



# Målplan 2022

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

# Målplan 2022

## Indhold

1. Indledning.....	3
2. Præsentation af DUKH .....	3
2.1 Organisering .....	4
3. Forandringsmodel .....	5
4. Strategiske prioriteringer 2022 .....	5
4.1 Gøre den enkelte borger i stand til at agere aktivt i egen sag .....	7
4.2 Øge den kompetente formidling af retssikkerhed .....	8
5. Budget- og økonomiforhold .....	10
6. Afrapportering og resultatvurdering.....	11
7. Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling m.v.....	11
8. Underskriftsbilag .....	12



## 1. Indledning

Målplan 2022 er en aftale mellem Socialstyrelsen og Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH), hvori driftstilskuddets formål omsættes til mål for institutionens aktiviteter.

Målplanen er ikke en aftale i juridisk forstand, men udstikker rammer og betingelser for DUKH's opgaveløsning og udvikling. Planen suppleres af et bilag, som beskriver særlige fokus- og udviklingsområder det pågældende år og danner grundlag for en årlig økonomisk afrapportering.

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

Gældende lovgivning og hjemmelskrav, budget- og bevillingsregler, overenskomster mv. skal følges, medmindre der på sædvanlig måde er skaffet hjemmel til fravigelse.

## 2. Præsentation af DUKH

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH) eksisterer på baggrund af servicelovens § 15:

*§ 15. En uvildig konsulentordning yder gratis rådgivning og vejledning i sager om hjælp til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau.*

I Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven er det nærmere præciseret, at formålet med DUKH er følgende:

*Formålet med konsulentordningen er at bidrage til at styrke retssikkerheden for mennesker med handicap ved at yde gratis rådgivning og vejledning i enkeltsager og generelt at bidrage med oplysninger om udviklingen på handicapområdet.*

*DUKH kan også rådgive eller give sparring til kommunale sagsbehandlere i "sager, der går i hårdknude", hvor det især er kommunikationen eller samarbejdet mellem kommunen og borgeren, der giver vanskeligheder. Her kan DUKH spille en uvildig rolle til forbedring af samarbejdet. Det er en forudsætning, at borgeren giver samtykke.*

*Ligeledes kan DUKH give rådgivning til kontaktpersoner og andre kommunalt ansatte, som har kontakt med en borger med handicap, som har brug for rådgivning. Forudsætningen er, at borgeren giver samtykke.*

*DUKH giver ikke vejledning til kommunale sagsbehandlere om regler og regelfortolkning. Kommunerne kan søge en sådan vejledning hos Ankestyrelsen.*



*Konsulentordningens arbejdsopgaver består i, at*

- *vejlede om sagsgange for at få kontakt med den rette instans og opnå den rette støtte,*
- *yde støtte og medvirke til koordinering i sager, der kan eller ville kunne give vanskeligheder med henblik på, at den bedst mulige løsning opnås og*
- *oplyse om klagemuligheder og hjælpe med at udforme klager til offentlige myndigheder.*

*DUKH rådgiver om det offentliges ydelser til mennesker med handicap, dvs. både inden for det sociale område, undervisning og uddannelse, arbejdsmarked og sundhedsområdet. Konsulentordningen har fokus på de lovgivningsmæssige rettigheder og pligter, myndighedernes sagsbehandling og samarbejdet mellem borger og myndighed.*

*Konsulentordningen kan med samtykke fra borgere med handicap tage sager op, anmode om oplysninger hos relevante instanser og udtale sig til relevante instanser. Konsulentordningen skal samarbejde med eksisterende rådgivnings- og vidensfunktioner på handicapområdet, og den skal opsamle og formidle erfaringer.*

### 2.1 Organisering

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet er etableret i 2002 som en selvejende institution tilknyttet Social- og Ældreministeriet. DUKH er landsdækkende og organiseret med et hovedkontor i Kolding. DUKH har ultimo 2021 i alt 16 medarbejdere, primært i form af socialfaglige konsulenter samt to administrative medarbejdere, en jurist, en kommunikationskonsulent og en centerchef.

DUKH udfører sin virksomhed med reference til en bestyrelse, der har den overordnede ledelse af institutionen under hensyntagen til institutionens formål. Bestyrelsen er udpeget for en fireårig periode af følgende organisationer og ministerier.



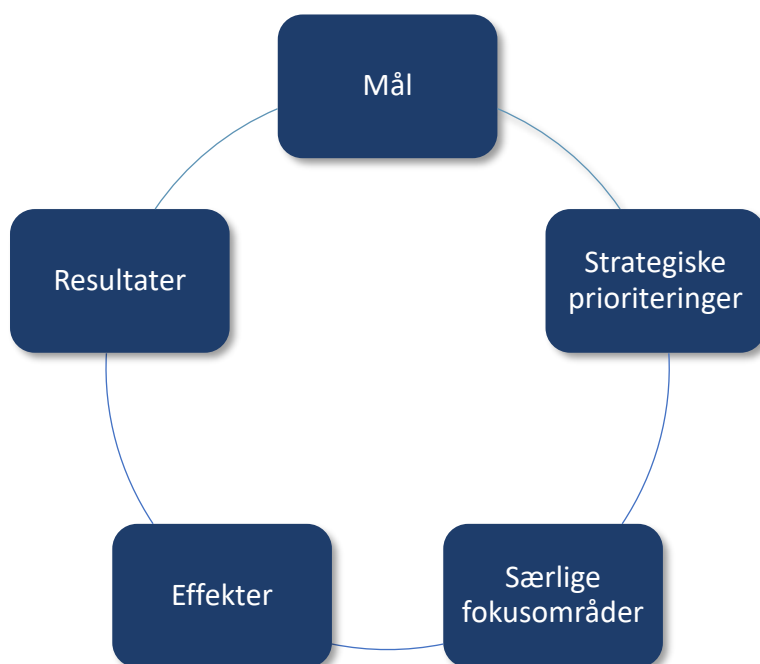
Den daglige ledelse varetages af konsulentordningens chef under ansvar for bestyrelsen.

Handicapkontoret i Social- og Ældreministeriet er det faglige bindeled til konsulentordningen. Handicapkontoret har en repræsentant i bestyrelsen. Socialstyrelsen varetager ministeriets tilsyn med centret.



### 3. Forandringsmodel

DUKH arbejder i Målplan 2022 ud fra nedenstående forandringsmodel, hvor formålet er at opstille en klar model for, hvordan de strategiske prioriteringer forventes at skabe den ønskede forandring for DUKH's målgrupper. Udgangspunktet er derfor målet; forstået som den konkrete forandring, DUKH ønsker at opnå:



### 4. Strategiske prioriteringer 2022

DUKH har to langsigtede mål: For det første at bidrage til en højere grad af inklusion af DUKH's målgruppe i forhold til såvel uddannelse og arbejdsmarkedet som et værdigt liv helt overordnet. For det andet at bidrage til styrkelse af tilliden mellem borgere og kommuner.

Derfor arbejder DUKH med tydelige strategiske prioriteringer og mål, som strækker sig langt frem i tiden, fordi der til stadighed ses et behov for at arbejde med netop retssikkerhed, inklusion og tillid i takt med den udvikling, der sker på handicapområdet.

Hvert år peges der på en række prioriterede fokus- og udviklingsområder (delmål), som der arbejdes målrettet med det pågældende år.



I 2022 er der to prioriterede delmål med seks fokus- og udviklingsområder:

## Langsigtede mål:

Højere grad af inklusion af DUKHs målgruppe  
Styrke tilliden mellem borgere og kommuner

Gøre den enkelte i stand til at agere aktivt i egen sag

Øge den kompetente formidling af retssikkerhed

Øge kendskabet til DUKH - og styrke den målrettede rådgivning

Styrkelse af den eksterne kommunikation

Videreudvikle hjemmeside og digitale løsninger

Systematisk opfølgning på rådgivninger og klageunderstøttelse

Systematisk inddragelse af borgere i udviklingen af DUKH's service og indsats

Strategiske samarbejder i forhold til data, analyser og udbredelse af viden

DUKH arbejder desuden ud fra den vision, der blev formuleret i 2017:

*På handicapområdet vil vi være en central aktør, der er synlig, efterspurgt, anerkendt og respekteret af borgere og professionelle, for vores specialiserede viden. DUKH skal aktivt styrke retssikkerheden på en kompetent, uvildig og troværdig måde.*



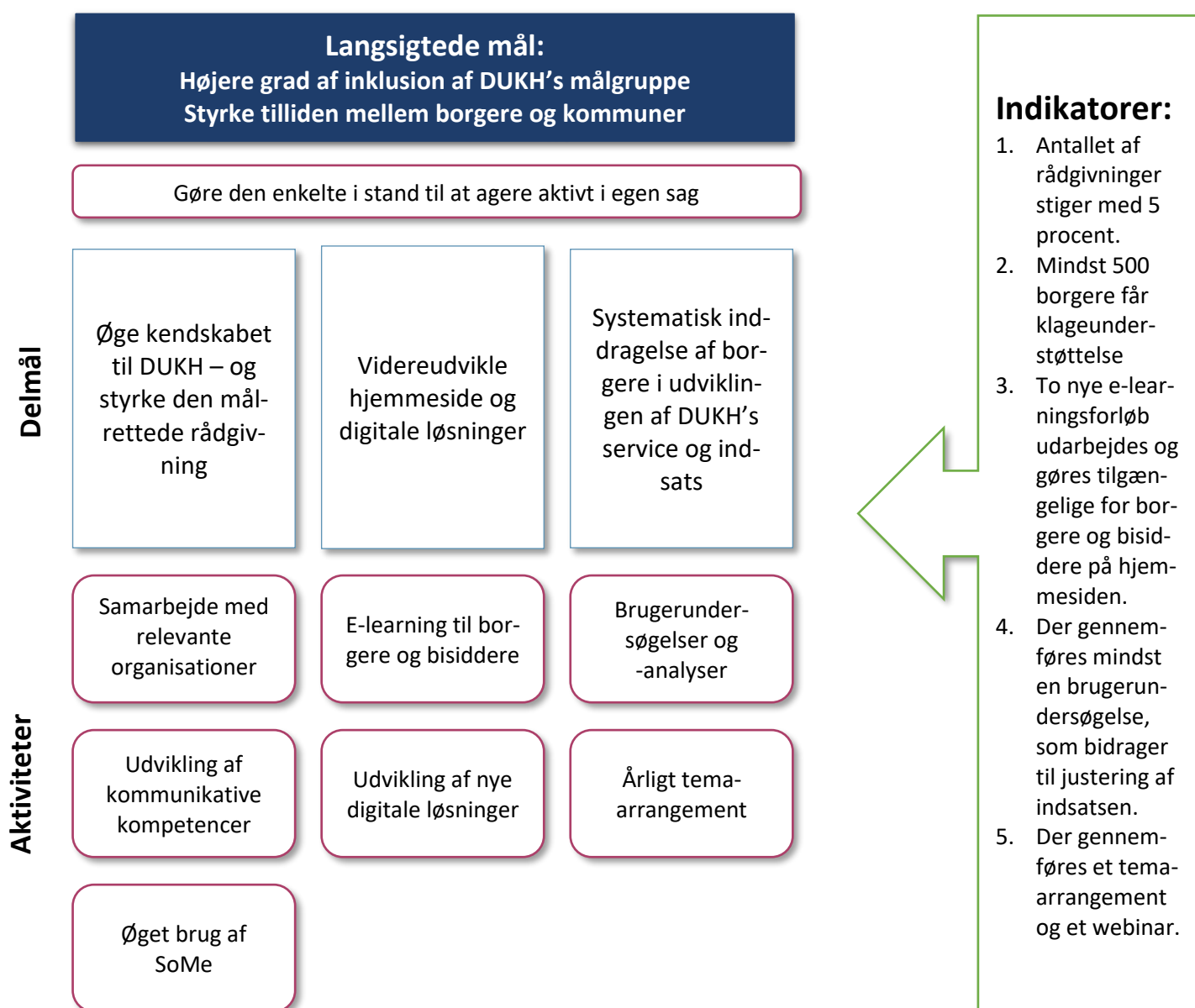
#### 4.1 Gøre den enkelte borger i stand til at agere aktivt i egen sag

DUKH arbejder kontinuerligt med at gøre den enkelte borger i stand til at agere aktivt i egen sag, da det er afgørende for at styrke en retssikkerhed, der af flere og flere opleves som værende under pres.

Derfor er det en strategisk prioritering at arbejde med at styrke den målrettede rådgivning og individuelle klageunderstøtning, videreudvikle DUKH's digitale løsninger på hjemmesiden og inddrage borgerne i udviklingen af den service, som DUKH tilbyder.

Borgerne skal samtidig kunne finde frem til DUKH, når behovet opstår. Det betyder, at DUKH også kontinuerligt arbejder med at nå ud til flere borgere i målgruppen, at øge antallet af årlige rådgivninger, udvikle nye kommunikationsformer og øge tilgængeligheden.

Omdrejningspunktet er borgerens retssikkerhed i forhold til både ydelser og sagsbehandling, og medarbejderne i DUKH rådgiver altid uvildigt. Dermed tager konsulentordningen ikke parti i sagen, men ser alene på gældende lovgivning, intentioner og praksis.

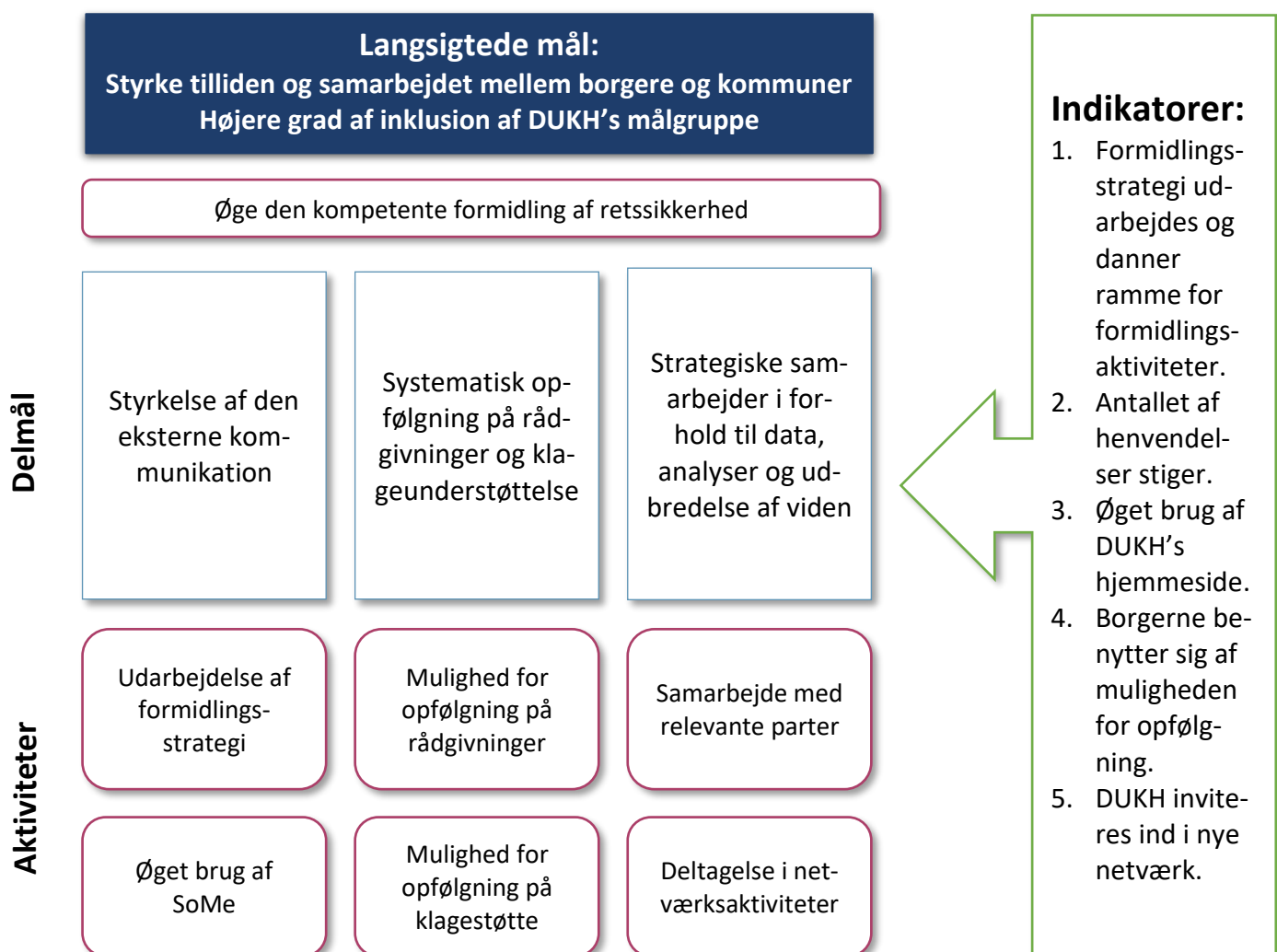


## 4.2 Øge den kompetente formidling af retssikkerhed

En anden afgørende strategisk prioritering handler om at styrke og øge den kompetente formidling af retssikkerhed. DUKH's eksistensberettigelse legitimeres af, at DUKH bliver brugt som uvildig rådgiver, men også som vidensbank og formidler af udviklingen på handicapområdet.

DUKH's 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 har gennem årene indsamlet vigtige data og praksisviden, som kontinuerligt skal bringes i spil gennem målrettet formidling.

DUKH opsamler hver dag værdifuld viden og data, som løbende bruges til analyser og formidling, så DUKH's viden bliver let tilgængelig og kan være med til at tegne et faktuel billede af udviklingen på handicapområdet og skabe et beslutningsgrundlag for beslutningstagere.



Penneo dokumentnøgle: NKIK5-4EJ88-5ONIC-00MYX-7UYBG-4E0GK





## DEN UVILDIGE KONSULENTORDNING PÅ HANDICAPOMRÅDET

Delmål og prioriterede fokusområder	Aktiviteter	Indikatorer for målopfyldelse
<p><b>Gøre den enkelte i stand til at agere aktivt i egen sag:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Øge kendskabet til DUKH – og styrke den målrettede rådgivning</b></li> <li><b>2. Videreudvikle hjemmeside og digitale løsninger</b></li> <li><b>3. Systematisk inddragelse af borgere i udviklingen af DUKH's service og indsats</b></li> </ol>	<p>De primære aktiviteter i forhold til at gøre den enkelte borger i stand til at agere aktivt i egen sag er individuel og målrettet rådgivning og klageunderstøttelse til borgere og deres pårørende.</p> <p>Sekundært sker det gennem rådgivning af fagpersoner, institutioner o.a. Kommunale sagsbehandlere og andre myndighedspersoner kan desuden få rådgivning i komplekse sager, hvor borgeren oplever udfordringer i kommunikationen.</p> <p>DUKH vil i den forbindelse afprøve nye tiltag i forhold til åbningstid, f.eks. muligheden for rådgivning i de sene eftermiddagstimer/tidlige aftentimer for at gøre rådgivningen endnu mere tilgængelig, samt mulighed for "akut-rådgivning".</p> <p>For hele målgruppen gælder det desuden, at DUKH skal nå ud til flere. Kendskabet til DUKH skal øges gennem større synlighed, og her vil DUKH dels udbygge sine samarbejder med relevante organisationer, herunder handicaporganisationerne og pårørendegrupper, og benytte sig af de platforme, hvor målgruppen færdes – f.eks. sociale medier. Desuden vil DUKH deltage i messer og netværksarrangementer og invitere til et årligt temaarrangement samt webinarer.</p> <p>Herudover arbejder DUKH med at udfolde nye temaer og udvikle nye digitale selvhjælpsløsninger, e-learning og guides til hjemmesiden, ligesom medarbejdernes kommunikative kompetencer udvikles, så det sikres, at kommunikationen i rådgivningen både er målrettet og relevant, og borgerne udover den mundtlige rådgivning modtager et skriftligt resumé med konkrete handleanvisninger i et forståeligt og tydeligt sprog.</p>	<p>Antallet af rådgivninger stiger med 5 procent.</p> <p>500 borgere med behov for støtte til at klage får i 2022 direkte og individuel bistand hos DUKH.</p> <p>To nye e-learningforløb udarbejdes og gøres tilgængelige for borgere og bisiddere på hjemmesiden.</p> <p>Der gennemføres min. 1 brugerundersøgelse, som bidrager til justering af indsatsen.</p> <p>Der gennemføres et årligt temaarrangement og pårørendegrupper inviteres til temadrøftelser i forhold til, hvordan DUKH bedst kan understøtte målgruppen. Der udarbejdes desuden en digital præsentation af DUKH, som sendes til relevante organisationer, ligesom der afholdes webinarer om relevante emner.</p> <p>Borgerne kommer med positive tilkendegivelser i brugerundersøgelse i forhold til nytteværdien af rådgivningen og DUKH's digitale redskaber.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver i MUS og trivselsmålinger, at de har opnået brugbare kompetencer i relation til rådgivningsopgaven og den mundtlige og skriftlige kommunikation med borgerne</p>



## DEN UVILDIGE KONSULENTORDNING PÅ HANDICAPOMRÅDET

<p><b>Øge den kompetente formidling af retssikkerhed</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Styrkelse af den eksterne kommunikation</b></li> <li><b>2. Systematisk opfølgning på rådgivninger og klageunderstøttelse</b></li> <li><b>3. Strategiske samarbejder i forhold til data, analyser og udbredelse af viden</b></li> </ol>	<p>Med udgangspunkt i en ny formidlingsstrategi arbejdes der målrettet med at styrke DUKH's synlighed og formidlingen af den viden, der opsamles i forbindelse med rådgivning og analyser.</p> <p>Herudover deltager DUKH's konsulenter i et særligt tilrettelagt kompetenceudviklingsforløb, som har fokus på den mundtlige og skriftlige kommunikation med borgere og pårørende i forskellige målgrupper.</p> <p>DUKH indfører desuden en systematisk opfølgning på rådgivningen og klageunderstøttelsen og vil gennemføre årlige brugerundersøgelser og inddrage borgerne i langt højere grad, så det dels sikres, at indsatsen er målrettet borgerne, og dels sikres, at DUKH bliver klogere på, hvordan formidlingen af budskaberne bedst gribes an med udgangspunkt i målgruppens behov.</p> <p>Herudover arbejdes der løbende med at indgå strategiske samarbejder med relevante parter i forhold til såvel synlighed som udbredelse af viden til gavn for målgruppen, ligesom der er fokus på at formidle viden både i klassiske artikler og notater til politisk niveau samt gennem øget brug af SoMe, hvor "den gode historie" også vil være i fokus.</p>	<p>Formidlingsstrategien udarbejdes og danner ramme for, hvordan relevante data kan benyttes til at formidle udviklingen på handicapområdet i oplæg, artikler og til beslutningstagere.</p> <p>Antallet af henvendelser stiger som konsekvens af øget synlighed.</p> <p>Efterspørgslen på DUKH's viden stiger og flere benytter hjemmesiden (antal unikke brugere øges).</p> <p>Tilbagemeldingerne i opfølgningerne på rådgivningen og klageunderstøttelsen bruges aktivt til at justere indsatsen og formidle viden via hjemmeside, artikler og sociale medier.</p> <p>Der udarbejdes indhold til DUKH's sociale medier hver uge.</p> <p>Der samarbejdes med handicaporganisationer, bisiddernetværk og borgerrådgivere om udbredelse af viden om DUKH.</p>
--	---	--

Penneo dokumentnøgle: NKIK5-4EJ88-5CNIC0-00MYX-7UYBG-4E0GK

### 5. Budget- og økonomiforhold

DUKH er finansieret af en driftsbevilling på finansloven:

2022	Indtægter
Finanslovsbevilling § 15.64.05.10	Kr. 9.700.000
Markedsfinansierede aktiviteter/ Indtægtsdækket virksomhed	Kr. 10.000
Salgs-, renteindtægter m.v.	Kr. 0
<b>I alt</b>	<b>Kr. 9.710.000</b>



## 6. Afrapportering og resultatvurdering

Centerchefen følger løbende op på DUKH's overholdelse af Målplan 2022 samt de årlige fokus- og udviklingsområder, og bestyrelsen drøfter løbende målplanen samt eventuelle afvigelser eller risici herfor.

DUKH foretager gennem årsrapporten en samlet afrapportering om målopfyldelsen i forhold til den langsigtede, strategiske plan samt årlige fokus- og udviklingsområder, ligesom den årlige afrapportering indeholder et finansielt regnskab, herunder en bevillingsafregning.

I september måned afholdes et statusmøde mellem DUKH og Socialstyrelsen, Tilskudsforvaltning, hvor DUKH giver en status for målplanens målopfyldelse og, hvor forventningerne til det kommende års fokus- og udviklingsområder drøftes.

## 7. Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling m.v.

Målplan 2022 gælder for perioden 1. januar 2022 til 31. december 2022.

Genforhandling eller justering af målplan 2022 kan finde sted ved væsentlige ændringer i målplanens forudsætninger, og i øvrigt når parterne er enige herom.

Aftalen er indgået den 27. oktober 2021

---

Janus Tarp, bestyrelsesformand  
Den Uvildige Konsulentordning på  
Handicapområdet

---

Trine Frederiksen, kontorchef  
Social- og Ældreministeriet,  
Handicapkontoret

---

Socialstyrelsen  
Center for Økonomi og Tilskudsforvaltning



## 8. Underskriftsbilag

Bestyrelsen og den daglige ledelse har på bestyrelsesmødet den 28. september 2021 drøftet og behandlet Målplan 2022 for Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet.

Bestyrelsen og den daglige ledelse har på et ekstraordinært bestyrelsesmøde den 27. oktober 2021 behandlet og godkendt Målplan 2022.

### Bestyrelsen:

Janus Tarp, DH Formand for bestyrelsen	Ib Poulsen, DH	Kathe Bjerggaard Johansen, DH
Janet Marie Samuel, KL	Kirsten Dyrholm Hansen, KL	Johnny Holst, KL
Rinze van der Goot, Børne- og Undervisningsministeriet	Peter Graversen, Beskæftigelsesministeriet	Trine Frederiksen, Social- og Ældreministeriet
Susanne Lund, medarbejder- repræsentant, DUKH		

Kolding, den 27. oktober 2021

---

Anne Kirk  
Centerchef



# PENNEO

Underskrifterne i dette dokument er juridisk bindende. Dokumentet er underskrevet via Penneo™ sikker digital underskrift. Underskrivernes identiteter er blevet registereret, og informationerne er listet herunder.

“Med min underskrift bekræfter jeg indholdet og alle datoer i dette dokument.”

## Ib Poulsen

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-204043348151

IP: 89.239.xxx.xxx

2021-10-28 09:43:49 UTC

NEM ID 

## Johnny Holst

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-216122334000

IP: 87.49.xxx.xxx

2021-10-28 09:49:25 UTC

NEM ID 

## Janet Marie Samuel

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-734958952985

IP: 152.115.xxx.xxx

2021-10-28 10:19:47 UTC

NEM ID 

## Rinze van der Goot

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-635524316630

IP: 188.64.xxx.xxx

2021-10-28 11:09:34 UTC

NEM ID 

## Janus Tarp

Bestyrelsesformand

Serienummer: PID:9208-2002-2-146197058781

IP: 94.189.xxx.xxx

2021-10-28 20:21:43 UTC

NEM ID 

## Kirsten Dyrholm Hansen

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-600277540054

IP: 176.23.xxx.xxx

2021-10-29 04:30:25 UTC

NEM ID 

## Susanne Lund (CPR valideret)

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-628879245675

IP: 91.133.xxx.xxx

2021-10-29 06:31:57 UTC

NEM ID 

## Kathe Bjerggaard Johansen

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-188362925244

IP: 80.208.xxx.xxx

2021-10-29 06:32:01 UTC

NEM ID 

Penneo dokumentnøgle: NKIK5-4EJ88-5CNIC-00MYX-7UYBG-4E0GK

Dette dokument er underskrevet digitalt via **Penneo.com**. Signeringsbeviserne i dokumentet er sikret og valideret ved anvendelse af den matematiske hashværdi af det originale dokument. Dokumentet er låst for ændringer og tidsstempelt med et certifikat fra en betroet tredjepart. Alle kryptografiske signeringsbeviser er indlejret i denne PDF, i tilfælde af de skal anvendes til validering i fremtiden.

### Sådan kan du sikre, at dokumentet er originalt

Dette dokument er beskyttet med et Adobe CDS certifikat. Når du åbner dokumentet

i Adobe Reader, kan du se, at dokumentet er certificeret af **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. Dette er din garanti for, at indholdet af dokumentet er uændret.

Du har mulighed for at efterprøve de kryptografiske signeringsbeviser indlejret i dokumentet ved at anvende Penneos validator på følgende websted: <https://penneo.com/validate>

# PENNEO

Underskrifterne i dette dokument er juridisk bindende. Dokumentet er underskrevet via Penneo™ sikker digital underskrift. Underskrivernes identiteter er blevet registreret, og informationerne er listet herunder.

“Med min underskrift bekræfter jeg indholdet og alle datoer i dette dokument.”

## Peter Graversen

### Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-968673354980

IP: 87.49.xxx.xxx

2021-10-31 14:45:56 UTC

NEM ID 

## Trine Frederiksen

### Bestyrelsesmedlem

Serienummer: PID:9208-2002-2-504825844297

IP: 185.153.xxx.xxx

2021-11-05 13:37:38 UTC

NEM ID 

Dette dokument er underskrevet digitalt via **Penneo.com**. Signeringsbeviserne i dokumentet er sikret og valideret ved anvendelse af den matematiske hashværdi af det originale dokument. Dokumentet er låst for ændringer og tidsstemplet med et certifikat fra en betroet tredjepart. Alle kryptografiske signeringsbeviser er indlejret i denne PDF, i tilfælde af de skal anvendes til validering i fremtiden.

#### Sådan kan du sikre, at dokumentet er originalt

Dette dokument er beskyttet med et Adobe CDS certifikat. Når du åbner dokumentet

i Adobe Reader, kan du se, at dokumentet er certificeret af **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. Dette er din garanti for, at indholdet af dokumentet er uændret.

Du har mulighed for at efterprøve de kryptografiske signeringsbeviser indlejret i dokumentet ved at anvende Penneos validator på følgende websted: <https://penneo.com/validate>