



Politik for borgerinddragelse

med fokus på information, kommunikation og frivillig indsats



Haderslev

Udvalget for Ældre og Handicappede ønsker,

at denne politik skal være retningsgivende for udviklingen af tilbud og borgerbetjening indenfor udvalgets område de kommende år. De konkrete indsatser på området planlægges og sættes i værk med udgangspunkt i Politik for borgerinddragelse.

Politikken skal bidrage til,

- at skabe gode rammer for en mangfoldig frivillig social indsats
- at fremme medborgerskab og borgernes aktive deltagelse i udviklingen af kommunes tilbud
- at kommunikation tager udgangspunkt i borgernes forståelse af god kommunikation

•

Udvalget for Ældre og Handicappedes område (i det nedenstående benævnt kommunen) omfatter de tilbud og den service, der ydes fra afdelingerne "Pleje og Træning" og "Specialrådgivningen" i Voksen- og Sundhedsservice.

Politikken har Haderslev Kommunes fire værdier – ligestilling, enhed, tillid og trivsel – som sit omdrejningspunkt.

Markvard Hovmøller - Udvalget for Ældre og Handicappede

Processen bag Politik for borgerinddragelse

Borgere, medarbejdere, råd og politikere har indkredset og prioriteret, hvilke emner og forhold denne politik skal fokusere på ved åbne debatarrangementer i slutningen af 2011 og starten af 2012.

Ved debatarrangementerne viste deltagernes spørgsmål og udsagn, at deres fokus er på borgernes oplevelse af samarbejde og berøringsflader med kommunen og medarbejderne.

Der var stor interesse for at beskrive - og åbne - kommunens rolle som formidler både i forhold til kommunikation, samarbejde og netværksdannelse.

På denne baggrund er politikken opdelt i følgende tre emner:

- **Information**
- **Kommunikation**
- **Frivillig indsats**

Information

Kommunen har ansvaret for, at information til borgerne har et klart og forståeligt indhold, og at relevant information er lettilgængelig for borgerne.

Det betyder, at

- Haderslev Kommunes hjemmeside www.haderslev.dk omfatter beskrivelser af alle former for tilbud og indsatser til borgerne og hvilken service, de kan forvente
- information er tilgængelig på flere måder fx som folder, på kommunens hjemmeside, i medier eller som mundtlig vejledning
- informationerne er letforståelige, kortfattede og målrettede
- ny information bliver hurtigt gjort tilgængelig for de borgere, den har relevans for

Kommunikation

Kommunen har det overordnede ansvar for at kommunikationen med borgerne er god, men både borgere og kommunens medarbejdere har ansvar for at medvirke til en god dialog.

Det betyder, at

- det er let at få telefonisk kontakt til medarbejderne i kommunen
- borgere, der kommer i kontakt med kommunen, oplever en imødekommende og ligeværdig dialog
- det, som er vigtigt for borgeren, er i centrum
- borgerne bestemmer så meget som muligt selv
- interesserede borgere har mulighed for at drøfte og kommentere ændringer af tilbud og serviceniveau indenfor området
- medarbejderne har fokus på, at kommunikationen og kontakten med de pårørende og familien er vigtig for borgeren, hvis borgeren ønsker det
- de nye teknologiske medier anvendes for at give muligheder for bedre kommunikation med borgere og pårørende
- borgerne oplever uproblematisk overgange mellem forskellige tilbud og sektorer

Frivillig indsats

Borgere, der har mulighed for og lyst til at engagere sig i frivilligt socialt arbejde indenfor området, oplever, at der er gode rammer for den frivillige indsats.

Det betyder, at

- kommunen bidrager til etablering af samarbejde mellem kommunen og frivillige aktører
- borgere, der ønsker at yde en frivillig indsats, støttes heri
- kommunen medvirker til at opbygge struktur, kapacitet og rammer hos de frivillige foreninger og fællesskaber, sådan at de kan fokusere på netop den frivillige indsats, de ønsker at yde
- kommunen bidrager til udviklingen af det aktive medborgerskab og medvirker herigennem til inklusion og inddragelse af mindre ressourcestærke borgere
- kommunen støtter koordineringen af kontakten mellem borgere, der yder en frivillig indsats og borgere, der modtager en frivillig indsats
- der skal sættes særlig fokus på de unges deltagelse i det aktive medborgerskab – både i forhold til at yde en frivillig indsats og at tage imod tilbud fra de frivillige

Godkendt i Udvalget for Ældre- og Handicappede, den 7. maj 2012

Voksen og Sundhedsservice

Nørregade 41, 6100 Haderslev

Telefon 74 34 34 34

E-mail: voksensundhed@haderslev.dk

www.haderslev.dk



Haderslev