

MÅLPLAN OG AFRAPPORTERING

Den Uvildige Konsulentordningen på Handicapområdet (DUKH)

Journalnummer: 10722-0001

Bevilling: 10,9 mio. kr.

Målplanen dækker følgende periode: 2026

Dato for udfyldelse:

Dato for udfyldelse af målplan: 21.10.2025

Dato for udfyldelse af afrapportering:

Formål: Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH) eksisterer jf. servicelovens § 15 og barnets lov § 163:

§ 15/§ 163: En uvildig konsulentordning yder gratis rådgivning og vejledning i sager om hjælp til personer/børn og unge med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau og deres familier.

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.

Journal nr. 10722-0001

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.

Målgruppe: DUKH's primære målgruppe er mennesker med fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelser og deres pårørende, hvilket også fremgår af formålet. Det er umiddelbart vanskeligt at estimere målgruppens størrelse. De seneste år har DUKH ydet mere end 7.000 årlige rådgivninger, og målgruppen vurderes at være betydeligt større.

Kommende års mål, aktiviteter, indikatorer for målopfyldelse samt betydning for brugerne:

Mål for indsatsen	Aktiviteter	Indikatorer og målemetode	Betydning for brugerne, hvis målene indfries	Afrapportering på mål og aktiviteter (udfyldes til indsendelse d. 30. april året efter)
Den målrettede rådgivning og klageunderstøtning videreudvikles – og herigennem bidrager DUKH til at styrke borgerinddragelsen	Den primære aktivitet 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, relevant og målrettet rådgivning og konkret klageunderstøtning.	Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 5 dage fastholdes. Min. 550 borgere med behov for støtte til at klage får i 2026 direkte og individuel bistand hos DUKH. Begge dele måles i DUKH's fagsystem.	Borgerinddragelsen er et vigtigt element, når det handler om retssikkerhed – ikke mindst borgerens oplevelse af inddragelse og retssikkerhed. DUKH's rådgivning og klageunderstøttelse handler om at klæde den enkelte borger på til i højere grad at kunne agere selvstændigt i egen sag via fokus på handlemuligheder med udgangspunkt i den enkelte borgers situation og behov. Her er ventetiden på rådgivning en vigtig parameter når det handler om nytteværdien for borgeren. DUKH's brugerundersøgelser viser desuden, at borgerne ofte finder det vanskeligt at klage, hvorfor der er et kontinuerligt fokuspunkt at understøtte	

			borgerne netop her, da det samtidig er afgørende for retssikkerheden, at borgerne kan gøre brug af deres klageret.	
	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.	Der gennemføres løbende supervision, som viser en positiv udvikling i medarbejdernes kompetencer og brug af kommunikative metoder og redskaber.	Medarbejdernes kommunikative kompetencer har stor betydning for effekten af rådgivningen, effektiviteten i arbejdet og medarbejdernes trivsel.	

	<p>DUKH implementerer en ny lovportal, som anvender AI-teknologi til effektivt at kunne finde, kombinere og sortere i relevant lovstof og retskilder. Det vil bidrage til en højere grad af kvalitet i rådgivningen og en mere hensigtsmæssig udnyttelse af arbejdstiden.</p>	<p>Den enkelte medarbejder oplever – og giver udtryk for – at det nye arbejdsredskab bidrager til at skabe et større overblik over relevante retskilder hurtigere end før.</p> <p>Det vil bidrage til at DUKH kan fastholde sagsbehandlingstiden, øge den allerede høje kvalitet i rådgivningen og muliggøre at den enkelte medarbejder kan videreudvikle egne kompetencer og skabe rum til udviklingsopgaver.</p>	<p>Som et led i at kunne fastholde en hensigtsmæssig sagsbehandlingstid og samtidig videreudvikle kvaliteten i DUKH's rådgivning, er det afgørende at arbejdstiden kan udnyttes så effektivt som muligt.</p>	
	<p>DUKH vil udarbejde en række små film til hjemmeside og sociale medier, som inviterer borgerne ind i "maskinrummet" og giver borgerne et indblik i DUKH's rådgivningsproces og mulighederne for gratis, uvildig rådgivning.</p>	<p>Borgerne får en forståelse for sagsgangen og ekspertisen i DUKH – og vigtigst af alt, at det er "rigtige mennesker" der tager sig af rådgivningen og klageunderstøtningen.</p>	<p>I en tid hvor mange myndigheder digitaliserer og anvender AI i den direkte borgerbetjening er det vigtigt at give borgerne en tryghed og forståelse af, at DUKH er tilgængelig for alle – både dem der er knap så digitale og dem der er meget digitale. Derudover anvendes AI som et redskab til at understøtte kvaliteten i DUKH's rådgivning – teknologien overtager ikke kontakten med borgerne – og bidrager desuden til at</p>	

			<p>skabe en intern læringskultur, hvor medarbejderne kontinuerligt bliver dygtigere og mere kompetente, fordi brugen af AI stiller store krav til medarbejdernes kompetencer.</p>	
<p>DUKH inddrager aktivt borgerne i udviklingen af indsatsen</p>	<p>Der gennemføres min. 1 brugerundersøgelse i forhold til nytteværdien af DUKH's rådgivning.</p> <p>Borgerne spørges direkte og kommer med input i forbindelse med udarbejdelsen af webinarer.</p>	<p>Borgerne kommer med positive tilkendegivelser i brugerundersøgelsen i forhold til nytteværdien af rådgivningen – minimum 85% af de adspurgte borgere tilkendegiver, at DUKH's konkrete rådgivning/klageunderstøtning er brugbar og giver nytte i borgerens videre sagsbehandling.</p> <p>Borgerne kommer med input til DUKH's webinarer via de sociale medier.</p>	<p>DUKH's rådgivning og klageunderstøtning skal have nytteværdi for borgeren, hvis DUKH skal lykkes med at styrke retssikkerheden for målgruppen.</p> <p>DUKH's webinarer skal være vedkommende og besvare de spørgsmål, som målgruppen har. Derfor er det vigtigt at inddrage borgerne i processen.</p>	
<p>DUKH styrker den kompetente formidling af retssikkerhedsmæssige emner og problematikker</p>	<p>DUKH arbejder videre med at styrke den enkelte borgers forståelse for "systemet" og mulighederne for borgerinddragelse ved at udvælge og prioritere</p>	<p>Antallet af brugere på hjemmesiden øges med min. 5 procent.</p> <p>Antallet af følgere på Facebook øges med min. 5 procent.</p>	<p>DUKH's eksistensberettigelse legitimeres af, at DUKH bliver brugt som uvildig rådgiver, men også som vidensbank og formidler af udviklingen på handicapområdet.</p>	

	<p>følgende formidlingsaktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webinarer <ul style="list-style-type: none"> - som zoomer ind på konkrete problemstillinger eller aktuelle emner med udgangspunkt i borgernes egne spørgsmål i relation til emnet. • SoMe opprioriteres <ul style="list-style-type: none"> - med regelmæssige opslag om retssikkerhedsmæssige emner og konkrete sager i anonymiseret form. • Ny årsrapport <ul style="list-style-type: none"> - På baggrund af DUKH's data vil der i begyndelsen af hvert år blive udarbejdet en årsrapport med fokus på de retssikkerhedsmæssige udfordringer, der har fyldt i DUKH's rådgivning i det forgangne år. 	<p>Nye opslag på sociale medier gennemsnitligt. 1-2 gange om måneden.</p> <p>To nye webinarer udarbejdes og gøres tilgængelige på hjemmesiden.</p> <p>På baggrund af DUKH's data udarbejdes der i foråret en årsrapport over de udfordringer og tendenser, der har fyldt i rådgivningen i det forgangne år. Rapporten er målrettet borgerne og gøres tilgængelig på DUKH's hjemmeside.</p>	<p>DUKH's virksomhed tager udgangspunkt i enkeltsager fra praksisfeltet mellem borger og myndighed, og borgerne er den primære målgruppe. DUKH får dermed stor indsigt i borgernes oplevelse af myndighedernes sagsbehandlingspraksis.</p> <p>Det betyder at DUKH gennem årene har indsamlet vigtige data og praksisviden, som kontinuerligt skal bringes i spil gennem målrettet formidling.</p>	
--	---	--	---	--

Journal nr. 10722-0001

Dokumentation af indsats og resultater: Centerchefen følger systematisk op på DUKH's overholdelse af Målplan 2026 og de årlige aktiviteter, og bestyrelsen drøfter løbende målplanen samt eventuelle afvigelser eller risici herfor.

Organisering: Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet er etableret i 2002 som en selvejende institution tilknyttet Social- og Boligministeriet. DUKH er landsdækkende og organiseret med et hovedkontor i Kolding. DUKH havde ultimo 2025 i alt 15 medarbejdere: 12 socialfaglige konsulenter, en jurister, 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 Boligministeriet er det faglige bindeled til konsulentordningen. Handicapkontoret har en repræsentant i bestyrelsen. Social- og Boligstyrelsen varetager ministeriets tilsyn med centret.

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.”

Jackie Lehmann Hansen

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 87.49.xxx.xxx

2025-10-28 12:10:23 UTC



Susanne Lund

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen DUKH - medarbejderrepræsent...

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

IP: 80.160.xxx.xxx

2025-10-28 12:13:07 UTC



Kirstin Susanna Eliassen

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 87.48.xxx.xxx

2025-10-28 12:21:35 UTC



Anne Kirk Hansen

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet CVR: 26643058

Underskriver

På vegne af: Den Uvildige Konsulentordning på Handic...

Serienummer: 39198f63-8473-4f2f-8eb0-fcd207dffbb8

IP: 85.218.xxx.xxx

2025-10-28 12:43:54 UTC



Susanne Strandkjær

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 87.63.xxx.xxx

2025-10-28 18:59:04 UTC



Thorkild Olesen

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 80.208.xxx.xxx

2025-10-28 20:46:12 UTC



Dette dokument er underskrevet digitalt via [Penneo.com](https://penneo.com). De underskrevne data er valideret vha. den matematiske hashværdi af det originale dokument. Alle kryptografiske beviser er indlejret i denne PDF for validering i fremtiden.

Dette dokument er forseglet med et kvalificeret elektronisk segl. For mere information om Penneos kvalificerede tillidstjenester, se <https://eutl.penneo.com>.

Sådan kan du verificere, at dokumentet er originalt

Når du åbner dokumentet i Adobe Reader, kan du se, at det er certificeret af **Penneo A/S**. Dette beviser, at indholdet af dokumentet er uændret siden underskriftstidspunktet. Bevis for de individuelle underskrivers digitale underskrifter er vedhæftet dokumentet.

Du kan verificere de kryptografiske beviser vha. Penneos validator, <https://penneo.com/validator>, eller andre valideringstjenester for digitale underskrifter.

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

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 188.64.xxx.xxx

2025-10-30 08:04:29 UTC



Janet Marie Samuel

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 131.164.xxx.xxx

2025-10-30 08:41:08 UTC



Maimona-Nakato Jouret Segujja

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

Serienummer: 31e927dd-95a1-4919-936c-66a6a09b6e8d

IP: 188.64.xxx.xxx

2025-10-30 09:05:41 UTC



Trine Frederiksen

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 185.153.xxx.xxx

2025-10-30 12:09:20 UTC



Helle Mitzie Stennicke

Underskriver

På vegne af: Bestyrelsen

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

IP: 185.185.xxx.xxx

2025-10-30 13:24:47 UTC



Dette dokument er underskrevet digitalt via [Penneo.com](https://penneo.com). De underskrevne data er valideret vha. den matematiske hashværdi af det originale dokument. Alle kryptografiske beviser er indlejret i denne PDF for validering i fremtiden.

Dette dokument er forseglet med et kvalificeret elektronisk segl. For mere information om Penneos kvalificerede tillidstjenester, se <https://eutl.penneo.com>.

Sådan kan du verificere, at dokumentet er originalt

Når du åbner dokumentet i Adobe Reader, kan du se, at det er certificeret af **Penneo A/S**. Dette beviser, at indholdet af dokumentet er uændret siden underskriftstidspunktet. Bevis for de individuelle underskrivers digitale underskrifter er vedhæftet dokumentet.

Du kan verificere de kryptografiske beviser vha. Penneos validator, <https://penneo.com/validator>, eller andre valideringstjenester for digitale underskrifter.