

Mødet mellem forældre til børn med handicap og Gentofte Kommune

En gap-analyse på børneområdet



*Mødet mellem forældre til børn med handicap og Gentofte Kommune
– En gap-analyse på børneområdet*

© VIVE og forfatterne, 2023

e-ISBN: 978-87-7582-241-6

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) forældre til børn under 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 partners 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 voksenområdet. 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 forældre til børn med handicap og sagsbehandlere 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
-----------------	---

1	Indledning	11
1.1	Formål	11
1.2	Centrale begreber	12
1.3	Læsevejledning	14

2	Gap-analyse	15
2.1	Gentofte Kommunes hjælp til børn med handicapydelse og deres forældre	15
2.2	Inddragelse af forældre	22
2.3	Sagsbehandlernes viden	27
2.4	Internt samarbejde og kontinuitet	32
2.5	Sammenfatning	36

3	Kontakten til Børn- og Familieafdelingen	39
---	--	----

4	Baggrundsforhold	41
4.1	Forældre til børn med handicapydelse	41
4.2	Sagsbehandlere	44

5	Metode	46
5.1	Spørgeskemaundersøgelser	46
5.2	Dataudtræk	47
5.3	Respondenter	48
5.4	Gap-analyse	50

Litteratur	53
------------	----

Bilag 1 Svarfordelinger i spørgeskemaet	54
---	----

Hovedresultater

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

Mødet mellem borgere, herunder forældre til børn med handicap, og den kommunale sagsbehandling på handicapområdet er grundlæggende for den hjælp og støtte, som borgere modtager, og mødet har dermed, sammen med andre faktorer, betydning for borgernes 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. (i) forældre til børn, der modtager handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune, og (ii) sagsbehandlere med kontakt til forældre til børn med handicap i Gentofte Kommune (jf. faktaboks sidst i dette kapitel).

Spørgeskemaundersøgelsen blandt forældre til børn med handicap i Gentofte Kommune har en relativt lav svarprocent på 32 %. Blandt sagsbehandlere er svarprocenten 51 %. Blandt forældre til børn med handicap betyder svarprocenten, at rapportens resultater ikke kan generaliseres til at gælde for alle forældre til børn, der modtager handicaprelaterede ydelser fra Gentofte Kommune. Nærværende resultater gælder kun for forældre og sagsbehandlere, der har deltaget i undersøgelsen.

Rapportens resultater bygger primært på en gap-analyse af oplevelsen af mødet med hinanden blandt forældre til børn med handicap, herefter forældre i undersøgelsen, og sagsbehandlere i Gentofte Kommune.

Hvordan oplever forældre til børn med handicap og sagsbehandlere i undersøgelsen tillid og inddragelse i Gentofte Kommunes sagsbehandling?

I rapporten er forældres og sagsbehandlers 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 forældres anvendelse af rådgivning uden for kommunen,

hvorvidt hjælpen fra kommunen kommer i tide samt til sagsbehandleres tillid til oplysninger fra forældre til børn med handicapydelse. Langt hovedparten af sagsbehandlere 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 forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Dermed er vi forholdsvis sikre på, at der er en reel forskel blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i oplevelsen af hjælpens rettidighed. Forældre i undersøgelsen mener i højere grad end sagsbehandlerne, at hjælpen kommer i tide. 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 forældre i undersøgelsen angiver at have søgt rådgivning uden for Gentofte Kommune i barnets sag. Flertallet af sagsbehandlere i undersøgelsen angiver også, at borgere søger rådgivning uden for Gentofte Kommune. På spørgsmålet om rådgivning uden for kommunen er svarkategorierne for forældre og sagsbehandlere ikke sammenlignelige, og derfor er der ikke udført test for statistisk signifikans. Derfor kan svarene heller ikke sammenholdes med den landssækkende gap-analyse (Kohl m.fl., 2021). Der kan være mange årsager til, at forældre søger rådgivningen andre steder ud over kommunen, hvilket vi ikke har belyst i denne rapport. Overordnet peger resultatet på, at forældre i undersøgelsen oplever behov for at få information fra andre ved siden af rådgivningen fra Gentofte Kommune.

Er der et gap mellem forældre til børn med handicapydelse 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 forældre og sagsbehandlere, som har deltaget i undersøgelsen, i forhold til deres oplevelse af sagsbehandlingen i Gentofte Kommune. Heraf er forældre 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, herunder forældre til børn med handicapydelse, og i antallet af skift i sagsbehandlere.

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

hensyntagen til individuelle behov samt mulighed for inddragelse blandt børn med handicapydelse og deres forældre.

Gap-analysen viser statistisk signifikant forskel blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i forhold til deres oplevelse af tillid i sagsbehandlingen på seks ud af de seks anvendte spørgsmål. Heraf er forældre de mindst positive. De statistisk signifikante forskelle betyder, at vi er relativt sikre på, at der er et reelt gap blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i deres oplevelse af tillid i sagsbehandlingen i Gentofte Kommune. Hvad angår inddragelse af forældre i sagsbehandlingen, er der statistisk signifikant forskel på de to gruppers oplevelse for tre ud af fire anvendte spørgsmål. Heraf er forældre de mindst positive. På spørgsmålet, om forældre har indflydelse på de tiltag, der iværksættes af Gentofte Kommune, viser gap-analysen ikke statistisk signifikant forskel mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. På nær for dette spørgsmål betyder de statistisk signifikante forskelle, at vi kan være relativt sikre på, at der er et reelt gap blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i deres oplevelse af inddragelse i sagsbehandlingen i Gentofte Kommune.

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

I forhold til tillid i sagsbehandlingen er de største gaps mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen på spørgsmålene om sagsbehandlernes viden, dog med undtagelse af spørgsmålet om sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder med forældre. På spørgsmålet, om børn med handicapydelse og deres forældre får den hjælp, de har ret til, er der også et relativt stort gap mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. I forhold til inddragelse i sagsbehandlingen er de største gaps mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen på spørgsmålene, om forældre har let adgang til egne sagsdokumenter, og om der i sagsbehandlingen tages hensyn til individuelle behov. På baggrund af besvarelser i denne undersøgelse fremstår særligt inddragelse af relevant ekspertviden i forhold til kommunens iværksatte tiltag, at forældre oplever at få den hjælp, de har ret til, forældres adgang til egne sagsdokumenter og sagsbehandlingsens hensyntagen til individuelle behov som områder, Gentofte Kommune kan styrke fremover. Imidlertid er det vigtigt at have in mente, at resultaterne ikke er repræsentative for forældre til børn med handicapydelse fra Gentofte Kommune.

De laveste scorer blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen er på spørgsmålene om, hvorvidt Gentofte Kommune samarbejder internt om den hjælp, som børn med handicapydelse og deres forældre har brug for, samt

om forældre har indflydelse på de tiltag, som kommunen iværksætter. Selvom der ikke er et statistisk signifikant gap mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen på disse spørgsmål, er begge gruppers lave scorere på spørgsmålene værd at bemærke.

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

Resultaterne af gap-analysen i denne rapport 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 seks ud af de seks spørgsmål om tillid og på tre ud af fire spørgsmål om inddragelse. Imidlertid er der ikke statistisk signifikante forskelle mellem forældre og sagsbehandlere i denne undersøgelse på spørgsmål om Gentofte Kommunes interne samarbejde om hjælp til børn med handicap og deres forældre samt i forhold til kontinuitet i 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 nærværende gap-analyse finder vi de største gaps mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen på spørgsmål om sagsbehandlers viden og delvist om kommunens hjælp til børn med handicap og deres forældre. Som i den landsdækkende gap-analyse viser denne rapport også, at de mindste gaps mellem forældre og sagsbehandlere, der har deltaget i undersøgelsen, er på spørgsmål om kommunens interne samarbejde og organisering. I nærværende undersøgelse er der også et lille gap mellem forældre og sagsbehandlere i forhold til forældres indflydelse på tiltag, som Gentofte Kommune iværksætter.

Kontakten til sagsbehandlere i Børn- og Familieafdelingen

Ud over gap-analysen indeholder rapporten også spørgsmål om forældres oplevelse af kontakten til Børn- og Familieafdelingen i Gentofte Kommune. Disse spørgsmål er et led i afdelingens udviklingsarbejde. Spørgsmålene omhandler forældres oplevelse af kontakten til denne afdeling inden for de seneste 12 måneder vedrørende samarbejde, kommunikation, vejledning og mulighed for at få kontakt til sagsbehandlere i afdelingen. Resultaterne viser, at kommunikationen fra sagsbehandlere, fx om kommunikationen er forståelig, er det om-

råde, som flest forældre i undersøgelsen er tilfredse med. Vejledning fra sagsbehandlere, fx om kommunens tilbud, og dernæst mulighed for at få kontakt til sagsbehandlere ved henvendelse, oplever færrest forældre i undersøgelsen som godt inden for de seneste 12 måneder. På basis af besvarelserne blandt forældre i undersøgelsen peger dette på, at disse to områder kan styrkes fremadrettet i Børn- og Familieafdelingen i Gentofte Kommune. Imidlertid er det vigtigt at have in mente, at resultaterne ikke er repræsentative for forældre til børn med handicapydelse fra Gentofte Kommune.

Fakta om undersøgelsen

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

- Forældre til børn, der modtager en række handicaprelaterede indsatser fra Gentofte Kommune. Efter aftale med Gentofte Kommune er følgende indsatser efter serviceloven inkluderet: § 32a (hjemmetræning), §§ 41-42 (merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste), § 44 (personlig hjælp), § 45 (ledsagelse) og § 84 (afløsning og aflastning).
- Sagsbehandlere i Gentofte Kommune, der er udvalgt i forhold til, om de har kontakt med forældre til børn 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 forældre til børn med de ovennævnte paragraffer. Spørgeskemaerne er onlinebaserede og udsendt via Digital Post til forældrene. En bortfaldsanalyse viser, at blandt forældre, der har besvaret spørgeskemaet, er børnenes gennemsnitlige alder og gennemsnitlige antal tildelte paragraffer signifikant højere end blandt dem, der ikke har besvaret spørgeskemaet. Vi har ikke kunnet lave en bortfaldsanalyse på forældres uddannelsesbaggrund, men det er værd at bemærke, at en stor del (64 %) af forældre i undersøgelsen har en lang videregående uddannelse. Disse forhold er værd at have in 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 sagsbehandlers e-mailadresse.

Undersøgelsen er i stort omfang en gentagelse af en landsdækkende gap-analyse af mødet mellem borgere og kommuner 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, herunder børn med handicap og deres forældre, modtager i hverdagen. På sådanne møder identificeres og følges op på støttebehovet blandt børn med handicap og deres forældre. 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 forældre til børn med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune. I 2021 udarbejdede VIVE en gap-analyse for Det Centrale Handicapråd af mødet mellem borgere med handicap, herunder forældre til børn 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 børneområdet, hvor forældre til børn med handicap og deres pårørende indgår i undersøgelsen.

1.1 Formål

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

- Er der et gap mellem forældre til børn med handicap og sagsbehandlere i Gentofte Kommune, hvad angår oplevelsen af sagsbehandlingen i Gentofte Kommune?

- Hvordan oplever forældre til børn med handicapydelse inddragelse og tillid i Gentofte Kommunes sagsbehandling?
- Hvordan oplever sagsbehandlere i Gentofte Kommune inddragelse og tillid i kommunens sagsbehandling i sager, der vedrører børn med handicapydelse og deres forældre?

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

Rapporten bygger på to onlinebaserede spørgeskemaundersøgelser blandt henholdsvis:

- Forældre til børn, der modtager en række handicaprelaterede indsatser fra Gentofte Kommune (indsatser efter Serviceloven § 32a, §§ 41-42 og §§ 44-45, § 84).
- Sagsbehandlere i Gentofte Kommune, der er udvalgt i forhold til, om de har kontakt med forældre til børn 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 60 forældre til børn, der modtager handicapydelse fra Gentofte Kommune (svarprocent på 32 %). Det relativt begrænsede datagrundlag blandt forældre i undersøgelsen gør, at der er en vis usikkerhed forbundet med undersøgelsens resultater. Det betyder, at resultaterne ikke kan generaliseres til at gælde for alle forældre til børn, der modtager handicapydelse fra Gentofte Kommune, men alene er gældende for de borgere, der har deltaget i undersøgelsen.

1.2 Centrale begreber

Inddragelse og tillid

Muligheden for at have indflydelse og blive inddraget som borger, herunder børn med handicap og deres forældre, 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 forældre til børn med handicap kan ske på

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

På det specialiserede socialområde, herunder handicapområdet, er inddragelse af borgere, bl.a. af forældre til børn med handicap, 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 forældre til børn med handicap, samt udskiftning i sagsbehandlere, kan vanskeliggøre sagsbehandlernes muligheder for at involvere forældrene. Mødet mellem borgere, herunder forældre til børn 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 forældre til børn med handicap og sagsbehandlere har 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 forældre til børn med handicap 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, herunder forældre til børn med handicapydelse, 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. Fokuset er på det konkrete møde mellem forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere i Gentofte Kommune og på begge parterets oplevelse heraf.

'Handicap'

I udvælgelsen af børn med handicapydelse 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 børn, 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 samspillet 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 børn med handicap er velkom-penserede i mødet med omgivelserne, fx i form af støtteordninger.

I Gentofte Kommune anvendes begrebet 'handicap' i begrænset omfang i den kommunale sagsbehandling. I stedet anvendes betegnelser som 'børn med særlige behov' med flere. Når vi i rapporten bruger termen 'handicap' er det for at være konsistente i forhold til sprogbruget i den tidligere gap-analyse, som nærværende undersøgelse sammenholdes med (Kohl m.fl., 2021).

1.3 Læsevejledning

Kapitel 2 præsenterer gap-analysen af oplevelsen af mødet med hinanden blandt forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere i Gentofte Kommune. Kapitel 3 viser resultaterne af forældres besvarelse på spørgsmål, der vedrører fire specifikke udviklingsområder i Børn- og Familieafdelingen i Gentofte Kommune. I kapitel 4 præsenteres baggrundsforhold for respondenter i rapportens to spørgeskemaundersøgelser, mens kapitel 5 beskriver rapportens datagrundlag og metode. I Bilag 1 vises svarfordelinger for de spørgsmål, der er anvendt til at udregne gennemsnitlige scorere til brug i gap-analysen.

2 Gap-analyse

I dette kapitel præsenterer vi resultaterne af de kvantitative analyser baseret på spørgeskemaundersøgelser blandt (i) forældre til børn med handicapydelse i Gentofte Kommune og (ii) sagsbehandlere i Gentofte Kommune med kontakt til børn med handicapydelse og deres forældre, jf. kapitel 5.

Kapitlet indeholder grafiske fremstillinger, som viser de gaps, vi finder mellem forældres og sagsbehandlers besvarelser (jf. kapitel 5 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 en-til-en-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. Ydermere 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), men særskilt i nærværende undersøgelse. Resultaterne på voksenområdet 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, herunder forældre til børn med handicap, og den kommunale myndighed.

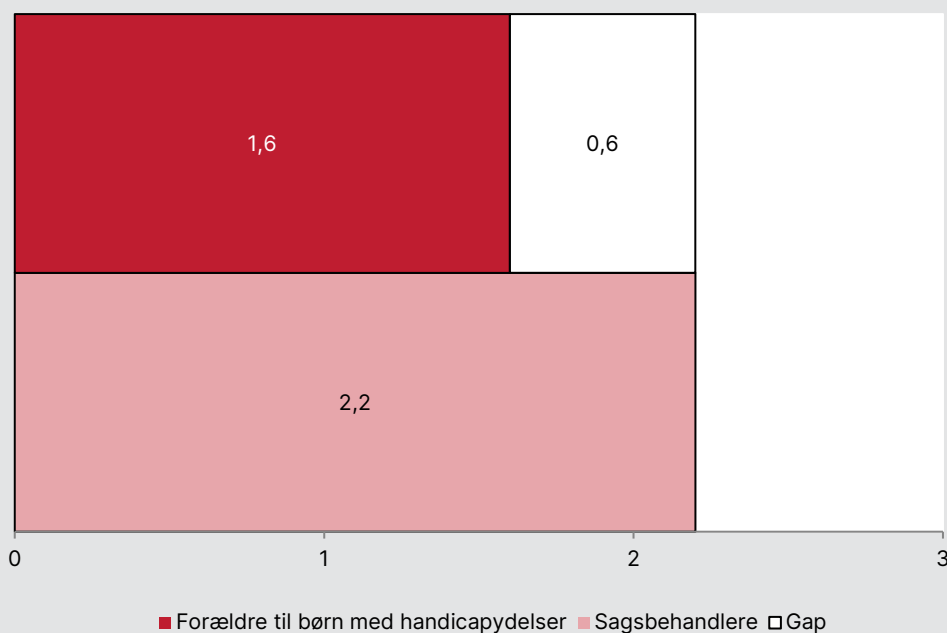
2.1 Gentofte Kommunes hjælp til børn med handicapydelse og deres forældre

Dette afsnit belyser oplevelsen af Gentofte Kommunens hjælp til børn med handicapydelse og deres forældre samt forældrenes brug af rådgivningen uden for kommunen blandt deltagere i undersøgelsen.

Vi har undersøgt, om forældre og sagsbehandlere oplever, at børn med handicapydelse og deres forældre får den hjælp fra Gentofte Kommune, som de har behov for. Figur 2.1 viser de gennemsnitlige scorer på dette spørgsmål for forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forældre, der har besvaret spørgeskemaet, har en gennemsnitlig score på 1,6 ud af 3. Det betyder, at de i

gennemsnit har svaret omtrent midt imellem svarkategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad'. Sagsbehandlere har med en gennemsnitlig score på 2,2 svaret imellem svarkategorierne 'i nogen grad' og 'i høj grad' – dog tættest på 'i nogen grad'. Vi finder et gap på 0,6 mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forskellen er signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Det indikerer, at der er et reelt gap i opfattelsen af, om børn med handicap og deres forældre får den hjælp fra kommunen, de har behov for, mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i Gentofte Kommune.

Figur 2.1 Får børn med handicap og deres forældre den hjælp, de har behov for fra Gentofte Kommune?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad har du fået den hjælp fra Gentofte Kommune, som du havde behov for?' Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsmålsformulering 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 forældre til børn med handicap og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Sammenholder vi resultaterne i Figur 2.1 med gap-analysen af et enslydende spørgsmål i VIVEs landsdækkende undersøgelse (Kohl m.fl., 2021), kan vi se en lignende tendens i de to undersøgelser, hvor sagsbehandlere er mere tilfredse end borgere, herunder forældre til børn med handicap.

Opfattelsen af hvorvidt børn med handicapydelse og deres forældre får den hjælp, de oplever at have ret til, er et parameter for tillid i kontakten med kommunen. Forældre 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 forældre til børn 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.

Ser vi på forældre i undersøgelsen, finder vi en gennemsnitlig score på 1,2, hvilket vil sige, at de i gennemsnit svarer mellem svarkategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på 'i mindre grad'. Sagsbehandlere ligger med en gennemsnitlig score på 2,7 ud af 3 mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad'. Heraf er de tættest på 'i høj grad'. Resultaterne viser et gap på 1,5 mellem forældre i undersøgelsen og sagsbehandlere. Forskellen mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed er vi forholdsvis sikre på, at der er et reelt gap mellem de to grupper i undersøgelsen i forhold til oplevelsen af, om børn med handicapydelse og deres forældre får den hjælp, de har ret til.

Figur 2.2 Får børn med handicapydelse og deres forældre den hjælp, de har ret til?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

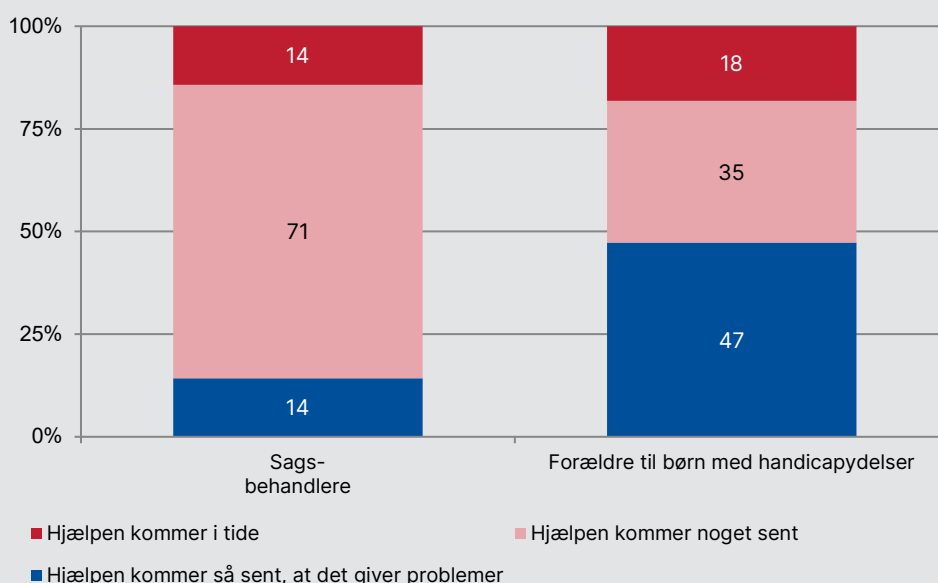
Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad har du tillid til, at Gentofte Kommune yder dig den hjælp, du har ret til?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at de borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, som du har kontakt med, får den hjælp, de har ret til?'.
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn 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, herunder forældre til børn med handicap.

Når vi ser på oplevelsen af hjælpens rettidighed, er der forskel mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forældre, 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 talscore, og derfor er svarfordelingen vist i procent i Figur 2.3.

Blandt forældre i undersøgelsen angiver 47 %, at hjælpen kommer i tide, mens 14 % af sagsbehandlerne svarer dette. Der er 35 % af forældrene i undersøgelsen, som finder, at hjælpen kommer noget sent, mens dette tal er 71 % for sagsbehandlere. Lidt flere forældre i undersøgelsen (18 %) svarer, at hjælpen kom så sent, at det gav problemer, og 14 % af sagsbehandlere svarer dette. På dette spørgsmål svarer forældrene i undersøgelsen i højere grad end sagsbehandlere i yderkategorierne. Forskellen i svarfordelingen mellem forældre 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 forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Figur 2.3 Kommer hjælpen i tide? Procent.



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på svarfordelingerne mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'Fik du den hjælp, du havde behov for i rette tid, eller kom den for sent?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsmålsformulering 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?'

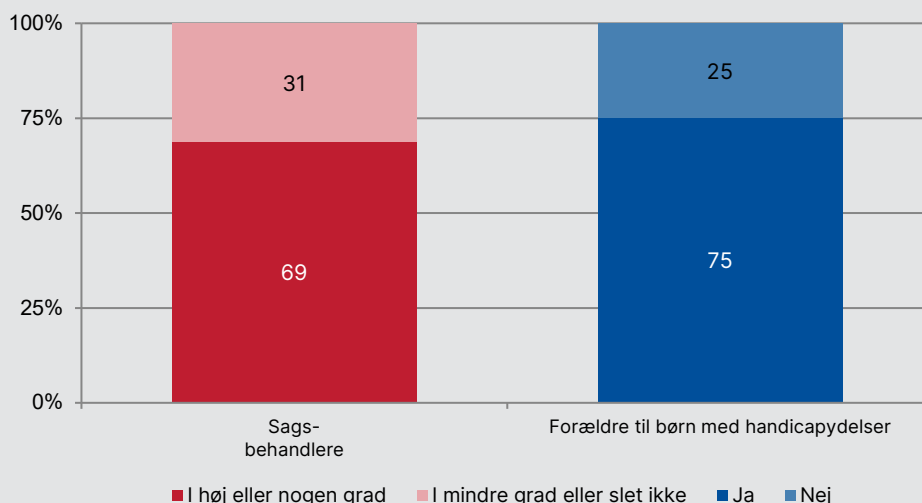
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

I VIVEs landsdækkende undersøgelse (Kohl m.fl., 2021) er deltagerne stillet et enslydende spørgsmål som i Figur 2.3. Overordnet er tendensen den samme i de to undersøgelser. Borgere, herunder forældre til børn med handicapydelse, mener i højere grad end sagsbehandlerne, at hjælpen kommer i tide.

Anvendelsen af rådgivning uden for kommunen blandt forældre til børn med handicapydelse kan være en indikator for deres tillid til den kommunale rådgivning. I undersøgelsen er forældre spurgt, om de har søgt rådgivning uden for kommunen i barnets sag og har haft svarmulighederne 'ja' og 'nej'. Sagsbehandlere er spurgt til, i hvilken grad de oplever, at forældre til børn med handicap søger rådgivning uden for kommunen. Resultaterne ses i Figur 2.4. Svar-kategorierne for forældre og sagsbehandlere er ikke helt sammenlignelige. Derfor er svarfordelingerne ikke testet for statistisk signifikante forskelle, og vi kan ikke lave sammenlignelige gennemsnitsværdier til en gap-analyse. Af samme årsag 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 (75 %) af forældre i undersøgelsen angiver at have søgt rådgivningen uden for kommunen. Blandt sagsbehandlere i undersøgelsen angiver hovedparten (69 %), at forældre 'i nogen grad' eller 'i høj grad' har søgt rådgivning uden for kommunen. Dermed er forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen relativt enige om, at forældre søger rådgivning hos andre end Gentofte Kommune. På baggrund af datamaterialet kan vi ikke sige noget om årsagerne til, at forældrene søger rådgivning andre steder.

Figur 2.4 Søger forældre til børn med handicapydelse rådgivning uden for kommunen? Procent.

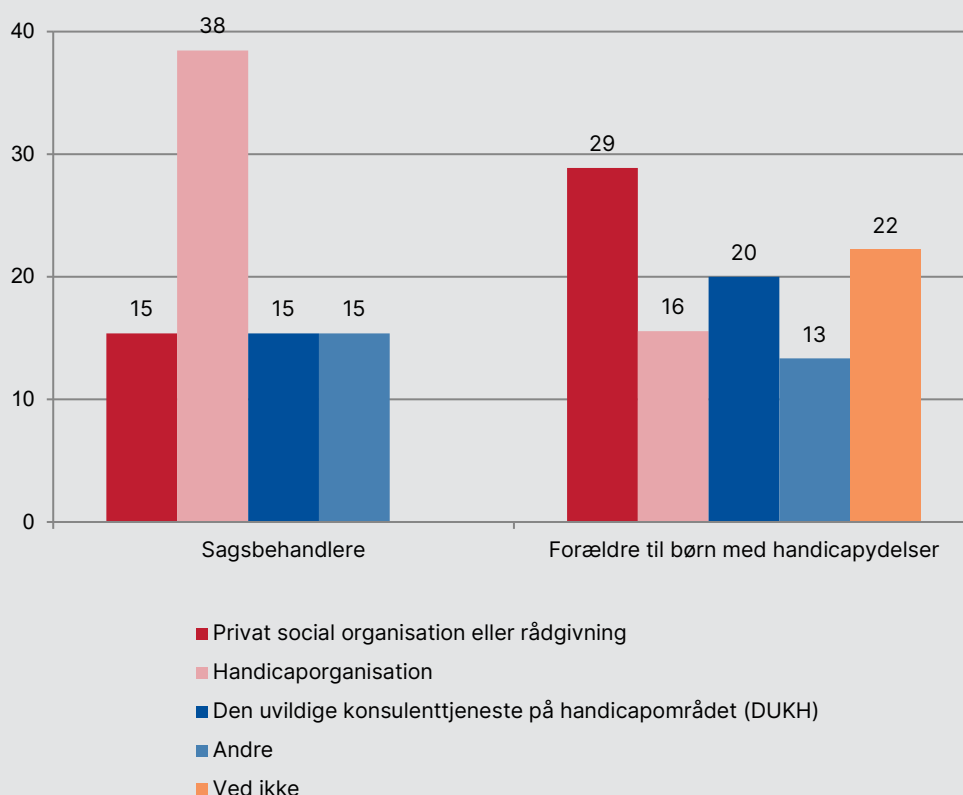


Note: Spørgsmålsformulering til borgere: 'Har du søgt rådgivning hos andre end Gentofte Kommune?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvor høj grad er det din opfattelse, at de borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap, som du er sagsbehandler for, søger rådgivning hos andre end kommunen?'

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

For at få viden om hvilke eksterne aktører, forældre til børn med handicapydelse søger rådgivning hos, har vi undersøgt, hvem forældre primært henvender sig til uden for kommunen. Forældre, 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 forældre søger rådgivning uden for kommunen, er spurgt til, hvor de oplever, at forældre søger rådgivning. Resultaterne vises i Figur 2.5. Blandt forældre i undersøgelsen angiver flest (29 %) at have søgt rådgivning hos en privat social organisation, eller rådgivning, og 20 % har søgt hos DUKH. 22 % angiver, at de ikke ved, hvor de har søgt rådgivning. Der er ikke spurgt til årsagen bag dette svar. Flest sagsbehandlere (38 %) angiver, at de tror, forældre har søgt rådgivning hos handicaporganisationer.

Figur 2.5 Rådgivning uden for kommunen. Procent.



Note: Spørgsformulering til forældre: 'Hvor har du primært søgt rådgivning?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsformulering 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?'

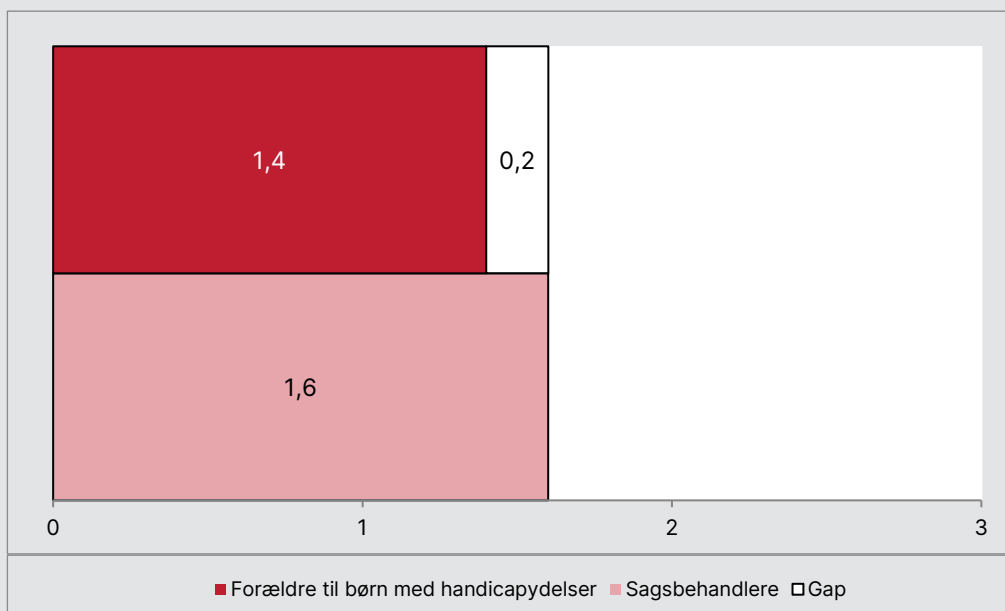
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Sammenlignet med VIVEs landsdækkende undersøgelse (Kohl m.fl., 2021) ser vi en lignende tendens i nærværende undersøgelse i forhold til, hvor borgere søger rådgivning. I førstnævnte undersøgelse havde borgere, herunder forældre til børn med handicap, primært søgt rådgivning hos 'andre' og dernæst hos privat social organisation eller rådgivning.

2.2 Inddragelse af forældre

Gennem en række spørgsmål har vi afdækket muligheden for at blive inddraget i barnets sag for forældre til børn med handicapydelse. Først er forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere spurgt, i hvilken grad de oplever, at forældrene har indflydelse på, hvilke tiltag der iværksættes af kommunen. Figur 2.6 viser de gennemsnitlige scorer på dette spørgsmål, og vi ser, at forældre i undersøgelsen placerer sig mellem svarkategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad' med en gennemsnitlig score på 1,4, dog tættest på 'i mindre grad'. Sagsbehandlere i undersøgelsen svarer også midt imellem disse to svarkategorier med en gennemsnitlig score på 1,6, dog tættest på 'i nogen grad'. Disse scorer giver et gap på 0,2 mellem forældre i undersøgelsen og sagsbehandlere. Forskellen er ikke statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau, hvilket betyder, at vi er forholdsvis sikre på, at der ikke er et reelt gap mellem de to gruppers oplevelse på dette spørgsmål.

Figur 2.6 Har forældre til børn med handicapydelse indflydelse på de tiltag, der bliver iværksat i kommunen?



Anm.: Der er ingen statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at du har indflydelse i forhold til, hvilke indsatser eller hvilken støtte, der skal iværksættes af Gentofte Kommune?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. 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?'

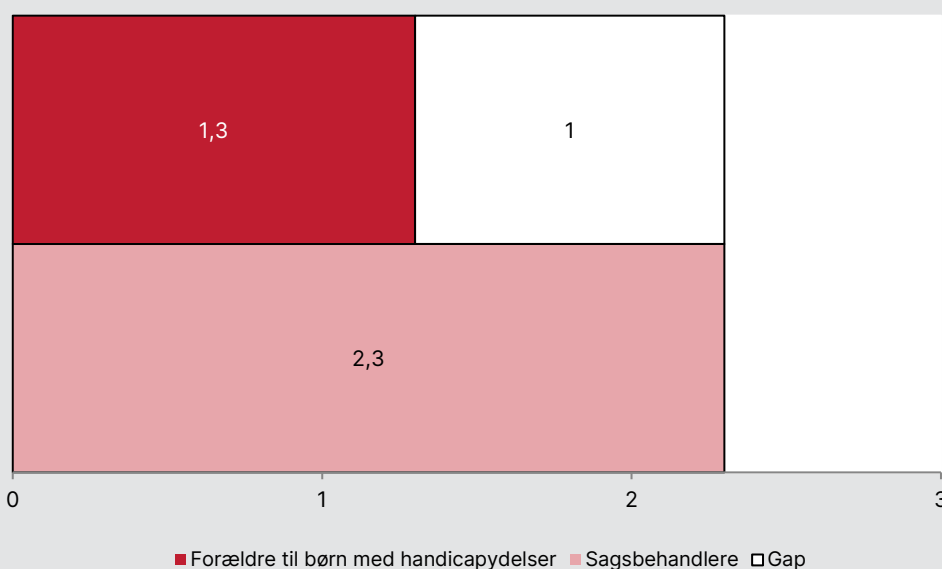
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Sammenholder vi resultaterne i Figur 2.6 med gap-analysen fra 2021 (Kohl m.fl., 2021) finder vi forskellige resultater. Analysen fra 2021 viste statistisk signifikant forskel mellem borgere, herunder forældre til børn med handicap og sagsbehandlere, hvilket ikke er tilfældet i nærværende rapport.

Inddragelse af forældre til børn med handicapydelse er dernæst undersøgt ved at spørge til forældres adgang til sagsdokumenter i deres barns sag. Figur 2.7 viser, at forældre i undersøgelsen svarer mellem svarkategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad' med en gennemsnitlig score på 1,3, dog tættest på 'i mindre grad'. Sagsbehandlere i undersøgelsen placerer sig med en gennemsnitlig score på 2,3 mellem svarkategorierne 'i nogen grad' og 'i høj grad'. De svarer tættest på førstnævnte svarkategorier. Disse gennemsnitlige scorer giver et gap på 1 mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvilket er en statistisk signifikant forskel på et 5-%s signifikansniveau. Det betyder, at vi

kan være relativt sikre på, at der eksisterer et reelt gap mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvad angår oplevelsen af forældres adgang til sagsdokumenter i deres barns sag.

Figur 2.7 Har forældre til børn med handicapydelse let adgang til egne sagsdokumenter?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at du har let adgang til dine egne sagsdokumenter?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. 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?'.

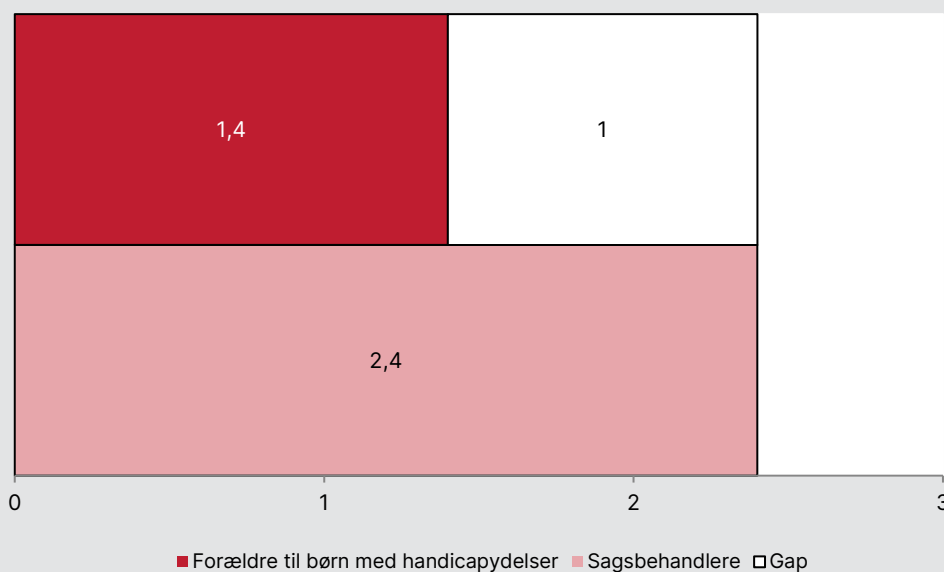
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

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 tendens i nærværende undersøgelse og i gap-analysen fra 2021.

Inddragelse er desuden afdækket ved at spørge til oplevelsen af, i hvilken grad der tages hensyn til individuelle behov blandt børn med handicapydelse og deres forældre i Gentofte Kommunes sagsbehandling. Af Figur 2.8 ser vi, at forældre i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,4 på spørgsmålet, og dermed svarer de mellem 'i mindre grad' og 'i nogen grad', men tættest på 'i

mindre grad'. Sagsbehandlere i undersøgelsen svarer med en gennemsnitlig score på 2,4 mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad', men tættest på 'i nogen grad'. Det resulterer i et gap på 1 mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forskellen mellem de to grupper er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed kan vi være forholdsvis sikre på, at der er et reelt gap mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvad angår oplevelsen af, hvorvidt sagsbehandlingen i Gentofte Kommune tager hensyn til individuelle behov.

Figur 2.8 Tager sagsbehandlingen hensyn til individuelle behov blandt børn med handicap og deres forældre?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

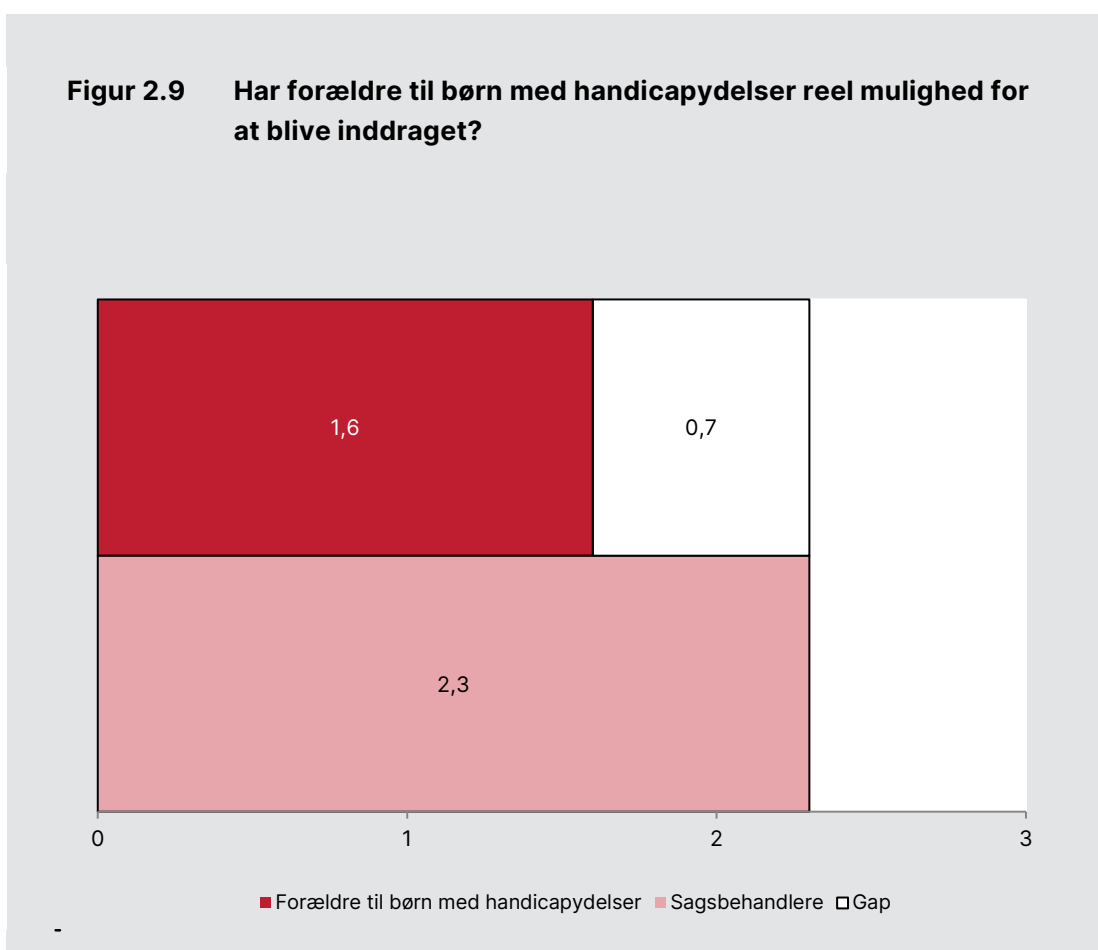
Note: Spørgsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at Gentofte Kommune tager hensyn til dine individuelle behov i forhold til den hjælp, kommunen iværksætter?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad 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 forældre til børn med handicap 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, herunder forældre til børn med handicap, oplever, at sagsbehandlingen tager hensyn til individuelle behov.

Endelig er inddragelsen af forældre til børn med handicapydelse afdækket ved at spørge til oplevelsen af at blive inddraget. I spørgeskemaet er forældre og sagsbehandlere spurgt til deres oplevelse af, i hvilken grad forældre har reel mulighed for at blive inddraget. Resultaterne præsenteres i Figur 2.9 og viser, at forældre i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,6 ud af 3, og at sagsbehandlers gennemsnitlige score er 2,3 ud af 3. Det giver et gap på 0,7 mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forskellen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau, dvs. at vi er forholdsvis sikre på, at der er et reelt gap mellem de to grupper i undersøgelsen på spørgsmålet om muligheden for reel inddragelse.

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.



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at du har reel mulighed for at blive inddraget i barnets sag?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets 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?'.
-

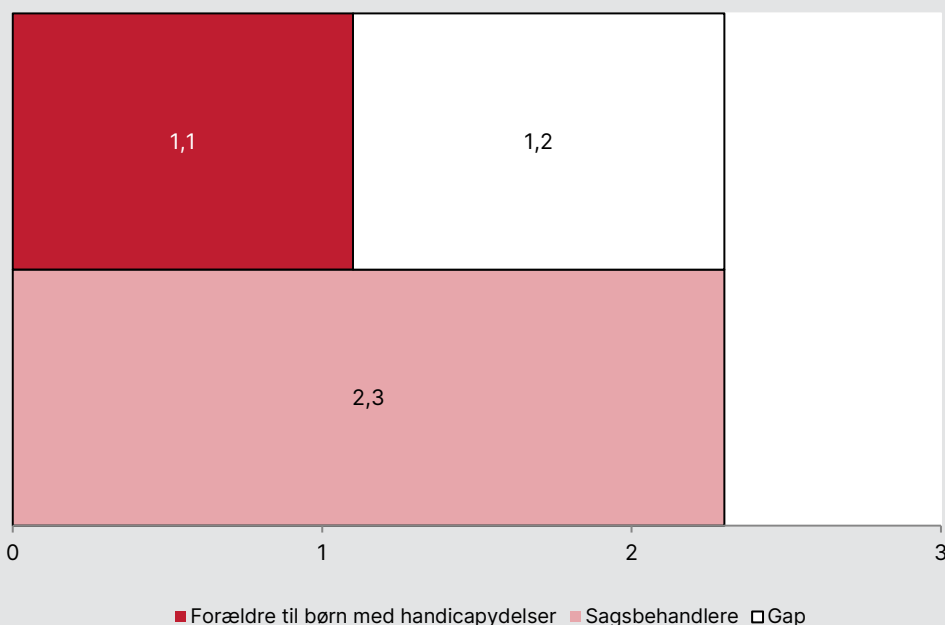
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

2.3 Sagsbehandlingernes viden

I mødet mellem forældre til børn med handicap og sagsbehandlere er sagsbehandleres viden om handicap og relevante tilbud et centralt grundlag for, at barnets og forældrenes behov og muligheder for støtte identificeres. Oplevelsen af sagsbehandleres viden er en vigtig indikator for et tillidsfuldt møde.

I undersøgelsen er forældre og sagsbehandlere spurgt til oplevelsen af sidstnævntes kendskab til relevante tilbud. I Figur 2.10 ses, at forældre i undersøgelsen på dette spørgsmål har en gennemsnitlig score på 1,1 ud af 3 og dermed har svaret tæt på 'i mindre grad'. Sagsbehandlere har med en gennemsnitlig score på 2,3 svaret mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad' – dog tættest på førstnævnte. Disse to gennemsnitlige scorere resulterer i et gap på 1,2 mellem de to grupper, og forskellen er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed kan vi være forholdsvis sikre på, at der eksisterer et reelt gap mellem forældre 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 børn med handicap og deres forældre?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

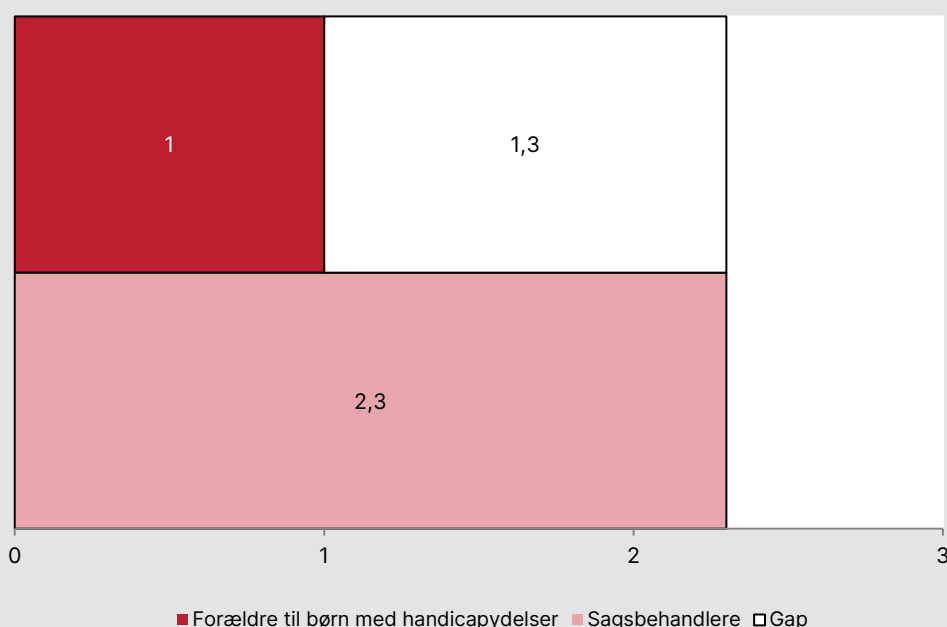
Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at dine sagsbehandlere har kendskab til de tilbud, der kan være relevante for dig?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsmålsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at du 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 forældre til børn med handicap 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, herunder forældre til børn med handicap og sagsbehandlere, hvoraf sidstnævnte i højere grad fandt, at sagsbehandlere havde kendskab til relevante tilbud.

Figur 2.11 præsenterer resultaterne på spørgsmålet om sagsbehandlers viden om specifikke handicap. På spørgsmålet om, i hvor høj grad sagsbehandlere har nok viden om barnets specifikke handicap, svarer forældre i undersøgelsen i gennemsnit 'i mindre grad' (score 1). Sagsbehandlere i undersøgelsen svarer med en gennemsnitlig score på 2,3 mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad', dog tættest på 'i nogen grad'. De to scorer giver et gap på 1,3 mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forskellen er statistisk signifikant på et 5-

%s signifikansniveau. Dermed er vi relativt sikre på, at der er et reelt gap mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i oplevelsen af sagsbehandlernes viden om barnets specifikke handicap.

Figur 2.11 Har sagsbehandlere nok viden om barnets specifikke handicap?



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

Note: Spørgsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at dine sagsbehandlere har nok viden om dit barns specifikke handicap?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsformulering til sagsbehandlere: 'I hvilken grad oplever du, at du har nok viden om de specifikke handicap, som borgere, du har kontakt med, har?'

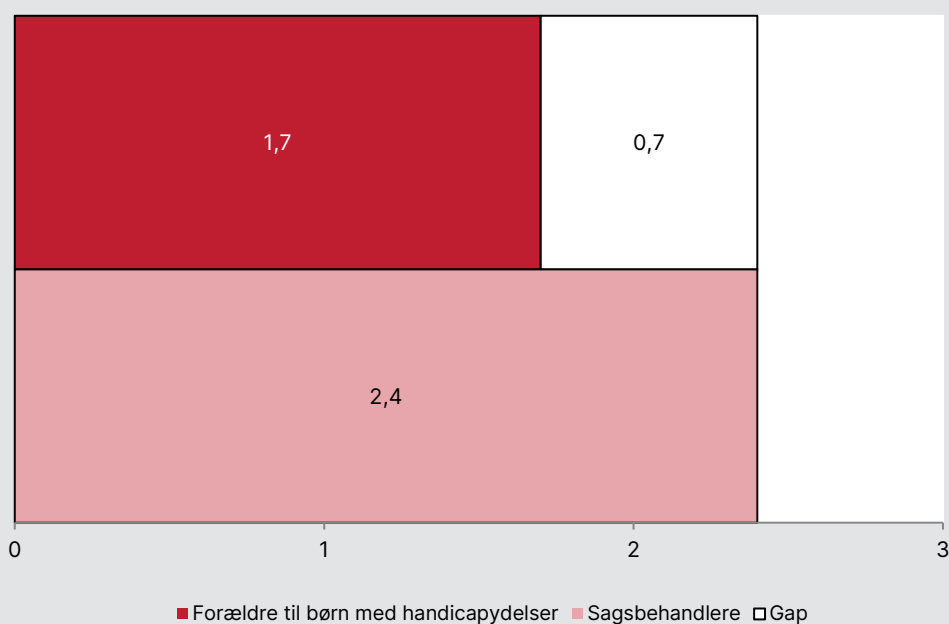
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

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, herunder forældre til børn med handicap, og sagsbehandlere, hvoraf sagsbehandlere i højere grad oplevede at have nok viden om specifikke handicap.

Figur 2.12 viser oplevelsen af, hvorvidt sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder med forældre til børn med handicapydelse blandt deltagerne i undersøgelsen. Vi ser, at forældre i undersøgelsen har en gennemsnitlig score

på 1,7 ud af 3, hvilket er mellem kategorierne 'i mindre grad' og 'i nogen grad' – heraf tættest på sidstnævnte. Sagsbehandlere i undersøgelsen har en score på 2,4 ud af 3, hvilket er mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad' – dog tættest på førstnævnte. Det resulterer i et gap på 0,7 mellem de to grupper. Forskellen mellem forældre 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 forældre til børn med handicapydelse blandt deltagere i undersøgelsen.

Figur 2.12 Er sagsbehandlere tilstrækkeligt forberedt til møder med forældre til børn med handicapydelse?



Anm.: Der er statistisk signifikant forskel på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at dine sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder og anden kontakt med dig?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. 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 forældre til børn 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

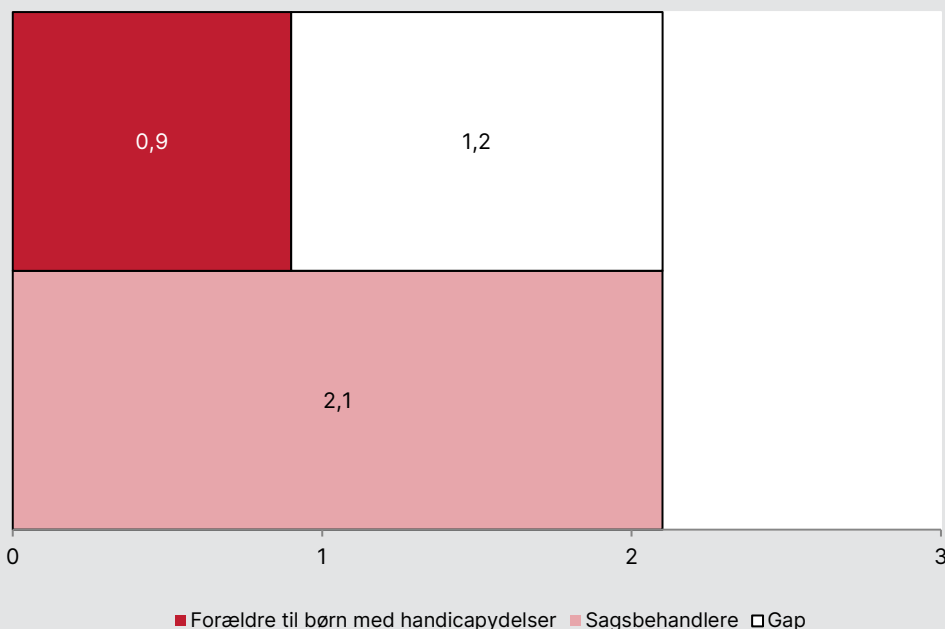
tilstrækkeligt forberedte til møder med borgere, herunder forældre til børn med handicap, sammenholdt med borgerenes besvarelser.

Udover at tillid til sagsbehandleres viden blandt forældre til børn med handicapydelse er vigtig, er sagsbehandleres tillid til den viden, forældrene giver dem i sagen, også vigtig for deres møde med hinanden. Sagsbehandlere i undersøgelsen er desuden spurgt til, hvorvidt de har tillid til, at forældre til børn med handicapydelse 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 forældre til børn med handicapydelse giver. Flertallet (94 %) af sagsbehandlere 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 tillid til vidensgrundlaget for de tiltag, som kommunen iværksætter. Derfor er forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen spurgt til deres oplevelse af inddragelse af ekspertviden i sagsbehandlingen. Af Figur 2.13 ser vi, at forældre i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 0,9 ud af 3 på dette spørgsmål. Dermed placerer forældre sig mellem kategorierne 'slet ikke' og 'i mindre grad' – dog tættest på sidstnævnte. Den gennemsnitlige score blandt sagsbehandlere i undersøgelsen er 2,1 ud af 3. Det giver et gap på 1,2. Forskellen mellem de to grupper er statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Det vil sige, at vi er relativt sikre på, at der er et gap mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen, hvad angår oplevelsen af inddraget ekspertviden.

¹ Pga. diskretionshensyn behandles resultaterne fra sagsbehandlere på 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 forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmaalsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du, at relevant ekspertviden er blevet inddraget i forhold til, hvilke tiltag eller hvilken hjælp der iværksættes af Gentofte Kommune?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsmaalsformulering 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 forældre til børn med handicap 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, herunder forældre til børn med handicap, og sagsbehandlere. Sagsbehandlere finder her i højere grad end borgere, at relevant ekspertviden inddrages (Kohl m.fl., 2021).

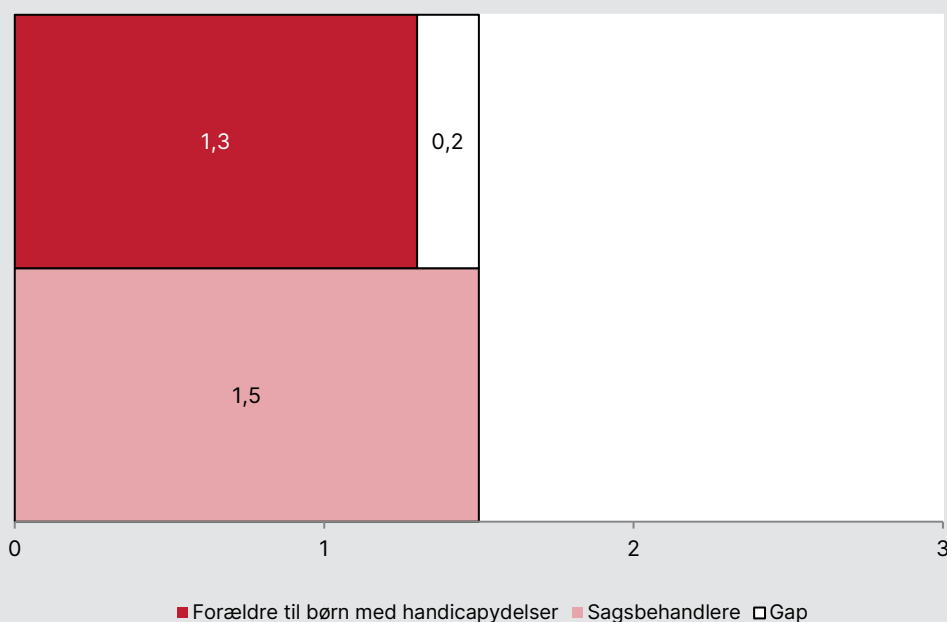
2.4 Internt samarbejde og kontinuitet

Samarbejdet internt i kommunen og kontinuitet i de sagsbehandlere, som forældre til børn med handicap møder, kan fremme en helhedsorienteret

tilgang til børnene og deres forældre samt styrke relevansen af kommunens tiltag.

Vi har spurgt forældre og sagsbehandlere om, hvorvidt Gentofte Kommune samarbejder internt om den hjælp, som børn med handicapydelse og deres forældre har brug for. Resultaterne præsenteres i Figur 2.14 og viser, at forældre i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 1,3 ud af 3, og de har dermed svaret mellem 'i mindre grad' og 'i nogen grad', dog tættest på førstnævnte. Sagsbehandlere har en gennemsnitlig score på 1,5 ud af 3. Det giver et gap på 0,2 mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Forskellen er ikke statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau. Dermed er vi forholdsvis sikre på, at der ikke er et reelt gap mellem de to grupper i undersøgelsen på dette spørgsmål.

Figur 2.14 Samarbejder kommunen internt om den hjælp, børn med handicapydelse og deres forældre har brug for?



Anm.: Der er ingen statistisk signifikante forskelle på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad har du en oplevelse af, at myndighederne samarbejder om den hjælp, du har brug for?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. 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?'

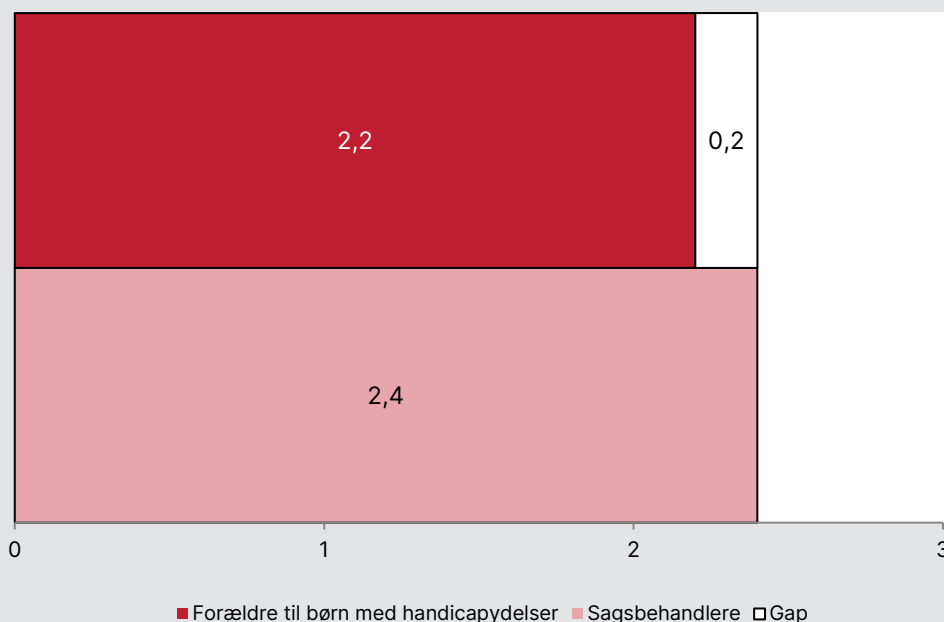
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

I gap-analysen fra 2021 var forskellen mellem borgere, herunder forældre til børn med handicap, 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 forældre til børn med handicapydelse og kommunen kan udfordres af mange skift i sagsbehandlere. I spørgeskemaet har vi spurgt, hvorvidt man oplever, at børn med handicapydelse og deres forældre 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 forældre i undersøgelsen har en gennemsnitlig score på 2,2 ud af 3, og at sagsbehandlere har en score på 2,4 ud af 3. Begge grupper svarer dermed mellem 'i nogen grad' og 'i høj grad', og begge grupper svarer tættest på 'i nogen grad'. Det resulterer i et gap på 0,2 mellem de to grupper. Forskellen er ikke statistisk signifikant på et 5-%s signifikansniveau.

Det er værd at bemærke, at sagsbehandlere med en gennemsnitlig score på 2,4 i højere grad end forældrene svarer, at de oplever mange skift i 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 tre år oplevet, at børn med handicapydelse og deres forældre har mange skiftende sagsbehandlere?



Anm.: Der er ingen statistisk signifikante forskelle på gennemsnittet mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Note: Spørgsmålsformulering til forældre: 'I hvilken grad oplever du inden for de seneste tre år at have haft mange skiftende sagsbehandlere?'. Forældre er bedt tænke på kontakten til Gentofte Kommune i barnets sag. Spørgsmålsformulering 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 forældre til børn 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, herunder forældre til børn med handicap, 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 på oplevelsen af skift i borgeres sagsbehandlere.

2.5 Sammenfatning

Analysen i dette kapitel viser, at der på hovedparten af spørgsmålene er et reelt gap mellem forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere i Gentofte Kommune, der har deltaget i undersøgelsen, i forhold til deres oplevelse af mødet med hinanden. Heraf ser forældre 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 af forældre målt ved spørgsmål om indflydelse på tiltag, adgang til sagsdokumenter i barnets sag, sagsbehandlingens hensyntagen til individuelle behov blandt børn med handicapydelse og deres forældre samt forældres mulighed for inddragelse. Tillid er målt ved spørgsmål om, hvorvidt børn med handicapydelse og deres forældre får den hjælp, de har ret til og behov for fra Gentofte Kommune, sagsbehandleres viden om relevante tilbud, sagsbehandleres viden om 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 forældre til børn med handicapydelse i Gentofte Kommune pga. undersøgelsens relativt lave svarprocenter (jf. kapitel 5). Bortfaldsanalysen viser, at blandt forældre, der har besvaret spørgeskemaet, er børnenes gennemsnitlige alder og gennemsnitlige antal tildelte paragraffer signifikant højere end blandt dem, der ikke har besvaret spørgeskemaet. Vi har ikke kunne lave en bortfaldsanalyse på forældres uddannelsesbaggrund, fordi vi kun har oplysninger herom for forældre, der har besvaret spørgeskemaet. Men det er værd at bemærke, at en relativt stor del (64 %) af forældre i undersøgelsen har en lang videregående uddannelse. Dette samt bortfaldsanalysens resultater er værd at have in mente i læsningen af gap-analysen.

Gap-analysen viser signifikante forskelle på forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i deres oplevelse af tillid i mødet med hinanden på seks ud af seks spørgsmål (jf. beskrivelse ovenfor for mål af tillid). De signifikante forskelle betyder, at vi er relativt sikre på, at der er et gap i oplevelsen af tillid blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Resultaterne for inddragelse af forældre i barnets sag viser signifikante forskelle i gruppernes oplevelse på tre ud af fire spørgsmål (jf. beskrivelse ovenfor for mål af inddragelse). Det er på spørgsmålet, om forældre har indflydelse på de tiltag, der iværksættes af kommunen, at der ikke er statistisk signifikant forskel på de to grupper i undersøgelsen. For hovedparten af spørgsmålene om inddragelse betyder de statistisk signifikante forskelle, at vi er forholdsvis

sikre på, at der er et reelt gap blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen.

Hvad angår Gentofte Kommunes interne samarbejde om hjælp til børn med handicap og deres forældre samt oplevelsen af skift i sagsbehandlere, er der ikke signifikant forskel mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen. Dermed er vi relativt sikre på, at der ikke er et gap blandt de to grupper i undersøgelsen, hvad angår deres oplevelse af Gentofte Kommunes interne samarbejde og skift i antal sagsbehandlere.

Når vi ser på de gennemsnitlige scorer, hvor der er signifikant forskel på de to grupper, placerer forældre 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'. Dermed er sagsbehandlere overordnet mere positive end forældre i undersøgelsen i oplevelsen af mødet med hinanden.

De største gaps mellem forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen finder vi på spørgsmålene om sagsbehandlers viden, hvor gaps er mellem 1,2 og 1,3 scorepoint – dog med undtagelse af spørgsmålet, om sagsbehandlere er tilstrækkeligt forberedte til møder, som har et gap på 0,7. På spørgsmål, om børn med handicap og deres forældre får den hjælp, de har ret til, finder vi det største gap på et enkelt spørgsmål. Her er et gap på 1,5.

De laveste scorer blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen er på spørgsmålene om, hvorvidt Gentofte Kommune samarbejder internt om den hjælp, som børn med handicap og deres forældre har brug for, samt på spørgsmålet, om forældre har indflydelse på de tiltag, kommunen iværksætter. Selvom der ikke er et statistisk signifikant gap mellem forældre og sagsbehandlere på disse to spørgsmål, er det værd at bemærke, at begge grupper i undersøgelsen er relativt negative i deres vurdering af det interne samarbejde i kommunen og forældres indflydelse på tiltag, som kommunen iværksætter.

Sammenligning med landsdækkende gap-analyse

I kapitlet har vi sammenholdt resultaterne med VIVEs landsdækkende gap-analyse fra 2021 (Kohl m.fl., 2021). Spørgsformuleringerne i de to analyser er enslydende, men deres tidsmæssige og kommunale kontekst er forskellige. Derfor kan resultaterne af de to gap-analyser ikke sammenlignes en til en, 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, herunder forældre til børn med handicap, i deres oplevelse af mødet med hin-

anden (Kohl m.fl., 2021). 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 også statistisk signifikante forskelle blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen i oplevelse af tillid på seks ud af seks spørgsmål.

Hvad angår oplevelsen af inddragelse, finder den landsdækkende gap-analyse statistisk signifikante forskelle i borgeres, herunder forældre til børn med handicap, og sagsbehandlers oplevelse af mødet med hinanden på alle spørgsmål. I nærværende undersøgelse er der statistisk signifikante forskelle blandt forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen på tre ud af fire spørgsmål. Som tidligere beskrevet er der i nærværende undersøgelse ikke statistisk signifikant forskel på spørgsmålet, om forældre har indflydelse på de tiltag, der iværksættes af kommunen.

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 forældre og sagsbehandlere i undersøgelsens gennemsnitlige scorer i forhold til kontinuitet i sagsbehandlere og kommunens interne samarbejde om hjælp til børn med handicap og deres forældre. Årsagen til denne forskel kan vi på baggrund af spørgeskemaundersøgelserne ikke sige noget om.

3 Kontakten til Børn- og Familieafdelingen

I Gentofte Kommune har Børn- og Familieafdelingen igangsat et arbejde med fokus på afdelingens kontakt med forældre til børn med handicapydelse. Som led i dette arbejde har Gentofte Kommune ønsket at tilføje fire spørgsmål til spørgeskemaet for at få viden om forældrenes oplevelse af kontakten til Børn- og Familieafdelingen inden for de sidste 12 måneder. Dette kapitel viser resultaterne af de supplerende spørgsmål. I læsningen af resultaterne gælder de samme forbehold som i resten af undersøgelsen grundet den lave svarprocent (jf. kapitel 5), dvs., resultaterne gælder kun for de forældre, der har deltaget i undersøgelsen.

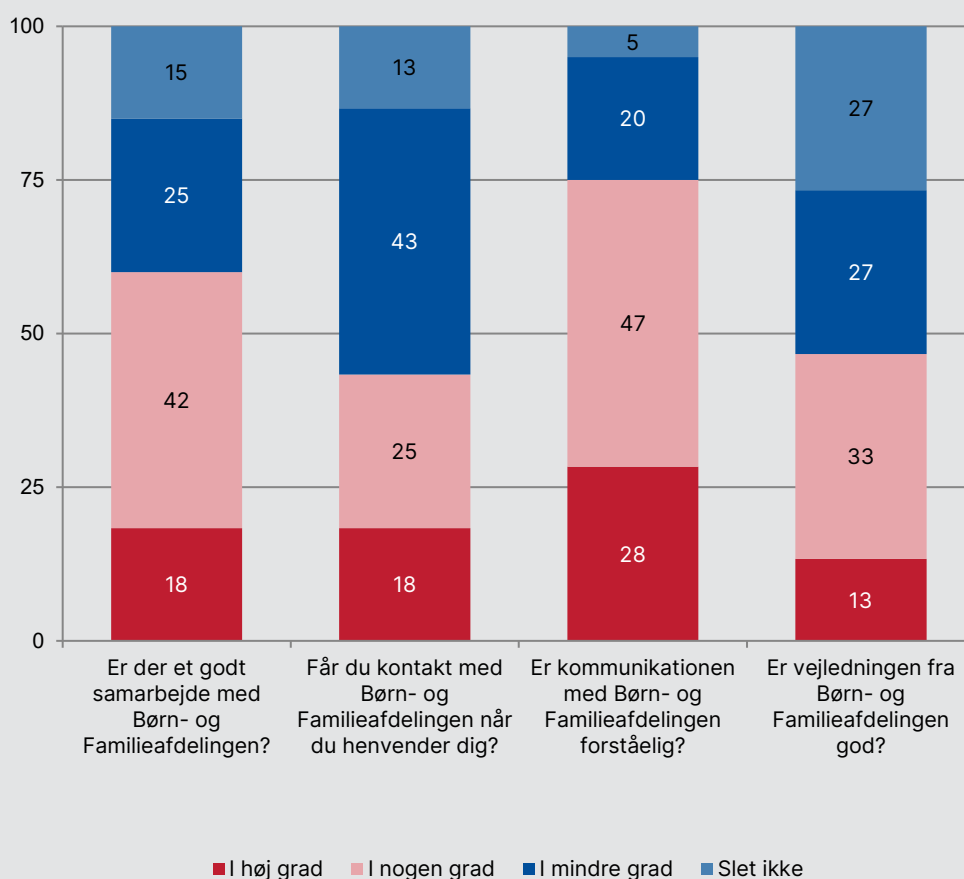
Svarfordelingerne på disse fire spørgsmål ses i Figur 3.1. I det første spørgsmål er forældrene spurgt til, hvorvidt de oplever samarbejdet med sagsbehandlere i Børn- og Familieafdelingen som godt. Af figuren ser vi, at 60 % af forældre i undersøgelsen i 'høj grad' eller 'i nogen grad' oplever dette samarbejde som godt, mens de resterende 40 % af forældre i undersøgelsen 'i mindre grad' eller 'slet ikke' oplever dette samarbejde som værende godt inden for de sidste 12 måneder. Lidt under halvdelen (43 %) af forældre i undersøgelsen svarer, at de 'i høj grad' eller 'i nogen grad' får kontakt til sagsbehandlere, når de har henvender sig inden for de sidste 12 måneder, og 57 % angiver, at de 'i mindre grad' eller 'slet ikke' oplever at få kontakt, når de har henvendt sig til sagsbehandlere i afdelingen inden for de sidste 12 måneder. Henvendelse kan fx ske via telefon, mail eller ved personligt fremmøde.

Forældre til børn med handicapydelse er også spurgt til, i hvilken grad de inden for de sidste 12 måneder oplever, at kommunikationen fra sagsbehandlere i Børn- og Familieafdelingen er forståelig. Det kan fx være, om den mundtlige og skriftlige kommunikation fra sagsbehandlere er forståelig. Til dette svarer tre ud af fire (75 %) forældre i undersøgelsen 'i høj grad' eller 'i nogen grad'. Ser vi på i hvilken grad, forældre i undersøgelsen oplever vejledningen fra sagsbehandlere i Børn- og Familieafdelingen som god inden for de sidste 12 måneder, svarer 46 % 'i høj grad' eller 'i nogen grad' til dette. 54 % af forældre i undersøgelsen oplever 'i mindre grad' eller 'slet ikke' denne vejledning som god inden for de sidste 12 måneder.

Samlet set oplever flest forældre i undersøgelsen kommunikationen og dernæst samarbejdet med Børn- og Familieafdelingen som godt inden for de sidste 12 måneder. Vejledningen og dernæst mulighed for at få kontakt til sagsbehandlere ved henvendelse oplever færrest forældre i undersøgelsen som godt inden for de seneste 12 måneder. Dette resultat peger på, at på basis af

besvarelserne blandt forældre i undersøgelsen er muligheden for at få kontakt til sagsbehandlere ved henvendelse samt vejledningen fra Børn- og Familieafdelingen områder, som Gentofte Kommune kan styrke fremover. I den sammenhæng er det vigtigt at have in mente, at resultaterne ikke er repræsentative for forældre til børn med handicaprydelser fra Gentofte Kommune.

Figur 3.1 Forældre til børn med handicaprydelser fordelt på oplevelse af samarbejde, kontakt, kommunikation og vejledning fra Børn- og Familieafdelingen i Gentofte Kommune de sidste 12 måneder. Procent.



Anm.: Antal observationer: 60

Note: Fordelingen på spørgsmål 'Får du kontakt med Børn- og Familieafdelingen, når du henvender dig?' summerer ikke til 100 % grundet afrunding af decimaler.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicaprydelser i Gentofte Kommune.

4 Baggrundsforhold

I dette kapitel beskriver vi en række baggrundsforhold blandt respondenterne i rapportens to spørgeskemaundersøgelser. Først beskrives baggrundskarakteristika for forældre til børn med handicapydelse og dernæst sagsbehandlere i undersøgelsen.

4.1 Forældre til børn med handicapydelse

Tabel 4.1 viser, at forældre til børn med handicapydelse, der har deltaget i undersøgelsen, primært har Danmark som deres fødeland, bor sammen med barnets anden forældre samt at barnets anden forældre er med til at varetage kontakten til Gentofte Kommune, hvis de ikke er samboende.

Tabel 4.1 Fordeling over fødeland og forældrestatus for forældre til børn med handicapydelse. Procent.

	Procent
<i>I hvilket land er du født?</i>	
Danmark	80
Andet land	20
I alt	100
<i>Bor du sammen med barnets anden forælder?</i>	
Ja	78,3
Nej	21,7
I alt	100
<i>Er barnets anden forælder med til at varetage kontakten til kommunen?</i>	
Ja	75
Nej	25
I alt	100

Anm.: Antal observationer: 60.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse i Gentofte Kommune.

Ser vi på alder og køn blandt børn, hvis forældre har deltaget i undersøgelsen, viser Tabel 4.2, at færrest af børnene er 1-5 år, de fleste er 11 år og ældre, og knapt tre ud af fire er drenge. I det samlede dataudtræk over børn med handicapydelse i Gentofte Kommune med indsatser efter Serviceloven § 32a, §§ 41-42 og §§ 44-45, § 84, er 63 % drenge, og der er også færrest børn i alderen 1-5 år (13 %). I kapitel 5 er en analyse af forskelle på børn med handicapydelse i udtrækket, hvis forældre hhv. har besvaret og ikke besvaret spørgeskemaet.

Tabel 4.2 Alders- og kønsfordeling for børn med handicapydelse, hvis forældre deltager i undersøgelsen. Procent.

	Procent
<i>Alder</i>	
1-5 år	10
6-10 år	25
11-14 år	35
15-18 år	30
I alt	100
<i>Køn</i>	
Dreng	73,3
Pige	26,7
I alt	100

Anm.: Antal observationer: 60.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse i Gentofte Kommune.

Tabel 4.3 viser fordelingen for type af handicap blandt børn med handicapydelse, hvis forældre har deltaget i undersøgelsen. 58,3 % af disse børn har et længerevarende fysisk helbredsproblem eller handicap, og heraf har hovedparten (80 %) et større helbredsproblem. 71,7 % af børnene, hvis forældre har deltaget i undersøgelsen, har en psykisk lidelse, og heraf har flertallet (83,7 %) en større psykisk lidelse. Yderligere analyse viser, at 31,6 % af børn i undersøgelsen både har et fysisk helbredsproblem eller handicap og en psykisk lidelse.

Tabel 4.3 Fordeling på typer af handicap for børn med handicapydelse, hvis forældre deltager i undersøgelsen. Procent.

	Procent
<i>Har barnet et længerevarende fysisk helbredsproblem eller handicap?</i>	
Ja	58,3
Nej	41,7
I alt	100
Antal observationer	60
<i>Er det fysiske helbredsproblem eller handicap et:</i>	
mindre helbredsproblem?	20
større helbredsproblem?	80
I alt	100
Antal observationer	35
<i>Har barnet en psykisk lidelse?</i>	
Ja	71,7
Nej	28,3
I alt	100
Antal observationer	60
<i>Er den psykiske lidelse en:</i>	
mindre psykisk lidelse	16,3
større psykisk lidelse	83,7
I alt	100
Antal observationer	43

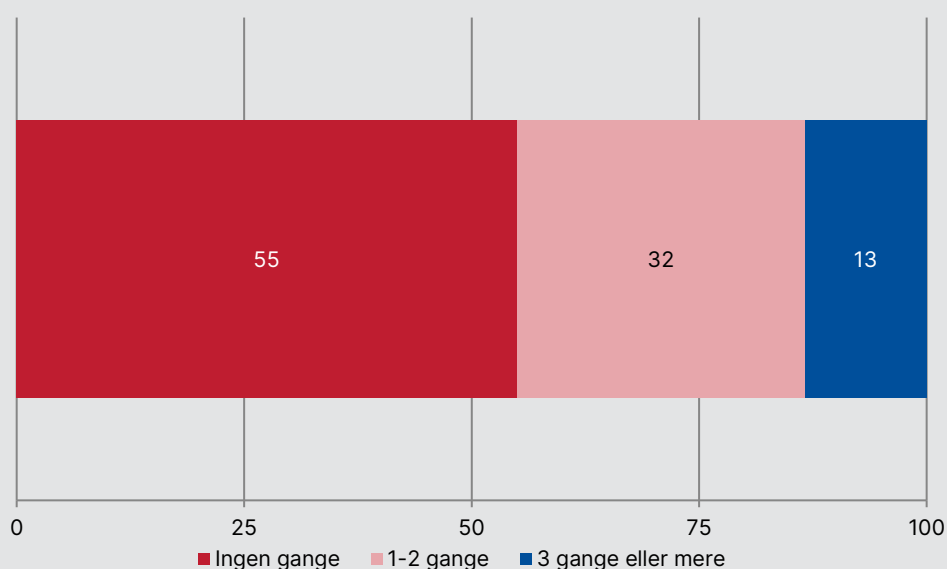
Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse i Gentofte Kommune

I spørgeskemaet er forældre også spurgt til deres højest gennemførte uddannelse. Af diskretionshensyn kan vi ikke vise fordelingen på dette spørgsmål i en tabel. Blandt forældre i undersøgelsen viser resultaterne, at 23 % har en mellemlang videregående uddannelse, og 64 % har en lang videregående uddannelse. De resterende er spredt mellem kategorierne 'kort videregående' og 'folkeskolen 0-8. klasse'².

² Svarkategorier til spørgsmålet om forældres længst gennemførte uddannelse: 'Folkeskole 0-8. klasse', 'Folkeskole 9-10. klasse', 'Studentereksamen (STX/HF/HHX/HG/HTX) eller faglært', 'Kort videregående uddannelse (under 3 år)', 'Mellemlang videregående uddannelse (3 til 4 år)', 'Lang videregående uddannelse (5 år og derover)', 'Andet'.

I spørgeskemaet er forældre 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 4.1 viser, at 45 % af borgere i undersøgelsen har klaget en eller flere gange over afgørelser om hjælp fra Gentofte Kommune.

Figur 4.1 Andelen af forældre til børn med handicap, der angiver at have klaget over afgørelser om hjælp fra Gentofte Kommune inden for det seneste år. Procent.



Anm.: Antal observationer: 60.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicap i Gentofte Kommune.

4.2 Sagsbehandlere

Tabel 4.4 viser baggrundsforhold for sagsbehandlere i undersøgelsen. På grund af diskretionering vises oplysninger fra sagsbehandlere, der har kontakt til børn med handicap og deres forældre og voksne med handicap i Gentofte Kommune. Vi ser, at 83 % angiver, at de ofte har kontakt til borgere med handicap eller forældre til et barn med handicap – heraf har 30 % primært kontakt til forældre til børn med handicap. Flertallet af sagsbehandlere i undersøgelsen (72 %) er uddannet socialrådgiver.

Tabel 4.4 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>	
Børn med handicap eller forældre til et barn med handicap	30*
<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

Note: Antal observationer: 43. *De resterende 70 % af sagsbehandlere har svaret, at de primært har kontakt til voksne med handicap.

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

5 Metode

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

5.1 Spørgeskemaundersøgelser

Rapportens analyser bygger på data fra to spørgeskemaundersøgelser blandt:

- Forældre til børn under 18 år, der modtager en række handicaprelaterede indsatser fra Gentofte Kommune. Efter aftale med Gentofte Kommune er følgende indsatser efter Serviceloven inkluderet: § 32a, §§ 41-42 og §§ 44-45, § 84.
- 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)*³, 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.⁴ Ved at lave enslydende spørgsmål til sagsbehandlere var det muligt at sammenligne deres besvarelse med borgeres. Spørgsmålene fra SHILD, der er

³ 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.

⁴ 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 forældres kontakt med Gentofte Kommune. Desuden indeholder spørgeskemaet til borgere fire nye spørgsmål efter ønske fra Gentofte Kommune. Spørgsmålene omhandler kontakten til kommunen, herunder oplevelsen af vejledningen, samarbejdet og kommunikationen med sagsbehandlere, samt hvorvidt man opnår kontakt ved henvendelse til sagsbehandlere. De ekstra spørgsmål vil Gentofte Kommune bruge til at følge op på igangværende udviklingsarbejde i Børn- og Familieafdelingen. Svarfordelingerne for de fire spørgsmål er afrapporteret i kapitel 3.

Begge spørgeskemaundersøgelser kunne tilgås fra flere digitale platforme, fx tablet, PC og smartphone. Spørgeskemaet til forældre til børn med handicapydelse kunne besvares fra primo januar indtil primo marts 2023, og 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 løbet af indsamlingsperioden blev der udsendt to påmindelser om muligheden for at besvare spørgeskemaet til hver respondentgruppe.

5.2 Dataudtræk

I undersøgelsen indgår forældre til børn, der modtager handicapydelse fra Gentofte Kommune efter Serviceloven § 32a, §§ 41-42 og §§ 44-45, § 84. Gentofte Kommune har i november 2022 foretaget et dataudtræk over CPR-oplysninger på borgere under 18 år, der på det tidspunkt havde en aktiv ydelse efter mindst én af de ovennævnte paragraffer. VIVE er bekendt med, at der i Gentofte Kommune er 15 familier, hvor mere end ét barn modtager ydelser fra Gentofte Kommune, men hvor kun ét barn indgår i dataudtrækket. Dette skyldes, at børn, som ikke indgår i dataudtrækket, enten ikke havde en aktiv ydelse eller ikke modtog ydelser efter de i undersøgelsen udvalgte paragraffer på tidspunktet for dataudtrækket. I den første udsendelse af invitationer til spørgeskemaet var det enkelte barns navn ikke specificeret, og derfor kan forældre til disse 15 børn have svaret for det barn, som pga. en manglende aktiv ydelse på udtrækningstidspunktet ikke indgik i dataudtrækket. VIVE er bekendt med, at dette er sket i ét tilfælde. Efterfølgende blev barnets navn specificeret i invitationen til spørgeskemaet. VIVE modtog i november

2022 dataudtrækket med CPR-oplysninger på borgere under 18 år med ydelser efter de beskrevne paragraffer samt CPR-oplysninger på forældre til denne gruppe børn. Dataudtrækket blev sorteret for dubletter således, at hvert CPR-nummer på det enkelte barn kun forekom én gang i udtrækket. Derefter indeholdt udtrækket 188 unikke CPR-numre på børn.

VIVE sendte spørgeskemaet ud til én forælder per barn via Digital Post med et link til at besvare spørgeskemaet. Hvor barnet havde to forældre, er den ene forælder blevet udvalgt til at indgå i undersøgelsen via tilfældig lodtrækning.

CPR-oplysninger på forældre til børn, 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 lantedækkende 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.

5.3 Respondenter

Spørgeskemaer blev sendt ud til 188 forældre i januar 2023. Blandt de 188 forældre var to fritaget for Digital Post, og dataudtrækket udgør herefter 186, hvoraf 60 har besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 32 %. Ud fra oplysninger om barnets alder og køn samt ydelse efter de udvalgte paragraffer har vi foretaget en bortfaldsanalyse. Resultaterne ses i Tabel 5.1 og viser, at forældre til ældre børn i signifikant højere grad har besvaret spørgeskemaet. På grund af det relativt begrænsede datagrundlag kan undersøgelsens resultater ikke generaliseres til at være dækkende for forældre til børn, der modtager ydelser efter Serviceloven § 32a, §§ 41-42 og §§ 44-45, § 84 fra Gentofte Kommune, men er alene gældende for de forældre, der har besvaret spørgeskemaet.

Tabel 5.1 Andel piger og gennemsnitsalder for børn i undersøgelsespopulationen, fordelt på om deres forældre hhv. ikke har besvaret og har besvaret spørgeskemaet. Procent.

	Forældre har ikke besvaret spørgeskemaet	Forældre har besvaret spørgeskemaet
<i>Andel piger</i>	38,8 %	26,7 %
<i>Gennemsnitsalder</i>	10,8*	11,7

Note: *Signifikant forskel på gennemsnitsalderen på børn blandt forældre, der hhv. har og ikke har besvaret spørgeskemaet på børneområdet.

Kilde: Oplysninger fra Gentofte Kommune om børn med handicapydelse i kommunen.

Tabel 5.2 viser fordelingen på afgørelsesparagraffer blandt børn med handicapydelse i undersøgelsespopulationen, hvis forældre hhv. ikke har besvaret og har besvaret spørgeskemaet. Vi ser, at for deltagere i undersøgelsen er det gennemsnitlige antal tildelte paragraffer statistisk signifikant højere sammenlignet med dem, der ikke har deltaget i undersøgelsen. Dermed har deltagere i undersøgelsen et højere gennemsnitligt antal tildelte paragraffer end blandt dem, der ikke har besvaret spørgeskemaet. Vi har også set på fordelingen på foranstaltningparagraffer blandt børn med handicapydelse i undersøgelsespopulationen, hvis forældre hhv. ikke har besvaret og har besvaret spørgeskemaet. Af diskretionshensyn kan vi ikke vise fordelingen, men resultatet viser, at der ikke er statistisk signifikant forskel mellem forældre, der hhv. ikke har besvaret og har besvaret spørgeskemaet.

Tabel 5.2 Fordeling af afgørelsesparagraffer tildelt børn i undersøgelsespopulationen samt gennemsnitligt antal paragraffer, fordelt på om deres forældre hhv. ikke har besvaret og har besvaret spørgeskemaet. Procent.

	Forældre har ikke besvaret spørgeskemaet	Forældre har besvaret spørgeskemaet
SEL § 42, stk. 1	46,6 %	50,6 %
SEL § 44	50,7 %	44,8 %
Anden paragraf	2,7 %	4,6 %
I alt	100 %	100 %
Gennemsnitligt antal paragraffer	1,2*	1,4

Anm.: *Signifikant forskel på antallet af paragraffer, der er tildelt til børn, hvis forældre hhv. ikke har besvaret og har besvaret spørgeskemaet.

Kilde: Oplysninger fra Gentofte Kommune om børn 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.

5.4 Gap-analyse

I rapporten foretager vi en gap-analyse, der sammenholder forældres 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 5.1. 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 5.1 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. forældre til børn med handicapydelse 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 forældre til børn med handicapydelse for at vise, om der er et gap. Vi anvender T-test til at undersøge, om borgerne adskiller sig statistisk signifikant fra sagsbehandlere 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 forældrene sammenlignes med gennemsnitsværdien på spørgsmålet for sagsbehandlere.

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 forældre og sagsbehandlere i undersøgelsen, 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-råd*. 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.

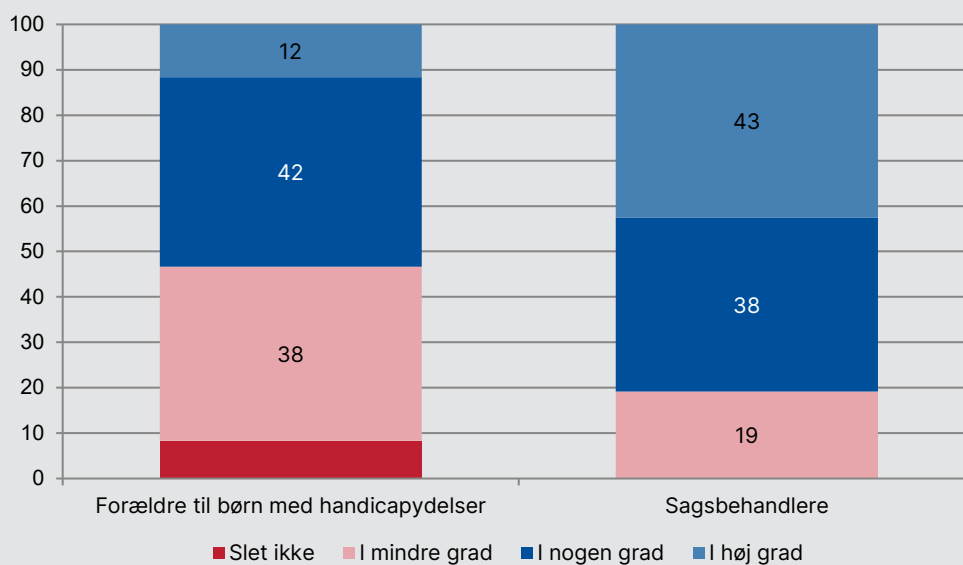
Kurth, M. (2013). Handicap hybrid - mellem den mediciske og sociale model. I: I.S. Bonfils, B. Kirkebæk, L. Olsen & S. Tetler (Red.), *Handicapforståelser: Mellem teori, erfaring og virkelighed* (pp. 35-50). København: Akademisk Forlag.

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

Bilag 1 Svarfordelinger i spørgeskemaet

Bilag 1 viser de procentvise svarfordelinger for de spørgsmål, der er stillet til borgere og sagsbehandlere i undersøgelsen. I bilaget præsenteres svarfordelinger for 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.

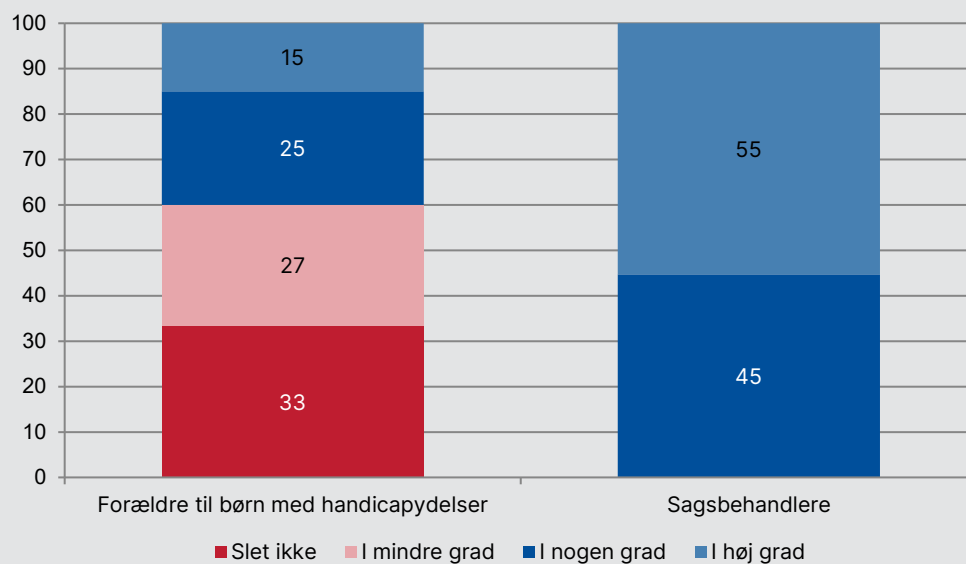
Bilagsfigur 1.1 Får børn med handicapydelse og deres forældre den hjælp, de har behov for fra Gentofte Kommune? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

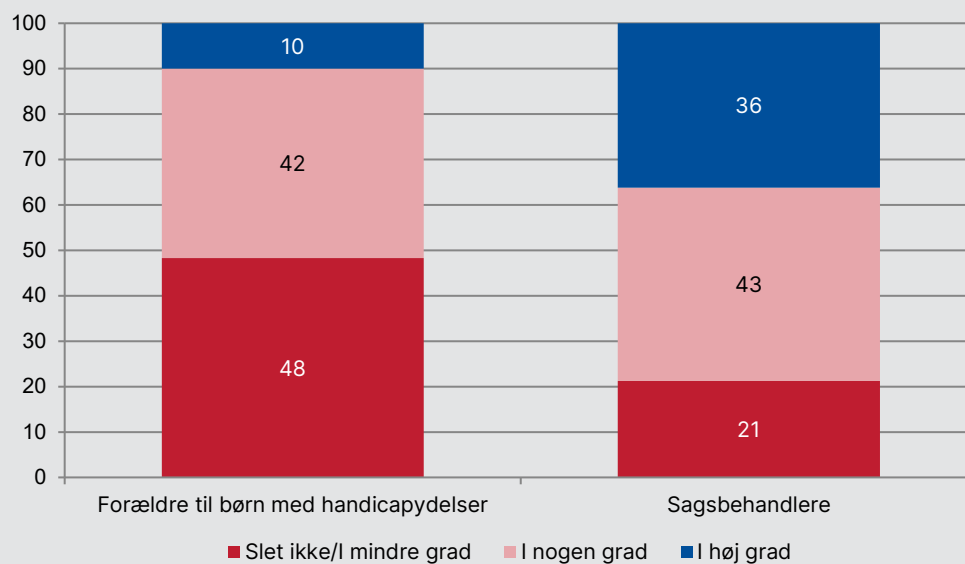
Bilagsfigur 1.2 Får børn med handicapydelse og deres forældre den hjælp, de har ret til? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

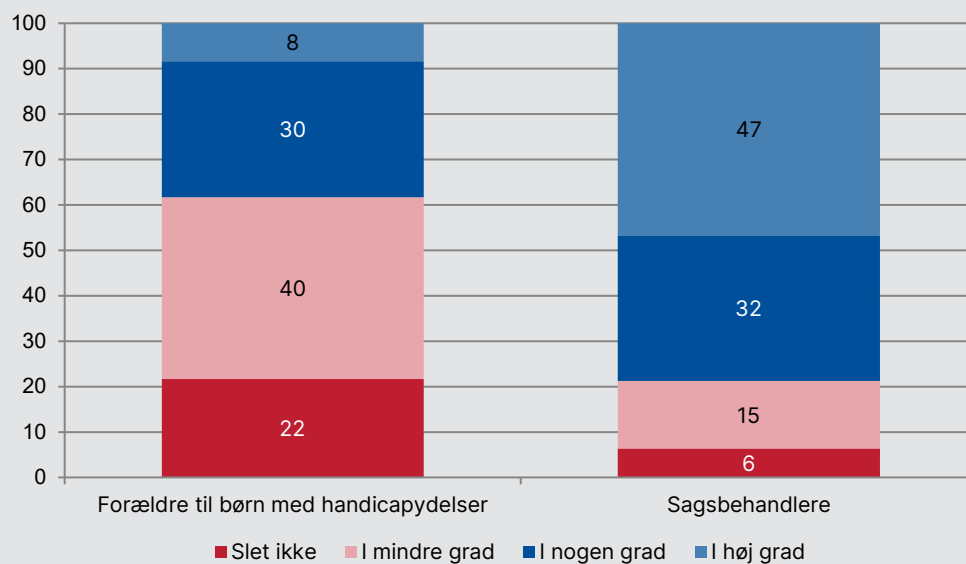
Bilagsfigur 1.3 Har forældre til børn med handicapydelse indflydelse på de tiltag, der bliver iværksat i kommunen? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

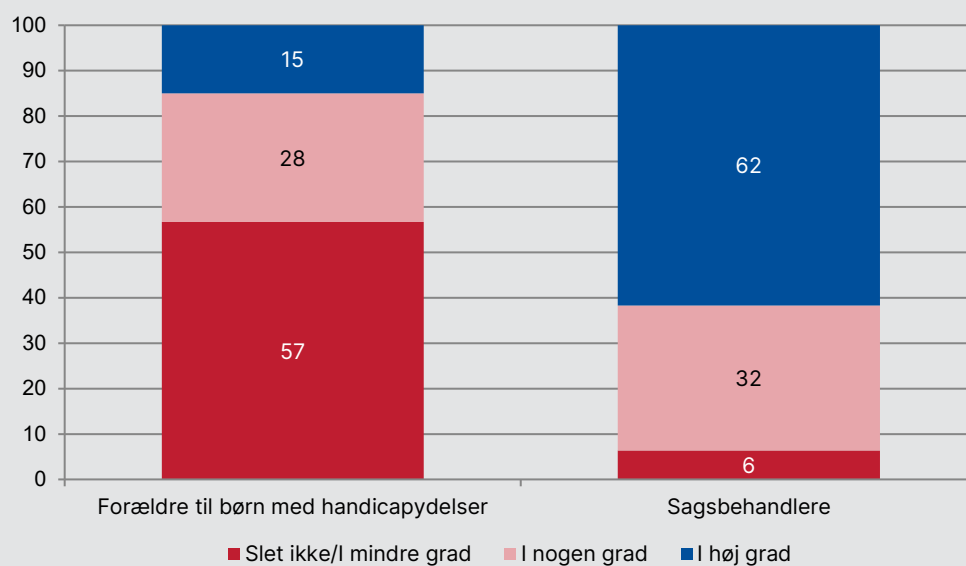
Bilagsfigur 1.4 Har forældre til børn med handicapydelse let adgang til egne sagsdokumenter? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

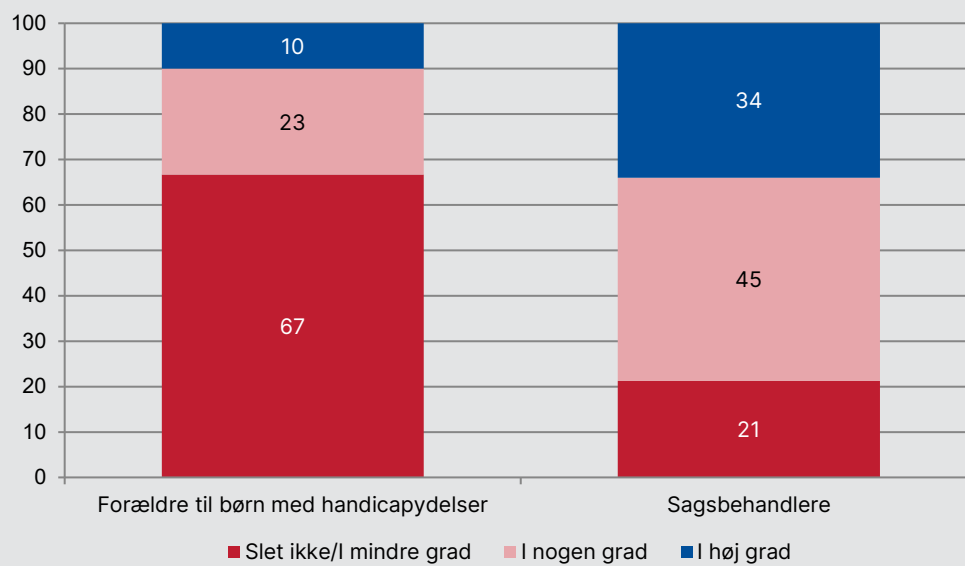
Bilagsfigur 1.5 Tager sagsbehandlingen hensyn til individuelle behov blandt børn med handicapydelse og deres forældre? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

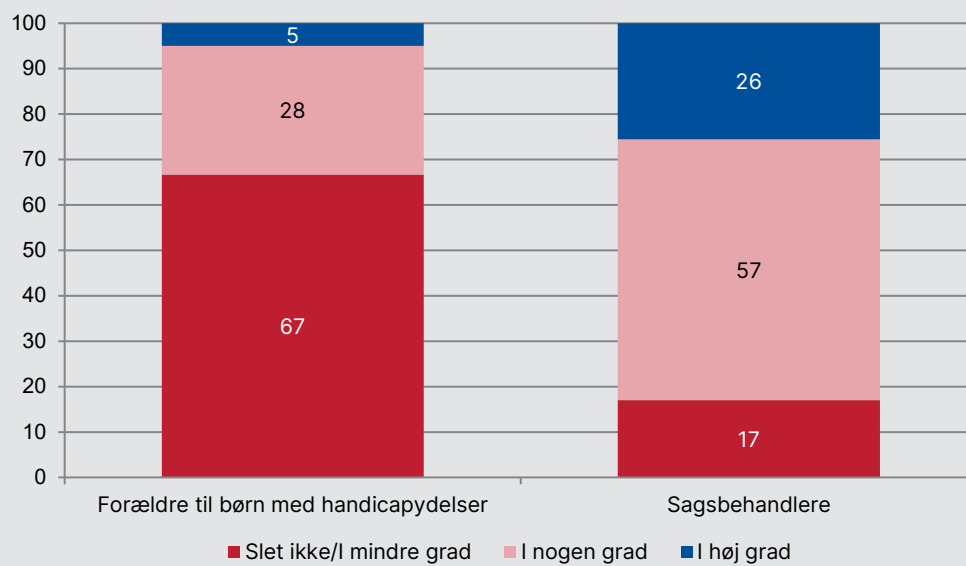
Bilagsfigur 1.6 Har sagsbehandlere kendskab til relevante tilbud for børn med handicapydelse og deres forældre? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

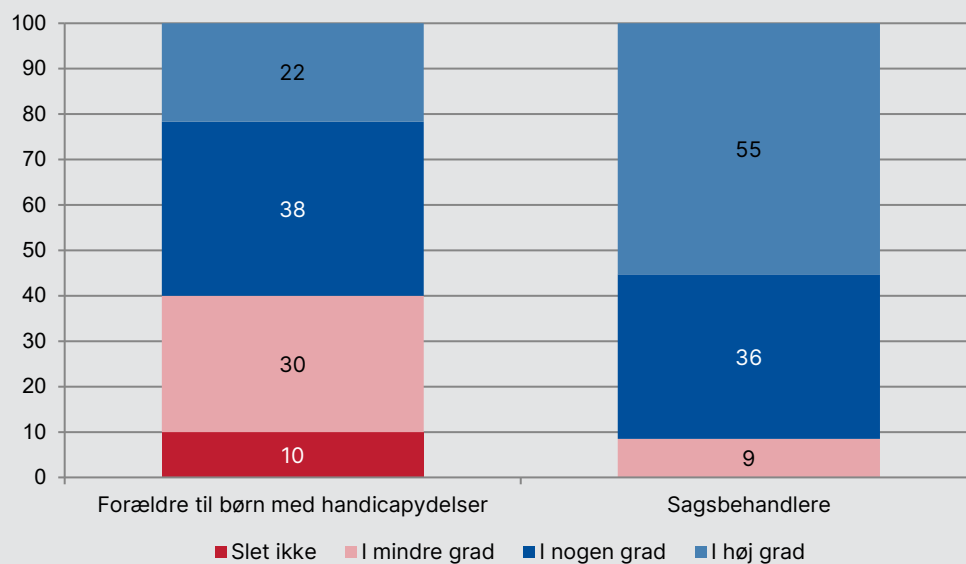
Bilagsfigur 1.7 Har sagsbehandlere nok viden om barnets specifikke handicap? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

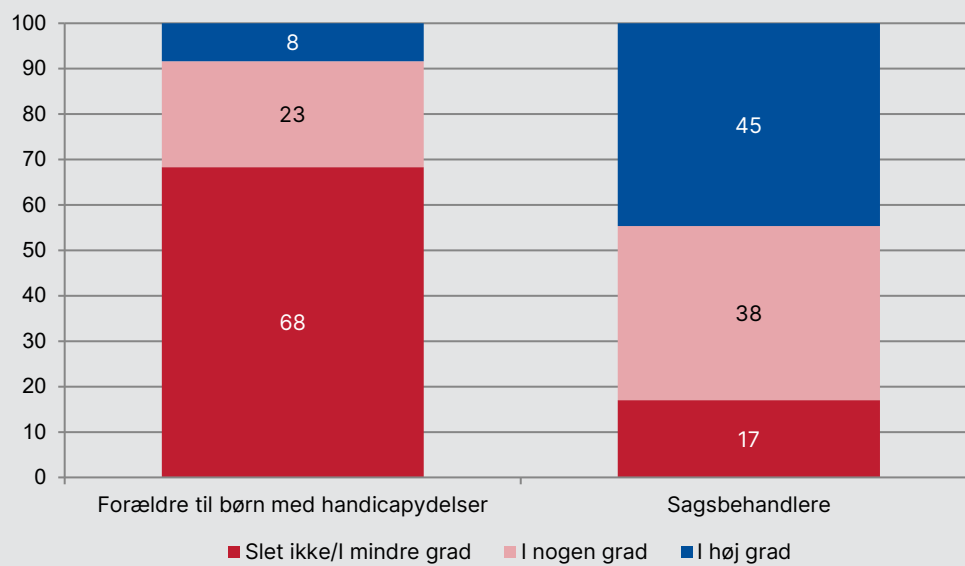
Bilagsfigur 1.8 Er sagsbehandlere tilstrækkeligt forberedt til møder med forældre til børn med handicapydelse? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

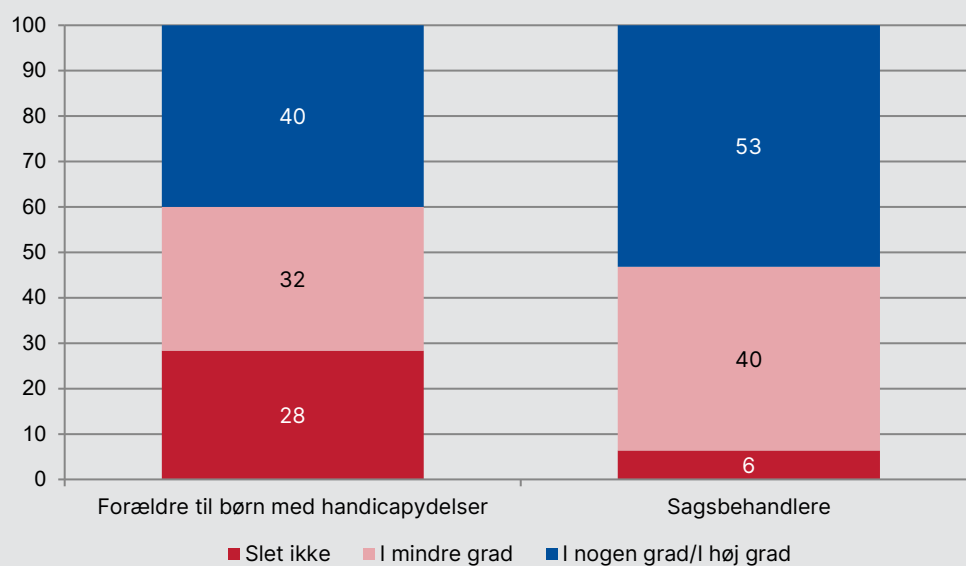
Bilagsfigur 1.9 Bliver der inddraget relevant ekspertviden i forhold til de tiltag, der iværksættes af kommunen? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

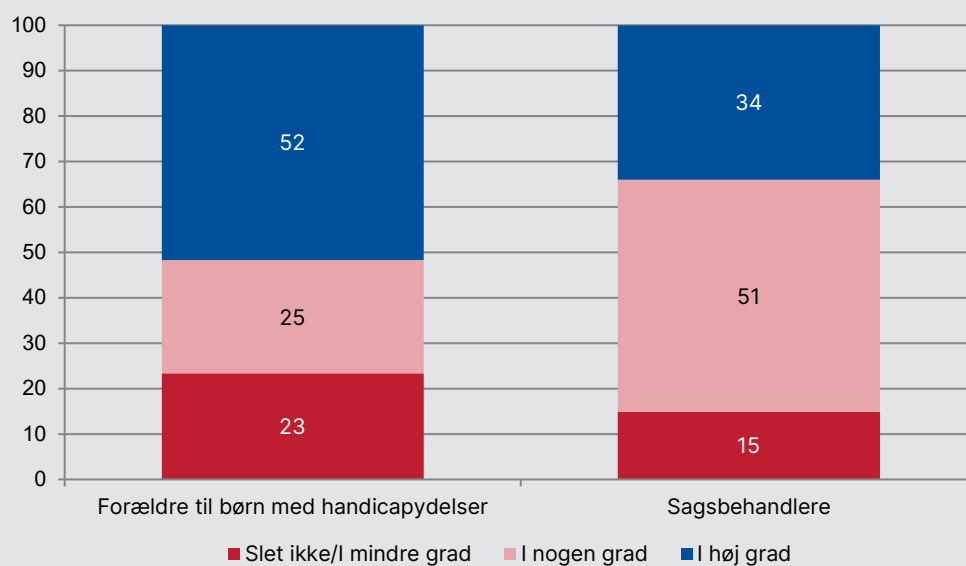
Bilagsfigur 1.10 Samarbejder kommunen internt om den hjælp, børn med handicapydelse og deres forældre har brug for? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

Bilagsfigur 1.11 Har du inden for de sidste 3 år oplevet, at børn med handicapydelse og deres forældre har mange skiftende sagsbehandlere? Procent.



Anm.: Antal observationer, forældre til børn med handicapydelse: 60; Antal observationer, sagsbehandlere: 47.

Kilde: VIVEs spørgeskema til forældre til børn med handicapydelse og sagsbehandlere på handicapområdet i Gentofte Kommune.

VIVÉ