



økonomi og
indenrigsministeriet

**Resultatplan for
Ankestyrelsen**
2019



Indledning

Ankestyrelsen er gennem en årrække blevet tilført opgaver og antallet af sager er samtidig steget mere end forventet. Trods en stigende produktivitet er styrelsen udfordret på sagsbehandlingstiderne.

Med finansloven for 2019 tilføres Ankestyrelsen en merbevilling på 35 mio. kr. Desuden er der teknisk budgetteret med løft på 30 mio. kr. i 2020, 30 mio. kr. i 2021 og 25 mio. kr. i 2022, og der igangsættes en budgetanalyse for at sikre sammenhæng mellem de politiske ønsker til maksimale sagsbehandlingstider og det varige bevillingsniveau.

I resultatplanen for 2019 fastholdes fokus på Ankestyrelsens arbejde med at nedbringe sagspukler samt implementere mere effektive arbejdsgange.

Nærværende resultatplan er 1-årig og gælder for 2019. 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 – Organisering, fastholdelse og rekruttering

Ankestyrelsen er organiseret med tre afdelinger i hhv. København, Aalborg og Ringsted og har de seneste år fået tilført nye sagsområder og opgaver. Sammenhæng i organisationen samt fastholdelse og rekruttering af dygtige medarbejdere er vigtigt, for at Ankestyrelsen kan opretholde kvalitet i sagsbehandlingen, effektive arbejdsgange og nedbringe sagspukler og sagsbehandlingstider. I 2018 har Ankestyrelsen derfor optimeret sin rekrutteringsproces og taget en ny mobilitetsordning blandt medarbejderne i brug. I 2019 vil Ankestyrelsen desuden anvende et nyt program for introduktion og oplæring af nye medarbejdere.

Mål 1.1

Personaleomsætning og udvikling af afdelinger

Ankestyrelsens personaleomsætning* lå over statens gennemsnit i 2018. I 2019 skal Ankestyrelsens personaleomsætning være på niveau med Statens gennemsnit for 2019** eller lavere.

Tabel

Personaleomsætning

Personaleomsætning (pct.)	2019	2020	2021	2022
Mål (Statens gennemsnit)				
Resultat	-			

Ankestyrelsens direktion skal desuden udarbejde en plan for udviklingen af Ankestyrelsens afdelinger i København, Aalborg og Ringsted, der blandt andet indeholder overvejelser om bemanning og behov for medarbejderprofiler. Planen sammenfattes i et kort papir, der forelægges departementet senest ved udgangen af 2. kvartal 2019.

Anm.: *Personaleomsætning opgøres som antallet af afgåede årsværk ud af det gennemsnitlige antal årsværk. Målet medtager ansatte med mere end 8 timer/uge i statistikperiodens midterste måned og kun fast periodelønnede. Data trækkes fra ISOLA; **Resultatet opgøres efter årets 3. kvartal som et rullende årgennemsnit af de seneste fire kvartaler.

Mål 1.2 – Årsværk til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne

Der er på finansloven for 2019 afsat midler til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i Ankestyrelsen. Som en forudsætning for at kunne nedbringe sagsbehandlingstiderne til det ønskede niveau over en kortere årrække, skal Ankestyrelsen have tilført 54 årsværk i 2019.

Mål 1.2

Tilførsel af årsværk som følge af merbevilling

Antal årsværk	2019	2020	2021	2022
Ringsted				[5]
Aalborg				[35]
København				[2]
Mål	54	[50]	[46]	[42]
Resultat				



Mål 1.3 – Pukkelafvikling

Ankestyrelsen har i 2016-2017 oplevet en stigning i antallet af verserende sager med det resultat, at der er blevet opbygget sagspukler. Ankestyrelsen skal gradvist nedbringe sagspuklerne for at opnå en balanceret drift.

Antallet af verserende sager er desuden afgørende for sagsbehandlingstiderne.

I henhold til den tildelte merbevilling på finansloven for 2019 skal Ankestyrelsen nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på de kommunale social- og beskæftigelses-sager og særligt for visse forsørgelsesydelse. Samtidig skal sagsbehandlingstiden ikke skride på øvrige områder.

Mål 1.3

Afvikling af verserende sager

Ankestyrelsen skal ved udløbet af 2019 have afviklet verserende sager i henhold til den tildelte merbevilling på finansloven for 2019 og samtidig sikre, at sagsbehandlingstiden ikke skrider på det gebyrfinansierede område.

Tabel a

Sager omfattet af målsætning om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid¹⁾

Max antal verserende sager

Antal sager	2018	2019	2020	2021	2022
Mål	10.300	7.700	[6.900]	[6.900]	[6.900]
Resultat	9.680*				

Tabel b

Sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager²⁾

Max antal verserende sager

Antal sager	2018	2019	2020	2021	2022
Mål	2.500	2.500	[2.000]	[1.500]	[1.500]
Resultat	2.430*				

Tabel c

Sager om arbejdsskade

Max antal verserende sager

Antal sager	2018	2019	2020	2021	2022
Mål	6.000	5.500	[5.000]	[5.000]	[5.000]
Resultat	6.345*				

Tabel d

Sager i det kommunale og regionale tilsyn (eksklusiv aktindsigtssager)

Max antal verserende sager

Antal sager	2018	2019	2020	2021	2022
Mål		800	[800]	[800]	[800]
Resultat	857*				

Anm.: * Status per 30. november 2018; 1) Omfatter kommunale sociale sager bortset fra varslingsordningssager og tidligere hjemviste sager efter serviceloven, det sociale tilsyn, kommunale beskæftigelses-sager, kommunale børnesager, arbejdsløshedsforsikrings-sager, familieretssager, nævnssager (klager over sager om hhv. arbejdsmiljø, forskelsbehandling, specialundervisning, afslag på godkendt adoptant, autorisation af psykologer og tilsyn, uddannelsesstøtte, herunder SU og handicaptillæg. 2) Omfatter klager over udbetaling af sociale ydelser, herunder pension, boligstøtte og børnetilskud og klager over sygedagpenge.



Mål 1.4 – 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid, 10 ugers loft for visse forsørgelsesydelse samt kort sagsbehandlingstid for sager om aktindsigt

Som følge af merbevillingen i 2019 skal Ankestyrelsen nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de kommunale social- og beskæftigelsessager og nedbringe sagsbehandlingstiden markant for visse forsørgelsesydelse på beskæftigelsesområdet. Ankestyrelsen skal desuden behandle alle - både almindelige og komplicerede - sager om aktindsigt i det kommunale og regionale tilsyn inden for som udgangspunkt 20 arbejdsdage.

Der måles på profilerne, som svarer til forudsætningerne i merbevillingssagen.

Mål 1.4

Nedbringelse af sagsbehandlingstider i henhold til merbevillingen på FL19

Ankestyrelsen skal i 2019 nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager omfattet af målsætningen om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid i henhold til den tildelte merbevilling på finansloven for 2019.

Tabel a

Sager omfattet af målsætning om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid¹⁾

Maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (uger)	2018	2019	2020	2021	2022
Mål	-	17,0	[14,0]	[13,5]	[13,0]
Resultat	21,1*				

*Sagsbehandlingstiden er opgjort for perioden 1. januar - 30. november 2018

Ankestyrelsen skal i 2019 nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager i henhold til den tildelte merbevilling på finansloven for 2019. I 2022 skal Ankestyrelsen således behandle sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager inden for 10 uger²⁾.

Tabel b

Sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager³⁾

Maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (uger)	2018	2019	2020	2021
Mål	-	17,0	[14,0]	[12,0]
Resultat	22,2*			

*Sagsbehandlingstiden er opgjort for perioden 1. januar - 30. november 2018

Ankestyrelsen skal i 2019 behandle alle sager om klager over kommuner og regioners afgørelse om aktindsigt inden for som udgangspunkt 20 arbejdsdage fra sagen modtages i Ankestyrelsen.

Tabel c

Minimum andel af alle – både almindelige og komplicerede - sager behandlet inden for 20 arbejdsdage⁴⁾

Pct.	2019	2020	2021	2022
Almindelige				
Komplicerede				
Mål (alle sager)	80	[80]	[80]	[80]
Resultat				

Anm.: 1) Omfatter kommunale sociale sager bortset fra varslingsordningssager og tidligere hjemviste sager efter serviceloven, det sociale tilsyn, kommunale beskæftigelsessager, kommunale børnesager, arbejdsløshedsforsikringsager, familieretssager, nævnssager (klager over sager om hhv. arbejdsmiljø, forskelsbehandling, specialundervisning, afslag på godkendt adoptant, autorisation af psykologer og tilsyn, uddannelsesstøtte, herunder SU og handicaptillæg. 2) Et loft på 10 uger på sagsbehandlingstiden kan opfyldes for 90 pct. af de omfattede sager. De 10 ugers sagsbehandlingstid kan desuden kun garanteres for de sager, der er fuldt oplyste, når AST modtager sagen. 3) Omfatter klager over udbetaling af sociale ydelser, herunder pension, boligstøtte og børnetilskud og klager over sygedagpenge. 4) Alle sager omfatter alle klager over aktindsigt (både almindelige og komplicerede sager, omfangsrige sager og sager, som ikke er tilstrækkeligt oplyst ved modtagelsen).



2. Kernefaglige mål

Mål 2.1 – Styrkelse af Ankestyrelsens praksiskoordinerende virksomhed

Ankestyrelsen skal som led i aftalen om kommunernes økonomi for 2019 arbejde med at styrke sin vejledning til og dialog med kommunerne. Samtidig er praksiskoordinering et strategisk fokusområde i Ankestyrelsens femårige strategi. Målet er at skabe grundlag for, at flere borgere får en korrekt afgørelse i første instans.

Mål 2.1

Flere principmeddelelser samt ny metode for udvælgelse af principafgørelser

- Ankestyrelsen skal udvælge og offentliggøre minimum 100 principmeddelelser på styrelsens sagsområder inden udgangen af 4. kvartal.
- Desuden skal Ankestyrelsen i 2019 udvikle en datadrevet og dialogbaseret model for udvælgelse af nye principafgørelser for at sikre, at nye principmeddelelser er relevante og brugbare for kommunerne. Metoden skal indeholde faste kriterier for udvælgelse af principafgørelser. Ankestyrelsen skal præsentere metoden for departementet inden udgangen af 2. kvartal.

Mål 2.2 – Optimering af ekstern kommunikation

Som en del af Ankestyrelsens strategi 2018-2022 har Ankestyrelsen igangsat en række projekter med henblik på at målrette og fokusere den eksterne kommunikation på Ankestyrelsens hjemmeside. I 2019 undersøger Ankestyrelsen, hvordan hjemmesiden kan blive mere borgervenlig samt understøtte praksisformidling og vejledning for førstestans og interessenter. I slutningen af 2018 har Ankestyrelsen gennemført en brugertilfredshedsmåling, som kan anvendes som baseline for at vurdere effekten af udviklingen af hjemmesiden i 2020.

Mål 2.2

Brugerinddragelse i udvikling af Ankestyrelsens hjemmeside

Ankestyrelsen skal i 1. kvartal 2019 gennemføre to fokusgruppeundersøgelser om Ankestyrelsens hjemmeside blandt henholdsvis borgere og førstestans. Resultaterne bliver inddraget i den videre udvikling af hjemmesiden. Udviklingstiltag skal gennemføres i 2.-4. kvartal 2019.

Ankestyrelsen afgiver et kort notat med resultaterne fra fokusgruppeundersøgelserne efter 1. kvartal og et kort notat om implementeringen af udviklingstiltag inden udløbet af 4. kvartal.

Der forberedes en opfølgning på resultatet af udviklingstiltagene med en ny brugertilfredshedsmåling i 2020.



Mål 2.3 – Høj juridisk kvalitet i sagsbehandling

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 2019 og frem er, at Ankestyrelsens kritikprocent skal ligge minimum 1,9 procentpoint lavere end gennemsnittet blandt statslige myndigheder.

Mål 2.3

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 hos Ombudsmanden. 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 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.

Tabel

Kritik fra Ombudsmanden

Kritikprocent	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Statens gennemsnit	4	3,9	2,7	-	-	-	-
Mål	-	-	-	Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit	Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit	Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit	Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit
Resultat	0,5	1,5	0,2	-	-	-	-

Anm.: Andelen af sager, hvori der afgives kritik, henvisning eller anbefalinger, opgøres som den procentvise andel af samlet antal sager, der behandles af Ombudsmanden.

Kilde: Årsberetninger fra Folketingets Ombudsmand.

Mål 2.4 – Informationssikkerhed

Økonomi- og Indenrigsministeriets institutioner forudsættes at have stor fokus på at opretholde en høj informationssikkerhed. Hvert år stiller departementet tværgående mål for relevante og aktuelle emner, der understøtter institutionernes generelle arbejde med informationssikkerheden.

Mål 2.4

Indsatser for informationssikkerhed

Institutionen skal i forlængelse af Den Nationale Strategi for Cyber- og Informationssikkerhed gennemføre indsatser, der understøtter medarbejdernes rolle i efterlevelse af initiativ 2.5* om partnerskaber om kompetenceudvikling og opbygning af sikkerhedskultur i staten.

Målet afrapporteres skriftligt til ministeriet senest med udgangen af 3. kvartal 2019.

Anm.: *Initiativ 2.5 i Den Nationale Strategi for Cyber- og Informationssikkerhed: "Kompetencer relateret til cyber- og informationssikkerhed vil blive stadig mere efterspurgt – både blandt specialister og generalister. Regeringen inviterer derfor alle relevante parter til at medvirke i et partnerskab om kompetenceopbygning på området. Derudover iværksættes en række tiltag for kompetenceudvikling af statsligt ansatte. De ansatte skal have forudsætningerne for at fortsætte udviklingen og digitaliseringen af den statslige sektor med det nødvendige sikkerhedsniveau."



3. Økonomiske mål

Mål 3.1 – Budgetoverholdelse

Budgetoverholdelse måles som forskellen mellem budgetteret og realiseret resultat. Målet består af to dele: Forskellen mellem det budgetterede resultat i grundbudgettet og det realiserede resultat for året samt forskellen mellem det budgetterede resultat i udgiftsopfølgning 2 og det realiserede resultat for året.

Målemetoden er fra 2019 ændret fra måling af forbrug af nettoudgiftsbevillingen til måling af, om institutionen realiserer det budgetterede resultat for året. Derudover er den maksimalt tilladte afvigelse ændret fra en procentvis afvigelse til en absolut afvigelse. Budgetoverholdelsen for 2019 kan således ikke sammenlignes med tidligere år.

Mål 3.1

Budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgetteret og realiseret resultat

Tabel a

Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat i grundbudgettet og realiseret resultat

Mio. kr.	2019	2020	2021	2022
Mål	+/- 5	+/- 5	+/- 5	+/- 5
Resultat	-	-	-	-

Tabel b

Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat i udgiftsopfølgning 2 og realiseret resultat

Mio. kr.	2019	2020	2021	2022
Mål	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5
Resultat	-	-	-	-

Anm.: Den maksimale afvigelse fastsættes efter institutionens størrelse, hvorefter den maksimalt tilladte forskel mellem budgetteret resultat i grundbudgettet og realiseret resultat er 1 mio. kr. for små institutioner, 2 mio. kr. for mellemstore institutioner og 5 mio. kr. for store institutioner. Den maksimalt tilladte forskel mellem budgetteret resultat i udgiftsopfølgning 2 og realiseret resultat er 0,5 mio. kr. for små institutioner, 1 mio. kr. for mellemstore institutioner og 2,5 mio. kr. for store institutioner. Institutionernes størrelse fastsættes ud fra antal årsværk og følger Danmarks Statistiks definition af virksomhedsstørrelser: Små: 10-49 årsværk, Mellem: 50-249 årsværk, Store: 250+ årsværk.

Kilde: Grundbudget, finansloven, udgiftsopfølgning 2, udgiftsopfølgning 4.



Mål 3.2 – 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 har Ankestyrelsen desuden hjemtaget sager på arbejdsskade- og sygedagpengeområdet.

Mål 3.2

Reduktion af udgifter til Kammeradvokaten

Ankestyrelsen skal fortsat arbejde aktivt med at nedbringe udgifterne til Kammeradvokaten inden for børneretssager samt arbejdsskade- og sygedagpengeretssager. Målet er, at Ankestyrelsen i 2019 skal håndtere 99 pct. af de børneretssager, der indbringes for byretterne. På arbejdsskade- og sygedagpengeområdet er målet, at Ankestyrelsen skal håndtere 60 pct. af alle nye byretssager i 2019. Hjemtagningsgraden øges gradvist og forventes i 2021 at være på 95 pct.

Tabel a

Børneretssager

Andel indkomne sager, der sendes til Kammeradvokaten (pct.)	2017	2018	2019	2020	2021	2021
Mål	5	2	≤1	[≤1]	[≤1]	
Resultat	0	0*				

Tabel b

Arbejdsskade- og sygedagpengesager

Andel indkomne sager, der sendes til Kammeradvokaten (pct.)	2017	2018	2019	2020	2021
Mål	-	65	≤40	[≤10]	[≤5]
Resultat	-	67*			

Anm.: Status per 30.11.18



Påtegning og opgørelse

Resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2019 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 100 divideret med antallet af resultatmål. Der er 10 mål i resultatplanen for 2019.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2019 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 100/10. 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 2019.

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 21. december 2018

Departementschef Sophus Garfiel
Økonomi- og Indenrigsministeriet

København den 20. december 2018

Direktør Ingeborg Gade
Ankestyrelsen

www.oim.dk