

Redegørelse for sagsbehandlingstiden i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Februar 2018

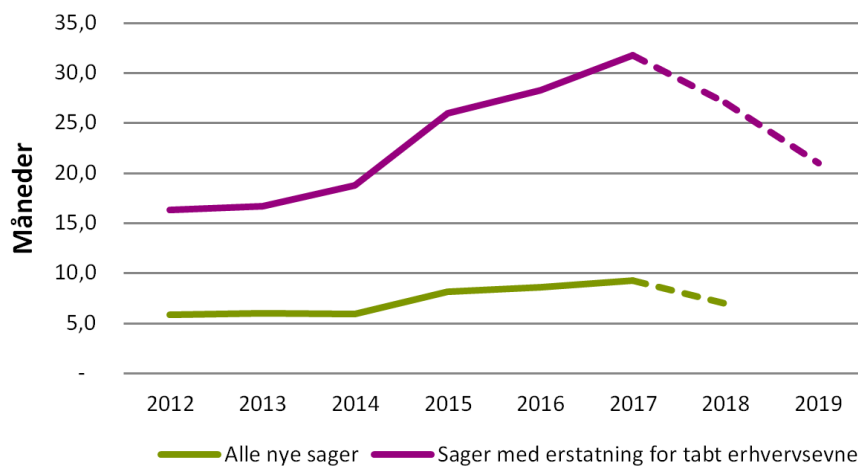
Resumé

I redegørelsen gennemgås de vigtigste resultater for AES i 2017. 5.000 gamle sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne er blevet afgjort samtidig med, at balancen i driften er ved at blive genoprettet. Sagsporteføljen indeholder således ved indgangen til 2018 markant færre gamle sager end på samme tid sidste år, ligesom forholdet mellem sager under 1 år og mellem 1-2 år er væsentlig forbedret.

AES har på den måde en betydeligt mere balanceret sagsportefølje ved indgangen til 2018 i forhold til indgangen til 2017, og forudsætningerne for at realisere faldende sagsbehandlingstider henover 2018 er til stede.

Som en konsekvens af afslutningen af de mange gamle sager i 2017 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (der er udtryk for, hvor gamle de sager, der afsluttes, er) høj. Således er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nye sager godt 9 måneder og for nye sager som tilkendes erstatning for tab af erhvervsevne (herefter sager med erhvervsevnetab) knap 32 måneder i 2017.

Forventningerne til 2018 er, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil falde henover året indtil afslutningen af 2018, hvor den forventeligt vil være ca. 7 måneder for alle nye sager, hvilket betragtes som en normalsituation, og 26-28 måneder for nye erhvervsevnetabsager.



Figur: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle nye sager samt nye sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

At sagsbehandlingstiden for sager med erhvervsevnetab ikke dykker endnu hurtigere i løbet af 2018 er en konsekvens af, at oprydningen i de gamle sager fortsætter i 2018. Næste milepæl for AES er, at sagsportefølje ved indgangen til 2019 vil være i balance.

I løbet af 2019 er det forventningen, at også normalsituation for nye sager med erstatning for erhvervsevnetab er indtruffet med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 20-22 måneder.

FAKTA

- ▶ Sagsbehandlingstiden opgøres på tidspunktet, hvor sagen afsluttes.
- ▶ Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil derfor stige i perioder, hvor der afsluttes mange nye sager, som har ventet længe.
- ▶ Opgørelsesmetoden sammenholdt med den gennemførte prioritering af de ældste sager af hensyn til kunderne og ønsket om en sagsportefølje i bedre balance er baggrunden for stigningen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

1. Indledning

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) følger i nærværende redegørelse op på Ombudsmandens ønske om en status fra AES for 2017 i forlængelse af Ombudsmandens brev af 28. juni 2017.

Redegørelsen vedrører AES' resultater i 2017 samt sagsbehandlingstiden i nye sager om erhvervsevnetab og AES' fremadrettede forventninger til sagsbehandlingstiden for samme sager.

Folketingets Ombudsmand udtalte den 26. maj 2016 kritik af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstid for nye sager i 2015.

Udtalelsen tog afsæt i en beskrivelse af udviklingen i sagsbehandlingstiden, der viste, at sagsbehandlingstiden for nye sager, som tilkendes erstatning for tab af erhvervsevne, var steget fra 16 til 26 måneder i perioden fra 2013 til 2015¹.

AES fulgte senest op med en redegørelse af 31. januar 2017.

2. AES har nået en vigtig milepæl i 2017

AES har i løbet af 2017 arbejdet fokuseret på at etablere en stabil og sikker drift.

AES' ledelse har i 2017 med afsæt i bestyrelsens strategi for AES iværksat og eksekveret en række tiltag og foretaget en række nødvendige prioriteringer i forhold til at bringe den samlede sagsbehandling i AES på ret køl.

FAKTA

Hvad siger noget om en sund sagsportefølje?

En sammenstilling mellem:

- ▶ sagbehandlingstid
- ▶ antal verserende sager
- ▶ stabilt niveau af ældre sager

giver udtryk for, hvordan AES lykkes med at etablere stabil og sikker drift.

I AES er sagsbehandlingstid således blot et af flere parametre for, om det lykkes at etablere en sagsportefølje i balance.

Sagsbehandlingstiden siger dermed noget om, hvor gamle sagerne er, når de bliver afsluttet, men siger intet om, hvor gamle de verserende sager er, eller om sagsbeholdningen stiger eller falder.

Når AES vurderer, om sagsporteføljen er på vej i balance, så sammenholdes sagsbehandlingstiden med antallet af verserende sager samlet set samt det forholdsvise antal af ældre sager. Set i lyset af sagernes alder fortæller det, om afviklingen foregår balanceret i AES.

¹ I opgørelsen af den præsenterede sagsbehandlingstid indgår således ikke sagsbehandlingstiden for øvrige sagstyper, dvs. revisioner, genoptagelser og hjemvisninger. AES skelner i opgørelsen af sagsbehandlingstider mellem nyanmeldte sager (nye sager), hvor der træffes afgørelse første gang samt revisioner og genoptagelser, hvor der er tale om 2. gangsafgørelser, hvor der bliver kigget på et tidligere afgjort spørgsmål. Det bemærkes, at sagsbehandlingstiden opgøres på det tidspunkt, hvor sagen afsluttes.

AES har samlet set i 2017 afviklet ca. 58.000 arbejdsskadesager, mens der er oprettet ca. 47.000 arbejdsskadesager i løbet af året.

FAKTA

- ▶ AES havde ved indgangen til 2017 **ca. 37.500** verserende arbejdsskadesager.
- ▶ Ved udgangen af 2017 var tallet **ca. 26.500** arbejdsskadesager.
- ▶ AES har i 2017 dermed reduceret antallet af verserende sager med **ca. 11.000 sager**, hvilket svarer til et fald på ca. 30 pct. samlet set.

Ledelsen kan med tilfredshed konstatere, at de strategiske prioriteringer i 2017 er realiserede, og at AES har et rigtig godt fundament for i 2018 at lykkes med at indfri ambitionen om en sagsportefølje i balance med udgangen af 2018.

2.1 Strategiske initiativer i 2017

Initiativerne i 2017 har haft til formål at sikre, at sagerne afvikles, så snart det er muligt, og at borgerne dermed får en afklaring på deres arbejdsskadesag hurtigst muligt. Initiativerne omfatter en række procesoptimerende tiltag, uddannelsesforløb og ikke mindst gennemførelsen af den særlige indsats til afvikling af de 5.000 ældste sager.

Det er en vigtig milepæl i rejsen mod at sikre en stabil og effektiv drift og en bedre kundeoplevelse.

FAKTA

- ▶ Indsats ETAB nåede i mål i 2017!
- ▶ Det betyder, at **5.000 borgere**, der har ventet meget længe, har fået en afgørelse i deres arbejdsskadesag.

Den næste milepæl ultimo 2018 er, at AES får bragt antallet af ældre sager ned på det mindst mulige niveau.

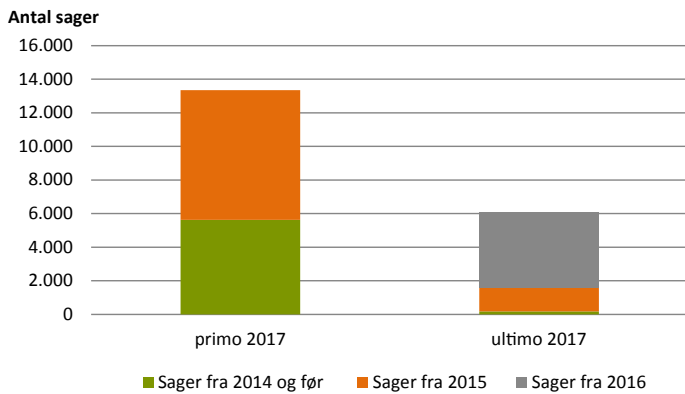
2.1.1. Markant fald i antallet af ældre sager i 2017

Ved indgangen til 2017 var sagsporteføljen i høj grad præget af mange gamle sager fra 2014 og tidligere, som afventede stillingtagen til erstatning for tab af erhvervsevne.

Denne gruppe af gamle sager bestod af nye sager, revisioner og genoptagelser mv. Som følge af dette nedsatte AES' bestyrelse en særlig indsatsgruppe (Indsats ETAB), som bestod af en lille kerne af erfarne medarbejdere samt en større gruppe nye medarbejdere.

Målet for indsatsen var at afvikle de 5.000 sager i porteføljen, der var anmeldt i 2014 eller tidligere inden udgangen af 2017. Samtlige sager blev behandlet i 2017, og ambitionen er dermed opfyldt.

Samtidig har AES sikret, at den største del af de cirka 8.000 sager fra 2015 også blev afviklet i 2017. Dermed har AES et markant mindre antal ældre sager ved indgangen til 2018 og har forebygget en ny ophobning af ældre sager.



Figur: Verserende sager fra 2016 og før (primo og ultimo 2017)

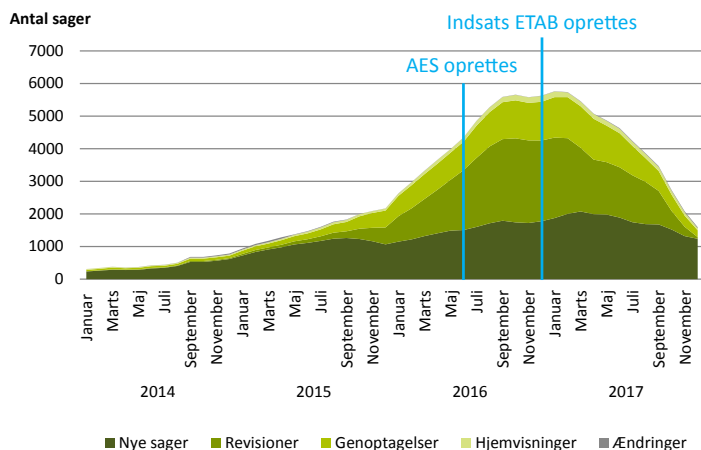
Figuren viser, at AES i begyndelsen af 2017 havde 5.600 sager over 2 år (den grønne del af venstre søjle). Dertil kom, at AES havde mere end 8.000 sager fra 2015, som ville blive 2 år i løbet af 2017 (orange del af samme søjle).

Ved indgangen til 2018 har AES 1.600 sager på mere end 2 år (grønne og orange del af anden søjle), og samtidig er antallet af sager, som bliver 2 år i løbet af 2018, blevet nedbragt til godt 4.000 sager (grå del af samme søjle).

FAKTA

- ▶ AES har nedbragt antallet af verserende sager over 2 år med **ca. 4.000** sager i løbet af 2017.
- ▶ Det svarer til et fald i antallet af verserende sager over 2 år på **70 pct.**

Samlet set har dette betydet, at andelen af sager over 2 år er faldet fra mere end 15 pct. i begyndelsen af 2017 til 6 pct. i slutningen af 2017.



Figur: Verserende sager over to år 2014-2017

Det fremgår af figuren, at revisioner og genoptagelser over 2 år har udgjort den største del af de verserende sager over 2 år.

De mange gamle revisioner og genoptagelser var i høj grad et resultat af den opbremsning i sagsafviklingen, som skete i forlængelse af kammeradvokatens redegørelse fra 2014 om kvaliteten af sagsbehandlingen i sager med tilkendelse af erhvervsevnetab.

AES' ledelse prioriterede i forbindelse med tilrettelæggelse af arbejdet i Indsats ETAB, at afviklingen af sagerne skulle ske under hensyntagen til sagens alder og hensynet til hurtig opløsning af sagsbehandlere.

Som konsekvens heraf blev afviklingen af de 5.000 sager i den særlige indsats tilrettelagt således, at de nye sager blev afviklet på et senere tidspunkt i 2017 end oprindeligt forudsat i skønnet over gennemsnitlig sagsbehandlingstid for nye sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Dette har betydet, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager med tilkendelse af erhvervsevnetab er blevet højere i 2017 end oprindeligt estimeret ved indgangen til 2017.

Men det er altså en konsekvens af, at den højeste prioritet i AES har været at give de kunder, der har ventet længst, en afgørelse fremfor at ramme estimatet.

2.1.2. De verserende sager er yngre

FAKTA

Sagens alder er et udtryk for, hvor gammel en **uafsluttet** sag er. Dvs., hvor høj en alder sagen løbende har på opgørelsestidspunktet, mens den venter på en afgørelse. Der er tale om igangværende (verserende) sager

Sagsbehandlingstid er derimod et udtryk for, hvor gammel en sag er, når den afsluttes.

Fra et driftsperspektiv skal sagens alder helst være så lav som muligt – og er dermed også et udtryk for, om der er balance i sagsporteføljen.

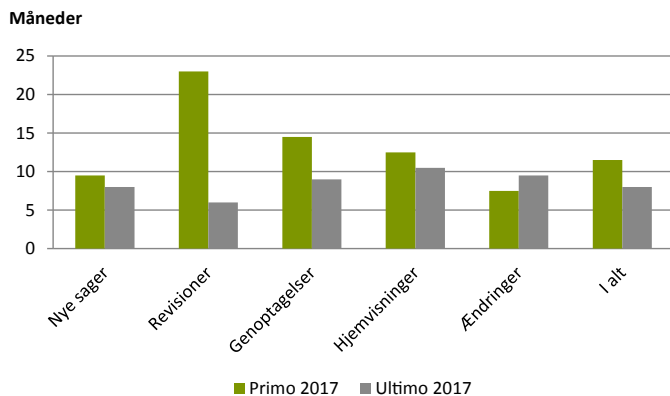
Samtidig med, at AES i 2017 er lykkedes med at nedbringe antallet af verserende sager markant, er det foregået under behørig hensyntagen til, at der ikke opstår u hensigtsmæssige sagsophobninger fremadrettet.

AES har dermed prioriteret en balanceret sagsafvikling over et fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Udover at have haft fokus på afvikling af de allerældste sager har AES dermed også sikret en balanceret afvikling af hele sagsporteføljen, og de verserende (tilbageværende) sager er henover 2017 blevet gennemsnitlig 3,5 måneder yngre.

Således er antallet af sager, der potentielt ville kunne udvikle sig til ældre sager (sager over 2 år), blevet nedbragt betragteligt.

Dermed ser kunderne ind i en fremtid, hvor sagsbehandlingstiderne (der som nævnt opgøres ved sagens afslutning) vil være faldende, indtil en normalsituation genetableres.



Figur: De verserende sagers alder

Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige alder for alle sagstyper undtagen de ca. 500 sager inden for kategorien "Ændret til anerkendelse"² er blevet reduceret i løbet af 2017.

Således er den gennemsnitlige alder for de verserende sager med revision faldet fra 23 måneder til 6 måneder i løbet af 2017.

Også alderen for de verserende nye sager (som udgør mere end 75 pct. af de verserende sager) er faldet i løbet af 2017. Den gennemsnitlige sagsalder for alle typer af sager er reduceret fra 11,5 måneder til 8 måneder.

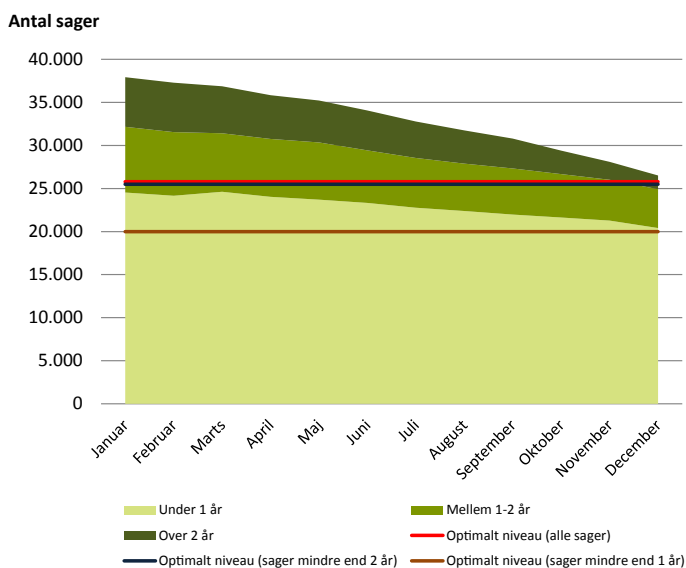
AES har på den måde en markant bedre balanceret sagsportefølje ved indgangen til 2018 i forhold til indgangen til 2017, og forudsætningerne for at realisere faldende sagsbehandlingstider henover 2018 er til stede.

2.1.3. Færre verserende sager primo 2018

AES går ind i 2018 med en sagsportefølje, som er i markant bedre balance i forhold til indgangen af 2017.

AES har med andre ord ved indgangen til 2018 i højere grad den sagsportefølje, der betragtes som optimal ud fra de gældende forudsætninger.

Det bemærkes dog, at antallet af sager over 2 år fortsat er lidt højere end optimalt svarende til ca. 1.000 sager.



Figur: Verserende sager fordelt på sagens alder³

² Inden for den lille sagstype "Ændringer" er den gennemsnitlige alder for de verserende (tilbageværende) sager steget med små 2 måneder. Det drejer sig om ganske få sager (500), hvor små udsving har en stor effekt.

Antallet af verserende sager er sammenholdt med et estimeret optimalt niveau, som er beregnet på baggrund af en række forudsætninger om antallet af nødvendige sagsskridt (oplysninger der skal indhentes, ventetid på at oplysningerne kommer ind samt den tid, som AES anvender til at behandle oplysningerne og træffe afgørelser).

Det forudsættes i de estimerede niveauer, at:

- Langt de fleste sager kan afsluttes, inden de bliver et år.
- Nogle sager overskrider fristen på 1 år men kan færdigbehandles indenfor det kommende år.
- En lille gruppe af sagerne er så komplekse, at de kræver yderligere sagsbehandlingstid.

Af figuren fremgår det, at antallet af verserende sager samlet set er faldet med ca. 11.000 sager i løbet af 2017. Det gælder for alle aldersintervaller.

Udover faldet på ca. 4.000 sager over 2 år er der også sket et fald på mere end 3.000 sager, der er mellem 1 og 2 år. Ydermere er antallet af sager under 1 år også faldet.

FAKTA

- ▶ AES har i løbet af 2017 reduceret det samlede antal verserende sager med 30 pct.

3. Status på sagsbehandlingstiden for nye sager i AES ultimo 2017

Af redegørelsen af 31. januar 2017 fremgår et skøn om, at sagsbehandlingstiden for nye sager med erhvervsevnetab i 2017 samlet set ville blive 26-28 måneder.

I skønnet var det forudsat, at den særlige indsats til afvikling af de ældste sager ville afgøre de nye sager om tabt erhvervsevne jævnt fordelt henover året.

Den realiserede sagsbehandlingstid for nye sager afgjort med erstatning for tab af erhvervsevnetab samlet for 2017 blev på knap 32 måneder⁵.

AES' ledelse betragter ikke dette som tilfredsstillende for kunderne, men som en konsekvens af oprydningen i de ældste sager.

Det vurderes at være den rette prioritering i forhold til at indfri de langsigtede målsætninger.

Samtidig med organisationens fokus på sagsafvikling er der bl.a. gennemført implementering af driftsoptimerende tiltag, herunder lærings- og processtyringstavler samt nyt kvalitets- og uddannelseskoncept.

³ Sagens alder er et udtryk for hvor gammel en verserende (uafsluttet) sager er pr. dags dato, dvs. hvor lang tid der er gået fra sagens opstartes til opgørelsestidspunktet.

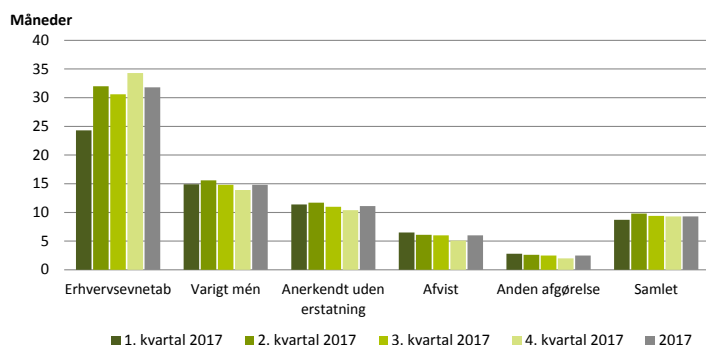
⁴ Der er tale om en mindre gruppe sager, som er de mest komplekse sager i AES' sagsportefølje.

⁵ Det vedrører 3 pct. af de samlede antal afsluttede, nye sager

Disse tiltag er ligeledes en del af den langsigtede strategi og vurderes at gavne AES' kunder i fremtiden.

3.1 Sagsbehandlingstid for alle nye sager

Ud af de i alt ca. 58.000 arbejdsskadesager AES i alt afviklede i 2017, var ca. 43.000 nye arbejdsskadesager, hvoraf ca. 1.200 fik tilkendt erstatning for tabt erhvervsevne.



Figur: Sagsbehandlingstider for nye sager i 2017

Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afviste sager, hvilket svarer til 60 pct. af alle nye sager, er jævnt faldende henover året.

Samme tendens er gældende for sager, der anerkendes uden erstatning eller med afgørelse om varigt mén samt anden afgørelse.

Dette er et udtryk for, at sagerne har en lavere alder, før end AES når at afvikle dem.

Modsat gør sig gældende for sagsbehandlingstiden for nye sager om erhvervsevnetab, der stiger henover året, og særligt er høj i 4. kvartal 2017, hvor hovedparten af de ældste nye sager blev afviklet i Indsats ETAB.

4. Forventning til 2018

4.1 Ultimo 2018 har AES en sagsportefølje i balance

AES har ambitioner om at nedbringe antallet af verserende sager over 2 år med minimum 1.000 sager inden udgangen af 2018. I bestræbelserne for at indfri denne ambition har AES nedsat en ny indsatsgruppe, som trækker på erfaringer fra indsatsen i 2017.

Derudover har AES tilført yderligere ressourcer til det sekretariat, som forbereder de sager, som skal for Erhvervs sygdomsudvalget, med henblik på at få afviklet flere sager i 2018⁴.

Begge tiltag vil reducere alderen på de verserende sager og samlet set bidrage til et fald i sagsbehandlingstiderne henover 2018.

AES vil samtidig være bedst muligt rustet til at gennemføre den endelige udflytning inden udgangen af 2018 ved at udbrede særkompetencer til en større gruppe medarbejdere.

Dermed vil AES fortsat være i stand til at afvikle de sværeste sager (herunder sager med tilkendelse af erstatning for erhvervsevnetab).

En sagsportefølje i balance rustet yderligere AES bedre til at sikre en fornuftig udviklings- og implementeringsproces af det nye sagsbehandlingssystem i løbet af 2019 og 2020.

4.2 Forventning til sagsbehandlingstid for nye sager

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.

De fremtidige sagsbehandlingstider kan dermed afvige fra de oprindelige skøn, hvis ovenstående forudsætninger afviger fra de forudsatte forventninger. Skønnet er således forbundet med usikkerhed og kan variere, hvis en eller flere forudsætninger ikke indtræffer.

Endvidere bemærkes, at der er tale om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for en meget lille gruppe af sager – ca. 1.000 sager – hvorfor få udsving i afviklingen kan have en stor afledt effekt for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de nye sager om erhvervsevnetab.

Som konsekvens af de strategiske prioriteringer i 2017 er forventningerne til 2018 ændrede.

Dette skyldes, at AES fra et kundeperspektiv har prioriteret afvikling af de ældre revisioner og genoptagelsessager, og at alderen på de verserende nye sager med udsigt til tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne er blevet højere end oprindeligt forudsat.

De sager, som bliver afgjort med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne i 2018, er dermed lidt ældre end oprindeligt forudsat og forventes at have en gennemsnitlig sagsbe-

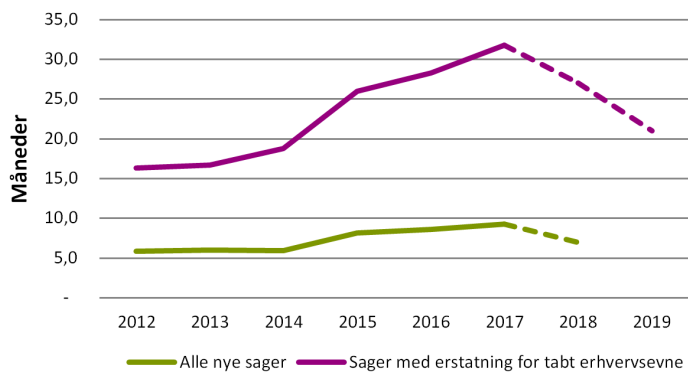
FAKTA

- ▶ En sag, der anmeldes i 2018 og som afgøres med tilkendelse af tab af erhvervsevne, vil have en gennemsnitlig sagsbehandlingstid svarende til en normalsituation på **20-22 måneder**.
- ▶ Samtidig forventer AES, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nye sager vil være **ca. 7 måneder** i 2018.

handlingstid på 26-28 måneder i 2018.

Fra 2019 forventes en normalsituation inden for de nugældende rammebetingelser at være etableret. Dermed forventes det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle typer af sager, der i dag ligger på lidt over ni måneder, vil være nede på ca. 7 måneder.

Og de få, men mest komplicerede sager, hvor en borger får tilkendt erstatning for erhvervsevnetab, skal maksimalt tage 20-22 måneder at afklare.



Figur: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle nye sager samt nye sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

5. Opsummering

AES er opmærksom på, at lang sagsbehandlingstid har store konsekvenser for AES' kunder.

Etablering af en sagsportefølje i balance har været og er fortsat en absolut førsteprioritet for AES med henblik på at sikre en varig nedbringelse af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

AES har derfor løbende taget initiativer, der skal understøtte denne ambition. AES går dermed styrket ud af 2017 med gode forudsætninger i forhold til at sikre, at alle kunder dvs. tilskadekomne, virksomheder og forsikringsselskaberne får den bedst mulige kundeoplevelse.

På baggrund af den succesfulde gennemførelse af Indsats ETAB i 2017 forventes det, at der opnås et fald i sagsbehandlingstiden i løbet af 2018, og at AES i 2019 vil have en sagsbehandlingstid svarende til målsætningen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 20-22 måneder for sager med tilkendelse af tabt erhvervsevne.

AES arbejder løbende med optimering af interne processer. Det er imidlertid vigtigt at understrege, at det i realiteten kun er en mindre del af den samlede sagsbehandlingsproces, som AES har direkte indflydelse på. Det gælder særligt de sager, der vedrører erstatning for tabt erhvervsevne.

Der er tale om yderst komplekse sager med afhængighed til eksterne parter som fx kommuner, forsikringsselskaber og sundhedsvæsenet. Det er ikke kun tale om, at oplysninger fra disse parter er nødvendige for at AES kan træffe afgørelser i sagerne. Der er også tale om, at de tilskadekomne skal gennemgå processer hos de eksterne parter (fx lægelig behandling i sundhedsvæsenet eller beskæftigelsesmæssig afklaring hos kommunerne), førend sagerne er klar til afgørelse hos AES. Det følger af den gældende arbejdsskadelovgivning, og sagsbehandlingstiden i disse sager vil således altid være langvarig.

AES stiller sig gerne til rådighed for en ny redegørelse i 2019, hvis der er anledning til yderligere opfølgning.

Med venlig hilsen

Anne Kristine Axelsson
Direktør