



**FOLKETINGETS
OMBUDSMAND**

Folketinget, Retsudvalget
Christiansborg
1240 København K

Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne

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

Jeg vedlægger endvidere kopi af et brev af 11. april 2019 fra beskæftigelsesministeren og kopi af et brev af 18. februar 2019 fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring med bilaget "Resultater i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring 2018".

Med venlig hilsen

Jørgen Steen Sørensen

9. juni 2019

Dok.nr. 18/03623-18/KB
Bedes oplyst ved
henvendelse

+ bilag

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse:
Man.-fre. 10-14
Telefontid:
Man.-tors. 9-16
Fre. 9-15



Beskæftigelsesministeriet
Ved Stranden 8
1061 København K

J.nr. 2019-1998 – Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne

Som anført i mit brev af 3. september 2018 til Beskæftigelsesministeriet har jeg gennem længere tid fulgt sagsbehandlingstiderne i visse sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (tidligere Arbejdsskadestyrelsen).

Der er tale om de sager, som Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (herefter AES) betegner som "nye sager" – dvs. ikke sager om genoptagelse eller revision.

1. For så vidt angår myndighedernes og mine tidligere udtalelser om sagsbehandlingstiderne henviser jeg til mit brev af 3. september 2018 til ministeriet.

I brevet af 3. september 2018 udtalte jeg bl.a., at jeg efter at have modtaget meddelelser om sagsbehandlingstiden i nye sager om tab af erhvervsevne i årene fra 2015 til og med 2017 fortsat måtte konstatere, at situationen set fra borgernes synsvinkel langt fra er tilfredsstillende.

Jeg anførte, at det derfor er 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 bad jeg Beskæftigelsesministeriet om senest med udgangen af marts 2019 at orientere mig om, hvordan det går med sagsbehandlingstiderne i disse sager.

2. Som svar på mit brev af 3. september 2018 har jeg modtaget beskæftigelsesministerens udtalelse af 11. april 2019. Ministerens udtalelse er vedlagt en redegørelse af 18. februar 2019 fra AES for sagsbehandlingstiden i AES for 2018 og et bilag (Resultater i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring 2018).

9. juni 2019

Dok.nr. 18/03623-16/KB
Bedes oplyst ved
henvendelse

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse:
Man.-fre. 10-14
Telefontid:
Man.-tors. 9-16
Fre. 9-15

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.

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 oplysninger 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 erhvervssevne, 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 erhvervssevne, 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 et års- og to års-fristen.

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 sagsbehandlingen og dermed nedbringe sagsbehandlingstiden yderligere, ligesom ministeren løbende vil følge det fremover.

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 anerkendelses-spørgsmålet 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.

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.

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.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

Kopi til:

Folketingets Beskæftigelsesudvalg
Folketingets Retsudvalg
Arbejdsmarkedets Erhvervsikring
Rigsrevisionen
Ankestyrelsen

Folketingets Ombudsmand
Jørgen Steen Sørensen
Gammeltorv 22
1457 København K

Beskæftigelsesministeren

Ved Stranden 8
1061 København K

T +45 72 20 50 00

E bm@bm.dk

www.bm.dk

CVR 10172748

11. april 2019

Orientering om status for nedbringelse af sagsbehandlingstiden i nye sager om tab af erhvervsevne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Folketingets Ombudsmand har den 3. september 2018 bedt Beskæftigelsesministeriet om en orientering om sagsbehandlingstiden i nye arbejdsskadesager om tab af erhvervsevne. Jeg fremsender her denne orientering i forlængelse af mit brev til Ombudsmanden af 30. januar 2019.

J.nr. 2019-1998

Beskæftigelsesministeriet har til brug for besvarelsen indhentet en redegørelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES), som vedlægges. Udvalgte oplysninger fra redegørelsen er gengivet i nedenstående.

Status for sagsbehandlingstiden for sager vedr. tab af erhvervsevne

Det fremgår af redegørelsen fra AES, at AES i 2018 har haft fokus på at afvikle de ældste sager med henblik på at genetablere en balanceret sagsportefølje. Således har AES i første halvår af 2018 afviklet ca. 1.200 af de ældste sager i forbindelse med Indsats18, der ligger i forlængelse af IndsatsEtab i 2017, hvor man afviklede 5.000 af de ældste sager.

AES oplyser vedrørende sagsbehandlingstid, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager (af AES benævnt som førstegangssager) om tab af erhvervsevne var 24,7 måneder i 2018. Der er således tale om et fald på cirka 7 måneder i forhold til 2017, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager var cirka 32 måneder. AES havde i 2017 en forventning om, at sagsbehandlingstiden for sager vedr. tab af erhvervsevne i 2018 ville ende på 26-28 måneder.

AES oplyser vedrørende sagsafvikling, at antallet af sager, der har verseret i AES i over 2 år, er faldet i løbet af 2018 fra cirka 1.600 sager ved indgangen af 2018 til knapt 1.000 sager ved udgangen af året. Endvidere har en særlig indsats (Indsats EUDV) medført, at der blev afviklet 150 flere sager i Erhvervssygdomsudvalget. AES oplyser desuden, at den gennemsnitlige alder på de verserende nye sager er faldet i perioden, hvilket ligeledes er tilfældet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nye sager, der i 2018 var ca. 8 måneder, uanset sagens udfald.

Samlet set vurderer AES, at sagsporteføljen efter 2018 er tæt på at være i balance. Således konkluderer AES, *at det med de resultater, der er skabt i 2018, er lykkedes*

at forsætte udviklingen af AES i den rigtige retning og at indfri de forventninger, der var stillet op ved årets indgang.

Målsætninger for nedbringelse af sagsbehandlingstiden

Det fremgår af redegørelsen, at AES vurderer at have en sagsportefølje, der i løbet af 2019 vil komme i balance. Det betyder, at AES i løbet af 2019 forventer at nedbringe sagsbehandlingstiden for nye sager, der afsluttes med tab af erhvervsevne, til 20-22 måneder i gennemsnit. Sagsbehandlingstiden for nye sager generelt (for alle typer udfald) forventes at stabilisere sig på ca. 7-9 måneder.

Samlet konkluderer AES, at *AES' sagsportefølje ved indgangen til 2019 er i en tilstand, hvor det vurderes at være muligt i 2019 at nå ned på det, der med de aktuelle rammebetingelser vurderes at være en balanceret gennemsnitlig sagsbehandlingstid for førstegangssager om erhvervsevnetab.*

Beskæftigelsesministeriets bemærkninger

Beskæftigelsesministeriet fører et systematisk tilsyn med AES' bestyrelse, herunder om bestyrelsen sætter betryggende rammer og målsætninger for sagsbehandling og sagsbehandlingstiderne i AES. Tilsynet baserer sig på de lovfastsatte leverancer, opfølgninger herpå, samt de løbende statusopdateringer og oplysninger i øvrigt, som tilsynet modtager eller efterspørger.

Et væsentligt fokusområde er sagsafviklingen og sagsbehandlingstiderne i AES, og Beskæftigelsesministeriet har således også i 2018 fulgt udviklingen tæt.

Det er et fokus, der fortsætter i 2019. For det er afgørende, at mennesker, der er kommet til skade på deres arbejde, ikke venter unødigt længe på en afklaring af deres arbejdsskadesag. Jeg har noteret mig, at sagsbehandlingstiden generelt er faldet i 2018, og at dette også gør sig gældende for de mest komplicerede sager, der afsluttes med erstatning for tab af erhvervsevne.

Jeg har endvidere noteret mig, at alderen på de verserende sager generelt er faldet i 2018, og at antallet af verserende sager over 2 år ligeledes er reduceret, herunder også de ældre sager, der vedrører tab af erhvervsevne. Dette er sket samtidig med, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet for alle sagstyper. Samlet set indikerer det, at AES har formået at afvikle de ophobede, ældre sager og samtidig arbejder hen imod en sund sagsportefølje. Jeg er tilfreds med, at udviklingen på området dermed er ved at vende.

Et andet centralt fokusområde er bestyrelsens forventninger og målsætninger for den fremtidige sagsbehandlingstid. Det fremgår af redegørelsen, at AES forventer, at sagsbehandlingstiden for en ny sag med positivt tab af erhvervsevne i gennemsnit vil være 20-22 måneder. Ser man på alle nye sager, forventer AES, at sagsbehandlingstiden vil være 7-9 måneder, hvilket er på niveau med de opnåede 8 måneder i 2018.

Jeg har en forventning om, at AES' bestyrelse og ATP har et ønske om at nedbringe sagsbehandlingstiden i arbejdsskadesagerne til et minimum uden at gå på kom-

promis med en forsvarlig sagsoplysning og kvalitet i afgørelserne. I den sammenhæng mener jeg, at opsætning af målsætninger for alle sagstyper er et centralt styringsredskab for AES' bestyrelse. Jeg har flere gange understreget dette synspunkt over for bestyrelsen, hvilket også fremgår af tilsynsbrevet vedrørende 2016 og det seneste tilsynsbrev vedrørende 2017.

Bestyrelsen har i den forbindelse i december 2018 opstillet en prognose for de forventede gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de forskellige sagstyper i 2019. For nye sager vedrørende erstatning for tab af erhvervsevne, er forventningen som skrevet, at sagsbehandlingstiden vil falde til 20-22 måneder. For de øvrige sagstyper – nye sager uden tab af erhvervsevne, andengangssager (genoptagelser, revisioner m.v.), samt private erstatningssager om mén og om tab af erhvervsevne – er prognosen for 2019 dog stor set identisk med det realiserede niveau i 2018.

Jeg har nu på den baggrund understreget over for bestyrelsen, at målsætninger eller KPI'er for sagsbehandlingstiden for alle sagstyper – også efter 2019 – er et centralt styringsredskab for bestyrelsen. Jeg har desuden bedt bestyrelsen redegøre for, hvordan bestyrelsen vil sikre opfyldelsen af bestyrelsens fastsatte KPI'er for den procentvise overholdelse af de lovfastede frister for sagsbehandlingstiden. Konkret indebærer KPI'erne som beskrevet i mit brev til Ombudsmanden af 3. april 2018 bl.a., at AES frem mod 2020 skal øge andelen af sager, der overholder lovens frister, til 90 pct. overholdelse af både 1 års- og 2 års-fristen.

Jeg har noteret mig prognosen for 2019, men jeg vil igen understrege over for bestyrelsen, at jeg forventer, at bestyrelsen følger yderligere op herpå ved at opstille målsætninger. Jeg vil drøfte dette punkt med bestyrelsen i foråret 2019, herunder hvilke muligheder bestyrelsen ser for at effektivisere sagsbehandlingen og dermed nedbringe sagsbehandlingstiderne yderligere, ligesom jeg løbende vil følge det fremover.

Jeg har en klar forventning om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager vedr. tab af erhvervsevne som minimum nedbringes til 20-22 måneder i 2019. Jeg har over for bestyrelsen udtrykt min klare forventning om, at bestyrelsen løbende følger udviklingen tæt og om nødvendigt iværksætter yderligere initiativer for at sikre dette. Ministeriet vil i sit tilsyn ligeledes følge udviklingen og bestyrelsens initiativer tæt.

Det er vigtigt, at der til stadighed er fokus på muligheder for at forbedre sagsbehandlingstiderne yderligere. For at ministeriet kan få indblik i, om AES kan indfri forventningerne om en lavere sagsbehandlingstid fremover, vil det være centralt i ministeriets tilsyn at følge med i flere parametre end de opgjorte sagsbehandlingstider. Det vil blandt andet være relevant fortsat at få belyst sammensætningen af alderen på de verserende sager, og dermed om der sker en forsvarlig afvikling af alle sagstyper.

Som jeg tidligere har orienteret Ombudsmanden om, har jeg netop fremsat et lovforslag L 211, der bl.a. skal øge muligheden for, at flere arbejdsulykker kan anerkendes som arbejdsskader, og som samtidig vil understøtte hurtigere og selvstæn-

dige afgørelser om anerkendelsesspørgsmålet i arbejdsskadesystemet. Lovforslaget skal særligt rette op på en Højesteretsdom fra 2013, som har medført et stort fald i, hvor mange der kan få deres arbejdsulykke anerkendt, og som har forlænget sagsbehandlingstiden for visse ulykkessager. Jeg har en forventning om, at man på baggrund af lovforslaget vil se resultater på sagsbehandlingstiden, særligt for de ukomplicerede arbejdsskadesager, der ikke indeholder godtgørelse eller erstatning.

Regeringen har desuden fokus på en større modernisering af arbejdsskadesystemet, så det understøtter en hurtigere og mere enkel sagsbehandling bl.a. med det formål at nedbringe sagsbehandlingstiden. Som jeg også sagde på Folketingets talerstol ved førstebehandlingen af L 211 den 5. april 2019, har det her område min store opmærksomhed. En reform af området er en kompliceret opgave, der også involverer arbejdsmarkedets parter, men det er afgørende, at vi får den løst. Det er derfor regeringens ambition at fremsætte et lovforslag i næste folketingsamling, der moderniserer arbejdsskadesystemet.

Venlig hilsen



Troels Lund Poulsen

Bilag: Redegørelse m. bilag fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring fra februar 2019 samt brev til bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring af dags dato

REDEGØRELSE FOR SAGSBEHANDLINGSTIDEN I ARBEJDSMARKEDETS ERHVERVSSIKRING - 2018

2018 var det andet hele driftsår siden oprettelsen af Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES). Året har budt på en fortsættelse af arbejdet med genetablering af en sagsafvikling i balance, der for alvor blev taget fat på i 2017 med afviklingen af de 5.000 ældste sager.

I 2018 har AES således fortsat det fokuserede arbejde med oprydning i den samlede sagsportefølje med særligt fokus på den ældste del af denne.

Det betyder, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager med tilkendelse af erhvervsevnetab blev 24,7 måneder i 2018. Det er dermed lavere end den prognose, der ved årets start viste, at gennemsnittet for erhvervsevnetabssagerne ville være 26-28 måneder i 2018. Faldet i sagsbehandlingstiden er et resultat af en målrettet indsats.

Sagsbehandlingstiden på 24,7 måneder er den laveste gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager, hvor der tilkendes erstatning for tab af erhvervsevne, siden 2015, og der er samtidig tale om et fald på godt 7 måneder for disse sager sammenholdt med gennemsnittet i 2017 for sager med dette udfald. Det er dermed et væsentligt resultat for 2018, som også underbygger, at AES har lagt en kurs, som nu for alvor begynder at bære frugt.

Af yderligere resultater i forhold til sagsafviklingen i 2018 kan nævnes:

- ▶ At **den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle førstegangssager** er faldet med cirka en måned fra 9 måneder i 2017 til 8 måneder i 2018.
- ▶ At **alderen for verserende sager** er faldet med godt en måned fra 9 måneder i 2017 til 8 måneder i 2018.
- ▶ At **antallet af verserende sager** over to år er nedbragt med 600 sager og udgør ved indgangen til 2019 mindre end 1.000 sager, hvilket er på niveau med antallet af sager ved indgangen til 2015.
- ▶ At også antallet af **verserende sager mellem 1-2 år** er faldet med omkring 700 sager fra 4.500 sager ved indgangen til 2018 - til 3.800 sager ved udgangen af 2018.
- ▶ At AES har fastholdt en **høj kvalitet i sagsbehandlingen** henover året udtrykt ved løbende kvalitetsmålinger, der viser, at 95 procent af alle sager er materielt korrekte.

Sagsporteføljen indeholder således ved indgangen til 2019 markant færre gamle sager end på samme tid sidste år, ligesom forholdet mellem sager under 1 år og mellem 1-2 år er forbedret yderligere.

Dermed er AES' sagsportefølje ved indgangen til 2019 i en tilstand, hvor det vurderes at være muligt i 2019 at nå ned på det, der med de aktuelle rammebetingelser vurderes at være en balanceret gennemsnitlig sagsbehandlingstid for førstegangssager om erhvervsevnetab, nemlig 20-22 måneder. Det er samtidig forventningen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle førstegangssager vil være stabil på 7-9 måneder.

Der henvises til vedlagte bilag for en mere detaljeret gennemgang af AES' resultater for 2018 og de forudsætninger, der skal være til stede for at indfri forventningerne til 2019.

Det overordnede formål for AES er fortsat at sikre, at alle, der kommer til skade på arbejdet, får den erstatning, de har ret til efter loven. Det gør AES ved at skabe balance mellem effektiv sagsbehandling med rette kvalitet, en sund økonomi og den bedst mulige kundeoplevelse, herunder kortest mulige sagsbehandlingstider inden for lovens rammer.

Det er AES' opfattelse, at det med de resultater, der er skabt i 2018, er lykkedes at forsætte udviklingen af AES i den rigtige retning og indfri de forventninger, der var stillet op ved årets indgang.

Venlig hilsen

Anne Kristine Axelsson
direktør



Bilag til

Redegørelse for sagsbehandlingstiden i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Resultater i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring 2018

INDHOLD

1. Indledning.....	3
2. AES har ryddet op i sagsporteføljen	3
2.1 Vi har igen nedbragt antallet af sager over to år.....	4
2.2 Vores verserende sager er blevet yngre	5
2.3 Vi har færre verserende sager samlet set	6
2.4 Vi træffer korrekte afgørelser	6
2.5 Vores sagsportefølge er tæt på at være i balance	7
3. Sagsbehandlingstiderne er klart bedre	7
3.1 Vi har nedbragt sagsbehandlingstiderne for vores førstegangssager.	7
3.2 Lavere sagsbehandlingstid for revisioner	8
4. Efter 2019 er sagsporteføljen i balance	8

1. INDLEDNING

Folketingets Ombudsmand udtalte den 26. maj 2016 kritik af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstid for førstegangssager om erhvervsevnetab afgjort i 2015.

Udtalelsen tog afsæt i en beskrivelse af udviklingen i sagsbehandlingstiden, der viste, at sagsbehandlingstiden for førstegangssager, som tilkendes erstatning for tab af erhvervsevne, var steget fra 16 til 26 måneder i perioden fra 2013 til 2015.

I denne sammenhæng har først Arbejdsskadestyrelsen i 2016 og dernæst AES i 2017 og 2018, på Folketingets Ombudsmands anmodning, fulgt op med redegørelser, der har dokumenteret udviklingen i arbejdet med at nedbringe de meget lange sagsbehandlingstider for førstegangssager om tilkendelse af erstatning for erhvervsevnetab.

I redegørelsen for udviklingen i sagsbehandlingstiden i 2017 beskrev AES således blandt andet, hvordan det var lykkedes af få behandlet og afgjort 5.000 sager om tab af erhvervsevne, der var anmeldt i 2014 eller før.

Dette bilag er udfærdiget i tilknytning til den redegørelse, som Arbejdsmarkedet Erhvervssikring har afgivet til Folketingets Ombudsmand den 18. februar 2019 om udviklingen i sagsbehandlingstiden i 2018.

Der vil i dette bilag blive redegjort mere uddybende for de opnåede resultater i 2018, herunder:

- ▶ Et fald i sagsbehandlingstiden for stort set alle typer af sager og afgørelser
- ▶ Et fald i alderen på de verserende sager
- ▶ Et fald i antal ældre verserende sager
- ▶ En stabilisering i antallet af verserende sager, med en bedre aldersfordeling
- ▶ Et stabilt kvalitetsniveau

Der vil afslutningsvis blive beskrevet, hvorledes den samlede sagsportefølje ved indgangen til 2019 er væsentlig bedre i balance, end hvad der har været tilfældet i flere år, og der vil blive afgivet et skøn over, hvorledes sagsbehandlingstiderne vil udvikle sig i 2019, samt hvilke forudsætninger der er nødvendige for at indfri disse forventninger.

2. AES HAR RYDDET OP I SAGSPORTEFØLJEN

Siden oprettelsen af AES pr. 1. juli 2016 har det været AES' klare prioritet at gennemføre en gennemgribende oprydning i sagsporteføljen, som har været præget af for mange gamle sager.

Desuden var antallet af verserende sager vokset til et særdeles højt niveau, og sagerne var i de foregående år generelt blevet ældre og ældre.

Situationen blev yderligere kompliceret af, at mange sagsbehandlere havde forladt Arbejdsskadestyrelsen i tiden op til oprettelsen af AES.

Arbejdsskadestyrelsen havde i løbet af 2015 og 2016 ophobet en større mængde ældre uafsluttede sager, som var mere end 2 år gamle.

Ophobningen var sket som følge af en opbremsning i afviklingen af sager vedrørende tilkendelse af erstatning for erhvervsevnetab, efter at Kammeradvokaten i en redegørelse fra juni 2014 havde udtrykt kritik af kvaliteten i denne type afgørelser.

Oven i disse ganske betydelige driftsmæssige udfordringer skulle organisationen ligeledes gennemføre en udflytning af AES til tre nye centre i Haderslev, Vordingborg og Hillerød.

Der har bl.a. af denne årsag været en ganske betydelig, om end til dels forudset medarbejderomsætning, og det har siden oprettelsen af AES derfor været nødvendigt at allokere ganske mange erfarne ressourcer til at oplære nye sagsbehandlere.

Medarbejderafgangen har således indebåret et ikke ubetydeligt kompetencetab - herunder særligt i forbindelse med behandling af sager om erhvervsevnetab.

Udover mange gamle sager var driften i Arbejdsskadestyrelsen præget af et teknologisk forældet sagsbehandlingssystem, der ligesom alle de øvrige vigtige støttesystemer var forældede og en række af dem helt uden understøttelse.

Udskiftning af driftsunderstøttende systemer sideløbende med skærpet fokus på at etablere en sagsafvikling i balance har krævet en benhård prioritering af bl.a. erfarne sagsbehandlende ressourcer, der både skal bruges til systemudviklingen og til oplæring af nyansatte sagsbehandlere.

Hertil kommer, at AES' sagsbehandlingstid er afhængig af en række andre aktører og forløb, som er uden for AES' direkte indflydelse - og som alle tæller med i AES' samlede sagsbehandlingstid.

Afgørelse af erhvervsevnetab afventer for eksempel, at de eksterne forløb er tilendebragte, og oplysningerne er indkommet til AES, herunder:

- ▶ At den tilskadekomne er helbredsmæssigt afklaret og stationær, hvilket afhænger af den enkeltes sygdomssituation og behandlingen i sundhedsvæsenet
- ▶ At den tilskadekomne efterfølgende afklares arbejdsmæssigt i kommunerne
- ▶ At der efter loven indhentes en række oplysninger fra eksterne aktører såsom praktiserende læge, speciallæger, arbejdsgivere mv.
- ▶ Dertil kommer ændrede rammebetingelser som fx domstolsafgørelser, principafgørelser fra Ankestyrelsen og nye persondataregler, der medfører, at AES' sagsafviklingsforløb løbende påvirkes af eksterne vilkår

Samlet er der således en række eksterne faktorer, som indsnævrer det handlerum, AES har for at forbedre de gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

AES har i løbet af 2018 arbejdet fokuseret på at følge op på de resultater, der blev opnået i 2017 (se AES' redegørelse til Folketingets Ombudsmand vedr. 2017), for derved at fortsætte udviklingen frem imod at genetablere en balanceret sagsafvikling – herunder opnåelse af de kortest mulige sagsbehandlingstider.

Store skridt blev taget i 2018, hvor AES opnåede en forbedring af såvel sagsporteføljen som sagsbehandlingstiderne. I AES er sagsbehandlingstid et af flere parametre for, om det lykkes at etablere en sagsporteføje i balance.

Sagsbehandlingstiden siger noget om, hvor gamle sagerne er, når de bliver afsluttet, men sagsbehandlingstiden 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.

FAKTA

Hvad siger noget om en sagsporteføje i balance i AES?

En sammenstilling mellem:

- ▶ Stabilt niveau af ældre sager
- ▶ Stabilt antal verserende sager med den lavest mulig alder
- ▶ Sagsbehandlingstid for de afsluttede sager

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

2.1 Vi har igen nedbragt antallet af sager over to år

AES har i 2018 yderligere nedbragt det samlede antal af ældre sager og har dermed fortsat det arbejde, som blev påbegyndt i 2017 med afviklingen af 5.000 gamle sager i Indsats ETAB.

Den langsigtede og målrettede prioritering – og erfaringerne fra 2017 – har gjort det muligt at nedbringe antallet af ældre sager yderligere.

For at opnå dette blev der i begyndelsen af 2018 taget flere initiativer, som havde 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 omfattede en række procesoptimerende tiltag, uddannelsesforløb og ikke mindst gennemførelsen af forskellige strategiske indsatser i løbet af året:

- ▶ Indsats18, som fik til opgave i løbet af første halvdel af 2018 at afvikle de 1.200 ældste verserende arbejdsskadesager vedrørende erhvervsevnetab (samt en række ældre private erstatningssager vedrørende erhvervsevnetab)
- ▶ Indsats EUDV, som skulle sikre en større afvikling af sager, der skulle forelægges Erhvervs sygdomsudvalget

- ▶ Indsats VETERAN med henblik på en nedbringelse af sagsbehandlingstiden på veteranområdet som følge af satspulje-initiativ

FAKTA

Alle indsatser nåede i mål i 2018

Det har betydet, at 1.200 borgere, der havde ventet meget længe, har fået en afgørelse i deres arbejdsskadesag, at der blev afviklet 150 flere sager i Erhvervs sygdomsudvalget, og at sagsbehandlingstiderne på veteranområdet er blevet nedbragt.

I figuren nedenfor beskrives udviklingen i antal verserende sager, som på opgørelsestidspunktet havde haft en sagsbehandlingstid på mere end 2 år.

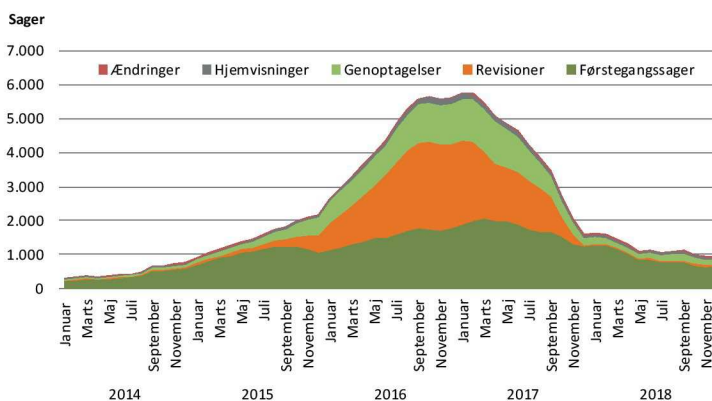
Opgørelsen er fordelt i de forskellige sagstyper/sagsfaser en arbejdsskadesag kan behandles efter.

En **førstegangsaftagelse** er en sag, der (som navnet antyder) behandles første gang efter, at den er blevet anmeldt.

En **revision** er en sag, hvor AES af egen drift vælger at se på den igen, efter at den har været afsluttet første gang, og en **genoptagelse** er en sag, hvor én af sagens parter, anmoder om at vi ser på den igen, efter at den har været afsluttet første gang.

Hjemvisninger er sager, hvor Ankestyrelsen har hjemvist et spørgsmål til fornyet behandling, og **ændringer** er sager, hvor Ankestyrelsen har ændret anerkendelsesspørgsmålet i en afvist sag, og hvor AES derefter skal træffe afgørelse om godtgørelse og erstatning.

Figur 1: Verserende sager over 2 år 2014-2018



Det fremgår af figuren, at AES ved indgangen til 2017 havde næsten 6.000 sager over 2 år.

Særlig antallet af revisioner og genoptagelser var steget kraftigt, men også antallet af førstegangssager over 2 år var steget i perioden frem mod 2017.

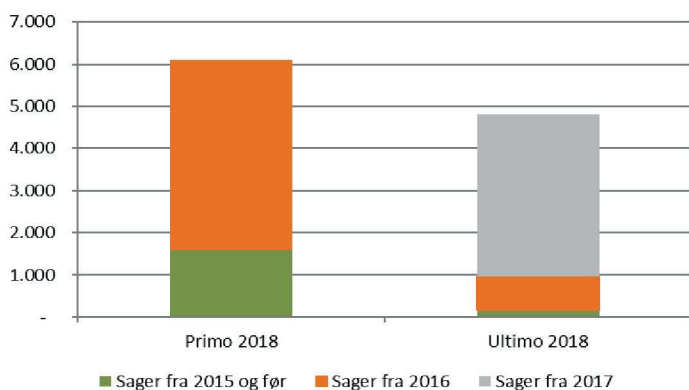
De tre strategiske indsatser i 2018 samt en generel stram styring af sagsafviklingen på tværs af sagsbehandlingen har medført et yderligere fald i antallet af verserende sager over 2 år.

Ved indgangen til 2018 havde AES 1.600 sager over 2 år. AES har ved udgangen af 2018 nedbragt antallet af ældre sager til under 1.000. Dette er på niveau med antallet i starten af 2015, hvor ophobningen for alvor tog fat.

Det bemærkes, at der ikke er tale om en statisk gruppe af sager, hvor en afslutning medfører et automatisk dyk i antallet, idet andre verserende sager i mellemtiden afventer afklaring eller andet, før de kan afsluttes og derved risikerer at opnå en alder højere end 2 år.

Til arbejdet med at sikre, at færrest muligt sager får en meget lang sagsbehandlingstid i løbet af 2019 hører også et fokus på, at gruppen af verserende sager mellem 1-2 år i videst muligt omfang afvikles. I den sammenhæng viser den følgende figur, at antallet af sager, der er i risiko for at blive meget gamle, også er reduceret i løbet af 2018.

Figur 2: Verserende sager fra 2017 og før (primo og ultimo 2018)



Figuren viser, at AES i begyndelsen af 2018 havde 1.600 sager over 2 år (den grønne del af venstre søjle), og 4.500 der kunne blive 2 år i løbet af 2018 (den orange del af venstre søjle).

Ved indgangen til 2019 har AES under 1.000 sager på mere end 2 år (grønne og orange del af anden søjle), og samtidig er antallet af sager, som kan blive 2 år i løbet af 2019, blevet nedbragt til cirka 3.800 (grå del af samme søjle).

Andelen af sager både over 2 år og mellem 1-2 år er på den måde faldet, og AES står ved indgangen til 2019 med en portefølje der er tæt på at være i balance, hvilket giver et godt afsæt til at bringe sagsporteføljen helt i balance i løbet af 2019 – forudsat at forudsætningerne er til stede.

2.2 Vores verserende sager er blevet yngre

En balanceret sagsafvikling er kendetegnet ved, at der kontinuerligt er opmærksomhed på de forskellige sagstyper og -skridt.

Samtidig med, at AES i 2018 har nedbragt antallet af ældre verserende sager yderligere, er det foregået under behørig hensyntagen til, at der ikke opstår u hensigtsmæssige sagsophobninger fremadrettet.

FAKTA

Sagens alder er et udtryk for, hvor gammel en uafsluttet sag er – altså hvor mange dage eller måneder der er gået, fra det tidspunkt sagen blev opstartet.

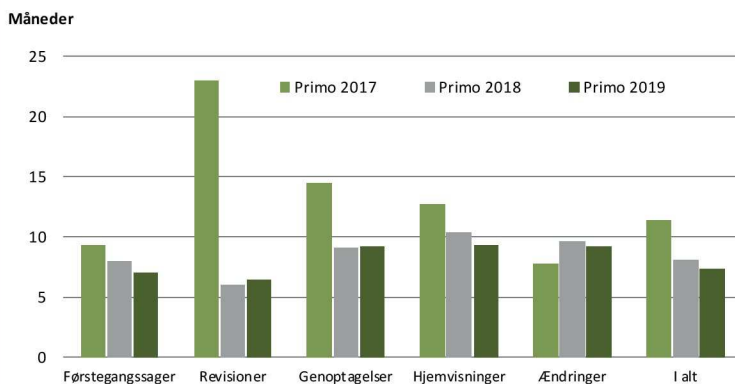
Sagsbehandlingstid er derimod et udtryk for, hvor gammel en sag var, da den blev afsluttet.

Fra et **driftsperspektiv** skal sagsbehandlingstiden helst være lidt højere end alderen på de resterende sager, som generelt skal være så lav som muligt. Forholdet mellem alderen for de uafsluttede sager og sagsbehandlingstiden for de afsluttede sager er en af de bedste indikatorer for, om der er balance i sagsporteføljen

Figuren nedenfor viser den gennemsnitlige alder for de verserende/ uafsluttede sager fordelt på de forskellige sagstyper/sagsfaser.

Alderen er opgjort fra tidspunktet, hvor sagen blev oprettet (førstegangssager) eller genopstartet (andre sagstyper) - og så frem til opgørelsestidspunktet.

Figur 3: De verserende sagers alder



Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige alder på de verserende sager er faldet siden begyndelsen af 2017. Dette gælder for alle sagstyper udover ændringer (som udgør en meget lille gruppe sager – se fx figur 1).

Særlig alderen for revisioner er faldet fra 2017 til 2018. Det skyldes, at en del af de 5.000 sager, der blev afviklet med Indsats ETAB, var revisioner, som var blevet meget gamle inden oprettelsen af AES.

Faldet er generelt fortsat i 2018. Det fremgår, at alderen for kategorien førstegangssager er faldet med 1 måned. Den gennemsnitlige alder på førstegangssager, som udgør cirka 75 procent af sagsporteføljen, var på cirka 8 måneder ved udgangen af 2018.

Den gennemsnitlige alder for de andre kategorier er holdt i ro på et acceptabelt niveau.

AES har således også på den måde en bedre balanceret sagsportefølje ved indgangen til 2019 i forhold til indgangen til både 2017 og 2018.

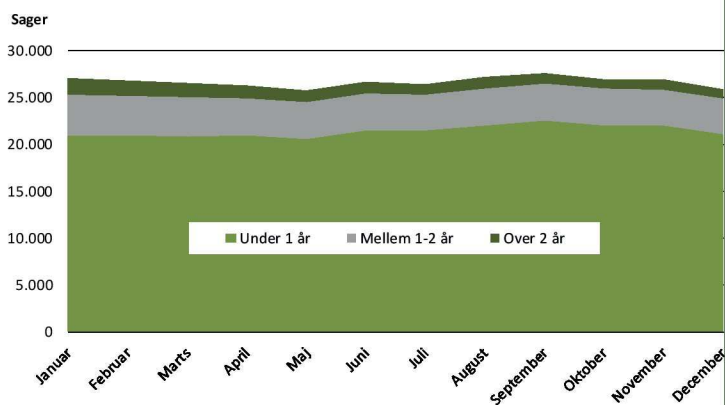
2.3 Vi har færre verserende sager samlet set

AES går ind i 2019 med en sagsportefølje, som er i bedre balance i forhold til indgangen af 2018.

AES har med andre ord ved indgangen til 2019 i højere grad en sagsportefølje, der kan betragtes som værende i balance ud fra de gældende forudsætninger. Det bemærkes dog, at antallet af sager over 2 år fortsat er lidt højere, end hvad der må betragtes som balanceret.

AES har samlet set i 2018 afviklet ca. 45.000 arbejdsskadesager – og der er i samme periode oprettet lidt færre nye sager.

Figur 4: Verserende sager 2018 fordelt på sagens alder



Figuren viser antallet af verserende sager fordelt på aldersinterval.

Det samlede sagsbehandlingsforløb for en sag afgøres af, hvor mange forskellige oplysninger der skal indhentes, hvor længe vi skal vente på disse oplysninger, og hvor lang tid det tager at behandle oplysningerne i AES.

AES vil således altid have et antal verserende sager i porteføljen, idet de ikke alle er klar til et nyt sagskridt med helt samme cyklus.

Hvis det i gennemsnit tager 8 måneder at behandle en sag, vil denne sag således være uafsluttet i samme antal måneder. Summen af alle uafsluttede sager udgør dermed det samlede antal af verserende sager.

Det balancerede antal verserende sager er på den måde indirekte et produkt af den gennemsnitlige bedst mulige sagsbehandlingstid sammenholdt med antal oprettede/opstartede sager.

En balanceret portefølje forudsætter, at:

- ▶ Langt de fleste sager kan afsluttes, inden de bliver et år
- ▶ Nogle sager overskrider fristen på 1 år, men kan færdigbehandles inden for 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 cirka 700 sager i løbet af 2018. Udover faldet på cirka 600 sager over 2 år er der også sket et fald på 700 sager, der er mellem 1 og 2 år. Antallet af sager under 1 år er til gengæld steget med cirka 600.

FAKTA

AES havde ved indgangen til 2018 **ca. 26.600** verserende arbejdsskadesager. Ved udgangen af 2018 var tallet **ca. 25.900** arbejdsskadesager. AES har i 2018 dermed reduceret antallet af verserende sager med cirka **700** sager.

2.4 Vi træffer korrekte afgørelser

AES har også i 2018 haft fokus på fortsat at sikre den faglige kvalitet i sagsafviklingen.

AES har blandt andet efterprøvet, at fx oplæringsforløb har den ønskede virkning, hvilket har vist sig at være en god investering bl.a. på baggrund af ansættelse af mange nye sagsbehandlere og geografisk decentralisering af sagsbehandlingen.

Dertil har det givet AES et løbende indblik i, om vi holder det niveau, vi har sat som mål.

AES' kvalitetskoncept til sikring og kontrol består af tre kvalitets-typer:

- ▶ **Faglig kvalitet**, der omfatter den faglige kerneydelse: juridisk sagsbehandling.
- ▶ **Organisatorisk kvalitet**, der omfatter arbejdets tilrettelæggelse, samarbejdsrelationer, sammenhæng i kundens sagsforløb og effektiv ressourceudnyttelse.
- ▶ **Kundeoplevelse kvalitet**, der omfatter kundernes tilfredshed og opfattelse/oplevelse af kontakten med AES.

Samtidig sonderer AES mellem to forskellige kvalitetsindsatser:

- ▶ **Kvalitetssikring og udvikling** omfatter den indsats, som sikrer og udvikler kvalitet i AES' arbejdsprocesser. Det er en proaktiv og procesorienteret indsats for at undgå fejl og mangler. Det indebærer en løbende forbedring af arbejdsprocesser og -redskaber, så fejl og mangler ikke opstår.
- ▶ **Kvalitetskontrol** omfatter den indsats, som kontrollerer kvaliteten af AES' produkt, proces eller service. Det er en reaktiv og ofte produktorienteret indsats, som indebærer identifikation og korrektion af fejl og mangler.

Sammenhængen mellem de to indsatser er, at kontrollens resultater viser vej til overvejelser om handlingsplaner for en ny eller forbedret kvalitetssikring.

AES kontrollerer kvaliteten kvartalsvist ved at sammenholde en stikprøve af afgørelser med AES' højeste faglighed og bedste praksis. Den kvartalsvise stikprøvekontrol af faglig praksis og afgørelser materielle korrekthed viser, at AES holder et stabilt niveau, hvor 95 procent af sagerne er materielt korrekte. Samtidig bliver der målt på afgørelsernes indholdsmæssige kvalitet (fx begrundelser, simple fejl).

Den interne måling bakkes op af statistik fra Ankestyrelsen, der i efteråret 2018 udsendte en årsstatistik over sager, hvor Ankestyrelsen i løbet af 2017 har udtalt kritik over formelle sagsbehandlingsfejl. Formelle sagsbehandlingsregler er krav, til den måde AES sagsbehandler på. Såfremt Ankestyrelsen vurderer, at der er formelle mangler i sagen, vil de udtale kritik.

Rapporten fra Ankestyrelsen viser, at der i 95 procent af de arbejdsskadesager, der bliver behandlet i Ankestyrelsen, ikke er grundlag for at udtale kritik.

AES ligger dermed markant over gennemsnittet på 73% for de knap 48.000 sager, som indgår i rapporten.

Ud af de ca. 14.500 arbejdsskadesager, der indgår i rapporten finder Ankestyrelsen, at der i 4 procent af sagerne mangler oplysninger og alene i 1 procent af sagerne er der formelle mangler ved afgørelsens begrundelse.

AES har med henblik på at understøtte den faglige kvalitet oprettet en Klageenhed, hvis opgave det er at gennemgå klager inden for særlige afgørelsestyper, inden de sendes til Ankestyrelsen.

Kvalitetskonceptets resultater giver desuden nyttig læring til det videre arbejde med at sikre den rette kvalitet i afgørelserne på tværs af afdelinger, herunder i forhold til at understøtte en fortsat udvikling af 'best practice' i forhold til sagsbehandlingsprocedurer.

2.5 Vores sagsportefølje er tæt på at være i balance

Sagsporteføljen indeholder således ved indgangen til 2019 markant færre gamle sager end på samme tid sidste år, ligesom forholdet mellem sager under 1 år og mellem 1-2 år er forbedret yderligere. AES har på den måde en endnu mere balanceret sagsportefølje ved indgangen til 2019 i forhold til indgangen til 2018.

AES har siden oprettelsen taget væsentlige skridt i retning af en genetablering af en sund sagsportefølje, som antals- og fordelingsmæssigt ligger tæt på et balanceret niveau, og hvor der er bedre balance mellem ældre og yngre sager.

Forudsætningerne for at genetablere en balanceret sagsportefølje er således forbedret.

Arbejdet med en genetablere en balanceret sagsportefølje indebærer blandt andet, at:

- ▶ Antallet af sager over 2 år bliver nedbragt yderligere
- ▶ Alderen på de verserende sager bliver konsolideret på det lavest mulige niveau
- ▶ Der fastholdes et stabilt forhold mellem, hvor mange førstegangssager der anmeldes, og antallet af sager der afsluttes.

Således er forudsætningerne for at forbedre sagsbehandlingstiderne yderligere i løbet 2019 bedre, end hvad der har været gældende i foregående år.

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

3. SAGSBEHANDLINGSTIDERNE ER KLART BEDRE

Af redegørelsen af 19. februar 2018 fremgik en prognose om, at sagsbehandlingstiden for førstegangssager med tilkendelse af erstatning for erhvervsevnetab i 2018 samlet set ville blive 26-28 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager blev samlet for 2018 på 24,7 måneder.

Sagsbehandlingstiden blev derved bedre end oprindeligt prognosticeret.

AES arbejder videre på at sikre, at sagsbehandlingstiden for

sager om tilkendelse af erstatning for erhvervsevnetab fra 2019 i gennemsnit vil være på 20-22 måneder.

Denne gennemsnitlige sagsbehandlingstid er udtryk for den lavest mulige gennemsnitlige sagsbehandlingstid ud fra de gældende, lovmæssige rammer.

3.1 Vi har nedbragt sagsbehandlingstiderne for vores førstegangssager

Ud af de i alt ca. 45.000 arbejdsskadesager AES i alt afviklede i 2018, var ca. 34.000 førstegangssager, hvoraf ca. 1.700 fik tilkendt erstatning for tabt erhvervsevne.

Der er således tale om en lille gruppe af sager (5 procent af alle førstegangssager), hvor eksempelvis et langt sygdomsforløb kan have en ganske betydelig effekt på gennemsnittet.

FAKTA

Sagsbehandlingstiden opgøres på tidspunktet, hvor sagen **afsluttes**.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil derfor **stige** i perioder, hvor der afsluttes mange førstegangssager, som har ventet længe.

Faldet i sagsbehandlingstiden for sager med tab af erhvervsevne kan forklares med den succesfulde indsats fra 2017, de succesfulde indsatser i 2018 samt den fokuserede sagsafvikling i 2018, hvor hovedparten af de ældste sager er blevet afviklet.

I 2018 var både antallet og alderen for disse sager faldet, hvilket har gjort det muligt at **forbedre** sagsbehandlingstiden med hele 7 måneder.

Et sagsbehandlingsforløb for en førstegangssag gennemlever en række forskellige faser, alt efter hvilket udfald sagen afsluttes med.

Således skal AES som det første vurdere, om sagen kan anerkendes efter loven. I tilfælde af afvisning bliver sagen afsluttet allerede her.

Når det er blevet afklaret, at en sag skal anerkendes, skal det vurderes, om der er tale om et varigt mén, og på baggrund af dette vurderes det, om der også er grundlag for at tilkende erstatning for tab af erhvervsevne.

Det er ikke tilladt at indhente oplysninger, hvis der ikke er udsigt til, at oplysningerne skal anvendes.

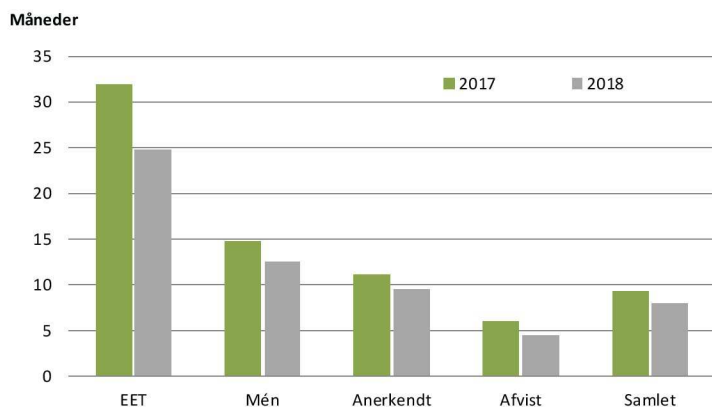
Således indhentes der ikke oplysninger om erhvervsafklarende foranstaltninger i kommunen, før der er truffet afgørelse om anerkendelse, og tilstedeværelsen af varigt mén er blevet konstateret – hvilket forudsætter en stationær helbredstilstand.

Af denne årsag bliver spørgsmålet om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne stort set altid behandlet sidst – og efter at sagen i forvejen har gennemlevet et sagsbehandlingsforløb i en periode.

Samtidig er spørgsmålet om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne et komplekst element i behandlingen af en arbejdsskadesag.

Det er dér, hvor der indhentes mange oplysninger, og hvor afgørelsen dels skal følge det mest detaljerede og komplekse regelsæt, og hvor der indgår den største grad af skøn.

Figur 5: Sagsbehandlingstider for førstegangssager i 2017 og 2018



Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle kategorierne er blevet væsentlig forbedret fra 2017 til 2018.

2017 var generelt påvirket af det omfattende oprydningsarbejde, der blev foretaget dette år (herunder ikke mindst i Indsats ETAB).

De forbedrede resultater i 2018 er i høj grad blevet muliggjort af dette oprydningsarbejde, ligesom resultaterne i 2019 bliver opnåelige, fordi resultaterne i 2017 og 2018 har tilvejebragt forudsætningerne for at kunne forbedre situationen yderligere.

Sagsbehandlingstiden for førstegangssager uanset udfald blev i 2018 på omkring 8 måneder, hvilket er et fald på 1 måned i forhold til 2017.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afviste sager blev på lidt mindre end 5 måneder, hvilket gælder for mere end halvdelen af alle afsluttede førstegangssager. Der er ligeledes her tale om et fald fra 2017.

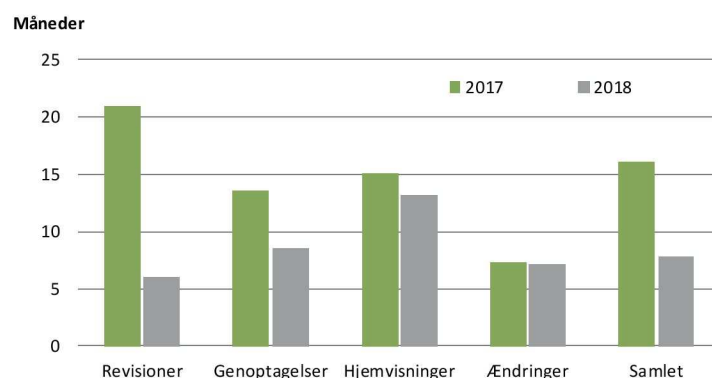
For førstegangssager, der afsluttes med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne (som er de sager, der i størst omfang kræver indhentelse af oplysninger), har sagsbehandlingstiden været på lidt mindre end 25 måneder (24,7 måneder), hvilket er et fald i forhold til 2017 på mere end 7 måneder.

Cirka 5 procent af alle førstegangssager afsluttes med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

3.2 Lavere sagsbehandlingstid for revisioner

Der blev i 2017 afsluttet cirka 15.000 sager ved revision, genoptagelse, hjemvisning og ændringer. I 2018 blev der afsluttet cirka 10.000 sager af disse typer. Omkring halvdelen af disse er vedrørende erstatning for tab af erhvervsevne.

Figur 6: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for andengangs-sager i 2017 og 2018



Af figuren fremgår det, at sagsbehandlingstiden for især revisioner er blevet dramatisk reduceret fra 2017 til 2018, men også sager med genoptagelse er faldet pænt i sagsbehandlingstid.

Dette skyldes, at en stor del af de sager, der var blevet ophobet i 2015 og 2016 var sager med revision eller genoptagelse af spørgsmålet om erstatning for tab af erhvervsevne.

Der er ikke tale om noget stort fald i sagsbehandlingstiden for ændringer. Der er samtidig heller ikke tale om nogen stor gruppe sager.

4. EFTER 2019 ER SAGSPORTEFØLJEN I BALANCE

AES har i 2018 fortsat det målrettede arbejde med at genetablere en sagsportefølje i balance, hvor tilskadekomne kan forvente en afgørelse på deres arbejdsskadesag efter den kortest mulige sagsbehandlingstid, og hvor antallet af ældre verserende sager holdes på et minimum.

Det første store skridt blev taget i 2017, og i 2018 er der sket yderligere forbedringer. I 2018 blev følgende resultater opnået:

- ▶ AES opnåede i 2018 et fald i sagsbehandlingstiderne for alle sagstyper.
 - Sagsbehandlingstiderne for førstegangssager faldt generelt med mere end 1 måned i forhold til 2017
 - Sagsbehandlingstiderne for førstegangssager afsluttet med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne udviklede sig i løbet af 2018 bedre end forventet.
- ▶ AES har i løbet af 2018 nedbragt antallet af verserende ældre sager over 2 år med 600 sager
- ▶ Alderen på de verserende sager er i løbet af 2018 faldet med godt en måned

Forventningerne til 2019 er, at den generelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil være stabil – og at der vil ske forbedringer for især førstegangssager afsluttet med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Det bemærkes dog, at der er tale om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for en lille gruppe af førstegangssager, der afsluttes med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne – mellem 1.000 og 2.000 sager – hvorfor få udsving i afviklingen kan have en stor afledt effekt for de gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

De nedenfor anslåede fremtidige sagsbehandlingstider bygger imidlertid 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.

AES vil fortsat i de kommende år have fokus på en konsolidering af de mange indsatser, den læring og de resultater, som er opnået siden etableringen af AES.

Samtidig er der fortsat en række udfordringer, der skal håndteres, inden vi har en genetablering af sikker og stabil drift, herunder stabil medarbejderfastholdelse og udvikling, udvikling af nyt sagsbehandlingssystem og konsolidering af udflytningen.

Det er derfor meget væsentligt at understrege, at forventningerne nedenfor er baseret på følgende interne forudsætninger, som skal være opfyldt:

- ▶ At de forventede ressourcer (sagsbehandlere) er til rådighed hen over året. Hvis fx medarbejderomsætningen bliver større end forudsat, vil dette naturligvis have indflydelse på sagsbehandlingstiden, da der skal bruges erfarne sagsbehandlerr ressourcer til at oplære de nye sagsbehandlere.
- ▶ Mulighed for balanceret prioritering af sagerne, så der løbende afvikles både yngre og ældre sager, hvorved sagsporteføljen fastholdes i balanceret tilstand.
- ▶ Stabil og jævn tilgang af sager – hvis tilgangen af sager forskydes i antal eller type, vil det påvirke muligheden for at opretholde et balanceret flow i sagsafviklingen.

Det vil sige, at der er en række interne forudsætninger, der skal være relativt stabile for at kunne sikre indfrielse af prognoserne.

Dertil kommer, at sagsbehandlingen i AES som ovenfor nævnt er meget afhængig af eksterne aktører, og derfor vil forventningerne være sårbare over for udefrakommende påvirkninger, som det er svært at tage forbehold for i prognosticeringen.

Det drejer sig om:

- ▶ Afklaringsforløb i kommunerne
- ▶ Undersøgelser/behandlinger i og oplysninger fra sundhedsvæsenet
- ▶ Rammevilkår, herunder lovgivning, domstolsafgørelser og principafgørelser

De nedenfor prognosticerede sagsbehandlingstider kan derved blive udfordret, hvis ovenstående forudsætninger udvikler sig anderledes end forventet.

AES vil i 2019 arbejde for at få konsolideret de gode resultater fra de seneste år og fortsætte arbejdet med at genetablere en sagsportefølje i balance. Det er derfor det målrettede fokus for AES i 2019 at sikre, at forudsætningerne for dette er tilstede.

FAKTA

En sag, der anmeldes i 2018 og som afgøres med tilkendelse af tab af erhvervsevne, vil have en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på **20-22 måneder**.

Samtidig forventer AES, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle førstegangssager vil være **ca. 7-9 måneder** i 2019.

Ved udgangen af 2019 forventes en balanceret sagsafvikling inden for de nugældende rammebetingelser at være etableret.

Dermed forventes det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle typer af førstegangssager vil være på cirka 7-9 måneder.

Og de få, men mest komplicerede førstegangssager, der anmeldes i 2018, hvor en borger får tilkendt erstatning for erhvervsevnetab, vil i gennemsnit ikke tage mere end 20-22 måneder at afgøre.

Figur 7: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle førstegangssager samt førstegangssager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne

