

Resultatkontrakt 2005 – 2008 mellem Socialministeriet og Ankestyrelsen

1. Indledning

1.1. Oplysninger om Ankestyrelsen

Ankestyrelsen blev oprettet i 1973 og er en styrelse under Socialministeriet.

Styrelsen er en uafhængig og domstolslignende myndighed og er derfor ikke bundet af instrukser eller udtalelser fra myndigheder eller andre om den enkelte sags behandling og afgørelse.

Ankestyrelsens hovedopgaver er:

- at træffe afgørelse i klagesager, som øverste administrative klageinstans, på sagsområder, der spænder bredt over den sociale og beskæftigelsesmæssige lovgivning
- at sikre borgerens retssikkerhed ved at koordinere praksis på landsplan, det vil sige, at en sag under de samme betingelser får det samme resultat – uanset hvor i landet borgeren bor
- at tilvejebringe viden om udviklingen inden for social-, beskæftigelses-, familie- og integrationspolitikken.

1.2. Mission

Ankestyrelsens mission er at sikre borgernes retssikkerhed på det sociale område.

1.3. Vision

Ankestyrelsens mål er at være en effektiv og moderne statslig styrelse, der:

- træffer sagligt korrekte afgørelser med høj kvalitet, det vil sige hurtigt, begrundet, forståeligt og i korrekt form og på en brugervenlig måde
- spiller en aktiv praksiskoordinerende og vejledende rolle for derved at medvirke til at sikre ensartethed og ligebehandling på landsplan og aktivt indsamle viden fra samarbejdspartnere
- producerer og formidler viden til Folketinget, Socialministeriet, andre samarbejdspartnere og offentligheden

- arbejder for at være omdrejningspunkt for indsamling, produktion og formidling af viden vedrørende de relevante lovområder til Folketinget, centraladministrationen og offentligheden
- skaber mulighed for udvikling af medarbejderne og kan rekruttere og fastholde kvalificerede og engagerede medarbejdere.

1.4. Klare mål og åbenhed

Ankestyrelsen arbejder løbende på at skabe klarere sammenhænge mellem mål og ressourceforbrug, og målet er, at der skal være en tydelig kobling mellem institutionens anmærkninger på finansloven og de mål, der er fastlagt i resultatkontrakten.

Ankestyrelsen arbejder desuden på at skabe mere åbenhed om resultaterne af styrelsens arbejde. Som et led i dette arbejde offentliggør Ankestyrelsen løbende publikationer, pjecer om sagsgange og statistikker samt Ankestyrelsens Årsrapport på hjemmesiden www.ast.dk. Årsrapporten indeholder bl.a. oplysninger om gennemsnitlige sagsbehandlingstider. Herudover forsyner Ankestyrelsen løbende Beskæftigelsesministeriet og Socialministeriet m.fl. med den nødvendige og aktuelle viden som styrelsen er i besiddelse af.

1.5. Om denne kontrakt

Nærværende resultatkontrakt er udformet efter Socialministeriets koncept for resultatkontrakter i 2004 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 sagsbehandling, praksiskoordinering, kvalitet, dataindsamling og analyse samt andre mål.

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 750. Om pointberegning mv. henvises til pkt. 7. 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. Herudover har Ankestyrelsen indgået chefkontrakter med henblik på styring af opgaveudførelse og ressourceforbrug.

2. 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 2005 og arbejdsskadesager tildeles vægten 1. Tabellen viser de forventede antal sager i 2005, sagsvægtene, antal standardsager og produktivitet:

Sagstyper	Antal sager	Sagsvægte	Standard sager
Principielle antagne sager	340	3,2488	1.105
Principielle afviste sager	3.100	0,4450	1.380
Børnesager	450	5,7269	2.577
Øvrige stamkontosager	800	1,1064	885
Pensionsgenoptagelsessager	10	1,6812	17
AMA/AMK	1.400	1,0000	1.400
Sager på § 15.11.21. i alt	6.100		7.364
Arbejdsskadesager	12.000	1,0000	12.000
Sager på § 15.11.22. i alt	12.000		12.000
I alt	18.100		19.364

Produktivitetsmålet er 156 i 2005 (151 i 2004), dvs. 156 standardsager pr. årsværk. Dette svarer til en stigning på 3,3 pct. svarende til den produktivitetsmæssige reduktion af bevillingen fra 2004 til 2005.

For de følgende år, 2006-2008, fastsættes målet indtil videre svarende til de i FFL 2005 forudsatte reduktioner i årsværk, dvs. at produktivitetsmålet bliver henholdsvis 159, 164 og 169 svarende til årlige stigninger på 1,9 pct., 3,1 pct. og 3,4 pct.

2.2. Gns. sagsbehandlingstider – fristbelagte sager [25]

Sagstyper	Forv.	2005	2006	2007	2008	Vægt
	2004	----- måneder -----				
Tvangsanbringelse af børn og magtanvendelse over for voksne	1,6	2,0	2,0	2,0	2,0	20
Afviste principielle sager	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	5
Vægt i alt						25

2.3. Gns. sagsbehandlingstider – øvrige sager [75]

Sagstyper	Forv.	2005	2006	2007	2008	Vægt
	2004	----- måneder -----				
Realitetsbehandlede princ. sager ¹⁾	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	50
Øvrige stamkontosager	3,1	3,0	3,0	3,0	3,0	10
Pensionsgenoptagelsessager ²⁾	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	5
AMA/AMK ³⁾	5,1	5,0	4,0	3,0	3,0	10
Vægt i alt						75

- ¹⁾ Inkl. offentliggørelse i Sociale Meddelelser. Idet sagerne generelt er blevet mere komplekse i de senere år og da styrelsen har ringe muligheder for at effektivisere sagsbehandlingen på grund af sagernes særlige karakter (princielle sager), kan der være en vis usikkerhed om sagsbehandlingstiden.
- ²⁾ Midlertidig sagsart som følger af højesteretsdommene af 22. december 1999 og 12. januar 2001.
- ³⁾ Sekretariatene for Arbejdsmarkedets Ankenævn (AMA) og Arbejdsmiljøklagenævnet (AMK) blev sammenlagt med Ankestyrelsen 1. april 2004. Styrelsen forventer, at effektiviseringsgevinster vil kunne realiseres i 2005 og årene fremefter.

2.4. Gns. sagsbehandlingstid – arbejdsskadesager [50]

Sagstyper	Forv.	2005	2006	2007	2008	Vægt
	2004	----- måneder -----				
Arbejdsskadesager	6,2	6,0	5,0	4,0	4,0	50
Vægt i alt						50

Note: Sagsbehandlingstiden er baseret på en tilgang på 12.000 sager pr. år.

Ankestyrelsen har i 2003 og 2004 oplevet en ekstraordinær sagstilgang, hvilket har resulteret i en forventet sagsbehandlingstid på 6,2 mdr. i 2004.

Styrelsen har på baggrund heraf iværksat en række foranstaltninger med henblik på at reducere sagsbehandlingstiden for arbejdsskadesager, herunder etableringen af et ekstra arbejdsskadekontor fra 1. januar 2005 samt indførelsen af produktivitetsfremmende sagsbehandlingsprocesser.

Strategimål

2.5. 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 sagsvandringsstiden, at opnå en ensartet og dokumenterbar kvalitet i afgørelserne og at forøge den generelle effektivitet i sagsbehandlingen.

Som en forsøgsordning gennemføres primo 2005 et pilotprojekt i henholdsvis 1. og 7. kontor det har som mål, at fremme processen hen imod en fuldstændig digitaliseret sagsgang.

Fase	Frist
1. Digitalisering af dokumenter og organisationsudvikling	Primo 2005
2. Elektronisk kommunikation	Ultimo 2005
3. Borgerservice – Elektronisk selvbetjening	Primo 2006

3. Praksiskoordinering

Statusmål

3.1. Praksisundersøgelser [100]

Ankestyrelsen gennemfører inden for den gældende bevilling tre praksisundersøgelser årlig.

På baggrund af praksisundersøgelsesternes resultater iværksættes relevante opfølgningstiltag. Det kan for eksempel være tilbud om møde/undervisning, artikler og yderligere vejledningsinitiativer ved udarbejdelse af pjecer mv.

I 2005 planlægger Ankestyrelsen at udarbejde følgende praksisundersøgelser:

- Fleksjobområdet - en opfølgning på Ankestyrelsens praksisundersøgelse på fleksjobområdet. Praksisundersøgelsen gennemføres som led i Ankestyrelsens forpligtelse til at følge administrationen af reglerne som følge af førtidspensionsreformen.
- Enkeltudgifter til personer, der modtager starthjælp efter aktivloven/integrationsloven.
- Bilområdet – støtte til køb af bil efter servicelovens § 99.

3.2. Initiativer på børneområdet [50]

Ankestyrelsen gennemfører et undervisningsprojekt på børneområdet.

Som følge af anbringelsesreformen er det aftalt med Socialministeriet, at kurserne fremrykkes, således at projektet, der skulle have været gennemført i perioden 2004-2007, nu afvikles i perioden 2004-2006. Målgruppen er kommunale sagsbehandlere, der arbejder med konkrete sager om anbringelse af børn og unge samt medlemmer af kommunernes børn og unge-udvalg. Kurserne afholdes regionsvis. Der er afholdt 8 kurser for sagsbehandlere i 2004. I 2005 planlægges udbudt 24 kurser, således at der i alt gennemføres 32 kurser. Alle regioner vil inden for perioden få tilbudt mindst 2 kurser.

Derudover planlægges 10 kurser for medlemmer af Børn og unge-udvalg. Kurserne udbydes i 2006. Ankestyrelsen har endvidere tilbudt konsulentstøtte ved etablering og tilrettelæggelse af de øvrige undervisningsforløb, der skal tilrettelægges som led i opfølgning af anbringelsesreformen.

Desuden leverer Ankestyrelsen sammen med Socialministeriet sekretariatsbistand til Udvalget om retssikkerhed i anbringelsessager, som er nedsat som led i aftalen om anbringelsesreformen.

3.3. Initiativer vedrørende førtidspensionsreformen [50]

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

Udover praksisundersøgelsen om fleksjob, jf. pkt. 3.1., bidrager Ankestyrelsen løbende til overvågningen ved at indsamle, bearbejde og formidle oplysninger til Beskæftigelsesministeriet og Socialministeriet om praksis efter pensionsreformen.

Endelig koordinerer, vejleder og samler Ankestyrelsen de praksisundersøgelser, der gennemføres i de sociale nævn vedrørende førtidspensionsområdet med

henblik på at sikre, at resultaterne indgår i den fremadrettede opfølgning.

4. Kvalitet

Statusmål

4.1. 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 servicedeclarationer i godt 100 afgørelser, fortrinsvis arbejdsskadesager. Hvert andet år – i ulige år – suppleres med kvalitetsmåling af yderligere 200 sager.

Resultatkravet i 2005 er mindst det kvalitetstal, som blev opnået i 2004 (78,5).

4.2. 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 2005 er mindst det kvalitetstal, som blev opnået i 2004 (86,5).

5. Dataindsamling og analyse

Statusmål

5.1. Statistikproduktion [25]

Ankestyrelsen udarbejder en årlig opgørelse over bevillinger af bilstøtte, ind- og udskrivninger på § 94-boformer, udenlandske pensioner samt over de sociale nævns afgørelser. Statistikkerne publiceres på Ankestyrelsens hjemmeside www.ast.dk. I nødvendigt omfang udarbejdes kvartalsvise opgørelser, der offentliggøres på hjemmesiden. Der udarbejdes endvidere statistik vedrørende afgørelser om førtidspension, jf. pkt. 5.2. Endelig udarbejdes der en ankestatistik for arbejdsskadesager.

Der er i 2004 givet kommunerne mulighed for elektronisk indberetning via Internettet af førtidspensionsskemaer. Adgangen til elektronisk indberetning udvides til at omfatte de øvrige statistikker, herunder mulighed for elektronisk indberetning for nævn, Den Sociale Sikringsstyrelse og amtskommuner.

5.2. Førtidspensionsområdet [25]

Ankestyrelsen udarbejder statistik over afgørelser på førtidspensionsområdet. Der udarbejdes såvel års- som kvartalsstatistik. Statistikkerne offentliggøres på Ankestyrelsens hjemmeside samt i et vist omfang i trykt form. Statistikkerne anvendes bl.a. til løbende information til især Socialministeriets departement.

Endvidere gennemfører Ankestyrelsen på eget initiativ løbende analyser som led i udfyldelsen af styrelsens forpligtelse til opfølgning på førtidspensionsreformen.

Strategimål

5.3. Etablering af statistik vedrørende afgørelser om anbringelse af børn [50]

Ankestyrelsen etablerer rammerne for en statistik vedrørende afgørelser om anbringelser af børn. Statistikken skal kunne anvendes fra 1. januar 2006. Udviklingen af statistikken består bl.a. i udarbejdelse af indberetningsskema til kommunerne, etablering af mulighed for elektronisk indberetning, testning af indberetningsskemaer mv. Statistiksyste­met skal koordineres med de allerede eksisterende indberetninger til Danmarks Statistik med henblik på at pålægge kommunerne færrest mulige byrder med indberetning.

6. Andre mål

Strategimål

6.1. Koncept for effektundersøgelser [25]

Ankestyrelsen vil i 2005 udvikle et koncept for en systematisk effektmåling af Ankestyrelsens praksisundersøgelser til brug fra 2006. Det tilstræbes, at konceptet endvidere kan anvendes i forhold til praksisundersøgelser foretaget af de sociale nævn. Opgaven forudsætter ekstern finansiering.

6.2. Sagstyingdeanalyse [25]

Den 1. januar 2004 trådte 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 2005 til en analyse af sagstyingden i lighed med den analyse der i samarbejde med departementet blev gennemført i foråret 2001 (jf. Akt 265 27/6 2001). Undersøgelsen udvides med inddragelse af sekretariatssager fra Arbejdsmarkedets Ankenævn.

7. Resultatvurdering

Vægtene anvendes ved opgørelsen af et samlet resultat, jf. bilag 1. Pointtallet for det enkelte resultatmål beregnes som en procentdel af vægttallet. Der kan højst gives 100 pct. af vægttallet. Opgørelsen af det samlede resultat foretages i henhold til Socialministeriets retningslinier for udarbejdelse af resultat-, koncern- og direktørkontrakter af 21. juli 2004.

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.

8. Ikrafttræden og revision

Kontrakten har virkning fra 1. januar 2005 og løber indtil den 31. december 2008.

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.

Ankestyrelsen skal senest 1. november 2005 aflevere et oplæg til resultatkontrakt for 2006-2009, og der skal senest 1. december 2005 foreligge en aftale med departementet om målene for den følgende fireårs periode.

København, den

København, den

Karen Sejersdal Christensen
Styrelseschef

Thomas Børner
Departementschef