



2016-36

Utilfredsstillende sagsbehandlingstider i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne

En undersøgelse viste, at Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne var steget fra ca. 16 til ca. 26 måneder siden 2012.

Ombudsmanden fandt, at de lange sagsbehandlingstider ikke var tilfredsstillende.

Det var usikkert, om Arbejdsskadestyrelsens plan for at nedbringe sagsbehandlingstiderne var tilstrækkelig til, at der inden for en overskuelig tid kunne tilvejebringes tilfredsstillende sagsbehandlingstider. Derfor bad ombudsmanden om, at Beskæftigelsesministeriet – senest med udgangen af januar 2017 – orienterede ham om, hvordan det gik med at nedbringe sagsbehandlingstiderne i disse sager.

Ombudsmanden bemærkede bl.a., at den ændring i myndighedsstrukturen, der skete den 1. juli 2016 i forbindelse med flytningen af Arbejdsskadestyrelsens opgaver til den nye selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, udgjorde en yderligere usikkerhedsfaktor med hensyn til, om det ville lykkes at nedbringe sagsbehandlingstiderne.

Ombudsmanden orienterede samtidig bl.a. Folketingets Beskæftigelsesudvalg og Folketingets Retsudvalg om sagen.

(Sag nr. 15/03316 og efterfølgende sag nr. 17/02318 og 18/03623)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse i sagen (stilet til Beskæftigelsesministeriet):

26. maj 2016

Forvaltningsret

115.2 – 26.1

Ombudsmandens udtalelse

1. Sagens baggrund

I sommeren 2015 blev der i pressen rejst kritik af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider, særligt i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Det fremgik således af artikler den 24. juli 2015 i Politiken, at Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider – i sager, hvor borgere havde mistet hele eller dele af erhvervsevnen – var steget fra godt 15 til knapt 25 måneder siden 2012. Det fremgik også, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne i de første tre måneder af 2015 havde været ca. 25 måneder.

Under henvisning hertil bad jeg i et brev af 28. juli 2015 Arbejdsskadestyrelsen om oplysninger om styrelsens sagsbehandlingstider i disse sager i perioden fra den 1. januar til den 31. december 2015. Jeg bad også om at få oplyst, hvilke initiativer Arbejdsskadestyrelsen havde iværksat eller agtede at iværksætte for at nedbringe sagsbehandlingstiderne, herunder oplysning om Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstider i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Jeg bad om, at Arbejdsskadestyrelsen sendte mig sit svar gennem Beskæftigelsesministeriet, således at ministeriet fik mulighed for at komme med bemærkninger til Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider mv. og for at oplyse, om ministeriet agtede at foretage sig noget i anledning heraf.

Jeg har herefter modtaget udtalelser af 20. og 28. januar 2016 fra Arbejdsskadestyrelsen og Beskæftigelsesministeriet. Udtalelserne er medtaget som bilag til dette brev.

Endvidere er jeg bekendt med, at der den 10. februar 2016 har været afholdt et åbent samråd i Folketingets Beskæftigelsesudvalg om Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider. Jeg har den 4. marts 2016 modtaget underretning fra udvalget om, at samrådet alene var af orienterende karakter.

2. Udtalelserne fra Arbejdsskadestyrelsen og Beskæftigelsesministeriet

Jeg har i forbindelse med min vurdering af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider koncentreret mig om sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne – nærmere bestemt de sager, som Arbejdsskadestyrelsen betegner som "nye sager" (dvs. ikke sager om genoptagelse/revision).

Jeg har særligt noteret mig følgende fra Arbejdsskadestyrelsens og Beskæftigelsesministeriets udtalelser:

Det fremgår af Arbejdsskadestyrelsens udtalelse, at styrelsens sagsbehandlingstider har været stigende, og at sagsbehandlingstiderne er lange for sager, der indeholder spørgsmål om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Således var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager på 26 måneder i 2015. Til sammenligning var tallene i årene 2011 og 2012 henholdsvis 15,8 og 16,2 måneder (jf. tabel 2 i Arbejdsskadestyrelsens udtalelse af 20. januar 2016).

Arbejdsskadestyrelsen har endvidere oplyst, at der er udarbejdet en sagsafviklingsplan for perioden 2015-2018, som er opdateret for perioden 2016-2019. Planen skal sikre en stabilisering i 2018 af sagsbehandlingstiderne i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Det er også oplyst, at Arbejdsskadestyrelsen forventer, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager – hvis sagsafviklingsplanen bliver fulgt – i årene 2016-2018 bliver 26-28 måneder, 24-26 måneder og 20-22 måneder (tabel 6 i Arbejdsskadestyrelsens udtalelse). Arbejdsskadestyrelsen tager dog det forbehold, at skønnet er forbundet med usikkerhed og afhænger af, at en række forudsætninger ikke brister, jf. nærmere styrelsens udtalelse.

Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstiden i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne er angivet til 21 måneder (tabel 7 i Arbejdsskadestyrelsens udtalelse).

Om baggrunden herfor har Arbejdsskadestyrelsen henvist til, at sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne generelt vil have en længere sagsbehandlingstid end arbejdsskadesagerne som helhed. Dette skyldes, at disse sager ofte omfatter komplicerede skader/sygdomme, at skaden/sygdommen skal stabiliseres, før der kan træffes en afgørelse, og at der ofte skal indhentes væsentligt flere oplysninger, før sagen er klar til afgørelse.

Mere generelt er det oplyst, at målsætningen bygger på sagsbehandlingstiderne i en normalsituation, som senest eksisterede før 2014.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Hertil er der skønsmæssigt tillagt yderligere tidsforbrug som en konsekvens af, at der skal foretages flere sagsskridt som følge af kvalitetsløftet efter Kammeradvokatens første undersøgelse og som følge af Højesterets dom fra 2013 (U.2014.452 H og Ankestyrelsens principafgørelser 33-14 og 36-14, forstå jeg). Arbejdsskadestyrelsen har i udtalelsen til mig vurderet, at "[s]om følge heraf vil niveauet for sagsbehandlingstiderne varigt ligge op til 2-3 måneder højere, end hvad der var gældende i 2014 og tidligere".

I udtalelsen har Arbejdsskadestyrelsen herudover anført, at de lange sagsbehandlingstider i disse sager ikke er tilfredsstillende, og at nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er det væsentligste indsatsområde for styrelsen. Det bliver dog samtidig pointeret, at en nedbringelse af sagsbehandlingstiderne ikke må ske på bekostning af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Det fremgår af Beskæftigelsesministeriets udtalelse af 28. januar 2016, at ministeriet er opmærksom på de stigende sagsbehandlingstider i Arbejdsskadestyrelsen, og at ministeriet fører et tæt tilsyn med Arbejdsskadestyrelsen.

3. Min vurdering

Jeg er enig med Arbejdsskadestyrelsen i, at de lange sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne ikke er tilfredsstillende. Jeg har også noteret mig, at nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er det væsentligste indsatsområde for styrelsen, og at der foreligger en plan herfor.

Endvidere har jeg noteret mig, at det i et vist omfang er usikkert, om planen for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er tilstrækkelig til, at der inden for en overskuelig tid tilvejebringes tilfredsstillende sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Jeg henviser i den forbindelse til, at Arbejdsskadestyrelsen har angivet, at skønnet over de fremtidige sagsbehandlingstider er forbundet med usikkerhed og afhænger af, at en række forudsætninger ikke brister.

Det fremgår endvidere af det foreliggende materiale, at Arbejdsskadestyrelsens opgaver vedrørende konkret sagsbehandling af personskader bliver flyttet til ATP via en ny selvejende institution, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, og at planen – som jeg forstår det – er at flytte Arbejdsskadestyrelsens aktiviteter til ATP's kundecentre i Vordingborg, Haderslev og Hillerød. Jeg henviser til Arbejdsskadestyrelsens udtalelse og til lov nr. 394 og nr. 395, begge af 2. maj 2016 (jf. lovforslag nr. L 140¹ af 26. februar 2016 og lovforslag nr. L 141², ligeledes af 26. februar 2016).

¹ Forslag til lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Det må erfaringsmæssigt antages, at udflytningen til den nye selvejende institution vil kunne give væsentlige vanskeligheder i forhold til den fortsatte drift, herunder i forhold til at opnå rimelige sagsbehandlingstider for de løbende sager. Jeg forstår, at det i den forbindelse er aftalt at prioritere sikker drift af området i overgangsperioden, jf. beskæftigelsesministerens svar af 5. april 2016 til Folketingets Beskæftigelsesudvalg på spørgsmål nr. 5 (jf. lovforslaget til lov nr. 395 af 2. maj 2016, lovforslag nr. L 141 af 26. februar 2016).

Jeg går i den forbindelse ud fra, at Beskæftigelsesministeriet vil føre tilsyn med overflytningen af opgaverne fra Arbejdsskadestyrelsen til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring/ATP og løbende vil følge med i, at sagsbehandlingstiderne ikke bliver påvirket i negativ retning af overflytningen.

Jeg er opmærksom på, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oprettes som en selvejende institution og ikke som en underordnet styrelse, og at Beskæftigelsesministeriet derfor f.eks. ikke længere vil kunne behandle klager over sagsbehandlingstiden i arbejdsskadesagerne i kraft af sædvanlige styringsbeføjelser som overordnet myndighed. Beskæftigelsesministeriet vil dog skulle føre lovbestemt tilsyn med Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings bestyrelse, jf. nærmere § 15 i loven³, og hvad der derudover følger af det ulovbestemte ressorttilsyn.

Jeg henviser i det hele til Beskæftigelsesministeriets udtalelse af 28. januar 2016 til mig og til ministerens svar til Folketingets Beskæftigelsesudvalg på spørgsmål 3 og 5 (jf. lovforslaget til lov nr. 395 af 2. maj 2016, lovforslag nr. L 141 af 26. februar 2016) og svar på spørgsmål nr. 1 og 4 (jf. lovforslaget til lov nr. 394 af 2. maj 2016, lovforslag nr. L 140 af 26. februar 2016). Denne ændring i myndighedshierarkiet udgør således en yderligere usikkerhedsfaktor med hensyn til, om det lykkes at nedbringe sagsbehandlingstiderne, jf. det anførte herom ovenfor.

Jeg hæfter mig desuden ved, at Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstiden i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne er angivet til at være 21 måneder.

Jeg er i den forbindelse opmærksom på, at sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne vil have relativt lange sagsbehandlingstider, jf. nærmere ovenfor under afsnit 2, men målsætningen afviger væsentligt fra Arbejdsskadestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstider for disse sager i årene 2011 og 2012. Den aktuelle målsætning er således omkring 5 måneder længere end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse to år. Jeg henvi-

² Forslag til lov om ændring af lov om arbejdsskadesikring, lov om arbejdsløshedsforsikring m.v., lov om arbejdsmiljø og forskellige andre love. (Overførsel af Arbejdsskadestyrelsens opgaver til den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering samt nedlæggelse af Arbejdsmarkedets Erhvervs sygdomssikring)

³ Lov nr. 394 af 2. maj 2016 om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

ser også til, at Arbejdsskadestyrelsen selv har anslået, at de øgede kvalitetskrav, som var en konsekvens af Kammeradvokatens undersøgelse og Højesterets dom fra 2013, ville øge sagsbehandlingstiderne med op til 2-3 måneder.

Jeg beder på den baggrund om, at Beskæftigelsesministeriet senest med udgangen af januar måned 2017 orienterer mig om, hvordan det går med at nedbringe sagsbehandlingstiderne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Samtidig beder jeg om oplysninger om, hvilke målsætninger for sagsbehandlingstiden Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Jeg har samtidig hermed gjort Arbejdsskadestyrelsen bekendt med min opfattelse, og jeg har orienteret Folketingets Beskæftigelsesudvalg, Folketingets Retsudvalg, Rigsrevisionen, Ankestyrelsen og ATP om sagen.

Jeg modtog de ønskede oplysninger ved breve af 31. januar og 28. marts 2017 fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og beskæftigelsesministeren.

Jeg behandlede herefter spørgsmålet om Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne på sagen med mit sagsnummer 17/02318.

I et brev af 28. juni 2017 til Beskæftigelsesministeriet skrev jeg bl.a.:

”2. Det fremgår af udtalelsen fra AES, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om erhvervsevnetab i 2016 var 28,3 måned (stort set svarende til det tidligere estimat). Det fremgår imidlertid også, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i tredje og fjerde kvartal af 2016 var steget til henholdsvis 30,8 og 30,0 måneder.

Der er således stigende sagsbehandlingstider i 2016 i disse sager.

Umiddelbart har jeg forstået udtalelsen således, at denne stigning kædes sammen med etableringen af AES og overdragelsen af sagsporteføljen fra Arbejdsskadestyrelsen. AES modtog således mange sager fra Arbejdsskadestyrelsen, der med udgangen af juni 2016 allerede havde en lang sagsbehandlingstid. Der vil derfor fortsat i en periode, hvor de gamle sager afvikles, være en høj gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

AES har i udtalelsen anført, at de lange sagsbehandlingstider 'på ingen måde er tilfredsstillende', og at sagsbehandlingstiderne har højeste fokus for ledelsen. AES har siden overtagelsen 1. juli 2016 iværksat en lang række tiltag for at få nedbragt sagsbehandlingstiden og tiltag, som skal sikre en sikker og stabil drift fremover.

Det drejer sig bl.a. om etableringen af en særlig enhed med mere end 60 ansatte, som skal afslutte behandlingen af de ældste sager i AES. For at sikre en løbende fremdrift er der iværksat en række driftsstyringsinitiativer, og der er også taget andre initiativer, herunder brug af merarbejde, ansættelse af ekstra personale, nye koncepter for oplæring af medarbejdere og gennemgang af sagsgange.

Hertil kommer, at forberedelserne til et offentligt udbud i forbindelse med et nyt sagsbehandlingssystem er gået i gang.

Produktiviteten i AES er dog udfordret bl.a. af en stor medarbejderudskiftning i 2014-2016 og eventuelle negative følger af udflytningen fra Østerbro til Haderslev, Vordingborg og Hillerød. Jeg forstår også, at det gamle sagsbehandlingssystem ikke er teknologisk tidssvarende.

AES forventer en gennemsnitlig sagsbehandlingstid i nye sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne i 2017 på 26-28 måneder og i 2018 på 20-22 måneder. Målsætningen angives til at være 21 måneder, og det forventes, at målsætningen bliver opfyldt i 2018, jf. oplysninger fra beskæftigelsesministeren.

Det er samtidig oplyst, at AES har en ambition om at få bragt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ned på 16 måneder.

AES oplyser, at fristerne i § 16 i arbejdsskadesikringsloven ikke var overholdt ved oprettelsen af AES den 1. juli 2016 og historisk aldrig har være indfriet fuldt ud. AES har frem mod 2020 lagt en plan for trinvis afvikling af sager, således at behandlingen af flere og flere sager vil overholde de nævnte frister i arbejdsskadesikringsloven.

3. Det fremgår af udtalelsen fra beskæftigelsesministeren, at ministeriet fører et systematisk tilsyn med bestyrelsen for AES og arbejdsskadeområdet. Ministeriet vil bl.a. følge op på, om de tiltag, som AES har iværksat i 2017, medfører, at målsætningen for 2018 overholdes.

Ministeriet holder faste kvartalsvise tilsynsmøder med administrationen og sekretariatet for bestyrelsen for AES, hvor udvikling i sagsbehandlingstider og målsætninger indgår som punkter.

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Endelig fremgår det af udtalelsen, at regeringen ønsker at modernisere arbejdsskadesystemet i samarbejde med arbejdsmarkedets parter. Det er oplyst, at hensigten er, at systemet skal forenkles, så der hurtigere kan træffes afgørelse. De politiske drøftelser forventes at gå i gang i løbet af 2017.”

I brevet af 28. juni 2017 udtalte jeg følgende:

”4. Jeg er fortsat bekymret for de lange sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne, og jeg må igen notere mig, at der – for så vidt naturligt nok – er usikkerhed om effekten af de foranstaltninger, som er iværksat.

Derfor beder jeg venligst Beskæftigelsesministeriet om senest med udgangen af marts 2018 at orientere mig om, hvordan det går med sagsbehandlingstiderne i disse sager.

Jeg ønsker også oplysninger om, hvilke målsætninger for sagsbehandlingstiden Arbejdsmarkedets Erhvervssikring på det tidspunkt har for disse sager. I den forbindelse beder jeg venligst Beskæftigelsesministeriet om at oplyse, hvilken betydning § 16, stk.1, i arbejdsskadesikringsloven har for fastsættelse af de nævnte målsætninger.

Endelig anmoder jeg venligst Beskæftigelsesministeriet om at orientere mig om et eventuelt resultat af drøftelserne om en modernisering af arbejdsskadesystemet og resultatets forventede indvirkning på sagsbehandlingstiderne.”

Jeg modtog herefter den 3. april 2018 en udtalelse fra Beskæftigelsesministeriet vedlagt en redegørelse fra februar 2018 fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring.

I brev af 3. september 2018 til Beskæftigelsesministeriet skrev jeg bl.a.:

”3. ...

Det fremgår af de modtagne oplysninger, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om tab af erhvervsevne i 2017 var ca. 32 måneder, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid således var 4-6 måneder længere end tidligere forventet.

a. Redegørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Det fremgår af redegørelsen fra AES bl.a., at der i 2017 blev iværksat procesoptimerende tiltag og uddannelsesforløb, og at der desuden blev iværksat en særlig afviklingsindsats. AES opnåede derved et markant

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

mindre antal ældre sager og en betydeligt mere balanceret sagsportefølje ved indgangen til 2018.

AES finder, at forudsætningerne for at realisere faldende sagsbehandlingstider henover 2018 er til stede.

Det er yderligere anført, at ledelsen i AES ikke betragter den højere sagsbehandlingstid på 32 måneder i 2017 som tilfredsstillende for kunderne, men som en konsekvens af oprydningen i de ældste sager.

AES har i redegørelsen anført nærmere om forventningerne til 2018. Det fremgår bl.a., at AES forventer at have en sagsportefølje i balance ved indgangen til 2019, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om tab af erhvervsevne i 2018 forventes at være på mellem 26-28 måneder. For 2019 er den tilsvarende forventning på 20-22 måneder.

AES har oplyst, at indsatsen med at afvikle de ældste sager og minimere antallet af sager, som er over 2 år, vil fortsætte, og at der vil blive tilført yderligere ressourcer til det sekretariat, der forbereder de sager, som skal forelægges Erhvervsudvalget.

AES har i redegørelsen gjort opmærksom på, at de anslåede fremtidige sagsbehandlingstider bygger på beregninger over alderen på sagsporteføljen, forventningerne til det kommende antal afviklede sager, kommende antal anmeldelser (herunder oprettelser af sager med revision og genoptagelser) samt forventningerne til de fremtidige tilgængelige sagsbehandlerressourcer.

b. Brev af 3. april 2018 fra beskæftigelsesministeren

Det fremgår af brevet af 3. april 2018 fra beskæftigelsesministeren, at ministeriet fortsat fører et systematisk tilsyn med bestyrelsen for AES på baggrund af de lovfastsatte leverancer og kvartalsvise møder.

Beskæftigelsesministeren har med tilfredshed bl.a. noteret sig, at AES med indsatserne i 2017 har opnået en yngre sagsportefølje med et væsentligt fald i antallet af sager, der har verseret længere tid end 2 år, og hvor den gennemsnitlige alder på verserende nye sager er faldet med 3,5 måneder, og at det samlede antal af verserende sager er faldet med 11.000 sager – svarende til over en fjerdedel af de verserende sager ved indgangen til 2017. Samtidig har ministeren tilkendegivet, at stigningen og den forventede stigning i sagsbehandlingstiden for sager vedrørende tab af erhvervsevne i henholdsvis 2017 og 2018 ikke er tilfredsstillende.

Beskæftigelsesministeren har med angivelse af eksempler anført, at en række forhold siden 2004 har forlænget sagsbehandlingstiden i arbejds-

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

skadesager. Ministeren har samtidig oplyst, at AES i den løbende opfølgning på udflytningen af arbejdspladser har vurderet, at udviklingen – når der ses bredere på udviklingen i sagsbehandlingen – svarer til niveauet før udflytningen.

Ministeren har samlet set vurderet, at hensynet til, at der træffes korrekte afgørelser baseret på en forsvarlig sagsoplysning, bør vægte tungest ved prioriteringen af sagsbehandlingen, og ministeren har i den forbindelse bemærket, at det især er de vanskelige sager om tab af erhvervsevne, der ikke altid overholder lovens frist.

Det er angivet, at Beskæftigelsesministeriet vurderer, at en opfyldelse af en målsætning om 100 pct. overholdelse af de frister, som følger af arbejdsskadesikringsloven, ikke er mulig inden for de nuværende regler. Det er samtidig oplyst, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har opstillet mål for overholdelse af lovens frister, og at AES frem mod 2020 skal øge andelen af sager, der overholder lovens frister, til 90 pct. overholdelse af både 1-års- og 2-årsfristen.

Beskæftigelsesministeren har erklæret sig tilfreds med disse målsætninger og vil som led i sit tilsyn med AES følge udviklingen i forhold til AES' målsætninger for overholdelsen af de lovfastsatte frister samt bestyrelsens beslutninger i den forbindelse.

Beskæftigelsesministeriet vil fortsat have stort fokus på, at der sker en forsvarlig afvikling af alle sagstyper, herunder nye sager om tab af erhvervsevne. Ministeren har en forventning om, at AES om nødvendigt iværksætter yderligere initiativer for at sikre, at målsætningen for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager om tab af erhvervsevne opnås i 2018 og 2019. Det er således afgørende for ministeren, at de opsatte målsætninger om, at sager om tab af erhvervsevne gennemsnitligt behandles inden for 20-22 måneder, indfries.

Afslutningsvis har beskæftigelsesministeren oplyst, at det er ministerens og regeringens mål at modernisere arbejdsskadesystemet, så det understøtter en hurtigere og mere enkel sagsbehandling bl.a. med det formål at nedbringe sagsbehandlingstiden. Ministeren har i den forbindelse oplyst, at indledende politiske drøftelser blev påbegyndt i slutningen af 2017, og at ministeren forventede at opnå en politisk aftale inden sommeren 2018.”

I brevet af 3. september 2018 udtalte jeg følgende:

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

"c. Ombudsmandens bemærkninger

Jeg er enig med AES og Beskæftigelsesministeriet i, at det ikke er tilfredsstillende, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om tab af erhvervsevne i 2017 var ca. 32 måneder, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid således var 4-6 måneder længere end tidligere forventet.

Jeg kan forstå, at der er iværksat flere tiltag med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne, men jeg må igen notere mig, at der kan være usikkerhed dels om effekten af disse foranstaltninger, dels om holdbarheden af forudsætningerne for de anslåede fremtidige sagsbehandlingstider.

Jeg må efter at have modtaget meddelelser om sagsbehandlingstiden i nye sager om tab af erhvervsevne i årene fra 2015 til og med 2017 fortsat konstatere, at situationen set fra borgerens synsvinkel langt fra er tilfredsstillende. Det er derfor af afgørende betydning, at der iværksættes og gennemføres relevante og effektive tiltag med henblik på en markant nedsættelse af sagsbehandlingstiden i sager om erhvervsevnetabserstatning.

På den baggrund beder jeg venligst Beskæftigelsesministeriet om senest med udgangen af marts 2019 at orientere mig om, hvordan det går med sagsbehandlingstiderne i disse sager."

Jeg modtog de ønskede oplysninger ved en udtalelse af 11. april 2019 fra beskæftigelsesministeren vedlagt en redegørelse af 18. februar 2019 fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og et bilag (Resultater i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring 2018).

Jeg behandlede herefter spørgsmålet om Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne på sagen med mit sagsnummer 18/03623.

I et brev af 9. juni 2019 til Beskæftigelsesministeriet skrev jeg bl.a.:

"2. ...

a. Redegørelsen med bilag fra AES

Det fremgår af redegørelsen fra AES, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om tab af erhvervsevne i 2018 var 24,7 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var således lavere end prognosen, der ved årets start var på 26-28 måneder.

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Der er endvidere tale om et fald på ca. syv måneder i forhold til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager i 2017 (den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2017 var ca. 32 måneder).

Derudover er det anført, at der er tale om den laveste gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager siden 2015 (den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2015 var 26 måneder).

I bilaget til redegørelsen er det oplyst, at både antallet af og alderen for sager om tab af erhvervsevne faldt i 2018, hvilket gjorde det muligt at forbedre sagsbehandlingstiden med 7 måneder i forhold til 2017.

Det er desuden oplyst i redegørelsen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle førstegangssager er faldet med ca. en måned fra ni måneder i 2017 til otte måneder i 2018, at alderen for verserende sager er faldet med godt en måned fra ni måneder i 2017 til otte måneder i 2018, at antallet af verserende sager over to år er nedbragt med 600 sager og ved indgangen til 2019 udgør mindre end 1.000 sager, hvilket er på niveau med antallet af sager ved indgangen til 2015, at antallet af verserende sager mellem et-to år er faldet med omkring 700 sager fra 4.500 sager ved indgangen til 2018 til 3.800 sager ved udgangen af 2018, og at AES har fastholdt en høj kvalitet i sagsbehandlingen.

Af bilaget til redegørelsen fremgår det, at der i begyndelsen af 2018 blev taget flere initiativer, som havde til formål at sikre, at sagerne afvikles, så snart det er muligt. Initiativerne omfattede en række procesoptimerende tiltag, uddannelsesforløb og gennemførelsen af forskellige strategiske indsatser i løbet af året.

AES har i redegørelsen anført, at sagsporteføljen ved indgangen til 2019 er i en tilstand, hvor det vurderes at være muligt i 2019 at nå ned på 20-22 måneders sagsbehandlingstid, der med de aktuelle rammebetingelser vurderes at være en balanceret gennemsnitlig sagsbehandlingstid for førstegangssager om erhvervsevnetab.

Af bilaget til redegørelsen fremgår det, at forventningen til en gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 2019 på 20-22 måneder for de omhandlede sager er baseret på følgende interne forudsætninger: at de forventede ressourcer (sagsbehandlere) er til rådighed hen over året, at der er mulighed for balanceret prioritering af sagerne, så der løbende afvikles både yngre og ældre sager, hvorved sagsporteføljen fastholdes i balanceret tilstand, og at der er en stabil og jævn tilgang af sager. Der er samtidig peget på, at forventningen er sårbar over for udefrakommende påvirkninger: afklaringsforløb i kommunerne, undersøgelser/behandlinger i og op-

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

lysninger fra sundhedsvæsenet samt rammevilkår (herunder lovgivning, domstolsafgørelser og principafgørelser).

b. Brevet af 11. april 2019 fra beskæftigelsesministeren

Det fremgår af brevet af 11. april 2019 fra beskæftigelsesministeren, at sagsafviklingen og sagsbehandlingstiderne i AES er et væsentligt fokusområde – også i 2019.

Beskæftigelsesministeren har noteret sig, at sagsbehandlingstiden generelt og i de mest komplicerede sager, der afsluttes med erstatning for tab af erhvervsevne, er faldet i 2018.

Beskæftigelsesministeren har endvidere noteret sig, at alderen på de verserende sager generelt er faldet i 2018, og at antallet af verserende sager over to år ligeledes er reduceret. Dette samtidig med at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet for alle sagstyper. Ministeren har udtrykt tilfredshed med, at udviklingen på området dermed er ved at vende.

Beskæftigelsesministeren har også tilkendegivet, at bestyrelsen for AES' forventninger til og målsætninger for den fremtidige sagsbehandlingstid er et andet centralt fokusområde.

I den forbindelse har ministeren anført, at bestyrelsen for AES har opstillet en prognose for bl.a. en gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 2019 på 20-22 måneder i nye sager om erstatning for tab af erhvervsevne, at ministeren over for bestyrelsen har understreget, at målsætninger eller KPI'er for sagsbehandlingstiden er et centralt styringsredskab for bestyrelsen, og at ministeren har bedt bestyrelsen redegøre for, hvordan bestyrelsen vil sikre opfyldelsen af de KPI'er, som bestyrelsen har fastsat for den procentvise overholdelse af de frister, der er fastsat i arbejdsskadesikringsloven for sagsbehandlingstiden. Ministeren har uddybet, at AES har opstillet det mål, at AES frem mod 2020 skal øge andelen af sager, der overholder lovens frister, til 90 pct. overholdelse af både etårs- og toårsfristen.

Beskæftigelsesministeren har noteret sig AES' prognose for 2019. Ministeren har samtidig tilkendegivet, at han igen over for bestyrelsen vil understrege, at han forventer, at bestyrelsen følger yderligere op på prognosen ved at opstille målsætninger. Ministeren har i den forbindelse bemærket, at han vil drøfte dette punkt med bestyrelsen i foråret 2019, herunder hvilke muligheder bestyrelsen ser for at effektivisere sagsbehandling og dermed nedbringe sagsbehandlingstiden yderligere, ligesom ministeren løbende vil følge det fremover.

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Beskæftigelsesministeren har endvidere tilkendegivet, at han har en klar forventning om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om tab af erhvervsevne som minimum nedbringes til 20-22 måneder i 2019. Ministeren har oplyst, at han over for bestyrelsen har udtrykt en klar forventning om, at bestyrelsen løbende følger udviklingen tæt og om nødvendigt iværksætter yderligere initiativer for at sikre dette, og at ministeriet i sit tilsyn også vil følge udviklingen og bestyrelsens initiativer tæt.

Afslutningsvis har beskæftigelsesministeren henvist til, at han har fremsat et lovforslag (L 211, fremsat den 27. marts 2019), der bl.a. skal øge muligheden for, at flere arbejdsulykker kan anerkendes som arbejdsskader, og som samtidig vil understøtte hurtigere og selvstændige afgørelser om anerkendelsesspørgsmålet i arbejdsskadesystemet (lovforslaget er nu vedtaget som lov nr. 550 af 7. maj 2019 om ændring af lov om arbejdsskadesikring, lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og lov om retssikkerhed og administration på det sociale område).

Ministeren har endelig bemærket, at regeringen har fokus på en modernisering af arbejdsskadesystemet, så det understøtter en hurtigere og mere enkel sagsbehandling bl.a. med det formål at nedbringe sagsbehandlingstiden.

c. Rigsrevisionen

Rigsrevisionen har den 21. februar 2019 telefonisk oplyst over for ombudsmandsinstitutionen, at Rigsrevisionen har indledt en undersøgelse af Arbejdsskadestyrelsens og (nu) AES' sagsbehandlingstider generelt i arbejdsskadesager og af myndighedernes produktivitet i disse sager.

Det er den 7. maj 2019 telefonisk blevet uddybet, at undersøgelsen, der ikke er afsluttet på nuværende tidspunkt, dækker perioden fra 2011 til og med 2018 samt Beskæftigelsesministeriets tilsyn med AES."

I brevet af 9. juni 2019 udtalte jeg følgende:

"d. Ombudsmandens bemærkninger

Jeg har noteret mig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om tab af erhvervsevne i 2018 var 24,7 måneder, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid således var lavere end prognosen herfor, der ved årets start var på 26-28 måneder, og at forbedringen af sagsbehandlingstiden med 7 måneder (i forhold til sagsbehandlingstiden i 2017 på 32 måneder) efter det oplyste var muliggjort af et fald i 2018 i både antallet af og alderen for sager om tab af erhvervsevne.

OPFØLGNING PÅ OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Jeg har endvidere noteret mig AES' forventning om en yderligere reduktion af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (en gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 2019 på 20-22 måneder). I den forbindelse har jeg også noteret mig, at beskæftigelsesministeren har tilkendegivet, at han har en klar forventning om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om tab af erhvervsevne som minimum nedbringes til 20-22 måneder i 2019.

Da jeg den 26. maj 2016 afgav min første udtalelse om sagsbehandlingstiderne i nye sager om erstatning for tab af erhvervsevne, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager på 26 måneder (2015). Jeg erklærede mig dengang enig med Arbejdsskadestyrelsen i, at de lange sagsbehandlingstider i de nævnte sager ikke var tilfredsstillende. Jeg henviser til udtalelsen, som er offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside som FOB 2016-36.

I forhold til at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2015 var på 26 måneder, er der med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 2018 på 24,7 måneder – uanset en nedsættelse af sagsbehandlingstiden på 7 måneder fra 32 måneder i 2017 – ikke sket en væsentlig forbedring af sagsbehandlingstiden.

Jeg må således konstatere, at situationen for nye sager om tab af erhvervsevne nu i en årrække set fra borgernes synsvinkel har været langt fra tilfredsstillende, og at personer, der er kommet til skade på deres arbejdsplads, i sådanne sager må vente meget længe på en afklaring.

Under hensyn til den udvikling i sagsbehandlingstiden, der er sket det seneste år, de initiativer, der er igangsat med henblik på fortsat at forbedre sagsbehandlingstiden, det løbende fokus på yderligere muligheder for at forbedre sagsbehandlingstiden samt den igangværende undersøgelse i Rigsrevisionen af Arbejdsskadestyrelsens og AES' sagsbehandlingstider har jeg imidlertid besluttet ikke at foretage mig mere i sagen på det foreliggende grundlag.

Jeg vil dog fortsat være opmærksom på sagsbehandlingstiden i AES og vil eventuelt på et senere tidspunkt vende tilbage til Beskæftigelsesministeriet og AES med henblik på at få oplysninger om sagsbehandlingstiderne.”

BILAG 1 – Arbejdsskadestyrelsens udtalelse af 20. januar 2016

"Folketingets Ombudsmand har i brev af 28. juli 2015 anmodet Arbejdsskadestyrelsen om oplysninger vedrørende styrelsens sagsbehandlingstider, særligt vedrørende sager om tab af erhvervsevne.

Arbejdsskadestyrelsen forstår henvendelsen således, at der primært er tale om interesse i sagsbehandlingstiderne for 2015 og for årene fremover. Arbejdsskadestyrelsen har dog suppleret med et skema for årene 2006-2014 for at give et sammenligningsgrundlag tilbage i tid.

Overordnet peges på følgende konklusioner:

- Sagsbehandlingstiderne i Arbejdsskadestyrelsen har været stigende.
- De stigende sagsbehandlingstider dækker over meget store variationer, alt efter om en sag afsluttes med fx en afvisning eller med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.
- Sagsbehandlingstiderne er lange for sager, der afsluttes med erstatning for tab af erhvervsevne.
- Arbejdsskadestyrelsen har udarbejdet en sagsafviklingsplan, der skal sikre en stabilisering af sagsbehandlingstiderne.
- Arbejdsskadestyrelsen har orienteret interessenterne om planen, herunder de prioriteringer, som planen indebærer.
- Arbejdsskadestyrelsen orienterer, bl.a. via en styrkelse af kommunikationen på hjemmesiden, de tilskadekomne og interessenter om forløbet af arbejdsskadesager og forventningerne til sagsbehandlingstiden. Ligeledes orienteres tilskadekomne og øvrige parter i sagerne om dette ved henvendelse til Arbejdsskadestyrelsen om en konkret sag.
- Det er afgørende, at afgørelser fra Arbejdsskadestyrelsen er af høj kvalitet, og styrelsens arbejde med at nedbringe sagsbehandlingstiderne må derfor ikke ske på bekostning af kvaliteten af sagsbehandlingen.

Generelt om opgørelse af sagsbehandlingstider

Der anmeldes hvert år cirka 40.000 nye sager og træffes cirka 100.000 afgørelser i Arbejdsskadestyrelsen.

Hvis en arbejdsskade kan anerkendes i henhold til lovgivningen skal styrelsen tage stilling til, om der er grundlag for godtgørelse for mén og erstatning for tab af erhvervsevne. I denne forbindelse afventes, at skaden er stationær. Endvidere er styrelsen nødsaget til at indhente oplysninger fra andre aktører, fx speciallæger og kommuner. En sags behandlingstid er derfor også påvirket af disse sagsskridt og eventuelle ventetider i den forbindelse.

BILAG

Arbejdsskadestyrelsen skelner i opgørelser over sagsbehandlingstider overordnet mellem:

- Nye sager, hvor der ikke tidligere er truffet afgørelse
- Revisioner og genoptagelser, hvor der er tale om 2. gangs afgørelser

Arbejdsskadestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden for nye sager fra anmeldedatoen, til sagen afsluttes. Sagen er afsluttet, når der er truffet afgørelse om anerkendelse, mén og tab af erhvervsevne første gang. I den forbindelse er det væsentligt at være opmærksom på, at sager vedrørende tab af erhvervsevne enten kan afsluttes med en endelig erstatning eller med en midlertidig erstatning med en revisionsdato.

Arbejdsskadestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden for revisioner og genoptagelser fra den dato, hvor sagen tages op til revision, eller der anmodes om genoptagelse til det tidspunkt, hvor der igen træffes afgørelse.

I sager, hvor afgørelsen om mén ankes, indgår sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen i opgørelsen af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstid. I disse sager kan Arbejdsskadestyrelsen først træffe afgørelse om erhvervsevnetab, når Ankestyrelsen har truffet sin afgørelse.

Arbejdsskadestyrelsen skelner i opgørelsen af sagsbehandlingstider for nye sager mellem forskellige typer af afgørelser alt efter sagens udfald:

- Alle afgørelser (gennemsnit for alle nye sager)
- Afvisninger (sager, der ikke kan anerkendes i henhold til arbejdsskadelovgivningen)
- Anerkendelser uden godtgørelse for mén og erstatning for tab af erhvervsevne
- Anerkendelser alene med godtgørelse for varigt mén
- Anerkendelser med erstatning for tab af erhvervsevne

For revisioner og genoptagelser skelnes imellem hvilke spørgsmål, der er blevet genbehandlet. Det vil sige mellem:

- Genbehandling af spørgsmål om anerkendelse
- Genbehandling af spørgsmål om varigt mén
- Genbehandling af spørgsmål om tab af erhvervsevne.

Disse kategorier anvendes på styrelsens hjemmeside, hvor sagsbehandlingstiden opgøres, og de vil ligeledes blive anvendt i de følgende afsnit.

Baggrunden for de stigende sagsbehandlingstider

En sags behandlingstid afhænger af, hvilken type afgørelse sagen afsluttes med. Jo mere kompliceret sagen er, jo længere vil sagsbehandlingstiden typisk være.

De stigende sagsbehandlingstider dækker derfor over meget store variationer, alt efter om sagen afsluttes med en afvisning eller med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne, som er et meget længerevarende sagsforløb.

Der er flere årsager til de stigende sagsbehandlingstider:

- Arbejdsskadestyrelsen oparbejdede i løbet af 2014 en stor pukkel af tunge og komplicerede sager.
- Der var i samme periode en ekstraordinær stor personaleomsætning med betydelig afgang af erfarne medarbejdere med høj produktivitet og tilgang af nye medarbejdere med lav produktivitet.
- Derudover har Arbejdsskadestyrelsen, som led i opfølgningen på Kammeradvokatens første undersøgelse, ansat mere end 100 yderligere medarbejdere. Det har således været ressourcekrævende for styrelsen at allokere erfarne sagsbehandlere til oplæring af nye medarbejdere.
- Hertil kommer, at sagsbehandlerne i perioden omkring Kammeradvokatens undersøgelse og kritik af kvaliteten i afgørelserne har været tilbageholdende med at træffe afgørelser.
- Styrelsen iværksatte, som følge af Kammeradvokatens undersøgelse, en handlingsplan med en række initiativer for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen. Der var tale om flere forskellige tiltag gående fra specialisering og organisering af de enkelte sagsskridt til fokus på rammen for skønnet i afgørelserne. De ændrede procedurer indebærer, at der skal indhentes yderligere oplysninger og foretages flere sagsskridt, hvilket har betydet, at sagsbehandlingen i dag tager længere tid end tidligere.
- Endelig har Højesterets dom fra november 2013 om personskadebegrebet, og de efterfølgende principafgørelser fra Ankestyrelsen, medført, at der skal bruges længere tid på at oplyse og afgøre sagerne.

Der er således en række forskellige omstændigheder, som hver for sig og i samspil har medført stigende sagsbehandlingstider i 2015.

Sagsbehandlingstider i 2015

Udviklingen i sagsbehandlingstiden i 2015 for alle nye sager, fordelt på forskellige afgørelser på kvartaler og med årets samlede resultat ses i tabel 1 nedenfor.

BILAG

Tabel 1: Sagsbehandlingstid i 2015 for nye sager fordelt efter sagens udfald

	1. kvartal 2015	2. kvartal 2015	3. kvartal 2015	4. kvartal 2015	2015 Samlet
Alle afgørelser	6,7 mdr.	7,7 mdr.	8,6 mdr.	9,2 mdr.	8,1 mdr.
Afvisninger	5,2 mdr.	6,2 mdr.	6,2 mdr.	6,6 mdr.	6,0 mdr.
Anerkendelser uden erstatning	9,1 mdr.	9,5 mdr.	10,3 mdr.	10,8 mdr.	10,0 mdr.
Anerkendelser med mén	12,0 mdr.	13,1 mdr.	14,3 mdr.	14,6 mdr.	13,7 mdr.
Anerkendelser med erhvervs-evnetab	24,2 mdr.	24,0 mdr.	26,5 mdr.	27,6 mdr.	26,0 mdr.

Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider for de sidste 10 år (2006-2015), for alle nye sager, fordelt på forskellige afgørelser ses i tabel 2 nedenfor.

Tabel 2: Sagsbehandlingstid i måneder for nye sager, 2006-2015 fordelt efter udfald

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Alle afgørelser	7,4	9,3	7,8	6,7	5,9	5,3	5,9	6,1	6,0	8,1
Afvisninger	4,6	6,2	5,8	5,1	4,2	3,5	4,0	4,3	4,5	6,0
Anerkendelser uden erstatning	6,3	8,4	6,8	6,0	5,4	5,2	6,1	6,4	7,0	10,0
Anerkendelser med mén	14,0	14,7	12,4	10,5	9,1	8,3	9,0	9,3	10,1	13,7
Anerkendelser med erstatning for erhvervs-evnetab	26,4	25,9	23,5	19,6	16,4	15,8	16,2	16,6	18,0	26,0
Anden afgørelse	3,4	3,8	3,0	2,6	2,0	2,0	2,2	2,1	2,1	2,6

Udviklingen af sagsbehandlingstiden i 2015 for alle 2. gangs afgørelser (revisioner og genoptagelser), herunder sager vedrørende tab af erhvervssevne ses i tabel 3 nedenfor.

Tabel 3: Sagsbehandlingstid i 2015 for genoptagelser/revision

	1. kvartal 2015	2. kvartal 2015	3. kvartal 2015	4. kvartal 2015	2015 Samlet
Alle afgørelser	7,8 mdr.	8,3 mdr.	10,6 mdr.	11,0 mdr.	9,8 mdr.
Genoptagelser anerkendelse	4,5 mdr.	5,5 mdr.	5,8 mdr.	6,2 mdr.	5,6 mdr.
Genoptagelser varigt mén	8,8 mdr.	8,8 mdr.	10,5 mdr.	10,5 mdr.	9,9 mdr.
Genoptagelser tab af erhvervsevne	9,4 mdr.	10,3 mdr.	14,9 mdr.	14,5 mdr.	13,1 mdr.

Som nævnt kan Arbejdsskadestyrelsen træffe afgørelse om erhvervsevnetab som en endelig erstatning eller som en midlertidig erstatning med revision, hvor styrelsen fastsætter en dato for, hvornår der ses på sagen igen af egen drift.

For både nye sager og for revisioner/genoptagelser gælder, at der ikke er stor forskel på sagsbehandlingstiden alt efter om der er tale om en midlertidig eller en endelig afgørelse om tab af erhvervsevne.

For nye sager har sagsbehandlingstiden i 2015 været på henholdsvis 25,9 og 26,1 måneder i nye sager, som er afsluttet med erstatning for tab af erhvervsevne, alt efter om der tilkendes en midlertidig eller endelig erstatning for tab af erhvervsevne. Dermed er gennemsnittet på 26 måneder, som det fremgår af tabel 1 ovenfor.

Det hører med til billedet, at der årligt anmeldes cirka 40.000 sager til Arbejdsskadestyrelsen. De sager som resulterer i en tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne udgør cirka 5 pct.

Derudover hører det med til billedet af sagsbehandlingstiderne, at cirka 77 procent af sagerne i Arbejdsskadestyrelsen bliver afgjort med en sagsbehandlingstid på under 1 år, jf. tabel 4 nedenfor.

Tabel 4: Sagsbehandlingstid fordelt på intervaller - Nye sager afsluttet i 2015

	Under 1 år	Mellem 1-2 år	Mellem 2-3 år	Mere end 3 år	Total
Alle afgørelser	77,3 pct.	18,7 pct.	3,6 pct.	0,4 pct.	100 pct.
Sager med tilkendt erstatning for tab af erhvervsevne	8,4 pct.	27,7 pct.	54,6 pct.	9,3 pct.	100 pct.

Den maksimale sagsbehandlingstid i 2015

Den sag, der havde *den længste sagsbehandlingstid* i 2015 var en erhvervs sygdomssag, der blev afsluttet efter 5,7 år (2.113 dage). Sagsforløbet har været langvarigt, da sagen indledningsvist blev afvist, og herefter anket og efterfølgende hjemvist af Ankestyrelsen. Herefter skulle sagen forelægges Erhvervs sygdomsudvalget. Sagen endte med afvisning efter behandling i Erhvervs sygdomsudvalget.

Dernæst kan Arbejdsskadestyrelsen oplyse, at *den sag med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne*, der har haft den længste sagsbehandlingstid i 2015 blev afsluttet efter 4,2 år (1.567 dage). Der var tale om en ulykkes sag (multipel skade), som efter anke af anerkendelsesspørgsmålet, havde et længerevarende genvurderingsforløb, en efterfølgende sagsbehandling i Ankestyrelsen og endelig en afsluttende afgørelse i Arbejdsskadestyrelsen om varigt mén og tab af erhvervsevne.

De sager, som har så langvarige forløb som ovenfor beskrevet, er ofte kendetegnet ved komplicerede anerkendelsesforløb og/eller ankeforløb med sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen, der ender med en hjemvisning til fornyet behandling i Arbejdsskadestyrelsen. Ligeledes er sager, der skal behandles i Erhvervs sygdomsudvalget, kendetegnet ved at have en længere sagsbehandlingstid, da sådanne sager kræver grundig dokumentation og dermed længere sagsbehandling.

Udmelding til borgere og interessenter om sagsbehandlingstid

Arbejdsskadestyrelsen er opmærksom på, at den øgede sagsbehandlingstid har store konsekvenser for de tilskadedkomne, der venter på en afgørelse og dermed på at få en afklaring af sin arbejdsskadesag. Ligeledes har en længere sagsbehandlingstid konsekvenser for styrelsens øvrige interessenter, særligt for forsikrings selskaberne.

Derfor har Arbejdsskadestyrelsen løbende inddraget styrelsens interessenter og informeret om situationen, de iværksatte initiativer samt styrelsens forventninger til udviklingen.

BILAG

Styrelsen har ligeledes informeret om, hvorledes sager om tab af erhvervsevne prioriteres på baggrund af sagsafviklingsplanen, jf. nedenfor. For at sikre en ens behandling af tilskadekomne, der venter på en afgørelse om tab af erhvervsevne, prioriterer Arbejdsskadestyrelsen særligt de ældste sager og sager af hastende karakter. Hastesager er sager, hvor den tilskadekomne er økonomisk trængt eller har en livstruende sygdom. Styrelsen prioriterer desuden revisioner, hvor der er risiko for, at den løbende erstatning for tab af erhvervsevne modtages uberettiget.

Styrelsen har internt beskrevet, hvad der skal til for, at en sag vedrørende tab af erhvervsevne efter en konkret vurdering kan prioriteres særskilt.

Borgere og styrelsens interessenter kan følge med i de aktuelle sagsbehandlingstider på Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside, som er forbedret og styrket. Her er også anført styrelsens forventninger til sagsbehandlingstiderne i 2016.

Når en part henvender sig i en konkret sag med en forespørgsel om, hvornår vedkommende kan forvente en afgørelse i sagen, vil vedkommende modtage et svar fra styrelsen med en forventet afgørelsesdato.

Styrelsens angivelse af forventet afgørelsesdato i besvarelserne er baseret på styrelsens sagsafviklingsplan, en konkret vurdering af sagen, samt sagens status, de gennemsnitlige sagsbehandlingstider og forventningen til udviklingen.

Sagsafviklingsplan

For at imødegå stigningen i sagsbehandlingstiden har Arbejdsskadestyrelsen som nævnt udarbejdet en sagsafviklingsplan for perioden 2015 til 2018. Denne er efterfølgende opdateret for perioden 2016-2019. Planen skal sikre en normalisering af sagsafviklingen så hurtigt som muligt, samtidig med at kravet om afgørelser af høj kvalitet opretholdes.

Udover at afviklingen af sager skal være større end tilgangen, er det et centralt grundprincip i sagsafviklingsplanen at sikre, at der er balance mellem afviklingen af de forskellige sagstyper og balance mellem afviklingen af yngre og ældre sager.

Sagsbehandlingstiden for den enkelte sag opgøres ved afslutningen af sagen. Ved at følge sagsafviklingsplanen vil styrelsen til og med 2017 afvikle de opholdede sager, og derfor vil sagsbehandlingstiden i perioden fra 2015 til 2017 være højere end tidligere, da sagerne, der afvikles vil have været længe undervejs. Det gælder særligt for sager med erstatning for tab af erhvervsevne.

Det bemærkes, at der i styrelsens forretningsstrategi for 2015 er anført en målsætning om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid som minimum skal

BILAG

være 8 måneder i 2015, da dette er et udtryk for en klog og ansvarlig prioritering, der understøtter, at styrelsen afvikler en tilstrækkelig mængde af de ældre sager, og dermed lever op til målet om en normalisering af sagsafviklingen hurtigst muligt. Ligeledes er det i forretningsstrategien anført, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt må være 10 måneder i 2015, hvilket skal understøtte en balance mellem afviklingen af nye og gamle sager. Hvis styrelsen valgte alene at afvikle ældre sager, ville de nye sager blive gamle og sagsporteføljen fortsat være skævvredet.

Sagsbehandlingsplanen sikrer en stabilisering af sagsbehandlingstiden i 2018 for nye sager og i 2019 for revisioner og genoptagelser.

Forventningerne til udviklingen i sagsbehandlingstiderne

Arbejdsskadestyrelsen har, som nævnt ovenfor, udarbejdet en sagsafviklingsplan, der skal sikre, at styrelsen hurtigst muligt får stabiliseret sagsafviklingen og sagsbehandlingstiderne.

Styrelsen har fra august til og med december 2015 fulgt planen, og forventningerne til 2015 er således indfriet.

Det skal bemærkes, at skønnet over forventede sagsbehandlingstider bygger på beregninger over alderen på sagsporteføljen, forventningerne til kommende antal afviklede sager, kommende antal anmeldelser (herunder oprettelser af sager med revision og genoptagelser) samt forventningerne til de fremtidige tilgængelige sagsbehandlerressourcer.

Såfremt en af ovenstående forudsætninger viser sig at afvige fra de forudsatte forventninger, vil de realiserede kommende sagsbehandlingstider i større eller mindre grad ligeledes afvige fra de oprindelige skøn. Skønnet over de kommende sagsbehandlingstider er derfor forbundet med usikkerhed.

Arbejdsskadestyrelsen følger udviklingen i forudsætningerne meget nøje og vil løbende vurdere, om der er behov for tiltag, omprioriteringer m.v., der kan imødegå eventuelle udfordringer for den fortsatte opfyldelse af planen.

Herudover arbejder Arbejdsskadestyrelsen generelt løbende på at udvikle og optimere sagsbehandlingen.

Forventningen til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for henholdsvis nye sager og revisioner/genoptagelser fremgår af tabel 5 nedenfor.

Tabel 5: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid – 2016 til 2018 – opdelt i nye sager og revisioner/genoptagelser.

År	2016	2017	2018
Nye sager	10-12 mdr.	10-12 mdr.	9-10 mdr.
Revisioner/genoptagelser	12-14 mdr.	11-13 mdr.	10-11 mdr.

Forventningerne til udviklingen i sagsbehandlingstiderne for sager afsluttet med erstatning for tab af erhvervsevne ses i tabel 6 nedenfor.

Tabel 6: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne – opdelt i nye sager og revisioner/genoptagelser.

År	2016	2017	2018
Nye sager	26-28 mdr.	24-26 mdr.	20-22 mdr.
Revisioner/genoptagelser	17-19 mdr.	15-17 mdr.	11-13 mdr.

Det forventes, jf. tabel 5 og 6, at puklen af sager er afviklet i 2018/2019, og at sagsbehandlingstiden for nye sager dermed vil have stabiliseret sig i 2018.

Målsætninger for sagsbehandlingstider

Af tabel 7 nedenfor fremgår det, hvilke målsætninger for gennemsnitlige sagsbehandlingstider Arbejdsskadestyrelsen sigter mod i en situation med en sagsportefølje, hvor sagerne bliver afviklet løbende. Målsætningerne tager udgangspunkt i de lovgivningsmæssige og økonomiske rammer, som Arbejdsskadestyrelsen er underlagt i dag.

Målsætningerne bygger på sagsbehandlingstiderne i en normal situation som senest eksisterede i årene før 2014. Hertil er der skønsmæssigt tillagt yderligere tidsforbrug som følge af, at der skal indhentes yderligere oplysninger og foretages flere sagsskridt som følge af kvalitetsløftet efter Kammeradvokatens første undersøgelse og som følge af principafgørelserne efter Højesteretsdom fra november 2013.

Som følge heraf vil niveauet for sagsbehandlingstiderne varigt ligge op til 2-3 måneder højere, end hvad der var gældende i 2014 og tidligere.

Tabel 7: Målsætninger for sagsbehandlingstider – fordelt efter sagens udfald

	Afvisninger	Anerkendelse uden mén eller tab af erhvervsevne	Kun varigt mén	Tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne	Samlet
Nye sager	5,5 mdr.	8 mdr.	11 mdr.	21 mdr.	9 mdr.
Revisioner/genoptagelser	8 mdr.	Som nye sager*	8 mdr.	7 mdr.	7 mdr.

*Sager, hvor anerkendelsesspørgsmålet tages til revision/genoptages følger efter stillingtagen til anerkendelse samme forløb som nye sager for så vidt angår varigt mén og tab af erhvervsevne.

Det er vigtigt at bemærke, at sager om tilkendelse af tab af erhvervsevne generelt vil have en længere sagsbehandlingstid end gennemsnittet af sagerne. Det skyldes på den ene side, at disse sager ofte omfatter komplicerede skader/sygdomme, og på den anden side at skaden/sygdommen skal stabiliseres, før der kan træffes en afgørelse, og der skal ofte indhentes væsentligt flere oplysninger før sagen er klar til afgørelse.

Det er samtidig vigtigt at bemærke, at ovenstående målsætninger er baseret på den nuværende lovgivning, sagsbehandlingspraksis og de kvalitetskrav, der stilles til sagsbehandlingen på nuværende tidspunkt. Såfremt disse ændres, vil sagsbehandlingstider ligeledes kunne afvige.

Afslutning

Arbejdsskadestyrelsen vil gerne benytte lejligheden til at anføre, at styrelsen er enig i, at de længere sagsbehandlingstider i sager om tab af erhvervsevne ikke er tilfredsstillende.

Nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er det væsentligste indsatsområde for Arbejdsskadestyrelsen. Sagerne afgøres så hurtigt som muligt, og der er særligt opmærksomhed på at prioritere de sager, der haster særligt på grund af alvorlige helbredsmæssige eller økonomiske forhold.

Hertil kommer dog, at det er mindst lige så vigtigt, at de afgørelser Arbejdsskadestyrelsen træffer er korrekte og forståelige og dermed af høj kvalitet. Nedbringelse af sagsbehandlingstiderne må derfor ikke ske på bekostning af kvaliteten af sagsbehandlingen.

Afslutningsvis skal det nævnes, at Arbejdsskadestyrelsen er omfattet af regeringens udspil om 'Bedre balance' og udflytninger af statslige arbejdspladser. Det er således regeringens ønske at overflytte alle konkrete sagsbehandlingsopgaver vedrørende personskader fra Arbejdsskadestyrelsen til ATP. Lovforslag herom forventes fremsat i Folketinget i februar 2016.

BILAG

Arbejdsskadestyrelsen vil i overgangsperioden gøre alt for at sikre en stabil drift og fortsætte den planlagte kurs, herunder følge sagsafviklingsplanen.

Arbejdsskadestyrelsen står naturligvis til rådighed med yderligere oplysninger, hvis det ønskes.”

BILAG 2 – Beskæftigelsesministeriets udtalelse af 28. januar 2016

"Beskæftigelsesministeriet har modtaget henvendelsen om Arbejdsskadestyrelsens stigende sagsbehandlingstider på arbejdsskadeområdet. Arbejdsskadestyrelsen har redegjort nærmere herfor i vedlagte notat.

Beskæftigelsesministeriet er opmærksomt på, at de stigende sagsbehandlingstider i Arbejdsskadestyrelsen har stor betydning for borgere med en arbejdsskadesag.

Stigningen i sagsbehandlingstiderne er forventet som følge af de problemer, som styrelsen stod i tilbage i 2014. Stigningen kommer således som følge af en række elementer herunder, at styrelsen i 2014 opbyggede en pukkel af komplicerede sager, de tiltag som styrelsen iværksatte i 2014 for at forbedre kvaliteten, og en periode med tilbageholdenhed i forhold til at træffe afgørelser efter Kammeradvokatens undersøgelse af kvaliteten i sager om erhvervsevnetab. Det vedlagte notat fra Arbejdsskadestyrelsen forklarer nærmere herom.

Beskæftigelsesministeriet informerede i forbindelse med Aktstykke 30 i november 2014 Folketinget om, at de kvalitetsforbedringer i sagsbehandlingen, som opfølgningen på Kammeradvokatens undersøgelse, ville betyde, at sagsbehandlingstiden i en periode ville stige i de enkelte sager. Herudover har Arbejdsskadestyrelsen orienteret interessenter om de forventede stigende sagsbehandlingstider, ligesom de er offentligt tilgængelige på styrelsens hjemmeside.

Arbejdsskadestyrelsen har udarbejdet en intern plan for at sikre en hensigtsmæssig afvikling af sagerne. Planen skal føre frem til, at sagsbehandlingstiderne bliver mere stabile og nedbragt. Målene i planen er afspejlet i styrelsens forretningsstrategi og grundbudget.

Beskæftigelsesministeriets departement fører et tæt tilsyn med styrelsen med månedlige afrapporteringer om drift og økonomi, herunder at styrelsen følger den interne plan for afvikling af sager. Departementet afholder derudover som minimum kvartalsvise samtaler med direktionen i ASK om den aktuelle drift, herunder om sagsbehandlingstiderne.

Det skal bemærkes, at Arbejdsskadestyrelsen i opgørelsen af sagsbehandlingstider også medtager den tid, hvor der i sagen fx afventes svar fra speciallæger eller kommuner. Styrelsens målsætninger for sagsbehandlingstider afspejler derfor, at sagsbehandlingstiden ikke kun opgøres som den tid, sagen reelt behandles i styrelsen.

BILAG

Endelig skal det bemærkes, at der er stillet BEU spørgsmål (alm. del) nr. 169-172 om Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider, som er besvaret den 18. januar 2016. Der er også stillet samrådsspørgsmål O-S om sagsbehandlingstiderne til beskæftigelsesministeren. Samrådet er berammet til den 10. februar 2016.”