



**ANKESTYRELSEN**  
**RESULTATKONTRAKT**  
**2014-2017**

## SAMMENFATNING

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

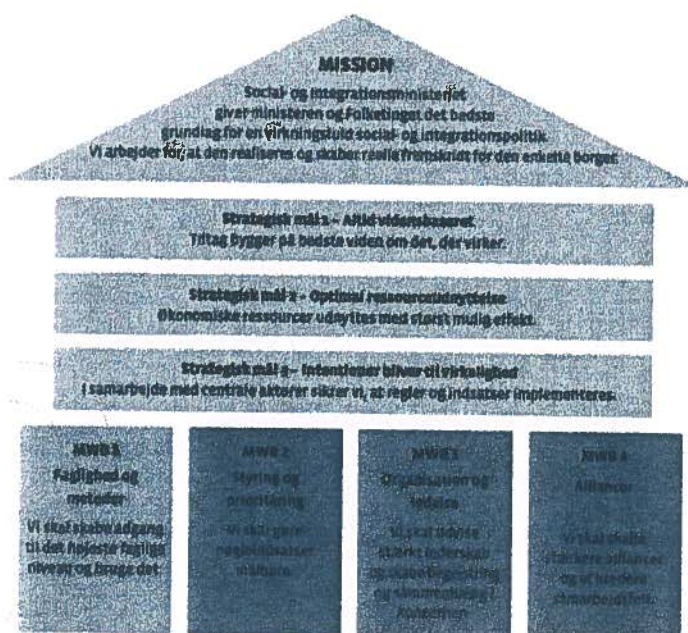
Kontrakten er udarbejdet med et flerårigt sigte, men specificerer mål for 2014. Der afrapporteres årligt på kontraktens mål.

### DEN FÆLLES STRATEGI FOR KONCERNEN

Koncernstrategien definerer Social, Børne- 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

Ankestyrelsens mission er at bidrage til et velfærdssamfund, hvor borgerne får de ydelser, de har ret til inden for de givne rammer. Ankestyrelsen træffer korrekte afgørelser i klagesager, fortolker lovgivning og skaber ensartet praksis på landsplan samt fører tilsyn på enkeltområder. Ankestyrelsen foretager også analyser og dataindsamling, formidler viden og er i dialog med borgere, myndigheder og organisationer. Ankestyrelsen leverer sekretariatsbistand til 4 selvstændige nævn og et udvalg; Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Arbejdsmiljøklagenævnet, 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. For familieretsområdet gælder, at social-, børne- og integrationsministeren er øverste myndighed.

Ankestyrelsen vil lave den endelige mission og vision i foråret 2014 på baggrund af chef- og medarbejderinvolvering via chefseminar, personaledag (31.10.2013) og lokale drøftelser.

**MISSION** Ankestyrelsen skal bidrage til et velfærdssamfund, hvor borgerne får de ydelser, de har ret til på social-, familie- og beskæftigelsesområdet

Ankestyrelsens vision er, at styrelsen er kendt som en myndighed, der:

- understøtter, at borgerne får korrekte afgørelser på alle niveauer
- tilvejebringer data på velfærdsområderne

- åbent og proaktivt sætter viden i spil med alle relevante myndigheder, organisationer og borgere
- bidrager til en effektiv ressourceudnyttelse ved at prioritere de forhold, der er væsentlige for borgerens retssikkerhed
- sikrer, at borgerne får en hurtig sagsbehandling og kommunikerer enkelt og tydelig med borgerne

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

<b>HOVEDOPGAVE 1</b>	Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyrede område
<b>HOVEDOPGAVE 2</b>	Juridisk sagsbehandling, indtægtsdækket område
<b>HOVEDOPGAVE 3</b>	Vejledning, praksiskoordinering og tilsyn
<b>HOVEDOPGAVE 4</b>	Undersøgelser, analyser og statistik
<b>HOVEDOPGAVE 5</b>	Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg

#### KONTRAKTMÅL

Med udgangspunkt i styrelsens hovedopgaver er der fastsat følgende syv strategiske mål for perioden 2014 - 2017. De enkelte måls vægt er angivet i parentes efter beskrivelsen. Den samlede kontrakt summerer til 100 point.

HOVEDOPGAVE 1 og 2	<b>MÅL 1</b>	Klagere får en afgørelse indenfor kort tid	(25)
	<b>MÅL 2</b>	Klagere får korrekt retsstilling	(20)
	<b>MÅL 3</b>	Klagere får en sagsbehandling af høj kvalitet	(20)
	<b>MÅL 4</b>	Model for brugertilfredshedsundersøgelse udarbejdes i 2014	(5)
HOVEDOPGAVE 3	<b>MÅL 5</b>	Korrekt praksis på adoptions og forældreansvarsområdet	(5)
HOVEDOPGAVE 4	<b>MÅL 6</b>	Ankestyrelsen bidrager ved systematisk opfølgning til bedre kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser	(20)
HOVEDOPGAVE 5	<b>MÅL 7</b>	Klager får en afgørelse indenfor kort tid (nævnssager)	(5)

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 Statsforvaltningen, samt øge kvaliteten (korrektheden) af underinstansernes sagsbehandling og afgørelser.

I kontrakten for 2014 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2014. Uddybningen af indikatorer og succeskriterier fremgår nedenfor.

## UDDYBNING AF KONTRAKTMÅL

### HOVEDOPGAVE 1 og 2: Juridisk sagsbehandling, bevillingsstyret og indtægtssækket virksomhed

**MÅL 1** Klagerne får en afgørelse på kortest mulig tid

#### Sagsbehandlingstider

Måling Sagsbehandlingstid inden for 12 forskellige sagstyper.

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

Succeskriterium Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for 2014. Der vises også mål for 2015-2017.

Sagsbehandlingstider, gennemsnit	2014	2015	2016	2017
<b>Delmål 1a - Børn og Familie</b>				
Tvangsanbringelser og magtanvendelse*	8 uger	8 uger	8 uger	8 uger
Underretningssager	8 uger	8 uger	8 uger	8 uger
Samværsager	5 mdr.	5 mdr.	4,5 mdr.	4 mdr.
Børne- og ægtefællebidragssager	4,5 mdr.	4,5 mdr.	4 mdr.	4 mdr.
<b>Delmål 1b - Almindelige ankesager</b>				
Principielle sager (kommune-sager)	7 mdr.	6 mdr.	5 mdr.	5 mdr.
Udenlandske pensionssager	5 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.
Forsikringsager (BU)	5 mdr.	5 mdr.	5 mdr.	5 mdr.
Udbetaling Danmark	6,5 mdr.	6 mdr.	5 mdr.	4 mdr.
Kommunale sager på social- og beskæftigelsesministeriet**	6 mdr.	5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.
Øvrige ikke-kommunale klagesager	4,5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.	4,5 mdr.
<b>Delmål 1c - Arbejdsskade</b>				
Arbejdsskadesager, ikke komplekse	3 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.	2,5 mdr.
Arbejdsskadesager, komplekse	8 mdr.	7 mdr.	7 mdr.	7 mdr.

#### Delmål 1 d - Kommunale klagesager (sagspukkel)

De verserende sager, som Ankestyrelsen har overtaget fra nævnene pr. 1. juli 2013, skal alle være afsluttet inden for 12 mdr. fra overtagelsesdatoen. Kommunesagerne tæller med fra den dato, de er modtaget i Ankestyrelsen. Dog kan særlige juridiske forhold umuliggøre dette. Der henvises til baggrundspapiret under pkt. 1e.

\*Underlagt lovbestemte frister

\*\*Kommunale klagesager - sager påklaget efter 1. juli 2013, som tidligere blev afgjort af de sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnene. Disse nævn er nedlagt fra 1. juli 2013, og klagesagsbehandlingen overført til Ankestyrelsen. Det er udelukkende de administrative sager, der er omfattet af målet. De 1200 ikke-principielle sager, der skal mødebehandles med beskikkede medlemmer på særlige møder indgår ikke. De indgår dog i 12 måneders fristen, jf. delmål 1e.

#### Delmål 1e - 12 måneders frist

Målsætning er, at alle Ankestyrelsens sager skal afgøres inden for 12 måneder. Dog kan særlige juridiske forhold umuliggøre dette. Disse fremgår af baggrundspapiret til kontrakten. Kommunesagerne, som Ankestyrelsen overtager som følge af nedlæggelsen af de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene, er undtaget 12 måneders fristen i 2014.

Max sagsbehandlingstid	2014	2015	2016	2017
Maksimal sagsbehandlingstid for alle sager	12 mdr.	12. mdr.	12 mdr.	12 mdr.

Opfølgning Kvartalsvist

Begrundelse Ankestyrelsen skal, som administrativ 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 95 % af retssagerne. Børnesager, hvor hovedspørgsmålet om anbringelse er stadfæstet og alene genbehandlingsfrist ændret, tæller som medhold. Kommunesagerne, som Ankestyrelsen overtager som følge af nedlæggelsen af de sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene, er undtaget kontraktkravet i 2014.

Mål	2014	2015	2016	2017
Medhold i pct.	95	95	95	95

Afrapportering Kvartalsvist

Beskrivelse Ankestyrelsen skal, som administrativ 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 det bevillingsstyrede område.

Ankestyrelsen gennemfører i 2014 en intern central kvalitetsmåling, som er en stikprøvekontrol på arbejdsskade og børneområdet. Samme metode som anvendt ved 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 tædes point. En afgørelse kan maksimalt tædes 100 point.

Samtidig udvikler Ankestyrelsen i løbet af 2014 en ny metode for kvalitetsmåling, der kan danne grundlag for fremtidige kvalitetsmålinger af Ankestyrelsens sagsområder fra 2015 og frem.

Udgangspunktet for den nye model for kvalitetsmåling vil være en mere præcis og ajourført juridisk vurdering af sagsbehandlingens kvalitet i forhold til borgeren. En væsentlig del af metodeudviklingen vil derfor omfatte stillingtagen til, hvilke målepunkter der er væsentlige for at fastslå et mål for Ankestyrelsens kvalitet i sagsbehandlingen på tværs af lovområderne.

Den hidtidige kvalitetsmålingsmodel har været anvendt siden 2009, og det skønnes derfor relevant at revidere metoden. Revisionen skal blandt andet ses i lyset af, at Ankestyrelsens organisering er ændret på væsentlige områder, siden den nuværende metode blev udviklet, idet Ankestyrelsen har fået udvidet sin sagsportefølje med 5 nye retsområder (familieret, ligebehandling, specialundervisning, udbetaling Danmark og underretning om børn). Desuden skal modellen tilpasses det forenkede ankesystem på Social- og beskæftigelsesområdet siden 1. juni 2013, hvor Ankestyrelsen nu behandler et meget stort antal kommunale klagesager som eneste administrative klageinstans,

**Succeskriterium** Stikprøven af Ankestyrelsens afgørelser viser, at den centralt udarbejdede og gennemførte kvalitetsmåling viser et kvalitetsniveau på minimum 85 point ud af 100 mulige.

Samtidig udvikler Ankestyrelsen en ny model i 2014, der kan danne grundlag for fremtidige kvalitetsmålinger Ankestyrelsens sagsområder for 2015 og frem.

Mål	2014
Point	85

**Opfølgning** Afrapporteringen sker i forbindelse med kontraktopfølgning for 2014, men der afgives en begrundet skønsmæssig status hvert kvartal. Den nye model for fremtidige kvalitetsmålinger fremlægges for departementet ved opfølgningen for 3. kvartal.

**Begrundelse** Ankestyrelsen skal, som administrativ 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 det bevillingsstyrede område. Stikprøvekontrollen anvendes til intern dialog om og udvikling af kvaliteten af sagsbehandlingen.

#### **MÅL 4 Model for brugertilfredshedsundersøgelse udarbejdes i 2014**

**Måling** Ankestyrelsen udarbejder i 2014 en model for gennemførelse af en brugertilfredsundersøgelse i 2015.

**Succeskriterium** Ankestyrelsen udarbejder et metodeoplæg (model) til gennemførelsen af en brugertilfredshedsundersøgelse, der drøftes i sammenhæng med kontraktoplæg for 2015-2018.

**Opfølgning** En aftalt brugertilfredshedsundersøgelse gennemføres i 2015.

**Afrapportering** Metodeoplægget afrapporteres som et notat med en operationel indstilling til design og tidsplan for undersøgelsen.

**Beskrivelse** Afrapporteringen vil indeholde formålsbeskrivelse, målgruppe og valg af metode, som vil danne grundlaget for, hvordan brugertilfredshedsundersøgelsen designes. Proces og tidsplan vil også være indeholdt i afrapporteringen.

### HOVEDOPGAVE 3: Vejledning, praksiskoordinering og tilsyn

#### MÅL 5 Korrekt praksis på adoptions- og forældreansvarsområdet

##### Måling

Trin 1: I 2013 foretog Ankestyrelsen som trin 1 i det 3-leddede resultatmål for årene 2013-2015 en undersøgelse af udvalgte forhold på adoptions- og forældreansvarsområdet med henblik på at opnå en baseline. På adoptionsområdet baserede undersøgelsen sig på en gennemgang af indkaldte sager og udfyldelse af spørgeskema. På forældreansvarsområdet baserede undersøgelsen sig på en undersøgelse af kvaliteten i de begrundelser, som statsforvaltningen har givet borgerne i samlet ca. 300-400 samværsager.

Trin 2: I 2014 vil der som 2. trin blive iværksat indsatser ud fra den fastlagte baseline på de to områder med henblik på forbedring af den faglige kvalitet og praksis på områderne. Som relevante indsatser vil Ankestyrelsen forestå undervisningsforløb og fokuserede kurser samt initilere dialogmøder med statsforvaltningen og de formidlende organisationer på baggrund af resultaterne af undersøgelsen og Ankestyrelsens anbefalinger. Undervisnings- og dialogmødeforløbene vil konkret blive tilrettelagt i 1. kvartal af 2014 på baggrund af baselineundersøgelsens resultat og niveauet for forbedringspotentialet.

Trin 3: 3. år (2015) 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 2014 udarbejdes på baggrund af resultatet af den opnåede baseline og modellen for forbedringspotentialet fra 2013 undervisnings- og dialogmødeforløb.

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

Opfølgning Afrapporteringen på undersøgelsen sker i forbindelse med kontraktopfølgning for 2014, men der afgives en begrundet skønsmæssig status hvert kvartal.

Begrundelse Ankestyrelsens tilsynsaktiviteter (som har et henholdsvis understøttende og kontrollerende formål) skal bidrage til at øge kvaliteten, når statsforvaltningen træffer afgørelse på adoptions- og forældreansvarsområdet.

Med mål 4 sættes på de to områder i 2014 et særligt fokus på at udvikle og kvalificere et undervisnings- og dialogmødeforløb, der som led i fremtidige tilsynsaktiviteter på det familieretlige område også kan danne grundlag for mere generelle opkvalificeringsforløb.

### HOVEDOPGAVE 4: Undersøgelse, analyse og statistik

#### MÅL 6 Ankestyrelsen bidrager ved systematisk opfølgning til bedre kvalitet i kommunernes sagsbehandling og afgørelser

##### Måling

Med ankereformen fra 1. juli 2013 ændres rammerne for og kravene til Ankestyrelsens opfølgning på den kommunale sagsbehandling. Ankestyrelsen skal som samlet klagemyndighed forestå en ny systematisk opfølgning i forhold til kommunerne. Opfølgningen er baseret både på Ankestyrelsens behandling af klagesager og på mere generelle analyser af den kommunale praksis. Opfølgningen omfatter:

- a) Monitorering
- b) Analyse og vidensopsamling
- c) Formidlingsindsats

Succeskriterium	<ul style="list-style-type: none"> <li>I medio 2014 får landets kommuner adgang til en ankestatistik, der omfatter kommunens verserende og afsluttede ankesager i Ankestyrelsen. I andet halvår af 2014 etablerer Ankestyrelsen en ny portal for ankestatistik. Ankeportalen skal bidrage til, at Ankestyrelsens vejledning kan målrettes i forhold til kommuner eller sagsområder med særlige udfordringer. Den skal samtidig bidrage til, at der i de enkelte kommuner politisk og ledelsesmæssigt er fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen. Der udsendes kommunespecifikke opgørelser til de enkelte kommuner og der gennemføres i forlængelse heraf en undersøgelse af, i hvilket omfang den nye ankestatistik bliver forelagt kommunalbestyrelser og anvendt af ledelsen i kommunerne. Der følges op herpå med en drøftelse med chefforeningerne på social- og beskæftigelsesområdet.</li> <li>Der skal udarbejdes en model for, hvordan Ankestyrelsen bidrager til kvaliteten af de kommunale afgørelser. Der udarbejdes i 2014 på minimum tre større delområder (der omfatter både social- og beskæftigelsesområdet) målemetoder for benchmarking af omgørelsesprocent og "klageprocent", således at der på disse områder kan opgøres en "baseline". Denne baseline danner grundlag for et effektmål for 2015, som vil blive mål 5 i kontrakten.</li> </ul>
Opfølgning	Afrapporteringen på undersøgelsen og udviklingen af en baseline sker i forbindelse med kontraktopfølgning for 2014, men der afgives en status på de igangsatte projekter hvert kvartal.
Begrundelse	Med ankereformen stilles der nye krav til Ankestyrelsens fremtidige praksisundersøgelser og formidling på det beskæftigelsesretlige og det sociale område, da der fremover kun er én ankemyndighed. Det er desuden i forbindelse med reformen forudsat, at Ankestyrelsen i øget omfang sikrer en systematisk tilbagemelding til kommunerne. Indsatsen på området i 2014 vil blive præget af, at der skal formuleres en ny strategi, og at vi skal sikre et grundlag for fremtidig måling af effekten af indsatsen.

## HOVEDOPGAVE 5: Sekretariatsbetjening af nævn og udvalg

### Klagere får en afgørelse på kortest mulig tid (nævnssager)

<b>MÅL 7</b>	<b>Sagsbehandlingstider</b>
Måling	Sagsbehandlingstid inden for 4 forskellige sagstyper.  Ankestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden på baggrund af afsluttede sager i journalsystemet Scan Jour Captia.
Succeskriterium	Nedenfor fremgår mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for 2014. Der vises også mål for 2015-2017.

Sagsbehandlingstid, gennemsnit	2014	2015	2016	2017
<b>Delmål - Nævnssager</b>				
Arbejds miljøklagenævnet	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	4 mdr.
Ligebehandlingsnævnet	7 mdr.	7 mdr.	7 mdr.	7 mdr.
Klagenævnet for Specialundervisning	4. mdr.	4. mdr.	4. mdr.	4. mdr.
Adoptionsnævnet*	3,5 mdr.	3,5 mdr.	3,5 mdr.	3,5 mdr.

\* Adoptionsnævnet medtages i forhold til at give et billede af de nævn, som Ankestyrelsen er sekretariat for, selv om det er et område med kun ca. 50 sager årligt.



Opfølgning

Kvartalsvist

Begrundelse

Ankestyrelsen skal, som administrativ klageinstans, sikre, at klageren får en afgørelse på kortest mulig tid. De opstillede grænser for sagsbehandlingstid definerer den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

## FORMALIA

Resultatkontrakten fastsætter strategiske mål for de kommende fire år. I kontrakten for 2014 er fastsat indikatorer og succeskriterier for målopfyldelse på de strategiske mål i 2014. 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 16. dec. 2013

\_\_\_\_\_  
Jesper Zwislof

Departementschef,  
Social, Børne- og Integrationsministeriet

København, den 6. dec. 2013

\_\_\_\_\_  
Thorkil Juul

Styrelseschef,  
Ankestyrelsen