

DISKUSSIONSOPLÆG OG FORELØBIGE ANBEFALINGER

**WORKSHOP #3 INDDRAGELSE OG
MEDBORGERSKAB**

TEMA #3: INDDRAGELSE OG MEDBORGERSKAB

Hvilke generelle trends, tendenser og vilkår præger temaet?

MINDRE BUREAKRATI, MERE MEDBORGERSKAB

“Målet er at bevæge Danmark fra en velfærdsstat til et velfærdssamfund med langt mere lokal frihed, ansvar og engagement, hvor borgeren sættes før systemet. [...]

For i et stærkt velfærdssamfund står medborgerskab som det vigtigste. Det starter og slutter med et større personligt ansvar og flere valgmuligheder for den enkelte.

Børnehaver, skoler, plejehjem mv. skal forvaltes af borgerne – ikke af bureaukrati. [...]

Regeringen vil derfor tage initiativ til en grundlæggende frisættelse af velfærdssamfundet, der øger det frie valg for den enkelte, styrker det lokale ansvar, afskaffer unødigt regulering og kontrol og styrker samarbejdet mellem det offentlige, civilsamfundet og det private erhvervsliv.”

Sådan står der bl.a. under overskriften ”Frisættelse” i det fremlagte [regeringsgrundlag](#) fra den siddende SMV regering. Der er i denne målsætning flere perspektiver på spil, som fx omhandler fritvalgsordninger, afbureaukratisering og decentralisering, men der er også nye ambitioner om brede samarbejder og bred inddragelse af både borgere, organisationer og erhvervsliv. Begrebet ”medborgerskab” stiller sig, understøttet af ”ansvar” og ”engagement”, som noget helt centralt i disse ambitioner.

Lokalpolitisk i Vordingborg Kommune slår medborgerskabstrenden igennem på en række områder, herunder fx:

- Den overordnede bevægelse ”Fra myndighed til partner”
- Udviklingen af en [nærdemokratimodel](#)
- Oprettelsen af [Styregruppen for frivillighed og nærdemokrati](#) (nu afsluttet da arbejdet er gjort færdigt)
- Prisen [Årets frivillig](#), som fejrer og støtter lokalt og kommunalt engagement

INDDRAGELSE ER 'NEW NORMAL'

Der har været stor opmærksomhed de seneste år omkring inddragelse som en demokratisk platform for udvikling af serviceydelser. Forbruger-, bruger-, borger-, patient-, interessent-, pårørende- og medarbejderinddragelse er typiske eksempler på, hvordan tilgangen er blevet anvendt i forskellige kontekster og målgrupper. Trenden har en række implikationer, hvoraf det i denne sammenhæng især er relevant at fremhæve følgende:

- Rettighedstænkning er udbredt
Der er et ideal om, at brugeren har ret til at blive hørt; at dennes individuelle ønsker, behov og historik som minimum skal bringes i spil i et givent forløb og være med til at forme dennes handlingsplaner og interaktioner med det offentlige. Noget tilsvarende kan ofte også ses for pårørende, hvor inddragelsen dog både kan tage udgangspunkt i brugeren og den pårørende selv. Denne rettighedstænkning indebærer et vist konfliktpotentiale, fordi den kan



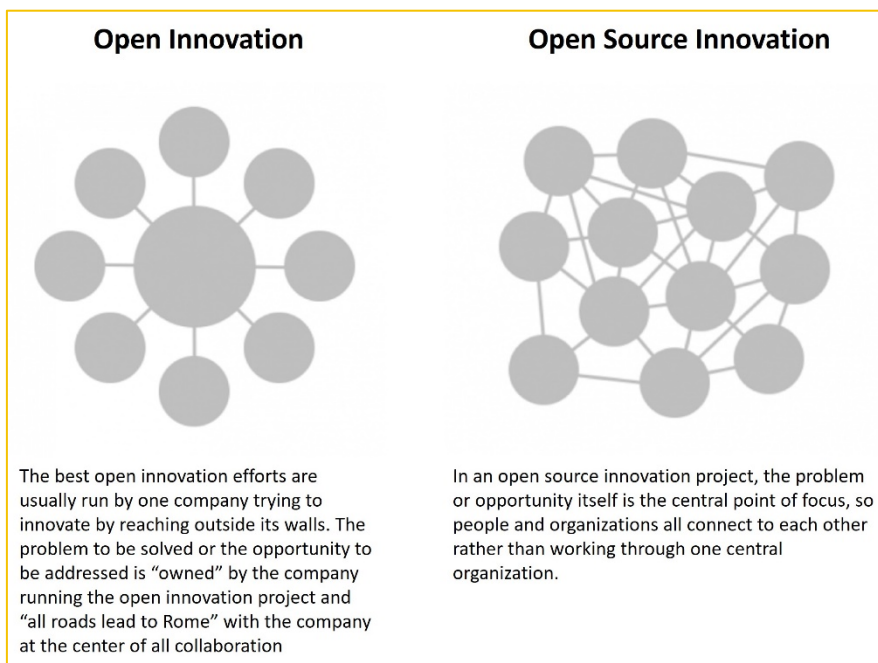
afstedkomme usikkerheder og forhandlinger om, hvornår, hvor meget og hvordan denne ret skal slå igennem.

- Det offentlige skal agere kompetent facilitator

Der er ofte en forventning om, at det offentlige har vilje, rum og værktøjer til at facilitere denne inddragelse; at den i et vist omfang er prædesignet, systematiseret og professionaliseret, og at den inddragede blot skal træde ind i dette rum som deltager. Når man taler om bruger- eller pårørendeinddragelse, er det derfor typisk heller ikke den uformelle dag-dag udveksling af perspektiver og idéer "på gulvet", der her refereres til, men et mere formaliseret samarbejde afviklet inden for bestemte rammer, på bestemte tidspunkter og med bestemte værktøjer.

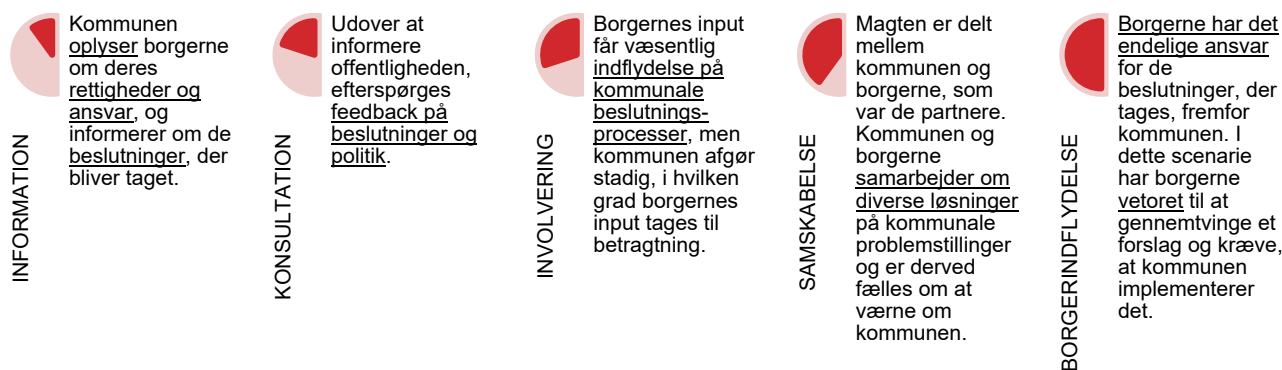
- Åben innovation anses for at være nøglen til fremtiden

Der er en forestilling og stærk fortælling om, at der i den brede, tidlige og kontinuerlige inddragelse ligger et uforløst innovationspotentiale, som kan løse mange af nutidens og fremtidens store udfordringer. Forestillingen hviler på et ideal om 'Open (Source) Innovation', hvor vi hylder organisatorisk gennemsigtighed og sårbarhed og ønsker at mødes med den inddragede i "maskinrummet" om at udvikle løsninger i et forpligtende samarbejde. Sammenholdt med den bløde og lidt uforpligtende inddragelse, vi fx ser i brugen af brugerundersøgelser, så repræsenterer dette en noget mere radikal tilgang. Organisationen afgiver en betragtelig del af sin magt til den inddragede, og samarbejdet får dermed en mere ligeværdig men også en mere transaktionel karakter, hvor begge parter giver i forventningen om at få noget retur.



I ældresektoren kan inddragelsen bl.a. anvendes til at gøre organisationen klogere på, hvad brugerne konkret har ønske om og behov for og derigennem øge både kvaliteten af og tilfredsheden med de leverede ydelser. Tilbage står imidlertid spørgsmålene om, hvordan og hvor meget borgerne kan og bør inddrages, samt hvad borgerne overhovedet ønsker at blive inddraget i. En model, der

illustrerer det store spænd, er fx nedenstående trappe fra [Citizenlab](#):



FÆLLESSKABER ER FORSAT EN MOTOR I FRIVILLIGHED

I 2020 udgav VIVE [Frivillighedsundersøgelsen 2020](#), der er en repræsentativ

befolkningsundersøgelse af udviklingen i danskernes frivillige arbejde. Undersøgelsen er løbende opdateret, og viser en række interessante udviklinger, hvoraf særligt nedenstående er relevante at fremhæve:

- Andelen af danskere, der arbejder frivilligt, er næsten uændret siden 2004. Der er sket et lille fald fra 43% til 40% i perioden 2012 til 2020, som kan skyldes coronakrisen. Samtidig er den uformelle hjælp og støtte, der foregår i netværk mellem mennesker, der i forvejen kender hinanden, dog steget. Flere har bl.a. hjulpet med indkøb og børnepasning i forbindelse med lockdown og karantæne.
- Rykker vi tættere på ældreområdet, ser vi en mindre øgning i antallet af frivillige på det sociale område (fra 3% i 2012 til 5% i 2020). På trods af det var der alligevel færre frivillige i offentlige organisationer i 2020 sammenlignet med 2017.
- Derudover ser vi en stigning blandt ældre frivillige, og særligt seniorer, der har nået pensionsalderen, ser ud til at være et segment, der har øget potentiale.

Undersøgelsen viser også, at man som organisation har et godt udgangspunkt for at tiltrække og fastholde frivillige, hvis man kan kultivere meningsfulde fællesskaber. Ser vi på, hvad der især driver frivillighed, så rangerer netop fællesskab sammen med individuel interesse højest på listen over angivne årsager til at engagere sig som frivillig. Dernæst angives følgende årsager i prioriteret rækkefølge:

- Det er vigtigt for lokalsamfundet
- Man bliver som frivillig gladere ved at være noget for andre
- Det kan være fordelagtigt ift. jobsøgning for de unge
- Det er helbredsfræmmede særligt blandt de ældre

FRIVILLIGHED UDVIKLER SIG I FLERE RETNINGER

[Frivillighedsundersøgelsen 2020](#) peger også på en fremvoksende institutionalisering og professionalisering af frivilligrekruttering og -ledelse. Flere frivillige oplever således at være underlagt formaliserede krav til deres frivillige indsats. Hvilket fx kommer til udtryk ved, at man som frivillig skal

indgå en kontrakt, introduktion og uddannelse, ledes af en dedikeret og lønnet medarbejder, eller at det frivillige arbejde evalueres systematisk. De senere år har vi dog også set en modsatrettet bølge af mere uorganiseret, uformel frivillighed (fx Facebook donationer og indsamlinger til Ukraine) og græsrodsbevægelser så som "Venligboerne". Dette kan ses som et modsvar på verdens mange kriser, men er samtidig udtryk for, at frivilligt engagement i samfundet bl.a. gennem sociale medier er blevet mere tilgængeligt for den enkelte og i dag kan antage mange former.

Sideløbende ser vi samtidig to parallelle udviklinger, hvad angår frivillighedens oplevede berettigelse og konkrete bidrag. I et [debatindlæg fra januar 2023](#) stiller Helle Hygum Espersen, chefanalytiker og hovedforfatter til Frivillighedsundersøgelse 2020, således det åbne spørgsmål, om vi med frivillighed i det offentlige vil understøtte et deltagelsesdemokrati eller øget produktivitet. Hun mener, at de to bør være gensidigt udelukkende, da de indebærer meget forskellige tilgange og udviklingsperspektiver, men at de ikke desto mindre ofte sameksisterer i det offentlige:

"På den ene side ønsker man politisk i stat og kommuner at etablere helhedsløsninger omkring den enkelte borger og inkludere menneskers livsverden, civile liv og relationer og netværk i indsatser og services. På den anden side er der en tydelig økonomisk ambition. Kommuner og regioner er økonomisk trængte, og der mangler kvalificeret arbejdskraft flere steder."

På ældreområdet har frivillige længe været en vigtig ressource for at sikre en bred vifte af tilbud og aktiviteter. Især på pleje- og aktivitetscentrene spiller frivillige hver dag en vigtig rolle, både med individuelle bidrag og gennem støtteforeninger. Spørgsmålet er, hvilke rammer og formater der giver frivillighed på ældreområdet de bedste betingelser for at trives og bidrage positivt, og hvad det i så fald kræver af Center for Pleje og Omsorg som kommunal aktør?

Hvilket billede tegner sig i Vordingborg Kommunes Pleje og Omsorg?

VI ØVER OS PÅ SYSTEMATISK OG BRED INDDRAGELSE I KVALITETSUDVIKLINGEN

Pleje og Omsorg er i dag langt mere opmærksom på vigtigheden af at inddrage medarbejdere, ledere, brugere, pårørende, frivillige og andre interessenter systematisk i udvikling af serviceydelser og kvalitet end tidligere. Men vi mangler endnu erfaring og viden til at omsætte inddragelse effektivt i daglig praksis. Nedenstående er eksempler på formel inddragelse de senere år:

- VOR-Panelet
Pleje og Omsorg etablerede i 2021 'VOR-Panelet' som eksperimentel platform for bred inddragelse af brugere, pårørende, medarbejdere, ledere, frivillige og andre interessenter. Formålet var at styrke den tværgående debat og kvalitetsløft i den service, Pleje og Omsorg leverer. Med coronakrisen har det været en betydelig udfordring at mødes, og formatet er endnu til diskussion, hvorfor panelet også har holdt en længere pause. Fra det indledende arbejde i panelet har vi alligevel kunnet høste en række værdifulde erfaringer (læs mere i [artikel](#) om dette på Sundhedsstyrelsens hjemmeside).
- Lokale bruger-pårørende råd
Pleje og Omsorg har i mange år haft lokale bruger-pårørende råd i distrikterne, men det er

ikke alle distrikter, hvor rådene fungerer i praksis. De lokale bruger-pårørende råd har - modsat VOR-Panelet – til formål at beskæftige sig med de helt nære og daglige aspekter af de ældres liv i nærområdet. Nye anbefalinger fra KL og Danske Ældreråd om etableringen af såkaldte "[Plejhjemsråd](#)" kan få betydning for de lokale bruger-pårørende råd i fremtiden. Særligt hvis de bliver skrevet ind i den kommende Ældrelov. Dette giver samlet set en vis usikkerhed omkring rådene pt.

- Lokale kvalitetsteams

Sammen med VOR-Panelet etablerede Pleje og Omsorg i 2021 syv 'kvalitetsteams', ét i hvert distrikt. Kvalitetsteamene er tværfagligt sammensatte med både ledere og medarbejdere på forskellige niveauer i organisationen. Kvalitetsteamene er oprettet med det formål at sikre løbende kvalitetsudvikling med afsæt i bl.a. Forbedringsmodellen (læs [artikel](#) om bl.a. vores kvalitetsteams på Sundhedsstyrelsens hjemmeside).

Ovenstående eksempler har krævet – og kræver fortsat – en dedikeret indsats at udrulle og fastholde. Dette både *strukturelt* (fx med etablering af nye samarbejdsflader og arbejdsgange), *fagligt* (fx med uddannelse i Forbedringsmodellen og proces- og mødefacilitering) og *kulturelt* (fx med nye normer og opfattelser af, hvem der kan komme til orde og hvordan). Pleje og Omsorg ser det imidlertid både som en nødvendig og perspektivrig investering, der har et stort potentiale for effektivt at implementere, systematisere og løbende kvalificere arbejdsgange på tværs af distrikter.

Pleje og Omsorg har de senere år særligt haft fokus på inddragelse af medarbejdere og ledere, og udviklingen har på udvalgte områder været inspireret af åben innovation. Det samme gælder processen med Opgaveudvalget. Tilbage står især et potentiale for i langt højere grad at inddrage brugere og pårørende i fx ydelsesdesign og kvalitetsudvikling. Vi har imidlertid en gruppe af særligt brugere, som på forskellig vis har begrænsede ressourcer til at inddrages. Samtidig er vi som organisation også i proces med at modne den beslutning, det er, at "åbne maskinrummet" og afgive kontrol. For åben innovation indebærer naturligt stor gennemsigtighed og en vis afgivelse af magt til den involverede.

FRIVILLIGT ENGAGEMENT HAR I MANGE ÅR HVILET PÅ EN UFORMEL, DEMOKRATISK MODEL, MEN TIDERNE SKIFTER...

I Pleje og Omsorg har vi i langt de fleste tilfælde en relativt løs ramme omkring frivillighed. Den bygger på en uformel tilgang og et bottom-up princip, hvor Pleje og Omsorg som kommunal aktør primært støtter op om spontane initiativer lokalt. Dette fx ved at stille lokaler, rådgivning og evt. personale til rådighed og i mindre grad aktivt at designe frivilligindsatser og rekruttere og lede de frivillige. Pleje og Omsorg har dog også formelle, tværgående samarbejder med en række organisationer og kommuner. Af konkrete frivillighedsinitiativer og -samarbejder kan bl.a. nævnes:

- Cykelpiloter bl.a. på Multicenteret i Distrikt Præstø
- Venneforeninger lokalt i distrikterne
- [Vågetjenesten](#) – En service, hvor frivillige giver tryghed og skaber ro i den allersidste tid
- [Ældre Hjælper Ældre](#) - en forening, der har til formål at tilbyde og gennemføre aktiviteter sammen med ældre i Vordingborg kommune, herunder fx Søndagscafe, Syng Med, Banko eller Stolemotion
- [FATS](#) - et projekt, hvor mænd i 50'erne eller 60'erne er med til at udvikle indsatser, metoder og aktiviteter, som gør overgangen fra arbejdsliv til seniorliv lettere
- [Mænds fællesskaber](#) – et fællesskab for +60 årige mænd bosat i Vordingborg Kommune

- [Boblberg](#) – en digital platform for fællesskaber, som Vordingborg Kommune samarbejder med

Som i samfundet i øvrigt er der i Pleje og Omsorg sket en udvikling i, hvordan vi anskuer og omtaler frivillighed som ressource. Traditionelt har idealet været et deltagelsesdemokrati, hvor hvem som helst har kunnet byde ind med idéer og dermed på eget initiativ og på egne præmisser tilbyde sig som frivillig. I takt med det stigende pres på ældreområdet og udsigten til uundgåelige serviceforringelser er frivilligheden imidlertid begyndt at blive diskuteret som en mulig ressource. Spørgsmålet er, hvad det ville kræve af os som aktør at forløse det potentiale, og om det er en mulig vej at gå?

Hvilke udfordringer, dilemmaer og paradokser kunne især være relevante at arbejde med?

DEN GODE BORGERINDDRAGELSE

Vi vil gerne skabe en stærkere kobling mellem civilsamfund og det kommunale arbejde med velfærd og sociale udfordringer, men det rejser en række spørgsmål, herunder fx:

- Hvad er det for en form for "medborgerskab", som vi ønsker at fremme? Kan borgerinddragelse være en måde at bringe vores borgere mere i spil i kvalitetsudviklingen?
- Hvad kunne et overordnede formål med borgerinddragelse være? Hvilke konkrete målsætninger/mål vil vi opnå med borgerinddragelse? Hvilke værdier og principper er vigtige for den gode borgerinddragelse?
- Hvordan kan vi som kommunal aktør agere kompetent facilitator af borgerinddragelsen? Bør vi arbejde med en trinmodel for borgerinddragelse? Skal vi som kommunal aktør praktisere åben innovation? Hvorfor og hvordan i så fald? Hvordan kan vi bedst mestre den usikkerhed, der følger af åbne innovationsprocesser?
- Hvordan kan vi inddrage brugere i øjenhøjde og på deres individuelle præmisser? Hvor skal de inddrages? I forløb? I rehabiliteringsøjemed? Som fremtidens brugere?
- Hvad er snitfladerne til de forskellige eksisterende organer? Hvor og hvordan kommer den systematisk inddragelse af borgere ind?

MODEL(LER) FOR FRIVILLIGHED

Vi vil i Pleje og Omsorg overordnet gerne sikre rammer, der understøtter et bæredygtigt samarbejde mellem frivillige og os som kommunal aktør. Udgangspunktet i dag er ofte en uformel ramme og et bottom-up princip, som ikke kræver så stor en investering fra vores side. Med den tilgang følger imidlertid begrænset kontrol og overblik, og frivillighed bliver dermed en mere ustabil ressource. Hvordan håndterer vi bedst dette paradoks?

- Hvilke rammer og formater giver frivillighed i ældreområdet de bedste betingelser for at trives og bidrage positivt, og hvad det i så fald kræver af Center for Pleje og Omsorg som kommunal aktør?
- Vil vi have et deltagelsesdemokrati, hvor frivillige er samarbejdspartnere, eller en øget produktivitet, hvor frivillige er leverandører?

- Hvilke fordele/ulemper er der ved faste samarbejdspartnere som store organisationer fx Røde Kors, private virksomheder mv. i forhold til samarbejde med individuelle frivillige?
- Hvordan kan vi sikre og understøtte forskellige typer af frivillighed sideløbende?
- Hvilke opgaver er det praktisk muligt og meningsfuldt, at frivillige løser / bidrager til?
- Hvordan kan vi aktivt skabe og vedligeholde frivilligfællesskaber i vores område? Hvor ambitiøst skal og kan vi gå til værks? Hvad kræver det i så fald af os? Hvordan får vi samtidig vores brugere til at indgå mere i eksisterende og nye fællesskaber?
- Hvilke konkrete tiltag kan iværksættes for at få flere til at involvere sig i frivilligt arbejde? Hvordan kan vi fra P&O's side være med til at sikre en bæredygtig rekruttering og fastholdelse af frivillige?
- Hvem kan vi læne os op ad og søge inspiration hos? Ældresagen, Røde Kors, Det Danske Spejderkorps, Roskilde Festival, andre?
- Hvordan er snitfladen til de pårørende og organer så som lokale bruger-pårørende råd, VOR-Panelet og lokale kvalitetsteams? Hvem skal hvad og hvordan?

Hvilke anbefalinger er udviklet på baggrund af temaworkshoppen?

På baggrund af diskussion og idéudvikling på temaworkshoppen om inddragelse og medborgerskab er der sammenfattet 4 overordnede idéer.

#1 Vi ønsker som led i borgerinddragelsen at fastholde og styrke vores kvalitetsmodel

I den formelle organisering af borgerinddragelsen, er vi allerede godt på vej med den kvalitetsmodel, der blev afprøvet i 2021 / 2022. Modellen kræver imidlertid gentænkning. Ikke mindst i lyset af de tidlige erfaringer, der er gjort efter implementeringen.



Kvalitetsmodel 1.0, Center for Pleje og Omsorg

Vi ønsker at genetablere VOR-Panelet som et centralt organ for (borger-)inddragelse og samtidig gentænke panelets rolle, sammensætning og konkrete bidrag. Der er udarbejdet en intern evaluering, hvis resultater og anbefalinger bør ligge til grund for gentænkningen og relanceringen.

Vi ønsker derudover også at genetablere de lokale bruger-pårørende råd (eller lignende) som decentrale organer for borgerinddragelse. De decentrale organer bør fremover få en plads i kvalitetsmodellen. Det samme bør overvejes for Seniorrådet, der pt. virker centralt, men måske har et uforløst potentiale decentralt også. KL's og Danske Ældreråds anbefaling om indførelse af Plejehjemsråd bør indgå i overvejelserne om etablering af decentrale organer. Det er også Seniorrådets anbefaling, at vi indfører dem i stedet for vores bruger-pårørende råd, og Seniorrådet har et ønske om selv at involvere sig i dette.

Der er et generelt ønske om en mindre topstyret tilgang til inddragelsen, samt at der bliver kortere vej fra idé til afprøvning. Vi ønsker en hær af "hverdagsrebeller" i plejen, som har mod på og evne til løbe at udfordre vanlige praksisser og afprøve nye tiltag og arbejdsgange.

Strategiske pejlemærker: Åben innovation, samskabelse, fælles visioner og mål, fælles indsatser

Konkrete idéer, der blev bragt op under workshoppen:

- Genetablering men også gentænkning af VOR-Panelet
- Etablering / videreudvikling af decentrale inddragende organer i distrikterne

#2 Vi vil starte en medborgerskabsbevægelse i Pleje og Omsorg

Vi har et ønske om at forbinde os langt mere med det omkringliggende samfund og give borgere uden for Pleje og Omsorg større grund og lyst til at engagere sig.

Vi ønsker at facilitere et samskabende, forpligtende fællesskab med det overordnede formål at højne vores borgeres livskvalitet, og tilbyde frivillige et sted at dyrke såvel fællesskab som personlige interesser. Det handler mere om at *forbinde* folk i en fælles win-win end om at få frivillige til at yde en indsats i Pleje og Omsorg. Det er derfor et mere netværksbaseret og gensidigt forpligtende projekt end frivillighed i klassisk forstand. Her er ansvaret og initiativet delt, og Pleje og Omsorg stiller lokaler og ressourcer til rådighed i det omfang, det skønnes relevant og givende for vores borgere.

Et vigtigt afsæt for bevægelsen er vores evne til at skabe den rette fortælling og så at sige "re-brande" det frivillige engagement i ældreområdet. Hovedelementer bør omhandle:

- Værdien for den frivillige, herunder fx dyrkelsen af personlige interesser og sociale fællesskaber, glæden ved at give, udviklingen af nye kompetencer (især unge) og styrkelsen af helbredet (især ældre)
- Værdien for vores borgere
- Værdien for lokalsamfundet

Det er dog også vigtigt at arbejde på at mindske den fremmedgørelse og berøringsangst, som mange oplever i mødet med vores ældre borgere, samt at adressere det stigma, som ældreområdet generelt er præget af, og som derfor også må antages at påvirke frivilligengagementet negativt.

Strategiske pejlemærker: Fællesskab, medborgerskab, netværk, reciprocitet, distribueret ledelse, re-branding og storytelling.

Konkrete idéer, der blev bragt op under workshoppen:

- Kunst på væggen, udviklet af fx lokale børn og kunstnere

- Copy-paste klare koncepter fra centerchefens tidligere arbejde med frivillighed
- Aktivt invitere ind i fællesskabet, fx ensomme / isolerede, borgere i svære overgange, tilflyttere mv.
- Forbinde folk 1:1 som kan bruge hinanden meningsfuldt
- Bruge nærmiljø så som skoler, børnehaver, kunstnere, kurser, [virksomheder](#), aftenskolehold mv.
- Bruge nye begreber for det frivillige engagement, som er mere positivt eller neutralt ladede, herunder fx "ældre-engageret", "velfærdspilot", "ven", "besøgsven", "stjernevenner" eller alternativt "tovholder".

#3 Vi vil professionalisere arbejdet med individuelle frivillige

Vi tror på, at den nuværende tilgang, hvor vi møder individuelle frivillige som ligeværdige samarbejdspartnere, grundlæggende er den rette, og en professionalisering af arbejdet med frivillige handler derfor i høj grad om at styrke den nuværende linje ved at bygge ovenpå og forbedre og udbrede det, der allerede fungerer.

I styrkelsen af arbejdet anser vi især 4 ting som vigtige fremadrettet:

1. Frivillighed skal ikke være et job uden løn! Det frivillige arbejde skal altid komme vores borgere konkret til gavn, men der er ikke tale om en opgaveglidning fra plejen. Målet er snarere at skabe flere stjernestunder, end hvad medarbejderne kan give borgerne på egen hånd.
2. Vi skal møde de frivillige der, hvor de er. Vi ønsker at øge dialogen med de frivillige og blive bedre til at gribe og tilpasse os det individuelle engagement de viser – når de viser det. Det forudsætter stor imødekommenhed og parathed i huset, hvor den frivillige kommer.
3. Vi skal sikre klarere og enklere rammer og mere stram facilitering af og struktur på samarbejdet med de frivillige. Det kræver dedikerede ressourcer og ledelsesmæssig opbakning, samt nye ledelsesmæssige kompetencer fra vores side.
4. Vi skal arbejde mere målgruppestrategisk. Verden forandrer sig, og det gør både vores borgere og frivillige også. Vi har brug for at indhente mere viden om vores potentielle frivillige og det behov, de skal dække hos vores borgere – og vi har brug for at træffe beslutning om, hvem vi særligt vil henvende os til og hvordan.

Strategiske pejlemærker: stjernestunder, dialog, partnerskab, tilpasning og dynamik, rammesætning, frivilligledelse og -facilitering.

Konkrete idéer, der blev bragt op under workshoppen:

- Vidensdele med de frivillige – fx om de borgere de møder
- Ud af bygningerne, ud i naturen
- Idékatalog / idébank
- Behov og helt konkrete opgaver og begivenheder skal synliggøres / kommunikeres aktivt, så det er let for de frivillige at overskue, hvad de evt. kan byde ind med
- Hvert center skal have en tovholder for de frivillige, som kan tage imod, organisere og være kontaktpunkt lokalt

- Inspiration fra "Ren natur" – hvor foreninger får en rute, som de gør rent og får et beløb til foreningen som tak. Konkret, overskueligt og afgrænset
- Årshjul for frivillighed – gerne samtænkt med Pleje og Omsorgs eget årshjul
- Blive bedre til at bruge ressourcer, som de pensionerede fagfolk udgør
- Mere strategisk rekruttering gennem målrettede forløb
- Mere opmærksomhed på de frivilliges motivation i rekruttering og fastholdelse
- Mere ad hoc frivillighed som bedre afspejler nye generationers tilgang, herunder fx events og afgrænsede forløb
- Tilpasse de frivilliges opgaver til de frivilliges kompetencer eller interesser for at øge både udbytte og motivation

#4 Vi vil styrke og øge antallet af strategiske, organisatoriske samarbejder

Hvor arbejdet med individuelle frivillige primært har potentiale for at øge antallet af stjernestunder for vores borgere, ser vi et langt bredere perspektiv i mere formaliserede samarbejder med NGO'er, foreninger og private virksomheder mv.

Vi får allerede i dag meget foræret gennem samarbejder med organisationer så som Ældresagen, der har praksisnær erfaring med både frivillighed og ældreområdet, faglig tyngde, netværk og køreklare koncepter. Vi ser et betydeligt opskaleringspotentiale i denne type af samarbejder. Dette også, selvom det givetvis vil kræve mere løbende opfølgning og pleje af samarbejdet, end vi praktiserer i dag.

I de strategiske og organisatoriske samarbejder, ser vi samtidig et vist potentiale for at bidrage til udvalgte produktivitets-/servicemål. Det er ikke givet, at vi som kommune skal gå den vej, men vi mener, at det er værd at udforske mulighederne med eksisterende og potentielle samarbejdspartnere.

Strategiske pejlemærker: Formaliseret, kontraktuelt, konceptuelt

Konkrete idéer, der blev bragt op under workshopen:

- Forsikring og aftaler på plads inden opstart
- Løbende afklaring og forventningsafstemning om ansvar og roller
- Tværsektuelle foreningsliv – samarbejder med det, der allerede fungerer
- Strategiske samarbejder kan fx bruges til brobygningsforløb og rekruttering til foreninger.
- Frivillige fra private virksomheder kan være en ny vej at gå