

# Ankestyrelsens strategi

2018 – 2022



Ankestyrelsen



# Ankestyrelsen

Åbningstider 09.00 - 15.00

Adoptionskædet

Klagenævnet for  
Specialundervisning

Ligestillingskædet

Arbejdsmligklagenævnet

Ankernævnet for Statens  
Uddannelsesstøtteordninger

Psykologkædet



# Fundamentet

---

Ankestyrelsen er sat i verden for at styrke retssikkerheden. Det er det fundament, som Ankestyrelsens vision og mission hviler på, og det er afsættet for Ankestyrelsens strategiske ambition frem mod 2022.

*“Vi skaber grundlaget for, at borgerne får den korrekte afgørelse også i første instans. Derfor bidrager vi med effektiv sagsbehandling, praksiskoordinering, der virker, samfundsrelevant tilsyn og input fra praksis til lovgivning”*

# 2018 - 2020

---

Ankestyrelsen udarbejdede i 2018 en femårig strategi. Formålet med strategien er at sætte en langsigtet retning for Ankestyrelsen efter en række organisationsændringer som følge af bl. a. reformen af klagestrukturen på social- og beskæftigelsesområdet i 2013 og overtagelsen af ansvaret for det kommunale og regionale tilsyn i 2017.

Vi identificerede i 2018 de primære udfordringer i forhold til at realisere ambitionen og udpegede tre strategiske fokusområder:

- **Digitalisering**
- **Praksiskoordinering**
- **Tilsynet**

## **Det har ført til:**

- vi anvender robotter og machine learning i vores opgavevaretagelse, ligesom vi til stadighed har øje for at automatisere sagsgange og anvende nye teknologier, som kan sikre kvalitet og effektivitet i vores arbejde.
- vi foretager systematisk dataopsamling og kobler data med vores viden. På det grundlag fastlægger vi behovet for praksiskoordinerende aktiviteter på de enkelte sagsområder og i de enkelte kommuner mv.
- vi har nedbragt sagsbehandlingstiden markant på det kommunale og regionale tilsyns område. Vi har udarbejdet en tilsynsmodel, som understøtter, at tilsynet behandler emner af generel og væsentlig betydning. Vi har offentliggjort en database for udtalelser fra tilsynet og har fokus på at sikre transparens om tilsynets planer og prioriteringer.

# 2020 - 2022

---

Ankestyrelsen har i 2019 gennemført en omverdensanalyse.

Med afsæt heri har Ankestyrelsen for den resterende strategiperiode udpeget følgende tre nye strategiske fokusområder frem mod 2022:

- **Sagsbehandlingstid**
- **Kvalitet**
- **Åbenhed**

Vi arbejder naturligvis fortsat med digitalisering, optimering af praksiskoordineringen og med udvikling af tilsynet, men vi står i dag et andet sted end i 2018.

## **Ankestyrelsen arbejder på tre niveauer med at sikre retssikkerheden:**

**Borgerniveau** når Ankestyrelsen sikrer, at den enkelte borgers klagesag afgøres korrekt og hurtigt.

**Førsteinstansniveau** når Ankestyrelsen via praksiskoordinering styrker førsteinstansernes praksis.

**Samfundsniveau** når Ankestyrelsen skaber ny viden og stiller den til rådighed for interessenter og samarbejdspartnere.

Disse tre niveauer er afspejlet i de indsatser, vi har identificeret inden for hvert af de strategiske fokusområder.



# Sagsbehandlingstid

KORT SAGSBEHANDLINGSTID PÅ ALLE OMRÅDER

---

Vi vil være gearret til at håndtere varierende tilgang af sager både på enkeltområder og samlet set.

## **Derfor skal vi:**

- understøtte hurtige afgørelser til borgerne ved:
  - at sørge for, at medarbejderne har brede kompetencer og viden om flere lovområder,
  - at være effektive og inddrage relevante teknologier som fx machine learning i sagsbehandlingen,
  - sammen at tage ansvar for, at vi når i mål på tværs af styrelsens fagområder.
- koordinere førsteinstansers praksis målrettet og rettidigt.
- skabe samfundsmæssig værdi ved hurtig afklaring af juridiske spørgsmål og ved hurtigt at fastlægge praksis.

# Kvalitet

## HELHEDSORIENTERING OG FASTHOLDELSE AF HØJ OG ENSARTET KVALITET

---

Vi vil fremstå som én enhed i de konkrete afgørelser og i forbindelse med dialogaktiviteter og praksiskoordinering, og som en myndighed, der med en helhedsorienteret tilgang træffer korrekte afgørelser af høj faglig kvalitet.

### **Derfor skal vi:**

- understøtte korrekte afgørelser til borgerne ved at opbygge en stærk læringskultur. Det vil vi bl.a. gøre ved at arbejde med fælles oplæringsforløb og feedback og ved at måle kvaliteten af vores afgørelser.
- reflektere over og udvikle Ankestyrelsens praksis med inddragelse af viden fra relevante aktører, ligesom vi fortsat skal udvikle og målrette vores vejlednings- og praksiskoordinerende aktiviteter, herunder vores principmeddelelser, så de understøtter kvalitet og forståelighed bedst muligt.
- understøtte retssikkerheden på samfundsniveau ved at samle op på og koble viden fra vores klagesagsbehandling, tilsyn, praksiskoordinerende aktiviteter og undersøgelser og stille den til rådighed for relevante aktører og i relevante sammenhænge.





## KAPITEL 10

### Vejledning og information

#### I. Vejledning

##### A. Vejledningens opbygning

Den første og vigtigste del af en vejledning er selve vejledningen, som består af en række afsnit, der er organiseret på en logisk og systematisk måde. Dette afsnit beskriver den generelle opbygning af vejledningen og de forskellige dele af den. Det er vigtigt at være opmærksom på, at en vejledning ikke kun er et dokument, der beskriver den generelle opbygning af vejledningen, men også et dokument, der beskriver den generelle opbygning af vejledningen.



# Åbenhed

## ØGET ÅBENHED OG KOMMUNIKATION

---

Vi vil bringe vores viden i spil.

### **Derfor skal vi:**

- sørge for, at borgere og førstestanser forstår vores begrundelser, så vores afgørelser giver mening. Vi vil i den forbindelse arbejde med forskellige former for borgerinddragelse.
- være i dialog med førstestanser om forståelsen af reglerne og vores praksis.
- kommunikere tydeligt og dele aktivt og målrettet ud af vores faglige viden – via forskellige kanaler og formater. Det vil vi bl.a. gøre ved at udvikle en ankeportal, der skal sikre bedre formidling af Ankestyrelsens data og statistik om vores afgørelser. Vi vil også styrke vores kommunikation om lærings- og analyseaktiviteter på vores hjemmeside og på de sociale medier, ligesom vi vil arbejde med, hvordan vi systematisk kan bidrage med input fra praksis til lovgivning.

# Strategiske tiltag

## OVERSIGT OVER STRATEGISKE TILTAG 2020-2022

---

Vi har identificeret 18 strategiske tiltag, som skal implementeres frem mod 2022 for at bidrage til, at Ankestyrelsens ambition bliver til virkelighed.

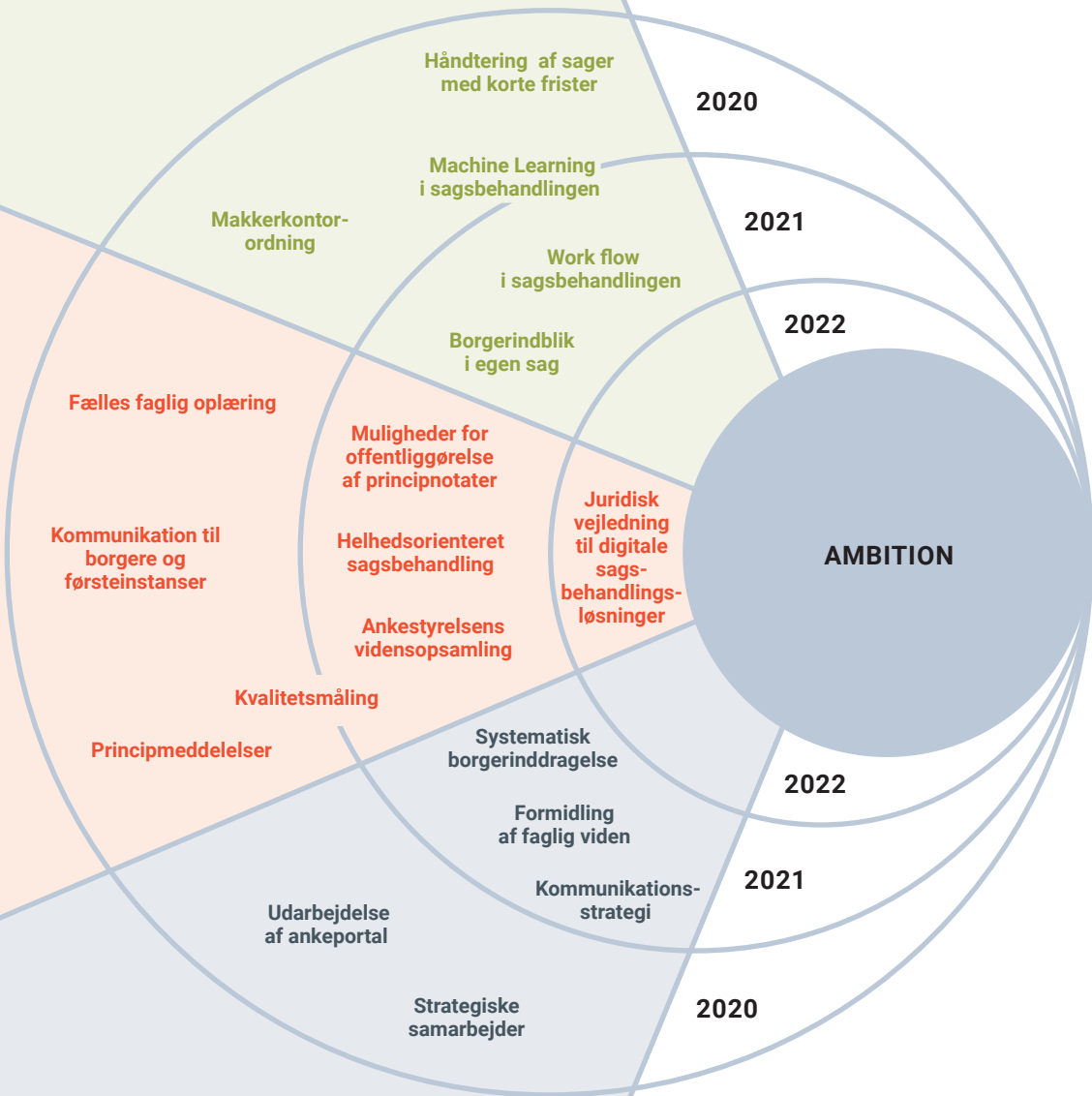
Tiltagens placering markerer, hvornår de sættes i gang. Nogle tiltag er i deres natur tidsmæssigt afgrænsede med et klart afslutningstidspunkt. Andre er karakteriseret ved at være en løbende proces.

Det er en dynamisk oversigt, der vil blive opdateret løbende. Derfor vil nogle tiltag udgå af oversigten i takt med, at de afsluttes. Til gengæld vil der komme nye til i 2021 og 2022, så vi kan imødekomme de krav og tilpasse os de udfordringer, som fremtiden byder på.

# SAGSBEHANDLINGSTID

# KVALITET

# ÅBENHED



# Kontakt

---

## Ring til os

Telefon: 33 41 12 00

Åbningstid: Mandag til fredag fra klokken 09 til 15

## Send os et brev

Ankestyrelsen, 7998 Statsservice

## Send os en mail

Mail: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk).

Sikker mail: [sikkermail@ast.dk](mailto:sikkermail@ast.dk)

Det letteste for mange er at bruge vores kontaktformular

Den finder du på vores hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

## Her bor vi

**Aalborg:** Nytorv 7, 2. sal, 9000 Aalborg

**København:** Teglholmsgade 3, 2450 København SV

## Læs mere

[www.ast.dk](http://www.ast.dk)

**Følg os** på LinkedIn



