



## **Resultatkontrakt 2014**

**mellem Fødevarestyrelsen og Fødevareministeriets departement**

**Januar 2014**



**Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri**

## INDLEDNING

Resultatkontrakten for 2014 er en aftale mellem Fødevarestyrelsen og Fødevareministeriets departement. Fødevarestyrelsen arbejder for at understøtte det overordnede mål for Fødevareministeriets concern om at skabe rammerne for et udviklings- og vækstorienteret fødevareerhverv.

Fødevarestyrelsens strategi 2013-2016 har tre pejlemærker: 1. En markedsudviklende regulering, 2. Udsyn og åbenhed samt 3. Stolte medarbejdere. Fødevarestyrelsens strategikort anvendes til at identificere initiativer, der medvirker til at opfylde Fødevarestyrelsens strategi samt til at omsætte Fødevarestyrelsens aktiviteter til samfundsmæssige effekter. Fødevarestyrelsens strategikort er inddelt i tre perspektiver: 1. Effektniveauet, 2. Frontlinjeaktiviteter og 3. Intern styring og udvikling.

Styringsmålene i nærværende resultatkontrakt opererer hovedsagelig i strategikortets effektniveau dog med enkelte indsatsmål i frontlinjeperspektivet og i styrings- og udviklingsperspektivet.

Fødevareforlig 2 fra 2010 sætter rammerne for en bedre fødevarerisikkerhed i Danmark og dækker perioden 2011-2014. Forliget har til formål at målrette kontrolindsatserne til risikoområder blandt andet ved hjælp af kampagner, som fleksibelt kan rettes mod nye risikoområder som f.eks. sjuks og svindel. Samtidig er forbrugerindsatsen blevet styrket, så forbrugerne i højere grad kan træffe oplyste valg ved køb af fødevarer, og så det bliver lettere at vælge sund mad. I 2014 vil styrelsen understøtte de politiske forhandlinger vedrørende Fødevareforlig 3.

I 2010 blev der yderligere indgået en politisk aftale for perioden 2011-2014 om at styrke indsatsen mod salmonella og campylobacter. Der blev i 2013 vedtaget en ny handlingsplan for campylobacter for 2013-2016, som forventes at give resultater i 2015 og 2016.

På veterinærområdet fortsættes udmøntning af Veterinærforlig 2, som dækker årene 2013-2016, og som fokuserer på fire elementer: Ansvarlig anvendelse af antibiotika med fastholdelse af det lave niveau for antibiotikaresistens, Styrket dyrevelfærd, Kontrollens performance og et Effektivt veterinært beredskab til sikring af øget eksport af animalske produkter.

På kødkontrolområdet fortsætter Fødevarestyrelsen arbejdet med at holde slagteriernes omkostninger til kødkontrollen lave uden at gå på kompromis med kvaliteten og dermed fødevarerisikkerheden. Endvidere fokuseres der på at forbedre kommunikation og kunderådgivning.

Fødevarestyrelsen vil fortsætte udmøntningen af Fødevarestyrelsens effektiviseringsstrategi for 2011-2014, der bl.a. omfatter de administrative støttefunktioner, den regionale afdelingsstruktur, laboratoriestrukturen og gebyrområdet. I 2014 vil der blive udarbejdet et effektiviseringsoplæg med henblik på at håndtere budgetudfordringerne for 2015-2018.

I 2014 vil Fødevarestyrelsen fortsætte arbejdet med at få konsolideret enhedsorganisationen, ligesom der vil blive arbejdet med videndeling og virksomhedskultur udmøntet via aktiviteter under projektet "Fremtidens Fødevarestyrelse".

## ØKONOMI

Fødevarestyrelsen er en statsvirksomhed, hvis bevilling indgår på finanslovens hovedkonto § 24.32.01. Bevillingen på finansloven for 2014 er vist i nedenstående tabel 1.

Tabel 1: Fødevarestyrelsens omkostningsbaserede bevillinger i mio. kr. for 2014

	F			
	2014	2015	2016	2017
Nettoudgiftsbevilling	521,0	461,8	452,4	436,8
Forbrug af reserveret bevilling	2,0			
Indtægt	608,9	592,4	581,4	569,3
Omkostninger	1131,9	1054,2	1033,8	1006,1

Kilde: FL 2014

Bevillingsfaldet fra 2014 til 2015 skyldes hovedsageligt, at midlerne til Fødevarerforlig 2 udløber. På finansloven for 2014 er Fødevarestyrelsens bevilling fordelt på 5 hovedformål. De samlede omkostningers fordeling på hovedområderne er vist i fig. 1.

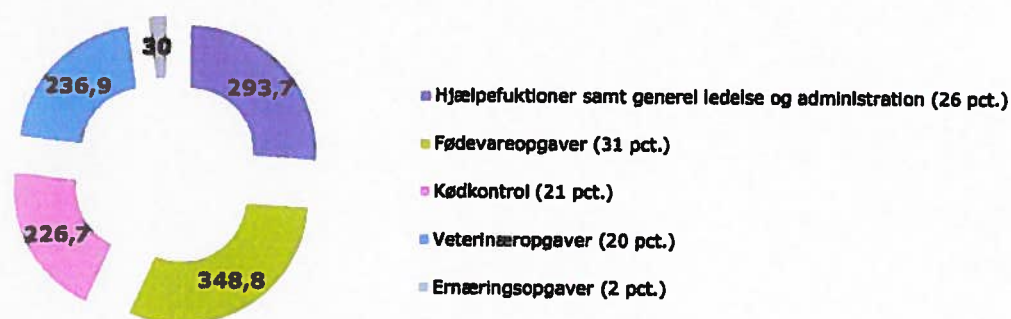
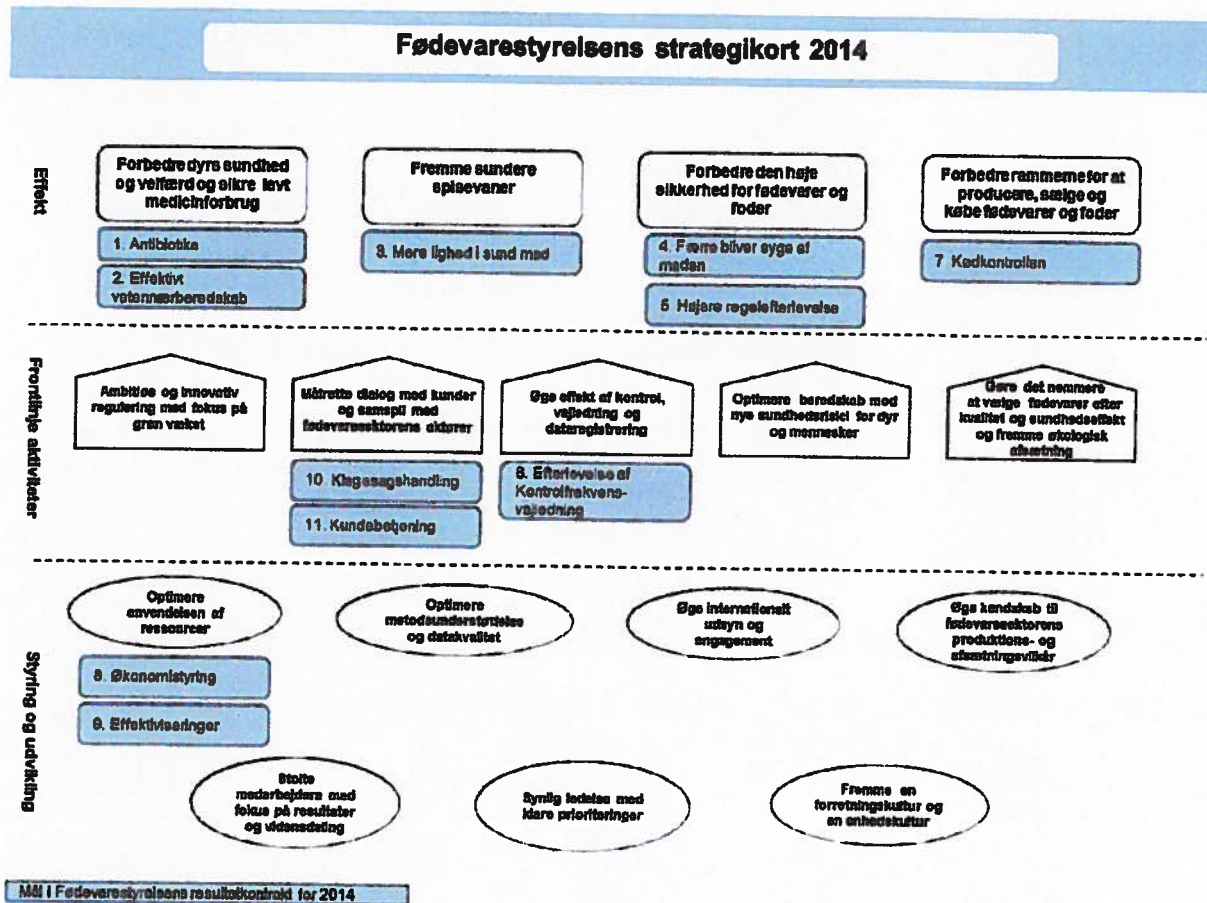


Fig. 1. Omkostninger i 2014 fordelt på Fødevarestyrelsens hovedopgaver i mio. kr. fra FL 2014

## RESULTATKRAV

I de følgende fem afsnit præsenteres Fødevarestyrelsens resultatmål for 2014. I de første fire afsnit er målene i resultatkontrakten 2014 inddelt efter effektniveauet i Fødevarestyrelsens strategikort. Målene i det sidste afsnit vedrører strategikortets fokusområder "Målrette dialog og samspil med fødevarersektorens aktører" og "Optimere anvendelsen af ressourcer".

Fig. 2. Fødevarestyrelsens strategikort for 2014 med resultatmål for 2014 indsat under de respektive fokusområder.



### 3.1 Forbedre dyrs sundhed og velfærd og sikre lavt medicinforbrug

Fødevarestyrelsen arbejder for, at dyrenes helbredstilstand er god, og at der er et højt niveau af dyrevelfærd både i besætningerne, under transport og på slagterierne.

Dyrevelfærd er centralt i forhold til at sikre en bæredygtig husdyrproduktion og er samtidig en integreret del af animalske fødevarers samlede kvalitet. Hensynet til dyrenes velfærd sætter rammer for det ansvar, som erhvervene har ved hold og transport af dyr.

Veterinærforlig 2, 2013-2016, sætter fokus på ansvarlig anvendelse af antibiotika med fastholdelse af det lave niveau for antibiotikaresistens og på styrket dyrevelfærd. Arbejdet med at implementere forligsinitiativerne er i fuld gang og fortsætter i 2014. På antibiotikaområdet fastholdes målsætningen for 2013 på grund af øget pres på bedrifternes indtjeningskrav. Hele resistensproblematikken arbejdes der med i et stort projekt i samarbejde mellem DTU og Fødevarestyrelsen.

Dødelighedsdata på svin og kvæg er nu konsistente og afventer en politisk proces for at fastlægge fremtidige mål. Der er udviklet et nyt styrket kontrolkoncept med indeks på besætningsniveau på dyrevelfærd for forskellige dyrearter.

Det veterinære beredskab har været underkastet et serviceeftersyn for at sikre, at beredskabet har den nødvendige dimensionering, der skal til for at kunne reagere effektivt og hurtigt i tilfælde af udbrud af alvorlige smitsomme husdyrsygdomme. En effektiv og hurtig reaktion vil begrænse det tidsrum, hvor Danmark kunne blive underlagt eksportrestriktioner.

Veterinærforliget indeholder også et serviceeftersyn på transportområdet samt øget forskning i dyrs transportegnethed. Målet er at sikre dyrene bedre betingelser under transport. Arbejdet under veterinærforlig 2 følger implementeringsplanen.

Målene på området vægter med 19 procent i resultatkontrakten.

Nr.	Overskrift	Mål for	Vægt
1	Antibiotika	Indsats	10 %
<p>I aftalen om "Obligatorisk sundhedsrådgivning i landbruget" fra 13. oktober 2010 er det målsætningen, at antibiotikaforbruget skal falde med mindst 10 pct. frem mod 2013 sammenlignet med 2009. Fødevarestyrelsen har bl.a. med gult kort ordningen iværksat en række tiltag til at nå dette mål. Grundet øget produktionspres er antibiotikaforbruget stigende. Målsætningen for 2014 er derfor at fastholde målet for 2013 med en 10 pct.s reduktion i forhold til 2009-niveauet.</p> <p>1: Antibiotikaforbruget (kg aktivt stof) i besætninger er for 2014 faldet med 10 pct. i forhold til 2009 niveauet. Vægt: 6 %.</p> <p>2: Projektet "Beslutningsstøtteværktøj til styring af antibiotikaresistens af zoonotisk betydning på besætningsniveau i svineproduktionen" blev påbegyndt den 1. oktober 2013 og afsluttes 30. september 2017. I 2014 skal der gennemføres et pilotstudie, hvor der udtages gylletankprøver fra 5 besætninger med et højt antibiotikaforbrug og fra 5 besætninger med et lavt antibiotikaforbrug med henblik på at måle resistens. Pilotstudiet gennemføres på et halvt år i 2014. Vægt: 2 %.</p> <p>3: Der udarbejdes et nyt koncept for rådgivning til landmænd om kvægs sundhed. Konceptet skal udarbejdes senest i juni 2014. Vægt: 2 %.</p>			
2	Et effektivt veterinærberedskab	Effekt/indsats	9 %
<p>Den internationale omsætning af produktionsdyr og animalske produkter øger risikoen for, at smitsomme husdyrsygdomme spredes over landegrænser. Ved udbrud af de alvorlige smitsomme sygdomme som højpatogen fugleinfluenza, Newcastle disease, afrikansk og klassisk svinepest og mund- og klovesyge - kan et effektivt og reaktionsdygtigt veterinært beredskab bekæmpe sygdommene inden for en afgrænset og acceptabel tidshorizont. Reglerne for bekæmpelse af sygdommene er fastsat af EU og udmøntet i en række danske bekendtgørelser. En effektiv bekæmpelse involverer fuld kontrol og viden om de epidemiologiske forhold samt effektive indsatser til aflivning, rengøring og desinfektion, screening i zoner m.v. Bekæmpes sygdommene ikke hurtigt og effektivt forlænges den periode, hvor der er zoner omkring den smitteramte bedrift, og hvor Danmark, som følge heraf, har samhandelsmæssige restriktioner.</p>			

1: Den indledende rengøring og desinfektion af den smitteramte bedrift, ved udbrud af alvorlige smitsomme husdyrsygdomme, er afsluttet indenfor 72 timer efter, at sygdommen er diagnosticeret, og samhandelsrestriktionerne varer den kortest mulige periode, der på forhånd er fastsat i EU lovgivningen. Vægt: 3 %.

2: Fødevarestyrelsen vil fastholde det veterinære stade på 0 måneders samhandelsmæssige restriktioner. Vægt: 3 %.

3: Hvis der konstateres udbrud af alvorlige smitsomme husdyrsygdomme i lande omkring Danmark, vil Fødevarestyrelsen udarbejde en trusselsvurdering inden for 3 arbejdsdage. Vægt: 3 %.

### 3.2 Fremme sundere spisevaner

Fødevarestyrelsen arbejder for, at forbrugerne får let adgang til sunde fødevarer og for en helhedstænkning mellem sundhed, gode madoplevelser og økologi. Målet er, at borgernes forbrug skal være præget af ernæringsrigtig mad og af måltidsvaner, som i stadig højere grad følger de officielle kostanbefalinger. Fødevarestyrelsen vil fremme sunde madvaner blandt børn og unge ved at understøtte kommunernes indsats på området.

Fødevarestyrelsen vil styrke forbrugerdialogen og omsætte kostanbefalingerne til gode råd om, hvordan den enkelte i hverdagen kan sammensætte sunde og velsmagende måltider.

Der skal skabes rammer for, at de sunde valg bliver de lette valg for befolkningen, herunder fremme produktion og tilgængeligheden af sunde fødevarer. Det skal ske gennem en fortsat indsats med udbredelse af Nøglehullet til nye områder.

Målene vægter med 5 procent i resultatkontrakten.

Nr.	Overskrift	Måltype	Vægt
3	Mere lighed i sund mad	Effekt	5 %

Fødevarestyrelsen skal arbejde for mere lighed i sund mad ved at rådgive og inspirere på børne- og ungeområdet (daginstitutioner, skoler, idrætshaller mm). Der skal være fokus på helhedsskolen og SFO med udvikling af en række elementer (fx gode erfaringer, inspirationsfilm, praktiske værktøjer), der kan fremme madmod, madglæde, madkompetencer og sundere måltider.

Nøglehullet er fortsat et væsentligt værktøj for Fødevarestyrelsens indsatser. Fokus vil fremadrettet være på målgruppen af kort uddannede, særligt mænd, som er sværest at nå og har særlige udfordringer i forhold til at spise sundere.

Indikatorer for implementering i 2014:

1: Min. 35 % mænd kender Nøglehulsmærket, hvoraf mindst 60 % skal have tillid til mærket. Vægt: 3 %.

2: 230 nye spisesteder nøglehulscertificeres i 2014. Vægt: 2 %.

### 3.3 Forbedre den høje sikkerhed for fødevarer og foder

Fødevarestyrelsen arbejder for en høj fødevarerikkerhed, så færre mennesker bliver syge af den mad, de spiser.

En høj fødevarer sikkerhed fremmes generelt ved, at Fødevarestyrelsen kontrollerer, vejleder, regulerer og informerer forbrugere, producenter og importører.

En god balance mellem kontrol og vejledning øger evnen til regelefterlevelse. Øget regelefterlevelse øger forbrugernes tillid til kontrollen, hvilket igen motiverer erhvervet til yderligere regelefterlevelse. Indsatsen skal være behovsorienteret og risikobaseret. Den skal rettes mod de områder, hvor overtrædelser kan have størst negativ effekt, og mod de virksomheder og besætningsejere, som har problemer med at overholde reglerne.

Som konsekvens af Fødevareforlig 2 er omfanget af kampagnekontroller blevet styrket. Blandt andet vil der fortsat være fokus på mærkning samt vildledning, anprisning og svindel.

I 2014 vil Fødevarestyrelsen fortsætte arbejdet med at fastholde det lave niveau forårsaget af salmonella og campylobacter. Indsatsen er en del af aftalen fra 2010 om en styrket indsats over for salmonella og campylobacter. Aftalen indeholder en række projekter, der har til formål af sikre en stadig højere fødevarer sikkerhed inden for salmonella og campylobacter samt andre mikrobiologiske forureninger. Der er indsatser i alle led fra jord til bord fra besætninger, slagterier, forarbejdningsvirksomheder, detailbutikker til forbrugere samt overfor importeret kød (case-by-case kontrollen). I 2013 er der vedtaget en ny campylobacter handlingsplan, hvor yderligere tiltag forventes at få effekt i 2015 og 2016.

Fødevarestyrelsen arbejder fortsat på at minimere omfanget af forurenede fødevarer fra udlandet i importkontrollen.

En høj fødevarer sikkerhed består også i et effektivt fødevarer beredskab, der er reaktionsdygtigt, når fødevarer virksomheder hurtigt og effektivt skal tilbagetrække fødevarer fra markedet. I 2014 vil der fortsat være fokus på et velfungerende fødevarer beredskab.

Målene vægter med 28 procent i resultatkontrakten.

Nr.	Overskrift	Måltype	Vægt
4	Færre bliver syge af maden	Effekt	10 %
<p>Med den politiske aftale vedrørende salmonella og campylobacter bygges der oven på de senere års gode resultater, hvor forekomster af begge er reduceret betydeligt.</p> <p>Det nuværende smitteniveau for salmonella er meget lavt, og det kræver en stor indsats for såvel myndigheder og erhverv at fastholde niveauet. Endvidere vurderes det, at der først kan opnås effekt af størstedelen af initiativerne i den nye handlingsplan for campylobacter (fra 2013) i 2015 og 2016. Pga. ændrede registreringsmuligheder på de danske sygehuse forventes det, at antallet af registrerede tilfælde vil stige mellem 5-9 pct. i 2014 i forhold til 2013-niveauet. Et mere eksakt mål kan først udarbejdes, når data for 1. kvartal er indkommet. Data opgøres på indenlandske og udenlandske smittetilfælde.</p> <p>1: Registrerede sygdomstilfælde pga. salmonella fastholdes i 2014 på 2013-niveauet. Vægt: 5 %.</p> <p>2: Mål på antal registrerede sygdomstilfælde pga. campylobacter identificeres, når data efter 1. kvartal er klar. Vægt: 5 %.</p>			
5	Højere regelefterlevelse	Effekt	8 %
Fødevarestyrelsen udarbejder regler, der fremmer fødevarer sikkerheden i Danmark. Fødevarer styrelsen			

arbejder desuden mod en effektorienteret tilgang til kontrolindsatsen i Fødevarer virksomheder. Det betyder bl.a., at Fødevarestyrelsen øger indsatsen i de virksomheder, hvor behovet er størst. Det er imidlertid også de virksomheder, der erfaringsmæssigt har vanskeligst ved at forstå og følge reglerne. Denne målrettede kontrolindsats vil derfor på kort sigt kunne have en negativ effekt på den generelle regelefterlevelse i fødevarer virksomheder. På længere sigt forventes, at indsatsen påvirker disse virksomheders forståelse for reglerne og dermed regelefterlevelsen.

1: Andelen af brodne kar skal fastholdes i forhold til 2013 – dvs. max. 1,5 %. Ved brodne kar menes fødevarer virksomheder, der har fået anmærkninger på mindst 3 af de seneste 4 kontrolrapporter. Vægt: 4 %.

2: Andelen af virksomheder, der har fået anmærkninger på mindst 2 af de seneste 4 kontrolrapporter, og dermed er i risikozonen for at blive et broddent kar, fastholdes på 2012-niveau, dvs. max 6,5 %. Vægt: 4 %.

<b>6</b>	<b>Efterlevelse af Kontrolfrekvensvejledning</b>	<b>Indsats</b>	<b>10 %</b>
<p>Fødevarestyrelsens kontrolvirksomhed yder et væsentligt bidrag til at sikre en høj fødevarer sikkerhed. Fødevarestyrelsen skal udføre kontrol med fødevarer virksomhederne efter kontrolfrekvensvejledningens retningslinjer, særligt m.h.t. standardfrekvenser for planlagte kontrolbesøg og m.h.t. opfølgende kontrolbesøg. Dette skal gøres så risiko- og behovsorienteret, som standardfrekvenserne tillader, og under hensyn til de konkrete anmeldelser fra borgere, der skal følges op på.</p> <p>1: Fødevarestyrelsen skal nå de planlagte kontrolbesøg, jf. frekvenser. Vægt: 10 %.</p>			

### 3.4 Forbedre rammerne for at producere, sælge og købe fødevarer og foder

Fødevarestyrelsen arbejder for at udvide mulighederne for at drive erhverv og gøre det lettere at være forbruger.

Regulering af markedsføring af fødevarer skal give størst mulig gennemsækelighed og øge forbrugers mulighed for at foretage oplyste valg, når de køber ind.

Fødevarestyrelsen arbejder for at fastholde slagteriernes lave omkostninger til kødkontrollen uden at gå på kompromis med kvaliteten og dermed fødevarer sikkerheden. Formålet er at øge slagteriernes konkurrencedygtighed på verdensmarkedet ved at modernisere og effektivisere kontrolindsatsen.

Flere og flere virksomheder ønsker at anvende ernærings- og sundhedsanprisninger i deres markedsføring og forventningen er, at det vil stige yderligere i de kommende år. Der er derfor behov for at øge vidensniveauet blandt virksomheder, så man sikrer, at anprisningerne anvendes inden for lovgivningens rammer. Til det formål vil Fødevarestyrelsen målrette vejledninger til virksomhederne om EU's nye muligheder for anprisninger.

Fødevarestyrelsen forestår projektledelsen af projektet om omstilling af offentlige køkkener til økologi, således at det offentlige går foran og fremmer den positive udvikling i den økologiske produktion. Samtidig forventes det, at økologisk omstilling af køkkener får positive sideeffekter såsom reduktion af mad spild, mere fokus på måltidskvaliteten, opkvalificering af køkkenpersonalet og sundere mad.

Målene vægter med 10 procent i resultatkontrakten.



Nr.	Overskrift	Mål for	Vægt
7	Kødkontrollen	Effekt	10 %

Fødevarestyrelsen vil fastholde en effektiv kødkontrol ved at reducere Kødkontrollens omkostninger samtidig med, at kvaliteten af kontrollen opretholdes.

1: De udførte kvalitetskontroller skal i 97 % af tilfældene opfylde kvalitetsmålingens krav i henhold til vejledningen "Retningslinjer for måling af kvaliteten af kødkontrollen". Vægt: 4 %.

2: Fødevarestyrelsens skal overholde måltal for Kødkontrollens enhedsomkostninger for hhv. svin, kreatur og fjerkræ, samt budgettal for små slagtehus. Reduktionen er betinget af, at de aftalte budgetforudsætninger opfyldes. Vægt: 6 %.

Enhedsomkostninger 2008 – 2014 frømskrevet til 2014 priser:

	Svin	Kreatur	Fjerkræ
Budget 2014 – mål*:	11,73	13,29	1,55
Regnskab nov. 2013	11,34	13,82	1,41
Regnskab 2012:	12,15	14,10	1,74

\* Kødkontrollen udarbejder et nyt budget den 1. februar 2014 med nye mål.

Budgettet tager højde for virksomhedernes indmeldte produktionsændringer i perioden efter det første budget blev udarbejdet (1 august 2013).

### 3.5 Målrrette dialog med kunder og samspil med fødevarerektorens aktører og Optimere anvendelsen af ressourcer

Under fokusområdet Målrrette dialog med kunder og samspil med fødevarerektorens aktører vil Fødevarestyrelsen have fokus på at højne kvaliteten i afgørelserne for herigennem at reducere antallet af klager samt øge ensartet importkontrol. Endvidere vil Fødevarestyrelsen arbejde på at forbedre kundebetjeningen både ved at forbedre kommunikationen til erhverv og forbruger på styrelsens hjemmeside og ved at fastholde en lav ventetid på telefonhenvendelser.

Under fokusområdet Optimere anvendelsen af ressourcer indgår som grundlag for Fødevarestyrelsens bevilling for de kommende år, at der skal gennemføres betydelige effektiviseringer af styrelsens opgavevaretagelse. Hertil kommer, at de økonomiske rammer for statens institutioner i de kommende år må forventes at blive præget af de generelle statsfinansielle udfordringer.

For at levere og fortsat udvikle ydelser af høj kvalitet er det derfor nødvendigt med et vedholdende fokus på den mest effektive opgavevaretagelse, så der skabes resultater og værdi for borgere og virksomheder med så lavt et ressourceforbrug som muligt.

Fødevarestyrelsen har udarbejdet en effektiviseringsstrategi for 2011-2014. I 2014 vil der blive arbejdet videre med optimering af styrelsens lejemål. Endvidere arbejdes der på en effektiviseringsoplæg med henblik på at håndtere budgetudfordringerne for 2015-2018.

Målene vægter med 38 procent i resultatkontrakten.

Nr.	Overskrift	Mål for	Vægt
8	Økonomistyring	Indsats	15 %
<p>Det er en målsætning i Fødevareministeriet, at der skal sikres en øget transparens i ressourceanvendelse på tværs af koncernen, en tættere kobling mellem ressourceforbrug og aktivitetssiden samt et større fokus på risikoområder i forhold til budgetafvigelser. Dette skal understøtte, at koncernen til stadighed har et solidt overblik over omprioriterings- og effektiviseringsmuligheder, samt at opgavevaretagelsen kan gennemføres inden for rammerne af det statslige udgiftsloft. Med henblik på at sikre dette gælder følgende indikatorer i resultatkontrakten for 2014:</p> <p>1: Fødevarestyrelsens løbende prognoser for årets forbrug på styrelsens statsvirksomhedsbevilling. Dette måles på, hvorledes skønnet fra nettoforbruget ved kvartalsrapporteringerne afviger fra det realiserede nettoforbrug for hele året. Vægt: 6 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvigelsen ved 1. kvartalsrapportering må være på 3 pct.</li> <li>• Afvigelsen ved 2. kvartalsrapportering må være på 2 pct.</li> <li>• Afvigelsen ved 3. kvartalsrapportering må være på 1 pct.</li> </ul> <p>2: Den akkumulerede bruttoubalance på gebyrområdet i 2014 må maksimalt udgøre 4 pct. Vægt: 5 %.</p> <p>3: Forskellen mellem årets budgetterede og realiserede gebyrindtægter i 2014 må maksimalt udgøre +/- 3 pct. Vægt: 4 %.</p>			
9	Effektiviseringer	Indsats	7 %
<p>Fødevarestyrelsen skal inden 30. juni 2014 udarbejde et katalog over effektiviseringer, der håndterer budgetudfordringerne for 2015. Vægt: 7 %.</p>			
10	Klagesagsbehandling	Indsats	8 %
<p>Fødevarestyrelsen har fokus på at højne kvalitet i afgørelserne på behandlede sager og herigennem at reducere antallet af klager over afgørelserne. Dette indebærer også en klar kommunikation, så afgørelser og præmisser er forståelige for virksomhederne.</p> <p>1: Højest 8 pct. af klager over sagsbehandling, afgørelser mv., som Fødevareministeriets klagecenter modtager på Fødevarestyrelsens område, må føre til omgørelser eller hjemvisning til fornyet sagsbehandling. Vægt: 4 %.</p> <p>2: Fødevareministeriet har af hensyn til borgere og virksomheders retssikkerhed fokus på en hurtig behandling af klagesager. Som følge heraf er det målsætningen, at Fødevarestyrelsen skal oversende 90 pct. af de modtagende klager til Fødevareministeriets Klagecenter senest 4 uger efter modtagelsen (med</p>			

mindre klagen tillægges opsættende virkning). Vægt: 4 %.			
<b>11</b>	<b>Kundebetjening</b>	<b>Indsats</b>	<b>8 %</b>
<p>Fødevarestyrelsen etablerede medio 2011 en fælles kunderådgivning, som organisatorisk er placeret i samme enhed som kommunikation. Kunderådgivningen håndterer alle eksterne telefon- og internethenvendelser.</p> <p>Det er Fødevarestyrelsens mål, at kunderne orienterer sig på Fødevarestyrelsens hjemmeside inden de kontakter Fødevarestyrelsen. Fødevarestyrelsen arbejder målrettet med at identificere de emner, som kunderne hyppigst henvender sig om samt med at forbedre informationen om disse emner på Fødevarestyrelsens hjemmeside.</p> <p>1: Ventetiden på besvarelse af telefonopkald skal maksimalt være 3 min. i gennemsnit pr. kvartal. Vægt 2 %.</p> <p>2: Fødevarestyrelsen skal i 2014 udarbejde en handlingsplan med 3-5 konkrete initiativer, der forventes at kunne forbedre styrelsens omdømme og kundetilfredsheden. Minimum 3 initiativer skal implementeres i 2014 med henblik på evaluering i 2015. Vægt: 6 %.</p>			

**PÅTEGNING**

Kontrakten træder i kraft ved underskrivelsen og gælder for 2014.

Der afrapporteres på kontrakten som led i den løbende koncernrapportering til departementet. Der foretages opfølgning for resultatkrav, der skal opfyldes fra 1. januar 2014 og løber indtil 31. december 2014. Afrapportering for resultatkontrakten sker årligt i Fødevarestyrelsens årsrapport.

Genforhandling/justering af kontrakten kan i øvrigt finde sted, hvis der sker væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå kontrakten er indgået.

Dato: 16/1 - 2014	
Esben Egede Rasmussen, Direktør for Fødevarestyrelsen	Ib Byrge Sørensen Departementschef for Fødevareministeriet

## BILAG 1

## Bilag 1: Vægtning af resultatkrav

Nr.	Resultatkrav	Vægt
	<b>Forbedre dyrs sundhed og velfærd og sikre lavt medicinforbrug</b>	
1	Antibiotika	10 %
2	Et effektivt veterinærberedskab	9 %
	<b>Fremme sundere spisevaner</b>	
3	Mere lighed i sund mad	5 %
	<b>Forbedre den høje sikkerhed for fødevarer og foder</b>	
4	Færre bliver syge af maden	10 %
5	Højere regelefterlevelse	8 %
6	Efterlevelse af Kontrolfrekvensvejledningen	10 %
	<b>Forbedre rammerne for at producere, sælge og købe fødevarer og foder</b>	
7	Kødkontrollen	10 %
	<b>Mårettet dialog med kunder og samspil med fødevaresektorens aktører samt Optimere anvendelsen af ressourcer</b>	
8	Økonomistyring	15 %
9	Effektiviseringer	7 %
10	Klagesagsbehandling	8 %
11	Kundebetjening	8 %
	<b>I alt</b>	<b>100 %</b>



**Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri  
Slotholmsgade 12  
1216 København K**

**Tlf.: 3392 3301  
Fax.: 3314 5042**

**E-mail: [fvm@fvm.dk](mailto:fvm@fvm.dk)**

**<http://www.fvm.dk>**

**ISBN (web) 978-87-93147-00-3**