

## Resultatplan Ankestyrelsen - 2018



## Indledning

---

Ankestyrelsen er gennem en årrække blevet tilført opgaver, hvilket i de seneste år har givet et behov for at konsolidere styrelsens organisation. Som det næste skridt vil fokus i de kommende år være rettet mod at modernisere og effektivisere arbejdsgange.

Ankestyrelsen har i 2017 fået ny direktør, der skal drive moderniserings- og effektiviseringsprocessen og udstikke de strategiske ledelsesprioriteringer for de kommende år.

I resultatplanen for 2018 er der fokus på Ankestyrelsens igangværende arbejde med at nedbringe sagspukler samt implementere mere effektive arbejdsgange, der vil kunne afhjælpe fremtidige sagspukler.

Nærværende resultatplan er 1-årig og gælder for 2018. Det bemærkes, at visse af planens mål har et flerårigt sigte og angiver en retning for en kontinuerlig forbedring af opfyldelse af målsætningen.

Hvis et mål videreføres til det kommende år, bliver målets ambitionsniveau revurderet i forbindelse med udarbejdelsen af resultatplanen for det kommende år. Der er således tale om en årlig vurdering af de enkelte mål, deres fortsættelse og ambitionsniveau ud fra de rammer, Ankestyrelsen er underlagt.



# 1. Strategiske mål

## Mål 1.1 – Ledelsesstrategi og balance i styrelsens økonomi

Ankestyrelsen fik i 2017 en ny direktør, der i årene fremover vil sætte sit præg på Ankestyrelsens organisation og udstikke det strategiske ledelsesfokus. I den forbindelse skal ledelsen have fokus på at sikre balance i styrelsens økonomi, samtidig med at resultatplanens mål om sagsbehandlingstider mv. opnås.

### Ledelsesstrategi og fremtidige prioritetsområder

Ankestyrelsens direktion skal udarbejde en strategi, der blandt andet indeholder ledelsens strategiske prioriteter på kort og langt sigt for Ankestyrelsen, herunder den fremtidige tilrettelæggelse af den praksiskoordinerende virksomhed. Strategien sammenfattes i et kort strategipapir, der forelægges departementet senest ved udgangen af 2. kvartal 2018. Strategien kan, hvis det vurderes relevant, indeholde forslag til målepunkter til kommende resultatplaner.

Ankestyrelsens direktion skal samtidig udarbejde en effektiviseringsplan, som kan sikre balance i styrelsens økonomi. Effektiviseringsplanen forelægges ligeledes departementet senest ved udgangen af 2. kvartal 2018.

## Mål 1.2 – Borgerrettet vejledning om sagens gang i Ankestyrelsen

Ankestyrelsen har i 2. halvår 2017 arbejdet med styrelsens strategiske målsætninger for 2018. Særligt borgernes oplevelse og forståelse af Ankestyrelsens rolle er i fokus. Målet er, via vejledning, at øge borgernes viden om sagens gang i Ankestyrelsen.

Det langsigtede mål er at øge borgernes tryghed ved og tillid til Ankestyrelsen som øverste administrative klageinstans.

### Borgerrettet vejledning om sagens gang i Ankestyrelsen

Ankestyrelsen skal gøre sine borgerrettede kanaler lettere tilgængelige og mere informative for borgerne, så borgerne får en større forståelse for og tydeligere information om særligt sagens gang i Ankestyrelsen.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af piktogrammer, film eller lignende, som illustrerer, et sagsbehandlingsforløb fra Ankestyrelsen modtager borgerens klage til sagen bliver afgjort. Målet er i højere grad at give borgerne en oplevelse af at blive vejledt gennem deres sagsbehandlingsforløb. Den nye borgerrettede vejledning skal være tilgængelig senest i 4. kvartal 2018.

## Mål 1.3 – Retssikkerhed og varslingsordning

I 2016 blev en reform af servicelovens bestemmelser politisk besluttet. Et af hovedmålene er at højne retssikkerheden inden for det sociale område. Dette skal blandt andet ske ved, at kommunerne skal give et varsel på 14 uger til den berørte borger, når der træffes afgørelse om nedsættelse eller standsning af hjælp til voksne, hvor nedsættelsen eller frakendelsen af hjælpen har særligt indgribende betydning for den enkelte.

Ankestyrelsen spiller som klageinstans på det sociale område en central rolle for borgernes retssikkerhed via en effektiv og korrekt klagesagsbehandling. For klager omfattet af varslingsordningen gælder et særligt krav til sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen.



## Retssikkerhed og varslingsordning

Ankestyrelsen skal som en del af varslingsordningen, der træder i kraft 1. januar 2018, behandle de berørte ydelser\* i et fast track spor. Målsætningen er, at 90 pct. af sagerne er færdigbehandlet inden for 8 uger.

<i>Andel af sager omfattet af varslingsordning behandlet inden 8 uger (pct.)</i>	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	90	90	90
<i>Resultat</i>	-			

\*De berørte ydelser gælder klager over frakendelse eller nedsættelse af hjælpen efter §§ 95, 96 og 98, frakendelse af plads i et særligt dag- eller klubtilbud efter §§ 32 og 36, frakendelse af bilstøtte efter § 114 inden udløbet af genanskaffelsesperioden og om ophør af hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste efter § 42 i de tilfælde, der er omfattet af reglerne om afviklingsperiode. Det er en forudsætning for overholdelse af målet på 90 pct. inden for 8 uger, at kommunerne træffer afgørelse på et fuldt oplyst grundlag, at alle relevante akter sendes til Ankestyrelsen, og at kommunerne anfører i det digitale ankeskema, at sagerne er omfattet af varslingsordningen.

## Mål 1.4 – Reduktion af udgifter til Kammeradvokaten

Ankestyrelsen har i de seneste år arbejdet på at nedbringe sine udgifter til Kammeradvokaten gennem hjemtagning af sagsområder og oplæring af egne rettergangsfuldmægtige på børneområdet. Fra 2018 skal Ankestyrelsen hjemtage sager på arbejdsskade- og sygedagpengeområdet.

### Reduktion af udgifter til Kammeradvokaten

Ankestyrelsen skal fortsat arbejde aktivt med at nedbringe udgifterne til Kammeradvokaten inden for børneretssager samt fra 2018 inden for arbejdsskade- og sygedagpengeretssager. Målet er, at Ankestyrelsen fra 2018 skal håndtere 98 pct. af de børneretssager, der indbringes for byretterne. På arbejdsskade- og sygedagpengeområdet er målet, at Ankestyrelsen hjemtager 35 pct. af alle nye byretssager i 2018. Hjemtagningstakten øges gradvist og forventes i 2021 at være på 95 pct.

<i>Andel indkomne børneretssager, der sendes til Kammeradvokaten (pct.)</i>	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	5	2	2	2
<i>Resultat</i>	0*			

  

<i>Andel indkomne arbejdsskade- og sygedagpengesager, der sendes til Kammeradvokaten (pct.)</i>	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	65	40	10
<i>Resultat</i>	-			

\* Status per 30.06.17

## Mål 1.5 – Effektiv og smidig behandling af sager i det kommunale og regionale tilsyn

Ankestyrelsen overtog i 2017 det kommunale og regionale tilsyn. Ankestyrelsen skal i sit arbejde med det kommunale og regionale tilsyn prioritere en smidig og effektiv sagsbehandling, herunder også i lyset af ændringen af rammerne for Ankestyrelsens sagsudvælgelse i det kommunale og regionale tilsyn pr. 1. april 2017.

Der er på nuværende tidspunkt udfordringer i forhold til at indfri tidligere udmeldte målsætninger for sagsbehandlingstider for især tilsynssager om aktindsigt, hvorfor der i 2018 sideløbende med arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstiderne igangsættes et analysearbejde, der skal angive initiativer og effektiviseringer, der kan nedbringe sagsbehandlingstiderne til det ønskede niveau.



## Effektiv og smidig sagsbehandling af sager i det kommunale og regionale tilsyn

Ankestyrelsen skal i 2018 gennemføre en analyse af det kommunale og regionale tilsyns arbejdsgange og sagstyngde samt udarbejde en strategi for, hvordan sagsbehandlingstiderne i tilsynssagerne nedbringes, herunder i særdeleshed sagsbehandlingstiderne for tilsynssager om aktindsigt.

Strategien skal ligeledes indeholde et oplæg til, hvordan Ankestyrelsen vil bruge de nye muligheder i lov om kommunernes styrelse og regionsloven omhandlende blandt andet målretning af Ankestyrelsens udvælgelse af tilsynssager til at styrke den proaktive del af tilsynet med fokus på sager af principiel og alvorlig karakter.

Initiativerne præsenteres for departementet ved 3. kvartalsrapporteringen på resultatplanen.

Anm: Sagsbehandlingstiderne for henholdsvis almindelige og komplicerede tilsynssager om aktindsigt vil indgå som en del af Ankestyrelsens institutionsspecifikke nøgletal i 2018.

## 2. Kernefaglige mål

### Mål 2.1 – Effektiv sagsbehandling

Ankestyrelsen har siden klagerereformen i 2013 arbejdet med at nedbringe sagspukler. Fra 2016 er der imidlertid sket en opbygning af sagspukler. Den ene årsag er flytningen af arbejdspladser til Aalborg. Den anden årsag er, at Ankestyrelsen siden 2. halvår 2016 har oplevet en væsentlig stigning i antal indkomne sager.

For at nedbringe sagspuklerne i de kommende år er det fortsat nødvendigt, at Ankestyrelsens sagsbehandling bliver mere effektiv. En af vejene til højere effektivitet er den igangværende implementering af en moderne ESDH-løsning og supplerende digitaliseringsprojekter, der skal effektivisere Ankestyrelsens sagsgange.

### Effektiv sagsbehandling

Implementeringen af en moderne ESDH-løsning samt de supplerende digitaliseringsprojekter, der skal effektivisere Ankestyrelsens sagsgange, skal reflekteres i en forbedret produktivitet, hvorfor der opstilles et målbillede for udviklingen i produktivitet for 2017 og frem. Produktiviteten i 2017 udgør en baseline for produktivitetmålingerne.

Det forventes, at Ankestyrelsen med implementeringen af mere effektive processer vil kunne forbedre sin produktivitet fra 2018 og frem jf. nedenstående profil. Den fulde effekt af bedre digital procesunderstøttelse forventes afspejlet i produktiviteten for 2019 og 2020.

<b>Produktivitet for det bevillingsfinansierede område*</b>					
<i>Kroner per sag</i>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<i>Mål</i>	-	5.244	4.842	4.745	4.650
<i>Resultat</i>	5.177	4.842*			
<b>Produktivitet for det gebyrfinansierede område*</b>					
<i>Kroner per sag</i>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<i>Mål</i>	-	4.320	4.219	4.135	4.052
<i>Resultat</i>	4.265	4.219*			

\*Anm.: Produktiviteten opgøres som den isolerede udgift til sagsbehandlerens tidsforbrug inkl. sagsoprettelse (2016-priser)

\*\* Status pr. 30. november 2017



## Mål 2.2 – Antal verserende sager

Ankestyrelsen har i 2016-2017 oplevet en stigning i antallet af verserende sager med det resultat, at der er blevet opbygget sagspukler.

### Antal verserende sager

#### Max. antal verserende kommunale sager

<i>Antal sager</i>	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	7.500	8.000	9.500	8.500	7.000
<i>Resultat</i>	7.636	10.015	9.967*			

#### Max. antal verserende arbejdsskadesager

<i>Antal sager</i>	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	6.500	6.500	6.000	5.500	5.000
<i>Resultat</i>	6.756	7.073	7.272*			

\*Status per 30. november 2017

## Mål 2.3 – Behandling af klager over kommunale social- og beskæftigelsessager samt tilsynssager.

Over de seneste år har Ankestyrelsen arbejdet systematisk med at nedbringe liggetiderne på det kommunale sagsområde med henblik på en gennemsnitlig liggetid på 2,5 måneder inden for en kortere årrække.

Hertil har Ankestyrelsen i 2017 overtaget ansvaret for det kommunale og regionale tilsyn, hvorfor Ankestyrelsen i 2018 og frem bør have fokus på at nedbringe liggetiderne for tilsynssager under det kommunale og regionale tilsyn.

### Behandling af klager over kommunale social- og beskæftigelsessager samt tilsynssager

#### Gns. liggetid for kommunale socialsager

<i>Måneder</i>	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	3,5	3,0	3,3	3,0	2,5
<i>Resultat</i>	?	2,7	3,2*			

#### Gns. liggetid for kommunale beskæftigelsessager

<i>Måneder</i>	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	3,5	3,5	3,3	3,0	2,5
<i>Resultat</i>	?	3,2	3,2*			

#### Gns. liggetid for sager i det kommunale tilsyn

<i>Uger</i>	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	-	30	35	30	29
<i>Resultat</i>	-	-	42,8*			

Anm.: Liggetid beregnes som det samlede antal dage eller måneder, sagerne på et givent sagsområde har verseret, divideret med antal åbne sager på sagsområdet.

\*Status per 30. november 2017.



## Mål 2.4 Høj juridisk kvalitet i sagsbehandlingen

Ankestyrelsen skal, som øverste administrative klageinstans, sikre, at klageren får en sagsbehandling af høj juridisk kvalitet. En høj juridisk kvalitet skal afspejles i en lav procent af sager med kritik fra Folketingets Ombudsmand. Målet for 2018 og frem er, at Ankestyrelsens kritikprocent skal ligge minimum 1,9 procentpoint lavere end gennemsnittet blandt statslige myndigheder.

### Høj juridisk kvalitet i sagsbehandlingen

Ankestyrelsen skal have færre sager med kritik fra Folketingets Ombudsmand end gennemsnittet af statslige myndigheder. I 2015 fik Ankestyrelsen kritik, henstilling eller anbefalinger fra Ombudsmanden i fire sager, svarende til 0,5 pct. af sagerne. I 2017 overtog Ankestyrelsen det kommunale og regionale tilsyn, og benchmarket bør således også omfatte tilsynets kritikprocent. I 2016 havde styrelsen og det kommunale og regionale tilsyn under Statsforvaltningen således i alt 609 sager og fik kritik, henstilling eller anbefalinger i ni sager svarende til en kritikprocent på 1,5. Det bemærkes, at en tilsvarende kritikprocent for alle statslige institutioner i 2016 gennemsnitligt var på 3,9 pct.

Procent	2015	2016	2017	2018	2019
Statens gennemsnit	4	3,9		Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit	Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit
Mål	-	-	-		
Resultat	0,5	1,5	X		

Opgørelsesmetode: Andelen af sager, hvori der afgives kritik, henvisning eller anbefalinger, opgøres som en procentvis andel af samlet antal sager, der behandles af Ombudsmanden.  
Kilde.: Folketingets Ombudsmands Årsberetning 2015 og 2016.

## Mål 2.5 Databeskyttelsesforordningen

Ankestyrelsen forudsættes at have fokus på databeskyttelsesforordningen. Efter behov opstilles relevante og aktuelle resultatmål, der understøtter ministerområdets generelle arbejde med informations- og it-sikkerhed.

Med ikrafttrædelsen af forordningen i maj 2018 skærpes kravene til behandlingen af persondata. Ankestyrelsen skal foretage indsatser, der fører til implementering af databeskyttelsesforordningen, herunder krav om datasikkerhed inden for rammen af Ankestyrelsens eksisterende systemportefølje.

### Databeskyttelsesforordning

Ankestyrelsen skal senest i 3. kvartalsrapportering i 2018 oversende kort statusnotat til departementet, hvori det beskrives, hvordan databeskyttelsesforordningen er implementeret.

## 3. Økonomiske mål

### Mål 3.1 – Budgetoverholdelse

Mål for budgetoverholdelse består af to kriterier om afvigelse mellem budget og forbrug hhv. i forhold til grundbudget og prognosen ved udgiftsopfølgning 2. Afvigelsen beregnes som forskellen mellem budgetteret og realiseret forbrug af nettoudgiftsbevillingen (grundbudgettet) i forhold til budgetteret forbrug af nettoudgiftsbevillingen.

### Budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug

Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab. (pct.)	2015	2016	2017	2018	2019



<i>Mål</i>	-	2	2	2	2
Realiseret	1,1	5,9	-		
<b>Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab.</b>					
<b>(pct.)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<i>Mål</i>	-	1	1	1	1
Realiseret	1,1	2,2	-		
<b>Kilde:</b>	Grundbudget, udgiftsopfølgning 2, årsrapport				

Anm: Der tages ved opgørelsen af målet for budgetoverholdelse diskretionært stilling til betydningen af eventuelle foreliggende aftaler mellem Økonomi- og Indenrigsministeriets departement og Ankestyrelsen om forbrug af opsparing.

### Mål 3.2 – Nedbringelse af sygefravær

Sygefravær påvirker institutionens effektivitet og omkostningsniveau ved at reducere arbejdstiden, der er tilgængelig til at varetage opgaverne. Da sygefravær ligeledes er en indikator for medarbejdernes trivsel, bør et relativt vedvarende højt sygefravær også af den grund være et fokuspunkt for ledelsen.

#### Nedbringelse af sygefravær

I 2018 skal Ankestyrelsen nedbringe det gennemsnitlige sygefravær per ansat i forhold til gennemsnittet for 2017 med minimum 5 pct.

<b>(Gns. fraværdsdage pr. ansat)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<i>Statens gennemsnit</i>	8,6	8,3	8,4	
Mål	-	-	-	≤ 5 pct.
Realiseret	10,0	11,9	9,1	

Anm: Sygefraværdsdage pr. ansat er opgjort som det samlede sygefravær inklusiv langtidssygefravær. Resultatet opgøres efter årets 3. kvartal som et rullende årsgennemsnit af de seneste fire kvartaler.

Kilde: ISOLA "Gennemsnitligt fravær".





## Påtegning og opgørelse

---

Resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2018 og er i udgangspunktet gældende til kalenderårets afslutning.

Der afrapporteres kvartalsvist på samtlige mål i resultatplanen efter en nærmere angivet skabelon. Afrapporteringen sker senest 14 kalenderdage efter afslutning af hvert kvartal. Det påhviler i øvrigt direktøren at rapportere eventuelle væsentlige afvigelser i sagsbehandlingen, budgetterne eller de strategiske mål m.v.

Opfyldelsen af resultatmålene er som udgangspunkt afgørende for udmålingen af direktørens resultatløns. Herudover foretager departementschefen en diskretionær vurdering af institutionens samlede resultater. Departementschefen kan uanset opfyldelsesgrad i særlige tilfælde beslutte, at resultatlønnen helt bortfalder efter en samlet vurdering af institutionens økonomiske og driftsmæssige forhold.

For alle resultatmål gælder, at målopfyldelsesgraden er binær dvs. enten 0 eller 100 pct. Endvidere opgøres de enkelte resultatmål ens i den samlede målopfyldelse. Herved forstås, at det enkelte resultatmåls vægt beregnes som antallet af resultatmål divideret med 100. Der er 12 mål i resultatplanen for 2018.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2018 opgøres, om de enkelte mål blev opfyldt. Et mål betragtes som opfyldt såfremt alle delelementer blev realiseret fuldt ud. Opfyldte mål indgår i den samlede score med 100/12. Ikke opfyldte mål tæller med scoren 0. Den samlede målopfyldelsesgrad for resultatåret bliver da summen af scoren for alle resultatmål.

I årsrapporten foretages afrapportering på samtlige resultatmål for hele regnskabsåret 2018.

Resultatplanen genforhandles eller justeres ikke i løbet af året, idet eventuelle væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå resultatplanen er indgået, kan medtages i departementschefens diskretionære vurdering af opnåede resultater.

København den 19. december 2017

---

Departementschef Sophus Garfiel  
Økonomi - og Indenrigsministeriet

København den 19/12 - 2017

---

Direktør Ingeborg Gade  
Ankestyrelsen