

# **REFERAT Handicaprådet 2014-2017 d. 26-05-2016**

**Mødedato** Torsdag d. 26. maj 2016 kl. 17:30

**Mødested** Lilletrommen

## **Indholdsfortegnelse**

Godkendelse af dagsorden.....	3
Budgetorientering og høring vedrørende 2017-2020.....	4
Handicapkonventionen udmøntet i praksis.....	5
Kommunikation med borgerne på handicapområdet.....	6
Sager på vej - maj 2016.....	8
Orienteringspunkter.....	9

## **Punkt 28: Godkendelse af dagsorden**

## **Punkt 29: Budgetorientering og høring vedrørende 2017-2020**

16/948

### **Beslutningstema**

Handicaprådet får administrationens budgetvurdering fra byrådets budgetseminar den 29. april 2016 til høring.

### **Sagsfremstilling og økonomi**

På budgetseminaret blev materialet som danner grundlag for Budget 2017-2020 gennemgået.

På dette første budgetseminar fik byrådet forelagt de kendte forudsætninger for kommunens økonomi for den kommende budgetperiode 2017-2020. Økonomaftalen mellem regeringen og kommunerne foreligger først i juni, hvorfor det økonomiske udgangspunkt primært er i forhold til de udfordringer og usikkerheder der er på udgiftssiden i den kommende budgetlægning 2017-2020.

Til budgetseminariet i april indgik følgende materialer:

- Program
- Administrationens 1. budgetvurdering
- Nøgletalsnotat
- Udvidet nøgletalsnotat
- Flygtningenotat

En medarbejder fra Center for Økonomi, Løn og Indkøb vil deltage i handicaprådets møde den 26. maj og give en kort orientering om budgetvurderingen samt besvare evt. spørgsmål. Budgetseminariets materialer er tilgængelige på [www.Fredensborg.dk](http://www.Fredensborg.dk).

### **Bevilling**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

### **Kompetence**

Handicaprådet.

### **Indstilling**

1. At Handicaprådet drøfter og afgiver et evt. høringssvar til budget 2017-2020.

## **Punkt 30: Handicapkonventionen udmøntet i praksis**

16/2344

### **Beslutningstema**

Sagen er en opfølgning på Handicaprådets drøftelse af FN's Handicapkonvention på dets møde i april 2016.

### **Sagsfremstilling og økonomi**

Stig Langvad er inviteret til at give et oplæg om FN's Handicapkonvention og udmøntningen i praksis med henblik på at give inspiration til fortsat drøftelse i Handicaprådet om konventionen og perspektiverne for dens anvendelse i praksis.

### **Kompetence**

Handicaprådet.

### **Indstilling**

1. At sagen tages til efterretning

# Punkt 31: Kommunikation med borgerne på handicapområdet

16/2344

## Beslutningstema

Sagen er en orientering om, hvordan administrationen lægger vægt på den mundtlige og skriftelige kommunikation med borgeren.

## Sagsfremstilling og økonomi

Handicap- og Socialpsykiatri bestræber sig på at have en god mundtlig og skriftlig møde med borgeren.

### *Mundtlig kommunikation med borgeren:*

Sagsbehandlere i Handicap- og Socialpsykiatri bestræber sig på, at sagsbehandling af borgerens konkrete sag til hver en tid sker gennem en respektfuld og venlig dialog med borgeren.

Derfor bestræber sagsbehandlere sig på, at borgeren opleves af fx et telefonisk møde med sagsbehandleren er kendetegnet af, at borgeren har følt sig venligt mødt, har følt at sagsbehandleren har taget sig tid til samtalen, og at borgeren har følt sig hørt og taget alvorlig.

Sagsbehandlere bestræber sig på, at kommunikationen med borgeren er kendetegnet af ikke at afhænge af, hvorvidt borgeren retter henvendelse til kommunen med kritiskpunkter eller et positiv eller neutralt formål.

Sagsbehandlere arbejder løbende på at kvalificere kommunikative kompetencer gennem supervision. Supervisionen giver sagsbehandlere mulighed for med et fagligt udgangspunkt at drøfte generel og konkret kommunikation med borgeren. Samtidig arbejder Handicap og Socialpsykiatri med at styrke samspillet med borgeren gennem indflydelse og kommunikation under målet *Rådgiverrollen* i afdelingens Årsplan under direktionens ledetråd *Samspil*.

### *Skriftlig kommunikation med borgeren*

Sagsbehandlere i Handicap- og socialpsykiatri bestræber sig på, at den skriftelige kommunikation med borgeren til hver en tid sker gennem en formel og venlig tone og at budskabet er formuleret tydeligt og forståeligt.

Derfor bestræber sagsbehandlere sig på, at borgeren opleves af fx en skriftelig afgørelse fra sagsbehandleren, er kendetegnet af, at borgeren føler, at afgørelsen er skrevet i et respektfuldt sprog. Endvidere bestræber sagsbehandlere sig på, at afgørelsen er skrevet i et sprog, som gør borgeren i stand til at forstå afgørelsen og baggrunden for afgørelsen.

Det betyder at orienteringer, afgørelser og alt øvrig skriftelig kommunikation med borgeren er skrevet i et tydeligt og enkelt sprog. Samt at fagspecifikke ord og sætninger bliver omskrevet og gøres forståelige for enhver modtager.

I bilag 1 præsenteres et eksempel på en skriftelig afgørelse fra Handicap- og Socialpsykiatri til forældre til en dreng i forbindelse med hans allergi. Forældrene har ansøgt om nødvendige merudgifter § 42.

### *Løbende orientering under sagsbehandlingen*

Det er Handicap- og Socialpsykiatri erfaring, at det skaber tryghed hos borgeren, at have overblik over hvad der sker i ens sag, og at der er opstillet en forventet tidshorizont for sagsforløbet. Derfor bestræber Handicap- og socialpsykiatri sig på, at orientere borgeren når der sker udvikling i sagsbehandlingen og at orientere om den forventede tidshorizont for sagsforløbet. Samtidig opfordres borgeren til at henvende sig, hvis der opstår tvivl om sagsforløbet eller man har andre spørgsmål i forbindelse med sagen.

### *Overvejelser og tiltag i Borgerservice vedrørende kommunikation med hørehandicappede*

Ved standen: Her oplever vi ikke, at hørehandicappede har nogle udfordringer. De er generelt gode til at bruge trykskærme, og forstår de visuelle billeder og tekst. Vi hjælper alle der har udfordringer med den, så de kan trække nummer til rette kø, eller melde deres ankomst.

Frontskranken: Oplever vi borgere der har brug for at omgivelserne ikke støjer, tager vi efter behov borgeren med i møderum 1. eller 2. Vi sørger selvfølgelig for øjenkontakt, og taler tydeligt. Har vi brug for det, tages pen og papir i meget sjældne tilfælde i brug.

Ved borgercomputerne: Her følger vi sammen med borgerne selvbetjeningsløsningerne. Vi kan pege der hvor der er et problem, og kan vi ikke gøre os forståelige, bruges computeren til at kommunikere. Borgere der har brug for at omgivelserne ikke støjer, tager vi efter behov borgeren med i møderum 1. eller 2. Har borgeren brug for vejledning omkring deres handicap, hjælper vi dem fx med at søge på [Borger.dk](http://Borger.dk)

I "Cirklen" hvor vi betjener Pas-Kørekort-Indrejser: Her bruger vi det at tale tydeligt eller kommunikere på papir. Vi kan ikke tage disse betjener ind i et andet rum, da vi er afhængige af maskinerne i rummet, og at borgerne deltager i ekspeditionen.

Generelt oplever vi som Borgerservice, at vi kan betjene borgerne, også dem der er hørehandicappede. Har haft flere besøg af en der var både stum og døv, samtidig med at han ikke forstod dansk særligt godt. Ham fik vi også hjulpet til begges tilfredshed.

## **Kompetence**

Handicaprådet.

## **Indstilling**

At sagen tages til efterretning

## **Bilag**

- 66082-16\_v1\_Afgørelse på ansøgning om dækning af merudgifter.pdf

## **Punkt 32: Sager på vej - maj 2016**

16/2344

### **Beslutningstema**

Udvalget orienteres om sager, der er planlagt til behandling.

### **Sagsfremstilling og økonomi**

Listen over sager på vej er et planlægningsredskab for kommende møder. Sager opført på listen kan flytte dato, nye sager kan komme til og varslede sager kan blive uaktuelle og udgå.

#### **August**

- Udviklingen i tildeling af førtidspension for handicappede. Opfølgning på sag fra april med deltagelse fra administrationen
- Revision af Serviceloven på det specialiserede voksenområde
- Opfølgning på Handleplanen for besparelser i Handicap/Socialpsykiatrien

#### **September / oktober**

- Tilgængelighedsprojektet (Tilgængelighedsplanen)
- Frikommuneansøgningen 1 borger – 1 sag

### **Kompetence**

Handicaprådet.

### **Indstilling**

At sagen tages til efterretning

## **Punkt 33: Orientierungspunkte**