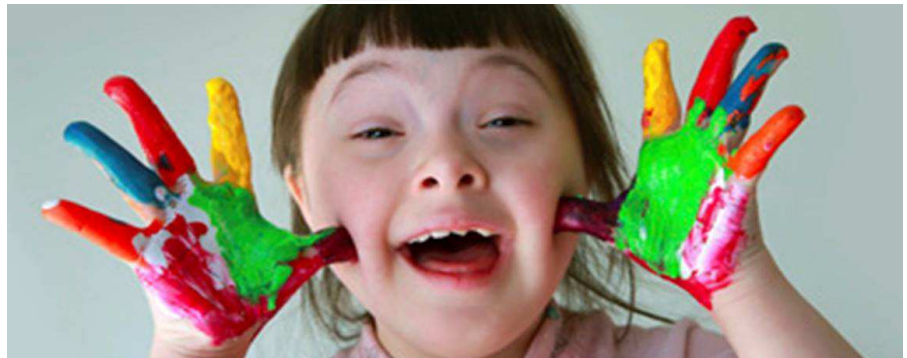




Föderaler Öffentlicher Dienst
Soziale Sicherheit

Generaldirektion
Personen mit Behinderung

**Bericht über die
Umfrage
CityH@ndi**



1. Einführung

- 1.1. Zielsetzung des Projekts
- 1.2. Projektteam
- 1.3. Durchführung der Umfrage

2. Die Ergebnisse der Umfrage in 10 Punkten

- 2.1. Teilnahmequote auf nationaler Ebene
- 2.2. Teilnahmequote pro Kernteam
- 2.3. Wie viele Beamten sind in den Gemeinden für Personen mit Behinderungen tätig?
- 2.4. Profil der gemeindlichen Mitarbeiter, die Menschen mit Behinderungen aufnehmen
- 2.5. Arten der Unterstützung, die die GD HAN den Gemeinden anbietet
- 2.6. Statistiken zur "technischen" Unterstützung
- 2.7. Statistiken zur Ausbildungsförderung
- 2.8. Antworten der Gemeinden zur offenen Frage ("Rückmeldung")
 - 2.8.1 Notwendigkeit einer besseren und direkten Zugänglichkeit der GD für Berufstätige
 - 2.8.2 Stärkere Rolle der GD in Bezug auf Information (über die Website) und Vermittlung (mit anderen Institutionen)
 - 2.8.3 Die Lesbarkeit der Dokumente der GD sollte verbessert werden
 - 2.8.4 Netzwerkarbeit muss aufrechterhalten und verstärkt werden (GD > Gemeinden & ÖSHZ)
- 2.9. Organisation der Aufnahme von Menschen mit Behinderungen in den Gemeinden
- 2.10. E-Newsletter HandiPro

3. Aktionspläne 2022

- 3.1. Ein sehr detailliertes Bild der Aufnahme von Menschen mit Behinderungen in den Gemeinden
- 3.2. Statistiken auf allen Ebenen verfügbar
- 3.3. Fünfzehn Aktionspläne
- 3.4. 11 lokale Aktionspläne, die mit den 11 Kernteams entwickelt werden
- 3.5. Ein individuelles Blatt pro Gemeinde zur Zusammenfassung der Antwort(en) auf die Umfrage
- 3.6. Präsentation der Umfrageergebnisse

I. Einführung

1.1. Zielsetzung des Projekts

Helfen zu helfen

CityH@ndi ist ein Projekt der [GD Personen mit Behinderungen](#) (FÖD Soziale Sicherheit), das darauf abzielt, alle Gemeinden und ÖSHZ in Belgien aktiv bei der Betreuung von Personen mit Behinderungen zu unterstützen.

Unser Slogan lautet: " Gemeindeverwaltungen helfen, Personen mit Behinderungen zu helfen".

Kampf gegen Prekarisierung

Seit einigen Jahren ist ein kontinuierlicher Rückgang der Anträge zu beobachten, die von Menschen mit Behinderungen über die Gemeinden und die ÖSHZ eingereicht werden. Eine Analyse der Statistiken zeigt, dass zu viele Anträge abgelehnt werden. So werden etwa 20 % der Anträge abgelehnt, weil keine administrativen Informationen vorgelegt wurden, und etwa 5 % der Ablehnungen sind auf ungerechtfertigte Abwesenheit nach einer Vorladung bei einem medizinischen Zentrum zurückzuführen.

Diese negativen Entscheidungen führen zu einer zunehmenden Prekarisierung von Menschen mit Behinderungen. Diese Realität wurde im Buch "[Behinderung und Armut in Belgien](#)" (nur auf Französisch) aufgezeigt.

Kampf gegen die "Nichtinanspruchnahme von Rechten".

Die Gründe für diese Ablehnung deuten auf eine Nichtinanspruchnahme von Rechten (Non-Take-Up) hin, ein Phänomen, gegen das die für Menschen mit Behinderungen zuständige Ministerin Karine Lalieux vorrangig vorgehen will.

Sensibilisierung aller kommunalen Behörden

Die soeben beschriebene Situation hat das CityH@ndi-Projektteam zu einer Reaktion veranlasst. Unser Aktionsplan sah vor, **alle belgischen Bürgermeister** per **E-Mail** anzuschreiben, einschließlich eines von Minister LALIEUX unterzeichneten Sensibilisierungsschreibens (und einer Umfrage).

Eine E-Mail mit einem Brief und einem Fragebogen

In dem **Schreiben** von Minister Lalieux wird ausführlich dargelegt, wie wichtig es ist, dass die lokalen Behörden aufgrund ihrer Bürgernähe Menschen mit Behinderungen bei ihren Verfahren unterstützen, insbesondere während der Pandemie (in der die Zugänglichkeit der Dienstleistungen gefährdet ist).

Die **elektronische Umfrage** enthält etwa zehn Fragen, die es uns ermöglichen, die Aufnahme von Menschen mit Behinderungen im dritten Quartal 2021 in den belgischen Gemeindeverwaltungen zu erfassen.

Ziel der CityH@ndi-Umfrage war es:

- Daten über die **Organisation der Betreuung** von Menschen mit Behinderungen in der Gemeinde zu sammeln;
- zu erfahren, **wie sich die Pandemie auf diese Betreuung ausgewirkt hat**;
- die **Liste der Kontaktpersonen** der GD Personen mit Behinderung in den Gemeinden zu aktualisieren;
- **den spezifischen Unterstützungsbedarfs der einzelnen Gemeinden zu ermitteln** (nach Vorschlägen der GD Personen mit Behinderung).

Globale, regionale, lokale und spezifische Aktionspläne

Als Gegenleistung für die Teilnahme der Gemeinden an der Umfrage verpflichtete sich das CityH@ndi-Team, bis 2022 mehrere Aktionspläne umzusetzen:

- einen **umfassenden Aktionsplan** (auf belgischer Ebene)
- **regionale Aktionspläne** (für Flandern, Wallonien, Brüssel und die deutschsprachige Gemeinschaft);
- **Lokale Aktionspläne** (entsprechend den Bereichen, die von den 11 Kernteams der GD Menschen mit Behinderungen abgedeckt werden)
- **spezifische Aktionspläne** (insbesondere für einige Gemeinden, abhängig von den Ergebnissen der Umfrage)

Bürgermeister, Präsidenten und Generaldirektoren

Minister Lalieux forderte das Projektteam auf, alle **Vorsitzenden der ÖSHZ** sowie die **Generaldirektoren** der Gemeinden und ÖSHZ zu kontaktieren, damit möglichst viele Ansprechpartner auf kommunaler Ebene über das Problem informiert werden können. Infolge der Integration der ÖSHZ in den Gemeinden Flanderns wurde das Schreiben - nur in dieser Region - auch an alle **Schöffen für soziale Angelegenheiten** geschickt.

EXCEL HAN

CityH@ndi ist natürlich Teil des **EXCEL-HAN-Programms** der GD Personen mit Behinderungen, das darauf abzielt, "ausgezeichnete" Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen zu erbringen, wobei der Schwerpunkt auf einem besseren Zugang zu Rechten, der aktiven Bekämpfung der Nichtinanspruchnahme von Rechten, einer integrativen Kommunikation (unter stärkerer Berücksichtigung der Erwartungen und Fähigkeiten der Menschen mit Behinderungen) und einer stärkeren Koordinierungsrolle der lokalen Akteure liegt.

Die Umfrage wurde am 27.9.2021 an 1993 Adressaten versandt

Am 27. September 2021 wurde über die Adresse Cityhandi@minsoc.fed.be eine E-Mail (mit dem von Ministerin LALIEUX unterzeichneten Schreiben und beigefügter Umfrage) an 1.993 Adressaten verschickt.

Hierfür war das Projektteam verantwortlich.

1.2 Das CityH@ndi-Projektteam

Das Projektteam setzt sich wie folgt zusammen:

BOURGUIGNON Aurian	Datenanalystin	Unterstützungsteam
COPPENS Emilie	Sozialarbeiterin	Team Flämisch Brabant
DANTINNE Pierre*	Kommunikationsexpert	Unterstützungsteam
HEYSE Emanuel	Sozialarbeiter	Team Antwerpen
MAGOTTEAUX Jean-François*	Sozialarbeiter	Team Namur-Luxemburg
MODRIAN Nancy	Sozialarbeiterin	Team Hennegau
Jessica RIZZO	Sozialarbeiterin	Team Brüssel

* Projektleiter

Wie Sie sehen können, wird das Projekt mit Ausnahme von zwei Experten (KOM und Datenanalytist) von **einem Team von Sozialarbeitern** geleitet, die mit der täglichen Realität von Menschen mit Behinderungen und kommunalen Diensten bestens vertraut sind. Es sei darauf hingewiesen, dass alles intern vom FÖD Soziale Sicherheit konzipiert und umgesetzt wurde, ohne dass dafür ein Budget benötigt wurde.

1.3. Durchführung der CityH@ndi-Umfrage

Das Projektteam CityH@ndi sammelte über sein Netzwerk (ÖPD Sozialeingliederung, AViQ, Verband der Städte und Gemeinden) alle **Kontaktinformationen der Empfänger** (fast 2.000!), da es keine Datenbank gab, in der all diese Informationen verzeichnet sind.

Unsere Strategie bestand darin, allen unseren Empfängern **eine E-Mail** mit dem **Schreiben** der Ministerin im Anhang zu schicken. Der Link zu unserer **elektronischen Umfrage** war in der E-Mail und in dem Brief enthalten.

Wir haben 4 Sammelsendungen entsprechend der Sprache der kontaktierten Personen durchgeführt:

- Brief + **niederländischer** Fragebogen für ganz **Flandern**
- Brief + **französischer** Fragebogen für ganz **Wallonien**
- Brief + **deutschsprachiger** Fragebogen für alle **deutschsprachigen** Kantone
- **Französischer und niederländischsprachiger Brief** + Fragebogen für die gesamte **Region Brüssel-Hauptstadt**.

Insgesamt haben wir in unserem ersten Mailing **1993 Personen** kontaktiert, die alle **581 belgischen Gemeinden abdeckten**.

Die Umfrage fand vom **27. September bis zum 12. November 2021 statt**.

Etwa alle zwei Wochen wurden **drei Erinnerungsschreiben** an die Gemeinden verschickt, die noch nicht teilgenommen hatten.

Jede Person, die die Umfrage beantwortete, erhielt eine **Empfangsbestätigung** als Dank für ihre Teilnahme.

Während der Dauer dieser Aktion (7 Wochen) **beantwortete** das CityH@ndi-Team täglich **Fragen von Gemeinden** über die E-Mail-Adresse cityhandi@minsoc.fed.be.

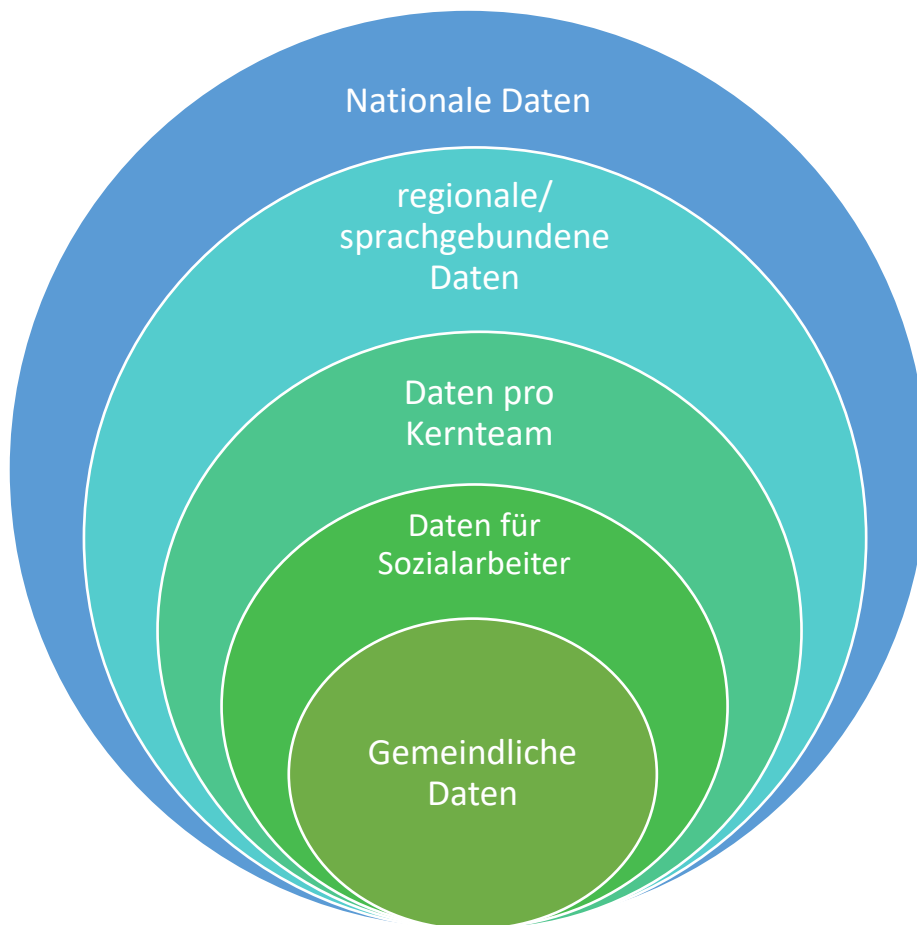
Unser Verfahren steht im Einklang mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung (GDPR) und wurde vom Informationssicherheitsberater des FÖD Soziale Sicherheit genehmigt.

Da es **mehrere Empfänger pro Gemeinde gab**, war es möglich, **mehrere Antworten pro Gemeinde zu erhalten**.

Alle Daten wurden in einer Excel-Tabelle zusammengestellt und anschließend mit dem Programm Power BI verarbeitet (siehe nächster Punkt).

2. Die Ergebnisse der Umfrage in 10 Punkten

Dank der vorbereitenden Analyse vor dem Versand der Umfrage und dem Einsatz des Power BI-Tools ist die Projektgruppe in der Lage, die Ergebnisse auf verschiedenen Analyseebenen darzustellen:

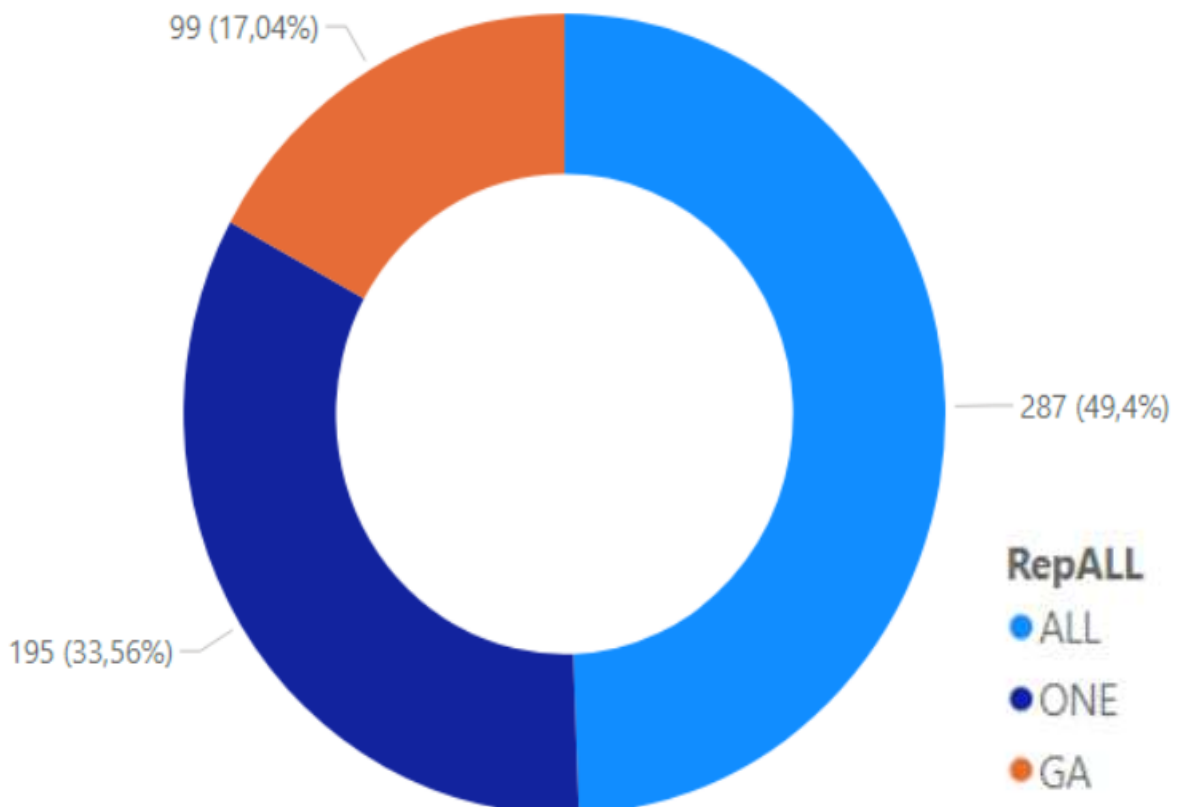


☞ Mit Power BI können wir auf einfache Weise Tausende von Daten sammeln und übersichtliche Statistiken präsentieren, was die Auswertung der Informationen erleichtert. Eine Besonderheit dieses Tools ist seine Interaktivität (durch Anklicken eines Bereichs können weitere Details zu diesem Bereich abgerufen werden, wodurch neue Diagramme erstellt werden).

Es ist hier nicht möglich, hier die Vielzahl von Tabellen wiederzugeben, die man zu unsere Umfrage, die allerdings nur 10 Fragen umfasste, erstellen kann.

2.1. Teilnamequote auf nationaler Ebene

- **82,96%** Antwortquote!
- Nur **99** von 581 **Gemeinden** antworteten nicht (17,04 %).
- Mindestens eine Antwort (von einem der verschiedenen Empfänger des Mailings) für **195 Gemeinden** (33,56 %).
- Für **287 Gemeinden** (49,40 %) erhielten wir Informationen sowohl von der Gemeinde als auch vom ÖSHZ (Wallonien, Brüssel und die deutschsprachige Gemeinschaft) oder vom Schöffen für soziale Angelegenheiten (nur Flandern).

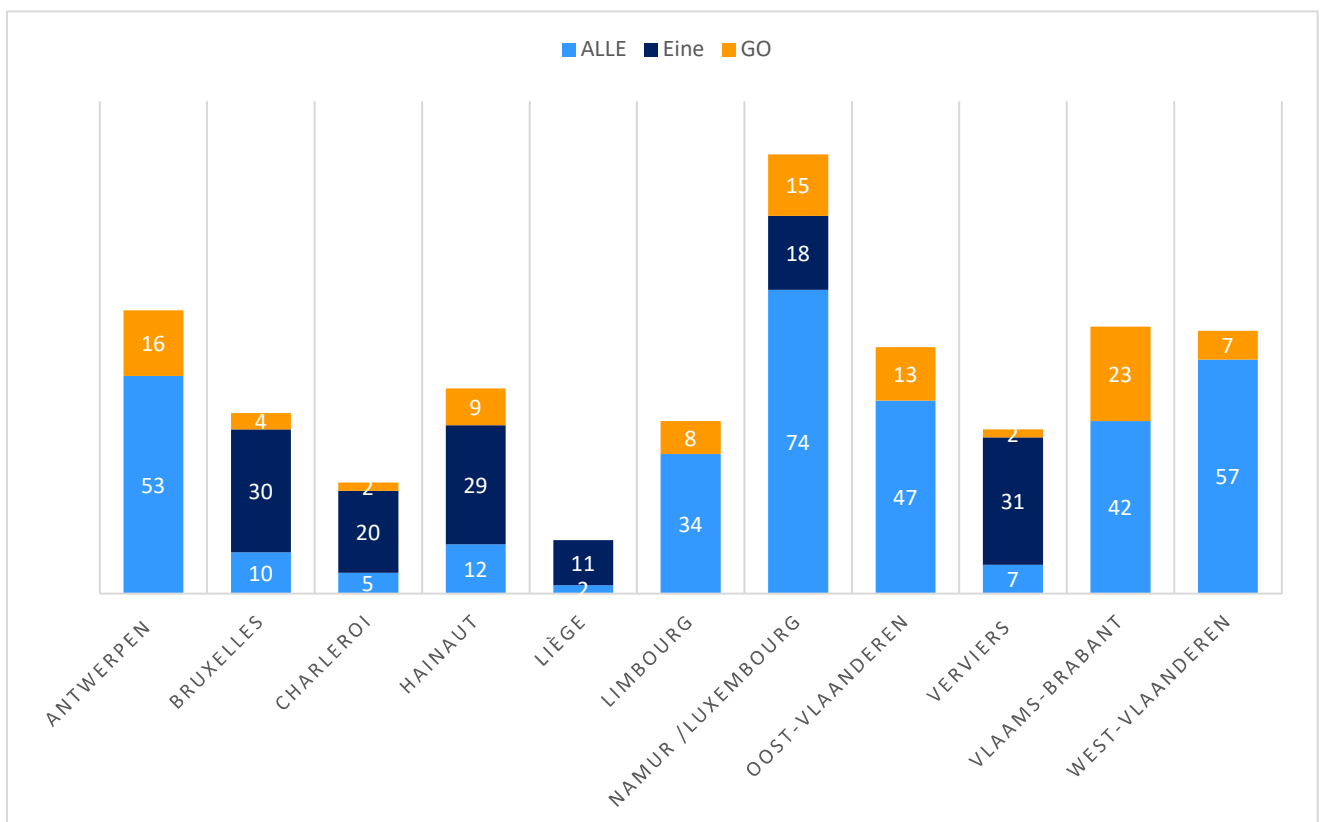


☞ Wir sind in der Lage, die Gemeinden zu identifizieren, die nicht geantwortet haben, und diese Informationen an die (Sozialarbeiter der) Kernteams weiterleiten, um die "Vernetzung" zu initiieren oder zu verstärken.

2.2. Teilnahmequote pro Kernteam

Verteilung der antwortenden Gemeinden nach Kernteams* :

- **GA** = keine Antwort
- **Einer** = 1 der verschiedenen Adressaten der Umfrage hat geantwortet
- **ALL** = Antwort der Gemeinde und des ÖSHZ oder des Schöffen für soziale Angelegenheiten



* Die GD Personen mit Behinderungen ist in 14 Teams unterteilt: **11 Kernteams** (die Gebiete in der Nähe der Provinzen abdecken), 1 Team für Streitfälle, 1 Team für Eintreibungen und 1 Unterstützungsteam.

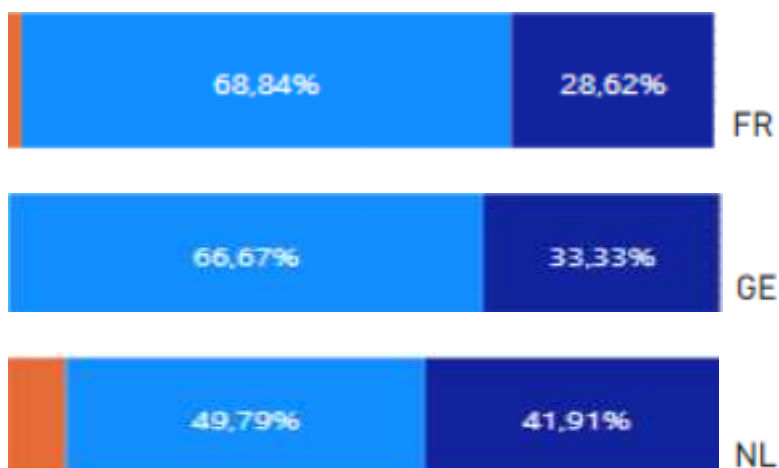
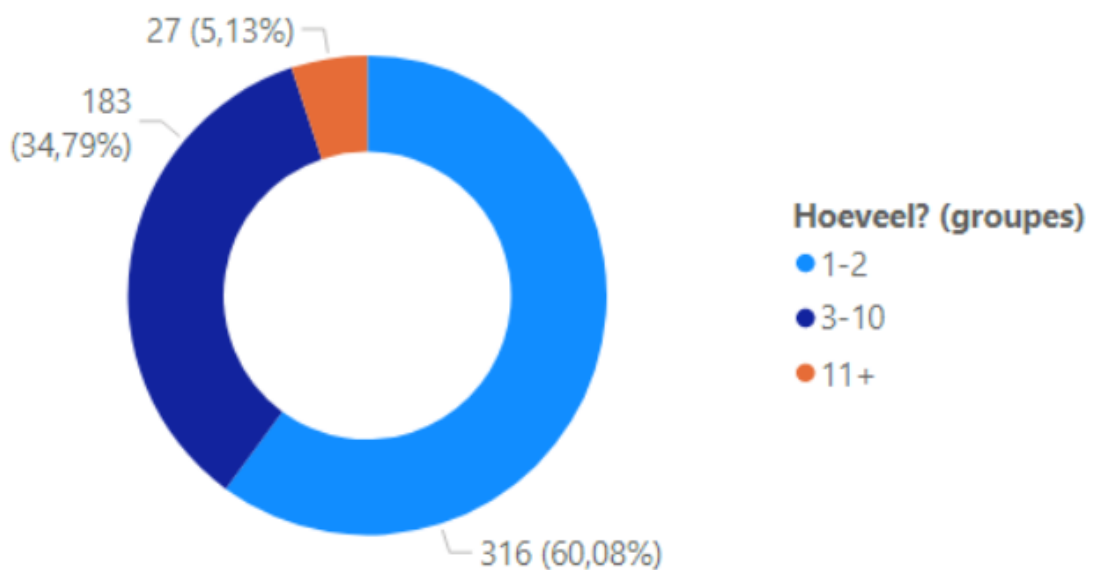
Die Zahlen in den Histogrammen beziehen sich auf die Anzahl der Gemeinden, die geantwortet haben. Für das vom Antwerpener Kernteam verwaltete Gebiet (das 69 Gemeinden umfasst) haben 53 Gemeinden geantwortet, 16 haben nicht geantwortet.

Für das Team aus Flämisch-Brabant gab es die höchste *Non-Response-Rate*.

2.3. Wie viele Beamten sind in den Gemeinden für Personen mit Behinderungen tätig?

Aus den Antworten lässt sich ableiten, dass sich auf kommunaler Ebene durchschnittlich 3 Personen um Personen mit Behinderungen kümmern:

- 316 Gemeinden gaben an, zwischen 1 und 2 Mitarbeiter zu haben, die sich um Personen mit Behinderungen kümmern;
 - 183 Gemeinden haben zwischen 3 und 10 Mitarbeiter;
 - 27 Gemeinden melden mehr als 11 Mitarbeiter.
- Bitte beachten Sie, dass einige dieser Gemeinden anscheinend ihr gesamtes Personal angegeben haben und nicht das Fachpersonal für die Unterstützung von Personen mit Behinderungen.



2.4. Profil der gemeindlichen Mitarbeiter, die Menschen mit Behinderungen aufnehmen

Liste der Kontaktpersonen in den Gemeinden

Eines der Ziele der Umfrage war es, die **Datenbank der Kontaktpersonen** der Generaldirektion zu **aktualisieren**. Wir erhielten die Kontaktdaten von **1240** Gemeindebeamten und Sozialarbeitern, die sich um Menschen mit Behinderungen kümmern.

75 % der Gemeindebeamten haben ein "soziales" Profil

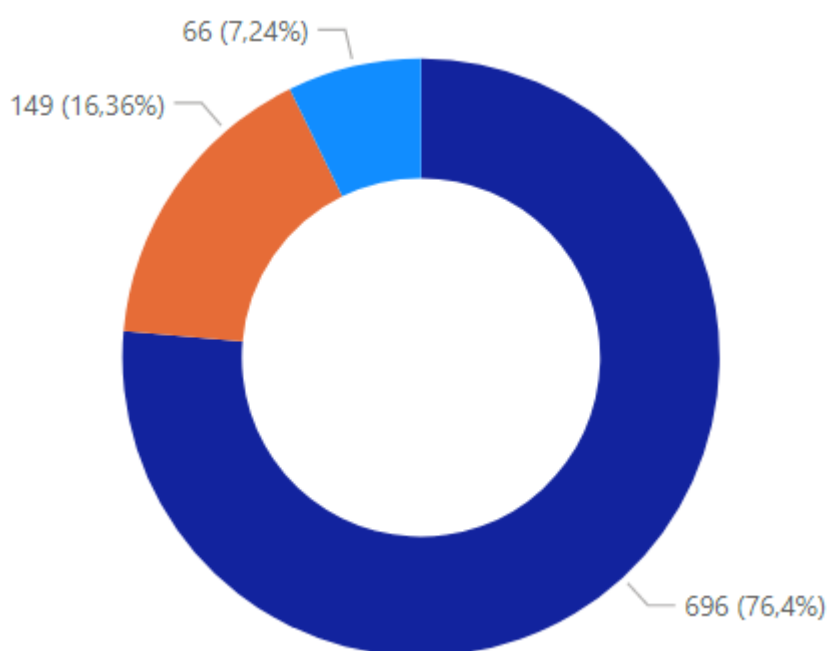
Das folgende Diagramm zeigt, dass **76,4 %** der Personen, die sich in den Gemeinden um Menschen mit Behinderungen kümmern, das Profil **Sozialarbeiter** haben, während **16,36 %** ein **Verwaltungsprofil** haben. Bei 7,24 % ist es nicht möglich, festzustellen, ob der Beamte einem der beiden Profile angehört (einige Gemeinden verwenden sehr spezifische Bezeichnungen, um die Rolle des Beamten zu beschreiben).

Aktualisierung der Kontaktdaten für den Informationssicherheitsberater

Das CityH@ndi-Team nutzte die Umfrage, um die Gemeinden nach den vollständigen Kontaktdaten des Informationssicherheitsberaters zu fragen. Diese Informationen sind für den ICT-Dienst des FÖD Soziale Sicherheit im Zusammenhang mit dem Zugang wichtig, der bestimmten Gemeindebeamten für Interaktionen über My Handicap gewährt wird.

Angesichts des Erfolgs der Umfrage kann die Liste aktualisiert werden.

(Vide)	Limburg
Antwerpen	Namur_Luxembo...
Bruxelles_FR_1	Oost-Vlaanderen
Charleroi	Verviers
Hainaut	Vlaams_Brabant
Liège	West_Vlaanderen

**Function (groupes)**

- SOC
- ADMI
- INDETERMINE

2.5. Arten der Unterstützung, die die GD HAN den Gemeinden anbietet

Um das Hauptziel von CityH@ndi zu erreichen, nämlich Gemeindeverwaltungen und ÖSHZ bei der Unterstützung von Personen mit Behinderungen zu helfen, konnten die Befragten verschiedene Unterstützungsvorschläge wählen:

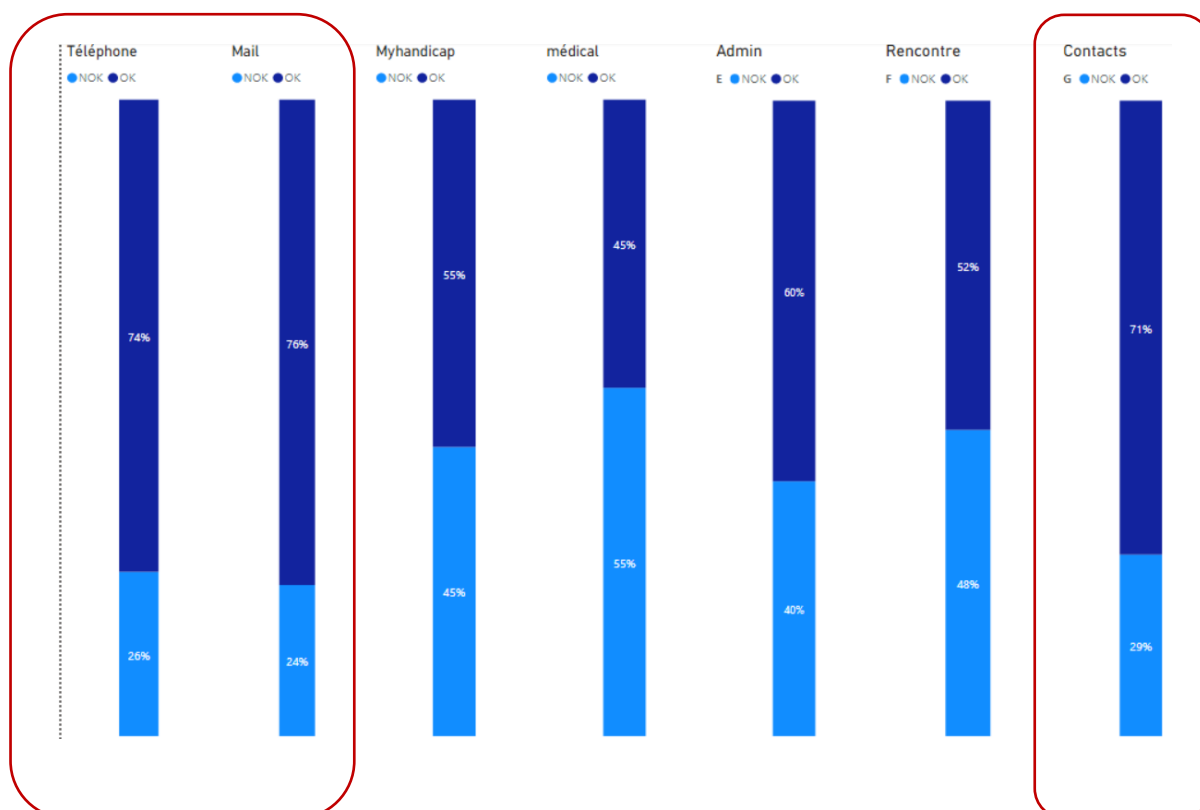
- **Telefonische** Unterstützung
- **Unterstützung per E-Mail**
- eine **Informationsveranstaltung** über die Anwendung **My Handicap** (Nutzung der Anwendung)
- eine **Informationsveranstaltung** über den "**medizinischen**" **Aspekt** (Beurteilung des Verlusts der Selbstständigkeit)
- eine **Informationsveranstaltung** über den **administrativen Aspekt** (Berechnung der Leistungen)
- Ein **Treffen** zwischen Gemeindebeamten und Sozialarbeitern der Generaldirektion
- Übermittlung einer aktualisierten **Liste von Kontakten**

Wir können diese Unterstützungsangebote in zwei Bereichen einteilen:

- eine "technische" Rubrik
- eine Rubrik "Ausbildung

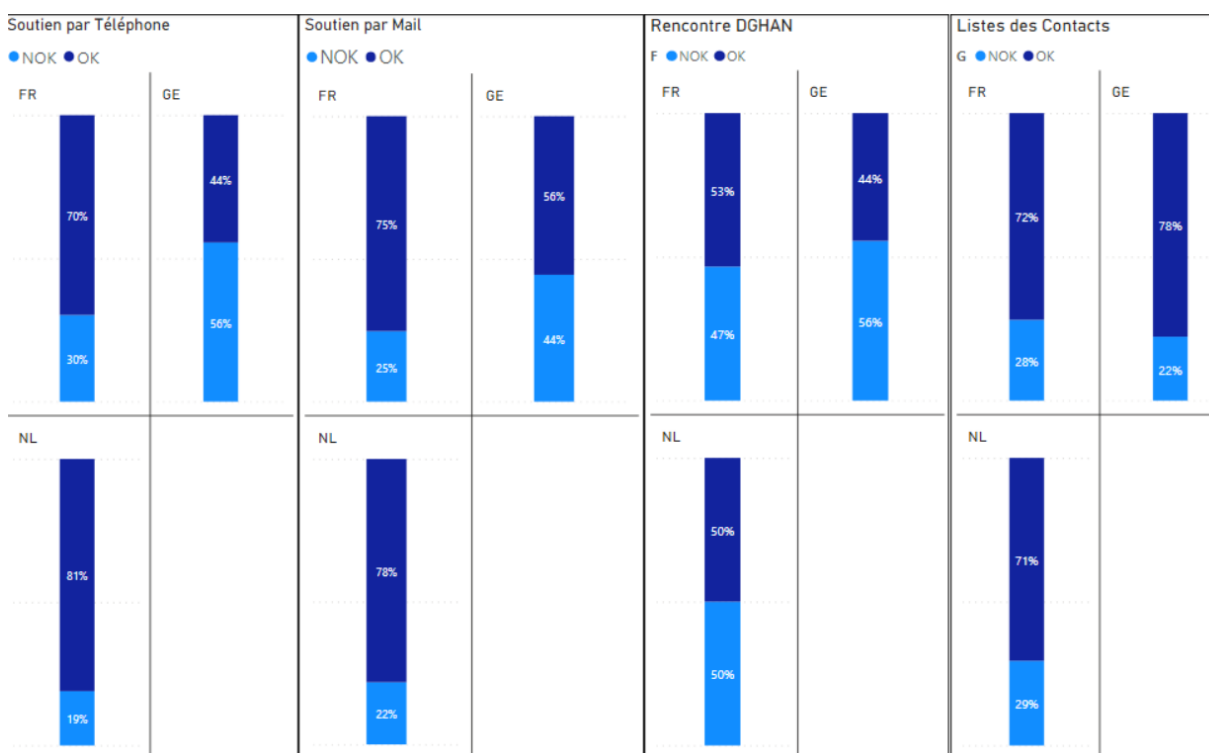
2.6. Statistiken zur "technischen" Unterstützung (durch die GD HAN)

Die Ergebnisse auf nationaler Ebene zeigen, dass mehr als 70 % der Befragten eine Unterstützung auf technischer Ebene wünschen.



Anmerkung: Die obigen Ergebnisse beziehen sich auf alle Befragten (niederländisch, französisch und deutschsprachig).

Im Folgenden wird untersucht, ob diese Erwartungen in den drei Sprachgruppen gleich sind. Wir können erhebliche Unterschiede feststellen.



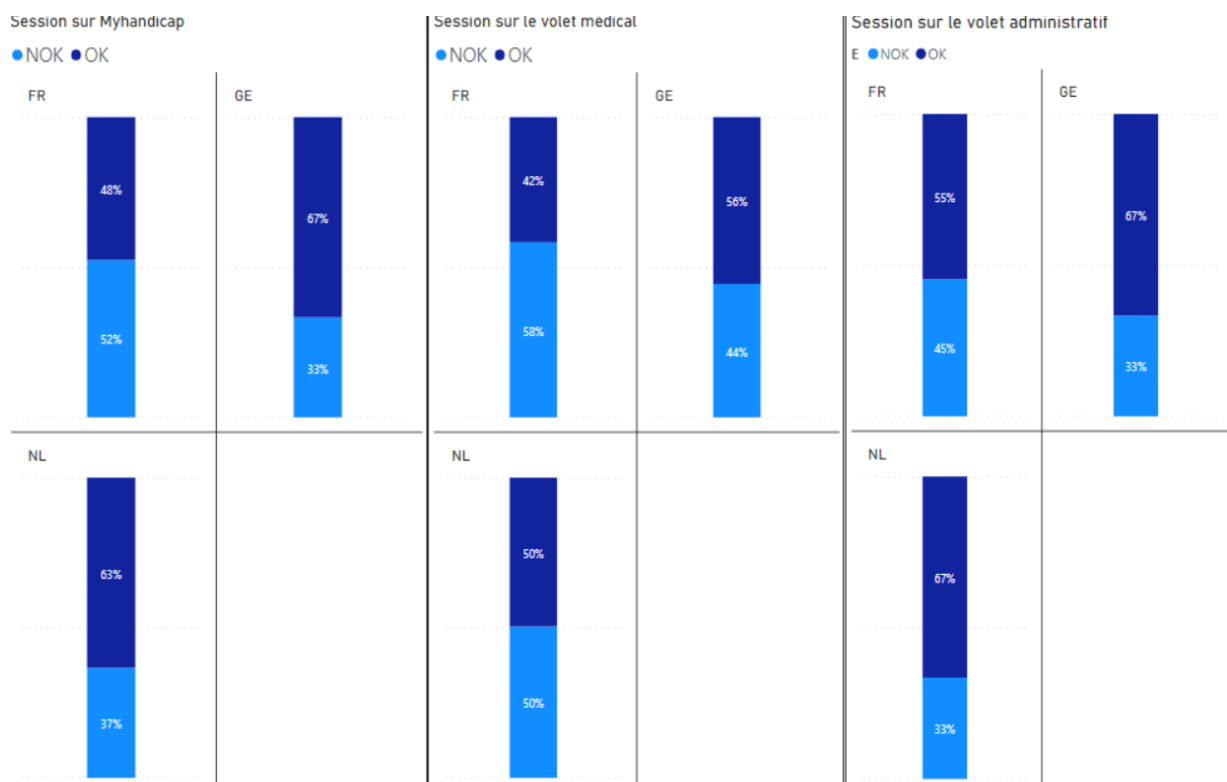
Wir stellen Folgendes fest:

- 81 % der niederländischsprachigen Befragten wünschen sich **telefonische Unterstützung**, gegenüber 70% der französischsprachigen Befragten und nur 44% der deutschsprachigen Befragten.
- Mehr als 70 % der französisch- und niederländischsprachigen Befragten befürworten die **Unterstützung per E-Mail**, aber nur 56 % auf der deutschsprachigen Seite.
- Nur 1 von 2 Gemeinden möchte sich mit den **Sozialarbeitern** der GD HAN treffen.
- Die aktualisierte **Liste der Kontaktdaten** wird von mehr als 70 % Befragten gefordert und von 78 % der deutschsprachigen Befragten gewünscht.

Hypothesen:

- Es ist anzunehmen, dass die auf deutschsprachiger Seite erhobenen Daten durch den Mangel an deutschsprachigem Personal in der GD Personen mit Behinderung beeinflusst wurden.
- Die Gemeinden wollen einen bevorzugten und direkten Ansprechpartner für Personen mit Behinderungen, wenn diese ihre Gebäude betreten.

2.7. Statistiken zur Ausbildungsförderung (GD HAN)



Wir stellen Folgendes fest:

- 63 % der niederländischsprachigen Befragten wünschen sich **Informationsveranstaltungen über die Anwendung My Handicap**, im Gegensatz zu 67 % der deutschsprachigen Befragten und nur 48 % der französischsprachigen Befragten.
- **Informationsveranstaltungen zum medizinischen Bereich** werden nur in einer von zwei Gemeinden gewünscht, und noch weniger auf der französischsprachigen Seite.

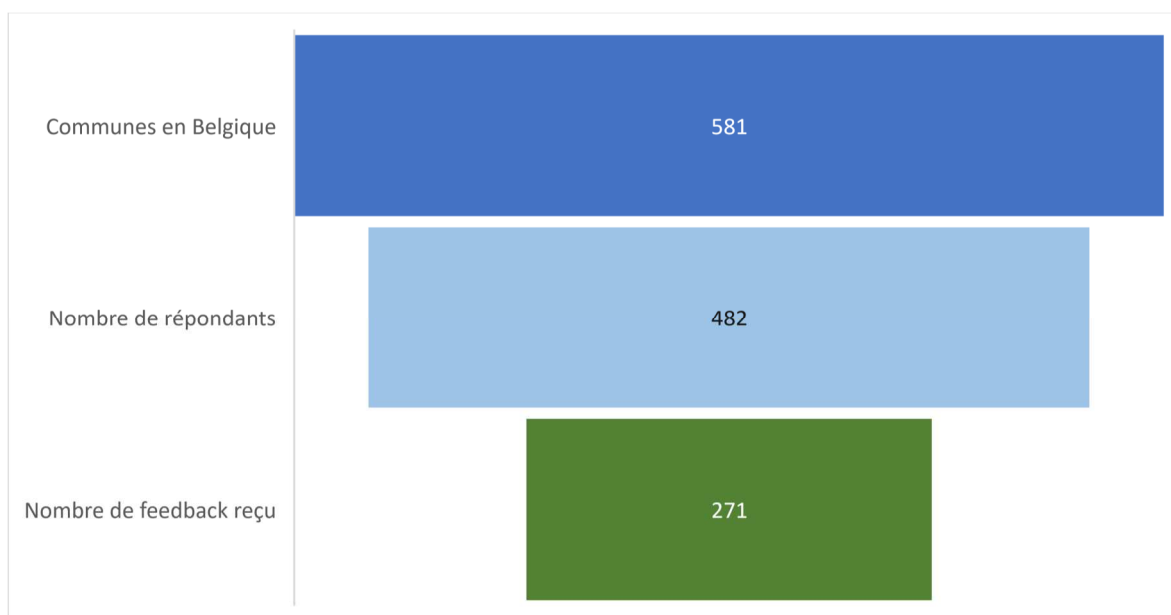
- **Informationsveranstaltungen zum administrativen Bereich** wurden von 67 % der niederländisch- und deutschsprachigen Befragten und nur von 55 % der französischsprachigen Befragten gewünscht.

Hinweis: Die Umfrage endete mit einer offenen Frage, bei der der Befragte seine Meinung äußern oder einen Vorschlag machen konnte. Siehe Punkt 2.8 unten. Einige Gemeinden gaben an, dass sie **Webinare begrüßen** und daran teilnehmen würden (dies ist wahrscheinlich auf die Auswirkungen der Pandemie zurückzuführen, die es schwierig machen, physische Veranstaltungen zu organisieren).

2.8. Antworten der Gemeinden zur offenen Frage (Rückmeldung)

Die CityH@ndi-Umfrage bestand aus 10 Fragen. Die letzte Frage war eine offene Frage (die nicht beantwortet werden musste), die es dem Befragten ermöglichte, sich frei zu äußern.

"In diesem kurzen Fragebogen fehlt vielleicht ein Aspekt, den Sie für wichtig halten. Möchten Sie einen Vorschlag oder eine Anmerkung abgeben? Wir werden sie in dem Aktions- und Kommunikationsplan berücksichtigen, der sich aus diesem Fragebogen ergeben wird."



56,22 % der Befragten gaben *eine Rückmeldung** ab. Diese Kommentare geben Aufschluss über die von den Befragten erlebte Situation, enthalten aber auch Verbesserungsvorschläge für die GD HAN.

Diese Informationen sind sehr wertvoll: Die Zusammenstellung aller *Rückmeldungen* (F, N und D) ergibt ein 25-seitiges Dokument!

Wir können die Rückmeldungen in 4 Hauptthemen gruppieren:

- A. Notwendigkeit einer besseren und direkten **Zugänglichkeit** der GD für Berufstätige
- B. Größere Rolle der GD in Bezug auf **Information** (über ihre Website) und **Vermittlung** (mit anderen Institutionen)
- C. Die **Lesbarkeit** der Dokumente (Formulare und Entscheidungen) muss verbessert werden
- D. Die **Netzwerkarbeit** muss aufrechterhalten* und verstärkt werden (GD HAN > Gemeinden und ÖSHZ).

Die Bestimmung ist in allen drei Sprachgebieten die gleiche.

* Es ist anzumerken, dass die Rückmeldungen in der Regel Verbesserungsvorschläge enthalten, aber auch häufig lobende Bemerkungen über die Mitarbeiter der GD HAN.

Hier ist eine Auswahl dieser Kommentare
(gruppiert nach den 4 Themen, die sich herauskristallisiert haben).

2.8.1. *Notwendigkeit einer besseren und direkten Zugänglichkeit der GD für Berufstätige*

- "... Dennoch wäre eine **eigene Telefonleitung für Fachleute ein Pluspunkt** für dringendere.
- "Es wäre nützlich, eine **Telefonleitung oder E-Mail für Fachleute zu haben**.
- "**Spezielle Nummer für unsere Fachleute mit Kontaktangaben**".
- "**Bessere Zugänglichkeit zu den Dienstleistungen des FÖD, Verfügbarkeit, Kontakte mit dem medizinischen Dienst (Pflegedienst),...**"
- "Wir fanden es **schwierig, die Dienste SCHNELL telefonisch zu erreichen**, auch außerhalb der Gesundheitskrise..."
- "Wie kann der **direkte Kontakt zwischen der GD und dem Begünstigten verbessert werden** (die Öffentlichkeit hat Schwierigkeiten, das Callcenter zu erreichen)?"
- "Das **Kontaktformularsystem ist sehr gut** für nicht dringende Fragen, da wir immer eine Antwort (innerhalb einer Woche) erhalten. Es gibt jedoch Situationen, in denen wir **schnell eine Antwort benötigen**, und in diesem Fall wäre es nützlich, **jemanden telefonisch erreichen zu können**".
- Die Ansprechpartner der GD müssen **unsere E-Mails vorrangig behandeln** (sie warten manchmal eine Woche oder länger auf eine Antwort). Direkte Kontaktpersonen für uns. ..
- "**Technische Probleme mit der Zugänglichkeit der Antragsformulare**, z. B. Beim Absenden des Formulars erhalten wir eine Fehlermeldung und müssen dann alles noch einmal eingeben".

2.8.2. Stärkere Rolle der GD in Bezug auf Information (über die Website) und Vermittlung (mit den anderen Institutionen)

- Bitte Klare Informationen über alle Möglichkeiten zur Beantragung von Unterstützung geben; in Brüssel gibt es ein Labyrinth von Institutionen, wo kann ich persönliche Unterstützung beantragen?
- Den Sozialarbeitern der Gemeinde mehr Informationen zur Verfügung stellen, damit sie Menschen mit Behinderungen sofort vollständige und klare Informationen geben können: z. B. den gesamten Schriftverkehr auf Handiweb verfügbar machen.
- Ich würde es für angebracht halten, wenn Sie z. B. in Ihren Bescheiden auf die Existenz und die Aufgaben von AVIQ hinweisen könnten, denn ich stelle in meinen Büros fest, dass die meisten Menschen mit Behinderungen diese Organisation und die wertvolle Hilfe, die sie ihnen bieten kann, nicht kennen.
- Bessere Zugänglichkeit der Dienste des FÖD, Verfügbarkeit, Kontakt mit dem Sozialdienst (Berater), bessere Betreuung im Falle einer Verschlimmerung, ohne das Verfahren erneut durchlaufen zu müssen, Zeit- und Energieeinsparung, Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit einem Berater des medizinischen Dienstes
- Verbesserte Zusammenarbeit mit Walprotect (insbesondere in Bezug auf Parkkarten)
- Optimierung der Nutzung der Website. Wir bieten regelmäßig jemandem einen Termin an, und leider funktioniert die Website zum Zeitpunkt des Termins nicht.
- Angesichts der hohen Arbeitsbelastung unserer Sozialarbeiter und der technischen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Plattform MyHandicap, die uns gemeldet wurden, hat das ÖSHZ von M. erwägt derzeit keine Ausweitung seines Dienstleistungsangebots in diesem Bereich.
- "...Die Übermittlung von Akten zwischen der GD PH und Iriscare seit Januar 2021 ist problematisch".

2.8.3. Die Lesbarkeit der Dokumente der Generaldirektion sollte verbessert werden.

- Wir erhalten viele Fragen von Bürgern, die die Entscheidungen der GD Personen mit Behinderung nicht verstehen. Insbesondere die langen Briefe, die im Falle einer Überprüfung oder Rückforderung verschickt werden.
- „... Es ist nicht so, dass man durch das Lesen dessen, was auf "My handicap" steht, eine Berechnung oder gar eine Ablehnung erklären kann. Wird eine Beihilfe gewährt wird, ist neben dem Betrag auch der monatliche Betrag zu vermerken
- Im Falle einer Revision der Akte nach Ablauf des Anspruchs sind die Dokumente, die Sie den Personen zusenden, nicht eindeutig und entsprechen nicht immer den in My Handicap anhängigen Anträgen. Müssen bei einer automatischen Überprüfung notwendigerweise jedes Mal Teil I und Teil II neu erstellt werden? Jährlich, da sehr viele Personen dies nicht verstehen (sie denken, sie erhalten das Geld auf einmal oder sogar monatlich, je nach Höhe des Betrags...).
- Geben Sie den Status des Antragstellers in Ihrem Portal so genau wie möglich an. (Was sehr gut funktioniert)
- Wir brauchen Unterstützung für komplexe Fälle, insbesondere für Anträge von Menschen mit psychischen Problemen. Wir wollen auch mehr Klarheit über die medizinische Bewertung dieser Zielgruppe. Wir stellen fest, dass unsere Anträge für diese Zielgruppe manchmal genehmigt werden und manchmal nicht. Die Rechtfertigung ist uns nicht immer klar.
- ... Schließlich wurde die Analyse des Erstantrags insgesamt zu sehr verzögert.

- Wir sind der Meinung, dass **diese Art von Fragen bei einem Bevölkerungsdienst nicht gestellt werden sollten...** Die Fragen sind in der Tat heikel und hauptsächlich medizinischer Natur. Die Beamten sind keine Sozialarbeiter und schon gar keine Mediziner.

2.8.4. Die **Netzwerkarbeit** muss aufrechterhalten und verstärkt werden (GD > Gemeinden & ÖSHZ)

- Wir haben das Glück, dass der **Sozialarbeiter der GD** Personen mit Behinderungen in der **Verwaltung arbeitet**.
Dies ist ein Vorteil für die mit diesem Fall betrauten Mitarbeiter. Eine direkte Verbindung mit der GD Personen mit Behinderung ist für alle von Vorteil.
- Wir haben einen **privilegierten Kontakt zu einem Sozialarbeiter Ihrer Dienststelle**, der für uns bei unseren verschiedenen Einsätzen **sehr wertvoll** ist. Es ist wichtig, das wir diesen Kontakt aufrechterhalten!
- Stellen Sie eine Kontaktperson in der GD für das ÖSHZ zur Verfügung (leicht erreichbar per Telefon und E-Mail). **Fortbildung zu neuen Entwicklungen** (z. B. über Webinare mit Fragen und Antworten).
- Das Büro des **Sozialarbeiters des FÖD** ist einmal im Monat geöffnet. Um den Service für die Öffentlichkeit zu verbessern, wäre es vielleicht notwendig, **seine Präsenz** auf zweimal im Monat zu **erhöhen**.
- **Informationssitzungen per Videokonferenz oder aufgezeichnete Webinare** ersparen Menschen wie uns, die weit weg wohnen, **die Reisezeit**. Die Teilnahme wird dadurch erleichtert.
- Beibehaltung des monatlichen Bereitschaftsdienstes der DG PH in unserer Verwaltung ist unerlässlich (insbesondere bei komplexeren Situationen und Berechnungsprognosen).
- **Wir würden gerne einen "Schulungstag"** für den Sozialarbeiter, der für die Anträge zuständig ist, **veranstalten**, um die behinderten Menschen in unserer Gemeinde nach den Änderungen, die in diesem Jahr stattgefunden haben, so gut wie möglich informieren zu können. Unser Sozialarbeiter, der die Anträge verwaltet, arbeitet sehr gut mit dem Sozialarbeiter zusammen, und das ist sehr wichtig. Sie hilft uns bei der Information, der Kontaktaufnahme per E-Mail und manchmal auch per Telefon. Um Menschen mit Behinderungen helfen zu können, **ist eine Kontaktperson unerlässlich**.
- Jeden Monat kommt **Ihr Kollege zu einer Sprechstunde** in das Sozialhaus. Die **Zusammenarbeit ist wirklich gut**, und unsere Mitarbeiter können sich jederzeit an sie wenden, wenn sie weitere Erklärungen oder Unterstützung benötigen.
- **Die politische Unterstützung für und Reflexion über Maßnahmen** zugunsten von Menschen mit Behinderungen ist eher **auf das Wesentliche beschränkt**. Der **Austausch interessanter Praktiken** aus Ihrer Dienststelle oder aus anderen lokalen Verwaltungen kann sicherlich einen **Mehrwert** darstellen.
- Dabei ist eine **enge Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitern** der Abteilung für Sozialarbeit wichtig.

2.9. Organisation der Aufnahme von Menschen mit Behinderungen in den Gemeinden

Eine Frage in der Umfrage bezog sich auf die Organisation der Aufnahme von Menschen mit Behinderungen (außerhalb der Pandemie).

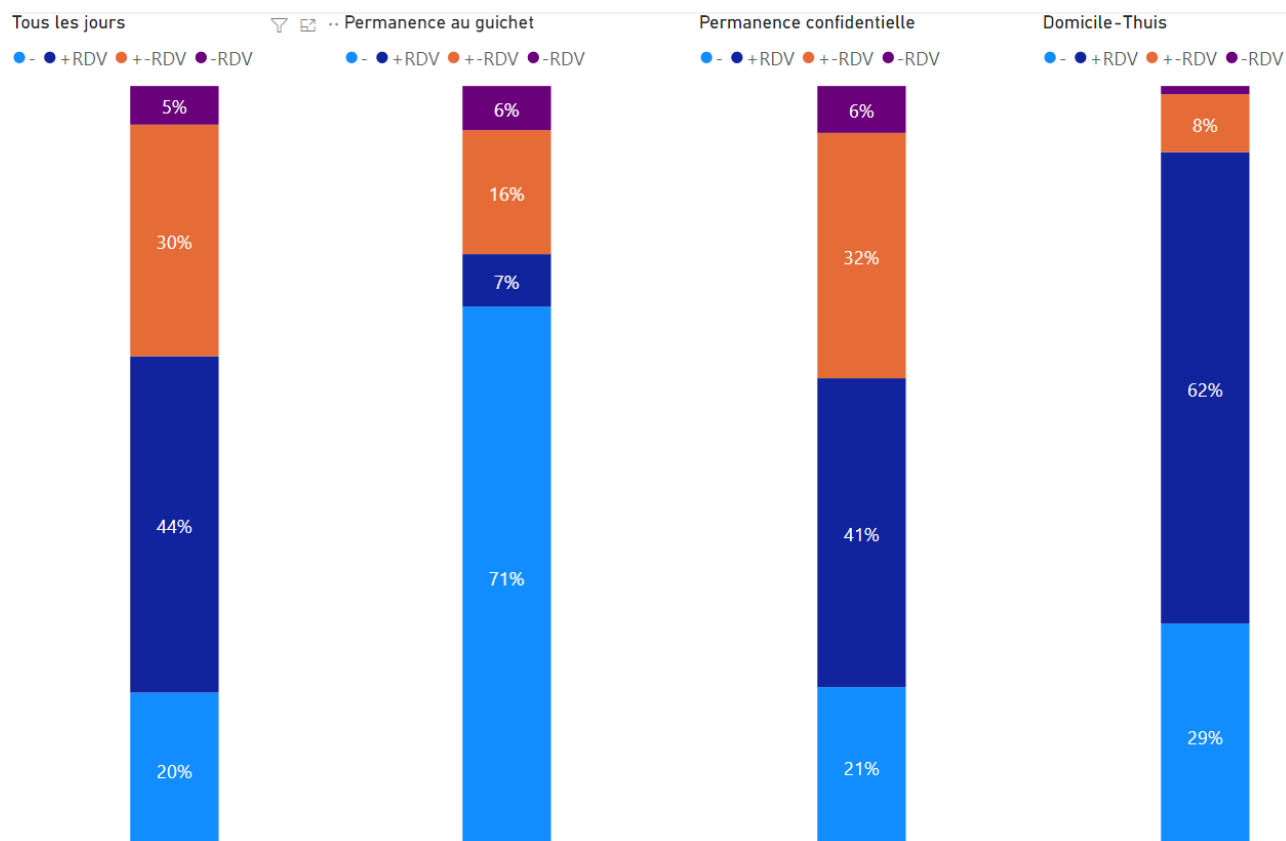
Wie werden Menschen mit Behinderungen* in Ihrer Gemeinde aufgenommen*?

* Außerhalb der von der GD Personen mit Behinderungen organisierten Sprechstunden und außerhalb des COVID-19-Zeitraums

	Nach Termin	Kein Termin erforderlich	Mit oder ohne Termin	Nicht
Jeden Tag.				
Am Schalter				
Bei einem Besuch im Büro (vertrauliche Umgebung)				
Hausbesuch				

Die folgende Grafik ist sehr interessant, aber etwas schwer zu interpretieren.

- **Hellblau** **Nein** (kein entsprechender Empfang)
- **Dunkelblau** **ja**, nach Termin
- **Orange** **Ja**, mit oder ohne Termin
- **Sehr dunkles Blau** **Ja**, ohne Termin



Auswirkungen der Pandemie auf die Aufnahme von Menschen mit Behinderungen

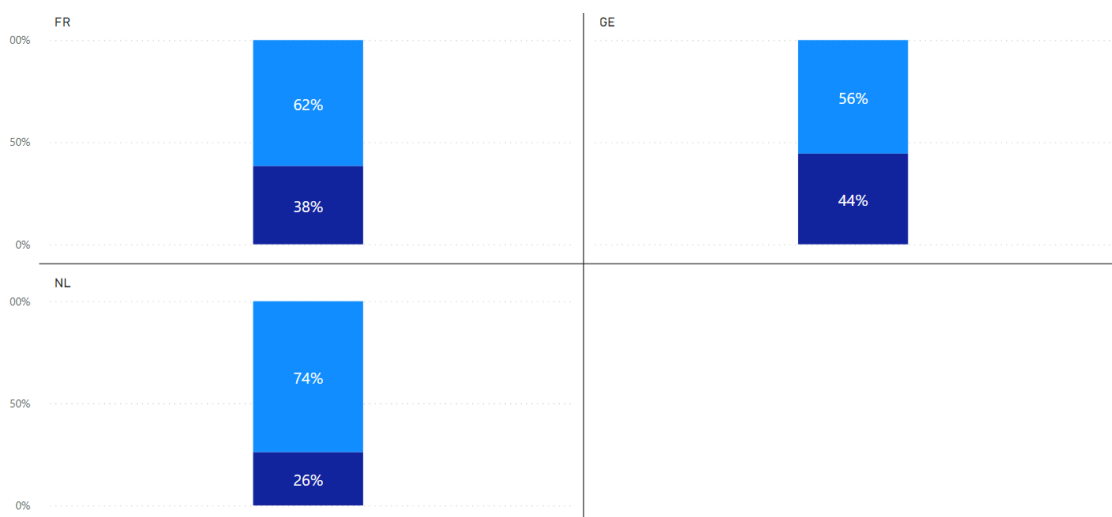
Neben einer offenen Frage, die es den Befragten ermöglichte, einen freien Kommentar abzugeben, enthielt der Fragebogen eine Frage zu den **Auswirkungen der Pandemie** auf die Organisation der Aufnahme von Menschen mit Behinderungen in der Gemeinde. Diese Kommentare werden den Teilnehmern der *Fokusgruppen* im Rahmen der Entwicklung der lokalen Aktionspläne mitgeteilt (siehe Kapitel **Aktionspläne**, Seite 21).

2.10. Frage zum elektronischen Newsletter HandiPro

Der Kommunikationsdienst des FÖD Soziale Sicherheit veröffentlicht in Zusammenarbeit mit der GD HAN etwa zehnmal im Jahr einen elektronischen Newsletter - HandiPro - für Fachleute im Behindertensektor.

Wir haben Gemeindebeamte gefragt, ob sie diesen Newsletter kennen. In unserem Fragebogen und in der Empfangsbestätigung haben wir dazu aufgerufen, sich für diesen Newsletter anzumelden (indem wir [den Link zum Abonnieren](#) veröffentlicht haben).

Das CityH@ndi-Projektteam schlägt vor, mit diesem Newsletter *noch mehr* und *besser* zu kommunizieren, um ein *noch größeres* Publikum zu erreichen.



Der Bekanntheitsgrad von HandiPro ist je nach Sprachgruppe unterschiedlich. Logischerweise ist dieser elektronische Newsletter auf der deutschsprachigen Seite am wenigsten bekannt (44 % kennen ihn nicht). Das liegt daran, dass HandiPro nicht in deutscher Sprache herausgegeben wird! Der Brief ist auf der niederländischsprachigen Seite mit 74 % am bekanntesten. Das ist "normal": Die Zahl der HandiPro-Abonnenten ist auf der niederländischsprachigen Seite viel höher (ohne jede Erklärung!).

☞ Die Aktion City H@ndi hat zu einem erheblichen Anstieg der Abonnentenzahl geführt (+ 5,2 % zwischen dem 27.9. und dem 20.12.2021).

	Anzahl der Abonnenten VOR der CityH@ndi-Umfrage	Anzahl der Abonnenten NACH der CityH@ndi-Umfrage
HandiPro N	2.195	2.268 (+73)
HandiPro F	1.243	1.348 (+105)
Gesamtzahl der Abonnenten	3.438	3.616 (+178)

3. Aktionspläne 2022

3.1 Ein sehr detailliertes Bild der Aufnahme von Menschen mit Behinderungen in den Gemeinden

Dank einer außergewöhnlich hohen Teilnahmequote an der Umfrage (83 %) verfügt das CityH@ndi-Team über ein sehr detailliertes Bild der Aufnahme von Menschen mit Behinderungen in den belgischen Gemeinden.

Diese Informationen sind sehr nützlich für:

- das Kabinett von Minister LALIEUX;
- Der Nationale Hohe Rat für Personen mit Behinderung;
- Das Management Board der GD Personen mit Behinderungen;
- Das EXCEL-HAN-Team, das mit Hilfe einer strategischen Vision und eines operativen Plans die wiederkehrenden Aktivitäten und das Projektportfolio der GD "steuert";
- Projektleiter GD HAN* und Projektleiter FÖD Soziale Sicherheit*;
- Die 11 Kernteams der GD HAN (insbesondere die Team-Facilitators und die Sozialarbeiter).

* Die Ergebnisse der Umfrage sind **bei der Verwaltung anderer laufender Projekte der GD HAN** zu berücksichtigen.

Wir denken dabei zum Beispiel an die Projekte :

- "Intake remake" über die Erneuerung des Antragsformulars;
- "Umschreiben von Dokumenten" mit dem Ziel, die Lesbarkeit zu verbessern ;
- "Bekämpfung der Nichtinanspruchnahme von Rechten", mit der Absicht, die Verfahren zu erleichtern.

3.2. Statistiken auf allen Ebenen verfügbar

Das Projektteam nutzte das Tool Power BI zur Auswertung der Umfragedaten, so dass Statistiken auf verschiedenen Ebenen erstellt werden konnten:

- National (global) ;
- nach Sprachgruppe (N, F oder D);
- Nach Gebiet, das von jedem der 11 Kernteams der GD abgedeckt wird;
- Nach Gebiet, das von jedem Kernteam abgedeckt wird;
- jede Gruppe von Gemeinden, mit denen jeder Sozialarbeiter in der GD zu tun hat;
- eine bestimmten Gemeinde.

3.3. Fünfzehn Aktionspläne

Das Projektteam wird die Ergebnisse der Umfrage nutzen, um in der ersten Jahreshälfte 2022 folgende Maßnahmen zu entwickeln:

- 1 **Gesamtaktionsplan** (Belgien),
- 3 oder 4 **regionale Aktionspläne** (Flandern, Wallonien, Brüssel und die deutschsprachige Gemeinschaft)
- 11 **lokale Aktionspläne** (Gebiet, das von einem Kernteam abgedeckt wird, entspricht etwa einer Provinz)
- **spezifische Aktionspläne** (für einzelne Gemeinden).

Der **Gesamtaktionsplan** und die drei oder vier **regionalen Aktionspläne** werden vom CityH@ndi-Projektteam in Zusammenarbeit mit dem Vorstand von EXCEL HAN und einigen Mitgliedern des Unterstützungsteams oder des *Projekt pools* des FÖD entwickelt. In diese Pläne fließen die Überlegungen ein, die während der Präsentationen vor dem Kabinett und dem NHRPH sowie bei den *Fokusgruppen* mit den Kernteams formuliert wurden (siehe 3.4. unten).

3.4. 11 lokale Aktionspläne, die mit den 11 Kernteams entwickelt werden

Wir planen die Entwicklung von 11 lokalen Aktionsplänen auf der Grundlage der Ergebnisse der 11 Kernteams. Dies wird zwischen März und Mai 2022 in *Fokusgruppen* mit Freiwilligen aus jedem Team (Sozialarbeiter, *Facilitators* und Mitarbeiter) durchgeführt.

Die Projektgruppe CityH@ndi kann den Teilnehmern die gesammelten Daten für **ihr gesamtes Gebiet** oder für die Gemeinden, für die **jeder Sozialarbeiter zuständig ist**, oder für **bestimmte Gemeinden** zur Verfügung stellen.

* Die Teams der GD Personen mit Behinderungen sind nicht nach einer traditionellen Hierarchie organisiert. Jedes der 11 Teams besteht aus etwa 5 bis 6 Verwaltungsfachleuten, 5 bis 6 Kundenbetreuern, 2 Ärzten, 2 Assistenten für die Beurteilung von Behinderungen, 2 Sozialassistenten und 2 *Facilitators*. Letztere sind keine "Chefs". Sie sind erfahrene Mitarbeiter, die die Vorschriften und Verfahren kennen. Sie gewährleisten einen guten Informationsfluss und sorgen dafür, dass die Aufgaben korrekt und rechtzeitig erledigt werden.

3.5. Ein individuelles Blatt pro Gemeinde zur Zusammenfassung der Antwort(en) auf die Umfrage

Dank des Power BI-Tools können wir eine Zusammenfassung aller gesammelten Daten für jede Gemeinde erstellen.

Beispiel eines Blatts:

	Sans rendez-vous Premier PermaLoket	Oui AIDE/HELP	30 AGENTS-EN	Oui HANDIPRO
	Avec ou sans rendez-vous Premier PermaConfi	société <input type="text"/> pour le délégué à la protection des données DPO		
session d'information sur le volet administratif (prise en compte des revenus, abattements, mise en paiement, etc.) (E); session d'information sur l'évaluation médicale du handicap (D); SoutOnder	Sur rendez-vous Premier DomiThuis	pas de visite à domicile pendant le confinement strict mais nous avons toujours gardé 2 x une demi journée de permanence/semaine sur site Premier Covid19		
	Sur rendez-vous Premier AllDays			
	Directeur Général du CPAS Premier QuiWieRepAnt	nous avons constaté certaines difficultés pour joindre les services RAPIDEMENT par téléphone et ce, même en dehors de la crise sanitaire Délais aussi parfois très longs pour obtenir une décision Premier LastVraag		

Hinweis: Dieses Blatt enthält den "DSB" (Datenschutzbeauftragten). Zur Erinnerung: Um die der GD/dem FÖD zur Verfügung stehende Liste zu aktualisieren, haben wir die Gemeinden gebeten, uns die Kontaktdaten ihres Datenschutzbeauftragten (English „Data Protection Officer“ oder DPO) mitzuteilen.

3.6. Präsentation der Umfrageergebnisse

Dezember 2021-Februar 2022 wurden die Ergebnisse der Umfrage den folgende Instanzen vom CityH@ndi-Team präsentiert:

- dem Kabinett von Ministerin LALIEUX;
- dem Nationalen Hohen Rat für Personen mit Behinderungen;
- dem *Management Board* EXCEL HAN ;
- den Teams der *Facilitators* N & F;
- den Teams der Sozialarbeiter N & F;
- der vierteljährlichen Sitzung der GD HAN mit den Vertretern der Krankenkassen.

Das Team erwägt, im März 2022 ein **Webinar** für Projektleiter der GD HAN / des FÖD (und möglicherweise interessierte Mitarbeiter) zu organisieren. Wir werden die Ergebnisse vorstellen und einen "Austausch bewährter Praktiken" anbieten.

Die bei diesen Treffen vorgebrachten Kommentare und Vorschläge werden in die Aktionspläne aufgenommen.

Pierre DANTINNE & Jean-François MAGOTTEAUX

Projektleiter

GD Personen mit Behinderungen

FÖD Soziale Sicherheit

Bei Fragen zum Projekt: cityhandi@minsoc.fed.be

Verantwortlicher Herausgeber: Yves DE SMEDT, Generaldirektor a.i.