



JUSTITSMINISTERIET  
CIVILSTYRELSEN

Dato: 25. januar 2019  
Sagsnr.: 18-529-00001

Ved brev af 17. februar 2018 har Folketingets Ombudsmand anmodet Erstatningsnævnet om at orientere om, hvordan det går med at nedbringe sagsbehandlingstiderne, om udviklingen med hensyn til beholdningen af verserende sager og om yderligere igangsatte initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiden.

Ombudsmanden har bedt om, at orienteringen bliver sendt gennem Civilstyrelsen og Justitsministeriet med henblik på disse myndigheders bemærkninger hertil. Ombudsmanden har bedt om at modtage nævnets, styrelsens og ministeriets svar senest med udgangen af januar 2019.

Civilstyrelsen skal for så vidt angår spørgsmålet om at nedbringe sagsbehandlingstiderne og udviklingen i beholdningen af verserende sager oplyse, at effekten af de gennemførte initiativer i 2018 er begyndt at kunne ses i antallet af afgørelser, i antallet af ubehandlede sager i sagsbeholdningen samt i alderen på de ældste sager i sagsbeholdningen. Særligt hæfter styrelsen sig ved, at mængden af ubehandlede sager blandt de verserende sager er faldet med ca. 600 sager, samtidig er alderen på de ældste nye sager og "postsager" rykket frem med henholdsvis 6 og 13 måneder.

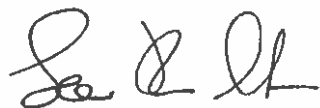
Civilstyrelsen skal for så vidt angår spørgsmålet om yderligere igangsatte initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiden oplyse, at styrelsen fortsat arbejder målrettet med at styrke sekretariatsbetjeningen af nævnet mest muligt. Der vil primo 2019 ske en yderligere tilførsel af medarbejdere til sekretariatet. Endvidere vil styrelsen fokusere på en sammenhængende og effektiv driftsstyring baseret på nye interne styringsværktøjer, der kan understøtte en sund sagsportefølje og sikre bedre sagsbehandlingstider.

Toldboden 2, 2. sal,  
8800 Viborg  
Telefon: +45 33 92 33 34  
[www.civilstyrelsen.dk](http://www.civilstyrelsen.dk)  
[civilstyrelsen@civilstyrelsen.dk](mailto:civilstyrelsen@civilstyrelsen.dk)

Civilstyrelsen vil desuden iværksætte en række initiativer i relation til at digitalisere sagsbehandlingen og standardisere sags- og dokumentregistreringen på tværs af sagsområderne. Det indgår i styrelsens mål og resultatplan for 2019 at påbegynde udviklingen af en ansøgningsportal, som skal medvirke til at sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling af offererstatningssager. Endvidere vil Civilstyrelsen i de kommende år gennemføre et Machine Learning projekt på en af styrelsens eksisterende afgørelsesdatabaser. Pilotprojektet skal afdække, hvorvidt og i hvilket omfang Machine Learning kan bruges til effektivisering af sagsgange i styrelsen.

Det er styrelsens vurdering, at den betydelige produktionsstigning, som er præsteret i 2018, vil fortsætte i 2019 i kraft af uddannelse, oplæring og modning af allerede tilførte medarbejdere, implementering af nye processer samt tilførsel af yderligere medarbejdere. Civilstyrelsen finder fortsat, at sagsbehandlingstiden og den nuværende beholdning af verserende sager ikke er tilfredsstillende. Henset til de yderligere tiltag som iværksættes i 2019, er det dog styrelsens vurdering, at udviklingen i sagsbehandlingstiden og i beholdningen af verserende sager vil fortsætte i en positiv retning til gavn for Erstatningsnævnets ansøgere.

Med venlig hilsen



Søren Broberg Nielsen