



Innbyggerstemmen

Erfaringsrapport

Oppsummering av erfaringer
fra 2022 og veien videre

Hvordan få til endring i politiet?



Det vi har lært om innbyggernes og deres behov

- Hva er viktig for innbyggerne i møte med politiet?
- Innbyggerne ønsker å bidra til å gjøre politiet bedre
- En skattekiste av eksempler, og flere tema som går igjen

Det vi har lært om involvering i praksis

- Sette innbyggeren i sentrum: Hva betyr det, egentlig?
- Ni ulike måter vi kan involvere innbyggerne på
- Vi må evne å kombinere ulike perspektiver

Det vi har lært om å få til endring i politiet

- Nye måter å jobbe på: Veldig velkomment, og litt uvant
- 10 erfaringer fra arbeidet med innbyggerstemmen, til inspirasjon for andre

Plan for Innbyggerstemmen fremover

- Hva vi gjorde i 2022
- Hva vil vi få til i 2023



Kort om Innbyggerstemmen

Innbyggerstemmen skal bidra til at norsk politi blir innbyggerorienterte i alt vi gjør. Dette dokumentet oppsummerer hva vi har fått til og lært i 2022. Videre peker vi på innsatsområder fremover for å at innbyggerperspektivet skal bli integrert i hele politiet og i alt vi gjør.

For å levere best mulig på politiets samfunnsoppdrag, må innbyggerens stemme være delaktig i styring, utvikling og daglig drift. Da skaper vi **tillit og gode tjenester**.

Politiets **virksomhetsstrategi** for 2023-2025, **kanalstrategi** og **resultatavtaler** er tydelige på at vi skal sette innbyggeren i sentrum og involvere de når vi utvikler tjenestene våre. «I forkant av kriminaliteten» og «Handlingsplan for mangfold, dialog og tillit» har samme intensjon.

Innbyggerstemmen er et tiltak fra kanalsstrategien. Siden 2021 har vi utforsket hva dette betyr for politiet å sette innbyggeren i sentrum, prøvd det ut i praksis, mobilisert ledere og ansatte og bygd kompetanse og ferdigheter.

I 2022 opprettet vi **Team Innbyggerstemmen**, et dedikert lite team

som har som mål å bidra til at politiet setter innbyggeren i sentrum. Vi gir sparring og støtte til distrikter og særoganer, vi mobiliserer, deler verktøy og gode eksempler.

2022 ble et år som ga oss **mange nye innsikter** i hvordan man kan lykkes med å innbyggerorientere en organisasjon som politiet. Og vi har lært mye om innbyggernes behov og forventninger til politiet. Ikke minst har vi utvidet den store skattekisten vår av gode eksempler på innbyggerinvolvering i distriktene.

I denne rapporten kan du lese mer om dette og hva vi mener er de viktigste innsatsområdene fremover for å lykkes med å innbyggerorientere hele politiet.

Vi er til for innbyggerne

Politiloven § 2



Hva mener vi med **innbyggere?**

alle
privatpersoner

i Norge, og alle

virksomheter

i både privat, offentlig og
frivillig sektor

frivillige

pårørende

foresatte

befolkningen

vitner

medborgere

søkere

fornærmede





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



Effektmål
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**

**Trygghet i
det digitale rom**

**Beredskap mot alvorlige
samfunnstrusler**

Dialog og samarbeid

Kompetanse og kunnskap

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



Hittil i dette arbeidet har vi lært mye:

...om
innbyggerne
og deres behov



...om hva
involvering
betyr i praksis



...om å få til
endring
i politiet



Det vi har lært om innbyggerne og deres behov





Hva er **viktig** for innbyggerne i møte med politiet?

Skal vi klare å levere på samfunnsoppdraget vårt er vi avhengig av kontinuerlig innsikt i innbyggernes behov. Folk møter politiet i svært forskjellige situasjoner, i ulike livsfaser, i forskjellige kanaler, fysisk og digitalt. Det er like fullt noen behov som går igjen og igjen hver gang vi lytter:

Det viktigste er **hvordan man blir møtt** av politiet, ofte viktigere enn hva som blir utfallet av saken. Folk ønsker å bli møtt med respekt og tatt på alvor, at politiet møter dem med forståelse og empati. De vil at det skal oppleves trygt å komme i kontakt med oss, og at vi er oppriktig interessert og lytter til dem.

Det er også viktig for innbyggerne at vi gjør oss **tilgjengelige**. Det betyr at det skal være enkelt å komme i kontakt med oss, og at vi møter dem der de er, digitalt eller fysisk når de trenger oss.

Innbyggerne ønsker at politiet er **forståelig** og at vi skaper **forutsigbarhet**. Det er viktig for dem å forstå hva som skjer, hva som skal skje, og at vi er tydelige på hvor lang tid ting vil ta.

De vil at politiet gjør det lett å forstå hvorfor vi gjør det vi gjør, og at politiet vi bruker et enkelt og klart språk.

Folk forventer selvsagt også å **få løst behovet** sitt, aller helst ved første kontakt. De trenger å kunne stole på at de blir møtt med riktig kompetanse, og at vi gir dem råd og veiledning når de er usikre.

Dette kan virke innlysende, men det er svært ambisiøst å skulle levere konsistent på disse behovene i alt politiet gjør.

Likefullt må vi ha dette som felles ambisjon! ■



Det som er **viktig for meg** i møte med politiet er...

...hvordan jeg **blir møtt**

- å bli møtt med **respekt** og tatt på **alvor**
- at dere møter meg med **forståelse** og **empati**
- at det oppleves **trygt** å komme i kontakt med dere
- at dere er oppriktig interessert og **lytter** til meg

...at dere er **tilgjengelig**

- at det er enkelt å **komme i kontakt** med dere
- at dere møter meg der jeg er, **digitalt eller fysisk**, **når** jeg trenger dere

...at det er forståelig og **forutsigbart**

- å forstå **hva som skjer**, og hva som skal skje
- at dere er tydelige på **hvor lang tid** ting vil ta
- at dere gjør det lett å forstå **hvorfor** politiet gjør det dere gjør
- at politiet bruker et enkelt og forståelig **språk**

...å få løst **behovet mitt**

- at jeg kan stole på at jeg blir møtt med riktig **kompetanse**
- at dere gir meg råd og **veiledning** når jeg er usikker
- at jeg får løst behovet mitt, helst **ved første kontakt**

Hvordan jeg blir møtt er faktisk ofte viktigere enn å få løst behovet mitt





Innbyggerne ønsker å **bidra** til å gjøre politiet bedre

Vi har lært at innbyggerne faktisk ønsker å gjøre politiet bedre, og de forventer at vi inviterer og involverer.

Et stort flertall av innbyggerne sier at de ønsker å bli involvert i utviklingen av politiet. Når vi spør, sier 8 av 10 at de vil **svare på spørsmål** på nett eller SMS etter å ha vært i kontakt med oss.

Nesten like mange **vil delta** i fysiske eller digitale møter der politiet inviterer, eller teste nye polititjenester før de er ferdige.

Nær halvparten av de spurte ønsker å delta i **gruppeintervju**, eller delta i innbyggerpanel for å si sin mening om politiet.

Det viser seg også at politiets skjulte «superkraft» er å **invitere**. Både innbyggere og organisasjoner stiller opp når politiet inviterer, i større grad enn invitasjoner fra noen andre i offentlig sektor. Vi kan skape møtearenaer, og samle folk med ulikt ståsted og ulike oppgaver. Politiet som fasilitator bidrar til å bygge bro og nye relasjoner, samtidig som vi selv får verdifull innsikt. Ved flere anledninger har vi invitert inn ulike

innbyggere, for å lytte til hvordan de opplever politiet og hva de forventer fra oss. Deres tilbakemelding er at de opplever samtalene som **meningsfylt, lærerikt og fint**. De sier at politiet har mye å lære fra dem, at slike samtaler gir politiet et viktig innblikk i hvordan folk oppfatter politiet og hva som er viktig for dem. De får fortalt hva de ønsker at vi skal gjøre mer av, samtidig som de selv opplever å få en bedre forståelse for og relasjon til politiet. En ungdom oppsummerte sin samtale med ledere i politiet slik: «Det var fint å snakke med dem, å se at de ikke satt der i uniformene sine, men at de er vanlige mennesker som oss.» Folk vil bidra, vi må bare huske å invitere dem! ■

Innbyggerne ønsker å bidra



- 8 av 10 vil svare på spørsmål på nett eller SMS etter å ha vært i kontakt med politiet
- 7 av 10 vil teste nye polititjenester før de er ferdige
- 7 av 10 vil delta i fysiske eller digitale møter der politiet inviterer til dialog
- 5 av 10 vil delta i gruppeintervju eller innbyggerpanel for å si sin mening om politiet

[Se hele undersøkelsen](#)



En skattekiste av **eksempler**, og flere tema som går igjen

På vår oppdagelsesferd i politi-Norge finner vi stadig nye eksempler der politiet prøver ut og lykkes med involvering av innbyggere. Vi ser også at det er noen innbyggertemaer og problemstillinger som går igjen på tvers av landet.

Vi ser flere eksempler på hvordan innbyggere lokalt inviteres til dialog med politiet og andre aktører om hvordan **lokalmiljøet** kan bli bedre. Politikontakten i Fagernes involverer kommuneledelsen rundt spørsmålet «Hvordan gjør vi sentrum best mulig for alle på Fagernes?». I Stryn stilles innbyggerne spørsmål om hvordan Stryn sentrum kan bli best mulig gjennom en undersøkelse. Svarene danner grunnlag for dialogmøte mellom politi og beboerne om tema.

Et fenomen som vekker bekymring er hvordan en **snitchekultur** sprer seg til ungdomsmiljøet: Kort fortalt opplever politiet og andre voksne at ungdom ikke vil eller tør å fortelle noe som helst, selv i områder der **bold blant ungdom** er økende. Politiet i Agder prøvde ut flere måter å få ungdom i tale om dette problemet. Hverken skolebesøk eller

samtaler i grupper fungerte... Men en anonym undersøkelse ga respons, distribuert med QR-kode blant annet på dropsesker under Arendalsuka Ung. Innsikten brukes inn i arbeidet med skoler og ungdom.

Eldre er en målgruppe som **nettsvindlerne** retter seg spesielt mot. Vi møter mange i politiet som prøver ut ulike møteplasser for å komme i dialog med eldre om tematikken. I Innlandet lærte politiet at tidspunkt på dagen er avgjørende for å få eldre til å møte opp – inviterer man til dialogmøte på kveldstid er det ikke alle som er komfortable med å dra. I Nordre Follo hadde de god erfaring med å samarbeide med OBOS om å invitere eldre i borettslag til dialogmøte. Den skeive delen av befolkningen har lavere tillit til politiet enn befolkningen



forøvrig. Politiet lærte mye av å lage en spørreundersøkelse om **LHBTIQ-innbyggenes** opplevelse av politiet. Den ble distribuert via QR-kode på en stand i Pride Park i Oslo. Etter masseskytingen i Oslo 25. juni spredte undersøkelsen seg i stor skala på nett, og mer enn 10.000 svar kom inn. Innsiktene brukes til å styrke politiets arbeid på området.

Flere steder i landet skal det anskaffes nye **politibygger**. For å treffe på behovene, stiller politiet seg spørsmålet om hvordan fremtidens politi vil se ut og hvordan innbyggerne vil bruke byggene. I Øst politidistrikt undersøkte de innbyggenes forventninger til politiet gjennom spørreundersøkelser, intervjuer og ulike møter og workshoper. I Agder observerte og snakket politiet med besøkende på politihuset i Kristiansand.

Når vi spør distriktene hvor de har behov for mer innbyggerinvolvering, svarer de

ofte ulike **små steder** med lite fysisk tilstedeværelse av politiet. Hvordan kan politiet være mer tilgjengelig og komme i dialog med innbyggerne her? På Sande og Skei i Sunnfjord kommune prøvde de ut «**politi i butikk**». De brukte sosiale medier for å invitere til dialog, og møtte innbyggerne fysisk på Spar. Også i Gausdal testet politiet ulike former for “utekontor” blant innbyggerne, og konkluderte med at matbutikken egner seg svært godt for å komme i kontakt med lokalbefolkningen.

Flere steder i landet bidrar ungdommens bilkultur til misnøye i lokalmiljøet. På Voss fant politiet frem til løsninger gjennom å invitere til en utendørs paneldebatt med innbyggerne, kalt «**Ferdig snakka**». Her kunne oppmøtte legge skriftlige spørsmål i ei spørsmålsskasse. Deretter var det diskusjoner i panelet som bestod av både rånere, “sure bebuarar”, politiet og Statens vegvesen.

I Innlandet politidistrikt har Nettpatruljen prøvd ut en måte å nå ut til barneskolebarna og deres foreldre/foresatte.

Vi-lørdag er et digitalt møte i en fast gruppe på Facebook, hvor temaer knyttet til nettvett tas opp. Første møte nådde ut til hele 76.000 personer i distriktet!

I Oslo har politiet prøvd ut «**Mennesket bak uniformen**», et prosjekt for å skape tillit til politiet blant ungdom. Her får de lære om polityrket og bli kjent med menneskene bak uniformen, blant annet gjennom rollespill hvor politi spiller ungdom og ungdom spiller politi.

I Vest politidistrikt har politiet lyktes med å ha **kontroll på demonstrasjoner** mot gruvedrift og fjord-deponi i Førde. Gjennom dialog klarte de å balansere både demonstrantene og gruveselskapets interesser. Politiet bygde tillit og kunne planlegge innsatsen sin ut i fra løpende informasjon om demonstranternes planer.



POLITIET



Små steder

Drar dit folk samles og lytter til folk på små steder for å forstå hva de ønsker fra politiet

Politiet i Sunnfjord besøker Sande og Skei med «politi i butikk»



Nye politibygge

Observerer og snakker med innbyggere for å forstå hva de ønsker seg fra nye politibygge

Politiet i Agder møter innbyggere på politihuset i Kristiansand



Trygt nærmiljø

Samler nærmiljøet sammen med kommunen for å få tilbakemeldinger og forstå hva folk lurer på

Politiet og Rælingen kommune i Øst politidistrikt samler folk i kultursalen



POLITIET



Tillit hos ungdom

I arbeidet «Mennesket bak uniformen» blir ungdom kjent med politiet og deres rolle

Ungdommer deltok på øvelse i rollene som politi, brannvesen og ambulansepersonell på et ulykkessted, sammen med politiet i Oslo og Bydel Søndre Nordstrand



Skolebarn og foreldre

Etablører Facebook-gruppe for å samle barneskoleelever og foresatte på sosiale medier til felles skjermtid på «Vi-lørdag»

Nettpatruljen i Innlandet når ut til alle 172 barneskoler regelmessig på lørdager



Snitchekultur

Innhenter innsikt fra barn og unge om fenomenet *snitching* i anonym undersøkelse via QR-kode på dropseker på Arendalsuka Ung

Politiet i Agder bruker innbyggerinnsikt til sin trusselvurdering og dialog med skolene



POLITIET

Motorkultur i sentrum

Paneldebatt på Voss med
beboere, motorinteresserte,
Vegvesenet og politiet

Politiet på Voss inviterte til utendørs debatt
"Ferdig snakka" om motorferdsel

*Foto: Ørjan Brattetveit,
Avisa Hordaland*

Eldre og svindel

Posten, KS og politiet tester ut å
bruke postbudet til å nå ut til eldre
med informasjon om bl.a
forebyggende tiltak mot svindel

Asker, Ringsaker og Sogndal prøver ut å la
postbudet bidra til å trygge eldre
hjemmeboende

Foto: Posten

Hatkriminalitet og skeive

Dialogmøte om hvordan bli et
bedre politi for LHBTIQ-
befolkningen

Øst politidistrikt snakket med
11 organisasjoner om skeives behov
fra politiet

Det vi har lært om **involvering** i praksis





Sette innbyggeren i sentrum: Hva betyr det, **egentlig**?

Politiet er avhengig av tillit for å kunne ivareta vårt samfunnsoppdrag på en god måte. Skal vi beholde og bygge denne tilliten fremover er vi nødt til å inkludere innbyggerperspektivet i alt vi gjør. Vi må *involvere* innbyggerne i utviklingen av politiet, og gi dem *innflytelse* over våre prioriteringer.

Politiet er ofte vant å **informere** og fortelle innbyggerne hva som skjer og hva vi mener. Da har innbyggerne liten grad av innflytelse. I mange situasjoner bør vi

også innhente og bruke **innsikt** om innbyggernes opplevelse, forventninger og behov. Enda mer innflytelse får innbyggerne når vi ber *dem* om **innspill** og tar hensyn til disse. Likefullt, i mange sammenhenger bør politiet, slik som kommunene, invitere til **samskaping**, der vi ser på innbyggerne som våre likeverdige partnere for å løse vårt samfunnsoppdrag.

Da må vi evne å involvere innbyggerne i tre ulike situasjoner:

A. Oppgaveløsning: Når vi jobber med forebygging, etterforskning, saksbehandling og alt vi gjør til daglig i politiet (altså vi møter, chatter, informerer, samarbeider, delegerer og legger til rette for selvbetjening)

B. Utvikling: Når vi forbedrer tjenestene våre, utvikler nye løsninger og jobber med nyskaping i politiet (altså vi spør, intervjuer, observerer, brukertester og samskaper)

C. Styring: Når vi lager planer, tar beslutninger, utvikler strategier og prioriterer satsinger i politiet (altså vi undersøker, samler innsikt, vektlegger og inviterer inn)

For å få dette til i en travel arbeids- hverdag er det noen aktiviteter og adferder som går igjen. Tankesettet er det samme, enten du jobber med fornærmedes opplevelse av straffesaken, trygghetsarbeid i et lokalsamfunn, en god digital søknadsprosess eller alt det andre vi gjør for innbyggerne i politiet.



Å sette innbyggeren i sentrum handler om at vi alle i politiet hver dag bidrar til å forsterke en god sirkel:

Lytte: Vi anstrenger oss for å ta innbyggernes perspektiv. Vi inviterer til dialog, og lytter aktivt til innspill og tilbakemeldinger. Vi samler eksisterende innsikt og kunnskap, og tolker og sammenstiller det vi har lært.

Handle: Vi lar innbyggernes perspektiv påvirke våre prioriteringer. Politiet tenker nytt om hvordan vi kan imøtekomme innbyggernes behov. Vi bruker innsikten fra innbyggerne til å ta bedre beslutninger, og tør å prøve ut nye løsninger og forbedringer sammen.

Lære: Vi følger opp og tar til oss hva som fungerer og ikke. Det betyr at politiet fortsetter å innhente erfaringer og

tilbakemeldinger underveis. Vi evaluerer hva som fungerer og hva som ikke fungerer. Ikke minst, at vi deler erfaringer og kunnskap om innbyggerne med andre

Her finnes det **tre klassiske tabber**. Den første er å *ikke lytte*: Politiet glemmer å lytte til innbyggerne, og tror vi vet best selv. Den andre tabben er å *ikke handle*: Vi har innsikt om innbyggerne, men gjør ingenting med det. Den tredje tabben er å *ikke lære*: Vi handler i god tro, men glemmer å sjekke om det faktiske virker ...og så tror vi at det holdt å gjøre dette én gang. For at det skal bli en god sirkel må vi repetere, og hele tiden fortsette å lære, lytte, handle og lære. Å sette innbyggeren i sentrum er altså **en arbeidsmåte**, ikke én metode eller et «stunt».

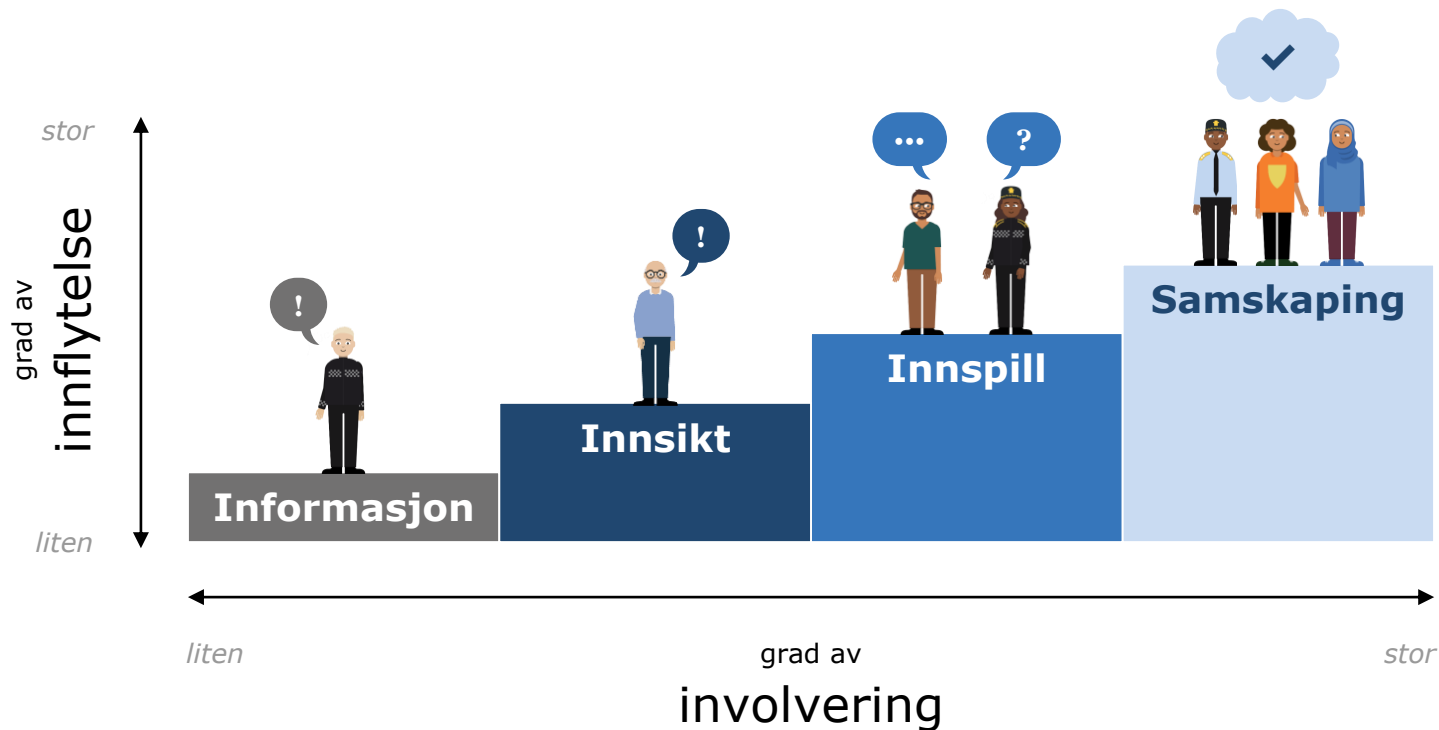
Et eksempel: Politiet og Tønsberg

kommune ønsket å redusere kriminalitet begått av ungdom: Først møtte de ungdommene der de er, på skolen, og samlet innsikt fra 700 elever. Deretter holdt de et digitalt dialogmøte med nærmiljøet: voksne, ungdom, frivillige, natteravnere, kommunen, næringslivet – i ett område. Så brukte de innsikten inn i tiltaksledermøter når politiet i Vestfold jobber kunnskapsbasert. Mye av tiltakene for politiet handlet om å møte ungdom der de er, og gjøre oss tilgjengelig. For å lære gjennomførte de en spørreundersøkelse på nett. Deretter samlet man de samme aktørene i et nytt digitalt dialogmøte for å evaluere hva som gikk bra, hva vi kan gjøre bedre, og hva de skal fortsette med. Altså, **kombinere** ulike metoder som til sammen bidrar til å sette innbyggeren i sentrum. ■



POLITIET

Å sette innbyggeren i sentrum betyr mer enn å bare utveksle av informasjon





POLITIET

Vi kan involvere innbyggerne i tre ulike situasjoner

A

som en del av vår
oppgaveløsning
og daglige drift

Dette kan jeg bidra med!



«medprodusent»

B

når vi jobber med forbedring,
utvikling
og innovasjon

Dette blir bra for meg!



«medutvikler»

C

som et ledd i vår prioritering,
styring,
og beslutningsprosesser

Dette er viktig for meg!

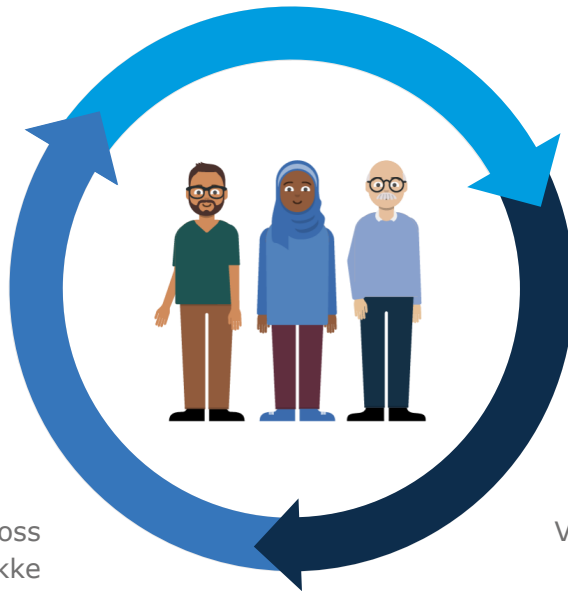


«medvirker»

Å sette innbyggeren i sentrum betyr at vi kommer inn i en god sirkel



Vi anstrenger oss for å ta
innbyggernes perspektiv



Vi følger opp og tar til oss
hva som fungerer og ikke



Vi lar innbyggernes perspektiv
påvirke våre prioriteringer



POLITIET

Tre klassiske tabber!

1

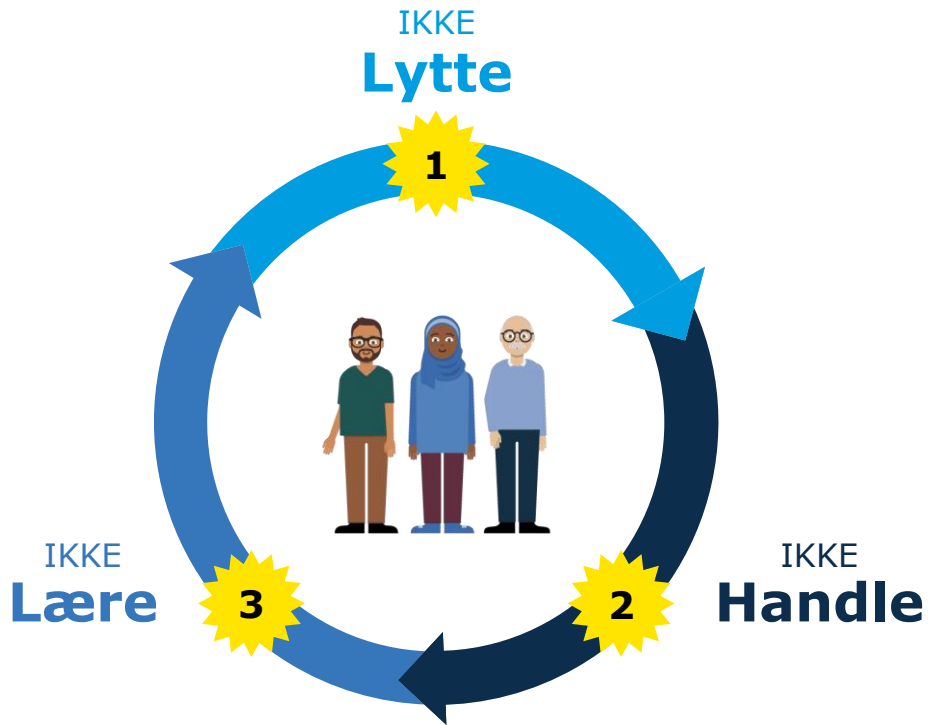
Vi glemmer å lytte og tror vi vet best selv

2

Vi har innsikt, men gjør ingenting med det

3

Vi handler i god tro, men glemmer å sjekke om det faktisk virker



*...og så tror vi det holdt å
gjøre dette én gang*



Ni ulike måter vi kan involvere innbyggerne på

Det finnes utallige måter for politiet å jobbe innbyggersentrert på. Det finnes ingen fasit og vi må kontinuerlig prøve ut og utvikle disse metodene gjennom praksis. Like fullt har vi i arbeidet med Innbyggerstemmen sett noen metoder som går igjen.

Noen metoder involverer få innbyggere og er gode for å forstå «**hvorfor**». Andre metoder lar oss involvere mange innbyggere og er hjelpe oss å forstå «**hva**». På samme måte passer forskjellige involveringsmetoder som en del av *oppgaveløsningen*, mens andre passer bedre i *utvikling* eller *styring*.

Uansett må vi oftest **kombinere** flere metoder for å evne å lytte, handle og lære med innbyggerne:

Den enkleste måten å lytte til innbyggerne er å **møte dem der de er**, på nett og fysisk. På samme måte er samtaler og **intervjuer** den vanligste metoden for å få kvalitativ dybdeinnsikt fra innbyggere. Vi bør også invitere innbyggerne inn i **ledergruppa** for å lytte og leve oss inn

deres opplevelse og virkelighet. Politiet kan også holde **dialogmøter**, digitalt eller fysisk, for å få innsikt, mobilisere eller tenke nytt sammen. I noen tilfeller er observasjon og **brukertest** nødvendig, mens mange kommuner har etablert et fast **innbyggerpanel** for å innhente innspill. Det er forskjell på hva folk sier og hva folk gjør, derfor er også statistikk, **bruksdata** og analyser viktige for å virkelig forstå innbyggerne våre. Noen ganger trenger vi å få statistisk pålitelig innsikt om innbyggerne gjennom **spørreundersøkelser**. Uansett bør vi også ta innbyggernes perspektiv med inn i **politiets styringsverktøy** (PSV) tiltaksmøter og beslutningsprosesser. ■

Utvalgte metoder for å involvere innbyggerne

A

som en del av vår
oppgaveløsning og daglige drift



Møte dem der de er,
på nett og fysisk



Holde dialogmøter,
fysisk eller digitalt



Statistikk, bruksdata
og analyser

**B**

når vi jobber med forbedring,
utvikling og innovasjon



Samtaler og
kvalitative intervjuer



Observasjon og
brukertest



Spørreundersøkelse
på nett eller fysisk

**C**

som et ledd i vår prioritering,
styring og beslutningsprosesser



Inviter innbyggere
inn i ledergruppa



Et fast
innbyggerpanel



Innbyggerstemmen
i PSV og tiltaksmøter



forstå
«hvorfor»

forstå
«hva»

få
↑
flere
↓
mange



Lytte

Vi anstrenger oss for å ta innbyggernes perspektiv



Møte dem der de er, på nett og fysisk



Holde dialogmøter, fysisk eller digitalt

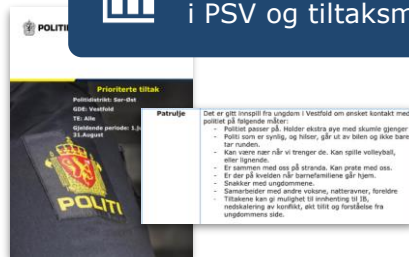


Handle

Vi lar innbyggernes perspektiv påvirke våre prioriteringer



Innbyggerstemmen i PSV og tiltaksmøter



Møte dem der de er, på nett og fysisk

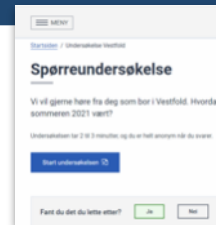


Lære

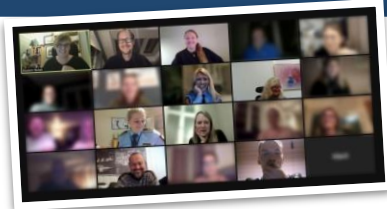
Vi følger opp og tar til oss hva som fungerer og ikke



Spørreundersøkelse på nett eller fysisk



Holde dialogmøter, fysisk eller digitalt



METODE 1 • Innbyggerstemmen



Møte dem der de er, på nett og fysisk

Den enkleste måten å lytte til innbyggerne er å oppsøke dem. Prøver vi å forstå behovene til eldre, oppsøker vi eldresenter. Trenger vi som politiledere å lytte til lokalbefolkningen kan vi spise matpakken sammen med folk på det lokale kjøpesenteret. Nettpatruljen er tilstede der innbyggerne ferdes på nett, og patruljen møter innbyggere fysisk hver dag. Men alle i politiet kan og bør møte de vi er til for, der de er.

få

flere

mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Identifiser et behov for dialog eller innsikt, og hvilke ulike innbyggere vi trenger å lytte til
- 2 Vær bevisst på om vi ønsker å møte et «usortert» tversnitt av befolkningen eller en spesifikk gruppe innbyggere
- 3 Tenk gjennom hvor disse innbyggerne *allerede* er, enten på nett eller fysisk
- 4 Finn en enkel og passende måte å oppsøke innbyggerne på, på deres premisser
- 5 Lytt til deres opplevelse av politiet, hva de ønsker at vi gjør annerledes og hvilke forventninger de har til oss
- 6 Bruk innsikten til bedre beslutninger og prioriteringer. Del historien med andre i politiet

HUSK!

- Trå varsomt, og unngå at vi oppleves som «invaderende»
- Enkelthistorier gjør inntrykk, men må alltid sees i sammenheng med annen innbyggerinnsikt
- Tenk gjennom om uniformen bidrar eller kommer i veien for dialog



Eksempel: Nettpatruljen deltar på Meetup/LAN der vi møter datainteresserte barn og unge, og foreldrene deres. Da blir vi bedre kjent med en målgruppe vi ikke treffer like godt i dag, spesielt unge gutter, og bidrar til å skape tillit og trygghet. Foto fra skogliv.no



Samtaler og kvalitative intervjuer

Et halvstrukturert intervju er den vanligste kvalitative metoden for å få innsikt fra innbyggere. Ved å ha gode, åpne og lyttende samtaler kan vi forstå deres perspektiv bedre, akkurat som i KREATIV-metoden.

For eksempel: Skal vi lage en bedre digital anmeldelse bør vi snakke med folk som har anmeldt en sak. Prøver vi å forstå hvordan vitner opplever møtet med politiet bør vi ha en åpen, lyttende samtale med dem.

få

flere

mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Gjør et bevisst utvalg av hvem vi ønsker å snakke med, tilpasset *hensikten* med intervjuene
- 2 Planlegg samtalene godt. Tenk på hvordan vi legger til rette for en trygg og god ramme
- 3 Forberede noen få, åpne spørsmål. Unngå å lage en kjempelang samtaleguide. Ikke føl at du må følge den ukritisk!
- 4 Møt folk med empati, og start med å etablere kontakt. La folk få fortelle fritt.
- 5 Lytt aktivt! Dersom vi er flere bør én lede samtalen og de andre ta notater
- 6 Sørg for en god avslutning, og si takk for at folk stiller opp
- 7 Oppsummer sammen: Hva er det viktigste vi hørte?

HUSK!

- Slike samtaler handler om innlevelse og å se en situasjon fra *innbyggerens* synspunkt
- Vi kan ofte få en bedre samtale når vi møter to og to innbyggere som kjenner hverandre godt
- Enkelthistorier gjør inntrykk, men må alltid sees i sammenheng med annen innbyggerinnsikt



Eksempel: For å forstå hvordan folk opplever kontakten med politiet stilte en politioverbetjent seg opp foran Drammen politistasjon for å snakke med og lytte til innbyggere



Inviter innbyggere inn i ledergruppa

I en hektisk hverdag er det ikke gitt at alle ledere i politiet har mye direkte kontakt og dialog med de vi er til for.

Da må vi anstrenge oss for å finne tid og anledning der vi inviterer innbyggere inn, lytter og lever oss inn deres opplevelse og virkelighet. Ikke bare én gang, men som en regelmessig kontakt med forskjellige innbyggere.

få

flere

mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Velg et tema eller en gruppe som er viktig og aktuell
- 2 Sett av tid når lederne uansett skal samles.
- 3 Inviter noen få innbyggere og forklar hvorfor vi gjør det. Skap rom for at de tør å være oppriktige
- 4 Vurder behovet for formøter, og sørg for at både politiet og innbyggerne er godt forberedt.
- 5 Lytt til deres opplevelse av politiet, hva de ønsker at vi gjør annerledes og hvilke forventninger de har til oss
- 6 Si takk for at de deler! Forklar hvordan vi tar slike innspill videre
- 7 Etterpå, reflekter og diskuter i ledergruppa hva vi lærte av innbyggerne

HUSK!

- Enkelthistorier gjør inntrykk, men må alltid sees i sammenheng med annen innbyggerinnsikt
- Vurder alltid om vårt kunnskapsbehov rettferdiggjør at en innbygger må «fortelle sin historie enda en gang»
- Følg opp i etterkant, si takk og fortell hvordan vi tar innspillene videre. Det bygger tillit.



Eksempel: På NLGU (utvidet nasjonal ledergruppe) inviterte vi elever fra videregående inn for å lytte og lære



Holde dialogmøter, fysisk eller digitalt

I de fleste prosesser trenger vi å samle mennesker til dialog, noen ganger for å få innsikt, andre ganger for å mobilisere eller tenke nytt sammen:

Dialogmøte, folkemøte, rundebordskonferanse, workshop, idéverksted – uansett hva vi kaller det kjennetegnes slike møtepunkter av at et ulike mennesker kommer sammen for å dele erfaringer, ideer og synspunkter.

få

flere

mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Finn ut hvem som bør samles. Hvem eier problemet og hvem kan bidra til å løse det sammen?
- 2 Sjekk om vi kan oppsøke en *eksisterende* arena og bidra der folk allerede er samlet. Hvis vi må, kan politiet skape en *ny* møteplass og selv fasilitere
- 3 Tenk over om det er best å samles fysisk og/eller digitalt, én gang eller flere ganger
- 4 Bestem om det bør være åpent for alle interesserte eller bare for spesielt inviterte
- 5 Lag en detaljert kjøreplan, og tenk gjennom hvordan det blir lett for alle deltakerne å bidra
- 6 Takk folk for at de stiller opp, og fortell etterpå hvordan vi tar innspillene videre

HUSK!

- Velg en styrkebasert tilnærming (ikke «støyproblemet i sentrum», men «hvordan gjør vi sentrum best mulig for alle»)
- Politiets «superkraft» er at folk stiller opp når vi inviterer
- Samle et mangfold av innbyggere og aktører, og hjelp dem å se hverandres perspektiv



Eksempel: Politiet i Tønsberg og kommunen inviterte ungdom, nærmiljøet, natteravnere, næringsliv m.fl. til dialog for å redusere ungdomskriminaliteten



Observasjon og brukertest

For å forstå innbyggernes behov og adferd er det ofte lurt å observere dem i deres «naturlige miljø». Skal vi for eksempel forbedre innbyggernes opplevelse på politistasjonen bør vi tilbringe en der og se hva folk gjør. Skal vi forbedre digital anmeldelse bør vi observere hvordan folk bruker dagens løsning. Brukertest vil si å observere sluttbrukere prøve en løsning i bruk. Vi ber da testpersonen tenke høyt om hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

få

flere

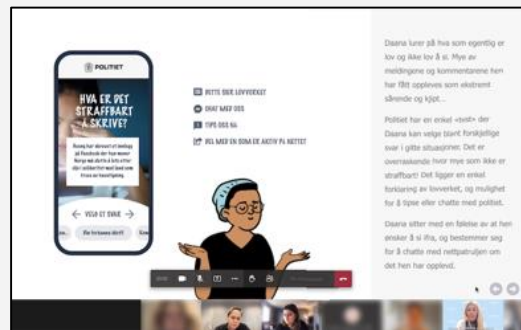
mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Bli enig om hva vi ønsker å lære og hvilket mangfold av innbyggere vi ønsker å involvere
- 2 Vurder om det er best å oppsøke innbyggerne der de er, eller invitere dem inn til en test
- 3 Hvis vi skal *oppsøke* «deres miljø», sett av nok tid og tenk gjennom hva som er god timing
- 4 Hvis vi inviterer dem til en *test*, allié deg med noen i politiet som er gode på brukertesting
- 5 Snakk med folk og lytt aktivt etter *hvorfor* de gjør som de gjør og hvordan deres *opplevelse* er
- 6 Jobb grundig med å kategorisere resultatene, identifisere mønstre og forme hypoteser fra funnene
- 7 Bruk historier fra observasjonene for mobilisere internt i politiet

HUSK!

- Observasjon gir oss innsikt i hva folk faktisk gjør, ikke hva de *sier* at de gjør
- Når vi tør å dele ideer og forslag tidlig reduserer vi risikoen for å velge en dårlig løsning, samtidig som vi lærer. Vinn-vinn.
- Ikke tenk at det holder å gjøre dette én gang. Gjør det til en vane å besøke innbyggernes virkelighet



Eksempel: I arbeidet med forebyggende råd mot hatefulle ytringer på nett testet politiet ulike ideer med samfunns-engasjert ungdom via Teams



Et fast innbyggerpanel

Mange kommuner har etablert innbyggerpaneler. Noen ganger har et slikt panel har en rådgivende funksjon overfor lokalpolitikkerne, og er ment til å diskutere saker og komme med forslag og ideer. Disse panelene kan også brukes til å teste ut hva innbyggerne mener om potensielle forslag. Panelet inviteres til alt fra undersøkelser og workshoper til brede kartlegginger.

få

flere

mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Undersøk om en eller flere kommuner i nærheten har et innbyggerpanel
- 2 Vurdere om politiet kan samarbeide med kommunene eller om vi må ha et eget panel
- 3 Definer hvor ofte og hvordan vi ønsker å bruke panelet. Er det lukket eller kan hvem som helst melde seg på?
- 4 Inviter ulike innbyggerne inn og gjør det tydelig hvor mye det vil kreve av dem å delta
- 5 Gjør det forutsigbart når, hvor og hvordan panelet skal bidra
- 6 Løft viktige spørsmål, lytt aktivt og bruk innsikten inn i beslutningsprosesser

HUSK!

- Vi må unngå å bidra til «medvirkningstretthet» mellom innbyggerne og offentlig sektor. Ikke mas!
- Innbyggerne som stiller opp i denne typen panel er ikke nødvendigvis representativ. Husk at det mange stemmer vi må anstrenge oss mer for å lytte til!



Eksempel: Flere norske kommuner har allerede opprettet ulike former for innbyggerpanel, som Tysvær eller Asker.



Statistikk, bruksdata og analyser

Det er ofte forskjell på hva folk sier og hva folk gjør. Vi må også kunne skille mellom hva som er viktig for mange innbyggere, eller bare noen få. Derfor er data en viktig ingrediens i innbyggerstemmen. Samtidig som vi har tilgang på en stadig voksende mengde innbyggerdata øker behovet for å analysere: å skape mening ut fra data ved å bearbeide, tolke, reorganisere og søke en struktur fra innhentet materiale.

få

flere

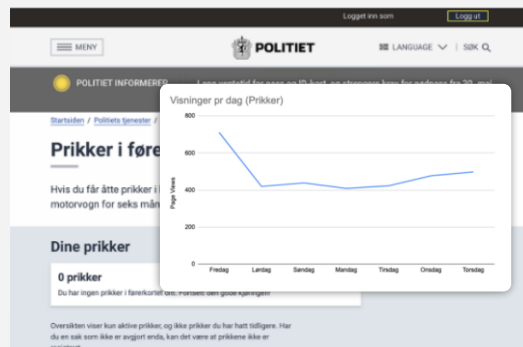
mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Definer *hva* vi lurer på om *hvem*, og *hvorfor* vi ønsker å forstå dette nå
- 2 Få oversikt over mulige datakilder, egne eller andres, som er tilgjengelig
- 3 Vurder om dataene er relevante, nøyaktige og pålitelige
- 4 Koble informasjon fra ulike kilder og lag hypoteser. Vurder hvilken informasjon som kan belyse hypotesene best mulig.
- 5 Få noen andre til å etterprøve vurderinger og fremgangsmåte. Bruk analysenettverket for hjelp.
- 6 Oppsummere funn på en måte som gjør det lett for andre å forstå og agere. Fortell historien bak dataene, gjerne visuelt!

HUSK!

- Vi har alt mange kilder til innsikt, som Innbyggerundersøkelsen, klagesaker, trafikkdata fra nettsidene, i fagsystemer osv.
- Å forstå innbyggernes behov ligner på «etterforskningssirkelen»: Collect > Check > Connect > Construct > Consider > Consult (Fahsing, 2013)



Eksempel: I utviklingen av innloggede sider på politiet.no følger teamet nøye med på hvor mye (og når!) tjenestene blir brukt, f.eks. «Prikker i førerkortet»



Spørreundersøkelse på nett eller fysisk

Noen ganger trenger vi kvantitativ eller anonym innsikt om innbyggerne. Kanskje vi har et kunnskapshull og trenger å forstå et representativt utvalg av innbyggere i vårt lokalområde? Eller, vi ønsker å få kjapp tilbakemelding fra innbyggerne for å evaluere et tiltak.

Da kan spørreundersøkelser være en måte å innhente innbyggerstemmen på, analysere svarene og handle deretter.

få

flere

mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Definer et tydelig mål for undersøkelsen: Hvem i politiet skal bruke innsikten til hva?
- 2 Tenk gjennom hvem vi *ønsker* å nå. Finn ut hvordan vi kan nå ut til dem og sikre nok svar
- 3 Sjekk hva politiet eller andre vet fra før. Kanskje har noen allerede spurt innbyggerne?
- 4 Sørg for klarspråk og nøytrale formuleringer. Bruk lukkede spørsmål, og prøv å begrense fritekstsvar til ett eller to
- 5 Test undersøkelsen først, for å luke ut praktiske feil eller dårlige formuleringer
- 6 Planlegg hvordan vi skal få folk til å svare, og følg nøye med
- 7 Sett av nok tid til analyse, deling og oppfølging av resultatene

HUSK!

- Hold undersøkelsen så kort som mulig, da vil flere fullføre og vi får bedre innsikt
- Respekter folks tid! Ikke spør om noe vi ikke har tenkt å gjøre noe med. Ikke spør om noe vi har spurt om mange ganger før.



Eksempel: Politiet hadde forberedt en spørreundersøkelse på stand under Pride i Oslo. Etter skyteepisoden spredte undersøkelsen seg på nett og vi fikk enda mer viktig og verdifull innsikt fra LHBTIQ+-befolkningen



Innbyggerstemmen i PSV og tiltaksmøter

Å sette innbyggeren i sentrum er ikke noe vi skal gjøre i tillegg til eksisterende mål og oppgaver. Derfor må innbyggerstemmen inn i pågående prosesser og faste beslutningspunkter. Bruk politiets styringsverktøy (PSV) for å få flere og bedre innbyggermøter, samle innsikt fra innbyggerne og agere på innsikten. Innbyggerinnsikt er også en naturlig og viktig ingrediens når politiet jobber kunnskapsbasert.

få

flere

mange

SLIK GJØR DU DET

- 1 Tenk på hvilke beslutningsprosesser du deltar i i dag
- 2 Se hvordan innbyggerstemmen passer inn som et eget punkt i rutiner, agendaer og maler
- 3 Koble på medarbeidere som har mye innbyggerkontakt i dag, som politikontakter, nettpatrulje, operasjonssentralen med flere
- 4 Sørg for å systematisere og bruke innsikt fra innbyggerne inn i eksisterende prosesser, for å ta bedre beslutninger
- 5 Bruk eksisterende systemer som PSV til å følge med på *hvor god* og *hvor mye* innbyggerdialog vi faktisk har
- 6 Tenk nytt! Tør å prøve ut nye tiltak og forbedringer sammen med innbyggerne

HUSK!

- Innbyggerinvolvering er ikke noe vi skal gjøre i tillegg til andre oppgaver. Vi må knytte det til eksisterende mål og oppgaver
- Måling er ikke målet. Hvis vi bruker PSV er det for å bygge kultur, og få mer av den innbyggerorienterte atferden vi ønsker



Eksempel: Øst PD har opprettet en egen rapporteringslogg i PSV for innbyggermøter, fordi de vil ha mer innsikt i innbyggernes behov og perspektiver



Vi må evne å kombinere ulike perspektiver

Hvordan vet vi om innbyggerne er fornøyde med våre prioriteringer? Hvordan vet vi om de digitale tjenestene vi utvikler er gode? Hvordan vet vi hva barn og unge i vårt distrikt er opptatt av? Hvordan oppleves en straffesak for innbyggerne selv?

For å finne svare på slike spørsmål må vi «**triangulere**», kombinere ulike perspektiver, og bruke flere kilder til kunnskap og innsikt.

Våre egne medarbeidere har mye erfaring fra sin kontakt og dialog med innbyggere, og vi har vårt **politifaglige perspektiv**.

Vi må jobbe kunnskapsbasert, holde oss oppdatert på **forskning** om hva som er viktig for innbyggerne, og bruke **data** for å ta smarte valg.

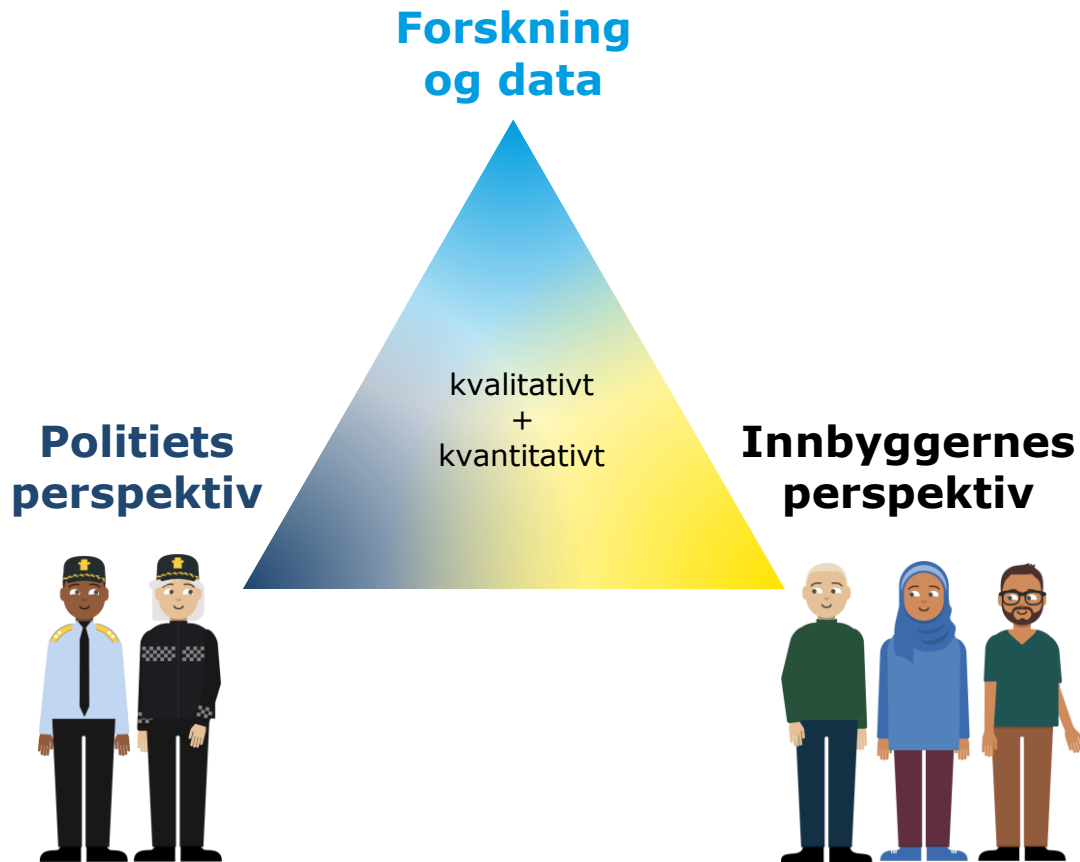
Men vi må også bli bedre på å ta lytte til og forstå **innbyggernes perspektiv** og behov, både fra kvantitative kilder og kvalitativt: Lytte til, intervju, observere, og leve oss inn i innbyggernes egen opplevelse av møtet med politiet.

Mange av oss i politiet ser også på samfunnet med et **majoritetsblikk**, og det krever innsats for å se oss selv fra forskjellige innbyggers ståsted. Når vi skal sette innbyggeren i sentrum har vi et ansvar for å sikre et **mangfold** av perspektiver.

Det finnes mye innsikt om innbyggernes behov, både i politiet og hos andre. Samtidig er samfunnet i konstant endring og innbyggerne i Norge mangfoldige, så politiet er avhengig av å **kontinuerlig** lytte og innhente ny innsikt.

Uten å involvere innbyggerne, ser vi bare vår egen sannhet. ■

Skal innbyggerne bestemme alt hva politiet skal gjøre?





POLITIET

Det handler mest om ulike perspektiver

6



9





POLITIET

Det vi har lært om **endring** i politiet





Nye måter å jobbe på: Veldig velkomment, og litt uvant

I arbeidet med kanalstrategien og innbyggerstemmen har vi prøvd ut nye måter å jobbe på. I tråd med tillitsreformen, tror vi at politiet best lykkes hvis utviklingen skjer ute i distriktene mens direktoratet tilbyr støtte og sparring. Vi har lært mye om den kulturendringen vi nå står i.

Når vi møter ledere og medarbeidere i distriktene merker vi at det er veldig velkomment! ...og litt uvant:

For når vi sier at vi tilbyr **støtte** og sparring for innbyggerinvolvering, blir folk glad – og så spør de likevel:

«Er dette en bestilling?» Og vi sier:
«Nei, tenk på det mer som en **gavepakke!**» Da stusser de, og lurar på om det kommer enda en arbeidspakke...

Nei. Vi vil jo at de skal lykkes med innbyggerinvolvering! Så vi spør dem:
«Hva **ønsker** dere fra oss?» De blir litt stille... For det er uvant! «Skal vi få bestemme og ikke dere?»

Og etter mange, viktige år med hardt arbeid i politireformen så er det

selvfølgelig — *litt uvant*. I bunn og grunn handler dette om **tillit** mellom distriktene og direktoratet. Det de trenger fra oss i direktoratet er at vi setter tydelig **retning** – og gir god **støtte**. Vi trenger at distriktene tar skikkelig **eierskap** til slike utviklingsoppgaver – og at de har nok **autonomi** til å finne gode måter å gjøre det på: Fasthet på mål, og frihet på prosess.

Det krever igjen at vi i POD er gode til å **koordinere**, både internt, og mellom distriktene. En politikontakt vi har jobbet tett med sier det slik: «Måten POD har jobbet på i dette arbeidet er så riktig! Ikke styring, oppdrag eller oppskrift, men støtte til utprøving i praksis.» Dette tar det selvsagt tid å venne seg til for oss alle, for det er litt uvant, og veldig velkomment! ■



POLITIET

Veldig velkomment! ...og litt uvant

Skal vi få **bestemme**
og ikke dere?

Kommer det enda en
arbeidspakke?

Er dette en
bestilling?



distriktene

Hva **ønsker**
dere fra oss?

Tenk på det mer som en
gavepakke!

Vi tilbyr
støtte og sparring



direktoratet

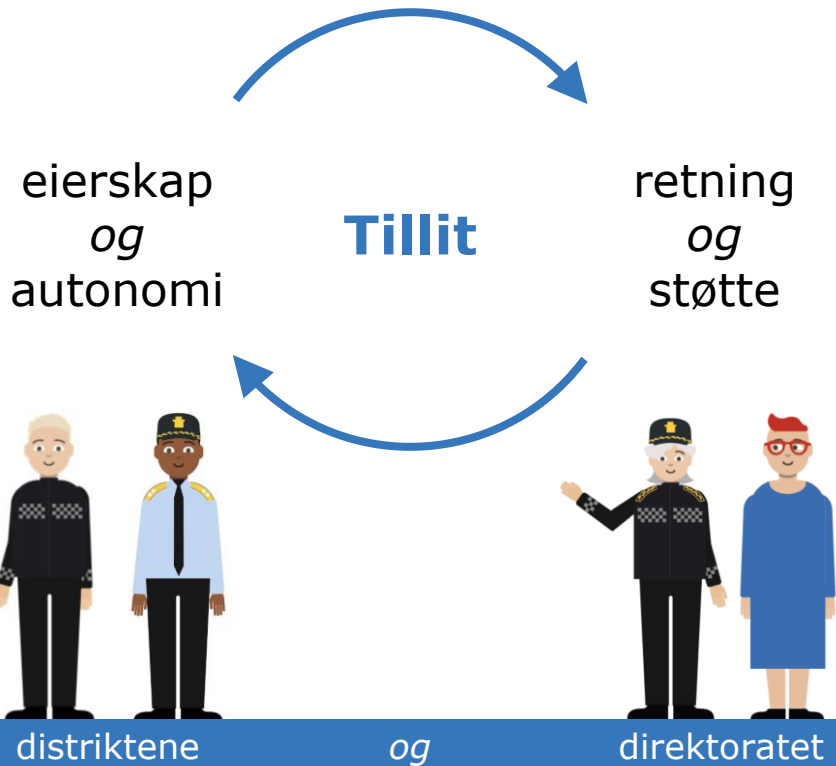


POLITIET

Veldig velkomment! ...og litt uvant

«Måten POD har jobbet på i dette prosjektet er så riktig! Ikke styring, oppdrag eller oppskrift, men støtte til utprøving i praksis.»

—politikontakt



Ti erfaringer

fra arbeidet med
innbyggerstemmen
til inspirasjon for andre



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 Husk at et dedikert lite team kan utrette mye



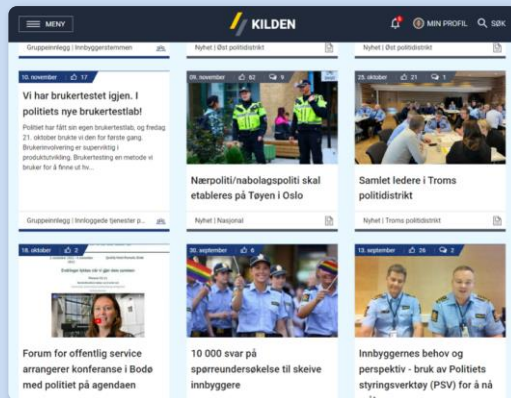
POLITIET



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!

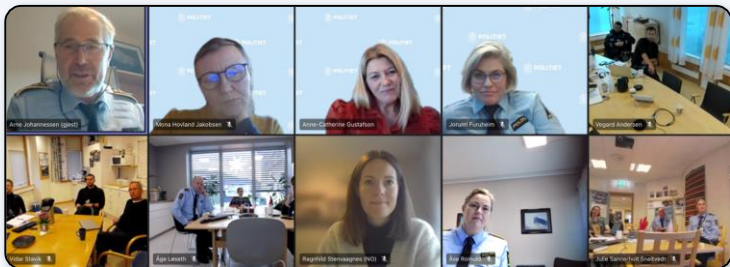
- + Vi har valgt *positiv forsterkning* som vår tilnærming. Vi samler og løfter frem de gode eksemplene på tvers av politiet og retter søkelyset på det vi vil ha mer av
 - + Eksemplene på innbyggerinvolvering og læringen fra disse samler vi i en «skatte-kiste», både som har fungert bra og dårlig
 - + 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

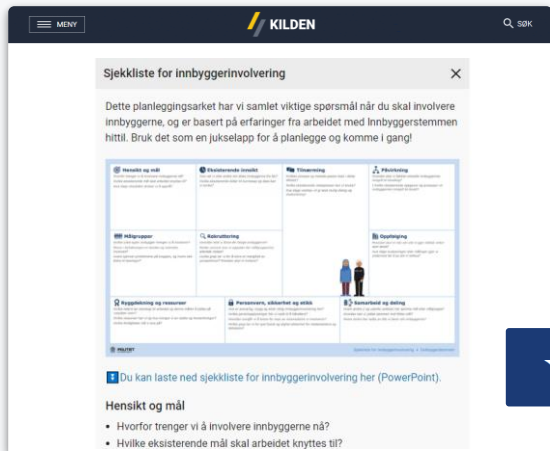
- + Vi har innrettet Team Innbyggerstemmen som en brukervennlig, forståelig og tilgjengelig *støttetjeneste* tilpasset politidistriktenes behov
 - + Det gir erfaringsvis mange positive ringvirkninger når medarbeidere og ledere føler seg forstått, opplever å få den hjelpen de trenger når de trenger den
 - + 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



ERFARING #3

Samle nøkkelpersoner og vis at de er viktige

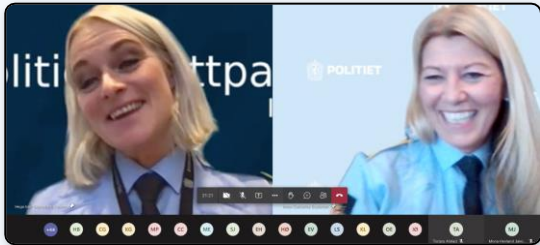
- + Etter ide fra Øst politidistrikt arrangerte vi «Innbyggerdagene 2022» som et samarbeidsprosjekt mellom POD og distriktet
 - + Der kom over 250 politikontakter, mangfolds- og radikaliseringskoordinatører, næringslivskontakter m.fl. fra hele landet sammen for å lære og dele
 - + Assisterende politidirektør 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!



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
 - + 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



POLITIET



Resultatavtaler for 2022 - Forslag til endring fremkommer i rødt under kap. 4 (Hvordan implementere innbyggerstemmen i politidistrikt og særorgan).

4 MÅL OG RESULTATFORVENTNINGER FOR 2022

De strategiske målene videreføres i 2022:

1. Forebygge kunnskapsbasert og i samarbeid med andre
2. Utvikle ID-tjenestene og helhetlig grenseforvaltning
3. Behandle straffesaker med høy kvalitet, effektivitet og rettssikkerhet
4. Utvikle beredskapen utfra gjeldende trusselbilde
5. Styrke organisatorisk læring, etisk bevisst ledelse og risikobasert styring
6. Effektivisere for å styrke kjerneoppgavene
7. Styrke sikkerheten i kritiske funksjoner

Enheten skal prioritere tiltak og aktiviteter som understøtter overnevnte mål. Enheten skal bruke risikovurderinger som verktøy i sin mål- og resultatstyring. *"Enheten skal involvere innbyggerne for å nå resultater og mål ved utviklingen av tjenestene. Enheten kan få bistand til metodikk og verktøy fra POD dersom det er behov for dette."*



Dialog og samarbeid



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

ERFARING #8

Jobb inn i strategier og styringsprosesser

- + 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



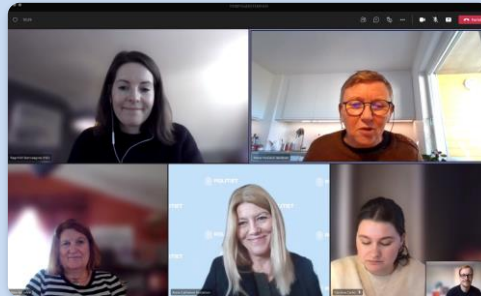
POLITIET



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

Husk at et dedikert lite team kan utrette mye

- + 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!

Plan for innbyggerstemmen fremover





Mye har skjedd på kort tid. Nå må vi opprettholde momentum

Norsk politi er i endring. Vi opplever at kulturen for å ta innbyggerperspektivet blir stadig sterkere i mange deler av politiet. Mange ønsker å styrke kompetansen sin om innbyggerinvolvering. Vi ser også stadig eksempler på nye måter innbyggernes stemme blir ivaretatt i styring, utvikling og daglig drift. Denne bevegelsen må vi bygge videre på og styrke.

Visjonen til Innbyggerstemmen er at hele politiet skal lykkes med å involvere innbyggerne i styring, utvikling og daglig oppgaveløsning. På den måten kan vi oppnå **målet** om at innbyggerne har opplevd og reell innflytelse på utviklingen av politiet. Dette sikrer tillit og gode polititjenester.

Team Innbyggerstemmen har så langt særlig **prioritert mobilisering** av ledere og ansatte slik at de skal forstå verdien av innbyggerperspektivet. Teamet har også prioritert å få til bevegelse og kompetansebygging gjennom å **støtte konkrete initiativer** i distriktene.

Mye har skjedd siden 2021. Arbeidet til Innbyggerstemmen er blitt godt kjent i etaten. Nye initiativer og nye måter å involvere innbyggerne på skjer i stadig større grad “av seg selv”. Dette er et godt

tegn på at **bevegelsen er godt i gang**. Men å innbyggerorientere hele politiet er en kulturendring som tar tid. I 2023 er politiet klar til å begynne å skalere og deretter integrere innbyggerperspektivet i alt vi gjør.

Team Innbyggerstemmen vil fortsatt prioritere mobilisering høyt, men i år vil vi også styrke **fokuset på å styring og kompetanse**. Innen styring ønsker vi særlig å oppnå en mer varig organisering av Innbyggerstemmen i politiet. For å styrke kompetansen om innbyggerinvolvering i politiet, vil vi få innbyggerstemmen inn i polititdanningen.

Fortsetter bevegelsen i samme takt fremover, er vi sikre på at visjonen blir nådd.

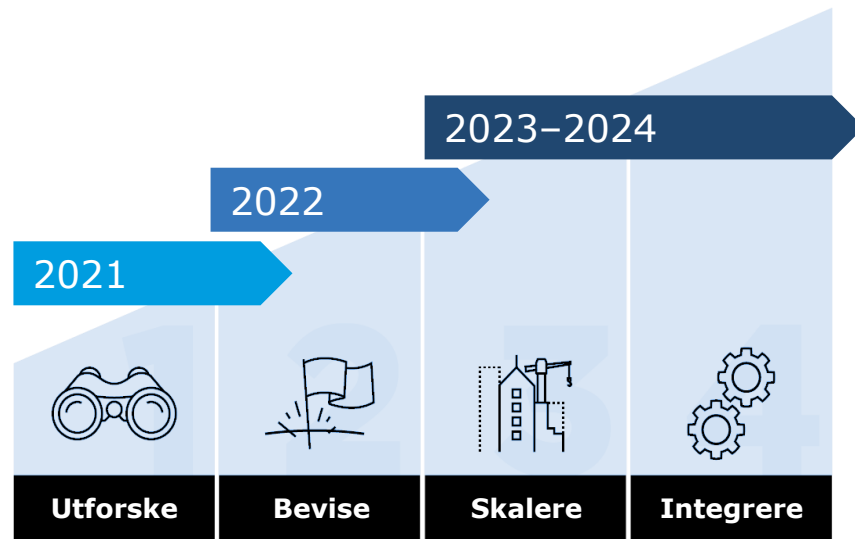


Neste etappe handler om å ytterligere skalere og integrere innbyggerperspektivet i politiet

Hittil har vi utforsket og samlet bevis for verdien av å arbeide med innbyggeren i sentrum.

Fra 2023 starter arbeidet med å ytterligere skalere arbeidet med innbyggeren i sentrum i norsk politi, og etter hvert få innbyggerperspektivet inn som en naturlig og integrert del i alle deler av politiet.

For at innbyggerstemmen skal få ordentlig fotfeste i etaten må vi fortsette å mobilisere ledere og ansatte – i alle fagområder og deler av politiet, og vi må fortsette å bygge ferdigheter og kompetanse om innbyggerinvolvering i praksis.



Oversatt fra *The Service Design Maturity Model* <https://medium.com/this-is-hcd/the-service-design-maturity-model-85935b4959eb>



Innbyggeren i sentrum: Hovedmålsettinger for 2023

1

Fortsette med det som fungerer!

Arbeidet med å sette innbyggeren i sentrum har fått et betydelig momentum, men vi er ikke i mål.

En interne «støttetjeneste» som Team Innbyggerstemmen trengs fremdeles for å hjelpe medarbeidere og ledere å lykkes med innbyggerinvolvering i praksis.

2

Få på plass en mer varig organisering

Arbeidet er sårbart, de fleste i teamet er bare med deltid, og politiet mangler et fagmyndighet og -apparat for innbyggeropplevelsen. Skal politiet lykkes med å sette innbyggeren i sentrum, trenger arbeidet en mer varig organisering med tildelt ansvar og myndighet for ivaretagelse av innbyggerperspektivet.

3

Inkludere innbyggerperspektivet i PHS

Hittil har vi drevet arbeidet gjennom utprøving i praksis og mobilisering.

For ytterligere å profesjonalisere innbyggerinvolveringen går vi i dialog med politihøgskolen om hvor og hvordan dette kan passe inn i bachelor og etter- og videreutdanning.



Vår ambisjon
på vegne av hele politiet



Effekt mål
Virkninger vi vil bidra til



Resultat mål
Det vi skal oppnå



Innsatsområder
for å skape varig endring



Målbilde for Innbyggerstemmen

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



Mobilisering

Bevisstgjøre, forankre og sørge
for god kommunikasjon internt



Støtte

Tilby sparring og støtte til de
som skal involvere innbyggerne



Metodeutvikling

Utvikle politiets involverings-
metoder gjennom praksis



Styring

Inkludere innbyggerperspektivet
i politiets styring og måling



Innsikt

Samle, analysere og dele
innbyggerinnsikt



Kompetanse

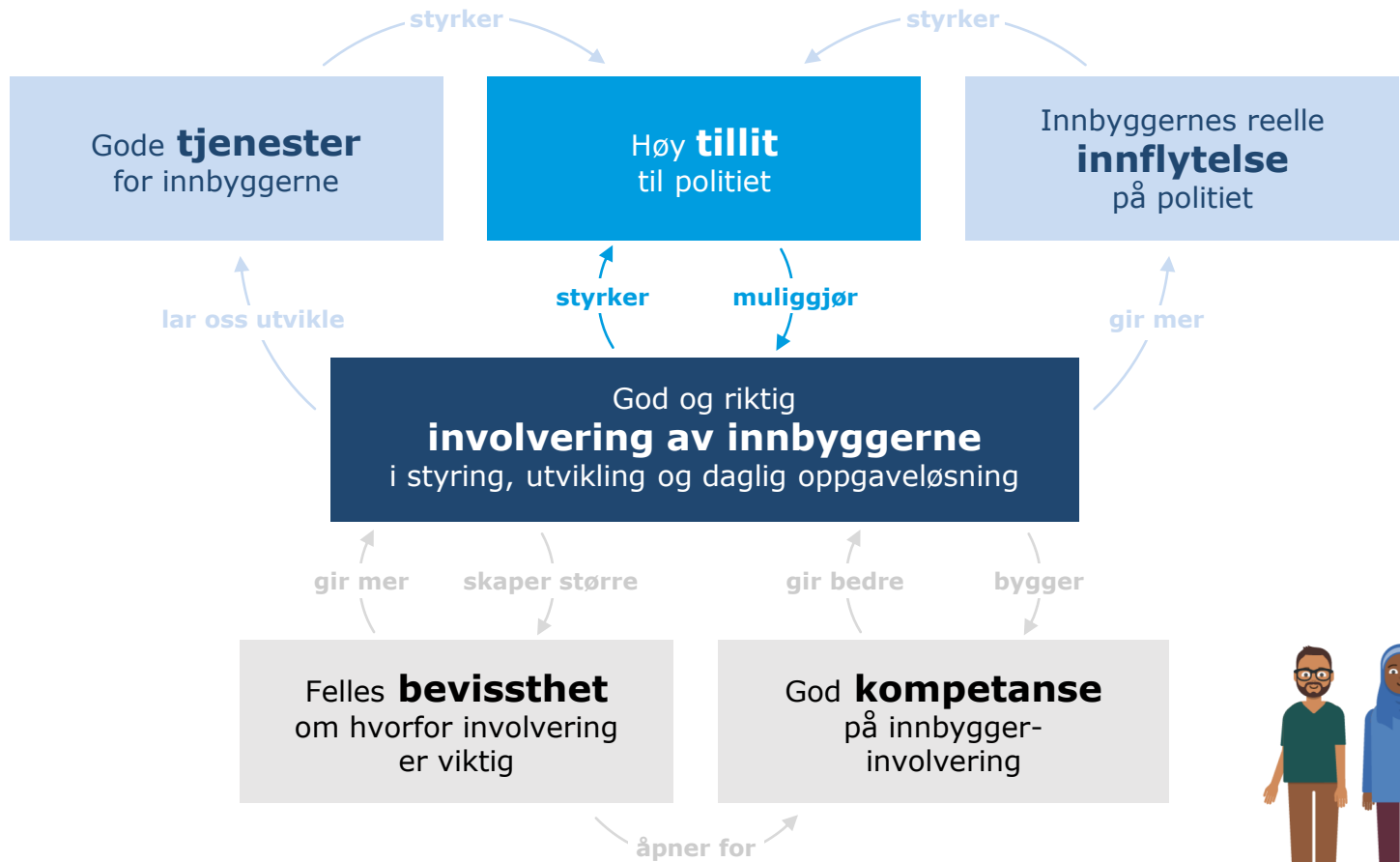
Bygge opp kompetanse på
innbyggerinvolvering

Koordinering

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



Hvorfor er involvering viktig?



Innbyggerstemmen betyr...

for meg som **leder** at...

- Jeg kjenner til innbyggerbehovene i mitt ansvarsområde og kan kommunisere effektivt til andre
- Jeg bruker innbyggerinnsikt- og innspill som en integrert del av mine beslutningsprosesser
- Jeg etterspør involvering av innbyggere fra mine medarbeidere
- Jeg løfter frem gode eksempler på innbyggerinvolvering
- Jeg belønner, motiverer og stiller krav til innbyggerinvolvering
- Jeg gir mine ansatte mulighet til å drive med innbyggerinvolvering



for meg som **medarbeider** at...

- Jeg involverer innbyggere i jobben min der det er relevant
- Jeg deler erfaringer og innsikt fra innbyggerinvolvering med kolleger og ledere
- Jeg løfter bekymringer og behov jeg ser hos innbyggere i mitt ansvarsområde
- Jeg er oppmerksom på områder hvor vi trenger involvering av innbyggerne for å levere gode tjenester, og belyser behovene til kolleger og ledere





POLITIET
POLITIDIREKTORATET

Hva vi gjorde i 2022



Mobilisering

Bevisstgjøre, forankre og sørge for god kommunikasjon internt



Styring

Inkludere innbyggerperspektivet i politiets styring og måling



Støtte

Tilby sparring og støtte til de som skal involvere innbyggerne



Innsikt

Samle, analysere og dele innbyggerinnsikt



Metodeutvikling

Utvikle politiets involveringsmetoder gjennom praksis



Kompetanse

Bygge opp kompetanse på innbyggerinvolvering

litt

mer

mest



Prioritering av innsatsen 2022

Prioritering av arbeidet til det **dedikerte teamet** i 2022 ble satt som illustrert til venstre.

I 2022 var fokuset å fortsette å skape bevegelse og bevis.

Derfor var støtte og sparring og mobilisering prioritert høyest.



Mobilisering

Bevisstgjøre, forankre og sørge for god kommunikasjon internt

HVA BETYR DET

Bygge bred forståelse for verdien av innbyggerinvolvering og hva det innebærer i praksis. Aktivisere ledergrupper lokalt og sentralt. Sørge for regelmessig og god kommunikasjon i ulike interne fora om lærdommer og resultater av innbyggerinvolvering.

HVA GJORDE VI

- Vært innom de fleste politidistriktenes **ledergrupper**
- Presentert Innbyggerstemmen i ulike **eksisterende møteplasser og fagområder** i politiet
- Laget gruppe og temaside på intranettet **Kilden**
- Startet **Påfyll** - et digitalt møte åpent for alle i politiet for inspirasjon
- Delt og hentet erfaringer fra nasjonale og internasjonale **eksterne arenaer**



Støtte

Tilby sparring og støtte til de som skal involvere innbyggerne

HVA BETYR DET

Være tilgjengelige for støtte og sparring for dem som ønsker å komme i gang med innbyggerinvolvering ute i etaten. Bidra med det vi har av verktøy og metoder, og samtidig samle suksesshistorier og erfaringer.

HVA GJORDE VI

- Vært i dialog med ulike endringsagenter i politidistrikt, ledere og andre for å **veilede i planleggingsfasen** av initiativer
- Bidratt inn i påstartede initiativer for innbyggerinvolvering som **støtte og sparringspartnere**



Metodeutvikling

Utvikle politiets involveringsmetoder gjennom praksis

HVA BETYR DET

Fortsette å prøve ut innbyggerinvolvering i konkrete, pågående initiativer for å lære og utvikle vår egen metode. Etterhvert som vi lærer, lager vi enkle, gjenbrukbare opplegg for involvering og gjør de tilgjengelige for alle i politiet.

HVA GJORDE VI

- Testet ut en **metode for innbyggerinvolvering** i politiets utvidede ledergruppe - NLG-U. Gjort metodikken og erfaringene tilgjengelig for hele etaten. Andre politidistrikter har senere benyttet samme metodikk i ledermøter.
- **Testet metoder** for innbyggerinvolvering på Innbyggerdagene
- Prøvd ut bruk av **spørreundersøkelser** fysisk og digitalt til bruk inn strategiarbeid, handlingsplaner m.m. Benyttet SurveyXact QR-kode og Menti
- **Utvikle, samlet og delt metodikk** tilpasset politiet i en verktøykasse



Mobilisering

Bevisstgjøre, forankre og sørge for god kommunikasjon internt

HVA BETYR DET

Bidra til å inkludere innbyggerstemmen i styringen av og styringen i politiet. Finne og prøve ut noen få, konkrete, meningsfylte måleparametre som viser at politiet evner å involvere innbyggerne, og at denne involveringen gir resultater.

HVA GJORDE VI

- Fått oppfordring om innbyggerinvolvering inn i **resultatavtaler**
- Presentert Innbyggerstemmen i møte med JD
- Knyttet Innbyggerstemmen til tillitsreformen og innspill til regjeringen
- Delt eksempler på hvordan distrikt Øst og Vest bruker **styringsverktøy** og rapporteringskrav til å få til mer innbyggerinvolvering
- Fått brukerorientering som en sentral del av ny **virksomhetsstrategi**
- Beredt resultatavtaler for 2023



Støtte

Tilby sparring og støtte til de som skal involvere innbyggerne

HVA BETYR DET

Vi tar vare på det vi lærer om innbyggerne på tvers av prosjekter og initiativer, slik at vi bygger videre på hverandre i stedet for å starte på nytt hver gang. Vi kobler egne og andres datakilder for å ha et oppdatert og anvendelig beslutningsgrunnlag slik at vi aktivt bruker innsikt om innbyggerne, deres behov og forventninger.

HVA GJORDE VI

- Gjennomført undersøkelse blant innbyggere for kunnskapsgrunnlag til ny **virksomhetsstrategi**
- Bistått med **undersøkelse blant skeive** ifb. PRIDE
- Bistått med undersøkelse knyttet til fenomenet **"snitchekultur"** hos Agder politidistrikt
- Samlet og delt kunnskapsgrunnlag om måling av innbyggernes **tillit til politiet**
- **Delt innsikter** vi besitter med etaten, PHS og media



Metodeutvikling

Utvikle politiets involveringsmetoder gjennom praksis

HVA BETYR DET

Den viktigste kompetansebyggingen foregår ved å arbeide med innbyggerinvolvering i praksis. Samtidig må man vurdere når man skal sette inn målrettede opplæringstiltak. Det må særlig ses på to kompetanseløp: basiskunnskap som alle trenger og spisskompetanse blant noen få.

HVA GJORDE VI

- Arrangert **INNBYGGERDAGENE 2022**
- Bygget opp Innbyggerstemmen som gruppe på intranettet **Kilden** og egen temaside hvor verktøykasse og innsikter er delt
- Hatt workshoper for kompetansebygging i distrikter
- Laget gjenbrukbare opplegg for workshoper som distriktene senere kan fasilitere selv



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

Hva vi vil få til 2023



Mobilisering

Bevisstgjøre, forankre og sørge for god kommunikasjon internt



Styring

Inkludere innbyggerperspektivet i politiets styring og måling



Støtte

Tilby sparring og støtte til de som skal involvere innbyggerne



Innsikt

Samle, analysere og dele innbyggerinnsikt



Metodeutvikling

Utvikle politiets involveringsmetoder gjennom praksis



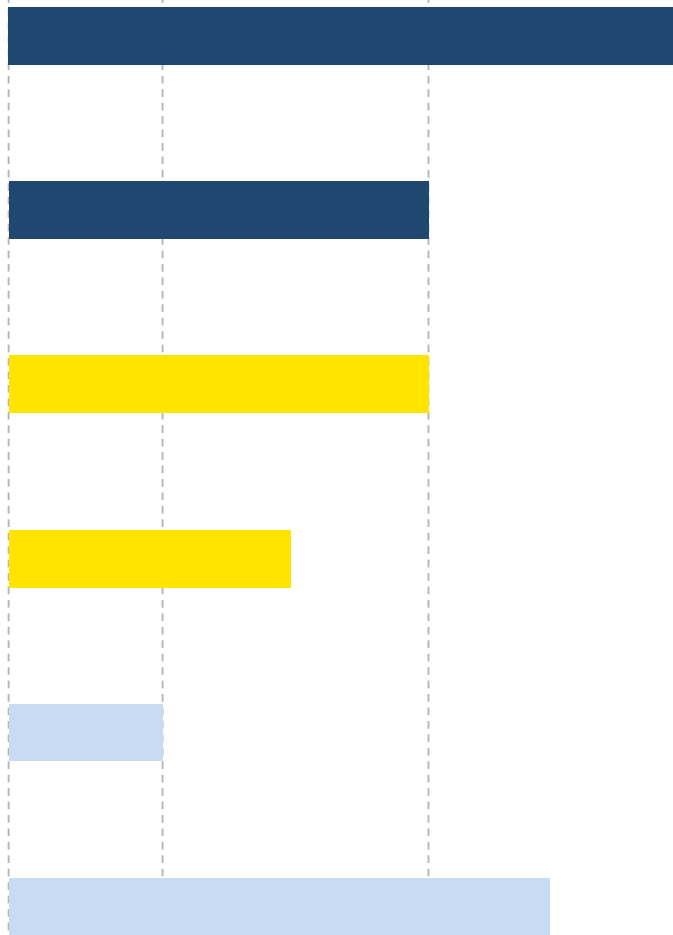
Kompetanse

Bygge opp kompetanse på innbyggerinvolvering

litt

mer

mest



Prioritering av innsatsen 2023

Med begrensede ressurser kan vi ikke gjøre like mye av alt.

Team Innbyggerstemmen vil i **2023 prioritere innsatsen** etter ambisjonsnivået illustrert til venstre.

Dette betyr at vi i 2023 vil fortsette å **prioritere bred mobilisering** av ledere og ansatte i politiet høyt, samtidig som vi øker fokuset på styring og kompetanse.

Teamets planlagte aktiviteter i 2023 spiller dette ambisjonsnivået. Samtidig vil vi fortsatt **jobbe smidig** og eventuelt omprioritere ressursene etter hvert som vi lærer hvor behovene er størst og hvor vår innsats har størst effekt.



Mobilisering

Bevisstgjøre, forankre og sørge for god kommunikasjon internt

HVORFOR

- Øke engasjementet for og kjennskap til innbyggerinvolvering i hele politietaten
- Dele erfaringer og læringspunkter med innbyggerinvolvering på tvers
- La en stor del av organisasjonen ta del i dette kulturarbeidet og sikre bredt eierskap
- Løfte frem nye helter internt i organisasjonen

HVORDAN

- Mobilisere til workshoper og møter med **ledergupper og ansatte** i distriktene
- Regionale **Innbyggerdager** for politiet for ferdighetstrening og bevisstgjøring
- Fortsette å **spre eksempler** i "Påfyll" og på Kilden
- **Mobilisere flere fagområder** i politiet, som etterretning, straffesak og påtale



Støtte

Tilby sparring og støtte til de som skal involvere innbyggerne

HVORFOR

- Opprettholde momentum og engasjement blant de som ønsker å bruke innbyggerstemmen til å forbedre polititjenestene.
- Gjøre det lett å «komme i gang» med innbyggerinvolvering
- Hekte innbyggerinvolvering på arbeid som pågår

HVORDAN

- Fortsatt være tilgjengelig for **støtte og sparring** med distriktene
- **Gjøre støttetjenesten bedre kjent** i distriktene slik at flere benytter seg av den



Metodeutvikling

Utvikle politiets involveringsmetoder gjennom praksis

HVORFOR

- Sørge for at vi utvikler vår egen metodikk som er tilpasset politiet og hverdagen til våre medarbeidere og leder
- Involvere ulike deler av organisasjonen i utviklingen av Innbyggerstemmen
- Skape gode bevis for verdien av å involvere innbyggerne i utviklingen av politiet

HVORDAN

- Metodeutvikling basert på sparring med distriktene i **konkrete saker**
- **Oppdatere og videreutvikle** eksisterende verktøy, inkl. metoder for å sikre mangfold og personvern
- Fortsette å *brukerteste* temasiden Innbyggerstemmen på Kilden



Styring

Inkludere innbyggerperspektivet i politiets styring og måling

HVORFOR

- Legge til rette for en bedre og mer helhetlig styring for tjenester med innbyggerne i sentrum
- Når distrikter, særorgan og andre enheter rapporterer på innbyggerinvolvering, er de samtidig nødt til å benytte innbyggerstemmen aktivt i sine tjenester
- Kunne følge med på modningen av innbyggerstemmen og hvilke resultater det gir i praksis

HVORDAN

- Få Innbyggerstemmen som en varig del av organiseringen i politiet
- Anbefale distriktene å innføre rapportering på innbyggerinvolvering
- Inspirere politimestrene til å ha innbyggerinvolvering som fast agendapunkt i deres ledermøter
- Få innbyggerinvolvering inn i styringsdialogen med distriktene



Innsikt

Samle, analysere og dele innbyggerinnsikt

HVORFOR

- Noen må kunne svare når andre i politiet har spørsmål som «hva vet vi om innbyggergruppe X...»
- Politiet har i dag mye dialog med innbyggerne, men ingen har som ansvar å samle og analysere denne innsikten

HVORDAN

- Lage en innsiktsbank gjennom å skaffe oversikt over, samle og dele relevante interne og eksterne dokumenter med innsikter om innbyggerne
- Bruke politiets analysemiljøer til å bidra i arbeidet med å samle og dele innsikter om innbyggerne



Kompetanse

Bygge opp kompetanse på innbyggerinvolvering

HVORFOR

- Bidra til å bygge grunnleggende ferdigheter blant de som ønsker det
- Etablere spisskompetanse blant et tilstrekkelig antall nøkkelpersoner i ulike miljøer i politiet

HVORDAN

- Få Innbyggerstemmen inn som en del av politiutdanningen, både bachelorutdanningen og etter- og videreutdanningen
- Lage varige kompetanseprodukter for ansatte i politiet
- Bygge kompetanse i Team Innbyggerstemmen til å bli uavhengig fra ekstern bistand



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

Takk!

Fortsettelse følger!

