





















## 2.5. Indikatorer for sikkerheden i danske elinstallationer

Sikkerheden i de danske elinstallationer kan i dag opgøres på flere individuelle parametre såsom antallet af ulykker eller antallet af brande som følge af fejl i elinstallationer. Med udviklingen og implementeringen af datadrevne risikobaserede analysemodeller og det tilknyttede datavarehus, kan Sikkerhedsstyrelsen samle de forskellige typer af oplysninger om elinstallationer i Danmark. Data fra eksempelvis eleftersynsordningen kan give indikatorer for sikkerheden gennem oplysningerne om lovlighed og funktionalitet og tredjepartskontrollen med de autoriserede elinstallatørers egenkontrolsystem viser virksomhedernes compliance med reglerne for egenkontrol. Ved at kombinere de to typer af oplysninger og eventuelt supplere med tilbagevendende forbrugerundersøgelser, vil Sikkerhedsstyrelsen afdække om der kan opstilles indikatorer for sikkerheden i danske elinstallationer. Sådanne opgørelser vil endnu mere præcist kunne udtrykke et niveau for sikkerheden i de danske elinstallationer og dermed være en indikator for risikoen i de danske elinstallationer.

### 5. Indikatorer for sikkerheden i danske elinstallationer

a. Aktivitet	Sikkerhedsstyrelsen gennemfører i 1. halvår af 2015 en analyse med henblik på at undersøge muligheden for at udvikle et koncept for indikatorer for sikkerheden i de danske elinstallationer, der kan opdeles i relevante segmenter, og inden udgangen af 2. kvartal fastsætte mere konkrete rammer for indikatorerne. Rammerne godkendes af departementet.
--------------	---

## 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”.<sup>3</sup>*

## 2.6 Kundetilfredshed

God kundeservice understøtter høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Sikkerhedsstyrelsen har siden 2013 arbejdet med kundeservice som fagdisciplin. Det har blandt andet betydet, at styrelsen i 2013 analyserede styrelsens kunder, og i 2014, har styrelsen udviklet et samlet kundeservicekoncept, der har til formål at fastlægge, hvordan Sikkerhedsstyrelsen vil levere den besluttede kundeservice. Kundeservicekonceptet består af servicedeklarationer, kvalitet på sik.dk samt en kanalstrategi og fastlægger blandt andet, hvordan og hvornår styrelsens forskellige kanaler bedst bringes i anvendelse i forhold til vejledning, hvordan styrelsen vejleder i forhold til konkrete spørgsmål samt rammer for kvalitetssikring af indholdet på sik.dk. Sikkerhedsstyrelsen vil i 2015 implementere det udviklede Kundeservicekoncept, således at styrelsen i højere grad bliver i stand til at møde kundernes forventninger ud fra det besluttede serviceniveau.

<sup>3</sup> Se bilag 2 for en beskrivelse af, hvordan den strategiske målsætning opgøres

6. Implementering af kundeservicekoncept samt opgørelse af målepunkter	
a. Aktivitet	Sikkerhedsstyrelsen implementerer i 2015 følgende leverancer som en del af styrelsens kundeservicekoncept: Servicedeclarationer, kvalitet på sik.dk og kanalstrategi.
b. Effekt	<p>Efterlevelsen af det nye kundeservicekoncept viser ved udgangen af 2015, at kundetilfredsheden på Sikkerhedsstyrelsens to største kundekanaler: sik.dk og telefonbetjeningen matcher det besluttede serviceniveau, som er:</p> <p>Telefon (en samlet måling): 4,2  Sik.dk (virksomheder): 4,2  Sik.dk (forbrugere): 4,2</p> <p>For at målet er opfyldt, skal opgørelsen ultimo 2015 vise at kundetilfredsheden matcher ovenstående Key Performance Indicators (KPI'ere), med en udsvingsgrænse på +/- 0,1 point for hvert af de tre KPI'er.</p>

## 2.7. Kvalitet i sagsbehandlingen og reducerede sagsbehandlingstider

God kundeservice og effektiv sagsbehandling understøtter høj regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse. Styrelsen vil levere hurtige og enkle svar på kundernes spørgsmål, effektiv behandling af ansøgninger og hurtig effektivering af eventuelle indgreb. Hermed mindskes risikoen, der skabes tryghed og vigtige rammevilkår for virksomhedernes udvikling og vækst understøttes. Nedenfor er de særlige fokusområder for 2015 angivet.

### Certificering af kvalitetsledelse i sagsbehandlingen

Sikkerhedsstyrelsen fortsætter med at have fokus på sagsbehandlingen ved at implementere et kvalitetsledelsessystem på alle styrelsens fagområder.

Kvalitetsledelsessystemet skal sikre ensartethed, kundefokus og løbende forbedringer i sagsbehandlingen. Sikkerhedsstyrelsens koncept for kvalitetsledelse blev udviklet i 2014, og certificering skal ske inden udgangen af 2015.

### Reducerede sagsbehandlingstider

Sikkerhedsstyrelsen vil i 2015 også fokusere på kundeservice i sagsbehandlingen og vil specielt have fokus på at reducere sagsbehandlingstiderne for autorisationsansøgninger på el-, vvs og kloakområdet, overtrædelser af autorisationslovgivningen samt markedskontrollen på fyrværkeriområdet.

### Autorisationsansøgninger

Autorisationen er forudsætningen for, at en virksomhed kan arbejde inden for det pågældende autorisationskrævende område. Når ansøgningerne behandles hurtigere, kan virksomhederne hurtigere komme i gang med at udføre autorisationskrævende arbejde, og dermed understøttes virksomhedernes rammevilkår i forhold til udvikling og vækst.

### Overtrædelser af autorisationslovgivningen

Sikkerhedsstyrelsen modtager oplysninger om mulige overtrædelser af autorisationslovgivningen fra forbrugere og virksomheder. Styrelsen kvalificerer anmeldelserne og oversender dem til politiet, hvis der er

det fornødne grundlag. Jo hurtigere Sikkerhedsstyrelsen kan oversende anmeldelserne til behandling ved politiet, jo hurtigere kan de skyldige virksomheder få en straf, der kan medvirke til højere regelefterlevelse.

### **Markedskontrol af fyrværkeri**

Markedskontrollen udtager stikprøver af fyrværkeriartikler for at sikre, at de artikler, der sælges på det danske marked, lever op til de gældende krav. Udgør artiklerne en sikkerhedsmæssig risiko, trækkes de tilbage fra markedet. En kortere sagsbehandlingstid vil give en hurtigere effektuering af eventuelle indgreb med den effekt, at der vil komme færre artikler med fejl i omløb hos forbrugerne.

<b>7. certificering af kvalitetsledelse i sagsbehandlingen, reduktion af sagsbehandlingstiderne for autorisationsansøgninger, overtrædelser af autorisationslovgivningen samt markedsovervågning af fyrværkeri</b>		
a. Aktivitet	For at sikre ensartethed, kundefokus og løbende forbedringer certificeres kvalitetsledelse af sagsbehandlingen på alle styrelsens fagområder i 2015.	
b. Effekt	Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for autorisationsansøgninger til el, vvs og kloak reduceres med 15 pct. i 2015.	Resultatkravene bidrager til opfyldelse af mål 2.5 i AP15 om at: <i>Sikre effektiv og gennemsigtig sagsbehandling. Sagsbehandlingstiderne skal mindst være på niveau med sammenlignelige lande.</i>
c. Effekt	Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på overtrædelsessager inden for autorisationslovgivningen reduceres med 15 pct. i 2015.	
d. Effekt	Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for markedskontrolsager vedrørende dokumentkontrol af fyrværkeri reduceres med 15 pct. i 2015.	Resultatkravene bidrager til opfyldelse af mål 2.9 i AP15 om at: <i>Tilsynsvirksomheden skal være karakteriseret ved høj effektivitet og god kvalitet.</i>
e. Effekt	Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for markedskontrolsager vedrørende funktionstest af fyrværkeri reduceres med 15 pct. i 2015.	

## **Koncernfælles mål for resultatkontrakter for 2014**

### **2.8. Sygefravær**

Erhvervs- og Vækstministeriet har fortsat fokus på sygefraværet. Der igangsættes yderligere målrettede initiativer i forhold til at nedbringe sygefraværet, der hvor det er for højt.



8. Sygefravær		
a. Effekt	Sikkerhedsstyrelsen igangsætter målrettede initiativer med henblik på, at styrelsens samlede gennemsnitlige sygefravær sænkes med 1,5 dage per medarbejder i 2015 i forhold til 2014.	Resultatmålet bidrager til opfyldelsen af mål 3.8: Erhvervs- og Vækstministeriet har fortsat fokus på sygefraværet. Der igangsættes yderligere målrettede initiativer i forhold til at nedbringe sygefraværet, der hvor det er for højt.

## 2.9. Bedre økonomistyring

Sikkerhedsstyrelsen understøtter, at Erhvervs- og Vækstministeriet tidligt på året udarbejder præcise prognoser for hele årets forbrug. Prognoserne anvendes bl.a. til at belyse ministeriets prioriteringsrum.

9. Bedre økonomistyring		
a. Kvalitet	Det opgjorte nettoforbrug ved årsafslutningen på de hovedkonti, som Sikkerhedsstyrelsen har ansvar for, overstiger ikke 1. og 2. udgiftsopfølgings prognosticerede forbrug for hele året. Årets nettoforbrug må desuden ikke være under det prognosticerede forbrug ved UO1 med mere end 1,9 mio. kr. og ved UO2 med mere end 1,3 mio. kr., medmindre det er godkendt af departementet.	Resultatmålet bidrager til opfyldelsen af mål 3.9: Erhvervs- og Vækstministeriet udarbejder tidligt på året præcise prognoser for hele årets forbrug. Prognoserne anvendes bl.a. til at belyse ministeriets prioriteringsrum.

## 2.10. Sammenhæng i ledelsesinformation

Erhvervs- og Vækstministeriet har siden 2013 udarbejdet kvartalsvis ledelsesinformation om økonomi og HR til koncernens topledelse. Konceptet for denne ledelsesinformation forbedres med henblik på at skabe en tættere kobling mellem udviklingen i ressourceforbrug og aktiviteter. Det nye koncept skal dels være både enkelt og overskueligt, dels give koncernenes topledelse et solidt grundlag for at foretage økonomiske dispositioner og evt. omprioriteringer. Det nye koncept skal opleves som en forbedring i forhold til det eksisterende koncept.



10. Sammenhæng i ledelsesinformation		
a. Kvalitet	Sikkerhedsstyrelsen udarbejder i 2015 en månedlig ledelsesinformation til styrelsens direktion. Den lokale ledelsesinformation skal hænge sammen med den koncernledelsesinformation, der forelægges koncernens ledelse kvartalsvist, således at det er muligt at overføre data direkte fra den lokale ledelsesinformation til koncernledelsesinformationen.	Resultatmålet bidrager til opfyldelsen af mål 3.11: Erhvervs- og Vækstministeriet har siden 2013 udarbejdet kvartalsvis ledelsesinformation om økonomi og HR til koncernens topledelse (...)

### 3. Scorebog

Nr.	Produkt og Mål	Vægt i pct.	Delvist opfyldt (50 point)	Opfyldt (100 point)	Budget uden/med fællesudg. (mio. kr.)
<b>Risikovurdering og risikohåndtering</b>		<b>(25)</b>			
1.	Risikomodeller	15		1 resultatkrav opfyldt.	1,7/2,6
2.	Proaktiv markedsovervågning	10		1 resultatkrav opfyldt.	0,4/0,5
<b>Højere regelefterlevelse – korrekt produktanvendelse</b>		<b>(35)</b>			
3.	Modernisering og forenkling af stærkstrømsreglerne samt afskaffelse af maksimalpriser på eleftersynsrapporter i huseftersynsordningen	20	2 resultatkrav opfyldt.	3 resultatkrav opfyldt.	4,9/8,2
4.	Modernisering af uddannelseskraft på fyrværkeriområdet, én fælles ansøgningsblanket samt analyse af gasreglerne	10	1 resultatkrav opfyldt.	2 resultatkrav opfyldt	0,9/1,1
5.	Indikatorer for sikkerheden i danske elinstallationer	5		1 resultatkrav opfyldt.	0,3/0,3
<b>Tidssvarende kundeservice</b>		<b>(25)</b>			
6.	Implementering af kundeservicekoncept samt opgørelse af målepunkter	10	1 resultatkrav opfyldt.	2 resultatkrav opfyldt.	0,4/0,8
7.	Kvalitet i sagsbehandlingen og reducerede sagsbehandlingstider	15	3 resultatkrav opfyldt.	5 resultatkrav opfyldt.	3,0/5,0
<b>Koncernfælles mål for resultatkontrakter for 2014</b>		<b>(15)</b>			
8.	Sygefravær	5		1 resultatkrav opfyldt.	0,0/0,0
9.	Bedre økonomistyring	5		1 resultatkrav opfyldt.	0,0/0,0
10.	Sammenhæng i ledelsesinformation	5		1 resultatkrav opfyldt.	0,0/0,0
<i>Sum på produktniveau</i>					11,6/18,5
<i>Overordnet budget</i>					90,1
<b>Dækningsgrad</b>		<b>100 pct.</b>			20,5 %

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

Der henvises endvidere til finansloven for 2015 som resultatkontraktens budgetmæssige forudsætninger. 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 2015. Der er enighed blandt partnerne om, at kontrakten er ambitiøs. Kontrakten skal derigennem påvirke og motivere styrelsen til at opnå markante og synlige resultater. 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 styrelsen har løst sine opgaver på uacceptabel vis.

Målene 1, 3 og 7 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 2015 og gælder for hele 2015. 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 17. 12.14

Esbjerg den 18/12 2014

Michael Dithmer

Departementschef Michael Dithmer

Lizzi Krarup Jakobsen

Direktør Lizzi Krarup Jakobsen

## Bilag 1 – Sikkerhedsstyrelsens opgavehierarki 2015

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.

<b>Mission</b>	Vi skaber tryghed		
<b>Vision</b>	Vi vil gøre sikkerhed til vækst		
<b>Opgaver på FL</b>	Markedsovervågning Akkreditering og Metrologi		
<b>Produktgrupper</b>	Risikovurdering og risi- kohåndtering	Højere regelefterlevelse og korrekt produktan- vendelse	Tidssvarende kundeser- vice
<b>Produkter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risikobaseret overvågning</li><li>• Smart regulering</li><li>• Kommunikation på forkant</li></ul>		
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 risiko<sup>4</sup>.

*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.


---

<sup>4</sup> Notat: Andre myndigheders risikobaserede markedsovervågning (LBR).



		KPI
1. Nuværende	a. Data	Analysér foretages ved hjælp af erfaringsbaserede Ad hoc analyser af spredte data <sup>[2]</sup> 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.

<sup>[2]</sup> 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 målopgørelse 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 2015**

### **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.