



# Målplan 2024

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

# Målplan 2024

## Indhold

1. Indledning.....	3
2. Præsentation af DUKH.....	3
2.1 Organisering.....	4
3. Strategiske prioriteringer 2024.....	5
3.1 Styrke borgerinddragelsen .....	6
3.2 Øge den kompetente formidling af retssikkerhed.....	6
4. Budget- og økonomiforhold .....	8
5. Afrapportering og resultatvurdering.....	8
6. Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling m.v. ....	8
7. Underskriftsbilag .....	9



## 1. Indledning

Målplan 2024 er en aftale mellem Social- og Boligstyrelsen og Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH), hvori driftstilskuddets formål omsættes til mål for konsulentordningens aktiviteter.

Målplanen udstikker rammer og betingelser for DUKH's opgaveløsning og danner grundlag for en årlig økonomisk afrapportering.

Målplanen er en del af det samlede styringskoncept for kategori A- og B-institutioner under Social- og Boligstyrelsen. Udover målplanen omfatter konceptet en administrationsinstruks, årsrapport, selvangivelse samt finansiell 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 jf. 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-, Bolig og Ældreministeriet. DUKH er landsdækkende og organiseret med et hovedkontor i Kolding. DUKH havde ultimo 2023 i alt 14 medarbejdere, primært i form af socialfaglige konsulenter, en juridisk konsulent, 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-, Bolig- og Ældreministeriet er det faglige bindeled til konsulentordningen. Handicapkontoret har en repræsentant i bestyrelsen. Social- og Boligstyrelsen varetager ministeriets tilsyn med centret.



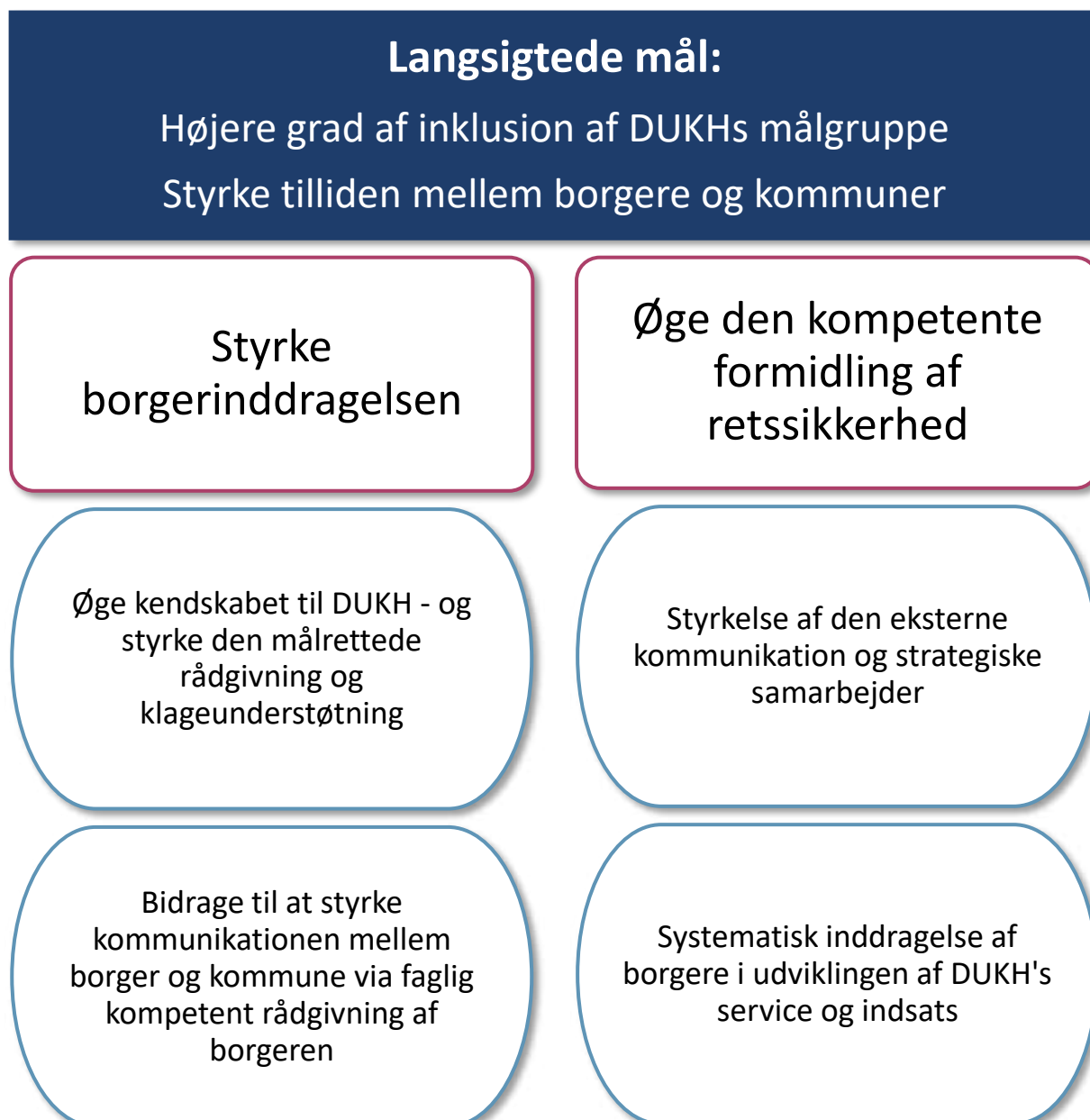
### 3. Strategiske prioriteringer 2024

DUKH har de seneste år arbejdet med udgangspunkt i 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 generelt. For det andet at bidrage til styrkelse af tilliden mellem borgere og kommuner, så et reelt samarbejde og en ordentlig dialog er mulig.

Disse langsigtede mål er fortsat udgangspunktet for tydelige strategiske prioriteringer, som strækker sig længere frem i tiden, fordi der til stadighed ses et behov for at arbejde kontinuerligt med netop retssikkerhed, inklusion og tillid i takt med den udvikling, der ses på handicapområdet.

Hvert år peges der på delmål og en række prioriterede fokusområder, som der arbejdes målrettet med det pågældende år.

I 2024 er der to delmål med fire prioriterede fokusområder:



Herudover arbejder DUKH ud fra den vision, der blev formuleret i 2021:

*DUKH vil være kendt i hele landet for sin kvalificerede rådgivning om retssikkerhed til mennesker med handicap og deres pårørende, vi vil være tilgængelige for borgerne. Vores rådgivning og konkrete klageunderstøtning skal være omsættelig – borgeren skal opleve værdi i sin henvendelse til DUKH. Og vi vil formidle den viden, vi får gennem vores rådgivning for eksempel til politisk niveau, bestyrelse, til borgerne via vores hjemmeside, handicaporganisationer m.fl. Det er eksistensgrundlaget for DUKH og afgørende for organisationens fortsatte virke. Et virke der gør en forskel for såvel vores primære som sekundære interessenter.*

### 3.1 Styrke borgerinddragelsen

Borgerinddragelsen er et vigtigt element, når det handler om retssikkerhed – ikke mindst oplevelsen af retssikkerhed. DUKH arbejder kontinuerligt med at klæde den enkelte borger på til at kunne agere aktivt i egen sag gennem målrettet og handleorienteret rådgivning og klageunderstøtning med udgangspunkt i den enkelte borgers behov.

Det er derfor en strategisk prioritering at arbejde med at styrke;

- den målrettede rådgivning
- den individuelle klageunderstøtning
- den systematiske opfølgning på rådgivning og klageunderstøtning, som løbende justeres på baggrund af data og brugerundersøgelser

Borgerne skal kende DUKH, når behovet opstår. Det betyder, at DUKH hele tiden arbejder med at nå ud til flere borgere i målgruppen, at øge antallet af årlige rådgivninger og konkret klageunderstøtning.

Der gennemføres en brugerundersøgelse i 4. kvartal 2024. Brugerundersøgelsen skal give svar på om rådgivning og klageunderstøtning til stadighed giver borgeren nytteværdi.

Samtidig ønsker DUKH at styrke den enkelte borgers forståelse for ”systemet” og mulighederne for borgerinddragelse gennem webinarer, der tilrettelægges med udgangspunkt i DUKH’s data fra praksisrådgivningen og ved at spørge borgerne direkte om deres ønsker.

### 3.2 Øge den kompetente formidling af retssikkerhed

En anden afgørende, strategisk prioritering handler om at styrke 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 – også via sociale medier og i netværkssammenhænge. Det giver mulighed for at indsamle yderligere viden, som også skal bidrage til en direkte justering af indsatsen.

DUKH er til for borgernes skyld, og vi skal lytte til borgernes behov. Derfor vil DUKH også arbejde videre med brugerundersøgelser, som kan give konkret og direkte input i forhold til DUKH’s indsatser og aktiviteter.



## DEN UVILDIGE KONSULENTORDNING PÅ HANDICAPOMRÅDET

Delmål	Aktiviteter i tilskudsåret	Indikatorer og målemetode
<b>Øge kendskabet til DUKH - og styrke den målrettede rådgivning og klageunderstøtning</b>	Kendskabet til DUKH skal øges gennem større synlighed. DUKH vil fortsat udbygge sine samarbejder med relevante organisationer, herunder handicaporganisationer og pårørende grupper, og i særdeleshed benytte sig af de platforme, hvor målgruppen færdes – f.eks. sociale medier. Desuden vil DUKH invitere til webinarer, som tager udgangspunkt i borgernes egne spørgsmål og problemstillinger.	Antallet af rådgivninger stiger med min. 5 procent og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 5 dage fastholdes. Dette måles på månedsbasis i DUKH's rådgivningssystem, hvor alle data opsamles.  Der ses et øget antal følgere på Facebook.  To nye webinarer udarbejdes og gøres tilgængelige på hjemmesiden.
<b>Bidrage til at styrke kommunikationen mellem borger og kommune via faglig kompetent rådgivning af borgeren</b>	De primære aktiviteter i forhold til at styrke kommunikationen mellem borger og kommune – og dermed borgerinddragelsen – er at klæde den enkelte borger på til at kunne agere aktivt i egen sag gennem individuel og målrettet rådgivning og konkret klageunderstøtning.  DUKH arbejder også fortsat med at udvikle relevant indhold til hjemmesiden.  Medarbejdernes kommunikative kompetencer udvikles løbende, så kommunikationen i rådgivningen både er målrettet og relevant, ligesom det skriftlige resumé af rådgivningen har fokus på konkrete handleanvisninger i et forståeligt og tydeligt sprog.	Borgerne kommer med positive tilkendegivelser i brugerundersøgelse i forhold til nytteværdien af rådgivningen.  Min. 550 borgere med behov for støtte til at klage får i 2024 direkte og individuel bistand hos DUKH.  Antallet af brugere på hjemmesiden øges med min. 5 procent.  Medarbejderne tilkendegiver i MUS, at de har opnået brugbare kompetencer i relation til rådgivningsopgaven og den mundtlige og skriftlige kommunikation med borgerne.
<b>Styrkelse af den eksterne kommunikation og strategiske samarbejder</b>	DUKH deltager i relevante netværk og arbejdsgrupper med fokus på styrkelse af borgernes retssikkerhed.  Viden om tendenser på handicapområdet formidles, bl.a. via notater til politisk niveau, gennem nyhedsbreve og brug af SoMe.	DUKH inviteres ind i relevante netværk og arbejdsgrupper.  Efterspørgslen på DUKH's viden stiger = flere benytter hjemmesiden.
<b>Systematisk inddragelse af borgere i udviklingen af DUKH's service og indsats</b>	Tilbagemeldingerne i opfølgningerne på rådgivningen og klageunderstøttelsen bruges aktivt til at justere indsatsen og formidle viden via hjemmeside, artikler og sociale medier.  Der gennemføres min. 1 brugerundersøgelse i forhold til nytteværdien af DUKH's rådgivning.	Borgerne kommer med positive tilkendegivelser i brugerundersøgelsen i forhold til nytteværdien af rådgivningen – minimum 85% af de adspurgte borgere tilkendegiver, at DUKHs konkrete rådgivning/klageunderstøtning er brugbar og giver nytte i borgerens videre sagsbehandling.



#### 4. Budget- og økonomiforhold

DUKH er finansieret af en driftsbevilling på finansloven:

2024	Indtægter
Finanslovsbevilling § 15.64.05.10	Kr. 10.600.000
Markedsfinansierede aktiviteter/ Indtægtsdækket virksomhed	Kr. 30.000
Salgs-, renteindtægter m.v.	Kr. 0
<b>I alt</b>	<b>Kr. 10.630.000</b>

#### 5. Afrapportering og resultatvurdering

Centerchefen følger systematisk op på DUKH's overholdelse af Målplan 2024 og de årlige fokusområder, og bestyrelsen drøfter løbende målplanen samt eventuelle afvigelser eller risici herfor.

DUKH udarbejder gennem årsrapporten en samlet afrapportering på målopfyldelsen i forhold til den langsigtede, strategiske plan samt årlige fokusområder, ligesom den årlige afrapportering indeholder et finansielt regnskab, herunder en bevillingsafregning.

Social- og Boligstyrelsen fører risikobaserede tilsyn med kategori A- og B-institutioner og udpeger desuden hvert år særlige indsatsområder, hvor institutionerne er forpligtede til at indsende oplysninger om udvalgte spørgsmål, f.eks. i forhold til cheflønninger, over- og merarbejdsbetaling, regnskabspraksis, personalegoder m.m.

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

Målplan 2024 gælder for perioden 1. januar til 31. december 2024.

Genforhandling eller justering af målplan 2024 kan finde sted ved væsentlige ændringer i målplanens forudsætninger, og i øvrigt når parterne er enige herom.

Aftalen er indgået den 24.10.2024

---

Thorkild Olesen, bestyrelsesformand  
Den Uvildige Konsulentordning på  
Handicapområdet

---

Socialstyrelsen  
Center for Økonomi og Tilskudsforvaltning





## 7. Underskriftsbilag

Bestyrelsen og den daglige ledelse har på bestyrelsesmødet den 24. oktober 2023 drøftet og behandlet Målplan 2024 for Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet.

Bestyrelsen og den daglige ledelse har godkendt Målplan 2024 i en skriftlig godkendelsesproces.

### Bestyrelsen:

- Thorkild Olesen, DH - Formand for bestyrelsen
- Jackie Lehmann Hansen, DH
- Kirstin S. Eliassen, DH
- Janet Marie Samuel, KL
- Helle Stennicke, KL
- Susanne Strandkjær, KL
- Rinze van der Goot, Børne- og Undervisningsministeriet
- Peter Graversen, Beskæftigelsesministeriet
- Trine Frederiksen, Social-, Bolig- og Ældreministeriet
- Susanne Lund, medarbejderrepræsentant, DUKH

Kolding, den 14.11.2023

---

Anne Kirk  
Centerchef



# 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.”

## Susanne Lund

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: fdeee7b0-9bcc-45e1-a36b-27cf3cebebf1

IP: 128.76.xxx.xxx

2023-11-01 14:09:47 UTC



## Janet Marie Samuel

Næstformand

Serienummer: c6d9444f-0cd3-4fd6-a204-d2dff2907427

IP: 152.115.xxx.xxx

2023-11-01 15:00:24 UTC



## Jackie Lehmann Hansen

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: 6daceacd-4f02-4ee1-86c7-5b424c3bd509

IP: 195.215.xxx.xxx

2023-11-01 15:28:25 UTC



## Anne Kirk Hansen

Direktør

Serienummer: 98576eaf-2c7a-448d-b20d-c647ad4f32ba

IP: 89.150.xxx.xxx

2023-11-02 06:33:00 UTC



## Rinze van der Goot

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: f126c467-6ac9-4d5d-a75a-09e2c01b9ba3

IP: 188.64.xxx.xxx

2023-11-02 08:39:44 UTC



## Kirstin Susanna Eliassen

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: 00aef199-0cc5-4d80-9d7d-e3d8267c6389

IP: 87.48.xxx.xxx

2023-11-02 09:10:15 UTC



Penneo dokumentnøgle: OY2BA-QPZJL-ES2AZ-ME62D-Z7ZC4-GX0WO

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/validator**

# 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.”

## Thorkild Olesen

Bestyrelsesformand

Serienummer: a9e3e07c-3101-4484-8f6d-32b266f5c21e

IP: 152.115.xxx.xxx

2023-11-02 10:03:58 UTC



## Helle Mitzie Stennicke

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: 56939fa8-ec2f-4421-94f7-348734b977ef

IP: 185.185.xxx.xxx

2023-11-02 15:27:43 UTC



## Susanne Strandkjær

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: 4d70464f-e1b3-4afa-be40-5142595d0bc3

IP: 80.62.xxx.xxx

2023-11-03 14:58:35 UTC



## Peter Graversen

Bestyrelsesmedlem

Serienummer: 8b9789e2-fa2f-49be-bfeb-e611b38372d2

IP: 188.64.xxx.xxx

2023-11-05 13:51:40 UTC



## Trine Frederiksen

Bestyrelsesmedlem

På vegne af: Social- Bolig & Ældreministeriet

Serienummer: 7f665df4-c293-4323-bac1-cfc5ee80f2b0

IP: 185.153.xxx.xxx

2023-11-08 13:48:58 UTC



Penneo dokumentnøgle: OY2BA-QPZIL-ES2AZ-ME62D-Z7ZC4-GX0WO

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/validator**