

Handicappet i København

Handicapcenter København
Socialforvaltningen
Københavns Kommune
og
Københavns Borgerpanel

Borgerpanelundersøgelse forår 2014



Formål med undersøgelsen

I foråret 2014 gennemførte Handicapcenter København (Socialforvaltningen) i samarbejde med Københavns Borgerpanel en spørgeskemaundersøgelse om mulighederne for at hente hjælp på kommunens hjemmeside for handicappede og pårørende.

Undersøgelsen blev sendt ud til borgerpanelets medlemmer, lagt som åbnet link på blandt andet www.kk.dk og rundsendt til brugere af centret samt til de brugerrettede råd i Handicapcenter København (HCK).

I denne rapport finder du et overblik over besvarelsene.

Handicapcenter København har følgende kommentar til resultatet af undersøgelsen:

Vi er meget taknemmelige for det input, vi har fået fra Borgerpanelet, Handicaporganisationerne, forældre og dem som har svaret via link fra hjemmesiden.

Vi har fået bevilget penge til at opbygge en ny og bedre hjemmeside til Handicapcenter København, med en selvstændig indgang fra www.kk.dk (på en Drupal platform) Vi vil bruge input fra rapporten i arbejdet med at opbygge struktur og indhold, så vi sikrer os, at siderne kommer til at afspejle borgernes behov og anbefalinger.

Med venlig hilsen
Handicapcenter København (Socialforvaltningen) og
Københavns Kommunes Borgerpanel

Dataindsamlingsmetode: Elektronisk borgerpanel, mails til brugere mv. og link på www.kk.dk

Antal medlemmer af panelet: 945

Antal besvarelser: Borgerpanel: 472 (50% besvaret) , mails og link: 66 besvarelser

Hovedkonklusioner på baggrund af tekstsvær og svar på spørgsmål

Brugerundersøgelse af www.kk.dk/hck med Borgerpanelet, brugere af centret og åbent link på siden

Overordnede konklusioner baseret på åbne svar:

1. Langt de fleste svar går på struktur, overskuelighed og navigation. Mange mener, at siderne har for meget information samlet ét sted. Det er svært at orientere sig, det er svært at overskue alle muligheder for støtte, og nye borgere skal guides mere. Det er desuden ulogisk for rigtig mange, at "handicap" skal findes under hovedmenuen "*omsorg og særlig støtte*"
2. Mange efterlyser mere tydelighed, stringens, simpelhed, mere præcise overskrifter og søgeord
3. Sprog: For højt lix og for mange fagtekniske termer, som brugerne enten ikke forstår, eller har svært ved at relatere til det specifikke emne, de søger information om. Fx opdelingen mellem "*tekniske hjælpemidler*", "*kropsbårne hjælpemidler*" etc.
4. Siderne er ikke smartphone-optimerede
5. Brugere med synshandicap har svært ved at navigere med skærmlæser, fordi der er for mange links, som fører i mange retninger.

Borgernes forslag til forbedringer:

1. Mange peger på, at alt om handicap skal samles under en "hat" – dvs. en specifik indgang eller side
2. Lav et søgbart og alfabetisk indeks over sygdom/diagnose og forskellige hjælpemidler, som linker op til, hvor og hvordan man ansøger om disse
3. Sproglig stramning og forenkling af teksterne. Mange mener, de bærer præg af juridisk sprogbrug og er for lange med for meget fyld
4. Vend perspektivet – og fokuser på borgernes behov og ønsker - og ikke, hvad kommunen kan tilbyde. Skriv fx: "Jeg er kørestolsbruger"
5. Proaktiv rådgivning om, hvilke muligheder for hjælp, Serviceloven giver
6. Lav en 'mouse-over' forklaring til svære ord og begreber – som fx *tekniske hjælpemidler*
7. Oprettelse af en chat-funktion, hvor man på bestemte tidspunkter kan få direkte hjælp og vejledning
8. Inddrag brugerne i at lave søgeord. Når de venter på et møde, kan man spørge om, hvilke søgeord de ville bruge for at få info om det, som mødet skal handle om
9. Mere tydelig inddeling i børneområdet og voksenområdet
10. Stringent og stram opbygning af siderne med enkle og sigende overskrifter
11. Flere indgange og flere "sådan gør du artikler". Hvad er de mest hyppigt søgte ydelser?
12. Bedre og flere søgeord
13. Gør det lettere at finde frem til ansøgningsblanketter med gode tekstforklaringer
14. Flere FAQs og tjeklister
15. Guides til ansøgninger, alternativer og ankemuligheder. Gør det mere tydeligt, hvem man skal henvende sig til - og hvordan
16. Brug evt. ikoner eller piktogrammer for bedre overblik på siderne. Brug ikonknap med kørestol
17. Undgå at sende borgerne videre til en ny forvaltning eller et center på ny "hjemmeside". Send borgerne videre til det, der er indlysende relevant
18. Direkte link til "sådan søger du" fra Københavns Kommunes internetforside under "borger"
19. Bedre information (om sagsbehandlingen)

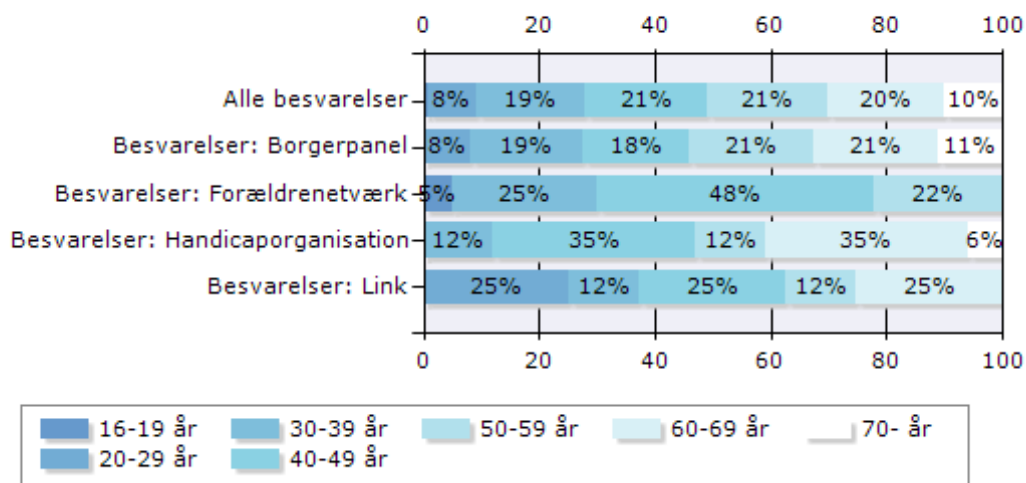
Hvem har svaret?

Handicapcenter København
Socialforvaltningen
Københavns Kommune
og
Københavns Borgerpanel





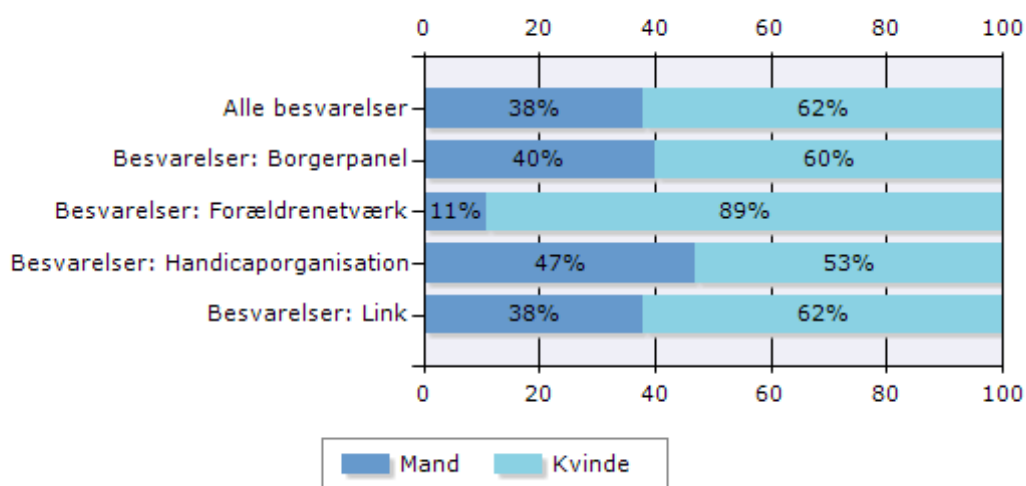
Hvad er din alder?



	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicaporganisation	Besvarelser: Link
16-19 år	4	2	2	0	0
20-29 år	42	40	0	0	2
30-39 år	104	91	10	2	1
40-49 år	113	86	19	6	2
50-59 år	111	99	9	2	1
60-69 år	108	100	0	6	2
70- år	55	54	0	1	0
Respondenter	537	472	40	17	8



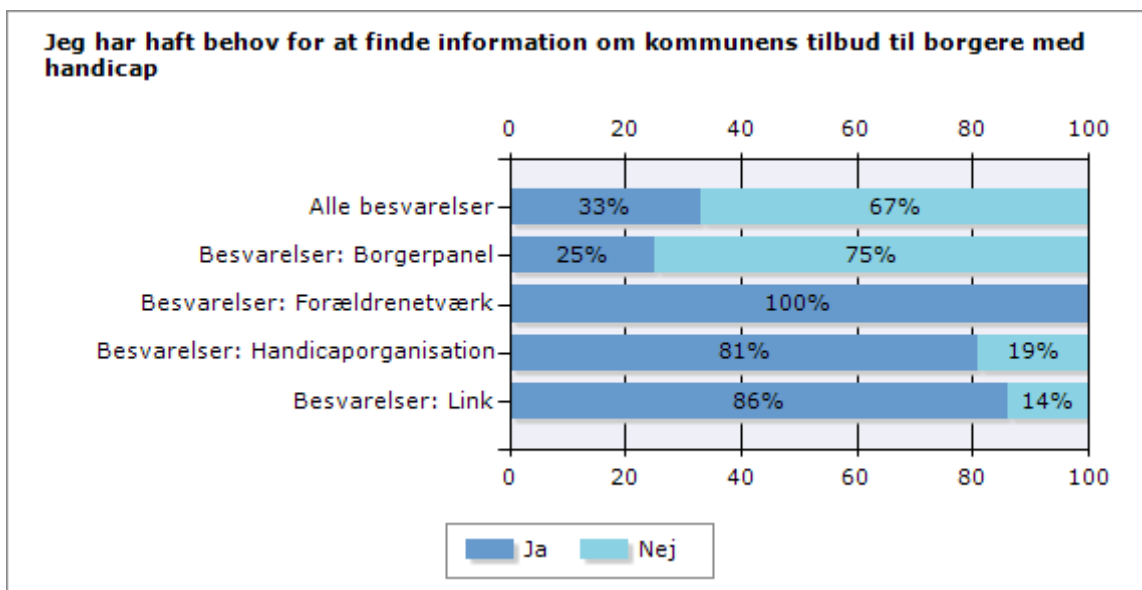
Hvad er dit køn?



	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicaporganisation	Besvarelser: Link
Mand	202	187	4	8	3
Kvinde	332	285	33	9	5
Respondenter	534	472	37	17	8



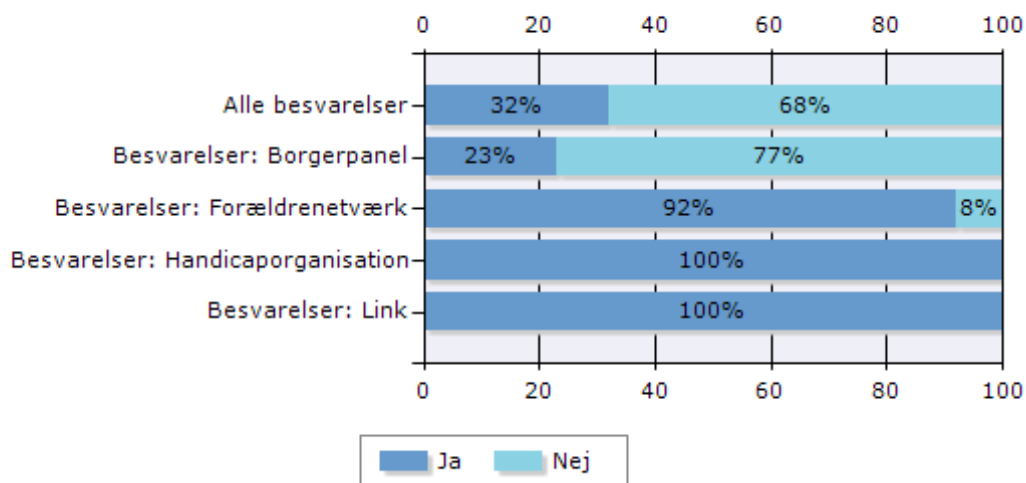
Kender du i forvejen til kommunens tilbud til handicappede?



	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicap-organisation	Besvarelser: Link
Ja	164	109	36	13	6
Nej	339	335	0	3	1
Respondenter	503	444	36	16	7



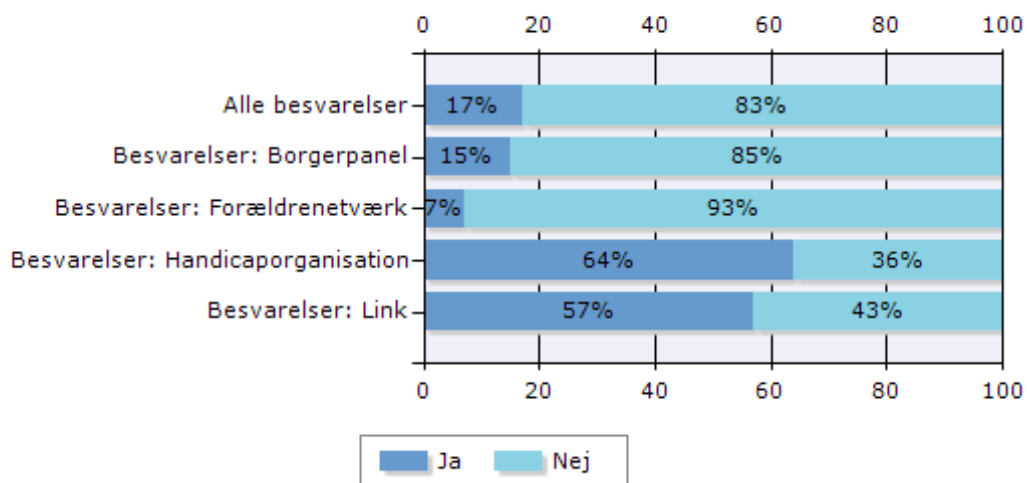
Jeg kender 'Handicapcenter København'



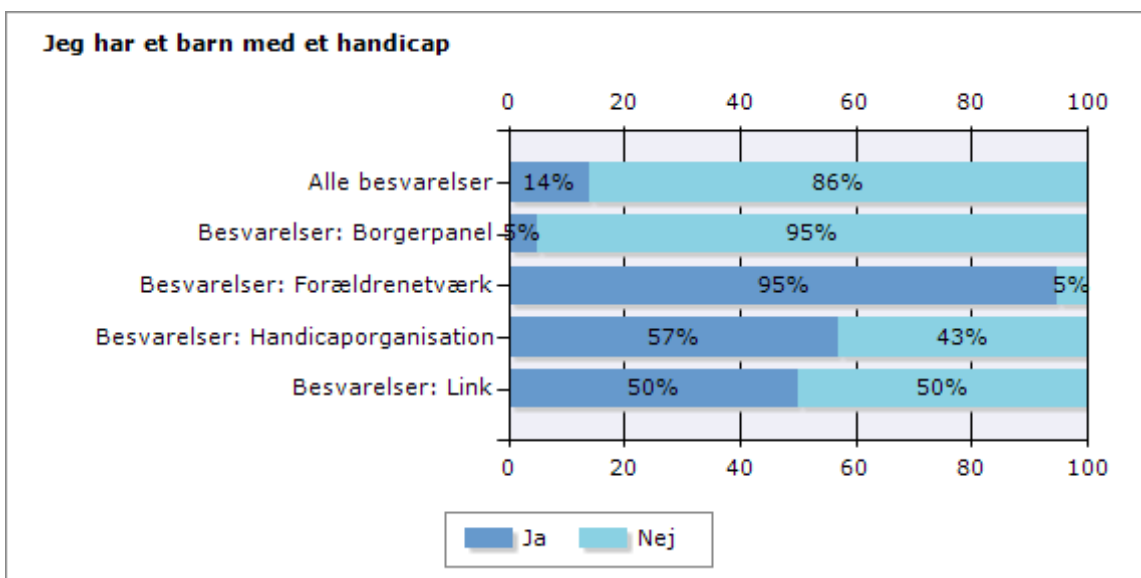
	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicaporganisation	Besvarelser: Link
Ja	160	103	34	16	7
Nej	339	336	3	0	0
Respondenter	499	439	37	16	7



Jeg har selv et handicap



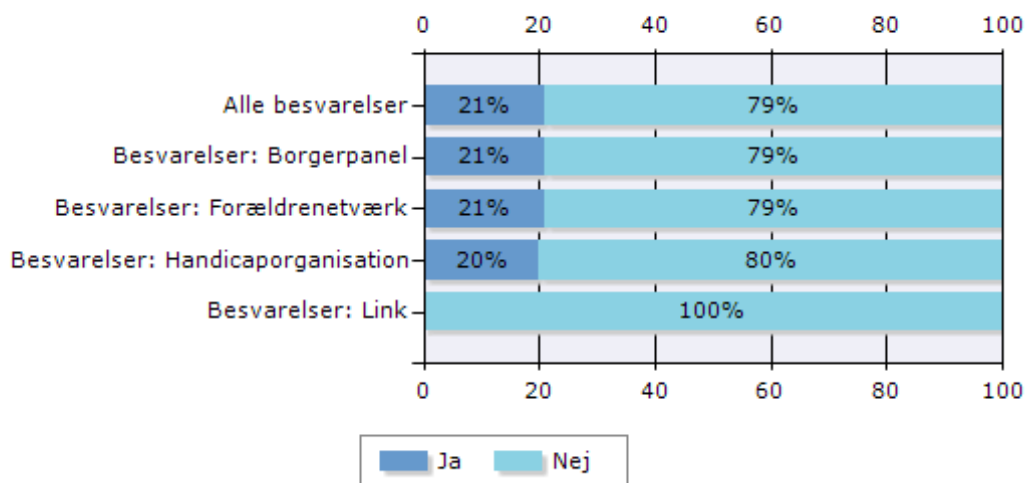
	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicaporganisation	Besvarelser: Link
Ja	81	68	2	7	4
Nej	408	373	28	4	3
Respondenter	489	441	30	11	7



	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicap-organisation	Besvarelser: Link
Ja	68	20	37	8	3
Nej	424	413	2	6	3
Respondenter	492	433	39	14	6



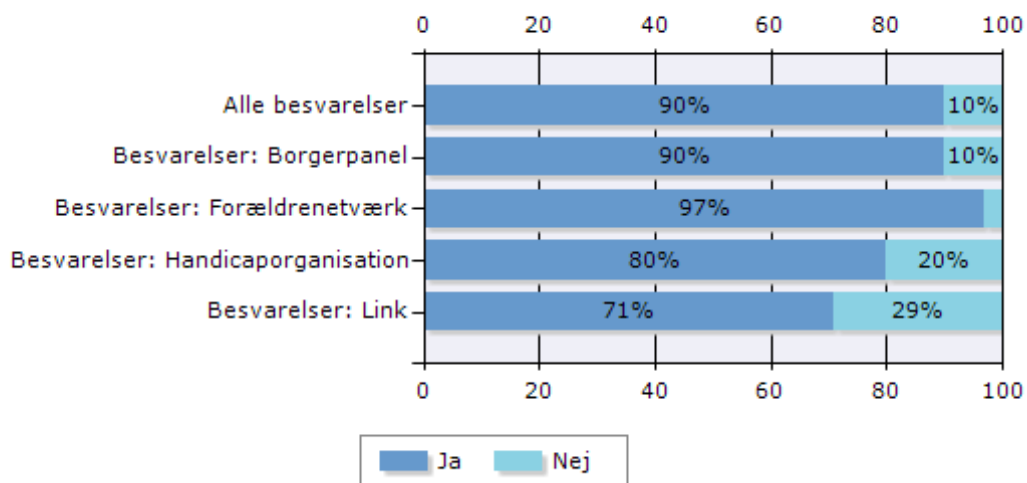
Jeg er pårørende til en anden person med handicap



	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicap-organisation	Besvarelser: Link
Ja	102	94	6	2	0
Nej	381	345	23	8	5
Respondenter	483	439	29	10	5



Jeg kender kommunens hjemmeside, www.kk.dk

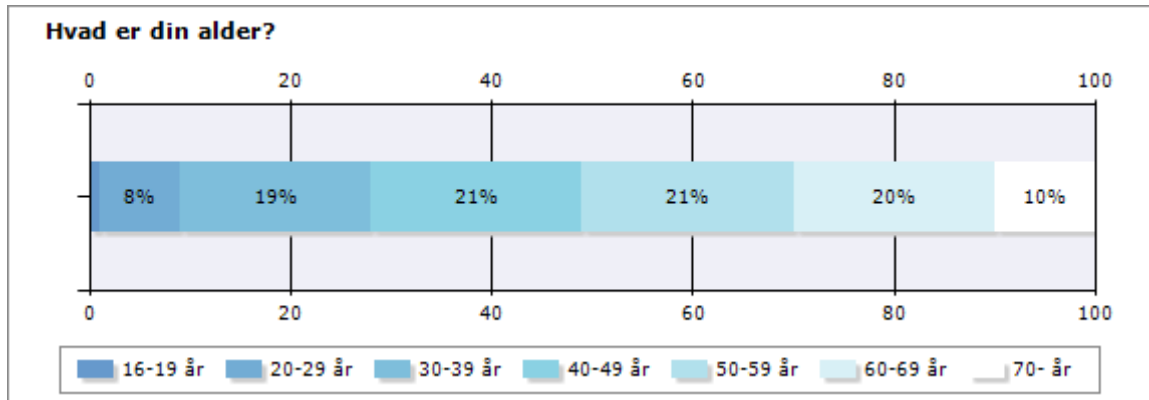


	Alle besvarelser	Besvarelser: Borgerpanel	Besvarelser: Forældre-netværk	Besvarelser: Handicap-organisation	Besvarelser: Link
Ja	462	411	34	12	5
Nej	51	45	1	3	2
Respondenter	513	456	35	15	7

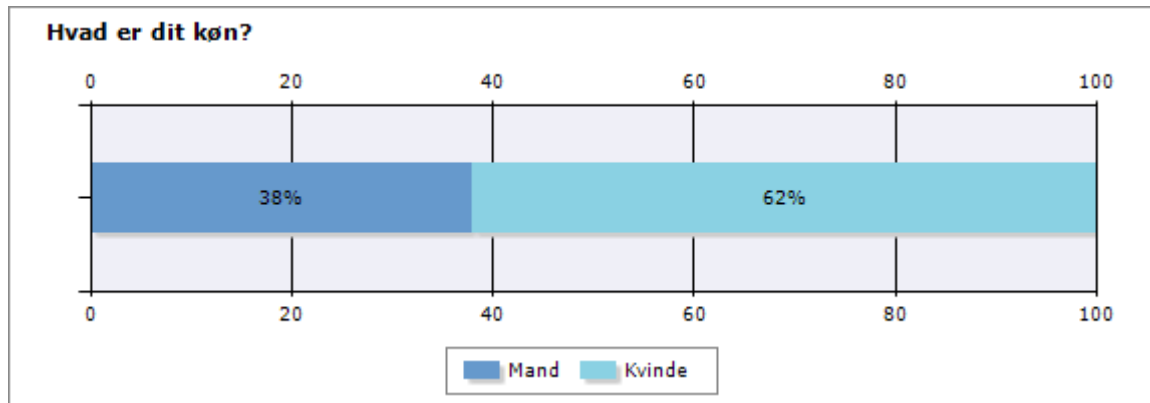
Svarfordeling

**Handicapcenter København
Socialforvaltningen
Københavns Kommune
og
Københavns Borgerpanel**





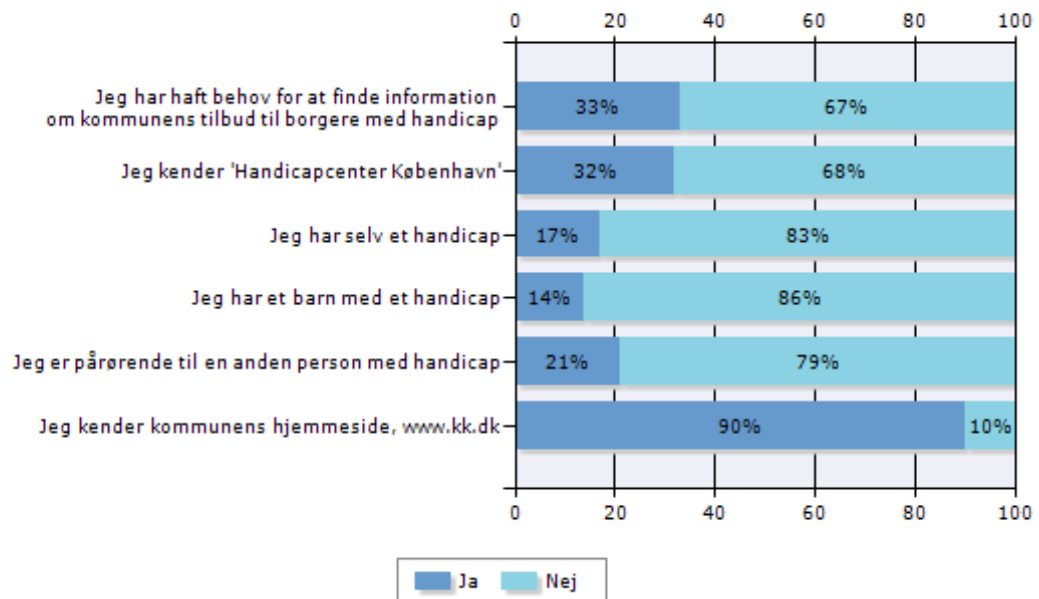
	Antal
16-19 år	4
20-29 år	42
30-39 år	104
40-49 år	113
50-59 år	111
60-69 år	108
70- år	55
Respondenter	537



	Antal
Mand	202
Kvinde	332
Respondenter	534



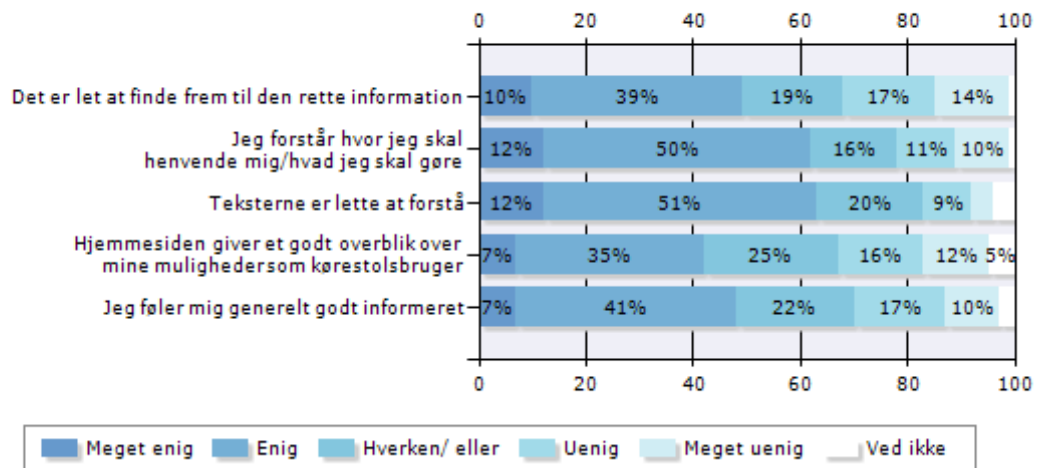
Kender du i forvejen til kommunens tilbud til handicappede?



	Ja	Nej	Respondenter
Jeg har haft behov for at finde information om kommunens tilbud til borgere med handicap	164	339	503
Jeg kender 'Handicapcenter København'	160	339	499
Jeg har selv et handicap	81	408	489
Jeg har et barn med et handicap	68	424	492
Jeg er pårørende til en anden person med handicap	102	381	483
Jeg kender kommunens hjemmeside, www.kk.dk	462	51	513
Totalt			533



Kørestolsbruger - Efter at have set på www.kk.dk, hvor enig er du så i følgende udsagn:



	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Respondenter
Det er let at finde frem til den rette information	47	178	87	80	62	5	459
Jeg forstår hvor jeg skal henvende mig/hvad jeg skal gøre	53	228	73	51	44	6	455
Teksterne er lette at forstå	53	233	89	42	18	20	455
Hjemmesiden giver et godt overblik over mine muligheder som kørestolsbruger	34	157	112	72	56	24	455
Jeg føler mig generelt godt informeret	32	185	100	75	46	15	453
Totalt							460

