



Punkt 4.

Drøftelse af borgerinddragelse og tillid på handicapområdet

2020-072739

Handicaprådet har tidligere på året drøftet borgerinddragelse og tillid på handicapområdet.

På dagens møde er Karin Leth Kristensen, Aalborg Aktiv, indbudt til at give et oplæg om emnet og tankerne for det fremadrettede arbejde.

Beslutning:

Drøftedes.

Tillid på handicapområdet har i flere år været opmærksomhedspunkt for Danske Handicaporganisationer og Kommunernes Landsforening, og vigtigheden understreges bl.a. af VIVE's seneste landsdækkende undersøgelse. Den afdækker en "tillidskløft" mellem borgere og kommune og viser bl.a., at kommunale ledere og medarbejdere har en mere positiv opfattelse af samarbejdet på handicapområdet end borgere med handicap har.

I forbindelse med Aalborg Kommunes § 17, stk. 4 udvalg Nye Fælles Veje blev der sat fokus på samskabelse og borgerinvolvering på handicapområdet. Der blev nedsat en gruppe, som skulle arbejde med det tillidsfulde møde mellem borgere med handicap, pårørende og kommune for at se på, hvordan man kan styrke samarbejde og inddragelse. Gruppen var sammensat med repræsentation fra Handicapråd, BHOV, Kirkens Korshær, Venture, Regionen, Byrådet samt Skoleforvaltningen, Sundheds- og Kulturforvaltningen samt Ældre- og Handicapforvaltningen.

Dagens drøftelse blev indledt med et indspark fra Handicaprådets formand (via film), hvor der sættes fokus på borgerinvolvering kontra kommuneinvolvering, (dvs. kommunens involvering af borgeren i borgerens egen sag kontra, at borgeren med handicap selv bestemmer, hvordan samarbejdet med kommunen skal udformes).

Som led i arbejdsgruppens arbejde er der lavet en afdækning af tillid og mistillid baseret på kvalitative svar fra forældre, ansatte og frivillige i Aalborg Kommune. Handicaprådet fik præsenteret citater fra undersøgelsen, der eksemplificerer, hvordan den gensidige mistillid og tillid kommer til udtryk i Aalborg Kommune.

Der blev besluttet at arbejde videre med tillidsbroen, herunder:

- *Tillidsskabende kommunikation*
- *Fokus på menneskelige relationer*
- *Rammesatte strukturer (dagsorden og forventningsafstemning)*
- *Øget faglighed blandt medarbejderne op området*
- *Helhedsorienteret arbejde med og om familien*
- *Tæt samarbejde og løbende sparring internt.*

Der er i forbindelse med projektet anbefalet en række prøvehandling, som skal være med til at understøtte tillid. Der vil - bl.a. med afsæt i arbejdsgruppens arbejde - blive arbejdet videre med tillid og samskabelse, og handicaprådet vil blive indbudt til at deltage i det fremadrettede arbejde.

Handicaprådet finder det vigtigt med fokus på, at borger med handicap og kommune ikke er lige og at det har betydning for samarbejdet. Karin Leth Kristensen understregede, at de arbejder ud fra en bevidsthed om, at alle er lige værdige, selvom alle ikke er lige stillede - og at dette stiller krav om, at magt forvaltes med respekt for alle parter. Handicaprådet fandt denne tilgang central.

Handicaprådet takkede for orienteringen og ser frem til det fortsatte samarbejde på området.



Sagsbeskrivelse

Kommunernes Landsforening (KL) og Danske Handicaporganisationer (DH)¹ har i foråret 2021 opfordret de kommunale handicapråd til at sætte fokus på 5 anbefalinger for at styrke samarbejde og tillid på handicapområdet. Aalborg Kommunes Handicapråd satte derfor fokus på anbefalingerne på mødet i april, bl.a. ved oplæg af konsulent fra Danske Handicaporganisationer.

Det Centrale Handicapråd (DCH) har efterfølgende også præsenteret et sæt anbefalinger², som taler ind i samarbejdet mellem borgere og kommune. Disse anbefalinger er lavet med afsæt i en gap-undersøgelse³ ("Tillidskløften") foretaget af Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE).

Anbefalingerne er skitseret nedenfor.

Anbefalinger fra KL og DH

KL og Danske Handicaporganisationers 5 anbefalinger omfatter, at gensidig tillid og godt samarbejde

- skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling
- skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse
- skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise
- tid og fleksibilitet
- forudsætter gennemsigthed og tilgængelighed

Anbefalingerne fra Det Centrale Handicapråd

Det Centrale Handicapråds anbefalinger er rettet mod forskellige aktører på handicapområdet: Social- og ældreministeren, regering og kommuner.

DCH's anbefalinger til kommunerne og handicaprådene drejer sig om

- At kommunerne styrker faglighed, vejledning og rådgivning (fx specialviden, uvildig rådgivning til borgere, videndeling om hjemviste sager, efteruddannelse og mål for sagsbehandling)
- Kommunalpolitisk og ledelsesmæssig fokus på tillid og kommunikation
- At kommunalbestyrelsen sikrer tydelighed om, at koordinering i indsatser er kommunens ansvar
- At kommunalbestyrelsen inddrager det kommunale handicapråds erfaringer i planlægning af initiativer for at øge tilliden og i forbindelse med temperaturmålinger af tilliden
- At de kommunale handicapråd beder om svar på, om kommunalbestyrelsen forholder sig til disse anbefalinger.

Aalborg Kommunes Handicapråd

Anbefalingerne fra KL og DH blev drøftet på mødet i april, hvor også Lars Knudsen skitserede, hvordan der i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen arbejdes med kvantitative effektmålinger, kvalitative interviews, paneldrøftelser o.lign. Disse brugerundersøgelser bruges til at give et helhedsbillede af borgernes tilfredshed.

I forbindelse med arbejdet i §17, stk. 4-udvalget "Nye Fælles Veje" blev der sat fokus på temaet borgerinddragelse og samskabelse. Formand Ulla Ringgren Nielsen har bl.a. opfordret til en ny italesættelse; hvordan kommunen kan involveres i borgerens sag i stedet for kommunens inddragelse af borgeren i borgerens sag, Handicapafdelingen har grebet opfordringen og vil arbejde videre med konkrete tiltag til kommuneinddragelse.

Handicaprådet gav på mødet i april udtryk for en generel tilfredshed med samarbejdet med/i Aalborg Kommune, men fandt også at tillid er et kontinuert pejlemærke. I lyset af drøftelserne på mødet i april blev det aftalt, at Ældre- og Handicapforvaltningen fortæller om inddragelse og tillid, bl.a. med afsæt i arbejdet i "Nye Fælles Veje", og tankerne om, hvordan Handicapafdelingen og den kommende Voksenafdeling fremadrettet vil arbejde videre med dette.

¹ [Sæt samarbejde og tillid i centrum på handicapområdet \(kl.dk\)](#)

² [Det Centrale Handicapråds anbefalinger til øget tillid på handicapområdet \(dch.dk\)](#)

³ [Tillid og inddragelse i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap - VIVE](#)