



**Social- og
Indenrigsministeriet**

**Resultatplan for
Ankestyrelsen**

2020



Indledning

Resultatplanen indgås mellem Social- og Indenrigsministeriet og Ankestyrelsen.

Nærværende resultatplan gælder fra 1. januar til 31. december 2020. Visse af planens mål har et flerårigt sigte og angiver en retning for kontinuerlig forbedring af opfyldelsen af målsætningen. Planen indeholder henholdsvis strategiske og kernefaglige mål samt økonomiske og administrative mål. Målene af økonomisk og administrativ karakter er tværgående for institutionerne under ministeriet.

Som led i institutionens almindelige virke kan der i årets løb udarbejdes strategier og analyser, der ikke er omfattet af resultatplanen. Resultatplanen indeholder områder med særligt fokus for departementets løbende styring i forhold til bl.a. kvalitet, produktivitet, økonomi og administration.

Ankestyrelsen skal i 2020 bl.a. bidrage til evalueringen af de mere fleksible rammer for Ankestyrelsens sagsrejsning i det kommunale og regionale tilsyn, som Ankestyrelsen fik ved en lovændring med virkning fra 1. april 2017. Evalueringen skal afgives til Folketinget senest den 1. oktober 2020.

I 2020 udrulles en ny ramme for departementets tilsyn med institutionerne under Social- og Indenrigsministeriet. Institutionerne forventes at være opmærksomme på de aktiviteter og tilpasninger, som tilsynet kan medføre.

Desuden forventes institutionerne at være opmærksomme på kravene som følger af Loven om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer (LOV nr. 692 af 8. juni 2018).



1. Strategiske mål og kernefaglige mål

Mål 1.1 – Absolutte lovbestemte frister for sagsbehandlingstid

Visse sagstyper, som behandles i Ankestyrelsen, har absolutte lovbestemte frister for sagsbehandlingstiden. Disse er kendetegnet ved, at der i lovgivningen ikke er beskrevet undtagelser fra fristoverholdelsen. Det må således altid tilstræbes, at samtlige af disse sager overholder fristerne.

Ankestyrelsen afrapporterer månedligt på alle sagsområder med lovbestemte frister til departementet. Der er i resultatplanen udvalgt sagsområder, hvor der er behov for et særligt fokus i 2020.

Med henblik på at optimere sagsbehandlingstiden, er der i resultatplanen indlagt et krav om målopfyldelse på 97 procent. Dette under hensyn til, at navnlig eksterne forhold kan føre til en umulighed i forhold til en 100 pct. opfyldelse.

Mål 1.1

Absolutte lovbestemte frister for sagsbehandlingstider

Tabel a

Maksimal sagsbehandlingstid for sager om tvangsmæssige foranstaltninger over for børn og unge på 8 uger

Andel sager behandlet inden for 8 uger, pct.	2020	2021	2022	2023
Mål	97	97	97	97
Resultat	-	-	-	-

Tabel b

Maksimal sagsbehandlingstid for beslutning om mødebehandling for sager om underretning på 8 uger

Andel sager hvor der er orienteret om mødebehandling inden for 8 uger, pct.	2020	2021	2022	2023
Mål	97	97	97	97
Resultat	-	-	-	-

Tabel c

Maksimal sagsbehandlingstid for sager om tilbud til forsikrede ledige på 4 uger

Andel sager behandlet inden for 4 uger, pct.	2020	2021	2022	2023
Mål	97	97	97	97
Resultat	-	-	-	-



Mål 1.2 Aftalte frister for sagsbehandlingstider

Ankestyrelsen skal leve op til aftalte frister og mål for sagsbehandlingstider. I 2020 vil Ankestyrelsen afvikle sagspukler. Denne afvikling indebærer, at alle ældre sager som udgangspunkt skal afsluttes. Over de kommende år vil sagsbehandlingstiderne nærme sig de aftalte frister og mål for de enkelte sagsområder.

Ankestyrelsen udarbejder månedligt afrapporteringer til Social- og Indenrigsministeriet, som indeholder opgørelser for udviklingen i sagsbehandlingstiden for de relevante sagsområder samt for sager, som er omfattet af satspuljeaftalte frister for sagsbehandlingstiden. Det gælder fast track for tidligere hjemviste sager og sager omfattet af varslingsordningen.

Mål 1.2

Aftalte frister for sagsbehandlingstider

Sager omfattet af målsætningen om 13 uger er kommunale social- og beskæftigelsesager (undtaget sygedagpengesager*), det sociale tilsyn, adoptionssager, sager om arbejdsløshedsdagpenge, efterløn, voksen- og efteruddannelsesstøtte, ferieloven og ansættelsesbevisloven samt nævnssager (sager om hhv. arbejdsmiljø, forskelsbehandling, specialundervisning, afslag på godkendt adoptant, autorisation af psykologer og tilsyn, uddannelsesstøtte, herunder SU og handicaptillæg).

Tabel a

Maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager omfattet af målsætningen om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Uger	2018***	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	-	17,0	17,3	[15,0]	13,0	13,0
Resultat	21,0	18,5**	-	-	-	-

* Præciseringen af målformuleringen vedr. undtagelse af sygedagpengesager er indført i resultatplanen i februar 2020. I 2019 omfattede målsætningen om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid ligeledes ikke sygedagpengesager.

**Sagsbehandlingstiden er opgjort for perioden 1. januar – 30. november 2019.

*** Sagsbehandlingstiden for genoptagne sager fra januar 2019 bliver regnet fra genoptagelsesdatoen og fra fuldt oplyst dato for udvalgte sager i Psykolognævnet. Tidligere blev sagsbehandlingstiden regnet fra den oprindelige klagemodtagelsesdato.

Sygedagpengesager og sager fra Udbetaling Danmark er omfattet af frist på maksimalt 10 ugers sagsbehandlingstid og omfatter klager, som er fuldt oplyst ved modtagelse, over udbetaling af sociale ydelser, herunder pension, boligstøtte og børnetilskud og klager over sygedagpenge

Tabel b

Maksimal sagsbehandlingstid for sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager på 10 uger, som er fuldt oplyst ved modtagelsen i Ankestyrelsen

Uger (Gennemsnit)	2018**	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	-	17,0	15,5	[13,0]	Alle sager behandles inden for 10 uger	Alle sager behandles inden for 10 uger
Resultat	22,6	16,0*	-	-	-	-

*Sagsbehandlingstiden er opgjort for perioden 1. januar – 30. november 2019.

**Før januar 2019 var det ikke muligt at registrere, om en sag er fuldt oplyst ved modtagelse på det tidspunkt, hvor Ankestyrelsen behandler sagen. Derfor indeholder tallene fra 2018 også sager, der ikke var fuldt oplyst ved modtagelse. Ligeledes bliver sagsbehandlingstiden for genoptagne sager fra januar 2019 regnet fra genoptagelsesdatoen. Tidligere blev sagsbehandlingstiden regnet fra den oprindelige klagemodtagelsesdato.

Tabel c

Alle tilsynssager om kommuner og regioners afgørelse om aktindsigt (aktindsigt på det kommunale tilsynsområde) behandles inden for som udgangspunkt 20 arbejdsdage fra sagen modtages i AST

Andel sager behandlet inden for 20 dage (pct.)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	80	80	80	80	80	80
Resultat	66,8	85,1	-	-	-	-



Mål 1.3 – Sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager

Ankestyrelsen skal nedbringe sagsbehandlingstiden på det gebyrfinansierede område, som er en væsentlig del af styrelsens virksomhed. Der er tale om et proceskrævende og tidskrævende sagsområde. Sagerne kræver fx ofte inddragelse af lægekonsulenter, og sagerne bliver i flere tilfælde behandlet på ankemøder med beskikkede medlemmer.

Målprofilen udtrykker en gradvis forbedring af sagsbehandlingstiden til maksimalt 24 uger i 2020 og 19,5 uger fra 2021. Ankestyrelsen forventer i 2020 at afvikle sagspukler i form af ældre sager, så der i 2021 kan opnås balance med hensyn til behandlingen af arbejdsskadesager. 19,5 uger er den sagsbehandlingstid, som skal gælde, for at der er balance mellem indkommende og afgjorte sager.

Mål 1.3

Sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager

Tabel a

Maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager om arbejdsskade

Uger	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	-	24,0	[19,5]	[19,5]	[19,5]
Resultat	27,8*	-	-	-	-

*Status per 30. november 2019



Mål 1.4 Pukkelafvikling

Antallet af verserende sager er afgørende for Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. For at opnå en balanceret drift, skal Ankestyrelsen gradvist nedbringe sagspukler.

Mål 1.4

Afvikling af verserende sager

Tabel a

Sager omfattet af målsætning om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid samt samtlige sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager¹⁾

Max antal sager	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	12.800	10.200	8.000	[7.700]	[7.700]	[7.700]
Resultat	11.025	11.198*	-	-	-	-

*Status per 30. november 2019

Tabel b

Sager om arbejdsskade

Max antal sager	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	6.000	5.500	4.000	[4.000]	[4.000]	[4.000]
Resultat	5.861	3.878*	-	-	-	-

*Status per 30. november 2019

Tabel c

Sager i det kommunale og regionale tilsyn eksklusiv aktindsigtssager

Max antal sager	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	-	-	400	[400]	[400]	[400]
Resultat	409	401*	-	-	-	-

*Status per 30. november 2019

Anm.: 1) For definition af sager omfattet af målsætningen om 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid henvises til beskrivelse i mål 1.2.

Mål 1.5 - Håndtering af sager med korte frister

Som led i at få nedbragt sagsbehandlingstiderne i Ankestyrelsen, skal Ankestyrelsen arbejde for at optimere håndteringen af sager med korte bindende frister.

Mål 1.5

Redegørelse for mulig optimering af håndtering af fristbelagte sager

- Ankestyrelsen skal analysere og redegøre for, hvordan Ankestyrelsen organisatorisk og ledelsesmæssigt kan understøtte den interne håndtering af sager med bindende korte frister. Redegørelsen fremsendes til departementet inden udgangen af 3. kvartal 2020.



Mål 1.6 - Digitalisering

Ankestyrelsen anvender allerede machine learning i form af en algoritme til at visitere den post, der sendes til styrelsens hovedpostkasse. Ankestyrelsen skal arbejde for at bringe machine learning meningsfuldt og ressourceoptimerende ind i sagsbehandlingen.

Mål 1.6

Implementering af machine learning i sagsbehandlingen

- I 2020 skal Ankestyrelsen, inden udgangen af 3. kvartal, introducere machine learning i sagsbehandlingen via et konkret pilotprojekt, som skal anvendes til at teste, om styrelsen har tilstrækkelig data og datakvalitet til at udvikle en algoritme, der kan fremfinde sammenlignelige sager på Udbetaling Danmark-området. Ankestyrelsen skal afrapportere på erfaringerne fra pilotprojektet og vurdere grundlaget for at bringe machine learning ind i sagsbehandlingen i et kort notat inden udgangen af 4. kvartal.

Mål 1.7 – Høj kvalitet og lav kritik fra Folketingets ombudsmand

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.

Mål 1.7

Ankestyrelsens kritikprocent skal ligge minimum 1,9 procentpoint lavere end gennemsnittet blandt statslige myndigheder

Tabel a

Ankestyrelsens kritikprocent for sager, som behandles af Folketingets ombudsmand

Statens gennemsnit	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Statens gennemsnit	4	3,9	2,7	3,0	-	-	-	-
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	Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit
Resultat	0,5	1,5	0,2	0,8	-	-	-	-

Anm.: Andelen af sager, hvori der afgives kritik, henvisning eller anbefalinger, opgøres som den procentvise andel af samlet antal sager, der behandles af ombudsmanden; 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, hvorfor benchmarket fra 2017 også omfatter tilsynets kritikprocent.

Kilde: Årsberetninger fra Folketingets ombudsmand.



Mål 1.8 Høj juridisk kvalitet i sagsbehandlingen

Ankestyrelsen skal sikre, at den enkelte borger får den rigtige afgørelse. Derfor skal Ankestyrelsen hvert år gennemføre en eller flere målinger af kvaliteten i sagsbehandlingen. Kvalitetsmålingerne skal være replicerbare, så det er muligt at følge udviklingen i kvaliteten af sagsbehandlingen. Derudover skal kvalitetsmålingerne hvert år omfatte det kommunale og regionale tilsyn.

Mål 1.8

Kvalitetsmåling af Ankestyrelsens sagsbehandling

- I 2020 skal Ankestyrelsen gennemføre en kvalitetsmåling. På baggrund af kvalitetsmålingen udarbejder Ankestyrelsen en handlingsplan for at opnå mulige fremtidige kvalitetsforbedringer. Kvalitetsmålingen og handlingsplanen fremsendes til departementet inden udgangen af 4. kvartal.

Mål 1.9 – Styrket dialog med kommuner

Ankestyrelsen skal styrke sin dialog med og vejledning til kommunerne.

Mål 1.9

Tydelig kommunikation til kommuner om hjemvisninger

- Ankestyrelsen skal i 3. kvartal 2020 foretage en undersøgelse af, hvorvidt kommunerne vurderer, at Ankestyrelsens hjemvisninger fremstår tydelige og tilstrækkeligt handlingsanvisende. Ankestyrelsen skal desuden udarbejde en handlingsplan for opfølgning på undersøgelsen, som fremsendes til departementet inden udgangen af 4. kvartal.

Mål 1.10 – Styrket formidling af data til interessenter

Ankestyrelsen skal sikre god formidling af Ankestyrelsens data til relevante interessenter.

Mål 1.10

Styrket formidling af statistik om klager over kommuners afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet

- Ankestyrelsen skal i 2020 lave en ny ankeportal, som er mere intuitiv og fleksibel. Den nye ankeportal skal sikre bedre formidling af Ankestyrelsens data og statistik om afgørelser og give mulighed for at sammenligne data på tværs af lovområder og kommuner.



2. Økonomiske mål og administrative mål

Mål 2.1 – 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.

Mål 2.1

Mål om budgetoverholdelse

Målet opgøres som afvigelsen mellem budgetteret og realiseret resultat.

Tabel a

Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat i grundbudgettet og realiseret resultat

Mio. kr.	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	+/- 5	+/- 5	+/- 5	+/- 5	+/- 5
Resultat	-	-	-	-	-

Tabel b

Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat i udgiftsopfølgning 2 og realiseret resultat

Mio. kr.	2019	2020	2021	2022	2023
Mål	+/- 2,5	+/- 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. For rådene gælder, at den maksimalt tilladte forskel mellem budgetteret resultat i grundbudgettet og realiseret resultat er 0,6 mio. kr., mens den maksimalt tilladte forskel mellem budgetteret resultat i udgiftsopfølgning 2 og realiseret resultat er 0,3 mio. kr.

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



Mål 2.2 Sygefravær

Sygefravær påvirker institutionens effektivitet og omkostningsniveau. Sygefravær er ligeledes en indikator for medarbejdernes trivsel og bør altid være et generelt fokuspunkt.

Mål 2.2

Mål om sygefravær

I 2020 skal Ankestyrelsen nedbringe det gennemsnitlige sygefravær til maksimalt samme niveau som statens gennemsnit *eller* have nedbragt det gennemsnitlige sygefravær med minimum 5 pct. i forhold til Ankestyrelsens gennemsnit for 2019.

Tabel a

Mål om sygefravær

Antal dage	2020	2021	2022	2023
Mål	Statens gennemsnit/- 5,0 pct.	[Statens gennemsnit/- 5,0 pct.]	[Statens gennemsnit/- 5,0 pct.]	[Statens gennemsnit/- 5,0 pct.]
Resultat	-	-	-	-

Anm.: Sygefraværsdage pr. ansat opgøres som det samlede sygefravær inklusiv langtidssygefravær. Sygefravær opgøres efter årets 3. kvartal som et rullende årgennemsnit af de seneste fire kvartaler.

Kilde: ISOLA.

Mål 2.3 – IT-sikkerhed

Som en del af regeringens Nationale Strategi for Cyber- og Informationssikkerhed 2018-2021, har Digitaliseringsstyrelsen og Center for Cybersikkerhed i oktober 2019 offentliggjort tyve tekniske minimumkrav til it-sikkerheden hos statslige myndigheder. Kravene træder i kraft enten d. 1. januar eller 1. juli 2020. Digitaliseringsstyrelsen forventes at udføre målinger af kravenes faktiske implementering, der kan understøtte institutionernes dokumentation.

Mål 2.3

Tyve tekniske minimumkrav til IT-sikkerhed

- Ankestyrelsen skal leve op til de tekniske minimumkrav til IT-sikkerheden hos statslige myndigheder. Ankestyrelsen skal således inden udgangen af 4. kvartal 2020 dokumentere over for departementet, at kravene som minimum er implementeret for institutionens administrative IT i 2020. Dokumentationen kan udgøres af et notat, som Ankestyrelsen udarbejder.



Påtegning og opgørelse

Resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2020 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 engangsvederlag. Herudover foretager departementschefen en diskretionær vurdering af institutionens samlede resultater. Departementschefen kan uanset opfyldelsesgrad i særlige tilfælde beslutte, at engangsvederlaget 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 13 mål i resultatplanen for 2020.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2020 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 100/13. 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 2020.

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 20. december 2019

Departementschef Sophus Garfiel
Social- og Indenrigsministeriet

København den 20. december 2019

Direktør Ingeborg Gade
Ankestyrelsen