

# UDSYN!

Har du hørt det om...?

Nej, hvor ved du det fra?

Fra Udsyn – kommunens personaleblad.

Hvor finder jeg det henne?

Det bliver sendt ud til din arbejdsplads.

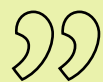
Nå, det vidste jeg ikke.

Du kan spørge din leder, hvor der ligger en stak Udsyn hos jer.

Må man så tage et blad med hjem?

Ja, det tror jeg helt bestemt.

# DIALOG



**Gert Stephan Nelth**  
Direktør for Kultur-,  
Teknik-, Miljø- og Arbejdsmarkeds-  
forvaltningen

### Hold dialogen i gang

Kan du huske, at der engang var en TV-reklame fra et fransk mobilskab, som havde et slogan, der hed: "Samtale fremmer forståelsen". Jeg ved ikke, om sloganet gav mange kunder hos mobilskabet, men der er unægteligt en sandhed i budskabet.

Nu kan kommunen ikke altid indgå i en 1-til-1-relation, hver gang en sag skal drøftes. Nej, vi er nødt til at kommunikere, så mange borgere, brugere og andre, som måtte have en mening om en konkret sag, kan meddele deres holdning, fx via de moderne kommunikationskanaler.

Som borger kan man i dag tilkende-give sin holdning om snart sagt hvad som helst på Facebook, Twitter, i dialogmøder med kommunens politikere og embedsmænd; eller ved at være valgt til at repræsentere sine medborgere i fx bymidte-projektet. Det deltagende demokrati har aldrig haft bedre vilkår, og det skal vi værne om.

Har dialogen en bagside? Nej, man kan aldrig få dialog nok, så længe dialogen foregår på præmisserne respekt, ligeværdighed og lydhørhed over for andres synspunkter. Derfor er det vigtigt, at du som medarbejder er med til at holde gang i dialogerne og har lyst til at videreudvikle dialog-formerne, så det er meningsgivende for alle parter. Og husk sloganet: "Samtale fremmer forståelsen".



## INDHOLD

Vi tror på dialogen	3
XYZ-House	4
Den svære samtale	5
Dialog om en bydel	6
Fortællefabrik	8
Eksperimenter i bymidten	10
Voxpop – uheldige mails	11
Tag telefonen	12
Stafetten	14
IT-Floorwalkers	15
Kort nyt	16



### Dialog med håndværkere

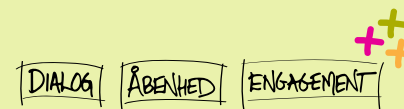
I marts inviterede Erhvervsteamet og Ejendomsafdelingen de lokale håndværks-virksomheder til et møde på Hvidovre Stadion. 85 virksomheder og 110 deltagere mødte op og hørte ejendomschef Nina Kovsted fortælle om aktuelle bygge- og anlægsprojekter i Hvidovre Kommune, og hvordan virksomhederne kan give tilbud på opgaverne. Dialog og relationer på tværs er et fokusområde i kommunens erhvervs-indsats.

# VI UDVIKLER OS I SAMSPIL MED HINANDEN OG BORGERNE, og vi ser værdien i at søge FÆLLESKABET på tværs af fagligheden

(Uddrag af folderen "Vejviser for personalepolitikken med værdierne", som kommer ud til alle kommunens arbejdspladser i 2015)

### Vi tror på dialogen

I 2003 fik Hvidovre Kommune en værdibaseret personale-politik med de tre grundlæggende værdier:



Værdierne leves hver dag blandt kommunens medarbejdere og ledere. Det fandt vi ud af, da HovedMED i 2014 tog initiativ til at "tage temperaturen" på værdierne i organisationen, og medarbejdere meldte tilbage via postkort, interviews og input ved en workshop i maj.

HovedMED's arbejde har resulteret i, at den værdibasere-de personalepolitik relanceres i 2015 med fortolkninger af dialog, åbenhed og engagement, der stemmer overens med den hverdag og de udfordringer, kommunalt ansatte har i dag. I løbet af 2015 og 2016 vil der derfor være en række aktiviteter i kommunen, som sætter fornyet fokus på vores fælles værdier. Blandt andet vil dette og kommende numre af Udsyn tage udgangspunkt i værdierne. Denne gang er temaet "Dialog".

I kommunens værdibaserede personalepolitik hedder det bl.a.:  
"Vi har mod til at udfordre hinandens synspunkter, fordi vores relationer er kendetegnet ved tillid og respekt. Vi bruger tid til refleksion for at skabe mening, ejerskab og

forståelse for hinandens synspunkter, beslutninger og forandringer, og vi inviterer hinanden og borgerne ind til drøftelser, hvor det giver mening og værdi.

### Vi tror på, at:

- større forståelse, viden og trivsel opnås ved dialog
- dialog skaber de bedste resultater, både udadtil og indadtil

### Vi lægger vægt på, at:

- lytte aktivt til andres meninger og viden
- vi ikke fortolker – men spørger."

I Virksomhedsguiden på Insites under Personale finder du personalepolitikken og en uddybende beskrivelse af vores forståelse af dialog som en fælles værdi i Hvidovre Kommune.

## [DIA'LO']

Oprindelse fra græsk *dialogos* 'samtale', dannet af *dia-* og *-logos*

### Betydning:

1. samtale mellem to (eller evt. flere) personer eller parter
2. udveksling af synspunkter
3. gensidig påvirkning; samspil





# EN TUR I IKEA SÆTTER SNAKKEN I GANG

## I XYZ-House har de gode erfaringer med at kombinere aktivitet og samtale

Når Bettina Aaløse skal tale med en af de unge beboere i XYZ-House, kan hun finde på at foreslå, at de skal gøre rent eller købe ind sammen. Hun og de andre kontaktpersoner bruger også bl.a. styrketræning, kampsport og badminton som aktiviteter, der styrker fællesskabet med og mellem de unge:

- Nogle gange er det nemmere, når vi også laver noget andet, siger hun: - Det kan også bare være at gå en tur sammen eller tage i Ikea.

Typisk kan det nemlig være lidt svært for de unge "bare" at sidde over for en voksen og snakke. Derfor fungerer metoden, som på pædagogisprog hedder "det fælles tredje", godt i arbejdet med de 16-23-årige, der er husenes målgruppe. Fx har nogle af de unge brug for at lave noget fysisk, før de er åbne for en snak. Det kan være at spille en badmintonkamp.

- Vi bruger metoden, fordi vi oplever, at det giver vores unge en oplevelse af, at vi er sammen om opgaven, fx at lave mad til fællesspisning, fortæller Bettina Aaløse.

Det er især, når der flytter nye unge ind i husene, at hun og kollegerne skal gøre sig fortjent til den unges tillid og respekt.

- Nogle gange kender vi slet ikke de unge, der flytter ind. Jeg ville nødig være 16 år og skulle sidde alene med en voksen, jeg ikke kender. Ligesom de fleste andre 16-årige, er vores unge jo generte.

Det tager nogle gange helt op til et halvt år at komme ind på livet af den unge. Så er halvdelen af et typisk ophold i husene gået.

Hun oplever, at de unge piger og drenge har et stort behov for at snakke. Det kan være, de skal have hjælp med noget økonomi, eller at de vil betro sig om en ven-

indes uønskede graviditet. Fælles for de unge i XYZ-House er, at de ikke altid har så mange andre at gå til.

- Det er ikke alle vores unge, der har særlig mange vidner til deres liv. Jeg skal hjælpe dem med, at de har andre at ringe til. Jeg er der jo ikke til juleaften om 10 år fx, nævner hun.

Selvom nogle af de unge farer voldsomt frem i starten og har et meget grimt sprog, så oplever Bettina Aaløse og kollegerne ikke generelt, at de må finde sig i en hel masse:

- Jeg synes egentlig, de er meget respektfulde. Vi taler også pænt til dem. Og hvis de ikke gør det, og fx kommer med skældsord i telefonen, så får de at vide, at de enten må tale ordentligt, eller også lægger jeg røret på.

Derfor gør medarbejderne i de fire huse også meget ud af at demonstrere, hvordan man er sammen på en ordentlig måde:

- Nogle af dem har rigtig godt af at se, hvordan vi taler til hinanden. I bund og grund håber jeg bare, at jeg smitter af.

## XYZ-HOUSE

- ★ XYZ-House er et udslusningstilbud for unge, der kommer fra tidligere anbringelser.
- ★ 13 unge er anbragt på eget værelse i de fire huse.
- ★ De har hver især tilknyttet en kontaktperson, men er også velkomne til at gå til én af de andre voksne (der er i alt seks kontaktpersoner i teamet).
- ★ Kontaktpersonerne har også snor i 10 unge, der er flyttet ud i egen lejlighed.
- ★ Der er en række fælles aktiviteter: IT-cafe, fodbold og badminton, fællesspisning osv.
- ★ De unge kan bo der i op til et år.

# GØR NOGET FØR BALLONEN SPRINGER MED ET BRAG

Når telefonen ringer på personalekonsulent Thomas Thomsens skrivebord i Personale- og Lønafdelingen, så er der ind imellem en leder i den anden ende, der har brug for sparring eller et godt råd.

Thomas Thomsen og de andre personalekonsulenter er eksperter i "den svære samtale". De rådgiver løbende kommunens ledere i, hvordan de bedst får fortalt en medarbejder, at han eller hun ikke lever op til de forventninger, der ligger i jobbet.

- Vi kommer ind i billedet, når der fx er tale om en tjenstlig samtale, som kan medføre en advarsel eller en afskedigelse – samtaler, som mange opfatter som ubehagelige, forklarer personalekonsulenten.

Men når det er kommet dertil, skulle der gerne have været en række samtaler forinden, hvor lederen har gjort sin medarbejder opmærksom på, hvad hun ønsker og forventer af sin medarbejder.

## Grib tingene før de vokser

Det er god ledelse at tage tingene i opløbet – og sørge for at snakke løbende med sine medarbejdere – også om de bittesmå, lidt større og mellemsvære ting, som fx problemer med at komme til tiden, at tale pænt til borgerne eller med for højt sygefravær. Det sker bare ikke altid.

- Kunsten er at få gjort noget, før ballonen er så stor, at den til sidst springer med et brag, siger Thomas Thomsen.

Derfor kommer personalekonsulenten ind i billedet – og kan være med til at vejlede lederen om, hvordan hun får taget den nødvendige samtale med medarbejderen.

- Jo mere alvorlige konsekvenser, der er tale om, des vigtigere er det, at man er klar og tydelig over for medarbejderen, siger Thomas Thomsen.

Samtalen kan være svær, fordi der er følelser involveret, og fordi der indimellem skal siges nogle ting, der ikke er rare at sige – og man kan være usikker på, hvordan man griber det an. Derfor opfordrer Thomas Thomsen lederen til at forberede sig godt. Det kan man fx gøre ved at få noteret, hvad det er for nogle problemer, man har med den pågældende medarbejder. Det kan give et overblik og nogen gange ændre ens opfattelse af situationen.

## Lyt til den du taler med

Et af de andre gode råd, personalekonsulenten kan give lederne før den svære samtale, er, at hun skal være indstillet på at holde fast i sit udgangspunkt – men samtidig være åben og lyttende i forhold til medarbejderens egne løsningsforslag:

- En del af forberedelsen kan være at tænke nogle forskellige scenarier igennem. Og overveje flere forskellige muligheder.

Det kan være svært på forhånd at vide, hvordan medarbejderen vil reagere. Derfor er det også en god idé at overveje, hvordan man selv vil reagere på forskellige reaktioner som fx gråd, vrede eller en manglende reaktion.

- En af faldgruberne er selvfølgelig, at man selv kører med på tonen, hvis en person fx hidser sig op. Det er vigtigt at holde hovedet koldt, selvom det kan være virkelig svært.

- Man skal passe på, at man ikke er alt for fastlåst i, hvad man vil opnå, siger han og understreger, at evnen til at lytte og bevare en åbenhed – også i en svær situation, er vigtig for resultatet:

- Det handler om at komme fra A til B på en måde, hvor man får lyttet. Men det er en balance, for det handler ikke om, at man skal være la-la.



## GODE RÅD TIL SVÆRE SAMTALER

- ★ Forbered dig grundigt
- ★ Skriv ned, hvad problemet er. Ting ser anderledes ud på skrift. Det giver overblik
- ★ Gennemtænk flere mulige udfald af samtalen (scenarier)
- ★ Vær forberedt på forskellige reaktioner
- ★ Lyt og vær åben undervejs i samtalen
- ★ Foreslå en pause, hvis det bliver for svært/spidser til
- ★ Styr samtalen og hold fokus, hvis det bliver svært
- ★ "Hold hovedet koldt"
- ★ Meld klart og tydeligt ud til medarbejderen
- ★ Sørg for at sikre dig, at I har samme opfattelse af, hvad samtalen har handlet om
- ★ Husk at følge op



# « DIALOG » OM EN BYDEL

**I Avedøre er politi, kommune og boligselskaber på fornavn med hinanden. Det tætte samarbejde betyder blandt andet, at langt færre overdrevne rygtehistorier får lov til at køre rundt.**

Da to unge mænd for et år siden truede med at sætte ild til både bibliotek og gymnasium i Avedøre, blev det startskuddet til et formaliseret samarbejde mellem kommune, politi og boligselskaber. Hvidovre Kommune tog initiativ til at etablere Samarbejdsgruppe Avedøre. Formålet var at lave et forum, hvor de medarbejdere, der har deres daglige gang i Stationsbyen og som arbejder med kriminalitetsforebyggelse og tryghed, kunne mødes og udveksle viden og erfaringer.

I det år, der nu er gået, har de otte medlemmer af samarbejdsgruppen; to fra politiet, tre fra boligselskaber og tre fra kommunen, holdt møder hver fjortende dag – og det har været værdifuldt, siger deltagerne:

- Det har båret frugt i den forstand, at vi har fået nedbragt antallet af historier. Det samme overfald har ikke fået lov til at udvikle sig til en social overdrivelse, fortæller Jesper Lauridsen, der er kriminalpræventiv konsulent i kommunen.



Nicolaj Juel, Peter Abel Gjaldbæk, Jesper Lauridsen, Søren Hvas, Lars Hørdum og forrest Merete Mader er seks af de otte faste medlemmer af Samarbejdsgruppen i Avedøre.

## Vi får taget temperaturen på Avedøre

Søren Hvas fra boligselskabet i Avedøre Syd supplerer: - Gennem samarbejdsgruppens faste møder hver 14. dag får vi lejlighed til at tage "temperaturen" på bo-

ligområdet som sådan, udveksle erfaringer og beskrive konkrete hændelser og problemstillinger.

Deltagerne i Samarbejdsgruppe Avedøre lægger vægt på, at de personlige relationer og det tætte samarbejde med deraf følgende tillid, de har fået indbyrdes i løbet af det første år, er rigtig godt.

- Som lokalpoliti får vi en vigtig viden om, hvad der sker i lokalområdet, og om hvilke problemstillinger, de andre herude arbejder med, siger Casper Nielsen fra lokalpolitiet i Avedøre.

Han nævner, at lokalpolitiet får meget nyttig viden og oplysninger via samarbejdsgruppen:

- Det lægger sig godt op af det med at tænke politiarbejde anderledes og arbejde forebyggende og være i dialog, så man kan sætte tidligere ind, som vi arbejder med i Vestegnens Politi i øjeblikket, siger han.

I samarbejdsgruppen deler de tre aktører politi, boligselskab og kommune deres viden med hinanden og koordinerer deres aktiviteter.

- Samarbejdet betyder, at kommunale instanser, politi og boligafdelingerne kan orientere om, hvilke aktiviteter vi har i gang eller planlægger, fremhæver Søren Hvas.

I gruppen kan deltagerne også til en vis grad dele oplysninger med hinanden. Men der er dog grænser for fx hvilke oplysninger, kommune og politi må dele med boligselskaberne. Det blev bragt op, da justitsminister Mette Frederiksen i starten af marts måned besøgte Hvidovre for bl.a. at høre om samarbejdsgruppens arbejde.

- Det ville selvfølgelig gøre det forebyggende arbejde mere effektivt, hvis lovgivningen tillod, at vi deler oplysninger også med boligselskaberne, og den bold har vi nu givet videre til ministeren, fortæller Jesper Lauridsen.

Arbejdet i samarbejdsgruppen udvikler sig løbende, og senest har boligselskaberne foreslået, at Ungeindsatsen, der arbejder med at få unge afklaret og i gang med uddannelse, også bliver en del af samarbejdet, fordi netop uddannelse og job er en vigtig kriminalitetsforebyggende indsats.



## VANDRINGER I AVEDØRE

**Bydelen kigget efter i sømmene i lys og mørke.**

På en bidende kold januardag og efter en intens snebyge mødtes 60-70 mennesker i Avedøre for at trave området tyndt og i fællesskab få vendt, hvad der fungerer i den fysiske indretning – og hvad der kunne være bedre. Det var politiet, der havde foreslået en tryghedsvandring i bydelen. I samarbejdet med kommunen og boligselskaberne blev navnet ændret til kvartersvandring – og der blev gennemført to vandringere – den ene i dagslys, den anden i mørke. På vandringerne i januar og februar deltog foruden repræsentanter fra de tre initiativtagergrupper også en række lokale aktører, borgere, kommunalpolitikere:

- Jeg var positivt overrasket over, så mange der mødte op, siger Morten Katz Bæksgaard, der er SSP-medarbejder og deltog i vandringen i rollen som omsamler af de mange input:

- Det slog mig, at folk gav udtryk for, hvor hyggeligt der er i Avedøre. Der kom ikke kun negative ting, når vi gik. Folk roste også.

Knallertkørsel på stierne, belysning og manglende skiltning var nogle af de problemer, der blev nævnt og noteret – og som de tre samarbejdspartner nu skal arbejde videre med at gøre noget ved.

- Generelt fik vi rejst en god debat om tryghed og påpeget behovet for, at der sker en bedre drift og ikke mindst vedligeholdelse af kommunale områder, siger Søren Hvas fra Ejendomskontoret i Syd.

Fra Vestegnens Politi er der også stort fokus på at forebygge kriminalitet, bl.a. ved at sørge for at der er pænt ude i boligområder som Stationsbyen:

- Vi arbejder bl.a. med broken window-teorien, der handler om, at hærværk og knuste ruder osv. giver et helhedsbillede af, at der utrygt – og også giver mere hærværk og graffiti osv. Derfor betyder det også meget, at områderne er holdt pænt, at der ikke holder ødelagte biler, er smadrede ruder, og at træer og buske bliver skåret ned, siger Casper Nielsen fra lokalpolitiet.

Efter succesen med de to kvartersvandringere i Avedøre er der planer om at lave en tilsvarende vandring i Friheden.





## ”FORTÆLLEFABRIKKEN” – fortællinger fra hverdagen

Børne- og Velfærdsforvaltningen sætter i 2015 fokus på at fortælle de gode historier til hinanden. Gode fortællinger kan være et fantastisk afsæt til at gøre hverdagen mere spændende og skabe nye relationer og samarbejder.

Alle ledere og medarbejdere i forvaltningen opfordres til at øve sig og tænke mere over at fortælle historier i hverdagen.

Der er oprettet en instagram-profil og et hashtag [#fortællefabrikken], hvor man kan dele billeder og videoer med sine kollegaer.

**Alle er velkomne med deres billeder fra hverdagen!**

# VI SKAL VISE FORÆLDRENE, HVAD VI ER GODE TIL

**De ansatte i Børneinstitutionen Vedbyholm går meget op i at have et godt samarbejde med forældrene. Men nogle gange glipper kommunikationen alligevel, og hvad kan man så gøre? Ifølge institutionsleder Bente Østergaard skal man insistere på at fortælle de gode historier.**

Lige såvel som at børn er forskellige, er forældre det også. Det siger måske sig selv, men ikke desto mindre er det vigtigt at huske, når man skal forsøge at etablere et godt samarbejde.

- For i sidste ende gør vi det jo for børnene, fortæller Bente. For hende er det afgørende, at personalet får en god relation til forældrene, og at samarbejdet bygger på en god dialog, hvor forældrene har tillid til det pædagogiske arbejde.

Pædagogerne skal være dygtige til at vise historierne frem, så far og mor kan se, at deres barn trives. Forældre skal opleve, at personalet kender både dem og deres børn. Derfor får alle medarbejdere fra første dag at vide, at det er vigtigt at være opsøgende i forhold til forældrene, og at det er en af opgaverne, man som ansat i Vedbyholm skal varetage og tage alvorligt.

### Børnenes egne fortællinger

Alle børn i Vedbyholm får deres egen mappe, når de starter i institutionen, og den tager de med sig, når de skal videre i skole. Her kan forældre, børn og pædagoger i fællesskab samle minder fra barnets tid i institutionen: børnesange, postkort fra ferier – og pædagogerne skriver ind imellem deres små iagttagelser af børnene ned.

Der bliver i det hele taget gjort meget for at dokumentere børnenes hverdag på ugeskemaet, i billedbøger og logbøger, og pædagogerne bruger også historier fra børnenes dagligdag aktivt i dialogen med forældrene.

- Vi er meget opmærksomme på, at børnene skal have en historie at fortælle deres forældre, når de kommer hjem – selvom deres dreng måske ikke er ham, der står forrest, når der bliver taget billeder.

- Vi lytter også meget til, hvad børnene fortæller om det, de laver derhjemme. På den måde fører børnenes fortællinger nye samtaler med sig, når vi møder forældrene. Det er ikke barnets store udviklingsprocesser, vi taler om i de situationer, men det er hyggesnak, som er med til at opbygge en relation til forældrene.

### Dårlige historier

Nogle gange går samarbejdet dog skævt, og de dårlige historier skal vi huske at lære af, mener Bente. Hendes erfaring er, at det oftest handler om mislykket kommunikation.

- Det er vores opgave at vise, at det langt fra er tilfældigt, hvad der foregår hernede – men at der lig-

ger masser af viden, lange samtaler og mange timers arbejde i at skabe gode rammer for børnenes udvikling, fortæller Bente.

Hvis der er udfordringer i samarbejdet, er der så meget desto mere grund til at gøre noget ekstra og forsøge at skabe en form for relation til forældrene:

- Fra tid til anden har vi forældre som ikke kan tyde ”koderne” eller forstå jargonen i en børneinstitution, og hvor vi måske ser forskelligt på tingene. Vi kommer nok aldrig til at blive helt enige om alting, men så handler det om at gøre, hvad man kan, for at fortælle forældrene om deres børns gode oplevelser.

- Vi må vise, hvordan der bliver gjort et professionelt stykke arbejde for at tilrettelægge deres børns hverdag og tage hånd om deres trivsel, slutter hun.







Workshop november 2011



Graffitiværksted i Bymidten

# IKKE SÅ MEGET SNAK!

**Det nye "sort" i borgerinddragelse er, at kommunen og borgerne sammen afprøver nye ting, i stedet for bare at tale om dem. Denne strategi prøves nu af i udviklingen af Hvidovre Bymidte.**

Der er borgermøder, høringer og workshops. Og så er der prototyper og eksperimenter.

For mange er der lighedstegn mellem begrebet borgerinddragelse og de førstnævnte, mens de sidstnævnte minder mest om fysiktimerne i skolen. Ikke desto mindre er eksperimenter og afprøvning af tiltag en ny trend, når kommunerne vil have borgerne med på banen, fx i byudviklingen.

- Eksperimenter er gode, fordi det er øvelser på fremtiden, og man har plads til at begå fejl og justere, inden det bliver "rigtigt". Det kan få os til at opleve "det nye" på vores egen krop, og det giver noget helt andet at snakke med hinanden om end dokumenter, tegninger og planer, siger ph.d. og post doc ved Aalborg Universitet, Peter Munthe-Kaas. Han forsker i bydesign og borgerinddragelse og følger med i udviklingsprojektet for Hvidovre Bymidte.

Her vil medarbejdere og borgere i løbet af det næste års tid eksperimentere med nye aktiviteter og samarbejdsformer i bymidten, og forsøgene skal give et fingerpeg om, hvad der kan stables på benene i fremtidens bymidte og hvilke rammer, der vil være brug for.

- At lave borgerinddragelse på denne måde er noget vi skal lære, og det gælder både borgere og medarbejdere. For det er en helt anden måde at tænke på, siger projektleder i bymidte-projektet, Anna Hammer fra Plan- og Miljøafdelingen. - Det har bl.a. været svært for os at forklare borgerne, hvordan afprøvningen af deres idéer kan bruges til at udvikle bymidten, og så skal vi også finde ud af, hvad vi skal stille op med de erfaringer, vi får sammen med borgerne.

- Med de nye initiativer, borgerne er kommet med indtil videre, kan vi fx se, at det system, der bliver brugt til at booke lokaler på bl.a. Risbjerggård, ikke er godt nok, hvis vi gerne vil have borgerne til selv at skabe kulturelle aktiviteter, siger kulturkonsulent Martin Jensen, der også er en del af projektgruppen for Hvidovre Bymidte. - Bookingsystemet giver ikke den fleksibilitet, der er nødvendig, hvis der skal være kort vej fra tanke til handling for de engagerede borgere.

## Fra idé til virkelighed

I november 2014 var 70 ildsjæle fra Hvidovres kultur- og foreningsliv inviteret til workshop, hvor der skulle genereres idéer og samles kræfter til nye - primært borgerdrevne - aktiviteter i bymidten. Og det førte til en lang liste med alt fra bålhygge-aften over borgerdrevet kulturcafe til byhave med legeplads og bede.

- Den første udfordring er at få de mange gode idéer til at blive til konkrete aktiviteter, forklarer Anna Hammer.

- Der kan jo godt være forskel på de ting, man siger, at man gerne vil have i en bymidte, og det man kan og vil byde ind med, hvis man måske selv skal være primus motor.

- Og det er ærgerligt, hvis kommunens måder at arbejde på, giver borgerne ekstra forhindringer, så de taber pusten, supplerer Martin Jensen.

Siden nytår har der ved siden af de sædvanlige foreningsaktiviteter på Risbjerggård bl.a. været afholdt en rock-koncert arrangeret af en gruppe lokale unge, og to ungdomsgrupper er rykket ind i Projekthuset på Hvidovrevej 243 ved siden af. Det er graffiti-værkstedet Urban Roots og Musikfabrikken, som arrangerer koncerter i Hvidovre. En madklub, et kunstprojekt og et byttemarked, er nogle af de andre aktiviteter, som forskellige borgere har taget initiativ til, og som er på vej til at blive afprøvet i bymidten.

Forsker Peter Munthe-Kaas opfordrer til at også andre afdelinger og områder giver sig i kast med eksperimenterne:

- Et forsøg eller en prototype er meget brugbare for kommunen, uanset om man vil udvikle byens rum, sagsbehandlingen eller en bestemt service. De giver os indikationer af, hvad der skal ændres, inden vi går i luften med det nye, og det giver os en idé om, hvordan virkeligheden ser ud - fra borgerens synsvinkel.

## VOXPOP

# 3 BUD PÅ UHELDIGE MAILSITUATIONER

**LASSE JOHANSSON,**  
Ungdomsskoleinspektør



Jeg arbejder i Enghøjhuset, så en uheldig mail kan være, når jeg modtager en mail om, at der holder en bil ved rådhuset med lys på. Somme tider griber jeg det an med humor, og så skriver jeg tilbage, at Ungdomsskolens busser slukker lyset automatisk

- når batteriet er fladt.

**DAVID KRUSE,**  
Sygeplejerske i Ældre- og Handicapafdelingen



Vi arbejder i Care (IT-sytem, red.) og skriver mange beskeder vedr. borgerne. Jeg har bl.a. set mails, hvor der er skrevet forkert navn på borgeren. Det sker i situationer, hvor det går lidt for stærkt, men selvrespekten får alligevel et knæk, for det

er en fejl, der ikke må ske. Ofte opdager vi selv fejlen, og heldigvis kan den hurtigt rettes op igen.

**REBEKKA KINIMOND CARLSSON**  
Udviklingschef på HvidovreBibliotekerne



Jeg får nogle gange mails fra brugere, som er skrevet i vrede. Jeg går altid ud fra, at det ikke er mig, de er sure på. De fleste mennesker vil gerne have, at deres henvendelse bliver taget alvorligt, så vi svarer altid tilbage og siger tak for henvendelsen, og reaktionen er ofte positiv.



# TELEFONEN LÆNGE LEVE!



”GODDAG, DU  
TALER MED ET  
MENNESKE”

**Kommunen kan spare mange penge, hvis du nogle gange bruger telefonen i stedet for at sende en mail.**

Digitaliseringen er over os både privat og på arbejde, og mange af os tror måske, at det i disse nye tider er bedre at sende mails eller bruge digital post, når vi kommunikerer med borgerne end at ringe. Men sådan er det ikke. Tværtimod bør vi bruge telefonen mere, når vi er på arbejde.

- Efter digitale selvbetjeningsløsninger er telefonen faktisk den billigste kommunikationskanal at bruge, fortæller it- og digitaliseringskonsulent Juri Christensen.

- Så uanset om man arbejder på rådhuset, på en skole, et plejehjem eller i en daginstitution, så bør man se på, om man kan erstatte en del af sin mail-korrespondance med telefonopkald.

- Når vi taler med hinanden ansigt til ansigt, kan vi aflæse kropssprog og mimik, og man kan se, om den man taler med, forstår det, man siger. Ved telefonopkald kan vi lytte os frem til noget af det samme, og vi kan i situationen tjekke, om vi forstår hinanden. Ingen af delene kan vi på mail, og der kan flyve mange mails frem og tilbage, før man er helt sikker på, at man er enige om, hvad det handler om. Det er spild af tid – både borgerens og vores, siger Juri Christensen.

Faktisk kan du spare kommunen for 25 kroner, hver gang du vælger at bruge telefonen frem for mail. Det kan du, fordi du får klaret dialogen hurtigere og derefter kan vende tilbage til andre opgaver.

- Mange af os vil i virkeligheden også helst tale med et ”rigtigt menneske”, når der er noget, vi skal have afklaret, forklarer borgerservicechef Margit Halberg. - Og det er uanset om vi er unge eller ældre.

Borgerservice får fx mange opkald fra borgere, der er usikre på, om den blanket, de har udfyldt på nettet, er kommet frem til kommunen, eller om den selvbetjeningsløsning, de har brugt, nu også virker.

## Tag din telefon!

Men en forudsætning for, at borgerne kan bruge telefonen som kommunikationskanal til kommunen, er, at de ansatte i kommunen er gode til at tage deres telefoner.

- Hvis en telefon ikke bliver taget; hvis man ikke ringer tilbage, eller hvis man bliver stillet om en masse gange, så opgiver borgeren hurtigt den kanal, som vi rigtig gerne vil have ham til at bruge, slutter Margit Halberg.

- Så tag din telefon – det er god borgerservice!

## DET KOSTER KOMMUNIKATIONEN

Her ser du, hvad det koster, når en borger henvender sig til kommunen, hvis man regner tidsforbruget fra én borgerhenvendelse om til kroner:

Møder op på rådhuset:	100 kroner
Sender en mail:	85 kroner
Ringer:	60 kroner
Bruger digital selvbetjening:	20 kroner

Telefonen er en vigtig del af kommunens borgerservice. Mød de to medarbejdere, der er de første, borgerne møder, når de ringer til kommunens hovednummer.

- Hvad kan jeg hjælpe med?

Disse ord siger Gita Mikkelsen og Hanne Krause mellem 400 og 700 gange om dagen. De to er ansat i Borgerservice på rådhuset, og det er dem, der passer Hvidovre Kommunes telefonomstilling – begge med en særlig bevidsthed om, at deres stemme er det første, borgerne hører, når de ringer til Hvidovre Kommune.

- For de fleste er det jo vigtige og følsomme ting, man vil tale om, når man ringer til kommunen, siger Hanne Krause. – Vi forsøger at gøre det til en god oplevelse, og alle skal have en venlig og høflig betjening.

- For det meste er det hyggeligt at tale med borgerne, og hvis der er en, der har været fræk eller ubehagelig, så lægger man det fra sig, inden man skal omstille den næste borger, tilføjer Gita Mikkelsen.

Udover de ”normale spørgsmål” til kommunen, om fx pas, sygesikring og åbningstider, som Gita og Hanne

besvarer med det samme, og de spørgsmål, der skal sendes videre til andre medarbejdere i kommunen, bliver der også stillet spørgsmål som: ”Hvorfor er der ikke noget strøm?”, ”Hvad er telefonnummeret til bageren?” og ”Ligger der en Bilka i Hvidovre?”

- Vi hjælper gerne folk – også med den slags – især hvis vi kan høre, at det er en ældre borger, siger Gita. – Men kan vi høre, at det er en yngre borger, så prøver vi at forklare, at det er nemt selv at finde oplysningerne på nettet.

Så jobbet i omstillingen kræver både situationsfornemmelse og empati, og at man har kendskab til kommunen, til Hvidovre som by – og til mennesker.

- Vi får mange positive reaktioner på, at det er et ”levende” menneske, borgerne får i røret, når de ringer til Hvidovre Kommune, fortæller Gita. – Vi er jo efterhånden allesammen så vant til, det her med en telefonsvarer, som siger ”Tast 1, hvis det drejer sig om...Tast 2 for... osv.” Borgerne er ikke glade for den slags – og heller ikke for telefonsvarere generelt.

- Noget af det sværeste er faktisk, hvis man har en borger i røret, som græder og er meget ked af det, og så man ikke kan stille om til et menneske i den anden ende, pointerer Hanne og opfordrer kollegerne andre steder i kommunen til at være omhyggelige med at tage deres telefoner.

## 15 MINUTTER I OMSTILLINGEN – en tilfældig dag. Gita og Hanne tager imod opkald om/til:

Lægekørsel for ældre borgere  
Rotter  
Renovation  
Ergoterapeuter x3  
Jobcentret x 2  
Pensionsafdelingen  
Børne-familieafdelingen  
Borgerservice  
Boligstøtte  
Ejendomsafdelingen  
Rådhusets åbningstider







Helle Sørensen  
Grøn anlægsgartner.

Startede i 1991 som sommerfugl (sæsonarbejder) i Hvidovre Kommunes Parkafdeling. Ansat som gartnermedhjælper i 1996. Færdiguddannet gartner i 2011.

# STAFETTEN

## Hvad laver man som gartner i kommunen?

Der findes flere typer gartnere. De "grå" gartnere arbejder med sten og belægning, væksthusegartnerne laver blomster i drivhuse, og jeg er "grøn" gartner og arbejder med de grønne områder.

De sidste to år har jeg været gartner ved gadekæret i Avedøre, og så har jeg også nogle områder omkring Byvej. Jeg har stort set været gartner i hele kommunen, men jeg vil ikke undvære gadekæret. Beboerne kan kende mig, og de har deres eget lille landsbylaug, hvor jeg er inviteret til deres gruppe på facebook. Så skriver jeg til dem, hvis jeg f.eks. fjerner et træ. De hilser altid, og nogen kommer hen og snakker med mig, når jeg arbejder.

Mine arbejdsopgaver består i at holde de grønne områder, det vil sige luge ukrudt, holde blomsterbedene og området pænt. Der er jo mange, som får taget billeder ved gadekæret, f.eks. bryllups- og konfirmationsbilleder. Gadekæret er en perle uden lige. Jeg har været med til at få anlagt et stauedebed ved gadekæret for to år siden. Den forrige gartner, som arbejdede ved gadekæret, havde mange sommerblomster, og der var et par tusind blomster, der skulle plantes hvert år. Der skulle ske noget nyt, så jeg snakkede med min chef om at prøve et stauedebed. Derfor tog jeg et stauedekursus, og derefter anlagde jeg et nyt bed med 1000 stauder. Der er hele tiden noget at lave for en gartner. Er der ikke ukrudt, så er der måske nogle buske, der skal klippes, træer der skal beskæres, og når der falder sne, hjælper vi også med at rydde det.

## Hvad er det bedste ved dit job?

Jeg kan rigtig godt lide at planlægge nye områder. Kan jeg f.eks. fjerne noget, bygge noget nyt eller gøre noget nemmere? Vi arbejder med store områder, så det skal både være nemt at vedligeholde og samtidig se pænt ud. Jeg kan godt lide at løse den type opgaver, fordi

jeg kan være kreativ. Jeg har desuden været på et kursus i design af grønne områder, og jeg synes, det er enormt spændende at være med til at skabe nye ting. Det bedste ved mit arbejde er at komme ud og se, at det, jeg har været med til at forme, fungerer i hverdagen. At det virker, ser pænt ud og at folk er glade for arbejdet.

## Du har været ansat siden 1996. Hvad får dig til at blive?

Jeg tror, arbejdspladsen og stedet gør, at jeg bliver i Hvidovre Kommune. Det er en særlig arbejdsplads, og jeg er meget glad for det kollegiale sammenhold. Vi er næsten som en lille familie. Selvom jeg går meget alene, så kommer vi hjem til Materielgården i pauserne, og tit møder jeg en kollega, når jeg er ude. Vi er gode til at hjælpe hinanden og tale sammen. Det er min glæde.



# STAFETTEN



# FLOORWALKERE LØSER IT-PROBLEMER HURTIGT OG NEMT

Floorwalker-ordningen er en positiv oplevelse for både it-medarbejdere og dem, der har brugt for it-hjælp.

Hjælp til at benytte iPads, hjælp til at bruge Outlook smartere, eller en printer der ikke vil virke. Det er nogle af de mange opgaver, som IT-floorwalkerne har været med til at løse, siden ordningen startede for cirka 3 måneder siden.

- Det er ofte de små ting, der kommer frem, når vi er ude at hjælpe afdelinger med deres it-problemer. Spørgsmålene har været meget forskellige, og vi har hjulpet med alt fra at finde den rette systemansvarlige til at hjælpe med tips og tricks til hverdagen med Citrix. Ofte lever vi med de små problemer i hverdagen, frem for at gøre noget ved det. Nogle kolleger er tilbageholdne, fordi de er bange for at stille "dumme spørgsmål". Når de så har os på tomandshånd, bliver de mere åbne, fortæller it-tekniker og -floorwalker, Torsten Balsløw.

Ét af de steder, der har haft besøg af en IT-floorwalker, er Plejecenter Krogstenshave:

- Jeg havde læst om ordningen på Insites og tænkt, at det var smart, at man kunne booke en IT-floorwalker, fortæller administrationsleder Judy Skovgaard og fortsætter: - Så da Torsten kom på besøg i januar, samlede vi vores it-problemer og gennemgik dem sammen. Vi havde bl.a. en printer, som blev ved med at sige, at den manglede papir, og så havde vi en pc, som mistede forbindelsen fra tid til anden. Dagen efter besøget kom Torsten og løste problemerne. Vi fik afhjulpet problem-

erne på en hurtig og nem måde, og det var en virkelig god service.

Og Judy kunne sagtens forestille sig at booke en IT-floorwalker i fremtiden:

- Hvis vi har nogle større fælles problemer, så vil vi samle opgaverne og hyre en floorwalker, f.eks. skal vores mobiltelefoner have nyt system. Det er nemmere, end at samtlige medarbejdere skal oprette deres egen sag i MinIT.

IT-floorwalkerne synes også, det er en positiv oplevelse at tage ud i kommunen:

- Det er rigtig fedt at komme ud og hjælpe vores kolleger. Det giver en god fornemmelse, når de er glade for vores hjælp til at løse deres udfordringer med it. Ingen opgaver er for store eller små – vores kollegaer kan altid kontakte os i it, slutter Torsten Balsløw.

Hvis du vil have besøg af en IT-floorwalker, kan du ringe til **IT SERVICEDESK** på **3639 3600** og aftale et besøg. IT-floorwalkerne tager på besøg hver **TIRSDAG-TORS DAG KL.13.00-15.00.**





### Kommunen på flere medier

Vidste du, at Hvidovre Kommune kan følges på flere digitale kanaler? Kommunens hjemmeside **hvidovre.dk** er det officielle ansigt udadtil. Det er stedet, hvor vi samler indgangen til selvbetjeningsløsningerne og alle vigtige oplysninger og nyheder om kommunen.

På kommunens **facebook**-side er det små og store historier om Hvidovre Kommune – især rettet mod børnefamilier,

og på kommunens **Youtube**-kanal ligger videoer, som er rettet mod borgere og virksomheder.

**Twitter** bruges til pressemeddelelser og beredskabsmeddelelser, mens man på **Instagram** kan finde billeder fra steder og arrangementer i Hvidovre Kommune.



### Deltag i Holmestafetten 2015

Den 12. maj løber Holmestafetten 2015 af stablen – og du kan være med! Holmestafetten er et stafetløb på 3,75 km for Hvidovres virksomheder og kommunale institutioner. Du kan enten løbe eller gå ruten. Hvis du tilmelder dig som løber, skal du tilmelde dig som et hold sammen med to kolleger. Hvis du går ruten, skal du tilmelde dig som enkeltperson.

Når sidste deltager har passeret målstregen, er der præmieuddeling efterfulgt af mad, musik og hygge. Der er mulighed for at købe en lækker grillmenu, som du bestiller og betaler ved tilmelding til løbet. Du kan allerede tilmelde dig i dag, så sæt i gang!

Læs mere på [hvidovre.dk/holmestafetten](http://hvidovre.dk/holmestafetten)



### Jobnyt

I Børne-, Familie- og Dagtilbudsafdelingen er Stinne Hjorth-Andersen ny souschef. Hun er 37 år og kommer fra en stilling som projektchef for "Lær for Livet" i Egmont Fonden.

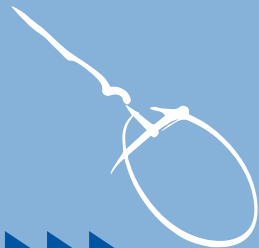
Den 1. april starter 34-årige René Rasmussen Sjøholm som ny leder på Risbjergskolen, hvor Søren Tarp stopper. Den nye skoleleder kommer fra en stilling som viceskoleleder på Holmegårdsskolen.

Leder af børnehandicap-afdelingen i Børne- og Velfærdsforvaltningen, Bodil Tøndberg, er blevet konstitueret leder af en ny afdeling, der samler SSB og Handicap og Pension.

Charlotte Ibsen, der er leder af Børne- og Familierådgivningen vil fremover også varetage ledelsen af Børnehandicap.

Stillingen som skoleleder på Langhøjskolen er genopslået.

## Insites



### Gå på Insites hjemmefra

Insites er Hvidovre Kommunes intranet. Alle medarbejdere kan komme på Insites hjemmefra, hvis man har en pc med internetadgang. Du skal indtaste adressen: [insites.hvidovre.dk](http://insites.hvidovre.dk).

**Brugernavn: intranet**

**Kodeord: kuglefisk**

Vær opmærksom på, at kodeordet skifter. Dette kodeord gælder indtil næste nummer af Udsyn, der udkommer i juni.



HVIDOVRE  
KOMMUNE

Hvidovre Kommune • Redaktion og grafik: UK • Foto: Ebbe Forup m.fl. • Tryk: KLS Grafisk Hus  
Ansv. redaktør: Nich Bendtsen • Kontakt redaktionen: [presse@hvidovre.dk](mailto:presse@hvidovre.dk)

