



Målplan 2020-21

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

Målplan 2020-21

Indhold

1. Indledning.....	3
2. Præsentation af DUKH	3
2.1 Organisering.....	4
3. Forandringsmodel	5
4. Strategiske prioriteringer 2020-21.....	5
4.1 Gøre den enkelte borger i stand til at agere aktivt i egen sag.....	6
4.2 Øge den kompetente formidling af retssikkerhed	7
5. Budget- og økonomiforhold	8
6. Afrapportering og resultatvurdering.....	8
7. Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling m.v.....	8
8. Prioriterede fokus- og udviklingsområder for 2020 (delmål)	9
8.1 Midlertidigt driftstilskud med særligt fokus	11
9. Underskriftsbilag	14



1. Indledning

Målplan2020-21 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 DUKHs opgaveløsning og udvikling. Planen suppleres af et etårigt 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 bestemmelserne i 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 Indenrigsministeriet. DUKH er landsdækkende og organiseret med et hovedkontor i Kolding. DUKH har primo 2020 i alt 17 medarbejdere, primært i form af socialfaglige konsulenter samt administrative medarbejdere, jurist, kommunikationskonsulent og ledelse.

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.



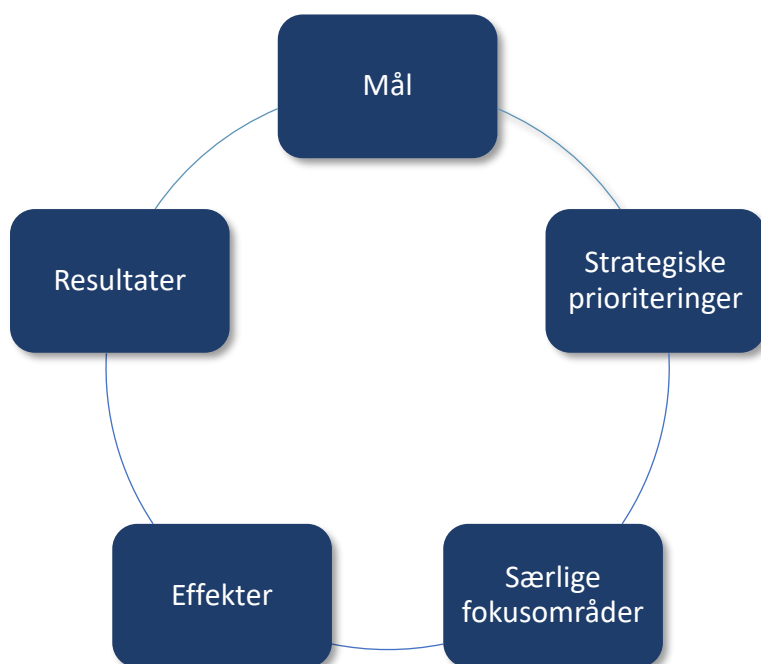
Den daglige ledelse varetages af konsulentordningens chef under ansvar for bestyrelsen.

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



3. Forandringsmodel

DUKH arbejder i Målplan 2020-21 ud fra nedenstående forandringsmodel, hvor formålet er at opstille en klar model for, hvordan de strategiske prioriteringer forventes at skabe den ønskede forandring for DUKHs målgrupper. Udgangspunkt er derfor målet, forstået som den konkrete forandring, DUKH ønsker at opnå.



4. Strategiske prioriteringer 2020-21

DUKH har et langsigtet mål om en højere grad af inklusion af DUKHs målgruppe i forhold til såvel uddannelse og arbejdsmarkedet som et værdigt liv helt overordnet.

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 og inklusion i takt med den udvikling, der sker på handicapområdet.

Hvert år peges der desuden på et eller flere prioriterede fokus- og udviklingsområder (delmål), som der arbejdes målrettet med det pågældende år. Fokus- og udviklingsområderne (delmål) er beskrevet i et bilag til målplanen.



Langsigtet mål: Højere grad af inklusion af DUKHs målgruppe

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

Styrke synligheden gennem nye metoder og kommunikationsformer

Styrke og videreudvikle den uvildige og målrettede rådgivning - og nå ud til flest mulige borgere

Selvhjælp via hjemmeside og digitale løsninger

Strategiske samarbejder i forhold til øget inklusion

Øge den kompetente formidling af retssikkerhed

Udvikling af særligt tilrettelagte undervisningsforløb

Styrke opsamling og systematisering af viden

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

Synlig placering i debatten om retssikkerhed og inklusion

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

DUKHs potentielle brugere skal derfor 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 handicaporganisationer og i offentlige forvaltninger og institutioner.



DUKH yder primært telefonisk og skriftlig rådgivning om lovgivningen, sagsbehandling og samarbejde, primært til borgere og dem, de lader sig repræsentere af, og sekundært til fagpersoner.

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 en styrkelse og videreudvikling af rådgivningsindsatsen og den direkte kontakt med borgere.

I den forbindelse arbejder DUKH bl.a. med at nå ud til flere borgere i målgruppen, at øge antallet af årlige rådgivninger og udvikle nye kommunikationsformer.

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

Aktiviteter:

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 af borgere og deres pårørende.

Sekundært sker det gennem rådgivning af fagpersoner, institutioner o.a. Kommunale sagsbehandlere og andre myndighedspersoner kan desuden modtage rådgivning i komplekse sager, hvor borgeren oplever sig tabt i systemet.

Herudover indgår DUKHs informationsaktiviteter på hjemmeside og via trykte materialer og publikationer.

4.2 Øge den kompetente formidling af retssikkerhed

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

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 har gennem årene indsamlet vigtige data og praksisviden, som i langt højere grad skal bringes i spil gennem målrettet formidling.

Samtidig vil DUKH være endnu bedre til at opsamle viden og data systematisk til brug for analyser, undervisning og lignende, så vores viden bliver let tilgængelig og kan være med til at sætte dagsordenen på handicapområdet.

På den måde kan DUKH på længere sigt placere sig synligt i debatten om inklusion og indlede strategiske samarbejder med henblik på en øget inklusion for borgere med handicap via formidling af relevante og uvildige data.

Aktiviteter:

De primære aktiviteter i forhold til at øge den kompetente formidling af retssikkerhed er indsamling af relevante data samt udvikling af den kommunikative praksis og særligt tilrettelagte undervisningsforløb.



5. Budget- og økonomiforhold

DUKH er finansieret af en driftsbevilling på finansloven, og får desuden et midlertidigt, direkte driftstilskud i årene 2019-2021.

2020	Indtægter i kr.
Finanslovsbevilling § 15.64.05.10	10.000.000
Midlertidigt driftstilskud § 15.64.02.20	2.351.350
Markedsfinansierede aktiviteter	0
Salgs-, renteindtægter m.v.	50.000
I alt	12.401.305

6. Afrapportering og resultatvurdering

Centerchefen følger løbende op på DUKHs overholdelse af Målplan 2020-21 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 august/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 2020-21 gælder for perioden 1. januar 2020 til 31. december 2021.

Genforhandling eller justering af målplan 2020-21 kan finde sted ved væsentlige ændringer i målplanens forudsætninger, og i øvrigt når parterne er enige herom.

Aftalen er ajourført i marts 2020

Janus Tarp, bestyrelsesformand
Den Uvildige Konsulentordning på
Handicapområdet

Signe Maria Christensen, kontorchef
Social- og Indenrigsministeriet,
Handicapkontoret

Socialstyrelsen
Center for Økonomi og Tilskudsforvaltning



8. Prioriterede fokus- og udviklingsområder for 2020 (delmål)

DUKH arbejder med et overordnet, langsigtet mål om at øge inklusionen for borgere med handicap – inklusionen forstået som at gøre den enkelte i stand til at agere aktivt i egen sag i forhold til såvel uddannelse og arbejdsmarked som i forhold til at få et værdigt liv generelt. Derudover ønsker DUKH at øge den kompetente formidling af retssikkerhed i form af uvildige data, som formidles til relevante parter gennem relevante kanaler – det være sig hjemmesiden, undervisning, notater og analyser.

I 2020 er der tre prioriterede delmål i form af fokus- og udviklingsområder med udgangspunkt i nedenstående, hvor de tre delmål er farvemærkede:



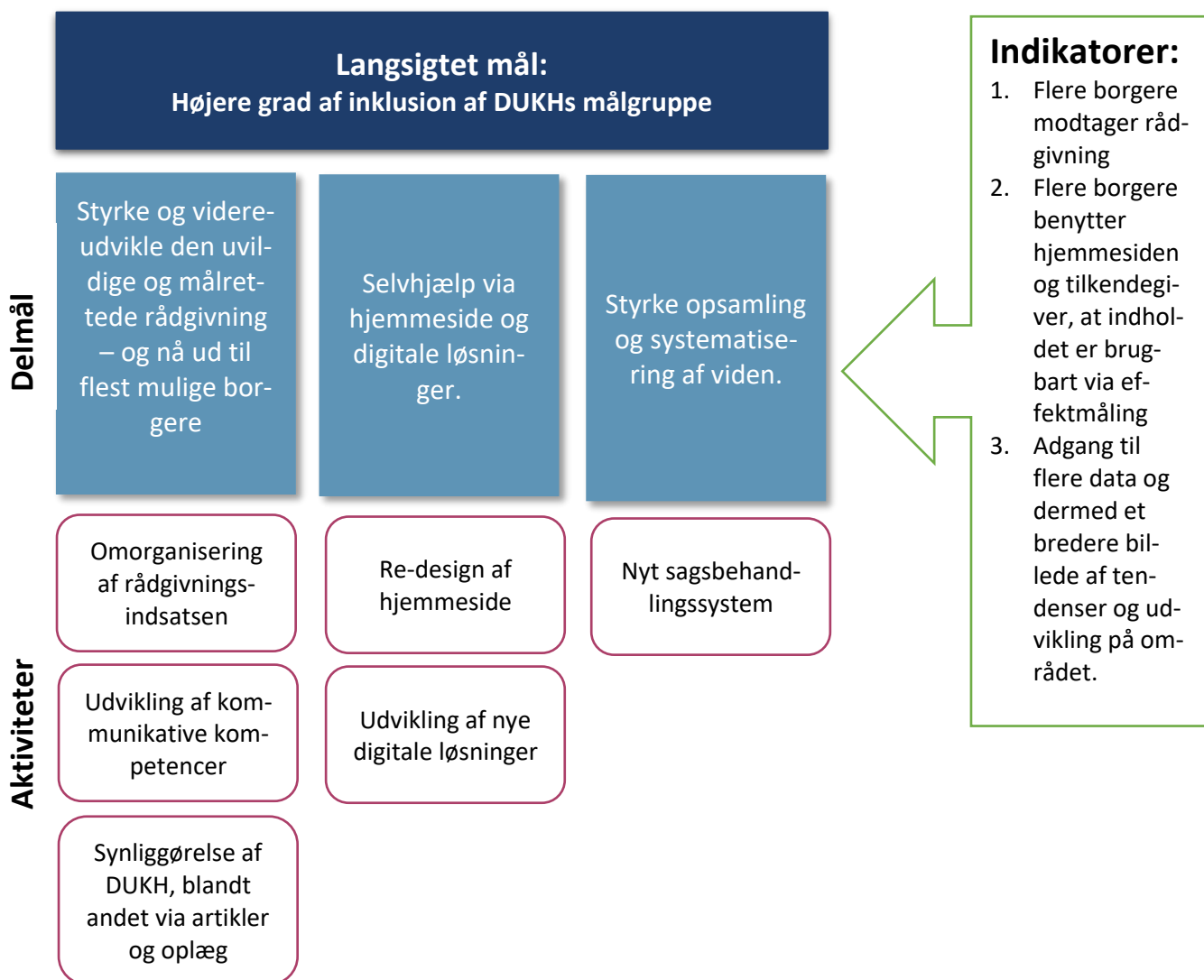
De tre valgte delmål danner deslige udgangspunkt for på sigt at kunne arbejde videre med de øvrige delmål samt det overordnede, langsigtede mål.

Den uvildige og målrettede rådgivning styrkes og videreudvikles gennem et fokus på organiseringen af rådgivningsindsatsen, så der kan ydes rådgivning til flest mulige borgere med de givne ressourcer samt et målrettet fokus på kommunikationen i rådgivningerne, så den bliver både effektiv og relevant. Derudover arbejdes der med at nå ud til flest mulige borgere i målgruppen gennem en synliggørelse af muligheden via artikler og debatindlæg i bl.a. medlemsblade samt oplæg i handicaporganisationer.

Hjemmesiden er desuden et strategisk prioriteret område, som helt konkret indebærer et omfattende re-design af den nuværende hjemmeside i en form, der gør det enkelt og overskueligt for borgeren at finde svar på handicaprelaterede spørgsmål i forhold til retssikkerhed.

Der arbejdes også kontinuerligt med at udvikle nye digitale løsninger, som gør den enkelte i stand til at hjælpe sig selv – det være sig i form af guides, FAQ'er, video'er og lignende, som klæder målgruppen på til at kunne agere aktivt i egen sag samt viden, der understøtter og supplerer den telefoniske rådgivning.

Som sidste punkt implementeres et nyt sagsbehandlingssystem, som gør indsamlingen af konkret viden og data nemmere, så det fremadrettet i langt højere grad vil være muligt at formidle valide, uvildige data til eks. beslutningstagere og relevante parter, så vurderingsgrundlaget i forhold til retssikkerhedsmæssige udfordringer bliver styrket.



Delmål og prioriterede fokusområder	Aktiviteter	Indikatorer for målopfyldelse
1. Gøre den enkelte i stand til at agere aktivt i egen sag. 2. Selvhjælp via hjemmeside og digitale løsninger. 3. Styrke og videreudvikle den uvildige og målrettede rådgivning – og nå ud til flest mulige borgere.	Individuel og målrettet rådgivning af borgere og deres pårørende samt fagpersoner, institutioner o.a. Kommunale sagsbehandlere og andre myndighedspersoner kan desuden modtage rådgivning i komplekse sager, hvor borgeren oplever sig tabt i systemet. Rådgivningsindsatsen organiseres, så den bliver tilgængelig for flest mulige borgere. Kommunikativ kompetenceudvikling af medarbejdere i forhold til rådgivningsindsatsen. Målrettet synliggørelse af DUKH via artikler og oplæg. Re-design af hjemmesiden, så indholdet kan anvendes aktivt af de forskellige målgrupper og supplere den individuelle rådgivning i kraft af nye digitale redskaber.	Antallet af henvendelser og rådgivninger stiger. Medarbejderne tilkendegiver i MUS og trivselsmålinger, at de er har opnået brugbare kompetencer i relation til rådgivningsopgaven. Efterspørgslen på DUKHs viden stiger. Den enkelte bruger af hjemmesiden præsenteres for en vurderingsmulighed i forhold til om oplysningerne var brugbare. Ved årets udgang vurderes indsatsen samlet på baggrund af brugernes tilbagemeldinger.
1. Øge den kompetente formidling af retssikkerhed. 2. Styrke opsamling og systematisering af viden.	Nyt sagsbehandlingssystem med fokus på indsamling af relevante data implementeres.	Relevante data bliver let tilgængelige og benyttes til at formidle udviklingen på handicapområdet i oplæg, artikler og til beslutningstagerne.

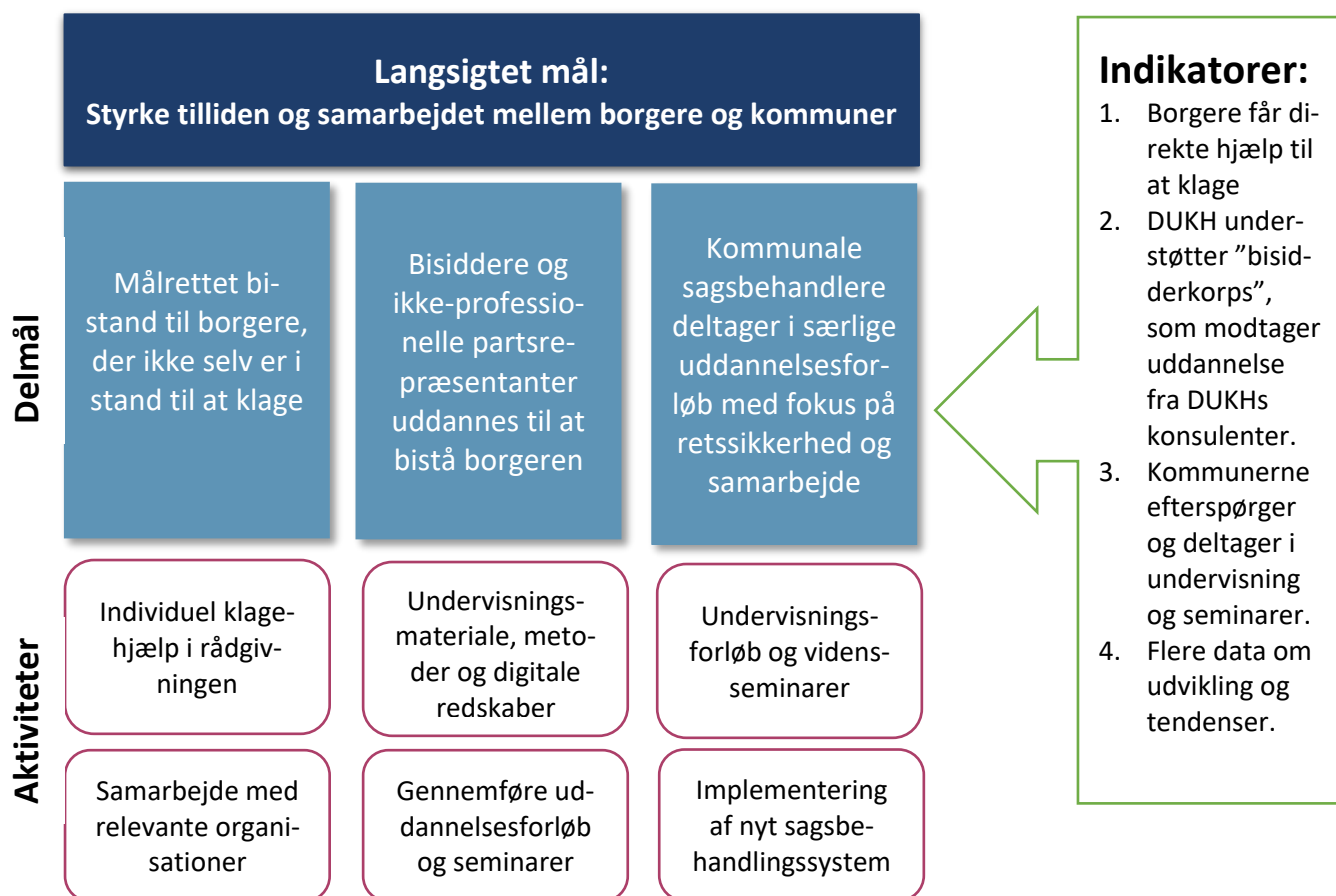
8.1 Midlertidigt driftstilskud med særligt fokus

DUKH modtager i årene 2019-2021 et midlertidigt driftstilskud, som skal bruges til at styrke DUKHs arbejde med at understøtte tilliden og samarbejdet mellem borgere og kommuner. I 2020 har DUKH derfor et særligt fokus på at yde bistand til borgere, der ikke selv er i stand til at klage.

DUKH vil bl.a. arbejde med konkret hjælp til borgere der ønsker at klage, både i den individuelle rådgivning og i samarbejde med relevante organisationer, der har daglig kontakt til udsatte målgrupper, som vurderes at have et større behov for støtte.

Desuden vil DUKH udarbejde undervisningsmateriale og holde kurser for bisiddere og ikke-professionelle partsrepræsentanter, ligesom der vil blive arbejdet med undervisningsforløb og vidensseminarer om sagsbehandling på handicapområdet målrettet kommunerne.





Delmål for det midlertidige driftstilskud	Aktiviteter	Indikatorer for målopfyldelse
1. Måltrettet bistand til borgere, der ikke selv er i stand til at klage	Direkte støtte til klager i forbindelse med den individuelle rådgivning samt i samarbejde med relevante organisationer med kontakt til udsatte målgrupper. Udvikling af en række digitale selvbetjeningsredskaber, der skal understøtte den individuelle rådgivning, og bidrage til, at borgeren i højere grad kan være inddraget og tage del i egen sag.	Borgere med behov for støtte til at klage, får direkte og individuel bistand hos DUKH. Borgere oplever at informationerne på DUKHs hjemmeside er brugbare.
2. Bisiddere og ikke-professionelle partsrepræsentanter uddannes til at bistå borgeren	Partsrepræsentanter og bisiddere er vigtige aktører for mange borgere i forhold til den kommunale sagsbehandling. En styrkelse af dialogmetoder blandt disse vil gavne borgerens retssikkerhed, og DUKH vil derfor tilbyde seminarer og undervisningsforløb for bisiddere og ikke-	DUKH understøtter bisiddere, som kan bistå borgeren i mødet med kommunen. Disse bisiddere modtager undervisning af DUKHs konsulenter og klædes herigennem på til at varetage opgaven med at styrke samarbejdet og dialogen.



	professionelle partsrepræsentanter.	
3. Kommunale sagsbehandlere deltagere i særlige uddannelsesforløb med fokus på retssikkerhed og samarbejde	Udvikling af særligt tilrettelagte uddannelsesforløb og vidensseminarer – bl.a. på baggrund af implementering af nyt, udvidet sagsbehandlingssystem til opsamling af data til statistiske formål. Dette nye system understøtter desuden, at DUKH vil kunne bidrage til at belyse udviklingen på handicapområdet via statistiske data og synliggøre retssikkerhedsmæssige udfordringer i endnu højere grad. Derudover vil systemet kunne give data til udvalgte praksisanalyser, som kan bidrage til at styrke borgernes retssikkerhed via ændringer i sagsbehandlingspraksis.	Kommunerne efterspørger særligt tilrettelagte undervisningsforløb og vidensseminarer. DUKH vil i kraft af det nye sagsbehandlingssystem kunne bidrage til at belyse udviklingen på handicapområdet via statistiske data og synliggøre retssikkerhedsmæssige udfordringer i endnu højere grad.



9. Underskriftsbilag

Bestyrelsen og den daglige ledelse har dags dato godkendt den ajourførte Målplan 2020-21 for Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet.

Kolding, den 3. marts 2020

Anne Kirk
Centerchef

Bestyrelsen:

Janus Tarp, DH Formand for bestyrelsen	Ib Poulsen, DH	Heidi Thamestrup, DH
Janet Marie Samuel, KL	Kirsten Dyrholm Hansen, KL	Johnny Holst, KL
Rinze van der Goot, Børne- og Undervisningsministeriet	Peter Graversen, Beskæftigelsesministeriet	Signe Maria Christensen, Social- og Indenrigsministeriet
Vicki F. Vestergaard, medarbej- derrepræsentant, DUKH		

