



Nævnenes Hus

Mål- og resultatplan 2024

20. december 2023

Indhold

1. Nævnenes Hus' strategiske målbillede	3
2. Resultatmål for 2024	4
3. Målopgørelsesoversigt	6
4. Formalia og påtegning	13

1. Nævnenes Hus' strategiske målbillede

1.1. Præsentation af Nævnenes Hus

Nævnenes Hus sekretariatsbetjener 19 uafhængige klage- og ankeinstanser:

- Ankenævnet vedrørende Oplæringsvirksomheder
- Ankenævnet for Patenter og Varemærker
- Ankenævnet for Søfartsforhold
- Byfornyelsesnævnene
- Byggeklageenheden
- Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige
- Disciplinærnævnet for Ejendomsrådgivere
- Energiklagenævnet
- Erhvervsankenævnet
- Forbrugerklagenævnet og Mæglingsteamet for Forbrugerklager
- Klagenævnet for Udbud
- Konkurrenceankenævnet
- Miljø- og Fødevareklagenævnet
- Planklagenævnet
- Revisornævnet
- Nævnet for Helbredsbedømmelser i Tjenestemandssager
- Taxiklagenævnet
- Teleklagenævnet
- Tvistighedsnævnet

Byggeklageenheden i Nævnenes Hus er administrativ rekursinstans for kommunernes afgørelser efter byggeloven. Mæglingsteamet for Forbrugerklager er en obligatorisk mælingsinstans i Nævnenes Hus, hvor tvister over varer og ydelser på forbrugerområdet søges løst, inden klagen eventuelt indbringes for Forbrugerklagenævnet.

1.2. Mission og vision

1.2.1. Mission

Erhvervsministeriets mission:

Skabe konkurrencedygtige og innovative vækstvilkår

Nævnenes Hus' mission:

Vi gør det nemt for uafhængige klage- og ankenævn at træffe rigtige afgørelser til rette tid.

1.2.2. Vision

Erhvervsministeriets vision:

Europas bedste rammer for at udvikle og drive virksomhed.

Nævnenes Hus' vision:

Vi vil være anerkendt som det offentlige Danmarks bedste og mest effektive sekretariat for uafhængige klage- og ankenævn.

1.3. Kerneopgaver og strategiske målsætninger

1.3.1. Kerneopgaver

Nævnenes Hus har følgende kerneopgave på finansloven:

Sekretariatsbetjene en række uafhængige nævn

Målet er at sikre en effektiv sekretariatsbetjening af en række uafhængige nævn, så der træffes korrekte afgørelser inden for kortest mulig tid.

1.3.2. Strategiske målsætninger

Nævnenes Hus sekretariatsbetjener 19 uafhængige klage- og ankeinstanser samt Byggeklageenheden, så de kan træffe rigtige afgørelser til rette tid. På den måde arbejder Nævnenes Hus for at understøtte en smidig, hurtig og tilgængelig måde at løse konflikter på, når de opstår mellem borgere, virksomheder og myndigheder.

2. Resultatmål for 2024

På baggrund af det strategiske målbillede er nedenstående resultatmål opstillet for Nævnenes Hus.

2.1 Resultatmål

1	Vægt: 12,5 pct.	Nævnenes Hus producerer som minimum det målsatte antal sager.
2	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus overholder mål for sagsbehandlingstider og sagsbeholdningsaldre for Planklagenævnet og Miljø- og Fødevareklagenævnet samt mål for sagsbehandlingstid for klager vedrørende solcelle- og vindmølleprojekter.
3	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus overholder mål for sagsbehandlingstider i Energi-klagenævnet, Erhvervsnævnene, Mælingsteamet for Forbrugerklager, Forbrugerklagenævnet samt Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene.

4	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus overholder mål for sagsbeholdningsaldre i Energi-klagenævnet, Erhvervsnævnene, Mælingsteamet for Forbrugerklager, Forbrugerklagenævnet samt Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene.
5	Vægt: 7,5 pct.	Nævnenes Hus bidrager til at styrke myndighedsbehandlingen af bygge- og plansager.
6	Vægt: 7,5 pct.	Nævnenes Hus hjemtager retssager i Planklagenævnet og Miljø- og Fødevareklagenævnet.
7	Vægt: 7,5 pct.	Nævnenes Hus sikrer høj produktivitet og kvalitet i klagesagsbehandlingen.
8	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus bidrager til politikudviklende arbejde.
9	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus forbedrer brugerrejsen.
10	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus bidrager til at sikre nævnenes funktionsdygtighed.
11	Vægt: 5 pct.	Cyber- og informationsikkerhed.
12	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus afdækker potentialer for nyttiggørelse af digitale teknologier inkl. AI og implementerer relevante løsninger.
13	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus bidrager til den samlede koncernkommunikation ved at gøre fortællingen om værdien af nævn og Nævnenes Hus' rolle tilgængelig og let forståelig.
14	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus iværksætter initiativer, der kan gøre styrelsen til en endnu mere attraktiv arbejdsplads.

3. Målopgørelsesoversigt

Nr.	Mål	Vægt i pct.	Kriterier for delvist opfyldt	Kriterier for helt opfyldt
1	Nævnenes Hus producerer i som minimum det målsatte antal sager.	12,5	Nævnenes Hus afslutter minimum 8.000 sager inden for styrelsens sagsområder.	Nævnenes Hus afslutter minimum 9.000 sager inden for styrelsens sagsområde.
2	Nævnenes Hus overholder mål for sagsbehandlingstider og sagsbeholdningsalder for Planklagenævnet og Miljø- og Fødevarerklagenævnet samt mål for sagsbehandlingstid for klager vedrørende solcelle og vindmølleprojekter.	10	Tre af fem følgende mål er opfyldt: <ul style="list-style-type: none"> • Klager vedrørende solcelle- og vindmølleprojekter afgøres inden for maksimalt 6 måneders sagsbehandlingstid. • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Planklagenævnet er på maksimalt 183 dage i 2024. • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Miljø- og Fødevarerklagenævnet er på maksimalt 375 dage i 2024. • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder i Planklagenævnet er på maksimalt 220 dage ultimo 2024. • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder i Miljø- og Fødevarerklagenævnet er på maksimalt 450 dage ultimo 2024. 	Fem af fem følgende mål er opfyldt: <ul style="list-style-type: none"> • Klager vedrørende solcelle- og vindmølleprojekter afgøres inden for maksimalt 6 måneders sagsbehandlingstid. • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Planklagenævnet er på maksimalt 183 dage i 2024. • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Miljø- og Fødevarerklagenævnet er på maksimalt 375 dage i 2024. • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder i Planklagenævnet er på maksimalt 220 dage ultimo 2024. • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder i Miljø- og Fødevarerklagenævnet er på maksimalt 450 dage ultimo 2024.

3	Nævnenes Hus overholder mål for sagsbehandlingstider i Energiklagenævnet, Erhvervsnævnene, Mælingsteamet for Forbrugerklager Forbrugerklagenævnet samt Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene.	10	<p>Tre af fem følgende mål er opfyldt:</p> <p><i>Energiklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på maksimalt 220 dage i 2024. <p><i>Erhvervsnævnene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på tværs af nævnene er på maksimal 200 dage i 2024. <p><i>Mæglingsteamet for Forbrugerklager</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på maksimal 50 dage i 2024. <p><i>Forbrugerklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på maksimal 320 dage i 2024. <p><i>Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på tværs af Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene er på maksimal 230 dage i 2024. 	<p>Fire af fem følgende mål er opfyldt:</p> <p><i>Energiklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på maksimalt 220 dage i 2024. <p><i>Erhvervsnævnene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på tværs af nævnene er på maksimal 200 dage i 2024. <p><i>Mæglingsteamet for Forbrugerklager</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på maksimal 50 dage i 2024. <p><i>Forbrugerklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er på maksimal 320 dage i 2024. <p><i>Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på tværs af Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene er på maksimal 230 dage i 2024.
---	--	----	--	---

4	Nævnenes Hus overholder mål for sagsbeholdningsaldrer Energiklagenævnet, Erhvervsnævnene, Mælingsteamet for Forbrugerklager, Forbrugerklagenævnet samt Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene.	10	<p>Tre af fem følgende mål er opfyldt:</p> <p><i>Energiklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder er på maksimal 225 dage ultimo 2024. <p><i>Erhvervsnævnene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder på tværs af nævnene er på maksimalt 183 dage ultimo 2024. <p><i>Mæglingsteamet for Forbrugerklager</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder er på maksimal 50 dage ultimo 2024. <p><i>Forbrugerklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder er på maksimal 330 dage ultimo 2024. <p><i>Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder på tværs af Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene er på maksimal 200 dage ultimo 2024. 	<p>Fire af fem følgende mål er opfyldt:</p> <p><i>Energiklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder er på maksimal 225 dage ultimo 2024. <p><i>Erhvervsnævnene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder på tværs af nævnene er på maksimalt 183 dage ultimo 2024. <p><i>Mæglingsteamet for Forbrugerklager</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder er på maksimal 50 dage ultimo 2024. <p><i>Forbrugerklagenævnet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder er på maksimal 330 dage ultimo 2024. <p><i>Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene</i></p> <p>Den gennemsnitlige sagsbeholdningsalder på tværs af Byggeklageenheden og Byfornyelsesnævnene er på maksimal 200 dage ultimo 2024.</p>
---	--	----	---	---

5	Nævnenes Hus bidrager til at styrke myndighedsbehandlingen af bygge- og plansager.	7,5	Nævnenes Hus identificerer på baggrund af en analyse, der gennemføres ultimo 2023, og som blandt andet indbefatter dialogmøder med udvalgte kommuner, minimum to konkrete initiativer, der kan styrke myndighedsbehandlingen af bygge- og plansager. Nævnenes Hus implementerer inden udgangen af 2024 to af initiativerne.	Nævnenes Hus identificerer på baggrund af en analyse, der gennemføres ultimo 2023, og som blandt andet indbefatter dialogmøder med udvalgte kommuner, minimum tre konkrete initiativer, der kan styrke myndighedsbehandlingen af bygge- og plansager. Nævnenes Hus implementerer inden udgangen af 2024 tre af initiativerne.
6	Nævnenes Hus hjemtager retssager i Planklagenævnet og Miljø- og Fødevareklagenævnet.	7,5	Den nyetablerede retssagsenhed har udvalgt samt forscreenet og hjemtaget tre sager.	Den nyetablerede retssagsenhed har udvalgt samt forscreenet og hjemtaget fire sager.
7	Nævnenes Hus sikrer høj produktivitet og kvalitet i klagesagsbehandlingen.	7,5	Nævnenes Hus forbedrer i 2024 den realiserede bruttoproduktivitet for nævns- og byggesager med 1 pct. i forhold til det målsatte niveau i 2023	Nævnenes Hus forbedrer i 2024 den realiserede bruttoproduktivitet for nævns- og byggesager med 1,5 pct. i forhold til det målsatte niveauet i 2023

8	Nævnenes Hus bidrager til politikudviklende arbejde.	5	<p>To af følgende tre mål er opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nævnenes Hus udarbejder et udkast til lovforslag mhp. yderligere effektivisering af behandling af klagesager vedr. VE til fremsættelse i 1. kvartal 2024. • Nævnenes Hus bidrager til arbejdet med et oplæg om at fremme godkendelsesprocesser for produktionsvirksomheder. • Nævnenes Hus udarbejder et oplæg til, hvordan reguleringen vedrørende udpegninger til de nævn, der sekretariatsbetjenes af Nævnenes Hus, i større omfang kan ensrettes. 	<p>Tre af følgende tre mål er opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nævnenes Hus udarbejder et udkast til lovforslag mhp. yderligere effektivisering af behandling af klagesager vedr. VE til fremsættelse 1. kvartal 2024. • Nævnenes Hus bidrager til arbejdet med et oplæg om at fremme godkendelsesprocesser for produktionsvirksomheder. • Nævnenes Hus udarbejder et oplæg til, hvordan reguleringen vedrørende udpegninger til de nævn, der sekretariatsbetjenes af Nævnenes Hus, i større omfang kan ensrettes.
9	Nævnenes Hus forbedrer brugerrejsen.	5	<p>Følgende mål er opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nævnenes Hus gennemfører en undersøgelse af, hvordan de forbedringsinitiativer, der er gennemført på Planklagenævnets område i 2023, kan anvendes på Miljø- og Fødevarerklagenævnets område og implementerer på baggrund heraf minimum to af de relevante initiativer. 	<p>Følgende mål er opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nævnenes Hus implementerer ny hjemmeside. • Nævnenes Hus gennemfører en undersøgelse af, hvordan de forbedringsinitiativer, der er gennemført på Planklagenævnets område i 2023, kan anvendes på Miljø- og Fødevarerklagenævnets område og implementerer på baggrund heraf minimum to af de relevante initiativer.

10	Nævnenes Hus bidrager til at sikre nævnenes funktionsdygtighed.	5	<p>To af tre følgende mål er opfyldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nævnenes Hus igangsætter udpegningsprocesserne for nævnene mindst 4 måneder før udpegningsperioderne udløber. 2) Nævnenes Hus igangsætter senest inden for 15 arbejdsdage udpegning af et nyt nævnsmedlem, hvis et nævnsmedlem udtræder uden for de almindelige udpegningsperioder. 3) Nævnenes Hus påminder de private ankenævn, om ansøgningsprocessen for ankenævnenes vedtægter mindst 4 måneder før gyldighedsperioderne udløber. 	<p>Tre af tre følgende mål er opfyldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nævnenes Hus igangsætter udpegningsprocesserne for nævnene mindst 6 måneder før udpegningsperioderne udløber. 2) Nævnenes Hus igangsætter senest inden for 10 arbejdsdage udpegning af et nyt nævnsmedlem, hvis et nævnsmedlem udtræder uden for de almindelige udpegningsperioder. 3) Nævnenes Hus påminder de private ankenævn, om ansøgningsprocessen for ankenævnenes vedtægter mindst 4 måneder før gyldighedsperioderne udløber.
11	Cyber- og informationssikkerhed.	5	Kriterierne for målopfyldelse anføres ikke af informationssikkerhedsmæssige årsager.	Kriterierne for målopfyldelse anføres ikke af informationssikkerhedsmæssige årsager.
12	Nævnenes Hus afdækker potentialer for nyttiggørelse af digitale teknologier inkl. AI.	5	<p>Et af to følgende mål er opfyldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Der er implementeret en GDPR-scanner, der automatisk screener dokumenter for følsomme oplysninger inden offentliggørelse på Nævnenes Hus' klageportal. 2) Der er gennemført en analyse af potentialet ved 1) at udbrede scanneren til flere områder f.eks. aktindsigter og 2) at anvende generativ AI til f.eks. at lette besvarelsen af borgerhenvendelser. 	<p>To af to følgende mål er opfyldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Der er implementeret en GDPR-scanner, der automatisk screener dokumenter for følsomme oplysninger inden offentliggørelse på Nævnenes Hus' klageportal. 2) Der er gennemført en analyse af potentialet ved 1) at udbrede scanneren til flere områder f.eks. aktindsigter og 2) at anvende generativ AI til f.eks. at lette besvarelsen af borgerhenvendelser.

13	Nævnenes Hus bidrager til den samlede koncernkommunikation ved at gøre fortællingen om værdien af nævn og Nævnenes Hus tilgængelig og let forståelig.	5	<p>Et af to følgende mål er opfyldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Der er tilvejebragt en let forståelig kerne- og værdifortælling om domstolslignende nævn generelt og Nævnenes Hus. 2) Der er leveret bidrag til nyheder, der kan publiceres på em.dk vedrørende tal, fakta mv. om Nævnenes Hus. 	<p>To af to følgende mål er opfyldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Der er tilvejebragt en let forståelig kerne- og værdifortælling om domstolslignende nævn generelt og Nævnenes Hus. 2) Der er leveret bidrag til nyheder, der kan publiceres på em.dk vedrørende tal, fakta mv. om Nævnenes Hus.
14	Nævnenes Hus iværksætter initiativer, der kan gøre styrelsen til en endnu mere attraktiv arbejdsplads.	5	<p>To af tre følgende mål er opfyldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Styrelsens employerbrandingsstrategi opdateres og indsatserne heri implementeres inden udgangen af 2024. 2) Udviklingsmuligheder for medarbejdere i Nævnenes Hus synliggøres. 3) Nyt koncept for udviklingsplaner sættes i anvendelse i løbende udviklingsdialog mellem chef og medarbejder senest medio 2024. 	<p>Tre af tre følgende mål er opfyldt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Styrelsens employerbrandingsstrategi opdateres og indsatserne heri implementeres inden udgangen af 2024. 2) Udviklingsmuligheder for medarbejdere i Nævnenes Hus synliggøres. 3) Nyt koncept for udviklingsplaner sættes i anvendelse i løbende udviklingsdialog mellem chef og medarbejder senest medio 2024.

4. Formalia og påtegning

Formalia skal angive kompetence og ansvarsfordeling i forhold til mål- og resultatplanen. Afsnittet skal have en side for sig selv i mål- og resultatplanen og følgende formalia tekst og standardpåtegning skal anvendes:

1. Mål- og resultatplanen indgås mellem Nævnenes Hus og departementet. Mål- og resultatplanen træder i kraft den 1. januar og gælder for hele 2024. Mål- og resultatplanen er en del af ministeriets rullende kontraktstyring. De årlige bevillinger afhænger af årets finanslov.
2. Der vil som udgangspunkt ikke være mulighed for at genforhandle mål i løbet af det respektive år. Undtagelsen er, hvis der er sket en betydelig ændring i de forudsætninger, der lå til grund ved fastsættelsen af målet, og som kan påvirke målopfyldelsen betydeligt. Genforhandlingen skal ske i forbindelse med halvårsopfølgningen på MRP'erne.
3. Mål- og resultatplanen er ikke retsligt bindende og fjerner ikke ministerens beføjelser og ansvar. Ministeren har stadig det sædvanlige parlamentariske ansvar, og gældende lovgivning og hjemmelskrav, budget- og bevillingsregler, overenskomster osv. skal følges, med mindre der på sædvanlig måde er skaffet hjemmel til fravigelse.
4. Mål- og resultatplanen ændrer ikke det almindelige over-underordningsforhold mellem departement og styrelse.
5. Mål- og resultatplanen er i overensstemmelse med Finansministeriets anbefalinger for mål- og resultatstyring i staten.
6. Status på resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen skal rapporteres, når departementet beder herom, og skal følge departementets instrukser. Den endelige resultatopfyldelse i mål- og resultatplanen skal rapporteres i styrelsens årsrapport i overensstemmelse med Økonomistyrelsens og departementets vejledninger.
7. Styrelsesdirektøren har ansvaret for overholdelse af og afrapportering på mål- og resultatplanen.

København den 21. december 2023

Viborg den 20. december 2023



Departementschef Michael Dithmer



Direktør Christian Hesthaven