



## Resultatkontrakt for Ankestyrelsen 2011 – 2014

### 1. Formål

Nærværende kontrakt er indgået mellem Ankestyrelsen og Socialministeriets departement.

Resultatkontrakten beskriver de resultatmål og effektmål, som ønskes opnået i kontraktperioden, og er et element i koncernens fokus på effekt. Resultat- og direktørkontrakten understøtter således:

1. koncernens mål om at ansvarliggøre alle enheder for at realisere de målsatte effekter, og
2. en fælles forståelse blandt alle medarbejdere af enhedens strategiske mål, og hvordan disse bidrager til at realisere koncernens mission.

### 2. Opbygning

Kontrakten er udarbejdet efter Socialministeriets vejledende retningslinjer af august 2010 for udarbejdelse af resultat- og direktørkontrakter.

### 3. Metodevalg

Begrebsmæssigt tager Ankestyrelsens resultatkontrakt udgangspunkt i forandringsteorien, som defineret og beskrevet i Socialministeriets retningslinjer fra august 2010.

Forandringsteorien skal forklare, hvilken virkning eller forandring, man ønsker at skabe for målgruppen af en given indsats. Forandringsteorien skal samtidig 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 2011 fordelt på effektmål.

Se illustration af forandringsteori nedenfor under 5.

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

### 4. 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 udvalgs møde.

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

## Det social- og beskæftigelsesretlige område

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 for korrekte og forståelige afgørelser og analyser

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.

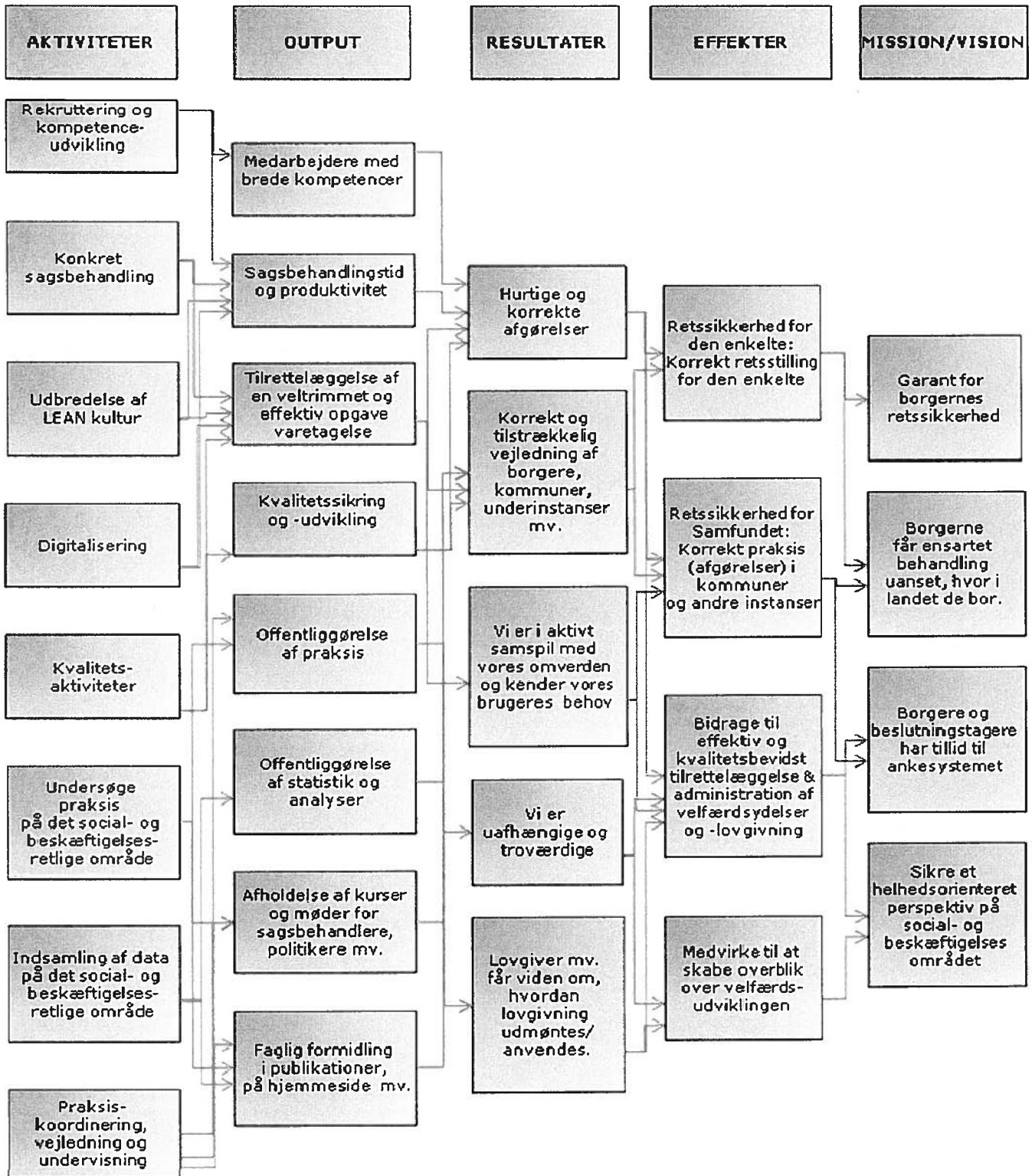
Vi skal være direkte i vores kommunikation, og være parat til at formidle oplysninger om Ankestyrelsens arbejde til offentligheden, og kunne forklare offentligheden, hvordan vi behandler vores sager og hvorfor vi har truffet en bestemt beslutning.

## 5. Forandringsteori:

Nedenfor er forandringsteorien illustreret i et effektskema.



### FORANDRINGSTEORI EFFEKTSKEMA





Outputmål							
Mål					Målekriterium	Vægt	
<b>Produktivitet</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>			
Indtægtsdækket virksomhed	165	168	171	174	Produktiviteten opgøres som antal afsluttede mødesager pr. årsværk.	4	
Øvrige sager	184	188	192	196		3	
<b>Sagsbehandlingstid</b>							
<b>Arbejdsskadesager</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	Opgjort på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour ved udgangen af året. <sup>1</sup>	3	
≤ 18.000 modtagne sager	< 6 mdr.	74 %	76 %	78 %			80 %
	> 6 mdr.- < 9 mdr.	14 %	13 %	12 %			11 %
	> 9 mdr.	12 %	11 %	10 %			9 %
<b>Sagsbehandlingstid</b>							
<b>Øvrige sager</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	Sagerne skal være behandlet og afsluttet i Scan Jour.		
Tvangsanbringelser og magtanvendelse	8 uger	8 Uger	8 Uger	8 uger			
Underretningssager	8 uger	8 uger	8 uger	8 uger			
Afviste principielle sager	2 uger	2 uger	2 uger	2 uger			
Realitetsbehandlede principielle sager	5,5 mdr.	5,4 mdr.	5,2 mdr.	5,0 mdr.			
Udenlandske pensionssager	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.			
Øvrige stamkontosager	5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.			
Forsikringsager (BU)	7,5 mdr.	6,5 mdr.	5,5 mdr.	5,5 mdr.			
Arbejdsmiljøklagenævnet	6,0 mdr.	5,8 mdr.	5,5 mdr.	5,0 mdr.			
Ligebehandlingsnævnet <sup>2</sup>	6,7 mdr.	6,3 mdr.	6,0 mdr.	5,7 mdr.			
<b>Veltrimmet og effektiv opgavevaretagelse</b>							
<b>Tematiseret sagsbehandling</b>					1. Implementering inden udgangen af 1. halvår af 2011. 2. Pilotprojekt i 2011.	2	
1. Der implementeres tematiseret sagsbehandling i Arbejdsskade. 2. Der gennemføres et pilotprojekt med tematiseret sagsbehandling i Beskæftigelse med særlig fokus på arbejdsløshedsforsikringsager.							
<b>Kønsmainstreaming</b>					1. Udvalgte medarbejdere i alle kontorer gennemgår e-læringsværktøj inden udgangen af 1. kvartal 2011. 2. Der foretages i relevant omfang kønsopdeling i statistikker, der udarbejdes i 2011.	1	
1. Der opbygges kompetencer i ligestillingsvurdering som led i en kvalitetssikring af arbejdet og i en effektiv ressourceudnyttelse. 2. Kønsmainstreaming i relevant omfang i statistikker, undersøgelser mv.							

<sup>1</sup> Opgjort pr. 31/12.<sup>2</sup> Sager afgjort af både nævn og sekretariat.



<b>Digitaliseringsstrategi</b> Der udarbejdes en strategi for digitalisering for perioden 2011 – 2015. Heri vil blandt andet indgå:  1. Forberedelse af periodeskift i Captia og nyt ESDH system med forbedret workflow understøttelse.  2. Digital afvikling af ankemøder.	1. Forberedelse af periodeskift i 2011 -2012 og nyt ESDH system i 2012.  2. Strategi for pilotprojekt om digital afvikling af ankemøder.	2
<b>Digital sagsbehandling</b> 1. Der udarbejdes en plan for at udbrede digitalisering til stamkontoområdet primært på dele af Beskæftigelsesudvalgets område (arbejdsløshedsforsikringsager).  2. Der etableres pilotprojekt med hjemmearbejdspladser.  3. E-konsulenten.	1. Handlingsplan udarbejdes i 2011.  2. Pilotprojekt med hjemmearbejdspladser gennemføres i 2011.  3. Projekt om udvikling af elektroniske sagsunderstøttende værktøjer gennemføres inden udgangen 2011.	2
<b>Digital kommunikation med eksterne brugere</b> 1. Der indføres digital fremsendelse af afgørelser på arbejdsskadeområdet.  2. Der indføres digital kommunikation med Kammeradvokaten.	Elektronisk fremsendelse af afgørelser til ASK og overgang til digital kommunikation med Kammeradvokat gennemføres inden udgangen af 2011.	2
<b>Undersøgelser</b>		
<b>Praksisundersøgelser</b> 1. Der gennemføres 5 praksisundersøgelser i 2011 på Socialministeriets (2 undersøgelser) og Beskæftigelsesministeriets områder (3 undersøgelser). <sup>3</sup>  2. Den af praksisundersøgelserne, som laves på børneområdet gennemføres med fokus på formidling af læringsperspektiver.	1. Praksisundersøgelserne gennemføres inden for aftalte tidsfrister med opdragsgivere.  2. Praksisundersøgelsen efter den nye metode afrapporteres til departementet iht. til aftale.	6
<b>Statistik på det sociale og det beskæftigelsesretlige område</b>		
1. <b>Førtidspensionsstatistikken</b> Der offentliggøres årsstatistik over afgørelser på førtidspensions-området senest 1. juli 2011. Der offentliggøres tillige kvartalsstatistik løbende.  2. <b>Anbringelsesstatistikken</b> Der offentliggøres årsstatistik over afgørelser om anbringelse af børn og unge: Årsstatistik 2010 for de 0-17 årige og 18 – 22 årige: 1. oktober 2011.  3. <b>Arbejdsskadestatistikken</b> Årlig statistik over afgørelser om Ankestyrelsens arbejdsskadesager senest 1. december 2011.  4. <b>Ankestatistik for nævnene</b> Årsstatistik offentliggøres senest 1. juli 2011.	Statistikkerne offentliggøres på hjemmesiden.  Offentliggørelse af data fra anbringelses-statistikken sker efter forudgående aftale med departementet.	2

<sup>3</sup> Der tages forbehold for, at en aftale med Beskæftigelsesministeriet om en særlig praksisundersøgelse på nævnsområdet falder på plads



Resultatmål		
<b>Korrekt og tilstrækkelig vejledning af borgere og interessenter</b>		
<b>Ankestyrelsens vejledningsforpligtelse</b> 1. Ankestyrelsen formidler opdateret faglig viden på hjemmesiden. 2. Ankestyrelsen formidler faglig viden i Nyt fra Ankestyrelsen. 3. Udarbejdelse af nye borgerpjecer. 4. Foranalyse til ny hjemmeside. 5. Fokus på dialog med kommuner og nævn. 6. Undervisning af kommuner mv.	1. Der offentliggøres minimum 20 faglige bidrag og tekster og vejledninger opdateres på hjemmesiden. 2. Elektronisk Nyt fra Ankestyrelsen udsendes 6 gange i løbet af 2011. 3. Pjecerne trykkes inden udgangen af 2011. 4. Foranalyse gennemføres i 2011. 5. Ad hoc vejledning og møderække med kommuner og nævn. 6. Der afvikles undervisnings-forløb for kommunerne.	3
<b>Hurtige og korrekte afgørelser</b>		
<b>Intern kvalitetskontrol</b> For at sikre løbende kvalitetsudvikling gennemføres en intern central kvalitetsmåling på både arbejdsskadeområdet og stamkontoområdet.	Stikprøvekontrol af arbejdsskadesager og stamkontosager, som viser et højere niveau end hhv. 2009 måling (a-skader) og 2010 måling (på stamkontoområdet). <sup>4</sup>	5
<b>Uafhængig og troværdig</b>		
<b>Praksiskoordinering – Principafgørelser</b> 1. For at sikre løbende praksiskoordinering offentliggøres principielle afgørelser i principdatabasen. 2. For at sikre ensartethed og konsekvens gennemføres en analyse af antagelses-, offentliggørelses- og kassationspraksis på det principielle område. 3. For at øge vejledningsværdi udsendes i det månedlige nyhedsbrev en kommentar til de offentliggjorte p-afgørelser.	1. Udsendelse af principielle afgørelser i principdatabasen. 2. Analyse gennemføres inden udgangen af 1. kvartal 2011. Opfølgningsaktiviteter gennemføres inden udgangen af 2011. 3. Der udsendes en kommentar for hvert nyhedsbrev der publiceres i 2011.	4
<b>Praksiskoordinering – Praksisundersøgelser</b> For at sikre opfølgning og læring i.f.t. praksisundersøgelserne tilbydes/ gennemføres opfølgningsaktiviteter ifm. praksisundersøgelser, fx i form af dialogmøder. Opfølgningsaktiviteter planlægges og afvikles i relevant omfang i samarbejde med nævnene.	Der gennemføres opfølgningsaktivitet efter hver praksisundersøgelse.	2

<sup>4</sup> Forudsætter at metode fra 2009 og 2010 målingen videreføres.



<b>Aktivt samspil med omverdenen og kendskab til brugeres behov</b>		
<b>Borger- og brugervenlig betjening</b> 1. Opfølgning på brugerundersøgelse på arbejdsskadeområdet.  2. Brugerundersøgelse af AMK nyhedsbreve.  3. Udpegning af kritiske venner.	1. Opfølgningsaktiviteter <sup>5</sup> 2. Undersøgelsen gennemføres inden 1. oktober 2011. Opfølgningsaktiviteter forberedes inden udgangen af 2011.  3. Udpegning af 1 i Arbejdsskade og 2 i Velfærd & Analyse inden udgangen af 1. kvartal 2011. Justeringer i skriftlig kommunikation pba tilbagemeldinger gennemføres i 2011.	3
<b>Modernisering</b> 1. <b>Brugere af bo-tilbud</b> Modernisering af årsstatistik 2010, så statistikken i højere grad vil afspejle udviklingen på centrale områder. Moderniseringen omfatter ikke ændringer i de data, der skal indberettes til AST.  2. <b>Bil statistikken</b> Modernisering af årsstatistik 2010 statistikken, som konsekvens af, at kravene til de kommunale indberetninger blev væsentligt forenklet fra 1. januar 2010.	Modernisering af de to statistikker gennemføres i samarbejde med Socialministeriet.	1
<b>Loggiver og andre får viden om udmøntning af lovgivning mv.</b>		
<b>Velfærdsundersøgelser, analyser og guides</b> 1. Der udarbejdes ad hoc undersøgelser, analyser og guides efter aftale med opdragsgivere.  2. Der afholdes jævnlige møder med opdragsgiverne med henblik på at fastlægge emner og rammer for undersøgelserne og analyserne.	1. Den nærmere tilrettelæggelse sker i samarbejde med opdragsgivere.  2. Gennemførelse og afrapportering foretages iht. aftaler med opdragsgiver.	3
<b>Effektmål</b>		
<b>Effektmål</b>	<b>Målekriterium</b>	<b>Vægt</b>
<b>Klagere får korrekt retsstilling – retssikkerhed for den enkelte</b> Højest 15 procent af de afsagte domme underkender i hovedsagen <sup>6</sup> Ankestyrelsens afgørelse (resultat: "ikke medhold").	Måles pba. afgjorte byrets-, Landsrets og Højesteretssager.	3
<b>Korrekt praksis i kommuner og nævn mv.- retssikkerhed for samfundet</b>  1. Løbende tilbagemeldinger fra kommunerne om praksisundersøgelsernes betydning for den kommunale sagsbehandling.  2. Taskforce på børneområdet i samarbejde med Servicestyrelsen.  3. Læringsteams på børneområdet.  4. Opfølgning i forhold til kommuner på evt. enkeltkommune- og enkeltsagsundersøgelser på børneområdet.	1. I 2. halvdel af 2011 udarbejdes en ramme for indhold og fremgangsmåde til indhentelse af tilbagemeldinger fra kommunerne.  2. Evalueringer efter besøg (af form, indhold & inddragelse) viser samlet set et overvejende positivt resultat.  3. Ankestyrelsen laver en tilbagemelding til departementet om de gennemførte aktiviteter efter nærmere aftale med departementet.  4. Møder og dialog med de involverede kommuner.	4

<sup>5</sup> Valg af opfølgningsaktiviteter afhænger af de endelige konklusioner af undersøgelsen.

<sup>6</sup> Dvs. ekskl. børnesager, hvor hovedspørgsmålet om anbringelse er stadfæstet og alene genbehandlingsfrist ændret.



<p><b>Bidrag til effektiv og kvalitetsbevidst tilrettelæggelse og administration af velfærdsydelser og -lovgivning</b> Deltagelse i faglige udviklingsarbejder – Forberedelse og implementering:</p> <p>1. <b>Barnets Reform</b> Deltagelse i det fortsatte arbejde i Socialministeriet omkring udmøntningen af aftalen og lovinitiativerne herunder inddragelse af børnesagkyndige.</p> <p>2. <b>Ungdomskriminalitetspakken</b> A. Kontrol af de 300 modtagne orienteringer fra politiet om voldskriminalitet, anden alvorlig kriminalitet og gentagen kriminalitet begået af børn og unge, som gennemgås som underretningssager.  B. Årlig rapport om kommunernes indsats med fokus på læring og udvikling af indsatsen udarbejdes</p> <p>3. <b>Det specialiserede socialområde</b> Deltagelse i analysearbejdet som opfølgning på Kommuneaftalen for 2011.</p> <p>4. <b>Udbetaling Danmark</b> Deltage i arbejdet med forberedelse af lovgivning og indretning af objektiv sagsbehandling.</p>	<p>1. Deltagelse i reformarbejdet vurderes af departementet.  Inddragelse af børnesagkyndige (herunder i underretningssager) iht. ny lovgivning.</p> <p>2. Kontrol og gennemgang inden for aftalte frister. Rapport afleveres til departementet inden udgangen af 2011.</p> <p>3. Deltage i arbejdsgruppe og aflevere bidrag inden for aftalte frister.</p> <p>4. Deltage i arbejdsgruppe og aflevere bidrag inden for aftalte frister.</p>	4
<p><b>Regering og Folketing får nødvendig viden til hhv. lovforberedende arbejde og om administration og udmøntning af vedtagne lovgivning</b></p> <p>1. Bidrag</p> <p>a) Folketingsspørgsmål b) Bidrag til og høring over lovforslag mv. c) Analyser d) Praksisundersøgelser e) Velfærdsundersøgelser (ad hoc)</p> <p>2. Anvendelse af "Tal fra Ankestyrelsen": Min. 6.500 besøgende årligt.</p>	<p>1. Bidrag og samarbejdet vurderes af opdragsgivere ved løbende dialog og feed back. Samarbejdet skal vurderes som tilfredsstillende af opdragsgiver.</p> <p>2. Opgøres ved at tælle besøgende på dataportalen.</p>	3





## 6. 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 opgørelse af styrelseschefens resultatløb. Summen af vægtene er 80.

## 7. Kontraktperiode mv.

Kontrakten har virkning fra den 1. januar 2011 og der er fastsat mål, som gælder frem til den 31. december 2014.

Resultatkontrakten er en fireårig rullende kontrakt, men de konkrete resultatmål er alene bindende for kontraktåret 2011. 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.

## 8. 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 2011 om status på opfyldelse af resultatkravene.

Ved underopfyldelse af kontraktkrav ved udgangen af 2011 skal Ankestyrelsen efter anmodning udarbejde en handleplan for opfølgning på de relevante områder.

Resultatkontrakten underskrives af Ankestyrelsens styrelseschef samt Socialministeriets departementschef.

København, den

Jesper Fisker  
Departementschef

København, den 14. marts 2011

Thorkil Juul  
Styrelseschef