

Mødet mellem borgere med handicapydelse og Gentofte Kommune

En gap-analyse på voksenområdet



*Mødet mellem borgere med handicap og Gentofte Kommune
– En gap-analyse på voksenområdet*

© VIVE og forfatterne, 2023

e-ISBN: 978-87-7582-242-3

Projekt: 302381

Finansiering: Undersøgelsen er bestilt af Handicaprådet i Gentofte Kommune og finansieret via midler fra Handicappolitikens Handleplan 2022

VIVE

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11

1052 København K

www.vive.dk

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.



Forord

Rapporten belyser mødet mellem borgere med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune. Undersøgelsen bygger på to spørgeskemaundersøgelser blandt hhv. (i) borgere over 18 år, der modtager udvalgte handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune, og (ii) sagsbehandlere i Gentofte Kommune med kontakt til borgere med handicap. Mødet mellem borgere og sagsbehandlere i Gentofte Kommune undersøges i rapporten ved brug af en gap-analyse af partneres oplevelse af mødet med hinanden. Rapporten er en del af en større undersøgelse af handicapområdet i Gentofte Kommune. En anden delrapport fra VIVE belyser mødet mellem borgere og sagsbehandlere på børneområdet. Begge rapporter er bestilt af Handicaprådet i Gentofte Kommune og finansieret via midler fra Handicappolitikens Handleplan 2022.

Formålet er at tilvejebringe viden om oplevelsen af mødet med hinanden, herunder af inddragelse og tillid, blandt borgere og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Undersøgelsen er gennemført af senioranalytiker Maria Røgeskov og analytiker Christian Højgaard Mikkelsen. Studentermedhjælper Ivalo Olsen Jeremiassen har bidraget til indsamling af datamaterialet. Rapporten er eksternt kvalitetssikret af en anonym reviewer. VIVE takker for konstruktive kommentarer.

Kræn Blume Jensen

Forsknings- og analysechef for VIVE Social



Indholdsfortegnelse

Hovedresultater	5	
<hr/>		
1	Indledning	10
1.1	Formål	10
1.2	Centrale begreber	11
1.3	Læsevejledning	13
<hr/>		
2	Gap-analyse	14
2.1	Gentofte Kommunes hjælp til borgere med handicap	14
2.2	Inddragelse af borgere	21
2.3	Sagsbehandlingernes viden	26
2.4	Internt samarbejde og kontinuitet	31
2.5	Sammenfatning	35
<hr/>		
3	Baggrundsforhold	38
3.1	Borgere	38
3.2	Sagsbehandlere	42
<hr/>		
4	Metode	44
4.1	Spørgeskemaundersøgelser	44
4.2	Dataudtræk	45
4.3	Respondenter	46
4.4	Gap-analyse	47
<hr/>		
Litteratur	50	
<hr/>		
Bilag 1 Svarfordelinger i spørgeskemaet	52	

Hovedresultater

Rapporten undersøger oplevelsen af den kommunale sagsbehandling på handicapområdet blandt borgere og sagsbehandlere i Gentofte Kommune. Undersøgelsen er bestilt af Handicaprådet i Gentofte Kommune og finansieret via midler fra Handicappolitikens Handleplan 2022.

Mødet mellem borgere og den kommunale sagsbehandling på handicapområdet er grundlæggende for den hjælp og støtte, som borgere over 18 år modtager, og mødet har dermed sammen med andre faktorer betydning for borgerenes hverdagsliv.

Denne undersøgelse er i vid udstrækning en gentagelse af en landsdækkende gap-analyse på handicapområdet, som VIVE udarbejdede i 2021 (Kohl m.fl., 2021). I rapporten sammenholdes resultaterne af undersøgelsen i Gentofte Kommune med gap-analysen fra 2021. Grundet forskelle i undersøgelsesens kommunale og tidsmæssige kontekster er hensigten ikke at lave en en-til-en-sammenligning, men at sammenholde tendenser i de to undersøgelser.

Rapportens datagrundlag består af to spørgeskemaundersøgelser med hhv. borgere over 18 år, der modtager handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune, og (ii) sagsbehandlere med kontakt til borgere over 18 år med handicap i Gentofte Kommune (jf. faktaboks sidst i dette kapitel).

Særligt spørgeskemaundersøgelsen blandt borgere har en relativt lav svarprocent (19 %, når borgere fritaget for Digital Post er fratrukket, og 15 %, når borgere, der er fritaget for Digital Post, ikke er fratrukket). Blandt sagsbehandlere er svarprocenten 51 %. Den relativt lave svarprocent blandt borgerne betyder, at rapportens resultater ikke er generaliserbare for borgere over 18 år, der modtager handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune. Nærværende resultater gælder kun for borgere og sagsbehandlere, der har deltaget i undersøgelsen.

Rapportens resultater bygger primært på en gap-analyse af borgeres og sagsbehandleres oplevelse af mødet med hinanden.

Hvordan oplever borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen tillid og inddragelse i Gentofte Kommunes sagsbehandling?

I rapporten er borgere og sagsbehandleres oplevelse af tillid og inddragelse i sagsbehandlingen i Gentofte Kommune overvejende undersøgt ved brug af gap-analysen, hvis resultater beskrives nedenfor. Derudover er tillid belyst ved at spørge til borgeres anvendelse af rådgivning uden for kommunen,

hvorvidt hjælpen fra kommunen kommer i tide, samt til sagsbehandleres tillid til oplysninger fra borgere. Langt hovedparten af sagsbehandlerne i undersøgelsen har tillid til de oplysninger, som borgerne giver i deres sag. Samme tendens ses i den landsdækkende gap-analyse (Kohl m.fl., 2021). Hvad angår spørgsmålet om hjælpens rettidighed, er der statistisk signifikant forskel på besvarelserne blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. Dermed er vi forholdsvis sikre på, at der er en reel forskel blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i forhold til oplevelsen af hjælpens rettidighed. Borgere i undersøgelsen mener i højere grad end sagsbehandlere, at hjælpen kommer i tide. Imidlertid deler borgere i undersøgelsen sig i to grupper, og en anden del af borgerne mener, at hjælpen kommer så sent, at det giver problemer. I den landsdækkende gap-analyse ses lignende resultater, men i den undersøgelse er spørgsmålet ikke testet for statistisk signifikans, og derfor kan vi ikke sammenholde resultaterne (Kohl m.fl., 2021).

Desuden viser resultaterne, at flertallet af borgerne i undersøgelsen angiver at have søgt rådgivning uden for kommunen. Knap halvdelen af sagsbehandlerne i undersøgelsen angiver, at borgere har gjort dette. På spørgsmålet om rådgivning uden for kommunen er svarkategorierne for borgere og sagsbehandlere ikke sammenlignelige, og derfor er der ikke udført test for statistisk signifikans. Derfor kan svarene heller ikke sammenholdes med den landsdækkende gap-analyse (Kohl m.fl., 2021). Der kan være mange årsager til, at borgere søger rådgivningen andre steder ud over kommunen, hvilket vi ikke har belyst i denne rapport. Overordnet peger resultatet på, at borgere i undersøgelsen oplever behov for at få information fra andre ved siden af rådgivningen fra Gentofte Kommune.

Er der et gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvad angår oplevelsen af sagsbehandlingen i Gentofte Kommune?

Rapportens gap-analyse viser overordnet, at der ser ud til at være et gap mellem de borgere og sagsbehandlere fra Gentofte Kommune, som har deltaget i undersøgelsen i forhold til deres oplevelse af sagsbehandlingen i Gentofte Kommune. Heraf er borgere i undersøgelsen overordnet mindre positive i oplevelsen af mødet med den kommunale sagsbehandling, end sagsbehandlerne er. Imidlertid finder vi ikke et gap i de to gruppers oplevelse af Gentofte Kommunes interne samarbejde om hjælp til borgere og i antallet af skift i sagsbehandlere.

I gap-analysen måles tillid via spørgsmål, om borgere dels får den hjælp, de har ret til og behov for fra Gentofte Kommune, dels sagsbehandleres viden om relevante tilbud, sagsbehandleres viden om borgeres specifikke handicap, inddragelse af ekspertviden samt sagsbehandleres forberedelse til møder. Inddragelse måles via spørgsmål om indflydelse på tiltag, adgang til egne

sagsdokumenter, sagsbehandlings hensyntagen til borgeres individuelle behov samt borgeres mulighed for inddragelse.

Gap-analysen viser statistisk signifikante forskelle blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i relation til deres oplevelse af tillid på fem ud af de seks anvendte spørgsmål. Heraf er borgerne de mindst positive. På spørgsmålet, om borgere får den hjælp fra Gentofte Kommune, som de har behov for, er der ikke statistisk signifikant forskel. Med undtagelse af dette spørgsmål er vi forholdsvis sikre på, at der er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i deres oplevelse af tillid i sagsbehandlingen. Hvad angår inddragelse, viser gap-analysen statistisk signifikante forskelle på fire ud af de fire anvendte spørgsmål. Heraf er borgere de mindst positive. Dermed er vi forholdsvis sikre på, at der er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i deres oplevelse af inddragelse i sagsbehandlingen i Gentofte Kommune.

Imidlertid viser gap-analysen ikke statistisk signifikante forskelle mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen, når vi ser på oplevelsen af Gentofte Kommunes interne samarbejde om hjælp til borgere og kontinuitet i borgernes sagsbehandlere. Det betyder, at vi er forholdsvis sikre på, at der ikke er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på disse områder.

I forhold til tillid i sagsbehandlingen er det største gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på spørgsmålene om inddragelse af relevant ekspertviden i sagsbehandlingen i forhold til de tiltag, som kommunen iværksætter. På spørgsmål om sagsbehandlers viden om specifikke handicap, og om de er tilstrækkeligt forberedte til møder med borgerne, er der også relativt store gaps. I forhold til inddragelse i sagsbehandlingen er det største gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på spørgsmålet om sagsbehandlings hensyntagen til borgeres individuelle behov. På spørgsmålene om borgere har let adgang til egne sagsdokumenter, og om de har reel mulighed for at blive inddraget, er der også relativt store gaps. På baggrund af besvarelser i denne undersøgelse fremstår særligt sagsbehandlings hensyntagen til borgeres individuelle behov og inddragelse af ekspertviden i forbindelse med iværksættelse af tiltag som områder, Gentofte Kommune kan styrke fremover. De andre områder med relativt store gaps mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen kan også styrkes fremadrettet. Imidlertid er det vigtigt at have in mente, at resultaterne ikke er repræsentative for borgere over 18 år med handicapdelser fra Gentofte Kommune.

Den laveste score blandt både borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen er på spørgsmålet om, hvorvidt Gentofte Kommune samarbejder internt om den hjælp, som borgeren har brug for. Selvom der ikke er et statistisk signifikant gap mellem borgere og sagsbehandlere, er det værd at bemærke, at begge grupper har en lav score på dette spørgsmål.

Borgere i undersøgelsen er, som i resten af landet, mindre tilfredse med mødet med kommunen end sagsbehandlere

Resultaterne af gap-analysen i denne undersøgelse ligger overordnet i tråd med tidligere landsdækkende undersøgelser (Carlsen & Thøgersen, 2015; Kohl m.fl., 2021), hvor borgere er mindre positive i deres oplevelse af mødet med kommunen sammenlignet med sagsbehandlere.

I den landsdækkende gap-analyse var der statistisk signifikante forskelle mellem borgere og sagsbehandlere på alle spørgsmål. I gap-analysen i Gentofte Kommune er der som nævnt statistisk signifikant forskel på fem ud af de seks spørgsmål om tillid og på fire ud af fire spørgsmål om inddragelse. Imidlertid er der ikke statistisk signifikante forskelle mellem borgere og sagsbehandlere i denne undersøgelse på spørgsmål om Gentofte Kommunes interne samarbejde om hjælp til borgere og i forhold til kontinuitet i borgernes sagsbehandlere. Dermed adskiller resultaterne vedrørende kommunens interne samarbejde sig fra den landsdækkende gap-analyse fra 2021.

I den landsdækkende gap-analyse fra 2021 var de største gaps mellem borgere og sagsbehandlere på spørgsmål om kommunens hjælp til borgere og inddragelse af borgere. I denne gap-analyse finder vi også de største gaps mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på spørgsmål om inddragelse af borgere. Som i den landsdækkende gap-analyse viser denne rapport også, at de mindste gaps mellem borgere og sagsbehandlere er på spørgsmål om kommunens interne samarbejde og organisering.

Fakta om undersøgelsen

Undersøgelsens datagrundlag består af tre spørgeskemaundersøgelser, der er gennemført fra januar 2023 til primo marts blandt hhv.:

- Borgere over 18 år, der modtager en række handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune. Efter aftale med Gentofte Kommune er følgende indsatser efter serviceloven inkluderet: §§ 82a-c (forebyggende hjælp og støtte), § 85 (bostøtte/socialpædagogisk bistand), § 96 (borgerstyret personlig assistance), § 97 (ledsagerordning), § 100 (dækning af nødvendige merudgifter), §§ 103-104 (beskyttet beskæftigelse og aktivets- og samværstilbud), §§ 107-108, almenboligloven § 105/serviceloven § 85 (midlertidige og længerevarende botilbud).
- Sagsbehandlere i Gentofte Kommune, der er udvalgt, i forhold til om de har kontakt med borgere med handicap. Sagsbehandlere fra følgende afdelinger er udvalgt: Social og Handicap, Børn og Familie, BEBI (Borger, Erhverv, Beskæftigelse og Integration) samt Pleje og Sundhed).

VIVE har modtaget CPR-oplysninger på borgere med de ovennævnte paragraffer. Spørgeskemaerne er onlinebaserede og udsendt via Digital Post til borgere. En bortfaldsanalyse viser, at blandt borgere, der har besvaret spørgeskemaet, er kvinder og borgere med mindre indgribende ydelser (fx serviceloven §§ 96-97) overrepræsenteret. Disse forhold er værd at have i mente i læsningen af undersøgelsens resultater.

VIVE har modtaget e-mailadresser på sagsbehandlere, der vurderes til at have kontakt med borgere med handicap. Spørgeskemaet er udsendt til sagsbehandleres e-mailadresse.

Undersøgelsen er i stort omfang en gentagelse af en landsdækkende gap-analyse af mødet mellem borgere og kommunerne på handicapområdet, som VIVE gennemførte i 2021 (Kohl m.fl., 2021).

1 Indledning

Mødet mellem borgere med handicap og den kommunale myndighed er grundlæggende for den støtte, som borgere modtager i hverdagen. På sådanne møder identificeres og følges op på borgerens støttebehov. Borgere med handicap har ret til at blive inddraget i deres egen sag i henhold til FN's handicapkonvention (Det Centrale Handicapråd, 2017). Inddragelse kan fx ske i identifikation af støttebehov samt i relation til de konkrete indsatser, som kommunen iværksætter.

Rapporten undersøger via en gap-analyse mødet mellem borgere med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune. I 2021 udarbejdede VIVE en gap-analyse for Det Centrale Handicapråd af mødet mellem borgere med handicap og kommunerne (Kohl m.fl., 2021). Analysen viste, at parterne har forskellige opfattelser af dette møde, hvoraf borgerne har det mindst positive syn herpå. På baggrund af denne analyse har Handicaprådet i Gentofte Kommune bestilt en lignende gap-analyse af mødet mellem borgere på børne- og voksenhandicapområdet og sagsbehandlere i Gentofte Kommune. Handicaprådet i Gentofte Kommune har ønsket at få lavet en lokal version af den landsdækkende gap-analyse for at kunne sammenholde de to gap-analyser.

Efter ønske fra Gentofte Kommune afrapporteres resultaterne på børne- og voksenområdet i særskilte rapporter. Denne rapport belyser resultaterne på voksenområdet.

1.1 Formål

Formålet med denne rapport er via en gap-analyse at undersøge, om borgere med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune har forskellige opfattelser af mødet, herunder kommunens sagsbehandling. Undersøgelsen er en gap-analyse, som belyser, om der er et 'gap' mellem borgernes og sagsbehandlernes oplevelse af sagsbehandlingen med fokus på inddragelse og tillid i mødet med hinanden. Rapporten belyser følgende spørgsmål:

- Er der et gap mellem borgere med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune, hvad angår oplevelsen af sagsbehandlingen i Gentofte Kommune?
- Hvordan oplever borgere med handicap inddragelse og tillid i Gentofte Kommunes sagsbehandling?

- Hvordan oplever sagsbehandlere i Gentofte Kommune inddragelse og tillid i kommunens sagsbehandling i sager, der vedrører borgere med handicap?

Så vidt muligt sammenholdes resultaterne af undersøgelsen med VIVEs landsdækkende gap-analyse af mødet mellem borgere med handicap og sagsbehandlere i kommuner (Kohl m.fl., 2021).

Rapporten bygger på to onlinebaserede spørgeskemaundersøgelser blandt hhv.:

- Borgere over 18 år, der modtager en række handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune (indsatser efter Serviceloven §§ 82a-c, § 85, §§ 96- 97, § 100, §§ 103-104, §§ 107-108 og Almenboligloven § 105/Serviceloven §85).
- Sagsbehandlere i Gentofte Kommune, der er udvalgt i forhold til, om de har kontakt med borgere med handicap. Sagsbehandlere fra følgende afdelinger i Gentofte Kommune er inkluderet: Social og Handicap, Børn og Familie, BEBI (Borger, Erhverv, Beskæftigelse og Integration) samt Pleje og Sundhed.

Spørgeskemaundersøgelsen indeholder besvarelser fra 124 borgere over 18 år, der modtager handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune (svarprocent er 19 %, når borgere fritaget for Digital Post er fratrukket, og 15 %, når de ikke er fratrukket). Det relativt begrænsede datagrundlag blandt borgere gør, at der er en vis usikkerhed forbundet med undersøgelsens resultater. Det betyder, at resultaterne ikke kan generaliseres til at gælde for alle borgere over 18 år, der modtager handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune, men alene er gældende for de borgere, der har deltaget i undersøgelsen.

1.2 Centrale begreber

Inddragelse og tillid

Borgeres mulighed for at have indflydelse og blive inddraget er et centralt fokus både i FN's handicapkonvention og i dansk socialpolitik (Andersen & Elm Larsen, 2016; Det Centrale Handicapråd, 2017). Hensigten med borgerinddragelse er bl.a. at gøre fx mennesker med handicap til aktive deltagere i eget liv, fremme mestringsevne og modvirke passivering af borgere (Andersen & Elm Larsen, 2016; Järvinen & Mik-Meyer, 2012). Inddragelse af borgere kan ske på

forskellige måder og i forskellige grader. Sagsbehandlere kan fx inddrage borgere ved at spørge til støttebehovet, give informationer om forskellige mulige ydelser eller involvere borgere i udarbejdelsen af handleplaner.

På det specialiserede socialområde, herunder handicapområdet, er inddragelse af borgere ikke nødvendigvis en entydig proces og formes i det konkrete møde mellem borgere og sagsbehandlere (Kloppenborg & Lausten, 2020; Villumsen & Strandby, 2023). Inddragelse i praksis kan møde en række udfordringer. Strukturelle forhold i kommuner, fx den tid, sagsbehandlere kan bruge på mødet med den enkelte borger, samt udskiftning i sagsbehandlere kan vanskeliggøre sagsbehandlers muligheder for at involvere borgere. Mødet mellem borgere med handicap og sagsbehandlere foregår i en kommunal kontekst, hvor forhold som økonomiske ressourcer, lovgivning samt specifikke kommunale målsætninger for sagsbehandlingen er rammesættende for dette møde (se Kivistö & Hautala, 2020 i Kohl m.fl., 2021). På handicapområdet kan sådanne strukturelle forhold yderligere udfordre inddragelse, hvis borgere har kommunikative, mentale eller kognitive udfordringer. Borgere og sagsbehandlere kan også have forskellige forventninger eller forståelser af inddragelse i deres møde.

Tillid er i vid udstrækning grundlæggende for, at borgerinddragelse kan finde sted og ikke mindst for, at borgere oplever at være inddraget. Nærværende undersøgelse læner sig op af Kohl m.fl. (2021) i operationaliseringen af tillid og inddragelse ved at spørge til kontakten mellem borger og sagsbehandler, herunder vidensgrundlaget for beslutninger. Dette er gjort for at kunne sammenligne resultaterne af nærværende undersøgelse med VIVEs landsdækkende analyse. Imidlertid belyser rapporten ikke rammerne for mødet, der kan fremme eller hæmme inddragelse og tillid (jf. ovenstående afsnit). Fokusset er på det konkrete møde mellem borgere med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune samt på begge parter oplevelse heraf.

'Handicap'

I udvælgelsen af borgere med handicap til undersøgelsen anvender vi, som før nævnt, lovgivningsmæssige kriterier for støtte. Det kan beskrives som en administrativ tilgang til at definere handicap, hvilket ofte anvendes af myndigheder til at afgøre, hvem der har ret til støtte (Grönvik, 2007). Den administrative tilgang er valgt for at fokusere undersøgelsen på den gruppe borgere, som blev valgt af Gentofte Kommune. I forhold til at undersøge mødet mellem borgere og Gentofte Kommune anvender vi et relationelt handicapbegreb (Gustavson m.fl., 2005; Kurth, 2013). I et relationelt perspektiv er handicap ikke en individuel egenskab, men skabes i spillet mellem individuelle forhold, fx funktionsnedsættelser, og omgivelserne, herunder sociale, fysiske, kulturelle

og økonomiske forhold. Ud fra dette perspektiv resulterer en funktionsnedsættelse ikke nødvendigvis i et handicap, hvis borgeren er velkompenseret i mødet med sine omgivelser, fx i form af støtteordninger.

1.3 Læsevejledning

Kapitel 2 præsenterer gap-analysen af borgeres og sagsbehandleres oplevelse af mødet med hinanden. I kapitel 3 præsenteres baggrundsforhold for respondenter i rapportens to spørgeskemaundersøgelser, mens kapitel 4 beskriver rapportens datagrundlag og metode. I Bilag 1 vises svarfordelinger for de spørgsmål, der er anvendt til at udregne gennemsnitlige scorer til brug i gap-analysen.

2 Gap-analyse

I dette kapitel præsenterer vi resultaterne af de kvantitative analyser baseret på spørgeskemaundersøgelser blandt hhv. (i) borgere over 18 år i Gentofte Kommune med handicaprelaterede ydelser og (ii) sagsbehandlere i Gentofte Kommune med kontakt til borgere med handicap (jf. kapitel 4).

Kapitlet indeholder grafiske fremstillinger, som viser de gaps, vi finder mellem borgeres og sagsbehandlers besvarelse – jf. kapitel 4 for yderligere beskrivelse af den gennemførte gap-analyse og for de anvendte test for statistisk signifikans og for tolkningen heraf. I Bilag 1 viser vi en oversigt over de procentvise svarfordelinger.

I kapitlet sammenholder vi resultaterne af de kvantitative analyser med resultaterne af gap-analysen i VIVEs landsdækkende undersøgelse fra 2021 (Kohl m.fl., 2021). Imidlertid kan vi ikke foretage en én til én-sammenligning mellem resultaterne af de to undersøgelser. Dertil må der tages en række forbehold, bl.a. at data er indsamlet på forskellige tidspunkter og derfor afspejler forskellige tidsmæssige oplevelser. Derudover forholder resultaterne fra undersøgelsen i Gentofte Kommune sig til en konkret kommunal kontekst, mens resultaterne i Kohl m.fl. (2021) relaterer sig til mange forskellige kommunale kontekster. Endvidere behandles børne- og voksenområdet samlet i Kohl m.fl. (2021) og særskilt i nærværende undersøgelse. Resultaterne på børneområdet i Gentofte Kommune afrapporteres som tidligere nævnt i en særskilt rapport. På baggrund af disse forskelle kan vi ikke lave en direkte sammenligning, men kan identificere tendenser i oplevelsen af sagsbehandling mellem borgere og den kommunale myndighed.

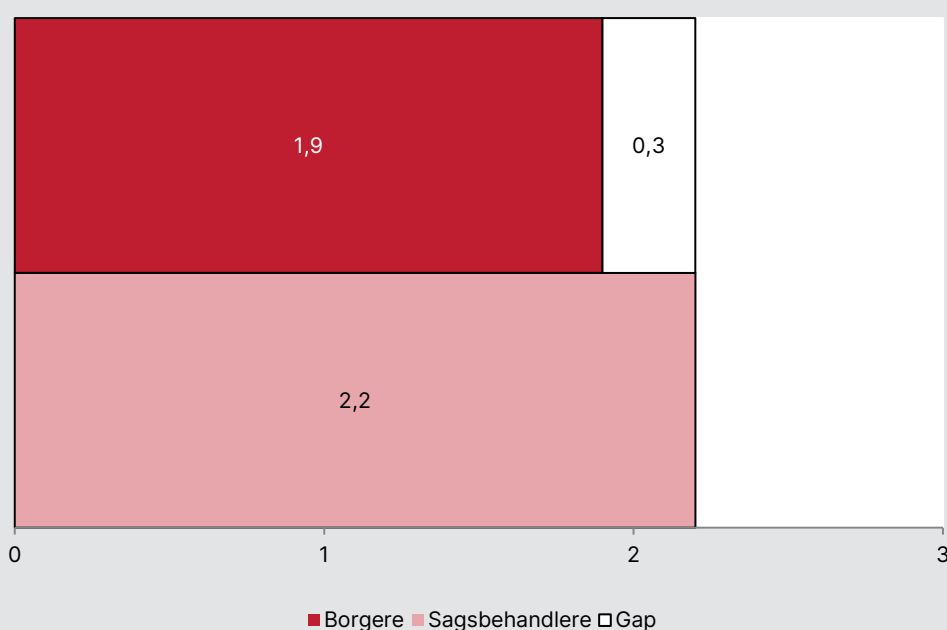
2.1 Gentofte Kommunes hjælp til borgere med handicap

Dette afsnit belyser oplevelsen af Gentofte Kommunes hjælp til borgere med handicap samt borgeres brug af rådgivningen uden for kommunen blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Vi har undersøgt, om borgere og sagsbehandlere oplever, at borgere får den hjælp fra Gentofte Kommune, som de har behov for. Figur 2.1 viser de gennemsnitlige scorer på dette spørgsmål for borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. Borgere, der har besvaret spørgeskemaet, har en gennemsnitlig score på 1,9, hvilket vil sige, at de i gennemsnit har svaret tæt på 'i nogen

grad'. Sagsbehandlere ligger med en gennemsnitlig score på 2,2 mellem svar-kategorierne 'i nogen grad' og 'i høj grad', men tættest på førstnævnte. Det giver et gap på 0,3. Forskellen er ikke signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Det betyder, at vi er forholdsvis sikre på, at der ikke er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på dette spørgsmål.

Figur 2.1 Får borgerne den hjælp, de har behov for fra Gentofte Kommune?



Anm.: Der er ingen statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmaalsformulering til borgere: 'I hvilken grad har du fået den hjælp fra Gentofte Kommune, som du havde behov for?'. Spørgsmaalsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at din enhed kan give den hjælp, som borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap har behov for?'.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

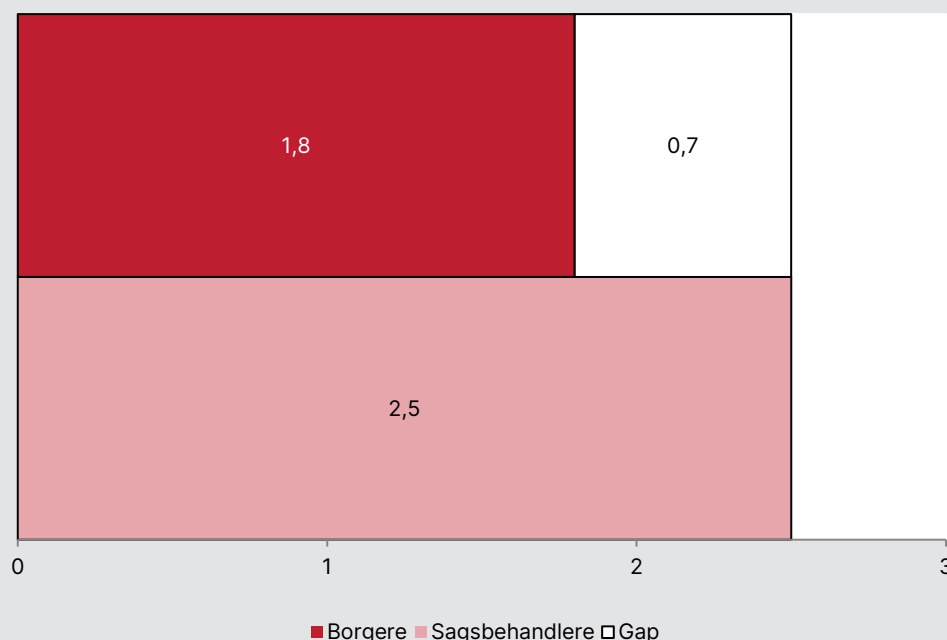
I gap-analysen fra 2021 var forskellen mellem borgere og sagsbehandlere statistisk signifikant på et enslydende spørgsmål som i Figur 2.1 (Kohl m.fl., 2021). Dermed adskiller resultaterne i de to gap-analyser sig fra hinanden i forhold til, om borgere får den hjælp, de har behov for.

Opfattelsen af, hvorvidt borgere får den hjælp, de oplever at have ret til, er et parameter for tillid i kontakten med kommunen. Borgere er i spørgeskemaet spurgt til, i hvilken grad de har tillid til, at Gentofte Kommune yder den hjælp,

de har ret til. Mens sagsbehandlere er spurgt til, i hvilken grad de oplever, at borgere med handicap får den hjælp, de har ret til. Resultaterne ses i Figur 2.2. I læsningen af resultaterne er det vigtigt at bemærke, at disse ikke er et udtryk for en juridisk vurdering, men udtrykker oplevelsen af, om man får den hjælp, man har ret til blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Ser vi på borgere i undersøgelsen, finder vi en gennemsnitlig score på 1,8 ud af 3, hvilket betyder, at de i gennemsnit ligger mellem svarkategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad', heraf er de tættest på sidstnævnte. Sagsbehandlere har en gennemsnitlig score på 2,5, og de ligger lige mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad'. Det giver et gap på 0,7 mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forskellen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed kan vi være relativt sikre på, at der er et reelt gap i borgeres og sagsbehandlers oplevelse på dette spørgsmål blandt dem, der har deltaget i undersøgelsen.

Figur 2.2 Får borgerne med handicap den hjælp, de har ret til?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'I hvilken grad har du tillid til, at Gentofte Kommune yder dig den hjælp, du har ret til?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at de borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, som du har kontakt med, får den hjælp, de har ret til?'.

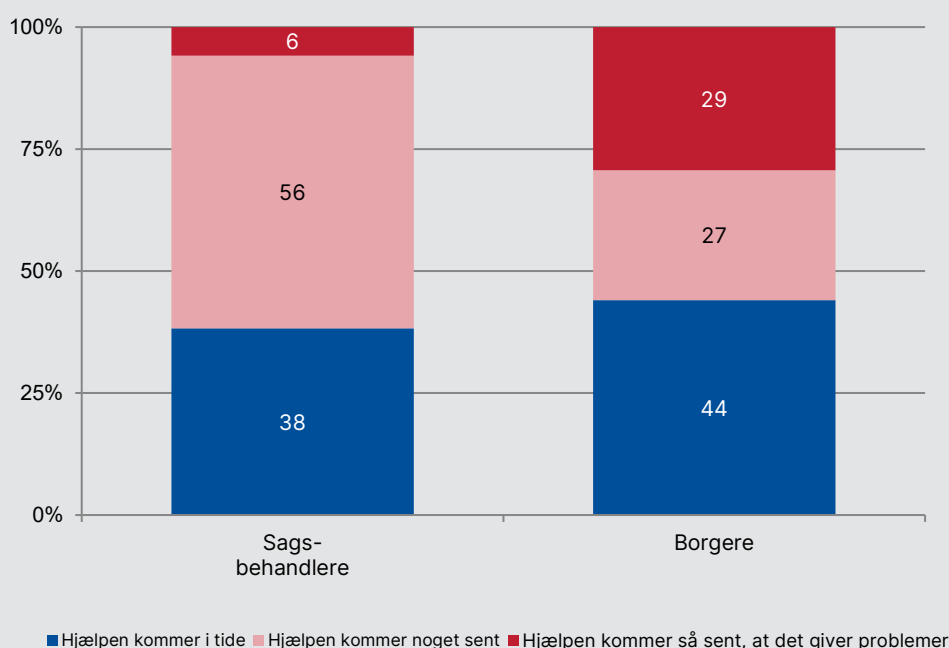
Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Når vi sammenholder resultaterne af dette spørgsmål med gap-analysen af et enslydende spørgsmål i Kohl m.fl. (2021), ser vi den samme tendens. I begge undersøgelser er sagsbehandlere signifikant mere positive end borgere.

Når vi ser på oplevelsen af hjælpens rettidighed, er der forskel mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. Borgere, der enten angav 'i høj grad', 'i nogen grad' eller 'i mindre grad' at have fået den hjælp fra kommunen, som de har behov for (Figur 2.2), er efterfølgende spurgt: "*Fik du den hjælp, du havde behov for i rette tid, eller kom den for sent?*". Svarkategorierne til dette spørgsmål er ikke oplagte at omregne til talscorer, og derfor er svarfordelingen vist i procent i Figur 2.3.

Blandt borgere i undersøgelsen angiver 44 %, at hjælpen kom i tide. 38 % af sagsbehandlere svarer dette. 27 % af borgere i undersøgelsen og 56 % af sagsbehandlere angiver, at hjælpen kom noget sent. Endelig ser vi, at 29 % af borgere i undersøgelsen og 6 % af sagsbehandlere finder, at hjælpen kommer så sent, at det giver problemer. Forskellen i svarfordelingen mellem borgere i undersøgelsen og sagsbehandlere er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed er vi relativt sikre på, at der er forskel i opfattelsen af dette spørgsmål blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Figur 2.3 Kommer hjælpen i tide? Procent.



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på svarfordelingerne mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmaalsformulering til borgere: 'Fik du den hjælp, du havde behov for i rette tid, eller kom den for sent?'. Spørgsmaalsformulering til sagsbehandlere: 'Får de borgere med handicap eller de forældre til et barn med handicap, du har kontakt med, som oftest den hjælp, de har behov for i rette tid, eller kommer den for sent?'.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

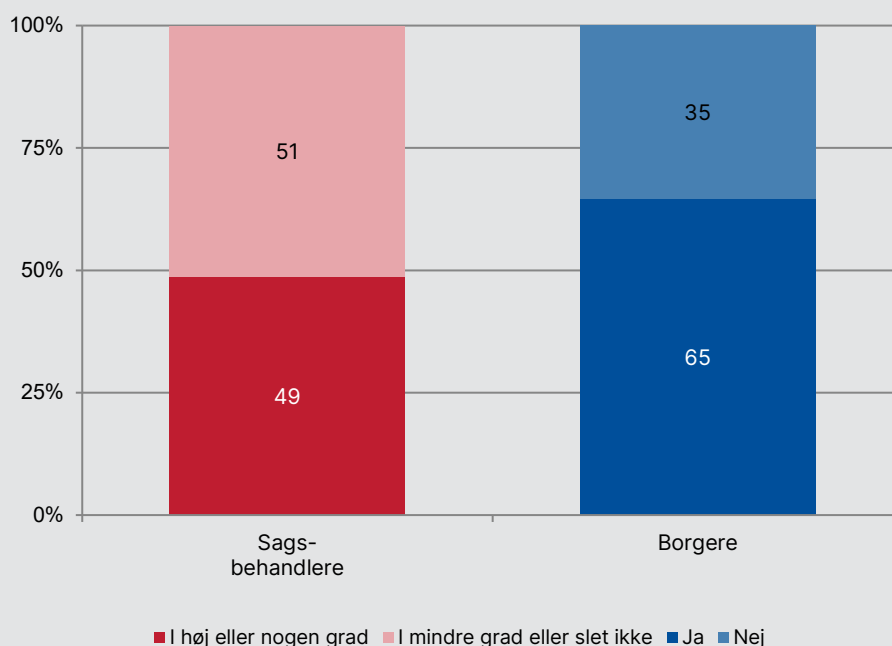
I VIVEs landsdækkende undersøgelse (Kohl, m.fl., 2021) er borgere og sagsbehandlere stillet et enslydende spørgsmål (jf. Figur 2.3). Overordnet er tendensen den samme i de to undersøgelser, hvor borgere i undersøgelsen ser ud til at mene, at hjælpen kommer i bedre tid end sagsbehandlere.

Borgeres brug af rådgivning uden for kommunen kan være en indikator for borgernes tillid til den kommunale rådgivning. I undersøgelsen er borgere spurgt, om de har søgt rådgivning uden for kommunen i deres egen sag og har haft svarmulighederne 'ja' og 'nej'. Sagsbehandlere er spurgt til, i hvilken grad de oplever, at borgere søger rådgivning uden for kommunen. Resultaterne ses i Figur 2.4. Svarkategorierne for borgere og sagsbehandlere er ikke helt sammenlignelige. Derfor er svarfordelingerne ikke testet for statistisk signifikante forskelle, og vi kan derfor heller ikke lave sammenlignelige gennemsnitsværdier til en gap-analyse. Derfor kan vi heller ikke sammenholde resultaterne om

rådgivning uden for kommunen med den landsdækkende gap-analyse (Kohl m.fl., 2021).

Figur 2.4 viser, at en betydelig del, 65 %, af borgere i undersøgelsen angiver at have søgt rådgivningen uden for kommunen. Blandt sagsbehandlere i undersøgelsen angiver knapt halvdelen (49 %), at borgere 'i nogen grad' eller 'i høj grad' har søgt rådgivning uden for kommunen. Borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen har lidt forskellige opfattelse af, hvorvidt borgere søger rådgivning hos andre end Gentofte Kommune. På baggrund af datamaterialet kan vi ikke sige noget om årsagerne til, at borgere søger rådgivning andre steder.

Figur 2.4 Søger borgeren rådgivning uden for kommunen? Procent.



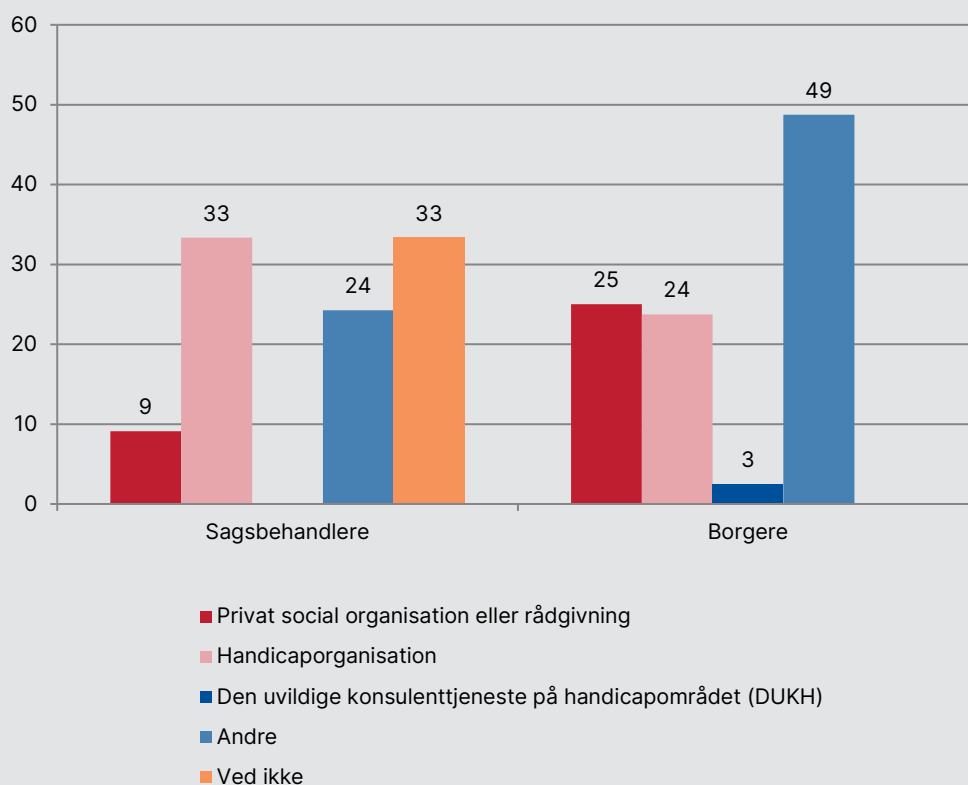
Note: Spørgsmaalsformulering borgere: 'Har du søgt rådgivning hos andre end Gentofte Kommune?' Spørgsmaalsformulering sagsbehandlere: 'I hvor høj grad er det din opfattelse, at de borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, som du er sagsbehandler for, søger rådgivning hos andre end kommunen?'

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

For at få viden om hvilke eksterne aktører, borgere søger rådgivning hos, har vi undersøgt, hvem borgere primært henvender sig til uden for kommunen. Borgere, der har svaret, at de har søgt rådgivningen uden for kommunen, er derefter spurgt, hvor de primært har søgt rådgivning. Sagsbehandlere, der har

svaret, at de har en opfattelse af, at borgere søger rådgivning uden for kommunen, er spurgt til, hvor de oplever, at borgere søger rådgivning. Resultaterne vises i Figur 2.5. Knap halvdel af borgere i undersøgelsen (49 %) svarer, at de har søgt rådgivning hos 'andre'. Borgere er ikke spurgt til, hvem disse 'andre' er. En mulighed kan være borgerens sociale netværk eller sociale medier. 25 % angiver at have søgt rådgivning hos privat social organisation eller rådgivning. Blandt sagsbehandlere angiver lige mange (33 %), at de enten tror, at borgere søger rådgivning hos handicaporganisationer, eller at de ikke ved, hvor borgere søger rådgivning.

Figur 2.5 Rådgivning uden for kommunen. Procent.



Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'Hvor har du primært søgt rådgivning?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'Hvor oplever du, at de borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, du har kontakt med, oftest har søgt rådgivning?'

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicap og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

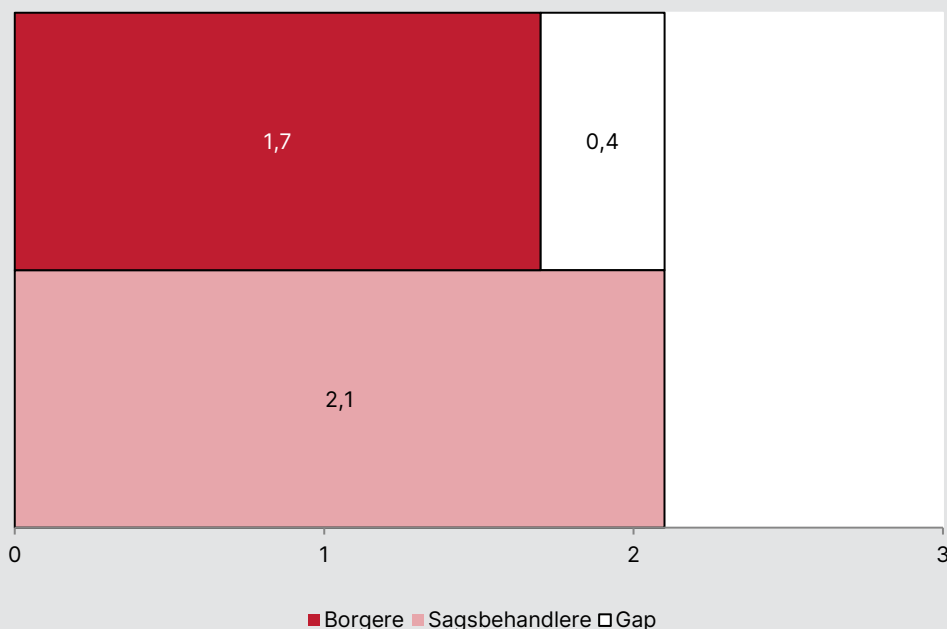
I forhold til VIVEs landsdækkende undersøgelse (Kohl m.fl., 2021) ser vi samme tendens i nærværende undersøgelse i forhold til, hvor borgere søger

rådgivning. I førstnævnte undersøgelse havde borgere primært søgt rådgivning, først hos 'andre' og dernæst hos privat social organisation eller rådgivning.

2.2 Inddragelse af borgere

Vi har undersøgt oplevelser af borgeres mulighed for at blive inddraget i deres egen sag. Inddragelse af borgeren er afdækket gennem en række spørgsmål. Først er borgere og sagsbehandlere spurgt, i hvilken grad de oplever, at borgere har indflydelse på hvilke tiltag, der iværksættes af kommunen. Figur 2.6 viser de gennemsnitlige scorer på dette spørgsmål, og vi ser, at borgere i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,7 ud af 3. Det betyder, at de svarer mellem svarkategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på sidstnævnte. Sagsbehandlere i undersøgelsen har med en gennemsnitlig score på 2,1 placeret sig mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad', men tættest på førstnævnte. Det giver et gap på 0,4 mellem borgere i undersøgelsen og sagsbehandlere. Forskellen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau, hvilket betyder, at vi er forholdsvis sikre på, at der er et reelt gap mellem de to gruppers oplevelse på dette spørgsmål.

Figur 2.6 Har borgeren indflydelse på de tiltag, der bliver iværksat i kommunen?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at du har indflydelse i forhold til, hvilke indsatser eller hvilken støtte, der skal iværksættes af Gentofte Kommune?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at de borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, du har kontakt med, har indflydelse i forhold til, hvilke tiltag der iværksættes af din enhed?'

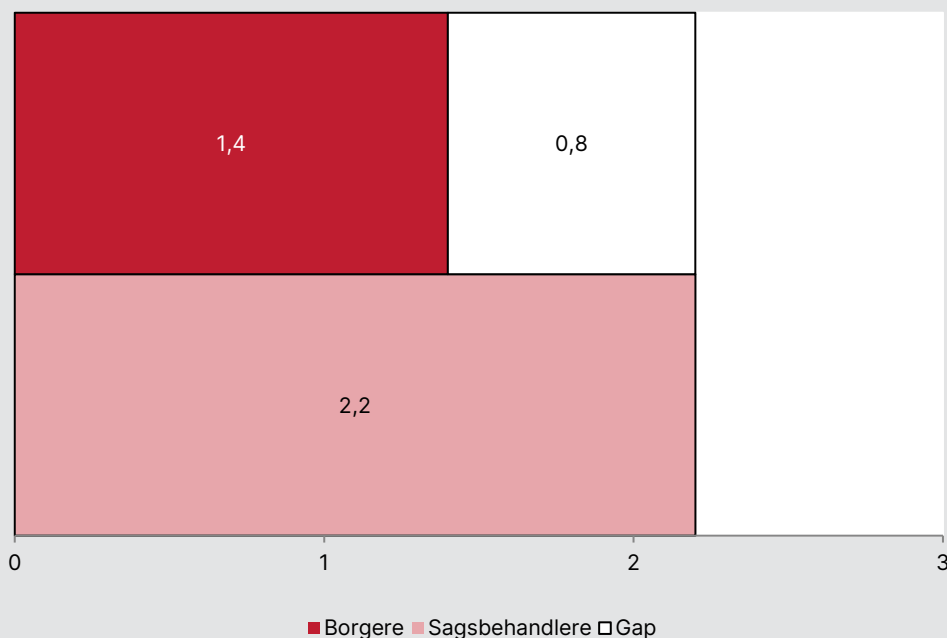
Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Sammenholder vi resultaterne i Figur 2.6 med gap-analysen fra 2021 (Kohl m.fl., 2021), finder vi den samme tendens som i nærværende undersøgelse. Sagsbehandlere er mere positivt stemt i forhold til borgerens indflydelse på tiltag, som kommunen iværksætter.

Inddragelse af borgere er dernæst undersøgt ved at spørge til borgeres adgang til egne sagsdokumenter. Figur 2.7 viser, at borgere i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,4, hvilket er et sted mellem 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på 'i mindre grad'. Den gennemsnitlige score blandt sagsbehandlere er 2,2, og de placerer sig dermed mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad', men tættest på 'i nogen grad'. Det giver et gap mellem borgere i undersøgelsen og sagsbehandlere på 0,8. Forskellen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Det betyder, at vi kan være relativt sikre på, at der

eksisterer et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvad angår oplevelsen af borgeres adgang til egne sagsdokumenter.

Figur 2.7 Har borgeren let adgang til egne sagsdokumenter?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at du har let adgang til dine egne sagsdokumenter?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, der har kontakt til din enhed, har let adgang til deres egne sagsdokumenter?'.

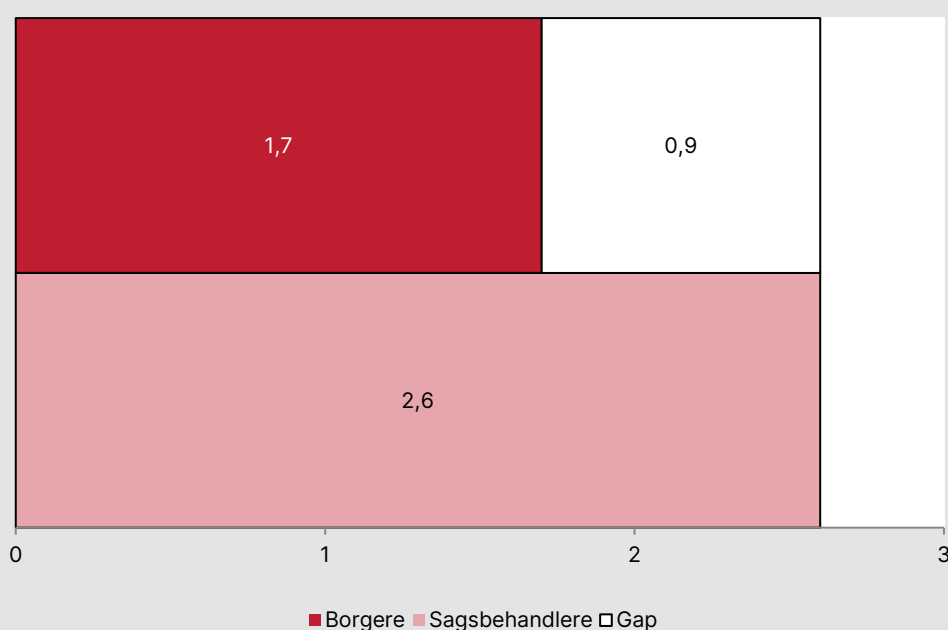
Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

I VIVEs landsdækkende gap-analyse (Kohl m.fl., 2021) er der også statistisk signifikant forskel mellem borgere og sagsbehandlere på spørgsmålet vist i Figur 2.7. I den analyse oplevede sagsbehandlere også i højere grad, at borgere havde let adgang til egne sagsdokumenter. Dermed ser vi samme tendenser i nærværende undersøgelse og i gap-analysen fra 2021.

Inddragelse af borgere er desuden afdækket ved at spørge til oplevelsen af, i hvilken grad der tages hensyn til borgeres individuelle behov i Gentofte Kommunes sagsbehandling. Af Figur 2.8 ser vi, at borgere i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,7 ud af 3, og at for sagsbehandlere i undersøgelsen er den gennemsnitlige score 2,6 på spørgsmålet om sagsbehandlingens hensynstagen til borgeres individuelle behov. Disse to gennemsnitlige scorer giver

et gap på 0,9 mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. Denne forskel er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed kan vi være forholdsvis sikre på, at der er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvad angår oplevelsen af, hvorvidt sagsbehandlingen i Gentofte Kommune tager hensyn til borgerens individuelle behov.

Figur 2.8 Tager sagsbehandlingen hensyn til borgerens individuelle behov?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at Gentofte Kommune tager hensyn til dine individuelle behov i forhold til den hjælp, kommunen iværksætter?'. Spørgsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at der i din enhed tages hensyn til borgere med handicaps individuelle behov i forhold til den hjælp, I iværksætter?'.

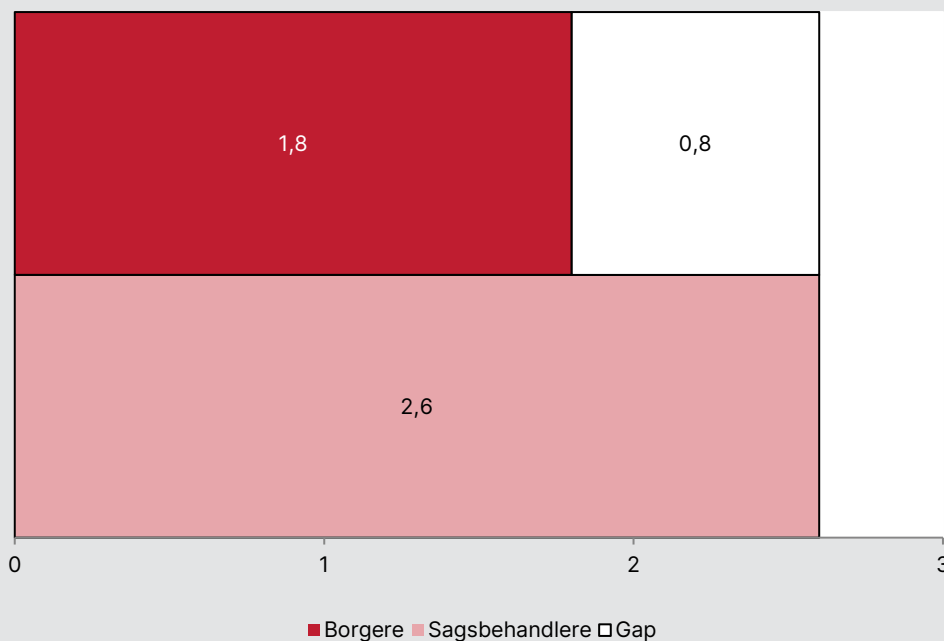
Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Når vi sammenholder resultaterne i Figur 2.8 med resultaterne af et enslydende spørgsmål i gap-analysen fra 2021 (Kohl m.fl., 2021), finder vi samme tendens som i nærværende undersøgelse, hvor sagsbehandlere i højere grad end borgere oplever, at sagsbehandlingen tager hensyn til borgeres individuelle behov.

Endelig er inddragelsen af borgere afdækket ved at spørge til oplevelsen af at blive inddraget. I spørgeskemaet er borgere og sagsbehandlere spurgt til deres oplevelse af, i hvilken grad borgere har reel mulighed for at blive inddraget. Resultaterne præsenteres i Figur 2.9 og viser, at borgere i undersøgelsen med en gennemsnitlig score på 1,8 svarer mellem kategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på sidstnævnte. Den gennemsnitlige score blandt sagsbehandlere er 2,6, hvilket vil sige, at de placerer sig mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad' – og tættest på sidstnævnte. Dermed finder vi et gap på 0,8 mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i deres oplevelse af borgeres reelle mulighed for at blive inddraget. Denne forskel er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau, hvilket indikerer, at der er et reelt gap i oplevelsen af mulighed for reel inddragelse mellem borgere i undersøgelsen og sagsbehandlere.

I gap-analysen fra 2021 (Kohl m.fl., 2021) er borgere ikke stillet spørgsmålet om mulighed for reel inddragelse, og derfor kan vi ikke sammenligne resultaterne på dette spørgsmål.

Figur 2.9 Har borgere reel mulighed for at blive inddraget?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at du har reel mulighed for at blive inddraget i din sag?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, som du har kontakt med, har reel mulighed for at blive inddraget?'.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

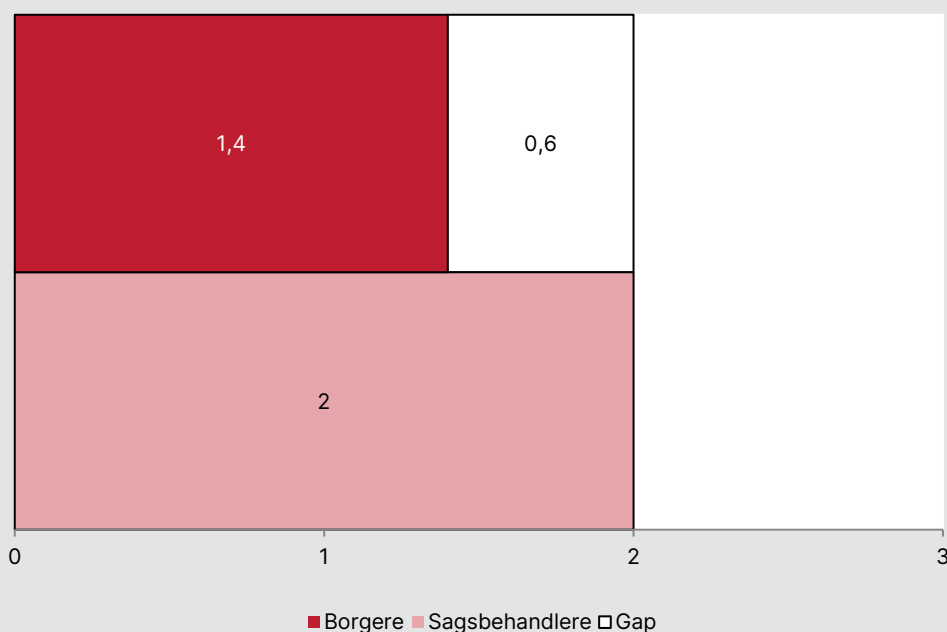
2.3 Sagsbehandlerens viden

I mødet mellem borgere med handicap og sagsbehandlere er sagsbehandlerens viden om handicap og relevante tilbud et centralt grundlag for, at borgerens behov og muligheder for støtte identificeres. Oplevelsen af sagsbehandlerens viden er en vigtig indikator for et tillidsfuldt møde.

I undersøgelsen er borgere og sagsbehandlere spurgt til oplevelsen af sidstnævntes kendskab til relevante tilbud. I Figur 2.10 ses, at borgere i undersøgelsen på dette spørgsmål har en gennemsnitlig score på 1,4 ud af 3, og de placerer sig dermed i kategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på førstnævnte. Sagsbehandlere i undersøgelsen har en gennemsnitlig

score på 2 ud af 3. Det giver et gap på 0,6, og forskellen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed kan vi være forholdsvis sikre på, at der eksisterer et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i forhold til oplevelsen af kendskabet til relevante tilbud blandt sagsbehandlere.

Figur 2.10 Har sagsbehandlere kendskab til relevante tilbud for borgeren?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

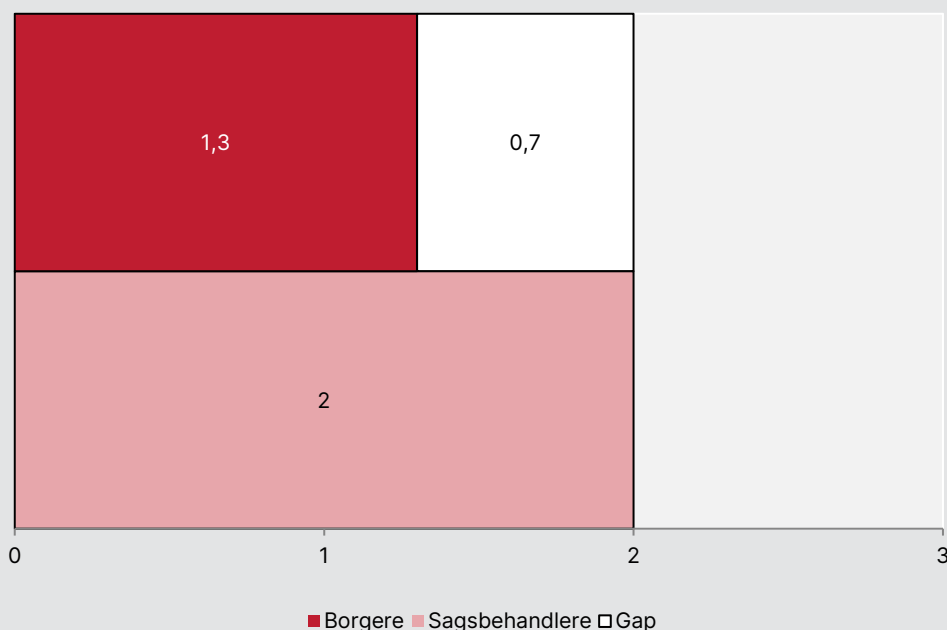
Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at dine sagsbehandlere har kendskab til de tilbud, der kan være relevante for dig?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at du har kendskab til de tilbud, der kan være relevante for de borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, du har kontakt med?'.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Når vi sammenholder resultaterne i Figur 2.10 med gap-analysen fra 2021 af et enslydende spørgsmål, ser vi den samme tendens. I 2021-analysen var der også statistisk signifikant forskel mellem borgere og sagsbehandlere, hvoraf sidstnævnte i højere grad fandt, at sagsbehandlere havde kendskab til relevante tilbud.

Figur 2.11 præsenterer resultaterne på spørgsmålet om sagsbehandleres viden om borgernes specifikke handicap. På spørgsmålet om, i hvor høj grad sagsbehandlere har nok viden om borgeres specifikke handicap, har borgere i undersøgelsen en gennemsnitlig score på 1,3 ud af 3, og sagsbehandlere har en score på 2 ud af 3. Det resulterer i et gap på 0,7 mellem de to grupper. Forskellen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed er vi relativt sikre på, at der er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i oplevelsen af sagsbehandleres viden om borgeres specifikke handicap.

Figur 2.11 Har sagsbehandlere nok viden om borgerens specifikke handicap?



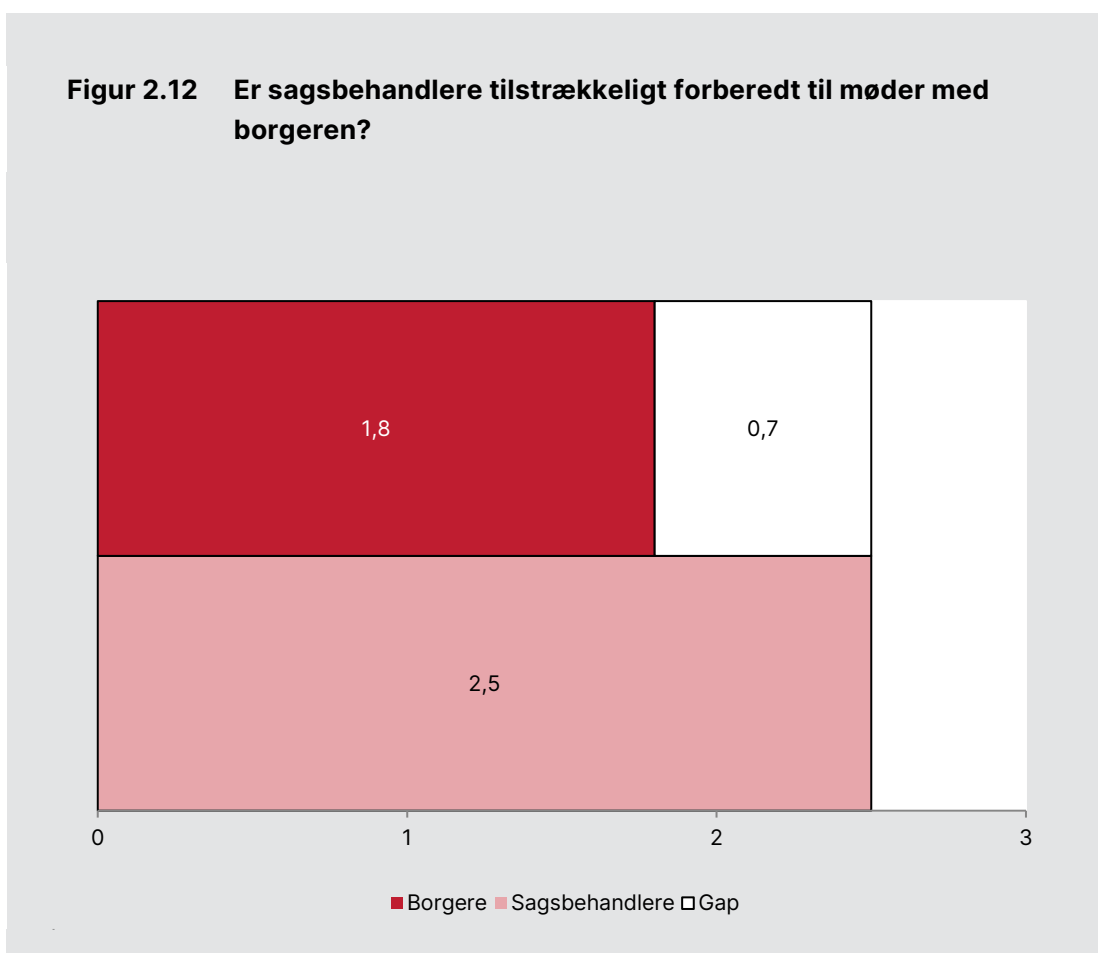
Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmaalsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at dine sagsbehandlere har nok viden om dit specifikke handicap?'. Spørgsmaalsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at du har nok viden om de specifikke handicap, som borgere, du har kontakt med, har?'.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Gap-analysen fra 2021 af et enslydende spørgsmål identificerede den samme tendens (Kohl m.fl., 2021). Den analyse viste også en statistisk signifikant forskel mellem borgere og sagsbehandlere, hvoraf sagsbehandlere i højere grad oplevede at have nok viden om borgeres specifikke handicap.

Figur 2.12 viser oplevelsen af, hvorvidt sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder med borgere blandt deltagerne i undersøgelsen. Vi ser, at borgere i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,8, og de placerer sig mellem kategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad', heraf tættest på sidstnævnte. Sagsbehandlere har en gennemsnitlig score på 2,5 og ligger mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad'. Det giver også et gap på 0,7 mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forskellen mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dette peger på et reelt gap i oplevelsen af, hvorvidt sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder med borgere blandt dem, der har deltaget i undersøgelsen.



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at dine sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder og anden kontakt med dig?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at du er tilstrækkeligt forberedt til møder og anden kontakt med borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap?'

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

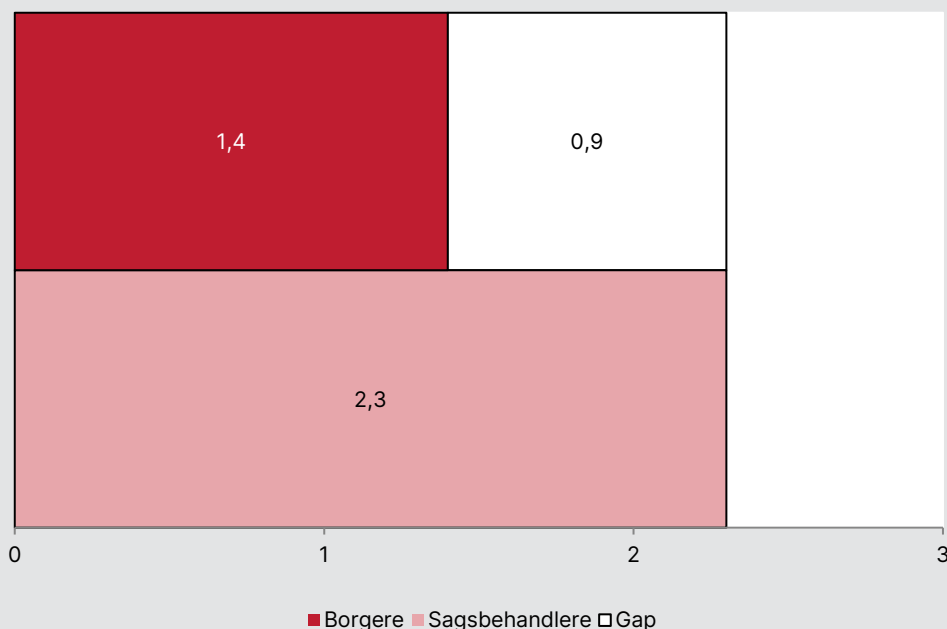
I forhold til gap-analysen fra 2021 (Kohl m.fl., 2021) finder vi den samme tendens på et enslydende spørgsmål – som vist i Figur 2.12. I analysen fra 2021 svarede sagsbehandlere i signifikant højere grad også, at de oplevede at være tilstrækkeligt forberedte til møder med borgere sammenholdt med borgernes besvarelser.

Udover, at borgeres tillid til sagsbehandleres viden er vigtig, er sagsbehandleres tillid til den viden, borgerne giver dem i sagen, også vigtig for deres møde med hinanden. Sagsbehandlere i undersøgelsen er desuden spurgt til, hvorvidt de har tillid til, at borgere giver tilstrækkelige og korrekte oplysninger til brug i deres sag. Svarfordelingen på dette spørgsmål illustrerer vi ikke grafisk i bilag af diskretionshensyn. Resultaterne viser, at sagsbehandlere har en relativt høj grad af tillid til de oplysninger, som borgerne giver. Flertallet (94 %) af sagsbehandlerne svarer i høj eller i nogen grad dette.¹

Som det sidste i dette afsnit ser vi på Gentofte Kommunes anvendelse af ekspertviden i sagsbehandlingen som et parameter for, om borgere har tillid til vidensgrundlaget for de tiltag, som kommunen iværksætter. Derfor er borgere og sagsbehandlere spurgt til deres oplevelse af inddragelse af ekspertviden i sagsbehandlingen. Af Figur 2.13 ser vi, at borgere i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,4, og de svarer dermed mellem kategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på 'i mindre grad' på dette spørgsmål. Sagsbehandlere i undersøgelsen svarer mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad', hvoraf de er tættest på 'i nogen grad' med en gennemsnitlig score på 2,3. Mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen er der et gap på 0,9. På et 5-%s signifikansniveau er forskellen statistisk signifikant mellem de to grupper. Det vil sige, at vi er relativt sikre på, at der er et gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvad angår oplevelsen af inddraget ekspertviden.

¹ Pga. diskretionshensyn behandles resultaterne fra børne- og voksenområdet samlet på spørgsmålet om, hvorvidt sagsbehandlere har tillid til, at borgere giver tilstrækkelige og korrekte oplysninger til brug i deres sag. De 94 % dækker således over data fra begge områder.

Figur 2.13 Bliver der inddraget relevant ekspertviden i forhold til de tiltag, der iværksættes af kommunen?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsømsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du, at relevant ekspertviden er blevet inddraget i forhold til hvilke tiltag eller hvilken hjælp, der iværksættes af Gentofte Kommune?'. Spørgsømsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad inddrager du relevant ekspertviden i forhold til, hvilke tiltag eller hvilken hjælp der iværksættes af din enhed?'

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

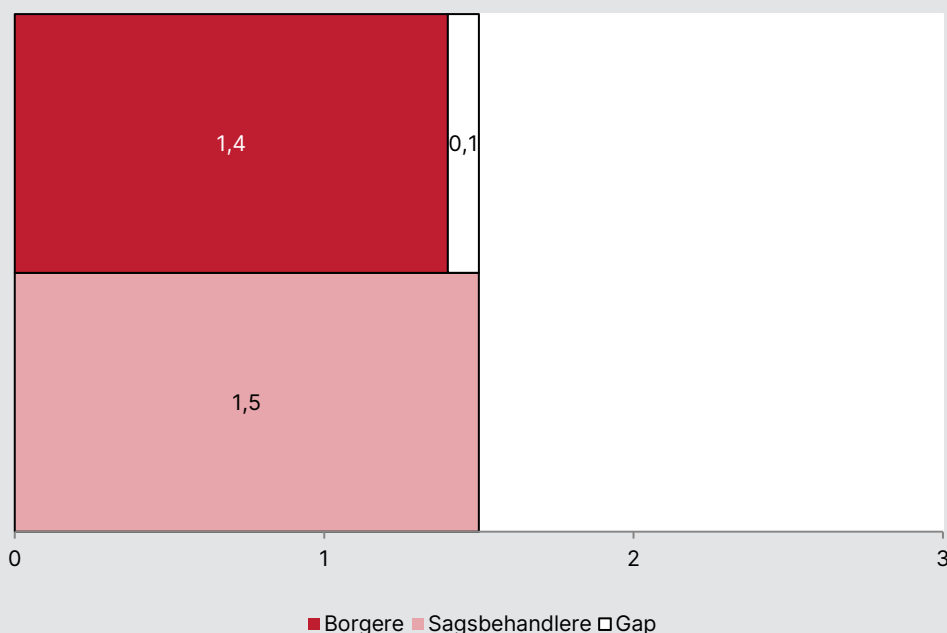
Ser vi på resultaterne af gap-analysen fra 2021 på et enslydende spørgsmål, ser vi samme tendens med en statistisk signifikant forskel mellem borgere og sagsbehandlere, hvoraf sagsbehandlere i højere grad end borgere finder, at relevant ekspertviden inddrages (Kohl m.fl., 2021).

2.4 Internt samarbejde og kontinuitet

Samarbejdet internt i kommunen og kontinuitet i de sagsbehandlere, som borgere møder, kan fremme en helhedsorienteret tilgang til borgere og styrke relevansen af kommunens tiltag.

Vi har spurgt borgere og sagsbehandlere om deres oplevelse af, hvorvidt Gentofte Kommune samarbejder internt om den hjælp, som borgeren har brug for. Resultaterne præsenteres i Figur 2.14 og viser en gennemsnitlig score på 1,4 blandt borgere i undersøgelsen, som dermed har svaret mellem 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på førstnævnte. Den gennemsnitlige score for sagsbehandlere er 1,5, og de har svaret midt mellem 'i mindre grad' og 'i nogen grad'. Det giver et gap på 0,1 mellem de to grupper. Denne forskel er ikke statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed er vi forholdsvis sikre på, at der ikke er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på dette spørgsmål.

Figur 2.14 Samarbejder kommunen internt om den hjælp, borgeren har brug for?



Anm.: Der er ingen statistisk signifikante forskelle på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'I hvilken grad har du en oplevelse af, at myndighederne samarbejder om den hjælp, du har brug for?'. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du det tværfaglige samarbejde inden for kommunen, fx mellem Jobcenter og det sociale område, om hjælp til borgere med handicap eller hjælp til forældre til et barn med handicap som velfungerende?'.

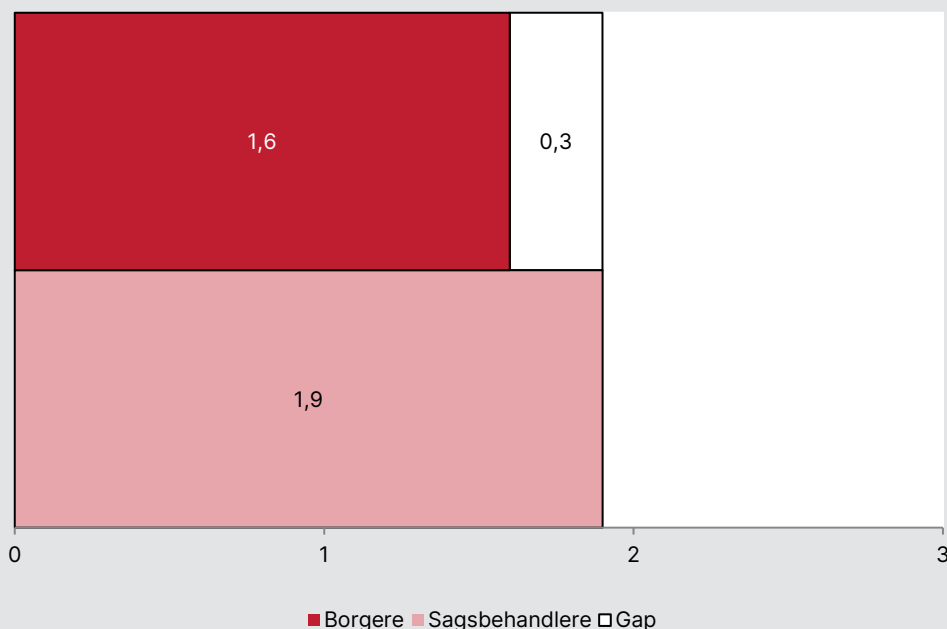
Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

I gap-analysen fra 2021 var forskellen mellem borgere og sagsbehandlere på et enslydende spørgsmål statistisk signifikant (Kohl m.fl., 2021). Dermed adskiller resultaterne i de to gap-analyser sig fra hinanden, hvad angår det interne samarbejde i kommunen om hjælp til borgere.

Kontakten og tilliden mellem borgerne og kommunen kan udfordres af mange skift i borgernes sagsbehandlere. I spørgeskemaet har vi spurgt, hvorvidt man oplever, at borgere har haft mange skiftende sagsbehandlere inden for de sidste tre år. Figur 2.15 viser resultaterne. I forhold til svarkategorierne på dette spørgsmål angiver 'i høj grad' og en høj gennemsnitlig score en oplevelse af mange skift i sagsbehandlere – og omvendt med en lav score. Vi ser, at borgere i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,6, og for sagsbehandlere i undersøgelsen er den gennemsnitlige score 1,9 ud af 3. Begge grupper svarer dermed mellem 'i mindre grad' og 'i nogen grad' – og heraf tættest på sidstnævnte. Her finder vi et gap på 0,3 mellem borgere i undersøgelsen og sagsbehandlere, hvad angår oplevelsen af mange skiftende sagsbehandlere. Forskellen er ikke statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau.

Det er værd at bemærke, at sagsbehandlere med en gennemsnitlig score på 1,9 i højere grad end borgere svarer, at de oplever mange skift i borgeres sagsbehandlere. Fordi, at forskellen ikke er statistisk signifikant, kan vi ikke påvise en reel forskel i de to gruppers opfattelse på dette spørgsmål.

Figur 2.15 Har du inden for de sidste 3 år oplevet, at borgeren har mange skiftende sagsbehandlere?



Anm.: Der er ingen statistisk signifikante forskelle på gennemsnittet mellem borgere og sagsbehandlere.

Note: Spørgsmaalsformulering til borgere: 'I hvilken grad oplever du inden for de seneste tre år at have haft mange skiftende sagsbehandlere?'. Spørgsmaalsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad har du oplevet inden for de seneste tre år, at borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap har mange skiftende sagsbehandlere i din enhed?'.
Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Når vi sammenholder resultaterne i Figur 2.15 med fundene på et enslydende spørgsmål i gap-analysen fra 2021, finder Kohl m.fl. (2021) en statistisk signifikant forskel mellem borgere og sagsbehandlere, hvad angår oplevelsen af mange skiftende sagsbehandlere inden for de sidste tre år. Dermed adskiller resultaterne i de to gap-analyser sig fra hinanden i forhold til oplevelsen af skift i borgernes sagsbehandlere.

2.5 Sammenfatning

Analysen i dette kapitel viser, at der på hovedparten af spørgsmålene er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i Gentofte Kommune, der har deltaget i undersøgelsen i forhold til deres oplevelse af mødet med hinanden. Heraf ser borgere i undersøgelsen ud til at have det mindst positive syn på mødet. Dette resultat ligger i tråd med tidligere undersøgelser af dette møde (Carlsen & Thøgersen, 2015; Kohl m.fl., 2021).

I gap-analysen er inddragelse målt ved spørgsmål om indflydelse på tiltag, adgang til egne sagsdokumenter, sagsbehandlingens hensyntagen til borgeres individuelle behov samt borgeres mulighed for inddragelse. Tillid er målt ved spørgsmål, om borgere får den hjælp, de har ret til og behov for fra Gentofte Kommune, sagsbehandleres viden om relevante tilbud, sagsbehandleres viden om borgeres specifikke handicap samt sagsbehandleres forberedelse til møder.

I læsningen af analysen er det væsentligt at holde sig for øje, at resultaterne ikke er repræsentative for borgere med handicaprelaterede ydelser i Gentofte Kommune pga. undersøgelsens relativt lave svarprocenter (jf. kapitel 4). Bortfaldsanalysen viser, at kvinder er overrepræsenteret blandt dem, der har besvaret spørgeskemaet. På basis af tildelte ydelser har borgere på voksenområdet med flere ressourcer i højere grad deltaget i undersøgelsen.

Gap-analysen viser, at der er signifikante forskelle på oplevelsen af tillid blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på fem ud af seks spørgsmål (jf. beskrivelse ovenfor for mål af tillid). Det er på spørgsmålet, om borgere får den hjælp fra Gentofte Kommune, som de har behov for, vi ikke finder en statistisk signifikant forskel. De signifikante forskelle på hovedparten af spørgsmålene, der måler tillid, betyder, at vi kan være relativt sikre på, at der er et reelt gap mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i oplevelsen på dette område.

Når vi ser på gap-analysens resultater for inddragelse (jf. beskrivelse ovenfor for mål heraf), finder vi statistisk signifikante forskelle på fire ud af fire spørgsmål. Disse statistisk signifikante sammenhænge betyder, at vi er forholdsvis sikre på, at der eksisterer et gap i oplevelsen af inddragelse mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen.

I relation til Gentofte Kommunes interne samarbejde om hjælp til borgere og oplevelsen af skift i sagsbehandlere er der ikke signifikant forskel mellem borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen på voksenområdet. Hermed er vi re-

lativt sikre på, at der ikke er et gap blandt borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen i forhold til deres oplevelse af Gentofte Kommunes interne samarbejde og skift i antal sagsbehandlere.

Ser vi på de gennemsnitlige scorer, hvor der er signifikant forskel på de to grupper, placerer borgere i undersøgelsen sig primært mellem svarkategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad'. Sagsbehandlere i undersøgelsen svarer i gennemsnit overvejende mellem kategorierne 'i nogen grad' og 'i høj grad'. Overordnet er sagsbehandlere mere positive end borgere i oplevelsen af mødet med hinanden.

De største gaps mellem borgere og sagsbehandlere finder vi på spørgsmålene om inddragelse af borgere, hvor gaps er mellem 0,8 og 0,9 scorepoint. Dog med undtagelse af spørgsmålet om borgeres indflydelse på hvilke tiltag, der iværksættes af kommunen, som har et gap på 0,4. På spørgsmål om sagsbehandlers viden er der også relativt store gaps, og særligt på spørgsmålet om der inddrages relevant ekspertviden i forhold til de tiltag, som kommunen iværksætter. Her er et gap på 0,9.

Den laveste score blandt både borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen er på spørgsmålet om, hvorvidt Gentofte Kommune samarbejder internt om den hjælp, som borgeren har brug for. Selvom der ikke er et statistisk signifikant gap mellem borgere og sagsbehandlere, er det værd at bemærke, at begge grupper har en lav score på dette spørgsmål.

Sammenligning med landsdækkende gap-analyse

I kapitlet har vi sammenholdt resultaterne med VIVEs landsdækkende gap-analyse fra 2021 (Kohl m.fl., 2021). Spørgsmålsformuleringerne i de to analyser er enslydende, men deres tidsmæssige og kommunale kontekst er forskellige. Derfor kan resultaterne af de to gap-analyser ikke sammenlignes én til én, men tendenserne i de to analyser kan sammenholdes.

I den landsdækkende gap-analyse finder vi de samme tendenser som i nærværende analyse, hvor sagsbehandlere også er mere positive end borgere i deres oplevelse af mødet med hinanden (Kohl m.fl., 2021). Hvad angår oplevelsen af inddragelse, finder den landsdækkende gap-analyse statistisk signifikante forskelle i borgeres og sagsbehandlers oplevelse af mødet med hinanden på alle spørgsmål. I nærværende undersøgelse er der blandt deltagere i undersøgelsen statistisk signifikant forskel på fire ud af fire spørgsmål, der måler inddragelse.

I forhold til oplevelsen af tillid viser den landsdækkende gap-analyse statistisk signifikante forskelle i borgeres og sagsbehandlers oplevelse af mødet med

hinanden på alle spørgsmål. I nærværende undersøgelse er der blandt deltagerne i undersøgelsen statistisk signifikant forskel på fem ud af seks spørgsmål, der måler tillid. Det er på spørgsmålet, om borgere får den hjælp fra Gentofte Kommune, som de har behov for, vi ikke finder en statistisk signifikant forskel.

Overordnet peger den landsdækkende gap-analyse og gap-analysen i Gentofte Kommune i samme retning. Imidlertid adskiller gap-analysen i Gentofte Kommune sig ved, at der ikke ser ud til at være signifikante forskelle på borgere og sagsbehandlere i undersøgelsens gennemsnitlige scorer i forhold til kontinuitet i sagsbehandlere og kommunens interne samarbejde om hjælp til borgere. Årsagen til denne forskel kan vi på baggrund af spørgeskemaundersøgelserne ikke sige noget om.

3 Baggrundsforhold

I dette kapitel beskriver vi en række baggrundsforhold blandt respondenterne i rapportens to spørgeskemaundersøgelser. Først beskrives baggrundskarakteristika for borgere og dernæst sagsbehandlere i undersøgelsen.

3.1 Borgere

Når vi ser på borgere i undersøgelsen, viser Tabel 3.1, at deltagerne overvejende er 45 år eller ældre, og at hovedparten er kvinder (56 %). I det samlede dataudtræk over borgere over 18 år i Gentofte Kommune med indsatser efter Serviceloven §§ 82a-c, § 85, §§ 96- 97, § 100, §§ 103-104, §§ 107-108 og Almenboligloven § 105/Serviceloven § 85 er 48 % kvinder, og 46 % er 45 år eller ældre. I kapitel 4 er en analyse af forskelle på borgere i udtrækket, der hhv. har besvaret og ikke har besvaret spørgeskemaet.

Tabel 3.1 Alders- og kønsfordeling for borgere. Procent.

	Procent
<i>Alder</i>	
18-24 år	13,7
25-34 år	21,8
35-44 år	12,9
45-59 år	26,6
60+ år	25,0
I alt	100
<i>Køn</i>	
Mand	44
Kvinde	56
I alt	100

Anm.: Antal observationer: 124.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse i Gentofte Kommune.

Tabel 3.2 viser fordelingen i forhold til uddannelsesniveau blandt borgere i undersøgelsen. 45 % af borgere i undersøgelsen har en mellemlang eller lang videregående uddannelse, og 19 % har folkeskolens 9. eller 10. classes eksamen.

Tabel 3.2 Uddannelsesniveau for borgere. Procent.

Uddannelse	Procent
Folkeskole 0.-8. klasse	5
Folkeskole 9.-10. klasse	19
Studentereksamen (STX/HF/HHX/HG/HTX) eller faglært	12
Kort videregående uddannelse (under 3 år)	8
Mellemlang videregående uddannelse (3 til 4 år)	28
Lang videregående uddannelse (5 år og derover)	17
Andet	11
I alt	100

Anm.: Antal observationer: 124.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse i Gentofte Kommune.

Borgere kunne lade nærtstående, værge eller andre udfylde skemaet sammen med eller på vegne af borgeren. Tabel 3.3 viser, at lidt over tre ud af fire (77,4 %) borgere i undersøgelsen selv har udfyldt spørgeskemaet. Hovedparten af borgere i undersøgelsen (88,7 %) er født i Danmark, og 79,8 % bor ikke sammen med en partner.

Tabel 3.3 Spørgeskemabesvarelse, fødeland og civilstatus for borgere. Procent.

	Procent
<i>Udfylder du skemaet som...?</i>	
Borger, der modtager hjælp fra kommunen	77,4
Værge eller andet	22,6
I alt	100
<i>I hvilket land er du født?</i>	
Danmark	88,7
Andet land	11,3
I alt	100
<i>Bor du sammen med en partner?</i>	
Ja	20,2
Nej	79,8
I alt	100

Anm.: Antal observationer: 124.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapdelser i Gentofte Kommune.

Tabel 3.4 viser, at 77,4 % af borgere i undersøgelsen har et længerevarende fysisk helbredsproblem eller handicap, og for flertallet af borgere i undersøgelsen (80,2 %) er det et større helbredsproblem. 46 % af borgere i undersøgelsen har en psykisk lidelse, hvoraf flertallet også har en større psykisk lidelse (57,9 %). Yderligere analyse viser, at 26,6 % af borgere i undersøgelsen har både et fysisk helbredsproblem eller handicap og en psykisk lidelse.

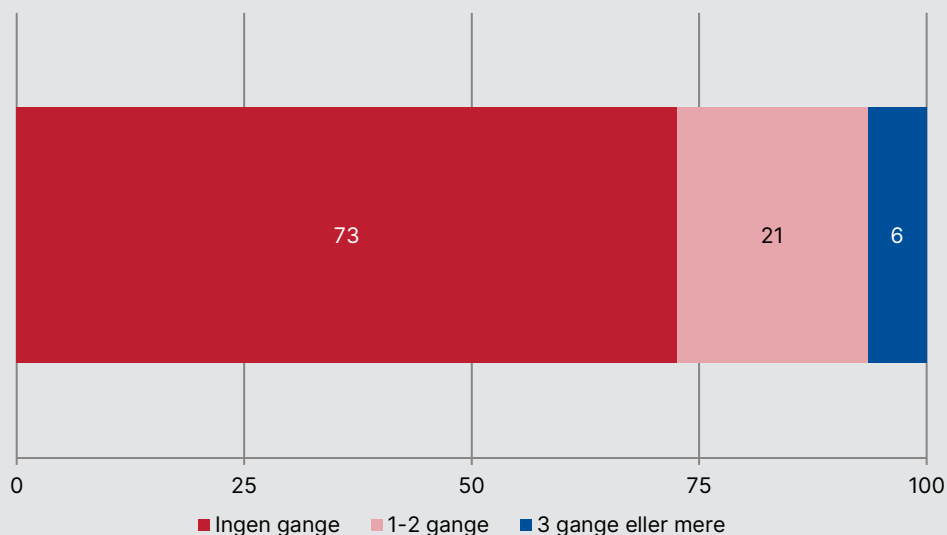
Tabel 3.4 Fordeling på typer af handicap blandt borgere. Procent.

	Procent
<i>Har du et længerevarende fysisk helbredsproblem eller handicap?</i>	
Ja	77,4
Nej	22,6
I alt	100
Antal observationer	124
<i>Er det fysiske helbredsproblem eller handicap et:</i>	
mindre helbredsproblem?	19,8
større helbredsproblem?	80,2
I alt	100
Antal observationer	96
<i>Har du en psykisk lidelse?</i>	
Ja	46,0
Nej	54,0
I alt	100
Antal observationer	124
<i>Er den psykiske lidelse en:</i>	
mindre psykisk lidelse?	42,1
større psykisk lidelse?	57,9
I alt	100
Antal observationer	57

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse i Gentofte Kommune.

I spørgeskemaet er borgere spurgt, hvorvidt de inden for det seneste år har klaget over afgørelser om hjælp fra Gentofte Kommune. Spørgsmålet vedrører klager bredt og kan omfatte mundtlige og skriftlige klager til forskellige instanser. Figur 3.1 viser, at 27 % af borgere i undersøgelsen har klaget én eller flere gange over afgørelser om hjælp fra Gentofte Kommune.

Figur 3.1 Andelen af borgere, der angiver at have klaget over afgørelser om hjælp fra Gentofte Kommune inden for det seneste år. Procent



Anm.: Antal observationer: 124.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse i Gentofte Kommune.

3.2 Sagsbehandlere

Tabel 3.5 viser baggrundsforhold for sagsbehandlere i undersøgelsen. På grund af diskretionering vises oplysninger fra sagsbehandlere, der har kontakt til voksne med handicap samt børn med handicap og deres forældre i Gentofte Kommune. Vi ser, at 83 % angiver, at de ofte har kontakt til borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap. Flertallet af sagsbehandlere i undersøgelsen (70 %) har primært kontakt til voksne borgere med handicap, og 72 % er uddannet socialrådgiver.

Tabel 3.5 Kontakt til borgere med handicap, uddannelse og ansættelse i nuværende stilling blandt sagsbehandlere i undersøgelsen. Procent.

	Procent
<i>Hvor ofte har du kontakt med borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap?</i>	
Ofte	83
Af og til	11
Sjældent	6
I alt	100
<i>Når du har kontakt med borgere på handicapområdet, har du så primært kontakt til:</i>	
Voksne med handicap?	70*
<i>Hvilken uddannelse har du?</i>	
Socialrådgiver	72
Andet	28
I alt	100
<i>Hvor længe har du arbejdet i dit nuværende job?</i>	
Under 1 år	9
1-3 år	32
4-7 år	36
8 år eller mere	23
I alt	100

Anm.: Antal observationer: 43. *De resterende 30 % af sagsbehandlere har svaret, at de primært har kontakt til børn med handicap eller deres forældre.

Kilde: VIVEs spørgeskema til sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

4 Metode

I dette kapitel beskriver vi undersøgelsens datagrundlag samt de analyser, der er foretaget for at belyse mødet mellem borgere med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune. Først beskriver vi undersøgelsens datagrundlag, der består af to spørgeskemaundersøgelser.

4.1 Spørgeskemaundersøgelser

Rapportens analyser bygger på data fra to spørgeskemaundersøgelser blandt:

- Borgere over 18 år, der modtager en række handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune. Efter aftale med Gentofte Kommune er følgende indsatser efter Serviceloven inkluderet: §§ 82a-c, § 85, §§ 96-97, § 100, §§ 103-104, §§ 107-108 og Almenboligloven § 105/Service-loven § 85.
- Sagsbehandlere i Gentofte Kommune, der har kontakt til borgere med handicap fra afdelingerne Social og Handicap, Børn og Familie, BEBI (Borger, Erhverv, Beskæftigelse og Integration) samt Pleje og Sundhed).

Spørgeskemaundersøgelsen er i vid udstrækning en gentagelse af VIVEs landsdækkende undersøgelse fra 2021, og survey-spørgsmålene fra den undersøgelse er anvendt i nærværende undersøgelse med enkelte tilpasninger (Kohl m.fl., 2021). Hensigten hermed er så vidt muligt at kunne sammenholde resultaterne fra undersøgelsen i Gentofte Kommune med den landsdækkende gap-analyse.

I VIVEs landsdækkende undersøgelse fra 2021 blev der anvendt survey-spørgsmål fra VIVEs panelundersøgelse *Survey of Health, Impairment and Living Conditions in Denmark (SHILD)*², der omhandlede kommunal sagsbehandling, samt et spørgeskema til myndighedssagsbehandlere. Sidstnævnte spørgeskema tog afsæt i spørgsmålene om kommunal sagsbehandling fra SHILD, og disse spørgsmål blev omformuleret, så de kunne besvares af sagsbehandlere.³ Ved at lave enslydende spørgsmål til sagsbehandlere var det muligt at sammenligne deres besvarelse med borgeres. Spørgsmålene fra SHILD, der er

² SHILD (Survey of Health, Impairment and Living Conditions in Denmark) er en stikprøvebaseret spørgeskemaundersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i alderen 16-64 år. SHILD består p.t. af tre bølger, indsamlet i hhv. 2012, 2016 og 2020.

³ I VIVEs landsdækkende undersøgelse (Kohl m.fl., 2021) indgik ledere i myndighedssagsbehandling også. I nærværende rapport indgår ledere ikke, fordi det af diskretionshensyn og rent statistisk ikke vil være meningsgivende at afrapportere resultater fra fire ledere særskilt.

anvendt til sagsbehandlere og borgere, spørger ind til oplevelsen af sagsbehandlingen generelt i den tid, vedkommende har været i berøring med sagsbehandling på handicapområdet i Gentofte Kommune.

I undersøgelsen i Gentofte Kommune er der foretaget enkelte tilpasninger af survey-spørgsmålene fra den landsdækkende – fx ved at spørge specifikt til borgernes kontakt med Gentofte Kommune.

Begge spørgeskemaundersøgelser kunne tilgås fra flere digitale platforme, fx tablet, PC og smartphone. For at øge tilgængeligheden er spørgeskemaet til borgere sat op med en højt-læsningsfunktion. Desuden kunne nærtstående, værge eller andre hjælpe eller besvare spørgeskemaet på vegne af borgere.

Borgere kunne besvare spørgeskemaet fra medio januar indtil primo marts 2023. For sagsbehandlere var spørgeskemaet tilgængeligt fra medio januar indtil primo marts 2023. Sammen med linket til at besvare spørgeskemaet modtog respondenterne et følgebrev med oplysninger om undersøgelsen samt en beskrivelse af VIVEs anvendelse og opbevaring af data. I følgebrevet blev borgere desuden oplyst om, at de gerne måtte få hjælp til at besvare spørgeskemaet, fx fra nærtstående eller ansatte hjælpere. I løbet af indsamlingsperioden blev der udsendt to påmindelser om muligheden for at besvare spørgeskemaet til hver respondentgruppe.

4.2 Dataudtræk

I undersøgelsen indgår borgere over 18 år, der modtager handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune efter Serviceloven §§ 82a-c, § 85, §§ 96- 97, § 100, §§ 103-104, §§ 107-108 og Almenboligloven § 105/Serviceloven § 85. På samme måde som på børneområdet har Gentofte Kommune i november 2022 foretaget et dataudtræk over CPR-oplysninger på borgere over 18 år, der på det tidspunkt havde en aktiv ydelse efter mindst én af de ovennævnte paragraffer. VIVE modtog i november 2022 dataudtrækket med CPR-oplysninger på borgere over 18 år med ydelser efter de beskrevne paragraffer. Dataudtrækket blev sorteret for dubletter således, at hvert CPR-nummer på den enkelte borger over 18 år kun forekom én gang i udtrækket. Derefter indeholdt udtrækket 854 unikke CPR-numre på borgere over 18 år.

CPR-oplysninger på borgere over 18 år, der indgik i undersøgelsens målgruppe, var nødvendige for at kunne udsende spørgeskemaet via Digital Post.

På myndighedsområdet indgår sagsbehandlere i Gentofte Kommune i afdelingerne Social og Handicap, Børn og Familie, BEBI (Borger, Erhverv, Beskæftigelse og Integration) samt Pleje og Sundhed. I de nævnte afdelinger blev

sagsbehandlere udvalgt af Gentofte Kommune i forhold til, om de havde kontakt med borgere med handicap. Udvælgelsen blev foretaget for at følge tilgangen i VIVEs landsdækkende undersøgelse, hvor sagsbehandlere blev udvalgt til undersøgelsen på lignende måde (Kohl m.fl., 2021). VIVE modtog i december 2022 oplysninger om navn, afdeling og arbejdsmail på sagsbehandlere i de nævnte afdelinger. De ovennævnte afdelinger er valgt for at øge sammenligneligheden med VIVEs tidligere landsdækkende undersøgelse (Kohl m.fl., 2021), hvor afdelinger med lignende ansvarsområder indgik. Sagsbehandlere i de valgte afdelinger modtog en mail med link til at besvare spørgeskemaet.

4.3 Respondenter

Blandt borgere er spørgeskemaet udsendt til 854 respondenter, heraf var 204 fritaget fra Digital Post. Herefter udgør dataudtræk på 650 borgere, hvoraf 124 har besvaret spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 19 %, når borgere fritaget fra Digital Post fratrækkes udtrækket, og en svarprocent på 15 %, når denne gruppe indgår i dataudtrækket. Svarprocenten på voksenområdet er relativt lav, men andre spørgeskemaundersøgelser blandt voksne med funktionsnedsættelser har imidlertid også lave svarprocenter, hvilket kan skyldes, at borgere ikke har overskud eller ressourcer til at indgå i undersøgelsen (Jensen m.fl., 2021; Jensen & Røgeskov, 2019).

Ud fra oplysninger om køb og gennemsnitsalder har vi foretaget en bortfaldsanalyse. Resultaterne i Tabel 4.1 viser, at andelen af kvinder er signifikant højere blandt dem, der har besvaret spørgeskemaet. I denne gruppe er 56,6 % kvinder, mens 46 % er kvinder blandt dem, der ikke har besvaret skemaet. Derimod ser vi ikke en statistisk signifikant forskel på gennemsnitsalder.

Udover oplysninger i Tabel 4.1 har vi også undersøgt, om der er forskel på borgere, der hhv. har besvaret og ikke besvaret spørgeskemaet i forhold til tildelte ydelser fra Gentofte Kommune. Grundet få observationer for nogle paragraffer kan vi af diskretionshensyn ikke vise en fordeling over bortfaldet for paragraffer.⁴ Overordnet kan vi se, at borgere i støttede boformer, herunder Serviceloven § 107 og Almenboligloven § 105/Serviceloven § 85, i mindre grad har besvaret spørgeskemaet. Blandt borgere med ydelser efter Serviceloven §§ 96-97 har flere besvaret spørgeskemaet. At borgere med flere ressourcer i højere grad deltager i undersøgelsen, er i tråd med tidligere undersøgelser på det specialiserede socialområde og er derfor ikke overraskende (Jensen m.fl., 2021). Resultaterne på voksenområdet i nærværende undersøgelse kan

⁴ VIVE følger Danmarks Statistiks retningslinjer for opgørelse af data i forhold til antal af observationer i de enkelte celler, jf. <https://www.dst.dk/Site/Dst/SingleFiles/GetArchive-File.aspx?fi=2486967504&fo=0&ext=forskning>

heller ikke generaliseres til at gælde for borgere over 18 år, der modtager ydelser efter Serviceloven §§ 82a-c, § 85, §§ 96- 97, § 100, §§ 103-104, §§ 107-108 og Almenboligloven § 105/Serviceloven § 85 fra Gentofte Kommune, men gælder kun for de borgere, der har besvaret spørgeskemaet.

Tabel 4.1 Andel kvinder og gennemsnitsalder for borgere i undersøgelsespopulationen, fordelt på om de hhv. ikke har besvaret og har besvaret spørgeskemaet. Procent.

	Har ikke besvaret spørgeskemaet	Har besvaret spørgeskemaet
<i>Voksenområdet</i>		
Andel kvinder	46,0 %*	56,5 %
Gennemsnitsalder	43,0	45,5

Note: *Signifikant forskel på andelen af kvinder, der hhv. har og ikke har besvaret spørgeskemaet, på voksenområdet.

Kilde: Oplysninger fra Gentofte Kommune på borgere over 18 år med handicapydelse i kommunen.

Blandt sagsbehandlere blev spørgeskemaet udsendt til 92 respondenter, hvoraf 47 besvarede skemaet, hvilket resulterer i en svarprocent på 51 %. Af diskretionshensyn kan vi ikke vise en opgørelse over besvarelser blandt sagsbehandlere fordelt på de fire afdelinger (Social og Handicap, Børn og Familie, BEBI samt Pleje og Sundhed). Besvarelser i undersøgelsen kommer imidlertid primært fra sagsbehandlere i Social og Handicap samt Børn og Familie. Se kapitel 2 for beskrivelse af sagsbehandlere, der har besvaret spørgeskemaet.

4.4 Gap-analyse

I rapporten foretager vi en gap-analyse, der sammenholder borgeres og sagsbehandlers besvarelser af spørgsmålene. Alle sagsbehandlere er spurgt, om de primært har kontakt med voksne med handicap eller børn med handicap og forældre til et barn med handicap. Ud fra denne besvarelse er de kategoriseret som sagsbehandlere på enten børne- eller voksenområdet.

For at kunne foretage statistiske analyser af spørgeskemabesvarelserne har vi omregnet svarkategorierne til en numerisk værdi. Princippet bag omregningen fremgår af Boks 4.1. Omregningen giver os mulighed for at udregne den gennemsnitlige score af de forskellige spørgsmål for hhv. sagsbehandlere og borgere. Samtidig kan vi udregne, om forskelle i målgruppernes gennemsnitlige

scorer er statistisk signifikante. Det gap, vi henviser til, betegner altså den forskel, der måtte være mellem to gruppers gennemsnitlige scorer i forhold til et givent spørgsmål.

Boks 4.1 Omregning af svarkategorier til numeriske værdier

Svarkategorien 'i høj grad' svarer til værdien 3. Kategorien 'i nogen grad' svarer til værdien 2, mens svarkategorien 'i mindre grad' svarer til værdien 1. Endelig har svarkategorien 'slet ikke' fået værdien 0.

Med disse numeriske værdier er det muligt at udregne en gennemsnitlig score for hhv. borgere og sagsbehandlere og dermed sammenligne gennemsnit på tværs af de to grupper. Som udgangspunkt betyder det, at en høj gennemsnitlig score er udtryk for en positiv holdning til spørgsmålet. Eksempelvis vil en score på 2,7 blandt sagsbehandlere betyde, at sagsbehandlere i gennemsnit har svaret mellem kategorierne 'i nogen grad' og 'i høj grad', men dog tættere på 'i høj grad'.

Vi omregner svarkategorierne til numeriske værdier af to årsager. For det første opnår vi sammenlignelighed med tidligere lignende undersøgelser. For det andet giver omregningen os mulighed for at lave statistiske test og dermed undersøge, om der er statistisk signifikante forskelle mellem borgere og sagsbehandlere. Når vi laver denne omregning til en lineær numerisk skala, laver vi implicit en antagelse om, at der er lige langt imellem svarkategorierne. Det betyder fx, at springet mellem svarkategorierne 'slet ikke' og 'i mindre grad' er lige så stort som springet mellem 'i mindre grad' og 'i nogen grad'. Det er dog ikke nødvendigvis sikkert, at respondenterne har denne opfattelse, når de besvarer spørgeskemaet. Samtidig kan vi heller ikke være helt sikre på, at respondenterne havde svaret det samme, hvis de var blevet bedt om at svare på en skala fra 0-3 frem for de oprindelige svarkategorier.

I kapitel 2 udregner vi forskellen mellem hhv. sagsbehandlere og borgere for at vise, om der er et gap. Vi anvender T-test til at undersøge, om borgerne adskiller sig statistisk signifikant fra sagsbehandlerne i hvert spørgsmål. T-test bruges til at undersøge, hvorvidt gennemsnittet for to forskellige grupper er statistisk ens. Det udregnes på baggrund af variansen og antallet af observationer i de to grupper. Det betyder, at gennemsnitsværdien på et spørgsmål for en gruppe, som fx borgerne, sammenlignes med gennemsnitsværdien på spørgsmålet for sagsbehandlerne.

Som i den landsdækkende gap-analyse er alle statistiske analyser gennemført med et signifikansniveau på 5 % (Kohl m.fl., 2021). Når de statistiske analyser viser en statistisk signifikant forskel mellem borgere og sagsbehandlere, betyder det, at vi er relativt sikre på, at der er et reelt gap i de to gruppers oplevelser på et givent spørgsmål. Denne statistiske signifikans bestemmes ved hjælp af p-værdien (probability-værdien). Hvis p-værdien er under 5 %, betyder det, at sandsynligheden for at observere en så stor forskel i gennemsnittene mellem de to grupper alene på grund af tilfældigheder er mindre end 5 %. Omvendt betyder manglende statistisk signifikans (p-værdi på over 5 %), at der ikke er tilstrækkeligt bevismateriale i datasættet til at sige, at der er forskel på de to grupper.

Litteratur

Andersen J. & Elm Larsen, J. (2016). Empowerment. I: I. Hornemann Møller & J. Elm Larsen (Red.), *Socialpolitik* (4. udgave., pp. 583-603). København: Hans Reitzels Forlag.

Carlsen, C.S. & Thøgersen, S.H. (2015). *Gap-analyse: Det Centrale Handicapråd*. Brovst: Det Centrale Handicapråd.

Det Centrale Handicapråd (2017). *FN's konvention om rettigheder for personer med handicap*. Det Centrale Handicapråd.

Grönvik, L. (2007). *Definitions of Disability in Social Sciences: Methodological Perspectives*. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis, Uppsala Universitet.

Gustavson, A., Tøssebro, J., & Traustadóttir, R. (2005). Introduction: Approaches and Perspectives in Nordic Disability Research. I: A. Gustavson, J.T. Sandvin, R. Traustadóttir & J. Tøssebro (Red.), *Resistance, Reflection and Change: Nordic Disability Research* (pp. 23-44). Lund: Studentlitteratur.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2012). Indledning: At skabe en professionel. I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.), *At skabe en professionel: Ansvar og autonomi i velfærdsstaten* (pp. 13-28). København: Hans Reitzels Forlag.

Kloppenborg, H.S. & Lausten, M. (2020). *Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling*. København: VIVE.

Kohl, K.S., Mikkelsen, C.H. & Schauser, A.M. (2021). *Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap: En gap-analyse for Det Centrale Handicapråd*. København: VIVE.

Kurth, M. (2013). Handicap hybrid - mellem den mediciske og sociale model. I: I.S. Bonfils, B. Kirkebæk, L. Olsen & S. Tetler (Red.), *Handicapforståelser: Mellem teori, erfaring og virkelighed* (pp. 35-50). København: Akademisk Forlag.

Jensen, D.C., Enemark, M.H., Røgeskov, M. & Fynbo, L. (2021). *Brugertilfredshedsundersøgelse på det specialiserede voksenområde: Tilfredshed med den socialpædagogiske støtte på botilbud, botilbudslignende tilbud eller i eget hjem*. København: VIVE.

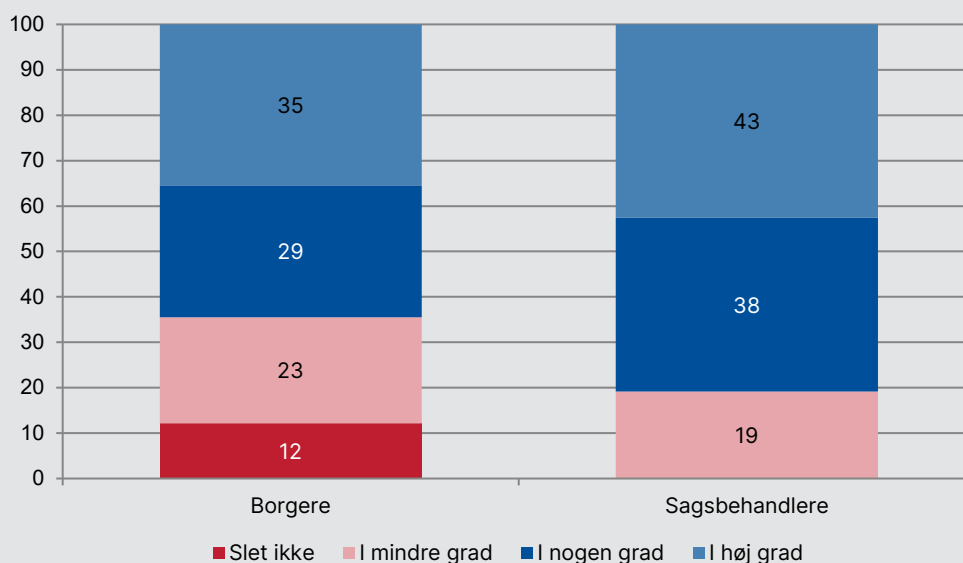
Jensen, D.C. & Røgeskov, M. (2019). *Evaluering af rådgivningsfunktionen BPA-arbejdsgiver*. København: VIVE.

Villumsen, A.M. & Strandby, M.W. (2023). *Forældreinddragelse i myndigheds-sagsbehandling*. København: VIVE.

Bilag 1 Svarfordelinger i spørgeskemaet

Bilag 1 viser de procentvise svarfordelinger på de spørgsmål, der er stillet til borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. I bilaget præsenteres svarfordelinger på de spørgsmål, der er anvendt til at udregne gennemsnitlige scorer til brug i gap-analysen. På grund af få observationer er besvarelser fra sagsbehandlere ikke opdelt efter børne- og voksenområdet på grund af diskretionering.

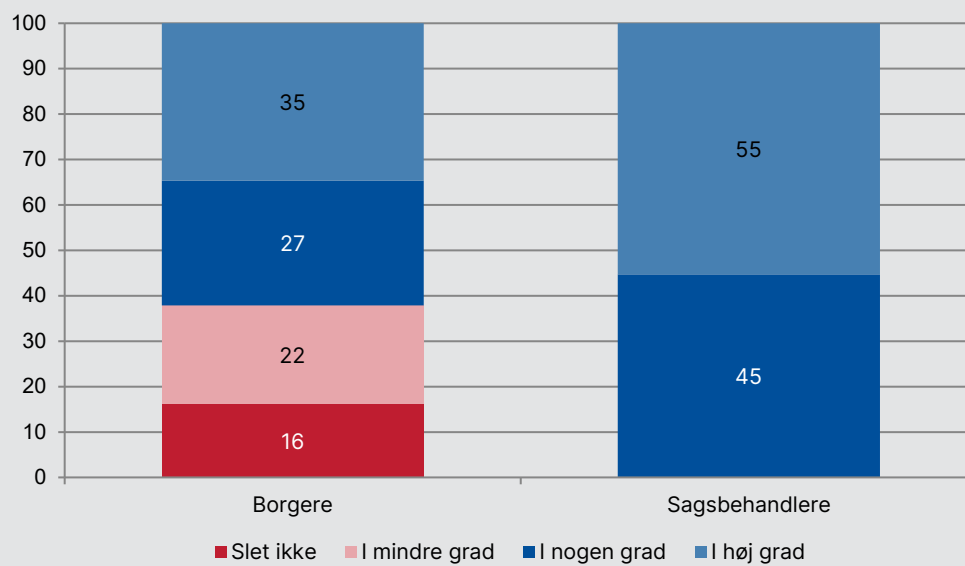
Bilagsfigur 1.1 Får borgerne den hjælp, de har behov for i kommunen? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

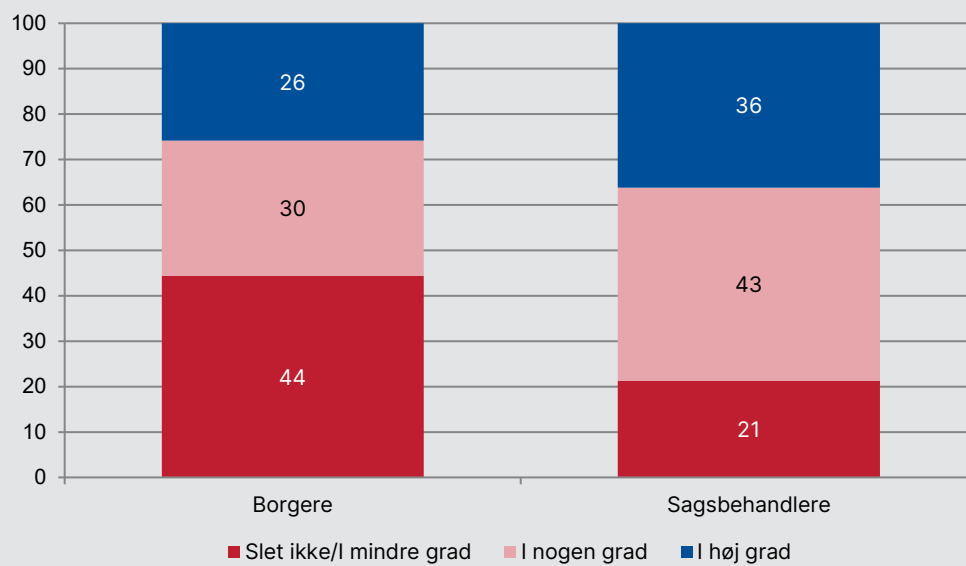
Bilagsfigur 1.2 Får borgerne med handicap den hjælp, de har ret til? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

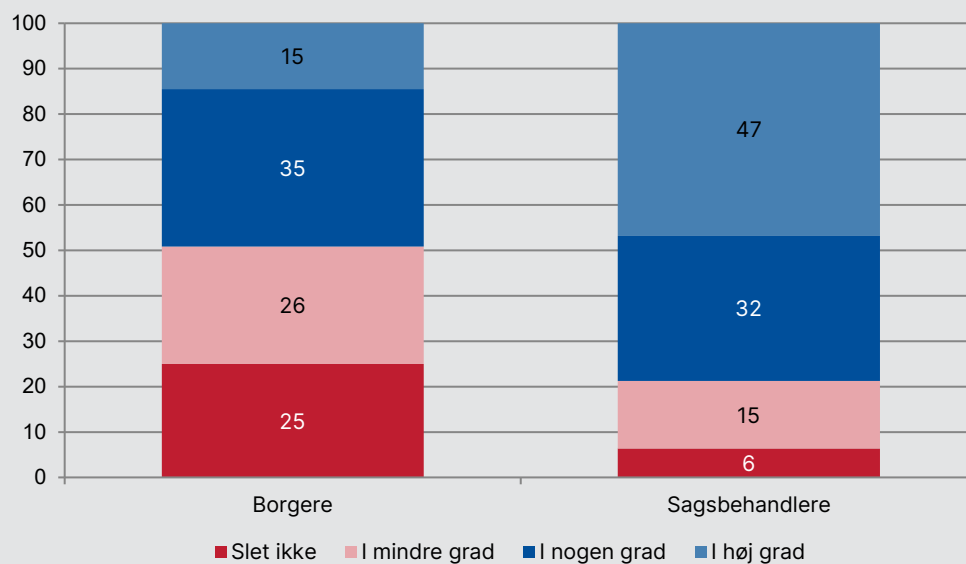
Bilagsfigur 1.3 Har borgeren indflydelse på de tiltag, der bliver iværksat i kommunen? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

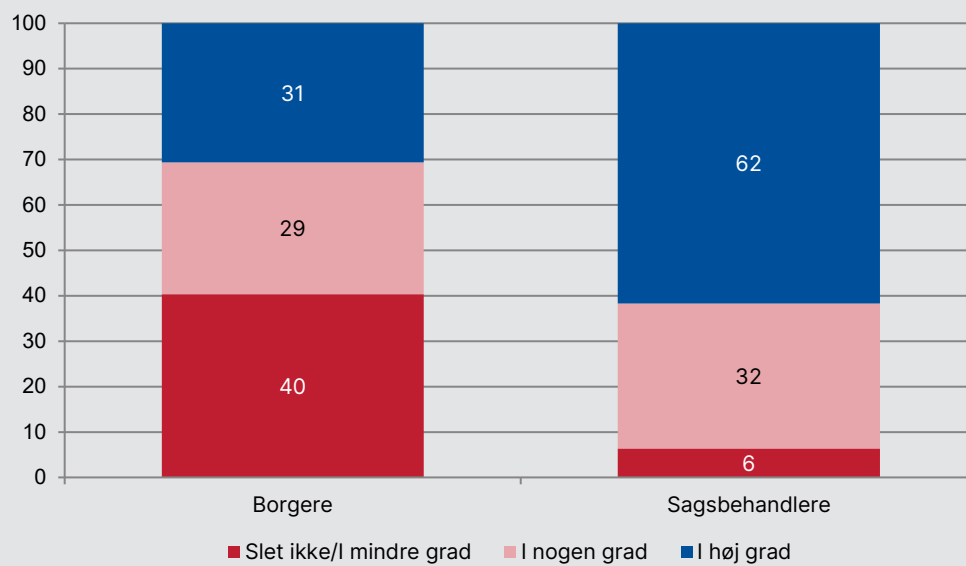
**Bilagsfigur 1.4 Har borgeren let adgang til egne sagsdokumenter?
Procent.**



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

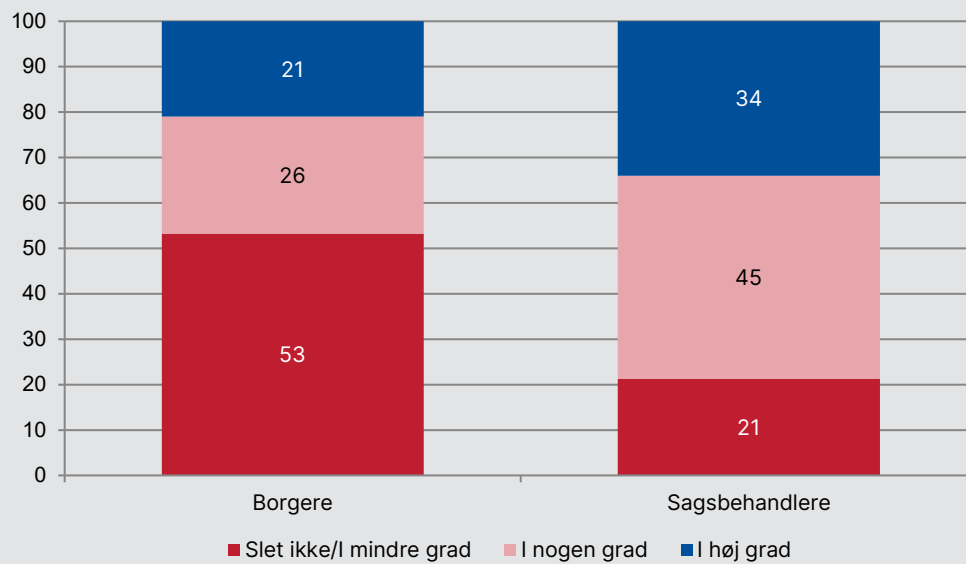
Bilagsfigur 1.5 Tager sagsbehandlingen hensyn til borgerens individuelle behov? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

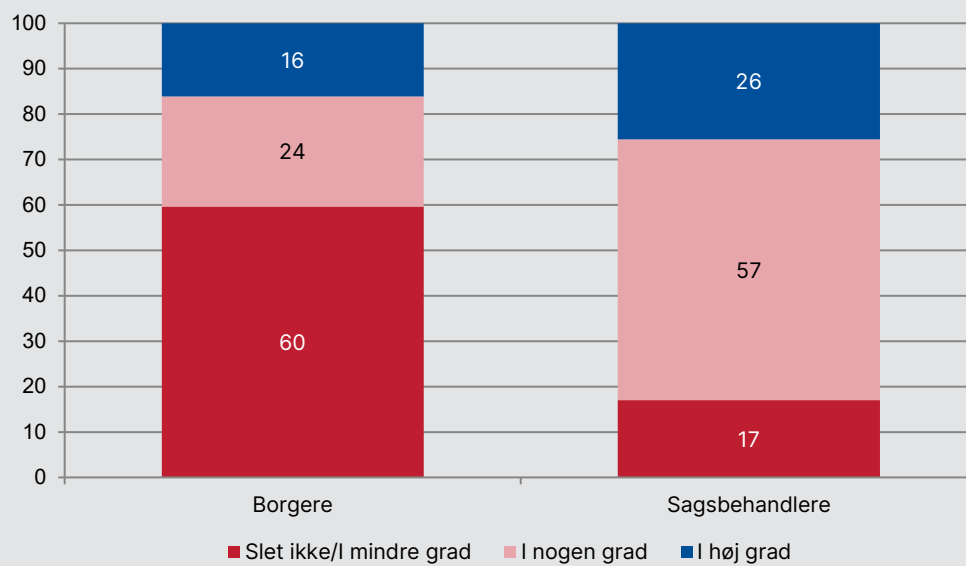
Bilagsfigur 1.6 Har sagsbehandleren kendskab til relevante tilbud for borgeren? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

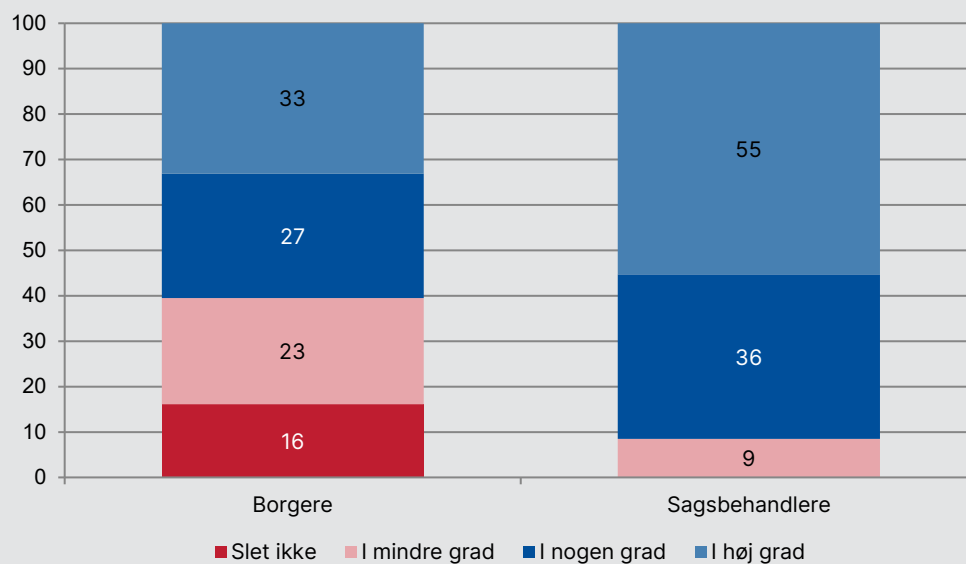
Bilagsfigur 1.7 Har sagsbehandleren nok viden om borgerens specifikke handicap? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

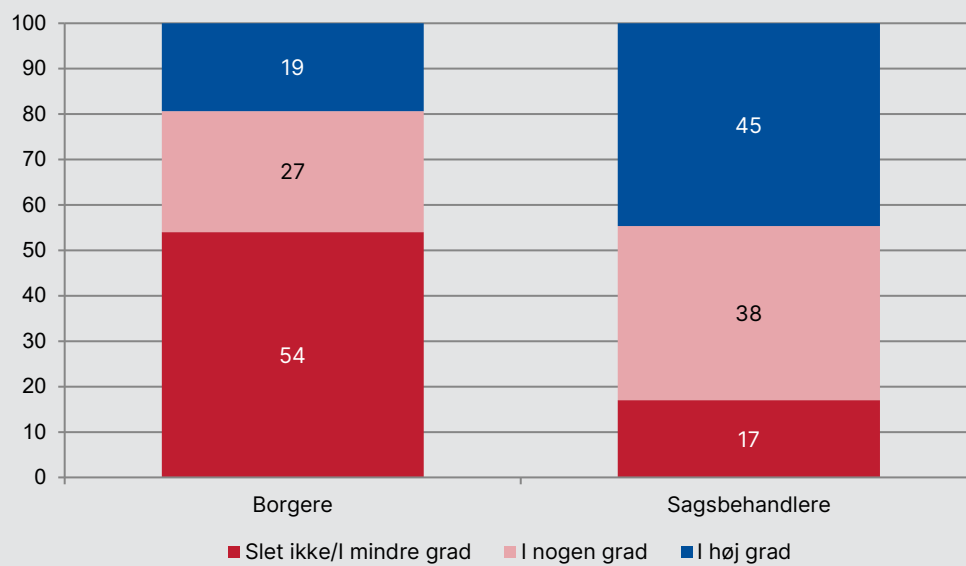
Bilagsfigur 1.8 Er sagsbehandleren tilstrækkeligt forberedt til møder med borgeren? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

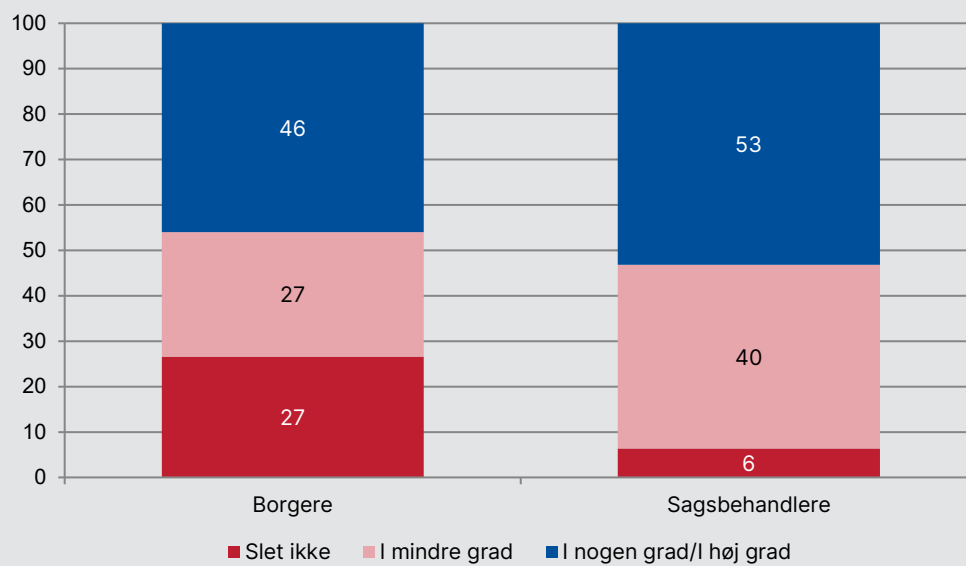
Bilagsfigur 1.9 Bliver der inddraget relevant ekspertviden i forhold til de tiltag, der iværksættes af kommunen? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

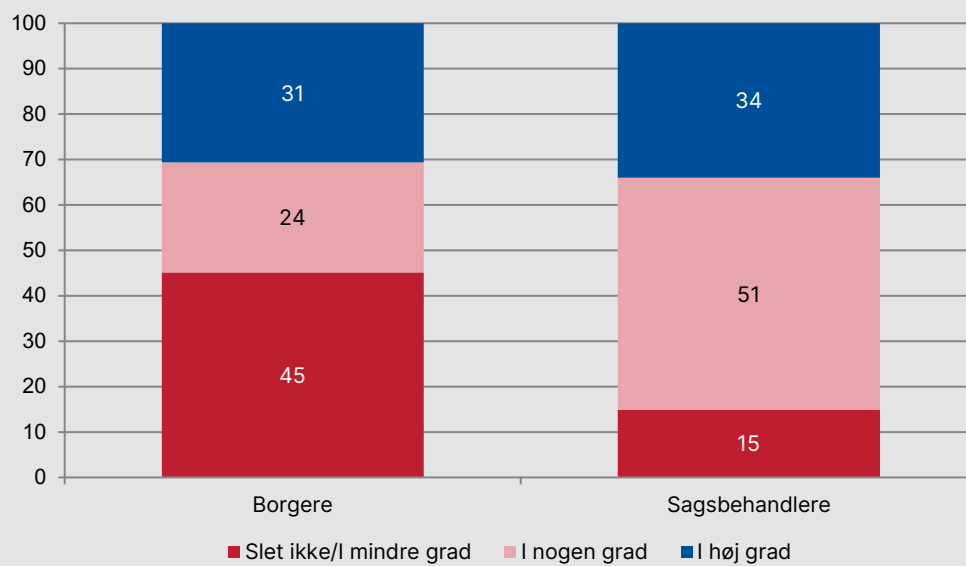
Bilagsfigur 1.10 Samarbejder kommunen internt om den hjælp, borgeren har brug for? Procent.



Anm.: Antal observationer, borgere: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Bilagsfigur 1.11 Har du inden for de sidste 3 år oplevet, at borgeren har mange skiftende sagsbehandlere? Procent.



Anm.: Antal observationer, voksenområdet: 124; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til borgere over 18 år med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

VIVÉ