

Den
Uvildige Konsulentordning
på Handicapområdet



Resultatkontrakt 2011

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning.....	3
2.	Præsentation af DUKH	3
3.	Organisationens forandringsteori.....	4
4.	Vision	4
5.	Mål	5
5.1	Effekt: Borgernes retssikkerhed styrkes gennem DUKHs rådgivning.....	5
5.1.1.	Resultat: DUKH yder kvalificeret og effektiv rådgivning.....	5
5.1.2.	Aktiviteter.....	5
5.2.	Effekt: Handicapområdet kender og bruger DUKHs rådgivning	5
5.2.1.	Resultat: DUKH er synlig som en potentiel rådgivningsmulighed for borgere og kommuner	5
5.2.2.	Aktiviteter	6
5.3.	Effekt:	6
5.3.1.	Resultat: Erfaringerne fra udvalgte rådgivningsområder opsamles og analyseres	6
5.3.2.	Aktiviteter	6
5.4.	Effekt: Handicapområdet efterspørger DUKHs viden	6
5.4.1.	Resultat: DUKH informerer borgere og myndigheder om retssikkerhed og god sagsbehandling på handicapområdet.....	6
5.4.2.	Aktiviteter.....	6
5.5	Effekt: DUKH medvirker til udvikling af indsatsen på handicapområdet gennem samarbejde med andre aktører	7
5.5.1	Resultat: DUKH har kontakt med alle væsentlige aktører på handicapområdet.....	7
6	Særlige indsatsområder - effektmål.....	8
6.1	Flere borgere får hurtigere den relevante vejledning og rådgivning i forhold til deres problem.	8
6.2	Flere borgere får hjælp til selvhjælp på www.dukh.dk	11
6.3	Sagsbehandlere og rådgivere på handicapområdet får større kendskab til DUKHs viden	13
7.	Budget- og økonomiforhold	15
8.	Afrapportering og resultatvurdering	15
9.	Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling m.v.	15

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

1. Indledning

Resultatkontrakten er en aftale mellem Socialministeriet og Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH) om mål og resultatkrav for institutionens virksomhed i 2011. Kontrakten er ikke en aftale i juridisk forstand, men udstikker rammer og betingelser for DUKHs opgaveløsning og udvikling i aftaleperioden. Gældende lovgivning og hjemmelskrav, budget- og bevillingsregler, overenskomster mv. skal følges, medmindre der på sædvanlig måde er skaffet hjemmel til fravigelse.

Resultatkontrakten er en del af det samlede styringskoncept for mindre selvejende institutioner under Socialministeriet. Udover resultatkontrakten omfatter konceptet administrationsinstruks, årsrapport, selvangivelse og tilsynsbesøg samt finansiel revision.

2. Præsentation af DUKH

Mission

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet 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.

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet skal 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.

Organisering

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet er etableret i 2002 som en selvejende institution tilknyttet Socialministeriet. DUKH er landsdækkende med kontor i Kolding. DUKH har primo 2011 normeret 19,3 stillinger fordelt på alt 20 ansatte: 13 konsulenter, en faglig leder, en jurist, en informationsmedarbejder, to kontorfuldmægtige, en servicemedarbejder og centerleder.

DUKH udfører sin virksomhed med reference til en bestyrelse, der som den øverste ledelse har det faglige og administrative ansvar for centret. Bestyrelsen er udpeget for en fireårig periode og har 9 medlemmer: 3 indstillet af Danske Handicaporganisationer, 3 af Kommunernes Landsforening, 1 af Socialministeriet, 1 af Undervisningsministeriet og 1 af medarbejderne i DUKH. Den daglige ledelse varetages af konsulentordningens leder under ansvar for bestyrelsen.

Handicapkontoret i Socialministeriet er ministeriets faglige bindeled til konsulentordningen. Handicapkontoret har en repræsentant i bestyrelsen. Koncernøkonomi varetager Socialministeriets tilsyn med centret.

3. Organisationens forandringsteori

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.	

4. Vision

DUKH sætter retssikkerhed, god sagsbehandling og samarbejde mellem borger og myndighed på handicapområdets dagsorden. At varetage borgerens retssikkerhed bliver en integreret og indiskutabel del af det offentlige indsats i den daglige praksis på handicapområdet. DUKH er gennem sit rådgivningsarbejde med til at sikre den enkelte borgers retssikkerhed.

DUKH bidrager til at skabe større forståelse mellem borger og myndighed. Borgeren får større indsigt i og forståelse for lovgivningen og det offentlige system og får redskaber til at være en vidende og konstruktiv bruger af det offentlige kompenserende tilbud. Sagsbehandleren får større indsigt i borgerens problemstillinger og betydningen af at tilrettelægge sagsbehandlingen efter regler og principper for god sagsbehandling. Sagsbehandleren får redskaber til at udvikle og forbedre sin praksis.

DUKH baserer sit arbejde på viden. Viden om aktuel lovgivning, ankeafgørelser, undersøgelser og rapporter. Og på systematisk dokumentation og bearbejdning af egne data om problemstillinger, rådgivning og adækvate handlemuligheder.

DUKH er kendt af alle aktører på handicapområdet. De bruger DUKH, fordi institutionen udfører kvalificeret rådgivning i enkeltsager og har en dokumenteret viden om retssikkerhed, sagsbehandling og mødet mellem borgeren og det offentlige system.

DUKH formidler sin viden til andre aktører, så den bliver en integreret del af indsatsen på det samlede handicapområde. DUKH bruger andres viden og sin viden om andre til at medvirke til, at indsatsen på handicapområdet bliver sammenhængende og dækkende.

5. Mål

5.1 Effekt: Borgernes retssikkerhed styrkes gennem DUKHs rådgivning

DUKH yder uvildig rådgivning om lovgivningen, sagsbehandling og samarbejde, primært til borgere og dem, de lader sig repræsentere af. Kommunale sagsbehandlere og andre inden for offentlige myndigheder og institutioner kan søge rådgivning i hårdknudesager, hvor der er kommunikations- og samarbejdsvanskeligheder. Rådgivningen medvirker til at sikre, at borgeren får de ydelser, vedkommende har ret til, og at myndighedens sagsbehandling sker i overensstemmelse med reglerne og god forvaltningsskik.

5.1.1. Resultat: DUKH yder kvalificeret og effektiv rådgivning

Rådgivningen er informativ, saglig og bygger på et veldokumenteret grundlag. Indsatsen differentieres, så den imødekommer målgruppernes forskellige behov. Rådgivningen er handlingsanvisende og kvalificerer borgerens og myndighedens grundlag for selv at handle.

DUKHs medarbejdere optræder, så konsulentordningen hverken fremstår som borgerens eller myndighedens advokat. I rådgivninger, som involverer begge parter, er både borgerens og myndighedens synspunkter og vurderinger beskrevet som grundlag for DUKHs rådgivning. DUKH forsøger at skabe en fælles forståelse mellem borger og myndighed om sagsforløb og løsningsmuligheder.

DUKH lever op til god praksis i sin tilrettelæggelse af rådgivningen, så organisationen fremstår troværdigt. Ved modtagelsen informerer DUKH om sagsgangen, så den er kendt og forstået af brugerne. Henvendelser besvares hurtigt og inden for aftalte tidsfrister. DUKH yder rådgivning pr. telefon, brev eller ved personligt fremmøde, alt efter hvad der er hensigtsmæssigt i den aktuelle situation. Aftaler bliver overholdt. Sproget i den mundtlige og skriftlige rådgivning er direkte og forståeligt.

5.1.2. Aktiviteter

Primært rådgivning af borgere og deres pårørende.

Sekundært fagpersoner, institutioner o.a. Kommunale sagsbehandlere og andre myndighedspersoner kan modtage rådgivning i komplekse sager og sager, der er gået i hårdknude.

5.2. Effekt: Handicapområdet kender og bruger DUKHs rådgivning

DUKHs eksistens legitimeres af, at DUKH rent faktisk bliver brugt. DUKH er en tilvalgsydelse, som borgere og handicapområdet i øvrigt fravælger, hvis de ikke får positivt udbytte.

5.2.1. Resultat: DUKH er synlig som en potentiel rådgivningsmulighed for borgere og kommuner

DUKHs potentielle brugere skal kunne finde frem til DUKH, når behovet opstår. Det betyder, at DUKH skal være synlig, hvor mennesker med funktionsnedsættelser færdes i det offentlige rum, på Internettet, i handicapmiljøer og i offentlige forvaltninger og institutioner.

DUKH sætter retssikkerhed på dagsordenen blandt aktørerne på handicapområdet.

DUKH skal være målrettet opsøgende for at skaffe kontakter og samarbejdspartnere, der

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

understøtter prioriterede aktiviteter.

5.2.2. Aktiviteter

Distribution af informationsfolder på forespørgsel.

Drift af hjemmesiden www.dukh.dk.

Artikler i medier på handicapområdet.

Deltagelse med informationsmateriale på messer og konferencer.

Oplæg om DUKH i foreninger, institutioner og kommuner på forespørgsel.

5.3. Effekt: Myndighederne anvender DUKHs erfaringer fra rådgivningsarbejdet til at fremme retssikkerheden.

DUKHs virksomhed tager udgangspunkt i enkeltsager fra praksisfeltet mellem borger og myndighed. Borgerne er den primære målgruppe, og DUKH får dermed stor indsigt i borgernes oplevelse af myndighedernes sagsbehandlingspraksis. DUKH opsamler og dokumenterer sine erfaringer. Erfaringsopsamlingen anvendes til formulering af anbefalinger, som kan anvendes til styrkelse af borgernes kompetencer til at tage del i egen sagsbehandling og til en generel kvalificering af myndighedernes sagsbehandling.

5.3.1. Resultat: Erfaringerne fra udvalgte rådgivningsområder opsamles og analyseres

Erfaringerne fra rådgivningsfunktionen opsamles og bearbejdes, så det kan dokumenteres, hvilke handicapkompenserende ydelser og sagsbehandlingselementer, borgerne især har problemer med.

Materialet fremstår i en form, som gør det muligt at krydsflette data på tværs af områder. Analyser af rådgivningserfaringerne er en vigtig del af den interne videnformidling og anvendes som basismateriale for ekstern erfaringsformidling.

5.3.2. Aktiviteter

Udvikling og drift af databaser og journalsystemer i "DUKH-systemet"

Registrering af faktuelle data ved henvendelser om rådgivning i enkeltsager.

Formidling af den dokumenterede erfaring ved brug af forskellige medier.

5.4. Effekt: Handicapområdet efterspørger DUKHs viden

DUKH skal have en tydelig profil blandt aktørerne på handicapområdet med en viden, som efterspørges på grund af sine særlige kvaliteter. Udover at rådgive i enkeltsager formidler DUKH sine erfaringer, så de kan anvendes af borgere og myndigheder til at forebygge retssikkerhedsproblemer og udvikle sagsbehandlingen.

5.4.1. Resultat: DUKH informerer borgere og myndigheder om retssikkerhed og god sagsbehandling på handicapområdet

DUKH varetager opgavetyper, som ikke i forvejen løses af eksisterende rådgivnings- og vidensfunktioner, idet der lægges særlig vægt på retssikkerhedsmæssige aspekter og kvalificering af praksis i mødet mellem borger og myndighed.

DUKHs viden har en kvalitet og formidles i en form, så den fremstår som relevant og nyttig for såvel borgere som myndigheder.

5.4.2. Aktiviteter

Udgivelse af temahæftet "DUKHsen" med artikler om DUKHs erfaringer og nyhedsmails.

Rådgivning og information på www.dukh.dk

Undervisning og oplæg i kommuner, organisationer, institutioner m.v.

Høringssvar til ministerierne.

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Formidling af erfaringer på konferencer, temadage og messer.
Artikler i fagblade og brugerblade.

5.5 Effekt: DUKH medvirker til udvikling af indsatsen på handicapområdet gennem samarbejde med andre aktører

DUKH er en af mange aktører på handicapområdet. DUKH medvirker til at skabe sammenhæng i indsatsen ved at samarbejde med eksisterende rådgivnings- og videnmiljøer på handicapområdet og sikre, at disse institutioners erfaringer og viden anvendes aktivt i konsulentordningens arbejde. Tilsvarende tilbyder DUKH sin viden til andre institutioner.

5.5.1 Resultat: DUKH har kontakt med alle væsentlige aktører på handicapområdet

DUKH har kendskab til både private og offentlige aktører og vejleder brugerne om alternative og relevante rådgivnings- og støttetilbud. DUKH samarbejder med andre aktører i det konkrete rådgivningsarbejde.

5.5.2 Aktiviteter

Oparbejde og vedligeholde kendskab til handicapområdet og offentlige myndigheder gennem nyhedsbreve, hjemmesider, møder o.a.

Deltagelse på konferencer og seminarer.

Deltagelse i følgegrupper og referencegrupper.

6 Særlige indsatsområder - effektmål

Sammenfattende for de tre effektmål

De valgte effektmål er en videreførelse og udvikling af målene fra 2010.

Effektmål 1: Flere borgere får hurtigere den relevante rådgivning og vejledning i forhold til deres problem

Effektmål 2: Flere borgere får hjælp til selvhjælp på www.dukh.dk

Effektmål 3: Sagsbehandlere og rådgivere på handicapområdet får større kendskab til DUKHs viden.

Der er en tæt sammenhæng mellem de tre indsatsområder, idet udvikling af www.dukh.dk (især mål 2) er en forudsætning for, at rådgivningen kan effektiviseres.

6.1 Flere borgere får hurtigere den relevante vejledning og rådgivning i forhold til deres problem.

Baggrund

Vi vil gerne øge og differentiere rådgivningskapaciteten, så flere borgere får hurtigere adgang til den rigtige vejlednings- og rådgivningsydelse. Der skal være en bedre sammenhæng mellem borgerens problem og DUKHs ydelse, så et enkelt problem løses med den mindst mulige indsats, medens der hurtigt sættes ind med en mere omfattende rådgivning i de komplekse eller vanskelige sager.

I den hidtidige administrative visitation er der ved modtagelsen sket en frasortering af henvendelser, der faldt uden for DUKHs rådgivningsområde, men derudover er der ikke foregået nogen faglig prioritering. Prioritering er nødvendig, da DUKHs rådgivningskapacitet er lavere end efterspørgslen, så der er ventetid på rådgivning.

Ventetid er ikke nødvendigvis et problem, da nogle henvendere i stedet får løst deres rådgivningsbehov på anden vis, eller problemet viser sig at gå i opløsning "af sig selv".

Ventetiden har dog i nogle tilfælde negative konsekvenser:

Nogle borgere, som har skullet tage sig sammen for at ringe, som aktuelt er i en meget belastet situation eller som har koncentrationsmæssige, psykiske eller kognitive problemer kan ikke overskue at skulle vente på rådgivning. DUKH mister kontakten med dem, før de når at få rådgivning.

Nogle henvendere må vente længe på at få svar på et relativt enkelt spørgsmål, som kunne have været besvaret med et begrænset forbrug af ressourcer. Når borgere skal vente op til flere uger på en samtale med en konsulent, vil konsulenten ofte føle sig moralsk forpligtet til at yde mere rådgivning end oprindeligt påkrævet. Det vil sige, at borgeren har måttet vente længere på rådgivning end nødvendigt, og at DUKH har brugt flere ressourcer end nødvendigt.

Derfor indføres der fra januar 2011 faglig visitation. Alle henvendelser om rådgivning bliver efter en administrativ sagsoprettelse samme dag behandlet af en socialfaglig rådgiver, der vurderer, hvilken form for rådgivning, der er mest relevant. En del rådgivning ydes og afsluttes i forbindelse med visitationen, i andre tilfælde visiteres henvendelsen til en anden rådgiver mhp. telefonrådgivning og/eller kontakt med borgerens kommune.

Den hidtidige geografiske teamstruktur er brudt op i forbindelse med organisationsændringen 1. december 2010. Der skal udvikles en ny praksis for sparring og supervision i rådgivningsarbej-

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

det, som fortsat kan kvalificere og effektivisere indsatsen og samtidigt sikre den enkelte rådgiver faglig og personlig opbakning og udvikling.

Indikatorer på målopfyldelse <i>* målemetode: udtræk fra databasen</i>	Resultatmål 2011	Status 2010
Der går kortere tid fra borgerens henvendelse til konkret rådgivning er påbegyndt. *	80 % af henvendelserne får den første rådgivning samme dag.	Tallet er ikke opgjort. Maks. 25 % afsluttes samme dag.
Flere rådgivninger afsluttes i den faglige visitation *	50 % af rådgivningerne afsluttes i den faglige visitation.	Der foregår ikke nogen faglig visitation.
Flere rådgivningssager oprettes i den faglige visitation *	30 % af rådgivningssagerne oprettes i den faglige visitation	Der foregår ikke nogen faglig visitation.
Frafaldet af henvendelser, der er visiteret til rådgivning, reduceres *	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.
Netrådgivninger genbruges som en del af rådgivningen *	Der skal være en kontinuerlig stigning i antallet af genbrugte netrådgivninger.	Kan ikke opgøres for 2010.
Der henvises til borgerguides på www.dukh.dk som en del af rådgivningen *	Der skal være en kontinuerlig stigning i antallet af henvisninger til borgerguides.	Kan ikke opgøres for 2010.
Når en rådgivningssag er oprettet, tages hurtig kontakt til borger og sagsbehandler Målemetode: simpel optælling	I 90 % af rådgivningssagerne har konsulenten været i kontakt med borgeren inden for en uge. I 80 % af rådgivningssagerne har konsulenten været i kontakt med sagsbehandleren inden for 14 dage.	Kan ikke opgøres for 2010.
Borgerne oplever, at de har fået en rådgivning, der har bragt større afklaring og/eller anvist handlemuligheder Målemetode: kvalitativ undersøgelse	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.
Borgerne kan hurtigt få skriftlig information og rådgivning Målemetode: løsning fundet	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.
Rådgivningsforløbene (R-sagerne) kan afsluttes inden for kortere tid. *	Rådgivningsforløb med en varighed på over 6 måneder tages op til nærmere vurdering.	116 rådgivningssager er afsluttet i 2010. Heraf har 56 været mere end 6 mdr. og 26 mere end 1 år.
	Rådgivningssager visiteres efter fagområder.	Rådgivningssager er hidtil visiteret efter geografiske kriterier

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Målemetoder

DUKH-systemet (DUKHs ESDH-system) er tilpasset, så der kan udtrækkes data på en række af de indikatorer, der er angivet for opfyldelse af effektmålet. Indikatorer, hvor udtræk fra DUKH-systemet er målemetoden, er markeret med en stjerne *.

For de øvrige indikatorers vedkommende, er målemetoden angivet i skemaet.

Organisatoriske aktiviteter

Udvikling og implementering af ny visitationsprocedure.

Ændringer af DUKH-systemet (ESDH), booking og registrering.

Anskaffelse og implementering af nyt telefonsystem med mulighed for omstilling.

Udvikling og implementering af ny praksis for sparring og supervision i rådgivningssager.

6. 2 Flere borgere får hjælp til selvhjælp på www.dukh.dk

Baggrund

Vi vil gerne øge og differentiere DUKHs rådgivningskapacitet, så flere borgere får hurtigere adgang til den rigtige vejlednings- og rådgivningsydelse (effekt mål 1). Det forudsætter, at hjemmesiden systematisk anvendes som en del af rådgivningen og udbygges med informationer, der kan erstatte eller supplere den personlige samtale med en rådgiver. Hjemmesiden har været under stadig udvikling, og der har i 2010 været fokus på at bruge den mere offensivt som en integreret del af DUKHs rådgivnings- og formidlingsarbejde.

De hidtidige erfaringer viser, at der er stor interesse for DUKHs netrådgivninger, der giver svar på konkrete spørgsmål og for DUKHs borgerguides. Derfor skal disse elementer udbygges. Derudover skal der udvikles et nyt element i hjælp til selvhjælp, som kan give et mere dybdegående svar på mere komplekse problemstillinger, men fortsat inden for et afgrænset emne og i et let forståeligt sprog.

DUKH har siden 2008 udarbejdet borgerguides, der meget kortfattet beskriver de vigtigste regler og særlige opmærksomhedspunkter i forhold til en given ydelse. Emnerne er prioriteret ud fra statistikken over de hyppigst forekommende lovområder i lovgivningen. Guiderne kan downloades fra hjemmesiden og rekvireres i trykt udgave. Der skal udarbejdes guides på flere områder i 2011. Derudover skal der i den faglige visitation systematisk henvises til guides, hvor disse kan erstatte eller supplere en rådgivning.

Netrådgivningerne har hidtil primært været baseret på de spørgsmål, borgerne selv har stillet via blanketten på hjemmesiden. En del af henvendelserne er spørgsmål, der på grund af kompleksiteten i svaret ikke egner sig til netrådgivning og afleder derfor telefonrådgivning. For at få større sikkerhed for at der foreligger netsvar på de mest grundlæggende spørgsmål, er der i 2010 suppleret med et mindre antal netrådgivninger udarbejdet af DUKHs videnpersoner på de forskellige lovområder. Dette arbejde skal intensiveres i 2011, hvor den faglige visitation skal kunne henvise borgerne til relevante netrådgivninger. Derfor skal visitationen løbende vurdere behovet for udarbejdelse af netrådgivninger ud over dem, der indløber via hjemmesiden.

En del spørgsmål til DUKH breder sig over flere lovområder eller har af andre årsager en kompleksitet, som betyder, at der hverken kan svares fyldestgørende med en netrådgivning eller en borgerguide. Vi vil forsøge at finde en form, som kan imødekomme også dette behov.

Organisatoriske aktiviteter

Oprettelse og implementering af en funktion som fagredaktør (7 timer/uge) med det formål at udvikle og kvalitetstjekke det faglige indhold på www.dukh.dk.

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Indikatorer på målopfyldelse	Resultatmål 2011	Status 2010
Flere besøgende på hjemmesiden Målemetode: webstatistik	Antallet af unikke besøgende på hjemmesiden forøges med 20 %	I 2010 var antallet af unikke besøgende ca. 47.000.
Flere visninger af borgerguides Målemetode: webstatistik	Antallet af viste borgerguides forøges med 20 %	Med seneste 2 mdr. som vægtet gennemsnit på årsbasis: 2800 visninger
Flere visninger af netrådgivninger Målemetode: webstatistik	Antallet af viste netrådgivninger forøges med 20 %	Med seneste 2 mdr. som vægtet gennemsnit på årsbasis: 64.000 visninger
Borgere kan få generel information på www.dukh.dk om de ydelser, der oftest rådgives om. Målemetode: udtræk af DUKH-systemet kombineret med erfaringsopsamling	Der udarbejdes borgerguides om <ul style="list-style-type: none"> • pensioner • værgemål og repræsentation 	www.dukh.dk indeholder borgerguides om <ul style="list-style-type: none"> • tabt arbejdsfortjeneste • merudgifter til børn • sygedagpenge • arbejdsevnetoden • hjælpemidler og forbrugsgoder • støtte til bil • støtte til bolig • overgang barn-voksen • specialundervisning i folkeskolen • merudgifter til voksne • borgerstyret personlig assistance (BPA)
Borgere kan få svar på de hyppigst forekommende rådgivningsspørgsmål på www.dukh.dk . Målemetode: erfaringsopsamling blandt konsulenterne	Den faglige visitation rekvirerer svar fra videnpersonerne på aktuelle og/eller hyppigt forekommende spørgsmål	I 2010 blev der lagt 121 netrådgivninger på hjemmesiden som svar på indkomne henvendelser om netrådgivning.
Borgerne kan forstå og bruge netrådgivningerne. Målemetode: evalueringer på www.dukh.dk	80 % af evalueringerne på www.dukh.dk af netrådgiveren er positive.	Antallet af foreliggende evalueringer er et utilstrækkeligt vurderingsgrundlag.
Borgere kan få helhedsorienteret information om lovgivning og støttemuligheder Målemetode: erfaringsopsamling	Udvikling af ny informationstype, der er mere tværgående og går mere i dybden end borgerguides	Findes ikke.

6.3 Sagsbehandlere og rådgivere på handicapområdet får større kendskab til DUKHs viden

Baggrund

DUKH har oparbejdet stor viden om retssikkerhed og sagsbehandling på handicapområdet, og det er målet, at DUKHs viden og erfaring skal kunne anvendes af andre aktører på handicapområdet. Gruppen af sagsbehandlere er nedprioriteret i rådgivningen, og da de er centrale for varetagelsen af borgernes retssikkerhed er det væsentligt, at de på anden vis gøres bekendt med DUKHs erfaringer.

Det har vist sig vanskeligt at give formidlingsopgaven den tilstrækkelige prioritering. Det er konsulentgruppen, der skal levere de faglige stof, og i kampen om ressourcerne vinder kerneydelsen rådgivning. Derfor er det nødvendigt, at finde en form, hvor rådgivning og formidling i højere grad er integreret i hinanden, og hvor formidlingsopgaven bliver nemmere at integrere i det daglige arbejde.

Formidlingen skal

- tage udgangspunkt i konkrete, faglige problemstillinger
- være kortfattet, klar og forståelig og tilpasset mediet
- være baseret på de elektroniske medier
- have en hyppig udsendelsesfrekvens

Der er og bliver fortsat arbejdet med udvikling af hjemmesiden for at gøre DUKHs viden mere tilgængelig, jfr. effektmål 2, hvor indsatsen især er målrettet borgerne.

Derudover skal der udvikles en ny form for faglig formidling, som er relevant og attraktiv for sagsbehandlere og andre professionelle.

Der er for nylig åbent mulighed for at tilmelde sig RSS-feed på netrådgivninger. Denne funktion påtænkes udvidet, så der hver måned udsendes en nyhedsmail med 1-2 korte faglige tekster, der tager udgangspunkt i en hyppig, væsentlig eller særlig interessant problemstilling fra rådgivningsarbejdet.

"DUKHsen" startede som et elektronisk nyhedsbrev i slutningen af 2004 og har siden udviklet sig til temahæfter. Alle DUKHsen ligger i en elektronisk udgave på www.dukh.dk og nogle af dem er udgivet i papirform i forbindelse med udlevering på messer eller konferencer. DUKHsen er god til at få belyst og uddybet et tema fra flere vinkler, men den er ressourcetung at producere. Der udgives 2 numre i 2011.

Facebook er stedet, hvor folk mødes. I 2011 skal også DUKH have en profil, så Facebook kan anvendes til markedsføring og formidling af materialer. Det skal afprøves, om der er emner som egner sig til dialog med brugerne, uden at der opstår en risiko for at komme i konflikt med persondatalovens bestemmelser. Det kunne være dialog om hjemmesiden, ventetid, generelle erfaringer o.a.

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Indikatorer på målopfyldelse	Resultatmål 2011	Status 2010
<p>DUKH kan findes på de mest brugte medier</p> <p>Målemetode: erfaringsopsamling</p>	<p>Etablering af platform for markedsføring og formidling på Facebook. Afklaring af i hvilket omfang Facebook kan anvendes til dialog med brugere uden at komme i konflikt med persondataloven.</p>	<p>DUKH er ikke på Facebook.</p>
<p>De professionelle modtager af nyhedsmails finder indholdet relevant og anvendeligt.</p> <p>Målemetode: brugerundersøgelse</p>	<p>I en brugerundersøgelse gennemført i slutningen af året er 60 % positive</p>	<p>Der er ikke udsendt nyhedsmails.</p>
<p>Flere abonnerer på DUKHsen</p> <p>Målemetode: webstatistik</p>	<p>Antallet af abonnenter stiger med 10 %</p>	<p>DUKHsen har ca. 2400 abonnenter.</p>

7. Budget- og økonomiforhold

DUKH er finansieret af en driftsbevilling på finansloven § 15.64.05.

	Samlede indtægter
Finanslovsbevilling	10.900.000 kr.
videreførsel fra 2010	0 kr.
Puljeaktiviteter	0 kr.
videreførsel fra 2010	0 kr.
Markedsfinansierede aktiviteter	65.000 kr.
videreførsel fra 2009	0 kr.
Salgs-, renteindtægter m.v.	12.000 kr.
i alt	10.977.000 kr.

8. Afrapportering og resultatvurdering

Institutionslederen følger løbende op på DUKHs overholdelse af resultatkontrakten, og bestyrelsen holdes orienteret om DUKHs drift, kontraktoverholdelse og forelægges eventuelle afvigelser eller risici herfor.

DUKH foretager gennem årsrapporten en samlet afrapportering om målopfyldelsen, og afgiver et finansielt regnskab, herunder en bevillingsafregning.

I august/september måned afholdes en temadag/eftermiddag mellem DUKH, Koncernøkonomi og Handicapkontoret, hvor centret giver en status for kontraktens målopfyldelse og hvor forventningerne til det kommende år drøftes.

9. Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling m.v.

Resultatkontrakten gælder for perioden 1. januar 2011 til 31. december 2011.

Genforhandling eller justering af resultatkontrakten kan finde sted ved væsentlige ændringer i kontraktens forudsætninger, og i øvrigt når parterne er enige herom.

Såfremt der foretages ændringer i kontrakten mellem parterne, vil dette finde sted i særskilte tillæg til resultatkontrakten.

Aftalen er indgået den 19.januar 2011

Stig Langvad, bestyrelsesformand
Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Karin Ingemann Petersen, kontorchef
Socialministeriet, Handicapkontoret

Anders Holbøll, kontorchef
Socialministeriet, Koncernøkonomi