

**Ankestyrelsen**

**Årsrapport 2014**

## Indholdsfortegnelse

|  |    |
|--|----|
| 1. Påtegning .....   | 2  |
| 2. Beretning .....   | 3  |
| 2.1. Præsentation af Ankestyrelsen .....                                     | 3  |
| 2.1.1. Mission .....   | 3  |
| 2.1.2. Vision .....  | 3  |
| 2.1.3. Opgaver .....   | 4  |
| 2.1.4. Hovedkonti .....  | 4  |
| 2.2. Ankestyrelsens omfang .....   | 5  |
| 2.3. Årets faglige resultater .....  | 5  |
| 2.4. Årets økonomiske resultat .....   | 8  |
| 2.5. Opgaver og ressourcer .....   | 9  |
| 2.6. Målrapportering .....   | 9  |
| 2.6.1. Målrapportering 1. del: Skematisk oversigt .....                      | 10 |
| 2.6.2. Målrapportering 2. del: Uddybende analyser og vurderinger .....       | 13 |
| 2.7. Redegørelse for reservation .....                                       | 16 |
| 2.8. Forventninger til det kommende år .....                                 | 16 |
| 3. Regnskab .....  | 18 |
| 3.1. Anvendt regnskabspraksis .....  | 18 |
| 3.2. Resultatopgørelse mv. ....  | 18 |
| 3.2.1. Resultatopgørelse .....   | 18 |
| 3.2.2. Resultatdisponering .....   | 20 |
| 3.2.3. Forklaring af tilbageførte hensættelser og periodiseringsposter ..... | 20 |
| 3.3. Balancen .....  | 21 |
| 3.4. Egenkapitalforklaring .....   | 22 |
| 3.5. Likviditet og låneramme .....   | 23 |
| 3.6. Opfølgning på løsumsloft .....  | 23 |
| 3.7. Bevillingsregnskabet .....  | 24 |
| 3.8. Udgiftsbaserede hovedkonti .....  | 24 |
| 4. Bilag .....   | 25 |
| 4.1. Noter til resultatopgørelse og balance .....                            | 25 |
| 4.1.1. Noter til balancen .....  | 25 |
| 4.2. Indtægtsdækket virksomhed .....   | 26 |
| 4.3. Gebyrfinansieret aktivitet .....  | 26 |
| 4.4. Tilskudsfinansieret aktivitet .....                                     | 26 |
| 4.5. IT-sikkerhed .....  | 27 |
| 4.6. Generel sikkerhed og beredskab .....                                    | 28 |

## 1. Påtegning

Årsrapporten omfatter de hovedkonti på finansloven, som Ankestyrelsen, CVR nr. 10074002, er ansvarlig for: § 15.11.21. Ankestyrelsen og § 15.11.33. Gebyr ved ansøgning om navneændringer, herunder de regnskabsmæssige forklaringer, som skal tilgå Rigsrevisionen i forbindelse med bevillingskontrollen for 2014.

Det tilkendes gives hermed:

1. at årsrapporten er rigtig, dvs. at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder at målopstillingen og målrapporteringen i årsrapporten er fyldestgørende,
2. at de dispositioner, som er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis, og
3. at der er etableret forretningsgange, der sikrer økonomisk hensigtsmæssig forvaltning af de midler og ved driften af de institutioner, der er omfattet af årsrapporten.

København, den

København, den

Thorkil Juul  
Styrelseschef  
Ankestyrelsen

Jesper Zwisler  
Departementschef  
Departement

## 2. Beretning

### 2.1. Præsentation af Ankestyrelsen

Ankestyrelsen hører under Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold. Ankestyrelsen blev oprettet i 1973. Ankestyrelsen varetager opgaver på tværs af lovgivningen under Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold og Beskæftigelsesministeriet samt mindre omfang Undervisningsministeriet. Ankestyrelsen har løbende fået tilført nye opgaver og sagsområder. Den største nyere ændring er fusionen med de tidligere sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene pr. 1. juli 2013. Ankestyrelsen har ved udgangen af 2014 ca. 640 medarbejdere, hvoraf en stor del er jurister.

Ankestyrelsen er, som klageinstans i konkrete klagesager og praksiskoordinerende myndighed på hele velfærdsområdet, en administrativ myndighed. Ankestyrelsen leverer også sekretariatsbistand til fire selvstændige nævn og et udvalg.

Ankestyrelsen og nævnene er uafhængige af instrukser og udtalelser fra myndigheder eller andre om den enkelte sags behandling og afgørelse.

Derudover varetager Ankestyrelsen en række opgaver inden for data og analyseområdet, der er tværgående i forhold til Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold og andre ministerier. Eksempelvis producerer og offentliggør styrelsen løbende statistik om hele velfærdsområdet bl.a. i form af nyhedsbrevet Tal og Tendenser.

Som led i Ankestyrelsens praksiskoordinerende arbejde gennemfører Ankestyrelsen endvidere praksisundersøgelser på social- og beskæftigelsesområdet. Det praksiskoordinerende arbejde er de seneste år udvidet, og der er udviklet nye, andre metoder og samarbejdsformer med kommunerne, herunder gennemførelse af længerevarende task force forløb i kommunerne i samarbejde med Socialstyrelsen.

Derudover forestår Ankestyrelsen, som led i praksiskoordineringen og vejledningen af underinstanser, bl.a. læringsforløb i kommunerne om god sagsbehandling, udmeldelse af principafgørelser samt undervisning inden for styrelsens lovområder.

#### 2.1.1. Mission

Det er Ankestyrelsens mission at styrke retssikkerheden:

1. Vi træffer korrekte afgørelser
2. Vi fastlægger praksis
3. Vi indsamler og analyserer data
4. Vi er i dialog med borgere, myndigheder og organisationer

#### 2.1.2. Vision

Det er Ankestyrelsens vision, at styrelsen:

1. Skaber grundlaget for, at borgeren får den korrekte afgørelse hos kommuner og andre myndigheder
2. Samler og formidler viden på hele velfærdsområdet
3. Sikrer hurtig sagsbehandling og klar kommunikation

### 2.1.3. Opgaver

I finansloven for 2014 fremgår 5 hovedopgaver for Ankestyrelsen:

1. Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyret område:  
Ankestyrelsen skal, med høj juridisk faglighed og inden for kortest mulig tid, træffe korrekte afgørelser i klagesager som øverste klageinstans på sagsområder vedr. den sociale, familieretlige og beskæftigelsesmæssige lovgivning.
2. Juridisk sagsbehandling, indtægtsdækket område:  
Ankestyrelsen skal, med høj juridisk faglighed og inden for kortest mulig tid, træffe korrekte afgørelser i klagesager, der er afgjort i 1. instans af Arbejdsskadestyrelsen.
3. Vejledning, praksiskoordinering og tilsyn:  
Ankestyrelsen skal sikre borgernes retssikkerhed ved at udarbejde og koordinere udarbejdelsen af vejledninger samt vejlede kommuner, organisationer og borgere om fortolkning af love og vejledninger.

Ankestyrelsen skal sikre en højere kvalitet i sagsbehandlingen og afgørelserne i kommunerne (underinstanserne) ved bl.a. at gennemføre praksisundersøgelser.

Ankestyrelsen skal med henblik på at understøtte og kontrollere praksis føre tilsyn med de adoptionsformidlende organisationers virksomhed.

4. Undersøgelser, analyser og statistik:  
Ankestyrelsen skal bidrage til at gøre nøgleindsatser målbare ved systematisk at udarbejde statistik og velfærdsundersøgelser om udviklingen på det sociale-, beskæftigelses-, familie- og integrationspolitiske område til brug for ministerier, politikere, kommuner og offentligheden. En del af analyseområdet er indtægtsdækket.
5. Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg:  
Ankestyrelsen skal med høj juridisk faglighed sikre en effektiv sekretariatsbetjening af fire selvstændige nævn og et udvalg: Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Arbejdsmiljøklagenævnet, Adoptionsnævnet, Ligebehandlingsnævnet samt Klagenævnet for Specialundervisning, således at der træffes korrekte afgørelser inden for kortest mulig tid.

### 2.1.4. Hovedkonti

Ankestyrelsen er ansvarlig for de hovedkonti, som fremgår af tabel 1:

Tabel 1: Ankestyrelsens hovedkonti

| Hovedkonto | Navn                                  | Bevillingstype  |
|------------|---------------------------------------|---|
| 15.11.21.  | Ankestyrelsen                         | Driftsbevilling, indtægtsdækket virksomhed samt tilskudsfinansierede aktiviteter. |
| 15.11.33.  | Gebyr ved ansøgning om navneændringer | Udgiftsbevilling  |

## 2.2. Ankestyrelsens omfang

Ankestyrelsens samlede økonomiske omfang i 2014 fremgår af tabel 2. Tabellen er fordelt på omkostningsbaserede bevillinger (driftsbevilling) og udgiftsbaserede bevillinger (lovbunden bevilling, anden bevilling og reservationsbevilling).

Tabel 2: Ankestyrelsens omfang

|                                 | Mio. kr. | Bevilling | Regnskab |
|---------------------------------|----------|-----------|----------|
| <b>Ankestyrelsen i alt</b>      |          |           |          |
| Udgifter                        |          | 386,1     | 417,7    |
| Indtægter                       |          | -135,2    | -166,0   |
| <b>Bevillingsstyrede område</b> |          |           |          |
| Udgifter                        |          | 257,1     | 272,7    |
| Indtægter                       |          | -6,2      | -21,0    |
| <b>Arbejdsskade</b>             |          |           |          |
| Udgifter                        |          | 129,0     | 145,0    |
| Indtægter                       |          | -129,0    | -145,0   |

|                                       | Mio. kr. | Bevilling | Regnskab |
|---------------------------------------|----------|-----------|----------|
| <b>Gebyr ved navneændringer i alt</b> |          |           |          |
| Udgifter                              |          | 0,0       | 0,0      |
| Indtægter                             |          | -8,8      | -9,0     |

## 2.3. Årets faglige resultater

Ankestyrelsen har i løbet af 2014 opbygget og konsolideret organisationen efter klagereformen i 2013 og de øvrige gennemførte ændringer i 2014, jf. afsnit 2.1.

Der har været stor fokus på Ankestyrelsens sagsbehandlingstider. Styrelsen har i årets løb forbedret sin produktionskapacitet, og der er afgjort væsentligt flere sager, end der er kommet ind i løbet af 2014.

Samlet har Ankestyrelsen i 2014 behandlet ca. 66.500 sager, herunder ca. 39.500 kommunale klagesager, ca. 14.900 arbejdsskadesager, ca. 4.500 sager inden for familieområdet og ca. 4.000 sager om klage over afgørelser fra Udbetaling Danmark. I forhold til praksiskoordinering og vejledning af underinstanser har Ankestyrelsen i 2014 offentliggjort 13 større undersøgelser samt deltaget i en task force på børneområdet omfattende længerevarende forløb over for fem udvalgte kommuner.

Ankestyrelsen har i 2014 iværksat en række initiativer for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Initiativerne indgår i Ankestyrelsens program *Kortere Sagsbehandlingstid* (KORSA). KORSA er en samlet strategisk ramme for arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstiderne og samtidigt sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen. Grundlaget for KORSA er et skærpet fokus på planlægning, styring og opfølgning af sagsbehandlingen. Som følge af KORSA er der opnået en række faglige resultater, som beskrives i det følgende.

### Behandling og afslutning af overtagne sager

I forbindelse med klagereformen overtog Ankestyrelsen ca. 17.000 sager, som verserede i de hidtidige social- og beskæftigelsesankenævn. Disse sager blev alle behandlet og afsluttet inden udgangen af juni 2014.

### Styrket målfastsættelse og opfølgning

I andet halvår af 2014 har Ankestyrelsen udviklet en driftsledelsesmodel, som indebærer et øget fokus på målfastsættelse for sagsbehandlingen og ikke mindst opfølgning på sagsbehandlingen i det daglige. Formålet er fortløbende at sikre størst mulig effektivitet i sagsbehandlingen samtidig med, at der oppebæres et højt kvalitetsniveau.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de kommunale klagesager er samlet set faldet i løbet af 2014. Således var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige afgjorte kommunale social- og beskæftigelsessager 8,0 måneder for hele 2014, mens den for sager afgjort i december 2014 var 5,8 måneder. Dermed blev Ankestyrelsens tilkendegivelse om at få nedbragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de kommunale klagesager til maksimalt 6 måneder ved årets udgang opfyldt.

De faldende gennemsnitlige sagsbehandlingstider har medført, at den udmeldte forventede maksimale sagsbehandlingstid i bekræftelsesbrevene til borgere i kommunale klagesager er sat ned fra 10 måneder i begyndelsen af året til 8 måneder fra december 2014. Den forventede maksimale sagsbehandlingstid er også nedjusteret for de komplekse arbejdsskadesager fra 11 til 10 måneder ved udgangen af 2014.

### Sikring af ensartet praksis

Ankestyrelsen har i 2014 påbegyndt en udbygning af den eksisterende samling af skriftlige vejledninger med henblik på at understøtte og udbrede en ensartet praksis i de enkelte afdelinger. Med samlingen af kommunale social- og beskæftigelsessager i én myndighed er der behov for at fastlægge en klar ensartet praksis. Samlingen af materialet er elektronisk og kaldes eKonsulenten. Hensigten er, at eKonsulenten anvendes i den daglige sagsbehandling som et opslagsværk og som et centralt element i oplæringen af nyansatte sagsbehandlere.

### Udvikling af administrationsgrundlag

I sammenhæng med udbygningen af eKonsulenten er Ankestyrelsen med bistand fra Kammeradvokaten ved at få færdiggjort administrationsgrundlag på fire udvalgte sagsområder inden for social- og beskæftigelsesområdet. Administrationsgrundlagene vedrører udarbejdelse af interne sagsbehandlerinstrukser og afgørelsesskabeloner baseret på gældende regler og praksis. Formålet er at opnå en mere ensartet og effektiv sagsbehandling af høj kvalitet.

### Skriftlige vejledninger

Ankestyrelsen har initiativpligten og koordinationen af opdatering af retlige vejledninger inden for Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds område. I 2014 har styrelsen haft fokus på at få tilrettelagt hensigtsmæssige procedurer for samarbejdet på tværs af koncernen, herunder udarbejdet arbejdsproces- og skrivemanual samt processkema.

### Data og analyse

Ankestyrelsen har i 2014 udviklet og leveret datagrundlag til brug for en række lovgivningsmæssige initiativer og politikker, herunder de sociale 2020-mål. På baggrund af erfaringerne fra en task force på børneområdet har Ankestyrelsen i 2014 deltaget i forberedelsen af en nye task force på handicapområdet. Endelig

har styrelsen i 2014 udviklet og etableret en ny portal, hvoraf kommunernes ankestatistik fremgår.

#### Opbygning af afdeling i Aalborg

Som et led i det politiske forlig om fusionen mellem Ankestyrelsen og de tidligere sociale nævn og beskæftigelsesankenævne er Ankestyrelsen forpligtet til inden 2016 at opbygge en afdeling i Aalborg med 120 medarbejdere. Opbygningen er gennemført allerede medio 2014. Der er pr. 1. januar 2015 ansat i alt ca. 155 medarbejdere i Aalborg, og der bliver behandlet sager inden for alle Ankestyrelsens sagsområder i afdelingen.

#### Adoptionsområdet

Ankestyrelsen har i 2014 i samarbejde med departementet udarbejdet en helhedsanalyse af det danske adoptionssystem og deltaget i de politiske forhandlinger om en aftale om et nyt adoptionssystem. Styrelsen har også deltaget i det efterfølgende lovforberedende arbejde med henblik på implementering af den politiske aftale.

#### Implementering af nye opgaver

Siden januar 2014 har Ankestyrelsen fungeret som klageinstans for sager om socialt tilsyn. Opgaven har i 2014 primært bestået i at undervise de fem tilsyn, som er tilknyttet hver region, i de nye regler. De konkrete sager er først begyndt at blive påklaget til Ankestyrelsen i slutningen af året.

Herudover har Ankestyrelsen i løbet af 2014 forberedt arbejdet med at hjemtage en del af retssagerne på børneområdet. Der har undervejs været kontakt til Domstolsstyrelsen og Moderniseringsstyrelsen, og arbejdet har bl.a. indebåret en kortlægning af arbejdsgange og udarbejdelse af skabeloner.



## 2.4. Årets økonomiske resultat

Af tabel 3 fremgår Ankestyrelsens økonomiske hoved- og nøgletal.

Tabel 3: Ankestyrelsens hoved- og nøgletal

| <b>Hovedtotal</b>                  |               |               |               |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Mio. kr.                           | 2012          | 2013          | 2014          |
| <b>Resultatoppgørelse</b>          |               |               |               |
| <b>Ordinære driftsindtægter</b>    | <b>-227,8</b> | <b>-323,9</b> | <b>-392,9</b> |
| Heraf indtægtsført bevilling       | -99,4         | -194,9        | -245,9        |
| Heraf eksterne indtægter           | -128,3        | -129,0        | -147,0        |
| Heraf øvrige indtægter             | 0,0           | 0,0           | 0,0           |
| <b>Ordinære driftsomkostninger</b> | <b>227,1</b>  | <b>295,9</b>  | <b>413,0</b>  |
| Heraf løn                          | 145,2         | 205,7         | 292,0         |
| Heraf afskrivninger                | 3,5           | 1,5           | 2,9           |
| Heraf øvrige omkostninger          | 78,4          | 88,7          | 118,1         |
| <b>Resultat af ordinær drift</b>   | <b>-0,7</b>   | <b>-28,0</b>  | <b>20,1</b>   |
| Resultat før finansielle poster    | -2,8          | -26,3         | 5,4           |
| <b>Årets resultat</b>              | <b>-2,5</b>   | <b>-26,1</b>  | <b>5,8</b>    |
| <b>Balance</b>                     |               |               |               |
| Anlægsaktiver                      | 4,2           | 5,7           | 13,1          |
| Omsætningsaktiver                  | 22,5          | 27,7          | 21,0          |
| Egenkapital                        | -6,4          | -35,6         | -30,5         |
| Langfristet gæld                   | -4,2          | -3,4          | -13,1         |
| Kortfristet gæld                   | -74,4         | -105,6        | -102,7        |
| Låneramme                          | 9,3           | 24,7          | 24,7          |
| Træk på lånerammen (FF4)           | 4,2           | 3,4           | 13,1          |
| <b>Finansielle nøgletal</b>        |               |               |               |
| Udnyttelsesgrad af lånerammen      | 45,1          | 13,8          | 53,1          |
| Negativ udsvingsrate               | 149,5         | 1.287,2       | 851,6         |
| Overskudsgrad                      | 1,1           | 8,1           | -1,5          |
| Bevillingsandel                    | 43,7          | 60,2          | 62,6          |
| <b>Personaleoplysninger</b>        |               |               |               |
| Antal årsværk                      | 258,7         | 458,9         | 529,2         |
| Årsværkpris                        | 0,6           | 0,4           | 0,5           |
| Lønomkostningsandel                | 63,1          | 62,3          | 74,3          |
| Lønsumsloft                        | 105,7         | 194,6         | 249,6         |
| Lønforbrug                         | 143,8         | 201,7         | 288,7         |

Ankestyrelsen finder årets resultat tilfredsstillende, idet budgettet var et underskud på 5 mio. kr. Der var således tale om en afvigelse på 0,8 mio. kr.

Ankestyrelsen har betydelige usikkerheder i forhold til både indtægter og udgifter. På det indtægtsdækkede område er indtægterne afhængige af antallet af klager på Arbejdsskadestyrelsens område. I andet halvår af 2014 faldt antallet af

afgørelser betydeligt, som følge af ændrede arbejdsgange efter kritik fra Kammeradvokaten af sagsbehandlingskvaliteten i Arbejdsskadestyrelsen. Der blev således kun oprettet 12.296 nye arbejdsskadesager i Ankestyrelsen i 2014, hvilket er 3.000 lavere end i 2013.

Ankestyrelsen oplevede i 2014 en væsentlig stigning i udgifterne til Kammeradvokaten. Dette skyldes både ny faktureringspraksis, jf. den nye kammeradvokat-aftale af 18. december 2014, og en generel forøgelse af prisen på behandling af en retssag hos Kammeradvokaten. Der var således samlede udgifter til Kammeradvokaten på 53,2 mio. kr. i 2014 mod 38,4 mio. kr. året før.

Ankestyrelsens økonomi har et større omfang i 2014 end i 2013, da implementeringen af klagerestruktureringen i 2014 har fuld effekt, både på bevilling og udgifter. I 2014 er der derudover ansat medarbejdere til at afvikle sagspakker samt for at opnå fuld bemanning efter frafaldet i forbindelse med flytning af medarbejdere fra de tidligere statsforvaltninger til Ankestyrelsen.

I 2014 har Ankestyrelsen samtidig haft fokus på en stram omkostningsstyring for at målrette udgifterne mest muligt til sagsafvikling. I den forbindelse er der gennemført flytning til billigere lejeboliger både i Aalborg og i København samt delvis udlicitering af kantinedriften.

## 2.5. Opgaver og ressourcer

Ankestyrelsens opgaver og ressourceforbrug i henhold til Finansloven, tabel 6 fremgår af nedenstående tabel 4.

Tabel 4: Sammenfatning af økonomi

| Opgave (mio. kr.)                                    | Indtægtsført bevilling | Øvrige indtægter | Omkostninger | Andel af årets overskud |
|--|------------------------|------------------|--------------|-------------------------|
| 1. Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyrede område | 150,0                  | 13,4             | 166,3        | -2,9                    |
| 2. Juridisk sagsbehandling, indtægtsdækkede område   | 0,0                    | 145,0            | 145,0        | 0,0                     |
| 3. Vejledning, praksiskoordinering og tilsyn         | 9,9                    | 0,0              | 11,0         | -1,1                    |
| 4. Undersøgelser, analyser og statistik              | 14,0                   | 6,1              | 15,6         | 4,6                     |
| 5. Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg           | 9,0                    | 0,0              | 9,9          | -1,0                    |
| 6. Generel ledelse og hjælpefunktioner               | 63,0                   | 1,4              | 69,9         | -5,4                    |
| <b>I alt</b>   | <b>245,9</b>           | <b>165,9</b>     | <b>417,7</b> | <b>-5,8</b>             |

Note: Den indtægtsførte bevilling er fordelt manuelt

Ankestyrelsen har opdelt sin virksomhed på 6 hovedopgaver, hvor kerneopgaverne er sagsbehandling på henholdsvis det bevillingsstyrede område og det indtægtsdækkede område. De to kerneopgaver lægger beslag på 75 pct. af udgifter i 2013, mens udgifterne til generel ledelse og hjælpefunktioner udgør 17 pct.

## 2.6. Målrapporing

Ankestyrelsen har indgået resultatkontrakt med Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold's departement for perioden 2014-2017. Under afsnit 2.6.1. indgår en skematisk oversigt over de enkelte mål, herunder målopfyldelsesgraden. Under afsnit 2.6.2. indgår en række uddybende kommentarer til

de væsentligste mål og resultater. Efter aftale med departementet er der fokuseret på de ikke opnåede mål.

Ankestyrelsens resultatkontrakt er opdelt i Ankestyrelsens fem hovedopgaver:

1. Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyret område
2. Juridisk sagsbehandling, indtægtsdækket område
3. Vejledning, praksiskoordinering og tilsyn
4. Undersøgelser, analyser og statistik
5. Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg

### 2.6.1. Målrapporing 1. del: Skematisk oversigt

Af tabel 5 fremgår et skema med Ankestyrelsens mål og resultater. Tallene i parentes angiver det antal point, det er muligt at opnå.

I Ankestyrelsens resultatkontrakt er der syv mål, hvoraf det ene indeholder fem delmål. Der er således i alt 11 pointgivende mål svarende til 100 point, og Ankestyrelsen har samlet opnået 50 point.

Ankestyrelsen har samlet set opfyldt resultatkontrakten med 50 pct. målt på point. Ud af de syv mål er tre mål opfyldt, mens de resterende fire mål ikke er opfyldt.

Følgende mål blev opfyldt: mål 2 om, at klagere får korrekt retsstilling, mål 4 om udarbejdelse af model for brugertilfredshedsundersøgelse i 2014 samt mål 6 om, at Ankestyrelsen bidrager ved systematisk opfølgning til bedre kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser.

Følgende mål blev ikke opfyldt: mål 1 om, at klagere får en afgørelse på kortest mulig tid, mål 3 om, at klagere får en sagsbehandling af høj kvalitet, mål 5 om korrekt praksis på adoptions- og forældreansvarsområdet samt mål 7 om, at klagere får en afgørelse på kortest mulig tid (nævnssager).

Af tabel 5 fremgår et skema med Ankestyrelsens mål og resultater.

Tabel 5: Årets resultatopfyldelse

| Mål   | Delmål                               | Resultatkrav | Opnåede resultater   | Målopfyldelse |       |
|---|--------------------------------------|--------------|----------------------|---------------|-------|
|   |                                      |              |                      | Procent       | Point |
| <b>Hovedopgave 1 og 2: Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyret og indtægtsdækket virksomhed</b> |                                      |              |                      |               |       |
| Mål 1   | <b>Mål 1, delmål 1a (5)</b>          |              |                      |               |       |
| Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid, sagsbehandlingstider, gennemsnit (25)              | Tvangsanbringelser og magtanvendelse | 8 uger       | 7,8 uger             | 100 %         | 0     |
|   | Underretningssager                   | 8 uger       | 8,8 uger             | 91 %          |       |
|   | Samværsager                          | 5 mdr.       | 3,7 mdr.             | 100 %         |       |
|   | Børne- og ægtefællebidrags-sager     | 4,5 mdr.     | 5,7 mdr.             | 79 %          |       |
|   | <b>Mål 1, delmål 1b (5)</b>          |              |                      |               |       |
|   | Principielle sager (kommune-sager)   | 7 mdr.       | 9,8 mdr.             | 71,4 %        | 0     |
|   | Udenlandske pensionssager            | 5 mdr.       | 6,7 mdr.             | 74,6 %        |       |
|   | Forsikringsager                      | 5 mdr.       | 5,4 mdr.             | 93 %          |       |
|   | Udbetaling Danmark                   | 6,5 mdr.     | 8,3 mdr.             | 79 %          |       |
|   | Kommunale sager på social- og        | 6 mdr.       | 7,0 mdr. (5,8 mdr. i | 75 %          |       |

| Mål   | Delmål   | Resultatkrav   | Opnåede resultater   | Målopfyldelse    |       |
|---|--|--|--|------------------|-------|
|   |  |  |  | Procent          | Point |
|   | beskæftigelsesområdet*   |  | dec.)*   |                  |       |
|   | Øvrige ikke-kommunale klagesager<br><b>Mål 1, delmål 1c (5)</b>  | 4,5 mdr.   | 4,2 mdr.   | 100 %            |       |
|   | Arbejdsskadesager, ikke-komplekse  | 3 mdr.   | 3,9 mdr.   | 77 %             | 0     |
|   | Arbejdsskadesager, komplekse   | 8 mdr.   | 10,1 mdr.  | 79 %             |       |
|   | <b>Mål 1, delmål 1d (5)</b><br>Kommunale klagesager (sagspukel)  | De uafsluttede sager, som Ankestyrelsen overtog fra de tidligere nævn den 1. juli 2013 skal være afgjort inden for 12 måneder.   | Målet er opfyldt.<br><br>Sagerne var afgjort inden 1. juli 2014.   | 100 %            | 5     |
|   | <b>Mål 1, delmål 1e (5)</b><br>12 måneders frist   | Alle sager afgøres inden for 12 måneder.   | 4670 af de sager Ankestyrelsen har afgjort i 2014 var mere end 12 måneder gamle, da der blev truffet afgørelse.  | 92 %             | 0     |
| Mål 2<br>Klagere får korrekt retsstilling (20)                          | Ankestyrelsen får medhold i mindst 95 pct. af de afgjorte Byrets-, Landsrets- og Højesteretssager.   | Medhold i 95 pct.  | Der er i 2014 afsagt dom i 804 retssager. Der er medhold i 95 pct. af sagerne.   | 100 %            | 20    |
| Mål 3<br>Klagere får en sagsbehandling af høj kvalitet (20)             | Intern kvalitetsmåling på arbejdsskade- og det bevillingsstyrede område.<br><br>Der måles på afgørelsernes faglige og brugerorienterede kvalitet, herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgørelsesrigtighed, resultat,</li> <li>• Begrundelse,</li> <li>• Bemærkninger til klagen,</li> <li>• Retsgrundlag mv.</li> </ul> | Målingen skal vise et kvalitetsniveau på minimum 85 point ud af 100 mulige.  | Kvalitetstallet for 2014 er 79,3 ud af 100 mulige point.<br><br>Kvalitetstallet for de juridiske målinger isoleret set 85,3 point.   | 93 %             | 0     |
|   | Ankestyrelsen skal udvikle en ny model for kvalitetsmåling, der kan danne grundlag for fremtidige kvalitetsmålinger fra 2015 og frem.  | Metodeudviklingen består hovedsageligt af stillingstagen til, hvilke målepunkter der er væsentlige for at fastslå et mål for Ankestyrelsens kvalitet i sagsbehandlingen.   | Der er udviklet en ny metode for måling af kvaliteten af Ankestyrelsens afgørelser.  | 100 %            |       |
| Mål 4<br>Model for brugertilfredshedsundersøgelse udarbejdes i 2014 (5) | Ankestyrelsen udarbejder et metodeoplæg (model) til gennemførelse af en brugertilfredshedsundersøgelse.  | Ankestyrelsen afrapporterer metodeoplægget som et notat med en operationel indstilling til design og tidsplan for en brugertilfredshedsundersøgelse, der skal gennemføres i 2015.                                | Målet er opfyldt.<br><br>Der er udarbejdet metodeoplæg.  | 100 %            | 5     |
| <b>Hovedopgave 3: Vejledning, praksiskoordinering og tilsyn</b>         |  |  |  |                  |       |
| Mål 5<br>Korrekt praksis på adoptions- og forældreansvarsområdet (5)    | 2. trin i en 3-årig model, som kører fra 2013 til 2015.<br><br>Ankestyrelsen skal iværksætte indsatser ud fra den i 1. trin fastlagte baseline på adoptions- og forældreansvarsområdet.  | Ankestyrelsen skal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forestå undervisningsforløb og fokuserede kurser</li> <li>• Initiere dialogmøder med Statsforvaltningen og de formidlende organisationer</li> </ul> | <b>Adoption:</b><br>Det har ikke været muligt at gennemføre den planlagte undervisning i 2014, da de adoptionsformidlende organisationer har anmodet om, at den planlagte undervisning, først bliver afholdt i 2015.<br><br>Ankestyrelsen har afholdt dialogmøde.<br><br><b>Forældreansvar:</b><br>Ankestyrelsen har i 2014 gennemgået sager med henblik på at undersøge barnets perspektiv. | 0 %<br><br>100 % | 0     |

| Mål | Delmål | Resultatkrav | Opnåede resultater | Målopfyldelse<br>Procent | Point |
|-----|--------|--------------|--------------------|--------------------------|-------|
|-----|--------|--------------|--------------------|--------------------------|-------|

#### Hovedopgave 4: Undersøgelser, analyser og statistik

|   |   |  |  |    |  |
|---|---|--|--|----|--|
| Mål 6<br>Ankestyrelsen bidrager ved systematisk opfølgning til bedre kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser (20) | Ankestyrelsen skal som samlet klagemyndighed forestå en ny systematisk opfølgning i forhold til kommunerne.<br><br>Opfølgningen er baseret både på Ankestyrelsens behandling af klagesager og på mere generelle analyser af den kommunale praksis.<br><br>Opfølgningen omfatter:<br>a) Monitorering<br>b) Analyse og vidensopsamling<br>c) Formidlingsindsats | Kommunerne får medio 2014 adgang til en ankestatistik, der omfatter kommunernes verserende og afsluttede klagesager i Ankestyrelsen.<br><br>I andet halvår af 2014 etablerer Ankestyrelsen en ny portal for ankestatistik.<br><br>Der udsendes kommunespecifikke opgørelser til de enkelte kommuner.<br><br>Der gennemføres en undersøgelse af, i hvilket omfang den nye ankestatistik bliver forelagt kommunalbestyrelsen og anvendt af ledelsen i kommunerne.<br><br>Ankestyrelsen udarbejder en model for, hvordan Ankestyrelsen bidrager til kvaliteten i de kommunale afgørelser.<br><br>Der udarbejdes i 2014 på minimum tre større delområder målemetoder for benchmarking af omgørelsesprocent og "klageprocent", således at der på disse områder kan opgøres en "baseline". | Ankestyrelsen har offentliggjort første del af en ny ankeportaltal.<br><br>Den første kommunespecifikke halvårs opgørelse er udsendt.<br><br>Undersøgelsen er sendt til KL og chefforeningerne på social- og beskæftigelsesområdet<br><br>Der er udarbejdet et oplæg til måling og sammenligning af kvaliteten af kommunernes afgørelser.<br><br>Der er udarbejdet oplæg om benchmarking inden for tre | 20 |  |
|---|---|--|--|----|--|

#### Hovedopgave 5: Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
| Mål 7<br>Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid (nævnssager), sagsbehandlingstid, gennemsnit | <b>Mål 7, delmål – nævnssager (5)</b><br>Arbejds miljøklagenævnet<br><br>Ligebehandlingsnævnet<br><br>Klagenævnet for Specialundervisning<br><br>Adoptionsnævnet | 4 mdr.<br><br>7 mdr.<br><br>4 mdr.<br><br>3,5 mdr. | 4,7 mdr.<br><br>6,8 mdr.<br><br>3,7 mdr.<br><br>1,5 mdr. | 85 %<br><br>100 %<br><br>100 %<br><br>100 % | 0 |
|---|--|--|--|---|---|

Note: Det er ikke muligt at udtrække den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2014 uden de 1.200 ikke-principielle sager, der skal mødebehandles med beskikkede medlemmer på særlige møder, hvorfor disse sager indgår i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 7,0 mdr. i 2014. Det vil være muligt fra 2015.

Som følge af de organisationsforandringer, som klagereformen på det kommunale område har medført, har det været svært for Ankestyrelsen at opfylde målene om sagsbehandlingstider.

Som det fremgår af tabel 5, har Ankestyrelsen målopfyldt tre ud af syv mål. Mål opfyldelsen er yderligere kommenteret i afsnit 2.6.2 nedenfor.

Ledelsen vurderer styrelsens mål opfyldelse i forhold til mål 1 og 7 (sagsbehandlingstider) som samlet set mindre tilfredsstillende. Resultatet skal ses i sammenhæng med de gennemførte organisationsforandringer i 2014. Opbygningen af en afdeling i Aalborg, hvor alle Ankestyrelsens sagsområder er repræsenteret, rekruttering og oplæring af et større antal medarbejdere, omorganisering af styrelsens administrative funktioner samt flytning til nye lokaliteter i både Aalborg og København er blot nogle af de udfordringer, styrelsen har håndteret i løbet af 2014.

Gennem 2014 har Ankestyrelsen iværksat en række initiativer for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Initiativerne indgår i Ankestyrelsens program Kortere Sagsbehandlingstid (KORSA). KORSA er den samlede strategiske ramme for arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstiderne og samtidigt sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen. Grundlaget for KORSA er et skærpet fokus på planlægning, styring og opfølgning af sagsbehandlingen.

Med initiativerne har Ankestyrelsen i andet halvår 2014 optimeret og stabiliseret sin drift. Initiativerne har i denne periode medført en nedgang i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på en række af styrelsens sagsområder. Forventningen om at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for kommunale klagesager på social- og beskæftigelsesområdet til 6 måneder blev opnået for de sager, der blev afgjort i december 2014, som det var aftalt med departementet. Ankestyrelsen forventer, at initiativerne i 2015 vil medføre en yderligere reduktion af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

## **2.6.2. Målrapportering 2. del: Uddybende analyser og vurderinger**

### Sagsbehandlingstider

Ankestyrelsen har opfyldt 7 ud af de 18 opstillede resultatmål om sagsbehandlingstid, og målopfyldelsesgraden for yderligere 3 resultatmål er mere end 90 pct. Ankestyrelsen har i 2014 arbejdet fokuseret med at opnå en mere balanceret sagsportefølje på alle styrelsens sagsområder både i forhold til antallet af uafsluttede sager og alderssammensætningen, heraf med henblik på at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

De gennemsnitlige sagsbehandlingstider har på alle styrelsens sagsområder været præget af de gennemførte organisatoriske forandringer, som er beskrevet ovenfor.

Dertil kommer, at der på enkelte af styrelsens sagsområder har været en øget tilgang af sager, som har øget den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Der er på disse områder iværksat en fokuseret indsats på at nedbringe antallet af uafsluttede sager og derigennem nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

### *Kommunale klagesager*

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de kommunale klagesager, som Ankestyrelsen har modtaget direkte fra kommunerne, har været stigende indtil midten af andet halvår 2014, hvor den ved udgangen af tredje kvartal 2014 var på 8,2 måneder. Det skyldes, at Ankestyrelsen i første halvår fokuserede på at få afgjort den sidste rest af de i alt ca. 17.000 uafsluttede sager, som styrelsen modtog fra de tidligere statsforvaltninger. Dette mål blev opfyldt, da de 17.000 sager var afgjort inden udgangen af juni 2014.

Med en målrettet indsats og styring er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid efterfølgende faldet og udgør for hele året 7,0 måneder for sager oprettet i Ankestyrelsen. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager afgjort i december 2014 var 5,8 måneder. Dermed blev Ankestyrelsens tilkendegivelse om at få nedbragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til maksimalt 6 måneder ved årets udgang opfyldt.

Det bemærkes endvidere, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige afgjorte kommunale social- og beskæftigelsessager, det vil sige både sager, som

er overtaget fra de tidligere statsforvaltninger og sager, som er modtaget direkte fra kommunerne, er 8,0 måneder for hele 2014.

Med knap 11.000 uafsluttede kommunale social- og beskæftigelsessager ved udgangen af 2014 mod ca. 22.100 sager i april 2014, hvor antallet af uafsluttede sager var på sit højeste, er der sket et markant fald i antallet af uafsluttede sager. Der er således blevet afgjort 6.500 flere sager i 2014, end der er indkommet.

#### *Arbejdsskadeområdet*

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget i 2014 for både de komplekse sager og de ikke-komplekse sager. For de komplekse sager har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid dog været faldende i andet halvår 2014 fra 11,3 mdr. i juni 2014 til 9,5 mdr. i december 2014. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de komplekse sager udgør for hele året 10,1 måneder. For de ikke-komplekse sager udgør den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for hele året 3,9 måneder. Tilsvarende er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de ikke-komplekse sager faldet fra 4,9 måneder i september 2014 til 4,2 måneder i december og udgør for hele året 3,9 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal ses i sammenhæng med, at der i 2014 har været en betydelig oplæringsopgave på arbejdsskadeområdet i forbindelse med opbygningen af et helt nyt arbejdsskadekontor i Aalborg.

Antallet af afgjorte sager er steget i andet halvår af 2014. Samtidig er antallet af uafsluttede sager nedbragt markant i løbet af 2014. Ved udgangen af 2014 var der således knap 7.000 uafsluttede arbejdsskadesager mod ca. 10.200 sager primo 2014. Faldet i antallet af uafsluttede sager vil føre til kortere sagsbehandlingstider. Imidlertid vil den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke falde i samme takt som antallet af uafsluttede sager på grund af alderssammensætningen af de uafsluttede sager. Da Ankestyrelsen prioriterer at få sagsbehandlet de ældste sager først, vil den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fortsat være forholdsvis høj, for at så at falde, når de ældste sager er afgjort, jf. udviklingen i sagsbehandlingstiden i 2014 på det kommunale sagsområde.

#### *Principielle sager*

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 9,8 måneder er beregnet på baggrund af 86 principielle sager. Der er tale om sager, som Ankestyrelsen har behandlet som tredje instans efter regler gældende før 1. juli 2013 samt sager, som Ankestyrelsen har modtaget direkte fra kommunerne efter klagerreformens ikrafttræden. Derudover er der afgjort 33 sager, som er overtaget fra de tidligere statsforvaltninger, og som Ankestyrelsen fandt af principiel betydning.

#### Sagsbehandling af høj kvalitet

##### *Årets kvalitetsmåling*

Ankestyrelsen har i 2014 målt kvaliteten af 48 arbejdsskadesager og 20 børnesager. Disse to retsområder var de områder, der fik lavest karakter ved kvalitetsmålingen i 2013. Sagerne er alle afgjort i 1. kvartal 2014. Det samlede kvalitetstal i 2014 er 79,3 ud af 100 mulige point. Til sammenligning var kvalitetstallet i 2013 for de samme områder 76,6. Der er således sket en fremgang i det samlede kvalitetstal. Kvalitetstallet for de juridiske målinger (klarhed, begrundel-

se, svar på bemærkninger, retlighed og retsgrundlag) er i 2014 beregnet til 85,3 point og opfylder dermed isoleret set kvalitetsmålet på 85 point.

Det bemærkes, at det samlede resultat af årets kvalitetsmåling hovedsageligt skyldes et af de mere tekniske måleområder: rettidig afsendelse af bekræftelsesbreve. I en periode var det beklageligvis ikke muligt at fremsende bekræftelsesbreve til tiden til borgerne i nye sager, der blev modtaget i Ankestyrelsen. Det skyldes en ophobning af sager i Ankestyrelsens journal i forbindelse med fusionen mellem Ankestyrelsen og de tidligere beskæftigelsesankenævn og sociale nævn, hvor der skulle oprettes ca. 17.000 sager i Ankestyrelsens journalsystem.

#### *Ny model for kvalitetsmåling*

Ankestyrelsen har i 2014 udviklet en ny metode til måling af kvaliteten af styrelsens afgørelser. Fra 2015 måler Ankestyrelsen årligt kvaliteten i ca. 250 sager fordelt på styrelsens retsområder bortset fra de selvstændige nævn. Der måles på afgørelsernes begrundelse, klagebemærkninger, retsgrundlag, retlighed, resultatets klarhed/ forståelighed og helhedsindtryk. Der foretages en vægtning i forhold til målepunkterne.

#### Brugertilfredshedsundersøgelse

Ankestyrelsen har i 2014 udviklet en model for undersøgelse af brugertilfredshed. Der er indgået kontrakt med et konsulenthus, som skal stå for at udvikle undersøgelsens konkrete metoder og værktøjer og gennemføre en pilottest i 1. kvartal 2015 og selve undersøgelsen i 3.-4. kvartal 2015. Der er dannet en følgegruppe, som skal bidrage med indgående viden om afdelingernes arbejdsområder og kvalificere undersøgelsens metoder og resultater.

#### Korrekt praksis på adoptions- og forældreansvarsområdet

Som følge af det politiske forlig om den fremtidige organisering af adoptionsområdet har det ikke været muligt at gennemføre planlagte undervisningsforløb og fokuserede kurser. Ankestyrelsen var klar til at gennemføre forløb og kurser i efteråret 2014. De adoptionsformidlende organisationer anmodede imidlertid om, at undervisningen først blev afholdt i 2015 efter deres sammenlægning. Undervisningen er planlagt til at finde sted i første kvartal 2015.

For at udbygge og kvalificere den i 2013 udarbejdede model for forbedringspotentiale på forældreansvarsområdet har Ankestyrelsen i 2014 indkaldt yderligere akter fra Statsforvaltningen i de tidligere gennemgåede sager. Undersøgelsens resultater blev gennemgået og drøftet med Statsforvaltningens medarbejdere på en workshop på Statsforvaltningens årsmøde i november 2014. Undersøgelsen blev offentliggjort i december 2014 og bliver drøftet på ERFA-møde med Statsforvaltningens kontorchefer den 28. januar 2015 i forhold til eventuel yderligere opfølgning.

#### Systematisk opfølgning til bedre kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser

Ankestyrelsen har den 29. september udsendt den første kommunespecifikke halvårsstatistik til kommunerne. Statistikken indeholder blandt andet oplysninger om lovområder og udfald af sagerne. Efterfølgende har styrelsen gennemført en evaluering af, hvordan statistikken bliver brugt af kommunerne, og om der er ønsker til ændringer. Undersøgelsen er sendt til departementet i december 2014



og skal drøftes med KL og chefforeningerne på social- og beskæftigelsesområdet primo 2015.

Derudover har Ankestyrelsen i december 2014 offentliggjort en ny ankeportal. Applikationen vil blive videreudviklet i 2015.

## 2.7. Redegørelse for reservation

Af tabel 6 fremgår status på Ankestyrelsens reserverede bevilling ultimo 2014.

Tabel 6: reservation, hovedkonto 15.11.21.

| Opgave       | Reserveret | Reservation primo | Forbrug i året | Reservation ultimo | Forventet afslutning |
|--------------|------------|-------------------|----------------|--------------------|----------------------|
|              |            | 0,0               | 0,0            | 0,0                |                      |
| <b>I alt</b> |            | <b>0,0</b>        | <b>0,0</b>     | <b>0,0</b>         |                      |

Det ses af tabel 6, at Ankestyrelsen ikke har reserveret bevilling i 2013 og 2014.

## 2.8. Forventninger til det kommende år

Fokus i 2015 vil være på at nå de fastsatte ambitiøse mål for gennemsnitlige sagsbehandlingstider og for kvaliteten af sagsbehandlingen.

### Nedbringelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid

Ankestyrelsen har i dialog med departementet iværksat et omfattende analysearbejde af styrelsens sagsområder for at understøtte ressourceallokeringen mellem områderne i styrelsen. Som led i analysearbejdet vil prognosticeringen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid blive styrket, idet analysen har fokus på forventninger til udviklingen af antal uafsluttede sager, alderssammensætningen af sagerne, tilgangen af nye sager samt ressourceniveauet i 2015 og frem.

Der er fastsat ambitiøse mål for sagsbehandlingstiderne i styrelsens mål og resultatplan for 2015. Ankestyrelsen arbejder på at realisere disse mål hurtigst muligt og samtidig sikre, at de ældste sager sagsbehandles først, så de borgere, der har ventet længst, får en afgørelse hurtigst muligt.

Der vil i 2015 være et forstærket fokus på arbejdsskadeområdet. Det er målet at få nedbragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de komplekse arbejdsskadesager.

Som led i indsatsen for at nedbringe sagsbehandlingstiderne vil der i 2015 i hele styrelsen være fokus på god driftsledelse. Der vil i den forbindelse blive igangsat et driftsledelsesnetværk, hvis hovedopgave vil være udvikling og implementering af styrelsens driftsledelsesmodel samt erfaringsudveksling om god driftsledelse, så det sikres at positive lokale erfaringer om arbejde med f.eks. motivation og kvalitet udbredes til resten af styrelsen.

Ankestyrelsen vil desuden i 2015 arbejde med at etablere en mere systematisk brug af et "fast track" til forholdsvis ukomplicerede kommunale klagesager. Hensynet bag "fast track" er, at det ikke er rimeligt, at borgere med sager, der kan afgøres relativt hurtigt, skal afvente behandlingen af mere komplicerede sager. Et sådant "fast track" skal dog balanceres således, at intentionen om at reducere sagsbehandlingstiden på alle sagstyper fastholdes.

Styrelsen vil endvidere iværksætte et projekt om en digitalisering af det ankeskema, som kommunerne skal anvende, når de sender sociale- og beskæftigelsesklagesager til Ankestyrelsen. Formålet med projektet er at give kommunerne mulighed for inden udgangen af 2015 at indsende sagerne digitalt til Ankestyrelsen for at reducere de ressourcer, kommunerne og Ankestyrelsen bruger på at sende og modtage sagerne.

#### Behandling af retssager på børneområdet

Ankestyrelsen hjemtager i 2015 behandlingen af en del af retssagerne på børneområdet fra Kammeradvokaten. Fremover vil det således i stigende omfang være sagsbehandlere i Ankestyrelsen, som - ved siden af deres almindelige opgaveportefølje - møder i retten som rettergangsfuldmægtige. Hjemtagelsen af retssagerne forventes at ville indebære en langt bedre kobling mellem sagsbehandlingsfasen af klage- og underretningssager og den efterfølgende retssagsbehandling ved domstolene.

#### Statsligt tilsyn med adoptionsområdet

Som følge af det politiske forlig om den fremtidige organisering af adoptionsområdet forventer Ankestyrelsen en række nye opgaver i løbet af 2015, såfremt det lovforslag, der er under udarbejdelse, bliver vedtaget. Det vil bl.a. indebære, at Ankestyrelsen skal føre et skærpet tilsyn med den danske adoptionsformidlende organisation DIA (Danish International Adoption), skal godkende matchningsforslag, hvor et barn falder indenfor adoptantens godkendelse, ligesom den fungerende PAS-rådgivning (post adoption service) vil blive udvidet.

#### Afdelingsvise kvalitetsmåling i løbet af året

For at sikre en god kvalitet i sagsbehandlingen skal styrelsens centrale kvalitetsmåling suppleres med decentrale tillægsmålinger i de enkelte afdelinger i løbet af 2015. Afdelingschefen skal sikre, at der gennemføres opfølgings- og læringsaktiviteter på baggrund af resultaterne af de lokale tillægsmålinger for at sikre fortløbende kvalitetsforbedringer.

Derudover gennemfører Ankestyrelsen i 2015 en undersøgelse af brugernes oplevelse af styrelsens service. På baggrund af de kvantitative resultater af undersøgelsen vil styrelsen opstille udviklingsplaner for 2016 og fremefter.

## **3. Regnskab**

### **3.1. Anvendt regnskabspraksis**

Ankestyrelsen følger den regnskabspraksis, som er beskrevet i bekendtgørelse nr. 70 af 27. januar 2011 om statens regnskabsvæsen og de gældende retningslinjer i Finansministeriets Økonomisk Administrative Vejledning. Den anvendte regnskabspraksis er baseret på omkostningsprincippet for aktiviteter finansieret under bevillingstypen driftsbevilling. Ankestyrelsen har siden indførelsen af omkostningsreformen opgjort kontorinventar og IT i bunker, som afskrives over 3 år. Som datagrundlag for de enkelte delafsnit benyttes data fra Navision Stat og Statens Koncern System (SKS).

### **3.2. Resultatopgørelse mv.**

#### **3.2.1. Resultatopgørelse**

Af tabel 7 fremgår Ankestyrelsens resultatopgørelse for 2014 for hele det omkostningsbaserede område.

Tabel 7: Resultatopgørelse

| Note | Resultatopgørelse (mio. kr.)                    | Regnskab<br>2013 | Regnskab<br>2014 | Budget<br>2015 |
|------|---|------------------|------------------|----------------|
|      | <b>Ordinære driftsindtægter</b>                 |                  |                  |                |
|      | Indtægtsført bevilling                          |                  |                  |                |
|      | - Bevilling                                     | -194,9           | -245,9           | -257,4         |
|      | - Reserveret af indeværende års bevillinger     | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | - Anvendt af tidligere års bevillinger          | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | <b>Indtægtsført bevilling i alt</b>             | <b>-194,9</b>    | <b>-245,9</b>    | <b>-257,4</b>  |
|      | Salg af varer og tjenesteydelser                | -129,0           | -147,0           | -129,8         |
|      | Tilskud til egen drift                          | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | Gebyrer   | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | <b>Ordinære driftsindtægter i alt</b>           | <b>-323,9</b>    | <b>-392,9</b>    | <b>-387,2</b>  |
|      | <b>Ordinære driftsomkostninger</b>              |                  |                  |                |
|      | Ændring i lagre                                 | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | Forbrugsomkostninger                            |                  |                  |                |
|      | - Husleje                                       | 13,0             | 15,7             | 14,3           |
|      | <b>Forbrugsomkostninger i alt</b>               | <b>13,0</b>      | <b>15,7</b>      | <b>14,3</b>    |
|      | Personaleomkostninger                           |                  |                  |                |
|      | - Løn   | 178,4            | 262,5            | 271,4          |
|      | - Pension                                       | 33,5             | 37,3             | 38,5           |
|      | - Lønrefusion                                   | -10,3            | -9,8             | -7,0           |
|      | - Andre personaleomkostninger                   | 4,0              | 2,0              | 2,0            |
|      | <b>Personaleomkostninger i alt</b>              | <b>205,7</b>     | <b>292,0</b>     | <b>304,9</b>   |
|      | Af- og nedskrivninger                           | 1,5              | 2,9              | 5,7            |
|      | Andre ordinære driftsomkostninger               | 75,8             | 102,4            | 83,7           |
|      | <b>Ordinære driftsomkostninger i alt</b>        | <b>295,9</b>     | <b>413,0</b>     | <b>408,6</b>   |
|      | <b>Resultat af ordinær drift</b>                | <b>-28,0</b>     | <b>20,0</b>      | <b>21,4</b>    |
|      | <b>Andre driftsposter</b>                       |                  |                  |                |
|      | - Andre driftsindtægter                         | -11,2            | -19,0            | -10,0          |
|      | - Andre driftsomkostninger                      | 12,9             | 4,4              | 3,2            |
|      | <b>Resultat før finansielle poster</b>          | <b>-26,3</b>     | <b>5,4</b>       | <b>14,6</b>    |
|      | <b>Finansielle poster</b>                       |                  |                  |                |
|      | - Finansielle indtægter                         | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | - Finansielle omkostninger                      | 0,2              | 0,4              | 0,4            |
|      | <b>Resultat før ekstraordinære omkostninger</b> | <b>-26,1</b>     | <b>5,8</b>       | <b>15,0</b>    |
|      | <b>Ekstraordinære poster</b>                    |                  |                  |                |
|      | - Ekstraordinære indtægter                      | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | - Ekstraordinære omkostninger                   | 0,0              | 0,0              | 0,0            |
|      | <b>Årets resultat</b>                           | <b>-26,1</b>     | <b>5,8</b>       | <b>15,0</b>    |

Ankestyrelsen havde et underskud på 5,8 mio. kr. i 2014 mod et overskud på 26,1 mio. kr. i 2013.

### 3.2.2. Resultatdisponering

Af tabel 8 fremgår resultatdisponering 2014 for Ankestyrelsen.

Tabel 8: Resultatdisponering

| Note | Disponering (mio. kr.)                           | Beløb |
|------|--|-------|
|      | Disponeret til bortfald                          | 0,0   |
|      | Disponeret til reserveret egenkapital (båndlagt) | 0,0   |
|      | Disponeret til udbytte til statskassen           | 0,0   |
|      | Disponeret fra overført overskud                 | -5,8  |

Årets resultat blev et underskud på 5,8 mio. kr., hvilket reducerer det overførte overskud til 27,3 mio. kr. ultimo 2014.

### 3.2.3. Forklaring af tilbageførte hensættelser og periodiseringsposter

Af tabel 9 ses en oversigt over samtlige tilbageførte hensættelser samt de periodiseringsposter, hvor skønnet har ændret sig med mere end 100.000 kr. over året.

Tabel 9: Hensættelser og periodiseringsposter

| Mio. kr.                                 | Primo 2014 | Bevægelser 2014 | Ultimo 2014 |
|--|------------|-----------------|-------------|
| <b>Hensættelser</b>                      |            |                 |             |
| Hensættelse vedr. flyttegodtgørelse      | 6,0        | 6,0             | 0,0         |
| Reetablering                             | 7,6        | 7,6             | 0,0         |
| Hensættelse til frivillig fratræden      | 0,7        | 0,7             | 0,0         |
| Nye hensættelser til frivillig fratræden | 0,0        | -1,9            | 1,9         |
| <b>Periodiseringer</b>                   |            |                 |             |
| Skyldige feriepenge                      | -34,1      | -4,5            | -38,6       |
| Periode. afg. post gæld                  | -49,6      | 27,7            | -21,8       |
| Fratrædelsesgodtgørelse                  | -1,6       | 1,6             | 0,0         |
| Datavarehus                              | -2,0       | 2,0             | 0,0         |
| Film på PAS området                      | -0,9       | 0,3             | -0,6        |
| Ref. vedr. statsforvaltningerne          | -1,7       | 1,7             | 0,0         |
| Merarbejdsprojekt 4. kvartal             | 0,0        | -4,8            | -4,8        |

#### Hensættelser

Hensættelsen vedr. flyttegodtgørelse på 6 mio. kr. er indtægtsført i 2014. Hele udgiften har vedrørt flyttegodtgørelse og andre flytteudgifter.

Hensættelsen vedr. reetablering på 7,6 mio. kr. er indtægtsført i 2014. Hele udgiften har vedrørt reetablering af lokaler mv.

Hensættelsen til frivillig fratræden på 0,7 mio. kr. er indtægtsført i 2014. Hele udgiften har vedrørt udgifter til fratrådte medarbejdere. Derudover er der foretaget en ny hensættelse på 1,9 mio. kr. til den resterende udgift i 2015 og 2016.

### Periodiseringer

Der er periodiseret 4,5 mio. kr. yderligere til skyldige feriepenge, som følge af ansættelserne af primært nye sagsbehandlere i 2014.

Periodeafgrænsningsposten gæld er nedskrevet med 27,7 mio. kr. til dækning af differencen mellem indtægter og udgifter på det indtægtsdækkede område.

Periodiseringen til fratrædelsesgodtgørelse er reduceret med 1,6 mio. kr., da fratrædelsesgodtgørelser i forbindelse med flytning af medarbejdere er udbetalt i 2014.

Periodiseringen vedrørende Datavarehus er reduceret med 2 mio. kr. i forbindelse med undersøgelser i forhold til udvikling af datavarehus på det sociale område.

Der er periodiseret midler fra PAS ordningen til film om adoption. Heraf er 0,3 mio. kr. afviklet i 2014, og de resterende 0,6 mio. kr. vil blive afviklet i 2015.

I forbindelse med afvikling af udestående refusioner fra statsforvaltningerne er der indtægtsført 1,7 mio. kr.

Der er periodiseret 4,8 mio. kr. til resultatlønsager vedrørende 4. kvartal 2014, hvor sagsbehandlingen er udført i 4. kvartal 2014, men hvor udbetalingen først sker i starten af 2015.

### **3.3. Balancen**

Af tabel 10 fremgår Ankestyrelsens balance ultimo 2014.

Tabel 10: Balancen

| Note | Aktiver (mio. kr.)                     | 2013         | 2014         | Note | Passiver (mio. kr.)                       | 2013         | 2014         |
|------|--|--------------|--------------|------|---|--------------|--------------|
|      | <b>Anlægsaktiver</b>                   |              |              |      | <b>Egenkapital</b>                        |              |              |
| 1    | Immaterielle anlægsaktiver             |              |              |      | Reguleret egenkapital                     | 2,6          | 3,2          |
|      | Færdiggjorte udviklingsprojekter       | 1,2          | 0,8          |      | Opskrivninger                             | 0,0          | 0,0          |
|      | Erhvervede koncessioner, patenter m.v. | 0,0          | 0,0          |      | Reserveret egenkapital                    | 0,0          | 0,0          |
|      | Udviklingsprojekter under opførelse    | 0,0          | 0,0          |      | Bortfald af årets resultat                | 0,0          | 0,0          |
|      | Immaterielle anlægsaktiver i alt       | 1,2          | 0,8          |      | Udbytte til staten                        | 0,0          | 0,0          |
| 2    | Materielle anlægsaktiver               |              |              |      | Overført overskud                         | 33,0         | 27,3         |
|      | Grunde, arealer og bygninger           | 0,6          | 0,0          |      | <b>Egenkapital i alt</b>                  | <b>35,6</b>  | <b>30,5</b>  |
|      | Infrastruktur                          | 0,0          | 0,0          |      |   |              |              |
|      | Transportmateriel                      | 0,0          | 0,1          |      | <b>Hensatte forpligtelser</b>             | <b>14,4</b>  | <b>1,9</b>   |
|      | Produktionsanlæg og maskiner           | 0,0          | 0,0          |      |   |              |              |
|      | Inventar og it-udstyr                  | 1,5          | 12,2         |      | <b>Gæld</b>                               |              |              |
|      | Igangværende arbejder for egen regning | 2,4          | 0,0          |      | Langfristede gældsposter                  |              |              |
|      | Materielle anlægsaktiver i alt         | 4,5          | 12,3         |      | FF4 Langfristet gæld                      | 3,4          | 13,1         |
|      | Finansielle anlægsaktiver              |              |              |      | Donationer                                | 0,0          | 0,0          |
|      | Statsforskrivning                      | 2,6          | 3,2          |      | Prioritetsgæld                            | 0,0          | 0,0          |
|      | Øvrige finansielle anlægsaktiver       | 0,0          | 0,0          |      | Anden langfristet gæld                    | 0,0          | 0,0          |
|      | Finansielle anlægsaktiver i alt        | 2,6          | 3,2          |      | Langfristet gæld i alt                    | 3,4          | 13,1         |
|      | <b>Anlægsaktiver i alt</b>             | <b>8,3</b>   | <b>16,3</b>  |      | Langfristet gæld i alt                    | 3,4          | 13,1         |
|      | <b>Omsætningsaktiver</b>               |              |              |      | Kortfristede gældsposter                  |              |              |
|      | Varebeholdninger                       | 0,0          | 0,0          |      | Leverandører af varer og tjenesteydelser  | 11,9         | 32,5         |
|      | Tilgodehavender                        | 27,7         | 21,0         |      | Anden kortfristet gæld                    | 10,1         | 9,8          |
|      | Periodeafgrænsningsposter              | 0,0          | 0,0          |      | Skyldige feriepenge                       | 34,1         | 38,6         |
|      | Værdipapirer                           | 0,0          | 0,0          |      | Reserveret bevilling                      | 0,0          | 0,0          |
|      | Likvide beholdninger                   |              |              |      | Igangværende arbejder for fremmed regning | 0,0          | 0,0          |
|      | FF5 Uforrentet konto                   | 64,1         | 92,2         |      | Periodeafgrænsningsposter                 | 49,6         | 21,8         |
|      | FF7 Finansieringskonto                 | 58,8         | 18,7         |      | Kortfristet gæld i alt                    | 105,6        | 102,7        |
|      | Andre likvider                         | 0,0          | 0,0          |      | <b>Gæld i alt</b>                         | <b>109,0</b> | <b>115,8</b> |
|      | Likvide beholdninger i alt             | 122,9        | 110,9        |      | <b>Passiver i alt</b>                     | <b>158,9</b> | <b>148,2</b> |
|      | <b>Omsætningsaktiver i alt</b>         | <b>150,6</b> | <b>131,9</b> |      |   |              |              |
|      | <b>Aktiver i alt</b>                   | <b>158,9</b> | <b>148,2</b> |      |   |              |              |

Værdien af inventar og IT udstyr udgjorde i 2014 12,2 mio. kr. mod 1,5 mio. kr. i 2013. Forøgelsen på 10,7 mio. kr. i 2014 skyldes indkøb af nyt kontorinventar og nyt IT-udstyr i forbindelse med flytningerne til nye lokaler i henholdsvis Aalborg (til Nytorv) og København (til Teglgolmsgade).

### 3.4. Egenkapitalforklaring

Af tabel 11 fremgår forklaring på Ankestyrelsens egenkapital, som udgjorde 35,6 mio. kr. ultimo 2013. Startkapitalen er forøget med 0,6 mio. kr., grundet endelig overførsel af startkapital fra Familiestyrelsen efter fusion af styrelserne i 2013.

Underskuddet på 5,8 mio. kr. har reduceret egenkapitalen til 30,5 mio. kr. Det forventes, at underskuddet vil være på 15 mio. kr. i 2015, hvorefter det overførte overskud vil være på 12,3 mio. kr.

Tabel 11: Egenkapitalforklaring

| Mio. kr.   | 2013        | 2014        |
|--|-------------|-------------|
| <b>Egenkapital primo</b>                           | <b>6,4</b>  | <b>35,6</b> |
| Startkapital primo                                 | 2,6         | 2,6         |
| + Ændring i startkapital                           | 0,0         | 0,6         |
| Startkapital ultimo                                | 2,6         | 3,2         |
| Overført overskud primo                            | 3,8         | 33,0        |
| + primoregulering/flytning mellem bogføringskredse | 3,0         | 0,0         |
| + regulering af det overførte overskud             | 0,0         | 0,0         |
| + overført fra årets resultat                      | 26,1        | -5,8        |
| - bortfald af årets resultat                       | 0,0         | 0,0         |
| - udbytte til staten                               | 0,0         | 0,0         |
| Overført overskud ultimo                           | 33,0        | 27,3        |
| <b>Egenkapital ultimo</b>                          | <b>35,6</b> | <b>30,5</b> |

### 3.5 Likviditet og låneramme

Af tabel 12 fremgår udnyttelsesgraden af lånerammen.

Tabel 12: Låneramme

| Mio. kr.  | 2014 |
|---|------|
| Sum af materielle og immaterielle anlægsaktiver | 13,1 |
| Låneramme                                       | 24,7 |
| Udnyttelsesgrad i pct.                          | 53,1 |

Ankestyrelsens låneramme udgør 24,7 mio. kr., og da værdien af de materielle og immaterielle anlægsaktiver udgjorde 13,1 mio. kr. i 2014, blev der kun anvendt ca. 53 pct. af lånerammen.

### 3.6 Opfølgning på lønsumsloft

Af tabel 13 fremgår en opgørelse af forbrug af lønsumsloft opgjort på den hovedkonto, som hører under Ankestyrelsen.

Tabel 13: Lønsumsloft

| Hovedkonto (mio.kr.)            | 15.11.21.    |
|---------------------------------|--------------|
| Lønsumsloft FL 2014             | 166,4        |
| Lønsumsloft inkl. TB/Aktstykker | 165,9        |
| Lønforbrug under lønsumsloft    | 190,3        |
| <b>Difference</b>               | <b>-24,4</b> |
| Akk. opsparing ultimo 2013      | 83,7         |
| Akk. opsparing ultimo 2014      | 59,3         |



Det ses af tabel 13, at løsumsforbruget var 24,4 mio. kr. større end løsumsloftet. Ultimo 2014 er der uforbrugt lønsom for 59,3 mio. kr.

### 3.7. Bevillingsregnskabet

Bevillingsregnskabet fremgår af tabel 14 indeholdende indtægter og udgifter på hovedkontoniveau som opgjort i Ankestyrelsens bevillingsafregning.

Tabel 14: Bevillingsregnskabet

| Mio. kr.                    | Regnskab 2013 | Budget 2014 | Regnskab 2014 | Budget 2015  |
|-----------------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| Nettoudgiftsbevilling       | 194,9         | 252,6       | 245,9         | 257,4        |
| Nettoforbrug af reservation | 0,0           | 0,0         | 0,0           | 0,0          |
| Indtægter                   | 140,3         | 152,0       | 166,0         | 139,8        |
| Udgifter                    | 309,0         | 409,6       | 417,7         | 412,2        |
| <b>Årets resultat</b>       | <b>26,1</b>   | <b>-5,0</b> | <b>-5,8</b>   | <b>-15,0</b> |

Det ses af bevillingsregnskabet, at bevillingen blev 6,7 mio. kr. lavere end budgetteret.

### 3.8 Udgiftsbaserede hovedkonti

Af tabel 15 fremgår de udgiftsbaserede hovedkonti, som er administreret af Ankestyrelsen.

Tabel 15: Udgiftsbaserede hovedkonti

| Hovedkonto | Navn                                  | Bevillingstype   | Mio. kr.  | Bevilling | Regnskab |
|------------|---------------------------------------|------------------|-----------|-----------|----------|
| 15.11.33.  | Gebyr ved ansøgning om navneændringer | Udgiftsbevilling | Udgifter  | 0,0       | 0,0      |
|            |                                       |                  | Indtægter | 8,8       | 9,0      |

## 4. Bilag

### 4.1. Noter til resultatopgørelse og balance

#### 4.1.1. Noter til balancen

Af tabel 16 og 17 fremgår Ankestyrelsens noter til balancen.

Tabel 16: Noter til balancen

| Note 1. Immaterielle anlægsaktiver (kr.)         | Færdiggjorte udviklingsprojekter | Erhvervede koncessioner m.v. | I alt            |
|--|----------------------------------|------------------------------|------------------|
| Kostpris, primo 2014                             | 3.120.712                        | 0                            | 3.120.712        |
| Primokorrektion og flytning ml. bogføringskredse | 0                                | 0                            | 0                |
| Tilgang  | 0                                | 0                            | 0                |
| Afgang   | 0                                | 0                            | 0                |
| <b>Kostpris pr. 31.12.2014</b>                   | <b>3.120.712</b>                 | <b>0</b>                     | <b>3.120.712</b> |
| Akkumulerede afskrivninger                       | -2.274.428                       | 0                            | -2.274.428       |
| Akkumulerede nedskrivninger                      | 0                                | 0                            | 0                |
| Akkumulerede af- og nedskrivninger               | -2.274.428                       | 0                            | -2.274.428       |
| <b>Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2014</b>      | <b>846.285</b>                   | <b>0</b>                     | <b>846.285</b>   |
| Årets afskrivninger                              | -310.496                         | 0                            | -310.496         |
| Årets nedskrivninger                             | 0                                | 0                            | 0                |
| Årets af- og nedskrivninger                      | -310.496                         | 0                            | -310.496         |

| (kr.)   | Udviklingsprojekter under udførelse |
|---|-------------------------------------|
| Primosaldo pr. 1. januar 2014                 | 0                                   |
| Tilgang                                       | 0                                   |
| Nedskrivninger                                | 0                                   |
| Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter | 0                                   |
| <b>Kostpris pr. 31.12.2014</b>                | <b>0</b>                            |

Tabel 17: Noter til balancen

| Note 2. Materielle anlægsaktiver (kr.)           | Grunde, arealer og bygninger | Transportmateriel | IT-udstyr og inventar | I alt             |
|--|------------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| Kostpris   | 1.604.139                    | 0                 | 25.056.732            | 26.660.871        |
| Primokorrektion og flytning ml. bogføringskredse | 0                            | 0                 | 0                     | 0                 |
| Tilgang  | 0                            | 81.680            | 12.623.263            | 12.704.943        |
| Afgang   | 0                            | 0                 | 0                     | 0                 |
| <b>Kostpris pr. 31.12.2014</b>                   | <b>1.604.139</b>             | <b>81.680</b>     | <b>37.679.995</b>     | <b>39.365.814</b> |
| Akkumulerede afskrivninger                       | -1.604.139                   | -1.361            | -25.486.703           | 27.092.204        |
| Akkumulerede nedskrivninger                      | 0                            | 0                 | 0                     | 0                 |
| Akkumulerede af- og nedskrivninger               | -1.604.139                   | -1.361            | -25.486.703           | 27.092.204        |
| <b>Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2014</b>      | <b>0</b>                     | <b>80.319</b>     | <b>12.193.292</b>     | <b>12.273.610</b> |
| Årets afskrivninger                              | -642.640                     | -1.361            | -1.934.954            | -2.578.955        |
| Årets nedskrivninger                             | 0                            | 0                 | 0                     | 0                 |
| Årets af- og nedskrivninger                      | -642.640                     | -1.361            | -1.934.954            | -2.578.955        |

| (kr.)   | Igangværende arbejder for egen regning |
|---|--|
| Primo saldo pr. 1. januar 2014                | 2.413.373                              |
| Tilgang                                       | 0                                      |
| Nedskrivninger                                | -2.413.373                             |
| Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter | 0                                      |
| Kostpris pr. 31. 12. 2014                     | 0                                      |

## 4.2. Indtægtsdækket virksomhed

Af tabel 18 fremgår en opgørelse over Ankestyrelsens indtægtsdækkede virksomhed.

Tabel 18: Indtægtsdækket virksomhed

| Kr.                            | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Indtægt                        | 120,7       | 129,0       | 132,1       | 117,3       |
| Udgift                         | 124,3       | 127,3       | 126,9       | 145,0       |
| Hensættelser                   | -3,6        | 1,7         | 5,2         | -27,7       |
| <b>Akkumuleret hensættelse</b> | <b>42,6</b> | <b>44,3</b> | <b>49,5</b> | <b>21,8</b> |

Ankestyrelsen har betydelige usikkerheder i forhold til både indtægter og udgifter. På det indtægtsdækkede område er indtægterne afhængige af antallet af klager på Arbejdsskadestyrelsens område. Antallet af klager er primært afhængig af antallet af afgørelser på Arbejdsskadestyrelsens område. I slutningen af 2014 faldt antallet af afgørelser betydeligt, som følge af ændrede arbejdsgange efter kritik af sagsbehandlingen kvaliteten. Der blev således kun oprettet 12.296 nye arbejdsskadesager i 2014, hvilket var 3.000 lavere end i 2013. Derudover var der øgede udgifter til Kammeradvokaten i 2014. Dette medførte et ekstra træk på hensættelserne på 27,7 mio. kr., hvorefter der er hensat 21,8 mio. kr.

## 4.3. Gebyrfinansieret aktivitet

Af tabel 19 fremgår en oversigt over Ankestyrelsens gebyrfinansierede aktivitet.

Tabel 19: Gebyrfinansieret virksomhed

| Gebyrordninger (kr.)                  | Årets resultat |      |            |           |
|---------------------------------------|----------------|------|------------|-----------|
|                                       | 2011           | 2012 | 2013       | 2014      |
| Gebyr ved ansøgning af navneændringer | 0              | 0    | 16.710.770 | 8.994.376 |

## 4.4. Tilskudsfinansieret aktivitet

Ankestyrelsen havde ingen tilskudsfinansierede aktiviteter i 2014.

Tabel 20: Tilskudsfinansieret aktivitet

| Ordning (kr.)     | Overført overskud | Årets tilskud | Årets udgifter | Årets resultat | Overskud til videreførelse |
|-------------------|-------------------|---------------|----------------|----------------|----------------------------|
| Ingen aktiviteter | 0                 | 0             | 0              | 0              | 0                          |

## 4.5. IT-sikkerhed

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold stiller krav om, at Ankestyrelsen udarbejder en beskrivelse af håndteringen af IT sikkerheden. Beskrivelsens hovedoverskrifter er IT-strategi, IT sikkerhedspolitik samt eventuelle bemærkninger fra Rigsrevisionen.

### IT-strategi i koncernen og i Ankestyrelsen

Koncerndirektionen har primo 2013 besluttet en koncernfælles IT-strategi. Strategien sætter rammen for såvel det korte (1-2 år) som det lange sigt (3 -5 år). 2014 er år 2 i strategien. Initiativerne, der knytter sig til den koncernfælles IT-strategi inkluderer aktiviteter i Ankestyrelsen. Initiativerne i strategien drøftes jævnligt på det koncernfælles IT forum, KFIT. Ankestyrelsen er repræsenteret ved kontoret Digitalisering.

På tværs af det tidsmæssige sigte er der tre fokusområder:

- Smart forvaltning, der sætter fokus på en professionalisering af it-infrastruktur og forretningsprocesser.
- Internt samarbejde, der sætter fokus på systemer, der understøtter videndeling på tværs af koncernen.
- Mobile enheder, der sætter fokus på anvendelse af teknologier, der understøtter fleksibilitet.

Som tillæg til den koncernfælles IT-strategi udarbejder Ankestyrelsen årligt en handleplan for digitaliseringsprojekter, der understøtter forretningsstrategiens mål. Handleplanen besluttet af ledelsen i Ankestyrelsen og koordineres med Koncern IT's årlige handleplan. I 2014 var fokus fortsat på den planlagte modernisering og konsolidering af infrastrukturen samt outsourcing af IT-driften. Af større nye digitaliseringstiltag i Ankestyrelsen kan nævnes:

- Implementering af Smart Post og dermed elektronisk udsendelse af post
- Integration til CVR
- Opgradering af mødebooking system

### IT-sikkerhedspolitik i koncernen og i Ankestyrelsen

Ankestyrelsen har implementeret den koncernfælles IT-sikkerhedspolitik. Med assistance fra koncernens sikkerhedskoordinator er der i 2014 gennemført en risikovurdering af styrelsens systemer, en sårbarhedsanalyse af systemerne, og vi er i gang med at implementere ISO27001, som forventes færdig i 2015. Opmærksomhedspunkterne i sårbarhedsanalyse og risikovurderingen udmøntes i en opdateret handlingsplan, som sikkerhedsarbejdet herefter prioriteres ud fra.

Ankestyrelsen har i 2014 implementeret en ny sikkerhedsorganisation, der mødes hver 6. uge. Organisationen er bemandet af direktionsrepræsentant samt systemejere. Sikkerhedsorganisationen vil modtage et oplæg til prioriteringen.

Ankestyrelsen deltager samtidig i koncernens fælles sikkerhedsorgan, INFOSIK ved egen sikkerhedskoordinator.

Den gældende IT-sikkerhedsinstruks er tilgængelig på INFOSIK's hjemmeside. Koncernens IT-sikkerhedspolitik, Ankestyrelsens IT-sikkerhedsinstruks og de øvrige procedurer og retningslinjer for IT-anvendelse i Ankestyrelsen fremgår af intranettet: AJOUR. Endelig er IT-sikkerhed blevet et punkt på den fælles intro-

duktionsdag for nyansatte. Der foretages halvårlige gennemgange af Ankestyrelsens medarbejdere og deres rettigheder og adgang til IT-systemerne.

#### Bemærkninger fra Rigsrevisionen

Jævnfør Rigsrevisionens rapport fra 19. oktober 2012 om IT-revision i Ankestyrelsen er konklusionen: "Rigsrevisionen vurderer, at informationssikkerheden på de undersøgte områder samlet set er tilfredsstillende." Rapport "en IT revision i Ankestyrelsen" ligger på INFOSIK hjemmesiden. Henvi sning til rapporten på INFOSIK ses her; IT Revision Rapport\_AST\_slut DOK304061 af 19. oktober 2012.

Rapporten har ført til udarbejdelse af handleplaner, som Ankestyrelsen løbende siden 2012 har arbejdet med at implementere.

## **4.6. Generel sikkerhed og beredskab**

### Status af bygningsgennemgange

Ankestyrelsen har foranlediget sikkerhedsgennemgang af Ankestyrelsens lokaler. Bygningsgennemgangen blev i Aalborg foretaget den 5. november 2014 og i København 4. december 2014. Bygningsgennemgangen blev i Aalborg gennemført med assistance fra Nordjyllands politi og i København fik Ankestyrelsen bistand fra Rigspolitiet. Sikkerhedsgennemgangen har resulteret i en række anbefalinger til optimering af sikkerhedsniveauet i Ankestyrelsens lokaler.

### Status af procedure for clearinger

Ankestyrelsen anvender ikke clearinger i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere.

### Status af beredskabsplaner

Ankestyrelsen er i færd med at udarbejde en samlet sikkerhedsorganisation indenfor såvel Informationssikkerhed, Beredskab og krisestyring og Myndigheds-sikkerhed – kaldet IBM. I forbindelse med beredskab og krisestyring har arbejde taget udgangspunkt i en dialog med sikkerhedskoordinator i departementet og de anbefalinger, som er kommet fra departementet. Da Ankestyrelsen, i lighed med Socialstyrelsen, er en styrelse under Ministeriet for Børn, Ligestilling Integration og Sociale forhold og er lokaliseret på en anden adresse end departementet, har der endvidere været sparing med Socialstyrelsen. Socialstyrelsen og Ankestyrelsen er enige om at lægge sig meget tæt op af den beredskabsplan, som er udarbejdet af departementet.

Ankestyrelsen forventer i løbet af 1. kvartal 2015 at have udarbejdet en beredskabsplan.