



Resultatkontrakt for Ankestyrelsen 2010 – 2013

1. Formål

Nærværende kontrakt er indgået mellem Ankestyrelsen og Socialministeriets departement.

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

2. Opbygning og metodevalg

Kontrakten er udarbejdet efter Socialministeriets vejledende retningslinier af 17. oktober 2008 for udarbejdelse af resultat- og direktørkontrakter.

Begrebsmæssigt tager Ankestyrelsens resultatkontrakt udgangspunkt i forandringsteorien, som defineret og beskrevet i Socialministeriets retningslinier af 17. oktober 2008.

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.

Forandringsteorien operationaliseres i det følgende til en række konkrete resultatmål for 2010 fordelt på effektmål.

Se illustration af forandringsteori nedenfor under 4.

Ankestyrelsen har på den baggrund opdelt kontrakten i effektmål og resultatmål. De fastsatte mål fremgår af skemaet.

3. 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.

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

Afgørelser

Vi træffer afgørelse i en sag på et anke-, nævns- eller udvalgmøde.



I mødet deltager Ankestyrelsens medarbejdere, der overvejende er jurister, og beskikkede, som skal repræsentere den almindelige opfattelse i befolkningen.

Velfærdsområdet

Vi behandler sager fra hele social- og beskæftigelsesområdet.

Det betyder, at vi behandler sager inden for en bred vifte af lovområder, som dels hører under Socialministeriet, dels hører under andre ministerier, herunder primært Beskæftigelsesministeriet. Dertil kommer sager henhørende til Undervisningsministeriet, Justitsministeriet, Skatteministeriet, Integrationsministeriet og Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

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 og
- skabe tillid til Ankestyrelsen ved at være en åben myndighed.

Ankestyrelsen lægger følgende betydninger 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, og vi undersøger, hvordan lovgivning virker i hele landet.

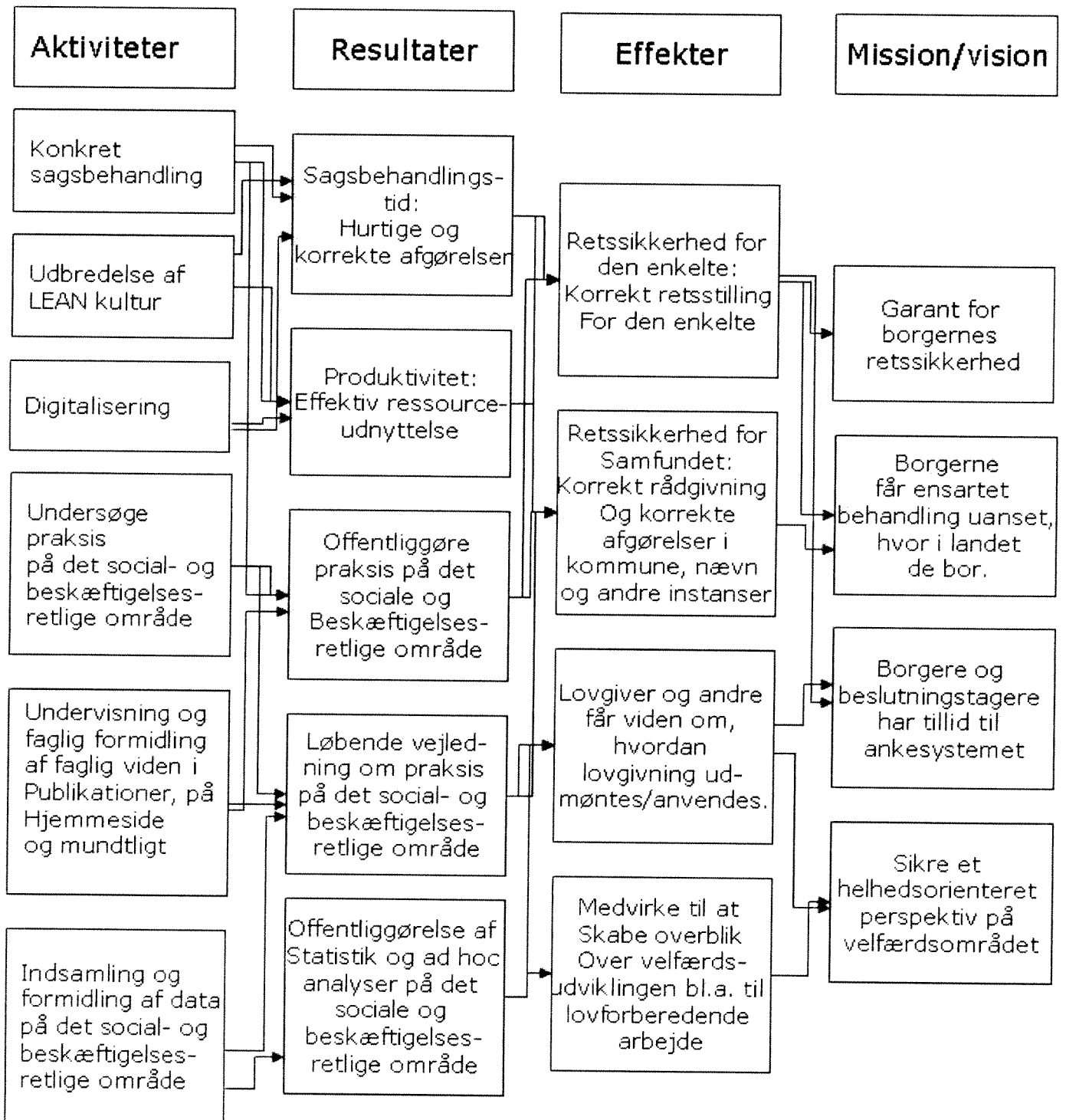
Åben myndighed

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

4. Illustration af forandringsteori for Ankestyrelsen



Forandringsteori effektskema





Produktion og kvalitet							
Resultatmål					Målekriterium	Vægt	
Produktivitet	2010	2011	2012	2013			
Indtægtsdækket virksomhed	162	165	168	171	Produktiviteten opgøres som antal afsluttede mødesager pr. årsværk.	45	
Øvrige sager	180	184	188	192		30	
Sagsbehandlingstid							
Arbejdsskadesager – spor opdelt		2010					
Ikke komplekse sager (spor 1 og 2) Udgør ca. 30 procent af arbejdsskadesagerne.	– 15.000 sager	2,0 mdr.				Opgjort på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour i hele 2010.	25
	15 – 16.000 sager						
	16 – 17.000 sager						
	17 – 18.000 sager						
Komplekse sager (Spor 3 og 4) Udgør ca. 70 procent af arbejdsskadesagerne.	– 15.000 sager	6,7 mdr.					55
	15 – 16.000 sager	7 mdr.					
	16 – 17.000 sager	7,3 mdr.					
	17 – 18.000 sager	7,6 mdr.					
Arbejdsskadesager – i alt¹		2010	2011	2012	2013		
	– 15.000 sager	5,3 mdr.	5,1 mdr.	5,0 mdr.	4,9 mdr.		
	15 – 16.000 sager	5,5 mdr.	5,3 mdr.	5,2 mdr.	5,1 mdr.		
	16 – 17.000 sager	5,7 mdr.	5,5 mdr.	5,4 mdr.	5,3 mdr.		
	17 – 18.000 sager	6,0 mdr.	5,8 mdr.	5,7 mdr.	5,6 mdr.		
Sagsbehandlingstid							
Øvrige sager		2010	2011	2012	2013		
Tvangsanbringelser og magtanvendelse ²		8 uger	8 uger	8 uger	8 uger	Sagerne skal være behandlet og afsluttet i Scan Jour.	
Underretningssager ³		8 uger	8 uger	8 uger	8 uger		20
Afviste principielle sager		½ mdr.	½ mdr.	½ mdr.	½ mdr.		10
Realitetsbehandlede principielle sager		5,5 mdr.	5,4 mdr.	5,2 mdr.	5,0 mdr.		20
Øvrige stamkontosager (Udenlandske pensionssager)		2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.		10
Forsikringsager (BU)		6 mdr.	5,7 mdr.	5,3 mdr.	5,0 mdr.		10
AMK		6,0 mdr.	6,0 mdr.	6,0 mdr.	6,0 mdr.		10
Ligebehandlingsnævnet		7 mdr.	6,7 mdr.	6,3 mdr.	6,0 mdr.		10

¹ Sammenfatning af ovenfor anførte sporopdelte sagsbehandlingstider.

² Omfatter ikke underretningssager.

³ Omfatter alene underretningssager, som modtages fra 1. juli 2010. Ankestyrelsen vil i 1. halvår af 2010 udvikle en metode til registrering af sagsbehandlingstiden i underretningssager.



Sagsprocesser		
Effektivisering og borgervenlig betjening Der gennemføres yderligere LEAN tiltag: <ul style="list-style-type: none">Gennemførelse af en sagsgangsanalyse på arbejdsskadeområdet herunder af visitationsprocessen.Der gennemføres en analyse af styrelsens telefonpolitik med henblik på at øge borgervenlig betjening herunder øge anvendelse af digital besvarelse af borgernes henvendelser.	Sagsgangsanalysen skal være gennemført, og der skal være udarbejdet forbedringsforslag mhp. øget effektivisering af sagsprocesser inden årets udgang. Analysen af styrelsens telefonpolitik skal være gennemført og handlingsplan for forbedring af borgerbetjening udarbejdes inden årets udgang.	30
Sagstvingdeundersøgelse Der gennemføres en sagstvingdeundersøgelse af arbejdsskadeområdet i første halvdel af 2010.	Undersøgelsen skal være udarbejdet og afrapporteret til departementet inden udgangen af første halvår af 2010.	15
Digitalisering		
Digital sagsbehandling <ul style="list-style-type: none">Der gennemføres digitalisering på dele af Beskæftigelsesudvalgets område (forsikringsager) inden årets udgang.	De udvalgte dele behandles digitalt inden udgangen af 2010.	10
Borgerrettede løsninger/services Ankestyrelsen vil i 2010 arbejde på udvikling af digitale services: <ul style="list-style-type: none">Udbygge borger- og sagsbehandlerrettede kommunikationsløsninger på hjemmesiden.Udvikle elektronisk klageadgang til Ligebehandlingsnævnet.Udarbejde en implementeringsplan for imødekommelse af E-dag 3 krav.Gennemføre en analyse af muligheden for at give borgerne adgang til at følge sin sag elektronisk.Øget vejledning om brug af Principdatabasen.Udarbejde en publikationsstrategi for elektronisk udsendelse af Ankestyrelsens publikationer.	Ankestyrelsen vil udbygge FAQ på hjemmesiden. Ankestyrelsen udarbejder en elektronisk klageblanket på Ligebehandlingsnævnets hjemmeside. Implementeringsplan foreligger inden årets udgang. Der udarbejdes en analyse mhp. beslutningsgrundlag for evt. iværksættelse inden årets udgang. Brugervejledning udbygges og opdateres løbende i samarbejde med brugere og interessenter. Publikationsstrategi udarbejdes i 2010.	20



Kvalitet		
Kvalitetsmåling af sagsbehandlingen <ul style="list-style-type: none">Der gennemføres en kvalitetsmåling i 2. halvår af 2010 af Ankestyrelsens sager på stamkontoområdet efter ny metode udviklet i 2009.	Der foretages en stikprøve af Ankestyrelsens afgørelser. Resultatmålet for kvalitetsmålingen skal vise et fastholdt højt kvalitetsniveau på min. 82,3 (ud af kvalitetstal på max 100).	50
Brugerundersøgelse <ul style="list-style-type: none">Der gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse på arbejdsskadeområdet i 2. halvdel af 2010. Målet for tilfredshedsmålingen fastsættes i forbindelse med tilrettelæggelsen af undersøgelsen.	Tilfredshedsundersøgelsen skal gennemføres med et tilfredsstillende resultat.	15
Generelle opgaver		
Praksiskoordinering		
Praksisundersøgelser <ul style="list-style-type: none">Der gennemføres 5 praksisundersøgelser i 2010, der dækker både Socialministeriet (2 undersøgelser) og Beskæftigelsesministeriets områder (3 undersøgelser).Udvide samarbejdet med nævn om opfølgingsaktiviteter på praksisundersøgelser i form af undervisning og målrettet vejledning.	Praksisundersøgelserne gennemføres, og der følges op på resultater over for kommuner og nævn.	80
Ad hoc undersøgelser, analyser og guides <ul style="list-style-type: none">Der udarbejdes ad hoc undersøgelser, analyser og guides efter aftale med opdragsgivere.Der afholdes jævnlige møder med opdragsgiverne med henblik på at fastlægge emner og rammer for undersøgelserne og analyserne.	Den nærmere tilrettelæggelse sker i samarbejde med opdragsgivere. Gennemførelse og afrapportering foretages i henhold til fastsatte aftaler med opdragsgivere.	20
Offentliggørelse af principafgørelser Der offentliggøres minimum 250 Principafgørelser til at understøtte Ankestyrelsens praksiskoordinering.	Principafgørelserne skal være tilgængelige i Ankestyrelsens principdatabase.	25
Ankestyrelsens vejledningsforpligtelse <ul style="list-style-type: none">Ankestyrelsen formidler opdateret faglig viden på hjemmesiden.Ankestyrelsen formidler faglig viden i nyt digitalt Nyt fra Ankestyrelsen.Ankestyrelsen udbygger faglig vejledning og orientering af klagere på hjemmesiden.Fokus på dialog med kommuner og nævn.Undervisning af kommuner herunder børn- og ungeudvalgene.	Der offentliggøres minimum 20 faglige bidrag og tekster, og vejledninger udbygges på hjemmesiden. Elektronisk Nyt fra Ankestyrelsen udsendes 6 gange i løbet af 2010. Ad hoc vejledning og møderække med kommuner og nævn. Der afvikles undervisningsforløb for kommunerne.	20



<p>Barnets Reform Aktiv deltagelse i implementeringen af initiativerne i "Barnets Reform":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deltagelse i forberedende arbejde i Socialministeriet omkring udmøntningen af aftalen og lovinitiativerne. • Udarbejdelse af ny metode for praksisundersøgelse på børneområdet med fokus på formidling af læringsperspektiver. • Forberede inddragelse af social-faglig vurdering i behandlingen af underretningssager. 	<p>Deltagelse i reformarbejdet vurderes af departementet.</p> <p>Metoden udvikles i 1. halvår af 2010 mhp. gennemførelse af en praksisundersøgelse efter metoden i 2. halvår af 2010.</p> <p>Ankestyrelsen kan iværksætte den social-faglige vurdering ved ikrafttræden den 1. januar 2011.</p>	40
<p>Ungdomskriminalitets-indsatsen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deltagelse i forberedende arbejde i Socialministeriet omkring udmøntningen af aftalen og lovinitiativerne. • Forberede modtagelse og bearbejdning af 300 orienteringer (stikprøve) årligt fra politiet om voldskriminalitet, anden alvorlig kriminalitet og gentagen kriminalitet begået af børn og unge. • På årsbasis gennemføre en kontrol af de 300 modtagne orienteringer, som skal gennemgås som underretningssager. • På baggrund af de 300 orienteringer udarbejde en årlig rapport om kommunernes indsats, for at skabe et indblik i, hvor der generelt set er udfordringer i den kommunale indsats. Rapporten skal have fokus på læring og udvikling af indsatsen. 	<p>Deltagelse i reformarbejdet vurderes af departementet.</p> <p>Metodetilrettelse og gennemgang af de modtagne 300 stikprøver udvikles i første halvår af 2010 mhp at iværksætte ordningen og stikprøvekontrollerne pr. 1. juli 2010.</p>	30
<p>Statistik på det sociale og det beskæftigelsesrettede område</p>		
<p>Offentliggørelse af statistikker</p> <ul style="list-style-type: none"> • Førtidspensionsstatistikken Der offentliggøres årsstatistik over afgørelser på førtidspensions-området senest 1. juli 2010. Der offentliggøres tillige kvartalsstatistik løbende. • Anbringelsesstatistikken Der offentliggøres kvartalsopdelt årsstatistik over afgørelser om anbringelse af børn og unge: Årsstatistik 2009 for de 0-17 årige: 1. oktober 2010⁴. • Arbejdsskadestatistikken Årlig statistik over afgørelser om Ankestyrelsens arbejdsskadesager senest december 2010. 	<p>Statistikkerne offentliggøres på hjemmesiden.</p>	15
<p>Afbureaukratisering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anbringelsesstatistik Relancering af statistikken med tilbud til kommunerne om forbedret ledelsesinformation. • Forbedret kvalitet af førtidspensionsstatistikken Øget automatisering og forenklinger af indberetninger fra kommunerne. Derudover generelt serviceeftersyn af statistikken. 	<p>Relancering af anbringelsesstatistikken foretages i samarbejde med departementet.</p> <p>Forbedringer af førtidspensionsstatistikken gennemføres i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet.</p>	20

⁴ Omfatter ikke års statistik for 2009 for de 17-22 årige. Endelig beslutning om offentliggørelsestidspunkt afhænger af separat aftale med Socialministeriet.



'Tal fra Ankestyrelsen' <ul style="list-style-type: none">Ankestyrelsen vil kvartalsvis overvåge anvendelsen af 'Tal fra Ankestyrelsen' på hjemmesiden. Målet er 900 besøgende pr. kvartal.	Anvendelse af dataportalen opgøres ved at tælle besøgende.	5
Effektmål		
Effektmål og resultatmål	Målekriterium	Vægt
Klagere får korrekt retsstilling – retssikkerhed for den enkelte Ankestyrelsen får medhold i mindst 80 procent af retssagerne.	Måles på baggrund af afgjorte byrets-, Landsrets og Højesteretssager.	25
Kommuner og nævn mm. får korrekt og tilstrækkelig vejledning fra Ankestyrelsen – retssikkerhed for samfundet Tilbage melding fra kommunalbestyrelser om deres behandling af praksisundersøgelser.	Der tilrettelægges ændrede procedurer for udmelding af praksisundersøgelser med henblik på implementering af lovændringen.	25
Regering og Folketing får nødvendig viden til lovforberedende arbejde Bidrag <ul style="list-style-type: none">FolketingsspørgsmålBidrag til og høring over lovforslag mv.AnalyserPraksisundersøgelserAd hoc undersøgelser	Bidrag og samarbejdet vurderes af opdragsgivere ved løbende dialog og feed back. Samarbejdet skal vurderes som tilfredsstillende af opdragsgiver.	40



5. Vægte

Der er i kontrakten tilknyttet vægte, som er anført i en kolonne ud for hvert mål.

Vægtningen fungerer dels som en vægtning mellem de opstillede mål, dels som et redskab til opførelse af styrelseschefens resultatløb. Summen af vægtene er 750.

6. Kontraktperiode mv.

Kontrakten har virkning fra den 1. januar 2010 og der er fastsat mål, som gælder frem til den 31. december 2013.

Resultatkontrakten er en fireårig rullende kontrakt, men de konkrete resultatmål er alene bindende for kontraktåret 2010. Målene revideres således årligt, hvorved der kontinuerligt er opstillet mål fire år frem.

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

7. Afrapportering

En gang årligt udarbejder Ankestyrelsen en årsrapport med beretning om styrelsens målopfyldelse i det forgangne år. Endvidere rapporterer Ankestyrelsen en gang i kvartalet i 2010 om status på opfyldelse af resultatkravene.

Ved underopfyldelse af kontraktkrav ved udgangen af 2010 skal Ankestyrelsen efter anmodning udarbejde en handleplan for opfølgning på de relevante områder.

Resultatkontrakten underskrives af Ankestyrelsens styrelseschef samt Socialministeriets departementschef.

København, den 26.3.2010

Thorkil Juul
Styrelseschef

København, den 23/3. '10

Christian Schönau
Departementschef