



Folketingets Beskæftigelsesudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

---

**Arbejdsmarkedets Erhvervsstyrings sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervssevne**

28-06-2017

Til orientering sender jeg en kopi af et brev, som jeg i dag har sendt til Beskæftigelsesministeriet.

Dok.nr. 17/02318-10/KB  
Bedes oplyst ved henvendelse

Jeg vedlægger endvidere en kopi af breve af 31. januar 2017 og 28. marts 2017 fra henholdsvis Arbejdsmarkedets Erhvervsstyring og beskæftigelsesministeren samt en kopi af min udtalelse af 26. maj 2016 (FOB 2016-36, uden bilag).

+ bilag

Med venlig hilsen

Jørgen Steen Sørensen



# Skilleark

Dokumentnummer: 17/02318-10

---



Beskæftigelsesministeriet  
Ved Stranden 8  
1061 København K

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

## J.nr. 2017-1746 – Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne

28-06-2017

1. I en udtalelse af 26. maj 2016 fandt jeg, at sagsbehandlingstiden i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne i Arbejdsskadestyrelsen (nu Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES)) ikke var tilfredsstillende.

Dok.nr. 17/02318-8/KB  
Bedes oplyst ved henvendelse

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager var på 26 måneder i 2015.

+ bilag

Der var udarbejdet en plan for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne. Det var imidlertid usikkert, om planen var tilstrækkelig til, at sagsbehandlingstider i disse sager inden for en overskuelig tid ville blive tilfredsstillende. Jeg bad derfor Beskæftigelsesministeriet om at orientere mig om, hvordan det gik med at nedbringe sagsbehandlingstiderne (Arbejdsskadestyrelsen havde tidligere skønnet, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2016 ville være på 26-28 måneder, i 2017 på 24-26 måneder og i 2018 på 20-22 måneder.)

Jeg bad også om oplysninger om, hvilke målsætninger for sagsbehandlingstiden AES ville fastsætte (Arbejdsskadestyrelsen havde tidligere angivet målsætningen til 21 måneder.)

Jeg har nu modtaget oplysninger af 31. januar og 28. marts 2017 fra AES og beskæftigelsesministeren.

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.

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 været 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.

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.

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.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

**Kopi til:**

Folketingets Beskæftigelsesudvalg

Folketingets Retsudvalg

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Rigsrevisionen

Ankestyrelsen

**Bilag:**

Brev af 31. januar 2017 fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Brev af 28. marts 2017 fra beskæftigelsesministeren

Min udtalelse af 26. maj 2016, FOB 2016-36 (uden bilag)



# Skilleark

Dokumentnummer: 17/02318-10

---

Personligt afleveret



Folketingets Ombudsmand  
Jørgen Steen Sørensen  
Gammeltorv 22,  
1457 København K

|                         |
|-------------------------|
| FOLKETINGETS OMBUDSMAND |
| _____INIT.              |
| DATO 28 MRS. 2017       |
| J.NR.                   |

Beskæftigelsesministeren  
Ved Stranden 8  
1061 København K

T +45 72 20 50 01  
E bm@bm.dk  
www.bm.dk

CVR 10172748

**Orientering om status for og målsætninger for nedbringelsen af sagsbehandlingstiden i nye sager om erstatning for tab af erhvervsevne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring**

Folketingets Ombudsmand har den 26. maj 2016 bedt Beskæftigelsesministeriet om at give en orientering i forhold til to spørgsmål:

- Status for Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings nedbringelse af sagsbehandlingstiden for nye arbejdsskadesager om tab af erhvervsevne pr. udgangen af 2016
- Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings målsætninger for sagsbehandlingstiden i disse sager.

Arbejdsskadestyrelsens opgaver med blandt andet behandling af arbejdsskadesager blev pr. 1. juli 2016, som bekendt, overdraget til den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring.

Beskæftigelsesministeriet har derfor indhentet en redegørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring dateret 31. januar 2017. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oplysninger til besvarelse af de to ovennævnte spørgsmål er gengivet under punkt 1 og 2. Beskæftigelsesministeriets samlede bemærkninger hertil fremgår af punkt 3.

*1. Status for Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings nedbringelse af sagsbehandlingstiden*

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oplyser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2016 for nye sager vedrørende tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne var på ca. 28 måneder. Til sammenligning var sagsbehandlingstiden for samme sager i 2015 på 26 måneder.

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring bemærker, at de lange sagsbehandlingstider på ingen måde er tilfredsstillende. På denne baggrund har Arbejdsmarkedets Erhvervssikring iværksat initiativer, der skal sikre en nedbringelse af sagsbehandlingstiden.

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oplyser, at der har været stort fokus på afvikling af de ophobede, ældste sager først, hvilket påvirker den aktuelle, gennemsnitlige sagsbehandlingstid negativt. Prioriteringen skyldes, at sagsporteføljen ved myndighedsoverdragelsen bestod af mange sager med høj sagsalder. Som led i indsatsen for afvikling af de ældste sager er det desuden lykkedes at stabilisere antallet af sager, der er over 2 år gamle, således at antallet heraf ikke er steget.

Bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har gennem en takstforhøjelse afsat 46 mio. kr. til en særlig enhed, der skal afvikle sager anmeldt i 2014 eller før.

28 MAR. 2017

J.nr. 2017-1746



Enheden består af 60 ansatte, heraf 38 nyansatte sagsbehandlere. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring forventer, at disse sager er afsluttet i 2017.

Af øvrige tiltag nævnes det, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring løbende arbejder med driftsstyringstiltag i samarbejde med konsulenthuset Deloitte. Formålet er at kunne foretage hurtige, korrigerende handlinger, og at der i den forbindelse foretages et review, hvor driftsstyringen af indsatsen vurderes. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring arbejder samtidig systematisk på at gennemgå sagsgange med henblik på at optimere sagsskridt og undgå unødvendig liggetid. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring arbejder også med produktivitetsfremmende tiltag, herunder et oplæringskoncept udviklet i samarbejde med Forsikringsakademiet, således at nye medarbejdere fremover kan oplæres med brug af færre ressourcer.

### *2. Målsætninger for nedbringelse af sagsbehandlingstiden*

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring forventer at afvikle de ophobede sager fra 2014 eller før i løbet af 2017.

Målsætningen for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2017 forventes at være på mellem 26-28 måneder for nye sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne, hvilket svarer til niveauet i 2016.

Målsætningen på kort sigt er, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i nye sager om erstatning for tab af erhvervsevne kommer ned på 21 måneder. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har supplerende oplyst til Beskæftigelsesministeriet, at målet om en sagsbehandlingstid på 21 måneder forventes at blive opfyldt i 2018.

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring vil fortsætte indsatsen i den særlige enhed, der har til opgave at afvikle de ophobede sager. Forventningen om en væsentligt lavere sagsbehandlingstid allerede i 2018 hviler således på en forudsætning om, at de ældste sager afvikles efter den opstillede plan. Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har på sin hjemmeside opstillet en oversigt over afviklingen af de ældste sager i 2017. Oversigten, som opdateres månedligt, kan ses på dette link: [http://www.aes.dk/da/Temaer/Afvikling\\_af\\_gamle\\_sager.aspx](http://www.aes.dk/da/Temaer/Afvikling_af_gamle_sager.aspx).

Endelig har Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oplyst, at målsætningen på længere sigt er at få den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager med tilkendelsen af erstatning for erhvervsevnetab ned på 16 måneder, svarende til niveauet i perioden 2010-2013, inden der i 2014 skete en ophobning af tunge og komplicerede sager, jf. nedenfor.

### *3. Beskæftigelsesministeriets samlede bemærkninger til Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings redegørelse*

Beskæftigelsesministeriet er som tilsynsansvarlig meget opmærksomt på, at sagsbehandlingstiderne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har stor betydning for borgere med en arbejdsskadesag.

Beskæftigelsesministeriet bemærker, at en sagsbehandlingstid på ca. 28 måneder i 2016 og en forventet udvikling for sagsbehandlingstider til mellem 26-28 måneder i 2017 svarer til Arbejdsskadestyrelsens tidligere forventninger.

Ministeriet vurderer, at de fastholdte målsætninger for 2017 i vidt omfang er udtryk for en opbremsning af en negativ udvikling i sagsbehandlingstiden, idet den aktuelle sagsbehandlingstid i høj grad er udtryk for, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

prioriterer at afvikle de ophobede sager først. Sagsbehandlingstiden opgøres fra sagen modtages kort efter skaden er sket, til den afsluttes efter endt behandling på sygehus og afklaring af erhvervsevne i kommunen. Den omfatter således også perioder, hvor Arbejdsmarkedets Erhvervssikring venter på den nødvendige helbreds- og erhvervsmæssig afklaring og evt. øvrige sagsbehandlingstid i kommuner og i sundhedsvæsen.

Det fremhæves, at sager, hvori der tilkendes erstatning for tab af erhvervsevne, udgør ca. 5-7 pct. af det samlede antal årlige anmeldelser.

Beskæftigelsesministeriet har noteret sig, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oplyser, at stigningen i sagsbehandlingstiderne skyldes, at der i Arbejdsskadestyrelsen i 2014 ophobedes komplicerede sager, hvoraf en stor del vedrørte sager om tab af erhvervsevne. Det stemmer overens med Arbejdsskadestyrelsens redegørelse til Ombudsmanden af 20. januar 2016, hvor det fremhæves, at stigningen skyldes en række forhold, herunder en styrkelse af kvaliteten af sagsbehandlingen.

Ministeriet noterer sig, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oplyser, at produktiviteten i 2016 har været negativt påvirket af en stor medarbejderudskiftning. Det noteres samtidig, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har iværksat en række tiltag, herunder ekstra ansættelser og fastholdelsesbonus for at imødegå dette.

Ministeriet vil følge op på, om de tiltag, som Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har iværksat i 2017, medfører en nedbringelse af sagsbehandlingstiden til målsætningen om 21 måneder i 2018. Ministeriet har endvidere noteret sig, at bestyrelsen har fastsat en langsigtet målsætning om nedbringelse af sagsbehandlingstid til 16 måneder. Ministeriet vil følge med i, at bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring fremadrettet opsætter målsætninger for sagsbehandlingstiden for år 2019 og de efterfølgende år.

Beskæftigelsesministeriet fører et systematisk tilsyn med bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og arbejdsskadeområdet. Tilsynet med retssikkerheden består blandt andet i at sikre, at bestyrelsen sætter betryggende rammer og målsætninger for sagsbehandlingstiden.

Tilsynet føres på baggrund af faste lovfastsatte og aftalte leverancer fra blandt andet Ankestyrelsen og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, herunder en årlig beretning om Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings virksomhed med statistiske oversigter samt redegørelse for de væsentligste beslutninger, som bestyrelsen har truffet, jf. § 15, stk. 2, i lov om Arbejdsmarkedets Erhvervssikring. Der holdes faste kvartalsvise tilsynsmøder med administrationen og sekretariatet for bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvor fx udvikling i sagsbehandlingstider og målsætninger herfor indgår som punkter.

Som beskæftigelsesminister mener jeg, at det er helt afgørende, at sagsbehandlingstiden i sager om erhvervsevnetab bliver bragt væsentligt ned.

Det er som skrevet ledelsen i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, der har ansvaret for driften på arbejdsskadeområdet. Jeg har meddelt ledelsen, at jeg vil følge området tæt, og at jeg hvert kvartal vil indkalde dem til et statusmøde, hvor de kan redegøre for udviklingen i sagsbehandlingstiderne

Forud for samrådet i Folketingets Beskæftigelsesudvalg den 22. februar 2017 holdt jeg en teknisk gennemgang af sagsbehandlingstiderne for Folketingets Beskæftigelsesudvalg og Forsvarsudvalg, hvor ledelsen i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring redegjorde for sagsbehandlingstiderne, og de initiativer, man har sat i værk.

Som det fremgår af regeringsgrundlaget, ønsker regeringen at modernisere arbejds-skadesystemet i samarbejde med arbejdsmarkedets parter. Systemet skal udover erstatning hjælpe tilskadekomne, så de ikke bliver skubbet ud af arbejdsmarkedet på grund af skaden. Det er således hensigten, at systemet skal forenkles, så der hurtigere kan træffes afgørelse, så tilskadekomne kan komme videre med deres liv. De politiske drøftelser om en modernisering med arbejdsmarkedets parter forventes igangsat her i 2017.

Jeg er også meget optaget af, at sagsbehandlingstiderne i veteransager nedbringes mest muligt, så soldaterne hurtigere kan få en afgørelse i deres arbejdsskadesag og komme videre med deres liv.

Venlig hilsen



Troels Lund Poulsen

Bilag: Redegørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring



# Skilleark

Dokumentnummer: 17/02318-10

---

# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Til Ombudsmanden

31. januar 2017

## Redegørelse for sagsbehandlingstiden i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Folketingets Ombudsmand udtalte den 26. maj 2016 kritik af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstid for nye sager i 2015 efter en beskrivelse af udviklingen af sagsbehandlingstiden viste, at sagsbehandlingstiden for nye sager var steget fra 16 til 26 måneder.

Denne udvikling fandt Ombudsmanden ikke tilfredsstillende, og han var samtidig bekymret for, om de iværksatte initiativer, der skulle nedbringe sagsbehandlingstiden i 2016, ville være tilstrækkelige.

Som følge af den stigende sagsbehandlingstid har Ombudsmanden bedt om at få oplysninger om:

- Hvordan det i 2016 er gået med sagsbehandlingstiderne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne
- Hvilke målsætninger Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har for sagsbehandlingstiden i nye sager, om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Det fremgår af Arbejdsskadestyrelsens redegørelse fra 20. januar 2016, at sagsbehandlingstiden var stigende i 2014 og 2015. Arbejdsskadestyrelsen henviste dog til, at de stigende sagsbehandlingstider varierede meget i forhold til om en sag afsluttes med eksempelvis afvisning eller med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Arbejdsskadestyrelsen bemærkede, at sager om tilkendelse af tab af erhvervsevne generelt ville 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.

For at imødegå stigningen i sagsbehandlingstiden havde Arbejdsskadestyrelsen udarbejdet en sagsafviklingsplan for perioden 2015 til 2018. Planen skulle sikre en normalisering af sagsafviklingen så hurtigt som muligt, samtidig med at kravet om afgørelser af høj kvalitet blev opretholdt.

Det fremgår desuden at styrelsen estimerede, at sagsbehandlingstiden for nye sager om erhvervsevnetab i 2016, 2017 og 2018 ville blive henholdsvis 26-28 måneder, 24-26 måneder og 20-22 måneder.

De anslåede fremtidige sagsbehandlingstider byggede 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.

# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Arbejdsskadestyrelsen anførte, at de fremtidige sagsbehandlingstider i større eller mindre grad ville afvige fra de oprindelige skøn, hvis ovenstående forudsætninger senere viste sig at afvige fra de forudsatte forventninger. Skønnet var således forbundet med usikkerhed.

På baggrund af Arbejdsskadestyrelsens redegørelse har Ombudsmanden som anført ovenfor ønsket en redegørelse for sagsbehandlingstider for nye sager. Nye sager er sager, hvor der ikke tidligere er truffet afgørelse i modsætning til revisioner og genoptagelser, hvor sagerne er blevet afgjort én eller flere gange tidligere. Revisioner og genoptagelser vil derfor ikke blive omtalt yderligere.

## Udviklingen i sagsbehandlingstiden i 2016

Arbejdsmarkedet Erhvervssikring (herefter AES) modtager hvert år cirka 40.000 nye anmeldelser om arbejdsskader. Ved behandlingen af disse sager træffes cirka 100.000 afgørelser.

I tabel 1 nedenfor ses udviklingen i sagsbehandlingstiden 2016 for alle nye sager, fordelt på forskellige afgørelser på kvartaler og med årets samlede resultat.

**Tabel 1: Sagsbehandlingstid i 2016 for nye sager fordelt efter sagens udfald**

|                                  | 1. kvartal 2016 | 2. kvartal 2016 | 3. kvartal 2016 | 4. kvartal 2016 | 2016 samlet |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Alle afgørelser                  | 8,1 mdr.        | 8,4 mdr.        | 8,2 mdr.        | 9,7 mdr.        | 8,6 mdr.    |
| Afvisninger                      | 5,7 mdr.        | 6,3 mdr.        | 6,0 mdr.        | 6,7 mdr.        | 6,2 mdr.    |
| Anerkendelse uden erstatninger   | 10,6 mdr.       | 10,6 mdr.       | 11,1 mdr.       | 11,7 mdr.       | 11,0 mdr.   |
| Anerkendelser med mén            | 14,4 mdr.       | 14,2 mdr.       | 15,2 mdr.       | 15,2 mdr.       | 14,8 mdr.   |
| Anerkendelse med erhvervsevnetab | 25,9 mdr.       | 26,5 mdr.       | 30,8 mdr.       | 30,0 mdr.       | 28,3 mdr.   |

Sagsbehandlingstiden for Arbejdsskadestyrelsen de sidste 10 år (2007-2016) for alle nye sager, fordelt på forskellige afgørelser ses i tabel 2 nedenfor.

**Tabel 2: Sagsbehandlingstid i måneder for nye sager, 2007-2016**

|                                  | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Alle afgørelser                  | 9,3  | 7,8  | 6,7  | 5,9  | 5,3  | 5,9  | 6,1  | 6,0  | 8,1  | 8,6  |
| Afvisninger                      | 6,2  | 5,8  | 5,1  | 4,2  | 3,5  | 4,0  | 4,3  | 4,5  | 6,0  | 6,2  |
| Anerkendelse uden erstatninger   | 8,4  | 6,8  | 6,0  | 5,4  | 5,2  | 6,1  | 6,4  | 7,0  | 10,0 | 11,0 |
| Anerkendelser med mén            | 14,7 | 12,4 | 10,5 | 9,1  | 8,3  | 9,0  | 9,3  | 10,1 | 13,7 | 14,8 |
| Anerkendelse med erhvervsevnetab | 25,9 | 23,5 | 19,6 | 16,4 | 15,8 | 16,2 | 16,6 | 18,0 | 26,0 | 28,3 |
| Anden afgørelse                  | 3,8  | 3,0  | 2,6  | 2,0  | 2,0  | 2,2  | 2,1  | 2,1  | 2,6  | 2,7  |

# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Det fremgår af tabel 2, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om erhvervsevnetab i 2016 var 28,3 måned. Arbejdsskadestyrelsen estimerede i starten af 2016, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om erhvervsevnetab i 2016 ville blive mellem 26-28 måneder. Der er således tale om en sagsbehandlingstid svarende til estimatet.

I 2016 var det kun omkring 2 procent af i alt cirka 38.000 nye afsluttede sager, der resulterede i en tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Det bemærkes, at det således er en lille andel af de samlede antal sager, som har en meget lang sagsbehandlingstid.

I omkring 73 procent af alle sager træffer AES afgørelse inden for et år, jf. tabel 3 nedenfor.

**Tabel 3: Sagsbehandlingstid fordelt på intervaller – Nye sager afsluttet i 2016**

|   | Under 1 år | Mellem 1 og 2 år | Mellem 2 og 3 år | Mere end 3 år | Total    |
|---|------------|------------------|------------------|---------------|----------|
| Alle afgørelser                                       | 73 pct.    | 21 pct.          | 5 pct.           | 1 pct.        | 100 pct. |
| Sager med tilkendt erstatning for tab af erhvervsevne | 9 pct.     | 18 pct.          | 55 pct.          | 18 pct.       | 100 pct. |

## **Baggrunden for fortsat stigende sagsbehandlingstid i 2016**

Statistikken er udtryk for sagsbehandlingstiden i hele 2016, dvs. både den første halvdel af året, hvor sagsbehandlingen blev foretaget i regi af Arbejdsskadestyrelsen og andet halvår, hvor sagsbehandlingen var overdraget til AES.

Allerede ved etableringen af AES blev der overtaget en sagsportefølje fra Arbejdsskadestyrelsen med mange sager med høj sagsalder. AES overtog den 1. juli 2016 cirka 38.700 verserende arbejdsskadesager fra Arbejdsskadestyrelsen, hvoraf 28.100 var nye sager.

Det fremgår af Arbejdsskadestyrelsens redegørelse om sagsbehandlingstider fra 20. januar 2016, at sags

behandlingstiderne i 2015 var stigende, og at det især var sager om tab af erhvervsevne, som havde stigende sagsbehandlingstid. Som begrundelse for de stigende sagsbehandlingstider fremgår det blandt andet af redegørelsen, at Arbejdsskadestyrelsen i 2014 oparbejdede en stor bunke af tunge og komplicerede sager. En stor del af disse sager var sager om tab af erhvervsevne.

Ved udgangen af juni 2016 overdrog Arbejdsskadestyrelsen 4.372 sager med en alder på over 2 år til AES.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager, som afsluttedes med afgørelser om erhvervsevnetab var 26,5 måneder på tidspunktet for overdragelsen (2. kvartal 2016), jf. tabel 1.

Der har været – og der vil fortsat være – et stort fokus på afvikling af de ældste sager først. Da mange sager allerede ved overdragelsen var gamle, og da sagsbehandlingstiden beregnes fra anmeldelsen og frem til afgørelsen om erhvervsevnetab, vil afviklingen af disse gamle sager imidlertid ikke have en positiv effekt på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Det betyder at i den periode, hvor de gamle sager afvikles, vil der være en høj gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Først når de gamle sager er afviklet, og der alene afsluttes nyere sager, vil det have en positiv effekt på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Hertil kommer, at der udover de 4.372 sager, der allerede havde en alder på 2 år, blev overdraget en stor mængde af sager, der i løbet af efteråret 2016 blev 2 år gamle. Det skyldes, at den opbremsning der var i driften i efteråret 2014 medførte, at sager der blev anmeldt på dette tidspunkt blev 2 år gamle i efteråret 2016.

Det bemærkes, at antallet af sager, som er over 2 år gamle har stabiliseret sig og har ligget på samme niveau i hele 4. kvartal af 2016. Det er første gang i lang tid, at antallet af 2 års sager ikke er steget. Det er således lykket AES at stoppe den uheldige udvikling med stigende antal af sager, der blev over 2 år gamle.

På grund af det store antal af sager, der allerede er gamle og på grund af den måde, hvorpå sagsbehandlingstiden opgøres, vil efterslæbet af de gamle sager dog fortsat have negativ indvirkning på sagsbehandlingstiden efter 2016, jf. nærmere nedenfor.

## **AES' bemærkninger til sagsbehandlingstiderne**

De lange sagsbehandlingstider er på ingen måder tilfredsstillende. AES har derfor siden overtagelsen 1. juli 2016 iværksat en lang række tiltag med henblik på at få nedbragt sagsbehandlingstiden og som samtidig skal sikre en sikker og stabil drift fremover.

Tiltagene skal ses i lyset af AES' strategi, hvor der er formuleret 4 målsætninger, der tilsammen skal sætte retningen for arbejdet i AES frem mod 2020:

- AES skal levere en effektiv og korrekt administration
- AES skal sikre en god kundeoplevelse
- AES skal etablere en tidssvarende teknologisk platform
- AES skal sikre rammer for toppræstationer med arbejdsglæde

### **1. Indsats ETAB**

Et af hovedinitiativerne for at få nedbragt sagsbehandlingstiden er Indsats ETAB. Bestyrelsen for AES besluttede i efteråret 2016 at bevilge 46 mio. kr. gennem en forhøjelse af taksterne til etablering af en særlig enhed, som skal afslutte behandlingen af de ældste sager i AES. Etableringen af den særlige enhed, Indsats ETAB, sker for at sikre afgørelse af de ældste sager om erhvervsevnetab i 2017.

Indsats ETAB skal behandle alle sager fra 2014 eller før, som enten endnu ikke er afsluttet med en førstegangsaftagelse, som havde revision i 2014 eller før, som var bedt genoptaget i 2014 eller før eller som er hjemvist fra Ankestyrelsen i 2014 eller før. Der er dedikeret mere end 60 ansatte til denne indsats, heraf 38 nyansatte sagsbehandlere. Porteføljen til Indsats ETAB var per 1. januar 2017 cirka 5.000 sager, hvoraf knap 1000 er nye.

Uden nedsættelse af den særlige indsatsgruppe var der, hvis produktivitetstallene for 2016 blev lagt til grund, ikke udsigt til at få løst sagerne inden for en årrække. Målet for Indsats ETAB er at få løst alle de gamle sager i løbet af 2017. Den særlige indsats for gamle sager vil umiddelbart have en negativ påvirkning af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, men vil på sigt betyde, at sagsbehandlingstiden vil falde, ligesom sagens alder også vil falde.

Det bemærkes, at AES har iværksat en række driftsstyringsinitiativer til at sikre, at den løbende fremdrift



# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

kan følges med henblik på hurtigt at kunne foretage korrigerende handlinger. I tilknytning hertil har AES endvidere indgået et samarbejde med Deloitte, som foretager et review midtvejs for at vurdere driftsstyringen af indsatsen.

AES har naturligvis fortsat fokus på kvaliteten af afgørelserne og har iværksat en række kvalitetssikrings- og kvalitetskontroltiltag. Herudover er AES for tiden i dialog med Ankestyrelsen om en ekstern kvalitetskontrol af de sager, der ikke bliver anket.

AES har udover informationsmøder med interessenterne i december måned også skrevet ud til parterne i sagerne og informeret dem om den særlige indsats.

## **2. Merarbejde**

I november 2016 blev der igangsat en merarbejdsindsats for sager, der allerede var eller blev to år i 2016. Indsatsen kører frem til slutningen af januar og foregår som weekendarbejde eller på udvalgte indsatsaftener på hverdage. Allerede i midten af januar er størstedelen af det antal sager, som merarbejdsindsatsen omfattede, afgjort. Det vil løbende blive overvejet, om der skal igangsættes nye merarbejdsindsatser.

## **3. Højere produktivitet**

Produktiviteten i organisationen har i flere år været negativt påvirket af stor medarbejderudskiftning. Arbejdsskadsstyrelsen havde stor personaleomsætning i 2014 og 2015, og i 2016 var der i perioden 1. januar til 1. december fratrukket 104 medarbejdere, heraf 70 sagsbehandlere. AES har med henblik på at undgå et yderligere produktivitetstab siden etableringen ansat 149 medarbejdere. AES har dermed for tiden ekstra personale ansat for at imødekomme eventuelle negative følger af udflytningen fra Østerbro til Haderslev, Vordingborg og Hillerød. Herudover er der indført en fastholdelsesbonus til de sagsbehandlere, der bliver i AES til den 1. juli 2017.

Med så høj en personaleomsætning har det samtidig været nødvendigt at udvikle nye koncepter for oplæring af medarbejderne for at sikre, at nye medarbejdere får samme oplæring, uanset om de er lokaliseret i Haderslev, Vordingborg eller (senere) Hillerød. Dette koncept er udviklet i samarbejde med Forsikringsakademiet og har involveret en del af de erfarne sagsbehandlere. Konceptet har været anvendt til oplæring af de medarbejdere, der er startet op i Haderslev (pr. 1. september 2016) og i Vordingborg (pr. 1. november 2016).

Med anvendelsen af dette koncept er det fremover muligt med færre erfarne ressourcer at lære nye medarbejdere op og samtidig sikre, at de i oplæringen oparbejder samme nødvendige viden til at kunne behandle sager inden for et givent område. Efterhånden som medarbejderne er klar til det, vil de kunne tilføres ny viden gennem nye moduler af undervisningskonceptet. Konceptet er fortsat under udvikling og der udarbejdes moduler for oplæring i vurderingen af erstatning for tab af erhvervsevne, som skal implementeres i takt med de nye medarbejders behov.

AES arbejder samtidig systematisk på at gennemgå sagsgange med henblik på at optimere sagsskridt og undgå unødvendig liggetid. Samtidig implementeres nye driftsstyringsredskaber, således at det bliver nemmere at styre den store sagsporteføje på en sund og stabil måde.

Et yderligere tiltag, der på langt sigt vil forbedre og modernisere og effektivisere sagsproduktionen, er anskaffelsen af et nyt sagsbehandlingssystem. Det nuværende sagsbehandlingssystem er fra 1991 og er således på ingen måder teknologisk tidssvarende. Bestyrelsen for AES har gennem en takstforhøjelse på-

# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

begyndt finansieringen af et nyt sagsbehandlingssystem, og forberedelserne til et offentligt udbud er i fuld gang.

## Forventninger til udviklingen i sagsbehandlingstiden

Overordnet set er det forventningen, at AES i løbet af 2017 vil få afviklet den ophobede bunke og samtidig sikre en stabil og sikker drift af den løbende sagsportefølje.

Da de sager, som skal behandles hos Indsats ETAB, i sagens natur allerede er gamle, vil afviklingen af disse sager ikke have en positiv indvirkning på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2017. Først når disse sager er afsluttet, og man begynder at afvikle nyere sager, vil det have en positiv effekt på sagsbehandlingstiden.

På baggrund heraf forventes det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil stige under afviklingen af de gamle sager i løbet af 2017.

Således er det forventningen, at sagsbehandlingstiden i 2017 vil være på niveau med 2016 eller højere, hvorefter den vil falde i 2018, jf. tabel 4 og 5 nedenfor.

**Tabel 4: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid for nye sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne**

| År        | 2017       | 2018       |
|-----------|------------|------------|
| Nye sager | 26-28 mdr. | 20-22 mdr. |

## Målsætninger for sagsbehandlingstiden for nye sager

Af tabel 5 nedenfor fremgår, hvilke målsætninger AES har med en sagsportefølje, hvor bunken af gamle sager er lavet, og hvor de resterende sager bliver afviklet løbende.

Målsætningerne tager udgangspunkt i sagsbehandlingstiderne i en normalsituation som senest eksisterede i årene før 2014. Hertil er der skønsmæssigt tillagt yderligere tidsforbrug som følge af, at der skal indhentes og vurderes yderligere oplysninger og foretages flere sagsbehandlingsskridt. Derudover er der yderligere liggetid, fordi sagerne først kan anerkendes/afvises, når det står klart, om skadesfølgen er en varig skade eller forbigående gener.

Det skyldes dels det kvalitetsløft, som kom efter Kammeradvokatens undersøgelse af afgørelser om erhvervsevnetab i 2014, dels længere sagsbehandlingstid som følge af Højesterets dom fra november om personskadebegrebet.

Højesteretsdommen medfører yderligere tidsforbrug, da der i modsætning til tidligere skal indhentes lægelige akter for at vurdere årsagssammenhæng mellem hændelse og skadesfølge til brug for afgørelse af anerkendelsesspørgsmålet. Desuden medfører dommen længere liggetid, da der selv i simple sager, ikke kan træffes afgørelse om anerkendelse eller afvisning straks efter modtagelsen af sagen, da AES må se tiden an og afvente det tidspunkt, hvor der kan skønnes over skadens følger, inden der træffes afgørelse om anerkendelse og mén.

Som Arbejdsskadestyrelsen tidligere har redegjort for, vil sagsbehandlingstiderne stige som følge af kvalitetsløftet og højesteretsdommen. Arbejdsskadestyrelsen estimerede i redegørelsen af 20. januar 2016, at sagsbehandlingstiden i alle sager varigt ville ligge op til 2-3 måneder højere, end hvad der var gældende i

# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

2014 og tidligere. Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstiden for nye sager om erhvervsevnetab var herefter 21 måneder, hvilket er 4-5 måneder længere end før 2014.

AES' målsætning på kortere sigt for nye sager, hvori der tilkendes erstatning for erhvervsevnetab, er en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 21 måneder, jf. tabel 5 nedenfor. Det svarer til den målsætning som Arbejdsskadestyrelsen fremsatte i redegørelsen af 20. januar 2016. På længere sigt vil AES arbejde på at få afkortet denne sagsbehandlingstid gennem interne og eksterne initiativer. Ambitionen er at få den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på erhvervsevnetabssager ned på 16 måneder.

**Tabel 5: Målsætninger for sagsbehandlingstiden for nye sager**

|           | Afvisninger | Anerkendelse uden mén eller tab af erhvervsevne | Kun varigt mén | Tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne | Gennemsnit |
|-----------|-------------|---|----------------|---|------------|
| Nye sager | 5,5 mdr.    | 8 mdr.  | 11 mdr.        | 21 mdr.   | 9 mdr.     |

Det fremgår af arbejdsskadesikringslovens § 16, at der skal træffes afgørelse i arbejdsskadesager inden 1 år efter arbejdsskadens anmeldelse. For erhvervssygdomme, der skal forelægges Erhvervssygdomsudvalget, er fristen 2 år.

Disse lovbestemte servicemål for sagsbehandlingstiden var ikke overholdt ved oprettelsen af AES den 1. juli 2016. Historisk set har servicemålene aldrig være indfriet, således at 100 pct. af anmeldte arbejdsskadesager var afgjort indenfor 1 år. Servicemålsoverholdelse på 90 pct. daterer tilbage til 2012.

Med henblik på efterlevelse af lovens servicemål har AES' bestyrelse som led i den nye strategi taget initiativ til at indføre en plan for trinvis afvikling af sager frem mod 2020. Andelen af sager, som afsluttes efter servicemålene forbedres ifølge planen år for år. AES' sagsafvikling frem mod 2020 i henhold til lovens servicemål fremgår af tabellen nedenfor.

**Tabel 6: Sagsafviklingsplan, 2017-2020**

|      | 3mdr | 6mdr | 1år<br>(§ 16, stk. 1, 2. led) | 2år<br>(§ 16, stk. 1, 3. led) |
|------|------|------|-------------------------------|-------------------------------|
| 2017 | 25 % | 75 % | 80 %                          | 90 %                          |
| 2018 | 30 % | 80 % | 85 %                          | 90 %                          |
| 2019 | 30 % | 85 % | 90 %                          | 90 %                          |
| 2020 | 30 % | 90 % | 90 %                          | 90 %                          |

## Afslutning

AES er opmærksom på, at den øgede sagsbehandlingstid har store konsekvenser for både borgere og forsikringsselskaber, og AES er enig med Ombudsmanden i, at den lange sagsbehandlingstid er utilfredsstillende. Der er tale om en organisation med betydelige udfordringer, både organisatorisk, økonomisk, it- og ledelsesmæssigt. Nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er en absolut førsteprioritet for AES.

Under de nuværende forhold med udflytning af arbejdspladser og stor medarbejderomsætning har prognose-

# Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

serne for sagsbehandlingstiden vist, at det ikke har været muligt at nedbringe sagsbehandlingstiderne i henhold til de tidligere tiltag fra Arbejdsskadestyrelsen.

AES har derfor taget nye initiativer, der skal nedbringe sagsbehandlingstider og sikre en stabil og sikker fremtidig drift. Mange af initiativerne er dog af en sådan karakter, at det vil kræve betydelige økonomiske investeringer og adskillige år at nå et acceptabelt niveau. AES forventer imidlertid allerede ved udgangen af 2017 at kunne præsentere klare resultater i forhold til initiativerne.

Med en succesfuld gennemførelse af Indsats ETAB i 2017 forventes det desuden, at der opnås et fald i sagsbehandlingstiden i løbet af 2018, svarende til målsætningen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 20-22 måneder.

Der er imidlertid med den gældende lovgivning og praksis grænser for, hvor langt ned sagsbehandlingstiden kan komme. Det vil således efter AES's opfattelse kræve en reform af arbejdsskadesystemet, hvis det skal være muligt at træffe afgørelserne væsentligt hurtigere. Dette skyldes bl.a., at skaden skal være stabil, inden afgørelsen om anerkendelse og men kan træffes, og at den pågældendes arbejdsevne skal være endeligt fastslået i det kommunale beskæftigelsessystem, inden endelig afgørelse om tab af erhvervsevne kan træffes.

AES vil imidlertid arbejde kontinuerligt med at minimere liggetiden internt og eksternt til fordel for de skadelidte.

Sagsbehandlingstiderne i AES har således højeste fokus for ledelsen. Der er også iværksat initiativer, som skal bidrage til en genopretning af driften. AES forventer med udgangen af 2017 at kunne levere resultater af denne indsats, og AES er derfor også indstillet på at levere en ny redegørelse for sagsbehandlingstiden på nye sager om et år, hvis dette måtte ønskes.

Med venlig hilsen

Anne Kristine Axelsson  
Direktør



# Skilleark

Dokumentnummer: 17/02318-10

---



2016-36

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

26. maj 2016

*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.*

Forvaltningsret  
115.2 – 26.1

*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)*

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

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

### 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 erhvervsevne – 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.

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

### 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, forstår 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 140<sup>1</sup> af 26. februar 2016 og lovforslag nr. L 141<sup>2</sup>, ligeledes af 26. februar 2016).

---

<sup>1</sup> 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 loven<sup>3</sup>, 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-

---

<sup>2</sup> 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 Erhvervssygdomssikring)

<sup>3</sup> 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.



# Bagside

Antal filer:

5

---