



SOCIAL- OG INTEGRATIONSMINISTERIET



Ankestyrelsen

ANKESTYRELSEN
RESULTATKONTRAKT
2013-2016

SAMMENFATNING

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

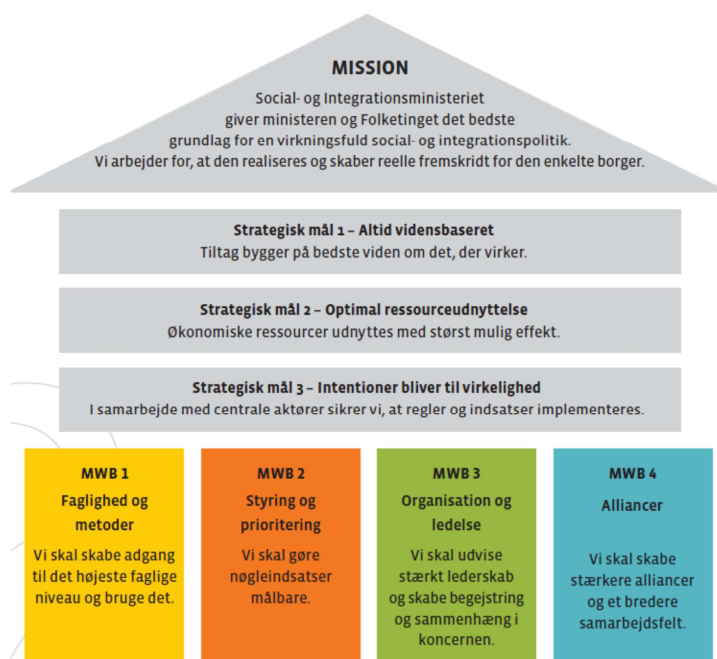
Kontrakten er udarbejdet med et flerårigt sigte, men specificerer mål for 2013. Der afrapporteres årligt på kontraktens mål.

DEN FÆLLES STRATEGI FOR KONCERNEN

Koncernstrategien definerer Social- og Integrationsministeriets mission, strategiske mål og såkaldte "Must Win Battles" for perioden 2012-2015. Strategien er for hele koncernen, men de enkelte institutioner og enheder bidrager på forskellig vis til, hvorvidt koncernen lykkes med den. Figuren nedenfor illustrerer koncernens strategi.

Strategien indeholder tre overordnede strategiske mål, der tager udgangspunkt i, hvor koncernen står lige nu. Målene er pejlemærker for hele koncernen og skal bruges, når der prioriteres, planlægges og udføres opgaver. De strategiske mål er; at tiltag bygger på bedste viden om det, der virker, at økonomiske ressourcer udnyttes med størst mulig effekt, samt at ministeriet i samarbejde med centrale aktører sikrer, at regler og indsatser implementeres.

Derudover fastsætter koncernstrategien fire særligt prioriterede indsatsområder for ministeriet – de såkaldte "Must Win Battles" (MWB), som er de kampe, der skal kæmpes og vindes, for at koncernen når sine mål. Første MWB handler om indsatsen for at skabe adgang til det højeste faglige niveau og bruge det. Andet MWB drejer sig om indsatsen for at gøre nøgleindsatser målbare. Tredje MWB vedrører indsatsen for at sikre løbende modning og udvikling af koncernen. Fjerde og sidste MWB omhandler indsatsen for at skabe stærkere alliancer og et bredere og mere dynamisk samarbejdsfelt.



ANKESTYRELSENS MISSION OG HOVEDOPGAVER

Ankestyrelsen er, som landets øverste klageinstans og praksiskoordinerende myndighed på velfærdsområdet, en administrativ, domstolslignende myndighed, der træffer afgørelser på det sociale, det familieretlige og det beskæftigelsesretlige område. Ankestyrelsens væsentligste funktion er at garantere borgernes retssikkerhed og fastlægge praksis på landsplan ved blandt andet at offentliggøre principielle afgørelser og føre tilsyn på enkelte områder. Ankestyrelsen leverer herudover sekretariatsbistand til 4 selvstændige nævn og et udvalg; Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Arbejds miljøklagenævnet, Adoptionsnævnet, Ligebehandlingsnævnet samt Klagenævnet for Specialundervisning. 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** Vejledning af myndigheder og organisationer, udarbejdelse og håndtering af administrative forskrifter samt tilsyn med opgavevaretagelsen hos statsforvaltninger og organisationer
- HOVEDOPGAVE 3** Praksiskoordinering, velfærdsundersøgelser og statistik

KONTRAKTMÅL

Med udgangspunkt i styrelsens hovedopgaver er der fastsat følgende fem strategiske mål for perioden 2013 - 2016. De enkelte måls vægt er angivet i parentes efter beskrivelsen. Den samlede kontrakt summerer til 100 point.

HOVEDOPGAVE 1	MÅL 1	Klagere får en afgørelse indenfor kort tid	(30)
	MÅL 2	Klagere får korrekt retsstilling	(10)
	MÅL 3	Klagere får en sagsbehandling af høj kvalitet	(15)
HOVEDOPGAVE 2	MÅL 4	Korrekt praksis i statsforvaltninger og organisationer	(10)
HOVEDOPGAVE 3	MÅL 5	Korrekt praksis i nævn og kommuner	(15)
	MÅL 6	Ankestyrelsens praksisundersøgelser bidrager til øget kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser	(20)

Ankestyrelsens strategiske mål afspejler dele af koncernstrategien og styrelsens bidrag til opfyldelsen af den. Ankestyrelsens mål vedrører primært koncernstrategiens strategiske mål 3 vedrørende koncernens arbejde for - i samarbejde med centrale aktører - at sikre, at regler og indsatser implementeres i overensstemmelse med intentionerne. Her bidrager Ankestyrelsen blandt andet til at sikre korrekt praksis i kommuner og statsforvaltninger, samt øge kvaliteten (korrektheden) af underinstansernes sagsbehandling og afgørelser.

I kontrakten for 2013 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2013. Uddybningen af indikatorer og succeskriterier fremgår nedenfor.

UDDYBNING AF KONTRAKTMÅL

HOVEDOPGAVE 1: Juridisk sagsbehandling

MÅL 1 Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid

Sagsbehandlingstider

Måling Sagsbehandlingstid inden for 19 forskellige sagstyper.

Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for 2013. Der vises også mål for 2014-2016.

Sagsbehandlingstider, gennemsnit	2013	2014	2015	2016
Delmål 1a - Velfærd				
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 mdr.	6,5 mdr.	6 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)	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Delmål 1b - Nævn				
Arbejdsmiljøklagenævnet	5,5 mdr.	5,5 mdr.	5,5 mdr.	5,5 mdr.
Ligebehandlingsnævnet	7 mdr.	7 mdr.	7 mdr.	7 mdr.
Klagenævnet for Specialundervisning	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.
Delmål 1c - Arbejdsskade				
Arbejdsskadesager, ikke komplekse	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.
Arbejdsskadesager, komplekse	7 mdr.	7 mdr.	6,5 mdr.	6,5 mdr.

*Underlagt lovbestemte frister

Delmål 1d - Servicemål

Servicemål på det familieretlige område er i 2013, at sager skal være afsluttet senest 16 uger efter modtagelse af sagen. Succeskriteriet er, at 85 % af de sager, hvor der er fastsat servicemål, skal afsluttes inden for servicemålsfristen.

Servicemålsfrist (uger)	2013	2014	2015	2016
Børne- og ægtefællebidragssager	16	15	14	13
Forældremyndighedssager	14	14	12	12
Bopælsager	14	14	12	12
Samværsager	16	15	14	13
Familie - og stedbarnsadoptioner	16	15	14	13
Navnesager	16	15	14	13
Nævnsager (Adoptionsnævn)	16	15	14	13

Delmål 1e - 12 måneders frist

Det overordnede mål for sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen er i 2013, at 98 pct. af alle sager skal afgøres inden for 12 måneder.

Målsætningen er, at alle Ankestyrelsens sager skal afgøres inden for 12 måneder, når særlige juridiske hensyn (fx verserende retssager eller pligt til forvaltningsretlig genoptagelse) ikke umuliggør det.

Max sagsbehandlingstid (sager i pct.)	2013	2014	2015	2016
Afgjort på 12 måneder eller derunder	98	99	99	99

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 Klagerer 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	2013	2014	2015	2016
Medhold i pct.	94	95	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 (inkl. familieretsområdet). 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 pointsystem, hvor hvert målepunkt tildeles point. En afgørelse kan maksimalt tildeles 100 point.

Succeskriterium Stikprøven af Ankestyrelsens afgørelser viser, at den centralt udarbejdede og gennemførte kvalitetsmåling viser et kvalitetsniveau på minimum 84 point ud af 100 mulige.

Mål	2013	2014	2015	2016
Point	84	85	86	87

Opfølgning

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

Der udarbejdes en skønsmæssig vurdering af sagsbehandlingskvaliteten hvert kvartal.

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: Vejledning af myndigheder og organisationer, udarbejdelse og håndtering af administrative forskrifter samt tilsyn med opgavevaretagelsen hos statsforvaltninger og organisationer

MÅL 4 Korrekt praksis i statsforvaltninger og organisationer

Måling Trin 1: 1. år vil Ankestyrelsen inden for henholdsvis forældreansvar og adoption foretage en nærmere undersøgelse på udvalgte områder med henblik på at opnå en baseline. Undersøgelsen vil basere sig på gennemgang af indkaldte sager, evt. ved stikprøvekontrol, med henblik på at afdække faglig kvalitet og praksis hos statsforvaltninger og de adoptionsformidlende organisationer. Undersøgelsens konkrete indhold tilrettelægges primo 2013.

Trin 2: 2. år er Ankestyrelsen ansvarlig for undervisningsforløb og dialogmøder med statsforvaltningerne og de formidlende organisationer på baggrund af resultaterne af undersøgelsen og Ankestyrelsens anbefalinger.

Trin 3: 3. år gennemfører Ankestyrelsen en opfølgende undersøgelse om samme emne med henblik på at vurdere om praksis og/eller sagsbehandlingen i statsforvaltningerne og de formidlende organisationer er blevet bedre siden første undersøgelse.

Succeskriterium I 2013 udarbejdes på baggrund af undersøgelsens resultater (den opnåede baseline) en model for niveau for forbedringspotentiale.

Effekten af Ankestyrelsens indsats bedømmes ud fra i hvilket omfang praksis og/eller sagsbehandlingen i statsforvaltningerne og de formidlende organisationer er blevet bedre.

Opfølgning Afrapporteringen på undersøgelsen sker i forbindelse med kontraktopfølgning for 2013, men der afgives en begrundet skønsmæssig status hvert kvartal.

Begrundelse Ankestyrelsens tilsynsaktiviteter (som har et henholdsvis understøttende og kontrollerende formål) bidrager til øget kvalitet inden for områderne.

Med mål 4 sættes på de to sagsområder i 2013 et særligt fokus på at udvikle og kvalificere en tilsynsmodel, som også kan danne grundlag for fremtidige tilsynsaktiviteter på det familieretlige område. Samtidig kan dette bidrage til en afklaring af interaktionen mellem de to tilsynsformål.

HOVEDOPGAVE 3: Praksisundersøgelser, velfærdsundersøgelser, statistik mv.

MÅL 5 Korrekt praksis i nævn og kommuner

Måling Modellen for effektmåling af Ankestyrelsens vejledning og opfølgning på kommuner og nævns sagsbehandling er som følger:

Trin 1: 1. år udvælger Ankestyrelsen 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 har i første halvdel af 2012 gennemført 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, jf. modellens trin 3.

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 niveau for forbedringspotentialer, som angivet i baggrundspapir til kontrakten.

Opfølgning Afrapportering sker i forbindelse med kontraktopfølgning for 2013, men der afgives en begrundet skønsmæssig status hvert kvartal.

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.

Kontraktmålet understøtter Koncernstrategiens strategiske mål 3 vedrørende sikringen af, at regler og indsatser i højere grad implementeres i overensstemmelse med intentionerne.

MÅL 6 Ankestyrelsens praksisundersøgelser bidrager til øget kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser

Måling Brugerundersøgelse om anvendelse og virkning af Ankestyrelsens praksisundersøgelser. Kommunernes oplevelse af praksisundersøgelsens 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.

Ankestyrelsen har i 2012 gennemført en praksisundersøgelse om kommunernes tilkendelse af førtidspension til personer med psykiske lidelser (undersøgelsen er ikke offentliggjort) med en fejlprocent på [16 procent]. De to dårligste kommuner vil blive tilbudt særskilt vejledningsforløb.

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.

Succeskriterium	<p>Brugerundersøgelsen om anvendelse og virkning af Ankestyrelsens praksisundersøgelser viser, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 85 % af kommunerne, som har deltaget i en praksisundersøgelse, vurderer, at praksisundersøgelserne er anvendelige ift. at forbedre kommunens sagsbehandling og afgørelser <p>Opfølgning på kommunernes initiativer</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	Der følges op ved udgangen af 2013, da der på det tidspunkt vil der være gennemført vejledningsindsats i forhold til enkeltkommuner på baggrund af resultater ved praksisundersøgelser.
Begrundelse	<p>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.</p> <p>Kontraktmålet understøtter Koncernstrategiens strategiske mål 3 vedrørende sikringen af, at regler og indsatser i højere grad implementeres i overensstemmelse med intentionerne.</p>

FORMALIA

Resultatkontrakten fastsætter strategiske mål for de kommende fire år. I kontrakten for 2013 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2013. 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 medio april, andet kvartal primo august og tredje kvartal medio oktober. I februar opgøres den samlede målopfyldelse på resultatkontrakten i forbindelse med Ankestyrelsens årsrapport.

København, den 20. december 2012

Jesper Zwisler

Departementschef,
Social- og Integrationsministeriet

København, den 14. december 2012

Thorkil Juul

Styrelseschef,
Ankestyrelsen