



SOCIAL- OG INTEGRATIONS-MINISTERIET



Ankestyrelsen

**ANKESTYRELSEN**  
**RESULTATKONTRAKT**  
**2012-2015**

## SAMMENFATNING

Resultatkontrakten indgås mellem Social- og Integrationsministeriets departement repræsenteret ved departementschefen og Ankestyrelsen repræsenteret ved styrelseschefen.

Kontrakten er udarbejdet med et flerårigt sigte, men specificerer mål for 2012. Der afrapporteres årligt på kontraktens mål.

## MISSION, VISION OG HOVEDOPGAVER

Ankestyrelsen er, som landets øverste klageinstans og praksiskoordinerende myndighed på velfærdsområdet, en administrativ, domstolslignende myndighed, der træffer afgørelser på det sociale og beskæftigelsesretlige område. Ankestyrelsens væsentligste funktion er at garantere borgernes retssikkerhed og fastlægge praksis på landsplan ved blandt andet at offentliggøre principielle afgørelser. Ankestyrelsen leverer herudover sekretariatsbistand til to selvstændige nævn og et udvalg; Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Arbejdsmiljøklagenævnet og Ligebehandlingsnævnet. Ankestyrelsen og nævnene er uafhængige af instrukser og udtalelser fra myndigheder eller andre om den enkelte sags behandling og afgørelse.

Desuden udarbejder Ankestyrelsen undersøgelser og statistikker om velfærdsudviklingen til ministerier, politikere, kommuner og offentligheden.

### Mission

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

Ankestyrelsens vision er, at styrelsen vil være kendt for sine korrekte og forståelige afgørelser og analyser, anvende sin samlede viden til at sikre et helhedsorienteret perspektiv på velfærdsområdet, samt skabe tillid til styrelsen ved at være en åben myndighed.

Med udgangspunkt i Ankestyrelsens mission og vision opstilles følgende hovedopgaver for styrelsens arbejde.

- Hovedopgave 1** Juridisk sagsbehandling
- Hovedopgave 2** Udarbejdelse og håndtering af vejledninger samt vejledning af kommuner og borgere om fortolkning af love og vejledninger
- Hovedopgave 3** Praksiskoordinering, velfærdsundersøgelser og statistik

Der vil i 2012 blive arbejdet videre med en samlet strategi for Social- og Integrationsministeriets koncern. Det vil kunne medføre ændringer i styrelsens opgaver og mål.

## KONTRAKTMÅL

Med udgangspunkt i styrelsens hovedopgaver er der fastsat følgende fem strategiske mål for perioden 2012 - 2015. De enkelte måls vægt er angivet i parentes efter beskrivelsen. Den samlede kontrakt summerer til 100 point.

Hovedopgave 1	<b>Mål 1</b>	Klagere får en afgørelse indenfor kort tid	(30)
	<b>Mål 2</b>	Klagere får korrekt retsstilling	(20)
	<b>Mål 3</b>	Klagere får en sagsbehandling af høj kvalitet	(15)
Hovedopgave 2	<b>Mål 4</b>	Korrekt praksis i nævn og kommuner	(15)
Hovedopgave 3	<b>Mål 5</b>	Ankestyrelsens praksisundersøgelser bidrager til øget kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser	(20)

I kontrakten for 2012 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2012. Uddybningen af indikatorer og succeskriterier fremgår nedenfor.

## UDDYBNING AF KONTRAKTMÅL

### Hovedopgave 1: Juridisk sagsbehandling

#### Mål 1 Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid

Måling Sagsbehandlingstid inden for 10 forskellige sagstyper.

Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journal-systemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for 2012. Der vises også mål for 2013-2015.

Sagsbehandlingstider, gennemsnit	2012	2013	2014	2015
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	7,5 mdr.	7 mdr.	6,5 mdr.	6 mdr.
Udenlandske pensionssager	3 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.
Øvrige stamkontosager	4,5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.
Forsikringssager (BU)	7,0 mdr.	6,5 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Arbejdsmiljøklagenævnet	5,8 mdr.	5,5 mdr.	5,5 mdr.	5,5 mdr.
Ligebehandlingsnævnet	6,3 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Arbejdsskadesager, ikke komplekse	3 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.
Arbejdsskadesager, komplekse	7 mdr.	7 mdr.	7 mdr.	7 mdr.

\*Underlagt lovbestemt frist på 8 uger

Det er et overordnet mål for sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen, at for alle sagstyper må sagsbehandlingstiden i hver enkel sag ikke overstige 12 måneder. Undtaget fra dette krav er kun helt særlige tilfælde, hvor det kan dokumenteres, at forhold udefra har påvirket sagsbehandlingstiden væsentligt.

Maksimal sagsbehandlingstid	2012	2013	2014	2015
Maksimal sagsbehandlingstid for alle sager – alle sagstyper	12 mdr.	12 mdr.	12 mdr.	12 mdr.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som øverste administrative klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Og der er opstillet et generelt mål for maksimal sagsbehandlingstid.

#### Mål 2 Klagere får korrekt retsstilling

Måling Afgjorte Byrets-, Landsrets- og Højesteretssager.

Ankestyrelsen udarbejder kvartalsvis en status for medhold i retssager ved By-, Lands- og Højesteret.

Succeskriterium Ankestyrelsen får medhold i mindst 94 % af retssagerne. Børnesager, hvor hovedspørgsmålet om anbringelse er stadfæstet og alene genbehandlingsfrist ændret, tæller som medhold.

Mål	2012	2013	2014	2015
Medhold i pct.	94	94	95	95

Afrapportering Kvartalsvist

Beskrivelse Ankestyrelsen skal, som øverste administrative klageinstans, sikre, at klageren får en korrekt retsstilling af hensyn til den enkeltes retssikkerhed. Hvorvidt Ankestyrelsens afgørelser er korrekte kan afgøres af domstolene, hvis klager lægger sag an. Derfor kan spørgsmålet om klagerens retsstilling måles på baggrund af afgjorte Byrets-, Landsrets- og Højesteretssager.

**Mål 3 Klageren får en sagsbehandling af høj kvalitet**

Måling Intern kvalitetsmåling på arbejdsskade- og stamkontoområdet.

Ankestyrelsen gennemfører en intern central kvalitetsmåling, som er en stikprøvekontrol på arbejdsskade- og stamkontoområdet. Målingen forudsætter, at metoden for stikprøvekontrol i hhv. 2009 og 2010 videreføres.

Ankestyrelsen måler afgørelsernes faglige og brugerorienterede kvalitet ved at måle på bl.a. afgørelsens rigtighed, resultat, begrundelse, bemærkninger til klagen, retsgrundlaget mv.

De enkelte målepunkter vurderes hver for sig. Ankestyrelsen arbejder med et point-system, hvor hvert målepunkt tildeles point. En afgørelse kan maksimalt tildeles 100 point.

Succeskriterium Stikprøven af Ankestyrelsens afgørelser viser, at kvalitetsmålingen viser et kvalitetsniveau på minimum 83 point ud af 100 mulige.

Mål	2012	2013	2014	2015
Point	83	84	85	86

Opfølgning Kvartalsvist afgives en skønsmæssig vurdering af sagsbehandlingens kvalitet.

Kvalitetsmålingen gennemføres én gang årligt forud for afrapportering i 3. kvartal. Resultatet af kvalitetsmålingen afrapporteres i 3. kvartals opfølgningen til departementet.

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som øverste administrative klageinstans, sikre, at klageren får en sagsbehandling af høj kvalitet. Ankestyrelsen har opstillet en række kvalitetsparametre, som indgår i en stikprøvekontrol af sagsbehandling og afgørelser på arbejdsskade og stamkontoområdet. Stikprøvekontrollen anvendes til dialog om og udvikling af sagsbehandlingen.

**Hovedopgave 2: Udarbejdelse og håndtering af vejledninger samt vejledning af kommuner og borgere om fortolkning af love og vejledninger**

**Mål 4 Korrekt praksis i nævn og kommuner**

Måling Model for effektmåling af Ankestyrelsens vejledning og opfølgning på kommuner og nævns sagsbehandling:

Trin 1: Ankestyrelsen udvælger 1. år en relevant praksisundersøgelse

Trin 2: 2. år er Ankestyrelsen ansvarlig for et undervisningsforløb for kommuner, evt.

i samarbejde med nævnene på baggrund af resultaterne af undersøgelsen og Ankestyrelsens anbefalinger

Trin 3: 3. år gennemfører Ankestyrelsen en opfølgende praksisundersøgelse om samme emne med henblik på at vurdere, om kommunernes afgørelser er blevet bedre siden den første praksisundersøgelse.

Effekten af Ankestyrelsens vejledningsindsats bedømmes ud fra, i hvilket omfang kommunernes afgørelser er blevet bedre siden 1. praksisundersøgelse.

Ankestyrelsen og de 5 sociale nævn gennemfører i første halvdel af 2012 et undervisningsforløb for alle kommuner om lovgivning og praksis ved bestemmelsen om merudgifter efter § 100 i lov om socialservice. Undervisningen bygger på Ankestyrelsens praksisundersøgelse om merudgifter til voksne efter servicelovens § 100, som blev offentliggjort den 3. november 2011. Der vil blive gennemført en opfølgende praksisundersøgelse i 2013.

Ankestyrelsens udarbejder en generel model for vejledning og opfølgning på praksisundersøgelser og effektivvurdering. Udkast sendes med henblik på drøftelse til Social- og Integrationsministeriet senest 1. februar 2012.

**Succeskriterium** Effekt af Ankestyrelsens formidlings- og vejledningsindsats måles ved at andelen af korrekte afgørelser truffet af nævn og kommuner i opfølgingsundersøgelsen er steget.

Der anlægges et succeskriterium for vejledning og opfølgning af kommunerne ved § 100 undersøgelsen i overensstemmelse med trappemodellens for niveau for forbedringspotentiale, som angivet i baggrundspapir til kontrakten.

**Opfølgning**

- Modelpapir drøftes med Social- og integrationsministeriet efter 1. februar 2012.
- Afrapportering sker i forbindelse med kontraktopfølgning for 2013.

**Begrundelse** Det er Ankestyrelsens opgave på landsplan at koordinere, at afgørelser som kan indbringes for Ankestyrelsen, de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene træffes i overensstemmelse med lovgivningen. Ankestyrelsen følger praksis i kommunerne og i nævnene og vejleder om praksis.

Ankestyrelsen varetager denne opgave ved blandt andet at gennemføre et antal praksisundersøgelser hvert år. Praksisundersøgelserne afdækker, på et udvalgt område, i hvilket omfang kommuner og nævn træffer korrekte afgørelser og giver vejledning og anbefalinger. Resultaterne og anbefalingerne danner rammen for en konkret drøftelse med de kommuner og nævn, der har deltaget i undersøgelsen. Alt med henblik på vejledning i forhold til, hvordan kommuner og nævn kan forbedre deres sagsbehandling.

### **Hovedopgave 3: Praksisundersøgelser, velfærdsundersøgelser, statistik mv.**

**Mål 5** **Ankestyrelsens praksisundersøgelser bidrager til øget kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser**

**Måling** Brugerundersøgelse om anvendelse og virkning af Ankestyrelsens praksisundersøgelser. Kommunernes oplevelse af praksisundersøgelsernes anvendelighed i forhold til at bidrage til at forbedre kommunernes praksis undersøges.

Ankestyrelsen tilbyder særskilte vejledningsforløb til 10 % af de kommuner, som har deltaget i en praksisundersøgelse på landsdækkende niveau, og hvor fejlprocenten har været højest.

Der følges op på, om de kommuner, som har deltaget i et vejledningsforløb ændrer

praksis med henblik på bedre kvalitet i sagsbehandlingen.

Effekten af Ankestyrelsens vejledningsindsats vurderes ud fra om praksisundersøgelser er anvendelige for kommunerne som redskab til at forbedre deres sagsbehandling, og om kommunerne kan dokumentere, at de har ændret praksis i overensstemmelse med Ankestyrelsens anbefalinger, fx via konkrete afgørelser, vejledning til sagsbehandlere o. lign.

Ankestyrelsens udarbejder en generel model for brugerundersøgelse for anvendelse og virkning af praksisundersøgelser og effektivvurdering, og sender det til Social- og Integrationsministeriet senest 1. februar 2012.

Succeskriterium Undersøgelsen viser, at:

- 85 % af kommunerne, som har deltaget i en praksisundersøgelse, vurderer, at praksisundersøgelserne er anvendelige ift. at forbedre kommunens sagsbehandling og afgørelser

Opfølgning på kommunernes initiativer

- 85 % af kommunerne, som har deltaget i særskilte vejledningsforløb, skal kunne redegøre for, at praksis er ændret, fx via konkrete afgørelser, vejledning til sagsbehandlere o. lign.

Opfølgning Årlig afrapportering til Social- og Integrationsministeriet. I 2012 vil status kun omfatte kommunernes vurdering af praksisundersøgelse anvendelighed. I 2013 vil der også være gennemført vejledningsindsats i forhold til enkeltkommuner på baggrund af resultater ved praksisundersøgelser.

Begrundelse Ankestyrelsen fastlægger, koordinerer og vejleder blandt andet om praksis ved at foretage praksisundersøgelser. Målet med praksisundersøgelserne er at forbedre kvaliteten af kommunernes sagsbehandling og afgørelser. Praksisundersøgelserne forventes at have effekt dels gennem kommunernes deltagelse i undersøgelserne, dels gennem Ankestyrelsens anbefalinger, som initierer forbedringer i kommuner med fejlbehæftet afgørelsespraksis. Dermed kan praksisundersøgelser bidrage til at mindske variationen i afgørelsespraksis mellem kommunerne.

## FORMALIA

Resultatkontrakten fastsætter strategiske mål for de kommende fire år. I kontrakten for 2012 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2012. Indikatorer og succeskriterier revideres årligt.

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.

Opfølgning på kontrakten sker på baggrund af Ankestyrelsens kvartalsvise afrapportering på resultatkontraktens indikatorer. Departementet udsender bestilling på opfølgning, og Ankestyrelsen leverer opfølgning godkendt af Ankestyrelsens direktør. Opfølgningen er handlingsorienteret således, at der på baggrund af den kvartalsvise opfølgning kan afholdes møder mellem departementet og Ankestyrelsen, hvis der er udsigt til, at kontraktmålet ikke opnås. I dialogen skal peges på mulige korrigerende handlinger.

Der afrapporteres på første kvartal i april, andet kvartal i august og tredje kvartal i november. I februar opgøres den samlede målopfyldelse på resultatkontrakten i forbindelse med Ankestyrelsens årsrapport.

København, den 22. december 2011

  
Jesper Zwisler  
Departementschef

København, den 15. december 2011

  
Thorkil Juul  
Styrelseschef