

1. INDLEDNING

1.1. Oplysninger om Ankestyrelsen

Den Sociale Ankestyrelse blev oprettet i 1972 og begyndte sin virksomhed 1. juli 1973. Lovgrundlaget for Ankestyrelsen findes i kapitel 9 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 697 af 5. august 2003.

Ankestyrelsen hovedopgaver er

- som øverste administrative klageinstans at træffe afgørelser i klagesager vedrørende enkeltpersoners rettigheder og pligter efter den sociale lovgivning og enkelte andre love,
- at varetage vejledende og praksiskoordinerende virksomhed, og
- at tilvejebringe viden om den socialpolitiske udvikling.

1.2. Mission

Ankestyrelsen skal være en effektiv og moderne statslig styrelse der

- træffer sagligt korrekte afgørelser, hurtigt, begrundet, forståeligt, i korrekt form og på en brugervenlig måde,
- spiller en aktiv praksiskoordinerende og vejledende rolle for derved at medvirke til at sikre høj kvalitet, ensartethed og ligebehandling på landsplan,
- indsamler viden fra samarbejdspartnerne, også ved deltagelse i internationalt samarbejde,
- formidler sin viden til Folketinget, Socialministeriets departement og andre samarbejdspartnere og til offentligheden, og som
- er en arbejdsplads der – bl.a. ved at give medarbejderne ansvar og tilbyde dem muligheder for udvikling – kan rekruttere og fastholde kvalificerede og engagerede medarbejdere som kan sikre opfyldelsen af styrelsens mission gennem en kvalitets- og servicepræget varetagelse af opgaverne.

1.3. Vision: Kvalitetssikring med brugerne i fokus

Ankestyrelsen skal til stadighed arbejde for at sikre og udvikle kvaliteten i afgørelserne, således at styrelsen fortsat kan leve op til borgernes og myndighedernes tillid til at Ankestyrelsen træffer afgørelser, som der ikke kan rejses berettiget kritik af.

1.4. Om denne kontrakt

Nærværende resultatkontrakt er udformet efter Socialministeriets koncept for resultatkontrakter i 2002 og gælder for en fireårig periode.

Kontrakten er „rullende“, dvs. at den hvert år revideres på baggrund af den aktuelle situation og forlænges med et år, således at der altid er opstillet mål for de følgende fire år.

Kontrakten omfatter Ankestyrelsens aktiviteter og er inddelt i elementerne: *produktion*: sagsbehandling, vejledning og praksiskoordinering samt formidling af viden, dataindsamling og analyse, *kvalitet og service* af den udførte produktion, *effekt* som indebærer at resultaterne vurderes på baggrund af styrelsens mission, *viden og humankapital* som vedrører styrelsens ressourcer og *økonomistyring mv.* som angiver styrelsens systemmæssige rammer.

Elementerne er ikke uafhængige af hinanden, fx er viden og humankapital forudsætninger for både produktion og kvalitet, og samspillet mellem disse elementer har betydning for effekten.

Blandt resultatmål skelnes mellem statusmål og strategimål. Statusmål er kortsigtede mål af mere konkret art, hvorimod strategimål sigter på at øge mulighederne for at opnå forbedringer på længere sigt.

Der er til en række mål i kontrakten knyttet vægte, som er anført i kantet parentes. Summen af vægtene er 1000. Om pointberegning mv. henvises til pkt. 9. Resultatvurdering.

Til brug for den løbende styring på detailplan i årets løb udarbejder Ankestyrelsen en årlig arbejdsplan med angivelse af milepæle og tidsplan med angivelse af hvornår de opstillede milepæle skal nås.

2. PRODUKTION – Sagsbehandling

Statusmål

2.1. Produktivitet i sagsbehandlingen [75]

Produktiviteten opgøres som antal sager pr. årsværk. I årsværkstallet indgår de sagsbehandlere samt øvrige årsværk der direkte kan henføres til sagsbehandlingen. Sagerne tælles i standardsager idet sagsarterne vægtes ud fra de gennemsnitlige forbrug af årsværk pr. sag som forventet i 2004 og arbejdsskadesager tildeles vægten 1. Tabellen viser de forventede antal sager i 2004, sagsvægtene, antal standardsager og produktivitet:

Sagstyper	Antal sager	Sagsvægte	Standard sager	Produktivitet
Principielle antagne sager	350	3,2488	1.137	151
Principielle afviste sager	2.550	0,4450	1.135	151
Børnesager	500	5,7269	2.863	151
Øvrige stamkontosager	1.100	1,1064	1.217	151
Pensionsgenoptagelsessager	200	1,6812	336	151
Sager på § 15.11.21. i alt	4.700		6.688	151
Arbejdsskadesager § 15.11.22.	10.000	1,0000	10.000	151
I alt	14.700		16.688	151

Produktivitetmålet, som i 2003 var 145, er i 2004 151, dvs. 151 standardsager pr. årsværk, en stigning på 3,8 pct. svarende til den produktivitetmæssige reduktion af bevillingen fra 2003 til 2004. For de følgende år, 2005-2007, fastsættes målet indtil videre svarende til de i FL 2004 forudsatte reduktioner i årsværk, dvs. at produktivitetmålet bliver henholdsvis 156, 159 og 162 svarende til årlige stigninger på 3,4, 2,0 og 2,0 pct.

2.2. Gns. sagsbehandlingstider – fristbelagte sager [25]

Sagstyper	2004	2005	2006	2007	Vægt
	----- måneder -----				
Tvangsanbringelse af børn og magtanvendelse over for voksne	2,0	2,0	2,0	2,0	20
Afviste principielle sager	0,5	0,5	0,5	0,5	5
Vægtning i alt					25

2.3. Gns. sagsbehandlingstider – øvrige sager [75]

Sagstyper	Forv. 2003	2004	2005	2006	2007	Vægt
	----- måneder -----					
Realitetsbehandlede princ. sager ¹⁾	6,0	6,5	7,0	7,0	7,0	15
Pensionsgenoptagelsessager ²⁾	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	5
Øvrige stamkontosager	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	5
Arbejdsskadesager ³⁾	4,0	4,0	3,5	3,5	3,5	50
Vægtning i alt						75

¹⁾ Inkl. offentliggørelse i Sociale Meddelelser. Den forventede udvikling i sagsbehandlingstiden skal ses i lyset af at sagerne generelt er blevet mere komplekse i de senere år samt at der er ringe muligheder for at effektivisere sagsbehandlingen på grund af sagernes særlige karakter (principielle sager).

²⁾ Midlertidig sagsart som følger af højesteretsdommene af 22. december 1999 og 12. januar 2001.

³⁾ Resultatmålet er i 2004 fastsat til 4,0 måneder da der i 2003 har været en ekstraordinær sagstilgang, der først forventes færdigbehandlet i 2004.

Strategimål

2.4. Digital forvaltning, implementering af det elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH) [50]

Implementeringen og driften af det nye elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem vil trinvis blive fulgt op af en justering/optimering af arbejdsprocesser, indførelse af digital forvaltning og

systemintegration med Arbejdsskadestyrelsen, herunder elektronisk dokumentoverførsel til og fra Arbejdsskadestyrelsen vedrørende arbejdsskadesager.

Hensigten er at nedbringe sagsvandringstiden, at opnå en ensartet og dokumenterbar kvalitet i afgørelserne og at forøge den generelle effektivitet i sagsbehandlingen.

Fase	Frist
1. Valg og implementering af IT-infrastruktur	Ultimo 2004
2. Digitalisering af dokumenter og organisationsudvikling	Primo 2005
3. Elektronisk kommunikation	Ultimo 2005
4. Borgerservice – Elektronisk selvbetjening	Primo 2006

2.5. Digital signatur

Ankestyrelsen vil i 2004 indføre digital signatur.

3. PRODUKTION – Vejledning og praksiskoordinering samt formidling af viden

Statusmål

3.1. Praksisundersøgelser [100]

Ankestyrelsen gennemfører inden for den gældende bevilling tre praksisundersøgelser årlig. Når en undersøgelse viser at der er uacceptable fejl i sagsbehandlingen, udarbejder styrelsen en handleplan for opfølgning. Set over hele kontraktperioden skal undersøgelserne dække et bredt spektrum af lovområder.

3.2. Koordinering af praksisundersøgelser

Ankestyrelsen koordinerer nævnenes praksisundersøgelser og tilhørende vejledning og opfølgning i dialog med statsamterne og den Sociale Sikringsstyrelse (DSS). Ankestyrelsen vil i 2005 foretage en kortlægning af hvordan statsamterne og DSS udfylder deres praksiskoordineringsopgave.

3.3. Initiativer på børneområdet [25]

Ankestyrelsen gennemfører et undervisningsprojekt i perioden 2004-2007. Målgruppen er kommunale sagsbehandlere, der arbejder med konkrete sager om anbringelse af børn og unge samt medlemmer af kommunernes børn- og ungeudvalg. Kurserne afholdes regionsvis. Der planlægges udbudt 8 kurser for sagsbehandlere hvert år i perioden, i alt 32 kurser. Alle regioner vil inden for perioden få tilbudt mindst 2 kurser. Derudover planlægges 10 kurser for medlemmer af Børn- og ungeudvalg. Kurserne udbydes i 2006 - efter næste kommunalvalg.

Endvidere gennemfører Ankestyrelsen en praksisundersøgelse,

vedrørende administrationen af de frivillige støtteforanstaltninger til børn og unge, jf. servicelovens § 40. Undersøgelsen igangsættes som opfølgning på rapporten fra maj 2003 om kulegravning af særlig støtteområdet for børn og unge, der viser at udgifterne til forebyggende foranstaltninger er steget meget væsentligt, uden at det har resulteret i et fald i antallet af anbringelser. Undersøgelsen gennemføres som led i Ankestyrelsens pligt til at praksiskoordinere, jf. kontraktens punkt 3.1.

Ankestyrelsen deltager endelig i en arbejdsgruppe under departementets 2. kontor (børn, unge og familie) nedsat i september 2003. Arbejdsgruppen skal forberede og udarbejde forslag til en reform af anbringelsesområdet. Det berørte fagkontor i departementet bidrager til at vurdere resultatopfyldelsen.

3.4. Initiativer på handicapområdet

Som led i en aftale mellem Socialministeriet og Finansministeriet gennemfører Ankestyrelsen en praksisundersøgelse af administrationen af servicelovens § 77 (hjælpeordning for personer med væsentligt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne).

Formålet med undersøgelsen er bl.a. at undersøge og belyse visitationskriterierne for tildeling af hjælp efter § 77 i en række udvalgte kommuner samt belyse omfanget af den tildelte hjælp.

Undersøgelsen finansieres ved ekstern bevilling.

3.5. Initiativer vedrørende førtidspensionsreformen

Ankestyrelsen følger administrationen af de nye regler som følge af førtidspensionsreformen.

Som led i opfølgningsindsatsen gennemfører Ankestyrelsen en praksisundersøgelse om tilkendelse af førtidspension efter de nye regler i førtidspensionsreformen. Undersøgelsen gennemføres som led i Ankestyrelsens pligt til at praksiskoordinere, jf. kontraktens punkt 3.1.

Endvidere gennemfører Ankestyrelsen i 2004 en praksisundersøgelse af administrationen af servicelovens § 84 om merudgifter til voksne med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Undersøgelsen gennemføres som led i Ankestyrelsens pligt til at praksiskoordinere, jf. kontraktens punkt 3.1.

Endelig bidrager Ankestyrelsen løbende til overvågningen ved at indsamle, bearbejde og formidle oplysninger til Beskæftigelses- og Socialministerierne om praksis efter pensionsreformen.

3.6. Formidling af viden til departementerne [50]

Ankestyrelsen forsyner løbende Beskæftigelsesministeriet og Socialministeriet med den nødvendige og aktuelle viden som styrelsen er i besiddelse af.

Resultatopfyldelsen dokumenteres kvantitativt af Ankestyrelsen i form af løbende orientering, skriftlige høringer, principafgørelser og Sociale Meddelelser mv.

4. PRODUKTION – Dataindsamling og analyse

Statusmål

4.1. Statistikproduktion [25]

Ankestyrelsen udarbejder en årlig opgørelse over sager om tilkendelser af førtidspension, bevilling af bilstøtte samt om ind- og udskrivninger på § 94-boformer. Årsstatistikken publiceres både på Internettet og som tryksager. I nødvendigt omfang udarbejdes kvartalsvise opgørelser der offentliggøres på Internettet.

Der er fra 1. kvartal 2004 givet kommunerne mulighed for elektronisk indberetning via Internettet af førtidspensionsskemaer.

I 2004 giver Ankestyrelsen de sociale nævn og Sikringsstyrelsen adgang til internetindberetning af statistik om førtidspensionssager. Desuden giver Ankestyrelsen amtskommunerne adgang til internetindberetning af statistik om sager om bilstøtte.

4.2. Samarbejde vedr. den Sociale Database [50]

Der skal etableres et samarbejde med Styrelsen for Social Service om den Sociale Database. Inden udgangen af 2004 udarbejder Ankestyrelsen og Servicestyrelsen et oplæg til departementet om den Sociale Databases fremtidige anvendelsesmuligheder (herunder det Sociale Danmarkskort) samt den fremtidige organisering af arbejdet.

4.3. Opfølgning på loven om frit leverandørvalg [25]

Ankestyrelsen gennemfører en opfølgning på loven om frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp, jf. L 399 6/6 2002. Projektet er planlagt til 5 år og blev igangsat 1. januar 2003. Socialministeriet har nedsat et kommunepanel og Analysekontoret varetager sekretariatsfunktionen.

Herudover gennemføres landsdækkende undersøgelser og brugerundersøgelser mv. Opfølgningsindsatsen sker i et samarbejde med Servicestyrelsen og skal bl.a. bidrage til at opsamle og videreformidle erfaringerne med frit leverandørvalg til gavn for kommuner og Folketinget. Undersøgelserne skal tilvejebringe det bedst mulige grundlag for at vurdere lovens effekt til brug for bl.a. lovrevisionen i FT 2004/2005.

Opfyldelsen af dette punkt vurderes skønsmæssigt i samarbejde med Socialministeriet (Ældrekontoret).

5. KVALITET OG SERVICE

Statusmål

5.1. Kvalitet i egen sagsbehandling [75]

Måling af afgørelsernes kvalitet videreføres efter det for 2001 gældende koncept. Det vil sige kvalitetsmåling af rigtighed, sagsbehandlingstid, begrundelser og overholdelse af en række servicedeklarationer i godt 100 afgørelser, fortrinsvis arbejdsskadesager. Hvert andet år – i ulige år – suppleres med kvalitetsmåling af yderligere 200 sager.

Resultatkravet i 2004 er mindst det kvalitetstal, som blev opnået i 2003 (79,6).

5.2. Kvalitet i skriftlige lægeskøn [50]

Kvaliteten af de skriftlige vejledende lægeskøn i klagesagsbehandlingen vurderes ud fra følgende 4 parametre: 1) begrundelse for de lægefaglige vurderinger, 2) besvarelse af sagsbehandlingsspørgsmål, 3) tidsforbrug ved afgivelse af lægefaglige vurderinger og 4) de lægefaglige vurderingers forståelighed for ikke-læger.

Resultatkravet i 2004 er mindst det kvalitetstal, som blev opnået i 2003 (85,5).

5.3. Brugerundersøgelse

På arbejdsskadeområdet gennemføres en brugerundersøgelse i 2004 med det formål at vurdere tilfredsheden hos personer, der har fået en sag behandlet i Den Sociale Ankestyrelse. Undersøgelsen gennemføres efter et nærmere udarbejdet koncept og følges evt. op af handlingsplaner.

6. EFFEKT

Statusmål

6.1. Årlige effektundersøgelser

Ankestyrelsen gennemfører fra 2003 årlige effektundersøgelser, enten som selvstændige praksisundersøgelser eller som opfølgingsundersøgelser foretaget af de sociale nævn. Formålet er at måle effekten af den vejledning som indgår i praksisundersøgelser og den efterfølgende opfølgning.

Strategimål

6.2. Den Sociale Portal [75]

Ankestyrelsen bidrager til departementets arbejde med udviklingen af Den Sociale Portal.

Arbejdet omfatter bl.a. tilgang til Ankestyrelsens databaser med Sociale Meddelelser og Analysekontorets database med nøgletal.

7. VIDEN OG HUMANKAPITAL

Statusmål

7.1. Ansatte med anden etnisk baggrund [25]

Som en del af Socialministeriets bidrag til at integrere personer med anden etnisk baggrund i det danske samfund, skal minimum 3,5 % af Ankestyrelsens ansatte være indvandrere eller efterkommere af indvandrere fra lande uden for Vesteuropa og Nordamerika. Det indebærer at

antallet af ansatte med anden etnisk baggrund i Ankestyrelsen i 2004 skal være 9.

7.2. Sygefravær [50]

Sygefraværet i Ankestyrelsen skal ikke ligge over det statslige gennemsnit i 2003, opgjort ekskl. personer på særlige vilkår.

7.3. Lønudvikling [25]

Ankestyrelsens lønudvikling skal ikke ligge over den gennemsnitlige lønudvikling på det statslige område.

Det forudsættes, at Ankestyrelsen efter en eventuel etablering af et koncernløncenter i 2004 har adgang til løndata, herunder data vedrørende lønudviklingen, til brug for den løbende økonomistyring.

7.4. Ansatte på særlige vilkår [25]

Som en socialt bevidst og ansvarlig arbejdsplads er Ankestyrelsen opmærksom på sit ansvar for at ansætte og fastholde medarbejdere på særlige vilkår, hvorfor minimum 4 % af Ankestyrelsens ansatte skal være ansat på særlige vilkår. Det indebærer at antallet af ansatte på særlige vilkår i Ankestyrelsen i 2004 skal være 10.

8. ØKONOMISTYRING MV.

Statusmål

8.1. Omkostningsbaserede regnskaber [50]

Grundlaget for det omkostningsbaserede regnskab er implementeret i Ankestyrelsen med udgangen af 2004. Fristerne er følgende:

Fase	Frist
Værdiansættelse og fastlæggelse af åbningsbalancer mv.	Ultimo 2004
Åbningsbalance sendt til Rigsrevisionen	Primo 2005
Udarbejdelse af årsrapport	Primo 2006

8.2. Opgradering af Navision Stat

Ankestyrelsen vil senest den 1. juni 2004 opgradere økonomisystemet Navision Stat.

8.3. Sagstygdeanalyse [75]

Den 1. januar 2004 træder en ny arbejdsskadereform i kraft, hvorfor der er behov for en analyse af de sager, som Ankestyrelsen modtager i henhold til den nye lovgivning.

Ankestyrelsen bidrager i 2004 derfor til en analyse af sagstygden i lighed med den analyse der i samarbejde med departementet blev gennemført i foråret 2001 (jf. Akt 265 27/6 2001).

8.4. Sammenlægning af Arbejdsmarkedets Ankenævn og Arbejdsmiljøklagenævnet med Den Sociale Ankestyrelse [50]

Pr. 1. april 2004 foretages en administrativ sammenlægning af sekretariatet for Arbejdsmarkedets Ankenævn og Arbejdsmarkedets Miljøklagenævn med Den Sociale Ankestyrelse.

Som led i sammenlægningen sætter Ankestyrelsen en proces i gang, der skal sikre, at produktionstab i implementeringsfasen minimeres således, at der så hurtigt som muligt kan opnås synergiegevinster ved sammenlægningen.

Ankestyrelsen gennemfører en fusionsanalyse, der tilgodeser 3 formål:

- Gennemføre en benchmark af AMA, AMK og DSAs styringsværktøjer med henblik på at sikre optimal effektivitet, produktivitet og kvalitet.
- Gennemføre en kortlægning af kernekompetencer hos medarbejderne i AMA og AMK.
- Ved individuelle personalesamtaler forud for sammenlægningen at reducere usikkerheden for de medarbejdere, der berøres af sammenlægningen.

Analysen gennemføres således, at resultaterne er til rådighed når sammenlægningen finder sted, forventeligt 1. april 2004.

Strategimål

8.5. Effektiviseringsstrategi

Den Sociale Ankestyrelse er omfattet af Socialministeriets effektiviseringsstrategi.

- **Analyse af samtlige opgavers udbudsegnethed.**
Ankestyrelsen bidrager i 2004 til en analyse af samtlige opgavers udbudsegnethed.
- **Effektive indkøb**
Ankestyrelsen implementerer i 2004 Den Offentlige Indkøbsportal (DOIP) med henblik på at effektivisere indkøbene.
- **Oprettelse af administrative fællesskaber**
Løncentret etableres 1. marts 2004 og Den Sociale Ankestyrelse deltager heri. Ankestyrelsen deltager i øvrigt i overvejelserne om mulighederne for at oprette administrative fællesskaber.

9. RESULTATVURDERING

Vægtene – der som nævnt summer op til 1.000 – anvendes ved opgørelsen af et samlet resultat, jf. bilag 1. Pointtallet for det enkelte resultat-

mål beregnes som en procentdel af vægttallet. Der kan højst gives 100 pct. af vægttallet.

For kvantitative mål opgøres pointtallet på grundlag af den relative afvigelse fra det forventede resultat. Der regnes dog ikke med udsving (resultatafvielser) på mere end 25 pct., dvs. hvis målet underopfyldes med mere end 25 % gives 0 point.

Eksempel: Målet er en sagsbehandlingstid på 200 dage og vægten er 50. Der kan højst gives 50 point, og det lavest mulige er 0 point. Resultatet er 210 dage, dvs. en underopfyldelse på 5 pct. Pointtallet bliver reduceret med 5/25, dvs. 1/5 af 50 = 10, hvilket betyder, at pointtallet bliver 40.

Er opfyldelsen af målet „enten-eller”, dvs. enten opfyldt eller ikke-opfyldt, gives det højest mulige antal point (dvs. vægttallet) eller nul.

Ved mål der vurderes skønsmæssigt, kan der gives fra 0 til 100 pct. af vægten.

En gang årlig udarbejder Ankestyrelsen en årsrapport med beretning om styrelsens målopfyldelse i det forgangne år. Endvidere rapporterer Ankestyrelsen senest 20. august til departementet om opfyldelsen af resultatkravene i første halvår.

Ved underopfyldelse af kontraktkrav skal Ankestyrelsen udarbejde en handleplan som opfølgning på de relevante områder.

10. IKRAFTTRÆDEN OG REVISION

Kontrakten har virkning fra 1. januar 2004 og løber indtil den 31. december 2007.

Genforhandling eller justering kan finde sted hvis der sker væsentlige ændringer i forudsætningerne, fx forskydninger sagsgrupperne imellem eller en større sagstilgang end forventet, eller hvis der i øvrigt er enighed om det. Dette skal særligt ses i lyset af den arbejdsskadereform, der træder i kraft 1. januar 2004, og som kan have indflydelse på antallet af ankesager, samt fusionen med Arbejdsmarkedets Ankenævn og Arbejdsmiljøklagenævnet.

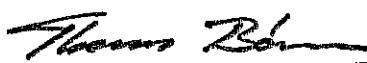
Ankestyrelsen skal senest 1. november 2004 aflevere et oplæg til resultatkontrakt for 2005-2008, og der skal senest 1. december 2004 foreligge en aftale med departementet om målene for den følgende fireårs periode.

København, den 28.1.04

København, den - 2 MRS. 2004



Karen Sejersdal Christensen
Styrelseschef



Thomas Børner
Departementschef

Bilag 1

Resultatkontrakt 2004-2007 - Den Sociale Ankestyrelse

Aktivitet	Punkt	Resultatkrav	Vurdering	Point	I alt
PRODUKTION					500
2. Sagsbehandling					225
Statusmål	2.1.	Produktivitet	K	75	
	2.2.	Sagsbehandlingstid - fristbelagte sager	E	25	
	2.3.	Sagsbehandlingstid - øvrige sager	K	75	
Strategimål	2.4.	Digital forvaltning	E	50	
3. Vejledning og praksiskoordinering samt vidensformidling					175
Statusmål	3.1.	Praksisundersøgelser	E	100	
	3.3.	Initiativer på børneområdet	S	25	
	3.6.	Formidling af viden til departementerne	S	50	
4. Dataindsamling og analyse					100
Statusmål	4.1.	Statistikproduktion	E	25	
	4.2.	Samarbejde vedr. den Sociale Database	S	50	
	4.3.	Opfølgning på loven om frit leverandørvalg	S	25	
5. KVALITET OG SERVICE					125
Statusmål	5.1.	Kvalitet i egen sagsbehandling	K	75	
	5.2.	Kvalitet i skriftlige lægeskøn	K	50	
6. EFFEKT					75
Strategimål	6.2.	Den Sociale Portal	S	75	
7. VIDEN OG HUMANKAPITAL					125
Statusmål	7.1.	Ansatte med anden etnisk baggrund	K	25	
	7.2.	Sygefravær	K	50	
	7.3.	Lønudvikling	E	25	
	7.4.	Ansatte på særlige vilkår	K	25	
8. ØKONOMISTYRING MV.					175
Statusmål	8.1.	Omkostningsbaserede regnskaber	E	50	
	8.3.	Sagstyngdeanalyse	S	75	
	8.4.	Sammenlægning	S	50	
I alt				1000	1000
Mål					
Statusmål					875
Strategimål					125
I alt					1000
Vurderingsskala					
Kvantitativt (K)					375
Enten-eller (E)					275
Skønsmæssigt (S)					350
I alt					1000