



Det Centrale Handicapråd

# Kontakt mellem borgere med handicap og kommunen

Roskilde Handicapråd den 1. februar 2018

## GAP-analyse af Det Centrale Handicapråd

Det Centrale Handicapråd



# DET CENTRALE HANDICAPRÅD

*”Det Centrale Handicapråd arbejder for et samfund, hvor mennesker med handicap har samme muligheder som alle andre.”*



# DET CENTRALE HANDICAPRÅD

- Forum for dialog mellem handicaporganisationer, myndigheder, interesseorganisationer og eksperter.
- Rådgiver regering, Folketing og offentlige myndigheder.
- Arbejder for at nedbryde fordomme om mennesker med handicap.

# Formål med GAP-analysen

Dokumentere hvordan kontakten mellem borgere med handicap og den sociale forvaltning opfattes af hhv. borgere, pårørende, sagsbehandlere og ledere.



Styrke brugerindflydelse og tillid mellem borger og kommune

# RESULTATER - OVERORDNET

1424 besvarelser i alt:

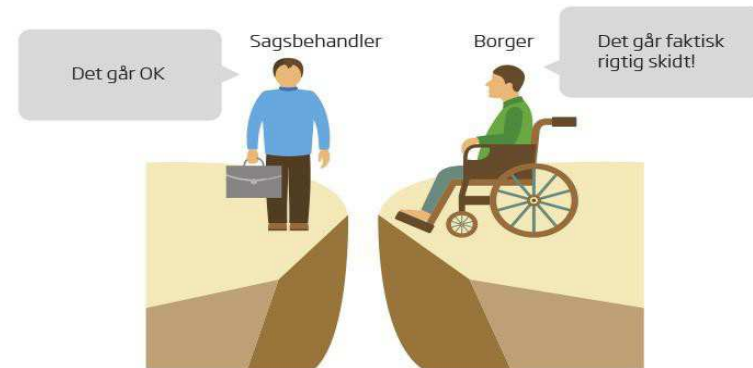
- 965 svar fra borgere/pårørende.
- 459 svar fra sagsbehandlere/ledere.

Svarskala fra 0 - 10.

- 0 = meget lav grad
- 10 = meget høj grad.

Gennemsnitlig vurdering:

- Borgere = 3,1
- Professionelle = 7,3.

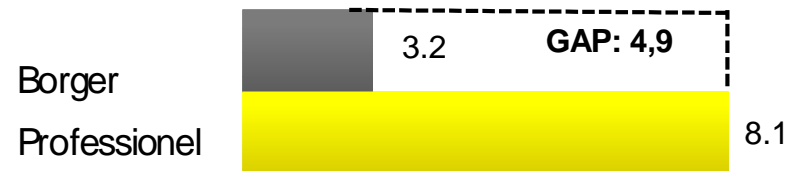


## RESULTATER – overordnet

- Borgerne er særligt kritiske over for sagsbehandlernes viden, evne til at sikre borgernes indflydelse, og at rådgivningen målrettes borgerens situation.
- Der er især store forskelle i opfattelsen af, om sagsbehandlerne har viden nok og deres håndtering af sagerne.
- Stemningen i mødet mellem borger og sagsbehandler er den faktor, der vurderes højest af begge parter.

# INDIVIDUELT FOKUS

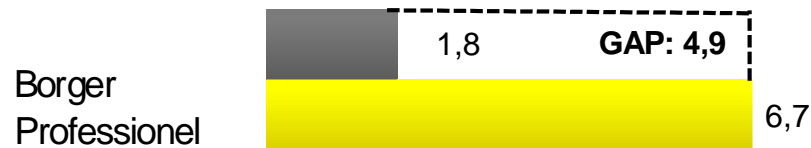
*”Sagsbehandlingen for borgere med handicap er fokuseret på borgernes individuelle situation”.*



Borgere, som oplever høj grad af fokus på deres individuelle situation, har generelt et mere positivt syn på sagsbehandlingen.

# VIDEN OM HANDICAP

*"Sagsbehandlerne har nok viden om borgerens specifikke handicap".*



Der kan både være brug for bedre brug af viden og bedre forventningsafstemning om, hvilken viden sagsbehandleren skal have.



# Borgeren bliver hørt

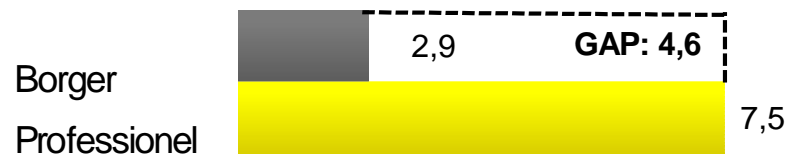
*”Borgeren bliver hørt i kontakten med sine sagsbehandlere”.*



Hertil føler flere borgerne, at de ikke har indflydelse på de ydelse de modtager eller mål, der bliver sat.

# KORREKTE AFGØRELSE

*Borgeren har tillid til, at der træffes korrekte afgørelser i behandlingen af sager.*



NB! I dette spørgsmål er de professionelle spurgt til deres vurdering af *borgernes* opfattelse.

# Korrekt håndtering af sager

*Sagsbehandlerne håndterer borgernes sager korrekt i forhold til lovgivning om ydelser og sagsbehandling.*



Lederne vurderer i endnu højere grad end sagsbehandlerne, at sagsbehandlerne håndterer borgernes sager korrekt.

## Hvad er vigtigst?



## VIGTIGE POINTER

- Fælles forståelse mellem borgere og professionelle forudsætter lydhørhed og konstruktiv dialog.
- Viden om det enkelte handicap er nødvendig for god kontakt og effektive indsatser.
- Nøglen til god kontakt og dialog med borgerne ligger også i forberedelsen.

# Fortsat aktuel udfordring

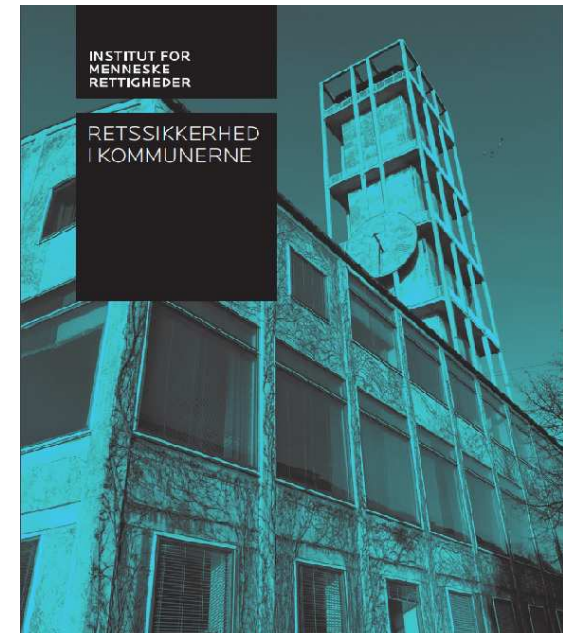
Rapporten 'Retssikkerhed i kommunerne'  
v/. Institut for menneskerettigheder

Ser en række udviklinger i samfundet,  
der kan sætte retssikkerheden under pres:

- Lovgivningen er blevet stadig mere kompleks.
- og kommunernes økonomi er stram.

## Konkluderer

Nogle borgergrupper oplever på forskellige parametre, at kontakten med kommunen er svær.



# ANBEFALINGER

- Lyt til borgerne på *borgernes* præmisser: Hvordan oplever borgerne konkret det, kommunen gør? Svarer det til intentionen?
- Saml op på kritiske punkter, lær af de gode erfaringer og iværksæt initiativer til forbedringer og løbende evaluering.
- Gennemgå procedure for, hvordan viden om borgerens handicap bliver sat i spil: Er kommunen god nok til at indhente viden uden for kommunen og fra borgerne selv? Kan handicaporganisationerne bidrage?

## Hvad kan handicapråd gøre?

- Være proaktiv og dialogorienteret.
- Stille jeres viden og indsigt til rådighed.
- Bidrage til en politisk forventningsafstemning.
- Italesætte udfordringer.
- Komme med konstruktive løsninger.
- Være opmærksomme på modtagernes behov:
  - Hvordan kan rådet være en hjælp for kommunen? Evt. indgå i en dialog om dette.





## Læs mere her

- Det Centrale Handicapråd: [www.dch.dk](http://www.dch.dk)
- Danske Handicaporganisationer: [www.handicap.dk](http://www.handicap.dk)
- KL - kommunernes Landsforening: [www.kl.dk](http://www.kl.dk)



# Aktuel dataoverblik

- Fakta om mennesker med handicap  
<http://dch.dk/fakta>
- Handicapbarometeret  
<https://handicapbarometer.dk/>

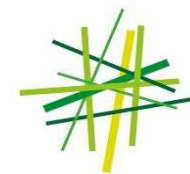
**Fakta om mennesker med handicap**



Hvem er personer med handicap? Hvor mange er i job? Hvem har en uddannelse? Hvad er levevilkårene? Hvilke holdninger bliver folk mødt med?  
Det Centrale Handicapråd har samlet forskellige data, der kan give et billede af, hvordan hverdagslivet ser ud for personer med handicap. KSB på feltene nedenfor!

Personer med handicap		
Beskæftigelse	Uddannelse	Sundhed
Tilgængelighed	Holdninger til handicap	Tillid





Det Centrale Handicapråd

Tak for i dag!