effekterna av de olika satsningarna är en bra förebild.
- Inflytande som del av styrning och ledning är viktigt att hantera. En möjlig modell skulle vara att tydligt koppla inflytande till den strategiska diskussionen som föregår mål och budgetprocessen och sedan följa denna året igenom. En enhetlig modell kan underlätta det organisatoriska lärandet och öka politikens förmåga att prioritera i framtiden. En sådan modell bör inbegripa tankar kring hur vi når de som vi vanligtvis inte kommer i kontakt med.
- Ett tydliggörande vad våra olika roller är i inflytandearbetet som politiker och tjänstemän är också något som skulle underlätta arbetet.

¹ 3 nov och 18 december

Externt

- Utmaningar utifrån ett invånarperspektiv är: att vi lyckas förmedla att vi tar invånarnas synpunkter på allvar, att vi lyckas engagera de i tidiga skeden och att vi inte tänkt färdigt när de bjuds in.
- Invånarna behöver tydliga ramar för hur och vad de ska få ha inflytande på och återkoppling som gör att de nästa gång de tillfrågas av utöva inflytande ser det som positivt att engagera sig igen.

Vi kan utifrån dessa diskussioner och de olika exemplen i denna rapport bli ännu bättre på att skapa förutsättningar i våra beslutsprocesser för invånarna att vara medskapande. Erfarenheterna från arbetet på Kvarnolmen visar att engagemanget hos de boende blir större ju närmare ämnet för dialog de befinner sig själva och ju tidigare i processen som de bjuds in. Här behövs ett än mer systematiskt arbete för att utveckla detta. De interna utmaningar organisationen behöver lösa är förutom att utveckla en sådan systematik, skapa processflöden utifrån ett invånarperspektiv, erbjuda en inspirerande palett av olika metoder och verktyg på respektive inflytandenivå samt skapa incitament för ännu mer samverkan. Inflytandearbetet behöver precis som allt annat utgå ifrån vår vision om öppenhet och mångfald. Ju mer transparenta vi kan vara och i ju fler sammanhang, varianter och former inflytande dyker upp desto bättre för invånarna och för vår verksamhet.

Öppenhet och mångfald

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*

