



# **Resultatkontrakt 2015 (2013 - 2016)**

**Sikkerhedsstyrelsen**



## Indholdsfortegnelse

1.1. Mission .....	2
1.2. Vision .....	2
1.3 Hovedformål på finansloven og strategiske forpligtelser .....	2
1.3.1. Hovedformål på finansloven.....	2
1.3.2. Strategiske forpligtelser 2013-2016.....	3
1.4. Erhvervs- og Vækstministeriets arbejdsprogram .....	3
1.5. Styrelsens budget .....	4
2. Strategiske forpligtelser, resultatmål og resultatkraft .....	5
Strategisk forpligtelse: Risikovurdering og risikohåndtering .....	5
2.1. Risikomodeller .....	5
2.2. Proaktiv markedsovervågning.....	5
Strategisk forpligtelse: Højere regelefterlevelse og korrekt produktanvendelse .....	6
2.3. Modernisering og forenkling af stærkstrømsreglerne samt afskaffelse af maksimalpriser på eleftersynsrapporter i huseftersynsordningen .....	6
2.4. Modernisering af uddannelseskrav på fyrværkeriområdet, én fælles ansøgningsblanket samt analyse af gasreglerne .....	7
2.5. Indikatorer for sikkerheden i danske elinstallationer .....	9
Strategisk forpligtelse: Tidssvarende kundeservice .....	9
2.6 Kundetilfredshed .....	9
2.7. Kvalitet i sagsbehandlingen og reducerede sagsbehandlingstider .....	10
Koncernfælles mål for resultatkontrakter for 2014 .....	11
2.8. Sygefravær .....	11
2.9. Bedre økonomistyring .....	12
2.10. Sammenhæng i ledelsesinformation .....	12
3. Scorebog .....	14
4. Formalia og påtegning .....	16
Bilag 1 – Sikkerhedsstyrelsens opgavehierarki 2015 .....	17
Bilag 2 – Måling af de strategiske forpligtelser .....	18
Bilag 3 – Ordforklaringer til Sikkerhedsstyrelsens Resultatkontrakt 2015 .....	22



## 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 Hovedformål på finansloven og strategiske forpligtelser

### 1.3.1. Hovedformål på finansloven

Sikkerhedsstyrelsen har følgende to hovedformål på finansloven:

#### 1: Markedsovervågning

Sikre et højt sikkerhedsniveau i de danske el- og gasinstallationer, samt sikre et højt sikker-  
hedsniveau i relation til elprodukter, gasprodukter og generelle forbrugerprodukter, herun-  
der legetøj, samt fyrværkeriartikler.

#### 2: Akkreditering og metrologi

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



### 1.3.2. 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.

### 1.4. 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 samt indfri ministeriets vision. Arbejdsprogrammet angiver også årlige resultatmål for ministeriets indsats for at nå de langsigtede strategiske mål.

## 1.5. 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, hvorefter resten er fordelt på styrelsens driftsmål.

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

	I alt
AP-mål 19/RK-mål 3a-b: Forslag til nye stærkstrømsregler	4,9
AP-mål 26/RK-mål 4a-b: Modernisering af fyrværkeruddannelsen, én fælles ansøgningsblanket	0,4
AP-mål 2.5/RK-mål 7b-c: Sagsbehandlingstid på autorisationsansøgninger og overtrædelsessager	0,1
AP-mål 2.9/RK-mål 7d-e: Sagsbehandlingstid på markedscontrolsager fyrværkeri	0,0
AP-mål 3.8/RK-mål 8: Nedbringelse af sygefravær	0,0
AP-mål 3.9/RK-mål 9: Bedre økonomistyring	0,0
AP-mål 3.11/RK-mål 10: Sammenhæng i ledelsesinformation	0,0
RK-mål 1: Risikomodeller	1,7
RK-mål 2: Forlængerledninger og stikkontakter	0,4
RK-mål 3c: Maksimalpriser for eleftersynsrapporter fjernes	0,0
RK-mål 4c: Analyse af mulighederne for modernisering og forenkling af gasreglerne	0,5
RK-mål 5: Indikatorer for sikkerheden i elinstallationer	0,3
RK-mål 6: Kundeservicekoncept og KPI'er	0,4
RK-mål 7a: Kvalitetsledelse i sagsbehandlingen	2,9
Mål 1: Elsikkerhed	38,1
Mål 2: Gassikkerhed	6,5
Mål 3: Generel produktsikkerhed	3,9
Mål 4: Legetøj	1,5
Mål 5: Fyrværkeri	3,1
Mål 6: Akkreditering & metrologi	4,2
Mål 7: Tværgående	9,0
Mål 8: Generel ledelse og administration	11,1
Mål 9: IDV	1,1
<b>I alt</b>	<b>90,1</b>

## 2. Strategiske forpligtelser, resultatmål og resultatkraft

### 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".<sup>1</sup>*

#### 2.1. Risikomodeller

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. For at blive endnu bedre til at fokusere vores indsats der, hvor regelefterlevelsen er lav eller risikoen er størst vil Sikkerhedsstyrelsen i højere grad end tidligere basere vores risikovurderinger på data. Ved at opbygge en datadrevet risikomodel skabes et mere faktabaseret beslutningsgrundlag for prioritering af styrelsens kontrolaktiviteter og vejlednings- og informationskampagner. På denne måde vil styrelsen få mere effekt ud af sin virksomhed til gavn for samfundet.

De datadrevne modeller udvikles og implementeres i første omgang for elinstallationer i boliger og legetøj. Elområdet udgør en væsentlig del af styrelsens forretningsområde, og 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 kan efterfølgende danne grundlag for den videre implementering på de øvrige fagområder.

Målet er en opgørelse af den strategiske forpligtelse om risikovurdering og risikohåndtering.

#### 1. Risikomodeller

a. Aktivitet	Sikkerhedsstyrelsen er med udgangen af 2015 markedsførende inden for håndtering og risikovurdering af produkter og installationer. Sikkerhedsstyrelsen er markedsførende, når organisationen er moden til at analysere og anvende data i avancerede datadrevne analysemodeller på områderne elinstallationer i boliger og legetøj, niveau 3 (se bilag 2).
--------------	---


#### 2.2. Proaktiv markedsovervågning

##### Forlængerledninger (transportable stikkontakter) og stikkontakter

Sikkerhedsstyrelsen vil i 2015 gennemføre en markedsovervågningsindsats rettet mod forlængerledninger og stikkontakter for at måle om åbningen af markedet med tilladelsen af sidejordsstikkontaktsystemet (det såkaldte Schukostikkontaktsystem) har haft den ønskede effekt nemlig at skabe rammerne for øget konkurrence uden at gå på kompromis med den tekniske sikkerhed. Ved at tillade Schukostikkontaktsystemet er markedet for stikkontakter blevet åbnet for et supplerende stikkontaktsystem, så det er blevet muligt at tilbyde flere typer af produkter til forbrugerne.

En af forudsætningerne for sikkerhedsteknisk at kunne tillade Schukostikkontakten i Danmark var, at målet på den flade danske stikprop var blevet ændret. Den tidligere dimensionering af den flade danske stikprop, udgjorde i kombination med Schukostikkontakten en uacceptabel risiko.

<sup>1</sup> Se bilag 2 for en beskrivelse af, hvordan den strategiske målsætning opgøres



2. Forlængerledninger (transportable stikkontakter) og stikkontakter	
a. Effekt	<p>Sikkerhedsstyrelsen gennemfører i 2015 en markedsovervågningsindsats rettet mod forlængerledninger og stikkontakter på det danske marked med det formål at påse, om markedet for stikkontakter er blevet åbnet, og der dermed er skabt rammerne for øget konkurrence uden at gå på kompromis med den tekniske sikkerhed.</p> <p>Målsætningen er opfyldt, når indsatsen viser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. at Schuko stikkontakter og forlængerledninger udbydes på det danske marked (privat og erhverv) – vægt 40 %</li> <li>2. at den flade danske stikprop med det problematiske mål konstateres udfaset i handlen – vægt 20 %</li> <li>3. at sikkerhedsniveauet konstateres fastholdt i forhold til før markedsåbningen (forlængerledninger) - vægt 40 %.</li> </ol>

## 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 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”.<sup>2</sup>*

### Særlige policyopgaver uden for de konkrete mål i 2015

Et af omdrejningspunkterne i den nye autorisationslov på el-, vvs- og kloakinstallationsområdet er muligheden for delautorisation. Sikkerhedsstyrelsen varetager i 2015 formandsskabet i *Følgegruppen vedrørende adgang til uddannelsesforløb med henblik på delautorisation*, der har til formål at følge om de opstillede læringsmål indfries, og om praksis i forhold til adgangsveje- og muligheder er ensartet på tværs af erhvervsakademierne.

I den sammenhæng har Sikkerhedsstyrelsen fokus på at formidle og understøtte den tværministerielle dialog på uddannelsesområdet, som er en forudsætning for, at forløb og opkvalificering udvikles og implementeres. Følgegruppens rapport skal foreligge i sommeren 2016.

## 2.3. Modernisering og forenkling af stærkstrømsreglerne samt afskaffelse af maksimalpriser på eleftersynsrapporter i huseftersynsordningen

### Modernisering og forenkling af stærkstrømsreglerne

Det indgår i Aftale om en vækstpakke af 2014, at der skal tages initiativ til modernisering af stærkstrømsreglerne med henblik på at øge konkurrencen på markedet for elinstallationer og elforsyningsanlæg uden at gå på kompromis med den tekniske sikkerhed.

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

Der udarbejdes et forslag til en ny elsikkerhedslov, der moderniserer den nuværende stærkstrømslov, så reguleringen bringes i overensstemmelse med den teknologiske udvikling og reglerne forenkles samtidig med, at der fastsættes rammer for en moderne risikobaseret kontrol- og tilsynsordning. Med henblik på at øge konkurrencen og modernisere de gældende tekniske regler udarbejdes en række nye bekendtgørelser for sikkerhedstekniske krav til anlæg, installationer og materiel, som baseres på europæiske og internationale standarder. De nye bekendtgørelser erstatter stærkstrømsbekendtgørelsen.

### Afskaffelse af maksimalpriser på eleftersynsrapporter

Der er i dag et prisloft på eleftersynsrapporter i huseftersynsordningen. Prisreguleringen betyder, at der ikke er fri prisdannelse på markedet for eleftersynsrapporter, hvilket kan svække konkurrencen og dermed det naturlige pres på lavere priser og højere kvalitet og service. Som en del af Vækstpakke 2014 vil Regeringen derfor fjerne maksimalpriserne for eleftersynsrapporter.

3. Som opfølgning på Aftale om en vækstpakke af 2014 gennemføres en modernisering og forenkling af stærkstrømsreglerne samt afskaffelse af maksimalpriser på eleftersynsrapporter i huseftersynsordningen		
a. Aktivitet	Der gennemføres en ny elsikkerhedslov, som afløser den nuværende stærkstrømslov. Lovforslaget er et led i aftalen om Vækstpakke 2014 og vedtages i 2015.	Resultatkravene bidrager til opfyldelsen af punkt 47 i aftalen om Vækstpakke 2014 og til opfyldelsen af mål 19 i AP15: <i>Som opfølgning på Aftale om en vækstpakke af 2014 gennemføres en modernisering og forenkling af stærkstrømsreglerne.</i>
b. Aktivitet	Der gennemføres nye bekendtgørelser om sikkerhedstekniske krav for anlæg, installationer og materiel baseret på europæiske og internationale standarder, suppleret med detaljerede bestemmelser, hvor det er afgørende for den tekniske sikkerhed. Bekendtgørelserne med eventuelle nødvendige overgangsbestemmelser træder i kraft med udgangen af 2015 (under forudsætning af at notificeringen efter EU's informationsprocedure (direktiv 98/34) ikke giver anledning til udførlige udtalelser eller bemærkninger).	
c. Aktivitet	Bekendtgørelsen om eleftersynsrapporter som led i huseftersynsordningen ændres, så maksimalpriser for eleftersynsrapporter fjernes. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2016.	Resultatkravet bidrager til opfyldelsen af punkt 52 i Aftale om en vækstpakke 2014.

## 2.4. Modernisering af uddannelseskrav på fyrværkeriområdet, én fælles ansøgningsblanket samt analyse af gasreglerne

### Modernisering af uddannelseskrav

Scene- og festfyrværker er et af Danmarks mere end 100 lovregulerede erhverv. Reguleringen betyder, at der ikke er fri adgang til erhvervet, hvilket kan svække konkurrencen og dermed det naturlige pres på lavere priser og højere kvalitet og service. Som en del af Aftale om en vækstpakke 2014 vil regeringen derfor modernisere og forsimple reguleringen.





Den nuværende uddannelse i håndtering og anvendelse af professionelt fyrværkeri består overordnet af en teoretisk del og en praktisk del. Den praktiske uddannelse omfatter praktik hos en godkendt festfyrværker ved mindst 50 arrangementer af forskellig karakter og under forskellige forhold. Det viser sig i praksis, at det er vanskeligt at opnå den praktiske erfaring hos godkendte festfyrværkere, hvilket besværliggør adgangen til erhvervet. Sikkerhedsstyrelsen vil foretage en nærmere analyse af ordningen for at afklare, hvorledes kravet kan erstattes eller justeres, så det bliver lettere at gennemføre uddannelsen og dermed få adgang til erhvervet uden at gå på kompromis med den tekniske sikkerhed.

#### Én fælles ansøgning

Myndighedsopgaven med at udstede tilladelser på fyrværkeriområdet er på nuværende tidspunkt delt mellem Sikkerhedsstyrelsen og kommunerne. Der er i dag mange forskellige ansøgninger, der skal sendes til forskellige myndigheder, hvilket er vanskeligt at gennemskue og bebyrdende for virksomhederne.

Sikkerhedsstyrelsen ønsker efter forhandling med kommunerne at udarbejde en digital løsning med én fælles ansøgningsblanket, som kan rumme samtlige af tilladelsesordninger i medfør af fyrværkeriloven. Derved vil virksomhederne opleve et mere simpelt, gennemskueligt system, hvor der kun skal ansøges ét sted.

#### Analyse af mulighederne for modernisering og forenkling af gasreglerne

Dele af gasreguleringen er EU-reguleret, men væsentlige dele såsom installationsregler, krav til de udførende installatører, gasleverandører og forbrugere er nationale forskrifter, der er fra 1991 med løbende opdateringer. Gasområdet er præget af en høj grad af detailregulering med nationale særkrav, der kræver mange individuelle godkendelser af produkter og installationer.

Der gennemføres i første halvår af 2015 inden for rammerne af forhandlingerne om en ny gasapparatforordning en analyse af gasreglerne. Analysen sker med henblik på at undersøge hvordan gasreglerne kan moderniseres og forenkles, så de giver mulighed for fortsat teknologisk udvikling og for at internationalisere reglerne, så de i højest muligt omfang understøtter det indre marked uden at gå på kompromis med den tekniske sikkerhed.

4. Modernisering af uddannelseskrav på fyrværkeriområdet, én fælles ansøgningsblanket samt analyse af gasreglerne		
a. Aktivitet	Sikkerhedsstyrelsen gennemfører inden sommer 2015 en forenkling og modernisering af uddannelseskrav på fyrværkeriområdet ved at se på kravet om, at en person for at opnå godkendelse som festfyrværker skal have bistået en godkendt festfyrværker i mindst 50 arrangementer og/eller afskaffe kursuskrav og fastholde prøvekrav.	Resultatkravet bidrager til opfyldelsen af punkt 52 i Aftale om en vækstpakke 2014 og mål 26 i AP15: <i>Adgangsbarrierer (...) lettes ved at modernisere uddannelseskrav på fyrværkeriområdet (...).</i>
b. Aktivitet	Der gennemføres en analyse af, om der i samarbejde med kommunerne kan udarbejdes en digital løsning med én fælles ansøgningsblanket, som kan rumme samtlige af tilladelsesordningerne i medfør af fyrværkeriloven med henblik på oprettelse af en digital løsning i 2015.	
c. Aktivitet	Sikkerhedsstyrelsen gennemfører i 1. halvår af 2015 en analyse med henblik på at undersøge muligheden for at modernisere og forenkle gasreglerne.	

## 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: Servicedeklarationer, 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</p> <p>Sik.dk (virksomheder): 4,2</p> <p>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 konceptet skal dels være både enkelt og overskueligt, dels give koncernens 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 husefetersynsordningen	20	2 resultatkrav opfyldt.	3 resultatkrav opfyldt.	4,9/8,2
4.	Modernisering af uddannelseskrav 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
<b>Sum på produktniveau</b>					11,6/18,5
<b>Overordnet budget</b>					90,1
<b>Dækningsgrad</b>		<b>100 pct.</b>			20,5 %

En budgetafvigelse på mere end 20 pct. medfører en reducere 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 K. 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 bindeleddet 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	Markedsovervågning Akkreditering og Metrologi		
Produktgrupper	Risikovurdering og risi- kohåndtering	Højere regelefterlevelse og korrekt produktan- vendelse	Tidssvarende kundeser- vice
Produkter	<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 samarbejdsparter 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 kudekanaler: 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.