

Invitation



Offentlig toplederkonference 2010

Radikal og innovativ effektivisering
uden serviceforringelse

Tilmelding senest tirsdag den 26. oktober
2010 til Udvalgssekretariatet, Finn Skriver
Frandsen på e-mail uafisf@ft.dk eller tlf. 5523

17. november 2010

Toplederkonference 2010

Kære offentlige topledere og politikere

I inviteres hermed til at deltage i Toplederkonference den 17. november 2010.

Konferencen afholdes af Valcon med **Mandag**morgen som samarbejdspartner.

Målet med konferencen er ambitiøst; vi vil ikke bare gentage de kendte travere, nej vi vil skabe et forum, hvor vi sammen kan sætte en **ny dagsorden** for de effektiviseringsløsninger, der må i spil i de offentlige virksomheder.

Slut med kortsigtede besparelser og grønthøstermodeller. Konferencen skal give jer konstruktiv og konkret ny inspiration til, hvordan produktionen af velfærds- og serviceydelser kan – og skal – udvikles **radikalt** for at imødekomme de store udfordringer, den offentlige sektor står overfor.

En del af løsningen hedder **differentieret borgerservice**, og hvis I vil høre mere om det...

Next practice

Toplederkonference 2010

...så er I mere end velkomne
onsdag den 17. november 2010
kl. 10.00 - 15.00
i Lumbye Salen i Tivolis Koncertsal

MAX.
150
DELTAGERE

Det praktiske

Tilmelding: Al tilmelding sker via:
www.valcon.dk/toplederkonference

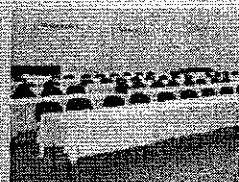
Tilmeldingsfrist: 1. november 2010

Sted: Lumbye Salen i Tivolis Koncertsal

Pris: 2.400,- pr. person, ekskl. moms

For yderligere information kontakt:

Valcon A/S, sekretariatet,
Christianshusvej 187, 2970 Hørsholm
Tlf. +45 4580 2037
E-mail: sekretariatet@valcon.dk



Valcon
→

Mandagmorgen

Differentieret borgerservice

Konferencens talere



Politisk redaktør
Ask Rostrup
DR

Introduktion til dagens forløb og konferencens formål samt afvikling af sms-afstemninger i dagens løb.



Director
Nanna Bjørner
Valcon

Effektivisering i fremtiden kan ikke ske uden et paradigmeskift. Kan en del af svaret være radikale mål og differentiering?



Professor
Merlin Stone, UK
Politisk rådgiver

Hvordan kan den offentlige sektor bruge differentieret borgerservice som tilgang til effektivisering – cases fra England.



Rigspolitichef
Jens Henrik Højbjerg

Nye metoder til at skabe effektive løsninger og innovation.



Direktør
Lars B. Goldschmidt
Dansk Industri

Indspark fra sidelinjen.



Adm. direktør
Claus Juhl
Kbh. Kommune

Eksempel på nytænkning i organisering i forhold til målgruppe/politisk område.



Cheføkonom
Jan Olsen
KL

Opsummering og refleksion.

Finansministeriet og KL deltager som aktive og "kritiske" observatører på konferencen.

Deres primære opgave er at uddrage dagens vigtigste nye inspirationspunkter, som de vil tage med hjem i Finansministeriet og KL og arbejde videre med.



Digitaliseringschef
Lars Frelle-Petersen
Finansministeriet

Læs mere og tilmeld jer på
www.valcon.dk/toplederkonference

[FORSIDE](#) [OM VALCON](#) [KOMPETENCER](#) [BRANCHER](#) [KUNDER](#) [REKRUTTERING](#) [KONTAKT](#)



SE NO UK IN

PRAKTISK INFORMATION

Tilmelding: Du tilmelder dig ved at [klikke her](#)

Tilmeldingsfrist: 1. november 2010

Sted: Lumbye Salen i Tivolis Koncertsal - [find det her](#)

Pris: 2.400,- pr. person, ekskl. moms

For yderligere information kontakt: Valcon A/S, sekretariatet, Christianshusvej 187, 2970 Hørsholm, Tlf. +45 4580 2037 og e-mail: sekretariatet@valcon.dk

Du kan læse invitationen [her](#)

Læs artiklen "Danmarks største velfærdsportal: Gør forskel på folk" i MandagMorgen [her](#)

Vel mødt til en udbytterig dag!

TOPLEDERKONFERENCE 2010 - PROGRAM

RADIKAL OG INNOVATIV EFFEKTIVISERING UDEN SERVICEFORRINGELSE

Kl. 09:30
Kaffe/the, croissanter og registrering af gæster



Kl. 10:00
Introduktion og velkomst
v/Ask Rostrup, politisk redaktør, DR



Kl. 10:10
Nye veje til effektivisering i den offentlige sektor
v/Nanna Bjærner, director, Valcon



Kl. 10:30
Differentieret borgerservice i England
v/professor Merlin Stone, politisk rådgiver



Kl. 11:15
Debatrunde 1
Alle konferencedeltagere



Kl. 11:30
Eksempel på nytænkning i organisering i forhold til målgruppe/politisk område
v/Claus Juhl, adm.dir., Kbh. Kommune



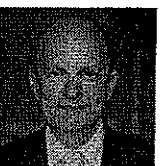
Kl. 12:00
Frokost i Akvariefoyeren



Kl. 13:00
Debatrunde 2
Alle konferencedeltagere

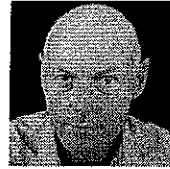


Kl. 13:15
Kærlig opsang fra sidelinjen
v/Lars B. Goldschmidt, direktør, Dansk Industri



Kl. 13:35
Nye metoder til at skabe effektive løsninger og innovation

v/Jens Henrik Højbjerg, rigspoliti chef



Kl. 14:05
Debatrunde 3

Alle konferencedeltagere



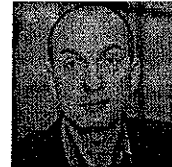
Kl. 14:20
Inspirationpunkter fra dagen - opsummeres af
Finansministeriet og KL i fællesskab

v/Jan Olsen, cheføkonom, KL og Lars Frelle-Petersen,
digitaliseringschef, Finansministeriet



Kl. 14:50
10 gode idéer - afslutning og tak for i dag

v/Ask Rostrup



Kl. 15:00
Kaffe/the og kage - på vej ud af døren



[FORSIDE](#) [OM VALCON](#) [KOMPETENCER](#) [BRANCHER](#) [KUNDER](#) [REKRUTTERING](#) [KONTAKT](#)[SE](#) [NO](#) [UK](#) [IN](#)

PRAKTISK INFORMATION

Tilmelding: Duilmelder dig ved at [klikke her](#)

Tilmeldingsfrist: 1. november 2010

Sted: Lumbye Salen i Tivolis Koncertsal - [find det her](#)

Pris: 2.400,- pr. person, ekskl. moms

For yderligere information kontakt: Valcon A/S, sekretariatet, Christianshusvej 187, 2970 Hørsholm, Tlf. +45 4580 2037 og e-mail: sekretariatet@valcon.dk

Vel mødt til en udbytterig dag!



INVITATION

OFFENTLIG TOPLEDERKONFERENCE 2010

RADIKAL OG INNOVATIV EFFEKTIVISERING UDEN SERVICEFORRINGELSE

Kære offentlige topledere og politikere,

I inviteres hermed til at deltage i Toplederkonference den 17. november 2010.

Konferencen afholdes af Valcon med Mandagmorgen som samarbejdspartner.

Målet med konferencen er ambitiøst; vi vil ikke bare gentage de kendte travere, nej vi vil skabe et forum, hvor vi sammen kan sætte en ny dagsorden for de effektiviseringsløsninger, der må i spil i de offentlige virksomheder.

Slut med kortsigtede besparelser og grønthøstermodeller. Konferencen skal give jer konstruktiv og konkret ny inspiration til, hvordan produktionen af velfærds- og serviceydelser kan - og skal - udvikles radikalt for at imødekomme de store udfordringer, den offentlige sektor står overfor.

En del af løsningen hedder differentieret borgerservice, og hvis I vil høre mere om det, er I mere end velkomne:

Onsdag den 17. november 2010 kl. 10.00 - 15.00 i Lumbye Salen i Tivolis Koncertsal.

Læs artiklen "Danmarks største velfærdsportal: Gør forskel på folk" i MandagMorgen.

LÆS KONFERENCEPROGRAM HER - TILMELD DIG HER - DOWNLOAD INVITATION HER.

Velfærden skal differentieres efter den enkelte borgers behov og ressourcer, lyder det fra Danmarks største velfærdspanel

Danmarks største velfærdspanel: Gør forskel på folk

EXECUTIVE SUMMARY

Velfærden skal differentieres efter den enkelte borgers behov og ressourcer. Sådan lyder den klare melding fra Danmarks største velfærdspanel. Sammen med forslag om bedre forventningsafstemning, mere privat velfærd og bedre udnyttelse af frivilligepotentialet skal det være med til at brygge bro over kløften mellem borgernes forventninger og den velfærd, der kan leveres. I dag starter indsamlingen så af konkrete løsninger, der skal eksemplificerer panelets forslag.

MM34 03.10.10

Afstanden mellem danskernes forventninger til velfærden og det offentlige muligheder for at levere varen er enorm. En skarp tilpasning af ydelserne til den enkelte borger er afgørende, hvis der skal bygges bro over denne velfærdskløft.

Det er den markante melding fra Danmarks største velfærdspanel, der består af 3.100 af velfærdssamfundets nøglepersoner. De befinder sig dagligt i velfærdens frontlinje i børnehaver, skoler og andre velfærdsinstitutioner. Det er dem, som hver dag mærker de daglige udfordringer på egen krop. Se tekstboks.

Ni ud af ti medlemmer af panelet peger på den stadig større velfærdskløft, som samfundets absolut mest presserende udfordring. Der er behov for at nytænke velfærden helt ind til kernen.

Skal kløften mindskes, er det nødvendigt, at borgerne selv påtager sig et større ansvar for at løse deres egne problemer, lyder det fra panelet. Ikke alle borgere har de samme ressourcer og behov, og den skarpere tilpasning af velfærden til den enkelte skal sikre den bedst mulige udnyttelse af de stadigt mere begrænsede midler i det offentlige. Der skal med andre ord gøres forskel på folk.

Velfærdssamfundets fremtid er stærkt afhængigt af, at afstanden mellem borgeren og det offentlige overvindes. Situationens alvor er tydelig, når man befinder sig i velfærdens frontlinje. Som formand for Kommunaldirektørforeningen, Jens Chr. Birch, udtrykker det:

“Det er medarbejderne, der møder velfærdskløften og i stigende grad oplever, når der er utilfredshed hos borgerne. Det går ud over motivation og kvalitet – især når man hele tiden møder kritik og dårlige enkeltsager i offentligheden. Vi er nødt til at finde løsninger, som begrænser efterspørgslen efter velfærd, får borgerne til at påtage sig et større ansvar for selv at finde løsninger og udvider antallet af velfærdsleverandører med mere valgfrihed.”

Mandag Morgen har bedt velfærdspanelet om at udpege de største udfordringer for velfærdssamfundet. Derpå har de formuleret en række centrale løsninger, der skal tages i brug for at overvinde afstanden mellem borgerne og det offentlige:

- Differentieret velfærd
- Langt bedre forventningsafstemning mellem borgeren og det offentlige
- Succeshistorierne skal frem
- Øget prisbevidsthed hos borgeren
- Mere privat velfærd
- Udnyttelse af potentialet i frivillige
- Flere sociale iværksættere
- Aktiv inddragelse af borgeren

Differentieret velfærd handler om, at velfærden leveres på forskellige måder til forskellige borgere. Leveringen af velfærd tilpasses præcist til den enkelte borgers konkrete behov. Gennem årene har forskellige velfærdsydelser og -ordninger været genstand for en hed prioriteringsdebat. Skal børnechecken målrettes endnu mere til de forældre med mest ondt i økonomien? Kan vi indrette det offentliges åbningstider mere fleksibelt, så de matcher borgernes arbejdstider bedre? Og hvorfor kan ældre med store millionformuer få både mimrekort og indefrosset ejendomsskatten, når en enlig mor på 35 år uden en krone på kistebunden ikke kan få tilsvarende hjælp?

Velfærdspanelet.

Velfærdspanelets godt 3.100 medlemmer er nøglepersoner i den offentlige sektor og det offentliges grænseflade. Fra det offentlige deltager bl.a. skoleledere, institutionsledere, plejehjemsledere, afdelingsledere, kontorchefer og kommunaldirektører. Fra de faglige og frivillige organisationer sidder sekretariatsledere, kredsformænd, formænd mv. Og fra private virksomheder deltager chefkonsulenter, udviklingschefer og direktører.

Nanna Bjørner, medlem af Velfærdspanelet og director i konsulentvirksomheden Valcon, der rådgiver offentlige og private ledere i effektivisering gennem differentiering, er enig i de øvrige panelmedlemmers budskab om, at der er behov for at tilpasse ydelserne den enkelte borger.

"Velfærdsydelserne skal leveres på forskellige måder, som passer til den enkeltes reelle behov og kapacitet. Denne form for differentiering skal sikre, at ressourcerne bliver udnyttet mest effektivt. En effektiv levering af ydelser må aldrig overstige borgernes behov, men skal præcist matche behovet," siger Nanna Bjørner.

Hun understreger, at det ikke nødvendigvis behøver at dreje sig om forringelser for borgerne:

"For den travle forretningsmand vil det formentlig være udtryk for bedre kvalitet i velfærden, hvis al kontakt med den offentlige sektor kan klares på skæve tidspunkter af døgnet og via f.eks. computeren, mens den enlige mor oftere vil have behov for det personlige møde med en offentligt ansat, der har mandat til at målrettet at håndtere flere af dennes behov," siger Nanna Bjørner.

Flere offentlige institutioner arbejder allerede med en differentieret tilgang. Oftest er der dog tale om enkeltområder. Gode eksempler finder man især hos tilsynsmyndigheder som Arbejdstilsynet, Fødevarestyrelsen og SKAT. I bund og grund går det ud på, at disse myndigheder går meget tættere på de institutioner eller organisationer, der tidligere har haft problemer eller som ud fra myndighedernes viden er særligt i farezonen for at få problemer. F.eks. fører Arbejdstilsynet et skærpet tilsyn med organisationer, der tidligere har fået en sur smiley for dårligt arbejdsmiljø, og med organisationer i brancher, hvor der ofte er arbejdsmiljøproblemer. Målet er at løse problemerne, før de vokser sig rigtig store.

Økonomisk smalhals øger kløft

Udfordringerne for velfærdssamfundet er store. Kravet til ydelserne stiger, mens der bliver færre midler til rådighed. På to år er et klækkeligt overskud på 60 milliarder kroner på de offentlige finanser vendt til et dundrende underskud på 95 milliarder kroner. Dermed er der ca. 27.000 kr. mindre pr. indbygger at levere velfærd for. Og der er ikke udsigt til, at det bliver meget bedre i de næste mange år, i takt med at antallet af ældre stiger, og der bliver færre på arbejdsmarkedet til at finansiere velfærdssamfundet. De økonomiske vismænd forudser, at det offentlige underskud vil eksplodere fra år 2015 og mange år frem, hvis der ikke sker gennemgribende strukturelle reformer. Se figur 1.

Det er nødvendigt at skabe en bedre forståelse hos borgerne af, hvad velfærdssamfundet kan levere af ydelser under de stadig strammere økonomiske rammer i hverdagen. Panelet efterlyser en langt mere klar, professionel og ærlig kommunikation, så folk ved præcis, hvad de kan forvente – uanset om det drejer sig om hjemmehjælp til ældre, forældre, der skal have passet børn i daginstitution eller en borger, der kontakter en kommunal sagsbehandler for at få hjælp.

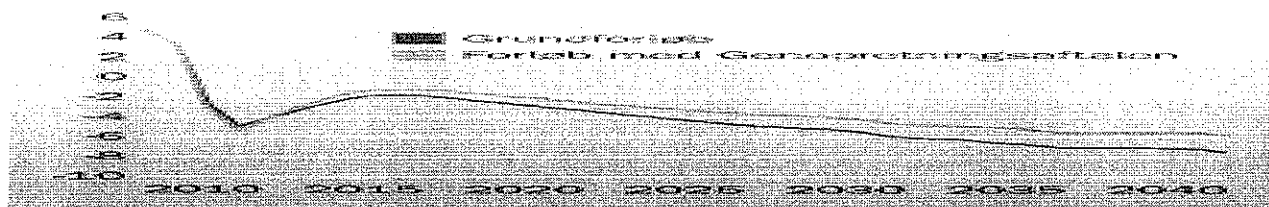
Det kan umiddelbart lyde banalt. Men det er ofte i den direkte kommunikation mellem borger og velfærdsinstitution, at det går galt. Får borgeren en fornemmelse af at blive stillet mere i udsigt, end der er råd til og mulighed for, opstår forventningsgab. Og når færre ansatte både skal gøre mere og gøre det billigere end i dag, så øges risikoen for, at borgernes forventninger ikke bliver indfriet.

“Vi behøver en pædagogisk kommunikativ revolution”, siger Henrik Holst, forstander på den københavnske døgninginstitution “Den flyvende hollænder” og medlem af velfærdspanelet.

Underskud har bidt sig fast

Figur 1 | **Forstør**

Det Økonomiske Råds langsigtede fremskrivning af den offentlige saldo, pct. af BNP



De økonomiske vismænd forudser, at gælden vokser og vokser.

Kilde: Det Økonomiske Råd.

Gode og succesfulde historier om velfærdssamfundet kan også være med til at lukke kløften, mener panelet. Medierne bringer ofte historier om den enkelte borgers kamp mod systemet. Den journalistiske skabelon er klokkeklar: Det offentlige er skurken, og borgeren er ofret. Hvis de ansatte bliver bedre til at skaffe de positive historier frem i avisspalterne, kan det være med til at nedbryde eventuelle myter om velfærden og skabe større arbejdsglæde hos de ansatte.

Dårlig omtale af folkeskolen betød i Brønderslev-Dronninglund Kommune, at det på et tidspunkt blev meget svært at lokke nye lærere til de opslåede stillinger. Kommunen igangsatte derfor projektet "Folkeskolens Fantastiske Fortællinger". Som en del af projektet er en række lærere blevet uddannet i pressehåndtering og kommunikation. Der er også blevet ansat en kommunikationskonsulent, der sørger for at fodre de lokale medier med gode historier fra hverdagen på folkeskolerne. Endelig er der oprettet en dialogportal, hvor såvel gode som dårlige eksempler blev kommunikeret og debatteret af både professionelle og borgere. Effekten har været tydelig: der er flere positive historier i de lokale medier, og antallet af ansøgere til ledige lærerstillinger er gået i vejret. Projektet er senere blevet belønnet med KLs Innovationspris.

Samtidig er der brug for at gøre det meget tydeligt for borgerne, at velfærd ikke er gratis og aldrig har været det. De færreste småbørnsforældre tænker formentlig over, at en vuggestueplads typisk koster 120.000 kr. årligt, da de kun betaler 25 pct. selv. Hvis det personlige ansvar for velfærdssamfundet bliver reduceret til kun at betale sin skat for at kunne kaste sig over en "gratis buffet" af forskellige velfærdsdelikatesser, vil kløften aldrig blive lukket.

Det er Jens Christian Birch enig i:

"Befolkningen har i almindelighed ringe viden om, hvad den offentlige velfærd koster og hvad den enkelte velfærdsydelse koster – intet er jo gratis. En løsning kunne være at kommunikere klart, hvad en børnehaveplads f.eks. koster, og at borgerne rent faktisk kun direkte betaler maksimalt 25 pct. af den pris. Så kender folk den "rigtige" pris, og det bliver lettere at sammenligne de forskellige velfærdsydelse."

Private på banen

Den offentlige sektor har ikke monopol på at levere velfærd til borgere. Private virksomheder, frivillige organisationer og sociale iværksættere spiller allerede en rolle i velfærdsproduktionen. Men den kan styrkes endnu mere, og der skal bringes langt flere leverandører i spil, mener flere i Velfærdspanelet:

“Der er behov for en grundlæggende diskussion om den måde, vi har indrettet samfundet på – og private virksomheder kan i høj grad bidrage,” siger Henning Hansen, kommunaldirektør i Ikast-Brande Kommune.

Flere velfærdsopgaver skal i udbud. Selvom kommunerne allerede i dag har konkurrenceudsat en meget stor del af de opgaver, hvor der er et marked, så er det ikke nok. Regeringen har en ambition om at få andelen op fra omkring de nuværende godt 26 pct. til 31,5 pct. i 2015. Og hvis det stod til økonomi- og erhvervsminister Brian Mikkelsen, ville han endda “kalde de kommunaldirektører, som er imod udbud og offentligt-privat samarbejde, op på mit kontor og fyre dem”, som han sagde for nylig på OPexpo – en konference om offentlig-privat samarbejde arrangeret af Dansk Erhverv og SKI.

Et af samarbejderne, der blev præsenteret på konferencen, foregår mellem den entreprenante kok Bo Bojesen, der først og fremmest er kendt for at producere førsteklasseschokolade, og Herlev Hospital. Herlev Hospital stod med en udfordring med at få meget syge og nyopererede patienter til at spise tilstrækkeligt. Den klassiske løsning med sondemad var dyr og uhensigtsmæssig i længere tid. Ud fra dialog med patienterne udviklede Bo Bojesen og Herlev Hospital en række små retter med de nødvendige vitaminer og proteiner, der præsenteres i et decideret menukort. Resultaterne har været overbevisende: flere svage patienter får den rette ernæring og restituerer derfor hurtigere.

Frivillige-potentialet

Et hidtil overset milliardpotentiale findes i øget brug af frivillige. Hvis Danmark formår at udnytte det store uforløste potentiale blandt frivillige, vil det stort set kunne løse det arbejdskraftproblem, som det offentlige får om få år, når de store generationer går på pension og færre skal finansiere velfærdssamfundet. Det konkluderer en ny bog “Frivillighedens velfærdssamfund” af social- og arbejdsmarkedsdirektør Knud Aarup fra Randers Kommune. **Se MM 31**. Opfordringen til øget brug af frivillige går igen hos Velfærdspanelet:

Velfærdspanelets 5 udfordringer

Hvordan skal vi redesigne velfærdssamfundet? Det spørgsmål forsøger Mandag Morgen i samarbejde med en række partnere og Velfærdspanelet at besvare gennem de kommende måneder i initiativet Velfærdens Innovatører.

Velfærdspanelet er blevet spurgt om, hvad de oplever som de største udfordringer lige nu. Som svar har de givet en række eksempler på presserende problemer fra velfærdens frontlinje. Fem af dem er blevet udvalgt som de vigtigste at identificere løsninger på:

- **Bro over velfærdskløften** – Hvordan skaber vi sammenhæng mellem borgernes forventninger og den velfærd, der leveres?
- **Det rummelige samfund** – Hvordan skaber vi en mere effektiv forebyggelsesindsats på det sociale område?
- **Viden og vækst** – Hvordan udvikler vi en folkeskole, der også i fremtiden matcher samfundets og elevernes behov?
- **Hænder nok** – Hvordan kan vi få borgere i beskæftigelse, som af en eller flere grunde står uden for arbejdsmarkedet i dag?
- **Sunde sammenhænge** – Hvordan skaber vi sammenhæng på sundhedsområdet og mellem sundhedsområdet og andre områder, f.eks. ældreområdet, så borgeren oplever helstøtte forløb?

Hvordan lukker vi velfærdskløften? I de kommende uger er alle inviteret til at dele løsninger på de fem velfærdsudfordringer.

Deltag i debatten på www.velfaerdensinnovatoerer.dk

“Det er simpelthen min opfattelse, at de frivillige organisationer er dem, der f.eks. er bedst til at inkludere udsatte borgere,” siger Kirsten Bruun, der er fællesleder på dagtilbudsområdet i Korsør Kommune.

I Københavns Kommune dyrkes samarbejdet mellem det offentlige og den frivillige sektor via projektet Foreningsguiderne, hvor frivillige fra Dansk Flygtningehjælp baner vejen for etniske minoritetsunges integration via deltagelse i foreningslivet.

Danmark halter dog langt efter andre sammenlignelige lande, som Sverige og Norge, på området. Regeringen har et ønske om, at Danmark på sigt kommer op på tilsvarende niveau som Sverige, hvor halvdelen laver frivilligt arbejde. Det vil udvide arbejdsstyrken med, hvad der svarer til 130.000 fuldtidsstillinger og dermed være et kolossalt supplement til velfærdssamfundets frontpersonale. Hvordan regeringen mere konkret har tænkt sig at mobilisere flere frivillige, vil der formentlig komme svar på, når socialminister Benedikte Kjør i løbet af efteråret offentliggør sit udspil om frivillige.

Sociale iværksættere som Specialisterne, TV-Glad og Natteravnene udgør ligeledes et stort potentiale, som kan være med til at lukke en del af forventningskløften. De er konkrete eksempler på virksomheder eller organisationer, der løser samfundsmæssige problemer på en ny måde eller imødekommer oversete behov, men som nærmest udgør en blind vinkel i hele velfærdsdebatten.

Ud over at være et vigtigt laboratorium for innovative velfærdsløsninger, sparer sociale iværksættere samfundet for store velfærdsudgifter. Derfor kan de blive en stadig vigtigere sparringspartner for den offentlige sektor i de kommende år, hvor en stadig mindre arbejdsstyrke skal forsørge stadig flere ældre.

Borgerne skal i gang

Der skal gøres op med forestillingen om borgerne som passive modtagere af velfærdsydelser.

Danskerne skal involveres og aktiveres på alle planer, lyder det fra Velfærdspanelet:

“Ofte minder velfærdssamfundet for meget om en gammeldags købmandsbutik, hvor borgeren møder op ved skranken, og hvor købmanden udfører alt arbejdet. Sådan skal det ikke være. Det er ikke effektivt, og det dræner de ansatte ressourcer unødvendigt. Vi er derfor nødt til at kigge på både indretningen af butikken og kundens rolle,” siger kommunaldirektør i Faaborg-Midtfyn Kommune, Benny Balsgaard.

Ny teknologi giver mulighed for at gøre borgeren til en aktiv medspiller i udviklingen af velfærdsleverancerne. F.eks. oprettede Skanderborg Kommune i 2007 portalen ideoffensiv.dk, hvor borgerne kunne komme med bud på, hvordan byen skulle se ud i 2022. Det kastede over 700 forslag af sig. Det gjorde borgerne mere ansvarlige for udviklingen samt kommunens beslutninger mere gennemsigtige.

Samtidig er der internationale tegn på, at borgerne inddrages dybt i såvel beslutninger om og udførelse af nye velfærdsinitiativer. Et eksempel er civic lotteries, som er blevet meget populær i Canada. Idéen minder meget om det danske domsmandssystem, hvor borgeren har både ret og pligt til at deltage.

I civic lotteries bliver borgere gennem et sindrigt lotterisystem, der sikrer repræsentativitet, udvalgt til at deltage i politiske beslutninger på væsentlige velfærdsområder. Borgerne får en rådgivende og kvalificerende rolle i den politiske beslutningsproces. Resultaterne er interessante: Der bliver lyttet mere til borgerne og legitimiteten af de politiske beslutninger bliver forstærket, fordi borgerne har været helt tæt på selve beslutningsprocessen. Den slags eksperimenter kan også integreres i det danske velfærdssamfund.

Velfærdskløften er et grundvilkår i det moderne velfærdssamfund. Efterspørgslen efter “gratis” velfærdsydelser er nærmest udtømmelig og vil altid være større end selve udbuddet. Men det er alarmerende, hvis kløften bliver så stor, at den truer hele eksistensgrundlaget for velfærdssamfundet og dermed underminerer den relativt store lighed og gensidige tillid mellem danskere.

Skal der bygges bro over velfærdskløften, er der brug for at tage mange forskellige initiativer i brug på samme tid. Som Jens Christian Birch formulerer det:

“Der er ingen enkelte løsninger – vi skal have hele paletten i brug. Og det kan godt lykkes. Vi har stadig et rigt samfund, og de gode eksempler er langt i overtal. Tænk blot på alle de gode historier, vi kan fortælle, når vi har gæster fra udlandet. Hvorfor ikke blive bedre til at fortælle dem til os selv?”

Morten A. Christensen (moc@mm.dk)

Torben K. Andersen (tka@mm.dk)

Opret gratis bruger og vær med i debatten

E-mail

Få Adgang

Kun registrerede brugere kan skrive kommentarer

Har du et login?

E-mail

Kodeord

[Glemmt login](#)

Allerede abonnent?

Som abonnent har du fuld adgang til alt indhold på **Mandag Morgen Share**.

[Gå til](#)

[top](#)

Mandag Morgen,

Valkendorfgade 13, Postbox 1127, 1009 København K, Tlf: +45 3393 9323, Fax: +45 3314 1394,
mm@mm.dk

Artiklen er låst. Log ind eller tegn abonnement hér.