

## Resultatplan Ankestyrelsen - 2017



## Indledning

---

Ankestyrelsen er gennem en årrække blevet tilført opgaver, hvilket i de seneste år har givet et behov for at konsolidere styrelsens organisation. Som det næste skridt vil fokus i de kommende år blive rettet mod modernisering og effektivisering af arbejds-gange.

I resultatplanen for 2017 er der fokus på Ankestyrelsens igangværende arbejde med nedbringelse af sagspukler, samt på Ankestyrelsens planlagte investeringer i smartere og mere effektive arbejdsgange, der vil kunne afhjælpe fremtidige sagspukler.

Nærværende resultatplan er 1-årig og gælder for 2017. Det bemærkes, at visse af planens mål har et flerårigt sigte og angiver en retning for en kontinuerlig forbedring af opfyldelse af målsætningen.

Hvis et mål videreføres til det kommende år, bliver målets ambitionsniveau revurderet i forbindelse med udarbejdelsen af resultatplanen for det kommende år. Der er således tale om en dynamisk og årlig vurdering af de enkelte mål, deres fortsættelse og ambitionsniveau ud fra de rammer, Ankestyrelsen er underlagt.



# 1. Strategiske mål

## Mål 1.1 – Investering i og implementering af mere effektive processer

På baggrund af en ESDH-foranalyse gennemført i 2016 skal Ankestyrelsen i 2017-2018 modernisere ESDH-systemet samt implementere en række supplerende digitaliseringsprojekter, som bl.a. har til formål at sikre bedre digital procesunderstøttelse. Det langsigtede mål er at sikre effektive og smidige processer, som kan frigøre ressourcer til at levere kortere liggetider, øget kvalitet eller andet.

### Investering i og implementering af mere effektive processer

I 2017 er målet, at Ankestyrelsen moderniserer den eksisterende ESDH-løsning, og at arbejdet med supplerende digitaliseringsprojekter, herunder forbedret digital procesunderstøttelse fortsættes med henblik på implementering i 2018.

Ankestyrelsen vil løbende ajourføre planen for de enkelte projekter, herunder også omkostninger og gevinster. Ankestyrelsen skal arbejde for at realisere gevinster svarende til det mest sandsynlige scenarie iht. den foreliggende businesscase. Businesscasen justeres løbende.

Implementeringen af en moderne ESDH-løsning samt de supplerende digitaliseringsprojekter, der skal effektivisere Ankestyrelsens sagsgange, skal reflekteres i en forbedret produktivitet, hvorfor der opstilles et målbillede for udviklingen i produktivitet for 2017 og frem. Produktiviteten i 2017 udgør en baseline for produktivitetmålingerne.

Det forventes, at Ankestyrelsen med implementeringen af mere effektive processer vil kunne forbedre sin produktivitet fra 2018 og frem jf. nedenstående profil. Den fulde effekt af bedre digital procesunderstøttelse forventes afspejlet i produktiviteten for 2019 og 2020.

#### Produktivitet for det bevillingsfinansierede område\*

Kroner per sag	2016	2017	2018	2019	2020
Mål	-	5.244	5.022	4.866	4.866
Resultat	5.177				

#### Produktivitet for det gebyrfinansierede område\*

Kroner per sag	2016	2017	2018	2019	2020
Mål	-	4.320	4.073	3.881	3.881
Resultat	4.265				

\* Anm.: Produktiviteten opgøres som den isolerede udgift til sagsbehandlerens tidsforbrug inkl. sagsoprettelse (2016-priser).

## Mål 1.2 – Retssikkerhed og varslingsordning

I 2016 blev en reform af servicelovens bestemmelser vedtaget. Et af hovedformålene er at højne retssikkerheden indenfor det sociale område. Dette skal bl.a. ske ved, at kommunerne skal give et varsel på 14 uger til den berørte borger, når der træffes afgørelse om nedsættelse eller standsning af hjælp til voksne, hvor nedsættelsen eller frakendelsen af hjælpen har særligt indgribende betydning for den enkelte.

Ankestyrelsen spiller som klageinstans på det sociale område en central rolle for borgernes retssikkerhed via en effektiv og korrekt klagesagsbehandling. For klager omfattet af varslingsordningen gælder et særligt krav til sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen.

### Retssikkerhed og varslingsordning

Ankestyrelsen skal som en del af varslingsordningen oprette et fast track spor til at behandle klager over de berørte ydelser\*, der træder i kraft i 01.01.2018. Ankestyrelsen skal i 2017 forberede fast-track ordningen, der skal kunne håndtere behandlingen af 90 pct. af de omfattede sager indenfor 8 uger.

\*De berørte ydelser gælder klager over sager under servicelovens §32, §36, §42, §85, §95, §96, §97, §98, §101, §103, §104, §112 samt frakendelse af bil efter §114.



### Mål 1.3 – Vidensopbygning og prioritering

Ankestyrelsen har som en del af sin praksiskoordinerende virksomhed en vifte af aktiviteter som eksempelvis juridisk hotline, vejledning, praksisundersøgelser og andre undersøgelser, kursusaktivitet mv. Der er behov for at evaluere de enkelte aktiviteter for at kunne om- eller opprioritere, så der satses på aktiviteter med størst mulig dokumenteret effekt.

#### Vidensopbygning og prioritering

I 2017 evalueres Ankestyrelsens praksiskoordinerende aktiviteter med henblik på at vurdere effekten af disse i kommunalt regi. Evalueringen skal sikre, at Ankestyrelsens ressourcer anvendes bedst muligt dvs. gavner mest muligt i kommunerne.

Med udgangspunkt i evalueringens resultater fastlægger Ankestyrelsen i 3. og 4. kvartal 2017, hvordan praksiskoordineringen skal tilrettelægges fra 2018.

### Mål 1.4 – Reduktion af udgifter til Kammeradvokaten

Ankestyrelsen har i de seneste år arbejdet på at nedbringe sine udgifter til Kammeradvokaten gennem hjemtagning af sagsområder og oplæring af egne rettergangsfuldmægtige på børneområdet. Målet er, at Ankestyrelsen skal håndtere 95 pct. af sagerne indenfor børneområdet selv mhp. at frigive midler indenfor egen ramme. Ligeledes er det fremadrettet en målsætning, at Ankestyrelsen reducerer sit forbrug af Kammeradvokaten gennem hjemtagelse af arbejdsskade- og sygedagpengesager.

#### Reduktion af udgifter til Kammeradvokaten

Ankestyrelsen skal fortsat arbejde aktivt med at nedbringe udgifterne til Kammeradvokaten. Fra 2017 er målet således at Kammeradvokaten alene skal håndtere de tungeste børneretssager, alle øvrige sager føres af Ankestyrelsen.

Andel indkomne børneretssager, der sendes til Kammeradvokaten ( pct.)	2016	2017	2018	2019	2020
Mål	-	5	5	5	5
Resultat	25*				

Ankestyrelsen skal herudover klargøre hjemtagelse af sager indenfor arbejdsskade- og sygedagpengeområdet med påbegyndelse af hjemtagelse fra 2018.

\*Statistik pr. 26. oktober 2016

### Mål 1.5: Overtagelse af det kommunale tilsyn samt sagsbehandlingstider for sager om aktindsigt i det kommunale tilsyn

Ankestyrelsen overtager ifm. ressortomlægningerne i november 2016 det ledelsesmæssige ansvar for det kommunale tilsyn. Det forventes, at den kommunale tilsynsopgave i løbet af foråret 2017 vil blive lovfæstet som en del af Ankestyrelsens opgaveportefølje. Ankestyrelsen skal i sit nye arbejde hermed prioritere en smidig og effektiv sagsbehandling indenfor det kommunale tilsyn.

Behandlingen af tilsynssager om aktindsigt som led i det kommunale tilsyn bør under henvisning til principperne i offentlighedsloven prioriteres, således at sådanne tilsynssager kan behandles med den fornødne hurtighed.



## Overtagelse af det kommunale tilsyn og sagsbehandlingstider for sager om aktindsigt i det kommunale tilsyn

Ankestyrelsen skal i 2017 overtage og integrere det kommunale tilsyn i sin organisation. Ankestyrelsen skal i sit arbejde med det sociale tilsyn prioritere en smidig og effektiv sagsbehandling indenfor det kommunale tilsyn.

Det bør prioriteres, at tilsynssager vedr. aktindsigt behandles med fornøden hurtighed. Målet herfor opgøres som gns. antal arbejdsdage fra aktindsigtssagen er fuldt oplyst til afslutning.

### Almindelige sager om aktindsigt under tilsynet

Gns. antal arbejdsdage	2016	2017	2018	2019	2020
Mål	20	20	20	20	20

Resultat

-

### Komplicerede sager om aktindsigt under tilsynet

Gns. antal arbejdsdage	2016	2017	2018	2019	2020
Mål	40	40	40	40	40

Resultat

-

## 2. Kernefaglige mål

### Mål 2.1 – Behandling af klager over kommunale social- og beskæftigelsessager samt tilsynssager.

Over de seneste år har Ankestyrelsen arbejdet systematisk med at nedbringe liggetiderne på det kommunale sagsområde med henblik på en gennemsnitlig liggetid på 2,5 måneder senest i 2018.

Ankestyrelsen har siden klagerereformen i 2013 arbejdet med at nedbringe sagspukler. Senest er der i Ankestyrelsen imidlertid sket en opbygning af sagspukler i forbindelse med flytningen af arbejdspladser til Aalborg samt den gradvise tilpasning til bevillingsniveauet.

I 2017 skal Ankestyrelsen derfor fokusere på den fortsatte pukkelafvikling samt på investering i smartere arbejdsgange, der kan billig- og hurtiggøre sagsbehandlingen med henblik på at imødegå fremtidige sagspukler.

Grundet sagspukler ved udgangen af 2016 forventes idealet om 2,5 måneders liggetid ikke indfriet før 2018 for så vidt angår kommunale socialsager. For kommunale beskæftigelsessager forventes idealet indfriet i 2019.

### Behandling af klager over kommunale social- og beskæftigelsessager samt tilsynssager

#### Gns. liggetid for kommunale socialsager

Måneder	Realiseret				
	2015	2016	2017	2018	2019
Mål	3,5	3,5	3,0	2,5	2,5
Resultat	2,4*	2,8**			

#### Gns. liggetid for kommunale beskæftigelsessager

Måneder	Realiseret				
	2015	2016	2017	2018	2019



<i>Mål</i>	3,5	3,5	3,5	3,0	2,5
<i>Resultat</i>	3,9*	3,9**			
<b>Gns. liggetid for sager i det kommunale tilsyn</b>					
<i>Uger</i>	Realiseret				
	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Mål</i>	-	-	30	28	26
<i>Resultat</i>	-	-			

Anm.: Liggetid beregnes som det samlede antal dage eller måneder, sagerne på et givent sagsområde har verseret, divideret med antal åbne sager på sagsområdet.

Amn.: Ankestyrelsen overtog det kommunale tilsyn i november 2016, hvorfor der først opsatte mål herfor i 2017.

\* Opgjort den 27. oktober 2016.

\*\* Status efter 3. kvartal 2016, opgjort den 29. november 2016

## Mål 2.2 – Antal verserende sager

Ankestyrelsen skal nedbringe antallet af verserende sager, så liggetiderne ikke påvirkes negativt. For de største sagsområder opstilles derfor mål for det maksimale antal, der afspejler en sagsniveau, hvor under der ikke opbygges sagspukler.

### Antal verserende sager

#### Max. antal verserende kommunale sager

<i>Antal sager</i>	Realiseret				
	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Mål</i>	-	7.500	8.000	7.000	7.000
<i>Resultat</i>	7636*	9.043**			

#### Max. antal verserende arbejdsskadesager

<i>Antal sager</i>	Realiseret				
	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Mål</i>	-	6.500	6.500	6.000	6.000
<i>Resultat</i>	6756*	7.601**			

\* Opgjort den 26. oktober 2016

\*\* Status efter 3. kvartal, opgjort den 29. november 2016

## Mål 2.3 – Høj kvalitet i sagsbehandlingen

Ankestyrelsen står i 2017 og 2018 over for at skulle omlægge og digitalisere en række sagsgange. Det er centralt, at Ankestyrelsen i implementeringen af nye hurtigere og billigere sagsgange opretholder en høj juridisk kvalitet i sagsbehandlingen og træffer korrekte afgørelser.

Kvaliteten af Ankestyrelsens afgørelser afspejles i medholdsprocenten ved domstolsprøvelser af disse.

### Høj kvalitet i sagsbehandlingen

I 2017 skal Ankestyrelsen have medhold i 91 pct. af domstolsprøvelser ved by-, lands- og højesteret.

<i>Medholdsprocent</i>	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Mål</i>	-	91	91	92	92
<i>Resultat</i>	91*				

\*Resultat pr. 26. oktober 2016



### Mål 2.4: Risikovurdering af informationssikkerheden

Ankestyrelsen arbejder løbende med at understøtte it-sikkerheden gennem eks. risikovurdering af informationssikkerheden i it-systemerne.

#### Risikovurdering af informationssikkerhed

Ankestyrelsen skal i 2017 revidere deres risikovurdering af informationssikkerheden, således at de fire elementer fra Digitaliseringsstyrelsens, FE's og CFCS's vejledning "Trusselsidentifikation ved risikovurdering af offentlige it-systemer" fra oktober 2015 indarbejdes.

De fire centrale elementer vedrører:

1. Mennesker
  - Medarbejdere
  - Samarbejdspartnere/leverandører
  - Hackere, hacktivister eller andre kriminelle
2. Naturkatastrofer
3. Ulykker
4. Nedbrud og tekniske fejl

Risikovurderingerne skal være forelagt den øverste ledelse i Ankestyrelsen og sendes til departementet til orientering, senest ved udgangen af 3. kv. 2017. Departementet kan bede institutionen om yderligere revisioner eller dokumentation, såfremt der konstateres åbenlyse mangler eller udeladelser.

### Mål 2.5: Forbedret logning og overvågning af it-miljøet

Ankestyrelsen arbejder konkret med anbefalinger fra vejledningen om logning af 2016, som skal bidrage til at understøtte Ankestyrelsens cyberforsvar.

#### Logning og overvågning

Ankestyrelsen skal i 2017 sikre, at anbefalingerne fra vejledningen fra CFCS om "Logning - en del af et godt cyberforsvar" fra april 2016, er implementeret i it-driftsmiljøet - f.eks. gennem krav over for leverandører.

Elementerne inkluderer bl.a.:

- Forankring i topledelsen
- Viden om it-infrastrukturen
- Risikobaseret tilgang
- Juridiske forhold
- Tekniske aspekter: tidssynkronisering, centralisering af logs, aktivering af logs og fokuspunkter for logning.
- Systemunderstøttelse (SIEM)

Ankestyrelsen skal tage stilling til det ønskede niveau for logning af it-miljøerne på ledelsesniveau, herunder hvorvidt der bør anvendes Security Information Event Management-systemer (SIEM). Institutionerne dokumenterer over for departementet, at resultatmålet er opfyldt inden udgangen af 3. kv. 2017.

## 3. Økonomiske mål

### Mål 3.1 – Budgetoverholdelse

Mål for budgetoverholdelse består af to kriterier om afvigelse mellem budget og forbrug hhv. i forhold til grundbudget og prognosen ved udgiftsopfølgning 2. Afvigelsen beregnes som forskellen mellem budgetteret og realiseret forbrug af nettoudgiftsbevillingen (grundbudgettet) i forhold til budgetteret forbrug af nettoudgiftsbevillingen.

#### Budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug

Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab.

(pct.)	Realiseret				
	2015	2016	2017	2018	2019
Mål	2	2	2	2	2



Realiseret | 0,9

**Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning  
og årsregnskab.**

<b>(pct.)</b>	<b>Realiseret</b>				
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<i>Mål</i>	1	1	1	1	1
Realiseret	0,9				

**Kilde:** Grundbudget, udgiftsopfølgning 2, årsrapport





## Påtegning og opgørelse

---

Resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2017 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 styrelseschefen at rapportere eventuelle væsentlige afvigelser i sagsbehandlingen, budgetterne eller de strategiske mål m.v.

Opfyldelsen af resultatmålene er som udgangspunkt afgørende for udmålingen af styrelseschefens resultatløn. Herudover foretager departementschefen en diskretionær vurdering af institutionens samlede resultater. Departementschefen kan uanset opfyldelsesgrad i særlige tilfælde beslutte, at resultatlønnen helt bortfalder efter en samlet vurdering af institutionens økonomiske og driftsmæssige forhold.

For alle resultatmål gælder, at målopfyldelsesgraden er binær dvs. enten 0 eller 100 pct. Endvidere opgøres de enkelte resultatmål ens i den samlede målopfyldelse. Herved forstås, at det enkelte resultatmåls vægt beregnes som antallet af resultatmål divideret med 100. Der er 11 mål i resultatplanen for 2017.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2017 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 100/8. 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 2017.

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 15. december 2016

---

Departementschef Sophus Garfiel  
Økonomi - og Indenrigsministeriet

København den 15. dec. 2016

---

Styrelseschef Thorkil Juul,  
Ankestyrelsen