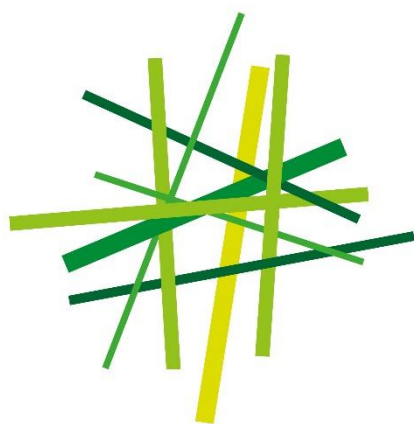


# **MERE TILLID I SAGSBEHANDLINGEN**

**IDEKATALOG OM STYRKET DIALOG MELLEM  
KOMMUNE OG BORGERE MED HANDICAP**



Det Centrale Handicapråd



<b>Indledning: Styrket dialog – mere tillid</b> .....	3
<b>BRUGERINDDRAGELSE I KOMMUNEN</b> .....	4
Idé 1: Borgerpanel .....	4
Idé 2: Dialogproces om gentænkning af voksenhandicapområdet .....	5
Idé 3: Handicapkonferencer: Fra brugerråd til handicapråd .....	6
<b>KOMMUNIKATION I DEN KONKRETE SAG</b> .....	7
Idé 4: Fokus på borgerens oplevelse .....	7
Idé 5: Bedre afgørelser – til gavn for alle .....	8
Idé 6: Løsningsorienteret kontakt ved klagesager.....	10
<b>VIDEN SOM GRUNDLAG FOR SAGSBEHANDLING</b> .....	12
Idé 7: Temadage for sagsbehandlere: ”Hverdagserfaringer med et handicap”	12
Idé 8: Temadag: ”Bytte uvidenhed” .....	13
Idé 9: Videnspersoner bærer viden videre.....	14
<b>Baggrund: Analyse om kontakt og dialog</b> .....	15
<b>Afslutning: Del din erfaring!</b> .....	16

## Indledning: Styrket dialog – mere tillid

Dette idekatalog er skrevet for at give inspiration til, hvordan man kan styrke dialogen og tilliden mellem kommune og borgere med handicap. En god kontakt mellem borger med handicap og forvaltning bygger på et fundament af gensidig respekt og tillid og en klar gensidig forventningsafstemning.

Det giver et indblik i, hvordan man i kommunerne kan arbejde for en bedre kontakt og dialog. De konkrete ideer, der er nævnt i kataloget, er i de fleste tilfælde ideer, som en eller flere kommuner allerede arbejder med i praksis. Men der er også enkelte ideer, som er udviklet i en workshop med borgere, kommunale fagfolk og politikere, forskere, interesseorganisationer mv., og derfor ikke hentet fra praksis.

Idekataloget er udarbejdet i et samarbejde mellem Danske Handicaporganisationer og Det Centrale Handicapråd på baggrund af Det Centrale Handicapråds GAP-analyse (se bagsiden). Kataloget har været drøftet med forskellige interessenter.

I første omgang bliver idekataloget sendt til Danske Handicaporganisationers lokale afdelinger, der kan bruge det som støtte til det lokale arbejde og dialogen med kommunen. Men det kan også bruges af andre, og er tilgængeligt for alle på [www.handicap.dk](http://www.handicap.dk) og på [www.dch.dk](http://www.dch.dk).

Vores håb er, at kataloget kan inspirere til lokale initiativer, hvor borgere og kommuner oplever et behov for bedre dialog og tillid.

Katalogets ideer er inddelt efter følgende overskrifter:

**BRUGERINDDRAGELSE I KOMMUNEN**

**KOMMUNIKATION I DEN KONKRETE SAG**

**VIDEN SOM GRUNDLAG FOR SAGSBEHANDLING**

Som du her kan læse mere om.

## BRUGERINDDRAGELSE I KOMMUNEN

Borgerne kan give kommunen vigtig viden om, hvordan borgerne oplever mødet, og hvad borgerne ønsker sig i mødet med kommunen.

Det kan være et godt grundlag for at opbygge tillid mellem kommune og borgere med handicap, at der løbende er dialog mellem kommune og borgergrupper om, hvordan kontakten mellem borger og kommune foregår og opleves.

### Idé 1: Borgerpanel

Næstved Kommune har en værktøjskasse med inspiration til borgerinddragelse. I værktøjskassen er en metode, som kaldes "borgerpanel". Formålet med metoden er at få belyst borgernes holdning til et vigtigt emne.

#### *Metode:*

- Der udarbejdes et spørgeskema, som det relevante politiske fagudvalg godkender.
- Spørgeskemaet sendes til borgere, som enten er udvalgte til at deltage i undersøgelsen, eller selv har tilmeldt sig.
- Borgerne udfylder spørgeskemaet anonymt.
- Svarene analyseres af kommunen.
- Resultatet sendes til politikerne og lægges ud på kommunens hjemmeside.

Resultatet af processen er, at det er nemt for borgerne at deltage, og kommunen kan hurtigt og enkelt få et indtryk af borgernes vurdering af en sag.

Se mere om Næstved Kommunes værktøjskasse:

[www.naestved.dk/Kommunen/FrivillighedMedborgerskab/Borgerinddragelse/Vaerktoejskassen.aspx](http://www.naestved.dk/Kommunen/FrivillighedMedborgerskab/Borgerinddragelse/Vaerktoejskassen.aspx).

## **Idé 2: Dialogproces om gentænkning af voksenhandicapområdet**

Aarhus Kommune har gennemført et forløb med en dialogproces om ”Gentænkning af Voksenhandicapområdet i Aarhus”.

Formålet var at genopbygge tillid og afstemme forventninger ved at invitere borgere og fagpersoner til at deltage i udviklingen af forslag til forbedringer på voksenhandicapområdet inden for de eksisterende budgetter.

### *Metode:*

- Indledende dialogmøde for borgere, pårørende, organisationer, ledere og medarbejdere:
  - Oplæg om baggrund og gruppedrøftelser inden for 4 temaer: Tillid, Det gode liv, Tilbud, Metoder og overgange.
- Efter dialogmødet deltog interesserede borgere, pårørende og medarbejdere i temagrupper, som udviklede bud på løsninger.
- Afsluttende dialogmøde, hvor temagrupperne præsenterede deres bud på løsninger, og deltagerne havde gruppearbejde om konkretisering af temagruppernes forslag.
- Efterfølgende har forvaltningen bearbejdet forslagene, og der har været en politisk proces og prioritering.
- Dialogen fortsætter i forbindelse med, at ideerne føres ud i livet, så borgere og andre fortsat kan bidrage til udvikling på området.

Resultatet omfatter blandt andet et netværk for unge med handicap, der indgår i løbende dialog med kommunen.

Se mere: [www.aarhus.dk/gentaenkvoksenhandicap](http://www.aarhus.dk/gentaenkvoksenhandicap)

### **Idé 3: Handicapkonferencer: Fra brugerråd til handicapråd**

Årlige handicapkonferencer, hvor brugerråd fra kommunale bosteder og aktivitetssteder giver forslag til arbejdet i det kommunale handicapråd. Formålet er at øge brugerinddragelsen for en gruppe borgere, som har vanskeligt ved at blive hørt ad de sædvanlige kanaler.

#### *Metode:*

- Et årligt møde, hvor handicaprådet inviterer brugerråd til at deltage.
- Klare retningslinjer for mødet: Blandt andet, at formålet er inddragelse af borgerne, og handicaprådet vil lytte til alt, hvad der bliver bragt frem.
- Drøftelsen på mødet kan være forberedt på tidligere møder i de enkelte brugerråd.
- Handicaprådet styrer processen og sikrer en mødeform, hvor brugerrådene føler sig trygge ved at bidrage.
- Alle brugerråd får et letlæst referat fra mødet.
- På næste års møde bliver der fortalt, hvad handicaprådet har arbejdet med fra sidste møde.

Et særligt fokus på inddragelse af borgere med kognitive og kommunikative funktionsnedsættelser vil give kommunen ny viden om forholdene for borgere med handicap i kommunen.

Metoden er ikke inspireret af nogen faktiske tiltag, men en ide fra en workshop med borgere, fagfolk og forskere.

## KOMMUNIKATION I DEN KONKRETE SAG

Borgerne vil gerne vide, hvad der skal ske, og hvordan de selv kan bidrage til et godt sagsforløb. Dette er også i kommunens interesse, men det kan være en udfordring for kommunen at kommunikere med borgeren på en måde, som gør det muligt.

Flere kommuner har arbejdet med, hvordan kommunikationen med borgeren kan blive bedre.

### Idé 4: Fokus på borgerens oplevelse

Randers Kommunes sygedagpengeafdeling har udviklet en strategi for forvaltningens møde med borgeren.

Det begyndte med at afdelingen oplevede en stigning i antallet af klagesager. Derfor blev der gennemført en ekstern analyse. På baggrund af analysens resultater blev der udviklet en strategi for, hvordan borgeren gerne skal opleve mødet med afdelingen.

#### Metode:

- Strategien er udviklet af afdelingens medarbejdere med udgangspunkt i tre vigtige kontaktpunkter:
  1. Den første samtale med borgeren.
  2. Når borgeren er i et tilbud.
  3. Når borgeren får en afgørelse.
- For hvert af de tre punkter indeholder strategien mål for borgerens oplevelse og spørgsmål til borgeren, som kan vise, om borgerens oplevelse svarer til målet.
- I forbindelse med udvikling af strategien har alle medarbejdere fået undervisning i "styrket borgerkontakt", som er et koncept for en mere proaktiv inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen.

Resultatet af indsatsen er bedre service til borgerne. Der er bl.a. færre henvendelser til kommunens borgerrådgiver om afdelingen. Derudover er der bedre arbejdsklima i afdelingen.

## Idé 5: Bedre afgørelser – til gavn for alle

Egedal Kommune har gennemført projektet ”Bedre afgørelser”. Udgangspunktet var, at borgerne havde svært ved at forstå kommunens afgørelser, fordi opbygningen af afgørelsen var ulogisk, og sproget var alt for juridisk. Det betød mange henvendelser fra borgerne, som var frustrerede over den uforståelige afgørelse.

Målet med projektet var at udvikle en metode for sagsbehandlerne til at skrive korrekte og forståelige afgørelser. Der blev taget udgangspunkt i Ankestyrelsens vejledninger om gode afgørelser:

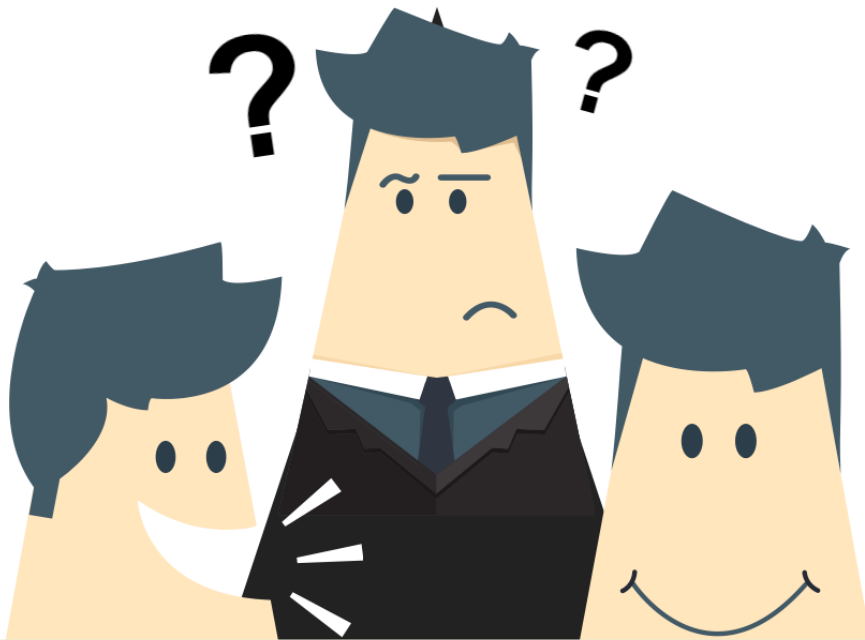
### Metode:

- Implementering af Ankestyrelsens publikation ”At skrive en afgørelse” <https://ast.dk/publikationer/at-skrive-en-afgorelse>
- Tværfaglig undervisning af medarbejderne af en kommunikationskonsulent og en jurist.
- Fokusgruppeinterview med seniorråd.
- 1½ kursusdag i At skrive en afgørelse - og intensivt arbejde med den nye model i hverdagen.
- Måling af afgørelserne ud fra følgende:
  1. En sigende overskrift.
  2. Indledningen sætter rammen og åbner en imødekommende kommunikation.
  3. Resultatet fortæller kort og præcist, hvad kommunen er nået frem til.
  4. Begrundelsen indeholder en konkret vurdering, redegør for hvilke oplysninger, der er brugt, og hvordan.
  5. Reglerne forklares.
  6. Klagevejledningen opfylder kravene.
  7. Formalia ift. brevskabelon er i orden.
  8. Fremstillingsformen er direkte og nutidigt.
  9. Sproget er klart og korrekt (grundig korrektur).



Resultatet af projektet er, at kommunens afgørelser er blevet bedre og mere forståelige med klare argumenter, der skaber tillid og troværdighed.

Borgerne er mere tilfredse og oplever bedre rådgivning og vejledning både i sagsbehandlingen og i afgørelsen. Medarbejdernes trivsel er steget.



## INSPIRATION OM DET GODE MØDE

- Klar kommunikation om de praktiske forhold, herunder: Dagsorden for mødet, tid og sted, form på mødet og mødedeltagere.
- Forberedte sagsbehandlere giver større tillid.
- Mødet holdes på borgerens præmisser, f.eks. et andet sted end på forvaltningen, hvis det er bedst for borgeren.

## **Idé 6: Løsningsorienteret kontakt ved klagesager**

Roskilde Kommune har gennemført et projekt om "Klagedreven innovation". Målet var at flytte fokus fra klager, fejl og syndebukke til fokus på den direkte dialog med borgerne, og hvad man kan lære af klagesagerne, f.eks. en bedre sagsbehandling og bedre kontakt med borgerne.

### *Metode:*

I stedet for den normale praksis med et skriftligt svar på en skriftlig klage, blev borgeren kontaktet ud fra følgende 3-trins model (ABC-metoden):

- Borgeren kontaktes direkte og mundtligt for at afklare, hvad det er, borgeren gerne vil. Fokus på at være undersøgende og ikke forklare og forsvare. Når samme forståelse af situationen er til stede, kan første samtale afsluttes.
- Borgerens oplevelse deles med relevante kollegaer/leder. Der reflekteres og overvejes, hvordan borgeren kan hjælpes videre. Der indgås aftale om, hvem af kollegerne, der gør hvad.
- Hurtig respons til borgeren med oplysning om, hvad samtalen har resulteret i. Der spørges, om borgeren ønsker skriftligt svar. Slut af med "Tak for din tid".

Herudover er der lavet "klagerejser" i alle afsnit i kommunen, med fokus på behandlingen af en klage samt det, der er gået forud for klagen.

Projektet har været med til at skabe nye løsninger, f.eks. justeringer i arbejdsgange, tjeklister for møder med borgere, og procedurer for intern overlevering.

Resultatet var, at der blev brugt mere tid på dialog med borgeren og dermed mere målrettet klagesagsbehandling samt mindre tid på at skrive svar på klager.

Det gav bl.a. mere tid til kerneopgaven, kortere sagsbehandlingstid for borgeren og større medarbejdertilfredshed. Der kom også færre klager.



## **INSPIRATION TIL BORGERKONTAKT**

Læs mere om styrket borgerkontakt her, hvor borgerombudsmanden i Københavns Kommune har vurderet to forsøg med brug af metoden:

[https://www.kk.dk/sites/default/files/Endelig%20rapport%20\(Styrket%20Borgerkontakt\).pdf](https://www.kk.dk/sites/default/files/Endelig%20rapport%20(Styrket%20Borgerkontakt).pdf).

## VIDEN SOM GRUNDLAG FOR SAGSBEHANDLING

Sagsbehandling bygger på forskellige former for viden: Viden om borgeren, om borgerens situation, om den konkrete funktionsnedsættelse, og om hvad der kan være brug for, og hvilke muligheder, der er i kommunen.

Den viden kan blandt andet komme fra fagpersoner, borgeren, netværk, tilbud.

### **Idé 7: Temadage for sagsbehandlere: ”Hverdagserfaringer med et handicap”**

Årligt temamøde for sagsbehandlere om, hvordan det opleves at leve med et handicap. Formålet med mødet er at styrke og vedligeholde sagsbehandlernes forståelse og indlevelse, når de er i kontakt med borgere med handicap.

#### *Metode:*

- Afholdelse af et årligt møde, hvor borgere holder oplæg og er i dialog med sagsbehandlere.
- Oplæggets fokus er erfaringer med handicap i hverdagen, f.eks. hvordan det er at leve med et handicap, og hvordan det opleves at være i kontakt med kommunen om de forskellige ting, man har brug for.
- Der skal være et læringsperspektiv i fortællingen. Oplægget skal vise de reelle udfordringer, men på en konstruktiv måde, som også giver et indtryk af, hvordan man som sagsbehandler kan bidrage til en god kontakt.
- Handicapråd og handicaporganisationer har en vigtig rolle i at finde oplægsholdere med de rette kompetencer, som kan formidle udfordringerne med det rette perspektiv, herunder hvordan personlige træk også har betydning i kontakten.

Metoden er ikke inspireret af nogen faktiske tiltag, men en ide fra en workshop med borgere, fagfolk og forskere.

## **Idé 8: Temadag: "Bytte uvidenhed"**

Jobcenteret i Vejen Kommune og DH-Vejen har i fællesskab gennemført en workshop om at "Bytte uvidenhed".

Målet med workshoppen var at skabe et møde mellem borgere med handicap og ansatte i jobcenteret, hvor man får sat ansigt på hinanden og bytter indsigter, og på den måde opbygge tillid og skabe grundlag for bedre kontakt og bedre løsninger i sagsbehandlingen.

### *Metode:*

- Jobcenter Vejen og DH-Vejen stillede hver med 25 personer. De 25 frivillige med handicap repræsenterede en bred vifte af forskellige handicap.
- Workshoppen bestod af forskellige dele:
  - Speed-Talking ("bytte uvidenhed"): Deltagerne blev sat sammen to og to – en frivillig DH'er og en fra jobcenteret – for at udveksle vilkår, behov, forventninger og succeskriterier etc. "Parrene" blev sammen som par evt. i gruppe med andre par under hele workshoppen.
  - Oplæg om samtaleværktøjer.
  - Drøftelse af dilemmacases, der udfordrede deltagerne.
  - Opsamling med ideudvikling og fælles dialog.

Resultaterne var bl.a. en større viden og forståelse for hinanden og hinandens forudsætninger.

Det har for eksempel medført, at jobcenteret i større omfang kontakter handicaporganisationerne for at få viden i konkrete sager, og borgerrepræsentanten har fået en større forståelse for jobcentrets arbejde.

## **Idé 9: Videnspersoner bærer viden videre**

Når en forvaltning har behov for at styrke indsatsen ift. viden om mennesker med handicap, kan det være en mulig løsning at oprette en vidensfunktion.

Det kan gøres på mange måder, men handler om, at en eller flere personer i forvaltningen har ansvar for et ekstra vidensniveau, som skal være lettilgængeligt for sagsbehandlerne.

### *Metode:*

- Etablering af en eller flere videnspersoner internt i kommunen, som kan give faglig sparring på daglig basis til sagsbehandlere på tværs af forvaltninger.
- En vidensperson har den nyeste viden om handicap og/eller de kommunale tilbud.
- En vidensperson kan forklare, hvad det vil sige at have en funktionsnedsættelse og har viden om, hvilke muligheder for kompensation og ydelser, der kan være relevante for forskellige former for handicap.
- En vidensperson kan give sparring om, hvordan den rette løsning findes.
- En vidensperson har netværk til andre fagligheder og leverandører i kommunen, som kan bidrage med viden om handicap.

Metoden er ikke afprøvet endnu, men er en idé, som brugerorganisationerne har bragt på banen.

Vidensfunktionen kan sammenlignes med nøglemedarbejdere på jobcentre. Nøglemedarbejdere har specialviden om handicap og kompensationsordninger, og kan bruges som en specifik faglighed i jobcentret.

## **Baggrund: Analyse om kontakt og dialog**

I 2015 udgav Det Centrale Handicapråd en analyse af fagpersoners og borgeres vurdering af kontakt og dialog mellem kommune og borgere med handicap. Analysen viser, at der er meget stor forskel på, hvordan fagpersoner og borgere med handicap oplever kontakten og dialogen. Borgerne gav en markant lavere vurdering end de professionelle.

Borgere, som oplevede sig hørt, havde større tillid til sagsbehandlingen. Der var også en klar sammenhæng mellem borgerens tillid til, at sagsbehandleren træffer korrekte beslutninger, og borgerens oplevelse af, at sagsbehandleren er tilstrækkeligt forberedt.

Det Centrale Handicapråds GAP-analyse viser ikke, hvordan det ser ud i hver enkelt kommune. Men resultaterne kan bruges som udgangspunkt for en dialog i den enkelte kommune om, hvordan det ser ud med dialogen og tilliden og om forslag til initiativer.

Det Centrale Handicapråd har blandt andet anbefalet, at kommunerne bruger de kommunale handicapråd til at styrke den gensidige forståelse og finde forbedringsmuligheder.

**Læs mere om analysen her:**

<http://www.dch.dk/Nyheder/ny-undersøgelse-lyt-til-borgerne>

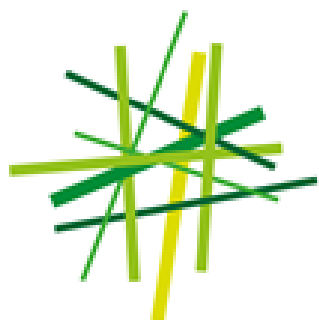
## **Afslutning: Del din erfaring!**

God inspiration er vigtig, når man vil skabe forandringer.

Der foregår mange gode tiltag i kommunerne, som har til formål at styrke tilliden og dialogen mellem borger og kommune, og at forbedre borgerens oplevelse af mødet med kommunen.

Hvis du har erfaringer med andre gode tiltag, som kan inspirere, vil vi meget gerne høre om det, så andre også kan få glæde af jeres erfaringer.

Idekataloget kan læses på [www.handicap.dk](http://www.handicap.dk) og på [www.dch.dk](http://www.dch.dk)



Det Centrale Handicapråd

