

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. Målet er, at der skal være en tydelig kobling mellem institutionens anmærkninger på finansloven og de mål, der er fastlagt i resultatkontrakten.

I 2006 vil Ankestyrelsen offentliggøre klare mål og resultater for de væsentligste brugerrettede opgaver under et særligt punkt på styrelsens hjemmeside.

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. 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.

Endelig arbejder Ankestyrelsen på at skabe bedre muligheder for borgerne til at følge en sags status via Internettet, sådan at man via digital adgang har mulighed for at se, hvornår sagen fx skal behandles.

1.5. Om denne kontrakt

Nærværende resultatkontrakt er udformet efter Socialministeriets retningslinjer for udarbejdelse af resultatkontrakter 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 det gennemsnitlige forbrug af årsværk pr. sag som forventet i 2006. Nedenstående tabel viser det forventede antal sager, sagsvægte, antal standardsager, produktivitetsmål og vægte.

Sagstyper	Antal sager	Sagsvægte*	Standard sager	Produktivitetsmål	Vægt
Principielle antagne sager	300	3,0	900		
Principielle afviste sager	2.450	0,4	980		
Børnesager	450	5,0	2.250		
Øvrige stamkontosager	685	1,0	685		
Pensionsgenoptagelsessager	15	1,5	23		
AMA/AMK	1.400	1,0	1.400		
Sager på § 15.11.21. i alt	5.300		6.238	93	25
Arbejdsskadesager	12.000	1,1	13.200		
Sager på § 15.11.22. i alt	12.000		13.200	163	50
I alt	17.300		19.438		75

* Sagsvægtene er med henblik på at opnå en mere hensigtsmæssig intern produktionsplanlægning justeret i forhold til kontrakten for 2005.

I 2005 forventer Ankestyrelsen en produktivitet på sociallovssiden på 92 og i arbejdsskadeafdelingen på 161. Opgørelsen afspejler at der i sociallovsafdelingen er generelle opgaver/årsværk vedrørende vejledning og praksiskoordinering udover den almindelige sagsbehandling.

Produktivitetetsmålet for 2006 er beregnet som den forventede produktivitet for 2005 tillagt 1 %, svarende til den indbyggede besparelse på Finansloven.

2.2. Gns. sagsbehandlingstider – fristbelagte sager [25]

Sagstyper	Forv. 2005	2006	2007	2008	2009	Vægt
	----- måneder -----					
Tvangsanbringelse af børn og magtanvendelse over for voksne	2,0	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 [50]

Sagstyper	Forv.	2006	2007	2008	2009	Vægt
	2005	----- måneder -----				
Realitetsbehandlede princ. sager ¹⁾	5,6	6,0	6,0	6,0	6,0	30
Øvrige stamkontosager	4,1	3,0	3,0	3,0	3,0	10
AMA/AMK ²⁾	4,4	4,0	3,0	3,0	3,0	10
Vægt i alt						50

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) Sekretariaterne for Arbejdsmarkedets Ankenævn (AMA) og Arbejds miljøklagenævnet (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 [75]

Sagstyper	Forv.	2006	2007	2008	2009	Vægt
	2005	----- måneder -----				
Arbejdsskadesager	6,0	5,0	4,0	4,0	4,0	75
Vægt i alt						75

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

Strategimål

2.5 Effektivisering og digitalisering (Lean projekt) [50]

Ankestyrelsen gennemfører i 2006 og kommende år en række organisatoriske, administrative og IT-mæssige foranstaltninger med det formål at nedbringe sagsbehandlingstiden, forøge den generelle effektivitet i sagsbehandlingen og forbedre styrelsens elektroniske kommunikation.

Ankestyrelsen implementerede i efteråret 2005 et nyt elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH). Det vil trinvist blive fulgt op af en justering/optimering af arbejdsprocesser, indførelse af digital forvaltning og elektronisk dokumentoverførsel fra Ankestyrelsens vigtigste underinstanser (i første omgang Arbejdsskadestyrelsen og Arbejdsdirektoratet).

For at sikre en nedsættelse af sagsbehandlings tiden foretager styrelsen pr. 1. februar 2006 en omlægning af arbejdsgange i arbejdsskadeafdelingen på basis af Lean-principper. Der etableres særskilte sagsbehandlingsspor for hhv. komplekse og ikke-

komplekse, lægelige og ikke-lægelige sager. Målet er at reducere passive liggetider og sikre, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke overstiger 5 måneder i 2006. Det sikres ved sideløbende kvalitetsmålinger, at omlægningen ikke medfører forringelser af afgørelseskvaliteten.

I 2006 gennemfører Ankestyrelsen en revision af sin udadvendte elektroniske kommunikation i forhold til interessenter og hrugere med henblik på at sikre en mere fuldstændig og aktuel formidling af principielle afgørelser, praksiskoordinering og – beskrivelser, analyser samt statistik og nøgletal. Formålet er at sikre, at formidlingen får en klarere og mere struktureret målgrupperelatering og at det bliver nemmere for Ankestyrelsens brugere selv at søge og finde den ønskede information.

3. Praksiskoordinering

Statusmål

3.1. Praksisundersøgelser [100]

Ankestyrelsen gennemfører inden for den gældende bevilling fire Praksisundersøgelser i 2006.

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

I 2006 planlægger Ankestyrelsen at udarbejde følgende praksisundersøgelser:

1. Opfølgning i forhold til unge kontanthjælpsmodtagere
2. Afgørelser i sager vedrørende førtidspension
3. Opfølgning i sager vedrørende sygedagpenge
4. Afgørelser i sager om førstegangsanbringelser med fokus på § 38-undersøgelser og udarbejdelse af handleplaner

3.2. Initiativer på børneområdet [40]

Som led i Anbringelsesreformen skal Ankestyrelsen

- I øget omfang benytte kompetencen til at tage sager op af egen drift
- Gennemføre årlige praksisundersøgelser af sager om særlig støtte til børn og unge
- Udarbejde en statistik vedrørende afgørelser om anbringelse af børn
- Gennemføre ad hoc undersøgelser og målrettede stikprøveundersøgelser baseret på blandt andet anbringelsesstatistikken
- Indgå i dialog, vejledning og rådgivning vedr. børnesager

Ankestyrelsens kompetence til at tage børnesager op af egen drift er udvidet fra 2006. Ankestyrelsen vil have fokus på området, bl.a. vil vi ved behandling af ankesager være opmærksom på, om der er søskende i familien, hvis forhold bør undersøges nærmere, og Ankestyrelsen vil følge sager, der omtales i nyhederne.

Som nævnt under punkt 3.1. gennemføres der i 2006 en praksisundersøgelse af sager om førstegangsanbringelser. Undersøgelsen vil have fokus på de nye regler om 38-undersøgelse og handleplaner.

Som nævnt under punkt 5.2. udarbejdes der fra og med 2006 en anbringelsesstatistik. Kommuner, nævn og Ankestyrelsen skal indberette til statistikken fra januar 2006. Statistikken skal offentliggøres kvartalsvis, dog er den første offentliggørelse afhængig af fornødent datagrundlag.

Der planlægges gennemført en ad hoc undersøgelse i 2006.

Dialog med og vejledning af kommuner sker løbende, men vil blive øget i 2006 bl.a. som led i opfølgningen af praksisundersøgelser mv. Derudover vil Ankestyrelsen på baggrund af anbringelsesstatistikken følge op med artikler i NYT fra Ankestyrelsen. Ankestyrelsen vil desuden kunne yde konsulentstøtte til og indgå i styregrupper for undervisningsforløb, der understøtter den uddannelsesmæssige del af anbringelsesreformen.

3.3. Initiativer vedrørende førtidspensionsreformen [40]

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

Ankestyrelsen bidrager løbende til overvågningen ved at indsamle, bearbejde og formidle oplysninger til Beskæftigelsesministeriet og Socialministeriet om praksis efter pensionsreformen. Som led heri følger Ankestyrelsen op på publikationen "Analyser af førtidspensionsområdet".

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.

3.4. Informations- og undervisningsopgaver [20]

Styrelsen bidrager til udviklingen af en elektronisk fællesskabsretlig database til brug for sagsbehandlere samt deltager i fælles informations- og undervisningsopgaver. Undervisningsopgaver forudsætter dog ekstern finansiering.

Ankestyrelsen skal aktivt samarbejde med Sikringsstyrelsen og Socialministeriet om at sætte fokus på korrekt anvendelse af fællesskabsretten. I denne forbindelse forventes det, at styrelsen indgår i konkrete løbende projekter, herunder udviklingen af en elektronisk fællesskabsretlig database til brug for sagsbehandlere, samt deltagelse i fælles informations- og undervisningsopgaver. Den Sociale Sikringsstyrelse, Ankestyrelsen og Socialministeriet går bl.a. sammen om en fælles undervisningsindsats af kommunerne om pension og internationale regler. Undervisningen gennemføres i årene 2006 og 2007. Projektet finansieres af Socialministeriets rammebeløb til udviklingsinitiativer på pensionsområdet. Baggrunden for projektet er en bruger- og interessentundersøgelse gennemført i Den Sociale Sikringsstyrelse i efteråret 2004, hvor der blev givet udtryk for, at der er behov for mere viden i kommunerne om internationale pensionsforhold.

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.

Resultatmålet for 2006 er, at kvalitetstallet skal være højere end det højeste kvalitetstal, som er opnået gennem de sidste 4 år.

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.

Resultatmålet for 2006 er, at kvalitetstallet skal være højere end det højeste kvalitetstal, som er opnået gennem de sidste 4 år.

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. 5.3.

5.2. Anbringelsesstatistik [25]

Ankestyrelsen vil i 2006 udarbejde kvartalsvise statistikker vedrørende afgørelser om anbringelser af børn. Indberetninger til statistikken tilvejebringes af kommuner, nævn og Ankestyrelsen. I opstartsfasen vil statistikken blive offentliggjort under forudsætning af, at datagrundlaget er tilstrækkeligt.

5.3. Førtidspensionsområdet [25]

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

Endvidere gennemfører Ankestyrelsen løbende analyser som led i udfyldelsen af styrelsens forpligtelse til opfølgning på førtidspensionsreformen, herunder blandt andet som opfølgning på publikationen "Analyser på Førtidspensionsområdet".

5.4. Kommunalreformen [25]

Ankestyrelsen bidrager til, at der oparbejdes viden om, hvordan den kommunale struktur fungerer og gennemfører undersøgelser om særlige målgrupper og administrative forhold, som i særlig grad er relevante for reformen. Ankestyrelsen vil i årsrapporten redegøre for de konkrete initiativer, som er taget i denne sammenhæng.

6. Andre mål

Statusmål

6.1. Sagstygdeanalyse [20]

På baggrund af den sagstygdeundersøgelse, Ankestyrelsen har gennemført i 2005 på arbejdsskadeområdet, gennemføres en tilsvarende analyse af sager, der behandles i sekretariatet for Arbejdsmarkedets Ankenævn og Arbejdsmiljøklagenævnet. Herudover gennemføres en sagstygdeanalyse i relation til sager, som Ankestyrelsen behandler efter Socialministeriets lovgivning.

Strategimål

6.2. Effektmål og dokumentation [15]

I 2006 gennemføres et projekt vedrørende udvikling af redskaber og metoder til effektmåling og dokumentation på baggrund af Ankestyrelsens og de sociale nævns praksisundersøgelser. Der gennemføres i 2006 en praksisundersøgelse med henblik på effektmåling i 2008.

6.3. Arbejdsskadestatistik og undersøgelse af ankepraksis [15]

Der etableres en statistik over Ankestyrelsens afgørelser på arbejdsskadeområdet. Statistikken offentliggøres. Statistikken skal danne grundlag for en undersøgelse af Ankestyrelsens praksis på centrale områder efter arbejdsskadelovgivningen.

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 årligt udarbejder Ankestyrelsen en årsrapport med beretning om styrelsens målopfyldelse i det forgangne år. Endvidere rapporterer Ankestyrelsen senest 20. august 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

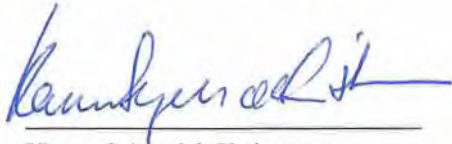
Kontrakten har virkning fra 1. januar 2006 og løber indtil den 31. december 2009.

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 2006 aflevere et oplæg til resultatkontrakt for 2007-2010, og der skal senest 1. december 2006 foreligge en aftale med departementet om målene for den følgende fireårs periode.

København, den 21.12.05

København, den 21.12.05



Karen Sejersdal Christensen
Styrelseschef



Thomas Börner
Departementschef

Bilag 1

Ankestyrelsens resultatkontrakt 2006-2009

Aktivitet	Punkt	Resultatkrav	Vurdering	Point	I alt
2. Sagsbehandling					275
Statusmål	2.1.	Produktivitet i sagsbehandlingen	K	75	
	2.2.	Gns. sagsbehandlingstider - fristbelagte sager	E	25	
	2.3.	Gns. sagsbehandlingstider - øvrige sager	K	50	
	2.4.	Gns. sagsbehandlingstid - arbejdsskadesager	K	75	
Strategimål	2.5.	Effektivisering og digitalisering (Lean projekt)	E	50	
3. Praksiskoordinering					200
Statusmål	3.1.	Praksisundersøgelser	E	100	
	3.2.	Initiativer på børneområdet	S	40	
	3.3.	Initiativer vedr. førtidspensionsområdet	S	40	
	3.4.	Informations- og undervisningsopgaver	S	20	
4. Kvalitet					125
Statusmål	4.1.	Kvalitet i egen sagsbehandling	K	75	
	4.2.	Kvalitet i skriftlige lægeskøn	K	50	
5. Dataindsamling og analyse					100
Statusmål	5.1.	Statistikproduktion	S	25	
	5.2.	Anbringelsesstatistik	S	25	
	5.3.	Førtidspensionsområdet	S	25	
	5.4.	Kommunalreformen	S	25	
6. Andre mål					50
Statusmål	6.1.	Sagstygdeanalyse	S	20	
Strategimål	6.2.	Effektmål og benchmarking	S	15	
	6.3.	Arbejdsskadestatistik og undersøgelse af ankepraksis	S	15	
I alt				750	750
Mål					
Statusmål					670
Strategimål					80
I alt					750
Vurderingsskala					
Kvantitativt (K)					325
Enten-eller (E)					175
Skønmæssigt					250
I alt					750