



Resultatkontrakt for Ankestyrelsen 2009-2012

1. Kontraktens parter og formål

Nærværende kontrakt er indgået mellem Ankestyrelsen og Indenrigs- og Socialministeriets departement.

Indenrigs- og Socialministeriets retningslinier for udarbejdelse af resultat- og direktørkontrakter ligger til grund for udarbejdelsen af kontrakten.

Resultatkontrakten skal beskrive de effektmål og resultatmål, som ønskes opnået i kontraktperioden.

2. Ankestyrelsen mission og vision

Ankestyrelsens Mission

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

Ankestyrelsen lægger følgende betydninger 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 på social- og beskæftigelsesområdet. 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 på et ankemøde. I mødet deltager Ankestyrelsens medarbejdere, der overvejende er jurister, og beskikkede, som skal repræsentere den almindelige opfattelse i befolkningen.

Social- og beskæftigelsesområdet

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

Ankestyrelsens 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

Ankestyrelsen som en god arbejdsplads

Ankestyrelsen ønsker at være en god arbejdsplads med tilfredse og motiverede medarbejdere – en arbejdsplads, hvor der er mulighed for at tilrettelægge en hverdag med god balance mellem arbejde og privatliv.

3. Forandringsteori

Begrebsmæssigt tager resultatkontrakten udgangspunkt i forandringsteorien, som beskrevet i Indenrigs- og Socialministeriets retningslinier af 17. oktober 2008 for udarbejdelse af resultat- og direktørkontrakter. Forandringsteorien skal forklare, hvilken virkning eller forandring, der ønskes skabt for målgruppen. Samtidig skal forandringsteorien beskrive sammenhængen mellem de daglige aktiviteter og det overordnede formål med Ankestyrelsens mission – angivet som effektmål.

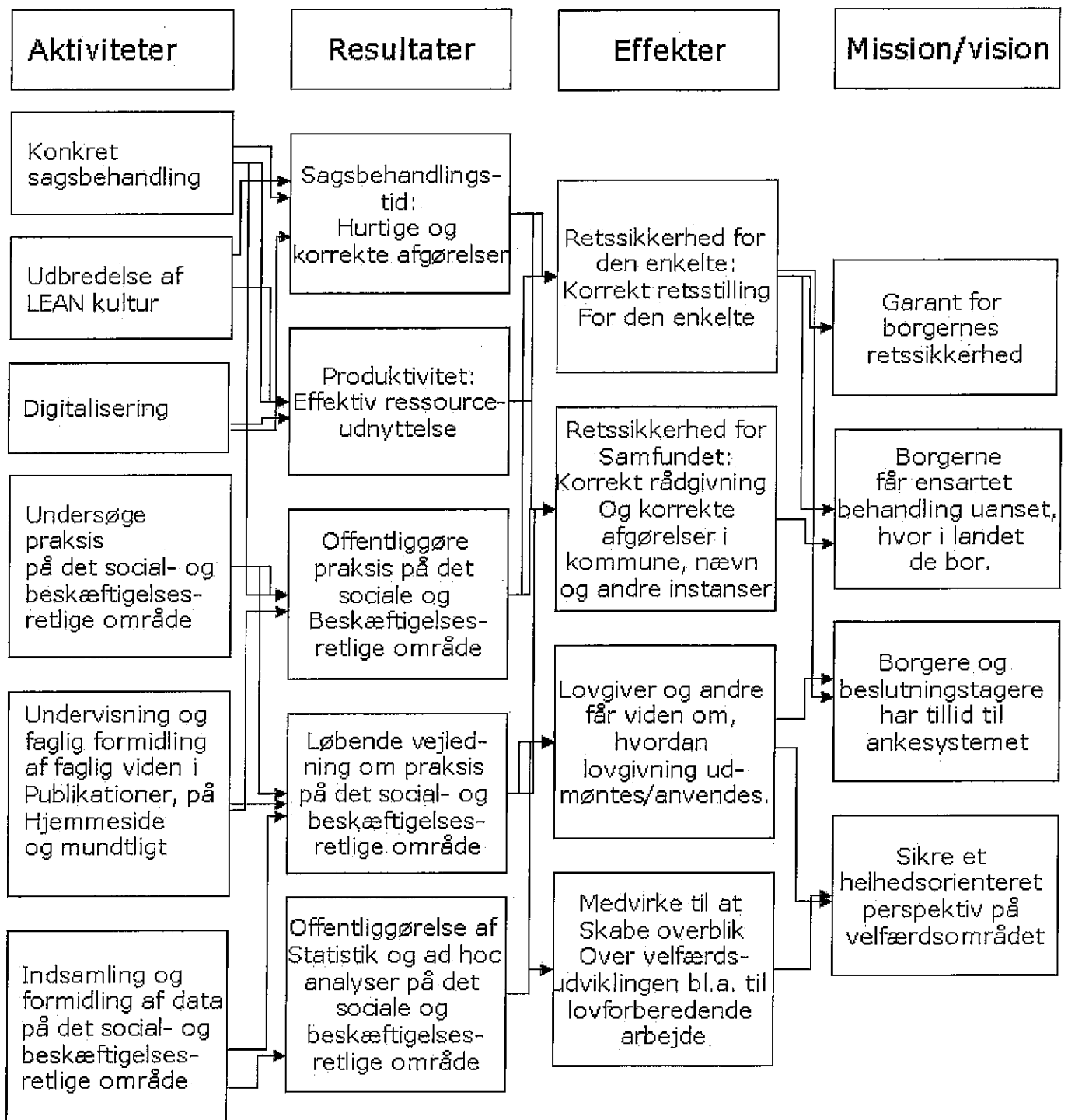
Se figur herunder.

4. Mål

Forandringsteorien operationaliseres i det følgende til en række konkrete resultatmål for 2009 fordelt på effektmål. Målsætningerne i Indenrigs- og Socialministeriets udmeldte koncernmål er som udgangspunkt opstillet i direktørkontrakten.

Ankestyrelsen har opdelt kontakten i effektmål og resultatmål. Målene fremgår af skemaet.

Forandringsteori effektskema



Produktion og kvalitet

Resultatmål	2008	2009	2010	2011	2012	Målekriterium	Vægt	
Produktivitet	2008	2009	2010	2011	2012			
Indtægtsdækket virksomhed	169	181	185	189	193	Produktiviteten opgøres som antal afsluttede mødesager pr. årsværk. ¹	45	
Øvrige sager	183	174	177	180	183		30	
Sagsbehandlingstid								
Arbejdsskadesager								
Spor 1 sager (Udgør ca. 25 % af arbejdsskadesagerne)	-	2 mdr.				Opgjort på baggrund af afsluttede sager i december måned. Tallet forudsætter at de indkomne arbejdsskadesager ikke overstiger 14.000 sager.	75	
Spor 2 sager (Udgør ca. 15 procent af arbejdsskadesagerne)	-	2 mdr.						
Spor 3 sager (Udgør ca. 50 procent af arbejdsskadesagerne)	-	6,1 mdr.						
Spor 4 sager (Udgør ca. 10 procent af arbejdsskadesagerne)	-	6,1 mdr.						
Arbejdsskadesager i alt	6,3 mdr.	4,5 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.			
45 procent af arbejdsskadesagerne skal være behandlet 1. juli							15	
Øvrige sager								
Tvangsanbringelser og magtanvendelse	7,45 uger	8 uger	8 uger	8 uger	8 uger	Sagerne skal være behandlet og afsluttet i Scan Jour.	30	
Afviste principielle sager	0,4 mdr.	½ mdr.	½ mdr.	½ mdr.	½ mdr.			
Realitetsbehandlede principielle sager	5,5 mdr.	5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.	Sagerne skal være behandlet og afsluttet i Scan Jour.	5	
Øvrige stamkontosager ² (Udenlandske pensionssager)	2,83 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.		25	
AMA	6,9 mdr.	6 mdr.	5,5 mdr.	5 mdr.	4,5 mdr.		10	
AMK	6,2 mdr.	6 mdr.	5,5 mdr.	5 mdr.	4,5 mdr.		5	
Ligebehandlingsnævnet	-	5 mdr.	5 mdr.	5 mdr.	5 mdr.		5	
Udbredelse af LEAN kulturen Der gennemføres yderligere LEAN projekter:							Projekterne skal være gennemført og implementerede inden årets udgang.	25
<ul style="list-style-type: none"> • Justering af ankemødestruktur med henblik på mere effektiv mødeafvikling • Borgervenlig betjening af klagere (kvitteringsbreve) • Fælles sagsreol i arbejdsskadeafdelingen 								
Digitalisering						Alle arbejdsskadesager behandles digitalt inden	25	

1 * Omfatter ikke underretningssager.

<ul style="list-style-type: none"> • Der gennemføres fuld digitalisering i alle arbejdsskadesager inden udgangen af 2009 • Der udarbejdes en projektplan for digitalisering på AMA området • Der udarbejdes en projektplan for digitalisering af udenlandske pensionsager 	udgangen af 2009. Der foreligger projektplaner for digitalisering af forsikringsager fra AMA og udenlandske pensionsager inden årets udgang.	
Kvalitet i sagsbehandlingen		
Kvalitetsmåling <ul style="list-style-type: none"> • Der udvikles en ny metode for kvalitetsmålingen i 2009 inden 1. juli • Der gennemføres en kvalitetsmåling i 2. halvår. 	Der foretages en stikprøve af Ankestyrelsens afgørelser. Resultatmålet for kvalitetsmålingen fastlægges på baggrund af den nye metode.	85
Generelle opgaver		
Praksiskoordinering		
Praksisundersøgelser Der gennemføres 4 praksisundersøgelser i 2009, der dækker både Indenrigs- og Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriets områder.	Praksisundersøgelserne gennemføres, og der følges op på resultater over for kommuner og nævn	100
Analyser og undersøgelser Der gennemføres et antal analyser og undersøgelser på anbringelsesområdet efter nærmere aftale og forhandling med Indenrigs- og Socialministeriet	Den nærmere tilrettelæggelse af analyserne sker i samarbejde med Indenrigs- og Socialministeriet	15
Offentliggørelse af principafgørelser Der offentliggøres minimum 200 Principafgørelser til at understøtte Ankestyrelsens praksiskoordinering	Principafgørelserne skal være tilgængelige i Ankestyrelsens principdatabase	25
Ankestyrelsens vejledningsforpligtelse <ul style="list-style-type: none"> • Ankestyrelsen formidler faglig viden på hjemmesiden • Ankestyrelsen formidler faglig viden i Nyt fra Ankestyrelsen • Ankestyrelsen giver bedre betjening af klageren om sagens forventede sagsbehandlingstid • Dialog med kommuner og nævn 	Der offentliggøres min. 2 faglige bidrag om mdr. på hjemmesiden. Nyt fra Ankestyrelsen udsendes 4 gange årligt. Ankestyrelsen gennemfører Lean projekt om differentierede kvitteringsbreve. Ad hoc vejledning til kommunerne og de sociale nævn. Endvidere afholdes fast møderække med nævnene.	25
Anbringelsesreformen <ul style="list-style-type: none"> • Ankestyrelsen gennemfører en kampagne om muligheden for underretning • Aktiv deltagelse i udviklingen af "Barnets Reform" • Undervisning af kommuner og børn- og ungeudvalgene 	Kampagnen afvikles med ekstern konsulentbistand fra marts og året ud. Deltagelse i reformarbejdet vurderes af departementet. Der udvikles og afvikles undervisningsforløb for kommunerne.	25

Statistik på det sociale og det beskæftigelsesrettede område		
Anbringelsesstatistik Der offentliggøres kvartalsopdelt årsstatistik over afgørelser om anbringelse af børn og unge senest den 1. juli 2009.	Statistikken offentliggøres på hjemmesiden	10
Førtidspensionsstatistik Der offentliggøres årsstatistik over afgørelser på førtidspensionsområdet senest 1. juni 2009. Der offentliggøres tillige kvartalsstatistik løbende.	Statistikken offentliggøres på hjemmesiden	10
Arbejdsskadesstatistik Årlig statistik over afgørelser om Ankestyrelsens arbejdsskadesager senest december 2009	Statistikken offentliggøres på hjemmesiden	10
Forbedret kvalitet af førtidspensionsstatistikken <ul style="list-style-type: none"> • Øget automatisering af indberetninger • Fokus på forenklinger af indberetninger fra kommunerne – blandt andet via oplysninger direkte fra andre kilder • Gennemføre serviceeftersyn af statistikken i samarbejde med Indenrigs- og Socialministeriet 	Forbedringerne vurderes ved foretagelse af en spørgeundersøgelse blandt sagsbehandlere i udvalgte kommuner ved årets udgang.	10
Ad hoc undersøgelser <ul style="list-style-type: none"> • Der gennemføres ad hoc undersøgelser efter aftale med opdragsgivere • Der afholdes jævnlige møder med opdragsgiverne med henblik på at fastlægge emner og rammer for undersøgelserne. 	Gennemførelse og afrapportering foretages i henhold til fastsatte aftaler med opdragsgivere.	5
'Tal fra Ankestyrelsen' <ul style="list-style-type: none"> • Ankestyrelsen vil kvartalsvis overvåge anvendelsen af 'Tal fra Ankestyrelsen' på hjemmesiden. Målet er 800 besøgende pr. kvartal. 	Anvendelse af dataportalen opgøres ved at tælle besøgende.	20
Indsats over for personale		
Sygefravær <ul style="list-style-type: none"> • Særlig fokus på den individuelle opfølgning på sygefravær • Udvikling af nyt koncept for nærværssamtaler 	Der udvikles og implementeres et nyt koncept for opfølgning på sygefravær. Der foretages individuel opfølgning på sygefravær i overensstemmelse med de nye retningslinjer for afholdelse af nærværssamtaler. De enkelte chefer skal give HR en tilbagemelding om afholdte nærværssamtaler.	30
Rekruttering <ul style="list-style-type: none"> • Videreudvikling af rekrutteringsstrategien • Målrettet branding i forhold til rekruttering via hjemmeside og andre udadvendte aktiviteter 	Der rekrutteres medarbejdere i nødvendigt omfang. De opslåede stillingsopslag besættes af kvalificerede ansøgere. HR får tilbagemelding fra ansvarlige chefer om nye medarbejders faglighed og kvalitet efter 2 måneders ansættelse.	5

<p>Kompetenceudvikling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategisk kompetenceudvikling ud fra fastlagte kompetenceprofiler på udvalgte arbejdsfunktioner i Ankestyrelsen • Kompetenceudviklingen for denne enkelte medarbejder afspejler de individuelle handlingsplaner, som udfærdiges på baggrund af de nye kompetenceprofiler. 	<p>De af cheferne udfærdigede individuelle handlingsplaner indsamles centralt af HR efter de årlige MUS-samtaler.</p> <p>Ved den årlige midtvejs mus-samtale følger chefen og medarbejderen op på, om aktiviteterne i handlingsplanen er blevet fulgt.</p>	5
<p>Sundhed</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ankestyrelsen sundhedscertificeres inden udgangen af 2009 	<p>Dansk Firma Idræts forbund sundhedscertificerer Ankestyrelsen.</p>	5
<p>Charter for flere kvinder i ledelse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ankestyrelsen vil aktivt arbejde for, at principperne i Charter for flere kvinder i ledelse bliver fulgt 	<p>Fokus på ligestilling mellem kønnene og balance mellem arbejdsliv og privatliv i personalepolitikker, ledelsespolitik, MUS og lederudviklingssamtaler mm.</p> <p>Ved udgangen af året vil der blive foretaget en intern evaluering af initiativerne.</p>	5

Effektmål

Effektmål og resultatmål	Målekriterium	Vægt
<p>Klagere får korrekt retsstilling – retssikkerhed for den enkelte</p> <p>Ankestyrelsen skal få medhold i mindst 90 pct. af retssagerne.</p>	<p>Måles på baggrund af afgjorte byrets-, Landsrets og Højesteretssager.</p>	20
<p>Kommuner og nævn mm. får korrekt og tilstrækkelig Vejledning fra Ankestyrelsen – retssikkerhed for samfundet</p> <p>Resultatet af kendskabsanalyse i forbindelse med underretningskampagnen og praksisundersøgelsen på anbringelsesområdet afrapporteres til departementet.</p> <p>Ankestyrelsen forbereder afrapportering af kommunalbestyrelsernes tilbagemeldinger i 2010 om behandling af praksisundersøgelser – under forudsætning af vedtagelse af lovforslaget herom i retssikkerhedsloven.</p> <p>I 2009 påbegyndes det forberedende arbejde til at gennemføre en tilfredshedsmåling i 2010 hos borgere, der har haft en klagesag i Ankestyrelsen. Målet for tilfredshedsmålingen fastsættes i forbindelse med tilrettelæggelsen af undersøgelsen.</p>	<p>Kendskabsanalyse i forbindelse med underretningskampagnen viser et tilfredsstillende resultat i form af et forøget kendskab blandt de adspurgte personalegrupper.</p> <p>Gentagelse af praksisundersøgelsen på anbringelses-området fra 2007 viser bedre resultater i 2009.</p> <p>Der tilrettelægges ændrede procedurer for udmelding af praksisundersøgelser med henblik på implementering af lovændringen. Der forberedes gennemførelsen af en undersøgelse om praksisundersøgelses gennemslagskraft i 2010. Tilbagemelding fra kommunalbestyrelser om deres behandling af praksisundersøgelser.</p>	20

	Tilfredshedsundersøgelsen skal gennemføres med et tilfredsstillende resultat.	
Regering og Folketing får nødvendig viden til lovforberedende arbejde -Bidrag - <ul style="list-style-type: none"> • Folketingsspørgsmål • Bidrag til og høring over lovforslag • Analyser • Praksisundersøgelser • Anvendelse af 'Tal fra Ankestyrelsen' Minimum 1.000 besøgende i kvartalet på 'Tal fra Ankestyrelsen'.	Bidrag og samarbejdet vurderes af opdragsgivere ved løbende dialog og feed back. Samarbejdet skal vurderes tilfredsstillende af opdragsgiver.	20

5. Vægte

Der er i kontrakten tilknyttet vægte, som er anført i en kolonne ud for hvert effektmål og resultatmål. Vægtningen fungerer dels som en vægtning mellem de opstillede mål, dels som et redskab til opgørelse af styrelseschefens resultatløns. Summen af vægtene er 750.

6. Kontraktperiode mv.

Kontrakten har virkning fra den 1. januar 2009 og løber indtil den 31. december 2012.

Kontrakten er udarbejdet efter Indenrigs- og Socialministeriets vejledende retningslinier af 17. oktober 2008 for udarbejdelse af resultat- og direktørkontrakter. Resultatkontrakten er en fireårig rullende kontrakt, men de konkrete resultatmål er alene bindende for kontraktåret. Målene revideres årligt, således at der kontinuerligt er opstillet mål fire år frem.

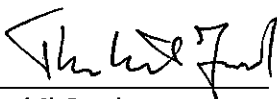
Genforhandling og justering af kontrakten kan finde sted, hvis der sker væsentlige ændringer i forudsætningerne for kontrakten, eller hvis der i øvrigt er enighed om det.

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 opfyldelse af resultatkravene i første halvår.

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

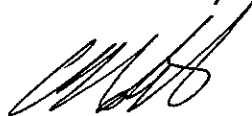
Resultatkontrakten underskrives af direktøren samt Indenrigs- og Socialministeriets departementschef.

København, den 24.4.09



Thorkil Juul
Styrelseschef

København, den 21/4. '09



Christian Schønau
Departementschef