



**Social- og
Indenrigsministeriet**

**Resultatplan for
Ankestyrelsen
2021**



Indledning

Resultatplanen indgås mellem Social- og Indenrigsministeriet og Ankestyrelsen.

Nærværende resultatplan gælder fra 1. januar til 31. december 2021. 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 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.



1. Strategiske mål og kernefaglige mål

Mål 1.1 – Absolutte lovbestemte frister for sagsbehandlingstider

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 2021.

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 procent 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	2024
Mål	97	97	97	97	97
Resultat	98*	-	-	-	-

*Andelen er opgjort for perioden 1. januar – 30. november 2020.

Tabel b

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

Andel sager behandlet inden for 8 uger, pct.	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	97	97	97	97	97
Resultat	97*	-	-	-	-

*Andelen er opgjort for perioden 1. januar – 30. november 2020.

Tabel c

Maksimal sagsbehandlingstid for sager om tilbud til forsikrede ledige på 4 uger¹

Andel sager behandlet inden for 4 uger, pct.	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	97	97	97	97	97
Resultat	95*	-	-	-	-

*Andelen er opgjort for perioden 1. januar – 30. november 2020.

¹ Henset til det meget begrænsede antal sager om tilbud til forsikrede ledige er antallet af sager med fristoverskridelse, hvor førsteinstanser har begået fejl – fx registreringsfejl – ved oversendelse af sagen til Ankestyrelsen, ekskluderet.



1.2 – 13 ugers kommunale social- og beskæftigelsessager

Ankestyrelsen skal leve op til aftalte frister og mål for sagsbehandlingstider. I 2021 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.

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

Mål 1.2.

Aftalte frister for sagsbehandlingstider

Sager omfattet af målsætningen om 13 uger er kommunale social- og beskæftigelsessager (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	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	17,0	17,3	15,0	13,0	13,0	13,0
Resultat	18,3	18,5*	-	-	-	-

*Sagsbehandlingstiden er opgjort for perioden 1. januar – 30. november 2020.

1.3 – 10 ugers sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager

Ankestyrelsen skal leve op til aftalte frister og mål for sagsbehandlingstider. I 2021 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.

Mål 1.3

Aftalte frister for sagsbehandlingstider

Tabel a

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

Uger (Gennemsnit)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	17,0	15,5	13,0	Alle sager behandles inden 10 uger	Alle sager behandles inden for 10 uger	Alle sager behandles inden for 10 uger
Resultat	16,1	12,9*	-	-	-	-

*Status per 30. november 2020



1.4 – Arbejdsskadesager

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

Mål 1.4

Sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager

Tabel a

Maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager om arbejdsskade

Uger	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	24,0	19,5	[19,5	[19,5]	[19,5]
Resultat	21,1*	-	-	-	-

*Sagsbehandlingstiden er opgjort for perioden 1. januar –30. november 2020.

1.5 – Finansloven for 2021: pukkelaftvikling

Ankestyrelsen vil i 2021 tilrettelægge en ekstra målrettet indsats i forhold til sagsbehandlingens dels på handicapområdet, herunder børnehandicap, dels i forhold til sager inden for det kommunale tilsyn.

Fra årets begyndelse er indsatsen på handicapområdet bl.a. i forhold til sager om børnehandicap som fx tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Den særlige indsats skal bidrage til, at Ankestyrelsen kan afvikle sagspukler inden for de respektive sagsområder og dermed nå målene for sagsbehandlingstid. Forud for 3. kvartal vil Ankestyrelsen vurdere, hvor der er behov for en særlig indsats for resten af året, afhængigt af sagsudviklingen.

Mål 1.5

Tabel a

Maksimalt antal verserende sager med liggetid over seks måneder vedrørende børne- og voksenhandicap

Antal sager	2020	2021
Mål		220
Resultat	300*	-

*Antallet er opgjort pr 30. november 2020.

For så vidt angår den ekstra indsats inden for tilsynsområdet henvises til mål 1.6 – Tilsynssager, som består af mål for afgørelse af aktindsigtssager inden for 20 dage og afvikling af verserende sager i det kommunale og regionale tilsyn – eksklusive aktindsigtssager. Ankestyrelsen skal ultimo 2021 være nede på højst 400 sager i det kommunale og regionale tilsyn.



1.6 – Tilsynssager

Ankestyrelsen skal leve op til aftalte frister og mål for sagsbehandlingstider. I 2021 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.

Antallet af verserende sager er afgørende for Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. For at opnå en balanceret drift skal Ankestyrelsen gradvist nedbringe sagspukler. Der gennemføres en særlig indsats for pukkelafrivning på tilsynsområdet, jf. pkt 1.5

Mål 1.6

Aftalte frister for sagsbehandlingstider

Tabel a

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 Ankestyrelsen

Andel sager behandlet inden for 20 dage (pct.)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	80	80	80	80	80	80
Resultat	86	78*	-	-	-	-

*Andelen er opgjort for perioden 1. januar – 30. november 2020.

Afvikling af verserende sager

Tabel b

Sager i det kommunale og regionale tilsyn eksklusiv aktindsigtssager

Max antal sager	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	-	400	400	[400]	[400]	[400]
Resultat	444	795*	-	-	-	-

*Status per 30. november 2020

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 eller også skal Ankestyrelsen have forbedret sin egen kritikprocent i forhold til et gennemsnit af de seneste to år.

Tabel a

Ankestyrelsens kritikprocent for sager, som behandles af Folketingets Ombudsmand



Statens gennemsnit	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Statens gennemsnit	3,9	2,7	3,0	2,4	-	-	-	-
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	Min. 1,9 procentpoint lavere end statens gennemsnit
Resultat	1,5	0,2	0,8	1,3	-	-	-	-

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 – Ordning for systematisk borgerinddragelse

Ankestyrelsen ønsker at øge sin åbenhed mod omverdenen ved at arbejde dialogorienteret og have en mere proaktiv tilgang, når vi kommunikerer med vores omverden. Vi skal kommunikere forståeligt, og vi skal være tilgængelige for både borgere, 1. instanser og andre interessenter. Vi skal arbejde systematisk med borgerinddragelse.

Mål 1.8

Mål om ordning for systematisk borgerinddragelse

- Ankestyrelsen undersøger i 2021 muligheder for systematisk borgerinddragelse og dialog på både børneområdet og det sociale område. Ankestyrelsen indhenter i den forbindelse erfaringer fra samarbejdspartner og interessenter, som arbejder med borgerinddragelse på de pågældende områder.
- Med udgangen af 4. kvartal 2021 har Ankestyrelsen undersøgt muligheden for systematisk borgerinddragelse. På baggrund af undersøgelsen beslutter Ankestyrelsen, hvordan der skal arbejdes videre med borgerinddragelse i et katalog, som skal danne udgangspunkt for et mål i resultatplanen for 2022.

Mål 1.9 – Helhedsorienteret sagsbehandling

Ankestyrelsen ønsker at arbejde med en helhedsorienteret tilgang til sagsbehandlingen til gavn for borgeren. Ankestyrelsens organisering og kultur skal sikre, at vi i sagsbehandling, dialog og kommunikation med borgere arbejder og koordinerer på tværs af kontorer og fagområder.

Mål 1.9

Mål vedr. helhedsorienteret sagsbehandling

- Inden udgangen af 3. kvartal udarbejder Ankestyrelsen et notat, som afdækker muligheder for samt beskriver konkrete forslag til, hvordan vi kan udvikle såvel sagsbehandlingen som dialog med borgere, så de ved kontakt med Ankestyrelsen oplever et koordineret forløb. Forslagene kan dække alle dele af en sags behandling, herunder eksempelvis kvitteringsbreve, telefonbetjening, inddragelse/deling af oplysninger mellem flere sager om samme borger og samleafgørelser.
- Ankestyrelsen implementerer fra 2022 de forslag, der på baggrund af notatet er udvalgt til implementering.



Mål 1.10 – Borgernes adgang til digitale løsninger

Som led i arbejdet med mere åbenhed vil Ankestyrelsen i 2021 afdække de juridiske og økonomiske rammer for at dele det materiale, der indgår i vores behandling af en sag, med borgerne. På baggrund af afdækningen besluttes det, om det er muligt at implementere en digital løsning, der giver borgere adgang til egen sag. I tilfælde af, at det både ud fra en juridisk og økonomisk vinkel er hensigtsmæssigt at implementere en sådan løsning, igangsættes en afdækning af markedet for sådanne løsninger.

Initiativets mål er at give borgeren mulighed for en større indsigt i egen sag, skabe gennemsigtighed i forhold til afgørelsesgrundlaget og dermed bidrage til en øget tilfredshed og tillid hos borgerne. I afdækningen inddrager Ankestyrelsen erfaringer hos andre myndigheder.

Mål 1.10

Mål vedr. borgernes adgang til sagens oplysninger – digitale løsninger

- Ankestyrelsen foretager i 2021 en afdækning af digitale løsninger, der giver borgerne adgang til sagens oplysninger.



2. Økonomiske mål og administrative mål

Mål 2.1 – Bedre budgettering

Målet opgøres som forskellen mellem budgetteret og realiseret resultat. Målet består af to delmål. 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. Mindst ét af delmålene skal være opfyldt for, at målet som helhed vurderes opfyldt.

Mål 2.1

Bedre budgettering

Målet opgøres som afvigelsen mellem budgetteret og realiseret resultat. Det bemærkes, at institutionen skal opfylde mindst ét af nedenstående delmål for, at målet som helhed vurderes opfyldt.

Tabel a

Delmål 1: Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat i grundbudgettet og realiseret resultat

Mio. kr.	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	+/- 5,0	+/- 5,0	+/- 5,0	+/- 5,0	+/- 5,0
Resultat	-	-	-	-	-

Tabel b

Delmål 2: Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat i udgiftsopfølgning 2 og realiseret resultat.

Mio. kr.	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5
Resultat	-	-	-	-	-

Anm.: Departementet har udfærdiget en vejledning til den konkrete målopgørelse, som udsendes til institutionerne.
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 2021 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 2020.

Tabel a
Sygefravær

	2020	2021	2022	2023	2024
Mål	Statens gennemsnit/- 5 pct.	Statens gennemsnit/- 5 pct.	Statens gennemsnit/- 5 pct.	Statens gennemsnit/- 5 pct.	Statens gennemsnit/- 5 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 for både institutionen og statens gennemsnit. Statens gennemsnit beregnes pba. et gennemsnit af sygefraværet for samtlige institutioner i Statens Benchmarkdatabase.

Kilde: Statens Benchmarkdatabase pba. tal fra ISOLA.

Mål 2.3 – GDPR

Social- og Indenrigsministeriets institutioner skal i deres behandling af personoplysninger have det nødvendige og tilstrækkelige behandlings- og beskyttelsesniveau.

Mål 2.3

GDPR

- Ankestyrelsen skal inden udgangen af 1. kvartal 2021 oversende en status for arbejdet med GDPR på særligt kritiske områder til departementet.
- På baggrund af den tilsendte status aftaler Ankestyrelsen og departementet en opfølgning, som Ankestyrelsen arbejder ud fra i resten af 2021 med henblik på en kortfattet, skriftlig afrapportering til departementet inden udgangen af november 2021.



Påtegning og opgørelse

Resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2021 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 2021.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2021 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 2021.

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 16. december 2020

Departementschef Sophus Garfiel
Social- og Indenrigsministeriet

København den 16. december 2020

Direktør Ingeborg Gade
Ankestyrelsen