



Den selvejende institution

**Den Uvildige Konsulentordning
på Handicapområdet
(DUKH)
CVR nr. 26 64 30 58**

Årsrapport for året 2011

Indholdsfortegnelse

1	Påtegninger	3
	1.1 Ledespåtegning	3
	1.2 Den uafhængige revisors erklæringer	4
2	Indledning	6
3	Institutionen – (Ikke-revideret)	6
	3.1 Generelle oplysninger om institutionen	6
	3.2 Institutionens formål og aktiviteter	7
	3.3 Organisationsdiagram	8
	3.4 Bestyrelsens sammensætning	8
	3.5 Personalemæssige ressourcer	9
4	Årsberetningen	9
	4.1 Ledelsesberetning tværgående	9
	4.2 Ledelsesberetning for grundbevillingen	10
	4.2.1 Bevillingsafregning	11
	4.2.2 Målopfyldelse i forhold til resultatkontrakten	12
	4.2.3 Kønsmainstreaming	13
	4.3 Ledelsesberetning for rekvirerede projekter	16
	4.4 Ledelsesberetning for markedsfinansierede aktiviteter	16
5	Finansiell rapport	17
	5.1 Anvendt regnskabspraksis	17
	5.2 Finansiell resultatopgørelse	19
	5.3 Balance aktiver/passiver	20
	5.3.1 Balance pr. 31. december 2011	20
	5.3.2 Noter	21
	5.4 Egenkapital	25
	5.5 Regnskabsmæssige forklaringer	25
6	Regnskab relateret til aktiviteter	26
	6.1 Institutionens samlede indtægter, udgifter og videreførelse fordelt på de tre indtægtskilder	26
	6.2 Institutionens indtægter fra bevillinger under Social- og Integrationsministeriet	27
	6.3 Regnskab for grundbevillingen	27
	6.4 Regnskab for fællesudgifter	27
Bilag A:	Personalemæssige ressourcer (Ikke-revideret) 1. Personalesammensætning	29
	2. Sygefravær	31
	3. Løn	32
	4. Over- og merarbejdstimer	32
	Der er i 2011 udbetalt merarbejde til en medarbejder på halv tid.	32
	5. Deltagelse i kurser og konferencer	32
Bilag B -	Afrapportering resultatkontrakt (Ikke-revideret)	33
Bilag C:	Afrapportering resultatkontrakt - Undersøgelse af borgernes tilfredshed med rådgivningen (Ikke-revideret)	37

1 Påtegninger

1.1 Ledespåtegning

Bestyrelsen og den daglige ledelse har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for 1. januar – 31. december 2011 for Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet.

Årsrapporten aflægges i overensstemmelse med "Koncept for årsrapporter for selvejende institutioner under Social- og Integrationsministeriet " og den valgte regnskabspraksis, der er beskrevet på side 17-18.

Det er vores opfattelse, at årsrapporten giver et retvisende billede af institutionens aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2011 samt af resultatet af institutionens aktiviteter for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2011.

Ledelsesberetningen indeholder efter vores opfattelse en retvisende redegørelse for de forhold, beretningen omhandler.

København, den 21. marts 2012

Thomas Holberg
Daglig leder

Bestyrelsen:

Stig Langvad
formand, DH

Irene Hjortshøj
DH

Sytter Kristensen
DH

Jens Elmelund
KL

Trine Eegholm
KL

Ulla Skall
Undervisningsministeriet

Kurt Hjortsø Kristensen
KL

Karin Ingemann Petersen
Social- og Integrationsministeriet

Karen Møller Christensen
DUKH

1.2 Den uafhængige revisors erklæringer

Til bestyrelsen for Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

PÅTEGNING PÅ ÅRSREGNSKABET

Vi har revideret årsregnskabet for Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2011, der omfatter anvendt regnskabspraksis, resultatopgørelse, balance, noter og afsnit 6. Årsregnskabet er udarbejdet af ledelsen på grundlag af "Koncept for årsrapporter for selvejende institutioner under Social- og Integrationsministeriet " den på side 17-18 anvendte regnskabspraksis.

Revisionen har ikke omfattet budgettal, afsnit 3, bilag A, bilag B og bilag C, hvorfor vi ikke udtrykker nogen sikkerhed herom.

Ledelsens ansvar for årsregnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med den på side 17-18 i årsregnskabet anvendte regnskabspraksis. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Revisors ansvar

Vores ansvar er at udtrykke en konklusion om årsregnskabet på grundlag af vores revision. Vi har udført revisionen i overensstemmelse med Internationale Standarder om Revision, god offentlig revisionskik jf. Socialministeriets Verifikationsinstruks for revisor ved Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH) af 7. januar 2003 og yderligere krav ifølge dansk revisorlovgivning. Dette kræver, at vi overholder etiske krav samt planlægger og udfører revisionen for at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet er uden væsentlig fejlinformation.

En revision omfatter udførelse af revisionshandlinger for at opnå revisionsbevis for beløb og oplysninger i årsregnskabet. De valgte revisionshandlinger afhænger af revisors vurdering, herunder vurdering af risici for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl. Ved risikovurderingen overvejer revisor intern kontrol, der er relevant for kundens udarbejdelse af et årsregnskab, der giver et retvisende billede. Formålet hermed er at udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke at udtrykke en konklusion om effektiviteten af kundens interne kontrol. En revision omfatter endvidere vurdering af, om ledelsens valg af regnskabspraksis er passende, om ledelsens regnskabsmæssige skøn er rimelige samt den samlede præsentation af årsregnskabet.

Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Revisionen har ikke givet anledning til forbehold.

Konklusion

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdets aktiver og passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2011 samt af Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdets aktiviteter for regnskabsåret 2011 i overensstem-

melse med "Koncept for årsrapporter for selvejende institutioner under Social- og Integrationsministeriet " og den i årsregnskabet på side 17-18 anvendte regnskabspraksis.

Supplerende oplysning om anvendt regnskabspraksis

Uden at det har påvirket vores konklusion, skal vi henlede opmærksomheden på side 17-18 i årsregnskabet, hvor anvendt regnskabspraksis beskrives. Årsregnskabet er udarbejdet med henblik på at hjælpe kunden til at overholde "Koncept for årsrapporter for selvejende institutioner under Social- og Integrationsministeriet " til regnskabsaflæggelse. Som følge heraf kan regnskabet være uegnet til andet formål.

UDTALELSE OM LEDELSESBERETNINGEN

Vi har gennemlæst ledelsesberetningen. Vi har ikke foretaget yderligere handlinger i tillæg til den udførte revision af årsregnskabet. Det er på denne baggrund vores opfattelse, at oplysningerne i ledelsesberetningen er i overensstemmelse med årsregnskabet.

Kolding, den 21. marts 2012
BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab

Erik Bendtsen
Registreret revisor

2 Indledning

Årsrapporten er bestyrelsens og centerleders rapportering til Social- og Integrationsministeriet om opfyldelsen af resultatkontrakten og anvendelsen af bevillingen i 2011 samt om den finansielle situation.

Årsrapporten indeholder følgende hovedafsnit:

3. Generelle oplysninger om institutionen, dens opbygning, formål og opgaver
 4. Årsberetning med beskrivelse af hovedaktiviteter inden for grundbevillingen og andre finansieringskilder, målopfyldelse
 5. Finansiell rapport
 6. Regnskab relateret til aktiviteter
- Bilag om personalemæssige ressourcer

3 Institutionen – (Ikke-revideret)

3.1 Generelle oplysninger om institutionen

Institutionen	Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH) Jupitervej 1 6000 Kolding Telefon 76 30 19 30 Telefax 75 54 26 69 Hjemmeside www.dukh.dk E-mail mail@dukhdk.dk CVR-nr. 26 64 30 58 Etableringsår 2002 Hjemsted Kolding
Daglig leder	Thomas Holberg
Bestyrelsesformand	Stig Langvad, Danske Handicaporganisationer
Revision	BDO Kommunernes Revision Godkendt revisionsaktieselskab Birkemose Allé 31 6000 Kolding
Pengeinstitut	Danske Bank Kolding

3.2 Institutionens formål og aktiviteter

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet, DUKH, skal bidrage til at styrke retssikkerheden på handicapområdet ved at yde rådgivning i sager mellem borger og myndighed primært til borgere med handicap, deres pårørende og andre kontaktpersoner og sekundært til offentlige myndigheder, institutioner og organisationer.

DUKH skal herudover bidrage til at belyse udviklingen på handicapområdet ved at dokumentere sine erfaringer, indsamle og anvende viden fra andre dele af handicapområdet og formidle erfaringer og viden til andre aktører på handicapområdet.

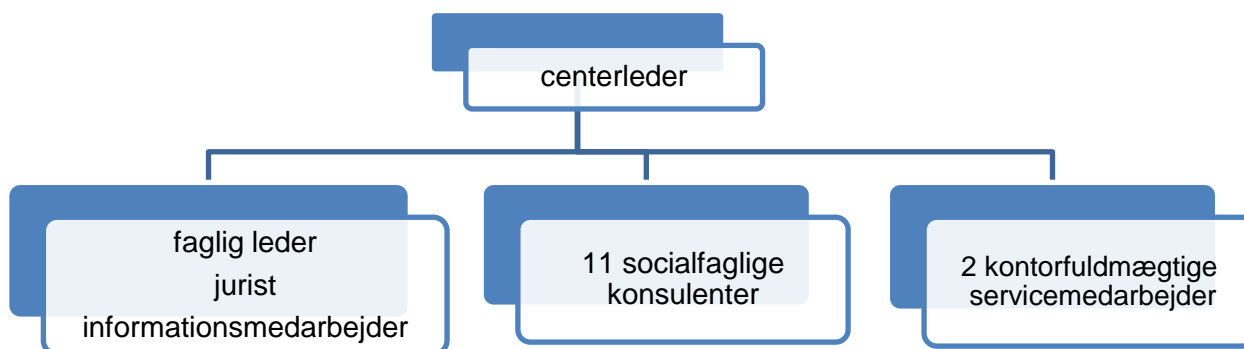
DUKH er oprettet efter Servicelovens § 15 og finansieret over finansloven konto 15. 64.05.

DUKH's forandringsteori som ligger til grund for resultatkontrakten:

aktiviteter ←	→ resultater ←	← effekter ←	→ mission
rådgivning registrering dokumentation analyser videndeling høringssvar artikler DUKHsen undervisning markedsføring samarbejde netværk metodeudvikling	DUKH yder kvalificeret og effektiv rådgivning.	Borgernes retssikkerhed styrkes gennem DUKHs rådgivning	at styrke retssikkerheden for borgere med handicap
	DUKH er synlig som en potentiel rådgivningsmulighed for borgere og kommuner.	Handicapområdet kender og bruger DUKHs rådgivning.	
	DUKH dokumenterer, opsamler og analyserer problemstillingerne fra rådgivningsarbejdet.	Myndighederne anvender DUKHs erfaringer fra rådgivningsarbejdet til at fremme retssikkerheden.	
	DUKH informerer borgere og myndigheder om retssikkerhed og god sagsbehandling på handicapområdet.	Handicapområdet efterspørger DUKHs viden.	
	DUKH har kontakt med alle væsentlige aktører på handicapområdet.	Indsatsen på handicapområdet styrkes gennem DUKHs samarbejde med andre aktører.	

3.3 Organisationsdiagram

Organisationsplan ved udgangen af 2011:



DUKH havde ved udgangen af 2011 besat i alt 17,7 stillinger fordelt på 19 medarbejdere. Årets personaleforbrug var på 16,91 årsværk.

3.4 Bestyrelsens sammensætning

Danske Handicaporganisationer, 3 medlemmer:

- Stig Langvad, Danske Handicaporganisationer, formand
- Sytter Kristensen, LEV
- Irene Hjortshøj, SIND

KL, 3 medlemmer

- Kurt Hjortsø Kristensen, KL
- Jens Elmelund, Københavns Kommune
- Trine Eegholm, Nyborg Kommune

Social og Integrationsministeriet, 1 medlem

- Karin Ingemann Petersen, Handicapkontoret

Undervisningsministeriet, 1 medlem

- Ulla Skall, GOF

Medarbejderne i DUKH, 1 medlem

- Karen Møller Christensen

Der har været et par udskiftninger i bestyrelsen. Alice Holm udpeget af KL er fratrukket, da hun er gået på pension. Alice Holm er blevet erstattet af Trine Eegholm, Nyborg Kommune. Herudover er medarbejderrepræsentant Thomas Holberg fratrukket, idet han er blevet konstitueret som centerleder. Karen Møller Christensen er valgt som ny medarbejderrepræsentant i bestyrelsen.

3.5 Personalemæssige ressourcer

Der henvises til bilag med tabeller bagerst i årsrapporten.

Aktiviteterne i 2011 var planlagt med udgangspunkt i en normering på 18,3 stillinger.

I 2011 har en medarbejder været på deltidsorlov i fire af årets første måneder. Og året har også været præget af en del udskiftninger i medarbejdergruppen, idet der i 2011 er ansat to konsulenter samt en jurist. Herudover fratrådte centerleder ved udgangen af oktober, hvilket også har medført et lavere personaleforbrug. Ovenstående er baggrunden for, at der i 2011 kun anvendt 16,91 årsværk

Alle stillinger er besat med faguddannet personale.

Næsten tre ud af fire (14 ud af 19) af de ansatte er kvinder.

Gennemsnitsalderen er faldet en smule til 48 (49 i 2010) år. Over 70 % er mellem 41 og 60 år, og næsten 45 % er mellem 51 og 60.

Det gennemsnitlige sygefravær har været på 12,0 (2010: 18,5) dage inkl. langtids sygefravær og på 8,5 (2010: 7) dage ekskl. langtids sygefravær.

Servicemedarbejderen er ansat i job med løntilskud.

Ingen medarbejdere har oprindelse i et 3. verdensland.

4 Årsberetningen

4.1 Ledelsesberetning tværgående

Regnskabsåret samlet set

Budgettet for 2011 blev vedtaget i januar 2011. (bestyrelsesmødet sidste kvartal 2010 blev flyttet til januar 2011) Budgettet har ikke udover et lavere personaleforbrug i år været påvirket af særlige forhold af nævneværdig karakter.

Budgettet er baseret på, at der ud over finanslovsbevillingen på 10,9 mio. kr. ville blive tale om et forbrug af egenkapitalen på godt 500.000 kr. for at finansiere det planlagte aktivitetsniveau.

Aktivitetsniveauet har været lidt lavere end forventet, da konsulentgruppen i praksis ikke har været fuldt bemanded, og da centerleder uventet rejste i slutningen af året. Der har således været et mindreforbrug på lønbudgettet i størrelsesordenen 0,2 mio. kr.

Herudover er det værd at bemærke, at udgiften til IT har været lavere end forventet, samt at der ikke har været de forventede udgifter til transport i forbindelse med sager – besøg hos borgere og deltagelse i møder. Det har i sagens natur også været svært at estimere disse udgifter i forbindelse med budgetplanlægning for 2011, da betingelserne for transporten har ændret sig i forbindelse med den omlægning af organisationen, som blev gennemført i 2010.

Samlet betyder det, at årets resultat lander på underskud i størrelsesordenen 100.000 kr., hvilket er 400.000 kr. bedre end forventet i budgettet for 2011.

DUKH har i år i modsætning til de tidligere 4 år ikke deltaget i Socialstyrelsens Børn- og Ungeprojekt, ligesom der heller ikke i år har været aktiviteter drevet på markedsbaserede vilkår.

Usædvanlige forhold, der har påvirket regnskabet

Det har ikke i 2011 været usædvanlige forhold, der har påvirket regnskabet.

Det regnskabsmæssige resultat

Det regnskabsmæssige resultat vurderes at være tilfredsstillende.

Forventninger til det kommende år

Der er givet en finanslovsbevilling på 10,9 mio. kr. til finansiering af DUKH i 2012, hvilket svarer til den anviste bevilling i 2010 uden pris- og lønfremskrivning. Bestyrelsen har godkendt et budget på 11,4 mio. kr., idet merforbruget finansieres af egenkapitalen. Aktiviteterne tilpasses denne ramme. Egenkapitalen i DUKH skønnes til ved udgangen af 2012 at være reduceret til et niveau i størrelsesordenen 500.000 kr.

Begivenheder efter regnskabsårets afslutning

Der er efter regnskabsårets afslutning ikke indtruffet begivenheder, som væsentligt vil kunne påvirke virksomhedens økonomiske regnskab og finansielle stilling.

4.2 Ledelsesberetning for grundbevillingen

Hovedaktiviteter i regnskabsåret

Rådgivning

DUKH har i 2011 modtaget 3677 henvendelser om rådgivning. Det er det højeste antal nogensinde og en stigning på 14,2 % i forhold til året før. Men i modsætning til 2010 har vi i 2011 i langt højere grad været i stand til at håndtere antallet af henvendelser. Der er således i 2011 givet et markant højere antal rådgivningsydelse. Nedenstående ses en oversigt over DUKHs rådgivningsydelse sammenlignet med året før.

	2010	2011	Stigning/fald
Henvendelser	3217	3677	14,2 %
Afsluttede rådgivninger	2545	3292	29,3 %
Afviste - Ikke DUKH	284	204	-28,2 %
Frafaldet	454	180	-60,4 %
Længerevarende sager	122	260	113 %

Det er særdeles positivt, at vi på samme tid har afskaffet ventetid og rådgivet ca. 30 % flere og haft ca. dobbelt så mange længerevarende sager. Der er flere forklaringer på, at dette har kunnet lade sig gøre.

- Den faglige visitation har medført, at vi rådgiver flere på mindre tid.
- Personalsituation har været stabil.
- Organisationsomlægningen gennemført i 2010 har medført, at der kan anvendes mere tid på rådgivning.

Rådgivning og tidsforbrug

Ovenstående forhold fremgår også af, hvor meget tid der i gennemsnit anvendes per rådgivning og per rådgivningssag. Nedenstående ses udviklingen i tidsforbrug anvendt per rådgivning.

	2010	2011
1: Rådgivninger	2,5 time	1,95 time
3: Tid anvendt på rådgivning procentandel af total arbejdstid	25,2 %	24,3 %
4: Tid anvendt på r-sager procentandel af total arbejdstid	20,9 %	26,8 %

I 2011 har vi i gennemsnit anvendt ½ time mindre per rådgivning. Der er ingen tvivl om, at den differentierede rådgivning indført sammen med faglig visitation er en stor del af forklaringen på dette forhold. Den samlede andel af vores arbejdstid, som vi har anvendt på rådgivning, er tilmed faldet lidt i forhold til 2010-niveauet. Vi har med andre ord kunne håndtere et forøget antal rådgivninger på mindre tid.

Billedet er det samme, når det gælder sagerne, da vi i 2011 har lukket mere end dobbelt så mange længerevarende sager som i 2010. Vi har også anvendt en højere andel af vores samlede arbejdstid på sager (knap 6 %), men det kan ikke alene forklare, at vi har været i stand til at håndtere det stigende antal sager. Det konstateres, at det ikke i år som i tidligere år er muligt at angive et tidsforbrug per sag. Det hænger sammen med, at DUKH ikke længere registrerer arbejdstid på enkeltsagsniveau. Og fordi vi har haft et så markant større antal sager, giver det ikke mening at anslå et gennemsnit på de sager, som er forløbet hen over et år. (Problemet med at registrere tid på de længerevarende sager er, at de i modsætning til rådgivning løber hen over et år). Sagt på en anden måde, så er det problemstillingen, at vi i 2010 har anvendt arbejdstid på sager, som er afsluttet i 2011.

Endelig er det også i kølvandet på beslutningen om at omlægge organisationen i DUKH (truffet i 2010) værd at bemærke, at det i 2011 har været muligt at anvende langt mere tid på længerevarende sager. I 2010 anvendte vi 20,9 % procent af vores samlede arbejdstid på sager, hvor tallet i 2011 var steget til 26,8 %.

Formidling

Der er udgivet 10 af de planlagte 10 numre af Praksisnyt. Emnerne har været meget forskellige - fra vores erfaringer med § 96 om BPA til diverse mere formelle sagsbehandlingsregler. Ambitionen med Praksisnyt har været at levere en skarp og hurtigt tilgængelig version af vores erfaringer. Vi har fået god respons på dette nye tiltag.

www.dukh.dk har haft gennemsnitligt 8376 (2010: 6216) besøgende heraf 4976 (2010: cirka 4000) unikke besøgende hver måned.

Netrådgivning er en integreret ydelse i DUKH's rådgivningspalette. Hver måned bliver der i gennemsnit læst 10.226 netrådgivninger på www.dukh.dk.

DUKH har holdt 20 oplæg i brugerorganisationer og pårørende grupper.

Herudover er der givet oplæg i Den sociale Ankestyrelsen og København Kommunes handicapråd

I 2011 har vi også udarbejdet et notat omkring vores erfaringer på sygedagpengeområdet, som blev sendt rundt til alle landets jobcentre samt andre relevante aktører herunder Beskæftigelsesministeriet. Notatet dannede også baggrund for et indslag i radioens P1.

Notatet om sygedagpenge repræsenterer en ny tilgang til informations- og formidlingsarbejdet i DUKH. Vi har her målrettet søgt efter at anvende andre organisationer som kanaler til at formidle vores viden. Bedømt på de erfaringer, som vi har indhentet i forbindelse hermed, så er det en strategi, vi skal arbejde mere med i fremtiden.

4.2.1 Bevillingsafregning

Bevillingsregnskab for ikke- anvist bevilling:

Bevillingsafregning 2011	I alt
1. Bevilling på årets finanslov	10.900.000
2. Videreførsel fra 2010	0

3. Til disposition i alt 2011	10.900.000
4. Anvist bevilling 2011.....	10.900.000
5. Ikke-anvist bevilling 2011	0
Videreførsel ultimo 2011 (i statsregnskabet)	0

4.2.2 Målopfyldelse i forhold til resultatkontrakten

Bestyrelsen bliver løbende skriftligt orienteret om status for opfyldelse af resultatkontrakten og har i denne forbindelse mulighed for at følge op på institutionens arbejde med resultatkontrakten. Der er afholdt statusmøde med ministeriet i september 2011, hvor ministeriet udtrykte tilfredshed med indsatsen.

Herunder præsenteres de overordnede konklusionerne i forhold til resultatkontrakt 2011. For yderligere oplysninger henvises der til bilag A bagest i denne årsrapport. Bilag A er bygget op omkring konceptet for resultatkontrakt. Oversigten giver hurtigt et overblik over mål og konkrete resultater i 2011.

Resultatkontrakten for 2011 indeholdte 3 særlige fokusområder.

- 6.1 Flere borgere får hurtigere den relevante rådgivning i forhold til deres problem,
- 6.2 Flere borgere får hjælp til selvhjælp på www.dukh.dk,
- 6.3 Sagsbehandlere og rådgivere på handicapområdet får større kendskab til DUKH's viden.

6.1 handlede om indførelsen af en faglig visitation, som vurderer rådgivningsindsatsen. Ved en bevidst differentieret rådgivningsydelse var målsætningen at øge rådgivningskapaciteten, anvende ressourcerne mere målrettet og formindske den stigende ventetid.

DUKH havde i 2010 svært ved at følge med efterspørgslen på rådgivning. Vi mistede nogle grupper af borgere ved ugers ventetid for rådgivning, og vi havde svært ved at skaffe os den fornødne tid til at agere i vores R-sager.

Vi havde en teori om, at indførelsen af den faglige visitation med den bevidste differentierede rådgivningsydelse ville bevirke, at et enkelt problem kunne løses med mindst mulig indsats, at det ville frigive ressourcer til rådgivning i de mere komplekse problemstillinger og til rådgivningsforløbene. Den operation man må sige er lykkedes til fulde. DUKH har i 2011 i forhold til 2010 afskaffet ventetiden på rådgivning, håndteret 29 % flere rådgivninger på kortere tid og afsluttet over dobbelt så mange længevarende rådgivningsforløb. Den differentierede rådgivning er sammen med ændringen i DUKH's organisation baggrunden for, at dette har været muligt.

6.2 skal ses i lyset af 6.1 og handlede om at fortsætte udbygningen af DUKH's hjemmeside, således at den supplerer, aflaster og understøtter en mere målrettet rådgivningsindsats som nævnt i punkt 1. Herudover handler 6.2 om at sikre udviklingen i brugen af DUKHs hjemmeside og således sikre, at hjemmesiden er et reelt redskab, der bliver anvendt som alternativ til telefonrådgivning. Og denne del af resultatkontrakten må siges at være lykkedes til fulde.

6.3 handlede om at gøre DUKHs vidensformidling mere enkel, tilgængelig og frem for alt skarp. Også denne del er lykkedes ret godt. Vi har udviklet et nyt koncept for formidling – det såkaldte "Praksisnyt fra DUKH". 94,7 % synes, at Praksisnyt er godt, og 92,8 % mener, at de får et godt udbytte af at læse Praksisnyt.

4.2.3 Kønsmainstreaming

Kønsmainstreaming

"Offentlige myndigheder skal inden for deres områder arbejde for ligestilling og indarbejde ligestilling i al planlægning og forvaltning." Fokusområder skal opgøres og analyseres på køn, statistik skal være kønsopdelt.

Internt i DUKH

Som det fremgår af denne årsrapport er flere af personalestatistikkerne kønsopdelt. Statistikken viser bl.a., at: der er ansat flest kvinder, og at kvinderne gennemsnitligt er en smule ældre end mændene. Kvinderne har flest sygedage, både når langtidsfraværet medregnes, men også når der korrigeres for langtidssygefravær.

Alene kvinderne har afholdt omsorgsdage og barns 1. og 2. sygedag. Denne statistik skal dog tages med forbehold, da muligheden for hjemmearbejde betyder, at nogle vælger at kombinere hjemmearbejde og pasning af sygt barn.

Mændenes gennemsnitsløn er som i 2010 højere end kvindernes. Der var årligt ca. 10.000 kr i forskel i 2010, i 2011 er forskellen ca. 11.500 i gennemsnitslønnen (se punkt 3 i bilag A for yderligere oplysninger om løn). Udviklingen i forskellen mellem mænd og kvinder kan i vid udstrækning forklares med informationsmedarbejderens konstituering som centerleder. Ses der bort fra denne ændring, så er spændet mellem mænd og kvinder faldet til årligt ca. 7.000 kr.

Køn og rådgivning

I de 3260 rådgivninger, DUKH har givet i 2011, har vi fået henvendelsen i 75 % af tilfældene fra en kvinde (2010: 68 %) og i 24 % fra en mand (2010: 27 %). Kønnen er ikke registreret i 1 % af tilfældene. Der er et stigende antal kvinder, som henvender sig, mens andelen af mænd falder en lille smule.

Det betyder også, at kvinderne er overrepræsenteret i alle grupper.

Når en borger henvender sig om sig selv, er det næsten 7 ud af 10 gange en kvinde. Blandt de pårørende til en person med handicap, er det 4 ud af 5 gange en kvinde, der henvender sig.

Kategorierne kontaktpersoner, organisationer og myndigheder udgøres primært af ansatte inden for det sociale område og personer fra netværk til personer med handicap, og overrepræsentationen af kvinder afspejler, at det sociale område og handicapområdet er et kvindedomineret arbejdsområde.

Procentvis fordeling af henvendere på køn:

Henvender	hunkøn i %			hankøn i %			køn ikke registreret		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Borger	61	60	67	34	35	32	5	5	1
Pårørende	71	74	79	23	22	21	6	4	0
Kontaktperson	67	67	81	21	24	18	12	9	1
Organisation	93	68	84	7	20	10	0	12	6
Myndighed	85	65	92	5	10	8	7	25	0
Total	-	68	75	-	27	24	-	5	1

Mændene er mest udfarende, når det gælder spørgsmål om bil og dernæst boligen, mens kvinderne tager sig af børnene, hvad enten det drejer sig om tabt arbejdsfortjeneste eller merudgifter. Men selv bil-området, hvor mændene tidligere stod for halvdelen af henvendelserne er blevet erobret af kvinderne.

Henvenderes procentvise fordeling på køn og de 10 største rådgivningsområder:

Rådgivningens materielle indhold	hunkøn i %		hankøn i %		rådgivninger i 2010	rådgivninger i 2011
	2010	2011	2010	2011		
Tabt arbejdsfortjeneste i børnefamilier	79	83	21	17	425	580
Merudgifter til børn	78	84	22	16	374	474
Aktivloven (alle §'er)	75	76	25	24	320	347
Nødvendige merudgifter til voksne	72	74	28	26	274	305
Førtidspension (ny og gl. lov)	68	63	32	37	215	259
Sygedagpenge (hele loven)	72	75	28	25	193	262
Specialundervisning børn(hele loven)	79	75	21	25	150	194
Pædagogisk støtte (SEL § 85)	82	82	18	18	158	190
Støtte til bil	51	58	49	42	169	156
Boligindretning og boligændring	61	71	39	29	118	146

Henvendelsesform og køn

Som det fremgår af ovenstående, er DUKH et tilbud, der i langt overvejende grad anvendes af kvinder. Utvivlsomt skal en god del af forklaringen herpå findes i mere grundlæggende kulturelle og samfundsmæssige forhold, som DUKH hverken kan eller skal have indflydelse på. Men derfor kan man godt have en antagelse om, at DUKH måske er et mere tilgængeligt tilbud for kvinder. At den måde, vi har indrettet vores rådgivningsydelse på, ganske enkelt er mere appellerende til kvinder.

I 2008/2009 lancerede vi i DUKH vores såkaldte netrådgiver. En af overvejelserne bag netrådgiveren var, at den ville være mere tillokkende for mænd at bruge, da netrådgiveren kan anvendes uden personlig kontakt. I år har vi for første gang mulighed for at vurdere køn i forhold til valg af henvendelsesform.

Hvis man ønsker rådgivning i DUKH, kan man enten sende en almindelig mail, skrive til netrådgiveren eller ringe. Langt de fleste ringer. Nedenstående tabel viser sammenhængen mellem køn og valg af henvendelsesform, når det drejer sig om borgere – mennesker der kontakter DUKH på vegne af dem selv. Hovedtotal viser fordelingen overordnet – 67 % er kvinder, 33 % er mænd. Afvigelse K og M siger noget om, hvordan de enkelte køn foretrækker at kontakte DUKH i forhold til totalen. Og her er det måske lidt overraskende, at kvinderne er dem, der foretrækker at skrive til netrådgiveren. Til gengæld har mændene præference for at sende en mail.

Borgere - der kontakter DUKH på egne vegne

Rækkeetiketter	feminin		Maskulin		Afvigelse K	Afvigelse M	Total
	Antal	Andel %	Antal	Andel %			
MAIL	116	63,7	66	36,3		+ 3,3 %	182
NET	88	73,3	32	26,6	+6,3 %		120
TLF	638	66,9	316	33,1		+0,1 %	954
Hovedtotal	842	67,0 %	414	33,0 %			1256

Hvis vi som i skemaet herunder ser på de pårørende, kontaktpersoner mm. – altså de mennesker, som henvender sig på vegne af en anden, så er der her en meget klar overvægt af kvinder, der kontakter

DUKH. Men herudover er det svært at konstatere noget endeligt omkring de to køns præferencer, hvad angår kontaktformen til DUKH. Der er meget små udsving i procenter, når det gælder tilbøjeligheden til at vælge en kontaktform frem for en anden.

Pårørende mm - der kontakter DUKH på vegne af en borger med handicap

Rækkeetiketter	Feminin		Maskulin		Afvigelse K	Afvigelse M	Total
	Antal	Andel %	Antal	Andel %			
MAIL	214	81,1	50	18,9	+1,6 %		264
NET	149	81,9	33	18,1	+2,4 %		182
TLF	1483	79,1	392	20,9		+0,4 %	1875
Hovedtotal	1846	79,5	475	20,5			2321

Miljø- og energieffektiv adfærd

DUKH skal i henhold til Cirkulære om energieffektivisering i statens institutioner (CIR1H nr. 9787 af 01/10/2009) udarbejde en årlig miljø- og energihandlingsplan. Det er statens mål at reducere energiforbruget med 10 % i forhold til forbruget i 2006.

DUKH udarbejdede sidste år i marts 2010 en miljø- og energihandlingsplan. Der har ikke i 2011 været forhold, som har givet anledning til væsentlige ændringer i handlingsplanen. DUKH indkøber fortsat IT (tynde klienter) som bruger mindre strøm end almindelige computere, og vi bor i et såkaldt grønt lejemål, hvor køleskab, opvasker mm. er lavenergi-apparater, og hvor lys og klima-anlæg er automatiseret. Automatisk lysregulering og klima vurderes at være hensigtsmæssige i forhold til arbejdsmiljø og energiforbrug, men det betyder også, at det på en række områder ikke er muligt at arbejde med adfærdregulerende foranstaltninger. I 2011 har vi arbejdet med følgende indsatsområder:

Indsatsområder	Retningslinjer	Status	Besparelseeffekt
Belysning på gang	Automatisk lysregulering	Er effektueret	Kendes ikke, og svært at vurdere
Belysning i øvrigt	Lavenergi-pærer anvendes	Er effektueret	Kendes ikke
Kopimaskine	Slukkes af sidste medarbejder ved arbejdstids ophør	Er effektueret	Kendes ikke, men formentlig begrænset
Papirforbrug	Dobbelt-sidede kopier til intern brug, når det er muligt	Er kun delvist effektueret. Meget medarbejderafhængigt	Kendes ikke, men formentlig begrænset
IT-udstyr	Nyt udstyr skal opfylde Elsparefondens vejledning	De få indkøb opfylder kravene	Kendes ikke
Lukning af døre til kontorer (automatisk lysregulering)	Dørene lukkes til ledige kontorer	Delvis effektueret	Kendes ikke, men formentlig begrænset

4.3 Ledelsesberetning for rekvirerede projekter

DUKH har i modsætning til tidligere år (kontrakt med Socialstyrelsen om et projekt om overgangsproblemer for børn og unge med handicap) ikke i 2011 haft rekvirerede projekter.

4.4 Ledelsesberetning for markedsfinansierede aktiviteter

DUKH har ikke i modsætning til tidligere år (kursus udbudt af Socialstyrelsen under titlen "Støtte og indsatser til børn med fysisk og psykisk handicap - et 2-dages grundkursus") ikke haft markedsfinansierede aktiviteter i 2011.

5 Finansiell rapport

5.1 Anvendt regnskabspraksis

Årsrapporten aflægges i overensstemmelse med Socialministeriet "Koncept for årsrapporter for selvejende institutioner under Social- og Integrationsministeriet" og den valgte regnskabspraksis beskrevet herunder.

Anvendt regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år.

Generelt om indregning eller måling

I resultatopgørelsen indregnes indtægter i takt med, at de indtjenes, herunder indregnes værdireguleringer af finansielle aktiver og forpligtelser. I resultatopgørelsen indregnes ligeledes alle omkostninger.

Aktiver indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil tilflyde institutionen, og aktivets værdi kan måles pålideligt.

Forpligtelser indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil fragå institutionen, og forpligtelsens værdi kan måles pålideligt.

Ved første indregning måles aktiver og forpligtelser til kostpris. Efterfølgende måles aktiver og forpligtelser som beskrevet for hver enkelt regnskabspost nedenfor.

Ved indregning eller måling tages hensyn til forudsigelige tab og risici, der fremkommer inden årsrapporten aflægges, og som be- eller afkræfter forhold, der eksisterede på balancedagen.

RESULTATOPGØRELSEN

Nettoomsætning

Nettoomsætningen består af tilskud fra Social- og Integrationsministeriet.

Andre eksterne omkostninger

Andre eksterne omkostninger omfatter omkostninger til lokaler, administration, nettoudgifter ved projekter, mv.

Personaleomkostninger

Personaleomkostninger omfatter løn og gager, inklusiv feriepenge og pensioner samt andre omkostninger til social sikring mv. til institutionens medarbejdere. I personaleomkostninger er fratrukket modtagne godtgørelser fra offentlige myndigheder.

Finansielle indtægter og omkostninger

Andre finansielle indtægter indeholder både renteindtægter og -omkostninger, og vises som et netto beløb. Andre finansielle indtægter indregnes i resultatopgørelsen med de beløb, der vedrører regnskabsåret.

BALANCEN

Materielle anlægsaktiver

Anskaffelser indregnes til kostpris som omkostninger i resultatopgørelsen i anskaffelsesåret.

Finansielle anlægsaktiver

Deposita indregnes til kostpris svarende til nominal værdi.

Tilgodehavender

Tilgodehavender måles til amortiseret kostpris, hvilket sædvanligvis svarer til nominal værdi. Værdien reduceres med nedskrivning til imødegåelse af forventede tab.

Gældsforpligtelser

Feriepengeforpligtelser er beregnet som 12,5 % af den ferieberettigede løn ultimo året og optages som en kortfristet gældsforpligtelse.

Gæld i øvrigt er målt til amortiseret kostpris svarende til nominal værdi.

5.2 Finansiell resultatoppgørelse

5.2.1 Resultatoppgørelse 1. januar – 31. desember 2011

Note		Regnskab 2010 kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revidert) tkr.
1	NETTOOMSÆTNING	10.900.000	10.900.000	10.900
	Andre driftsindtægter	0	4.455	0
2-5	Andre eksterne omkostninger	-2.998.250	-2.688.076	-2.815
	Bruttoresultat	7.901.750	8.216.379	8.085
6	Personaleomkostninger	-8.231.622	-8.325.290	-8.611
	Driftsresultat	-329.872	-108.911	-526
7	Andre finansielle inntægter	13.580	15.064	23
	Årets resultat	-316.292	-93.847	-503
	Resultatdisponering			
	Overført resultat til egenkapital	-316.292	-93.847	
	Årets resultat	-316.292	-93.847	

5.3 Balance aktiver/passiver

5.3.1 Balance pr. 31. december 2011

	Aktiver		
Note	Aktiver	2010 Ultimo kr.	2011 Ultimo kr.
8	Deposita	263.813	165.078
	Finansielle anlægsaktiver	263.813	165.078
	Anlægsaktiver	263.813	165.078
9	Tilgodehavender	54.356	285
10	Likvide beholdninger	1.638.024	1.646.244
	Omsætningsaktiver	1.692.380	1.646.529
	Aktiver i alt	1.956.193	1.811.607

	Passiver		
Note		2010 Ultimo kr.	2011 Ultimo kr.
11	Egenkapital	996.532	902.682
12	Anden gæld - feriepengeforpligtelse	848.544	776.306
	Leverandør af varer og tjenesteydelser	111.117	132.619
	Kortfristede gældsforpligtelser	959.661	908.925
	Passiver i alt	1.956.193	1.811.607

13	Eventualposter		
----	-----------------------	--	--

5.3.2 Noter

Note 1 Nettoomsætning	Regnskab 2010 t.kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011(ikke revideret) t.kr.
Tilskudsbevilling jf. Finanslovens § 15.64.05 fra Social- og Integrationsministeriet	10.900	10.900.000	10.900
Anvist / udbetalt tilskud 2011	10.900	10.900.000	10.900

Note 2 Lokaleomkostninger	Regnskab 2010 t.kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revideret) t.kr.
Husleje incl. vicevært m.m.	502	710.718	735
Varme og el	50	103.006	51
Vedligeholdelse	382	31.408	1
Rengøring	14	27.520	57
Husleje – regionskontorer	44	0	0
Konsulentonorar	15	9.283	12
Lokaleomkostninger i alt	1.007	881.935	856

Note 3 Administrationsomkostninger	Regnskab 2010 t.kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revideret) t.kr.
Telefon	72	81.464	87
IT-omkostninger:			
- Opkobling	85	79.088	98
- Software – opdateringer	11	100.154	15
- Basisaftale GoHosting	376	287.146	325
- Hardware – anskaffelser	89	44.749	35
- Webhotel m.m.	9	7.798	10
- Digital signatur	25	35.366	45
Inventar:			
- Registrerede anskaffelser	40	4.875	20
- Småanskaffelser	31	27.662	10
- Vedligehold	0	2.480	1
Service kontormaskiner	4	5.611	7
Kontorartikler	11	11.843	15
Tryksager	12	8.896	10
Farvepatroner/bånd	5	6.393	10
Porto og fragt	64	22.945	40
Abonnementer og faglitteratur	92	91.721	106
Diverse abonnementer – alarm, telefonsystem	16	17.690	28
Omkostninger bank	1	2.365	5
Omkostninger lønsystem/Socialministeriet	43	8.250	53
Revision	59	39.545	51
Administrationsomkostninger i alt	1.045	886.041	971

Note 3a Øvrige adm. omkostninger	Regnskab 2010 t.kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revideret) t.kr.
Kontorholdsgodtgørelse	26	0	0
Befordring	218	97.731	255
Kurser og konferencer	139	151.033	120
Møder, rejser og repræsentation	111	102.089	144
Udgifter ansættelser	43	60.641	30
Tolkebistand	24	4.784	20
Øvrige personaleudgifter	48	82.354	95
Øvrige adm. omkostninger ialt	609	498.632	664

	Regnskab 2010	Regnskab 2011	Budget 2011 (ikke revideret)
	t.kr.	kr.	t.kr.
Note 4 Aktiviteter og projekter			
Dokumentation (LR-Consult)	280	343.891	162
Øvrige indtægter/udgifter v. undervis.	-40	-47.250	-45
Formidling/Hjemmeside	27	13.492	75
Markedsføring/DUKH-folder m.m.	29	54.239	95
Aktiviteter og projekter i alt	296	364.372	287

	Regnskab 2010	Regnskab 2011	Budget 2011 (ikke revideret)
			t.kr.
Note 4a Børn & Unge projekt			
Udgifter til eksterne konsulenter	108	0	0
Overhead og interne udgifter i alt	113	0	0
Tilskud fra Servicestyrelsen	-172	0	0
Børn & Unge projekt i alt	49	0	0

	Regnskab 2010	Regnskab 2011	Budget 2011 (ikke revideret)
			t.kr.
Note 4b Projekt overgang Ung-Voksen			
Øvrige udgifter	12	0	0
Tilskud fra Servicestyrelsen	-58	0	0
Projekt overgang ung - voksen i alt	-46	0	0

	Regnskab 2010	Regnskab 2011	Budget 2011 (ikke revideret)
	t.kr.	kr.	t.kr.
Note 5 Bestyrelsesomkostninger			
Befordring	1	2.184	0
Formandshonorar	33	33.000	33
Udgifter – møder	4	21.912	4
Bestyrelsesomkostninger i alt	38	57.096	37

	Regnskab 2010	Regnskab 2011	Budget 2011 (ikke revideret)
	t.kr.	kr.	t.kr.
Note 6 Personaleomkostninger			
Antal personer beskæftiget	18	17	18
De samlede personaleomkostninger udgør			

Løn incl. pensioner og ATP	8.512	8.271.651	8.500
Lønrefusioner	-312	-74.449	-15
Kontorholdsgodtgørelse	-104	0	0
Vikarudgifter	13	5.170	0
BST,AES,Fleksjobpulje,Barselpulje	123	122.918	126
Personaleomkostninger i alt	8.232	8.325.290	8.611

Note 7 Finansielle indtægter	Regnskab 2010 tkr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 kr. (ikke revideret) t.kr.
Renteindtægt bank (netto)	14	15.064	23
Finansielle indtægter ialt	14	15.064	23

Note 8 Deposita	Saldo pr. 31.12.2010	Saldo pr. 31.12.2011
Depositum Banegårdspladsen 2, 2. sal Kolding	102.032	0
Depositum Jupitervej 1, Kolding	161.781	165.078
I alt	263.813	165.078

Note 9 Tilgodehavender	Saldo pr. 31.12.2010	Saldo pr. 31.12.2011
Diverse debitor (Børn & Unge projekt + div. faktura)	54.356	285
I alt	54.356	285

Note 10 Likvide beholdninger	Saldo pr. 31.12.2010	Saldo pr. 31.12.2011
Kasse	2.342	1.552
Danske Bank Hovedkonto (driftskonto)	1.629.107	1.645.182
Danske Bank lønkonto	6.575	-490
I alt	1.638.024	1.646.244

Note 11 Egenkapital	Saldo pr. 31.12.2010	Saldo pr. 31.12.2011
Egenkapital primo	1.312.824	996.529
Årets resultat	-316.292	-93.847
Egenkapital ultimo	996.532	902.682

Note 12 Anden gæld	Saldo pr. 31.12.2010	Saldo pr. 31.12.2011
Ferieforpligtelse	848.544	755.317
Øvrig gæld	0	20.989
Egenkapital ultimo	848.544	776.306

<p>Note 13 Eventualposter m.v. Der er ingen eventualposter.</p>
--

5.4 Egenkapital

Egenkapitalen er faldet fra 996.529 kr. ultimo 2010 til 902.682 kr. ultimo 2011 på grund af et driftsunderskud på 93.847 kr. Men faldet i egenkapital er mindre end forventet. Feriepengeforpligtigelsen er ligeledes faldet. Her er baggrunden udbetaling af feriepenge til afgangende centerleder og jurist.

5.5 Regnskabsmæssige forklaringer

Der henvises til ovenstående noter og ledelsesberetningen og til det efterfølgende regnskab relateret til aktiviteter.

6 Regnskab relateret til aktiviteter

6.1 Institutionens samlede indtægter, udgifter og videreførelse fordelt på de tre indtægtskilder

Opgjort inkl. overheadbidrag til dækning af fællesudgifter	Regnskab 2010 kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revideret) t.kr.	Afvigelse 2011 t.kr.	Budget 2012 (ikke revideret) t.kr.
Finanslovsbevillingen					
1. Indtægter (anvist)	10.900.000	10.900.000	10.900	0	10.900
2. Videreført fra året før	1.649.673	1.177.559	582	596	859
3. Udgifter	11.216.292	10.998.302	11.403	-405	11.435
3a. Hensættelser m.v.	959.661	776.306	900	-124	775
4. Videreføres til næste år	1.177.559	1.079.257	79	1.000	324
4a. Videreføres inkl. Hensættelser	2.137.220	1.855.563	979	876	1.099
Rekvirerede projekter					
<i>Overgang ung/voksen</i>					
5. Indtægter	57.935	0	0	0	0
6. Videreført fra året før	-24.831	0	0	0	0
7. Udgifter	12.237	0	0	0	0
7a. Hensættelser m.v.		0	0	0	0
8. Videreføres til næste år		0	0	0	0
8a. Videreføres inkl. Hensættelser		0	0	0	0
8b. Resultat ved projektets afslutning	20.867	0	0	0	0
Markedsfinansierede opgaver					
<i>Børn & Unge</i>					
9. Indtægter	172.300	0	0	0	0
10. Videreført fra året før	-127.787	0	0	0	0
11. Udgifter	221.202	0	0	0	0
11a. Hensættelser m.v.		0	0	0	0
12. Videreføres til næste år		0	0	0	0
12a. Videreføres inkl. Hensættelser		0	0	0	0
12.b Resultat ved opgavens afslutning	-176.689	0	0	0	0
Drift i alt		0	0	0	0
13. Indtægter i alt (1+5+9)	11.130.235	10.900.000	10.900	0	10.900
14. Videreført fra året før (2+6+10)	1.496.955	1.177.559	582	596	859
15. Udgifter i alt (3+3a+7+7a+11+11a)	12.409.392	11.774.608	12.303	-529	12.210
16. Videreføres til næste år(4a+8a+12a)	1.137.220	1.855.563	979	876	1.099

Noter: Finansielle indtægter (13.580 kr. for 2010 og 15.064 kr. for 2011) indgår i linje 3 og bidrager dermed til at reducere driftsudgiften.

Resultat af eksternt finansierede opgaver, der er afsluttet i 2010 (linje 8b og 12b) er indregnet i overførsel (linje 4) fra 2010 til næste år.

6.2 Institutionens indtægter fra bevillinger under Social- og Integrationsministeriet

	Regnskab 2010 t.kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revideret) t.kr.	Afvigelse 2011 tkr.	Budget 2012 (ikke revideret) t.kr.
Finanslovsbevillingen	10.900	10.900.000	10.900	0	10.900
Puljebevilling	0	0	0	0	0
Rekvirerede projekter	58	0	0	0	0
Markedsfinansierede opgaver	172	0	0	0	0
I alt	11.130	10.900.000	10.900	0	10.900

6.3 Regnskab for grundbevillingen

Opgjort ekskl. overheadsbidrag til dækning af fællesudgifter	Regnskab 2010 t.kr.	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revideret) t.kr.	Afvigelse 2011 tkr.	Budget 2012 (ikke revideret) t.kr.
Rådgivning og dokumentation	6.190	5.972.002	5.888	84	5.969
Markedsføring og formidling	560	573.229	678	-105	610
I alt	6.750	6.545.231	6.566	-21	6.579

6.4 Regnskab for fællesudgifter

Regnskab for overheadomkostninger	Regnskab 2010	Regnskab 2011 kr.	Budget 2011 (ikke revideret) tkr.	Afvigelse 2011 tkr.	Budget 2012 (ikke revideret) t.kr.
Lokaleudgifter: Husleje, varme, el rengøring m.m.	1.007.189	881.935	856	26	820
Revision, bank, flekspulje, ministeriet, AER m.m.	225.017	175.883	230	-54	242
Kontorartikler, porto, bøger, Schultz lovinformation m.m.	203.908	167.464	221	-54	191
Telefoni og IT	667.421	635.765	615	21	591
Inventar - køb og vedligehold	71.029	35.017	31	4	23
Bestyrelsen	37.825	57.096	37	20	40
Kapitalomkostninger	-12.269	-15.064	-23	8	-18
Repræsentation	361	4.629	3	2	3
Kursusudgifter	139.444	151.033	120	31	158

Øvrige personaleudgifter	457.934	338.186	451	-113	498
General ledelse og administration	1.652.468	2.114.356	2.241	-127	2.250
I alt	4.450.327	4.546.300	4.782	-236	4.798
Kerneydelser og overhead i alt	11.200.237				

Bilag A: Personalemæssige ressourcer (Ikke-revideret)

1. Personalesammensætning

A. Årsværk i regnskabsåret 2011, de tre foregående år og budgetåret 2012

Årsværk	Regnskabsår				Budgetår	
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
antal årsværk	16,8	17,5	16,5	17	16,91	17
Index 2010 = 100	98,8	102,9	97,1	100	99,5	100

Der er budgetteret med stort set samme personalenormering hvert år, så variationerne er begrundet i vakancer i forbindelse med stillingskift og orlov.

B. Årsværk fordelt på stillingskategorier

Medarbejdere	Årsværk 2007	Årsværk 2008	Årsværk 2009	Årsværk 2010	Årsværk 2011			Antal årsværk 1.jan. 2012
					K	M	I alt	
Chefer	1	1	1	1	0,83	0,17	1	1
Socialfaglige konsulenter	11,3	11,8	12,1	11,7	9,46	2,58	12,04	12,5
Akademiske medarbejdere	2,1	2,3	1,1	2,0	0,84	0,83	1,67	2
Kontorfunktionærer	2,3	2,1	2,0	2,0	2	0	2	2
Rengøringsassistenter	0,3	0,3	0,3	0,3	0	0,2	0,2	0,2
I alt	16,8	17,5	16,5	17,0	13,13	3,78	16,91	17,7

Alle stillinger på nær rengøringsassistenten (job med løntilskud) er fuldtidsstillinger, men en konsulent har haft deltid orlov en del af året.

C. Personalesammensætning fordelt på alder og køn pr. 31.12.2011

Alder	Kvinder		Mænd		Kvinder og mænd	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Under 30 år	1	8	0	0	1	5,6
31 – 40 år	3	23	1	20	4	22,2
41 – 50 år	3	23	2	40	5	27,7

51 – 60 år	6	46	2	40	8	44,5
Over 60 år	0	0	0	0	0	0
Ialt Gns.alder	13		5		18	
	47,46				48,2	

I mange af stillingerne er erfaring et væsentligt ansættelseskriterium, men erfaringen kan dog være erhvervet i en noget tidligere alder, end alderssammensætningen afspejler: Ca. halvdelen af medarbejderne er over 50 år og kun en fjerdedel under 40 år.

C.1 Gennemsnitsalderens udvikling

Gennemsnitsalder	2007	2008	2009	2010	2011
kvinder	43,9	45,4	47,7	49,2	48,5
mænd	41,0	44,6	46,3	47,2	48,2
samlet	43,7	45,1	47,2	48,7	48,4

Gennemsnitsalderen er faldet en smule for kvinder, mens den omvendt er steget lidt for mændene.

D. Personaleomsætning

Personaleomsætning	2007	2008	2009	2010	2011	% af gnst.
Nyansatte	5	0	7	1	4	22,2
Fratrådte	7	3	4	1	3	16,7
Gennemsnitligt antal ansatte i året	18	18	18	18	18	

Note: ekskl. vikarer, inkl. medarbejder i job med løntilskud

Der har været lidt højere personale udskiftning i år end sidste år.

E. Ansatte på socialt kapitel

Ansatte på socialt kapitel	31.12.07	31.12.08	31.12.09	01.01.10	01.01.11
Antal ansatte i job på særlig vilkår					
Antal ansatte i fleksjob					
Antal ansatte på revalidering					
Antal ansatte i jobtræning (alle ordninger)					
Antal ansatte i job med løntilskud	1	1	1	1	1
Antal ansatte på særlige vilkår i alt	1	1	1	1	1

Den ansatte i job med løntilskud indgår i normeringen i tabellerne under pkt.1.

2. Sygefravær

Sygefravær	2007	2008	2009	2010	2011		
					K	M	I alt
Gennemsnitligt antal sygedage pr. årsværk	13,6	10,5	16,9	18,4	13,48	6,9	12,0
Gennemsnitligt antal sygedage korrigeret for langtidssygefravær over 14 dage	5,6	9,2	6,0	7,0	8,9	6,9	8,49
Perioder \leq 2 uger	33	25	30	68	75	16	91
Perioder $>$ 2 uger	4	2	5	2	3	0	3
Antal barns 1. og 2. sygedag pr. årsværk	0,8	0,6	0,8	1,5	2,06	0	1,6
Antal omsorgsdage pr. årsværk	-	-	0,4	0,4	0,46	0	0,35
Antal medarbejdere uden sygefravær	3	1	3	5	2	0	2
Antal medarbejdere på barselsorlov/forældreorlov	3	1	1	0	1	0	1
Antal medarbejdere i alt	25	22	22	19	17	4	21
Antal årsværk i alt	16,8	16,8	16,5	16,7	13,13	3,78	16,91

Note: Fraværet er opgjort ud fra DUKHs egen registrering og ikke trukket i ISOLA. Dels foreligger årsopgørelsen endnu ikke i ISOLA, og dels er ISOLA's fraværdata for DUKH ikke korrekte. Servicemedarbejder indgår ikke i opgørelsen.

Det gennemsnitlige sygefravær inkl. langtidsfravær er faldet i 2011 til 12,0 per årsværk (2010: 18,4). Forklaringen herpå er, at DUKH i 2010 havde en medarbejder, som var langtidssygemeldt i $\frac{1}{4}$ af året. Derimod er sygefraværet korrigeret for langtidsfravær er steget fra 7 til 8,5 dage.

8 medarbejdere har haft mindre end 8,5 sygedage. 4 medarbejdere har haft mellem 8,5 og 22 sygedage og 3 medarbejdere har haft sygefravær på mere end 22 dage, heraf en medarbejder med en § 56-aftale. Sygefraværet for de to andre har været begrundet i særlige omstændigheder, der ikke er relateret til arbejdet.

Kvinderne har haft flest sygedage og mest langtidsfravær. Det er også dem, der har passet syge børn og taget omsorgsdage.

3. Løn

Gennemsnitlig årsløn ekskl. eget og arbejdsgivers pensionsbidrag.

	2010			2011		
	mænd	Kvinder	alle	mænd	kvinder	alle
Årsløn pr. årsværk	423.498	414.069	416.331	434.464	422.976	425.437

I alt 18 personer, heraf 17 kvinder og 4 mænd, indgår i gennemsnitsberegningen. Medarbejder i job med løntilskud og vikar er udeladt.

Igen i år har der været en stigning i gennemsnitslønnen. Der er flere forklaringer på stigningen. I modsætning til 2010 har stillingen som faglig leder været besat hele året, hvad der har udløst en højere løn til en medarbejder. Herudover er centerleders løn blevet hævet i forbindelse med ansættelsen af en medarbejder. (Ifølge DUKHs lønpolitik skal der være klar forskel mellem leder og højst lønnede medarbejder). Og endeligt er informationsmedarbejderens løn steget i forbindelse med hans konstituering som centerleder.

4. Over- og merarbejdstimer

	2007	2008	2009	2010	2011
Antal overarbejdstime	0	37	147	0	0
Antal merarbejdstimer	147	50	167	23	77,8
Antal over-/merarbejdstimer i alt	147	87	314	23	79,8

Der er i 2011 udbetalt merarbejde til en medarbejder på halv tid.

5. Deltagelse i kurser og konferencer

Deltagelse i eksterne kurser og efteruddannelse opgjort på køn

Kurser og konferencer	2007		2008		2009		2010		2011		
	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M	I alt
Under 1 uges varighed	13	3	22	2	1 1	3	7	3	9	0	9
1 uges varighed og derover	0	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2
I alt	13	3	24	2	1 2	4	8	4	10	1	12
andel i procent	88	12	92	8	7 5	25	66,7	33,3	90	10	100

En konsulent deltager fortsat i en Diplomuuddannelse. Herudover har tidligere centerleder deltaget i et længerevarende kursusforløb. De korte kurser er fortsat oftest primært konferencer og ikke egentlige kurser.

Bilag B - Afrapportering resultatkontrakt (Ikke-revideret)

6.1 Effektmål: Borgerne får hurtigere den relevante vejledning og rådgivning		
Resultatmål 2011	Status 2010	Hele 2011
80 % af henvendelserne får den første rådgivning samme dag.	Tallet er ikke opgjort. Maks. 25 % afsluttes samme dag.	90 % af henvendelserne i 2011 har fået den første rådgivning samme dag Målet anses for opfyldt.
50 % af rådgivningerne afsluttes i den faglige visitation.	Der foregår ikke nogen faglig visitation.	69 % af rådgivningerne i 2011 er afsluttet i den faglige visitation Målet anses for opfyldt.
Maks. 2 % af de visiterede henvendelser frafaldes	Ult. nov. var 14 % af henvendelserne frafaldet. Det kan ikke opgøres, hvor mange der forinden var visiteret til rådgivning.	3,3 % af de visiterede rådgivninger i 2011 er frafaldet. Målet anses for delvist opfyldt, og status anses til at være tilfredsstillende.
Der skal være en kontinuerlig stigning i antallet af genbrugte netrådgivninger.	Kan ikke opgøres for 2010.	25 % af rådgivningerne i 2011 er der genbrugt materiale fra www.dukh.dk Der har ikke været en kontinuerlig stigning hen over året (procenterne for året fordeler sig således: 31%, 27%, 21%, 21%) men antallet over statusperioderne. Målet anses for delvist opfyldt – det er tilfredsstillende, at der bliver genbrugt materiale i 25 % af rådgivningerne.
Der skal være en kontinuerlig stigning i antallet af henvisninger til borgerguides.	Kan ikke opgøres for 2010.	Det samme som ovenfor. Ved registreringen af genbrugt materiale fra hjemmesiden adskilles net, guides og hjælp til selvhjælp ikke.
Der findes en teknisk løsning, som giver mulighed for sikker forsendelse af personfølsomme data på e-mail uden brug af digital signatur.	DUKH kan sende sikkert til borgere med digital signatur, men løsningen har vist sig for kompliceret i praksis.	DUKH kan sende personfølsomme oplysninger med pinkodebeskyttet mail (Bluewhale). Løsningen er godkendt af Datatilsynet.

6.1 Effektmål: Borgerne får hurtigere den relevante vejledning og rådgivning		
Resultatmål 2011	Status 2010	Hele 2011
		Muligheden benyttes flittig af alle konsulenter både i rådgivninger og i R-sager. Målet anses for opfyldt
Der foretages en kvalitativ måling af borgernes tilfredshed med rådgivningsmetoden og udbytte af rådgivningen i et antal rådgivninger to gange i løbet af året. Mindst 80 % skal være positive i den sidste måling.	Er ikke undersøgt i 2010.	Undersøgelsen pågår. 44 har foreløbigt svaret i de tre uger undersøgelsen har kørt. 97,8 % har svaret, at de synes, at rådgivningen var god (med forskellige begrundelser vel at mærke) For yderligere oplysninger henvises til bilag C
30 % af rådgivningssagerne oprettes i den faglige visitation	Der foregår ikke nogen faglig visitation.	48 % af de oprettede rådgivningssager i 2011 er oprettet af den faglige visitation. Målet anses for opfyldt
I 90 % af rådgivningssagerne har konsulent været i kontakt med borgeren inden for en uge. I 80 % af rådgivningssagerne har konsulent været i kontakt med sagsbehandleren inden for 3 uger	Kan ikke opgøres for 2010.	I 82 % af sagerne var konsulent i kontakt med borgeren inden for en uge I 55 % af sagerne har konsulent været i kontakt med sagsbehandler inden for tre uger. Målet anses delvist for opfyldt

6.2 Flere borgere får hjælp til selvhjælp på www.dukh.dk		
Resultatmål 2011	Status 2010	Status i 2011
Antallet af unikke besøgende på hjemmesiden forøges med 20 %	I 2010 var antallet af unikke besøgende ca. 47.000. Pr måned gennemsnit: ca. 4000 unikke brugere	2011 100.515 Besøg 59.711 Unikke besøgende Per måned i gennemsnit 8376 Besøg 4976 Unikke besøgende Svarende til en stigning på 24,4 %. Målet anses for opfyldt.
Antallet af viste borger-	Med seneste 2 mdr. som	2011:

guides forøges med 20 %	vægtet gennemsnit på årsbasis: 2800 visninger: Totale visninger <u>pr måned</u> : <u>448</u> <u>Unikke: 332</u>	Total antal visninger: 6105 Unikke visninger: 4846 Per måned i gennemsnit 633 visninger 403 unikke visninger – svarende til en stigning på 21,38 %. Målet anses for opfyldt.
Antallet af viste netrådgivninger forøges med 20 %	Med seneste 2 mdr. som vægtet gennemsnit på årsbasis: 64.000 visninger: ca. <u>5300</u> <u>per måned</u>	2011 Total: 122.722 Unikke 94.482 Per måned i gennemsnit: Total: 10.226 Unikke 7.874 visninger - svarende til en stigning på 48,6 %. Målet anses for opfyldt.
Der udarbejdes borgerguides om <ul style="list-style-type: none"> • pensioner • værgemål og repræsentation 		Guiden om pension er ikke produceret pga. forventede lovændringer på området. Guiden om værgemål og repræsentation er ikke blevet produceret pga. informationsmedarbejderens konstituering som centerleder. Målet er ikke opfyldt.
80 % af evalueringerne på www.dukh.dk af netrådgiveren er positive.	Antallet af foreliggende evalueringer er et utilstrækkeligt vurderingsgrundlag.	Undersøgelse er gennemført. 82,3 % af borgerne mener, at de i høj eller nogen grad kan bruge svaret i forhold til deres egen situation. (48,1 % svarer "i høj grad", 34,2 svarer "i nogen grad") Herudover har vi spurgt folk om de kunne forstå svaret. 68,4 % svarer "- Ja - jeg forstod det hele". 24,1 % svarer "-Jeg forstod noget af svaret" Målet anses for at være opnået.

6.3 Sagsbehandlere og rådgivere på handicapområdet får større kendskab til DUKH's viden		
Indikatorer	Resultatmål 2011	Status 2011
DUKH kan findes på de mest brugte medier Målemetode: erfaringsopsamling	Etablering af platform for markedsføring og formidling på Facebook. Afklaring af i hvilket omfang Facebook kan anvendes til dialog med bru-	Vi har fået etableret en side på Facebook. Den er fast markedsføringskanal for alle vores produktioner. Vi har nu 536 "brugere" på Face-

	gerne uden at komme i konflikt med persondataloven.	book. Facebook vil indgå som indsatsområde i resultatkontrakt for 2012. Målet anses for at være opnået.
Udvikling af nyt tiltag. Udsendelse af regelmæssig nyhedsmail med 1-2 korte faglige tekster, der tager udgangspunkt i en hyppig, væsentlig eller særlig interessant problemstilling fra rådgivningsarbejdet. De professionelle modtagere af nyhedsmails finder indholdet relevant og anvendeligt. Målemetode: brugerundersøgelse	I en brugerundersøgelse gennemført i slutningen af året er 60 % positive.	Der er udsendt 10 nr. af "Praksisnyt fra DUKH", som vi kalder det. Måling baseret på 437 besvarelser viser, at 95,2 % synes, at praksisnyt er godt og brugbart. Målet anses for opfyldt.
Flere abonnerer på DUKHsen Målemetode: optælling	Antallet af abonnenter stiger med 10 % 2010-niveau: 2400 – dvs. 240 stk.	Vi har nu 2780, dvs. Tallet er steget med 380. Målet anses for opfyldt

Bilag C: Afrapportering resultatkontrakt - Undersøgelse af borgernes tilfredshed med rådgivningen (Ikke-revideret)

Mål: 80 % af de adspurgte borgere skal være positive. Hermed forstås, at 80 % skal opleve, at rådgivningen har bevirket, at de kan komme videre med deres sag eller, at de er blevet afklaret.

Den kvalitative undersøgelse måles på to måder.

- Vi har dels spurgt visitationskonsulenterne om deres oplevelse af, hvorvidt vi i visitationen rådgiver både bredt og dybt nok
- Vi har dels spurgt borgerne om rådgivningen har bevirket, at de kan komme videre med deres sag.

Konsulent undersøgelse:

Differentieret rådgivning:

Ved visitationens opstart havde vi en bekymring om, hvorvidt vi med den differentierede rådgivningsydelse fik rådgivet tilstrækkelig både dybt og bredt.

Visitationskonsulenterne oplever, at borgerne har meget forskellige behov for rådgivning. Konsulenterne oplever, at den bevidste differentierede rådgivning bevirker, at nogle borgere får både dyb og bred rådgivning og andre ikke, men alle får den rådgivning, som, vi fagligt vurderer, er passende.

Visitationen henviser 31 % af rådgivningerne til bookingrådgivning, det kan både være i forhold til et konkret spørgsmål, men også for dybere eller bredere rådgivning. 48 % af de rådgivningssager, der er oprettet i 2011, er oprettet af den faglige visitation

Ventetid:

Vi havde endvidere en bekymring om, at borgeren kunne være utilfreds med at skulle vente ved telefonen for rådgivning i løbet af dagen, idet vi ikke i visitationen giver konkrete opringningstidspunkter.

Det er vores vurdering, at borgene ikke er utilfredse, at de tværtimod er meget tilfredse med, at DUKH kan tilbyde rådgivning samme dag.

Ressourcefordeling

I opstartsfasen følte konsulenterne sig til tider tidspresset og kunne ønske sig muligheden for at bruge mere tid til den enkelte rådgivning og gøre rådgivningen færdig der, hvor det kunne lade sig gøre og så, selv om det ville tage lidt længere tid end først antaget.

Vi omorganiserede lidt på ressourcerne sådan, at en konsulent mere blev tilført visitationen altså taget fra booking. Det gav mere fleksibilitet.

Brugerundersøgelse:

Borgene er ved rådgivningens afslutning blevet spurgt, om de vil deltage i en kort tilfredshedsundersøgelse ved at svare på 4 spørgsmål. Vi sender dem efterfølgende en mail med et link til hjemmesiden hvor spørgeskemaet ligger.

DUKH er i første omgang interesseret i at undersøge, om konsulenternes opfattelse stemmer overens med borgerens oplevelse af rådgivningen.

Resultaterne baseret på foreløbigt 44 besvarelser kan ses herunder:

Spørgsmål og svarmuligheder	Svarprocent	Antal svar
Hvordan oplevede du ventetiden for rådgivning i DUKH		
Jeg fik hurtig rådgivning	84,1 %	37
Ventetiden på rådgivning var ok	13,6 %	6
Ventetiden på rådgivning var lidt for lang	2,3 %	1
Ventetiden på rådgivning fra DUKH var alt for lang	0,0 %	0
Har ingen holdning	0,0 %	0
Hvad synes du om detaljeringsniveauet i rådgivningen?		
Rådgivningen var fyldestgørende - mængden af information var passende	93,2 %	41
Rådgivningen var ikke fyldestgørende - der var for få informationer	2,3 %	1
Der var for mange informationer i rådgivningen	0,0 %	0
Ved ikke/ har ingen holdning	4,5%	2
Kunne du forstå sproget og indholdet i samtalen		
Ja - jeg forstod det hele	88,6 %	39
Jeg forstod det meste af det	11,4 %	5
Jeg forstod lidt af det	0,0 %	0
Jeg forstod slet intet	0,0 %	0
Ved ikke/har ingen holdning	0,0 %	0
Hvilket udsagn er mest dækkende for din oplevelse af vores rådgivning		
Rådgivningen var god, jeg ved nu hvordan jeg kan komme videre	68,2 %	30
Rådgivningen var god, jeg fik svar på mit spørgsmål	18,2 %	8
Rådgivningen var god, selv om konsulenten ikke sagde det, jeg havde håbet	11,4 %	5
Rådgivningen var dårlig, den bragte mig ikke videre	0,0 %	0
Rådgivningen var dårlig, da jeg ikke var enig i rådgivningen	0,0 %	0
Rådgivningen var dårlig, fordi den var hurtig og overfladisk	2,3 %	1
Ved ikke/har ingen holdning	0,0 %	0