

# Resultatkontrakt for Ankestyrelsen 2007-2010

---

1. Indledning.....	1
1.1. Om denne kontrakt .....	1
1.2. Ankestyrelsens mission .....	1
1.3. Ankestyrelsen vision.....	2
2. Kerneopgaver og delopgaver.....	2
3. Kerneopgaver.....	3
3.1. Sagsbehandling.....	3
3.2. Praksiskoordinering og vejledning .....	5
3.3. Dataindsamling og analyse .....	6
4. Delopgaver.....	7
5. Vægtning af opgaverne.....	7
6. Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling og afrapportering .....	7

## 1. Indledning

### 1.1. Om denne kontrakt

Nærværende kontrakt er udarbejdet efter Socialministeriets vejledende retningslinjer af 1. december 2006 om udarbejdelse af resultat- og direktørkontrakter. Resultatkontrakten er en rullende kontrakt, der hele tiden er gældende for en fireårig periode.

Målene revideres årligt, således at der kontinuerligt er opstillet mål fire år frem. Resultaterne gøres til genstand for en drøftelse mellem departementschefen og styrelsens direktør.

### 1.2. Ankestyrelsens mission

*Ankestyrelsen skal som øverste klageinstans på velfærdsområdet træffe afgørelser og fastlægge praksis på landsplan.*

Nedenfor er nærmere beskrevet de betydninger, vi selv lægger i missionen.

#### *Klageinstans*

Vi er en administrativ domstolslignende myndighed.

I langt de fleste tilfælde er det Ankestyrelsen, man kan klage til, hvis man er uenig i en afgørelse, som vedrører velfærdsområdet. I nogle tilfælde kan man dog først klage til Ankestyrelsen, når man har klaget til en anden myndighed og fået en afgørelse der.

Vi træffer afgørelser og fastlægger praksis, uden at ministre eller andre kan give os besked om, hvilket resultat vi skal komme til.

#### *Afgørelser*

Afgørelse i en sag træffes i et ankemøde. I mødet deltager Ankestyrelsens medarbejdere - der som regel

er jurister - og beskikkede, som skal repræsentere den almindelige opfattelse i befolkningen.

#### *Velfærdsområdet*

Vi behandler sager fra hele social- og beskæftigelsesområdet. Desuden kan vores sager vedrøre familieområdet, udlændingeområdet eller grænse op til sundhedsområdet.

#### *Fastlægge praksis*

Vi har til opgave at sikre ensartet sagsbehandling, uanset hvor i landet borgeren bor, ved at

- offentliggøre principielle afgørelser der er bindende for underinstanserne
- undersøge om lovgivningen overholdes
- udarbejde statistikker om anvendelse af lovgivningen
- vejlede og tilbyde undervisning

### **1.3. Ankestyrelsen vision**

#### *Vi vil*

- være kendt for vores korrekte og forståelige afgørelser og analyser
- anvende vores samlede viden til at sikre et helhedsorienteret perspektiv på velfærdsområdet
- skabe tillid til Ankestyrelsen ved at være en åben myndighed

Nedenfor er angivet de betydninger vi selv lægger i visionen.

#### *Kendt*

Vi vil være kendt for vores uafhængighed og for vores høje faglige niveau.

#### *Helhedsorienteret perspektiv*

- Vi udnytter vores viden om den indbyrdes sammenhæng i lovgivningen på hele velfærdsområdet
- Vi er med til at sikre, at fælles begreber anvendes ens på forskellige lovområder.
- Vi undersøger, hvordan lovgivning virker i hele landet

#### *Åben myndighed*

- Vi skal være nemme at komme i kontakt med og nemme at få informationer fra
- Vi skal være direkte i vores kommunikation
- Vi skal være parat til at formidle oplysninger om Ankestyrelsens arbejde til offentligheden
- Vi skal kunne forklare offentligheden, hvordan vi behandler vores sager og hvorfor vi har truffet en bestemt beslutning
- Vi skal være i dialog med vores samarbejdspartnere og interessenter

## **2. Kerneopgaver og delopgaver**

I kontrakten fokuseres på eksternt rettede mål i forhold til styrelsens opgaveløsning. Der skelnes mellem tre overordnede kerneopgaver og en række delopgaver, der understøtter udførelsen af

kerneopgaverne.

### Kerneopgaver

- Sagsbehandling
- Praksiskoordinering og vejledning
- Dataindsamling og analyse

### Delopgaver

- Digitalisering
- Udbygning af Lean-sagsgange
- Åbenhed i sagsbehandlingen
- Sagstygdeundersøgelse af børnesager

For hver kerneopgave opstilles en forandringsteori, der beskriver sammenhængen mellem aktiviteter og ønskede virkninger. Der opstilles aktivitets- og effektmål for hver kerneopgave. Målene operationaliseres til konkrete målekriterier/resultatkrav. For hver delopgave opstilles ligeledes mål og resultatkrav.

Der er i kontrakten tilknyttet vægte, som er anført i en kolonne ud for hver aktivitetsmål og effektmål. Skalaen fungerer dels som en vægtning mellem de opstillede mål, dels som et redskab til opgørelse af styrelseschefens resultatløn. Summen af vægtene er 750. Om pointberegning henvises til punkt 5. vægtning af opgaver.

## 3. Kerneopgaver

### 3.1. Sagsbehandling

Forandringsteori for sagsbehandling

	Aktivitet	Effekt	Virkninger
Beskrivelse	Sagsbehandling	Klagere får korrekt retsstilling – retssikkerhed for den enkelte	Borgerne og beslutningstagere har tillid til ankesystemet
Mål	Kvalitet Produktion Sagsbehandlingstid	Udtalelser fra Folketingets Ombudsmand	

## Operationalisering

Aktivitetsmål	Målekriterium	2006 res.	2007	2008	2009	2010	Vægt
Produktivitet i sagsbehandlingen 1	Indtægtsdækket virksomhed	195	199	207	211	215	50
	Øvrige sager	128	130	133	136	139	25
Sagsbehandlingstid (gennemsnit)	Tvangsmæssig anbringelse af børn og magtanvendelse over for voksne <sup>2</sup>	2 mdr.	2 mdr.	2 mdr.	2 mdr.	2 mdr.	20
	Afviste principielle sager <sup>3</sup>	0,5 md.	0,5 md.	0,5 md.	0,5 md.	0,5 md.	5
	Realitetsbehandlede principielle sager	4,9 mdr.	5 mdr.	5 mdr.	5 mdr.	5 mdr.	30
	Øvrige stamkonto-sager	3,1 mdr.	3 mdr.	3 mdr.	3 mdr.	3 mdr.	10
	AMA	3,7 mdr.	3,5 mdr.	3,5 mdr.	3,5 mdr.	3,5 mdr.	5
	AMK	3,7 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	5
	Arbejdsskadesager	5,8	5 mdr.	4 mdr.	3,5 mdr.	3,5 mdr.	75
	Kvalitet i sagsbehandling	Kvalitetstal beregnet ud fra en stikprøve af Ankestyrelsens afgørelser	82,8	Kvalitetstallet <sup>4</sup> skal være højere end i 2006	Koncept påtænkes ændret	-	-
Kvalitetstal beregnet ud fra en stikprøve af de skriftlige vejledende lægeskøn		86,0	Kvalitetstallet <sup>5</sup> skal være højere end i 2006	Koncept påtænkes ændret	-	-	50
Effekt mål	Målekriterium	2006 res.	2007	2008	2009	2010	Vægt
Antal udtalelser af kritik/ henstilling fra Folketingets Ombudsmand	Ombudsmandens opgørelse af det statslige gennemsnit for antal udtalelser af kritik/henstilling	Under statsligt gennemsnit	Under statsligt gennemsnit	Under statsligt gennemsnit	Under statsligt gennemsnit	Under statsligt gennemsnit	10

1 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 i 2006. Produktivitetmålet for 2007 er beregnet som produktiviteten for 2006 tillagt 2 %, svarende til den indbyggede besparelse på Finansloven. Desuden er der fra 2008 og frem tillagt en øget produktivitet på 2 %, som skyldes indførelsen af LEAN-principper i Ankestyrelsen.

2 Lovfæstet frist

3 Lovfæstet frist

4 Kvalitetstallet er den procentvise opnåelse af det maksimale pointtal. Et kvalitetstal på 100 svarer således til, at der er givet maksimumpoint i alle de målte sager.

5 Kvalitetstallet er den procentvise opnåelse af det maksimale pointtal. Et kvalitetstal på 100 svarer således til, at der er givet maksimumpoint i alle de målte sager.

## 3.2. Praksiskoordinering og vejledning

### Forandringsteori for praksiskoordinering og vejledning

Beskrivelse	Aktivitet	Effekt	Virkninger
	<b>Praksiskoordinering</b>	Praksis afdækkes, påvirkes og fastlægges på det sociale og beskæftigelsesretlige område på landsplan	Borgerne får en ensartet behandling uanset hvor i landet, borgeren bor.
Mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offentliggørelse af Ankestyrelsens praksis</li> <li>• Undersøgelse af praksis på det sociale og beskæftigelsesretlige område</li> <li>• Indsamling og formidling af data på det sociale og beskæftigelsesretlige område</li> </ul>	Kommuner og nævn får korrekt og tilstrækkelig vejledning fra Ankestyrelsen	

### Operationalisering

Aktivitetsmål	Målekriterium	Resultatkrav for 2007	Vægt
Udmelding af praksis	Offentliggørelse af principafgørelser	Der offentliggøres et passende antal principafgørelser til understøttelse af praksis	10
Udvikling af ny database for Principafgørelser	Ibrugtagning	Senest 1.1.08	20
Undersøgelser af praksis på styrelsens område	Gennemførelse af praksisundersøgelser	Der gennemføres 4 undersøgelser, der dækker både Socialministeriets og Beskæftigelsesministeriets områder 6	100
Udvikling af metode til benchmarking sammen med SFI	Fastlæggelse af offentliggørelsesform for Ankestyrelsens benchmarkingsrapporter, jf. <a href="http://www.ast.dk">http://www.ast.dk</a>	Et notat om fremgangsmåde lægges på hjemmesiden inden udgangen af 2007. Rapport foreligger 2008.	20
Redegørelsen om udviklingen på det rummelige arbejdsmarked og førtidspensionsreformen	Bidrag i til redegørelse til Folketinget	Bidrag foreligger i 1. halvår	40
Ankestyrelsen deltager i undervisningsprojekt i internationale pensionsregler	Evaluering fra kursister	Tilfredsstillende evaluering	
Undervisning af kommunernes børn og unge-udvalg	Afholdelse af kurser	Der afvikles 10 kurser fordelt over hele landet	40
Effektmaal	Målekriterium	Resultatkrav for 2007	Vægt

6 Praksisundersøgelserne i 2007 vil dække følgende områder: Servicelovens §§ 112 og 113 om hjælpemidler og forbrugsgoder, Kontanthjælp med fokus på matchgrupper, Bortfald af sygedagpenge, Anbringelse af børn og unge

Kommuner og nævn får korrekt og tilstrækkelig vejledning fra Ankestyrelsen	Undersøgelse af praksisundersøgelsernes gennemslagskraft	Ankestyrelsen afrapporterer til Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriet om de involverede kommuners initiativer som følge af de anbefalinger, som Ankestyrelsen har meddelt kommunalbestyrelserne i 2007	10
--	--	---	----

### 3.3. Dataindsamling og analyse

#### Forandringsteori for Dataindsamling og analyse

	Aktivitet	Effekt	Virkninger
Beskrivelse	Dataindsamling og analyse	Lovgiver og andre får viden om, hvordan lovgivningen anvendes	Ankestyrelsen medvirker til, at der kan skabes overblik over udviklingen på velfærdsområdet
Mål	Ankestyrelsen udarbejder statistik på det socialretlige og det beskæftigelsesretlige område	Centrale og lokale politikere får nødvendig viden til det lovforberedende arbejde	Det dokumenteres, at den sociale og beskæftigelsesmæssige lovgivning skaber retssikkerhed for borgeren

#### Operationalisering

Aktivitetsmål	Målekriterium	Resultatkrav for 2007	Vægt
Udbygning af dataportalen Pr.1.1. 2007 indeholder dataportalen 14 tabeller med førtidspensionsstatistikken, 3 tabeller med Ankestatistikken og 1 tabel med anbringelsesstatistikken	Udbygningsgrad	Dataportalen skal være fuldt udbygget med alle Ankestyrelsens statistikker. Dette betyder, at dataportalen skal udbygges med yderligere tabeller på anbringelsesstatistikken samt tabeller for boform-, bilstøtte og arbejdsskadestatistikken.	15
Års- og kvartalsstatistik over afgørelser om anbringelse af børn og unge	Offentliggørelse	Årsstatistik 06: Senest maj	15
Års- og kvartalsstatistik over afgørelser på førtidspensionsområdet	Offentliggørelse	Årsstatistik 06: Senest maj	15
Årlig statistik over afgørelser på ankesager på arbejdsskadeområdet	Offentliggørelse	Senest december 2007	15
Effektmaal	Målekriterium	Resultatkrav for 2007	Vægt
Regering og Folketing får nødvendig viden til det lovforberedende arbejde	Jævnlig evaluering med møder med opdragsgiverne for ad hoc undersøgelser	Der gennemføres evaluering og udarbejdes en handlingsplan for det videre samarbejde i dialog med opdragsgiverne	15
	Anvendelsen af dataportalen	Ankestyrelsen vil løbende overvåge anvendelse af dataportalen på hjemmesiden. Dette sker gennem et internetovervågningsfirma.	15

## 4. Delopgaver

Aktivitetsmål	Målekriterium	Resultatkrav	Vægt
Sagstyngeundersøgelse på børneområdet	Udfærdigelse af rapport med relative sagsvægte	Forligger senest ved udgangen af året	10
Åbenhed i sagsbehandlingen	Ibrugtagning af ny struktur på hjemmesiden	Ibrugtages primo 2007	10
Digitalisering	Justering/ optimering af ESDH-system, indførelse af digital forvaltning og elektronisk dokumentoverførsel fra Ankestyrelsens vigtigste underinstanser <sup>7</sup>	Overholdelse af tidsplan	10
Implementering af LEAN-principper	Fortsat udbygning af LEAN	Der udarbejdes en handlingsplan på baggrund af en evaluering af visitationsordningen på arbejdsskadeområdet <sup>8</sup>	20
Effektmaal	Målekriterium	Resultatkrav	Vægt
Ny hjemmeside medfører, at det bliver nemmere for Ankestyrelsens brugere selv at søge og finde den ønskede information	"Bedst på nettets" måling af kvaliteten af offentlige hjemmesider	Mindst 75 % af det maksimale pointtal (svarende til 4 netkroner).	10
Digitaliseringen nedsætter Ankestyrelsens portoforbrug	Udgift til porto	Der dokumenteres et fald på 10 %	10

## 5. Vægtning af opgaverne

De enkelte opgaver er tildelt vægte ud fra en prioritering af deres betydning for Ankestyrelsens virksomhed. Summen af vægtene er 750. Vægtene anvendes dels ved opgørelsen af et samlet resultat, dels som et redskab til opgørelse af styrelseschefens resultatløn. 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-, koncert- og direktørkontrakter af 1. december 2006.

## 6. Kontraktens gyldighedsperiode, genforhandling og afrapportering

Kontrakten har virkning fra 1. januar 2007 og løber indtil den 31. december 2010.

Genforhandling eller justering kan finde sted hvis der sker væsentlige ændringer i forudsætningerne, fx forskydninger sagsgrupperne imellem eller en større tilgang af sager end forventet, eller hvis der i øvrigt er enighed om det.

<sup>7</sup> En tidsplan vil blive udarbejdet når Ankestyrelsens version af Scan-Jour Captia er opgraderet således, at den i fuldt omfang understøtter digital forvaltning, herunder sikker post

<sup>8</sup> Gevinsten er indregnet i produktionsmålene og sagsbehandlingsfristerne

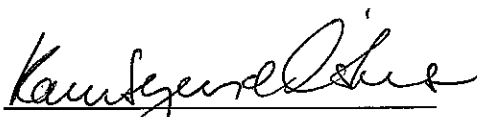
En gang årligt udarbejder Ankestyrelsen en årsrapport med beretning om styrelsens målopfyldelse i det forgangne år. Endvidere rapporterer Ankestyrelsen senest 1. september til departementet om opfyldelsen af resultatkravene i første halvår.

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

Resultatkontrakten underskrives af direktøren samt Socialministeriets departementschef.

København, den 9.5.07

København, den 16-05-07



Karen Sejersdal Christensen  
Styrelseschef



Thomas Børner  
Departementschef