



Arendal kommune

Kommunen - det er oss!

Plan for innbyggerdialog





Innholdsfortegnelse

Vi velger å prioritere dialog.....	3
Slik har vi brukt innbyggerdialog for å lage planen	3
Planens plass blant andre planer	4
Våre verdier.....	4
Mennesket først.....	4
Ambisiøs	4
Langsiktig	4
Vi prioriterer dialog.....	4
1. Dialog er vår grunnholdning.....	4
2. Vi skaper trygge rom	5
3. Vi inviterer alle med.....	5
4. Vi lytter.....	6
5. Vi lar alle dele sine erfaringer.....	6
6. Vi stiller spørsmål	7
7. Vi snakker om det som er vanskelig	7
8. Vi bidrar til forståelse og tillit.....	8
Handlingsplan	8



Innbyggere, folkevalgte og ansatte i Arendal kommune.

Sammen har vi ansvar for å skape et lokalsamfunn der hverdagen fungerer, der alle kan delta, og der drømmer får rom til å vokse.

Tillit og trygghet er avgjørende i et godt samfunn. Kommunen er en viktig lokaldemokratisk arena. Beslutninger bør bli tatt så nær innbyggerne som mulig. Derfor samarbeider vi med frivilligheten, kultur- og næringslivet og menneskene som bor her. Sammen skal vi lytte og lære, dele og skape.

- Arendal mot 2040. Kommuneplanens samfunnsdel 2025-2040, 2025:28

Vi må orke å lytte. Virkelig lytte. Slik at vi forstår hverandre bedre og tar kloke valg. Vi må være villige til å dele det vi vet, også når det er krevende. Slik bygger vi åpenhet, ansvarlighet og et lokaldemokrati som folk kjenner igjen og har tillit til.

Dialog er en av de viktigste byggesteinene i et levende demokrati – vårt viktigste forsvarsverk mot misforståelser, utenforskap og svekket tillit. Når vi snakker sammen, lytter og deler kunnskap, styrker vi både fellesskapet, ansvarsfølelsen og tilliten mellom innbyggerne og kommunen som institusjon.

Så enkelt.

Og så krevende.

Innbyggerdialog er møtet mellom innbyggere og kommunens tjenester – mellom mennesker og system. Det handler om kontakt, forståelse og om å bygge broer og tillit. God dialog krever at ansatte, ledere og folkevalgte utfordrer egne vaner og prioriterer lytting og læring. Samtidig forutsetter dialog gjensidighet – at innbyggere deler erfaringer og lytter til hverandre - også til kommunen.

I dette samspillet spiller de folkevalgte en særlig viktig rolle. De representerer innbyggernes interesser og er bindeleddet mellom politiske valg og hverdagsliv. Administrasjonen bidrar med faglig grunnlag og følger opp vedtak.

Noen ganger er dialogen enkel, andre ganger er den krevende – særlig når verdier står på spill. Nettopp derfor skal vi ta et ansvar for å invitere til respektfull dialog. Med ambisjon bygger vi arbeidet på Nobels Fredssenters åtte prinsipper for dialog i dagliglivet. Bygget på erkjennelsen av at god dialog kan løse konflikter og at dårlig dialog kan skape dem.

Dette er de åtte prinsippene:

1. Dialog bør være en *grunnholdning*
2. Skap *trygge* rom
3. Inviter *alle* med
4. I dialog må man *lytte*





5. La alle dele sine *erfaringer*
6. Still *spørsmål*
7. Snakk om det som er *vanskelig*
8. Bidra til *tilgivelse* og forsoning

[Les om dialogprinsippene til Nobels Fredssenter.](#)

Vi velger å prioritere dialog

For at en overordnet plan for innbyggerdialog skal forbli levende, må vi prioritere å styrke våre dialogferdigheter. Gjennom det kan vi skape en solid grunnmur for arbeidet vårt i kommunen, der ulike stemmer får mulighet til å sildre gjennom hele organisasjonen. Fra innbyggerne og helt inn i beslutninger og måter vi jobber på.

I «Arendal mot 2040 Kommuneplanens samfunnsdel» står det klart og tydelig at:

I Arendal er alle trygge og inkludert i samfunnet.

Alle som bor i Arendal er med på å skape et levende demokrati.

I Arendal har vi kultur for samskaping.

Dette handler om dialog.

Slik har vi brukt innbyggerdialog for å lage planen

I arbeidet med en plan for innbyggerdialog har en tverrsektoriell arbeidsgruppe lyttet til 95 innbyggere i Arendal. Med god hjelp fra institusjoner, organisasjoner, miljøer og egne tjenester, har vi nådd mange ulike stemmer på tvers av kjønn, alder, livserfaringer og geografisk tilhørighet.

Vi spurt innbyggerne om deres opplevelser i møte med oss som jobber i kommunen, og om deres erfaring med informasjonen som kommer fra oss.

Innbyggerens svar er videreformidlet til ansatte og ledelse på tvers av kommunens sektorer. De har deretter delt sine tanker om temaene innbyggerne har løftet fram. Slik kan arbeidet med planen betraktes som en høring nedenfra og opp, og er en utprøving av BrugerInvolvering i KVALitetsudvikling (BIKVA) som metode.

Samlede funn viser blant annet at folk ønsker *tydelig retning fra ledere, bedre dialog og samarbeid mellom tjenester, forutsigbarhet og bruk av klart språk*. Sammen med funnene fra vår egen undersøkelse, har vi latt oss inspirere av andre kommuners gode grep og KS sine anbefalinger om innbyggerdialog. Dette danner til sammen vårt kunnskapsgrunnlag.





Planens plass blant andre planer

Plan for innbyggerdialog er en overordnet plan med en særlig sterk forankring i kommuneplanens samfunnsdel. Samtidig står den i relasjon til alle andre øvrige planer i kommunen på grunn av sin overordnede funksjon. Planen har et særlig slektskap til Sivilsamfunnstrategi - samskaping i Arendal og Kommunikasjonsstrategien i Arendal kommune.

[Kommuneplanens samfunnsdel.](#)

[Sivilsamfunnstrategi – samskaping i Arendal.](#)

[Kommunikasjonsstrategi.](#)

Våre verdier

Mennesket først

Mennesker er kommunens viktigste ressurs. «Mennesket først» betyr å lytte til mennesker og forstå deres behov. Vi skal finne gode løsninger som ivaretar fellesskapet, innenfor de økonomiske og materielle rammene som kommunen til enhver tid rår over.

Ambisiøs

I utvikling av tjenestene våre skal innbyggerdialog være en selvfølge. Vi skal våge å sette oss høye mål for det samfunnet vi ønsker oss. Vi må jobbe sammen for å nå målene.

Langsiktig

Innbyggerdialog handler om å bygge tillit over tid. «Langsiktig» betyr å utvikle faste strukturer for dialog, sikre likeverdig informasjon og jobbe systematisk med læring: «Dette hørte vi – dette gjør vi». Ved å være stabile, til stede og tydelige over tid, styrker kommunen relasjoner og tillit.

Vi prioriterer dialog

Inspirert av Nobels fredssenter sine åtte prinsipper for god dialog, har vi gjort disse om til våre egne:

1. Dialog er vår grunnholdning

«Jeg er lei av politikere og beslutningstakere som krangler»

-sitat fra innbygger





Dialog skal være grunnlaget for hvordan Arendal kommune møter innbyggere, frivillighet, kultur og næringsliv og kommunens ansatte. Det betyr at vi møter innbyggere og kollegaer med respekt, lytter for å forstå og gir folk muligheten til å delta i et felleskap. Når dialog er et styrende prinsipp i arbeidet, handler det om hvordan vi jobber i det daglige. Vi er tilgjengelige, lytter aktivt, inviterer bredt og følger opp innspill på en forutsigbar måte.

- Gode dialogferdigheter skal prege ansatte og folkevalgte.
- Vi skal bruke gode verktøy for å forbedre språket vårt, og sikre tydelighet i informasjonen vi er avsender av.
- Klok bruk av digitale løsninger skal gi oss mer tid til mennesker.
- Ansatte skal ha dialog på lavest nivå på tvers av enheter og sektorer, for å finne gode løsninger i utvikling av tjenester for innbyggerne
- Nyansatte skal føle seg velkommen inn i felleskapet i Arendal kommune.

2. Vi skaper trygge rom

«Kommunen har bra informasjon når det er kriser»

- sitat fra innbygger

I en tid med økende desinformasjon skal innbyggere være trygge på at informasjonen fra Arendal kommune er riktig og oppdatert. Mange opplever usikkerhet når informasjonen er vanskelig å forstå, når digitale løsninger er krevende, eller når saker berører dem sterkt. Trygge rom skapes når kommunen er tydelig, lett å nå og til stede på arenaer innbyggerne kjenner til og bruker. For at det skal være mulig, må ansatte være orientert og oppdatert om det som skjer i organisasjonen.

- Informasjonen fra kommunen skal alltid være oppdatert.
- Vi skal skrive på en måte som gjør at folk forstår informasjonen fra oss uavhengig av livssituasjon, og vi skal alltid bruke kommunens grafiske profil.
- Innbyggertorget og ulike lavterskeltjenester i kommunen skal være tilgjengelige for innbyggere som ønsker å møte kommunen ansikt til ansikt.
- Vi skal skape en kultur for dialog og samarbeid i egen organisasjon.

3. Vi inviterer alle med

«Før var jeg en del av «problemet» til kommunen, nå er jeg en del av løsningen»

- sitat fra innbygger

God dialog krever at alle innbyggere opplever at de blir invitert inn. Mange ønsker å bidra, men vet ikke alltid hvordan. Noen etterspør informasjon på flere språk og enkelte innbyggere foretrekker at informasjonen kommer på papir. Å invitere alle med betyr at vi bruker flere møteplasser, formater og





kanaler slik at alle får mulighet til å delta. Frivillige organisasjoner, kommunale lavterskeltilbud og flerkulturelle organisasjoner er viktige brobyggere for å få dette til. De besitter viktig erfaring og kompetanse som er nyttig for kommunen å få innsikt i.

- Dialogen med frivillige organisasjoner, kommunale lavterskeltjenester og flerkulturelle organisasjoner skal prioriteres.
- Kommunen skal bidra til å synliggjøre mylderet av åpne møteplasser, aktiviteter og initiativ gjennom hele året.
- Innbyggere skal med enkelthet kunne finne informasjon om aktiviteter som er gratis.
- Alle innbyggere skal oppleve at de blir invitert inn i utviklingen av Arendalssamfunnet.
- I arbeidet med medvirkning skal vi møte folk på arenaer der de er.

4. Vi lytter

«Det er bra at kommunen kommer ut og snakker med folk»

- sitat fra innbygger

Innbyggerne ønsker først og fremst å bli hørt og få forståelige svar. Å lytte betyr å gi rom for erfaringer og behov, før beslutninger tas. Det handler om å bruke undersøkelser, høringer, dialog i oppvekstområdene og være til stede på møteplasser gjennom frivilligheten. Men det handler også om å lytte til enkeltmennesker i deres møte med oss, og gi respons på måter som oppfattes som forståelige. Innbyggere skal kunne stole på at vi følger opp dialoger og prosesser som er satt i gang.

- Innbyggere skal oppleve at de blir hørt, selv om de er uenige i beslutninger som blir tatt.
- Det skal være tydelig for innbyggere hva de kan medvirke i, hvordan prosesser foregår og hva innspillene brukes til.
- Innbyggere, folkevalgte og ansatte skal lytte til hverandre med respekt.

5. Vi lar alle dele sine erfaringer

«Kommunen bør ha en plan for hvordan medvirkning skjer, og de må spille med åpne kort»

- sitat fra innbygger

Mange innbyggere og ansatte sitter med erfaringer som kan gjøre tjenestene bedre. Å la alle dele sine erfaringer betyr å bruke flere metoder og arenaer, både digitale og fysiske. Det er også viktig å vise hva innspill fra innbyggere har ført til, slik at de opplever at det er meningsfullt å ytre seg.





- Vi skal være nysgjerrige på innbyggers og ansattes perspektiver, erfaringer og ideer.
- Vi skal ha kunnskap om ulike metoder for medvirkning i utvikling av tjenestene våre.
- Vi skal være åpne om hvilke erfaringer vi har høstet og hvordan de har blitt brukt.

6. Vi stiller spørsmål

«Det er viktig å ha eierskap til ting og ikke bare få det tredd nedover hodet»

- sitat fra innbygger

Å stille spørsmål er en viktig del av dialogen med innbyggere. Like viktig er det at kollegaer er nysgjerrige og skaper en kultur for å stille gode spørsmål til hverandre. Når spørsmål blir en naturlig del av dialogen, får vi bedre innsikt og tar bedre valg.

- Vi skal stille åpne spørsmål i møte med innbyggere, slik at de kan utdype det de mener.
- Vi skal våge å spørre om det vi ikke forstår, eller er uenig i.
- Vi må ønske å lære av hverandre – mellom sektorer og enheter, og i samspillet mellom innbyggere og ansatte.
- Vi skal gi innbyggere mulighet til å føle et eierskap for felles satsningsområder.

7. Vi snakker om det som er vanskelig

«Jeg er bekymret for dem som ikke har pårørende»

- sitat fra innbygger

Innbyggere og ansatte ønsker at kommunen er tydelig og ærlig i krevende saker. Utrygghet oppstår ofte når informasjon kommer sent, er vanskelig å forstå eller når kommunen ikke tar opp vanskelige tema. Å snakke om det som er vanskelig betyr å gi tidlig informasjon, svare ut usikkerhet og skape trygge rammer. Dette bygger forståelse selv når meningene er ulike.

- Vi skal våge å sette vanskelige tema på dagsorden.
- Vi skal bidra konstruktivt i diskusjoner om utfordringer i Arendalssamfunnet.
- Vi skal gi riktig og utfyllende informasjon til berørte innbyggere.
- Vi må våge å løfte større problemstillinger opp i felleskap med ulike samarbeidspartnere og forskningsinstitusjoner, for å finne gode løsninger på utfordringer og samfunnsflokker.



8. Vi bidrar til forståelse og tillit

«Brutt tillit kan bygges opp igjen»

- sitat fra innbygger

Tillit formes over tid og påvirkes av tidligere erfaringer. For å bygge tillit må kommunen være ærlig om feil, vise hvordan vi lærer og følge opp saker over tid. Vi må også være til stede i miljøer der innbyggere har lav tillit til oss. Å skape tillit handler om nye muligheter for samarbeid gjennom åpenhet og forbedring.

- Vi skal være åpne i møte med media om saker som ikke er taushetsbelagt. Vi må være i forkant, forklare, rydde opp og ta ansvar.
- Vi må tørre å feile, og være åpne om det.
- Vi skal være proaktive i møte med pårørende og innbyggere som står i vanskelige situasjoner.
- Vi skal være villige til å endre standpunkt når vi har fått ny kunnskap.

Handlingsplan

Vedlagt følge en liste over handlinger som konkretiserer planen. Tiltakene vil vurderes og prioriteres i Handlings- og økonomiplan og det vil lages en tidsplan for et videre arbeidet.