



## Fra høringspart til medskaber - Borgerinddragelse for alvor?

**DANSKE ÆLDRERÅD inviterer til ældrepolitiske konference,  
torsdag 10. oktober 2013, Vingsted**

Kom og vær med til at tage temperaturen på det lokale demokrati.

Politikerne skal ofte træffe beslutninger, som kommer tæt på borgernes hverdag, og her spiller borgerinddragelse en vigtig rolle. I den nære demokratiske dialog kan borgerne komme til orde og føle engagement, og politikere kan både blive inspireret og stillet til ansvar for deres løfter og udsagn. Når det lykkes, kan vi sammen skabe mere holdbare og nyskabende løsninger til gavn for demokratiet.

### **Ældrerådene skal være med**

I disse år eksperimenterer man med borgerinddragelse på nye måder. Tendenser peger i retning af, at vi bruger flere uformelle former for borgerinddragelse på mere konkrete områder. Ældrerådene skal være med i det eksperiment. For at lytte og for at blive hørt - ikke mindst i et kommunalt valgår.

### **Det sker på konferencen**

De tre hovedoplæg vil en borgmester, en forsker, en embedsmand og et ældrerådsmedlem fortælle om både visioner, faldgruber og konkrete erfaringer, når vi inddrager borgere i de politiske processer.

Konferencens deltagere kan vælge to af seks seminarer med oplæg om følgende projekter, erfaringer og spørgsmål:

- Nye inddragende samarbejdsformer.
- Når nærdemokratiudvalget rykker ud.
- Samtale-salon med dialog på en helt ny måde.
- Borgerrådgiveren i dialog.
- Klag til kommunen og få svar indenfor 24 timer.
- Hvad betyder det for beslutningsprocesserne, når vi øger borgerinddragelsen?

### **Under overfladen**

Borgerdialogen sker for øjeblikket ad tre veje. Der er brugerdemokratiet, som vi kender fra bruger-pårørenderådet på plejehjemmet. Der er lokaldemokratiet - det lange, seje træk MELLEML valgene, som det for eksempel foregår i ældrerådet. Endelig er der projektdemokratiet, der er engagementet i en enkelt sag – for eksempel lukningen af det lokale sygehus. Disse forskellige "demokratier" hviler på forskellige og nogle gange lovfastsatte grundlag. De giver meget forskellige formelle rettigheder og pligter i samspillet. Det enkelte medlem af et ældreråd deltager ofte i flere forskellige "demokratier" og må overveje rollen, så man ved hvilken platform, man spiller ind på.

**Målgruppen** for konferencen er ældre-/seniorråd, deres samarbejdspartnere, medlemmer og medarbejdere i frivillige organisationer og ældreorganisationer, embedsmænd/fagfolk fra kommuner og regioner, forskere samt kommunal- og landspolitikere.

Tid: Torsdag d. 10. oktober 2013

Sted: Vingstedcentret, Vingsted Skovvej 2, 7182 Bredsten

Pris: 850 kr. for medlemmer af DANSKE ÆLDRERÅD.  
1100 kr. for øvrige.

Tilmelding: Via [www.danske-aeldreraad.dk](http://www.danske-aeldreraad.dk)

**Tilmelding senest d. 30. september 2013**

## Program

9.45 – 10.30

Indregistrering, kaffe og rundstykker.  
I salen kører samtidig en båndsløjfe med kortfilmen, ”*Borgerdialog i en krisetid*”

10.30 – 10.35 **Velkomst**

Bent Aa. Rasmussen, formand for DANSKE ÆLDRE RÅD, byder velkommen.

10.35 – 11.20 **Borgmesterens erfaringer med inddragelse af borgere**

Hvilke tanker gør politikerne sig om inddragelse og medvirken fra lokale borgere. Hvordan ser fremtiden ud, og hvilke visioner har Hedensteds borgmester om dialogen med kommunens borgere.

Borgmester i Hedensted Kommune, **Kirsten Terkilsen**.

11.25 – 12.15 **Valgfrit seminar**

12.20 – 13.15 Frokost

13.20 – 14.10 **Valgfrit seminar**

14.15 – 14.50 **Borgerinddragelse - hvorfor og hvordan?**

Når det lykkes, kan borgerinddragelse være med til at skabe empowerment, øget medborgerskab og sammenhængskraft i samfundet. Omvendt kan det også gå galt og faktisk øge mistilliden til det offentlige og skabe mere polarisering i samfundet. Annika Agger spørger, hvad skal der til, for at processer med borgerinddragelse går godt, og om man overhovedet kan man måle udbyttet. Hun kommer også ind på, hvordan borgernes rolle i det offentlige har ændret sig over tid - og der demonstreres enkle værktøjer til at lave mere interaktive og dynamiske borgerforløb. Hun giver desuden sit bud på, hvordan ældrerådernes lovfæstede høringsret fremover kommer til at spille ind i den moderne borgerinddragelse. Lektor i Borgerinddragelse på Institut for Samfund & Globalisering, Roskilde Universitet, **Annika Agger**.

14.50 – 15.05 Kaffepause

15.05 – 15.45 **Ældrerådet: fra høringspart til aktiv medskab**

For at imødekomme den nye bevægelse i Odense Kommune, har ældrerådet og lokalrådene i samarbejde med Ældre/Handicapforvaltningen sat gang i en proces, så de kan blive en vigtigere strategisk medspiller, når fremtidens velfærdssamfund skal udvikle nye løsninger. Merete Helgens præsenterer de foreløbige resultater af udviklingsarbejdet i form af en ny samarbejdsmodel, der viser Ældrerådet og lokalrådene i en ny virkelighed. Rammerne er sat for et tættere samarbejde i fremtiden – både mellem rådene og mellem rådene og Odense Kommune.

Formand for Odense Ældreråd, **Merete Helgens** og **David Aarup Laustsen**,  
Chefkonsulent, Odense Kommune.

15.45 – 15.50 **Afsluttende kommentar**

**Bent Aa. Rasmussen**, formand for DANSKE ÆLDRE RÅD

**Kl. 16:** Busafgang mod Vejle

## Seminarer:

### 1. Klag til kommunen – få svar på 24 timer

Afdelingen for Sundhed og Omsorg i Aarhus Kommune beskæftiger ca. 7.000 medarbejdere, som arbejder med omsorg til ældre og sundhed for alle borgere. Når en borger vælger at klage til dem, er det ofte de store grundfølelser, der er i spil. En medarbejder udtaler: "En klage er ofte et råb om hjælp. Vi skal have respekt for borgere og gå ind dialogen så hurtigt og så respektfuldt som muligt".

Med inspiration fra Holland har afdelingen indført konceptet, "Styrket Borgerkontakt". Det betyder for eksempel, at alle får et personligt svar på deres henvendelse inden for 24 timer, og 200 ansatte har fået uddannelse i mæglingsteknikker. Metoden er simpel, men alligevel ny inden for det offentlige. Resultatet er færre klager, mere tilfredse borgere, kortere sagsbehandlingstid og øget medarbejdertilfredshed. Ambitionen er at rulle metoden ud til hele Aarhus Kommune i 2014. På seminaret kan du høre om deres erfaringer og bud på, hvordan andre kommuner kan arbejde videre med modellen.

Oplæg ved en **repræsentant fra Aarhus Kommune, Sundhed og Omsorg**.

*NB: Nogle vil måske genkende begrebet "Styrket Borgerkontakt", da det også var emnet for et seminar på forårets ældrepolitiske konference, hvor afdelingsleder Britta Sichlau fra Furesø Kommune fortalte om sine erfaringer med det.*

### 2. Borgerundersøgelse om Fremtidens boliger til ældre i Vejle Kommune - Hvad betyder det for beslutningsprocessen, når vi inddrager borgerne mere?

Vejle Kommune er netop nu i gang med en større undersøgelse omkring 65+årige borgeres ønsker til fremtidens bolig, når man bliver ældre og ikke længere kan klare sig selv. Udviklingskonsulent Lisbeth Bjerre vil fortælle om undersøgelsen og give et billede af, hvad det betyder at involvere borgere i undersøgelser. Hun vil dele sine erfaringer med fordelene og faldgruber, som man skal være opmærksom på. Hør om borgerinddragelse i praksis. Oplæg ved **Lisbeth Bjerre Jensen**, udviklingskonsulent, Velfærdsforvaltningen i Vejle Kommune.

### 3. Aktiv dialog mellem borgere og kommune i Kolding

Birgitte Lamp har som borgerrådgiver de seneste to år været ansat til at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Kolding Kommune. Borgerne kan klage til hende over sagsbehandlingen, hun hjælper dem med at forstå afgørelser og komme videre med konkrete sager, ligesom hun tilbyder at mægle mellem parterne. Det handler om at yde hjælp og vejledning og derigennem styrke borgerens oplevelse af retssikkerhed. Og det handler om at øge tilfredsheden med kommunens service. Som borgerrådgiver har hun samtidig en væsentlig funktion indadtil i organisationen. Hendes opgave er også at medvirke til at skabe læring, optimering og refleksion over egen praksis blandt de ansatte. Oplæg ved **Birgitte Lamp**, borgerrådgiver i Kolding Kommune.

### 4. Samtalesalonen

"Borgerlyst" - samfundslaboratoriet, der skaber mere handlekraft i hverdagen.

Overrask dig selv ved at dele tanker og erfaringer med en fremmed i en samtalesalon. En samtalesalon er et samlingspunkt for folk, der gerne vil snakke med hinanden på en ny måde. Værten i denne samtalesalon mikser samtalepartnere på kryds og tværs - og sørger ved hjælp af opvarmningsøvelser og samtalestartere for, at gæsterne får nogle finurlige, overraskende, provokerende, inspirerende indblik i hinandens viden og erfaringer. Alle kan være med som gæst - og alle gæster får inspiration til, hvordan de selv kan holde deres egne samtalesaloner.

Oplæg ved **"Borgerlyst"** (se mere på [www.borgerlyst.dk](http://www.borgerlyst.dk))

### 5. Det kommunale nærdemokratiudvalg

For at styrke borgerkontakten og borgerdialogen i de nye og store kommuner har flere kommuner siden kommunalreformen oprettet politisk sammensatte demokratiudvalg. En repræsentant fra én af de kommuner vil fortælle om deres erfaringer og visioner for fremtiden.

Oplæg ved **repræsentant for et kommunalt nærdemokratiudvalg**.

### 6. Ny og nærværende borgerinddragelse

Aarhus Kommune gennemførte i foråret 2013 et nyt inddragelsesforløb om kommunens struktur og styring for borgere, foreninger, Ældrerådet, virksomheder og medarbejdere. Deltagerne var tilfældigt udvalgt og kom tidligt ind i beslutningsprocessen. Erfaringerne var positive. Politikerne fik en anderledes og tidligere dialog med borgerne. Borgerne følte sig samtidig anerkendt og bidrog med nye input. En lang række af anbefalingerne fra inddragelsesforløbet indgik efterfølgende i en politisk aftale om Aarhus Kommunes styring, struktur og samarbejdskultur. På seminaret kan du høre om inddragelsesforløbet og erfaringerne herfra.

Oplæg ved **Lars Kloppenborg**, Udviklingschef i Aarhus kommune.

## Praktiske oplysninger:

- Tid** Konferencen afholdes torsdag d. 10. oktober. Indregistrering fra kl. 9.45. Programmet begynder kl.10.30 og slutter kl. 16.00.
- Pris** Konferenceafgift for ældrerådsmedlemmer kr. 850. Øvrige kr. 1.100. Prisen inkluderer morgenkaffe med brød, frokost inkl. en øl eller vand, eftermiddagskaffe med brød, bustransport mellem Vingstedcentret og Vejle station samt deltagermappe.
- Tilmelding** Elektronisk tilmelding via hjemmesiden, [www.danske-aeldreraad.dk](http://www.danske-aeldreraad.dk)  
**Tilmeldingsfrist er mandag d. 30. september 2013.**  
Deltagerne registreres efter "først-til-mølle" princippet.  
Hvis der skal tages særlige hensyn (kørestolebruger, diabetiker m.m.), bedes dette anført i tilmeldingen.
- Bekræftelse** Efter tilmeldingsfristens udløb sender vi bekræftelse til de mailadresser, som er brugt ved tilmeldingen.
- Betaling** Faktura sendes efter tilmeldingsfristens udløb.
- Afmelding** Afmelding skal ske skriftligt. Afmelding er vederlagsfri indtil 14 dage før konferencens start. Ved afmelding senere end 14 dage før konferencen, refunderes 75 % af deltagerprisen. Hvis afmelding sker senere end syv dage inden konferencen afholdes, betales hele deltagerprisen. Ældre- og seniorrådet kan dog altid sende en anden deltager end den tilmeldte.
- Adresse** Vingstedcentret, Vingsted Skovvej 2, 7182 Bredsten, tlf.: 7586 5533
- Målgruppe** Målgruppen for konferencen er ældre-/seniorråd, deres samarbejdspartnere, medlemmer og medarbejdere i frivillige organisationer og ældreorganisationer, embedsmænd/fagfolk fra kommuner og regioner, forskere samt kommunal- og landspolitikere.
- Bus** Der er gratis bustransport til og fra Vejle station til Vingstedcentret.  
Buskørsel fra Vingstedcentret til Vejle station tager ca. 35 min.  
Bussen passer til tog, der kommer kl. 9.25 fra København og 9.11 fra Frederikshavn.  
Der er ligeledes gratis bustransport til Vejle station kl. 16.05 fra Vingstedcentret.  
Tog mod København afgår 16.47 og 17.12.  
Tog mod Frederikshavn afgår 16.54.