



Inspiration til digital borgerinddragelse i kommunernes planlægning

I forlængelse af corona-krisen er der behov for i højere grad at kunne anvende digital borgerinddragelse ifbm. kommunernes myndighedssagsbehandling, herunder på planområdet. KL har samlet en række gode råd og konkrete eksempler på borgerinddragelse i planlægningen. Notatet består af 5 afsnit:

1. Generelle opmærksomhedspunkter
2. Forberedelse og planlægning
3. Gode råd til digital inddragelse gennem virtuelle møder
4. Gode råd til digital inddragelse på skriftlige platforme
5. Konkrete eksempler på digital borgerinddragelse i planlægningen

1. Generelle opmærksomhedspunkter

Opmærksomhedspunkter for digital kontra almindelig borgerinddragelse:

- Overvej, hvilken del af processen I ønsker at inddrage borgerne i, hvad formålet med inddragelsen er, og hvilke digitale platforme der egner sig til formålet.
- Digitale møder stiller større krav til ordstyreren ift. at styre talerækken, facilitere en debat mv.
- Digitale møder kræver mere koncentration fra deltagerne, og det er nemmere for deltagere at forlade mødet ubemærket.
- Tekniske problemer kan forhindre afholdelsen af digitale møder, og det er derfor nødvendigt med en plan B, hvis f.eks. lyd og/eller video stopper under et videomøde.

Digital sikkerhed

Hav fokus på it-sikkerhed, når I vælger platform. Orientér jer om platformens evne til at beskytte mod hacker-angreb. Tag udgangspunkt i kommunens it-politik, og henvend jer til it- eller informationssikkerhedsafdelingen ved tvivl.

Overvej sammenspillet med GDPR, f.eks. ved optagelse af et videomøde.

Brugervenlighed

Læg vægt på brugervenlighed ved valg af platform, og lav en god trin-vejledning, der især målrettes deltagere med begrænset digitalt kendskab.

Afprøv platformen og samspillet med andre platforme før borgerinddragelsen.

2. Forberedelse og planlægning

Digital borgerinddragelse stiller store krav til kommunikationen, og det er vigtigt at planlægge forløbet både før, under og efter inddragelsen.

Overvejelser i planlægningsfasen

- Egnethed af forskellige platforme:
 - Hvem er målgruppen – er de i forvejen aktive på en specifik platform?
 - Er det tydeligt hvem afsenderen er?
- Kombiner gerne forskellige platforme.
- Spred invitationer til borgerinddragelsen på flere platforme (evt. også fysisk).
- Præsenter emnet, så borgerne engageres til at deltage/tilmelde sig.
- Faldgruber ved kommunikationsstrategien. Hvordan håndteres eventuelle problemer?
- Hav en klar, intern rollefordeling for hele den digitale kommunikation:
 - Hvem er ansvarlig for kommunikationen på hvilke medier?
 - Hvem svarer på borgernes hændelser og hvornår?

Kommunikation op til og under mødet

Kommunikér tydeligt om:

- Formålet med inddragelsen og relevansen for borgerne.
- Status på processen på tidspunktet for inddragelsen.
- Hvilke dele af planen er til debat.
- Om borgermødet optages (ved videomøder).
- Hvordan borgerinddragelsen forløber rent praktisk/teknisk.

Bevar relationen

- Følg gerne op på mødet overfor deltagerne
- Bed om feedback på mødet. Anerkend og lær af udfordringerne og frustrationerne.

3. Gode råd til digital inddragelse gennem *virtuelle møder*

Det virtuelle møde har bl.a. følgende fordele:

- Det kan i vid udstrækning formes som det velkendte, fysiske borgermøde med oplæg, spørgerunder, debat og gruppediskussioner.

- Nogle vil opleve, at virtuelle møder er mere effektive end de fysiske møder.
- Virtuelle møder kan føles mere nærværende og forpligtende end de skriftlige fora til borgerinddragelse.
- Logistisk fleksibilitet: Borgerne kan deltage fra hjemmet, arbejdspladsen mm.
- Det er attraktivt for borgere, der blot ønsker at ”lytte med” eller være anonyme.
- Møder kan optages og evt. udsendes efterfølgende.

For at opnå det gode virtuelle møde, kræver det, som for al digital inddragelse, en god kommunikation før, under og efter mødet, jf. forberedelse og planlægning.

Derudover kræver videomøder mere af deltagerens koncentration, og det er derfor arrangørens opgave at gøre brug af passende virkemidler til at engagere og aktivere borgerne.

Variation og struktur er nøgleord:

- Lav en tidsplan og hold jer til den.
- Hold mødets varighed til 1-2 timer.
- Hold kortere oplæg, gerne på 10-15 minutter.
- Variér indholdet m. gruppemøder, øvelser, afstemninger og lign. (se ”supplement til videomøder” for inspiration).
- Forbered rollefordelingen under mødet (variér efter behov):
 - Værten: ansigtet udadtil og leder deltagerne igennem dagens faglige og praktiske forløb.
 - Ordstyreren: styrer talerækken v. oplæg, spørgerunder og diskussioner.
 - Teknikeren: styrer de tekniske elementer og overgange i mødet. Hjælper deltagerne med tekniske problemer undervejs.

Relevante redskaber til brug under virtuelle møder:

- Skærmdeling
De fleste platforme for videomøder har en skærmdelingsfunktion, der f.eks. gør det muligt for en oplægsholder at præsentere med PowerPoint.
- Opgaver og andet materiale
Filer, f.eks. Excel eller Word, kan sendes ud på mail eller lægges op på en webside til brug før, under eller efter mødet. Det kan være materiale, som deltagerne skal læse og tage stilling til eller opgaver, som deltagerne kan arbejde med.
- Gruppemøder
Samtaler og diskussioner i mindre grupper kan give god variation og aktivere flere deltagere under et digitalt møde.

- Afstemninger
Interagerer med deltagerne ved at afholde live afstemninger. Der findes forskellige digitale løsninger.
- Quiz
Interagerer med deltagerne ved at afholde online multiple-choice quizzes. Der findes forskellige digitale løsninger.

4. Gode råd til digital inddragelse på *skriftlige* platforme

Hvor det virtuelle møde kan imitere et ”almindeligt” borgermøde, har det skriftlige medie en række andre fordele:

- Det kan give mulighed for at nå ud til (nye) målgrupper, på platforme, hvor de allerede er aktive, f.eks. Facebook, Instagram, Twitter og LinkedIn
- Et skriftligt bidrag er mindre forpligtende, end at deltage i et virtuelt møde:
 - Deltagelsen er ikke tidsspecifik.
 - Der er mulighed for, at borgerne kan besvare med alt fra et ”like” eller korte kommentarer til længere høringssvar og debatindlæg.

Det er dog vigtigt at huske, at kommunen, særligt ved brug af sociale medier, afgiver noget kontrol med debatten. Diskussioner kan pludseligt få sit eget liv, vokse sig meget større end forventet eller gå i en uventet retning. Det kræver gode overvejelser om, hvad der efterfølgende skal betragtes som bidrag til borgerinddragelsen.

Forpligtelse er nøgleordet

- Forpligt jer til borgerinddragelsen.
 - Gør det tydeligt for borgerne, hvordan og hvad deres svar kan påvirke.
 - Planlæg, hvordan borgernes svar analyseres og bruges til det videre arbejde.
- Hav målgruppen for øje; klarlæg hvilke borgere, der typisk er aktive på platformen.
- Fastsæt en tidsramme for forløbet.
- Husk platformens præmisser for kommunikation.
 - Komplekse problemstillinger egner sig ofte bedre til møder eller kommunens egen hjemmeside end til de sociale medier.
- Kombiner inddragelse på skriftlige platforme med andre typer af inddragelse.

5. Konkrete eksempler på digital borgerinddragelse i planlægningen

KL har indsamlet fire konkrete eksempler på erfaringer med digital borgerinddragelse i planlægningen. To af eksemplerne er nye og vedrører en aktuell lokalplanproces, hvor der har været behov for at gennemføre en planlagt borgerinddragelsesproces på trods af den aktuelle corona-krise. De to øvrige eksempler er fra før, corona-krisen opstod, og vedrører borgerinddragelse ifbm kommunens overordnede planlægning, mere konkrete ift. kommuneplanstrategien samt udarbejdelse af helhedsplaner.. Da flere kommuner i den kommende periode skal revidere deres kommuneplan samt også fortsætte deres arbejde med helheds- og områdeplaner, er eksemplerne medtaget i nærværende materiale. KL har i forbindelse med udarbejdelse af materiale været i dialog med kommunerne om deres erfaringer med digital borgerinddragelse på planområdet.

Varde Kommune: ”Husk på dem, der ikke er vant til de digitale systemer”

Varde Kommune har i april 2020 som konsekvens af coronakrisen afholdt to virtuelle borgermøder i forbindelse med udkast til 3 lokalplaner for Blåvand. Mødet blev afholdt via Microsoft Teams. Baggrunden for borgermøderne var kommunens ønske om en tidlig inddragelse af borgerne ifm. lokalplanlægning for en række sommerhusområder. Planerne havde blandt andet det formål at ensrette kommunens administration af sommerhusbyggeriet, samt sikre, at ny bebyggelse tilpasses landskabet og sommerhusmiljøets øvrige bebyggelse.

Borgermødet blev annonceret via e-boks, hvorefter borgerne tilmeldte sig på mail med oplysning om hvilken dato, de ønskede at deltage. Kommunen afholdt 2 identiske møder, for at give flest muligt chancen for at deltage. Ca. 40 personer deltog i mødet, der blev afholdt i normal arbejdstid, mens ca. 80 personer deltog i mødet afholdt efter normal arbejdstid.

En væsentlig erfaring er, at indsamling af mailadresser og udsendelse af deltagerlinks har været administrativt krævende. Fremover overvejer kommunen at løse dette ved at linke direkte til mødet fra kommunens hjemmeside. Et andet vigtigt opmærksomhedspunkt er, at der skal sættes tid af til forberedelse af teknikken for de deltagere, der ikke er vant til de digitale systemer.

Fra kommunens side deltog udvalgsformanden med en velkomst, hvorefter planchefen fremlagde de konkrete lokalplanudkast. Mødet blev afviklet i et stramt format med én lang fremlæggelse, uden mulighed for spørgsmål og debat. Bagefter kunne deltagere skrive i chatten, hvis de ønskede ordet, og en ordstyrer sørgede for at introducere og give ordet videre til den næste i talerækken.

Varde Kommune har overordnet set modtaget positiv feedback på borgermødet, særligt fra de sommerhusejere, der bor uden for kommunen og derfor ikke har samme mulighed for at deltage i et fysisk møde.

Københavns Kommune: ”Det handler om at tage chancer”

Københavns kommune havde stor succes med at kombinere den almindelige borgerinddragelse med digital inddragelse på de sociale medier og kommunens egen hjemmeside under udarbejdelse af Kommuneplanstrategien 2018. Eksemplet ligger således et par år tilbage, men erfaringer og metoder kan anvendes i den aktuelle corona-krise.

Kommunen oprettede bl.a. en tænketank bestående af 5 københavnere med markante holdninger til byens udvikling. Via deres private kanaler på f.eks. Instagram, skabte de stor opmærksomhed om kommuneplanstrategien, og deres opslag og citater blev integreret i kommunens egen kommunikation.

Kommunen erfarede, at det bl.a. handler om at tage chancer, når debatten foregår på de sociale medier, fordi kommunen har mindre mulighed for at moderere debatten. Til gengæld lykkedes det kommunen at indsamle 8-9000 bidrag i form af alt fra simple afkrydsninger på spørgsmål til lange høringssvar. Efterfølgende blev alle bidrag, herunder også Facebook og Instagram, analyseret af eksterne konsulenter og opsummeret til 4 hovedbudskaber fra københavnere. Budskaberne blev delt med borgerne ved en bred markedsførings på digitale og fysiske platforme.

På Københavns Kommunens faste digitale høringsplatform www.blivhoert.kk.dk, kan borgere se høringer, afgive høringssvar og læse andres høringssvar. Kommunens store indsats for inddragelse af borgerne i kommuneplanstrategien har formentlig smittet af på borgernes interesse for den efterfølgende kommuneplan. Således modtog kommunen 1600 høringssvar under udarbejdelse af kommuneplanen i 2019 og 2020. Til sammenligning modtager kommunen typisk omkring ca.150 høringssvar til kommuneplanen.

Kommunen understreger vigtigheden af at kombinere både fysisk og digital borgerinddragelse, og at digital borgerinddragelse skal være en forlængelse og ikke erstatning for den traditionelle borgerinddragelse.

Furesø Kommune: ”Giv borgerne overblik over hele forløbet”

Furesø Kommune har arbejdet med skriftlig inddragelse af borgerne på platformen Citizenlab, som kommunen har testet på specifikke målgrupper i løbet af de sidste 2 år. Anledningen har således været et generelt ønske om at styrke den digitale inddragelse af borgerne i byudviklingen, men metoden og kommunens erfaringer kan anvendes under den aktuelle corona-krise. Kommunen har anvendt metoden både til længere processer, f.eks. til 17-4 udvalg, samt kortere processer, f.eks. udvikling af byrumsinventar. Kommunen bruger bl.a. metoden til at forventningsafstemme med borgerne gennem en tidslinje, hvor borgerne under hver fase kan læse, hvad de kan bidrage med og hvornår.

Eksempelvis nedsatte Furesø Kommune i 2018 et §17 stk. 4 udvalg til at udarbejde anbefalinger for bekæmpelse af trafikstøj i Furesø. Almindelige borgere havde mulighed for at få et overblik over udvalgets arbejde gennem en tidslinje, der bl.a. informerede om indhold og dato for kommende udvalgsmøder, borgerworkshops, åbne møder og afslutningen af projektet. Via tidslinjen opfordrede kommunen borgerne til at sende inputs til udvalgets arbejde ved f.eks. at oprette og kommentere på idéer, og platformen blev også brugt til at invitere til borgermøder og opsamle på afsluttede møder.



Dertil har kommunen arbejdet med at skabe en et samspil mellem traditionel borgerinddragelse og digital borgerinddragelse, hvor den digitale borgerinddragelse integreres i den fysiske. Konkret er dette afprøvet, da borgerne, som en del af helhedsplanen for Farum Hovedgade og udviklingen af det omkringliggende byrum, blev opfordret til at vurdere bænke og skraldespande opstillet på bygaden. Her kunne borgere fysisk teste byrumsinventaret, for dernæst at anmelde og kommentere på de forskellige valgmuligheder.

Aarhus Kommune: ”Digitale metoder når ud til en yngre målgruppe”

Teknik- og Miljøforvaltningen i Aarhus Kommune har i april 2020 som konsekvens af corona-krisen afholdt virtuelt borgermøde om byudvikling for Årslev. Borgermødet var en forudgående offentlig høring med det formål at informere borgerne om en kommende ændring af kommuneplanens rammer, samt indkaldelse af ideer og forslag ifm. helhedsplanlægningen for området.

Alle berørte borgere blev informeret om borgermødet direkte via brev i e-boks, og der blev annonceret for mødet i en udsendt debatfolder. Derudover har der været annonceringer på Aarhus Kommunes facebookside ”vi udvikler Aarhus”, og kommunens kommunikationsafdeling har betalt for facebookannoncer målrettet borgere i et større geografisk område omkring Årslev. Private aktører (fællesråd og udviklergruppen) har ligeledes delt informationer om mødet i deres netværk, bl.a. facebookgruppen ”Årslev Fæled”.

Borgermødet blev live-streamet over Facebook med funktionen Facebook Live. Kommunen havde fysisk samlet et panel på syv mennesker, der (med god afstand) stod for at præsentere mødeindholdet. Mødet blev afholdt efter en udførlig drejebog udarbejdet af planafdelingen og startede med en række oplæg:

- Aarhus Kommunes planchef indledte mødet med velkomst, præsentation af formatet og medlemmerne i panelet,
- Kommunens stadsarkitekt fortalte generelt om helhedsplaner og planlægningen i Aarhus samt konkret om Årslev,
- Byplanlæggeren fremlagde information om området, dets borgere og processen for helhedsplanen,
- Fælles oplæg af udviklingsgruppen og en ekstern arkitektgruppe,
- Lokalt fællesråd holdt et kort oplæg om planlægning på kanten af Brabrand og Årslev.

Oplæggene blev efterfulgt af en spørgerunde, hvor borgerne forinden og under mødet havde mulighed for at skrive spørgsmål i kommentarsporet for videotransmissionen. Der blev indsendt mere end 100 spørgsmål, som kommunens borgerinddrager modererede ved at sammenfatte de indkomne spørgsmål samt opsamle på panelets svar. Mødet varede en time og havde 160 seere sammenlagt. Efterfølgende er begivenheden, der fortsat er tilgængelig på Facebook, blevet besøgt 4200 gange.

Aarhus Kommune havde oplevelsen af at nå en større og yngre målgruppe end dem, der normalt deltager i de fysiske borgermøder. I fremtiden ønsker kommunen at fortsætte med at supplere de fysiske borgermøder med de digitale. Det giver ifølge kommunen særligt mening for projekter for større byudviklingsområder og stor offentlig interesse. Konkret forventer kommunen at afholde et fysisk borgermøde om helhedsplanerne for Årslev, når det igen er sundhedsmæssigt forsvarligt. De overvejer at kombinere det fysiske møde med en digital inddragelse, ved at streamer det fysiske møde.

Kommunen understreger vigtigheden af at vælge en rigtig god teknisk løsning til det virtuelle møde. Lyden skal fungere optimalt, og opløsning på billedet skal være så god, at borgerne tydeligt kan se både PowerPoints og kortmateriale.

Kilder:

Dialog med kommuner

CFBO: ”Gode råd: Sammen om byen – hver for sig!”

<http://cfbo.dk/2020/04/17/gode-raad-sammen-om-byen-hver-for-sig/>

IT- & Telestyrelsen og KL: Digital borger-dialog.

<https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/00cd8188-81cf-4bc3-a806-b54c32e58201/0718a3bb-ca91-414d-a27c-b4653a9d7ce6/Attachments/209ee82c-51c7-4534-8ddc-68936e4a1df1.PDF>