



Rapport:

Utredningsarbeid innbyggertorgene i nye Asker kommune



«Kommunesammenslåingen er bra om det blir mer samarbeid»

Mann, 34 år



Innhold

Innledning.....	2
Forankring og føringer.....	2
Medlemmer i arbeidsgruppen	2
Oppdragsbeskrivelse – bestilling til arbeidsgruppen	2
1. Innbyggertorg: Konsept og innhold.....	3
Arena for innbyggerrettede tjenester	3
Servicetorg.....	4
Bibliotekstjenester	5
Kulturarena.....	6
Arena for brukerrettede tjenester	8
Hvilke tjenester kan tilbys i samme lokaler?	9
2. Forholdet mellom innbyggertorg og frivilligsentraler	10
3. Forslag til organisering	12
Organisering av tjenester og basismoduler ved de ulike innbyggertorgene	12
4. Lokalisering og infrastruktur	14



Innledning

Nye Asker kommune blir en langstrakt kommune med et stort areal. Intensjonsavtalen vektlegger betydningen av aktiv utvikling av tettstedene, ivaretagelse av tettstedenes særpreg og egenart, og at tjenestene til innbyggerne skal leveres nær der folk bor.

Videre legger intensjonsavtalen vekt på utvikling av nye samhandlings- og medvirkningsformer mellom kommunen, innbyggerne, frivilligheten og næringslivet gjennom satsing på medborgerskap og samskaping. Den nye kommunen skal møte fremtidens utfordringer på en offensiv måte med et tjenestetilbud der innovasjon står i sentrum.

Asker kommune har to etablerte innbyggertorg, ett i Heggedal og ett på Borgen (som ledd i nærmiljø-satsningen i området). Disse innbyggertorgene inneholder elementer av det som er tenkt inn på innbyggertorgene i nye Asker kommune og kan tjene som et godt erfaringsgrunnlag. Oppdraget må allikevel betraktes som utvikling av et helt nytt konsept. Ingen av de tre kommunene har utstrakt erfaring med innbyggertorg som en fellesarena for samskaping og medvirkning, hvor det samtidig tilbys relevante kommunale tjenester nær der folk bor.

Det er foreslått syv lokalsentre i nye Asker hvor det skal etableres innbyggertorg: Asker sentrum, Holmen, Heggedal, Slemmestad, Spikkestad, Sætre og Tofte.

Forankring og føringer

Prosjektstyrene i A1/1 (Administrasjon og ledelse) og A1/4 (Kultur, idrett og frivillighet) besluttet å nedsette en felles arbeidsgruppe for å utrede konsept for innbyggertorg. Arbeidsgruppen startet opp medio november 2017. Føringer lagt til grunn for arbeidet:

- Intensjonsavtalen
- LOS-dokumentet
- Sak om nærdemokratiske ordninger (prosjekt P1) desember 2017

Medlemmer i arbeidsgruppen

- Lene Hvistendahl Bergseth, A1/1 (leder)
- Frode Kroken, leder av servicetorg Røyken, A1/1
- Ellen Gillebo, leder av servicetorg Asker, A1/1
- Stine Hauge, virksomhetsleder tjenestetildelingskontoret Hurum, A1/1
- Siri Tidemann Andersen, VL Bibliotek Asker, A1/4
- Christian Vesseltun, VL frivilligsentral Røyken, A1/4
- Bente Flygind, Mellomleder innbyggertorg Asker, A1/4

Oppdragsbeskrivelse – bestilling til arbeidsgruppen

1. Konsept/innhold

Gjennom bruk av tjenstedesign utrede konsept for innbyggertorg, herunder utrede og beskrive aktuelle oppgaver og funksjoner:

- Hvilke innbyggerrettede tjenester er aktuelle?
- Hvilke brukerrettede tjenester er aktuelle?
- Hvilke innbyggerrettede og brukerrettede tjenester kan tilbys i samme lokaler?



- Det kan være aktuelt med ulik skalering i de ulike innbyggertorgene. Hva vil være aktuelle basismoduler/tjenester og hva vil være aktuelle tilleggsmoduler/tjenester?
 - Hvordan kan innbyggertorgene også betjene innbyggerne via digitale tjenester?
 - Konseptet skal visualiseres (tegning/figur/grafisk fremstilling), inkludert skisse til rom- og funksjonsprogram.
2. Forholdet mellom innbyggertorg og frivilligsentraler
 - Kartlegge dagens frivilligsentraler i de tre kommunene.
 - Utrede på hvilken måte innbyggertorgene og frivilligsentralene kan samhandle på en strukturert måte for å skape aktive og gode lokalsamfunn (samløkalisering, samarbeidsavtaler mv.).
 3. Lokaler
 - Utrede og gi anbefalinger og forslå prinsipper/hensyn til lokaler og infrastruktur til innbyggertorg i de aktuelle tettstedene
 4. Organisering
 - Skissere organisasjonsmodell for innbyggertorgene, inkludert tjenesteområdetilhørighet. Hvis aktuelt, bør det utarbeides flere alternativer.
 5. Rapport
 - Utarbeide en rapport som skal inngå som grunnlag for politisk sak om administrativ organisering og innbyggertorg våren 2018.

Rapporten presenterer arbeidsgruppens forslag og konklusjoner for det innledende konseptarbeidet. Det er inngått avtale med tjenstedesignbyrået Livework som har bistått arbeidsgruppen i innsiktsarbeidet. Livework har gjennomført 35 «på gata»-intervjuer med innbyggere i Asker, Røyken og Hurum, samt hatt dybdeintervjuer med utvalgte medarbeidere og nøkkelpersoner i de tre kommunene.

Livework jobber nå videre med å utarbeide visualiserte konseptmodeller som vil ferdigstilles i løpet av februar. Rapporten skal inngå som innspill til prosjekt A1/1 og A1/4 sine forslag til organisasjonsplan for tjenesteområdene, samt danne grunnlag for videre politisk behandling.

1. Innbyggertorg: Konsept og innhold

Arena for innbyggerrettede tjenester

Et innbyggertorg skal fungere som en sentral møteplass for tettstedene og tilrettelegge for samskapning og medborgerskap. Her kan det etableres partnerskap mellom innbyggere, organisasjoner, næringsliv og aktuelle kommunale tilbud som bibliotek, seniorsenter, fritidstilbud for barn og unge, kulturaktiviteter, frivillighetssentraler, lag og foreninger, frisklivssentral- og folkehelseaktiviteter og kommunal informasjon, rådgivning og service (Intensjonsavtalen).

I utredningsarbeidet har arbeidsgruppen vurdert særlig innbyggerrettede tjenester som i dag gis innen «service», bibliotek tjenester og kultur i de tre kommunene.



Servicetorg

Fra utredningsarbeidet

Kommunens servicesentra/innbyggertorg skal legges til de definerte lokalsentrene og være en felles møteplass hvor innbyggere og samarbeidspartner får god veiledning og nyttig bistand (Intensjonsavtalen).

Alle de tre kommunene har i dag etablerte «servicetorg». I Røyken og Hurum er de lokalisert på rådhusene, i Asker ligger det lokalisert i sentrum. Tjenestene som gis varierer noe.

Asker har et tett samarbeid med plan- og bygningsavdelingen og gir derfor mye informasjons- og veiledningsstøtte til disse tjenestene. Røyken og Hurum har et større innslag av tjenester som i Asker gis fra «Brukertorget». I Hurum er servicetorget samorganisert med dokumentssenteret. Alle de tre kommunene har gode resultater å vise til på ulike serviceindikatorer. Asker ble i 2016 kåret til «Servicekommunen gjennom 10 år» av Forbrukerrådet.

Henvendelser på servicetorgene kommer fra alle samfunnslag og aldersgrupper, men med en hovedvekt fra kommunens seniorer. De trenger gjerne hjelp og veiledning fordi de ikke finner frem i «systemet», eller er usikre på om de har fått riktig informasjon. Det er også en del henvendelser i forbindelse med opptak til barnehage, og fra nyinnflyttede innbyggere.

En stor del av henvendelsene gjelder veiledning innenfor plan- og byggesak og informasjon om ulike planprosesser: «Hva skjer der jeg bor?».

Servicetorgene blir gjerne benyttet som arena for innbyggere til å klage på ulike tjenester, eller når de har andre frustrasjoner knyttet til kommunen eller andre samfunnsaktører. Servicetorgene har også innbyggere som nesten daglig kommer inn for «å slå av en prat» uten å ha konkrete ærend.



Hva sier de ansatte?

- Digitale verktøy blir avgjørende.
- Det skal leveres samme standard
- Det må være nøkkelpersoner, vakttelefoner, chat som gjør at det er lett å få tak i riktig kompetanse
- Ikke bygge ned Servicetorgetts funksjon!
- Sikre Kommunikasjon og elektronisk dialog – godt nettverk

Workshop med ansatte



Inspro: <https://dokk1.dk/>



Hva sier innbyggerne?

- Vi er så glade for at vi har «Servicetorget»
- Positive tilbakemeldinger rundt digitale møter – bedre enn å dra hele veien til Asker for å stille ett spørsmål
- Viktig med synlighet slik at man skjønner hva man kan gjøre der, men samtidig må det være litt avskilt slik at man kan snakke uforstyrret
- Ønske om å få informasjon om tilbud i nærmiljøet (kommunale tjenester og fritidsaktiviteter/turistinfo)
- Mange er positive til å få hjelp til fylle ut skjemaer
- Må være lett å finne frem – inviterende

Innbyggerintervjuer av Livework



Konseptforslag for servicetjenester

Basert på kartleggings- og innsiktsarbeidet foreslår arbeidsgruppen følgende prinsipper for «servicetorgtjenester» ved innbyggertorgene:

- Det vurderes som særlig viktig å sikre at servicenivået opprettholdes i nye Asker.
- Det foreslås at tjenesten bytter navn fra «Servicetorg» til «Innbyggerservice».
- Minimum tre av innbyggertorgene bør ha en definert bemannet modul med «Innbyggerservice» hvorav et er hovedkontor*.
- Det anbefales at servicemodulene settes opp som tydelige filialer som kan avstenges utenom kommunens regulære åpningstid. Digitale løsninger kan gis «døgnåpent».
- For innbyggertorgene som ikke har stedlige bemannede filialer anbefales det digitale løsninger hvor driftsorganisasjonen ved innbyggertorgene får opplæring i å veilede.
- Det er viktig at «Innbyggerservice» organiseres på en slik måte at den kan drives effektivt, har tilgang på riktig informasjon, kompetanse, og mulighet til å jobbe innovativt for å ta i bruk digitale løsninger (robust fagmiljø).
- Innbyggerservice skal tilby tilrettelagt informasjon og tjenester fra alle virksomheter, og gi veiledning knyttet til nye digitale innbyggerløsninger og generell bistand til innbyggere
- Innbyggerservice må ha et tett samarbeid med kommunikasjonsavdelingen i nye Asker.
- Det anbefales at sentralbordfunksjonen blir en integrert del av «hovedkontoret» til «innbyggerservice» for å sikre god og nyttig informasjonsflyt.
- Digitale løsninger («skypemøter», chat, telefonkonferanser ++) bør brukes aktivt for dialog med saksbehandler (spesialistkompetanse) for å kompensere for avstand til tjenester.
- «Innbyggerservice» kan gi flere servicetjenester enn i dag. Dette bør utredes nærmere og kan ha lokale tilpasninger.
- Innbyggerservice må ha et tett og forpliktende samarbeid med «driftsorganisasjonen» for innbyggertorgene (kan løses ved å ligge under samme virksomhet eller ved samarbeidsavtaler (se *kap. 4. Organisering*).

*Særlig viktig i overgangen til nye Asker. Utvikling av ny digitale løsninger kan redusere behovet for stedlig bemanning på sikt.

Bibliotekstjenester

Fra utredningsarbeidet

Utrednings- og kartleggingsarbeidet av bibliotekstjenestene gjøres i prosjekt A1/4. Prosjektet leverer også forslag til organisasjonsplan som innlemmer bibliotekene. Arbeidsgruppen har konsentrert seg om å vurdere hvordan innbyggertorgene kan/bør være arenaer for bibliotekene, og å gi innspill til mulig samlokalisering.



Hva sier innbyggere?

«Ikke *bare* et bibliotek. Fikseverksted for å reparere knust skjerm eller hodetelefoner og utlån av utstyr som kamera til skolesammenheng var eksempler som dukket opp. Ungdom på Tofte



Sitat fra ansatt

«Det er viktig for ansatte på små filialer at de er en del av et fellesskap.»

Bibliotekar

intervjuer av Livework



Inspo

<http://fubiak.no/>
<http://www.polymeren.dk/> og
<https://www.facebook.com/Polymeren/>
<http://litteraturhuset.no/>
<http://www.helmet.fi/isoomenablibrary>

Konseptforslag for bibliotekstjenester

- Det anbefales at det ved alle innbyggertorg etableres et boktilbud. Her vil ulike løsninger være aktuelle (fullverdig bibliotek, biblioteksavdeling eller boktilbud).
- Vi ser for oss to fullverdige bibliotek i nye Asker. I tillegg tre biblioteksavdelinger i tilknytning til innbyggertorgene. Øvrige innbyggertorg bør ha et boktilbud for eksempel med bokmater eller andre digitale løsninger. Dette utredes og besluttes i prosjekt A1/4.
- Innbyggertorgene som ikke har fullverdig bibliotek eller biblioteksavdeling må inngå som arena for bibliotekenes arrangementer, som klassebesøk, aktuelle kurs, fortellerstunder, forfatterbesøk, foredrag o.l. for å sikre gode og tilgjengelige tilbud lokalt.
- Bibliotekene skal bruke innbyggertorgene som en lokal kunnskapsarena i sitt oppdrag om å bidra til livslang læring.
- Det anbefales videre at alle innbyggertorg og bibliotekstjenesten har et forankret samarbeid (strukturerte samarbeidsavtaler) for å sikre et likeverdig tilbud i hele kommunen. Dette bør hensyntas i forslag til organisasjonsplan i A1/4.
- Det vurderes som avgjørende med en sømløs og god daglig transportordning: utstyr, frakt av bøker, internpost m.m.
- Digital infrastruktur kan være med å sikre et likeverdig medietilbud til alle innbyggere uavhengig av filialstruktur: Ebok, PressReader og andre lisensløsninger.
- Framtidsscenario: robotisering av enkle biblioteks- og serviceoppgaver. Asker bibliotek er med på en søknad til Forskningsrådet sammen med NTNU om robotisering av arbeidslivet.

Kulturarena

Fra utredningsarbeidet

Utrednings- og kartleggingsarbeidet av tjenesteområdet kultur gjøres i prosjekt A1/4. Prosjektet leverer også her forslag til organisasjonsplan. Arbeidsgruppen har derfor konsentrert seg om å



vurdere hvordan innbyggertorgene kan være arena for kulturaktører, arrangementer og kulturtilbud. Utredningsarbeidet har også innlemmet seniorsentrene og innbyggertorg (Heggedal og Borgen) som i dag ligger under tjenesteområdet Kulturarena Asker.



Hva sier innbyggere?

«Musikkstudio og spillturnering hadde vært veldig populært.»
Gutt, 15 år

«Foredrag, kurs, debatter og trim er populært»
Innbygger på Tofte

intervjuer av Livework



Inspo

<https://www.aktivitetshusetk1.no/>
<http://godsbanen.dk/>
<https://dokk1.dk/>
<http://kulturhusetioslo.no/>
<http://www.sentralen.no/>
<http://www.sagenesamfunnshus.no/>
<http://www.polymeren.dk/> og
<https://www.facebook.com/Polymeren/>
<http://litteraturhuset.no/>

Konseptforslag for kulturtilbud

- Innbyggertorgene skal være lokale kulturarenaer i samspill med innbyggere, kommunale og andre aktører.
- Det må være et tett samarbeid med kommunens tjenester innen kultur og innbyggertorgene. Det bør etableres en fast mal og struktur (samarbeidsavtaler) for å sikre et likeverdig tilbud i hele kommunen. Dette bør hensyntas i forslag til organisasjonsplan i A1/4.
- Innbyggertorgene kan være arena for desentraliserte kommunale kulturtilbud som for eksempel undervisning fra kulturskolen – tilby tjenester der folk bor.
- Innbyggertorgene bør også være arena for små kulturproduksjoner som programmeres fra Kulturarena Asker (dagens benevnelse), forfatterbesøk, presentasjon av nye bøker vår og høst, språkkafeer etc. Dette bør gjelde både barne- og voksentilbud.
- Innbyggertorgene blir en særlig viktig arena for lokale initiativ og kulturarrangementer. Involveringsarbeid (for eksempel workshoper) for å bringe inn lokal kunnskap og aktører blir viktige for å kunne gjøre nødvendige lokale tilpasninger.
- Innbyggertorgene må samspille med allerede etablerte kulturarenaer i nye Asker.
- Tilbudet som i Asker i dag gis ved seniorsentrene skal innlemmes som en del av tilbudet som gis ved innbyggertorgene (ref. sak 16/5150 Asker kommune).



Arena for brukerrettede tjenester

Velferdstjenestene søkes organisert slik at de kan tilbys lokalt i tettstedene nær der innbyggerne bor. Det tilrettelegges for deltakelse, brukermedvirkning og samskaping med innbyggere og samarbeidspartnere (intensjonsavtalen).

Fra utredningsarbeidet

I arbeidet med å utrede hvilke brukerrettede tjenester som kan gis ved innbyggertorgene, har arbeidsgruppen hatt dialogmøter med prosjektlederne for de to store tjenesteområdene *Oppvekst* og *Helse og omsorgstjenester* i nye Asker. Vi har sammen med prosjektene diskutert hvilke typer tjenester som kan tilbys ved innbyggertorgene og i hvilken form disse bør gis, og videre hvorvidt innbyggertorgene kan være en arena for innovasjon og tjenesteutvikling.

Vi har hatt dialog med virksomhetsledere fra NAV og Brukertorget i Asker som har en del skrankehenverdeler fra brukere i dag. Vi har funnet at det er ulik praksis på hvordan informasjon og service gis ved skrankehenvendelser knyttet til helse og omsorg i de tre kommunene. Asker har et eget brukertorg, mens de to andre kommunene betjener en del av disse henvendelsene fra servicetorgene. Typiske skrankehenverdeler oppgis i hovedsak å gjelde hjelp til å fylle ut søknadsskjemaer og å finne frem i tjenesteapparatet.

«Konsept innbyggertorg» var oppgave på felles ledersamling i Drammen i desember. Her fikk arbeidsgruppen også gode konstruktive innspill.



Hva sier ansatte?

- Mulighet til å nå brukergrupper vi vanligvis ikke kommuniserer så mye med
- Møterom for ulike brukermøter (svar på dilemmaet knyttet til robuste fagmiljøer vs. nærhet til bruker)
- Kurs (i regi av helsestasjon, skole, ppt, mv)
- Sosial møteplass, litt skeptisk til «brukerrettede tjenester.
- Et sted, en arena for å møtes ikke bare for å dekke et brukerbehov
- For de tettstedene som ligger lengst unna Asker sentrum, bør innbyggertorgene fungere som en kommune i «mini».

Fra ledersamling i Drammen



Hva sier innbyggere?

- Innbyggertorgene sees som en god mulighet for å skape gode mellommenneskelig møter og møter mellom privat/offentlig/frivillig sektor
- Må være lavterskel og ansatte må være innbydende»

«Et sted å få informasjon og veiledning for ungdom er viktig.»

Jente 15 år

Intervjuer av Livework

Konseptforslag for brukerrettede tjenester

- Innbyggertorgene anbefales å ikke ha moduler med faste standardiserte brukerrettede tjenester.
- Innbyggertorgene bør tjene som en dynamisk arena med sambruk av lokaler for møter, rådgiving, opplæring og samskaping. Eksempelvis kan Nav gjennomføre jobbsøkerkurs, saksbehandlere kan sette opp møte med enkeltbrukere, helsesøster kan ha temakvelder o.l. Slik kan tjenestene gis tilpasset og behovsrettet, samt bidra til å balansere behovet for robuste fagmiljøer og tjenester i nærheten av der folk bor.



- Det kan gjerne etableres «rullerende» tilbud fra «fagspesialister» som for eksempel rådgivning innen helse- og omsorgstjenester, startlån, bostøtte o.l. for å kompensere for lange avstander til fagmiljøene.
- Digitale kommunikasjonsløsninger bør utforskes i tjenesteleveranser som for eksempel møter med saksbehandler.
- Innbyggertorgene kan være arena for opplæringstilbud til brukergrupper innen ulike fagområder, for eksempel opplæring i bruk av velferdsteknologiske hjelpemidler, temakvelder for pårørende, temakvelder for foreldre, ungdom o.l.
- Innbyggertorgene må brukes som samskapingsarena for å involvere innbyggere, frivillige og andre aktører i tjenesteutviklingen, og partnerskapsutvikling for å finne løsninger på komplekse utfordringer.
- Innbyggertorgene kan være en «test-, visnings- og pilotarena» for nye digitale løsninger (velferdsteknologi o.l.).
- Innbyggertorgene kan også være desentralisert møte- og kursarenaer i samarbeid med et sentralt kurs- og kompetansesenter i nye Asker.
- Typiske skrankehenvendelser kan støttes fra «Innbyggerservice» i samspill med ansvarlige tjenesteområder.
- Innbyggertorgene kan legge til rette for økt brukermedvirkning.

Hvilke tjenester kan tilbys i samme lokaler?

“

Hva sier ansatte?

- Bryte ned barrierer mellom mennesker i alle aldre og nasjonaliteter
- Forutsetning at det er dynamiske gode lokaler
- Møtes på tvers
- Må ikke være «klientifiserende»

Fra ledersamling i Drammen

*«Folk som skal hente noe i posten oppdager biblioteket og ender opp med å låne en bok.»
Bibliotekar på innbyggertorg*

Intervjuer av Livework

“

Hva sier Innbyggerne?

- Innbyggertorgene kan være en bro til andre generasjoner
- Ikke nødvendigvis kun for «gamle» men må være tilrettelagde lokaler og aktiviteter
- Ikke institusjonsfølelse

*«Det må være et livlig miljø, og at man ikke føler at man er der alene.»
Jente, 14 år*

*«Det må være kult å bruke det.»
Jente, 16 år*

Intervjuer av Livework



Forslag til prinsipper for sambruk av arena innbyggertorg

- Innbyggertorgene bør ikke være arena for brukerrettede tjenester som krever særskilt tilrettelegging i forhold til sikkerhet eller hensyn til skjerming av stigmatiserte grupper o.l. Slike tjenester kan gjerne ligge i nærheten av innbyggertorgene, men ikke være under samme tak.
- Innbyggertorgene bør jobbe etter målsetning om å bryte ned barrierer mellom generasjoner, ulike brukergrupper og sikre integrering og mangfold. Det bør ikke være overvekt av spesialiserte tilbud som kun treffer noen målgrupper.
- Tjenestene ved på de ulike innbyggertorgene bør forankres i lokale behov og avstand til «primærtjenestene», samt kunne tilpasses utfordringsbildet.
- Innbyggertorgene bør ha en utvidet åpningstid (meråpent).

2. Forholdet mellom innbyggertorg og frivilligsentraler

Kommunens kommunikasjon med innbyggerne og øvrige samarbeidspartnere skal være preget av åpenhet, respekt, troverdighet og gi rom for medvirkning og involvering (Intensjonsavtalen).

Fra utredningsarbeidet

Frivilligsentralene i de tre kommunene har ulike eiere. I hver av de tre kommunene er det en sentral som er kommunalt eiet. I Asker er det ytterligere fire frivilligsentraler/nærmiljøsentraler som er eiet av en annen organisasjon (stiftelse, lag, forening e.l.), men hvor leder er kommunalt finansiert. Kommunale midler er en del av driftsinntektene til alle frivilligsentralene. Asker kommune er den eneste som har en frivillighetskoordinator. Denne er organisert i *Strategi og samfunn*. De fire lederne av frivilligsentralene i Asker ligger også med en organisatorisk tilhørighet her.

Nye Asker vil ha lokalsentre med sine egne unike kvaliteter og identitet, og mye av det frivillige arbeidet i dag har en sterk lokal forankring. For å bevare dette engasjementet er det viktig at innbyggertorgene bidrar til å tilrettelegge for den lokale frivilligheten, samt forsterke kommunens rolle som samspiller, koordinator og samskaper.

«Samskaping», «nærdemokrati» og «medborgerskap» er satt som viktige premisser i arbeidet med innbyggertorgene. Det bør derfor legges opp til at frivilligsentraler og andre aktører i lokalsamfunnet inviteres inn i de lokale prosessene knyttet til hvert enkelt innbyggertorg. Arbeidsgruppen har i den innledende utredningsfasen derfor vurdert organisatorisk tilknytning for de kommunale ressursene, samt innhentet innspill til hva som anses som viktige forutsetninger for å legge til rette for gode samarbeidsprosesser i det videre arbeidet med konseptutviklingen.



“

Hva sier fagpersoner og frivilligsentraler?

- Kan ikke drive innbyggertorg hvis vi ikke kan gjøre et innbyggertorg
- Gruppa ønsker at Frivillighetssentralen skal være på frivillighetens prinsipper og ønsker en brobyggerfunksjon i tillegg.
- Ressurser ved innbyggertorgene som kan samskape med frivilligheten, defineres som ett suksesskriterium. Antageligvis først og fremst i form av å fasilitere.
- Innbyggertorgene må sikres nødvendig bemanning for å kunne lykkes. Ikke baseres på frivillighet
- Viktig at det ikke er noe fast oppsett / fast struktur for samarbeidet slik at det kan tilpasses sted og behov. Innbyggertorgene må utvikles lokalt, sammen med folk som skal bruke innbyggertorgene, gjennom god forståelse av behov, utfordringer, etterspørsel og ved å skape det sammen.

Workshop og dialog med ansatte

“

Hva sier innbyggerne?

*«Frivillighet er ekstremt viktig i en kommune. Det er lett å dra med seg folk når det er tilrettelagt for det.»
Gründer og tidligere ansatt på ungdomsklubb*

*«Det trenger ikke være så stort. Vi kan hanke inn en som liker sjakk og ha sjakkveld.»
Mann, 40-årene*

Unge ønsker også å stille som frivillige

*«Frivillig på et verksted var en god idé! Da får jeg vist min praksis»
Mann, 78 år*

*«Kommunesammenslåingen er bra om det blir mer samarbeid»
Mann, 34 år
Intervjuer av Livework*

Forslag til prinsipper for forholdet mellom innbyggertorg og frivilligsentraler

- I det videre arbeidet med innbyggertorg og frivilligsentraler i nye Asker anbefales det å arbeide for en tydelig lokal forankring. Arbeidsmetodikken fra Borgenprosjektet kan vurderes som en mulighet for de lokale prosessene (gjørne i form av konkrete workshops hvor alle lokale aktører involveres). Dette samsvarer med tenkingen som gjøres i P1-prosjektet.
- Der innbyggertorg og frivilligsentraler har en gevinst av samlokalisering kan dette vurderes.
- Bemanningen på innbyggertorgene må i kjernetiden være via ansatte, som kan suppleres av frivillige. Ikke baseres på frivillighet. Dette gjelder også i tilfeller der det legges opp til en samlokalisering.
- Innbyggertorgene bør bestrebe å være en støttespiller for lokale lag og foreninger, ikke være en konkurrent som «tar de frivillige» fra frivillige lag og foreninger men snarere forsterke kommunens rolle som samspiller, koordinator og samskaper.
- En systematisk bruk av samarbeidsavtaler anses som en forutsetning for gode samhandlingsprosesser og tydelig rolleavklaring.



3. Forslag til organisering

Organisering av tjenester og basismoduler ved de ulike innbyggertorgene

Forslag til organisering av virksomheten «Innbyggertorg» og driftsorganisasjon

I forslag til organisasjonsplan for prosjekt A1-4 er «Innbyggertorg» plassert som en egen virksomhet under et direktørområde som skal ha ansvar for virksomheter knyttet til kultur, idrett og innbyggerdialog/medborgerskap. Dette vurderes som en god løsning basert på arbeidsgruppens forslag til konsept. Det vurderes som viktig at driftsorganisasjonene til alle de 7 innbyggertorgene tilhører én virksomhet med hovedkontor på et sentralt innbyggertorg i Asker sentrum. Dette vil bidra til å sikre sammenheng, kompetanse og erfaringslæring.

Det foreslås at alle innbyggertorgene etableres med en bemannet driftsorganisasjon av kommunalt ansatte. Dette utover (i tillegg til) andre eventuelle tjenester inkludert «innbyggerservice».

Innbyggertorgene bør hver ha en leder og kontaktperson for lokalsamfunnet (antall ansatte kan variere i forhold til størrelse). De ansatte må være generalister på hverandres fagfelt.

Eksempler på oppgaver som kan ligge til disse funksjonene (må utredes videre):

- Ansvarlig for «teknisk og praktisk» drift av huset
- Samskaping, kobling og koordinering mellom aktører i lokalsamfunnet
- Samskaping, kobling og koordinering mellom aktører i lokalsamfunnet og kommunenes tjenester
- «Fellesskaper»/Brobygger - lokaldemokratiske prosesser

Det foreslås videre at lederne av frivilligsentralene plasseres organisatorisk i virksomheten «Innbyggertorg». Det bør også legges opp til at lokale nærmiljøsatsninger, i dag representert ved Borgen Innbyggertorg, som ikke er definert som ett av de syv lokalsenterene, organiseres inn under virksomheten «Innbyggertorg».

Videre kan det vurderes om den mer strategiske funksjonen frivilligkoordinator også bør innlemmes. Det blir da viktig å sikre det tjenesteovergripende strategiske fokuset knyttet til denne funksjonen.

Ressursene som i dag betjener Asker kommunes seniorsentre kan inngå som en del av driftsorganisasjonen på innbyggertorgene. Dette vurderes i prosjekt A1/4.

Forslag til organisering av tjenesten/modulen «Innbyggerservice»

Dagens servicetorg er organisert innenfor tjenestoområde Administrasjon og ledelse i alle de tre kommunene. Arbeidsgruppens rapport inngår derfor som innspill til prosjekt A1/1 forslag til organisasjonsplan for denne tjenesten.

I arbeidsgruppens konseptforslaget er «Innbyggerservice» foreslått som en egen bemannet tjeneste, gitt behov for sikre at tjenesten kan opprettholde dagens servicenivå. Dette vurderes som særlig viktig i overgangen til ny kommune.



Under presenteres to ulike forslag til organisering av denne tjenesten basert på overnevnte forutsetninger:

Alternativ 1

«Innbyggerservice» inngår som en egen avdeling under virksomhet «Innbyggertorg».

Forutsetter en egen mellomleder for «Innbyggerservice» under virksomhetsleder «Innbyggertorg».

Fordeler:

- Sikrer et nært samarbeid med øvrig driftsorganisasjon for innbyggertorgene. Ved å være en egen avdeling kan bemanning skaleres opp og ned gitt behov og fremtidige digitaliseringsløsninger uavhengig av øvrig bemanning ved innbyggertorgene.
- Redusere ressurser innen tjenestemråde Administrasjon og ledelse.

Svakheter:

- Kan utfordre muligheten til og behovet for tett kobling mot viktig fagmiljøer for å sikre tilgang på riktig informasjon, kompetanse og mulighet til å jobbe innovativt for å ta i bruk digitale løsninger (robust fagmiljø). Kan eventuelt løses ved å etablere gode samarbeidsrutiner.
- Fagområdet service kan bli utvannet og nedprioritert i den brede porteføljen til innbyggertorgene.

Alternativ 2

«Innbyggerservice» opprettholdes som en avdeling under tjenestemråde Administrasjon og ledelse men er lokalisert på innbyggertorgene.

Fordeler:

- En tett organisatorisk kobling opp mot viktige fagmiljøer som kommunikasjon, digitalisering og dokumentsenter mm i Administrasjon og ledelse

Svakheter:

- En løsere forankring til innbyggertorgene. Kan bidra til at det blir vanskeligere å koordinere gode tjenester på lokasjonene og oppleves fragmentert fra besøkende. Kan eventuelt løses ved strukturerte samarbeidsavtaler og gode samarbeidsrutiner.

Forslag til basismoduler og portefølje ved innbyggertorgene

Basert på arbeidsgruppens konseptforslag tenkes følgende basismoduler og porteføljer ved innbyggertorgene. Dimensjonering og konkretisering av innholdet må koordineres videre basert på beslutninger i prosjekt A1/4 og P1 samt i videre konseptutvikling og lokal forankring.



Lokasjon	Driftsorganisasjon – «Felleskaper» /Brobygger	Bibliotek	Innbyggerservice	Kulturliv	Møtearena for tjenester og andre aktører	Møtearena for nærdemokratiske ordninger	Café/ serverings-tilbud *
Asker sentrum	Ja Hovedkontor Innbyggertorg	A1-4	Hovedkontor	A1-4	Ja	Ja	Ja
Holmen	Ja	A1-4	Digital løsning?	A1-4	Ja	Ja	Ja
Slemmestad	Ja	A1-4	Bemannet skranke?	A1-4	Ja	Ja	Ja
Sætre	Ja	A1-4	Bemannet Skranke?	A1-4	Ja	Ja	Ja
Spikkestad	Ja	A1-4	Bemannet skranke?	A1-4	Ja	Ja	Ja
Tofte	Ja	A1-4	Digital løsning?	A1-4	Ja	Ja	Ja
Heggedal	Ja	A1-4	Digital løsning?	A1-4	Ja	Ja	Ja

4. Lokalisering og infrastruktur

Innbyggertorgene skal lokaliseres på syv foreslåtte lokalsentrene i nye Asker. Gjennom dialog og intervjuer med innbyggere har vi fanget opp at innbyggertorgene vil utgjøre et viktig strategisk virkemiddel for å gjøre opplevd avstand til «kommunen» i nye Asker mindre. I etableringsfasen bør det derfor vurderes å prioritere og starte opp med innbyggertorg der hvor avstanden til kommunesenter kan oppleves som størst for eksempel i Sætre, Tofte og Spikkestad.

Arbeidsgruppen har ikke vurdert konkrete lokaler, men har følgende innspill til den videre prosessen.

Innspill til lokaler for innbyggertorg

- Lokalene må ligge sentralt og lett tilgjengelig for alle innbyggere
- Lokalene må være tilrettelagt for dynamisk bruk. Flerbruksrom som kan anvendes til lokaldemokratiske møter, opplæring av ansatte og møteplass for ulike arrangementer i regi av andre aktører.
- Gode fasiliteter som tilrettelegger for kulturarrangement (lyd, lys, scene)
- Det må etableres møterom som kan anvendes av alle aktører også tjenestene (lydisolerte).
- Kombinerte gjestearbeidsplasser (ansatte og innbyggere) og studentarbeidsplasser kan bidra til gode koblinger og aktivitet på dagtid og redusere behovet for kjøring for ansatte.
- Gode tekniske fasiliteter er en forutsetning, herunder trådløst nett. Bør ha sikkert kommunalt nett som muliggjør møtevirksomhet og kontorplasser til ansatte når det er hensiktsmessig.
- Det blir helt avgjørende med en god daglig transportordning i den nye kommunen: utstyr, frakt av bøker, m.m. (Førerløse biler og busser ☺)
- Booking av møterom, saler etc. må kunne skje enkelt online (VEGA kan være en mulighet). Dette vil også sørge for dokumentasjon av aktiviteten i lokalene. I denne kan også booking av ressurser som f.eks. teknikere kunne inngå.



- Modeller for nye nærdemokratiske løsninger utredes i prosjekt P1. Det bør imidlertid sikres at innbyggertorgene har lokaler og fasiliteter som kan støtte opp under fremtidige behov knyttet til dette.
- For å muliggjøre en utvidet åpningstid (meråpent) må ulike løsninger utredes både mht. bemanning/ikke bemanning, tilgangsløsninger/kontroll, samarbeid med andre frivillige og andre aktører mm. Kan systemene fra «hjemmetjenesten i Asker» mobillås benyttes? Her finnes ulike eksempler å hente erfaring fra bla biblioteket på Furuset (FUBIAK)
- Det må være god lagerkapasitet for å støtte opp under den dynamiske bruken av lokalene herunder også dedikert lagerareal for aktører som trenger lagringsplass til sine aktiviteter på «huset».

“

Hva sier innbyggerne?

- Innbydende og åpent!
- Åpningstider – bør være åpent når folk har tid dvs på kveld og helger
- Lokalers plassering – tilgjengelighet og synlighet er essensielt
- Lokaler bør være allsidige i grunnen (f.eks en trimlokale kan benyttes til annet enn trim)
- God akustikk for blandet bruk
- Rom som tåler lyd og (fysisk) aktivitet

Intervjuer av Livework

“

*«Ting forandrer seg hele tiden, så rommene må være
fleksible.»
Gründer og tidligere ansatt på ungdomsklubb*

*«Innbyggertorget må være på bakkeplan. Folk må kunne
se aktivitetene fra utsiden.»
Mann, 50-årene*

*«Det må være koselig å være der, med planter, blomster
og sofakroker.»
Jente, 16 år
Intervjuer av Livework*

Vedlegg: Presentasjon av innsikt etter gjennomførte intervjuer fra LiveWork