

# Kommunikation og Borgerinddragelse



Ringsted  
Kommune

Politik



# Kommunikation på baggrund af vision og strategi

Ringsted Kommunes kommunikations- og borgerinddragelsespolitik understøtter Byrådets vision for Ringsted Kommune og ligger i forlængelse af kommunens styrings- og ledelsesgrundlag. Af visionen fremgår det, at vi i Ringsted insisterer på åbenhed, dialog og inddragelse. I Ringsted er vi midt i et fællesskab, hvor vi løfter i flok, udvikler sammen og involverer hinanden. Vi tror på, at medbestemmelse giver medansvar og styrker både kommune, borgere, foreninger og virksomheder.

For at sikre en klar og sammenhængende kommunikation i tråd med kommunens vision skal Ringsted Kommunes kommunikation og borgerinddragelse være strategisk velfunderet og baseret på principperne

**Rettidig**  
**Dialogbaseret**  
**Gennemsigtig**





## Politikkens opbygning og udbredelse i det daglige arbejde

Politikken udstikker Ringsted Kommunes eksterne og interne kommunikationsmål samt sætter fokus på Kommunens primære interesser – borgere, brugere og medarbejdere. Derudover har politikken to hovedspor – ét der fokuserer på kommunikationsprincipper ift. kommunens generelle kommunikation, og ét der koncentrerer sig om kommunikationsprincipperne specifikt ift. borgerinddragelsen.

Kommunikationsprincipper og kommunikationsmål i denne politik udfoldes yderligere i de understrategier, handleplaner og procedurer,

der ligger indenfor kommunikationsområdet for at sikre sammenhæng til den daglige opgaveløsning. Det sker bl.a. i forhold til retningslinjer for web, pressehåndtering, design, krisestyring og borgerinddragelse mv.

Kommunikations- og Borgerinddragelsespolitikken får alene værdi, når vi hver især i hele organisationen – medarbejdere, ledere og byråd – tager principperne til os, og tænker dem ind i vores hverdag, for derved at sikre en sammenhængende og klar kommunikation.

# Klare kommunikationsmål

Vi har i Ringsted Kommune altid et klart mål med vores kommunikation. Det overordnede mål med vores **eksterne** kommunikation er at give den bedst mulige information om Ringsted Kommunes beslutninger, serviceydelser, opgaver og aktiviteter til omverdenen og invitere borgerne til at deltage i de kommunale beslutningsprocesser.

Det overordnede mål med den **interne** kommunikation er at sikre, at organisationen og medarbejderne har det bedst mulige kendskab til Ringsted Kommunes retning, så medarbejderne kan levere den bedst mulige service til borgere, virksomheder og foreninger. Derudover har politikken til formål at lægge grundstenene til en fælles kommunikationskultur i Ringsted Kommune, som skal understøtte organisationen i det tværfaglige samarbejde.



# Fokus på borgere, brugere og medarbejdere

Som afsender af kommunikation fungerer Ringsted Kommune som:

- **En demokratisk aktør, der aktivt deltager i udviklingen af nærdemokratiet.**
- **En virksomhed, der leverer serviceydelser til brugerne.**
- **En arbejdsplads for Kommunens medarbejdere.**

De væsentligste modtagere af og deltagere i Ringsted Kommunes kommunikation er derfor *borgerne, brugerne og medarbejdere.*

Ringsted Kommunes kommunikation er orienteret i forhold til modtageren af kommunikationen og ikke i forhold til Ringsted Kommune som afsender. I kommunens daglige praksis betyder det bl.a., at vi i Ringsted Kommune kommunikerer med udgangspunkt i borgernes, brugernes og medarbejdernes viden og oplevelser og i et forståeligt sprog, ligesom vi i Ringsted Kommune vælger kommunikationskanaler med omtanke.





## Rettidig, dialogbaseret og gennemsigtig kommunikation

For at nå målene for vores kommunikation skal Ringsted Kommunes kommunikation være **rettidig, dialogbaseret og gennemsigtig**. Det gælder både internt og eksternt. Derfor er kommunikationspolitikken bygget op, så den fortæller, hvordan vi i Ringsted Kommune ønsker at kommunikere med udgangspunkt i de tre bærende principper for kommunens kommunikation og borgerinddragelse.

# Kommunikationsprincipperne i praksis

## Rettidig Dialogbaseret Gennemsigtig

### Rettidig

Princippet om **rettidig kommunikation** betyder blandt andet:

- At vi i Ringsted Kommune kommunikerer proaktivt.
- At vi i Ringsted Kommune planlægger og tilrettelægger vores kommunikation i forhold til kanal, budskab og tidspunkt.
- At vi i Ringsted Kommune kommunikerer internt, før vi kommunikerer eksternt.

### Dialogbaseret

Princippet om **dialogbaseret kommunikation** betyder blandt andet:

- At vi i Ringsted Kommune kommunikerer anerkendende, lyttende og imødekommende.
- At vi i Ringsted Kommunes kommunikation tager udgangspunkt i modtagerens behov, så vores kommunikation bliver vedkommende og relevant.
- At vi i Ringsted kommune møder borgere, brugere og medarbejdere med åbenhed, respekt og tillid.

### Gennemsigtig

Princippet om **gennemsigtig kommunikation** betyder blandt andet:

- At vi i Ringsted Kommune kommunikerer i et klart, tydeligt og enkelt sprog.
- At vi i Ringsted Kommune sikrer at formålet med kommunikationen fremgår klart.
- At vi i Ringsted Kommune bruger kommunikationskanaler tæt på målgruppen.



## Rettidig, dialogbaseret og gennemsigtig borgerinddragelse

I Ringsted Kommune er der kort fra borgere til Byråd. Vi vil noget sammen i Ringsted, og det er vigtigt for såvel kommunens borgere som Byråd, at borgere, brugere og andre interessentgrupper har gode muligheder for medindflydelse på de kommunale beslutninger og processer.

Dialog og involvering er med til at skabe forståelse for og medejerskab af Ringsted Kommunes beslutninger og prioriteter. Samtidig giver en tidlig involvering af borgerne gode muligheder for at få inspiration til opgaveløsningen og kendskab til borgernes ønsker og behov.

For at opnå de bedste betingelser for indflydelse sørger Ringsted Kommune for, at melde rammer, muligheder og begrænsninger ud – klart og præcist – fra starten af inddragelsen. Derudover sørger Ringsted Kommune løbende for, at der er en klar forventningsafstemning mellem de involverede borgere og kommunen. Når Ringsted Kommune inddrager borgerne i beslutningsprocesser har vi fortsat fokus på de tre nøgleord for kommunens kommunikation og borgerinddragelse: **Rettidig, dialogbaseret og gennemsigtig.**



# Borgerinddragelsesprincipperne i praksis

## Rettidig Dialogbaseret Gennemsigtig

### Rettidig

Princippet om **rettidig kommunikation** i forhold til borgerinddragelse betyder blandt andet:

- At vi i Ringsted Kommune giver borgerne mulighed for meningsfuld inddragelse på rette tid og sted.
- At vi i Ringsted Kommune afsætter tid til inddragelse.
- At vi i Ringsted Kommune kommunikerer om borgernes mulighed for inddragelse i god tid og gennem kanaler tæt på borgerne, så vi sikrer de bedste betingelser for borgernes inddragelse.

### Dialogbaseret

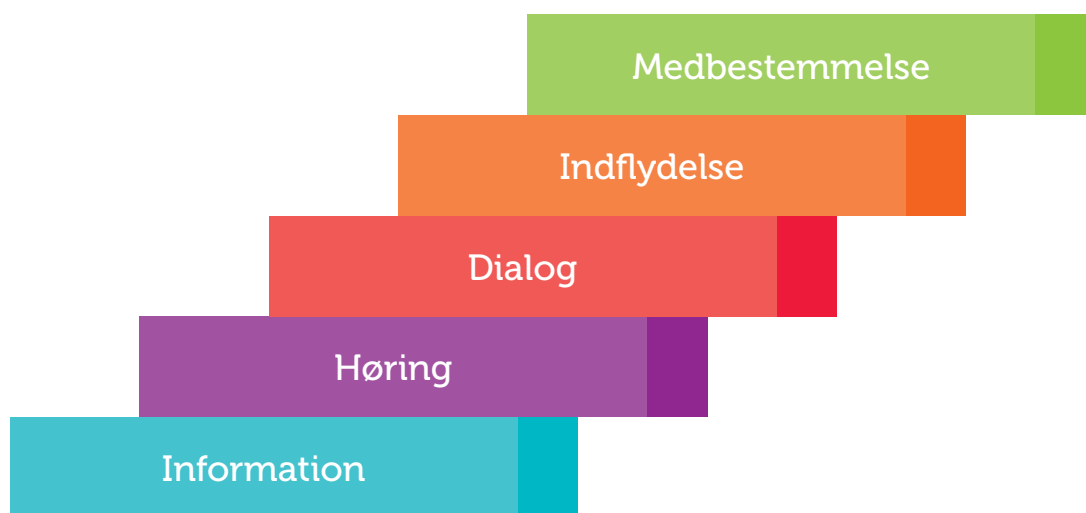
Princippet om **dialogbaseret kommunikation** i forhold til borgerinddragelse betyder blandt andet:

- At vi i Ringsted Kommune udviser tillid og har en anerkendende, ligeværdig og imødekommende tilgang til borgerne.
- At vi i Ringsted Kommune er opsøgende og tilgængelige ift. borgerne.
- At vi i Ringsted Kommune lytter til ideer og input fra borgerne.

### Gennemsigtig

Princippet om **gennemsigtig kommunikation** i forhold til borgerinddragelse betyder blandt andet:

- At vi i Ringsted Kommune har klare mål for inddragelse – og at kommunikationen er tydelig, ærlig og enkel.
- At vi i Ringsted Kommune sikrer, at det er nemt at orientere sig om muligheder for indflydelse, og at rammer og begrænsninger for inddragelsen fremgår tydeligt.
- At vi i Ringsted Kommune sørger for reel og involverende inddragelse af borgerne.



## Medbestemmelsestrappen

For at sikre en reel og vedkommende borgerinddragelse, tænkes kommunikationen omkring borgerinddragelsen altid ind i planlægningsfasen fra starten af et projekt.

I Ringsted Kommune arbejder vi med medbestemmelsestrappen for at gøre det klart, på hvilket niveau borgerne inddrages, samt hvilken rolle borgerne får i processen. Det er vigtigt for en succesfuld inddragelse, at kommunen og borgerne befinder sig på samme "trappetrin" i modellen. Derfor sørger vi altid for at kommunikere ærligt og tydeligt omkring mulighederne for, og omfanget af, inddragelse i starten af en inddragelsesproces.

Formålet med inddragelsestrappen er først og fremmest at sikre en klar forventningsafstemning i starten af processen, så både kommunen og borgerne er bevidste om graden af inddragelse. Trappen kan ligeledes give en pejling af, hvordan de konkrete inddragelsestiltag skal tilrettelægges, så man sikrer den optimale inddragelse i forhold til det trappetrin, man befinder sig på.

**Information** er den mest grundlæggende form af inddragelse og skaber forudsætningerne for de andre former for inddragelse. Her lægges der

ikke op til den store grad af inddragelse, men snarere til envejskommunikation fra kommunen til borgerne. Informationen kan ske visuelt, skriftligt eller mundtligt. I Ringsted Kommune anvender vi information ved f.eks. orientering om lovmæssige forhold og ved tiltag, der skal vedtages politisk, og hvor borgerne ikke har mulighed for at blive inddraget i beslutning eller udformning.

**Høring** giver borgerne mulighed for at komme med deres holdninger, synspunkter og ideer til et givent projekt eller proces forud for den endelige politiske beslutning. Høringer er ofte velafgrænsede og har til formål at indsamle holdninger og ideer, der skal medvirke til at nuancere det politiske beslutningsgrundlag. I Ringsted Kommune benytter vi høringer forud for vedtagelse af politikker, ved større anlægsprojekter samt ved lokalplaner og landzonetilladelser mv.

**Dialog** bygger på tovejskommunikation og forudsætter, at konklusionen ikke er givet forud for dialogen. Dialogen handler om gensidig læring og forståelse, der sikrer, at man sammen kommer frem til alternative løsninger, som ingen af parterne ville komme frem til uden dialogen. Dialog er mere åben end de to forrige tilgange,



og det er derfor vigtigt at være forberedt på, at der i løbet af dialogen kan opstå nye spørgsmål eller nye retninger, der skal arbejdes videre med. I Ringsted Kommune benytter vi dialog ved f.eks. borgermøder, temamøder og projekter tæt på borgernes hverdag.

**Indflydelse** betyder at borgerne får en aktiv rolle, hvor de både inddrages i den konkrete planlægning og i gennemførelsen af konkrete initiativer. Borgerne har dog hverken en beslutende rolle eller ansvar for eks. økonomi – det ansvar ligger fortsat hos kommunen. I Ringsted Kommune arbejder vi med borgerindflydelse ved større projekter, hvor borgergrupper eller foreninger med specialviden eller særlig in-

teresse for området inddrages i den konkrete udvikling og gennemførelse af projekter.

**Medbestemmelse** lægger op til den største grad af inddragelse. Her bidrager borgerne i en vis udstrækning eller helt til den endelige beslutning. Ultimativt kan dette ske i form af en bindende folkeafstemning efter de gældende regler. Men det kan også ske ved, at en gruppe borgere med tilknytning til et særligt område, institution eller fokusområde får mandat til at bestemme over hele eller dele af budgettet. Det er også på dette trin at samskabelsesprojekter befinder sig.

*Vedtaget i Byrådet den 12. november 2018.*



**Ringsted**  
Kommune

Rådhuset  
Sct.Bendtsgade 1  
4100 Ringsted

+45 57 62 62 62  
[ringsted@ringsted.dk](mailto:ringsted@ringsted.dk)

