



Resultatkontrakt 2014 (2013 - 2016)

Sikkerhedsstyrelsen



Indholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| 1. Præsentation af Sikkerhedsstyrelsen | 3 |
| 1.1. Mission | 3 |
| 1.2. Vision | 3 |
| 1.3. Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram | 3 |
| 1.4. Styrelsens budget | 3 |
| 1.5 Opgaver og strategiske forpligtelser | 4 |
| 1.5.1. Opgaver | 4 |
| 1.5.2. Strategiske forpligtelser 2013-2016 | 5 |
| 2. Strategiske forpligtelser, resultatmål og resultatkrav | 6 |
| Strategisk forpligtelse: Risikovurdering og risikohåndtering | 6 |
| 2.1. Udvikling af nyt kontrol- og tilsynskoncept | 6 |
| 2.2. Udvikling og implementering af datadrevne modeller | 7 |
| 2.3. Proaktiv markedsovervågning | 8 |
| Installationer | 8 |
| Produkter | 8 |
| Strategisk forpligtelse: Højere regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse | 9 |
| 2.4. Forenkling af reguleringen, implementering af forbrugerproduktsikkerhedsforordning samt ændring af fyrværkeriloven | 9 |
| 2.5. Oplysning om autorisationskrævende opgaver | 10 |
| 2.6. Sikkerhedsstyrelsen som myndighed på legetøjsområdet | 11 |
| Strategisk forpligtelse: Tidssvarende kundeservice | 12 |
| 2.7 Kundeservicekoncept | 12 |
| På tværs af produktgrupperne | 13 |
| 2.8. Servicemål og kvalitet i sagsbehandlingen | 13 |
| Koncernfælles mål for resultatkontrakter for 2014 | 13 |
| 2.9. Bedre økonomistyring | 13 |
| 2.10. Sygefravær | 14 |
| 3. Scorebog | 15 |
| 4. Formalia og påtegning | 17 |
| Bilag 1 – Sikkerhedsstyrelsens opgavehierarki 2014 | 18 |
| Bilag 2 – Måling af de strategiske forpligtelser | 19 |



Bilag 3 - Ordforklaringer til Sikkerhedsstyrelsens Resultatkontrakt 2014 23



1. Præsentation af Sikkerhedsstyrelsen

Sikkerhedsstyrelsen arbejder for at skabe tryghed og bruger sin viden til at mindske risikoen for personska-
de og tab af værdier.

Omdrejningspunktet er teknisk sikkerhed, og arbejdsområderne er el, vvs og forbrugerprodukter.

Styrelsen understøtter Erhvervs- og Vækstministeriets vision om at skabe Europas bedste vækstvilkår. Gen-
nem risikobaseret overvågning, smart regulering og kommunikation på forkant vil styrelsen gøre teknisk
sikkerhed til vækst. Konkurrence er en forudsætning for vækst, og den tekniske sikkerhed skal fremhæves
som et konkurrenceparameter. Styrelsen vil medvirke til at gøre det lettere at drive virksomhed i Danmark
og skabe bedre rammevilkår inden for vores myndighedsområde uden at gå på kompromis med sikkerhe-
den.

1.1. Mission

Sikkerhedsstyrelsens mission er at skabe tryghed. Dette sker ved, at styrelsen bruger sin viden om teknisk
sikkerhed til at mindske risikoen for personskade og tab af værdi. Tryghed bidrager til fremtidens vækstvil-
kår i Danmark. Herved bidrager styrelsens mission til Erhvervs- og Vækstministeriets mission om at skabe
fremtidsrettede vækstvilkår for Danmark i den globale økonomi.

1.2. Vision

Sikkerhedsstyrelsens vision er at gøre sikkerhed til vækst. Styrelsen er orienteret mod og handler aktivt for
at gøre teknisk sikkerhed til vækst, så det bliver lettere at drive virksomhed og mere overskueligt at vide,
hvad man som virksomhed og forbruger kan, skal og må. Styrelsen bidrager derfor til Erhvervs- og Vækst-
ministeriets vision om at opnå Europas bedste vækstvilkår.

1.3. Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram

Erhvervs- og Vækstministeriet har et fælles arbejdsprogram, som angiver de større strategiske mål, som
koncernen samlet arbejder efter for at efterleve ministeriets mission og indfri ministeriets vision. Arbejds-
programmet angiver også årlige resultatmål for ministeriets indsats for at nå de langsigtede strategiske mål.

1.4. Styrelsens budget

Styrelsens samlede budget er fordelt på resultatmål i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram, som
styrelsen bidrager til opfyldelsen af. Dernæst er ressourceforbruget på de resterende RK-mål anført, hvor-
efter resten er fordelt på styrelsens driftsmål.

Tabel 1: Grundbudget på måldimensionsniveau (mio. kr.)

| | I alt |
|--|-------|
| AP-mål 2.3: Strategi for internationale standarder som redskab | 0,1 |
| AP-mål 2.8/RK-mål 4d: Salgs- og anvendelsesperioden for fyrværkeri | 0,2 |
| AP-mål 3.6/RK-mål 5: Autorisation på el-, vvs- og kloakområderne | 1,4 |
| AP-mål 6.6/RK-mål 9: Bedre økonomistyring | 0,2 |
| AP-mål 6.8/RK-mål 10: Sygefravær | 0,1 |
| RK-mål 1: Udvikling af nyt kontrol- og tilsynskoncept | 2,3 |
| RK-mål 2: Udvikling og implementering af datadrevne analysemodeller for to områder | 2,4 |
| RK-mål 3: Proaktiv markedsovervågning | 1,1 |
| RK-mål 4a: Modningsprojekt for forenkling af stærkstrømsreglerne | 0,9 |
| RK-mål 4b: Implementering af forordningen om forbrugerproduktsikkerhed | 0,9 |
| RK-mål 4c: Implementering af markedsovervågningsforordningen på eget område samt koordinering på ministerområdet | 0,2 |
| RK-mål 6: Etablering af Sikkerhedsstyrelsen som myndighed på legetøjsområdet | 1,4 |
| RK-mål 7: Udvikling af kundeservicekoncept samt opgørelse af målepunkter | 1,9 |
| RK-mål 8: Overtrædelse af autorisationslovgivningen og indførelse af kvalitetsledelse i sagsbehandlingen | 2,1 |
| Driftsmål 1: Elsikkerhed | 37,9 |
| Driftsmål 2: Gassikkerhed | 5,4 |
| Driftsmål 3: Generel produktsikkerhed | 2,0 |
| Driftsmål 4: Legetøj | 0,7 |
| Driftsmål 5: Fyrværkeri | 2,4 |
| Driftsmål 6: Akkreditering og metrologi | 2,8 |
| Driftsmål 7: Tværgående for driftsmål 1 - 6 | 9,6 |
| Driftsmål 8: Generel ledelse og administration | 12,7 |
| Driftsmål 9: Indtægtsdækket virksomhed (IDV) | 1,4 |
| I alt | 89,8 |

1.5 Opgaver og strategiske forpligtelser

1.5.1. Opgaver

Sikkerhedsstyrelsen har følgende tre opgaver:

Opgave 1: Installationer

Sikre et højt sikkerhedsniveau i de danske el- og gasinstallationer.

Opgave 2: Produkter

Sikre et højt sikkerhedsniveau i relation til elprodukter, gasprodukter og generelle forbrugerprodukter, herunder legetøj, samt fyrværkeriartikler.

Opgave 3: Akkreditering og metrologi

Sikre at kravene til måleinstrumenter følger europæiske regler, og at de danske regler for akkreditering af laboratorier, certificerings- og inspektionsorganer er baseret på internationale aftaler.

1.5.2. Strategiske forpligtelser 2013-2016

Styrelsen har i strategien for 2013-2015 formuleret nedenstående fem strategiske forpligtelser. De strategiske forpligtelser "Risikovurdering og risikohåndtering", "Højere regelefterlevelse – korrekt produktanvendelse" og "Tidssvarende kundeservice" er eksternt rettede, og de understøtter direkte styrelsens vision om at gøre sikkerhed til vækst.

1 – Risikovurdering og risikohåndtering

Som en styrelse med kerneforretning inden for teknisk sikkerhed vil Sikkerhedsstyrelsen være markedsførende inden for risikovurdering af installationer og produkter.

2 – Højere regelefterlevelse – korrekt produktanvendelse

Som styrelse skal Sikkerhedsstyrelsen være på forkant med myndighedsrollen. De regler, vi har, og de metoder, vi anvender, skal skabe grundlaget for, at vores virksomhed skaber den højest mulige effekt. Målet er høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Vores regler medvirker til at skabe gode rammebetingelser for virksomhederne, uden at gå på kompromis med sikkerheden.

3 – Tidssvarende kundeservice

Vi vil udvikle og forbedre vores kundeservice, så vi matcher kundens behov. God kundeservice understøtter høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Når borgere og virksomheder kan få svar på deres spørgsmål hurtigt og enkelt, minimeres den uacceptable risiko. Et tidssvarende kundeservicekoncept understøtter en handlekraftig organisation i et moderne samfund.

4 – Værdifulde relationer

Vi vil øge vores udsyn og skabe værdifulde relationer, som giver os ny indsigt og dermed muliggør nye løsninger. Vi har som styrelse brug for et konstant samspil med eksterne interessenter. Vi kan give dem viden og indsigt, ligesom de kan give os nye perspektiver på vores arbejde. Samtidig kan relationer skabe nye kanaler for vores budskaber. I sidste ende er værdifulde relationer en forudsætning for, at vi øger effekten af vores virksomhed.

5 - Kulturudvikling

Samspillet imellem forbrugere, virksomheder og Sikkerhedsstyrelsen har potentiale til at øge effekten af vores virksomhed. Vi vil blive bedre til at gøre brug af relationen og derved øge det tekniske sikkerhedsniveau.

Opgørelse af de flerårige strategiske forpligtelser

De tre eksternt rettede flerårige strategiske forpligtelser (forpligtelse 1-3) opfyldes ved at gennemføre konkrete tiltag, projekter, målinger mv., der anføres som resultatmål i udførelsesårene. I en strategisk forpligtelses slutår anføres dette i resultatmålet i resultatkontrakten, og den strategiske forpligtelse opgøres i årsrapporten. Det fremgår af bilag 2, hvornår de strategiske forpligtelser opgøres.

2. Strategiske forpligtelser, resultatmål og resultatkrav

Strategisk forpligtelse: Risikovurdering og risikohåndtering

Som en styrelse med kerneforretning inden for teknisk sikkerhed vil Sikkerhedsstyrelsen være markedsførende inden for risikovurdering af installationer og produkter.¹

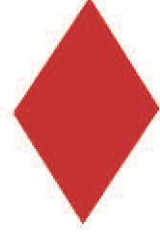
2.1. Udvikling af nyt kontrol- og tilsynskoncept

Styrelsen vil i 2014 modne udviklingen af et nyt kontrol- og tilsynskoncept, hvor virksomhedernes egenkontrol i langt højere grad sættes i fokus i modsætning til den nuværende produkt- og installationstilgang. Sikkerhedsstyrelsen er kun en del af det setup, der medvirker til, at det er sikkert og trygt for borgerne at omgive sig med produkter og installationer i dagligdagen. Trygheden skal blandt andet skabes gennem høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse og skal ske i et samarbejde mellem virksomheder, forbrugere og styrelsen. Sikkerhedsstyrelsen skal drive samarbejdet mellem virksomheder, forbrugere og styrelsen eksempelvis ved på den ene side at oplyse forbrugerne om grænserne for "gør det selv" arbejde, vedligehold og korrekt produktanvendelse og på den anden side hjælpe virksomhederne med gode rammebetingelser og målrettet vejledning. Samtidig skal virksomhederne fastholdes i deres ansvar for udførelse af korrekt installationsarbejde. Derfor vil Sikkerhedsstyrelsen udvikle metoder, der kan højne effekten af markedsovervågningen i samarbejde med virksomhederne. Sikkerhedsstyrelsen er p.t. i dialog med Dansk Erhverv om et pilotprojekt, der med udgangspunkt i virksomhedernes kvalitetsstyringssystemer kan danne baggrund for markedsovervågning på legetøjsområdet. Tesen er, at virksomheder, der har velfungerende kvalitetsstyringssystemer, fanger fejlbehæftede produkter inden de bringes på markedet og har systemer til at håndtere tilbagekaldelser mv. Styrelsen vil derfor udforske potentialet ved at benytte virksomhedernes kvalitetsstyringssystemer som en af flere datakilder i styrelsens risikobaserede markedsovervågning.

Styrelsen får i dag kun data fra 3. parts kontrolinstanser, når kontrollen med de autoriserede virksomheders kvalitetsstyringssystemer medfører så markante afvigelser fra reglerne, at virksomheden skal fratages autorisationen. Ved at få flere data om afvigelser, vil Sikkerhedsstyrelsen, få et udgangspunkt for at identificere risikoområder og dermed en mulighed for at påvirke virksomhederne til højere regelefterlevelse gennem dialog om deres egenkontrol.

Der indsamles derudover store mængder data via eleftersynsordningen. Formålet med ordningen er forbrugeroplysning ved ejerskifte, og de nuværende data omhandler primært installationernes lovlighed. Det betyder eksempelvis, at to forskellige lovlige installationer kan have et varierende sikkerhedsniveau afhængigt af installationens alder, idet en installations lovlighed vurderes ud fra det i installationsøjeblikket gældende regelsæt. Sikkerhedsstyrelsen vil arbejde for tilretning og udvikling af det eksisterende koncept for eleftersyn, så de fremkomne data også kan anvendes til analyse af installationers sikkerhed.

¹ Se bilag 2 for en beskrivelse af, hvordan den strategiske målsætning opgøres



| 1. Udvikling af nyt kontrol og tilsynskoncept | | |
|---|--------------|---|
| Forbedret markedsovervågning gennem nyt fokuseret kontrol- og tilsynskoncept. | a. Aktivitet | Som led i styrelsens mål om at være markedsførende inden for risikovurderinger, har styrelsen inden udgangen af 2014 udviklet et koncept for markedsovervågningen af styrelsens forretningsområder. Konceptet beskriver metoder og processer og tager udgangspunkt i data fra 3. partskontrolinstanser på autorisationsområdet. Konceptet udbygges løbende i takt med, at data fra andre kilder bliver anvendelige. |
| | b. Aktivitet | Den eksisterende eleftersynsordning udvikles og tilrettes, så den ud over forbrugeroplysning også omfatter sikkerheden i installationerne. Dette sker med henblik på, at data kan indgå i konceptet for markedsovervågning. |

2.2. Udvikling og implementering af datadrevne modeller

En del af Sikkerhedsstyrelsens strategi er at øge effekten af vores virksomhed og sætte vores viden i spil til gavn for forbrugere og virksomheder. Hvad enten det drejer sig om højere regelefterlevelse eller korrekt produktanvendelse, er det afgørende, at Sikkerhedsstyrelsen kan kortlægge risikobilledet inden for vores myndighedsområde og på den baggrund iværksætte tiltag, der mindsker den uacceptable risiko. Der er derfor behov for dynamiske modeller til identifikation af risikobilledet for styrelsens forretningsområder. Implementering af datadrevne analysemodeller vil give styrelsen mulighed for at detektere og analysere risici tidligere og hurtigere. Kombineret med effekten af de samlede strategiske tiltag vil styrelsen herved opnå en mere effektiv og fokuseret markedsovervågning.

Modellen indeholder opbygning af et datawarehouse med tilhørende Business Intelligence og Business Application løsning. Sikkerhedsstyrelsen vil i løbet af en periode på ca. 18 måneder opnå et struktureret niveau for dataunderstøttet og risikobaseret markedsovervågning, hvor der foruden ansættelse og uddannelse af de rette kompetencer, vil være opbygget et datawarehouse og være skabt overblik over data og datakvalitet for to udvalgte forretningsområder.

De datadrevne modeller udvikles og implementeres i første omgang for elinstallationer og legetøj, hvor der skal udvikles forskellige analysemodeller. Elområdet, der udgør en væsentlig del af styrelsens forretningsområde, og elinstallationer i boliger specifikt, fordi det er et område, hvor der er en stor mængde af tilgængelige data. Legetøj er valgt, fordi det er et forretningsområde med høj fokus på grund af brugernes sårbarhed, og hvor der er få tilgængelige data. Disse to modeller vil være prototyper, og de kan efterfølgende danne grundlag for den videre implementering på de øvrige fagområder.

| 2. Udvikling og implementering af datadrevne analysemodeller for to områder | | |
|---|--------------|---|
| Højere kvalitet i markedsovervågningen gennem kortlægning af risikobilledet og analyse af data. | a. aktivitet | Sikkerhedsstyrelsen indgår aftaler med to eksterne samarbejdspartnere om leverance af data til brug for kortlægning af risikobilledet inden for styrelsens forretningsområder: legetøj og elinstallationer. |

| | | |
|--|--------------|---|
| | b. Effekt | Inden udgangen af 1. kvartal 2014 afklares, og hvis muligt, fastsættes et ambitiøst men realistisk effektivmål for indsatsen. Afklaring eller mål godkendes af departementet. |
| Forbedrede metoder gennem erfaring fra markedsovervågning. | c. Aktivitet | Der udtages ca. 200 legetøjsprodukter for at kontrollere, om reglerne for mærkning af legetøj er overholdt. |
| | d. Kvalitet | Erfaringerne fra den gennemførte nulpunktsmåling udmøntes i en procedurebeskrivelse for markedsovervågning på området. |

Strategisk forpligtelse: Højere regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse

Som styrelse skal Sikkerhedsstyrelsen være på forkant med myndighedsrollen. De regler, vi har, og de metoder, vi anvender, skal skabe grundlaget for, at vores virksomhed skaber den højeste mulige effekt. Målet er høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Vores regler medvirker til at skabe gode rammebetingelser for virksomhederne, uden at gå på kompromis med sikkerheden.²

2.4. Forenkling af reguleringen, implementering af forbrugerproduktikkerhedsforordning samt ændring af fyrværkeriloven

Modningsprojekt af stærkstrømsreglerne

Styrelsen har udarbejdet en masterplan over mulighederne for forenkling af de regelsæt, som styrelsen administrerer. Styrelsen vurderer, at der er væsentlige muligheder for forenklinger i stærkstrømsregelsættet. Vurderingen er, at der kan skabes bedre rammevilkår for virksomhederne gennem enklere regler og styrelsen kan tillige opnå administrative gevinster. Ydermere viser analyserne, at stærkstrømsreguleringen kan ske på en mere effektiv og fleksibel måde ved en øget anvendelse af internationale standarder, der hermed vil kunne bidrage til økonomisk gevinst for forbrugere og virksomheder. Styrelsen ser muligheder for at kunne bidrage til at udbrede anvendelsen af internationale standarder og dermed potentielt for at kunne understøtte regeringens kommende standardiseringspolitiske strategi.

Styrelsen vil på denne baggrund gennemføre et modningsprojekt med henblik på at afdække mulighederne for at forenkle stærkstrømsreglerne. Projektet vil understøtte arbejdet i den tværministerielle arbejdsgruppe, der har til opgave at analysere i hvilket omfang, internationale standarder kan erstatte dansk regulering.

Implementering af forordningen om forbrugerproduktikkerhed

Som et led i regeringens forbrugerpolitiske eftersyn – ”Trygge forbrugere, Aktive valg” har Sikkerhedsstyrelsen i 2013 arbejdet for en ny forordning om forbrugerproduktikkerhed. Forordningen, der bl.a. har til formål at skabe bedre forbrugerbeskyttelse, højere forbrugertillid og mere lige konkurrencevilkår for erhvervslivet i EU forventes at træde i kraft den 1. januar 2015. Styrelsen vil i 2014 foretage de nødvendige lovgivningsmæssige tilretninger, der består i ophævelser eller ændringer af produktikkerhedsloven. Samtidig vil styrelsen sikre implementeringen af markedsovervågningsforordningen i egne regler samt stå for koordine-

² Se bilag 2 for en beskrivelse af, hvordan den strategiske målsætning opgøres

ringen af implementeringen af reglerne for hele ministerområdet, så der sikres en samlet og ensartet proces.

Ændring af fyrværkeriloven

Det er i øjeblikket tilladt for forbrugere at købe fyrværkeri fra den 1. december til den 31. december og det må anvendes fra den 1. december til den 5. januar. De nuværende grænser for salgs- og anvendelsesperioden blev indført i 2005 i kølvandet på fyrværkeriulykken i Seest ved Kolding. Grænserne har til formål at mindske risikoen for ulykker samt generne ved fyrværkeriaffyring for mennesker og dyr. På baggrund af henvendelser fra borgere og dyrevelfærdsorganisationer om at begrænse generne ved affyring yderligere vil Sikkerhedsstyrelsen udarbejde et lovforslag til en ændret fyrværkerilov. Lovforslaget er at finde på lovprogrammet for 2013/2014 og fremsættes i januar 2014.

| 4. Modningsprojekt af stærkstrømsreglerne, implementering af forbrugerproduksikkerheds og markedsovervågningsforordningerne samt ændring af fyrværkeriloven | | |
|---|--------------|--|
| Der arbejdes for forbedrede rammevilkår for virksomhederne berørt af stærkstrømsreglerne (a), forbedret forbrugerbeskyttelse gennem implementering af forordninger (b+c) samt en forkortelse af salgs- og anvendelsesperioden for fyrværkeri (d). | a. Aktivitet | Der gennemføres et modningsprojekt, hvor mulighederne for forenkling af stærkstrømsreglerne vurderes, med særlig fokus på at udbrede anvendelsen af internationale standarder i reguleringen. Projektet skal medføre mindst tre forslag til forbedrede rammevilkår for virksomhederne. |
| | b. Aktivitet | Der foretages de nødvendige ophævelser og ændringer af produksikkerhedsloven, som implementerer forordningen om forbrugerproduksikkerhed. |
| | c. Aktivitet | Sikkerhedsstyrelsen sikrer implementering af markedsovervågningsforordningen i egne regler samt står for koordineringen af implementeringen af reglerne for hele ministerområdet. |
| | d. Aktivitet | Der udarbejdes et forslag til en ændret fyrværkerilov. Forslaget er at finde på lovprogrammet 2013/2014 og fremsættes i januar 2014. |

Mål 4. a bidrager til opfyldelsen af mål 2.3 i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram 2014

Mål 4. d bidrager til opfyldelsen af resultatmål 2.8 i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram 2014

2.5. Oplysning om autorisationskrævende opgaver

Dialogen med interessenterne i forbindelse med moderniseringen af autorisationsordningerne på el, vvs og kloakinstallationsområderne har vist, at det i dag ikke er tilstrækkeligt klart for virksomhederne uden for autorisationsområderne, hvornår et arbejde kræver autorisation, og hvornår arbejdet kan foretages af virksomheder uden autorisation. Sikkerhedsstyrelsen vil derfor tydeliggøre for virksomheder og forbrugere, hvad der er autorisationskrævende arbejde, og hvad man kan udføre uden autorisation. Forbrugere vil få bedre og lettere adgang til viden om autorisationsgrænserne og oplysninger om autoriserede virksomheder, der kan løse de forskellige opgaver. Samtidig øges mulighederne for, at væsentlige arbejdsopgaver udsættes for konkurrence, når autorisationsgrænserne bliver mere gennemskuelige.



| 5. Udvikling af løsninger til oplysning om grænserne for autorisationskrævende arbejde | | |
|--|--------------|--|
| Lettere at drive virksomhed | a. Aktivitet | Sikkerhedsstyrelsen videreudvikler vores digitale redskaber (app's og hjemmeside), der gør det lettere for virksomheder og forbrugere at vide, hvilke opgaver, der kræver autorisation på el-, vvs- og kloakområderne. |
| | b. Aktivitet | Sikkerhedsstyrelsen gennemfører i 2014 en landsdækkende tv-kampagne med det formål at oplyse virksomheder og forbrugere om, at de ved hjælp af de digitale redskaber let kan sætte sig ind i, hvad der kræver autorisation og hvem, der har autorisation inden for el- vvs- og kloakområderne. |
| | c. Effekt | Oplysningskampagnen medfører, at befolkningens kendskab til autorisationsordningerne øges. |

Mål 5 bidrager til opfyldelsen af mål 3.5 i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram 2014

2.6. Sikkerhedsstyrelsen som myndighed på legetøjsområdet

Sikkerhedsstyrelsen har som mission at skabe tryghed. Trygheden skabes gennem høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse i samarbejde mellem virksomheder, forbrugere og styrelsen. Sikkerhedsstyrelsen skal drive samarbejdet med virksomhederne og forbrugerne eksempelvis ved at hjælpe virksomhederne med gode rammebetingelser og målrettet vejledning, hvilket understøtter regelefterlevelsen. Samtidig skal styrelsens vejledning medføre, at forbrugerne kan anvende produkterne korrekt.

Sikkerhedsstyrelsen ønsker en større indsigt i, hvordan forbrugere og virksomheder opfatter teknisk sikkerhed i forhold til legetøj. Derfor har Sikkerhedsstyrelsen i samarbejde med MindLab foretaget en række interviews for at få en dybere indsigt i behov og udfordringer for forbrugere og virksomheder på legetøjsområdet.

Forbrugerne skal kende Sikkerhedsstyrelsens rolle i forhold til teknisk sikkerhed på legetøjsområdet, således at styrelsens budskaber omkring korrekt anvendelse af legetøj skaber den størst mulige effekt. Derudover skal det være let for virksomhederne at finde information om, hvordan de bringer sikre legetøjsprodukter på markedet, hvilket understøtter målet om høj regelefterlevelse. Dermed hægter målet sig op på Erhvervs- og Vækstministeriets fagligt strategiske mål omkring, at det skal være lettere at drive virksomhed i Danmark.

Sikkerhedsstyrelsen lancerer løbende initiativer, der har til formål at informere forbrugerne om korrekt produktanvendelse. Hvis styrelsen skal nå ud med sine budskaber omkring korrekt produktanvendelse på legetøjsområdet, er det vigtigt, at modtagergrupperne kender Sikkerhedsstyrelsen som myndighed. Etableringen af Sikkerhedsstyrelsen som myndighed i forældres og bedsteforældres bevidsthed på legetøjsområdet er derfor vigtigt for, at styrelsens virksomhed skaber den størst mulige effekt.



6. Etablering af Sikkerhedsstyrelsen som myndighed på legetøjsområdet

| | | |
|---|--------------|--|
| Højere effekt af styrelsens budskaber ved etablering af styrelsen i forbrugerens bevidsthed gennem målrettede initiativer på legetøjsområdet. | a. Aktivitet | I 2014 udvikles en kampagne om sikkerhed ved legetøj for 0-3-årige målrettet forældre og bedsteforældre. Kampagnen skal informere forældre og bedsteforældre om kvælningsrisikoen ved legetøj, så bevidstheden herom øges. |
| | b. Aktivitet | I 2014 designes og lanceres en ny vejledning til virksomheder på Sikkerhedsstyrelsens hjemmeside om sikkerhedskrav til legetøj, som skal gøre det lettere for producenter og importører at bringe sikkert legetøj på markedet. |
| | c. Kvalitet | Vejledningen til virksomhederne udarbejdes med inddragelse af relevante myndigheder og interesseorganisationer. |

Mål 6.b understøtter opfyldelsen af det faglige strategiske mål i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram 2014 om, at det skal være let at drive virksomhed i Danmark.

Strategisk forpligtelse: Tidssvarende kundeservice

Vi vil udvikle og forbedre vores kundeservice, så vi matcher kundens behov. God kundeservice understøtter høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Når forbrugere og virksomheder kan få svar på deres spørgsmål hurtigt og enkelt, minimeres den uacceptable risiko. Et tidssvarende kundeservicekoncept understøtter en handlekraftig organisation i et moderne samfund.³

2.7 Kundeservicekoncept

God kundeservice understøtter høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Når styrelsen kan levere hurtige og enkle svar på kundernes spørgsmål, minimeres den uacceptable risiko for personskade og tab af værdier. Sikkerhedsstyrelsen har i 2013 arbejdet med at analysere styrelsens kundeportefølje. Dette arbejde afsluttes i 2013 med, at der udvikles og opstilles målepunkter til måling af kundetilfredsheden på styrelsens to største kundekanaler: sik.dk og telefonbetjeningen. Målepunkterne indgår i en analyse af, i hvor høj grad styrelsen matcher kundernes behov. De gennemførte analyser af kundeporteføljen er fundamentet for, at styrelsen i 2014 kan udvikle et tidssvarende kundeservicekoncept, der afspejler kravene og behovene i et moderne samfund.

7. Udvikling af kundeservicekoncept samt opgørelse af målepunkter

| | | |
|--|--------------|---|
| Mere målrettet kundeservice gennem udvikling af kundeservicekoncept. | a. Aktivitet | På baggrund af de gennemførte analyser i det strategiske udviklingsprojekt om kundeservice udvikles der i 2014 et koncept for kundeservice i Sikkerhedsstyrelsen. |
|--|--------------|---|

³ Se bilag 2 for en beskrivelse af, hvordan den strategiske målsætning opgøres

| | | |
|--|-----------|---|
| | b. Effekt | Målepunkterne (KPI'erne) på Sikkerhedsstyrelsens to største kundekanaler: sik.dk og telefonbetjeningen opgøres ved udgangen af 2014. Opgørelsen i ultimo 2014 skal udvise en forbedring i forhold til nulpunktsmålingen fra primo 2014. Denne forbedring fastsættes nærmere efter aftale med departementet inden udgangen af 1. kvartal 2014. |
|--|-----------|---|

På tværs af produktgrupperne

2.8. Servicemål og kvalitet i sagsbehandlingen

Sikkerhedsstyrelsen fortsætter med at have fokus på sagsbehandlingen af overtrædelsessager på autorisationsområdet samt på sagsbehandling generelt i styrelsen ved at implementere et kvalitetsledelseskoncept.

Sikkerhedsstyrelsen vil således ensrette og hæve niveauet for den eksternt rettede sagsbehandling gennem udvikling og implementering af et nyt koncept for kvalitetsledelse af sagsbehandlingen i hele styrelsen. I 2014 gennemføres de første trin i processen mod fuld certificering. Vi vil i 2014 identificere, tilpasse og implementere systemet for at kunne opnå fuld certificering i 2015.

| 8. Overtrædelse af autorisationslovgivningen og indførelse af kvalitetsledelse i sagsbehandlingen | | |
|---|--------------|---|
| Sagsbehandling i overensstemmelse med virksomheder og borgeres behov. | a. Kvalitet | Ekspeditionstiden er på maksimalt 90 kalenderdage for 80 % af sagerne, der vedrører både ulovlig annoncering og ulovligt udført arbejde. |
| Høj og ensartet kvalitet og effektiv sagsbehandling til gavn for styrelsens kunder. | b. Aktivitet | Styrelsen udvikler et koncept for kvalitetsledelse af sagsbehandlingen. Inden udgangen af 2014 implementeres konceptet med henblik på fuld certificering i løbet af 2015 på alle styrelsens fagområder. |

Mål 8.a og b understøtter opfyldelsen af det organisatoriske strategiske mål i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram 2014 om, at Erhvervs- og Vækstministeriet leverer resultater af høj kvalitet, som afspejler samfundsudviklingen.

Koncernfælles mål for resultatkontrakter for 2014

2.9. Bedre økonomistyring

Budgettering og regnskabsregistrering foretages i 2014 i en ny koncernfælles registreringsramme med henblik på at understøtte den tværgående prioritering af ministeriets råderum.

| 9. Bedre økonomistyring | | |
|--|-------------|--|
| Der stilles krav til en fortsat prioritering og effektivisering af ressourceudnyttelsen i ministeriet. | a. Kvalitet | Budgettering og regnskabsregistrering foretages i 2014 i en ny koncernfælles registreringsramme med henblik på at understøtte den tværgående prioritering af ministeriets råderum. |
| | b. Kvalitet | Det opgjorte nettoforbrug ved årsafslutningen på de hovedkonti, som styrelsen har ansvar for, overstiger ikke det prognosticerede forbrug for hele året ved 2. udgiftsopfølgning og må ikke være mere end 3 mio. kr. under det prognosticerede forbrug, medmindre det er godkendt. |

Mål 9.a og 9.b bidrager til opfyldelsen af mål 6.6 i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram 2014

2.10. Sygefravær

Analyser af sygefraværet i Erhvervs- og Vækstministeriet har vist, at sygefraværet er fordelt således, at langt størstedelen af ministeriets medarbejdere har et lavt sygefravær, mens en mindre gruppe medarbejdere har et for højt sygefravær. Der igangsættes i 2014 målrettede initiativer i forhold til at nedbringe sygefraværet, der hvor det er for højt. Målet er at nedbringe niveauet for koncernens samlede gennemsnitlige sygefravær fra 2013 til 2014.

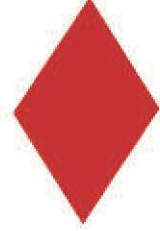
| 10. Sygefravær | | |
|---|-----------|--|
| Der stilles krav til fokus på sygefravær. | a. Effekt | Styrelsen igangsætter målrettede initiativer med henblik på, at styrelsens samlede gennemsnitlige sygefravær sænkes med 0,2 dage per medarbejder til højst 6,5 dage per medarbejder. |

Mål 10.a bidrager til opfyldelsen af mål 6.8 i Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram 2014.

3. Scorebog

| Nr. | Produkt og Mål | Vægt i pct. | Delvist opfyldt (50 point) | Opfyldt (100 point) | Budget uden/med fællesudg. (mio. kr.) |
|---|--|-----------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Risikovurdering og risikohåndtering | | (35) | | | |
| 1. | Udvikling af nyt kontrol- og tilsynskoncept | 10 | 1 resultatkrav opfyldt. | 2 resultatkrav opfyldt. | 2,3/2,9 |
| 2. | Udvikling og implementering af datadrevne analysemodeller for to områder. | 15 | | 1 resultatkrav opfyldt. | 2,4/2,8 |
| 3. | Proaktiv markedsovervågning | 10 | 2 resultatkrav opfyldt. | 4 resultatkrav opfyldt. | 1,1/1,5 |
| Højere regelefterlevelse – korrekt produktanvendelse | | (30) | | | |
| 4. | Modningsprojekt af stærkstrømsreglerne, implementering af forbrugerproduktsikkerheds- og markedsovervågningsforordningerne samt ændring af fyrværkeriloven | 10 | 2 resultatkrav opfyldt. | 4 resultatkrav opfyldt. | 2,2/3,5 |
| 5. | Udvikling af løsninger til oplysning om grænserne for autorisationskrævende arbejde | 10 | 2 resultatkrav opfyldt. | 3 resultatkrav opfyldt | 1,4/1,6 |
| 6. | Etablering af Sikkerhedsstyrelsen som myndighed på legetøjsområdet | 10 | 2 resultatkrav opfyldt. | 3 resultatkrav opfyldt | 1,4/1,6 |
| Tidssvarende kundeservice | | (10) | | | |
| 7. | Udvikling af kundeservicekoncept samt opgørelse af målepunkter | 10 | 1 resultatkrav opfyldt. | 2 resultatkrav opfyldt. | 1,9/2,7 |
| På tværs af produktgrupperne | | (15) | | | |
| 8. | Overtrædelse af autorisationslovgivningen og indførelse af kvalitetsledelse i sagsbehandlingen | 15 | 1 resultatkrav opfyldt. | 2 resultatkrav opfyldt | 2,1/3,0 |
| Koncernfælles mål for resultatkontrakter for 2014 | | (10) | | | |
| 9. | Bedre økonomistyring | 5 | 1 resultatkrav opfyldt. | 2 resultatkrav opfyldt. | 0,2/0,3 |
| 10. | Sygefravær | 5 | | 1 resultatkrav opfyldt. | 0,1/0,1 |
| Sum på produktniveau | | | | | 15,0/20,0 |
| Overordnet budget | | | | | 89,8 |
| Dækningsgrad | | 100 pct. | | | 22,3 pct. |

En budgetafvigelse på mere end 20 pct. medfører en reducere af scoren med 25 point.



Der henvises endvidere til finansloven for 2014 som resultatkontraktens budgetmæssige forudsætning. Et resultatmål, der er fuldt opfyldt, men fejlbudgetteret, giver således 75 point, mens et resultatmål der er delvist opfyldt og fejlbudgetteret, giver 25 point.

Resultatkontrakten angiver styrelsens vigtigste målsætninger og resultatmål for 2014 og er udvalgt således, at styrelsens strategiske mål indgår, samtidig med at de udvalgte mål er dækkende for hele styrelsens virksomhed. Der er enighed blandt partnerne om, at kontrakten er ambitiøs.

Kontrakten skal derigennem påvirke og motivere styrelsen til at opnå markante og synlige resultater, og dermed forbedre den tekniske sikkerhed i Danmark. Heri ligger også implicit, at det ikke kan forventes, at alle mål opfyldes, og et manglende opfyldt mål er således ikke nødvendigvis et udtryk for, at sikkerhedsniveauet på styrelsens ansvarsområder falder, eller at Sikkerhedsstyrelsen har løst sine opgaver på uacceptabel vis.

Målene 1, 2, 8 og 9 er af særlig strategisk betydning og er derfor specielt væsentlige for vurderingen af kontraktens målopfyldelse.

4. Formalia og påtegning

1. Resultatkontrakten indgås mellem Sikkerhedsstyrelsen og departementet. Resultatkontrakten træder i kraft den 1. januar 2014 og gælder for hele 2014. Resultatkontrakten er en del af ministeriets rullende kontraktstyring. De årlige bevillinger afhænger af årets finanslov.
2. Resultatkontrakten kan genforhandles i løbet af kontraktåret, hvis eksterne faktorer, som institutionen ikke kunne eller burde have forudset, gør, at et eller flere resultatkrav ikke kan nås.
3. Resultatkontrakten 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. Resultatkontrakten ændrer ikke det almindelige over-underordningsforhold mellem departement og styrelse.
5. Resultatkontrakten er i overensstemmelse med Finansministeriets anbefalinger for kontraktstyring.
6. Status på resultatopfyldelsen i resultatkontrakten skal rapporteres, når departementet beder herom og følge departementets instrukser. Den endelige resultatopfyldelse i resultatkontrakten skal rapporteres i styrelsens årsrapport i overensstemmelse med Moderniseringsstyrelsens og departementets vejledninger.
7. Styrelsesdirektøren har ansvaret for overholdelse af og afrapportering på resultatkontrakten samt eventuel genforhandling.

København den 18/12 2013

Esbjerg den 18/12 2013

Michael Dithmer

Departementschef Michael Dithmer

Lizzi Krarup Jakobsen

Direktør Lizzi Krarup Jakobsen

Bilag 1 – Sikkerhedsstyrelsens opgavehierarki 2014

Styrelsens opgavehierarki giver et samlet overblik over de opgaver, som Sikkerhedsstyrelsen varetager. Opgavehierarkiet illustrerer desuden, hvordan de fem strategiske forpligtelser er fundamentet for løsnin-gen af vores opgaver. Sammen med styrelsens visionsmål er de strategiske forpligtelser bindeledet mel-lem styrelsens langsigtede mål og de konkrete tiltag, projekter, målinger mv., der anføres som resultatmål og resultatkrav i udførelsesårene.

| | | | |
|--|---|--|--------------------------------|
| Mission | Vi skaber tryghed | | |
| Vision | Vi vil gøre sikkerhed til vækst | | |
| Opgaver på FL | Installationer Produkter Akkreditering og Metrologi | | |
| Produktgrupper | Risikovurdering og risi- kohåndtering | Højere regelefterlevelse og korrekt produkta- vendelse | Tidssvarende kundeser- vice |
| Produkter | <ul style="list-style-type: none">• Risikobaseret overvågning• Smart regulering• Kommunikation på forkant | | |
| Ledelse, administration, forretningsudvikling samt økonomi og IT | | | |



Bilag 2 – Måling af de strategiske forpligtelser

Produktgruppe: Risikovurdering og risikohåndtering


Strategisk forpligtelse: Som en styrelse med kerneforretning inden for teknisk sikkerhed vil Sikkerhedsstyrelsen være markedsførende inden for risikovurdering af installationer og produkter.

Sikkerhedsstyrelsen og de myndigheder, vi kan sammenligne os med, anvender en metode til risikobaseret prioritering af markedsovervågning, der primært er drevet af vurderinger og estimater fra eksperter suppleret med analyse af tilgængeligt datamateriale. Metoderne kan med fordel udvides med automatisk detektering af nye mønstre og risici og dermed muligheden for at identificere og proaktivt målrette indsatser mod afvigelser, før de potentielt bliver til ulykker. Kombineret med effekten af de samlede strategiske tiltag, vil implementeringen af datadrevne analysemodeller betyde, at borgere og virksomheder vil opleve en mere effektiv og struktureret markedsovervågning, idet Sikkerhedsstyrelsen vil have overblik over risikobilledet for forretningsområderne og være i stand til at prioritere indsatser og ressourcer ud fra målsætningen om at mindske den uacceptable risiko⁴.

Løbende opfølgning: Hvert år formuleres der i resultatkontrakten under den strategiske forpligtelse konkrete resultatmål og resultatkrav, som afrapporteres i årsrapporten.


Endelig opgørelse: Forpligtelsen opgøres endeligt i årsrapporten for 2015. Forpligtelsen startede i 2013. For at den strategiske forpligtelse anses som opfyldt, skal Sikkerhedsstyrelsen være markedsførende inden for håndtering og risikovurdering af produkter og installationer i år 2015. Sikkerhedsstyrelsen vil være markedsførende, når organisationen er moden til at analysere og anvende data i avancerede datadrevne analysemodeller, niveau 3.

⁴ Notat: Andre myndigheders risikobaserede markedsovervågning (LBR).



| | | KPI |
|-----------------|-----------------|---|
| 1. Nuværende | a. Data | Analysér foretages ved hjælp af erfaringsbaserede Ad hoc analyser af spredte data ^[2] uden teknologiske løsningsmodeller. |
| | b. Organisation | Ledelsens har fokus på nødvendigheden af datadrevne modeller. |
| 2. Simpelt | a. Data | Simpel analyse af et større dataset, med fast rapportering. Indgået aftaler med eksterne samarbejdspartner om leverancer af data. |
| | b. Organisation | Organisationen accepterer behovet for databaserede beslutninger om overvågnings-/kontrolaktiviteter af produkter og installationer, træffes på grundlag af fakta. Datadrevne modeller er en del af strategien. |
| 3. Struktureret | a. Data | Der vil være opbygget et datawarehouse. Overblik over data og datakvalitet for to udvalgte forretningsområder. |
| | b. Organisation | Sikkerhedsstyrelsen vil have ansat de rette kompetencer, samt uddannet og fordelt rollerne til arbejdet med datadrevne modeller. |
| 4. Avanceret | a. Data | Antallet af datakilder udbygges. Der foretages avancerede analyser, hvor data selv finder nye mønstre |
| | b. Organisation | Anvendelse af datadrevne modeller er implementeret i organisationen. Kulturforandring har fundet sted og 90 % af beslutninger om overvågnings-/kontrolaktiviteter af produkter og installationer, træffes på grundlag af fakta. |
| 5. Frontier | a. Data | Realtime reaktioner på nye typer af afvigelser, data kan forudsige fokusområder. |
| | b. Organisation | Sikkerhedsstyrelsen er i stand til selv at udbygge modellerne, og datadrevne analysemodeller udgør en del af nye strategiske tiltag. |

^[2] Data fra eleftersyn, 10 % tilsynsordningen, ulykkesdata fra Patientregistret (ophørt 2010,) data fra Beredskabsstyrelsen (BRS), data fra tidligere markedsovervågnings aktiviteter.



Data, der ligger til grund for opgørelsen: Kulturanalyse 2013 og notatet "Andre myndigheders metode til markedsovervågning" samt modenhedstrappen for dataunderstøttet risikobaseret kontrol.

Produktgruppe: Højere regelefterlevelse – korrekt produktanvendelse

Strategisk forpligtelse: Som styrelse skal Sikkerhedsstyrelsen være på forkant med myndighedsrollen. De regler, vi har, og de metoder, vi anvender, skal skabe grundlaget for, at vores virksomhed skaber den højest mulige effekt. Målet er høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Vores regler medvirker til at skabe gode rammebetingelser for virksomhederne, uden at gå på kompromis med sikkerheden.

Der opgøres individuelt for den strategiske forpligtelse, således at højere regelefterlevelse har sin egen målopførelse og korrekt produktanvendelse har sin.

Højere regelefterlevelse

Tidssvarende og effektive regler er et af de midler, der er med til at skabe gode rammebetingelser for virksomhederne, og samtidig medvirker til, at styrelsen kan være på forkant med myndighedsrollen, så vores virksomhed skaber den størst mulige effekt. Styrelsens initiativer til forbedringer i reguleringen skal derfor skabe en målbar effekt for virksomhederne.

Løbende opfølgning: Hvert år formuleres der i resultatkontrakten under den strategiske forpligtelse konkrete resultatmål og resultatkrav, som afrapporteres i årsrapporten.

Endelig opgørelse: Forpligtelsen startede i 2013 og opgøres endeligt i årsrapporten for 2016. For at den strategiske forpligtelse anses som opfyldt, skal mindst ét gennemført initiativ have en målbar effekt på en eller flere af effektkategorierne i henhold til indsatsen for enklere regler.

Data, der ligger til grund for opgørelsen: Iværksatte initiativer til ændring af reguleringen skal bidrage til forbedringer på relevante områder f.eks. i form af:

- Reduceret **administrativt tidsforbrug** (AMVAB)
- Kortere **sagsbehandlingstider**, så virksomhederne hurtigere opnår tilladelser mv.
- Mere **fleksibilitet** så virksomheder kan tilrettelægge deres drift mere effektivt
- Klarere regler og vejledninger samt bedre offentlig service og kontrol, så det bliver nemmere at efterleve reglerne.

Korrekt produktanvendelse

Sikkerhedsstyrelsen ønsker at etablere sig i forbrugerens bevidsthed som myndighed for teknisk sikkerhed på legetøjsområdet. Forbrugerne skal kende Sikkerhedsstyrelsens rolle i forhold til teknisk sikkerhed på legetøjsområdet, således at styrelsens budskaber omkring korrekt anvendelse af legetøj kommer bedst muligt igennem og dermed skaber den største effekt. Forældre og bedsteforældre med hhv. børn eller børnebørn i alderen 0-3 år skal i højere grad indtænke teknisk sikkerhed ved anvendelsen af legetøj, således at den korrekte produktanvendelse på dette område højnes.



Løbende opfølgning: Hvert år formuleres der i resultatkontrakten under den strategiske målsætning konkrete resultatmål og resultatkrav, som afrapporteres i årsrapporten.

Endelig opgørelse: Målsætningen startes i 2013 og måles i 2016. Målsætningen opgøres endeligt i årsrapporten for 2016. For at den strategiske målsætning skal anses som opfyldt, skal målingen for korrekt produktanvendelse i forhold til legetøj og kvælningsrisici for børn fra 0-3 år udvise en positiv tendens ved måling i 2016 i forhold til måling i 2013. Derudover skal der være en positiv udvikling på kendskab og image til Sikkerhedsstyrelsen ved forældre med børn i alderen fra 0-3 år ved måling i 2016 i forhold til måling i 2013.

Data, der ligger til grund for opgørelsen: Der udarbejdes i 2013 en nulpunktsmåling for korrekt produktanvendelse på legetøjsområdet i forhold til kvælningsrisici. Målingen foretages blandt forældre med børn fra 0-3 år. Derudover udarbejdes der en nulpunktsmåling på kendskab og image for Sikkerhedsstyrelsen blandt forældre med børn fra 0-3 år. Målingerne gentages i 2016 med henblik på opgørelse af målsætningen.

Produktgruppe: Tidssvarende kundeservice

Strategisk målsætning: Vi vil udvikle og forbedre vores kundeservice, så vi matcher kundens behov. God kundeservice understøtter høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Når forbrugere og virksomheder kan få svar på deres spørgsmål hurtigt og enkelt, minimeres den uacceptable risiko. Et tidssvarende kundeservicekoncept understøtter en handlekraftig organisation i et moderne samfund.

Løbende opfølgning: Som led i arbejdet med at understøtte den strategiske forpligtelse om at levere tidssvarende kundeservice fastsættes der med udgangen af 2013 Key Performance Indicators (KPI'er) for Sikkerhedsstyrelsens to største kundekanaler: sik.dk og telefonbetjeningen. KPI'erne på de to kanaler opgøres ved udgangen af 2014 og opgøres ved at måle kundetilfredsheden på de to kanaler.

Endelig opgørelse: Den strategiske forpligtelse *Tidssvarende Kundeservice* opgøres endeligt ved udgangen af 2016. Den strategiske forpligtelse *Tidssvarende Kundeservice* anses som opfyldt, når en gapanalyse viser, at styrelsen matcher kundernes behov.

Data, der ligger til grund for opgørelsen: Sikkerhedsstyrelsen har i 2013 gennemført en gapanalyse, der viser, i hvor høj grad styrelsen matcher kundernes behov. Analysen afdækker både kundeservicebehovet hos virksomheder og private og aktive og ikke-aktive kunder. Sikkerhedsstyrelsen vil i 2016 gentage analysen for herigennem at vise, at styrelsens strategiske forpligtelse har ført til, at styrelsen matcher kundernes behov og derved levere en tidssvarende kundeservice.



Bilag 3 – Ordforklaringer til Sikkerhedsstyrelsens Resultatkontrakt 2014

Datawarehouse

Et datawarehouse er en samling af elektroniske data, fra forskellige kilder, der er organiseret i en datamodel som giver den bedste mulighed for at lave rapporter og analyse.

Business Intelligence og Business Application

Business Intelligence og Business Application (BI og BA) er softwareløsninger til analyse, rapportering og statistik. Vha. software trækkes data ud af et eller flere kildesystemer, transformerer dem til noget enklere, og indsætter dem i en ny database eller struktur, som er lettere for slutbrugere at anvende. BI bruges til at skabe overblik over virksomhedens data. BA omdanner data til oplysninger, som muliggør fremtidige overvågningsstrategier og beslutninger. Værdien af denne løsning opstår, når styrelsen får et detaljeret overblik og muligheden for at se mønstre og tendenser ved hjælp af væsentlige datakilder som: afvigelser (produkter, installationer, virksomheder mm.), ulykker, brande, politisager, sagsbehandling, tidsregistrering, økonomi, timeregistrering og løn osv. Ud over overvågning og udvælgelse af indsatser bliver styrelsen i stand til at kunne prioritere indsatser og ressourcer for styrelsens forretningsområder, med henblik på at mindske den uacceptable risiko.