

Handlingsdel: Temaplan for Innbyggerdialog i Arendal kommune, 2026 -2030

Oversikten viser forslag til tiltak for å styrke arbeidet med innbyggerdialog i Arendal kommune. *Handlingspunktene bygger på innbyggerne sine opplevelser i møte med oss som jobber i kommunen, og om deres erfaring med informasjonen som kommer fra oss.*

Vi har delt innbyggerens tanker med ansatte og ledelse i ulike sektorer i kommunen, og fått deres innspill på det de har hørt. Summen av alle innspill har blitt til tiltakene som følger nedenfor.

Tiltakene vil konkretiseres ytterligere med en tidsplan, som vil henge sammen med prioriteringer og vurderinger i Handlings- og økonomiplanen. Noen av tiltakene jobbes det allerede svært godt med, andre tiltak er under planlegging, mens noen av tiltakene vil innebære at det settes ned arbeidsgrupper som har ansvar for videre oppfølging over tid. De fleste av tiltakene har få eller ingen økonomiske konsekvenser, og handler om holdningsskapende arbeid. Planen for innbyggerdialog er en overordnet plan.

Dialog mellom innbyggere og ansatte

Tiltak:

Klart språk:

- Ansatte skal få bedre kompetanse i klart språk og bruk av KI, for å sikre at informasjonen fra kommunen er lett å forstå for alle.
- Klart språk er en selvfølge på kommunens hjemmeside.
- Ansatte skal få opplæring i designverktøy som sikrer at kommunens felles profil blir brukt riktig.

Se til: Oslo kommune sitt arbeid.

Forenkle kommunikasjonen:

- Vi skal lage en verktøykasse og retningslinjer for klart språk.
- Vi skal undersøke og vurdere bruk/kostnader/gevinster knyttet til et felles digitalt system for innbyggerhenvendelser, for de tjenesteområdene der det kan være nyttig.
- Informasjon om kommunens tjenester skal være oppdatert på vår nettside, slik at innbyggerne som ønsker det enkelt finner informasjon fra kommunen digitalt.

Kommunale møteplasser og informasjonsknutepunkt

- Kommunale tjenester og møteplasser som Arendal bibliotek, Kulturkammeret, Dampen, Arendal voksenopplæring, Lassens hus og Innbyggertorget skal bidra til å formidle relevant og viktig informasjon fra kommunen og legge til rette for dialog og medvirkning.



Kontaktpunkt og samarbeid i nærmiljø

- I samarbeid med organisasjoner, frivilligsentraler/nærmiljøsentre og lokale ressurspersoner i oppvekstområdene, skal vi løfte frem ressurser i lokalsamfunnene.
- Våre samarbeidspartnere skal, i fellesskap med oss, bidra til å formidle relevant informasjon, skape rom for dialog og medvirkning og bidra med å skape tillit i Arendalssamfunnet.
- Når saker berører mange mennesker i et lokalsamfunn, skal vi møte folk i nærmiljøene deres.

Se til Stavanger kommune som har frivilligsentraler i alle bydeler, samlokalisert med bydelshus/bydelssentre. De brukes aktivt for lokal dialog, inkludering og aktivitet: [Stavanger – frivilligsentraler](#)

Se til vår egen organisering med: Med Hjerte for Arendal. Se til [Sivilsamfunnsstrategi – samskaping i Arendal](#).

Samskaping og inkludering

- Vi skal etablere møtepunkt mellom flerkulturelle organisasjoner/ressurspersoner i miljøene og kommunale tjenester, for utvikling av tjenester og for å styrke tilliten til kommunen.
- Vi skal styrke dialogen med frivillige organisasjoner og pårørende for i fellesskap å utvikle gode, helhetlige tjenester basert på erfaringer og ressurser.
- I tjenester der det er naturlig skal vi styrke dialogen med ungdom, gjennom å test ut økt tilstedeværelse på plattformer de bruker.
- Vi skal etablere en digital løsning som synliggjør åpne møteplasser og aktiviteter i kommunen.
- Arendal kommune skal sammen med næringsliv og frivillighet skal sørge for at innbyggere med enkelthet kan finne informasjon om aktiviteter som er gratis.
- Vi skal bruke erfaringskonsulenter i tjenester når det er hensiktsmessig. (Ansatte i helse- eller velferdstjenester som bruker egenerfaring som pasient eller pårørende til å støtte andre).
- Mennesker i vanskelige livssituasjoner skal oppleve at kommunale tjenester samarbeider med frivillige organisasjoner som støtte og bindeledd.
- Når vi samarbeid med forskningsinstitusjoner om utvikling av tjenestene skal vi legge til rette for at innbyggere og ansattes stemmer blir hørt.

Se til vår egen organisering med: Med Hjerte for Arendal. Se til [Sivilsamfunnsstrategi – samskaping i Arendal](#)

[Se til kulturplanen i Arendal kommune](#).



Innbyggertorget som møtepunkt

- Innbyggertorget skal være et sentralt møtepunkt for innbyggere som ønsker å få veiledning ansikt til ansikt. Informasjon fra kommunen skal være tilgjengelig for alle.
- Vi skal styrke dialogen og samarbeidet mellom innbyggertorget og andre kommunale tjenester/avdelinger, og sikre at Innbyggertorget til enhver tid har relevant og viktig informasjon.

Verktøy for innbyggerdialog

- Vi skal undersøke digitalt innbyggerpanel som metode for høring og systematisk dialog mellom innbyggere og kommunen, og vurdere en representativ innbyggerundersøkelse.
- Ansatte skal gjennom internopplæring få bedre kunnskaper om hva medvirkning er, når det er nyttig/pålagt og kunne gjøre gode vurderinger av hvilke metoder som egner seg best i ulike saker.
- Vi skal lage en enkel oversikt over ulike metoder for medvirkning som vi bruker i møte med innbyggere.
- Nettsiden skal oppdateres med informasjon om innbyggerdialog.

Se til Bærum kommune som bruker innbyggerpanel i innbyggerdialog. Bygger på program som Arendal kommune allerede har.

Se også KS sin nettside om innbyggerdialog.

Se til Fredrikstad kommune sin sjekklister for medvirkningsprosesser.

Dialog mellom ansatte

Tiltak:

- Vi skal styrke Intranettet (Ansattorvet) som intern kommunikasjonskanal, gjennom å kartlegge behov og ønsker hos ansatte. Med gode historier skal vi bygge en «vi-kultur».
- Vi skal arrangere dialogmøter mellom ansatte for at vi skal bli kjent med hverandres tjenester og utforske Nobels Fredssenter sine 8 prinsipper for god dialog.
- Kommunens ledelse skal invitere til to informasjonsmøter i året for alle ansatte. Møtene sendes direkte og legges ut i opptak. Dette skal bidra til å skape en «vi»-kultur på tvers av avdelinger og arbeidssteder, både for nyansatte og de som har jobbet her lenge.
- Vi skal etablere gode strukturer for samarbeid på tvers av sektorer og enheter, slik at ansatte jobber mer helhetlig og utvikler bedre systemer sammen.

Dialog mellom administrasjonen og folkevalgte

Tiltak:

- Vi skal følge eksperimentet i Nordre Follo kommune der enkelte folkevalgte og administrasjon kan diskutere saker før og etter kommunedirektøren har avgitt en innstilling. Eksperimentet evalueres av Kommunaldepartementet/KDD.
- Vi skal følge eksperimentet i Nordre Follo der oppgaveforum er en ny arbeidsform, der folkevalgte, ansatte og innbyggere får myndighet til å løse bestemte oppgaver. Eksperimentet evalueres av Kommunaldepartementet/KDD.
- Vi skal jobbe med klart språk i saksfremlegg

Se til Nordre Follo kommune.

Dialog som en grunnholdning: ansatte, folkevalgte og innbyggere

Tiltak:

- Dialog skal være en del av grunnmuren i kommunen både for ansatte, folkevalgte og innbyggere.
- En gruppe motiverte ansatte kan kurses i dialog, for så å kurse egne kollegaer.

Se til Nordre Follo kommune. Vi skal vurdere overføringsverdi til Arendal kommune. Nordre Follo kommune kurser en gruppe ansatte i dialog gjennom Nobels fredssenter. De jobber ut fra en «train the trainer-modell», der ansatte lærer opp kollegaer. Det forutsetter prioritering i Handlings- og økonomiplanen.

Oppfølging av planen

Planen følges opp av stab for kultur og inkludering. Den tverrsektorielle gruppen som har jobbet med planen inngår som en ressursgruppe i videre arbeid. Det vil være behov for å etablere grupper som jobber videre med konkrete løsninger innenfor ulike områder. Det skal være en halvårlig statusoppdatering i kommunedirektørens ledergruppe og sektorledergrupper. Tiltak som innebærer kostnader vurderes og prioriteres i Handlings- og økonomiplan.