



Social- og
Ældreministeriet

Resultatplan for Ankestyrelsen 2022

2021



Indhold

Indledning	1
1. Strategiske mål og kernefaglige mål	2
Mål 1.1 – Absolutte lovbestemte frister for sagsbehandlingstider	2
Mål 1.2 – 13 ugers kommunale social- og beskæftigelsessager	4
Mål 1.3 – 10 ugers sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager	5
Mål 1.4 – Arbejdsskadesager	5
Mål 1.5 – Sekretariatsbetjening af nævnene	6
Mål 1.6 – Tilsynssager	7
Mål 1.7 – Høj kvalitet og lav kritik fra Folketingets Ombudsmand	7
Mål 1.8 – Ordning for systematisk borgerdeltagelse	8
Mål 1.9 – Helhedsorienteret sagsbehandling	9
2. Økonomiske mål og organisatoriske mål	10
Mål 2.1 – God budgettering	10
Mål 2.2 – Sygefravær	11
Mål 2.3 – Opgaveflytning til Ankestyrelsen i Aalborg	11
3. Påtegning og opgørelse	12

Indledning

Resultatplanen indgås mellem Social- og Ældreministeriets departement og Ankestyrelsen.

Nærværende resultatplan gælder fra 1. januar til 31. december 2022. 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. To af målene af økonomisk og administrativ karakter er tværgående for institutionerne på ministerområdet, mens et mål er specifikt for Ankestyrelsen.

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.

1. Strategiske mål og kernefaglige mål

Mål 1.1 – Absolutte lovbestemte frister for sagsbehandlingstider

En række 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 hvert kvartal på alle sagsområder med lovbestemte frister til departementet. De udvalgte sagsområder i 2022 er identiske med målene i resultatplanerne i 2020 og 2021, idet det fortsat vurderes, at der er et behov for et særligt fokus herpå.

Med henblik på at sikre størst mulig opfyldelse af de lovbestemte frister er der i resultatplanen indlagt et krav om målopfyldelse på 97 procent. Dette under hensyn til, at navnlig eksterne forhold kan føre til, at det ikke er muligt at opfylde fristerne i 100 procent af sagerne.

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 af sager behandlet inden for 8 uger, pct.)

Procent	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0
Resultat	98,4	99,0*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

Tabel b

Maksimal sagsbehandlingstid for beslutning om mødebehandling for sager om underretning på 8 uger (andel af sager behandlet inden for 8 uger, pct.)

Procent	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0
Resultat	97,0	99,0*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

Tabel c

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

Procent	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0	97,0
Resultat	95,5	100*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

** 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.

Mål 1.2 – 13 ugers kommunale social- og beskæftigelsessager

Ankestyrelsen skal leve op til aftalte frister og mål for sagsbehandlingstider. I 2022 vil Ankestyrelsen fortsætte arbejdet med at 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 maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger er kommunale social- og beskæftigelsessager (undtaget sygedagpengesager), sager vedr. klage over socialtilsynets afgørelser, sager inden for familieret, øvrige beskæftigelsessager, fx inden for arbejdsløshedsforsikringsloven, ferieloven og ansættelsesbevisloven, sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager (10-ugerssager), som ikke var fuldt oplyst fra modtagelsen samt sager fra Udlændingestyrelsen og Seniorpensionsenheden.

Tabel a

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

Antal uger	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	17,3	15,0	14,0	13,0	13,0	13,0
Resultat	18,2	16,1*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

Mål 1.3 – 10 ugers sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager

Ankestyrelsen skal leve op til aftalte frister og mål for sagsbehandlingstider. I 2022 vil Ankestyrelsen fortsat 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.

Målet var ind til og med 2021 baseret på gennemsnitlig sagsbehandlingstid. I 2022 måles på den maksimale sagsbehandlingstid for de ved modtagelsen i Ankestyrelsen fuldt oplyste sager, som er indkommet i 3. og 4. kvartal.

Mål 1.3

Aftalte frister for sagsbehandlingstider

Tabel a

Maksimal sagsbehandlingstid på 10 uger for sager fra Udbetaling Danmark og sygedagpengesager, som er fuldt oplyste ved modtagelsen i Ankestyrelsen (andel af ved modtagelsen fuldt oplyste sager behandlet inden for 10 uger, pct.).

Antal uger	2020	2021	2022**	2023	2024	2025
Mål	-	-	90,0	90,0	90,0	90,0
Resultat	42,6	60,4*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

** Målet og resultatet for 2022 vil være baseret på 10-ugerssager, som er indkommet i 3. og 4. kvartal 2022.

Mål 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. Sager 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 (antal uger)**

Antal uger	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	24	19,5	25**	20**	19,5	19,5
Resultat	21,5	21,9*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

** Da arbejdsskadekontorerne i Aalborg er ved at blive opnormeret, er måltallet nedjusteret for 2022 og 2023, da der forventes et større ressourcetræk til blandt andet oplæring af nye sagsbehandlere.

Mål 1.5 – Sekretariatsbetjening af nævnene

Ankestyrelsen sekretariatsbetjener i alt seks forskellige nævn: Adoptionsnævnet, Ankenævnet for SU-støtteordninger, Arbejdsmiljøklagenævnet, Klagenævnet for Specialundervisning, Ligebehandlingsnævnet og Psykolognævnet. Sekretariatsbetjening består bl.a. i sagsbehandling og arrangering af nævnsmøder.

Opgaveløsningen i relation til de seks nævn adskiller sig fra Ankestyrelsens øvrige opgaveportefølje, hvorfor der i 2022 opstilles et særskilt mål med fokus på sekretariatsbetjeningen af nævnene. Dette mål har tidligere været en del af mål 1.2.

Mål 1.5**Sekretariatsbetjening af nævnene****Tabel a****Maksimalt antal verserende sager i de seks nævn ved årets udgang.**

Antal sager	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	-	-	1550	1400	1300	1200
Resultat	1520	1696*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

Mål 1.6 – Tilsynssager

Ankestyrelsen skal leve op til aftalte frister og mål for sagsbehandlingstider. I 2022 vil Ankestyrelsen fortsat 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 pukkelaflvikling på tilsynsområdet.

Mål 1.6

Aftalte frister for sagsbehandlingstider og afvikling af verserende sager

Tabel a

Minimum 80 % af alle tilsynssager om kommuner og regioners afgørelse om aktindsigt (aktindsigt på det kommunale tilsynsområde) behandles inden for 20 arbejdsdage fra sagen modtages i Ankestyrelsen.

Procent	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0
Resultat	80,2	96,0*	-	-	-	-

Tabel b

Maksimalt antal verserende sager med liggetid over seks måneder i det kommunale og regionale tilsyn (eksklusiv aktindsigtssager) ved udgangen af året.

Antal sager	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	-	-	230	200	200	200
Resultat	448	296*	-	-	-	-

* Resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Statens gennemsnit	3,0	2,4	2,5	-	-	-	-
Mål	Min. 1,9 pct. point lavere end statens gn. snit	Min. 1,9 pct. point lavere end statens gn. snit	Min. 1,9 pct. point lavere end statens gn. snit	Min. 1,9 pct. point lavere end statens gn. snit	Min. 1,9 pct. point lavere end statens gn. snit	Min. 1,9 pct. point lavere end statens gn. snit	Min. 1,9 pct. point lavere end statens gn. snit
Resultat	0,8	1,3	0,7	-	-	-	-

Anm.: Andelen af sager, hvori der afgives kritik, henvisning eller anbefalinger, opgøres som den procentvise andel af samlet antal sager, der behandles af ombudsmanden. Målet opgøres ved årets udgang på baggrund af senest tilgængelige årsberetning fra Ombudsmanden.

Kilde: Årsberetninger fra Folketingets Ombudsmand

Mål 1.8 – Ordning for systematisk borgerdeltagelse

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 borgerdeltagelse.

I 2021 har Ankestyrelsen undersøgt mulighederne for systematisk borgerdeltagelse og dialog på både børneområdet og det sociale område. Ankestyrelsen har på den baggrund udarbejdet et idekatalog til, hvordan Ankestyrelsen kan øge borgeres deltagelse i Ankestyrelsens virke.

Mål 1.8

Mål om ordning for systematisk borgerdeltagelse

- Ankestyrelsen udpeger de initiativer i idekataloget, som skal implementeres i de kommende år og udarbejder på baggrund heraf en handlingsplan for implementering i 1. kvartal 2022, som sendes til departementets orientering.

-
- Ankestyrelsen implementerer initiativerne i henhold til handlingsplanen og afrapporterer til Social- og Ældreministeriets departement om fremdriften inden udgangen af 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.

Ankestyrelsen har i 2021 udarbejdet et notat, som afdækker mulighederne for samt beskriver konkrete forslag til, hvordan såvel sagsbehandlingen som dialogen med borgere kan udvikles, så de ved kontakt med Ankestyrelsen oplever et koordineret forløb.

Mål 1.9

Mål vedr. helhedsorienteret sagsbehandling

- Ankestyrelsen udpeger de initiativer i notatet, som skal implementeres i de kommende år og udarbejder på baggrund heraf en handlingsplan i 1. kvartal 2022, som sendes til departementets orientering.
 - Ankestyrelsen implementerer initiativerne i henhold til handlingsplanen og afrapporterer til Social- og Ældreministeriets departement om fremdriften inden udgangen af 2022.
-

2. Økonomiske mål og organisatoriske mål

Mål 2.1 – God budgettering

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. Mindst ét af delmålene skal være opfyldt for, at målet som helhed vurderes opfyldt.

Mål 2.1

God budgettering

Målet opgøres som afgivelsen 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 for året i grundbudgettet og realiseret resultat

Mio. kr.	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	+/- 5,0	+/- 5,0	+/- 5,0	+/- 5,0	+/- 5,0	+/- 5,0
Resultat	1,5	-	-	-	-	-

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

Tabel b

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

Mio. kr.	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5	+/- 2,5
Resultat	0,9	-	-	-	-	-

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

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 2022 skal Ankestyrelsen have et gennemsnitligt sygefravær på maksimalt samme niveau som statens gennemsnit *eller* have nedbragt det gennemsnitlige sygefravær med minimum 5 pct. i forhold til Ankestyrelsens gennemsnit for 2021.

Tabel a

Sygefravær

Procent	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mål	Statens gn.- snit/- 5 pct.	Statens gn.- snit/- 5 pct.	Statens gn.- snit/- 5 pct.	Statens gn.- snit/- 5 pct.	Statens gn.- snit/- 5 pct.	Statens gn.- snit/- 5 pct.
Resultat	-6,3	-	-	-	-	-

Anm.: Sygefraværsdage pr. ansat opgøres som det samlede sygefravær inklusiv langtidssygefravær. Sygefravær opgøres efter årets 3. kvartal som et rullende årsgennemsnit af de seneste fire kvartaler for både institutions og statens gennemsnit.

Kilde: Statens gennemsnit beregnes pba. et gennemsnit af sygefraværet for samtlige institutioner i Statens Benchmarkdatabase pba. tal fra ISOLA

Mål 2.3 – Opgaveflytning til Ankestyrelsen i Aalborg

Ankestyrelsen har kontorer i København og Aalborg. Ankestyrelsen ønsker i 2022 at opnå en bedre balance mellem de to lokaliteter. Der pågår en forøgelse af opgavevaretagelsen i Aalborg, en rekruttering af nye medarbejdere til løsningen af disse opgaver samt en onboarding med bl.a. vidensoverdragelse fra sagsbehandlere i København til nyansatte i Aalborg.

Mål 2.3

Mål om opgaveflytning til Ankestyrelsen i Aalborg

- Ankestyrelsen skal inden udgangen af 3. kvartal 2022 have ansatte i Aalborg svarende til 223 årsværk*.

Anm: Antallet af årsværk opgøres eksklusivt medarbejdere på barsel, orlov samt studenter.

* Måltallet honorerer de politiske aftaler, hvori der stilles krav om antallet af årsværk hos Ankestyrelsens placering i Aalborg (Ankereformen og Bedre Balance I). Måltallet følger desuden merbevillingssagen vedr. nedbringelse af sagsbehandlingstider i Ankestyrelsen samt aftale imellem Ankestyrelsen og Social- og Ældreministeriets departement om lukningen af Ankestyrelsens afdeling i Ringsted, jf. Social- og Indenrigsministeriets notat af 5. februar 2020 vedrørende Ankestyrelsens fordeling af årsværk i Aalborg og København.

3. Påtegning og opgørelse

Resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2022 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. til departementet.

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.

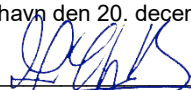
For alle resultatmål gælder (hvis ikke andet er eksplicit nævnt), at målopfyldelsesgraden er binær, dvs. enten 0 eller 100 pct. Endvidere opgøres de enkelte resultatmål ens i den samlede målopfyldelse. Herved forstås, at det enkelte resultatmåls vægt beregnes som 100 divideret med antallet af resultatmål. Der er 12 mål i resultatplanen for 2022.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2022 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.

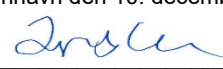
I årsrapporten foretages afrapportering på samtlige resultatmål for hele regnskabsåret 2022.

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 2021


Departementschef Jens Strunge Bonde
Social- og Ældreministeriet

København den 10. december 2021


Direktør Ingeborg Gade
Ankestyrelsen