



Ekstra bevilling til Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet- DUKH

Statusnotat af 25.05.2020

I foråret 2019 aftalte partierne bag satspuljeaftalen at omprioritere overskydende midler fra ansøgningspuljen til bistand til borgere, der ikke selv er i stand til at klage.

Midlerne udgjorde i alt ca. 5,4 mio. kr. og er udmøntet til DUKH som en midlertidig udvidelse af det eksisterende driftstilskud. Tilskuddet til DUKH fordeler sig med 0,7 mio. kr. i 2019, 2,4 mio. kr. i 2020 og 2,3 mio. kr. i 2021. På grund af bl.a. folketingsvalget i juni 2019 blev processen med omprioriteringen af midlerne, herunder etablering af hjemmel til udmøntning, forsinket.

Den ekstra bevilling til DUKH for 2019 og 2020 er derfor først udbetalt i februar 2020, og kort tid efter ramte corona-krisen Danmark.

DUKHs medarbejdere har siden den 12. marts 2020 været hjemsendt, men der er blevet arbejdet videre med at etablere rammerne for følgende projekter:

- Konkret hjælp til borgere, der ikke selv er i stand til at klage
- Etablering og facilitering af netværk for partsrepræsentanter og bisiddere
- Udvikling af selvhjælpsguides til hjemmesiden
- Etablering af et bedre og mere fyldestgørende datagrundlag, der skal kvalificere indsatsområder i forhold til den kommunale sagsbehandlingspraksis

Her gives en kort status på de nævnte projekter.

[Konkret hjælp til borgere, der ikke selv er i stand til at klage](#)

DUKH har udvidet sin rådgivning til at omfatte konkret klageunderstøttelse. Støtten er differentieret, så den imødekommer bredden i DUKHs målgruppe. På hjemmesiden findes en selvhjælpsguide til de borgere, der kan selv, mens det via den telefoniske rådgivning er muligt at få både mundtlig og skriftlig hjælp til at udforme klagen og vejledning i forhold til rette klageinstans.

For at sikre kapacitet til denne udvidelse af rådgivningen, er der ansat en ekstra socialfaglig konsulent, som tiltræder primo/medio august 2020.

Klagehjælpen er ligesom den øvrige rådgivning specialiseret i fagområder, og der tages hensyn til klagefrister.

Eablering og facilitering af netværk for partsrepræsentanter og bisiddere

Partsrepræsentanter og bisiddere er vigtige aktører for mange borgere i forhold til den kommunale sagsbehandling. En styrkelse af dialogmetoder og lovgrundlag vil dermed gavne borgerens retssikkerhed og hjælpe borgere, der har svært ved at være aktive i egen sag og eventuelt påklage en afgørelse.

DUKH har udarbejdet et baggrundspapir i forhold til etablering og facilitering af netværk for partsrepræsentanter og bisiddere, og på baggrund heraf er der ansat en projektkonsulent, som tiltræder primo/medio august 2020.

Første opgave for projektkonsulenten bliver at danne netværk og udarbejde undervisningsmateriale, hvorefter de første møder vil finde sted senest 1. november 2020 – afhængig af covid-19-situationen.

Det er forventningen, at netværksmøder og aktivitet vil bibringe DUKH viden, som vil være brugbar i forbindelse med undervisning af kommunale sagsbehandlere på sigt.

Udvikling af selvhjælpsguides til hjemmesiden

DUKH er i øjeblikket i gang med et omfattende re-design af hjemmesiden. Den nye hjemmeside lanceres den 1. juli 2020 og indeholder blandt andet en borgerportal, hvor borgeren kan være i dialog med DUKHs socialfaglige konsulenter – f.eks. i forbindelse med hjælp til klager. Derudover kan borgerne finde svar på en lang række spørgsmål i FAQ'er, ligesom der i løbet af året vil blive udarbejdet små videoguides og lignende.

Bedre datagrundlag

DUKH er i gang med at etablere et bedre og mere fyldestgørende datagrundlag, der skal kvalificere indsatsområder i forhold til den kommunale sagsbehandlingspraksis. Samtidig med, at den nye hjemmeside lanceres, implementeres et nyt internt fagsystem, som i højere grad understøtter indsamling af relevante data.

Et bedre datagrundlag vil styrke DUKHs viden om målgruppen, så vi derigennem kan tilpasse kommunikation, redskaber og metoder til den enkelte borger. Statistiske målinger af ventetid og antal henvendelser/rådgivninger fordelt på handicap kategorier samt brugerundersøgelser vil desuden styrke arbejdet med at udvikle redskaber til at måle effekten af DUKHs rådgivning ud fra en borgervinkel, en sagsbehandlingsvinkel og en retssikkerheds vinkel.