



POLITIET

Innbyggerstemmen

Erfaringsrapport – Fase 5

Oppsummering av eksempler og
erfaringer fra 2023 og veien videre

- Innbyggerstemmen setter fart!
- Flere gode eksempler på innbyggerinvolvering
- Ulike tiltak for å integrere innbyggerstemmen i politiet
- Plan for Innbyggerstemmen fremover



POLITIET

Innbyggerstemmen setter fart!

2023 var året da Innbyggerstemmen i norsk politi fikk fotfeste og ballen virkelig begynte å rulle. I dette dokumentet oppsummerer vi hva som har skjedd og hva vi har lært i 2023 og 2024. Dokumentet bygger videre på erfaringsrapportene fra 2022 og 2021.

Innbyggerstemmen er navnet på politiets satsing på å **styrke vårt utenfra inn-perspektiv**. Å ta innbyggerperspektivet handler om lytte til innbyggerens stemme og ta med seg denne inn i styring, utvikling og daglig drift av politiet.

Siden arbeidet med Innbyggerstemmen startet i 2021, har vi skapt beviser for verdien av innbyggerinvolvering, **vi har utviklet en verktøykasse** for å komme i gang og vi har jobbet med mobilisering og bevisstgjøring blant politiansatte og deres ledere. I 2022 ble et dedikert team, Team Innbyggerstemmen, opprettet. Teamet gir støtte og sparring til alle deler av politiet som jobber med innbyggerinvolvering. I 2022 jobbet Team Innbyggerstemmen med å skape bevissthet og kompetanse om innbyggerinvolvering.

I 2023 har ballen virkelig begynt å rulle av seg selv. På politiets interne nettsted, Kilden, **deles det hyppig eksempler og erfaringer** fra hele landet.

Politidirektoratets holdning til styringen av politidistriktene innbyggerorientering har vært **fasthet på mål og frihet på prosess**. Dette kommer blant annet til syne i politidistriktene resultatavtaler for 2023, som sier at «*involvering av innbyggerne for å utvikle brukervennlige tjenester og oppnå målene skal særlig vektlegges. POD gir bistand til metodikk og verktøy dersom det er behov for dette.*» Regjeringen har også i 2023 understreket betydningen av innbyggerinvolvering i politiet i sin nye handlingsplan mot 2025 - «Trygghet i hverdagen».

Innbyggerinvolvering er ikke nytt i politiet, men med den mobiliseringen som er blitt gjort siden 2021 og budskapet i styrende dokumenter, er inntrykket at dette har ført til **et mer systematisk arbeid** i politidistriktene med å ta utenfra innperspektivet.

En annen viktig milepæl i 2023 har vært å få innbyggerinvolvering inn på **pensum for alle politistudenter** på bachelornivå. I tillegg er det blitt en del av et valgfritt fag på etter- og videreutdanningen på Politihøgskolen. Dette tror vi vil ha stor effekt på hele politiet på sikt.

Erfaringene så langt viser at oppskriften med å gi støtte og sparring, skape bevissthet og trekke frem gode eksempler virker. Tilbakemeldingene er gode og det skjer stor bevegelse. Derfor vil vi

bygge videre på denne oppskriften for å realisere målene for Innbyggerstemmen. Reisen mot et politi som er innbyggerorienterte i alt vi gjør er en kulturendring som vi erfarer skjer gjennom **støtte og positiv mobilisering fremfor detaljerte krav**. Samtidig tror vi det er behov for mer struktur og oppfølging på arbeidet for at det ikke skal nedprioriteres i travle tider. Derfor vil vi fremover fokusere på mer struktur på rapportering og erfaringsdeling.

Ambisjonen er at politiet skal lykkes med å involvere innbyggerne i styring, utvikling og daglig oppgaveløsning. I denne erfaringsrapporten kan du lese mer om hvilke **nye steg** på veien som er tatt for å komme dit og hvilke **nye erfaringer** vi tar med oss. ■





POLITIET



Politiets

Samfunnsoppdrag

fra Politiloven §1



Hovedmål i årets

Tildelingsbrev

fra Justis- og beredskapsdept.



Politiets

Strategiske mål

for 2023–2025



Vår ambisjon

på vegne av hele politiet



Effekt mål

Virkninger vi vil bidra til



Resultatmål

Det vi skal oppnå



Målbilde for Innbyggerstemmen

*Staten skal sørge for den polititjeneste som samfunnet har behov for.
Politiet skal sørge for rettssikkerhet, trygghet og velferd i samfunnet gjennom å
forebygge, avdekke og stanse kriminell virksomhet.*

hvorfor



Politiet er tilgjengelig og har
god service og yter effektive
tjenester i hele landet

Kriminaliteten
er lav

Straffesaksbehandlingen
er rettssikker
og effektiv

Samfunnets trygghet
og sikkerhet er
ivaretatt

Tilgjengelige polititjenester

Dialog og samarbeid

Trygghet i det digitale rom

Kompetanse og kunnskap

Beredskap mot alvorlige samfunnstrusler

Forebygging

Digitalisering

Politiet skal lykkes med å involvere innbyggerne
i styring, utvikling og daglig oppgaveløsning

Innbyggerne har **reell innflytelse**
på utviklingen og utførelsen av
politiets tjenester

Innbyggerne opplever å
bli involvert når politiet skal utvikle
og utføre sine tjenester

Ledere og medarbeidere i politiet har
bevissthet og kunnskap om hvorfor
innbyggerinvolvering er viktig

Medarbeidere i politiet har
ferdigheter, verktøy og mulighet
for å drive innbyggerinvolvering

hvordan



Vi ser mange flere
gode eksempler
på innbygger-
involvering



Vi lykkes med
flere **ulike tiltak** for å
integrere innbygger-
stemmen i politiet



Flere gode eksempler på innbygger- involvering



Utvalgte store og små eksempler på innbyggerinvolvering i praksis





POLITIET



Møte innbyggerne der de er

Politi, idrettslag og lokalsamfunn forebygger sammen

Øst politidistrikt



I området Øreåsen i Moss kommune hadde det over lenger tid eskalert og utviklet seg en **negativ trend** med mange uønskede hendelser i området. Politiet erkjente fort at dette kunne vi ikke håndtere alene – og **involverte** innbyggerne og lokale organisasjoner.

Politiet tok kontakt med lederen for det lokale **fotballaget** som delte oppfattelsen om at området var blitt et "hengested" for ungdommene fra regionen, som førte til negative hendelser og episoder. **Foreldre** var blant annet engstelige for å sende barna deres alene til lekeplassene i området.

Politiet og idrettslaget gikk derfor sammen og **inviterte lokalmiljøet** til et møte på klubbhuset for å involvere innbyggerne i å skape **et tryggere nærmiljø**. Det ble satt av god tid til å lytte ut innbyggerne og møtet resulterte i at flere sa seg villig til å gå med gule refleksvester i det aktuelle området. Det ble kun avtalt at de skulle gå rundt å smile til alle voksne, barn og unge, og dersom noen henvendte seg til dem så skulle de hjelpe på en hyggelig måte. Hvis det var hendelser av kriminell karakter, skulle de ringe politiet.

Flere **meldte seg frivillig** og det var voksne tilstede på "hengestedet" hver kveld. Som smilte og var blide i møte med innbyggerne, og samtidig ryddet området for søppel og glasskår. Dette ble gjort over en lengre periode. Etter hvert kom de voksne i god kontakt med ungdommen som gikk rundt og

spurte hva gruppen med gule vester drev med. Politiet møtte nærmiljøgruppen ofte i deres vandring, noe som økte deres legitimitet. Det ble laget en **Facebookprofil** med navnet "Vi som bryr oss om Øreåsen", og den fikk mange følgere – inkludert **ordføreren** av Moss kommune.

Politiet erfarte at det kom **færre meldinger** om uønskede hendelser fra området og ungdommene. Etter relativt kort tid opplevde innbyggerne at nærområdet deres ble **trygt** igjen og at de kunne sende barna sine alene til lekeplassen.

Før sommerferien det året fikk politiet og den etablerte nærmiljøgruppa sammen med Rygge US og **skolene** med seg flere **ungdommer i en forebyggende rolle** gjennom sommerferien. Ungdommene ble honorert med treningstøy og sko, samt en diplom.



Politiet erfarte at ved å involvere nærmiljø som ble de lokale forholdene **langt bedre** og innbyggerne opplevde å få **tryggheten** i lokalsamfunnet tilbake.



POLITIET

Dialogmøte

Ungdommenes stemme i Sunndal

Møre og Romsdal politidistrikt



Foto: Goran Ronning / Aura Avis

Politiet i Indre Nordmøre ønsket at involvering av innbyggerne skal være en naturlig del av både styring, utvikling og daglig oppgaveløsning. De tenker at innbyggernes **medvirkning gir styrket tillit** og at politiet på den måten bedre kan forstå og løse de forventningene lokalsamfunnet har til oss. Gjennom Innbyggerstemmen har de satt fokus på et av politiets viktigste oppgaver – det forebyggende arbeidet. For å sikre et bredt, målrettet og strukturert forebyggende arbeid i Sunndal inviterte politiet med Sunndal kommune i prosjektet for å finne ut: **Hvordan kan vi gjøre Sunndal til det beste stedet å være som ungdom?**

For å få svar på dette måtte vi **høre med ungdommene selv!** Gjennom en stor workshop to dager i januar for de videregående elevene i Sunndal fikk de gode råd og innspill fra ungdommene i alderen fra 15 til 19 år. Ungdommene ble blant annet utfordret på hvordan **fremtidsdrømmen** deres om Sunndal var - om de så tre år fram i tid, de måtte reflektere rundt hva som er det beste ved å leve i Sunndal, og hva vi sammen kan gjøre for at lokalsamfunnet vårt skal bli det beste stedet for unge voksne å bo i.

Det er utarbeidet en **rapport** med innspillene som er tilgjengelig for alle. Arbeidet har fått god omtale i **lokalavisene** og er presentert for **kommunestyret**. Arbeidet har synliggjort nødvendigheten av et tettere samarbeid mellom kommunen og videregående skole, og rektor er invitert til neste Politirådsmøte. Rapporten blir også jobbet med i **ungdomsrådet** og skal presenteres for Sunndal Næringsforening. Innspillene vil også bli brukt i den kommende rulleringen av **kommunedelplanen**. Politiet skal videre møte kommunedirektørens ledergruppe, og innspill er også delt i et pågående sentrumsutviklingsprosjekt. Med bakgrunn i prosjektet ble **årets russekull** tettere inkludert i arbeid med russefeiringen, og i samarbeid mellom russ, kommune og politi fikk russen en ny nytt og tryggere sted å gjennomføre russefeiringen på enn tidligere år.

Politiet bruker også rapportens innspill i sitt **forebyggende arbeid** og er overbevist om at en god ungdomstid er en av nøkkelfaktorene for et godt samfunn i utvikling og at det er viktig for politiet, næringslivet og samfunnet vi bor i.



POLITIET

📋 Spørreundersøkelse

Påvirker pass og ID-tjenestene tilliten til politiet?

Oslo politidistrikt



I forbindelse med passkrisen i 2022/2023 var det flere kritiske oppslag i media om lang ventetid og få tilgjengelige timer for å søke om pass og ID-kort i Oslo PD.

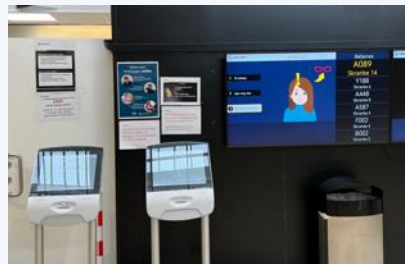
Derfor ønsket Pass og ID-kontoret på Grønland å få **tilbakemeldinger, kunnskap og innblikk i innbyggernes opplevelser** og forventninger til tjenestene som leveres.

Ved hjelp av et **spørreskjema** intervjuet ansatte i førstelinjen 261 innbyggere som oppsøkte pass og id-kontoret i en to-ukers periode sommeren 2023. Mange av innbyggerne tok seg tid til å gi utfyllende tilbakemeldinger på temaene vi hadde valgt gjennom intervjuene. Intervjuene med brukerne var sentrert rundt fire temaer: åpningstider, beliggenhet/lokasjoner og brukervennlighet på nettsiden politiet.no og kølappsystemet.

Innbyggerne ga oss flere **nyttige tilbakemeldinger og forbedringsforslag**. Det vi var mest spent på var om innbyggerne foretrakk flere kontorer/lokasjoner med begrenset åpningstid eller dagens kontorer med utvidet åpningstid. Innbyggerne var fornøyd eller svært fornøyd med åpningstidene (97 prosent) og hele 77 prosent av de som ble spurt foretrakk

dagens kontorer med utvidet åpningstid fremfor flere kontorer med begrenset åpningstid.

Resultatene fra innbyggerundersøkelsen 2023 synliggjorde videre **vesentlige forbedringer** fra tilsvarende undersøkelse i 2022. Det gjaldt både at innbyggerne opplevde det var lett å komme i kontakt med politiets pass og id-kontor, og at deres sak ble behandlet innen rimelig tid.



Tilliten til politiet i Oslo har økt fra 75 prosent i 2022 til 77 prosent i 2023. Det er grunn til å tro at de svært gode resultatene knyttet til tilfredshet på pass og id området påvirker den generelle tilfredsheten og tilliten til politiet i stort. Målet vårt fremover er derfor å fortsette å utvikle tjenestene sammen med innbyggerne.

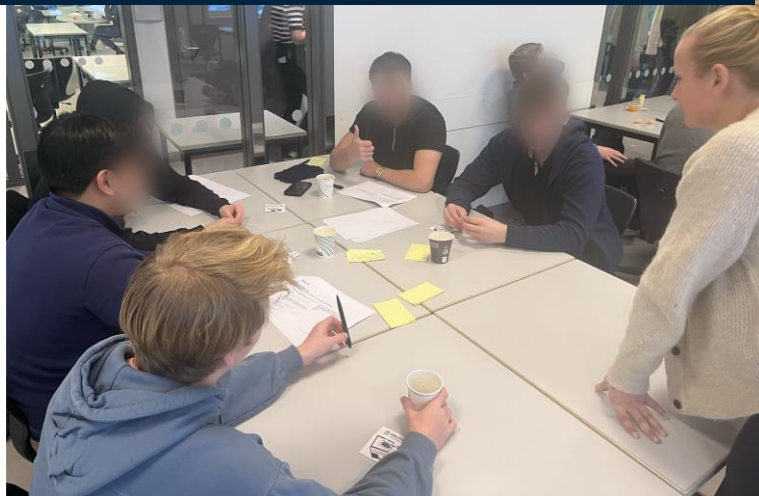


POLITIET

 Brukertest

Brukertest av kampanjeinnhold

Kripas



Kripas har sammen med flere i politiet jobbet med en **kampanje om seksuell utpressing på nett**, særlig rettet mot unge gutter. For å være sikre på at innholdet i kampanjen er **relevant for målgruppen** ble det gjennomført en brukertest av kampanjeinnholdet.

De fikk komme til **to skoleklasser** på Jessheim videregående, og ungdommene stilte velvillig opp i hopetall. Politiet startet med å si litt om temaet og hvorfor vi ville ha ungdommenes hjelp, før ungdommene fikk sitte i grupper og teste seg gjennom innholdet. Det ble brukt

papir og post-it-lapper til å gjennomføre oppgavene, og det var stort engasjement.

Ungdommene ga **masse verdifulle tilbakemeldinger**. De bestemte blant annet hvilke av uttrykkene som skulle brukes som kjennemerke på kampanjen, FLØRT ELLER FAKE.

I tillegg til tips om hvilke **kanaler** de ville fått med seg en slik kampanje, og tilbakemeldinger på kampanjeinnholdet vi så for oss, altså selve teksten og bilder.

Hvilket alternativ liker dere best?

Hvis dere ikke liker noen av dem, er det også helt lov å si.





POLITIET



Innbyggere inn i ledergruppa

Trygghet i det digitale rom

Troms politidistrikt



30 innbyggere ble invitert til **ledersamling** i Troms politidistrikt. Innbyggerne representerte alt fra ungdomsskoleelever, næringslivsledere og pensjonister.

De fortalte om **sine erfaringer og forventninger til politiet**, med et særlig fokus på trygghet i det digitale rom og hvilke utfordringer innbyggerne kjenner på og hvilke forventninger de har til politiet innenfor temaet. Både innbyggerne og ledere sa i etterkant av dette møtet at det var spennende og at de ønsket mer direkte dialog som dette. Møtet er **fulgt opp i ettertid** med planlegging og iverksetting av flere konkrete tiltak som et resultat av dialogmøtet, og ønsker og behov som ble kommunisert fra de yngre, eldre og næringsliv.

Blant annet har de opprettet et eget prosjekt for innbyggerinvolvering av ungdom, der de har gjennomført syv dybdeintervjuer av barn og unge i alderen 9-15 år for å få bedre forståelse for deres digitale hverdag, avdekke sårbarheter og finne gode tiltak for å skape økt digital trygghet.

Prosjektet ga **ny innsikt** i form av bedre forståelse for hvor store gråsoner unge opererer med på internett, at de har en formening om hva som er rett og galt, men at de har lav forståelse for lovverket og hva som er lov og ulovlig.



 Brukertest

Brukertest av nødvarsel

Politiets IT-enhet og
Politidirektoratet

Før Nødvarsel ble lansert, gjennomførte PIT og POD en brukertest. Målet med brukertesten var å undersøke **hvordan folk oppfatter selve meldingstekstene**, og om det var i tråd med intensjonen. I tillegg var det ønskelig å få **innsikt** i om befolkningen forholdt seg til råd som ble gitt på den måten politiet ønsker ved mottak av et varsel om en farlig hendelse.

Testen ble gjennomført på ulike steder i området rundt Majorstuen og med et **tilfeldig utvalg personer**, som hadde 5-10 minutter der og da. Brukeren

ble **vist en mobil** med en reell nødvarselmelding, som prosjektgruppen hadde fikset via et bilde på en mobil. I tillegg hadde de med seg noen **papirskisser** av nettstedet nødvarsel.no. De kunne også spille av **lyden** som kommer med et nødvarsel under brukertesten.

Brukertesten ga gode innspill og **tilbakemeldinger** på innhold, og **hva innbyggerne forventer** av et nødvarsel.



POLITIET

Dialogmøte

Inkluderende russetid

Innlandet politidistrikt



Politiet i Elverum har sammen med flere andre instanser gjennomført tiltak i håp om å få til en mer **inkluderende russetid**. I dag starter det allerede på VG1 med ekskludering og utenforskap. Tidlig etablering av russebusser/ russegrupper og mangelen av et felles sted å være er noen av faktorene som fremheves som årsaker til dette.

For at kommune, skole og politi skal kunne bidra til å sette inn forebyggende tiltak for å endre denne situasjonen ønsket Innlandet politidistrikt å involvere ungdommene. Det er lokal ungdom som kjenner utfordringen best og det fremsto derfor som avgjørende å innhente og lytte til deres innspill og forslag til å endre situasjonen. Derfor ble det arrangert en **workshop** som ble planlagt av representanter fra elevene, kommunen, Helse INN og politiet. Skolen stilte med lokaler og tilrettelagt slik at workshopen ble i skoletida og obligatorisk for alle elevene på VG1.

Dagen ble gjennomført med blant annet innlegg fra ordfører og

russepresident. Elvene ble satt til å jobbe med oppgaver i grupper og individuelt. En oppgave var å lage en avisforside om russetid. – Noe av det som fremkom som hjertepunkter under arbeidet var mer fellesarrangement i skolen, og å jobbe mer med verdier som åpenhet, respekt og dialog. Skolen har allerede MOT, og dette var noe elevene ønsket mer av. Russegrupper, press (status, drikke, buss), fordommer og ekskludering var noe av det som ble nevnt som smertepunkter, sier Sissel Berge i Innlandet politidistrikt.

Arbeidet skal **følges opp videre** sammen med elevene som har meldt seg til å jobbe videre for en inkluderende russetid.





POLITIET



Brukertest

Rask brukertest av spørreskjema

Oslo politidistrikt



Foto: Rodrigo Freitas/ Aftenposten

Nabolagspolitiet på Tøyen ønsket å kvalitetssikre spørreskjemaet til en undersøkelse **før den gikk live**. Nabolagspolitiet gjennomførte én times testing rett utenfor døra, for å sjekke at spørsmålene er forståelige, at rekkefølgen funket, og at undersøkelsen er kort nok til at folk vil svare på den.

Rent praktisk foregikk testingen ved at vi printet QR-koden på et ark og vandret rundt på torget og spurte om folk kunne **teste skjema** med politiet på sine mobiltelefoner. Vi noterte **tilbakemeldingene**, og rett etter testingen gikk nabolagspolitiet opp på kontoret og innarbeidet det vi hadde lært. Det var enkelt og veldig verdifullt.

Etter en knapp times testing med **12 tilfeldige personer** på torget fant vi mange forbedringspunkter. Etter ytterligere én liten time på "kontoret" hvor forbedringspunktene ble innarbeidet, ble **kvaliteten** på spørreskjema hevet betydelig. Erfaringen er at et par timers testing gir god verdi og at det er både viktig og enkelt å gjøre det.





POLITIET

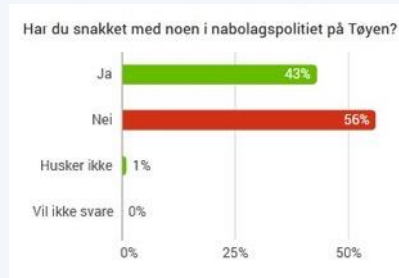


📋 Spørreundersøkelse

Spørreundersøkelse med nabolagspolitiet på Tøyen

Oslo politidistrikt

Nabolagspolitiet på Tøyen ønsket å gjennomføre en spørreundersøkelse til innbyggerne på Tøyen for å høre om **forventningene** til nabolagspolitiet og om innbyggernes **behov**. Team Innbyggerstemmen bisto nabolagspolitiet med å lage og gjennomføre spørreundersøkelsen. Undersøkelsen ble laget på **norsk, engelsk og somali**. Cirka **400 personer** svarte. Tøyen er en mangfoldig del av Oslo med mange ulike nasjonaliteter representert. Det er en del utfordringer i bydelen, men mangfoldet er også noe folk setter pris på og ser på som det positive ved Tøyen, viser resultatene fra undersøkelsen.



Undersøkelsen ble gjennomført i tett dialog med **bydel Gamle Oslo**, som blant annet bisto med å spre undersøkelsen i deres kanaler. Ellers ble **QR-koden** spredd til borettslag, næringslivet og innbyggere både digitalt og på informasjonsskriv som ble delt ut, blant annet på Tøyen bibliotek. Det ble lagt mye jobb i å spre undersøkelsen. Undersøkelsen var oversatt til flere språk, og hovedvekten av svarene på norsk. Likevel var det en svært nyttig erfaring å ha en spørreundersøkelse på somali. Flertallet er **veldig positive** til nabolagspolitiet og setter pris på å ha et synlig og tilgjengelig politi i nærheten. Resultatene gir også **gode innspill** til hva som kan gjøres annerledes og bedre.



POLITIET



Spørreundersøkelse



Dialogmøte

Hvordan gjøre Stryn sentrum best mulig?

Vest politidistrikt



I koronatiden opplevde politiet i Stryn en økende misnøye blant innbyggerne i Stryn sentrum. Det var særlig knyttet til støyende råning fra biler, motorsykler, mopeder, ATV-er og traktorer. Sammen med team Innbyggerstemmen kom de fram til en ide for Stryn hvor de involverte innbyggerne i; "Hvordan gjør vi Stryn sentrum til et best mulig sted å være?"

De definerte et mål for arbeidet: **oppnå bedre dialog med innbyggerne** og identifisere nye måter å oppnå dialog på. Det var også viktig å ha fokus på hva alle selv kunne bidra med. Hovedideen var å utarbeide en **spørreundersøkelse** der de spurte innbyggerne om hvordan de opplevde Stryn sentrum. Undersøkelsen ble tatt godt i mot. De fikk ca. 750 svar som til sammen utgjorde 87 sider med verdifull informasjon fra innbyggerne. Det mest gledelige var at svært mange hadde tatt seg tid til å skrive fritekstvar. Svarene identifiserte som ventet at det var en klar interessekonflikt mellom sentrumsbeboere og rånemiljøet.

Gjennom hele prosjektet hadde politiet **tett dialog med Stryn kommune**. De fikk også komme med innspill underveis,

og fikk svarmaterialet i sin helhet etterpå. Politiet inviterte sammen med kommunen til et **folkemøte** i Stryn kulturhus. I forkant hadde de ordnet med en ordstyrer, en lokal lærer, en dørvakt og en engasjert sentrumsbeboer. De satte også sammen et panel med representanter fra politi, kommune, næringsliv, utesteder, rånemiljø og fra sentrumsbeboerne. Svarene fra undersøkelsen ble også presentert før de gjennomførte en god paneldebatt med særlig vekt på det som gikk på støy. Hver interessegruppe fikk avslutte med en appell sett fra deres ståsted. Politiet har fått mange gode tilbakemeldinger både på undersøkelsen og folkemøtet. De merka **en holdningsendring** i bilmiljøet og **klagene ble færre**.

Ett av ønskene som ble fremlagt var et sted å være for rånemiljøet. Dette ga politiet støtte for og dette er nå en realitet. En mekkegarasje / tilholdssted midt i sentrum, med klare regler blant annet rundt det som går på støy. Politiet i Stryn ser nå tilbake på et svært viktig og godt tilskudd til vår viktigste oppgave: **Bygge tillit hos innbyggerne våre.**

 Dialogmøte

Dialog: Ære og kulturforståelse

Trøndelag politidistrikt



For å kunne håndtere utfordringer med vold i nære relasjoner og andre kriminalitetsområder innen ulike kulturer trenger politiet og andre aktører **økt kulturforståelse**.

Politiet og Namsos kommune inviterte derfor til felles foredrag og **dialog** om ære og kulturforståelse. Omtrent 100 deltagere fra ulike kommunale enheter i Namsos og Overhalla, Olav Duun VGS, næringsliv, senterledelse, Securitas, politi, konfliktråd og natteravnere var tilstede. Initiativet til økta var et resultat av **god samhandling** mellom politi, kommune, næringsliv og vakselskap.

– Kompetanse og kunnskap om mangfold er en **forutsetning** for at vi skal kunne levere **likeverdige** tjenester til alle grupper i samfunnet. I politiet skal det være stor bevissthet om betydningen av gode holdninger, kulturforståelse og mangfold internt og i politiets møte med innbyggerne, sier Sverre Ingar viken i Trøndelag politidistrikt.

Hvordan møter vi innbyggerne våre? Hva tør vi å si og ikke si? Har vi berøringsangst? Hva er greit og ugreit? Hvilken forståelse har vi for ulike kultur og ulike tankesett for å ta tak i utfordringer på en god og effektiv måte? **Målet** bør være at vi oppnår **trivsel, trygghet og tillit** i dialog i oppfølging av mangfoldet. På tvers utnytter vi totalen av ressurser på en god og effektiv måte.



POLITIET

Kvalitative intervjuer

Hva slags behov har innbyggerne i nytt politihus?

Nordland politidistrikt



I forbindelse med at Nordland politidistrikt skal bygge nytt politihus ved hovedsetet i Bodø var det ønskelig å kartlegge ikke bare våre egne behov i nytt bygg, men også **innbyggernes behov**.

Over to dager ble det derfor gjennomført **intervjuer** over en kopp kaffe med alle innbyggerne som besøkte nåværende politihus.

Innbyggerne fremstod **overrasket, men takknemlig** for å at politiet ønsket å høre om deres behov.

Samlet sett kom det frem **nyttig innsikt** som prosjektet ikke hadde fra før av, og som kan bidra til at bygget ivaretar innbyggernes behov på en god måte.



Illustrasjon: Rift/Norconsult/Bodø kommune



POLITIET

Dialogmøte

11 kommuner og politiet jobber sammen

Trøndelag politidistrikt



Namdal politistasjonsdistrikt har gjennomført **workshop** sammen med innbyggere fra politistasjonsdistriktets kommuner. **41 deltagere** fra **11 ulike kommuner deltok** under workshopen.

Det var bred deltagelse, med blant annet representanter fra ungdomsråd, forebyggende koordinatore, helsemedarbeidere, kommunaldirektører og ordførere. Hensikten med workshopen var blant annet å involvere ulike innbyggere slik at politiet får **innsikt** i hva ulike målgrupper tenker og ønsker.

Gjennom gruppearbeid beskrev deltagerne **tema** de ønsker ytterligere involvering i. Deltagerne har også beskrevet hvilke **mål** som bør oppnås, hvilke målgrupper som bør utfordres, hvilken **innsikt** vi har om temaet i dag og hvilken **tilnærming** deltagerne mener er hensiktsmessig.

– Politiet samler inn innspill som ble utarbeidet og presentert av gruppene. Oppsummeringene sendt til kommunene og videre prioritering og forankring av arbeidet skjer naturlig i politiråd i den

enkelte kommune, forteller Svenn Ingar Viken i Trøndelag politidistrikt. Politistasjonsdistriktets mål med innbyggerinvolveringen er:

– Øke **innbyggerinvolveringen** og samhandlingen – vi får til mer sammen.

– Øke politiets **kunnskapsgrunnlag** for å kunne iverksette effektive tiltak for å forebygge kriminalitet. Politiet løser samfunnsoppdraget i kontinuerlig dialog med kommuner, innbyggere og lokalsamfunn.

– Skape en **struktur for tett dialog** mellom kommuner og politiet for å styrke samhandlingen utover eksisterende samarbeid med blant annet politiråd som gjennomføres i den enkelte kommune.



POLITIET



 Møte innbyggerne der de er

Politi i butikk: Digital-fysisk tilstedeværelse

Vest politidistrikt

Lokalbefolkningen på mindre tettsteder føler ofte på lav tilstedeværelse fra politiet. Vest politidistrikt har erfart at man kan komme utrolig langt, uten at det koster hverken mye tid eller ressurser. De kaller det digital-fysisk tilstedeværelse.

Enkelt forklart handler det om å gjøre to ting: Legge opp til **uformelle fysiske møter** i lokalmiljøet, hvor man i forkant definerer en tid og et sted for hvor man kan møte politiet, og bruke **sosiale medier** for å annonsere tilstedeværelsen, samt invitere til **dialog**.

– Patruljene som var til stede kunne fortelle om svært mye positivitet rundt tiltaket fra innbyggerne. Det var et jevnt tilsig av innbyggere som fikk påspandert en kaffe og slo av en prat med politiet.

Flere påpekte at de synes det var positivt at politiet stilte med en slik stand i nærmiljøet, og enkelte følte politiet var for lite til stede ellers. Patruljene fikk også gode innspill på hva innbyggerne tenkte politiet burde være mer fokusert på, som for eksempel ungdom og trafikk, sier Frode Hauge i Vest politidistrikt.

Politiet var ute for å høre kva folk meiner. Meiningane lét ikkje vente på seg



PÅ SPAR: Her står dei samla på Spar på Sande for å snakke om kva politiet kan gjere betre. F.v. Odd Helge Vågseth, Håkon Langeland og Arne Nistad.
Foto: Erik Hovland



POLITIET

 Dialogmøte

Politiet lytter: Verdifulle innbyggermøter

Agder politidistrikt



Med konseptet «Politiet lytter» har Agder politidistrikt hatt flere sterke og nyttige møter med innbyggerne. Bakgrunnen for møtene var ønsket om å **bygge tillit** gjennom innbyggerdialog og innbyggerinvolvering, etter flere tilbakemeldinger på ulike gruppers litt anstrengte forhold til og erfaring med politiet.

Samtale mellom politimester og innbyggere, og **refleksjoner** og oppgaver rundt bordene bidro til **økt forståelse** for hverandre. Nå skal konseptet tas ut til flere interesseorganisasjoner og trossamfunn.

– Noen spørsmål kunne vi svare på der og da, noen ideer inspirerte og andre ble tatt med tilbake til politistasjonen for videre arbeid. Det var 2 timer med stort engasjement og tiden gikk fort.

Vi var alle enige om at «Politiet lytter» og innbyggerinvolvering er noe vi sammen med ulike interesseorganisasjoner og trossamfunn skal følge opp videre, sier Sarah Kjernlie Johansen.





POLITIET



 Møte innbyggerne der de er

Innbygger- møter i Alta

Finnmark politidistrikt

Alta politistasjonsdistrikt har satt fokus på innbyggermøter. Gjennom å stå på stand og gjennomføre en innbyggerundersøkelse har de fått **innspill og tilbakemeldinger** fra innbyggerne flere steder i politistasjonsdistriktet. Dette bidro til veldig konkrete tilbakemeldinger politistasjonsdistriktet kan ta med seg inn i arbeidshverdagen.

– Det var god stemning, og det virket som om folk flest syntes det var **positivt** at vi var synlig i bybildet på denne måten. Flere forteller at **barn og unge** må få bedre kjennskap til hvem politiet er, og hva vi gjør. Vi skulle derfor gjerne hatt flere svar på undersøkelsen fra nettopp de unge, sier Svein Tore Nilsen i Alta politistasjonsdistrikt.



 Dialogmøter

Ruspraten

Sør-Øst politidistrikt



Fra 2021 til 2023 har Vestfold og Telemark fylkeskommune ledet et prosjekt fokusert på rus og psykisk helse, som politiet har vært en del av. Prosjektet ble avsluttet med konferansen «Ruspraten – fra bevissthet til handling». Her spilte ungdommer i lokalmiljøet en aktiv rolle, ikke bare som deltakere, men som viktige bidragsytere, hvor de delte sine perspektiver, erfaringer og råd med skoler, skoleeiere, politikere, og politiet.

Denne direkte **dialogen** mellom ungdom og beslutningstakere understreker viktigheten av å **inkludere unge stemmer** i utforming av politikk og praksis.

Ungdommenes råd til politiet:

Samarbeid med politi

Ungdommene uttrykker behov for at politiet jobber mer forebyggende og er til stede der ungdommene er for å bygge relasjoner. Stille uttrykker behov for del sammen.

- Selv om politiet har gjort endringer i hvordan de prioriterer markedsundersøkt er det et behov for at politiet må fortsette å være tilstede på det forebyggende arbeid.
- Ungdom og skolen har behov for at politiet er synlige ute på skole og at de bygger tillit hos barn og unge. Slik skapes relasjoner og trygghet.
- Politiet må være til stede når ungdommene trenger det, og det er ikke nødvendigvis mellom 18-16. Politiet som er til stede i ungdomsmiljøet er sett å ha kontakt med, uten at man må møte opp på et kontor.

Ungdommenes råd til politiledelsen:

- «Få ut, fullførte ressurser på skole og i praksis»
- Oppsøk ungdom på deres arenaer, ikke oppmøte der, men ha et møtepunkt i ungdomsarenaer.
- Ta kontakt direkte med ungdommene i skole.
- Stikk mer tid på ungdommer og bygg relasjoner.
- Få ut hva ungdommene vil.
- Andre tilsatte i politiet må også ha kontakt med ungdommene (som er forebyggende arbeid).
- Politiet må være tilgjengelig, da må utveksle av og til og ungdommene må ha en kontakt med politiet.

Prosjektet har også ført til utviklingen av et **detaljert undervisningsopplegg** for videregående skoler, knyttet til NRK-serien RUS med Leo Ajkic. Dette opplegget er et resultat av et fruktbart samarbeid mellom Korus-Sør, Politiet, kommunale ansatte og eksperter, og er et eksempel på hvordan tverrfaglig samarbeid kan resultere i konkrete, pedagogiske verktøy. Detaljer om undervisningsopplegget og dets innhold kan finnes på [Korus](#) sin nettside.

Prosjektet har også ført til **implementering av nye rutiner** for håndtering av russaker på skolene, i samarbeid med Sør-Øst politidistrikt. Disse [retningslinjene](#) er tilgjengelige på nettsidene til Vestfold fylkeskommunes.



POLITIET

Spørreundersøkelse

Dialogmøte

En trygg by for alle - Trygghetsvandring

Sør-Øst politidistrikt



I Politirådet i Tønsberg ble det løftet utfordringer knyttet til **kriminalitet begått av ungdom i bysentrum**. Dette sammen med åpne rusmiljø skapte en opplevelse av utrygghet for innbyggerne.

En av satsingene til kommunen og hvor politiet bidro var en **"trygg og ren by"**. Dette arbeidet inkluderte **medvirkningsprosesser med innbyggere, næringslivet, kommunen** og politiet som blant annet sammen gjennomførte trygghetsvandring.



Tønsberglivet • Følg

Reels · 5 d · G

Kom innom oss på **Alt i Farmandstredet** og ta en hyggelig prat 🗨️ Bli med på konkurransen, og kanskje er du en av 10 heldige vinnere av Tønsberglivet gavekort som trekkes kl.16.00 i dag! Vi står her sammen med politikerne i **Tønsberg kommune**, **Sparebankstiftelsen Nøtterøy - Tønsberg og Ung i Tønsberg** 🙌



URO VIL HA EN TRYGG BY FOR ALLE.

Vi er på trygghetsvandring i Tønsberg med **Utekontakten i Tønsberg**, politiet, ansatt i kommunen og frivillige organisasjoner. Sammen finner vi måter å gjøre byen til et trygt sted for alle.

Hva mener du er viktig for trygghet i byen?



For mer info om Trygghetsvandring:

<https://skafor.org/forebygging/trygghetsvandring>

 Møte innbyggerne der de er

Digitalt utenforskap og eldre

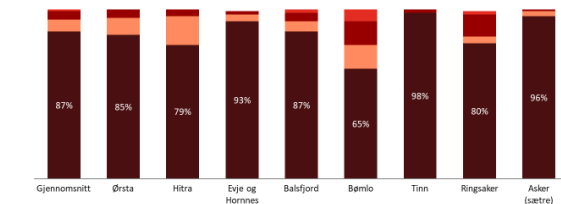
Nasjonalt med piloter lokalt



Dialogmøte

Høy leserate i alle pilotkommuner. Sammenlagt leser **87%** alltid infoskrivet.

Mottakere ble spurt: Hvor ofte leser du informasjonsskrivet fra kommunen?



- Postens nye tjenester kan **fremme helse og mestring** samt utsette omsorgsbehov hos de eldre i Asker kommune, sier kommunedirektør Lars Erik Bjerke. Posten og KS' Partnerskap for radikal innovasjon utforsker nye former for samarbeid.

Politiet er blitt invitert med inn som innholdsleverandør til Posten og KS sitt tilbud "På dørterskelen". Der får nå eldre over 75 år **ukentlig personlig leveranse** av post i tillegg til et informasjonsskriv, "nytt og nyttig", fra kommunen og det offentlige.

"Nytt og nyttig" informerer om aktiviteter i kommunen, samt viktig informasjon fra ulike myndigheter. Blant annet for å forebygge digitalt utenforskap.

Noen tall

- 99% er fornøyd med innholdet
- 87% leser alltid infoskrivet
- 36% har deltatt på aktivitetstilbud
- Rekruttering til frivillig arbeid har økt!

Nytt og nyttig

Informasjon fra Enhet vest, Asker politistasjon

Våpenamnesti

Fra 1. januar til 1. juni 2023 er det våpenamnesti i Norge. Det betyr at dere som har ulovlige uregistrerte våpen kan levere dem til politiet i Asker uten å bli straffet for brudd på våpenloven.

Fra 1. januar til 1. juni 2023 har du mulighet til å:

- Leverer inn alle typer våpen, skytevåpen og våpendeler for destruksjon
- Registrere uregistrerte registreringspliktige skytevåpen
- Tilrettelegging for videregående
- Mulighet for deaktivering av skytevåpen
- Innlevering av ammunisjon



Ring en av våre hyggelige medarbeidere i politivakta på Asker politistasjon (09.00 - 15.00) hvis du lurer på noe. Telefonen på politivakta er betjent mellom kl. 08.00 - 15.00 på hverdager. Telefon: 66 79 26 01.

Er det noe du savner?

Ta kontakt på padora@posten.no

Ulike tiltak for å **integrere** innbyggerstemmen i politiet



1 Ta folk på fersken i å gjøre noe bra!

2 Tilby støtte til utprøving i praksis

3 Samle nøkkelpersoner og vis at de er viktige

4 Lag enkle verktøy og gjør dem tilgjengelig

5 Spre inspirasjon som passer i hverdagen

6 Gi folk en opplevelse de ikke glemmer!

7 Fasilitere gode arbeidsmøter for lederne

8 Jobb inn i strategier og styringsprosesser

9 Hjelp folk å finne hverandre på tvers

10 Sørg for at noen har dette som sin jobb

11 Få innbygger-involvering inn dannelsen

12 Gi økonomisk støtte for å stimulere til involvering

13 Bevege innsiden med oppmerksomhet utenfra

14 Lag en enkel struktur for endringslederne





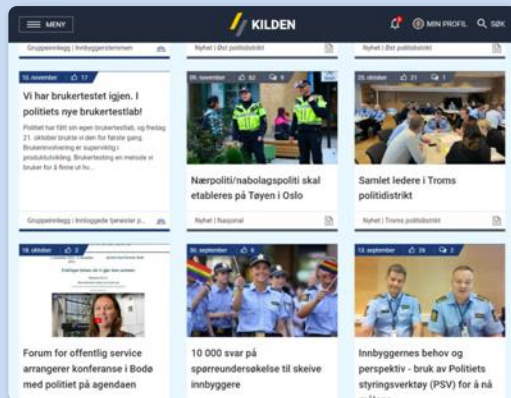
POLITIET



Så enkelt kan politipatruljen
kombinere fysisk og digital
tilstedeværelse



"Mennesket bak uniformen" –
slik skal ungdommer bli kjent
med politiet



ERFARING #1

Ta folk på fersken i å gjøre noe bra!

- + Vi har valgt *positiv forsterkning* som vår tilnærming. Vi samler og løfter frem de gode eksemplene på tvers av politiet og retter søkelyset på det vi vil ha mer av
- + Eksemplene på innbyggerinvolvering og læringen fra disse samler vi i en «skatte-kiste», både som har fungert bra og dårlig
- + I gruppen «Innbyggerstemmen» på Kilden deles erfaringer fra hele politiet
- + På «Innbyggerdagene 2022» og «Påfyll» gir vi taletiden til medarbeidere i politiet som deler *egne* eksempler på involvering
- ➔ Samtidig ser vi at finnes utrolig mange eksempler som *ikke* deles, og det er vanskelig å få oversikt over det som skjer, særlig på tvers av distriktene

Vi hjelper dere!

Kontakt oss for råd og sparring:
innbyggerstemmen@politiet.no



For flere eksempler, innsikt
og verktøy følg med på
Kilden/Innbyggerstemmen/



ERFARING #2

Tilby sparring og støtte til utprøving i praksis

- + Vi har innrettet Team Innbyggerstemmen som en brukervennlig, forståelig og tilgjengelig *støttetjeneste* tilpasset politidistriktenes behov
- + Det gir erfaringsvis mange positive ringvirkninger når medarbeidere og ledere føler seg forstått, opplever å få den hjelpen de trenger når de trenger den
- + Slik støtte og sparring gir etter vår erfaring en uproporsjonalt stor effekt med relativt liten innsats
- ➔ Det tar tid å gjøre et slikt tilbud kjent, og det er litt uvant at POD tar denne rollen



POLITIET



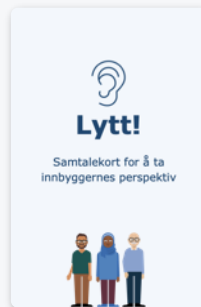
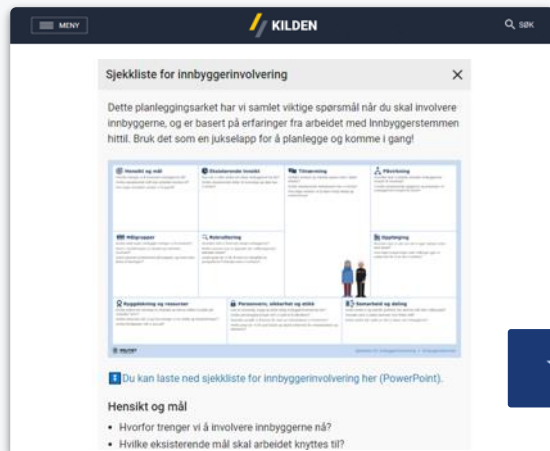
ERFARING #3

Samle nøkkelpersoner og vis at de er viktige

- + Etter ide fra Øst politidistrikt arrangerte vi «Innbyggerdagene 2022» som et samarbeidsprosjekt mellom POD og distriktet
 - + Der kom over 250 politikontakter, mangfolds- og radikaliseringskoordinatører, næringslivskontakter m.fl. fra hele landet sammen for å lære og dele
 - + Assisterende politidirektør åpnet dagene sammen med eier av Innbyggerstemmen politimester Ida Melbo Øystese, som deltok i hele samlingen. Dette er viktig!
- Det krever nitidig planlegging og en svært detaljert kjøreplan, men er verdt det!



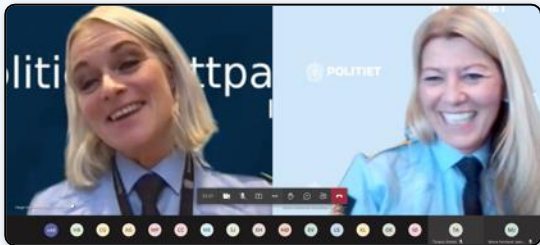
POLITIET



ERFARING #4

Lag enkle verktøy og gjør dem tilgjengelig

- + Vi har samlet metodekort, eksisterende innsikt og gode eksempler på en temaside på Kilden, åpen for alle i politiet
 - + Der ligger det video, presentasjoner og enkle verktøy som kan åpnes i PowerPoint og brukes direkte
 - + Verktøyene blir testet ut med medarbeidere og ledere i praksis, og forbedres etterhvert som vi lærer
- Det krever langsiktig arbeid å gjøre en slik side godt kjent og brukt, både blant operative og ledere i politiet



ERFARING #5

Spre inspirasjon som passer i hverdagen

- + Vi kjører fast «Påfyll fra Innbyggerstemmen» 20 minutter én onsdag morgen i måneden
 - + Det er et åpent *lavterskel* Teams-møte der alle kan høre ett nytt eksempel på innbyggerinvolvering hver gang
 - + Vi gjør opptak slik at innlegget blir dokumentert og tilgjengelig for flere
 - + Det gir ringvirkninger! Folk lærer av hverandre, knytter kontakter og får ideer til hvordan de kan involvere innbyggerne selv
- Dette tar tid å gjøre bredt kjent, og ikke alle opplever at de kan delta uten å få beskjed om å prioritere dette

**POLITIET**

Påfyll fra Innbyggerstemmen



Nysgjerrig på hvordan andre jobber med å involvere innbyggerne i utviklingen av politiet?

-  Fast én onsdag i måneden
-  Klokka 8:35–8:55, bare 20 minutter
-  Delta digitalt på Teams
-  Åpent for alle interesserte

Følg med på [Kilden/Innbyggerstemmen!](#)





ERFARING #6

Gi folk en opplevelse de ikke glemmer!

- + For å mobilisere og skape forståelse har vi ved flere anledninger invitert innbyggere inn på politiets samlinger
 - + Vi overrasket de 250 øverste lederne i politiet, utvidet nasjonal ledergruppe (NLGU), med 100 ungdommer som kom inn i ledermøte og satte seg ned ved bordene deres for en samtale (se video)
 - + Dette gir lederne en *følelse* som «sitter lenge i» og en personlig erfaring med hvordan involvering oppleves i praksis
- Selv om én slik opplevelse setter spor, må det selvsagt følges opp med systematisk mobilisering og repetisjon



*“People will forget what you said,
people will forget what you did, but
people will never forget how you
made them feel.”*

— Maya Angelou



ERFARING #7

Fasilitere gode arbeidsmøter for lederne

- + Vi har besøkt ledergrupper i alle politidistrikter og flere ulike eksisterende nettverk
 - + I stedet for å bare informere, har vi heller fasilitert (digitale og fysiske) workshoper med rom for refleksjon og praktiske øvelser. Det engasjerer!
 - + Vi hjelper dem å tenke sammen om «Hvilke eksempler har vi allerede på innbyggerinvolvering?» og «Hvor og hvordan bør vi involvere innbyggerne mer?»
- Vi ser likevel at det varierer i hvilken grad mobiliseringen av ledere «når ut» til deres medarbeidere

Dialog og samarbeid



Vi utvikler samarbeidet med andre.
Vi er i tett dialog med innbyggerne
og andre samarbeidsakter om
utvikling av tjenester og løsninger.



Resultatforventningene fra
Tildelingsbrevet 2024 skal prioriteres.
**Involvering av innbyggerne for å utvikle
brukervennlige tjenester og oppnå målene
skal særlig vektlegges.** POD gir bistand til
metodikk og verktøy dersom det er behov
for dette.

ERFARING #8

Jobb inn i strategier og styringsprosesser

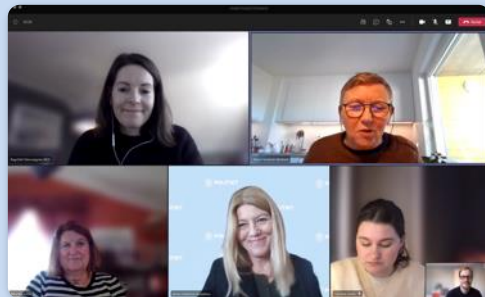
- + I Justis- og beredskapsdepartementets lokalpolitiplan mot 2025 er Innbyggerstemmen ett av tiltakene
- + Mens resultatavtalene i 2022 ba politidistriktene *vurdere* å involvere innbyggerne, gir avtalene fra 2023 en tydelig retning på at man *skal*
- + Vi innhentet innsikt fra innbyggerne for å informere arbeidet med ny virksomhetsstrategi
- + «Innbyggeren i sentrum», tilgjengelige polititjenester og brukerinvolvering har nå en sentral plassering i den nye strategien
- ➔ Det gjenstår likefullt et stort arbeid for å omsette disse målene til praksis



ERFARING #9

Hjelp folk å finne hverandre på tvers

- + En oppgave som har blitt svært tydelig i arbeidet med Innbyggerstemmen er å koble folk sammen på tvers av politiet
 - + Det er mye hjelp i kolleger som har jobbet med samme oppgaver og utfordringer andre steder
 - + Men i en stor organisasjon er det tidkrevende og vanskelig å skaffe oversikt selv over hvem man burde snakke med.
-
- Å skaffe oversikt over relevante eksempler og sparringspartnere er krevende, også for et dedikert team. Det krever kontinuerlig innsats.
 - Vi må også evne enda bedre å knytte sammen initiativer internt i POD



ERFARING #10

Sørg for at noen har dette som sin jobb

- + Et sentralt grep har vært å etablere et lite «Team Innbyggerstemmen» som driver arbeidet fremover
- + Teamet kombinerer lang politierfaring med kompetanse på innbyggerinvolvering, kommunikasjon og fasilitering
- + Eierskapet av arbeidet er plassert ut til én politimester på vegne av hele politiet
- + Vi jobber målrettet, men viktigst av alt, snur oss raskt og griper nye muligheter
- Arbeidet er sårbart, de fleste i teamet er bare med deltid, og politiet mangler fremdeles en fagmyndighet for innbyggeropplevelsen
- Kulturendring krever utålmodighet og utholdenhet!



POLITIET



Vi er en tjeneste som skal gis folket – da må det samsvare med det folk tenker og har behov for»

–førsteårs politistudent

ERFARING #11 **NY!**

Få innbyggerinvolvering inn i utdannelsen

- + Et hovedmål i 2023 var å samarbeide med Politihøgskolen (PHS) for ytterligere å profesjonalisere innbyggerinvolveringen i politiet
- + Sammen lykkes vi med å få innbyggerinvolvering, medvirkning og samskaping inn i både i bachelor- og etter- og videreutdanning
- + Studentene har fått i oppgave å planlegge og gjennomføre innbyggerinvolvering som en del av sin praksis ute i distriktene
- + I tillegg skrives det nå fem masteroppgaver om innbyggerorienteringen av politiet
- ➔ Selv om vi er i gang, må innholdet og samarbeidet med PHS videreutvikles



POLITIET

Midler som opprinnelig var ment til Innbyggerdagene 2023 ønsker vi derfor at politidistriktene skal kunne benytte til å styrke innbyggerinvolveringen lokalt og/eller regionalt. Politidistriktene bestemmer selv hva pengene benyttes til - enten ved styrking av kompetansen til medarbeidere, verktøy for involvering eller til tiltak/arrangement som direkte involverer innbyggere. Tiltaket må være knyttet til eksisterende mål og oppgaver.

Ved behov kan Team Innbyggerstemmen bidra med hjelp til metoder og verktøy for involvering eller til å fasilitere ulike møter/workshop. Vi dekker da eventuelt egne reisekostnader.

Det er mulig å søke om inntil kr 50 000 i hvert politidistrikt.

Hvordan søker du?

Søknad sendes i WebSak **innen 18. oktober** og med kopi til epost: Innbyggerstemmen@politiet.no

I søknaden opplys gjerne om:

- hvilket område eller tematikk dere ønsker å jobbe med innbygger-/brukerinvolvering på
- hvordan dere ønsker å benytte midlene
- om dere ønsker bistand fra Team Innbyggerstemmen
- Søknadssum

Søknaden må være godkjent av politidistriktets ledelse



ERFARING #12 **NY!**

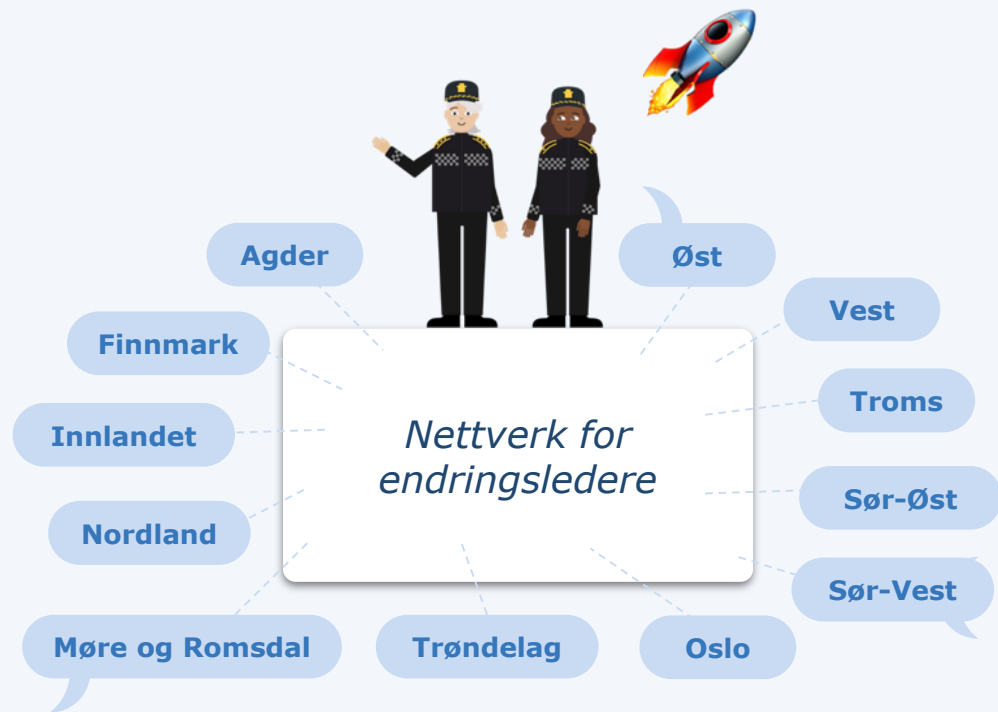
Gi økonomisk støtte for å stimulere til involvering

- + Mens vi i 2022 samlet mange til «Innbyggerdagene», valgte vi å bruke tilsvarende midler annerledes i 2023
- + Vi ønsket å styrke innbyggerinvolveringen lokalt og regionalt, og oppfordret politidistriktene til å søke om midler
- + De kunne selv bestemme hva de ville bruke midlene til: styrke kompetanse, verktøy for involvering eller tiltak/arrangement for å involvere innbyggere
- + Dette fungerte som en «katalysator» og skapte overraskende mye engasjement, aktivitet og utprøving lokalt
- Fremover ønsker vi å fortsette en kombinasjon av å støtte *lokale* initiativer og samle folk *fysisk* på tvers av distrikter.

ERFARING #13 **NY!**

Skap bevegelse på innsiden gjennom oppmerksomhet utenfra

- + Arbeidet med Innbyggerstemmen var finalist for den internasjonale *Service Design Award 2023*, og har fått mye oppmerksomhet også *på utsiden* av politiet
- + Svensk og norsk politi har jevnlig delt erfaringer med sitt arbeid for å innbyggerorientere politiet. Svenskene gir oss nå svært positiv tilbakemelding på det vi har gjort og oppnådd på kort tid!
- + Digdir og DØGA løfter frem arbeidet med innbyggerstemmen som et godt eksempel på brukerorientering i offentlig sektor ([se video](#))
- I en stor virksomhet som politiet opplever vi at oppmerksomhet fra aktører på *utsiden* bidrar til bevisstgjøring, motivasjon og engasjement på *innsiden*

ERFARING #14 **NY!**

Lag en enkel struktur for endringslederne

- + Vi har latt politidistriktene selv prøve ut ulike måter å organisere arbeidet med innbyggerorientering på lokalt
- + Noen har for eksempel knyttet det tett til politikontaktrollen, andre i stabsfunksjon tett på ledelsen og så videre
- + I 2023 valgte vi å opprette et endringsledernetttverk, med én representant fra hvert distrikt som møtes regelmessig for å dele erfaringer på tvers
- Endringslederne ønsker blant annet en mer enhetlig *rapportering på effektene* av innbyggerinvolvering for økt notoritet og enklere deling blant enheter og distrikter
- Noen distrikter mangler fremdeles en eller flere dedikerte personer til å følge opp arbeidet med innbyggerinvolvering

Plan for innbyggerstemmen fremover





POLITIET

Innsatsområdene for å innbyggerorientere politiet består



Mobilisering

Bevisstgjøre, forankre og sørge for god kommunikasjon internt



Støtte

Tilby sparring og støtte til de som skal involvere innbyggerne



Metodeutvikling

Utvikle politiets involveringsmetoder gjennom praksis



Styring

Inkludere innbyggerperspektivet i politiets styring og måling



Innsikt

Samle, analysere og dele innbyggerinnsikt



Kompetanse

Bygge opp kompetanse på innbyggerinvolvering

Koordinering

Koble sammen initiativer og medarbeidere som har felles mål eller kan lære av hverandre

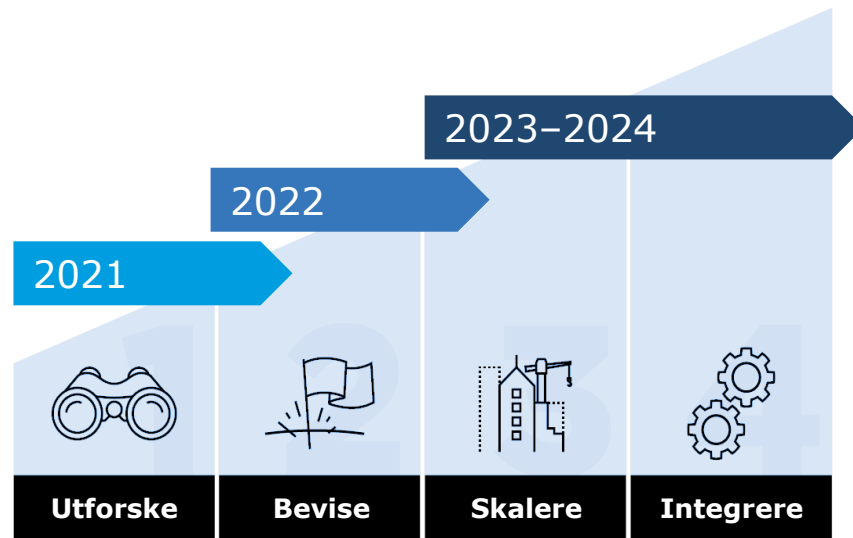


Neste etappe handler å profesjonalisere måten vi styrer innbyggerorienteringen av politiet

I 2023 startet skaleringen av innbyggerorienteringen av politiet. Nå har ballen begynt å rulle. For å lykkes med å integrere utenfra inn-perspektivet som en naturlig del av hele politiet, er det nå behov for mer struktur og helhetlig styring.

Det skal fortsatt være fasthet på mål og frihet på prosess, men vi tror mer enhetlige krav til rapportering vil bidra til å sikre at aktiviteter prioriteres. Videre vil vi jobbe for mer systematisk deling av erfaringer på tvers.

Samtidig skal vi fortsette med det som virker - å gi støtte og sparring til de som trenger hjelp for å lykkes, mobilisere ledere og ansatte og sette søkelyset på de gode eksemplene.



Innbyggeren i sentrum: Hovedmålsettinger for 2024

1

Mer systematisk og helhetlig tilnærming

For å lykkes med å integrere innbyggerorientering i hele politiet, ser vi behov for å etablere mer struktur og enhetlig praksis rundt rapporteringen på aktiviteter og deling av erfaringer, slik at læringen kommer hele politiet til gode. Vi ønsker også å systematisere arbeidet med nettverk på tvers av politidistrikter for økt deling.

2

Få på plass en mer varig organisering

I 2024 viderefører vi målet om å få på plass en mer varig organisering av arbeidet med å sette innbyggeren i sentrum for norsk politi. Det er behov for å sikre tilstrekkelig ressurser til arbeidet og å definere tydelig ansvar og myndighet for ivaretagelse av innbyggerperspektivet.

3

Fortsette med støtte og sparring til politidistriktene

Støttetjenesten Team Innbyggerstemmen har vist seg som virkningsfull for å hjelpe politidistriktene med å lykkes med innbyggerinvolvering. Dette vil vi fortsette med. Vi tror kulturendringen er enklere å få til og blir mer varig om vi støtter, heier og gir frihet i prosessen - mot felles mål.