

IMPLEMENT  
CONSULTING GROUP

# Analyse af offererstatningsager

---

Samlet afrapportering  
Justitsministeriet

Oktober 2018

Implement Consulting Group  
Strandvejen 54  
2900 Hellerup

Tel +45 4586 7900  
Email [info@implement.dk](mailto:info@implement.dk)  
[Implementconsultinggroup.com](http://Implementconsultinggroup.com)

CVR 32767788  
Bank 4845-3450018236  
SWIFT DABADKKK  
Iban DK3030003450018236

# Indholdsfortegnelse

---

Ledelsesresumé.....	1
1 Indledning .....	4
1.1 Baggrund og formål.....	4
1.2 Erstatningsnævnet .....	4
1.3 Udflytning af Civilstyrelsen .....	5
1.4 Analysens organisering .....	5
1.5 Afrapporteringens struktur.....	5
2 Sammenfatning og anbefalinger .....	7
2.1 Løsningsforslag til nedbringelse af gennemløbstiden .....	7
2.2 Organisatorisk forankring af offererstatningssager .....	9
2.3 Anbefalinger.....	10
3 Kortlægning, dataindsamling, beregninger, afgrænsninger og definitioner .....	12
3.1 Kortlægning af sagsbehandling af offererstatningssager .....	12
3.2 Beregning af gennemløbstider og gevinster.....	16
3.3 Procesrefter .....	23
4 Overblik over løsningsforslagene.....	24
4.1 Kort beskrivelse af de enkelte løsningsforslag .....	24
4.2 Snitflader mellem løsningsforslagene .....	30
5 Uddybet beskrivelse af de enkelte løsningsforslag .....	32
5.1 (1.1.) Sekretariatskompetencer øges i visse typer sager .....	33
5.2 (1.2.) Formandskompetencer øges i visse typer sager .....	36
5.3 (1.3) Nævnsstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres.....	39
5.4 (2.1.) Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning.....	42
5.5 (2.2.) Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres .....	46
5.6 (2.3.) Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse .....	49
5.7 (2.4.) Der etableres flow og bunken isoleres.....	51
5.8 (2.5.) Bedre driftsledelse implementeres.....	59
5.9 (3.1.) Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav.....	62
5.10 (3.2.) Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav, behandles ikke ved Erstatningsnævnet.....	66
5.11 (3.3.) Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen .....	69
5.12 (3.4.) Vurderingen af, om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§	

1), foretages af anklagemyndigheden.....	73
5.13 (3.5.) Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes .....	77
5.14 (4.1.) Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres .....	81
5.15 (4.2.) Krav med en værdi under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling.....	83
5.16 (4.3.) Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet .....	86
5.17 (4.4.) Offererstatningslovens § 10 om forbehold afskaffes .....	89
5.18 (5.1.) "Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet .....	91
5.19 (5.2.) Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet .....	94
5.20 (6.1.) Sagsportal etableres .....	97
5.21 (6.2.) Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere.....	102
5.22 (6.3.) Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav.....	104
5.23 (6.4.) Der etableres sagsflow i WorkZone .....	108
5.24 (6.5.) Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone .....	111
5.25 (6.6.) Machine learning til beslutningsstøtte etableres .....	113
6 Organisatorisk forankring .....	115
6.1 Scenarie 1: Status Quo .....	116
6.2 Scenarie 2: Nævnenes Hus .....	120
6.3 Scenarie 3: Patienterstatningen .....	128
7 Implementeringsplan.....	136
7.1 Implementeringsplan for status quo-scenariet .....	136
7.2 Implementeringsplan for Nævnenes Hus-scenariet .....	147
7.3 Implementeringsplan for Patienterstatnings-scenariet .....	158
8 Potentialer, overlap og ressourceallokering .....	168

## Ledelsesresumé

Borgere, der har været udsat for en straffelovsovertrædelse, har mulighed for at søge staten om erstatning for personskade og – i visse tilfælde – tingsskade. Ansøgningen indsendes via anklagemyndigheden til Erstatningsnævnet, som tager stilling til ansøgningen. I det omfang nævnet tilkender erstatning, udbetales denne inklusive procesrenter af anklagemyndigheden, hvorefter politiet søger at få skadevolder til at afholde udgiften til erstatningen ved at gøre regres. Erstatningsnævnet sekretariatsbetjenes af et sekretariat, der organisatorisk er forankret i Civilstyrelsen.

Gennemløbstiderne for behandling af ansøgning om offererstatning har over de senere år været utilfredsstillende lange. Justitsministeriet besluttede derfor at igangsætte en analyse med henblik på at identificere initiativer og tiltag, der kan bidrage til en markant nedbringelse af gennemløbstiderne for offererstatningssager. Analysen har haft et bredt sigte, idet den udover at fokusere på mulige initiativer til nedbringelse af gennemløbstiderne også har afdækket andre mulige organisatoriske forankringer end den nuværende. Der er således udover den nuværende forankring med et sekretariat i Civilstyrelsen afdækket mulighederne for at flytte sekretariatsbetjeningen af nævnet til Nævnenes Hus og for at lade behandlingen af offererstatningssager finde sted som en første instans behandling i Patienterstatningen med efterfølgende ankemulighed til et nævn.

Det er vores vurdering, at den nuværende organisatoriske forankring ud fra et organisatorisk synspunkt er den rette, fordi sagsbehandlingen af offererstatningssager er en del af en værdikæde, der begynder og slutter hos anklagemyndigheden. Flyttes sagsbehandlingen af offererstatningssager til en anden organisatorisk enhed uden for Justitsministeriets koncern, brydes denne værdikæde, og ansvaret for den samlede gennemløbstid for offererstatningssager set fra borgerens perspektiv bliver mindre klart. Den nuværende organisatoriske forankring har imidlertid ikke kunnet sikre borgeren lave gennemløbstider i sagsbehandlingen af offererstatningssager, og analysen har afdækket en lang række mulige initiativer til at nedbringe gennemløbstiderne, herunder også initiativer, der burde have været igangsat tidligere af Civilstyrelsen. Efter vores vurdering har der i Civilstyrelsen ikke været tilstrækkelig ledelsesmæssigt fokus på effektiv drift og på, at gennemløbstider for offererstatningssager er en central del af kerneopgaven ved sekretariatsbetjening af Erstatningsnævnet. Dette har efter vores vurdering været en medvirkende årsag til, at der har ophobet sig en bunke på ca. 3.000 sager, som vil kræve ca. 23 årsværk at afvikle, og hvori der ligger en betydelig rentegæld i form af ubetalte procesrenter.

Valget af fremtidig organisatorisk forankring bør derfor efter vores opfattelse afhænge af, hvorvidt Justitsministeriet vurderer, at der kan skabes den kulturelle forandring i Civilstyrelsen, som er nødvendig for, at der kommer mere fokus på effektiv drift og relevante gennemløbstider, og som er en forudsætning for, at det store potentiale for at nedbringe gennemløbstiderne i regi af den nuværende ordning på området realiseres. Hvis Justitsministeriet derimod vurderer, at den kulturelle forandring i Civilstyrelsen ikke er realistisk på kort sigt, er det vores anbefaling, at der indledes forhandlinger med Erhvervsministeriet og Nævnenes Hus om at henlægge sagsbehandlingen af offererstatningssager til sidstnævnte, som efter vores vurdering forholdsvis hurtigt vil kunne integrere Erstatningsnævnets sekretariat i sin organisation. Vi har som nævnt også undersøgt muligheden for at lade Patienterstatningen overtage sagsbehandlingen af offererstatningssager i første instans. Patienterstatningen vil efter vores vurdering være i stand til at løse opgaven i god kvalitet, men en overflytning af sagsbehandlingen vil være en betydelig større og mere kompleks forandring end en overflytning til

Nævnenes Hus, som derfor er vores forslag, hvis ikke der er tillid til, at Civilstyrelsen vil kunne bringes til at løfte opgaven.

Det bemærkes, at Civilstyrelsen som led i første bølge af regeringens plan for udflytning af statslige arbejdspladser er flyttet fra København til Viborg. Flytningen er gennemført over en periode på 1½ år fra 1. januar 2016 til 1. juni 2017 og har påvirket driften i Civilstyrelsen, primært som følge af behov for nyansættelser.

Analysen har identificeret 25 initiativer, hvoraf de 24 har en positiv effekt på gennemløbstiderne for offererstatningssager. Vi anbefaler, at der arbejdes videre med 17 af disse initiativer, som vi har samlet i en implementeringsplan. Blandt de væsentligste initiativer er, at der straks igangsættes en bunkeafviklingsindsats, og at der etableres et flow for de sager, der endnu ikke ligger i bunken. Bunken forstyrrer den daglige produktion, gør produktionen uoverskuelig for medarbejdere og ledere, er krævende at administrere, giver en lang række tilbageløb og borgerhenvendelser og trækker store procesrenteudgifter – og ikke mindst ligger der meget gamle sager fra borgere, der har en berettiget forventning om at få deres sager afgjort. Det er derfor meget vigtigt at få bunken nedbragt hurtigt. Samtidig med denne bunkeafviklingsindsats bør der ske en forbedring af den driftsledelse, der i dag bedrives i Erstatningsnævnets sekretariat.

Forslaget om navnlig bunkeafvikling og etablering af flow vil kræve en indledningsvis investering, idet der som nævnt ligger ubehandlede sager svarende til ca. 23 årsværk ved den nuværende produktivitet i Erstatningsnævnet. Tabellen nedenfor giver et overblik over det skønnede behov, der vil være for sagsbehandlingskapacitet, og hvad de gennemsnitlige gennemløbstider forventes at være fra 2019 til 2022 for de sager, der er en del af flowet, hvis de 17 forslag gennemføres som forudsat i den anbefalede implementeringsplan. Tabellen viser, at den gennemsnitlige gennemløbstid for sager i flow forventes at falde til ca. 50 dage (fra 220 i dag), og at den bemanning, der er påkrævet for at holde flow i sagsbehandlingen, er 13 medarbejdere svarende til en årlig lønudgift inkl. overhead på 8,8 mio. kr., når alle forslag er fuldt indfasede.

#### **Estimeret kapacitetsbehov og gennemløbstid i flow ved implementering af anbefalede forslag**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Nødvendig kapacitet i flow (årsværk)	19	15	14	13
Kapacitet bunkeafvikling (årsværk)	23	-	-	-
Nødvendig kapacitet i alt (årsværk)	42	15	14	13
Gennemløbstid, flow (dage)	84	50	50	50
Anslået gennemløbstid, bunke (dage)	360 - 670			
Lønoms-kostninger til kapacitet i flow (mio. kr.)	12,6	10,1	9,5	8,8
Lønoms-kostninger til kapacitet i bunke (mio. kr.)	15,3			



# 1 Indledning

## 1.1 Baggrund og formål

Borgere, der har været udsat for en straffelovsovertrædelse, har mulighed for at søge staten om erstatning for personskade og – i visse tilfælde – tingsskade. Ansøgningen indsendes via anklagemyndigheden til Erstatningsnævnet, som tager stilling til ansøgningen. I det omfang nævnet tilkender erstatning, udbetales denne inklusive procesrenter af anklagemyndigheden, hvorefter politiet søger at få skadevolder til at afholde udgiften til erstatningen ved at gøre regres.

En hurtig behandling af sager om offererstatning er væsentlig af hensyn til offeret, som har været udsat for kriminalitet, og som skal videre med sit liv. Imidlertid har gennemløbstiden gennem en årrække været utilfredsstillende høj – både før og efter Erstatningsnævnets sekretariat som en del af Civilstyrelsen blev udflyttet fra København til Viborg. En række simple sager afsluttes forholdsvis hurtigt, men der er en stor andel af sager med en meget lang gennemsnitlig gennemløbstid. De ældste verserende sager er modtaget i Erstatningsnævnet i 2015.

Formålet med analysen er derfor at *identificere tiltag og initiativer, som kan nedbringe gennemløbstiden for offererstatningssager markant.*

Analysen har haft et bredt sigte. Det har således været en del af opdraget ikke alene at identificere konkrete tiltag i forhold til sagsbehandlingen af offererstatningssager, men herudover også at vurdere den nuværende organisatoriske forankring med et Erstatningsnævn betjent af et sekretariat i Civilstyrelsen i forhold til andre mulige organiseringer af sagsbehandlingen af offererstatningssager.

## 1.2 Erstatningsnævnet

Erstatningsnævnet er nedsat af justitsministeren og består af en formand og en eller flere næstformænd, der tilsammen udgør formandskabet, og et antal yderligere medlemmer. Erstatningsnævnets formand og næstformænd er landsdommere. Nævnets øvrige medlemmer udnævnes efter indstilling fra henholdsvis Advokatrådet og den minister, som Ankestyrelsen hører under. Medlemmerne udnævnes for fire år. Der er aktuelt tre nævns sammensætninger. Et nævn består af en formand/næstformand, et medlem udpeget af Advokatrådet og et medlem udpeget af den minister, som Ankestyrelsen hører under.

Civilstyrelsen yder sekretariatsbistand til Erstatningsnævnet. Erstatningsnævnets sekretariat indhenter alle nødvendige oplysninger i sagen, hvorefter en sagsbehandler, i nogle tilfælde med efterfølgende forelæggelse for en overreferent, udarbejder et resumé og en indstilling om sagens afgørelse. Hovedparten af sagerne, svarende til cirka 80 pct. af sagerne, afgøres enten på sekretariatskompetence uden forelæggelse for nævn eller formand eller på formandskompetence uden forelæggelse for nævn. Ved nævnsbehandling forelægges sagen for nævnet ved skriftlig cirkulation via e-mail af resuméet og indstillingen blandt nævnets medlemmer eller på et møde.

Erstatningsnævnet behandler sager om erstatning og godtgørelse for personskade (og visse tingsskader), der er sket i forbindelse med en straffelovsovertrædelse. Offererstatningssagerne har varierende kompleksitet, og der fremsættes ofte løbende nye krav i samme sag. I forbindelse med sagsbehandlingen vil der ofte være behov for at indhente yderligere oplysninger fra ansøgeren. I en mindre del af sagerne vil der være

behov for at indhente en vejledende udtalelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring om méngraden og/eller erhvervsevnetabsprocenten.

Behandlingen af offererstatningssager reguleres overordnet af offererstatningsloven (lovbekendtgørelse nr. 1209 af 18. november 2014), bekendtgørelse nr. 824 af 26. juni 2013 om forretningsorden for Erstatningsnævnet og erstatningsansvarsloven (lovbekendtgørelse nr. 1070 af 24. august 2018).

### **1.3 Udflytning af Civilstyrelsen**

Civilstyrelsen har de seneste år gennemgået flere større forandringer, herunder særligt udflytning af styrelsen til Viborg.

Den 15. oktober 2015 blev regeringens plan om udflytning af statslige arbejdspladser offentliggjort.

Den 1. januar 2016 etablerede Civilstyrelsen en forpost i Viborg, som den første måned alene var bemanded med to nyansatte medarbejdere, styrelsens økonomichef og en kontorleder. Fra den 1. februar 2016 begyndte otte nyansatte fuldmægtige i Civilstyrelsen i Viborg.

Den 1. juni 2017 flyttede hele Civilstyrelsen fra København til Toldboden 2 i Viborg. Nettoresultatet på personalesiden kan opgøres således: Direktøren og én kontorchef (den nuværende vicedirektør), samt ganske få medarbejdere. Resten af styrelsens personale er ansat i Viborg efter etablering af forposten, hvilket har påvirket driften.

### **1.4 Analysens organisering**

Analysen har været organiseret med en styregruppe, en projektgruppe og en referencegruppe.

- Styregruppen har bestået af repræsentanter for Justitsministeriets departement samt Civilstyrelsens direktør og en af Erstatningsnævnets formænd.
- Projektgruppen har bestået af repræsentanter for Justitsministeriets departement, Civilstyrelsen og Erstatningsnævnets sekretariat.
- Referencegruppen har bestået af repræsentanter fra organisationerne Hjælp Voldsofre, Offerrådgivningen i Danmark, Danske Advokater og Advokatsamfundet, alle med omfattende praktisk erfaring inden for offererstatningssager. Referencegruppen har bidraget til at identificere en række centrale problemstillinger i forhold til sagsbehandlingen af offererstatningssager, som særligt træder frem for ansøgere og deres repræsentanter.

Analysen har omfattet en række besøg i Erstatningsnævnets sekretariat i Viborg samt interview med politi og anklagemyndighed samt en række øvrige myndigheder, der har bidraget med inspiration og/eller indgået som mulige emner til at bistå ved sagsbehandlingen af offererstatningssager, herunder Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, ATP, Patienterstatningen, Rigsadvokaten, Ankestyrelsen samt Nævnenes Hus.

Implement har forberedt og faciliteret de ovennævnte møder og interviews.

### **1.5 Afrapporteringens struktur**

Afrapporteringen er struktureret med en kort sammenfatning (kapitel 2) og en efterfølgende redegørelse for analysens metode (kapitel 3). I kapitel 3 beskrives den gennemførte end-to-end kortlægning, ligesom der redegøres for en række væsentlige

begreber til forståelse af analysen samt for, hvilke forudsætninger der er lagt til grund ved beregning af løsningsforslagenes gevinster i forhold til den samlede gennemløbstid for offererstatningssager.

Kapitel 4 indeholder en forholdsvis kort gennemgang af hvert af de identificerede løsningsforslag til nedbringelse af gennemløbstiden for offererstatningssager samt et overblik over de enkelte forslags indbyrdes snitflader.

I kapitel 5 beskrives hvert af de enkelte løsningsforslag efter en fælles skabelon, så der for hvert forslag gøres rede for forslagets motivation, indhold, beregningsforudsætninger, potentiale samt realiseringsforudsætninger, herunder forudsatte lov- og regelændringer.

Analysen har været inddelt i seks delanalyser (1) organisering (2) interne processer, (3) eksterne processer, (4) erstatningsberegning, takster og lovgivning, (5) pædagogssager og (6) digitalisering. De seks dele har vist sig analytisk velafgrænsede og meningsfulde, ligesom det har været Justitsministeriets intention, at de skulle danne grundlag for den efterfølgende organisering af gevinstrealiseringen af forslagene. For at tilgodese dette hensyn og for at sikre genkendelighed for styregruppen i afrapporteringen, er fremstillingen af forslagene i kapitel 5 struktureret efter analysens delanalyser.

I kapitel 6 beskrives øvrige mulige scenarier for den organisatoriske forankring af offererstatningssager. Der er efter aftale med styregruppen sat fokus på følgende tre scenarier (1) Organisatorisk status quo, (2) Sekretariatsbetjeningen af Erstatningsnævnet flyttes til Nævnenes Hus og (3) Sagsbehandlingen af offererstatningssager flyttes til Patienterstatningen i første instans.

Sammenhængen mellem kapitel 5 og 6 er sådan, at alle løsningsforslag med et positivt potentiale i princippet er relevante ved valg af scenarie (1), mens dette er tilfældet for langt hovedparten (men ikke alle) løsningsforslag ved valg af scenarie (2) eller (3).

Kapitel 7 indeholder en implementeringsplan for hvert scenarie. Det fremgår heraf, hvilke løsningsforslag der er relevante i de enkelte scenarier.

Kapitel 8 giver overblik over potentialer og overlap ved de forslag, som vi anbefaler at gennemføre og estimerer den optimale ressourceallokering til sagsbehandling af offererstatningssager.

Det har været en del af opgaven at overveje mulighederne for at indføre et kompensationssystem baseret på takster til afløsning af det mere præcise men også i nogle tilfælde mere komplekse erstatningsbaserede system, der anvendes i dag. Der er to løsningsforslag, som baserer sig på et takstprincip (forslag 4.1. og 4.2.).

## 2 Sammenfatning og anbefalinger

### 2.1 Løsningsforslag til nedbringelse af gennemløbstiden

Analysen har identificeret 25 forslag, hvoraf 24 kan bidrage til at nedbringe gennemløbstiden for offererstatningssager.

Tabellen nedenfor giver et overblik over disse løsningsforslag. Tabellen viser de enkelte forslags bruttoeffekt samt hvor store investeringer eller årlige driftsudgifter der er forbundet med de enkelte forslag. Tabellen viser derudover løsningsforslagets påvirkning af de fremtidige rentebetalinger for sager i den nuværende sagsbunke, som udbetales som følge af tillæg af procesrente. Tabellen viser, at det er et fåtal af forslagene, der er udgiftsdrivende, men at mange af forslagene kræver, at der ændres i lovgivning eller øvrige regler.

Bruttoeffekten udtrykker, hvor stor effekt de enkelte forslag isoleret set vil have på gennemløbstiden målt i dage, når forslaget er fuldt indfaset og dermed har opnået fuld effekt. Effekten af de enkelte forslag kan derfor ikke lægges sammen. I kapitel 4 og 8 redegøres for snitflader og overlap mellem de enkelte forslag. Der er en naturlig grænse for, hvor langt gennemløbstiden kan nedbringes, som efter vores vurdering er ca. 50 dage i gennemsnit. Når denne grænse er nået, vil yderligere forslag ikke kunne omsættes i reduktion af gennemløbstid, men en række af dem vil derimod kunne bruges til at reducere den nødvendige sagsbehandlingskapacitet i Erstatningsnævnets sekretariat, jf. kapitel 8.

Effekter på både gennemløbstid og renteudgifter er angivet med et spænd for ikke at antyde en soliditet i datagrundlaget, som der ikke er dækning for.

De forslag, der indgår i den anbefalede implementeringsplan, er markeret med rød farve og hvid nummerskrift.

## Oversigt over løsningsforslagenes bruttoeffekt (fuldt indfaset), investeringskrav, rentebesparelse og bindinger

NR.	TITEL	BRUTTOEFFEKT PÅ GENNEM-LØBSTID (DAGE)	INVESTERING (MIO DKK)	ÅRLIG RENTE-BESPARELSE (MIO DKK)****	REGELBINDING (TYPE)
1.1.	Sekretariatskompetencer øges i visse sager	0 – 1	-	0	Bekendtgørelse/lov
1.2.	Formandskompetencer øges i visse sager	0	-	0	Bekendtgørelse/lov
1.3.	Nævnstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres	-10 – -8	4,2 (årlig)	-1	Lov
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning	30 – 37	-	4 – 5	JM interne regler
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres	10 – 13	-	2	Ingen
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes i højere grad til bunkebekæmpelse	3	-	0	Overenskomst
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres	*136 – 170	15,6 / 7,5 (årlig)	19 – 24	Forvaltningsret
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres	30 – 36	1,5	4 – 5	Ingen
3.1.	Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav	3 – 4	-	0 – 1	Lov
3.2.	Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav, behandles ikke ved Erstatningsnævnet	4 – 5	-	1	Lov
3.3.	Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen*****	4 – 5	-0,1 (årlig)	1	Bekendtgørelse/lov
3.4.	Vurdering af, om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§ 1), foretages af anklagemyndigheden	5 – 6	0,2 (årlig)	1	Lov
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes	8 – 10**	-	1 – 2	Ingen
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres	7 – 8	-0,1 (årlig)	1	Hjemmel findes
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling	31 – 38	1,9 (årlig)	4 – 5	Lov
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet	3 – 4	-	0 – 1	Lov
4.4.	Offererstatningslovens § 10 om forbehold afskaffes	1	-	0	Lov
5.1.	"Pædagog-sager" flyttes til arbejdsskadesystemet	6 – 7	-	N/A	Lov
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet	6 – 8	-	N/A	Lov
6.1.	Sagsportal etableres	36 – 44	1-2****	5 – 6	Ingen
6.2.	Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere	0	-	0	Lov
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav	15 – 18	-	2 – 3	Ingen
6.4.	Der etableres sagsflow i WorkZone	15 – 19	0,2	2 – 3	Ingen
6.5.	Nævnmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone	6 – 7	-	1	Ingen
6.6.	Machine learning til beslutningsstøtte etableres	7 – 9	1,8	1	Ingen

\*Note: Effekten på op til 170 dage indtræder først, når den isolerede bunke er afviklet. Forslaget forudsætter, at der bevares tilstrækkelig kapacitet i systemet til, at der ikke opstår bunker igen, og at flowet bevares. Spændet på 20 pct. er for dette forslag alene regnet nedad, da gevinsten på 170 dage er regnet i forhold til et optimalt flow (så der ikke kan lægges 10 pct. til gevinsten).

\*\*Note: Herudover er der estimeret en reduktion på 10 – 14 dage af den gennemløbstid, der finder sted i anklagemyndigheden, forinden sagen indsendes til Erstatningsnævnet. Denne gennemløbstid indgår ikke i baseline, da den ikke finder sted i Erstatningsnævnet, men vil af borgeren opleves som en del af den samlede gennemløbstid.

\*\*\*Note: Det bemærkes, at der i ovenstående beregninger ikke er modregnet de procesrenter, det lykkes politiet at inddrive ved regres.

\*\*\*\*Note: Alternativt kan der indgås aftale med Nævnenes Hus om brug af deres fælles portalløsning. Udgifter til dette er ikke estimeret.

\*\*\*\*\*Note: Der er tale om meget få sager (60 i alt), så den gennemsnitlige effekt er lav, hvorimod effekten for de berørte vil være stor. Det bemærkes i den forbindelse, at det typisk er sager med alvorlige skader og dermed vidtgående varige følger for den skadelidte, hvor der er behov for at få en vurdering af varigt mén og/eller erhvervsevnetab

Det fremgår af tabellen, at der er stor forskel på, hvor store effekter de enkelte forslag isoleret set har på nedbringelsen af gennemløbstiden. Nogle af forslagene har så ubetydelige (eller direkte negative), at de efter vores vurdering som udgangspunkt ikke bør indgå i det videre implementeringsarbejde. Andre forslag vil have markant effekt

på gennemløbstiden og bør prioriteres højt i det videre arbejde. Det gælder ikke mindst forslagene om at isolere bunken og skabe flow (2.4.) samt at indføre bedre driftsledelse (2.5.).

Alle løsningsforslag vil være relevante under den nuværende organisatoriske forankring, hvor sagerne behandles af et sekretariat, der er forankret i Civilstyrelsen, om end effekten for nogle er så lille, at de ikke indgår i den foreslåede implementeringsplan. Såfremt sagsbehandlingen af offererstatningssager fremover skal finde sted i Patienterstatningen eller Nævnenes Hus, jf. nedenfor, vil hovedparten (men ikke alle) løsningsforslag være relevante. Forslag der i så fald ikke har relevans vil f.eks. være de forslag, der har sammenhæng med implementering af Civilstyrelsens fremtidige sagsbehandlingssystem WorkZone eller forslag der er knyttet til Justitsministeriets turnusordning.

Kapitel 7 giver et overblik over, hvilke forslag der er relevante i de opstillede scenarier og hvordan de bør prioriteres og implementeres i det enkelte scenarie.

## **2.2 Organisatorisk forankring af offererstatningssager**

Der er som led i analysen belyst og vurderet tre scenarier for den fremtidige sagsbehandling af offererstatningssager.

### **2.2.1 Status Quo**

Ved status quo scenariet forstås en situation, hvor sagsbehandlingen af offererstatningssager fortsat finder sted i et sekretariat, der er forankret i Civilstyrelsen, og der fortsat er et nævn, som afgør sagerne i 1. instans.

Scenariet har den fordel, at det bevarer den samlede end to end sagsbehandling af offererstatningssager inden for Justitsministeriets koncern, og at det dermed er klart, hvor ansvaret ligger for gennemløbstiden af offererstatningssager inden for de rammer, som nævnet fastlægger til kvaliteten af sagsbehandlingen.

Det er en del af præmissen for scenariet, at der implementeres den implementeringsplan, som er udarbejdet som led i denne analyse, og som illustrerer, at der er gode muligheder for markante nedbringelser af gennemløbstiderne for offererstatningssager, også inden for status quo scenariet.

Det vil være en forudsætning for realisering af planen, at der fremover etableres et mere tydeligt ledelsesmæssigt fokus i Civilstyrelsen på, at gennemløbstider for offererstatningssager er en central del af kerneopgaven ved sekretariatsbetjening af Erstatningsnævnet.

### **2.2.2 Nævnenes Hus**

Ved scenariet med Nævnenes Hus er det forudsat, at Erstatningsnævnet i sin nuværende form sekretariatsbetjenes af en enhed, som er integreret i et af de tre områder i Nævnenes Hus.

Scenariet har den fordel, at Nævnenes Hus er etableret netop med henblik på at sekretariatsbetjene nævn. Nævnenes Hus arbejder systematisk med at tilrettelægge en produktiv og effektiv drift af sekretariatsbetjening af nævn, og har etableret en god driftsledelsesmodel og et stærkt ledelsesmæssigt fokus på effektiv drift, bunkeafvikling og gennemløbstider.

Scenariet har samtidig den relative fordel i forhold til et scenarie, hvor Patienterstatningen overtager sagsbehandlingen, at den forandring, der skal

gennemføres, er betydelig mindre, både i fysisk afstand og i organisatorisk kompleksitet. Til gengæld vil det medføre transaktionsomkostninger, som ikke vil være til stede i status quo scenariet. Herunder kan det ikke umiddelbart forventes, at de medarbejdere, som har søgt ansættelse i Civilstyrelsen med henblik på at turnere i Justitsministeriets koncern, vil være interesserede i at blive ressortoverført eller flytte med frivilligt.

Der er imidlertid også den væsentlige ulempe ved scenariet, at en flytning af sagsbehandlingen af offererstatningssager tager sagerne ud af værdikæden, som begynder og slutter ved anklagemyndigheden. Det rummer en risiko for, at det samlede ansvar for gennemløbet af offererstatningssagerne eroderer, og at der bliver skabt uklarhed om, hvem der har ansvar for at nedbringe de samlede gennemløbstider.

### **2.2.3 Patienterstatningen**

Ved scenariet med Patienterstatningen er det forudsat, at Patienterstatningen behandler offererstatningssager i første instans, mens Ankenævnet for Patienterstatningen (i scenariet benævnt Ankenævnet for Patient- og Offererstatningen) behandler ankesager over afgørelser truffet i første instans.

Patienterstatningen vil være fuldt ud i stand til at varetage sagsbehandlingen af offererstatningssager. Patienterstatningen er en robust organisation med relevante juridiske og erstatningsretlige kompetencer, og Patienterstatningen har den fordel, at man selv er i stand til at vurdere erhvervsevnetab og méngrader.

Patienterstatningen har en god digital understøttelse af sin sagsbehandling, ligesom Patienterstatningen forekommer serviceorienteret og borgervendt. Patienterstatningen råder endvidere efter det oplyste over fysiske rammer og en organisatorisk struktur som gør, at sagsbehandlingen af offererstatningssager og de nye sagsbehandlere, der skal ansættes til opgaven, forholdsvis nemt vil kunne integreres både fysisk og organisatorisk.

Der er imidlertid også den væsentlige ulempe ved scenariet, at en flytning af sagsbehandlingen af offererstatningssager tager sagerne ud af værdikæden, som begynder og slutter ved anklagemyndigheden. Det rummer en risiko for, at det samlede ansvar for gennemløbet af offererstatningssagerne eroderer, og at der bliver skabt uklarhed om, hvem der har ansvar for at nedbringe de samlede gennemløbstider.

En anden ulempe er, at scenariet repræsenterer den klart største forandring af de tre scenarier, og det er dermed det scenarie, der indeholder de største transaktionsomkostninger, de største risici og det største indledningsvise produktionstab. Scenariet er tillige det mest komplekse, idet det både giver Justitsministeriet en ny rolle som bestyrelsesmedlem i "Patient- og Offererstatningen", ligesom det har afledt betydning for den nævnsordning, der findes på området i dag.

Endelig skal der peges på, at Justitsministeriet vil have dårligere mulighed for at styre udgifterne på området, idet Justitsministeriet alene må forventes tildelt én bestyrelsespost ud af flere og dermed ikke har samme direkte adgang til at påvirke budget og omkostningsniveau, som ministeriet har over for Erstatningsnævnets sekretariat i dag.

## **2.3 Anbefalinger**

Analysen viser, at der er en lang række muligheder for markant at nedbringe gennemløbstiderne forbundet med sagsbehandling af offererstatningssager. Vi har samlet de forslag, der tilsammen vil give den største samlede effekt på kortest tid i en implementeringsplan, jf. kapitel 7. Vi har udarbejdet en implementeringsplan for hvert af

de opstillede scenarier. Det fremgår af planerne, at der er flere af forslagene, der bør gennemføres hurtigt, uanset hvilket scenarie det vælges fremover at lægge til grund for behandlingen af offererstatningssager.

For så vidt angår den organisatoriske forankring af offererstatningssager, bør valget efter vores opfattelse afhænge af, hvorvidt Justitsministeriet vurderer, at der kan skabes den kulturelle forandring i Civilstyrelsen, som er nødvendig for, at der kommer mere fokus på effektiv drift og relevante gennemløbstider, og som er en forudsætning for, at det store potentiale for at nedbringe gennemløbstiderne i regi af den nuværende ordning på området realiseres. I givet fald vil det efter vores vurdering være det bedste for borgeren at holde sagsbehandlingen af offererstatningssager inden for den samlede værdikæde, som begynder og slutter med anklagemyndigheden. Med en sådan ordning kan Folketinget holde justitsministeren ansvarlig for den samlede sagsbehandling på området, og dette er efter vores opfattelse den bedste garanti for borgeren for, at der fortsat vil være det nødvendige fokus på sagernes samlede gennemløbstid i værdikæden. Det er vores vurdering, at der i Erstatningsnævnets sekretariat er samlet et team, som vil kunne løfte opgaven, hvis teamet gives den rette støtte og de rette rammer for den fremtidige sagsbehandling.

Hvis Justitsministeriet derimod vurderer, at den kulturelle forandring i Civilstyrelsen ikke er realistisk på kort sigt, er det vores anbefaling, at der indledes forhandlinger med Erhvervsministeriet og Nævnenes Hus om at henlægge sagsbehandlingen af offererstatningssager til sidstnævnte, som efter vores vurdering forholdsvis hurtigt vil kunne integrere Erstatningsnævnets sekretariat i sin organisation og tilvejebringe en effektiv drift på området.

Vi har som nævnt også undersøgt muligheden for at lade Patienterstatningen overtage sagsbehandlingen af offererstatningssager i første instans. Patienterstatningen vil efter vores vurdering være i stand til at løse opgaven i god kvalitet, men en overflytning af sagsbehandlingen vil være en betydelig større og mere kompleks forandring end en overflytning til Nævnenes Hus, som derfor er vores forslag, hvis ikke der er tillid til, at Civilstyrelsen vil kunne bringes til at løfte opgaven.

## 3 Kortlægning, dataindsamling, beregninger, afgrænsninger og definitioner

Afsnit 3.1. beskriver, hvordan vi har kortlagt sagsbehandlingen af offererstatningssager samt resultaterne heraf.

Afsnit 3.2. fremstiller, hvilke data beregningen af gennemløbstider og gevinster baserer sig på, og hvordan de er fremskaffet, behandlet og anvendt.

Undervejs i de to afsnit gøres rede for en række væsentlige afgrænsninger og definitioner i tilknytning til analysen.

### 3.1 Kortlægning af sagsbehandling af offererstatningssager

I det følgende beskrives kortlægningen af sagsbehandlingen af offererstatningssagerne. Kortlægningen afspejler, hvordan sagsbehandlingen af offererstatninger fandt sted i juni 2018.

#### 3.1.1 Offererstatningssager, krav og afgørelser

En offererstatningssag tager afsæt i, at en borger (skadelidte) er blevet udsat for en straffelovsovertrædelse. Som følge af straffelovsovertrædelsen kan skadelidte rejse et eller flere krav (indledningsvis over for gerningsmanden) om fx svie og smerte, tingsskade, erstatning for mén, tabt arbejdsfortjeneste eller erhvervsevnetab. Nogle krav (fx tingsskade) rejses naturligt i forlængelse af straffelovsovertrædelsen, mens andre typer krav ofte først kan rejses, efterhånden som skaderne indtræder. Opgaven ved behandling af offererstatningssager ved Erstatningsnævnet er at tage stilling til, om der kan gives erstatning på baggrund af de rejste krav, og hvor stor den i givet fald skal være, hvis skadelidte ikke kan få erstatningen udbetalt af gerningsmanden eller en eventuel forsikring mv.

Civilstyrelsens mål- og resultatplan har ved en fejl været baseret på en bredere definition af afgørelsesbegrebet end den forvaltningsretlige. I Erstatningsnævnet har det således tidligere været normal praksis at regne fx skrivelser, hvor sekretariatet udbad sig supplerende oplysninger for en "afgørelse", ligesom afgørelser om aktindsigtsanmodninger også har talt med som afgørelser i offererstatningssager. Denne praksis kan have bidraget til, at Erstatningsnævnets sekretariat har haft god målopfyldelse, både hvad angår gennemsnitlig gennemløbstid pr. afgørelse og det samlede antal afgørelser henover året, uagtet at den faktiske gennemløbstid for offererstatningssagerne har været både stigende og for mange sagers vedkommende meget høj.

#### 3.1.2 Forlodssager, nye sager og postsager

Erstatningsnævnets sekretariat har inddelt offererstatningssagerne i tre typer sager, som sekretariatet er organiseret i forhold til, så der er et team i forhold til hver sagstype.

- Forlodssager er sager, som kan sagsbehandles og afsluttes umiddelbart. Ofte er der tale om sager, hvor der i dommen er taget stilling til erstatningen.
- Nye sager er sager, som ikke er forlodssager, og hvor skadelidte ikke tidligere har rejst krav i relation til den pågældende straffelovsovertrædelse.
- Postsager er sager, hvor der rejses yderligere krav, efter at der er truffet en første afgørelse om fx et krav, eller om kravet er omfattet af offererstatningsloven.

Det bemærkes, at der ikke er meget stor forskel i alderen på nye sager og postsager. For postsagers vedkommende var den ældste verserende sag (dvs. en sag fra bunken) i juni 2018 fra marts 2016, mens den for nye sagers vedkommende var fra december 2016.

### **3.1.3 Sagsbehandlingstid, ventetid og gennemløbstid.**

Det er formålet med analysen at identificere tiltag, der kan nedbringe gennemløbstiden for offererstatningssager markant.

- Gennemløbstiden er et produkt af to komponenter, nemlig sagsbehandlingstid og ventetid.
- Sagsbehandlingstid defineres som den tid, der anvendes på faktisk sagsbehandling i de enkelte procestrin. Den samlede sagsbehandlingstid inden for en given periode modsvarer den effektive sagsbehandlingskapacitet, der har været til rådighed i denne periode, jf. nedenfor.
- Ventetid defineres som den tid, hvor sagen venter på at blive behandlet mellem forskellige procestrin.

### **3.1.4 Afgrænsninger**

Opgavens hovedfokus har været den sagsbehandling af offererstatningssagerne, der finder sted i Erstatningsnævnet og den hermed forbundne gennemløbstid bestående af hhv. sagsbehandlingstid og ventetid.

Vi har som følge heraf ikke kortlagt anklagemyndighedens sagsbehandling detaljeret, inden sagen modtages i Erstatningsnævnets sekretariat, ligesom vi ej heller har kortlagt anklagemyndighedens udbetalingsproces, efter Erstatningsnævnet har tilkendt erstatning. Da borgeren må antages at opleve gennemløbstiden for offererstatningssager som den samlede gennemløbstid, fra ansøgningen indgives, og til erstatningen (eller afslaget) modtages, har vi valgt også at indhente data om gennemløbstiden hos anklagemyndigheden, ligesom vi har gennemført en række interviewaktiviteter med anklagemyndigheden om anklagemyndighedens sagsbehandling af offererstatningssager. Vi har tillige formuleret et forslag (3.5.) om at styrke anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid for offererstatningssager. Dette forslag er dog som følge af afgrænsningen udformet med en mindre nøjagtighed end analysens øvrige forslag.

Politiets regresproces er ikke omfattet af analysen.

Processen hos domstolene, som ansøger har mulighed for at indbringe Erstatningsnævnets afgørelse for, er heller ikke omfattet af analysen.

Analysens baseline er 2017, jf. nedenfor under "etablering af baseline".

### **3.1.5 End-to-end kortlægning**

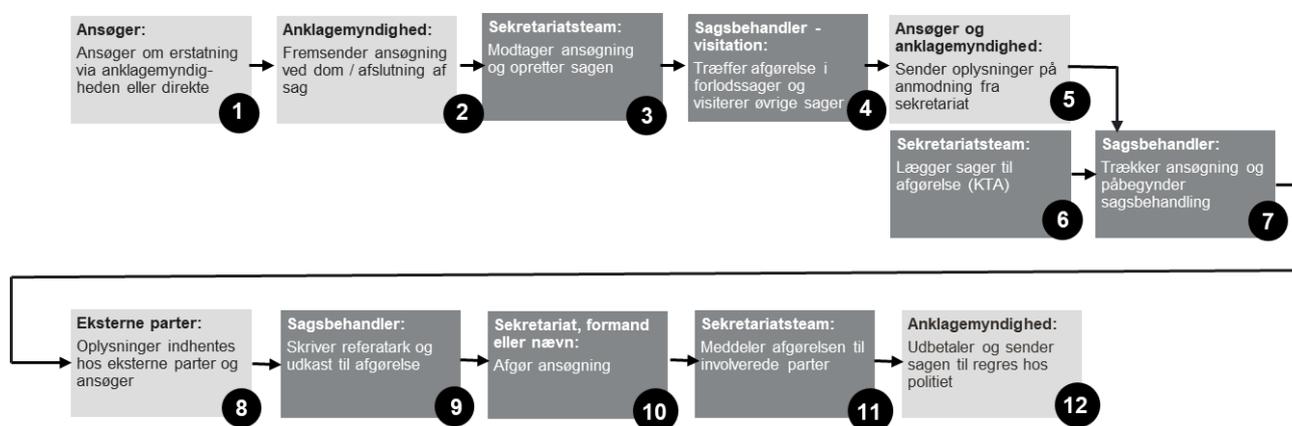
For at klarlægge den samlede proces for sagsbehandlingen af en erstatningsansøgning, er der gennemført en end-to-end kortlægning (E2E-kortlægning) og en supplerende kortlægning af selve sagsbehandlingen. E2E-kortlægningen giver et helhedsorienteret overblik over, hvad der sker fra en ansøgning udarbejdes til en eventuel erstatning udbetales. Formålet med kortlægningen er at afdække, hvor de væsentligste flaskehalse opstår, hvilken rolle- og ansvarsfordeling der er i processen, hvad der er drivere ift. sagsbehandlings- og gennemløbstid samt graden af standardisering på tværs af sagstyper og medarbejdere. Yderligere har kortlægningen fungeret som en måde at

indsamle tidsdata på de sagstrin, der ikke har kunnet belyses med systemdata. E2E-kortlægningen er herudover brugt som en del af grundlaget til at identificere og kvantificere en række af de løsningsforslag, der er beskrevet i rapporten.

E2E-kortlægningen er gennemført på en workshop med en række nøglemedarbejdere fra visitationen, sekretariatsteamet og sekretariatet. Deltagerne repræsenterede således de forskellige medarbejdere og opgaver, der er involveret i sagsbehandlingen. Medarbejderne har i en faciliteret proces optegnet sagsbehandlingsens hovedforløb og suppleret med angivelser af tid, flaskehalse, ventetider mv. Efterfølgende er E2E-kortlægningen valideret af udvalgte medarbejdere og tilpasset efter de gennemførte interviews.

Nedenfor ses en enkel fremstilling af processen for nye sager, jf. definition i afsnit 3.1.2. Processen er i alt væsentligt ens for nye sager og postsager, hvorfor der alene er beskrevet én proces. For forlodssager, der ekspederes inden for én time er processen i sagens natur mere enkel.

### Illustration af sagsbehandlingsprocessen for nye sager



I tabellen nedenfor beskrives aktør, aktivitet, indhold i aktiviteten og bemærkninger. I forhold til de enkelte processtrin.

## Uddybende beskrivelse af sagstrin

TRIN	AKTØR	AKTIVITET	INDHOLD	BEMÆRKNINGER
1	Ansøger	Ansøger om erstatning via anklagemyndigheden eller direkte til Erstatningsnævnet	Politiet vejleder ansøger om muligheden for at søge erstatning Ansøger afleverer ansøgningen til politiet – evt. via advokat	
2	Anklage-myndigheden	Fremsender ansøgning ved dom / afslutning af sag	Anklagemyndigheden vedlægger de relevante af sagens akter, herunder angiver hvorvidt der er faldet dom i sagen Sagen sendes til Civilstyrelsens postkasse	1 procent fremsendes som fysiske sager
3	Sekretariatsteam	Modtager ansøgning og opretter sagen	Civilstyrelsen modtager sagen. Sagen sendes til Sekretariatsteamet, som foretager indledende screening af, om sagen er afsluttet ved politiet (hvis der ikke er faldet dom endnu) og om de relevante sagsakter er sendt med. Sagen lukkes (afvises) inden den går videre til sagsbehandling, hvis den er uafsluttet. Sagen oprettes, og der sendes en bekræftelse på modtagelse.	20 procent kræver tilbageløb til anklagemyndigheden grundet ikke-afsluttet sag eller manglende akter. Fysiske sager tager op mod otte timer at håndtere og klargøre til sagsbehandling. Ventetid på påbegyndelse af sagsbehandlingen og fremsendelse af bekræftelse på modtagelse er 2-3 uger, hvilket skyldes sagsbunke
4	Visitationen	Træffer afgørelse i forlodssager og visiterer øvrige sager	Sagsbehandler læser sagen og skriver referatark Hvis det er sandsynligt, at skadevolder kunne have en forsikring, der dækker, og denne erstatningsmulighed ikke er dokumenteret afprøvet før ansøgning til Erstatningsnævnet, kan sagsbehandler henvise sagen til skadevolders forsikring. For sager, der ikke kan behandles på grund af manglende oplysninger, anmodes om oplysninger fra ansøger og anklagemyndighed. Hvis sagen er fuldt oplyst og kan afgøres inden for en time, træffer sagsbehandleren afgørelse. Sagsbehandler opretter beregningsark, når det er besluttet, hvilket beløb der tilkendes eller indstilles tilkendt.	Der træffes umiddelbar afgørelse i 1/3 af alle nye sager Ca. 30 procent af sagerne henvises til skadevolders forsikring.
5	Ansøger og anklage-myndighed	Sender oplysninger på efterspørgsel fra sekretariatet	Oplysninger indhentes fra politi hvis der mangler oplysninger i sagen (domsbog, retsbøger) Oplysninger indhentes fra ansøger (kommuner, SKAT, læge og arbejdsgiver) i de sager, man forventer at afgøre i visitationen (simple sager).	Der er mangler i ca. 30 procent af ansøgningerne og ca. 15 procent indeholder oplysninger, der er fortrolige og ikke må medsendes. Ca. 20 procent af forespørgslerne på information besvares ikke. Ca. 15 procent af forespørgslerne har tilbageløb, fordi informationen er uklår. Der er typisk ventetid på 4-12 uger inden informationen modtages.
6	Visitationen	Lægger sager til videre sagsbehandling (KTA)	Sagerne lægges, hvis de ikke kan behandles i visitationen, i tilstanden KTA, hvor de venter på at en sagsbehandler tager sagen.	Sager ligger ud fra Captia-oplysninger i bunke i 21-26 måneder (afhængig af om sagen er en ny sag eller en postsag) før de tages af sagsbehandler.
7	Sagsbehandler	Trækker ansøgning og påbegynder sagsbehandling	Trækker sagen fra en fælles gruppe i systemet, hvor alle sagsbehandlere kan tilgå åbne sager. Ældste sager trækkes først. Sagsbehandler læser sagen, skriver referatark med indstilling til afgørelse og foretager eventuelt beregning af erstatningsstørrelse. Hvis de oplysninger, der blev indhentet i (5), viser sig ikke at være fuldstændige, eller er forældede (da sagen har ligget i bunken i op imod 2 år), anmoder sagsbehandler om flere eller nye oplysninger.	
8	Eksterne parter og ansøger	Oplysninger sendes til sekretariatet	Yderligere informationer indhentes, hvis det ikke tidligere er sket i visitationen.	
9	Sagsbehandler	Skriver referatark og afgørelse	Sagsbehandler skriver endeligt referatark og udkast til afgørelse til borgeren. Hver sag pakkes, så sagens akter ligger i naturlig rækkefølge og med sagsfremstillingen først.	
10	Sekretariat,	Afgør sagen	Sagen kan 1) afgøres i sekretariatet og	Afgørelser træffes inden for en måned

TRIN	AKTØR	AKTIVITET	INDHOLD	BEMÆRKNINGER
	formand eller nævn		underskrives af en underskriftsberettiget, 2) afgøres af formand skriftligt eller mundtligt, 3) afgøres af nævnet skriftligt ved cirkulation af sagen, 4) afgøres af nævnet på nævnsmøde	ved nævn, hurtigere ved formands- eller sekretariatsafgørelse
11	Sekretariatsteam	Meddeler afgørelsen til involverede parter	Efter sagen er afgjort, fremsendes den endelige afgørelse til ansøger og anklagemyndighed.	
12	Anklage-myndighed	Udbetaler og sender sagen til regres hos politiet	Anklagemyndigheden udbetaler beløb og indleder regresssagsbehandling.	

## 3.2 Beregning af gennemløbstider og gevinster

I det følgende beskrives, hvilke data vi har anvendt til at beregne gennemløbstider og gevinster samt hvordan disse data er indsamlet og behandlet.

### 3.2.1 Etablering af baseline

For at beregne, hvilke gevinster der vil være forbundet med de enkelte løsningsforslag, har det været nødvendigt at etablere en baseline, som gevinsterne kan beregnes i forhold til. Vi har anvendt 2017 som baseline.

- Produktion: Baseline i 2017 består af 2.728 arkiverede sager (jf. nedenfor) med en samlet gennemløbstid på i alt 601.081 dage svarende til en gennemsnitlig gennemløbstid pr. sag på 220,8 dage.
  - Baseline indeholder både egentlige afgørelser, anmodninger om dokumentation samt høringssvar fra Erstatningsnævnets sekretariat. Der har i sekretariatet været praksis for at registrere anmodninger om dokumentation fra borgere som afgørelser, og det har ikke været muligt at tage disse registreringer ud af beregningen af baseline, selv om der ikke er tale om, at der med en sådan anmodning tages stilling til et krav fra borgeren. Det forhold at disse anmodninger indgår som afgørelser giver en lavere gennemsnitlig gennemløbstid, end der ville være tale om, hvis ikke de blev medregnet. Til gengæld betyder det forhold, at der medregnes høringssvar, at sager, som har været forelagt AES og som har en meget lang gennemløbstid, kan tælle to gange i baselinedata. Dette trækker den gennemsnitlige gennemløbstid op.
  - I baseline indgik endvidere afgørelser om aktindsigt. Det har været muligt at fjerne disse aktindsigtsafgørelser, som ikke vedrører behandlingen af offererstatningssager, fra baseline.
  - Det bemærkes, at ovennævnte høringssvar ikke indgår i Erstatningsnævnets opgørelser over gennemløbstider, hvorfor der kan være afvigelser mellem Erstatningsnævnets opgørelser af gennemløbstid og opgørelserne i denne analyse.
- Kapacitet: Baseline i 2017 består af 31 medarbejdere, hvoraf en del kun var ansat i en del af året, jf. nedenfor, således at sekretariatet i baselineåret rådede over 14,9 årsværk.

Det skal bemærkes, at 2017 var et særligt år, idet Erstatningsnævnets sekretariat sammen med den øvrige Civilstyrelse flyttede fra København til Viborg i juni 2017. I løbet af 2017 startede der 11 nye fuldmægtige, mens der fratrådte 13 fuldmægtige (hvoraf to var udlånt fra Justitsministeriet departement), en specialkonsulent, en souschef (efter dobbelt bemanning med udgangspunkt i Adelgade og Toldboden) og en sekretariatschef. Både produktion og produktivitet var derfor forholdsvis lav, idet der blev

rekrutteret mange nye medarbejdere, som skulle læres op, ligesom bemanningen set over året også var betydeligt lavere end i dag, idet en del medarbejdere først tiltrådte i løbet af kalenderåret. I 2017 var sekretariatet derfor hovedsageligt bemanded med fuldmægtige med lav anciennitet på arbejdsmarkedet og meget begrænset erfaring med offererstatningssager og sagsbehandling generelt.

I forhold til gevinstberegningen har den lave produktivitet i 2017 ikke betydning, idet den effektive sagsbehandlingskapacitet i 2017 er beregnet med afsæt i antallet af medarbejdere i 2017 men ganget med produktiviteten pr. medarbejder i juni 2018 (jf. nedenfor om tidsregistrering).

I en del af 2018 er sekretariatet opnormeret med flere medarbejdere med henblik på at nedbringe antallet af verserende sager. Sekretariatet er således pr. 1. september 2018 bemanded med 15 fuldmægtige, to specialkonsulenter, en chefkonsulent, en souschef og en sekretariatschef. Sekretariatet er endvidere tilført yderligere ressourcer i form af et øget antal kontorfunktionærer og jurastuderende.

Det lavere antal sagsbehandlere i baselineåret end i dag vil imidlertid alt andet lige betyde, at gevinster ved forslag, som omfatter en produktivitetsgavnst, undervurderes, fordi der i baselineåret er færre medarbejdere der bliver mere produktive, end der ville være i 2018. Vi har som led i det anvendte forsigtighedsprincip ikke korrigeret for dette i gevinstberegningen (jf. nedenfor om forsigtighedsprincippet).

### 3.2.2 Brug af systemdata

Den anvendte baseline af sager udgøres af sager, der er arkiveret i 2017. En arkiveret sag er en sag som er afsluttet med en afgørelse, og hvor der ikke er fremsat yderligere krav. Fra puljen af arkiverede sager er frataget sager om aktindsigt. Baseline omfatter herefter i alt 2.728 sager. Sagerne er udtrukket fra sekretariatets sagsbehandlingssystem Captia, som indeholder oplysninger om følgende forhold for hver enkelt sag.

#### Overblik over systemdata (Captia)

FELTNAVN	BESKRIVELSE
Sagsnummer	ID af sag
Titel	Titel på sag ved afslutning
Afgørelseskode / snit	Type af afgørelse
Brevdato afg.	Dato for afgørelse
Behandlingstid / 80 pct.	Gennemløbstid
Arbejdsdage / 90 pct.	Dage af gennemløbstid, der er arbejdsdage
Dok.nr. afg. / 100 pct.	Afgørelsesdokument
Dok.nr. ind.	Ansøgningsdokument
Brevdato ind.	Dato for ansøgningsdokument

FELTNAVN	BESKRIVELSE
Akttilstand	Tilstand af sag (altid ARK for arkiverede sager)
Sagsbehandler	Sagsbehandler ved sagens afslutning
Beløb	Udbetalt beløb knyttet til sagen, fordelt på erstatningstype

Som det fremgår, råder vi over en række systemdata, der kan anvendes til at belyse gennemløbstiden på enkeltsagsniveau, herunder i forhold til forskellige typer af sager med relevans for de løsningsforslag, der opstilles.

Imidlertid er der en række forhold, som har betydning for beregningen af gevinster ved de enkelte forslag, som der ikke foreligger systemdata om, herunder eksempelvis tidsforbrug på sagsbehandlingsopgaver samt fordelingen af sagsbehandlingstid og ventetid på enkeltsagsniveau. Vi har derfor valgt at berige baselinepopulationen med skønsmæssige oplysninger om bl.a. disse forhold.

### 3.2.3 Skønsmæssig databerigelse

#### 3.2.3.1 Tidsregistrering

Der sker ikke tidsregistrering på opgaver i Erstatningsnævnets sekretariat. Der er derfor som et led i analysen gennemført en tidsregistrering på opgaver i en periode på tre uger blandt alle sekretariatets medarbejdere. Tidsregistreringen er sket med afsæt i en kontoplan udarbejdet i samarbejde med Erstatningsnævnets sekretariat og Civilstyrelsen. Tidsregistreringen danner grundlag for beregningen af den effektive sagsbehandlingskapacitet, sagsbehandlingstid, tidsforbrug på oplæring af medarbejdere mv.

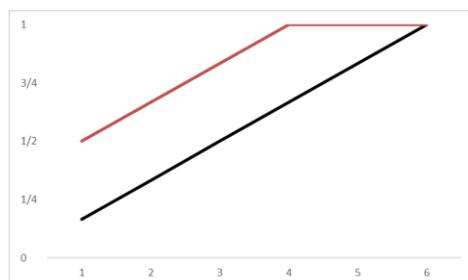
#### 3.2.3.2 Indfasningsprofil for nye medarbejdere og ressourcetræk ved oplæring

Erstatningsnævnets sekretariat indgår i Justitsministeriets turnusordning, og sekretariatet modtager som følge heraf mange nye medarbejdere, som ofte har sekretariatet som første kontor i deres turnus. Der går en periode, før den nye medarbejder er fuldt produktiv. Vi har estimeret denne indfasningsprofil sammen med en medarbejder i sekretariatet, som har stor erfaring med oplæring og overreferering af nye medarbejdere og efterfølgende valideret indfasningsprofilen med Civilstyrelsen og sekretariatet. Indfasningsprofilen er anvendt til at estimere den effektive sagsbehandlingskapacitet i Erstatningsnævnets sekretariat, jf. nedenfor.

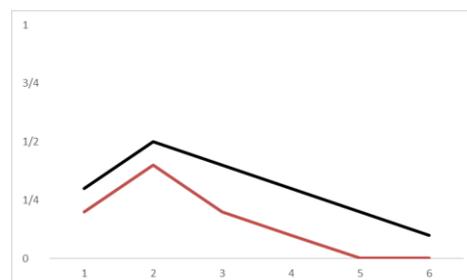
Figurene nedenfor angiver indfasningsprofil for en ny medarbejder samt det ressourcetræk, som en mere erfaren medarbejder pålægges ved oplæring af en ny. Y-akserne viser produktivitet hhv. ressourcetræk, mens x-akserne angiver måneder. Figurene differentierer mellem medarbejdere, der har Erstatningsnævnets sekretariat som 1. kontor hhv. 2. kontor i deres turnus. Figurene viser, at efter seks måneder er en ny medarbejder fra 1. kontor fuldt produktiv, og der fragår ikke længere produktion fra den erfarne medarbejder til oplæring, mens effekten går noget hurtigere for ansatte der har Erstatningsnævnet som 2. kontor.

## Indfasningsprofil for ny medarbejder og ressourcetræk på erfaren medarbejder

Ny medarbejder (indfasning)



Erfaren medarbejder (oplæring)



### 3.2.3.3 Effektiv sagsbehandlingskapacitet

Den effektive sagsbehandlingskapacitet udgør antallet af dage, som i 2017 rent faktisk var til rådighed for sagsbehandling. Vi har beregnet den effektive sagsbehandlingskapacitet med afsæt i antal årsværk i 2017 (i alt 16,9 årsværk), den ovenfor nævnte tidsregistrering (som viser, at en medarbejder bruger 0,58 dag på sagsbehandling på en arbejdsdag) samt indfasningsprofilen for nye medarbejdere.

Den effektive sagsbehandlingskapacitet i 2017 var 1.690 dage. Det svarer til 7,6 effektive årsværk på et år med 222 arbejdsdage (252 arbejdsdage fratrukket 30 dages ferie).

### 3.2.3.4 Sagsbehandlingstid og ventetid

Som nævnt kan gennemløbstiden på enkeltsagsniveau etableres med afsæt i systemdata fra Captia, men vi har samtidig ønsket, at det i de enkelte løsningsforslag blev angivet, hvordan de påvirker hhv. sagsbehandlingstid og ventetid. Baggrunden for dette ønske er at der er stor forskel blandt forslagene i forhold til, om de adresserer ventetid eller sagsbehandlingstid samt at baggrunden for en række af forslagene er at skabe en produktivitetsgavn, hvis effekt alene kan beregnes på baggrund af sagsbehandlingstiden for den relevante sagspopulation.

Da der ikke foreligger data om sagsbehandlingstid og ventetid på enkeltsagsniveau har vi sammen med nøglemedarbejdere i Erstatningsnævnets sekretariat udarbejdet et skønsmæssigt overslag over, hvordan sagsbehandlingstid og ventetid fordeler sig mellem procestrin inden for de tre sagstyper, som sekretariatets arbejde er organiseret i forhold til (forlodssager, nye sager og postsager). Vi har for de enkelte løsningsforslag vurderet, hvordan sammensætningen mellem disse tre sagstyper er i forhold til den sagsafgrænsning, som forslaget vedrører og på baggrund heraf anslået fordelingen af ventetid og sagsbehandlingstid inden for den samlede gennemløbstid. Det bemærkes, at den samlede gennemløbstid er beregnet på baggrund af systemdata, og at det således alene er fordelingen inden for gennemløbstiden i sagsbehandlingstid og ventetid, som er anslået.

Den skønsmæssige fordeling mellem sagsbehandlingstid og ventetid inden for de tre sagstyper fremgår af tabellen nedenfor. Vi har kalibreret den skønsmæssige fordeling, så sagsbehandlingstiden svarer til den effektive sagsbehandlingskapacitet i 2017, jf. ovenfor.

### Overblik over fordeling af sagsbehandlingstid og ventetid fordelt på sagstyper (2017)

SAGSTYPE	SAGSANTAL	GENNEMLØBSTID	SAGSBEHANDLINGSTID		VENTETID	
			<i>Dage (total)</i>	<i>Andel</i>	<i>Dage (total)</i>	<i>Andel</i>
	<i>Sager</i>	<i>Dage (total)</i>	<i>Dage (total)</i>	<i>Andel</i>	<i>Dage (total)</i>	<i>Andel</i>
Forlodssager	1.086	116.856	358	0,31	116.498	99,69
Nye sager	746	120.476	524	0,43	119.952	99,57
Postsager	896	363.749	806	0,22	362.943	99,78
<b>Total</b>	<b>2.728</b>	<b>601.081</b>	<b>1.688</b>	<b>-</b>	<b>599.393</b>	<b>-</b>

#### 3.2.4 Omregning af øget produktivitet til nedbringelse af gennemløbstid

En del af de fremlagte forslag sigter mod at øge produktiviteten i Erstatningsnævnets sekretariat. Da formålet med analysen er at identificere, hvordan den samlede gennemløbstid kan reduceres for sagsbehandlingen af offererstatningssager, er det nødvendigt at omregne effekten af øget produktivitet på den samlede gennemløbstid i baseline.

Det er ved omregningen forudsat, at der afgøres en sag, når produktiviteten øges med sagsbehandlingstid svarende til en sag. Baggrunden for denne forudsætning er, at der er en stor beholdning af sager at tage af for alle sagsbehandlere, og at forslag, der øger produktiviteten i Erstatningsnævnets sekretariat, øger produktiviteten generelt på tværs af alle sagsbehandlere. Det vil derfor være muligt at omsætte opnåede produktivetsgevinster direkte i sagsbehandlingen med fuld effekt.

En sag tager i gennemsnit 0,62 dage i effektiv sagsbehandlingstid at udarbejde. Den gennemførte tidsregistrering i Erstatningsnævnets sekretariat viste, at en sagsbehandler i gennemsnit sagsbehandler offererstatningssager i 0,58 dage på en dag. Det vil sige, at en sag tager 1,1 arbejdsdag at sagsbehandle.

Det vil således blive forudsat, at hver gang produktiviteten med et forslag øges med 1,1 arbejdsdage, reduceres gennemløbstiden med den gennemsnitlige gennemløbstid for en sag svarende til 220,8 dage.

Tabellen nedenfor giver et overblik over disse nøgletal.

#### Nøgletal ved omregning af øget produktivitet til nedbringelse af gennemløbstid

NØGLETAL	DAGE
Effektiv sagsbehandlingstid pr. sag	0,62
Effektiv sagsbehandlingstid på en dag	0,58
Arbejdsdag pr. sag	1,10
Gennemsnitlig gennemløbstid pr. sag	220,80

### 3.2.5 Beregning af gevinster ved løsningsforslag

#### 3.2.5.1 Gevinster beregnes med afsæt i den samlede gennemløbstid

Gevinsterne af løsningsforslagene beregnes i forhold til den samlede gennemløbstidsmasse (dvs. summen af gennemløbstid for alle sager i 2017 på 601.081 dage, jf. tabellen ovenfor). Det betyder, at hvis vi fjerner gennemløbstid, regner vi det som en gevinst, uagtet at den gennemsnitlige gennemløbstid stiger som følge af forslaget. Sidstnævnte vil eksempelvis være tilfældet, hvis vi fjerner sager med kort gennemløbstid fra offererstatningssystemet.

Grunden til at det er hensigtsmæssigt at beregne gevinster med afsæt i den samlede gennemløbstid er, at den kapacitet, der frigøres ved at fjerne gennemløbstid, vil kunne anvendes til at reducere gennemløbstid for sager, som alternativt ville have haft en længere gennemløbstid.

#### 3.2.5.2 Der anvendes et forsigtighedsprincip ved beregning af gevinster

Der er flere forslag, som nedbringer antallet af sager, som modtages i Erstatningsnævnet eller som på anden vis begrænser den anvendte sagsbehandlingstid i Erstatningsnævnets sekretariat. Begrænsningen i anvendt sagsbehandlingstid forudsættes i beregningen ikke omsat til efterfølgende nedbringelse af gennemløbstiden, og der regnes således ikke med dynamiske effekter af forslagene. De eneste forslag, hvor øget produktivitet omsættes i nedbringelse af gennemløbstiderne er forslag, der specifikt tager sigte på at øge produktiviteten (fx forslag om at undtage Erstatningsnævnets sekretariat fra Justitsministeriets turnusordning).

Ud over at der ikke regnes med dynamiske effekter, anlægger vi helt generelt et forsigtighedsprincip ved beregning af gevinster. Dette betyder, at i tilfælde, hvor der kan foretages forskellige afgrænsninger af fx sagsantal eller gennemløbstider regner vi med afsæt i den mulighed, der giver det mindste potentiale. Vi anvender et forsigtighedsprincip for at sikre, at de nedbringelser af gennemløbstiderne, som vi beregner, er realiserbare ved implementering af de beskrevne løsningsforslag.

#### 3.2.5.3 Der er indlagt et spænd i gevinsterne for at afspejle datagrundlagets kvalitet

Det er lykkedes at etablere et datagrundlag, som er tilstrækkelig robust til, at det kan anvendes til at give et godt billede af, hvor store gevinsterne er ved de enkelte forslag. Datagrundlaget er imidlertid ikke tilstrækkelig solidt til, at det meget præcist kan beregnes hvor store disse gevinster er. Der er derfor for alle forslag indlagt et spænd på 20 pct. i forhold til den gevinst, der beregnes ved at bruge de forudsætninger, der mest præcist lader sig etablere. Spændet er indlagt på den måde, at der er trukket 10 pct. fra hhv. lagt 10 pct. til de beregnede gevinster. Spændet er indlagt både i forhold til gevinsten ved den gennemsnitlige gennemløbstid og i forhold til rentegevinsten forbundet med forslaget. Det bemærkes, at gevinsten ved forslag 2.4. om isolering af bunke og etablering af flow er beregnet i forhold til det optimale flow, hvorfor der ikke kan lægges 10 pct. til gevinsten. Her er spændet derfor indlagt ved, at der er trukket 20 pct. fra det optimale flow.

### 3.2.6 Gevinsterne drivere

Forslagene til at reducere gennemløbstiden kan have fem forskellige drivere. I det følgende kapitel præsenteres 25 løsningsforslag. Tabellen nedenfor giver et overblik over forslagene sorteret efter deres drivere.

### De enkelte løsningsforslags grundlag for reduktion af gennemløbstid

NR.	TITEL / DRIVER	Sagsmængde reduceres	Kompleksitet reduceres	Procestrin optimeres	Produktivitet forbedres	Kapacitet tilføres
1.1.	Sekretariatskompetencer øges i visse sager			•		
1.2.	Formandskompetencer øges i visse sager			•		
1.3.	Nævnsstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres			•		
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning				•	
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres					•
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes i højere grad til bunkebekæmpelse					•
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres			•		
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres				•	
3.1.	Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav		•			
3.2.	Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav, behandles ikke ved Erstatningsnævnet	•				
3.3.	Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen			•		
3.4.	Vurdering af, om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§ 1), foretages af anklagemyndigheden	•				
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes			•		
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres		•			
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling		•			
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet			•		
4.4.	Offererstatningslovens § 10 om forbehold afskaffes			•		
5.1.	"Pædagogsager" flyttes til arbejdsskadesystemet	•				
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet	•				
6.1.	Sagsportal etableres		•	•	•	
6.2.	Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere			•		
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav			•	•	
6.4.	Der etableres sagsflow i WorkZone			•		
6.5.	Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone			•		
6.6.	Machine learning til beslutningsstøtte etableres			•		

### 3.3 Procesrenter

Erstatningsnævnet tilkender renter i medfør af erstatningsansvarslovens § 16, stk. 2, jf. stk. 1. Beløbet forrentes med en årlig rente svarende til renten i henhold til rentelovens § 5.

Af rentelovens § 5 fremgår det, at renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses efter renteloven den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Erstatningsbeløb afholdes over finanslovskonto 11.23.11. Erstatning til ofre for forbrydelser, som er en lovbunden bevilling, der administreres af anklagemyndigheden, som varetager udbetalingen til ofrene. Erstatningen afholdes af underkonto 46, som indeholder udgifter til både erstatning og procesrenter. Det fremgår ikke af hverken finanslov eller statsregnskab, hvad der er erstatning og hvad der er renter. Det fremgår heller ikke, at beløbet indeholder procesrenter. I Erstatningsnævnets årsberetning opgøres alene de udbetalte erstatningsbeløb fordelt på poster, hvorefter der henvises til, at Erstatningsnævnet ikke kender rentebeløbene, da udbetalingen af krav med renter og dermed renteopgørelsen foretages af politiet.

I 2017, som var et år, der bl.a. pga. udflytning fra København til Viborg var præget af lav aktivitet, blev der udbetalt 119,9 mio. kr. i erstatning og procesrenter fra underkonto 46, jf. statsregnskabet. Data fra Erstatningsnævnets sagsbehandlingssystem viser, at der i 2017 blev tilkendt erstatning på 89,7 mio. kr. Renteudgiften må dermed for 2017 anslås at være ca. 30 mio. kr. Det bemærkes, at denne renteudgift som følge af det lave aktivitetsniveau må formodes at være tilsvarende lav, og at den dermed må forventes at stige betydeligt over de kommende år, efterhånden som sekretariatet får højnet sin produktivitet og nedbragt bunken.

Vi har beregnet rentegælden for alle Erstatningsnævnets sager per 31. maj (både påbegyndte og ikke påbegyndte) til 51 mio. kr. Dette er gjort under følgende antagelser. For det første er sagsbeløbet skønnet til at være 191.566 kr., svarende til udbetalingerne i den øverste kvartil sager. Dette er gjort, da de simple verserende sager med lavere beløb, er blevet afgjort i visitationsprocessen, og dermed lægges de ikke i bunken. Derudover er der regnet med en rentedato svarende til dato for ansøgningens modtagelse i Erstatningsnævnets sekretariat, hvilket betyder at beløbet vil være højere for sager hvor der går lang tid mellem ansøgning hos politi til sagen videresendes til sekretariatet. Beregningen på 51 mio. kr. forudsætter, at sagerne blev afgjort per 31. maj. Hvis sagerne i stedet bliver afgjort løbende, vil rentegælden være større. Størrelsen af rentegælden vil afhænge af, hvor hurtigt sagsbunken afvikles. I juni 2018 blev der afgjort 250 sager, svarende til 8,3 afgørelser per dag. Hvis dette aktivitetsniveau fortsætter, vil de totale renteudbetalinger for den nuværende sagsbunke være 76 millioner kroner.

En nedbringelse af gennemløbstiden vil påvirke de totale renteudbetalinger. En reduktion i den samlede tid til afgørelse på 1 dag mindsker de totale renteudbetalinger for verserende sager med 141.600 kr. under de ovenstående antagelser. Løsningsforslagenes påvirkning af renteudgifterne er samlet op i afsnit 2.1.

Det bemærkes, at der i ovenstående beregninger ikke er modregnet de procesrenter, det lykkes politiet at inddrive ved regres. Der foreligger ikke fyldestgørende oplysninger hos politiet om, hvor store beløb der inddrives ved regres og dermed heller ikke om, hvor store procesrenter, der inddrives. En af årsagerne hertil er, at en række regreskrav videresendes til inddrivelse hos SKAT. I det omfang SKAT inddriver kravet, går pengene direkte i statskassen, uden at der tilgår politiet oplysninger herom.

## 4 Overblik over løsningsforslagene

Dette kapitel indeholder først en kort beskrivelse af de løsningsforslag, som er udarbejdet i denne analyse.

Dernæst redegøres der i det efterfølgende afsnit for snitflader og overlap mellem løsningsforslagene.

### 4.1 Kort beskrivelse af de enkelte løsningsforslag

Oversigten nedenfor opsummerer indholdet i de enkelte løsningsforslag. Løsningsforslagene er nummeret, så de refererer til, hvilken delanalyse de knytter sig til.

NR.	TITEL	INDHOLD
1.1.	Sekretariatskompetencer øges i visse typer sager <i>Gevinst: 0 – 1 dage</i>	<p>Forslaget omfatter, at Erstatningsnævnets sekretariat gives øgede beføjelser til at træffe afgørelser uden forelæggelse for formand eller for nævn. I dag har sekretariatet fem personer, der har sekretariatskompetence til at afgøre sager med en værdi på op til 125.000 kr., såfremt ansøgningen i det væsentlige imødekommes. De fem personer udgøres af tre sagsbehandlere samt sekretariatschef og souschef.</p> <p>Forslaget omfatter, at beløbsgrænsen hæves til 250.000 kr. i de tilfælde, hvor ansøgningen i det væsentlige imødekommes.</p> <p>Forslaget omfatter tillige, at sekretariatet kan yde erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra AES, når erstatningsudmålingen er åbenbar, og når beløbet ikke overstiger 1.000.000 kr. Der findes i dag en tilsvarende bestemmelse for formanden med en beløbsgrænse på 1.000.000 kr., jf. nedenfor.</p> <p>Det bemærkes, at sekretariatet allerede er bemyndiget til at afgøre retskrav samt sager, hvor det er åbenbart, at ansøgningen ikke kan imødekommes.</p> <p>Forslaget kræver bekendtgørelsesændring.</p>
1.2.	Formandskompetencer øges i visse typer sager <i>Gevinst: 0 dage</i>	<p>Forslaget omfatter, at Erstatningsnævnets formand gives øgede beføjelser til at træffe afgørelser i sager uden forelæggelse for nævn. I dag har formanden kompetence til at afgøre sager på op til 250.000 kr., såfremt ansøgningen i det væsentlige imødekommes.</p> <p>Forslaget omfatter, at beløbsgrænsen hæves til 500.000 kr.</p> <p>Forslaget omfatter tillige, at formanden kan yde erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra AES, når erstatningsudmålingen er åbenbar. Der findes i dag en tilsvarende bestemmelse for formanden med en beløbsgrænse på 1.000.000 kr. Forslaget omfatter dermed, at beløbsgrænsen ophæves.</p> <p>Det bemærkes, at sekretariatet allerede er bemyndiget til at afgøre retskrav samt sager, hvor det er åbenbart, at ansøgningen ikke kan imødekommes.</p> <p>Forslaget kræver bekendtgørelsesændring.</p>
1.3.	Nævnssstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres <i>Gevinst: -8 – -10 dage</i>	<p>En del sager behandles ved cirkulation eller på nævnsmøde. Forelæggelsen for nævn forlænger gennemløbstiden for disse sager. Nævnets afgørelser kan alene indbringes for domstolene i medfør af grundlovens § 63. Det indebærer, at nævnets afgørelser er undergivet en mere begrænset domstolsprøvelse, idet domstolene som udgangspunkt er tilbageholdende i prøvelsen af forvaltningens skøn.</p>

NR.	TITEL	INDHOLD
		Nedlæggelse af nævn vil medføre, at der skal oprettes klageadgang ved et nævn eller tilsvarende.  Forslaget kræver lovændring.
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning  <i>Gevinst: 30 – 37 dage</i>	Erstatningsnævnets sekretariat indgår i Justitsministeriets turnusordning med den konsekvens, at en væsentlig del af den tid, en medarbejder er i sekretariatet anvendes på oplæring, og at de erfarne sagsbehandlere bruger en betydelig mængde tid på oplæring af nye medarbejdere.  Forslaget omfatter, at Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning, herunder den interne rotering i Civilstyrelsen. Forslaget omfatter endvidere, at delt tjeneste for sekretariatets medarbejdere afskaffes.
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres  <i>Gevinst: 10 – 13 dage</i>	Juristerne i Erstatningsnævnets sekretariat varetager en del opgaver, der ville kunne samles og opgaveglides til administrativt personale eller studenter.  Forslaget omfatter, at den relative fordeling mellem juridisk uddannet personale og administrativt uddannet personale (eller eventuelt stud. jur.) justeres. Det hermed forbundne provenu forudsættes anvendt på sagsbehandling.
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse  <i>Gevinst: 3 dage</i>	Rådighedsforpligtelsen anvendes i dag svarende til ca. seks timer i kvartalet for medarbejdere, der ikke merarbejder. Rådighedsforpligtelsen er 20 timer i kvartalet.  Forslaget omfatter, at brug af rådighedsforpligtelsen udvides til at blive udnyttet i halvt omfang til ekstraordinær bunkebekæmpelse svarende til 10 timer i kvartalet for alle juridiske fuldmægtige i 2019.
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres  <i>Gevinst: 136 – 170 dage</i>	Erstatningsnævnets sekretariat har i dag et stort antal gamle sager. Denne "bunke" er i dag fordelt mellem "nye sager", "postsager" og – ikke mindst – som igangværende sager hos den enkelte sagsbehandler.  Forslaget omfatter, at der etableres et flow, hvor alle nye ansøgninger behandles, så det sikres, at der kun foretages de nødvendige sagsskridt én gang, og at antallet af aktører, der arbejder på samme sag, begrænses.  Derudover adskilles bunken fra den øvrige sagsbehandling. Bunkebehandlingen bruges samtidig til oplæring af nye medarbejdere.
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres  <i>Gevinst: 30 – 36 dage</i>	Der er mulighed for forbedret driftsstyring, herunder fx brug af normtider, produktionsopfølgning på medarbejder- eller teamniveau eller anden form for produktionsstyring.  Forslaget omfatter, at der implementeres bedre rammer for driftsstyring og driftsledelse i Erstatningsnævnets sekretariat med afsæt i styringsrelevante parametre for sagsbehandlingen (fx krav og normtider), etablering af tavlestyring med afsæt i disse samt etablering af en organisering, der understøtter en effektiv sagsbehandling (opdeling i "nye sager" og "postsager" afvikles).
3.1.	Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav  <i>Gevinst: 3 – 4 dage</i>	Sager, hvor erstatningskravet har været undergivet en fuld prøvelse ved domstolene, har en betydelig kortere gennemløbstid ved Erstatningsnævnet end sager, hvor erstatningskravet ikke har været fuldt prøvet.  Forslaget omfatter, at der etableres et lovgrundlag, der indebærer, at domstolene skal foretage en fuld prøvelse af de erstatningspåstande, som forurettede nedlægger

NR.	TITEL	INDHOLD
		<p>under straffesagen, uanset om tiltalte har gjort indsigelser eller ej.</p> <p>For at understøtte forslaget bedst mulig bør der tages initiativer med henblik på at sikre, at krav i forbindelse med straffesagens behandling i retten er veldokumenterede.</p> <p>Forslaget kræver lovændring.</p>
3.2.	<p>Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav, behandles ikke ved Erstatningsnævnet</p> <p><i>Gevinst: 4 – 5 dage</i></p>	<p>I dag sagsbehandler Erstatningsnævnets sekretariat sager, der vedrører rene retskrav, dvs. at erstatningskravet har været undergivet en fuld prøvelse ved domstolene. Forslaget omfatter, at disse sager ikke behandles ved Erstatningsnævnet.</p> <p>Der gøres opmærksom på, at sager, hvor erstatningsspørgsmålet har været fuldt prøvet ved domstolene generelt har kort gennemløbstid ved Erstatningsnævnets sekretariat, og at forslaget kræver, at der etableres en særskilt proces for denne type sager ved retten eller anklagemyndigheden. Det bemærkes også, at der i denne type sager også senere kan opstå krav, som ikke har været til pådømmelse under straffesagen, som vil skulle behandles af Erstatningsnævnet.</p> <p>Forslaget kræver lovændring.</p>
3.3	<p>Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen</p> <p><i>Gevinst: 4 – 5 dage</i></p>	<p>Vurdering af erhvervsevnetab og méngrad foretages i dag af AES på anmodning af Erstatningsnævnets sekretariat.</p> <p>Gennemløbstiderne ved AES er for erhvervsevnetab 25 måneder og for méngrad 12 måneder. Prisen for en vurdering af méngrad og erhvervsevnetab hos AES er 22.280 kr. pr. sag, mens en vurdering af méngrad koster 6.220 kr. pr. sag. Forslaget omfatter, at der indgås aftale med Patienterstatningen om, at også Patienterstatningen kan foretage disse vurderinger.</p> <p>Patienterstatningen skønner, at den samlede gennemløbstid for sagsbehandlingen i Patienterstatningen vil udgøre maksimalt 12 måneder for vurdering af erhvervsevnetab og méngrad og 6 måneder for vurdering af méngrad, når sagerne kommer uoplyste til Patienterstatningen. Patienterstatningen forventer at kunne tilbyde en pris på 15.000 kr. for vurdering af méngrad og erhvervsevnetab og 6.000 kr. for vurdering af méngrad alene.</p> <p>Forslaget indebærer, at sekretariatet fremover kan vælge mellem AES og Patienterstatningen ud fra, hvor der er kortest gennemløbstid.</p> <p>Forslaget kræver ændring af bekendtgørelse om nævnets forretningsorden § 8 og § 9.</p> <p>Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid er begrænset, da der er tale om forholdsvis få sager (60 sager i 2017). Til gengæld vil betydningen for den enkelte borger, hvis sag omfattes af forslaget, være betydelig. Det bemærkes i den forbindelse, at det typisk er sager med alvorlige skader og dermed vidtgående varige følger for den skadelidte, hvor der er behov for at få en vurdering af varigt mén og/eller erhvervsevnetab</p>
3.4.	<p>Vurdering af om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§ 1) foretages af</p>	<p>Et væsentligt led i den indledende sagsbehandling er, at Erstatningsnævnets sekretariat foretager en vurdering af, om erstatningsansøgningen falder inden for offererstatningslovens § 1, dvs. om der er tale om en personskade eller skade på tøj eller andre sædvanlige personlige ejendele, der er forvoldt ved overtrædelse af</p>

NR.	TITEL	INDHOLD
	anklagemyndigheden <i>Gevinst: 5 – 6 dage</i>	<p>borgerlig straffelov mv.</p> <p>Der foreligger straffedom i ca. 60 pct. af sagerne, men i de øvrige 40 pct. af sagerne skal vurderingen foretages af Erstatningsnævnets sekretariat. Dette gælder eksempelvis i sager, hvor der ikke er fundet en gerningsmand.</p> <p>Forslaget omfatter, at det fremover er anklagemyndigheden, som tager stilling til, om ansøgningen falder inden for OEL § 1, idet anklagemyndigheden fremsender ansøgningen på vegne af borgeren.</p> <p>Det bemærkes, at forslaget kræver, at der i anklagemyndigheden foretages en juridisk sagsbehandling af disse sager, som i dag håndteres administrativt. Forslaget betyder tillige, at anklagemyndigheden skal partshøre borgeren i de tilfælde, hvor der træffes afgørelse om, at ansøgningen ikke er omfattet af OEL § 1 på baggrund af oplysninger, som borgeren ikke allerede er bekendt med, ligesom der skal etableres klageadgang til Erstatningsnævnet for de tilfælde, hvor borgerens ansøgning ikke imødekommes fuldt ud. Afgørelser, hvor ansøgningen ikke imødekommes, skal endvidere begrundes, og der skal gives klagevejledning.</p> <p>Forslaget kræver lovændring.</p>
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes <i>Gevinst: 8 – 10 dage ved Erstatningsnævnet</i> <i>10 – 14 dage forud for indsendelse til Erstatningsnævnet</i>	<p>Der er i en række kredse betydelig gennemløbstid hos anklagemyndigheden både i forbindelse med fremsendelse af ansøgning og med udbetaling af erstatning. Denne gennemløbstid vil af borgeren blive opfattet som en del af den samlede gennemløbstid af offererstatningssagen.</p> <p>Forslaget omfatter, at Justitsministeriet aftaler med anklagemyndigheden, hvordan denne del af gennemløbstiden kan nedbringes, så ansøgningen som udgangspunkt indsendes ved ankefristens udløb i stedet for i forbindelse med fuldbyrdelse af dommen.</p> <p>Det bør også drøftes med anklagemyndigheden, hvorledes kvaliteten af det materiale, Erstatningsnævnet modtager og indhenter fra anklagemyndigheden, kan forbedres samt, hvordan anklagemyndigheden kan bistå med, at der i højere grad foreligger fornøden dokumentation i retten med henblik på at opnå, at flere sager afgøres som retskrav.</p>
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres <i>Gevinst: 7 – 8 dage</i>	<p>Forslaget omfatter, at der indføres en nedre bagatelgrænse på 1.000 kr., så der ikke ydes erstatning for krav med en værdi under dette beløb, med mindre borgeren har flere krav, der tilsammen har en værdi på mere end 1.000 kr.</p> <p>Justitsministeren har ifølge OEL § 9 adgang til at fastsætte regler om, at krav under et bestemt beløb ikke erstattes. Denne bemyndigelse er ikke udnyttet.</p>
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling <i>Gevinst: 31 – 38 dage</i>	<p>Forslaget omfatter, at ansøger i sager med et krav på under 3.500 kr., automatisk tilkendes det ansøgte beløb uden yderligere sagsbehandling (såfremt ansøgningen er omfattet af offererstatningslovens § 1). I det omfang, der sidenhen indsendes yderligere krav, tilkendes disse automatisk, indtil den samlede værdi af alle krav overstiger 3.500 kr.</p> <p>Forslaget kræver lovændring.</p>
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes	<p>Forslaget omfatter, at skadevolders forsikringsforhold ikke undersøges som et led i sagsbehandlingen. Skadevolders forsikringsforhold undersøges i dag af politiet på anmodning af Erstatningsnævnets sekretariat, hvilket er en tidskrævende proces, der</p>

NR.	TITEL	INDHOLD
	til regres hos politiet <i>Gevinst: 3 – 4 dage</i>	som oftest viser, at skadevolder ikke er forsikret mod den handling, som skadevolder er dømt for.  Forslaget kræver lovændring.
4.4.	Offererstatningslovens § 10 om forbehold afskaffes <i>Gevinst: 1 dage</i>	Det er i en række tilfælde en del af sagsbehandlingsopgaven at undersøge, om ansøger har taget forbehold for senere fremsættelse af krav om erstatning, jf. OEL § 10. Såfremt der ikke er taget forbehold for senere fremsættelse af krav om erstatning, kan krav, der ikke er nedlagt påstand om under retssagen, ikke imødekommes. Det er derfor normen, at der tages et sådant forbehold, hvorved bestemmelsens faktiske effekt udhules.  Forslaget omfatter, at betingelsen om, at skadelidte under en eventuel straffesag har taget forbehold for yderligere erstatningskrav ophæves. I givet fald vil det ikke være en del af sagsbehandlingsopgaven at undersøge, om der er taget forbehold for senere fremsatte krav.  Forslaget kræver lovændring.
5.1.	"Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet <i>Gevinst: 6 – 7 dage</i>	Forslaget omfatter, at sager, som vedrører straffelovsovertrædelser begået mod plejepersonale mv. med særlige støtte- og omsorgsfunktioner, hvor der er et særligt hensyn at tage til skadevolder, løftes ud af offererstatningssystemet og over i arbejdsskadesystemet, hvor de behandles i forvejen.  Forslaget omfatter, at man etablerer hjemmel i arbejdsskaderegi til at dække de godtgørelses- og erstatningskrav efter erstatningsansvarsloven, der ikke er hjemmel i arbejdsskadesikringsloven til at dække i dag.  Det er en del af motivationen bag forslaget, at det kan betragtes som bedre borgerservice, at borgerens sag alene behandles i ét system frem for at blive behandlet i to.  Det skal dog samtidig bemærkes, at det er usikkert, om gennemløbstiden set fra borgerens perspektiv reduceres som følge af forslaget, da effekten primært består i, at redundant, men ofte parallel, sagsbehandling elimineres fra Erstatningsnævnet.  Forslaget kræver indledningsvis en drøftelse med Beskæftigelsesministeriet af, om området kan overflyttes og i bekræftende fald ændringer af relevante love.
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet <i>Gevinst: 6 – 8 dage</i>	Forslaget omfatter, at sager, som vedrører straffelovsovertrædelser begået mod andre end de personer, der er nævnt under pkt. 5.1., mens de var på arbejde, løftes ud af offererstatningssystemet og over i arbejdsskadesystemet, hvor de af dem, der anmeldes som arbejdsskader, behandles i forvejen. Det gælder sager, som arbejdsgivers forsikringsselskab videresender til AES.  Forslaget omfatter, at man etablerer hjemmel i arbejdsskaderegi til at dække de godtgørelses- og erstatningskrav efter erstatningsansvarsloven, der ikke er hjemmel i arbejdsskadesikringsloven til at dække i dag.  Det er en del af motivationen bag forslaget, at det kan betragtes som bedre borgerservice, at borgerens sag alene behandles i ét system frem for at blive behandlet i to.  Det skal dog samtidig bemærkes, at det er usikkert, om gennemløbstiden set fra borgerens perspektiv reduceres som følge af forslaget, da effekten primært består i, at redundant, men ofte parallel, sagsbehandling elimineres fra Erstatningsnævnet.

NR.	TITEL	INDHOLD
		Forslaget kræver indledningsvis en drøftelse med Beskæftigelsesministeriet af, om området kan overflyttes og i bekræftende fald ændringer af relevante love.
6.1.	Sagsportal etableres <i>Gevinst: 36 – 44 dage</i>	<p>I dag modtages ansøgning og efterfølgende dokumentation i forskellige formater fra anklagemyndigheden og andre eksterne samarbejdsparter, herunder særligt ansøger eller ansøgers repræsentant. Det varierer, i hvilket omfang ansøgninger og dokumentation er fuldstændige.</p> <p>Forslaget omfatter, at der etableres en elektronisk sagsportal, som sikrer, at ansøgningen alene kan fremsendes, når dokumentationen er komplet. Derudover sikrer den, at der efterfølgende kan uploades dokumenter til sagen, hvis der kræves yderligere dokumentation.</p> <p>Sagsportalen bør integreres til WorkZone, så sagen oprettes i WorkZone, når den afsendes fra anklagemyndigheden via sagsportalen, og at yderligere dokumentation automatisk lægges på sagen, når den modtages.</p> <p>Forslaget forudsætter, at politiet anvender portalen til at uploade sagens akter, og at anklagemyndigheden i forbindelse med fremsendelse af ansøgningen adviserer borgeren om at indsende den påkrævede dokumentation i forhold til de rejste krav.</p>
6.2.	Der etableres adgang til indkomst for sagsbehandlere <i>Gevinst: 0 dage</i>	<p>I dag undersøges ansøgers indkomstforhold ved at kontakte ansøger eller ansøgers advokat pr. brev.</p> <p>Forslaget omfatter, at Erstatningsnævnets sekretariat får adgang til at slå op i SKATs relevante systemer. Dette vil kræve, at der etableres lovhjemmel hertil, og forudsætter nærmere drøftelser med relevante ressortministerier.</p> <p>Forslaget kræver således lovændring</p>
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav <i>Gevinst: 15 – 18 dage</i>	<p>Implementering af WorkZone giver mulighed for at strukturere sagsbehandlingen i forhold til fremsatte krav pr. cpr-nummer (frem for efter sagsforløb, som der planlægges med i dag).</p> <p>Såfremt sagsbehandlingen bygges op om krav vil det give den enkelte sagsbehandler bedre overblik over det relevante indhold i sagerne, ligesom det vil give et bedre overblik over, hvilke kompetencer der er nødvendige i sagsbehandlingen.</p> <p>Denne struktur vil tillige give et godt afsæt for at automatisere dele af sagsbehandlingen ved køb og implementering af tillægsmoduler i WorkZone.</p>
6.4.	Der etableres sagsflow i WorkZone <i>Gevinst: 15 – 19 dage</i>	<p>Der etableres sagsflows i WorkZone, der automatisk flytter sager mellem relevante aktører, opdaterer tilstand og sagstype og fremsender breve og dokumenter til parter i sagen.</p> <p>Forslaget vil nedbringe den tid, sagsbehandlerne og Civilstyrelsens øvrige personale i dag bruger på administration af sager.</p>
6.5.	Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone <i>Gevinst: 6 – 7 dage</i>	<p>Nævnsmedlemmer er ikke ansat i Civilstyrelsen og tilbydes derfor ikke adgang til Civilstyrelsens sagssystemer. Dette medfører, at der bruges sagsbehandleretid på at pakke og fremsende de relevante sager og dokumenter til nævnsmedlemmerne forud for cirkulation eller møde.</p> <p>Forslaget omfatter, at der etableres begrænsede adgange til nævnsmedlemmer i WorkZone, så de alene tilbydes adgang til de dokumenter, de skal have adgang til for</p>

NR.	TITEL	INDHOLD
		at træffe afgørelse i de relevante sager.
6.6.	Machine learning til beslutningsstøtte etableres <i>Gevinst: 7 – 9 dage</i>	Der etableres en løsning til indeksering, kategorisering og tematisering af gamle afgørelser. Løsningen gør det muligt for sagsbehandleren at fremsøge relevante afgørelser og bruge disse til at træffe beslutning i komplekse sager.

## 4.2 Snitflader mellem løsningsforslagene

Gevinsterne ved de enkelte forslag er opgjort som bruttogevinster. Bruttogevinsten udtrykker, hvor meget den samlede gennemsnitlige gennemløbstid ville kunne reduceres ved alene at indføre det pågældende forslag. Der er en lang række af forslagene, som har betydelige snitflader og overlap mellem sig. For de fleste af disse forslags vedkommende betyder det, at den samlede gevinst ved at indføre forslagene bliver mindre end summen af bruttogevinsterne, fordi grundlaget for reduktionen af gennemløbstiden indeholder en form for fællesmængde. For enkelte forslags vedkommende betyder det, at der er synergier mellem forslagene, således at effekten rent faktisk bliver større ved gennemførelsen af begge forslag.

Eksempler på forslag, hvor den samlede gevinst er mindre end summen af bruttogevinsterne er:

- Visse forslag, som begge fokuserer på at optimere procestrin, herunder fx forslag 2.4. om at skabe flow (og isolere bunke) og en række af de digitale forslag som fx at etablere sagsportal og etablere sagsflow i WorkZone. Mekanismen til at skabe reduceret gennemløbstid er i disse tilfælde at optimere den samme proces, og her vil der være en del af gevinsten, som bliver hentet to gange.
- Visse forslag som reducerer kompleksiteten i sagsbehandlingen, fx ved at etablere en nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. eller som standard at tilkende værdien af krav på under 3.500 kr., vil udhule gevinsten ved at lade opgaver glide fra det juridiske personale til det administrative, da det bl.a. vil være sagsbehandling i forbindelse med en række af disse mindre krav, som ville kunne opgaveglides, som nu enten straks afvises eller tilkendes uden videre sagsbehandling. Tilsvarende rummer gevinsten ved opgaveglidning et væsentligt overlap til forslag om at lade nævnsmedlemmer kunne tilgå sager i WorkZone, da pakningen af sagen til nævnet er en typisk opgave at lade glide.

Omvendt vil der være en positiv synergi mellem enkelte forslag, herunder forslag 3.1. om at lade flere sager afgøre som retskrav og forslag 3.2. om at undtage retskrav fra sagsbehandling i Erstatningsnævnets sekretariat.

Der er en naturlig grænse for, hvor langt gennemløbstiden kan nedbringes, som efter vores vurdering er ca. 50 dage i gennemsnit. Når denne grænse er nået, vil yderligere forslag ikke kunne omsættes i reduktion af gennemløbstid, men en række af dem vil derimod kunne bruges til at reducere den nødvendige sagsbehandlingskapacitet i Erstatningsnævnets sekretariat. Eksempelvis vil forslag, der øger produktiviteten eller kapaciteten i Erstatningsnævnets sekretariat (som fx afskaffelse af turnus, opgaveglidning mellem juridisk og administrativt personale, større brug af rådighedsforpligtelse og etablering af bedre driftsledelse) kunne gennemføres og skabe en kapacitetsgevinst i Erstatningsnævnets sekretariat, uagtet at den optimale samlede gennemløbstid måtte være nået ved at iværksætte andre former for initiativer, herunder eksempelvis initiativer, der optimerer de enkelte procestrin (fx etablering af flow, optimering af samarbejde med eksterne parter og diverse digitale forbedringer).

Tilsvarende vil automatisering af procestrin i WorkZone også kunne skabe en kapacitetsgevinst, efter gennemløbstiden er reduceret til et minimum, når der som følge heraf skal bruges færre sagsbehandlere til at opretholde et flow.

I kapitel 8 præsenteres et overblik og en forklaring på, hvordan og hvorfor de forslag, som vi anbefaler implementeret, overlapper.

## 5 Uddybet beskrivelse af de enkelte løsningsforslag

I det følgende beskrives de enkelte løsningsforslag, som analysen har identificeret. Løsningsforslagene er opdelt efter, hvilken af de seks delanalyser de relaterer sig til.

Beskrivelsen af hvert løsningsforslag indeholder indledningsvis en oversigtstabel med følgende stamoplysninger for forslaget:

Sagsafgrænsning	De sager som løsningsforslaget sigter mod. Der kan fx være tale om, at det alene er sager, der behandles ved nævnsmøde, at det alene er sager under en vis beløbsgrænse, at det alene er sager, der vedrører offentligt ansatte i tjeneste (pædagogersager) osv.
Sagsantal	Det samlede antal sager inden for den sagspopulation, som løsningsforslaget vedrører, jf. ovenfor under sagsafgrænsning, med udgangspunkt i baseline.
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	Den tid, som sagsbehandleren i gennemsnit anvender på den type sager, som falder inden for sagsafgrænsningen målt i dage.
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	Summen af den tid, som sagen i gennemsnit venter mellem sagstrin inden for den type sager, som falder inden for sagsafgrænsningen målt i dage.
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid (dvs. sagsbehandlingstid plus ventetid) for den totale population af verserende sager (dvs. uden afgrænsning af sager). Effekten angives fuldt indfaset med et spænd på 20 pct. i forhold til den præcise beregning. Spændet indlægges for ikke at antyde en præcision, som datagrundlaget ikke giver dækning for.
Implementeringsomkostninger (mio. kr.)	Omkostningerne til implementering af forslaget i mio. kr. for hvert af årene 2019-2022. Omkostningerne omfatter ikke intern arbejdstid. Omkostningerne kan indeholde ændrede årlige driftsomkostninger
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	Oversigt over i hvilken takt forslaget effekt realiseres 2019-2022. Angives i pct. pr. år. Der er ved angivelse af indfasningsprofilen for det enkelte forslag ikke taget højde for afhængigheder til andre forslag. Den samlede indfasning for de forslag, som anbefales samlet i en implementeringsplan, er beskrevet i kapitel 7.
Bindinger	Beskrivelse af, om der er bindinger, der skal håndteres for at implementere forslaget, herunder fx lovmæssige bindinger

## 5.1 (1.1.) Sekretariatskompetencer øges i visse typer sager

Sagsafgrænsning	Visse sager, hvor der ydes erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra AES, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar og beløbet er mellem 125.000 kr. og 1.000.000 kr.  Visse sager til en værdi mellem 125.000 kr. og 250.000 kr., hvor ansøgningen i det væsentlige imødekommes
Sagsantal	61,8
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	1
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	514
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	0 – 1
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.1.1 Forslagets motivation

I medfør af forretningsordenens § 9 træffes afgørelse af nævnet efter stemmeflertal. Efter bestemmelsens stk. 4 kan et medlem af formandskabet uden deltagelse af nævnets øvrige medlemmer træffe afgørelse i utvivlsomme og hyppigt forekommende sager, hvis

- 1) erstatning skal ydes i overensstemmelse med dom i tilfælde, hvor ansøgeren har retskrav på erstatning,
- 2) det er åbenbart, at ansøgningen ikke kan imødekommes,
- 3) erstatning skal ydes i overensstemmelse med udtalelse fra Arbejdsskadestyrelsen, jf. § 10 i lov om erstatningsansvar, i tilfælde, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar, og erstatningen ikke overstiger 1.000.000 kr., eller
- 4) erstatningen ikke overstiger 250.000 kr., og ansøgningen i det væsentlige imødekommes.

Det følger endvidere af bestemmelsens stk. 5, at et medlem af formandskabet kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelse i de tilfælde, der er nævnt i stk. 4, nr. 1 og

2, og i de tilfælde, der er nævnt i stk. 4, nr. 3 og 4, hvis erstatningen ikke overstiger 125.000 kr.

I det omfang bemyndigelsen udvides til at svare til den bemyndigelse formanden har i dag, vil der kunne spares sagsbehandlingstid og ventetid i procestrinene fra sekretariatet til formand.

### 5.1.2 Forslagets indhold

Forslaget vedrører punkt 3) og 4) ovenfor og omfatter,

1) at sekretariatet kan yde erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra Arbejdsskadestyrelsen (nu AES), jf. § 10 i lov om erstatningsansvar, i tilfælde, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar, og erstatningen ikke overstiger 1.000.000 kr.

2) at sekretariatet kan yde erstatning, når den ikke overstiger 250.000 kr., og ansøgningen i det væsentlige imødekommes.

Det er en del af forslaget, at der fortsat gælder den begrænsning, at der er tale om utvivlsomme og hyppigt forekommende sager.

Forslaget giver sekretariatet den tilsvarende kompetence til at træffe afgørelse, som formanden har i dag.

### 5.1.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Der er to typer sager, hvor der spares ventetiden fra procestrinet "sagsbehandler retter og godkender sagsbehandling" over "sendes til formand" og til "formand godkender". Gennemløbstiden fra det første til det sidste af tre trin er i gennemsnit 24 dage for sager der er omfattet af forslaget.

Vi har estimeret de to sagspopulationer til at udgøre følgende antal:

- Utvivlsomme og hyppigt forekommende sager, hvor der ydes erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra AES, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar og beløbet er mellem 125.000 kr. og 1.000.000 kr.: 48 sager. Dette tal er estimeret ud fra de sager, hvor der i 2017 blev udbetalt beløb mellem 125.000 og 1.000.000 for erhvervsevnetab og/eller varigt mén, som er de erstatningsposter hvor der anmodes om udtalelse fra AES. Det drejer sig i alt om 55 sager. Det har ikke været muligt at identificere de sager som er utvivlsomme og hyppigt forekommende. Det antages, at størstedelen af sager der forelægges AES er veloplyste, og derfor estimeres det, at 80 pct. af sagerne vil have en kompleksitet, der gør at de er egnede til at blive afgjort på sekretariatskompetence. I alt giver det 48 sager.
- Utvivlsomme og hyppigt forekommende sager til en værdi mellem 125.000 kr. og 250.000 kr., hvor ansøgningen i det væsentlige imødekommes: 13,8 sager. Dette tal er estimeret ud fra de sager, hvor der i 2017 blev udbetalt beløb mellem beløbsgrænserne. Dette er i alt 61 sager. 38 af disse sager er omfattet af den ovenstående sagspopulation, og restpopulationen er derfor 23 sager. Det har ikke været muligt at identificere de sager, hvor ansøgningen i det væsentligste imødekommes, og som er utvivlsomme og hyppigt forekommende. Der er estimeret, at 60 pct. af sagerne vil opfylde kriterierne, hvilket betyder at sagspopulationen er 13,8 sager for alle sager.

Det giver i alt 61,8 sager, hvor der for hver sag i gennemsnit reduceres med 24 dage i gennemløbstid, hvorved den samlede gennemsnitlige gennemløbstid reduceres med 0,5 dage.

#### **5.1.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

##### 5.1.4.1 Juridiske forudsætninger

En forhøjelse af beløbsgrænserne vil kræve en ændring af Erstatningsnævnets forretningsorden.

##### 5.1.4.2 Investering

Ingen

##### 5.1.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver, at Erstatningsnævnets sekretariat fremover rent faktisk gør brug af den udvidede kompetence, som sekretariatet tildeles.

##### 5.1.4.4 Afhængigheder

Ingen væsentlige

##### 5.1.4.5 Risici

Der er en risiko for, at kompetencen ikke udnyttes.

## 5.2 (1.2.) Formandskompetencer øges i visse typer sager

Sagsafgrænsning	<p>Visse sager, hvor der ydes erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra AES, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar og beløbet overstiger 1.000.000 kr.</p> <p>Visse sager til en værdi mellem 250.000 kr. og 500.000 kr., hvor ansøgningen i det væsentlige imødekommes</p>
Sagsantal	25,2
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	1,1
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	605,4
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	0
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.2.1 Forslagets motivation

I medfør af forretningsordenens § 9 træffes afgørelse af nævnet efter stemmeflertal. Efter bestemmelsens stk. 4 kan et medlem af formandskabet uden deltagelse af nævnets øvrige medlemmer træffe afgørelse i utvivlsomme og hyppigt forekommende sager, hvis

- 1) erstatning skal ydes i overensstemmelse med dom i tilfælde, hvor ansøgeren har retskrav på erstatning,
- 2) det er åbenbart, at ansøgningen ikke kan imødekommes,
- 3) erstatning skal ydes i overensstemmelse med udtalelse fra Arbejdsskadestyrelsen, jf. § 10 i lov om erstatningsansvar, i tilfælde, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar, og erstatningen ikke overstiger 1.000.000 kr., eller
- 4) erstatningen ikke overstiger 250.000 kr., og ansøgningen i det væsentlige imødekommes.

I det omfang bemyndigelsen udvides, vil der kunne spares den ekstra sagsbehandlingstid og ventetid, der er forbundet med at lade sagen behandle i cirkulation eller ved nævnsmøde frem for at lade formanden afgøre den forinden.

### **5.2.2 Forslagets indhold**

Forslaget vedrører punkt 3) og 4) ovenfor og omfatter,

1) at formanden kan yde erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra Arbejdsskadestyrelsen, jf. § 10 i lov om erstatningsansvar, i alle tilfælde, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar.

2) at formanden kan yde erstatning, når den ikke overstiger 500.000 kr., og ansøgningen i det væsentlige imødekommes.

Det er en del af forslaget, at der fortsat gælder den begrænsning, at der er tale om utvivlsomme og hyppigt forekommende sager.

### **5.2.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Forslaget reducerer hver sag omfattet af forslaget med differencen i summen af sagsbehandlingstid og ventetid, der er forbundet med at lade sagen behandle i cirkulation eller ved nævnsmøde frem for at lade formanden afgøre den forinden. Denne difference har vi beregnet til at være i gennemsnit 31 dage.

Vi har estimeret de to sagspopulationer til at udgøre følgende antal:

- Utvivlsomme og hyppigt forekommende sager, hvor der ydes erstatning i overensstemmelse med udtalelse fra AES, hvor erstatningsudmålingen er åbenbar og beløbet overstiger 1.000.000 kr.: 12 sager. Dette estimeres på samme måde som sagspopulationen i forslag 1.1, og med samme forsigtighedsprincip.
- Utvivlsomme og hyppigt forekommende sager til en værdi mellem 250.000 kr. og 500.000 kr., hvor ansøgningen i det væsentlige imødekommes: 13,2 sager. Dette estimeres på samme måde som sagspopulationen i forslag 1.1, og med samme forsigtighedsprincip.

Det giver i alt 25,2 sager, hvor der for hver sag i gennemsnit reduceres med 31 dage i gennemløbstid, hvorved den samlede gennemsnitlige gennemløbstid reduceres med 0,2 dage for alle sager.

### **5.2.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### **5.2.4.1 Juridiske forudsætninger**

En forhøjelse af beløbsgrænserne vil kræve en ændring af Erstatningsnævnets forretningsorden.

#### **5.2.4.2 Investering**

Ingen

#### **5.2.4.3 Adfærd og kompetencer**

Forslaget kræver, at Erstatningsnævnets formand fremover rent faktisk gør brug af den udvidede kompetence, som formanden tildeles.

#### 5.2.4.4 Afhængigheder

Ingen væsentlige

#### 5.2.4.5 Risici

Der er en risiko for, at kompetencen ikke udnyttes.

### 5.3 (1.3) Nævnstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres

Sagsafgrænsning	Sager der behandles på nævnsmøder eller ved cirkulation
Sagsantal	546
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	-10 – -8
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	4,2	4,2	4,2	4,2
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	50	100	100	100

#### 5.3.1 Forslagets motivation

Nævnstrukturen anvendes på andre områder typisk ifm. klager eller anker, hvilket imidlertid ikke er tilfældet med Erstatningsnævnet. Her tager nævnet stilling til ansøgninger om tildeling af erstatning, uden at der tidligere er truffet en administrativ afgørelse om spørgsmålet, og eneste efterfølgende klagemulighed er at indbringe afgørelsen for domstolene i medfør af grundlovens § 63. Det indebærer en mere begrænset domstolsprøvelse, idet domstolene som udgangspunkt er tilbageholdende i prøvelsen af forvaltningens skøn.

Nævnet forelægges ca. 20 pct. af sagerne, og nævnstrukturen medfører en længere gennemløbstid for disse sager, da nævnsafgørelser kræver forberedelse og fremsendelse af materialer, referatskrivning og tilretning af sager. Derudover knytter der sig også administrative processer i forbindelse med sekretariatsbetjeningen af nævnet.

Der er ligeledes en styringsmæssig risiko forbundet med at have nævn, da nævnene er endeligt ansvarlige for kvaliteten af afgørelser. Derfor kan ændringer i nævnets sammensætning betyde ændringer i kravene til sagsbehandlings dybde og afgørelsernes længde. Dette forhold betyder, at det ikke er nævnsekretariatet alene, der styrer, hvor lang gennemløbstiden skal være. Det betyder imidlertid ikke, at der ikke kan skabes et effektivt driftsmiljø i sekretariatets arbejde med sagerne, som kan sikre at sagerne leveres til nævnet hurtigst muligt i den efterspurgte kvalitet.

#### 5.3.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at nævnet nedlægges. I stedet omdannes nævnets sekretariat til et sagsbehandlerkontor, som har kompetence til at træffe administrative afgørelser. Der

etableres en klageadgang gennem et ankenævn for at sikre, at der er adgang til en prøvelse af afgørelsen i det administrative system.

### **5.3.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Forslaget består af to modsatrettede effekter. For det første vil en afskaffelse af nævnsprocessen reducere den samlede gennemløbstid ved at en række procestrin fjernes fra sagsbehandlingen. For det andet vil etablering af et ankenævn betyde en længere gennemløbstid for de sager, der ankes.

Som følge af afskaffelse af nævnsprocessen vil gennemløbstiden blive reduceret med i gennemsnit 40 dage for de sager som i dag behandles i cirkulation eller ved møde. De 40 dage er den tid, det i dag tager for sager at komme igennem nævnssystemet, inklusive tilbageløb og ekstra arbejdsgange ifm. forberedelse af nævnsmateriale. Det giver en reduktion i den samlede gennemløbstid på 7,3 dage for alle sager under ét.

For at skønne effekten af etableringen af ankeinstans, benyttes nøgletal fra Patienterstatningen. Ankestrukturen i Patienterstatningen svarer til den struktur, der ønskes implementeret i dette forslag, hvor sager kan ankes til Ankenævnet for Patienterstatningen. Derudover er der et overlap mellem sagsporteføljerne i Offererstatningsnævnet og Patienterstatningen, da begge nævn beskæftiger sig med sager inden for erstatningsret.

Patienterstatningen behandlede i 2017 11.154 sager, hvoraf 8.030 sager blev afvist, svarende til 72 pct. I Ankenævnet for Patienterstatningen blev der i 2017 anmeldt 3.100 sager. I Patienterstatningssager har borgere 1 måned til at indbringe en afgørelse fra Patienterstatningen for ankenævnet, og grundet den korte frist forudsættes det, at ovenstående tal kan sammenlignes. Ankenævnet for Patienterstatningen behandler derfor cirka 38 pct. af de sager, der er blevet afvist i Patienterstatningen.

Ankenævnet for Patienterstatningen har en gennemsnitlig gennemløbstid på 5,2 mdr. Da patienterstatningssager og offererstatningssager begge omhandler krav inden for erstatningsretten, lægges det til grund, at et ankenævn for offererstatningssager vil have en lignende gennemløbstid.

I offererstatningssystemet blev der ifølge Erstatningsnævnets årsrapport givet totale afslag i 26 pct. af sagerne svarende til 710 sager i baseline. Det bemærkes, at afslag på dele af kravene indeholdt i en afgørelse om delvis imødekomme ikke registreres i sagsbehandlingssystemet som afslag, hvorfor antallet af afslag reelt er højere. Hvis 38 pct. af disse 26 pct. af sagerne får en forlænget gennemløbstid på 5,2 måneder, vil det svare til en ekstra gennemløbstid på 16,1 dag for alle sager. Den samlede effekt vil derfor være en forøget gennemløbstid på 8,8 dage.

I 2017 blev der afsluttet 21 sager ved domstolene vedrørende erstatningsnævnets afgørelser om offererstatning. Det har formodningen for sig, at der ved indførelse af et 2. instanssystem vil være endnu færre sager, der vil blive indbragt for domstolene. Da tallet i forvejen er meget lavt, er denne effekt ikke beregnet.

### **5.3.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### **5.3.4.1 Juridiske forudsætninger**

Forslaget indebærer en række ændringer af offererstatningsloven, der forudsætter nævnsbehandling. Der vil endvidere skulle gennemføres regler om klageadgang til et klagænæv eller tilsvarende organ.

#### 5.3.4.2 Investering

Forslaget vil medføre, at udgifter til vederlag og nævnsmøder mv. ophører, mens der samtidig vil skulle afholdes udgifter til etablering af en 2. instans behandling.

Udgifter til vederlag og nævnsmøder var totalt i 2017 0,7 millioner kroner.

2. instans behandling antages etableret ud fra samme model som Ankenævnet for Patienterstatningen, herunder at ankenævnet også skal sekretariatsbetjenes og have mulighed for at indhente supplerende oplysninger. Det oplyses, at Ankenævnet for Patienterstatningen i 2017 realiserede en enhedsomkostning på 18.063 kr. for erstatningsankesager. Ved behandling af 270 sager årligt, vil omkostningerne til at drive ankenævnet dermed være 4,9 mio. kr. årligt.

I alt vil en afskaffelse af den nuværende nævnsstruktur og etablering af ankenævn betyde nettoudgifter for 4,2 millioner kroner årligt.

#### 5.3.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget vil betyde, at sekretariatet skal have juridiske kompetencer til at løse alle typer sager. Det vurderes, at sekretariatet allerede i dag har disse kompetencer.

#### 5.3.4.4 Afhængigheder

Forslaget hænger tæt sammen med den valgte organisatoriske forankring.

#### 5.3.4.5 Risici

En afskaffelse af nævnsstrukturen med landsdommere som nævnsformænd vil indebære en risiko for, at afgørelsernes gennemslagskraft mindskes.

## 5.4 (2.1.) Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	30 – 37
Bindinger	Justitsministeriets turnusordning

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.4.1 Forslagets motivation

Det fremgår af Civilstyrelsens årsrapport for 2017, at sagsbehandlerne i Civilstyrelsen som udgangspunkt er fuldmægtige, der ansættes på Justitsministeriets område, således at de skal gøre tjeneste i Civilstyrelsen i 3-4 år og således, at de som hovedregel skal arbejde i to af styrelsens kontorer. I Erstatningsnævnets tilfælde har hovedparten af de fuldmægtige sekretariatet som "første kontor", hvilket betyder, at de nye medarbejdere ofte slet ingen erfaring har hverken med indholdet i arbejdet eller med at arbejde i Civilstyrelsen (eller inden for Justitsministeriets ressortområde for den sags skyld, idet de ofte er nyuddannede).

Erstatningsnævnets sekretariat omfatter i vores baselineår i gennemsnit 16,9 medarbejdere, hvoraf de 13,7 medarbejdere er juridiske fuldmægtige, der er ansat inden for Justitsministeriets turnusordning. Det betyder, at en meget stor del af sekretariatets medarbejdere i gennemsnit er ansat i 1,75 år, hvilket giver en personaleomsætning for denne gruppe på ca. 57 pct. Oplæring af de nye medarbejdere er ressourcekrævende både for den enkelte nye medarbejder og for de mere erfarne kolleger, som skal lære de nye op, og turnusordningen er i sin nuværende form derfor en stor udfordring i forhold til at nå en høj gennemsnitlig produktivitet blandt medarbejderne i Erstatningsnævnets sekretariat.

### 5.4.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning og Civilstyrelsens interne rokeringsordning. Forslaget omfatter også, at delt tjeneste for sekretariatets medarbejdere afskaffes.

### 5.4.3 Forslagets beregningsforudsætninger

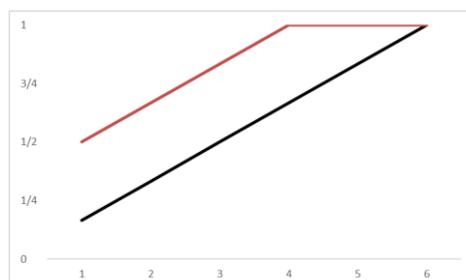
Vi har taget afsæt i antallet af medarbejdere i 2018 og den gennemsnitlige og forudsatte turnus i Civilstyrelsen under ét ved beregning af personaleomsætning for juridiske fuldmægtige, som er den gruppe, der er omfattet af Justitsministeriets turnusordning. Vi har valgt ikke at anvende den faktiske personaleomsætning i 2017, som ellers udgør baseline, da 2017 i forhold til personaleomsætning var et meget specielt år som følge af udflytningen i 2017.

Den beregnede personaleomsætning for juridiske fuldmægtige i Erstatningsnævnets sekretariat udgør 57 pct., jf. ovenfor. Den gennemsnitlige personaleomsætning for fuldmægtige (jurister og økonomer) i staten udgjorde 21 pct. fra 3. kvartal 2016 til 3. kvartal 2017. Ved at undtage Erstatningsnævnets sekretariat fra turnusordningen, er der derfor forudsat en årlig personaleomsætning på 2,3 juridiske fuldmægtige i stedet for 6,2 juridiske fuldmægtige. Det svarer til, at der årligt er 3,9 færre medarbejdere, der skal læres op.

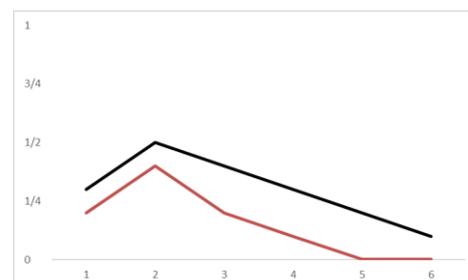
Som det fremgik af kapitel 3, har vi i samarbejde med en erfaren medarbejder estimeret en indfasningsprofil for nye medarbejdere, som både omfatter den enkelte medarbejders produktivitet i begyndelsen af ansættelsen i sekretariatet samt det ressourcetræk ved oplæring, som fragår den mere erfarne medarbejder, som i dag lærer den nye op. Den nye medarbejders produktivitet hhv. den mere erfarne medarbejders produktivitetstab ved oplæring fremgår af graferne nedenfor.

#### Indfasningsprofil for ny medarbejder og ressourcetræk på erfaren medarbejder

*Ny medarbejder (indfasning)*



*Erfaren medarbejder (oplæring)*



Note: Y-akserne viser produktivitet hhv. ressourcetræk, mens x-akserne angiver måneder. Den sorte streg er medarbejdere i 1. kontor (nyuddannede), mens den røde streg er medarbejdere i 2. kontor. Figurene viser, at efter seks måneder er en ny medarbejder, der har sekretariatet som 1. kontor fuldt produktiv, og der fragår ikke længere produktion fra den erfarne medarbejder til oplæring, mens effekten går noget hurtigere for ansatte der har sekretariatet som 2. kontor.

Under forudsætning af at halvdelen af turnus-ansatte fremadrettet vil være 2. kontoransatte, og når der tages hensyn til både produktivitetstab ved indfasning af ny medarbejder hhv. oplæring ved erfaren medarbejder, betyder det forhold, at der forventes en reduktion i personaleomsætning på 3,9 medarbejdere årligt en årlig gevinst på 1,0 effektive sagsbehandlerværk.

Da al den tid, der vindes, er effektiv sagsbehandlingstid svarer gevinsten til 224 effektive sagsbehandlerdage. Det fremgik af kapitel 3, at en sag i gennemsnit tager 0,62 dage i effektiv sagsbehandlingstid at udarbejde, og at den gennemsnitlige gennemløbstid for en sag er 220,8 dage. Dermed er gevinsten ved forslaget en øget produktivitet på 351 sager gange 220,8 dage svarende til en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid på 77.421 dage for alle sager.

Udover gevinsten forbundet med reduktion af indfasning og oplæring, er der en produktivitetstabsgevinst forbundet med ophør af delt tjeneste. Der er 4 medarbejdere i Erstatningsnævnets sekretariat, som gør delt tjeneste 1 dage om ugen. Ophør af delt tjeneste giver over et år en gevinst på 70 arbejdsdage. Der er her ikke tale om effektive

arbejdsdage, men om almindelige arbejdsdage. Det fremgik af kapitel 3, at en sag tager 1,1 arbejdsdage at udarbejde. Ophør af delt tjeneste giver dermed en reduktion af den gennemsnitlige gennemløbstid på 14.075 dage.

Det er Civilstyrelsen, der afholder både tillægget til delt tjeneste samt arbejds lønnen for de dage, hvor medarbejderen gør delt tjeneste, hvorfor ophør af delt tjeneste er en direkte produktivitetsevinst for Erstatningsnævnets sekretariat. Der er i beregningen ikke indregnet værdien af tillægget til delt tjeneste.

Den samlede gevinst ved forslaget, som består af gevinst i forhold til indfasning, oplæring og delt tjeneste er således en reduktion i den samlede gennemløbstid på 91.486 dage for alle sager.

Tabellen nedenfor giver overblik over gevinstens sammensætning i effektiv sagsbehandlingstid og den heraf afledte reduktion i gennemsnitlig gennemløbstid.

#### **Forslagets reduktion i gennemsnitlig gennemløbstid**

ÅRSAG TIL GEVINST	REDUKTION I TOTAL GENNEMLØBSTID (DAGE)	REDUKTION AF GNS. GENNEMLØBSTID (DAGE)
Indfasning	43.001	15,8
Oplæring	34.410	12,6
Delt tjeneste	14.075	5,2
<b>I alt</b>	<b>91.486</b>	<b>33,6</b>

#### **5.4.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

##### 5.4.4.1 Juridiske forudsætninger

Umiddelbart ingen.

##### 5.4.4.2 Investering

Forslaget medfører færre udgifter til transaktionsomkostninger ved medarbejderskrift. Denne gevinst er meget begrænset og ikke indregnet i forslaget.

##### 5.4.4.3 Adfærd og kompetencer

Ingen særlige

##### 5.4.4.4 Afhængigheder

Forslaget kræver, at Justitsministeriet er indstillet på at undtage Erstatningsnævnets sekretariat fra ministeriets turnusordning, og at den interne rokeringsordning i Civilstyrelsen bringes til ophør, for så vidt angår Erstatningsnævnets sekretariat.

##### 5.4.4.5 Risici

Forslaget rummer en risiko for, at ansættelse i Erstatningsnævnets sekretariat vil blive mindre attraktivt for unge jurister, når det ikke er omfattet af turnusordningen og den heraf afledte mulighed for ansættelse i anklagemyndigheden og indstationering i

departementet. Denne risiko vil kunne mindskes ved indførelse af en mere fleksibel ordning, fx med mulighed for forlænget turnus i sekretariatet.

Det er dog vores indtryk, at udflytningen til Viborg og den heraf afledte voldsomme personaleomsætning med hovedsageligt medarbejdere bosiddende i pendlerafstand fra Viborg har medført, at ønsket blandt medarbejderne om at indgå i turnusordningen er mindre, end det var, da Civilstyrelsen var hjemmehørende i København.

Da rekrutteringsgrundlaget blandt jurister i området, som blandt andet rummer Vestre Landsret, Statsadvokaten i Viborg, Nævnenes Hus m.fl., er godt, er det vores vurdering, at risikoen for, at forslaget medfører udfordringer med at rekruttere kvalificerede juridiske medarbejdere, er begrænset.

## 5.5 (2.2.) Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	10 – 13
Bindinger	Nej

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.5.1 Forslagets motivation

Medarbejderne i Erstatningsnævnets sekretariat har i løbet af analysen peget på, at de varetager en række opgaver, som med fordel kunne samles og løses af administrativt personale eller studenter. Ved opgaveglidning af disse opgaver vil der kunne frigøres en lønsum, som vil kunne anvendes til ansættelse af mere personale, hvorved produktionskapaciteten forøges.

### 5.5.2 Forslagets indhold

Som en del af analysen blev der i en periode på tre uger gennemført tidsregistrering på opgaveniveau blandt de juridiske medarbejdere. Der var i tidsregistreringen mulighed for at kontere på fire typer opgaver, som er egnet til opgaveglidning. Disse fire opgavetyper fremgår af tabellen nedenfor, ligesom det er angivet, hvad timeforbruget opregnet til et år med afsæt i tidsregistreringsdata udgør. Det bemærkes, at timeforbruget er angivet ud fra den nuværende bemanning i Erstatningsnævnets sekretariat, og ikke bemanningen i baselineåret 2017. Derfor skal der foretages en omregning mellem årene. I tidsregistreringsperioden var bemanningen 20 fuldtidsårsværk, mens bemanningen i 2017 i gennemsnit var 14,9 årsværk svarende til 75 pct. af bemanningen i tidsregistreringsperioden.

### Tidsregistrering på enkle opgavetyper

OPGAVE	TIMEFORBRUG PR ÅR 2018	TIMEFORBRUG PR ÅR 2017, ESTIMERET
Administration - Administration ifm. sagsbehandling	975,7	726,9
Administration - Administrativ nævnstjeneste	369,6	275,4
Administration - Øvrige administrative opgaver	433,8	323,2
Juridisk sagsbehandling - Lettere juridisk sagsbehandling	1773,8	1321,5

De tre første opgavetyper er egnede til at opgaveglide til en administrativ medarbejder, mens den fjerde opgavetype egner sig godt til at blive varetaget af en stud. jur.

Forslaget omfatter derfor, at disse opgaver samles og placeres hos en administrativ medarbejder hhv. en stud. jur.

#### 5.5.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Det er antaget at de tre administrative opgaver kan overlades til en administrativ medarbejder, mens den lettere juridiske sagsbehandling opgaveglides til en student.

Det giver nedenstående potentiale. Timepriserne er beregnet med afsæt i ISOLA-databasens tal for Civilstyrelsen for 2. kvartal 2018 med overheadomkostninger og effektive timer på hhv. 210.000 kr. og 1.436 timer.

#### Potentiale ved opgaveglidning

OPGAVE	TIMER	TIMEPRIS			POTENTIALE
		Fuldmægtig	Administrativ	Student	
Administration	1.002	448	439		87.196
Lettere juridisk sagsbehandling	1.321	448		117,2	418.645
I alt					505.841

Det økonomiske potentiale ved opgaveglidningen svarer til, at der kan ansættes en juridisk medarbejder i 158 dage pr. år. En juridisk medarbejder løser i gennemsnit en sag på 1,1, arbejdsdag, så potentialet svarer til, at der kan blive løst 143 sager med en gennemsnitlig gennemløbstid på 220,8 dage. Forslaget giver dermed en effekt på 31.622 dage i samlet gennemløbstid og en reduktion på 11,6 dage i den gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager.

#### **5.5.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

##### 5.5.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen

##### 5.5.4.2 Investering

Ingen

##### 5.5.4.3 Adfærd og kompetencer

Medarbejderne skal vænne sig til at overlade de opgaveglede opgaver til administrative medarbejdere og stud.jur. Forslaget kræver, at der skabes et godt samarbejde om dette, når sagen skifter hænder.

Der skal muligvis ske oplæring af administrativ medarbejder og stud.jur., men da opgaverne er simple, forventes dette alene at være nødvendigt i begrænset omfang.

##### 5.5.4.4 Afhængigheder

Ingen

##### 5.5.4.5 Risici

Der er risiko for, at potentialet i et vist omfang udhules af transaktionsomkostninger ved skift af hænder.

## 5.6 (2.3.) Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	3
Bindinger	Delvis

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	0	0	0

### 5.6.1 Forslagets motivation

De juridiske fuldmægtige i Erstatningsnævnets sekretariat er omfattet af en rådighedsforpligtelse, for hvilken der ydes et rådighedstillæg. Tilsvarende gælder for specialkonsulenterne, at de skal udføre arbejde ud over den almindelige gennemsnitlige arbejdstid, hvis det bliver dem pålagt.

Erstatningsnævnet er i en ekstraordinær situation med en stor bunke og omfattende problemer med at holde sagsbehandlingen inden for rimelige gennemløbstider. Der er derfor grundlag for at anvende den adgang til en ekstra indsats hos medarbejderne, som sekretariatet har mulighed for.

### 5.6.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at rådighedsforpligtelsen udnyttes halvt for alle sekretariatets medarbejdere i 2019, hvorefter der forudsættes at være etableret en stabil drift, som ikke i samme omfang som i dag kan begrunde brug af rådighedsforpligtelsen.

Forslaget medfører således, at alle akademiske medarbejdere i Erstatningsnævnets sekretariat, der ikke merarbejder, pålægges at arbejde 10 timer i kvartalet i stedet for de nuværende seks, så længe der er en ekstraordinær situation på offererstatningsområdet.

Forslaget vil kun have en effekt i bunkebehandlingsperioden, som i denne rapport forudsat til at vare ét år.

### **5.6.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Fuldmægtige, der tager merarbejde, har allerede udnyttet deres rådighedsforpligtelse, og disse medarbejdere – der efter det oplyste udgør 29 pct. af medarbejderne – indgår derfor ikke i beregningen af potentialet. Medarbejdere, som ikke merarbejdede, udnyttede i gennemsnit 5,95 timer pr. kvartal af deres rådighedsforpligtelse. Der er dermed en ekstra produktionskapacitet på 4,05 timer per fuldmægtig, der ikke medarbejder, svarende til 2,9 timer per medarbejder per kvartal.

I 2017 var der 14,9 juridiske årsværk i Erstatningsnævnets sekretariat. Ved den beskrevne udvidelse af rådighedsforpligtelsen giver det en udvidelse af produktionskapaciteten på 172,5 effektive timer på et år. Den effektive sagsbehandlingstid pr. sag er 0,62 dage svarende til 4,6 timer. Forslaget giver således en produktivitetsevinst på 37,5 sager. Gennemløbstiden for en sag er 220,8 dage, hvorved forslaget giver en samlet reduktion af gennemløbstiden på 8.281 dage svarende til en gennemsnitlig reduktion i den samlede gennemløbstid på 3 dage.

### **5.6.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### **5.6.4.1 Juridiske forudsætninger**

Rådighedstillægget ydes som kompensation for at påtage sig en rådighedsforpligtelse og forpligtelse til merarbejde på op til 20 timer pr. kvartal samt for fleksibilitet generelt. Rådighedsforpligtelsen kan ikke bruges til en systematisk udvidelse af den almindelige arbejdstid.

Bunkebekæmpelsen antages at være midlertidig, og en anvendelse af rådighedsforpligtelsen til dette formål vurderes derfor umiddelbart at falde inden for rammerne af rådighedsforpligtelsen.

#### **5.6.4.2 Investering**

Det er forudsat, at brug af rådighedsforpligtelsen ikke honoreres særskilt, hverken til fuldmægtige eller til specialkonsulenter. Efter det oplyste er fuldmægtige honoreret for op til 20 timers arbejde i kvartalet via rådighedsbeløbet, mens det er en del af specialkonsulenternes ansættelsesvilkår i et vist omfang at arbejde over uden særskilt honorering.

#### **5.6.4.3 Adfærd og kompetencer**

Forslaget kræver, at medarbejderne indvilliger i at honorere rådighedsforpligtelse og i en periode påtage sig 10 timers ekstra arbejde i kvartalet.

#### **5.6.4.4 Afhængigheder**

Ingen

#### **5.6.4.5 Risici**

Forslaget kan skabe utilfredshed og i værste tilfælde personaleafgang blandt medarbejdere, både i forhold til at blive bedt om at arbejde mere og i forhold til, at det forudsættes at ske uden særskilt honorering.

Hvis forslaget medfører personaleafgang, udhules gevinsten.

## 5.7 (2.4.) Der etableres flow og bunken isoleres

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	136 – 170
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	4,9	11,7	-	-
Ændring i årlig drift (mio. kr.)	-	7,5	7,5	7,5
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	25	75	100	100

### 5.7.1 Forslagets motivation

Sekretariatet har i dag organiseret arbejdet ud fra en opdeling af sagsporteføljen i nye sager, postsager (genoptagelser) og forlodssager (sager der kan afgøres på mindre end en time). For nye sager og postsager var der i juni 2018 en bunke på 2.929 sager i alt, fordelt på 1.048 nye sager, 1.431 postsager og 450 forlodssager. I hver bunke trækker sagsbehandleren den ældste sag. Den ældste sag i bunken af nye sager var i juni 2018 ansøgt i december 2016, og den ældste postsag i bunken var i juni 2018 ansøgt marts 2016. Det bemærkes, at ovenstående tal er fra 1. juni 2018, og derfor stemmer tallene ikke med baseline.

Det er den tid, hvor sagen venter på at blive afgjort, der bidrager med langt hovedparten af den lange gennemløbstid for sagerne. Bunkernes størrelse betyder, at der ikke er blevet optimeret på de øvrige dele af ventetiden, som skyldes, at sagen afventer dokumentation fra eksterne parter, eller at sagen ligger mellem to led i sagsbehandlingen som beskrevet i end-to-end kortlægningen.

Ventetid i bunke medfører også, at sagens kompleksitet øges, da der i mange sager løbende ansøges om nye krav, som alle kræver yderligere administration og sagsbehandling.

Derudover er der, som beskrevet i end-to-end kortlægningen en række sagstrin, som medfører tilbageløb og ikke-værdiskabende administration og sagsbehandling. Der foretages indledende sagsgennemgang og tjek for korrekthed i både sekretariatslederens postgennemgang, sekretariatsteamets indledende læsning samt i visitation.

Konsekvensen af den nuværende gennemløbstid er yderligere, at der bliver brugt betydelige mængder af tid på at besvare telefonopkald og administrere post, herunder aktindsigt på sager, der ikke er taget til behandling endnu. Denne tid går direkte fra medarbejdernes effektive sagsbehandlingstid.

### 5.7.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at den nuværende bunke af sager på tværs af sagstyper isoleres, og at der etableres et sagsflow for alle nye sager, hvor der fremover rejses erstatningskrav. Der etableres et team der sikrer at alle nye sager behandles med det samme i en optimeret sagsgang, mens et andet team tager sig af bunkebekæmpelsen på alle sager samt nye krav, der knytter sig til sager, der allerede ligger i bunken. Nye erstatningskrav, der rejses i verserende sager hører således også ifølge forslaget til i bunkebekæmpelsesenheden.

#### 5.7.2.1 Isolering af bunke

Forudsætningen for, at et nyt sagsflow kan sikre lavere gennemløbstider, er, at bunken af verserende sager isoleres. Forslaget indebærer, at nye sager og postsager samles til én bunke, da de alle vedrører krav der endnu ikke er sagsbehandlet. Bunken sagsbehandles af et antal medarbejdere, der frigives fra den ordinære drift, og kun beskæftiger sig med at nedbringe bunken. Nye medarbejdere oplæres i sagsbehandling i regi af bunkebekæmpelsen for at minimere forstyrrelsen af den ordinære drift. Enkelte medarbejdere i bunkebekæmpelse tildeles rollen som "flyvere", som kan indgå i det normale sagsflow, hvis der er udsving i antallet af nye ansøgninger.

Som et led i etableringen af bunken, screenes alle sager for, hvilke krav sagen omhandler, så det er muligt at estimere, hvor mange krav der skal efterkommes og dermed hvor meget sagsbehandlingstid, der ligger i bunken. Denne screening forventes at tage 0,1 sagsbehandlerdag per sag. Bunken vil være fjernet efter en periode, som afhænger dels af antallet og kompleksiteten af kravene, dels af hvor mange medarbejdere det er muligt at få frigivet eller tilført til bunkebekæmpelsen.

Det vil være en del af screeningen af sagerne i bunken at vurdere, om de materielt passer ind i et flow-system. Sager, der materielt passer hertil, skal behandles efter flowprincipper for at forebygge, at sagerne alene opdeles i bunke og flow baseret på en vilkårlig skæringsdato. Det er i beregningen forudsat, at de sager fra bunken, der materielt passer til flow, behandles efter flow-principper af medarbejdere, der er afsat til bunkebekæmpelse.

#### 5.7.2.2 Etablering af sagsflow

Forslaget indebærer, at sagsbehandlingen af nye sager optimeres, så disse sager hurtigere kan blive afgjort. Dette gøres ved at fjerne spildopgaver og overflødige sagstrin, samt ved at reducere de interne ventetider markant.

Forudsætningen for, at sagsflowet kan optimeres, er, at der etableres én indgang for sager og foretages en oplysning af sagen hos sekretariatsteamet. Det betyder, at sagen og de tilhørende krav er dokumenterede og lagt i sagsbehandlingssystemet, før sagen lægges til visitering og sagsbehandling. Der etableres dermed ét sagsbehandlingsflow, hvor sagen læses, vurderes og der skrives udkast til en afgørelse, og spildarbejde i sagsbehandlingen såsom procesdokumentation, kontakt til ansøger mv. minimeres. Et aggregeret billede af det nye flow er illustreret herunder.

## Nyt sagsflow for behandling af offererstatningsager



### 5.7.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Forslagets effekter på gennemløbstider og bemanning ses af nedenstående tabel:

#### Forslagets effekter på gennemløbstider og bemanning ved uændret sagsindtag og produktivitet

	DRIFT I 2017	UNDER BUNKEAFVIKLING	EFTER IMPLEMENTERING AF FORSLAG	DIFFERENCE FØR OG EFTER
Gennemløbstid	220,8	N/A	50,2	-170,6
Antal ÅV til løbende sagsbehandling (varig)	14,9	19,0	21,0	6,1
Antal ÅV til bunkeafvikling (1 år)	-	23,0	-	
Lønudgifter til løbende sagsbehandling*	6,7	11,9	14,2	7,5
Lønudgifter til bunkeafvikling, interne sagsbehandlere	-	15,3	-	
Omkostninger til ekstern bistand		1,3		

\*Note: det bemærkes, at beregningerne forudsætter uændret produktivitet og sagsindtag. En række af forslagene fra denne analyse øger produktiviteten og begrænser sagsindtaget eller forenkler sagsbehandlingen. Begge dele vil gøre ressourcebehovet mindre end i den her angivne tabel. Effekterne af dette er beskrevet nærmere i kapitel 8.

Det fremgår af tabellen, at afviklingen af bunken kræver 23 fuldtidsmedarbejdere i 1 år. Ved en årsværkomkostning på ca. 644.000 kr. (trukket fra ISOLA databasens oversigt over omkostninger til fuldmægtige i Civilstyrelsen 2. kvartal 2018 inklusive overhead), kræver dette en investering på 15,3 millioner, hvis bunken ønskes afviklet af interne sagsbehandlere.

For at opretholde flow estimeres der et ressourcebehov på 21 årsværk, fordelt på 5 administrative medarbejdere og 16 jurister. Til sammenligning havde Erstatningsnævnets sekretariat i 2017 en faktisk dimensionering på 14,9 årsværk eksklusiv sekretariatschef og souschef. Den store forskel skyldes, at der fremadrettet sikres ledig kapacitet til, at sager kan løftes, så snart de kommer ind.

Det bemærkes, at dimensioneringen er beregnet ud fra den nuværende produktivitet per årsværk i sekretariatet samt det nuværende sagsindtag og kompleksiteten heri. Der er med afsæt i nærværende analyse gode muligheder for at forbedre produktiviteten, herunder ikke mindst ved at undtage sekretariatet fra Justitsministeriets turnusordning og ved at forbedre driftsledelsen i sekretariatet, ligesom en række forslag nedbringer antallet af sager samt kravene til sagsbehandling af disse, herunder eksempelvis forslag om bagatelgrænse samt om automatisk tilkendelse af krav på under 3.500 kr.

Herunder er de enkelte komponenter i ovenstående tabel beskrevet i detaljer.

#### 5.7.3.1 Effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid

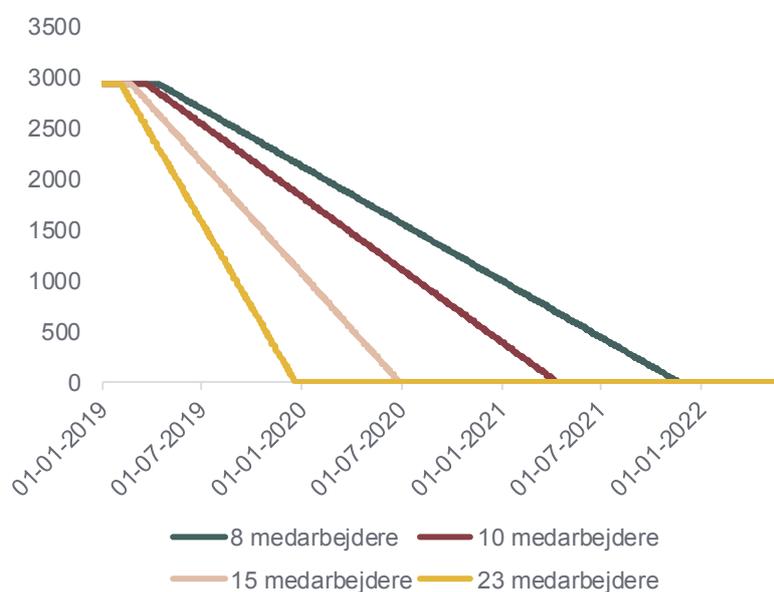
I dag har sager en gennemsnitlig gennemløbstid på 220,8 dage. I et optimeret flow forventes den gennemsnitlige gennemløbstid at blive nedbragt til 50,2 dage, når bunken er fuldt afviklet. Denne gennemløbstid forudsætter, at sekretariatsteamet ved oprettelse

af sagen efterspørger manglende akter fra både politi og anklagemyndighed samt ansøger i samme arbejdsgang. Derudover forudsætter forslaget, at sagsbehandlingen først igangsættes, når sagen er fuldt oplyst, hvor sagen kan afgøres eller lægges til godkendelse hos en underskriftsberettiget i sekretariatet, formand eller nævn.

### 5.7.3.2 Forudsætning for afvikling af bunken

Bunken indeholder i dag (juni 2018) 2.929 sager. Bunkens sager har nu (juni 2018) en samlet gennemløbstid på 1.063.280 dage. Sagerne i bunken vil være mere komplekse, end de sager, der er afsluttet i vores baseline, da de lette sager tages i visitationen, før de øvrige sager lægges i bunken. Derfor estimeres sagsbehandlingstiden for sager i bunken til at være det samme som for postsager, 0,9 effektive dage per sag svarende til en samlet pulje af sagsbehandlingstid på 2636,1 dage. Ved at benytte produktivitetsindeks fra 2017 på 58 procent, og under hensyntagen til seks ugers ferie årligt, betyder dette, at afvikling af bunken kræver 23 årsværk. Figuren nedenfor illustrerer hvor hurtigt bunken kan afvikles afhængigt af hvor mange medarbejdere der arbejder fuld tid med bunkeafvikling.

#### Afvikling af bunke ved forskelligt ressourcetræk



Figuren viser, at afviklingen af bunken vil variere med den mængde sagsbehandlingskapacitet der lægges i bunkebekæmpelse. I figuren ovenfor er indskrevet profiler for sagsbunken over tid for 8, 10, 15 og 23 fuldtidsmedarbejdere, der alle er oplærte og fuldt dedikerede til bunkebekæmpelsen. Bunken kan i disse tilfælde være nedbragt på henholdsvis 2,8 år, 2,25 år, 1,5 år og 1 år.

Gennemløbstiden for sager i bunke vil afhænge af, hvilke sager der afvikles først i løbet af bunkeafviklingen, og hvor mange af sagerne der kræver oplysning hos AES. For bunken af verserende sager pr. 1. juni 2018, vil der med en afvikling i løbet af 2019 være en gennemsnitlig gennemløbstid på mellem 360 og 670 dage.

Det bemærkes at det ikke er kortlagt hvor komplekse sagerne i bunken er, og den anslåede gennemløbstid kan derfor være højere eller lavere.

### 5.7.3.3 Dimensionering af Erstatningsnævnets sekretariat til opretholdelse af flow

Det er en forudsætning for forslaget, at der bevares tilstrækkelig kapacitet i Erstatningsnævnets sekretariat til at forebygge, at der genopstår bunker. I modsat fald vil forslagets effekt ikke kunne realiseres. For at sikre, at der ikke etableres en ny bunke på et senere tidspunkt, skal Erstatningsnævnets sekretariat dimensioneres til kontinuert at kunne håndtere den mængde sager, der kommer ind.

For at beskrive antallet af indkomne sager, anvendes i Erstatningsnævnet begrebet "sagsforløb". Et sagsforløb hos Erstatningsnævnet kan fordeles på tre typer, hvoraf de første to fører til oprettelse af en sag, mens det tredje alene tillægges en verserende sag:

1. Sagsforløbet vedrører en hændelse, der ikke tidligere har været behandlet i nævnet ("nye sager", herunder "forlodssager").
2. Sagsforløbet vedrører en hændelse, der tidligere har været behandlet i nævnet, sagen er lukket, og der udestår dermed ikke sagsbehandling af verserende krav på tidspunktet for henvendelsen ("postsager").
3. Sagsforløbet vedrører en hændelse, der enten tidligere har været behandlet i nævnet eller ikke tidligere har været behandlet i nævnet, og hvor der afventes eller pågår sagsbehandling, det vil sige, at sagen er verserende (verserende "nye sager" eller verserende "postsager").

Erstatningsnævnets sekretariat har oplyst, at indtaget af nye sagsforløb i kategori 1 og 2 totalt har udgjort 4.444 nye sagsforløb pr. år i gennemsnit fra 2013-2017. Det oplyses derudover, at det ikke er muligt at oplyse antallet af nye sagsforløb i kategori 3, da der ikke foretages særskilt registrering af senere nye sagsforløb i verserende sager, hvor det oprindelige sagsforløb endnu ikke er afgjort.

Beregningen af den fremtidige dimensionering vil være usikker, dels fordi der ikke kan tages højde for den mængde sagsbehandlingstid, det kræver at behandle nye sagsforløb i bunken, og dels fordi beregningen af den nødvendige dimensionering tager afsæt i produktiviteten i Erstatningsnævnets sekretariat i 2017. Ved realiseringen af forslagene fra denne analyse vil produktiviteten øges væsentligt, hvilket betyder at kapacitetsbehovet reduceres. Dertil skal lægges, at en del af forslagene betyder, at der vil være behov for mindre sagsbehandling, fx hvis små krav stort set ikke skal behandles, og hvis arbejdsskadesager ikke længere tilgår Erstatningsnævnets sekretariat. Det er vores vurdering, at effekten af løsningsforslagene reducerer kapacitetsbehovet betydeligt mere, end kapacitetsbehovet undervurderes ved ikke at indregne kategori 3 sagsforløb.

For at estimere det samlede kapacitetsbehov er der taget udgangspunkt i det designede sagsflow. I sagsflowet antages det, at der benyttes i gennemsnit 3,5 timers juristid og 1,0 time hos administrative medarbejdere pr. sag som angivet i tabellen herunder. Det lave timeforbrug for "postsager" i flow skyldes, at der ved opretholdelse af flow forventes, at genoptagelser vil blive sagsbehandlet hurtigere efter den første afgørelse, og det er dermed muligt at behandle sagerne hurtigere. Dette er omvendt af i dag, hvor "postsager" oplyses at være tungere end øvrige sager.

Fordelingen mellem sagerne baserer sig på de førnævnte oplyste 4.444 nye sagsforløb i alt. Det fremgår af Erstatningsnævnets årsberetning, at der i gennemsnit i 2013 -2017 blev modtaget 2.582 "nye sager". De resterende 1.862 forudsættes derfor at være "postsager". Erstatningsnævnets sekretariat estimerer, at 1/3 af nye sager er forlodssager, svarende til 861 sager.

## Dimensioneringsbehov i flow ved uændret sagsindtag og produktivitet

	ANTAL NYE SAGSFORLØB (GNS. 2013-2017)	TIDSFORBRUG I FLOW, JURISTER (TIMER)	TIDSFORBRUG I FLOW, ADMINISTRATIVE MEDARBEJDERE (TIMER)
Ny sag	1721	4,8	1,5
Forlodssag	861	1,0	0,6
Genoptagelser (postsag)	1.862	3,4	0,8
<b>I alt/gennemsnit</b>	<b>4.444</b>	<b>3,5</b>	<b>1,0</b>

Som tidligere nævnt er der lagt til grund, at den effektive andel af arbejdstiden er på 58 pct. Ved en samlet arbejdstid på 220 dage per år kræver sagsbehandlingen i flow 16,3 sagsbehandlerårsværk og 5 sekretærårsværk.

Når bunken er endeligt afviklet, vil sekretariatet få frigjort tid, der ellers er gået med at håndtere bunken og de borgere der har haft sager i bunken. Det betyder, at der kan spares tid på telefonbetjening. I dag anvendes 3,3 pct. af sekretariatets tid på telefonbetjening af borgere. Det forventes, at henvendelser til sekretariatet vil blive reduceret med 90 pct. Dette svarer til 0,3 årsværk.

Den samlede dimensionering bliver derfor 16 jurister og 5 administrative medarbejdere når bunken er afviklet. Denne dimensionering skal regnes separat fra dimensioneringen af bunkebekæmpelsen, da ressourcer fra sagsflow ikke bør bruges til bunkebekæmpelse.

Som nævnt vil dimensioneringsbehovet blive mindre, når produktiviteten stiger, og hvis sagsindtaget falder og kræver færre sagsbehandlingsskridt ved gennemførelsen af forslagene fra denne analyse.

### 5.7.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

#### 5.7.4.1 Juridiske forudsætninger

Det følger af bl.a. praksis fra Folketingets Ombudsmand, at en myndighed gerne må op- eller nedprioritere sine arbejdsopgaver og sager. Myndigheden skal dog sikre sig, at prioriteringen sker på baggrund af saglige kriterier og hensyn, og at nedprioriterede sager ikke får en urimelig lang gennemløbstid, henset til sagens karakter mv.

Det er normalt og sagligt både at behandle yngre og ældre sager samtidig af hensyn til at sikre, at der bliver afviklet på myndighedens ældste sager samtidig med, at der ikke sker en ophobning af nye sagspukler, og at der sikres en rimelig gennemsnitlig gennemløbstid. Ved prioriteringen af, hvilke sager der skal behandles, må der dog ikke ske forskelsbehandling på usagligt grundlag.

Det er således ikke udelukket at udarbejde en sagsafviklingsplan, der i forskellige sagsbehandlingsspor prioriterer både at behandle yngre og ældre sager. Det vurderes, at alle Erstatningsnævnets sager, der materielt/praktisk passer ind i det nye flow-system, bør behandles i dette hurtigere, mere effektive system.

Sager skal desuden behandles inden for rimelig tid. Det gælder også, selvom der gennemføres større eller mindre omorganiseringer og omstruktureringer. I forbindelse med større omorganiseringer og omstruktureringer vil det dog efter omstændighederne kunne accepteres, at der går en vis, begrænset tid, før gennemløbstiden når et normalt og acceptabelt niveau.

Erstatningsnævnets gennemsnitlige gennemløbstid (omkring 220 dage) og gennemløbstiden på de ældste sager (omkring 2 år) er allerede lang og for de ældste sager også urimeligt lang. Implementeringen af det nye flow og bunkebekæmpelsen må således ikke medføre, at gennemløbstiden bliver længere, end den allerede er for de ældste sager – tværtimod bør det medføre en kortere gennemløbstid for de ældste sager. Dette må indgå i vurderingen af, hvor mange ressourcer, der skal afsættes til bunkebekæmpelsen.

#### 5.7.4.2 Investering

Forslaget forudsætter investeringer i konsulentbistand til implementering af de nye arbejdsgange og oplæring i flow på ca. 1 mio. kroner.

For at fjerne bunken kræves der en investering i 23 fuldtidsårsværk, svarende til en lønsum på 15,3 millioner kr. Der er i beregningen af udgiften forudsat, at bunkebekæmpelsen varetages af fuldmægtige, to specialkonsulenter og to administrative medarbejdere.

#### Udgifter til sagsbehandling i bunken ved uændret produktivitet

	ANTAL ÅV	PRIS PR ÅV (KR.)	I ALT (MIO DKK)
Fuldmægtige	19	643.983	12,2
Specialkonsulenter	2	883.035	1,8
Administrative medarbejdere	2	630.328	1,3
<b>I alt</b>	<b>23</b>		<b>15,3</b>

Sagsbehandlingen i flow forventes at kræve 16 jurister samt 5 administrative medarbejdere. Det forudsættes, at tre af juristerne vil være specialkonsulenter, der ud over at bidrage til sagsbehandlingen, foretager koordinering og opfølgning på sager. Udgifterne til sagsbehandling i flow fordeler sig som følger:

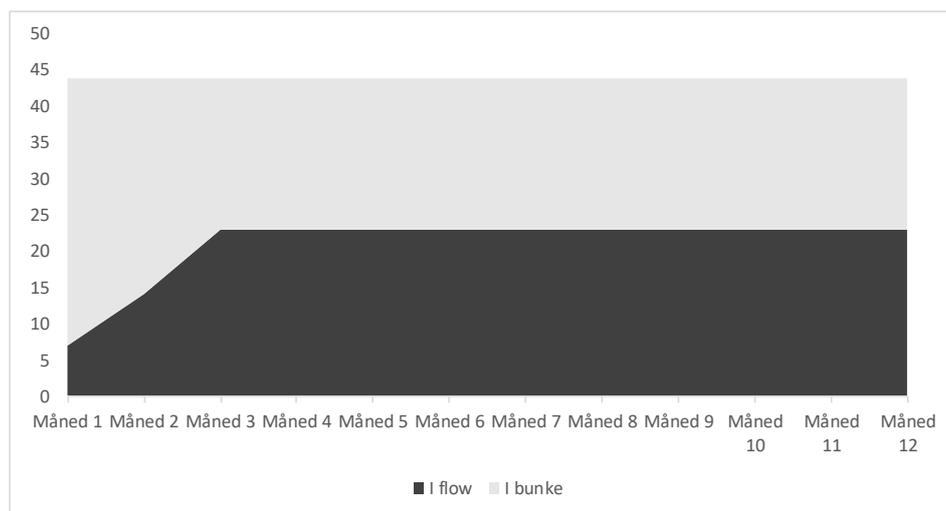
#### Udgifter til sagsbehandling i flow ved uændret sagsindtag og produktivitet

	ANTAL ÅV	PRIS PR ÅV (KR.)	I ALT (MIO DKK)
Fuldmægtige	13	643.983	8,4
Specialkonsulenter	3	883.035	2,6
Administrative medarbejdere	5	630.328	3,1
<b>I alt</b>	<b>21</b>		<b>14,2</b>

Lønudgifter til souschef og sekretariatschef er inkluderet i det overhead, der er indregnet i prisen pr. årsværk.

Umiddelbart efter bunken isoleres, vil der være ledig kapacitet i sagsflowet, indtil det bliver fyldt op med nye sager. I løbet af otte uger vil der være indkommet tilstrækkeligt med sager til at holde alle medarbejdere i flow fuldt beskæftiget. I de otte uger, hvor flowet ikke er fyldt, vil de medarbejdere, der ikke behøves i flowet, kunne arbejde med bunkebekæmpelse. Den mængde sagsbehandlingskapacitet, som derved allokeres til bunkebekæmpelsen i disse 8 uger, svarer til 2 fulde årsværk. Disse årsværk vil være fuldmægtige, da sekretærens opgaver med at forberede sager til afgørelse og med at indhente oplysninger vil kræve fuld kapacitet meget hurtigt. Figuren herunder illustrerer princippet for, hvordan medarbejderfordelingen i henholdsvis bunke og flow vil ændre sig de første to måneder.

### Fordelingen af medarbejdere mellem bunke og flow det første år



Figuren viser, at der i snit vil blive overført en medarbejder fra bunkebekæmpelse til flow hver 3. arbejdsdag de første otte uger. Den faktiske overførsel vil afhænge af det konkrete indtag af sager og disses kompleksitet, og skal derfor fastlægges af driftsledelsen.

Som følge af at bunkebekæmpelsen de første otte uger låner to årsværk fra flowet, skal der findes 21 årsværk til bunkebekæmpelsen for at nå de 23 årsværk, som bunkebekæmpelsen kræver i alt.

#### 5.7.4.3 Adfærd og kompetencer

Medarbejdere i sekretariatet skal læres op i at arbejde i flow, hvor der ikke må opstå bunker undervejs i processen.

Medarbejderne skal derudover ændre i arbejdsgange og rutiner forbundet med den nuværende sagsbehandling, så der arbejdes i flow, og så de har fat i sagerne færre gange end i dag.

#### 5.7.4.4 Afhængigheder

Ingen

#### 5.7.4.5 Risici

Ingen

## 5.8 (2.5.) Bedre driftsledelse implementeres

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	30 – 36
Bindinger	Nej

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	1,5	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	50	100	100	100

### 5.8.1 Forslagets motivation

Der er mulighed for forbedret driftsstyring af sagsbehandlingen af offererstatningssager. Der driftsstyres med afsæt i optællinger af afgørelser samt delafgørelser (hvis en borger har fremsat krav på flere forskellige tidspunkter) og måling af sagsporteføljens alder. Der er ikke etableret fornødent styringsoverblik, som er egnet til driftsstyring, og der er ikke en fuldstændig viden om, hvilke krav sagsbeholdningen omfatter. Der sker i et vist omfang en kategorisering efter krav af sagerne i dag, men sagerne kategoriseres alene efter hovedkravet, selv om mange sager indeholder flere krav. Sagerne organiseres i dag efter, om de er "forlodssager", "nye sager" eller "postsager". Denne inddeling egner sig ikke til at styre produktionen, da den ikke udtrykker, hvilke krav de enkelte sager rummer, eller hvor lang tid sagsbehandlingen af de forskellige typer af sager må forventes at tage.

Der er heller ikke fastlagt normtider for, hvad forskellige typer af sager eller krav bør tage at sagsbehandle, og der er ikke etableret et grundlag for at budgettere, hvad tilførsel af ressourcer vil betyde for gennemløbstiderne eller for at følge op på de enkelte medarbejders produktivitet.

Det er vores erfaring, at der ved indførelse af bedre driftsstyring skabes en produktivitetstigning på mellem 10 og 20 procent. Det er vores vurdering, at potentialet i Erstatningsnævnets sekretariat er i den høje ende af dette spænd, da der kan ske store forbedringer både i forhold til styringsgrundlag og efterfølgende udøvelse af driftsledelse.

### 5.8.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at sagsporteføljen brydes ned i, hvilke krav den omfatter. Der kan være flere krav knyttet til samme sag. Den fremtidige styring forudsættes at tage afsæt i to forhold: 1) OEL § 1 vurdering for alle sagens krav og 2) de enkelte krav i sagen.

En afgørelse kan således fremover enten være 1) en afgørelse om, hvorvidt de rejste krav er omfattet af OEL § 1 eller 2) afgørelse om tilkendelse eller afslag for hvert krav i sagen. Hvert krav regnes fremover som en afgørelse.

Forslaget omfatter, at der foretages en kategorisering af krav i familier, og at der knyttes normtider til de enkelte familier af krav, som anvendes til tilrettelæggelse, styring og opfølgning på sagsproduktionen. Udover typer af krav, bør straffelovsovertrædelse og CPR-nr. anvendes som grundlag for styring af produktionen, så de enkelte krav kan kobles med straffelovsovertrædelse.

Tabellen nedenfor giver overblik over de 15 krav, der kan rejses i offererstatningssager, og som fremover bør grupperes i et antal familier afhængig af, hvilke typer af krav der bør have nogenlunde samme normtider.

#### **Overblik over krav i offererstatningssager**

---

• Tøj, personlige ejendele, og mindre kontantbeløb	• Udgifter ved sagens behandling
• Tingsskade	• Tabt arbejdsfortjeneste
• Svie og smerte	• Varigt mén
• Tort	• Erhvervsevnetab
• Krænkelsgodtgørelse	• Helbredelsesudgifter
• Erstatning ved død	• Transportudgifter
• Advokatsalær	• Forlængelse af uddannelse/tab af skoleår
	• Andet tab

---

På baggrund af kategoriseringen af krav med tilknyttede normtider etableres en eller flere tavler til styring af produktionen. Antallet af tavler afhænger af antallet af teams.

Vi anbefaler som nævnt i forslag 2.4., at der etableres et team til at håndtere nye sager i flow og et team, der arbejder med at håndtere den isolerede bunke. I givet fald vil der skulle etableres en tavle for hvert team. Den fremtidige styring og opfølgning bør i givet fald fokusere på 1) gennemløbstider for OEL § 1-afgørelser og for afgørelser af typer af krav i flow og 2) antal af typer af krav, der ligger i bunken.

Det er en del af forslaget, at teamledere og sekretariatschef trænes i driftsledelse og afvikling af tavlemøder, når driftsstyringsgrundlaget er etableret.

#### **5.8.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Det er som nævnt ovenfor vores erfaring, at der ved etablering af driftsledelse opnås produktivetsgevinster på mellem 10 og 20 procent. Vi har ud fra et forsigtighedsprincip estimeret, at der ved implementering af driftsledelse vil kunne opnås en produktivetsgevinst på 15 pct. i Erstatningsnævnets sekretariat.

Potentialet opnås blandt andet som følge af det forbedrede overblik med de heraf afledte muligheder for at prioritere og styre produktionen, sikre en ensartet "pløjedybde" i sagerne og kompetenceudvikle og sparre med medarbejdere, hvis produktivitet er lav.

En del af potentialet fremkommer således ved, at der er mulighed for at prioritere, at en større del af arbejdsdagen skal anvendes til sagsbehandling, når opfølgningen viser, at dette er nødvendigt for at nå målene, mens en anden del af potentialet hentes ved at sikre, at sagerne alene sagsbehandles tilstrækkeligt.

Der anvendes i dag 0,58 arbejdsdag på sagsbehandling af offererstatningssager og 0,41 arbejdsdag på aktiviteter, som ikke er direkte knyttet til sagsbehandlingen.

Det forudsættes, at der som følge af forslaget arbejdes 15 pct. mere på aktiviteter, der er direkte knyttet til sagsbehandlingen. Dermed går antallet af effektive dage fra 1690 til 1943, en stigning på 253 effektive dage. Da hver sag tager 0,62 effektive dage, svarer dette til en forøgelse af sagsproduktionen med 409 sager. Dette svarer til en reduktion i gennemløbstiden på 33,1 dage for alle sager.

#### **5.8.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

##### 5.8.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen

##### 5.8.4.2 Investering

Forslaget forudsætter en investering på 1,5 mio. kr. til konsulentbistand.

Forslaget forudsætter herudover, at der anvendes en del interne timer på at bidrage til at tilvejebringe et styringsgrundlag samt på træning i driftsledelse. De interne timer er indregnet i potentialets indfasningsprofil og ikke prissat særskilt.

##### 5.8.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver, at sekretariatschef og teamledere trænes i driftsledelse, at de fremover udøver driftsledelse, herunder ved at lede tavlemøder, og at medarbejderne vænner sig til at arbejde i et styret miljø med brug af normtider, måltal, opfølgning mv.

##### 5.8.4.4 Afhængigheder

Ingen

##### 5.8.4.5 Risici

Ingen

## 5.9 (3.1.) Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav

Sagsafgrænsning	Alle sager, hvor krav kan dokumenteres i retten, men hvor erstatningsspørgsmålet ikke prøves fuldt ud i dag
Sagsantal	84
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	3 – 4
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	0	50	100	100

### 5.9.1 Forslagets motivation

Sager, hvor erstatningskravet har været undergivet en fuld prøvelse ved domstolene, har en betydelig kortere gennemløbstid ved Erstatningsnævnet end sager, hvor erstatningskravet ikke har været fuldt prøvet, da de typisk vil kunne afgøres som forlodssager inden for få sagsbehandlingstrin.

Hvis retten i højere grad foretog en fuld prøvelse af erstatningsspørgsmålet, ville de pågældende sager blive afgjort med en kortere gennemløbstid i Erstatningsnævnet.

### 5.9.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at der etableres et lovgrundlag, der indebærer, at domstolene skal foretage en fuld prøvelse af de erstatningspåstande, som forurettede nedlægger under straffesagen, uanset om tiltalte gør indsigelser eller ej. Domstolene kan kun foretage en sådan prøvelse, hvis der foreligger tilstrækkelig dokumentation for erstatningskravet.

Ofte foreligger der ikke tilstrækkelig dokumentation under straffesagen for erstatningskravet mod skadevolder, og kravet dokumenteres først i forbindelse med den efterfølgende sagsbehandling af sagen i Erstatningsnævnet. For at forslaget kan få mest mulig effekt, forudsætter forslaget, at der tages initiativer med henblik på at sikre, at krav, der rejses over for skadevolder, er veldokumenterede i forbindelse med straffesagen.

Det vil ikke være alle typer krav, hvor der kan fremlægges dokumentation for kravet på tidspunktet for hovedforhandlingen i straffesagen. Erstatningsnævnet har inddelt kravene i offererstatningssager i nedenstående typer, der kan opdeles efter, hvorvidt de typisk kan dokumenteres før hovedforhandlingen, eller hvorvidt dette ikke er tilfældet.

### Overblik over krav i offererstatningssager

Kan typisk dokumenteres før retssag	Kan typisk ikke dokumenteres før retssag
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tøj, personlige ejendele, og mindre kontantbeløb</li> <li>• Tingsskade</li> <li>• Svie og smerte (delvist)</li> <li>• Tort</li> <li>• Krænkelsergodtgørelse</li> <li>• Erstatning ved død</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabt arbejdsfortjeneste*</li> <li>• Varigt mén</li> <li>• Erhvervsevnetab</li> <li>• Helbredelsesudgifter*</li> <li>• Transportudgifter*</li> <li>• Forlængelse af uddannelse/tab af skoleår</li> <li>• Andet tab</li> </ul>

\*Note: Kan også være veldokumenteret i retten for så vidt angår perioden umiddelbart efter skaden men inden sagens behandling i retten.

Det vil navnlig være krav i venstre kolonne, der vil kunne dokumenteres på tidspunktet for straffesagens hovedforhandling, hvorimod krav i den højre kolonne typisk vil udvikle sig eller opstå, efter straffesagen er afsluttet.

Forslaget vil navnlig have effekt i sager, hvor der alene vil blive fremsat krav, som kan opgøres og dokumenteres på tidspunktet for retssagen, dvs. sager der som udgangspunkt alene indeholder krav i venstre kolonne.

### 5.9.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Gevinsten ved forslaget omfatter den gennemløbstid, som sager, der som følge af forslaget, bliver dokumenteret og afgjort som retskrav ved retten, reduceres med.

Det er ved beregningen antaget, at disse sager udgøres af sager, hvor der i dag ikke er retskrav på erstatningsbeløbene, og som alene indeholder krav, der fremgår af venstre kolonne ovenfor. Retskrav inden for ovenstående erstatningsposter udgør efter det oplyste 10 procent af den samlede sagsmasse, svarende til 273 sager. Sager, hvor ovenstående erstatningsposter er de eneste tilkendte beløb svarer til 385 sager. Der er derfor et potentiale i 112 sager. Af forsigtighedshensyn har vi antaget, at det alene vil være 75 procent af disse sager, hvor erstatningsspørgsmålet vil blive afgjort som retskrav, når forslaget er gennemført. Dette svarer til 84 sager med en samlet gennemløbstid på 18.551 dage. Vi har af forsigtighedshensyn heller ikke indregnet de formentlig få tilfælde, hvor der vil være retskrav på de krav, der typisk ikke kan dokumenteres før en retssag (kravene i højre kolonne).

Det er ved beregningen antaget, at de sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav nedbringes til den gennemsnitlige gennemløbstid for sager med retskrav. Vi har samtidig antaget, at sagerne nedbringes fra den gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager, hvorfra vi ud fra et forsigtighedsprocent har fratrukket 25 pct., da de sager, der kan afgøres i retten, må forventes at være mindre komplekse end gennemsnittet af nye sager (jf. oversigten over krav ovenfor) og dermed generelt have en kortere gennemløbstid i Erstatningsnævnet.

Forslaget giver en samlet gevinst for alle sager på 10.386 dages samlet gennemløbstid svarende til en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager på 3,8 dage. Tabellen nedenfor giver et overblik over beregningen af gevinsten.

#### Overblik over beregningsforudsætninger ved gevinstberegning af forslaget

Sager, der ikke er forlodssager, og som alene indeholder krav, der kan dokumenteres i retten fratrukket 25 pct.	84 sager
Gennemsnitlig gennemløbstid for disse sager	220 dage
Gennemsnitlig gennemløbstid for sager med retskrav	42 dage
Gevinst gennemløbstid i alt (antal sager gange difference i gennemløbstid)	10.386 dage
Gennemsnitlig gevinst målt i gennemløbstid for alle sager	3,8 dage

#### 5.9.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

##### 5.9.4.1 Juridiske forudsætninger

Forslaget vil bl.a. kræve ændringer af kapitel 89 i retsplejeloven om adhæsionsprocessen.

##### 5.9.4.2 Investering

Forslaget forudsættes ikke at kræve investering. Forslaget vil medføre, at salærudgifter til advokater fremrykkes, så de udmøntes under strafferetssagen i stedet for i den efterfølgende sagsbehandling i Erstatningsnævnet, men det forventes ikke, at størrelsen af salærudgifter ændres.

Forslaget vil muligvis medføre en øget arbejdsbyrde for domstolene, fordi flere krav vil skulle realitetsbehandles. Dette er ikke indregnet i forslaget.

##### 5.9.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver ændring af adfærd hos både anklagemyndigheden og advokaterne. Forslaget forudsætter, at anklagemyndigheden og/eller advokaterne sikrer, at de krav, der kan dokumenteres ved retssagen dokumenteres, ligesom det vil fremme effekten af forslaget, såfremt anklagemyndigheden giver den fornødne vejledning, og advokaterne støtter deres klienter i at fremsætte de relevante krav i forbindelse med retssagen frem for alene at tage forbehold for senere fremsættelse af krav.

Forslaget er endvidere afhængigt af, at retterne foretager en fuld prøvelse af de erstatningspåstande, som fremsættes, uanset om den tiltalte gør indsigelser eller ej. Forslaget er endvidere afhængigt af, at der foreligger fornøden dokumentation for kravene, så retterne er mindre tilbøjelige til at udskyde erstatningskravene til civil behandling.

#### 5.9.4.4 Afhængigheder

Forslaget er afhængigt af, at anklagemyndigheden iagttager sin vejledningsforpligtigelse, at advokaterne støtter klienterne i at fremsætte dokumenterede krav i retten, og at dommerne tager stilling til erstatningsspørgsmålene.

#### 5.9.4.5 Risici

Der er risiko for, at anklagemyndigheden og advokater ikke ændrer adfærd som forudsat i forslaget.

Forslaget forudsættes af samme grund at have en relativ lang indfasningsprofil.

## 5.10 (3.2.) Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav, behandles ikke ved Erstatningsnævnet

Sagsafgrænsning	Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort ved dom
Sagsantal	273
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,6
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	41,4
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	4 – 5
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	25	100	100	100

### 5.10.1 Forslagets motivation

I en del af offererstatningssagerne har retten taget stilling til erstatningsspørgsmålet, dvs. om og i givet fald hvor stor en erstatning skadevolder skal betale til skadelidte. Disse sager behandles ved Erstatningsnævnet, som i visse tilfælde ændrer erstatningsudmålingen, men i de fleste tilfælde træffer afgørelse om en erstatning af samme størrelse, som retten i første omgang har tilkendt.

Det forhold, at Erstatningsnævnet behandler afgørelser, som retten har taget stilling til, medfører en dobbelt sagsbehandling, som der vil være en gevinst ved at undgå. Det skal bemærkes, at sager afgjort ved dom generelt har kort gennemløbstid ved Erstatningsnævnet, hvilket begrænser potentialet ved forslaget.

### 5.10.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at lovgrundlaget for offererstatningen ændres sådan, at der ikke skal søges om erstatning ved Erstatningsnævnet i sager, hvor retten har taget stilling til erstatningsspørgsmålet. I stedet for skal anklagemyndigheden ifølge forslaget overtage sagen uden om Erstatningsnævnet, udbetale erstatningen og sende sagen til regres hos politiet.

Der skal ved ændring af lovgrundlaget tages stilling til, hvilke af de sagstrin, som Erstatningsnævnet gennemfører for disse sagers vedkommende, som anklagemyndigheden skal gennemføre, herunder eksempelvis om anklagemyndigheden skal afklare skadevolders forsikringsforhold.

Da anklagemyndigheden vil have forholdsvis få af denne type sager, vil det som udgangspunkt være at foretrække, at anklagemyndigheden alene har til opgave at udbetale erstatningen, sådan som det allerede sker i dag, og ikke skal implementere nye sagsbehandlingsgange for en mindre portefølje af sager, hvor det væsentligste spørgsmål er afgjort ved retten.

Det er derfor ved forslaget lagt til grund, at anklagemyndigheden ikke skal gennemføre anden sagsbehandling end udbetaling og oversendelse af sagen til politiet, herunder heller ikke afklare skadevolders forsikringsforhold. Hvis anklagemyndigheden pålægges yderligere sagsbehandling, mindskes gevinsten ved forslaget.

### **5.10.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Forslaget omfatter de sager, hvor erstatningsspørgsmålet har været undergivet en fuld prøvelse i retten. De udgjorde ud fra det oplyste 10 pct. af sagerne i 2017, svarende til 273 sager. Den gennemsnitlige gennemløbstid for disse sager er 42 dage, så der med forslaget opnås en samlet reduktion i gennemløbstiden for offererstatningssager på 11.466 dage.

Det svarer til en gennemsnitlig reduktion i gennemløbstiden for alle sager på 4,2 dage.

Der er regnet med en uændret gennemløbstid i anklagemyndigheden, som skal gennemføre de samme sagsskridt som i dag.

Det bemærkes, at gevinstberegningen alene omfatter de sager, hvor der i baseline er truffet afgørelse om erstatningens størrelse. Der er således ikke indregnet de yderligere sager, som en realisering af forslag 3.1. "Flere erstatningsspørgsmål afgøres ved dom" ville medføre. Gevinsten ved forslag 3.2. vil blive forøget ved også at gennemføre forslag 3.1.

### **5.10.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### **5.10.4.1 Juridiske forudsætninger**

Der er ikke hjemmel i lovgivningen i dag til, at andre end Erstatningsnævnet kan træffe afgørelse i offererstatningssager, og forslaget indebærer således, at offererstatningsloven ændres, så kompetencen til at træffe afgørelse i sager vedrørende rene retskrav overgår til politi og anklagemyndighed.

#### **5.10.4.2 Investering**

Forslaget er ikke forudsat at omfatte investeringer. Baggrunden herfor er, at anklagemyndigheden med forslaget ikke forudsættes at skulle varetage sagsbehandlingsopgaver, som anklagemyndigheden ikke varetager i dag, da der i forvejen foretages vurdering af, hvorvidt retskrav er dækket af skadelidtes egen forsikring i forbindelse med regresbehandlingen.

#### **5.10.4.3 Adfærd og kompetencer**

Forslaget kræver, at der etableres en proces mellem retten og anklagemyndigheden, så anklagemyndigheden modtager de sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort ved dom fra retten med henblik på udbetaling af erstatningen.

Forslaget kræver endvidere, at anklagemyndigheden sikrer, at der ikke indsendes ansøgninger fra skadelidte, hvis erstatning er afgjort ved dom. I det omfang skadelidte selv ansøger om erstatning for en hændelse, hvor retten har afgjort

erstatningsspørgsmålet, vil dette blive fanget senest, når Erstatningsnævnets sekretariat læser dommen som et led i en eventuel sagsbehandling.

#### 5.10.4.4 Afhængigheder

Forslaget er afhængigt af, at retterne og anklagemyndigheden etablerer en hensigtsmæssig proces.

Forslagets effekt set fra brugerens synspunkt er afhængig af, at den ventetid og sagsbehandlingstid, der eksisterer i forbindelse med udbetaling fra anklagemyndigheden i dag (som minimum) fastholdes. Denne ventetid og sagsbehandlingstid er oplyst til at være 14 dage i alt.

#### 5.10.4.5 Risici

Forslaget er afhængig af retter og anklagemyndighed.

Der er en risiko for, at der vil være (få) tilfælde, hvor Erstatningsnævnet modtager ansøgninger vedrørende sager, hvor retten har afgjort erstatningsspørgsmålet, og hvor anklagemyndigheden er i færd med eller har udbetalt erstatningen.

### 5.11 (3.3.) Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen

Sagsafgrænsning	Sager med vurdering af méngrad og/eller erhvervsevnetab
Sagsantal	60
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	4 – 5
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	75	100	100	100

#### 5.11.1 Forslagets motivation

Sagsbehandlingen af en mindre del af offererstatningssagerne omfatter, at der skal foretages en vurdering af skadelidtes erhvervsevnetab og/eller méngrad. Denne vurdering foretages i dag af AES på anmodning fra Erstatningsnævnets sekretariat. I 2017 drejede det sig om 15 sager, hvor AES gennemførte en vurdering af erhvervsevnetab og 55 sager, hvor AES gennemførte en vurdering af méngrad.

I 2017 foretog Erstatningsnævnet 59 forelæggelser for AES, hvoraf ca. en fjerdedel vedrørte vurdering af erhvervsevnetab, mens ca. tre fjerdedele vedrørte vurdering af varigt mén. Ofte anmodes også om vurdering af varigt mén i forbindelse med vurdering af erhvervsevnetab. Vi skønner på den baggrund, at der årligt anmodes om 15 vurderinger vedrørende erhvervsevnetab og 55 vurderinger vedrørende méngrader. Der er her taget hensyn til, at der i et antal sager anmodes om vurdering af begge forhold.

Gennemløbstiderne for disse vurderinger var for erhvervsevnetab 750 dage, mens de for méngrad var 360 dage. Det er motivationen bag forslaget, at disse gennemløbstider vil kunne reduceres ved at flytte vurderingen fra AES til Patienterstatningen, som foretager tilsvarende vurderinger som led i behandlingen af patienterstatningssager.

Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid er begrænset, da der er tale om forholdsvis få sager. Til gengæld vil betydningen for den enkelte borger, hvis sag omfattes af forslaget, være betydelig. Effekten vil for de borgere, der får vurderet erhvervsevnetab og méngrad, være på mere end et år, mens den for de borgere, der alene skal have vurderet méngrad, vil være på et halvt år. Det bemærkes i den

forbindelse, at det typisk er sager med alvorlige skader og dermed vidtgående varige følger for den skadelidte, hvor der er behov for at få en vurdering af varigt mén og/eller erhvervsevnetab

### **5.11.2 Forslagets indhold**

Forslaget omfatter, at Erstatningsnævnets sekretariat indgår en aftale med Patienterstatningen om, at Patienterstatningen kan gennemføre vurderinger af erhvervsevnetab og méngrad i offererstatningssager. Erstatningsnævnet kan herefter vælge at henvise en sag til enten AES eller Patienterstatningen, alt afhængigt af hvem der kan tilbyde de laveste gennemløbstider for den specifikke sag.

Patienterstatningen fastsætter i forvejen ménprocenten og opgør mén godtgørelsen i omkring 2000 sager om året. Patienterstatningen fastsætter desuden selv erhvervsevnetabsprocenten og opgør erhvervsevnetabs erstatningen i omkring 250 sager om året. Patienterstatningen har således stor erfaring med at foretage disse vurderinger. Patienterstatningen indhenter efter det oplyste kun meget sjældent en udtalelse fra AES. Det sker efter det oplyste alene, hvis der er tale om helt nye og måske kontroversielle sagstyper, hvor Patienterstatningen har brug for en ménvurdering. Der kan ifølge Patienterstatningen gå flere år imellem, at Patienterstatningen spørger AES.

Patienterstatningen skønner, at den samlede gennemløbstid for sagsbehandlingen i Patienterstatningen vil udgøre maksimalt 360 dage for vurdering af erhvervsevnetab og 180 dage for vurdering af méngrad. Disse tal er under forudsætning af, at sagerne kommer uoplyste til Patienterstatningen. Hvis Patienterstatningen modtager fuldt oplyste sager, vil gennemløbstiden blive halveret.

Det er en del af forslaget, at der indgås en aftale med Patienterstatningen, der forpligter Patienterstatningen til at prioritere vurdering af erhvervsevnetab og méngrad i offererstatningssager på linje med tilsvarende vurderinger i patienterstatningssager. Hensigten er at forebygge, at offererstatningssager nedprioriteres til fordel for patienterstatningssager.

### **5.11.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Forslaget er beregnet ud fra en total omlæggelse af sagerne fra AES til Patienterstatningen, da Patienterstatningen for nuværende har kortest gennemløbstid. Forslaget er beregnet ved at gange antallet af sager med differencen i faktisk gennemløbstid for vurderingerne ved AES og estimeret gennemløbstid fra Patienterstatningen. Beregningerne viser, at forslaget giver en samlet reduktion i gennemløbstid på 13.050 dage.

Forslaget giver dermed en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager på i alt 4,8 dage.

Tabellen nedenfor giver overblik over gevinstberegningen.

## Overblik over gevinstberegning

VURDERING	ANTAL	GENNEMLØBSTID PR. SAG – AES (FAKTISK)	GENNEMLØBSTID PR. SAG – PATIENTERSTATNI NGEN (ESTIMERET)	DIFFERENCE PR. SAG	GEVINST (TOTAL)
Erhvervsevnetab + méngrad	15 sager	750 dage	360 dage	390 dage	7.200 dage
Méngrad	40 sager	360 dage	180 dage	180 dage	5.850 dage
Total	55 sager	-	-	-	13.050 dage

### 5.11.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

#### 5.11.4.1 Juridiske forudsætninger

Forslaget kræver ændring af § 8 og § 9 i bekendtgørelse om Erstatningsnævnets forretningsorden.

#### 5.11.4.2 Investering

Patienterstatningen har oplyst, at Patienterstatningen forventer at kunne tilbyde en pris på 15.000 kr. for vurdering af mengrad og erhvervsevnetab og 6.000 kr. for vurdering af méngrad. Til sammenligning betaler Erstatningsnævnet 22.280 kr. for vurdering af varigt mén og erhvervsevnetab og 6.220 kr. for vurdering af méngrad hos AES.

Med 15 sager vedrørende mengrad og erhvervsevnetab og 40 sager vedrørende udelukkende méngrad giver dette en difference på 118.000 kr. årligt

#### 5.11.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver alene, at anmodninger om vurdering fremover tilgår Patienterstatningen frem for AES.

#### 5.11.4.4 Afhængigheder

Forslaget er afhængigt af, at der sikres tilstrækkelig kapacitet i Patienterstatningen til at foretage vurderinger af erhvervsevnetab og méngrad inden for de estimerede gennemløbstider.

#### 5.11.4.5 Risici

Forslaget indebærer en risiko for, at offererstatningssagerne nedprioriteres til fordel for patienterstatningssagerne. Det er derfor en del af forslaget, at der indgås en aftale med Patienterstatningen, der forpligter Patienterstatningen til at prioritere offererstatningssager på linje med Patienterstatningssager.

Det eksisterende system med anmodning om vejledende udtalelser fra Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring anvendes af flere interessenter som forsikrings selskaber og offentlige myndigheder og har i en årrække været anerkendt som

rette myndighed ved disse vurderinger, også under sagerne behandling ved domstolene. Det kan derfor være usikkert, om Patienterstatningens vurderinger vil opnå samme anerkendelse (ved domstolene).

## 5.12 (3.4.) Vurderingen af, om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§ 1), foretages af anklagemyndigheden

Sagsafgrænsning	Sager, som ikke er omfattet af offererstatningslovens § 1
Sagsantal	178
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	5 – 6
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	0,06	0,2	0,2	0,2
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	25	100	100	100

### 5.12.1 Forslagets motivation

Et væsentligt led i den indledende sagsbehandling af offererstatningssager er, at Erstatningsnævnets sekretariat foretager en vurdering af, om erstatningsansøgningen falder inden for offererstatningslovens anvendelsesområde, dvs. om der er tale om en personskade eller skade på tøj eller andre sædvanlige personlige ejendele, der er forvoldt ved overtrædelse af borgerlig straffelov mv., jf. § 1.

Der foreligger dom i ca. 60 pct. af sagerne, men i langt hovedparten af de øvrige 40 pct. af sagerne skal vurderingen foretages af Erstatningsnævnets sekretariat. Dette gælder eksempelvis i sager, hvor der ikke er fundet en gerningsmand.

Det er anklagemyndigheden, der fremsender borgerens ansøgning. Hvis anklagemyndigheden tog stilling til, om kravene i de ansøgninger, som anklagemyndigheden fremsender, er omfattet af OEL § 1, ville Erstatningsnævnet slet ikke modtage krav, der ikke var omfattet af OEL § 1, og den gennemløbstid der er forbundet med disse sager ville hermed bortfalde og blive erstattet af en kort gennemløbstid i anklagemyndigheden i forbindelse med udformningen af ansøgningen.

### 5.12.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at det fremover er anklagemyndigheden, som tager stilling til, om kravene i ansøgningen falder inden for OEL § 1, når anklagemyndigheden fremsender ansøgningen på vegne af borgeren.

Det bemærkes, at forslaget kræver, at der i anklagemyndigheden foretages en juridisk sagsbehandling af disse sager, som i dag håndteres administrativt. Forslaget betyder tillige, at anklagemyndigheden skal partshøre borgeren i de tilfælde, hvor der træffes afgørelse om, at ansøgningen ikke er omfattet af OEL § 1 på baggrund af oplysninger, som borgeren ikke allerede er bekendt med, ligesom der skal etableres klageadgang til Erstatningsnævnet for de tilfælde, hvor borgerens ansøgning ikke imødekommes fuldt ud. Afgørelser, hvor ansøgningen ikke imødekommes, skal endvidere begrundes, og der skal gives klagevejledning.

Det skal bemærkes, at gevinsten ved forslaget i høj grad er knyttet til den lange ventetid, der er for en række sager som følge af den store sagsbunke, som er hobet op i Erstatningsnævnet. I det omfang der ikke var en bunke, ville gevinsten ved forslaget være betydelig mindre og næppe opveje den ekstra kompleksitet, der er indbygget i forslaget ved at lade anklagemyndigheden foretage en del af sagsbehandlingen, herunder foretage en partshøring og etablere en klageadgang, som der ikke er krav om i dag.

### **5.12.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Gevinsten ved forslaget består i, at sager, der ikke er omfattet af OEL § 1, afgøres i forbindelse med ansøgningen, hvorved al gennemløbstid i forbindelse med disse sager bortfalder, da anklagemyndigheden forventes at kunne afgøre disse sager i samme procestrin som afsendelsen til Erstatningsnævnet. Gevinsten er navnlig knyttet til, at der for en del af disse sagers vedkommende er en meget lang ventetid, som undgås, når det straks i forbindelse med ansøgningen vurderes, at sagen ikke er omfattet af OEL § 1. Herudover er der en gevinst forbundet med, at sagsadministration og bunkevedligehold bortfalder for de sager, som anklagemyndigheden vurderer ikke er omfattet af OEL § 1. Selve sagsbehandlingen af, hvorvidt en sag er omfattet af OEL § 1 forudsættes derimod at være den samme i anklagemyndigheden, som den er i dag i Erstatningsnævnet.

For de sager, som anklagemyndigheden vurderer til at være omfattet af OEL § 1, er der ingen gevinst, da det som nævnt forudsættes, at sagen gennemgår de samme sagsbehandlingsskridt i anklagemyndigheden som et led i OEL § 1 vurderingen, som de i dag gennemgår i Erstatningsnævnet. Der vil for disse sager dermed alene være tale om, at et sagsbehandlingsskridt er flyttet fra en myndighed til en anden myndighed.

Som beskrevet ovenfor, er det en del af forslaget, at ansøger kan klage over anklagemyndighedens afgørelse til Erstatningsnævnet, som så på ny foretager en vurdering af, om sagen er omfattet af OEL § 1. Det er forudsat, at 38 procent af ansøgerne vil klage over afgørelsen, svarende til klageprocenten i Patienterstatningen.

Gevinsten tilskrives dermed som udgangspunkt 62 procent af de sager, som ikke er omfattet af OEL § 1 fratrukket enkelte sager, som ikke nødvendigvis indledes med en vurdering af, om sagen er omfattet af OEL § 1. Dette kan være sager, hvor det er helt åbenlyst, at kravet er forældet, eller der kan være mulighed for at få kravet fuldt dækket igennem en forsikring, og i givet fald vil der normalt ikke blive foretaget en OEL § 1 vurdering. Vi estimerer, at disse sager udgør et forholdsvist beskedent antal og forudsætter dermed, at gevinsten er relevant for 60 pct. (i stedet for 62 pct.) af de sager, der ikke er omfattet af OEL § 1. Hvis det besluttet, at anklagemyndigheden også skal udarbejde afslag i de få sager, hvor der indledningsvis ikke sker OEL § 1 vurdering, vil det kunne indregnes som en gevinst. Af forsigtighedshensyn har vi dog ikke indregnet dette.

Fra denne gevinst skal trækkes den estimerede ekstra gennemløbstid i anklagemyndigheden for de 38 pct. af sagerne, som anklagemyndigheden vurderer til

ikke at være omfattet af OEL § 1, og hvor Erstatningsnævnet modtager en klage og dermed skal behandle sagen alligevel.

Det er ikke forudsat, at Erstatningsnævnets sekretariat får en kapacitetsgevinst ved, at anklagemyndigheden vurderer, om kravene i ansøgningen er omfattet af OEL § 1, da det i beregningen forudsættes, at den kapacitet, der anvendes hertil, overgår fra sekretariatet til anklagemyndigheden.

Gevinsten giver en samlet reduktion i gennemløbstid i Erstatningsnævnet for alle sager på 5,3 dage. Tabellen nedenfor giver et overblik over sammensætningen af denne gevinst, jf. beskrivelsen ovenfor.

#### Overblik over gevinstens sammensætning

Antal sager der afvises på baggrund af OEL § 1	178 sager
Gennemsnitlig gennemløbstid for sager, hvor krav ikke er omfattet af OEL § 1	220 dage
Total gennemløbstid for de 60 procent af sagerne, som forslaget giver gevinst for	23.587 dage
Ekstra gennemløbstid i anklagemyndigheden for de 38 procent af sagerne, som ansøger klager over	-8.963 dage
Total reduktion i gennemløbstid	14.624 dage
Gennemsnitlig reduktion i gennemløbstid for alle sager	5,3 dage

### 5.12.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

#### 5.12.4.1 Juridiske forudsætninger

Der er ikke hjemmel i lovgivningen i dag til, at andre end Erstatningsnævnet kan træffe afgørelse i offererstatningssager, og forslaget indebærer således, at offererstatningsloven ændres, således at kompetencen til at træffe afgørelse om, hvorvidt en ansøgning er omfattet af offererstatningslovens anvendelsesområde, overgår til politi og anklagemyndighed.

#### 5.12.4.2 Investering

Forslaget omfatter en ekstra udgift til sagsbehandling af den tredjedel af sagerne, som ikke er omfattet af OEL § 1, og hvor ansøger forudsættes at klage. Denne klageadgang er udtryk for en dobbelt sagsbehandling, som ellers ikke ville finde sted. Der er set bort fra, at en tidligere klageadgang eventuelt vil kunne begrænse omfanget af sager, der i dag indbringes for domstolene efter behandling i Erstatningsnævnet.

Den ekstra udgift er estimeret til 234.000 kr. årligt ud fra en enhedsomkostning på 6.500 kroner per sag for 36 sager.

Forslaget omfatter endvidere, at den økonomi, der er forbundet med at vurdere, om sagerne er omfattet af OEL § 1 flyttes fra Erstatningsnævnets sekretariat til anklagemyndigheden.

#### 5.12.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver, at der i anklagemyndigheden foretages en juridisk sagsbehandling af disse sager, som i dag håndteres administrativt.

Forslaget kræver dermed også, at anklagemyndigheden tilføres kompetencer til at varetage denne opgave.

#### 5.12.4.4 Afhængigheder

Forslaget er afhængigt af, at anklagemyndigheden påtager sig og prioriterer den ny opgave med at vurdere, om kravene i ansøgningerne falder inden for OEL § 1.

Forslaget tilfører afhængigheder mellem myndigheder, som ikke eksisterer i samme omfang i dag.

#### 5.12.4.5 Risici

Forslaget indebærer en risiko for, at det er vanskeligt at tilvejebringe et godt samarbejde hen over snitfladen mellem anklagemyndigheden og Erstatningsnævnet, herunder at der udvikler sig forskellig praksis mellem de to myndigheder i forhold til, hvornår et krav er omfattet af OEL § 1.

Forslaget indebærer risiko for flere klager over afgørelser truffet af anklagemyndigheden, hvilket udhuler gevinsten ved forslaget.

Det bemærkes, at jo hurtigere bunken i Erstatningsnævnet afvikles, jo hurtigere vil gevinsten ved forslaget begrænses. Forslagets gevinster er hovedsageligt båret af den lange ventetid i Erstatningsnævnet, og når den er nedbragt, vil der med forslaget være etableret en opgavedeling mellem anklagemyndigheden og Erstatningsnævnet som ikke nødvendigvis er mere hensigtsmæssig end den opgavedeling, der eksisterer i dag.

Hvis ikke der kan etableres en "first time through" proces i anklagemyndigheden, er der risiko for, at gennemløbstiden for oprettelse og OEL § 1 behandling af ansøgninger stiger i anklagemyndigheden. Dette vil forlænge den samlede gennemløbstid for offererstatningssager.

### 5.13 (3.5.) Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes

Sagsafgrænsning	Alle sager, der indsendes fra anklagemyndigheden til Erstatningsnævnet
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,03 dage uden for baseline
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	45 dage uden for baseline
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	(10 - 14 dage uden for baseline) 8 – 10 dage (inden for baseline)
Bindinger	Nej

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	50	100	100	100

#### 5.13.1 Forslagets motivation

Der er i en række politikredse en betydelig gennemløbstid hos anklagemyndigheden i forbindelse med fremsendelse af ansøgning og med udbetaling af erstatning. Det vil sige både før og efter Erstatningsnævnets behandling af sagen. Denne gennemløbstid vil af borgeren blive opfattet som en del af den samlede gennemløbstid af offererstatningssagen, men den indgår ikke i opgørelsen af gennemløbstiden for offererstatningssager ved Erstatningsnævnet.

Herudover er det i en række sager nødvendigt, at Erstatningsnævnets sekretariat genindhenter oplysninger hos anklagemyndigheden, som kunne have været indsendt i forbindelse med ansøgningen, hvilket bidrager til en unødvendig forlængelse af gennemløbstiden ved Erstatningsnævnet.

#### 5.13.2 Forslagets indhold

Forslaget er delt i tre.

For det første omfatter forslaget, at Justitsministeriet aftaler med anklagemyndigheden, f.eks. som en del af anklagemyndighedens mål- og resultatplan, hvordan den del af gennemløbstiden, som anklagemyndigheden har ansvar for i værdikæden, kan nedbringes. Denne gennemløbstid har ikke tidligere været et fokuspunkt for anklagemyndigheden og indgår normalt ikke i opgørelsen af sagsbehandlingstider for offererstatningssager.

Det er således en del af forslaget, at sagerne ikke længere indsendes til Erstatningsnævnet i forbindelse med fuldbyrdelse af dommen, sådan som det er praksis i dag, men derimod som udgangspunkt når ankefristen på 14 dage udløber. Det er ligeledes en del af forslaget, at Erstatningsnævnet fremadrettet meddeler anklagemyndigheden, at sagen ikke kan behandles af nævnet, hvis straffesagen ikke er afsluttet, og at det i så fald vil være op til anklagemyndigheden at indsende ansøgning og sagsakter, når straffesagen er afsluttet. Det er samtidig en del af forslaget, at den praksis, der i flere politikredse anvendes med at bruge offererstatningssager til oplæring af bl.a. elever, alene finder anvendelse, hvis ikke den øger gennemløbstiden for offererstatningssagen.

Forslagets anden del omfatter, at Justitsministeriet aftaler med anklagemyndigheden, at de sager, som indsendes til Erstatningsnævnets sekretariat, skal indeholde den dokumentation (og kun den dokumentation), som Erstatningsnævnets sekretariat har defineret skal indsendes sammen med ansøgningen. Materialet skal indsendes i læsbart format, og skal fremadrettet udelukkende sendes pr. e-mail. Det foreslås, at der i den forbindelse i hver politikreds udpeges en ansvarlig kontaktperson med direkte telefonnummer, som kan virke som Erstatningsnævnets indgang til anklagemyndigheden i den pågældende politikreds.

Forslagets tredje del handler om, at Justitsministeriet aftaler med anklagemyndigheden, at anklagemyndigheden bidrager aktivt til, at de krav, der fremsættes i retten, er belest bedst muligt med henblik på at flere sager kan afgøres som retskrav. Indsatsen kan fx bestå i en styrkelse af anklagemyndighedens pligt til at vejlede skadelidte om muligheden for (i visse sager) at få beskikket en bistandsadvokat og om muligheden for at få krav afgjort som retskrav under straffesagens hovedforhandling, herunder hvilken dokumentation skadelidte skal fremskaffe. Indsatsen kan endvidere bestå i en styrkelse af bistandsadvokatområdet.

### **5.13.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

#### **5.13.3.1 Beregning uden for baseline**

Forslagets første del vedrører gennemløbstid, som ligger i anklagemyndigheden hhv. før og efter sagsbehandlingen har fundet sted i Erstatningsnævnet. Denne gennemløbstid er således ikke en del af baseline

Det er som en del af analysen søgt afdækket, hvor lang gennemløbstiden i begge ender af værdikæden er. Afdækningen viser, at datagrundlaget for at vurdere disse gennemløbstider er forholdsvis svagt. Vi regner i det følgende med, at den gennemsnitlige gennemløbstid er 31 dage, fra borgeren udformer sin ansøgning, til anklagemyndigheden indsender den til Erstatningsnævnets sekretariat, og at gennemløbstiden er 14 dage, fra anklagemyndigheden modtager meddelelse om erstatning fra Erstatningsnævnet og til, at erstatningen udbetales til borgeren. Disse antagelser hviler på følgende:

- *31 dage fra domsfældelse til anklagemyndigheden indsender den til Erstatningsnævnets sekretariat:* Rigsadvokaten har efter forespørgsler hos politikredsene oplyst, at langt de fleste politikredse sender sagen til Erstatningsnævnet i forbindelse med fuldbyrdelse af dommen i straffesagen, såfremt der på det tidspunkt er modtaget en ansøgning om erstatning. Politikredsene har samtidig oplyst, at det ikke er muligt at komme med nærmere estimater eller vurderinger i forhold til gennemløbstid for fremsendelse af sager til Erstatningsnævnet, hverken for ansøgninger der modtages før eller efter fuldbyrdelse af dommen. Vi har derfor valgt at lægge den gennemsnitlige gennemløbstid for fuldbyrdelse af dommen i straffesager til

grund for gennemløbstiden for indsendelse af ansøgning til Erstatningsnævnet. Det skal bemærkes, 1) at denne gennemsnitlige gennemløbstid omfatter samtlige sagstyper, hvor der kunne blive tale om offererstatning (37.289 sager i 2017 mod 2.728 afgørelser i Erstatningsnævnet), 2) at sager hvor ansøgningen først er modtaget, efter dommen er fuldbyrdet, ikke er omfattet og 3) at sager, hvor der ikke er afsagt dom, heller ikke er omfattet. Det er som nævnt ikke muligt at foretage estimeringer af de gennemløbstider, der knytter sig til 2 eller 3 (eller 1).

- *14 dage fra sagen modtages fra Erstatningsnævnet til erstatningen udbetales:* Antagelsen om gennemløbstiden fra sagen modtages, til den udbetales, hviler på, at det er den frist, som Erstatningsnævnet giver for udbetaling af erstatningen. Efter det oplyste videreformidles denne frist, når sagen videresendes til bogholderiet.

Det er efter vores vurdering navnlig gennemløbstiden i forbindelse med indsendelse af ansøgning, der er af interesse i forhold til at nedbringe gennemløbstiden. Dels fordi det ofte vil være gennemløbstiden til sagen afgøres, der må antages at være den væsentligste for borgeren, dels fordi de 14 dages gennemløbstid, fra sagen er afgjort, til erstatningen udbetales, er reguleret af en frist, som kan sættes ned, i det omfang det anses for væsentligt at udbetale erstatningen hurtigere.

Det er i beregningen forudsat, at gennemløbstiden for indsendelse af offererstatningssagen til Erstatningsnævnet kan nedbringes til ankefristen på 14 dage plus fem dage, der tillægges ud fra et forsigtighedsprincip for at tage højde for, at der i praksis formentlig vil være en række sager, som ikke indsendes ved ankefristens udløb, men først senere eller i forbindelse med fuldbyrdelse af dommen, sådan som det er praksis i dag. Hermed reduceres gennemløbstiden fra 31 dage til 19 dage svarende til en reduktion på 12 dage.

Hensynet til ankefristen skal tilgodes et ønske om, at der ikke indsendes sager, som ankes, og hvor der efterfølgende viser sig ikke at være grundlag for en erstatningsansøgning.

#### 5.13.3.2 Beregning inden for baseline

Forslagets anden del omfatter som nævnt, at anklagemyndigheden i højere grad fremsender komplet dokumentation i forbindelse med ansøgningen

Sekretariatet anmoder om yderligere oplysninger fra politi og anklagemyndighed flere steder i sagskæden. Det foregår ved oprettelse af sagen hos sekretæren, hvor det anslås, at der i 20 pct. af sagerne, svarende til 547 sager, anmodes om yderligere oplysninger. Derudover anmodes der om oplysninger når visitationen har gennemset sagen. Dette sker i yderligere 15 pct. af sagerne, svarende til 409 sager. I alt anmodes der om oplysninger 955 gange. Hvis der skal fremsendes yderligere oplysninger, øges gennemløbstiden i gennemsnit med 15 dage.

Det antages, at halvdelen af tilbageløbene kan fjernes ved, at Justitsministeriet aftaler med anklagemyndigheden, at der skal indsendes dokumentation i overensstemmelse med de anvisninger, som Erstatningsnævnets sekretariat har stillet op. Dette vil medføre en reduktion af den samlede gennemløbstid på 14.322 dage. Dette giver en reduktion i gennemløbstiden for alle sager på 5,25 dage.

Disse 5,25 dage er omfattet af baseline i denne analyse, da det er gennemløbstid, der reduceres i sekretariatets sagsbehandling.

Forslagets tredje del omhandler anklagemyndighedens rolle som garant for, at skadelidtes erstatningskrav bliver rejst i forbindelse med domstolsprøvelsen. Som angivet i forslag 3.1 er der et potentiale for, at yderligere 112 sager afgøres med retskrav

i retten. Hvis anklagemyndigheden foretager en grundig vejledningsindsats over for skadelidte og dennes repræsentant, bør op til halvdelen, eller 56 af disse sager kunne afgøres som retskrav. Hvis disse sager afgøres på 42 dage i stedet for 220,8 vil den totale gennemløbstid blive reduceret med 9.744 dage, svarende til 3,6 dages gennemsnitlig gennemløbstid.

Den samlede nedbringelse af gennemløbstiden er derfor 8,9 dage inden for baseline.

#### **5.13.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

##### 5.13.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen.

##### 5.13.4.2 Investering

Forslaget kræver ikke investeringer

##### 5.13.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver, at anklagemyndigheden omlægger sin sagsbehandling af offererstatningssager, så sagens indsendelse til Erstatningsnævnet ikke afventer, at anklagemyndigheden fuldbyrder dommen, men at den derimod fremsendes tidligere som et selvstændigt sagsbehandlingstrin.

Forslaget kræver tilsvarende, at anklagemyndigheden i højere grad fremsender den dokumentation, som Erstatningsnævnet har anvist første gang samlet. Det kræver muligvis kommunikation og oplæring i anklagemyndigheden.

Det kan overvejes, om Erstatningsnævnet kan bidrage til kommunikation og oplæring.

##### 5.13.4.4 Afhængigheder

Forslaget er afhængigt af, at Justitsministeriet sætter fokus på, at det er væsentligt at anklagemyndigheden bidrager til at nedbringe den samlede gennemløbstid for sagsbehandling af offererstatningssager.

Forslaget er tillige afhængigt af, at det implementeres i anklagemyndigheden.

##### 5.13.4.5 Risici

Risikoen ved forslaget er, at det ikke slår igennem i anklagemyndigheden. Her har Justitsministeriet en rolle i forhold til, at der i anklagemyndigheden etableres og fastholdes et fokus på, at det er vigtigt at nedbringe den samlede gennemløbstid for offererstatningssager set fra borgerens synspunkt.

## 5.14 (4.1.) Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres

Sagsafgrænsning	Sager, hvor der i 2017 kun er ansøgt 1 gang, og om et beløb under 1.000 kr.
Sagsantal (afgjorte sager)	210
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,5
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	112,5
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	7 – 8
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.14.1 Forslagets motivation

Sager, hvor der fremsættes krav om mindre beløb medfører relativt megen sagsbehandlingstid, da sagerne alt andet lige kræver den samme OEL-behandling som sager med større krav, og fordi der gøres de samme forudsætninger om oplysning af kravene som i sager om større beløb.

### 5.14.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at der indføres en nedre bagatelgrænse på 1.000 kr., så der ikke ydes erstatning i sager med en værdi under dette beløb. Hvis der senere rejses (nye eller forhøjede) krav fra samme borger på baggrund af samme hændelse om et beløb over 1000 kr., behandles sagen, når dette krav rejses. Der er i forslaget lagt til grund, at det er summen af værdien af rejste krav, der vurderes i forhold til den nedre bagatelgrænse.

### 5.14.3 Forslagets beregningsforudsætninger

#### 5.14.3.1 Sagsantal

Sagsantallet er beregnet ud fra de sager, hvor der kun er foretaget én afgørelse, og hvor denne afgørelse er under 1000 kroner. Dette bygger på en antagelse om, at borgere kun i begrænset omfang vil søge om erstatning flere gange for beløb under 1000 kroner.

Beregningen af sagsantal tager udgangspunkt i de udbetalte erstatninger i 2017, hvor der i 119 sager blev udbetalt under 1.000 kr., og hvor der ikke blev fremsat yderligere

krav. Hertil er lagt et beregnet antal afslag på ansøgninger under 1.000 kr. Beregningen er foretaget ved at forudsætte, at fordelingen af tilkendte erstatningsbeløb, svarer til fordelingen af de erstatningsbeløb, der ville være blevet tilkendt i sager, hvor der er givet afslag, såfremt der i stedet var sket en tilkendelse. Det beregnede antal afslag på ansøgninger under 1.000 kr. er 91 sager. Det giver en beregnet sum af sager, hvor det relevante beløb er under 1.000 kr. på 210 sager.

#### 5.14.3.2 Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid

Den totale gennemløbstid i dage for sager omfattet af forslaget, er 23.780. Det antages, at sager omfattet af dette forslag blot registreres for at sikre at de samlede krav ikke overstiger 1000 kroner for herefter at blive afvist, og at sagsbehandlingen afsluttes efter oprettelse hos sekretariatsteam. Gennemløbstiden for disse sagstrin er 20 dage, hvilket bliver den nye gennemløbstid for denne type sager.

Dette svarer til en gennemsnitlig ændring i gennemløbstiden for alle sager på 7,2 dage.

### 5.14.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

#### 5.14.4.1 Juridiske forudsætninger

Der er i offererstatningslovens § 9, stk. 1, givet bemyndigelse til justitsministeren til at fastsætte regler om, at krav under et bestemt beløb ikke erstattes. Sådanne regler er indtil videre ikke fastsat.

#### 5.14.4.2 Investering

Forslaget vil give en besparelse på 71.139 kr. i udbetalte erstatningsbeløb per år (2017-niveau).

#### 5.14.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver ikke ændring i kompetencer for Erstatningsnævnets sekretariat.

#### 5.14.4.4 Afhængigheder

Ingen

#### 5.14.4.5 Risici

Forslaget indebærer risiko for, at der fremsættes flere krav lige over beløbsgrænsen. Derudover medfører forslaget at ofre for forbrydelser i en række tilfælde, ikke får tilkendt erstatning, som de i dag er berettiget til, hvilket kan møde politisk modstand.

## 5.15 (4.2.) Krav med en værdi under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling

Sagsafgrænsning	Sager hvor der rejses krav under 3500 kroner
Sagsantal (afsluttede sager)	846
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,51
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	143,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	31 – 38
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	1,9	1,9	1,9	1,9
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.15.1 Forslagets motivation

Sager hvor der fremsættes krav om mindre beløb medfører relativ megen sagsbehandlingstid, da sagerne alt andet lige kræver den samme OEL-behandling som sager med større krav, og fordi der gøres de samme forudsætninger om oplysning af kravene som i sager om større beløb.

### 5.15.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at ansøger i sager med krav på under 3.500 kr., automatisk tilkendes det ansøgte beløb uden yderligere sagsbehandling (såfremt ansøgningen er omfattet af offererstatningslovens § 1). I det omfang, der sidenhen indsendes yderligere krav, tilkendes disse automatisk, indtil den samlede værdi af alle krav overstiger 3.500 kr.

### 5.15.3 Forslagets beregningsforudsætninger

#### 5.15.3.1 Sagsantal

Sagsantallet er beregnet ud fra de sager, hvor der kun er foretaget én afgørelse, og hvor denne afgørelse har medført en erstatning på under 3500 kr.

Beregningen af sagsantal tager udgangspunkt i de udbetalte erstatninger i 2017, hvor der i 480 sager blev udbetalt under 3500 kr., og hvor der ikke blev fremsat yderligere krav. Hertil er lagt et beregnet antal afslag på ansøgninger under 3500 kr. Beregningen er foretaget ved at forudsætte, at fordelingen af tilkendte erstatningsbeløb, svarer til

fordelingen af de erstatningsbeløb, der ville være blevet tilkendt i sager, hvor der er givet afslag, såfremt der i stedet var sket en tilkendelse. Det beregnede antal afslag på ansøgninger under 3.500 kr. er 366 sager. Det giver en beregnet sum af sager med et ansøgningsbeløb på under 3.500 kr. på 846 sager.

#### 5.15.3.2 Effekt på sagsbehandlingstiden

Forslaget indebærer, at der i sager under 3.500 kroner alene skal foretages en OEL-vurdering. OEL-vurderingen er skønnet til at tage 0,08 timer for sager, hvor der er afsagt dom (60 pct. af sager) og 4,5 time for sager uden dom (40 pct. af sagerne). I gennemsnit bruges der derfor 1,85 timer på OEL-vurderingen. Derudover vil der fortsat være behov for sagsbehandlingstid til administration, afgørelse mv. på anslået 1 time. Behovet for sagsbehandling for alle sager vil samlet være 325,8 dage.

Den totale sagsbehandlingstid for sager omfattet af forslaget er i dag 428,6 dage. Der kan derfor spares 102,8 dages sagsbehandling i alt for alle sager.

#### 5.15.3.3 Effekt på ventetiden

Ventetiden i sager vil falde, da det ikke længere vil være nødvendigt at indhente supplerende oplysninger til dokumentation af kravene hos ansøgeren. Derfor vil der kun være ventetid i sekretariatets indledende sagsskridt fra indkommen ansøgning til behandling i visitationen, svarende til 21 dage. Derudover vil der fremkomme ventetid på anmodninger til politiet om yderligere akter. Dette er anslået til at ske i 35 pct. af sagerne og giver i disse tilfælde en ventetid på 30 dage. Samlet set vil ventetiden være i gennemsnit 31,5 dage, svarende til 26.646 dage for alle sager.

Der er i dag en total ventetid i disse sager på 121.118 dage. Reduktionen i ventetid er derfor på 94.472 dage.

#### 5.15.3.4 Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid

Den samlede gennemløbstid for alle sager efter forslagens implementering vil være 507.903,2 dage, svarende til 186,2 dage per sag. Forslaget medfører således en reduktion af den samlede gennemsnitlige gennemløbstid på 34,7 dage. Resultaterne er opsummeret i nedenstående tabel

#### **Forslagets reduktion i gennemsnitlig gennemløbstid**

REDUKTION	ANTAL DAGE FØR FORSLAGET	ANTAL DAGE EFTER FORSLAGET	REDUKTION AF GNS GENNEMLØBSTID FOR ALLE SAGER (DAGE)
Sagsbehandlingstid	429	326	0,1
Ventetid	121.118	26.646	34,6
<b>I alt</b>	<b>121.507</b>	<b>26.972</b>	<b>34,7</b>

#### 5.15.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

##### 5.15.4.1 Juridiske forudsætninger

Der skal etableres hjemmel i offererstatningsloven til, at Erstatningsnævnet kan tilkende erstatning på op til 3.500 kr. uden at søge kravene dokumenteret.

Med den foreslåede løsning vil krav på op til 3.500 kr. ikke kræves dokumenteret, og der skal således tages stilling til, om man fortsat ønsker at bevare adgangen til at søge fuld regres hos skadevolderen.

#### 5.15.4.2 Investering

Der er risiko for, at flere vil anmode om godtgørelse for beløb der ligger tættere på den fastsatte grænse. I 2017 blev der udbetalt 1.086.500 kr. i de sager, der er omfattet af sagsafgrænsningen. I en situation hvor der udbetales 3.500 kr. i alle disse sager, bliver de samlede omkostninger 2.960.688 kr., svarende til en potentiel merudgift på 1.874.188 kr., hvis alle ansøgere vælger at søge om beløb op til grænsen.

Herudover vil der i en del sager, hvor der gives afslag i medfør af andre bestemmelser end OEL § 1, med dette forslag blive tilkendt erstatning på under 3.500 kr. Disse sager er ikke indregnet i investeringen.

#### 5.15.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver ikke nye kompetencer i Erstatningsnævnets sekretariat.

#### 5.15.4.4 Afhængigheder

Ingen

#### 5.15.4.5 Risici

Forslaget medfører risiko for, at der udbetales erstatning uberettiget, da kravene til dokumentation lempes. Det skal hertil bemærkes, at det efter omstændighederne vil kunne være strafbart, hvis man ansøger om erstatning for et tab, man ikke har lidt.

Derudover er der en heraf afledt risiko for, at antallet af ansøgninger til en værdi over 3500 kroner og med ringe dokumentation, stiger.

## 5.16 (4.3.) Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet

Sagsafgrænsning	Sager, hvor skadevolder har været omfattet af straffelovens § 16 eller § 69
Sagsantal	218
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,52
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	219,9
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	3 – 4
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.16.1 Forslagets motivation

Det fremgår af OEL §7, at der ikke ydes erstatning, i det omfang skaden godtgøres af skadevolderen eller dækkes af forsikringsydelser eller andre ydelser, der har karakter af virkelig skadeserstatning. Som følge heraf undersøger Erstatningsnævnets sekretariat som et led i sagsbehandlingen af de sager, hvor der er identificeret en skadevolder, om skadevolders forsikring dækker erstatningen til offeret. For at minimere sagsbehandlingstiden, afsøger Erstatningsnævnets sekretariat kun forsikringsforhold i de sager, hvor det er sandsynligt, at en ansvarsforsikring vil dække, navnlig i sager hvor skadevolder formodes at være omfattet af straffelovens § 16 eller § 69 om hhv. utilregnelighed i gerningsøjeblikket eller mangelfuld udvikling, svækkelse eller forstyrrelse af de psykiske funktioner. Det kan være tidskrævende at få klarlagt dette, da Erstatningsnævnets sekretariat ikke har direkte kontakt med skadevolder, og afklaringen derfor skal ske via andre, typisk via politiet. Det er usædvanligt, at skadevolder har en forsikring, der dækker forhold, som skadevolder er dømt for, og derfor konstateres det i langt hovedparten af tilfældene, at skadevolder ikke er forsikringsdækket.

### 5.16.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at skadevolders forsikringsforhold ikke undersøges som en del af sagsbehandlingen af ansøgningen om offererstatningen, men at dette forhold derimod først afklares i forbindelse med, at politiet gør regres mod skadevolder.

Afklaringen af forsikringsforholdet ligger hensigtsmæssigt i forbindelse med håndteringen af regres, da det både er politiet, der afklarer skadevolders forsikringsforhold, og som håndterer spørgsmålet om regres efter tilkendelsen af erstatning. Samtidig er det alene i

ganske få tilfælde, at skadevolder har en forsikring der dækker de forhold, som skadevolder har fået en dom for (typisk er det i situationer, hvor skadevolder har været utilregnelig eller lignende i gerningsøjeblikket, der kan være forsikringsdækkede), og det vil derfor alene være få tilfælde, hvor staten vil skulle lægge ud for erstatninger, som alternativt ville være blevet betalt af skadevolders forsikring.

### **5.16.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Erstatningsnævnets sekretariat har estimeret, at det er relevant at afklare skadevolders forsikringsforhold i 8 pct. af sagerne. Det svarer til 218 sager årligt.

Sagsbehandlingstiden for at afklare, hvorvidt skadevolder har en forsikring, er anslået til 35 minutter pr sag svarende til, at opgaven tager 17,2 effektive arbejdsdage. Denne kapacitet kan udnyttes til at løse andre sager. Som nævnt er sagsbehandlingstiden for én sag 0,62 effektiv arbejdsdag, hvorved den sparede sagsbehandlingstid svarer til sagsbehandlingen af 27 sager, hver med en gennemløbstid på 220,8 dage, hvorved den totale gennemløbstid reduceres med 6.126 dage som følge af frigørelsen af denne sagsbehandlingskapacitet.

Hertil kommer, at der er knyttet et estimeret 60 dages ventetid pr. sag til at afklare skadevolders forsikringsforhold. Denne ventetid dækker over indhentning af oplysninger fra skadevolder, hvor Erstatningsnævnets sekretariat anmoder den politikreds, hvor ansøgningen om erstatninger er indgivet, om at spørge skadevolder om dennes forsikringsforhold.

Ventetiden vil for mange sager være parallel med ventetid på udtalelser for AES, da de sager, hvor der indhentes forsikringsforhold oftest er sager, hvor skadevolder er indlagt eller i behandling jf. forslaget's motivation, og skadelidte oftest er behandlere eller plejepersonale, som får behandlet deres arbejdsskadesag hos AES. Det skønnes derfor, at kun 25 pct. af sagerne alene afventer afdækning af forsikringsforhold, svarende til 55 sager. Dette giver en yderligere reduktion af gennemløbstiden på 3274 dage.

Tillægges denne ventetid den reducerede gennemløbstid som følge af den frigjorte sagsbehandlingskapacitet er den totale reduktion i gennemløbstiden på 9.400 dage. Dette svarer til en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid på 3,4 dage pr. sag.

### **5.16.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### **5.16.4.1 Juridiske forudsætninger**

Forslaget kræver en ændring af offererstatningslovens § 7 og nævnets forretningsorden § 10, stk. 1, 2., så det ikke længere er en betingelse for at få udbetalt offererstatning, at man har afsøgt muligheden for at få dækket sit erstatningskrav hos skadevolderens forsikringsselskab. Dette ville føre til, at Erstatningsnævnet ikke skal bruge sagsbehandlingstid på at undersøge, om skadevolder har en ansvarsforsikring.

#### **5.16.4.2 Investering**

Forslaget vil medføre, at staten i få tilfælde i en periode vil lægge ud for erstatninger til borgere, som senere bliver betalt af skadevolders forsikringsselskab. Da disse formentlig begrænsede udlæg i det store hele vil være rentefrie (diskontoen), er det vores vurdering, at den rentegevinst (diskontoen plus otte procent), der er forbundet med at nedbringe gennemløbstiden vil være større end udgiften ved eventuelle udlæg.

Det er derfor angivet ovenfor, at forslaget ikke er behæftet med investeringer eller omkostninger i øvrigt.

#### 5.16.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver, at politiet instrueres i og rent faktisk undersøger skadevolders forsikringsforhold i forbindelse med, at der gøres regreskrav gældende over for skadevolder.

#### 5.16.4.4 Afhængigheder

Forslaget forudsætter samarbejde med politiet om den efterfølgende afklaring af forsikringsforhold, jf. ovenfor.

#### 5.16.4.5 Risici

Der er (begrænset) risiko for, at staten lægger ud for erstatninger, som forsikringsselskaberne ville skulle have dækket straks.

## 5.17 (4.4.) Offererstatningslovens § 10 om forbehold afskaffes

Sagsafgrænsning	Sager, hvor der har været ført en straffesag
Sagsantal	1.637
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	1,1
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	219,7
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	1
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.17.1 Forslagets motivation

Det fremgår af offererstatningslovens § 10, at erstatning efter offererstatningsloven bl.a. er betinget af, at skadelidte under en eventuel straffesag mod skadevolder nedlægger påstand om erstatning. Det fremgår videre, at bestemmelsen kan fraviges, hvis forholdene taler for det.

Det er på denne baggrund en del af sagsbehandlingen af offererstatningssager at afdække, om der under straffesagens behandling i retten er nedlagt påstand om erstatning, herunder om der alternativt er taget forbehold for senere at gøre erstatningskrav gældende mod skadevolder.

Det er efter det oplyste normen, at der under straffesagens behandling i retten tages forbehold for senere at gøre erstatningskrav gældende, ligesom der er blevet peget på, at i det omfang der ikke tages et sådant forbehold for senere at fremsætte krav, vil det typisk bero på en forglemmelse fra advokatens side.

Det er således på baggrund af den gennemførte analyse vores indtryk, at den del af OEL § 10, der handler om at nedlægge påstand under en eventuel straffesag reelt alene får den virkning, at advokaten skal huske visse formalia under straffesagens behandling i retten.

### 5.17.2 Forslagets indhold

Forslaget omfatter, at den del af OEL § 10, der fastsætter, at erstatning er betinget af, at skadelidte under en eventuel straffesag mod skadevolder har nedlagt påstand om erstatning, afskaffes.

OEL § 10 indeholder også en bestemmelse om, at erstatning er betinget af, at lovovertrædelsen er anmeldt til politiet inden for 72 timer. Forslaget omfatter ikke denne bestemmelse.

### **5.17.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Forslaget omfatter alle sager, hvor der har været ført en straffesag. Det vil både sige de sager, hvor der foreligger en dom mod skadevolder, og de sager, hvor der foreligger en frifindelse. I 2017 udgjorde dette antal 1637 sager.

Sagsbehandlingstiden for at afklare, hvorvidt der er nedlagt påstand om erstatning eller taget forbehold herfor, er 4 minutter pr sag svarende til, at denne opgave tager 14,7 effektive sagsbehandlingsdage. Sagsbehandlingstiden for én sag er 0,62 effektiv sagsbehandlingsdag, hvorved den sparede sagsbehandlingstid svarer til sagsbehandlingen af 23,8 sager, hver med en gennemløbstid på 220,8 dage, hvorved den totale gennemløbstid reduceres med 5.251 dage som følge af frigørelsen af denne sagsbehandlingsskapacitet.

Det svarer til, at den gennemsnitlige gennemløbstid med forslaget reduceres med 1,2 dage.

### **5.17.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### **5.17.4.1 Juridiske forudsætninger**

Forslaget indebærer, at offererstatningslovens § 10, stk. 1, ændres, således at det ikke er en betingelse for tilkendelse af erstatning, at der er taget forbehold for yderligere erstatningskrav under straffesagens behandling i retten.

#### **5.17.4.2 Investering**

Forslaget kræver ingen særlige investeringer.

#### **5.17.4.3 Adfærd og kompetencer**

Forslaget kræver alene, at sagsbehandleren ikke undersøger, om der er nedlagt påstand eller taget forbehold for senere at gøre erstatningskrav gældende.

#### **5.17.4.4 Afhængigheder**

Forslaget har ingen særlige afhængigheder.

#### **5.17.4.5 Risici**

Forslaget har ingen særlige risici.

## 5.18 (5.1.) ”Pædagogersager” flyttes til arbejdsskadesystemet

Sagsafgrænsning	Sager, hvor der er begået straffelovsovertrædelser mod plejepersonale mv. med særlige støtte- og omsorgsfunktioner mv., hvor der er et særligt hensyn at tage til skadevolder
Sagsantal	62
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	1,6
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	414,1
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	6 – 7
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	50	100	100	100

### 5.18.1 Forslagets motivation

Det er efter offererstatningslovens § 1, stk. 1, som udgangspunkt en betingelse for at kunne få erstatning, at der er tale om en overtrædelse af straffeloven, og at lovovertrædelsen er anmeldt til politiet inden 72 timer, jf. § 10, stk. 1.

Når det drejer sig om plejepersonale, pædagoger, socialpædagoger, lærere og andre personalegrupper med særlige støtte- og omsorgsfunktioner mv., gælder der en særlig praksis i forhold til anmeldelseskravet. Det betyder, at nævnet tager behørigt hensyn til særlige pædagogiske og behandlingsmæssige hensyn, der kan tale for at dispensere fra anmeldelseskravet.

Nævnet reviderede i 2014 sin praksis i sager, hvor plejepersonale mv. udsættes for en forbrydelse i forbindelse med deres arbejde. Nævnet søger nu i de enkelte sager oplyst, om der rent faktisk har gjort sig pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn gældende, som kan begrunde dispensation fra kravet om rettidig politianmeldelse, og hvis det er tilfældet, dispenseres der fra anmeldelseskravet. Praksisændringen indebærer, at det skal dokumenteres, at der i den enkelte sag har gjort sig konkrete pædagogiske, og/eller behandlingsmæssige hensyn gældende, der taler imod politianmeldelse. Hvis der foreligger en entydig udtalelse fra skadelidtes arbejdsgiver om, at de nævnte hensyn gør sig gældende i den pågældende skadelidtes sag, vil Erstatningsnævnet lægge den til grund.

Sideløbende med at sagen behandles i offererstatningssystemet, bliver den behandlet som en arbejdsskadesag i AES efter reglerne i arbejdsskadesikringsloven. AES sagsbehandler dermed ofte sagen to gange – først som en arbejdsskadesag, dernæst sidenhen som en sag, hvor der på anmodning fra Erstatningsnævnets sekretariat skal fastsættes méngrad og/eller erhvervsevnetab.

Erstatningsudmålingen efter arbejdsskadesikringsloven og erstatningsansvarsloven er forskellige, da der efter arbejdsskadesikringsloven eksempelvis tages hensyn til, hvor længe skadelidte har tilbage på arbejdsmarkedsmarkedet, ligesom der er visse typer krav, der ikke kan rejses efter arbejdsskadesikringsloven, fx svie og smerte.

Det er en del af motivationen bag forslaget, at det kan betragtes som bedre borgerservice, at borgerens sag alene behandles i ét system frem for at blive behandlet i to.

Det skal dog samtidig bemærkes, at det er usikkert, om gennemløbstiden set fra borgerens perspektiv reduceres som følge af forslaget, da effekten primært består i, at redundant, men ofte parallel, sagsbehandling elimineres fra Erstatningsnævnet.

Antallet af sager i baseline inden for dette område er ikke kendt, da der ikke registreres afgørelser på området. Der verserer pr 1. juni 2018, 69 sager på området ud af 2.929 sager i alt. Dette svarer i vores baseline år til, at der er afgjort 62 sager.

### **5.18.2 Forslagets indhold**

Forslaget omfatter, at sager, som vedrører straffelovsovertrædelser begået mod plejepersonale mv. med særlige støtte- og omsorgsfunktioner mv., hvor der er et særligt hensyn at tage til skadevolder, løftes ud af offererstatningssystemet og over i arbejdsskadesystemet, hvor de behandles i forvejen.

Forslaget omfatter tillige, at man etablerer hjemmel i arbejdsskaderegi til at dække de godtgørelses- og erstatningskrav efter erstatningsansvarsloven, der ikke er hjemmel i arbejdsskadesikringsloven til at dække i dag.

### **5.18.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Det er ved beregningen af forslagets gevinster forudsat, at der spares de sagsskridt, som i dag gennemføres dobbelt i både arbejdsskadesystemet og offererstatningssystemet. Det vedrører bl.a. modtagelse, oprettelse, visitering, gennemgang, screening og indhentning af dokumentation.

De procestrin, som både udføres i arbejdsskadesystemet og offererstatningssystemet, har i offererstatningssystemet en total sagsbehandlingstid på 88,5 minutter per sag og en ventetid på 65 dage per sag, svarende til en total gennemløbstid på 65,2 dage pr. sag. Dette svarer til, at den samlede gennemløbstid med forslaget reduceres med 4.042 dage svarende til en gennemsnitlig reduktion for alle sager på 1,5 dage.

Hertil kommer, at sekretariatet i en række tilfælde ikke vil skulle betale AES for vurdering af varigt mén og erhvervsevnetab. Der foreligger ikke oplysninger om, hvor mange pædagogersager der sendes til AES for en sådan vurdering. Vi estimerer, at besparelsen udgør cirka 180.000 kroner, hvilket svarer til, at pædagogersagerne, der udgør 3 pct. af sagsbeholdningen, medfører 10 pct. af udgifterne til vurdering af erhvervsevnetab og varigt mén.

Besparelsen svarer til lønsummen for 0,3 juridiske årsværk. 0,3 årsværk kan årligt behandle 58 sager med en samlet gennemløbstid på 220,8 dage pr. sag. Besparelsen

giver således omsat i årsværk en samlet reduktion af den gennemsnitlige gennemløbstid pr. sag på 4,7 dage.

Den samlede effekt af forslaget er således en reduktion i den samlede gennemsnitlige gennemløbstid på 6,3 dage.

Det bemærkes, at der ikke er regnet gevinster af den del af sagsbehandlingen, som med forslaget reelt væltes over på arbejdsskadesystemet, herunder OEL-vurdering samt beregning af erstatninger efter erstatningsansvarslovens bestemmelser.

#### **5.18.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

##### 5.18.4.1 Juridiske forudsætninger

En forudsætning for at overføre disse sager til arbejdsskadesystemet vil være, at der i arbejdsskadesikringsloven indsættes hjemmel til at dække de erstatningskrav, der normalt kun dækkes med hjemmel i offererstatningsloven/erstatningsansvarsloven.

Samtidig kræver forslaget en ændring af offererstatningsloven, således at sagerne fremover undtages fra lovens anvendelsesområde.

Arbejdsskadesikringsloven hører under Beskæftigelsesministeriets ressort, og forslaget vil skulle drøftes nærmere med Beskæftigelsesministeriet.

##### 5.18.4.2 Investering

Forslaget kræver, at der flyttes økonomi over i arbejdsskadesystemet svarende til den ekstra sagsbehandling, der pålægges arbejdsskadesystemet i form af, at sagerne med forslaget også skal behandles efter reglerne i offererstatningssystemet.

Da der er tale om, at der alene flyttes økonomi i forhold til aktiviteter, som ikke længere skal gennemføres i offererstatningssystemet – og som ikke er indregnet som en gevinst i den samlede gennemsnitlige gennemløbstid – er omflytningen af ressourcer ikke angivet som en del af det samlede forslags økonomi.

##### 5.18.4.3 Adfærd og kompetencer

Arbejdsskadesystemet skal tilføres kompetencer i forhold til at behandle de typer erstatningskrav man i dag ikke behandler i medfør af arbejdssikringsloven.

##### 5.18.4.4 Afhængigheder

Forslaget afhænger af, at der kan opnås tilslutning til, at arbejdsskadesystemet skal overtage opgaven.

Forbund med mange ansatte, der udsættes for straffelovsovertrædelser, mens de er i tjeneste, bør inddrages i overvejelserne.

##### 5.18.4.5 Risici

Der er risiko for, at forslaget vil blive set som en forringelse, eftersom der nu kun er én myndighed, der behandler sagen. Der bør kommunikeres til fagbevægelsen om bevæggrunden og de fortsatte muligheder for at få samme erstatning som efter erstatningsansvarsloven.

## 5.19 (5.2.) Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet

Sagsafgrænsning	Sager, hvor der er begået straffelovsovertrædelser mod andre end de personer, der er nævnt i pkt. 5.1
Sagsantal	70 - anslået
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	1,6
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	414,1
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	6 – 8
Bindinger	Ja

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	50	100	100	100

### 5.19.1 Forslagets motivation

Sager, hvor der bliver begået straffelovsovertrædelser mod andre borgere end de personer, der er nævnt i pkt. 5.1, mens de er på arbejde, behandles ofte i arbejdsskadesystemet efter reglerne i arbejdsskadesikringsloven, sideløbende med, at de behandles i offererstatningssystemet. AES sagsbehandler dermed ofte sagen to gange – først som en arbejdsskadesag, dernæst sidenhen som en sag, hvor der på anmodning fra Erstatningsnævnets sekretariat skal fastsættes méngrad og/eller erhvervsevnetab.

Erstatningsudmålingen efter arbejdsskadesikringsloven og erstatningsansvarsloven er forskellige, da der efter arbejdsskadesikringsloven eksempelvis tages hensyn til, hvor længe skadelidte har tilbage på arbejdsmarkedsmarkedet, ligesom der er visse typer krav, der ikke kan rejses efter arbejdsskadesikringsloven, fx svie og smerte.

Forslaget skal ses som en udvidelse af forslag 5.1. om pædagogosager, så der etableres et rent organisatorisk snit i forhold til straffelovsovertrædelser begået mod personer på arbejde.

Det er en del af motivationen bag forslaget, at det kan betragtes som bedre borgerservice, at borgerens sag alene behandles i ét system frem for at blive behandlet i to.

Det skal dog samtidig bemærkes, at det er usikkert, om gennemløbstiden set fra borgerens perspektiv reduceres som følge af forslaget, da effekten primært består i, at redundant, men ofte parallel, sagsbehandling elimineres fra Erstatningsnævnet.

### **5.19.2 Forslagets indhold**

Forslaget omfatter, at sager, som vedrører straffelovsovertrædelser begået i skadelidtes arbejdstid, løftes ud af offererstatningssystemet og over i arbejdsskadesystemet, hvor de behandles i forvejen.

Forslaget omfatter tillige, at der etableres hjemmel i arbejdsskaderegi til at dække de godtgørelses- og erstatningskrav efter erstatningsansvarsloven, der ikke er hjemmel i arbejdsskadesikringsloven til at dække i dag.

### **5.19.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Det er ikke muligt at foretage udtræk af, hvor mange sager der er omfattet af forslaget ud fra tilgængeligt systemdata eller registreringer. Antallet af lignende sager mod plejepersonale, pædagoger, socialpædagoger, lærere og andre personalegrupper med særlige støtte- og omsorgsfunktioner er i forslag 5.1 beregnet til 62 sager i baseline. Voldstilfælde mod andre personalegrupper end disse forekommer mindre hyppigt. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø angiver i undersøgelsen Arbejdsmiljø og Helbred i Danmark 2016, at hyppigheden af vold i arbejdstiden mod disse personalegrupper er mellem 2 og 5 gange højere end for gennemsnittet. På den anden side, udgør disse personalegrupper en mindre andel af de samlede lønmodtagere. Det anslås derfor, at der vil være cirka 70 sager om året vedrørende straffelovsovertrædelser i arbejdstiden for andre lønmodtagergrupper.

Det er ved beregningen af forslagets gevinster forudsat, at der spares de sagsskridt, som i dag gennemføres dobbelt i både arbejdsskadesystemet og offererstatningssystemet. Det vedrører bl.a. modtagelse, oprettelse, visitering, gennemgang, screening og indhentning af dokumentation.

De procestrin, som både udføres i arbejdsskadesystemet og offererstatningssystemet, har i offererstatningssystemet en total sagsbehandlingstid på 88,5 minutter per sag og en total ventetid på 65 dage per sag, svarende til en total gennemløbstid på 65,2 dage pr. sag. Dette svarer til, at den samlede gennemløbstid med forslaget reduceres med 4.375 dage svarende til en gennemsnitlig reduktion for alle sager på 1,6 dage.

Hertil kommer, at sekretariatet i en række tilfælde ikke vil skulle betale AES for vurdering af varigt mén og erhvervsevnetab. Der foreligger ikke oplysninger om, hvor mange pædagogersager der sendes til AES for en sådan vurdering. Vi estimerer, at besparelsen udgør cirka 200.000 kroner, hvilket svarer til, at øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden, som udgør 3 pct. af sagsbeholdningen, medfører 12 pct. af udgifterne til vurdering af erhvervsevnetab og varigt mén.

Besparelsen svarer til lønsummen for 0,32 juridiske årsværk. 0,3 årsværk kan årligt behandle 65 sager med en samlet gennemløbstid på 220,8 dage pr. sag. Besparelsen giver således omsat i årsværk en samlet reduktion af den gennemsnitlige gennemløbstid pr. sag på 5,2 dage.

Den samlede effekt af forslaget er således en reduktion i den samlede gennemsnitlige gennemløbstid på 6,8 dage.

Det bemærkes, at der ikke er regnet gevinster af den del af sagsbehandlingen, som med forslaget reelt væltes over på arbejdsskadesystemet, herunder OEL-vurdering samt beregning af erstatninger efter erstatningsansvarslovens bestemmelser.

## **5.19.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

### 5.19.4.1 Juridiske forudsætninger

En forudsætning for at overføre disse sager til arbejdsskadesystemet vil være, at der i arbejdsskadesikringsloven indsættes hjemmel til at dække de erstatningskrav, der normalt kun dækkes med hjemmel i offererstatningsloven/erstatningsansvarsloven.

Samtidig kræver forslaget en ændring af offererstatningsloven, således at sagerne fremover undtages fra lovens anvendelsesområde.

Arbejdsskadesikringsloven hører under Beskæftigelsesministeriets ressort, og forslaget vil skulle drøftes nærmere med Beskæftigelsesministeriet.

### 5.19.4.2 Investering

Forslaget kræver, at der flyttes økonomi over i arbejdsskadesystemet svarende til den ekstra sagsbehandling, der pålægges arbejdsskadesystemet i form af, at sagerne med forslaget også skal behandles efter reglerne i offererstatningssystemet.

Da der er tale om, at der alene flyttes økonomi i forhold til aktiviteter, som ikke længere skal gennemføres i offererstatningssystemet – og som ikke er indregnet som en gevinst i den samlede gennemsnitlige gennemløbstid – er omflytningen af ressourcer ikke angivet som en del af det samlede forslags økonomi.

### 5.19.4.3 Adfærd og kompetencer

Arbejdsskadesystemet skal tilføres kompetencer i forhold til at behandle de typer erstatningskrav man i dag ikke behandler i medfør af arbejdssikringsloven.

### 5.19.4.4 Afhængigheder

Forslaget afhænger af, at der kan opnås tilslutning til, at arbejdsskadesystemet skal overtage opgaven.

Forbund med mange ansatte, der udsættes for straffelovsovertrædelser, mens de er i tjeneste, bør inddrages i overvejelserne.

### 5.19.4.5 Risici

Der er risiko for, at forslaget vil blive set som en forringelse, eftersom der nu kun er én myndighed, der behandler sagen. Der bør kommunikeres til fagbevægelsen om bevæggrunden og de fortsatte muligheder for at få samme erstatning som efter erstatningsansvarsloven.

Forslaget risikerer at blive mødt med større kritik end forslag 5.1. vedrørende pædagogssagerne, da der i nærværende forslag typisk ikke er de samme hensyn at tage til skadevolder i forhold til en anmeldelse, som der kan være i pædagogssagerne.

## 5.20 (6.1.) Sagsportal etableres

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	36 – 44
Bindinger	Ingen

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	1-2/*	0/*	0/*	0/*
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	0	100	100	100

\*) Alternativt kan der indgås aftale om brug af Nævnenes Hus' klageportal. Udgifter til dette er ikke estimeret.

### 5.20.1 Forslagets motivation

I dag ansøger skadelidte om offererstatning gennem et skema, der udleveres af politiet, som oftest under den indledende afhøring. Skemaet udfyldes i hånden eller digitalt og afleveres til anklagemyndigheden. Skemaet indeholder følgende oplysninger:

- Ansøgers navn, adresse m.v. & oplysninger om bistandsadvokat
- Skadevolder
- Hvornår er forbrydelsen sket?
  - Er forbrydelsen sket under Deres arbejde?
- Er forbrydelsen anmeldt til politiet?
- Erstatningskrav som følge af forbrydelsen
  - Sygedage
  - Tabt arbejdsfortjeneste
  - Sygeløn/sygedagpenge fra arbejdsgiver
  - Sygedagpenge fra kommunen
  - Udgifter til behandling
  - Andre udgifter
- Forsikringsforhold
- Tidligere erstatninger

Når sagen sendes til Erstatningsnævnets sekretariat, modtages en pdf-fil med ovenstående oplysninger samt sagens akter. Ansøgninger behandles manuelt af Erstatningsnævnets sekretariat, som opretter sagen, indtaster ovenstående stamoplysninger i sagsbehandlingssystemet og vedhæfter filerne til sagen manuelt.

Den nuværende ansøgningsproces medfører flere arbejdsgange med indtastning og ajourføring af oplysninger modtaget fra anklagemyndigheden og borgeren, både ved oprettelse af sagen og igennem sagens forløb. Derudover modtages oplysninger fra anklagemyndigheden i meget forskellig kvalitet og omfang. Ved at oprette en sagsportal hvor anklagemyndigheden kan indsende oplysninger, vil man kunne mindske tilbageløb ved manglende oplysninger i sagen.

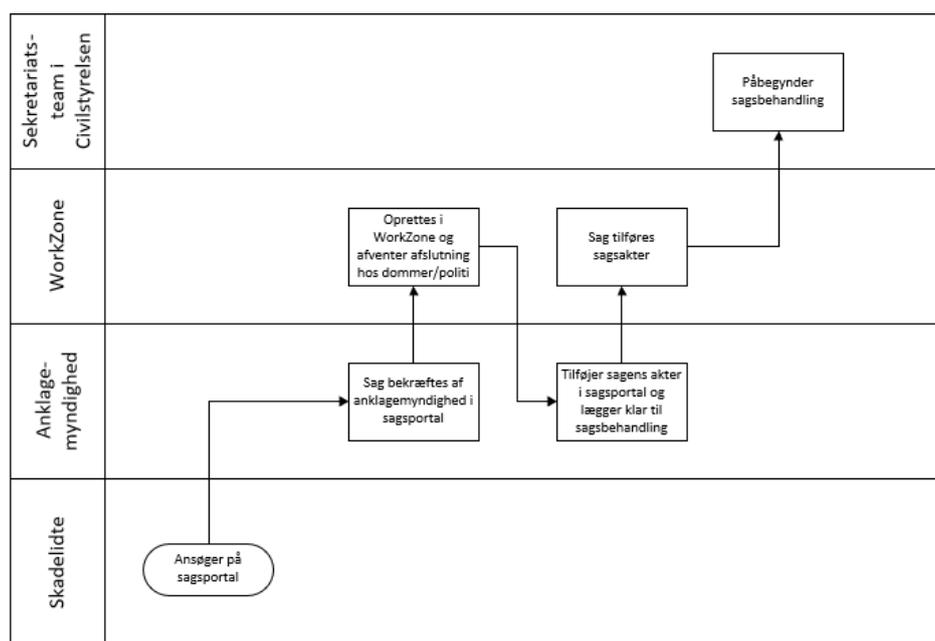
Derudover er den samlede sagsbehandlingsproces ugenomsigtig for borgerne, som ikke har mulighed for at følge sin sag digitalt. Dette medfører ikke-værdiskabende efterspørgsel på sagsbehandlerne i forbindelse med besvarelse af telefoniske og skriftlige henvendelser fra borgeren om status i sagen.

### 5.20.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer at der etableres en elektronisk sagsportal i regi af Civilstyrelsen, der muliggør elektronisk ansøgning om offererstatningssager, sådan at borgere fremadrettet ansøger om offererstatning på en hjemmeside. Fra denne hjemmeside kan borgeren fremadrettet indhente status for eget sagsforløb, se sagens akter og den kommunikation der er foregået mellem borger og sekretariat.

Hjemmesiden fungerer som frontend til WorkZone, sådan at sager automatisk oprettes i WorkZone, når der ansøges. Selve sagsportalen indeholder ikke dokumenter. Når sagen er afsluttet ved politiet, eller der er faldet dom lægger anklagemyndigheden filer direkte ind i WorkZone gennem sagsportalen. Det ønskede flow er detaljeret i nedenstående figur.

#### Sagsoprettelse med sagsportal



Når sagen er i proces, vil borgeren kunne følge status på sagsportalen, som opdateres automatisk fra status i WorkZone. Denne funktionalitet kan udbygges ved etablering af et flow i WorkZone som beskrevet i løsningsforslag 6.4.

### 5.20.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Forslaget medfører fire gevinster.

1. Sagsbehandlingstiden på sagsregistrering og administrativ sagsbehandling vil blive reduceret ved at integrere sagsoprettelsen med WorkZone. Denne sagsbehandlingstid vil kunne bruges på yderligere sagsbehandling.
2. Antallet af tilbageløb til anklagemyndigheden vil blive reduceret, hvilket vil medføre en reduktion af gennemløbstiden.
3. Sagsportalen vil reducere behovet for at besvare henvendelser fra borgere, fordi borgeren selv kan finde oplysninger om sagens status.
4. Ventetid på oplysninger fra borger vil blive reduceret, hvis der er mulighed for, at en borger kan vedlægge oplysningerne digitalt ved ansøgningstidspunktet, eller når oplysningerne er tilgængelige.

#### 5.20.3.1 Reduktion af administration ifm. sagsoprettelse

Der anvendes i dag 58,5 minutter på administration ifm. oprettelse af en sag. Denne tid går bl.a. med at lægge sagen til oprettelse hos Erstatningsnævnet, sikre at ansøgningsskema er medsendt og udfyldt korrekt, at sagens akter er korrekt fremsendt og på at oprette sagerne i sagsbehandlingssystemet. Ved indførelse af en sagsportal bør denne tid kunne reduceres med minimum 50 pct. Det svarer for alle sager til en samlet sagsbehandlingstid på 180 effektive sagsbehandlingsdage.

Der er i dag en række af de administrative opgaver, der varetages af juridiske sagsbehandlere. Det antages derfor, at den sparede administrative tid ved etablering af en sagsportal, vil kunne slå fuldt igennem i en merproduktivitet i sekretariatet. Da en sag tager 0,58 effektive dage at gennemføre, vil der kunne sagsbehandles 310 sager svarende til 68.432 dages gennemløbstid.

Dette reducerer gennemløbstiden for alle sager med 25 dage.

#### 5.20.3.2 Reduktion i tilbageløb

Sekretariatet anmoder om yderligere oplysninger fra politiet flere steder i sagskæden. Det foregår ved oprettelse af sagen hos sekretæren, hvor det anslås, at der i 20 pct. af sagerne, svarende til 547 sager, anmodes om yderligere oplysninger. Derudover anmodes der om oplysninger når visitationen har gennemset sagen. Dette sker i yderligere 15 pct. af sagerne, svarende til 409 sager. I alt er der anmodet om oplysninger 955 gange i baseline af sager. Hvis der skal fremsendes yderligere oplysninger, øges gennemløbstiden i gennemsnit med 15 dage. Det antages, at halvdelen af tilbageløbene kan fjernes ved, at oplysninger systematisk lægges i sagsportalen i stedet for at blive sendt over mail. I alt svarer dette til 14.322 dages gennemløbstid. Dette giver en reduktion i gennemløbstiden for alle sager på 5,25 dage.

#### 5.20.3.3 Reduktion af ikke-værdiskabende efterspørgsel

Sekretariatet anvender i dag 3,3 pct. af sin tid på at besvare telefonopkald fra borgere. Det anslås, at denne tid alene vil blive reduceret med 90 pct. ved etablering af en sagsportal, da der fortsat vil være enkelte borgere, der vil have behov for telefonisk betjening. Det antages at denne tid kan overføres direkte til sagsbehandling. Det svarer til en reduktion i de totale gennemløbstider på 17.742 dage svarende til en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid på 6,5 dage.

#### 5.20.3.4 Reduktion af efterspørgsel efter oplysninger fra borgeren

Sekretariatet efterspørger oplysninger fra borgeren i 35 pct. af alle sager. Hver efterspørgsel tilføjer 5 ugers yderligere gennemløbstid, da sagen bliver sat på hold, indtil fristen for indsendelse af materialet, er passeret. Da der fortsat vil være et kompliceret regelgrundlag og krav til dokumentationen vil der fortsat være behov for at anmode om yderligere oplysninger. Det forudsættes, at et system hvor borgeren selv kan fremlægge dokumentation vil mindske arbejdet med efterspørgslen efter materiale med 25 pct. Der anmodes i dag om yderligere materiale fra borgeren i 35 pct. af alle sager. Det betyder, at der samlet set kan elimineres gennemløbstid på 8.355 dage, svarende til en reduktion på 3 dage for alle sager.

Den totale reduktion i sagsbehandlingen er derfor 39,8 dage, som detaljeret i nedenstående tabel:

#### Overblik over gevinstens sammensætning

EFFEKT	REDUKTION I TOTAL GENNEMLØBSTID
Administrationstid	25,0
Tilbageløb	5,3
Ikke-værdiskabende efterspørgsel	6,5
Indhentning af oplysninger fra borgeren	3,0
<b>I alt</b>	<b>39,8</b>

#### 5.20.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

##### 5.20.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen.

##### 5.20.4.2 Investering

Forslaget vil kræve en væsentlig investering i etablering af en sagsportal samt til etablering af integration mellem WorkZone, sagsportal og til anklagemyndighedens systemer. Det skønnes, at investeringen vil være mellem 1 og 2 millioner kroner samt 300.000 kr. årligt i driftsomkostninger.

Alternativt kan der indgås aftale om brug af Nævnenes Hus' klageportal, som kan konfigureres til at håndtere sager som ikke er klagesager. Udgifter til dette vil bero på en konkret forhandling med Nævnenes Hus, og er derfor ikke estimeret.

##### 5.20.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget vil indebære ændringer i adfærd hos politiet, som i stedet for at udlevere ansøgningsskema skal henvise til sagsportal og derudover udlevere et sagsnummer, som ansøger kan indtaste for at sikre match med politiets sagsstyring.

Anklagemyndigheden vil skulle ændre arbejdsgange i forbindelse med fremsendelse af sagens akter. I det omfang der scannes, skal disse fremover scannes og derefter sendes til sagsportalen i stedet for at blive scannet og sendt direkte til en mailadresse fra scanneren.

Gevinsterne i forslaget vil kræve, at ansøgere og samarbejdspartnere har kendskab til sagsportalen. Der skal derfor gennemføres en kommunikationsindsats for at sikre dette.

5.20.4.4 Afhængigheder

Ingen

5.20.4.5 Risici

Ingen

## 5.21 (6.2.) Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere

Sagsafgrænsning	Sager, hvor der skal hentes oplysninger om indkomstforhold
Sagsantal	197
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	0
Bindinger	Ingen

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.21.1 Forslagets motivation

I sager om tabt arbejdsfortjeneste og erhvervsevnetab skal Erstatningsnævnets sekretariat indhente oplysninger om ansøgeres faktiske indkomst i perioden, der søges erstatning for (i sager om tabt arbejdsfortjeneste) og for dokumenteret indkomst i tidligere år (i sager om erhvervsevnetab).

Denne information skal indhentes fra ansøger, da den oftest ikke er vedlagt ansøgningen. Indhentning af oplysninger fra borger forøger gennemløbstiden med 5 uger, da sagen først bliver genoptaget, når fristen på 4 uger for indsendelse af oplysninger er overskredet, og der dertil går i gennemsnit 1 uge, før sagen genoptages.

### 5.21.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at alle sagsbehandlere i sekretariatet får adgang til at se indkomstoplysninger i Skattestyrelsens system elndkomst. elndkomst benyttes af andre offentlige myndigheder til at foretage vurderinger af erklæret indkomst, eksempelvis i forbindelse med SU-udbetalinger, boligstøtte eller skat. Dermed behøver borgeren ikke at indsende disse oplysninger, og sekretariatet kan i visse tilfælde slippe for at vente på borgerens svar.

I mange sager vil Erstatningsnævnets sekretariat være nødt til at indhente flere oplysninger end kun indkomstoplysninger. Det drejer sig eksempelvis om lægeerklæringer, kommunale akter og bilag for helbredelsesudgifter, som er nødvendige for at kunne træffe afgørelser om tabt arbejdsfortjeneste og erhvervsevnetab.

### **5.21.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Der er i 2017 udbetalt tabt arbejdsfortjeneste i 107 sager og Erhvervsevnetab i 26 sager ud af de 1840 udbetalinger der blev foretaget i 2017. Hvis sammensætningen er den tilsvarende for afslag som for udbetalinger, svarer det til, at sekretariatet har sagsbehandlet 197 sager om tabt arbejdsfortjeneste og erhvervsevnetab i alt.

For alle sagerne vil der ved implementering af forslaget blive sparet tid til at skrive til borgeren for at indhente indkomstoplysningerne. Det oplyses, at der bruges 5 minutter på denne opgave per sag. Den sparede sagsbehandlingstid er i alt 2,2 effektive sagsbehandlerdage, hvilket giver en sparet gennemløbstid på 790 dage, svarende til en effekt på 0,3 dage i den samlede gennemløbstid.

Der er ikke indregnet, at forslaget giver en gevinst i forhold til ventetid, fordi det for langt hovedparten af sagerne vil gøre sig gældende, at der skal indhentes yderligere dokumentation i øvrigt, som giver en tilsvarende ventetid.

### **5.21.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### 5.21.4.1 Juridiske forudsætninger

Forslaget omfatter, at Erstatningsnævnets sekretariat får adgang til at slå op i SKATs relevante systemer. Dette vil kræve, at der etableres lovhjemmel hertil, og forudsætter nærmere drøftelser med relevante ressortministerier.

#### 5.21.4.2 Investering

Ingen

#### 5.21.4.3 Adfærd og kompetencer

Sekretariatets ansatte skal oplæres i brug af systemet

#### 5.21.4.4 Afhængigheder

Ingen

#### 5.21.4.5 Risici

Der er risiko for, at borgere vil føle det som en indgriben i privatlivet, at Erstatningsnævnet får adgang til at slå op i indkomstoplysninger.

## 5.22 (6.3.) Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	15 – 18
Bindinger	Nej

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.22.1 Forslagets motivation

Det er forudsat i den nuværende WorkZone-implementering, at hver sag deles op i en række med sagsforløb, hvortil de enkelte dokumenter, der oprettes eller indhentes i sagen, relaterer sig. Hvert sagsforløb repræsenterer en ansøgning fra borgeren om at få dækket et eller flere krav. Rationalet bag opdelingen i sagsforløb er, at det er hensigtsmæssigt at måle på gennemløbstiderne separat for hvert sagsforløb, sådan at det reflekteres i statistikken, at borgeren kan have fremsat krav, der dækkes med en kort gennemløbstid, selvom sagen har været undervejs længe. Derudover bliver det også muligt at separere de enkelte sagsforløb, når sekretariatet skal indmelde antallet af afgørelser.

Behandlingen af offererstatningssager består basalt set af to elementer. For det første foretages en vurdering af om sagerne er omfattet af offererstatningsloven og om der er begrundelse for at udbetale erstatning. Dernæst handler sagsbehandlingen om at tage stilling til en række krav, som skadelidte fremstiller.

Efter den indledende vurdering af, om skadelidte er berettiget til erstatning, er den bedste indikator på en sags kompleksitet, hvilke krav der er stillet i sagen. Derfor bør ledelsesinformationen i Erstatningsnævnet være knyttet op på kravtyper. Derudover vil en opdeling i krav give bedre ledelsesinformation om den verserende sagsbunke, ligesom det vil være muligt at vurdere behovet for kompetencer på tværs af sager. Hvis de enkelte sager var opdelt efter krav, ville der eksempelvis i dag være et godt grundlag for at tilrettelægge den påkrævede bunkeafviklingsindsats, fordi der ville være mere viden om, hvilke kompetencer og hvilken kapacitet det vil kræve at nedbringe bunken, end der er i dag.

Endelig vil en opdeling af sager efter, hvilke krav der er rejst i sagen, skabe et godt grundlag for automatisering af sagsgange forbundet med behandlingen af krav. Dette

grundlag er ikke nær så godt, når sagerne er kategoriseret efter sagsforløb i stedet for efter krav.

### 5.22.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at WorkZone struktureres i forhold til fremsatte krav pr. cpr-nummer frem for efter sagsforløb, som der er tilfældet i dag.

Kravene fordeler sig på nedenstående kategorier:

#### Overblik over krav i offererstatningssager

---

- |  |  |
|--|--|
| • Tøj, personlige ejendele, og mindre kontantbeløb | • Tabt arbejdsfortjeneste                  |
| • Tingsskade                                       | • Tabt arbejdsfortjeneste, løbende         |
| • Svie og smerte                                   | • Varigt mén                               |
| • Tort   | • Erhvervsevnetab                          |
| • Krænkelsgodtgørelse                              | • Helbredelsesudgifter                     |
| • Erstatning ved død                               | • Transportudgifter                        |
| • Advokatsalær                                     | • Forlængelse af uddannelse/tab af skoleår |
| • Udgifter ved sagens behandling                   | • Andet tab                                |
- 

Hvert dokument, der vedrører sagen (ansøgning, lægeerklæringer, afgørelser mv.), kan registreres i forhold til det eller de krav, som det vedrører. Hermed kan der beregnes præcise gennemløbstider pr. krav.

WorkZone justeres, sådan, at de dele af sagsbehandlingen, som følger en ensartet proces, automatiseres. Der kan eksempelvis etableres afgørelseskoncepter per kravtype som bliver forudfyldt med information fra sagen, og der kan foretages automatisering af anmodninger om oplysninger fra borgeren på baggrund af de fremsatte krav.

Opdelingen i krav skal derudover tænkes sammen med ledelsesinformationssystemet i Civilstyrelsen. Det skal være muligt at få overblik over, hvor mange sager der mangler at blive behandlet inden for de forskellige kravtyper. Informationen skal bruges til at sikre at de rette kompetencer og eksterne samarbejdspartnere er i stand til at modtage sagerne.

### 5.22.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Forslaget vil give følgende effekter på gennemløbstiden af sager i offererstatningsnævnet.

- Bedre produktionsplanlægning, da ledelsesinformationen bliver udbygget med viden om sagernes kompleksitet og omfang
- Mere effektiv sagsbehandling, da det er muligt at automatisere dele af sagsbehandlingsprocessen
- Øget typeadministration, da krav løbende skal registreres på sager, efterhånden som der kommer ansøgninger i sagerne

I alt vil gennemløbstiden blive reduceret med 16,3 dage hvis forslaget gennemføres. De enkelte effekter er detaljeret herunder.

#### 5.22.3.1 Bedre produktionsplanlægning

Løsningsforslaget vil bidrage til bedre planlægning af sagsbehandlingen. Dette forventes at give en langsigtet produktivitetstgevinst på 5 pct. for alle medarbejdere i sekretariatet,

da de rigtige kompetencer kan blive tilknyttet de rigtige sager. Det forudsættes, at der som følge af forslaget arbejdes 5 pct. mere på aktiviteter, der er direkte knyttet til sagsbehandlingen. Dermed går antallet af effektive dage fra 1690 til 1775, en stigning på 85 effektive dage. Da hver sag tager 0,62 effektive dage, svarer dette til en forøgelse af sagsproduktionen med 136 sager. Dette svarer til en reduktion i gennemløbstiden på 11 dage for alle sager.

#### 5.22.3.2 Mere effektiv sagsbehandling

Løsningsforslaget forventes at bidrage til reduktion i gennemløbstiden ved at etablere automatiserede sagstrin for de enkelte kravtyper. Det forventes at nedenstående sagstrin kan delvist automatiseres.

#### Overblik over automatiseringsmuligheder som følge af forslaget

PROCESTRIN	EFFEKTIVISERES VED AT...	ANDEL DER KAN AUTOMATISERES	BESPARELSE I GENNEMLØBSTID
Anmodning om oplysninger	...der foretages automatisk indhentning af oplysninger der er nødvendige for behandling af krav	50 pct.	4.815
Skrive referatark	...der automatisk etableres struktur i referatarket baseret på krav	5 pct.	4.924
Indtastning i beregningsark	...krav overføres automatisk til beregningsark	80 pct.	19.260
Skrive afgørelsesudkast	...afgørelsesudkast etableres automatisk med standardkoncepter baseret på de krav, der træffes afgørelse om	10 pct.	7.222
<b>Total</b>		-	<b>36.221</b>

Der er i beregningen af ovenstående skelnet mellem sagsbehandlingstiderne i Nye sager, Postsager og Forlodssager, som angivet i afsnit 3.1.2., da tidsforbruget på de enkelte sagstrin varierer mellem sagstyperne.

Besparselsen i gennemløbstid er beregnet ved, at den sparede sagsbehandlingstid er omdannet til effektiv sagsbehandlingstid af andre sager, sådan at der afgøres en sag per 0,62 sparet effektiv sagsbehandlerdag, samt at hver sag reducerer gennemløbstiden med 220,8 dage. Det svarer i alt til en gennemsnitlig reduktion i gennemløbstiden på 13,3 dage.

#### 5.22.3.3 Øget typeadministration

Løsningsforslaget forudsætter, at der fremover foretages registreringer af kravtyper ved modtagelse af ansøgninger, og at der efterfølgende følges op på kravene i løbet af sagsbehandlingen. Dette vil føre til øget administration, hvilket vil fjerne tid fra sagsbehandlingen. Det anslås, at hver sag vil kræve 10 minutters ekstra administration. Dette svarer i baseline til 61 effektive arbejdsdage eller til behandlingen af 100 sager. Dette øger den samlede gennemløbstid for alle sager med 8 dage.

## 5.22.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

### 5.22.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen.

### 5.22.4.2 Investering

Omkonfigureringen af WorkZone forventes at kunne holdes inden for de nuværende løbende justeringer.

### 5.22.4.3 Adfærd og kompetencer

Sekretariatets medarbejdere skal lære at registrere krav i WorkZone. Denne ændring vil dog kunne iværksættes i forbindelse med den almindelige undervisning i systemet. Herudover skal den ændrede adfærd implementeres.

Det vil kunne være nødvendigt, at der gøres en indsats for at forklare og vise, hvorfor opdelingen i krav frem for i sagsforløb er hensigtsmæssig for at begrænse modstand mod den ny registreringspraksis.

Endeligt er det vigtigt, at sager indeholdende flere krav som udgangspunkt sagsbehandles af samme medarbejder, så sagerne ikke skifter hænder uhensigtsmæssigt mange gange. Ligeledes er det vigtigt, at kravene i sagerne som hovedregel behandles samtidigt, så der ikke udelukkende produceres delafgørelser, men at sagen så vidt muligt afsluttes, når en medarbejder har fat i sagen. Det er her en vigtig forudsætning i sager med flere krav, at kompetenceprofilen hos medarbejderne er tilstrækkelig til at kunne håndtere alle krav i sagen.

### 5.22.4.4 Afhængigheder

Ingen

### 5.22.4.5 Risici

Der er risiko for, at sagsbehandlerne i praksis ikke i fuldt omfang registrerer krav, sådan som det er forudsat i forslaget. Det er væsentligt for forslaget, at der finder en rettidig og fuld registrering af krav sted.

Der er risiko for, at der bruges mere tid på at registrere de enkelte krav i journalsystemet, end det tager at behandle kravene. Den ekstra tid på registrering af de enkelte krav vil dog gøre det nemmere at overskue og arbejde videre i sager, hvor der rejses yderligere krav, efter at der er truffet en første afgørelse.

## 5.23 (6.4.) Der etableres sagsflow i WorkZone

Sagsafgrænsning	Alle sager
Sagsantal	2.728
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	15 – 19
Bindinger	Ingen

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.23.1 Forslagets motivation

Sagsflowet for offererstatningssager er i dag beskrevet i sagsbehandlervejledningen med tilhørende bilag. Ansvar for at følge sagsgangen er lagt på den enkelte sagsbehandler med assistance fra specialkonsulenter og sekretariatsleder. Sagsflowet er ikke understøttet digitalt, og det er dermed ikke muligt at foretage automatiske skift i sagsbehandlingen. For at sende en sag videre til næste skridt i sagsflow, benytter Erstatningsnævnet i dag "brugere", hvor sagerne ligger og afventer at blive taget af næste led i sagskæden. Det fører til øget bunkeadministration og ventetider.

Det er i dag heller ikke muligt for Erstatningsnævnets sekretariat eller Civilstyrelsen at foretage en detaljeret opgørelse af status på de verserende sager i Erstatningsnævnet. Det er muligt at henføre verserende sager til en statuskode, men denne kode er for det første ikke dækkende for alle trin i sagsflowet og for det andet er opdatering af statuskoden ikke obligatorisk, hvilket fører til fejl i udtrækket. Digital understøttelse af sagsflowet vil kunne bidrage til bedre ledelsesinformation.

### 5.23.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at der etableres en generisk sagsgang som implementeres i WorkZone.

Sagsgangen skal kunne dække alle sager, og skal indeholde både hovedtrin og undertrin, hvor hovedtrin kan henføres til én person/rolle hos sagsbehandleren, eksempelvis lægekonsulent eller sagsbehandler. Undertrin beskriver arbejdsprocessen for denne person/rolle. Sagsflowet kan bygges på en optimeret udgave af det nuværende flow, som illustreret herunder:

## Illustration af sagsbehandlingsprocessen for nye sager



WorkZone konfigureres til at understøtte sagsgangen, sådan at sager automatisk sendes fra en rolle til den næste, og de relevante obligatoriske dokumenter for sagstrinnet bliver oprettet, sådan at der eksempelvis bliver oprettet et cover, når sagen sendes til nævn.

Ledelsesinformationssystemet WorkZone Insights konfigureres til at kunne rapportere på de verserende sagers placering i sagsflowet, og der oprettes visninger, der giver overblik over placeringer i sagsflowet fordelt på medarbejdere.

Forslaget er tæt forbundet med forslag 2.4 om optimering af flow, da dette optimerede flow med fordel kan implementeres i sagsbehandlingssystemet for på den måde at kunne identificere flaskehalse i flowet.

### 5.23.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Løsningsforslaget medfører en besparelse på den tid sagsbehandlere bruger på at administrere egen sagsportefølje og på den tid der bruges på at sende sager frem og tilbage mellem aktører i sagskæden. Dette tager i gennemsnit 3 minutter per aktørskift. I en gennemsnitssag foretages der 7 aktørskift i sekretariatet, hvilket giver en besparelse på 21 minutter per sag. Hvis denne tid benyttes på yderligere sagsbehandling, giver det et potentiale for yderligere sagsbehandling på 208 sager. Dette svarer til en reduktion af den totale gennemløbstid på 45.950 dage svarende til en reduktion af den gennemsnitlige gennemløbstid på 16,8 dage.

### 5.23.4 Forslagets realiseringsforudsætninger

#### 5.23.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen

#### 5.23.4.2 Investering

Forslaget kræver en procesmotor i WorkZone, der kan håndtere opsætning af sagsflow. Denne funktionalitet er tilkøbt af Justitsministeriet i forvejen.

#### 5.23.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver ændret registreringsadfærd hos sagsbehandlere.

5.23.4.4 Afhængigheder

Ingen

5.23.4.5 Risici

Ingen

## 5.24 (6.5.) Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone

Sagsafgrænsning	Alle sager der forelægges nævnet
Sagsantal	547
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,62
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	220,2
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	6 – 7
Bindinger	Ingen

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	-	-	-	-
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	100	100	100	100

### 5.24.1 Forslagets motivation

Sager, der skal på nævnsmøde eller i cirkulation blandt nævnsmedlemmer, kræver i dag en del arbejdstid for sagsbehandlere og administrativt personale. Der bliver særligt brugt tid på at "pakke" sager til nævnsmedlemmer og fremsende denne pakke. Det betyder, at der går tid fra sagsbehandlingen.

### 5.24.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at nævnsmedlemmer får adgang til sagsbehandlingssystemet WorkZone, og kan læse sager direkte fra systemet. Adgangen skal være styret, sådan at nævnsmedlemmerne kun har adgang til de sager, der er lagt til forelæggelse hos dem, og det skal være muligt for nævnsmedlemmet at kunne sortere i sagens dokumenter, sådan at det kun er det relevante materiale der dukker op.

### 5.24.3 Forslagets beregningsforudsætninger

Forslaget vil mindske den tid, der bruges på administrativ nævnstjenest. Ud fra tidsregistreringsdata svarer denne nævnstjenest til 50 sagsbehandlerdage på et år. Da denne tid kan omdannes til effektiv sagsbehandlingstid, svarer dette til 80 sager á 0,62 dage. Det svarer til en reduktion i den totale gennemløbstid på 17.793 dage eller en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid på 6,5 dage.

#### **5.24.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

##### 5.24.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen

##### 5.24.4.2 Investering

Det er muligt, at nogle nævnsmedlemmer har behov for en vis støtte i forbindelse med bearbejdning af sagen ved brug af WorkZone. Dette eventuelle ressourceforbrug er ikke indregnet som en investering.

##### 5.24.4.3 Adfærd og kompetencer

Nævnsmedlemmerne skal lære at benytte WorkZone. Der kan med fordel afholdes en uddannelsesdag i forbindelse med et fysisk nævnsmøde.

##### 5.24.4.4 Afhængigheder

Ingen

##### 5.24.4.5 Risici

Ingen

## 5.25 (6.6.) Machine learning til beslutningsstøtte etableres

Sagsafgrænsning	Sager der ikke er simple (ikke forlodssager)
Sagsantal	1.621
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. sag (dage)	0,8
Gennemsnitlig ventetid pr. sag (dage)	298,7
Forslagets effekt på den samlede gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager (dage)	7 – 9
Bindinger	Nej

	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger (mio.kr.)	1,5	0,1	0,1	0,1
Indfasningsprofil (effekt på gennemløbstid i pct.)	0	50	100	100

### 5.25.1 Forslagets motivation

Sagsbehandling af offererstatningssager følger en lang praksis, som er nedfældet i afgørelser. Der samles op på gældende praksis i årsrapporten, ligesom der er udarbejdet forskellige vejledninger og cirkulærer til brug for sagsbehandleren i forskellige sagstyper. Derudover kan sagsbehandleren søge i gamle afgørelser i sagsbehandlingssystemet, om end denne proces kan kræve betydelig indsats fra sagsbehandlere, og særligt for nye sagsbehandlere, som ikke kender til sagshistorikken og de rette søgeord. Dette forhold bliver yderligere besværliggjort af, at sagskategoriseringen, som ellers ville være et nyttigt værktøj til at genfinde praksis, slettes, når sagen afsluttes.

Der findes i dag ikke yderligere værktøjer der kan bistå sagsbehandleren med at fremfinde praksis for sager, og der er dermed et potentiale for at bistå sagsbehandlerne med beslutningsstøtte i forbindelse med sagsbehandlingen.

### 5.25.2 Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at der igangsættes et arbejde med at etablere beslutningsstøtte til sagsbehandlerne ved brug af automatiserede løsninger til at foretage opsamling af praksis i sager.

Konkret vil forslaget bestå i at etablere en løsning til automatisk identifikation af sager, der illustrerer gældende praksis for den type af sager som sagsbehandleren arbejder med. Løsningen vil bygge på machine learning af alle nævnets tidligere afgørelser.

Løsningen vil bestå af to komponenter. For det første skal der etableres en database over gamle afgørelser og foretages løbende korrelationsanalyser af denne, og

sammenholde det med input fra den nuværende sags dokumenter. For det andet skal der etableres en front end der kan bistå rådgiverne, som skal integreres i WorkZone.

### **5.25.3 Forslagets beregningsforudsætninger**

Forslaget vil medføre et reduceret tidsforbrug for sagsbehandlerne i sagsbehandlingen af alle ikke-simple sager, hvilket her er defineret som sager, der ikke er forlodssager. I dag bruges der i gennemsnit 137,4 minutter på procestrinnene "skrive referatark" og "skrive udkast til afgørelse", som er de sagsbehandlingstrin, hvor sagsbehandleren foretager research af praksis.

Det er forudsat, at dette tidsforbrug ved indførelse af øget beslutningsstøtte kan reduceres med i gennemsnit 10 pct. Dette svarer til totalt 22.270 gennemløbsdage eller en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid på 8,1 dage for alle sager.

### **5.25.4 Forslagets realiseringsforudsætninger**

#### 5.25.4.1 Juridiske forudsætninger

Ingen.

#### 5.25.4.2 Investering

Forslaget vil kræve investeringer i ny teknologi. Ud fra erfaringer med andre offentlige myndigheder der har gennemført lignende projekter, anslås det, at der vil kræves en investering på 1,5 mio. kr. til at udvikle en første udgave af løsningen.

Systemet vil derudover kræve løbende drift og vedligehold, estimeret til 0,1 mio. kr. årligt.

#### 5.25.4.3 Adfærd og kompetencer

Forslaget kræver ændret adfærd i sekretariatet, som skal oplæres i brug af et nyt system.

#### 5.25.4.4 Afhængigheder

Ingen.

#### 5.25.4.5 Risici

Alle it-udviklingsprojekter medfører en risiko for budgetoverskridelser, tidsoverskridelser og manglende gevinstrealisering. Da dette projekt indeholder ny teknologi, vil projektet betegnes som et risikabelt projekt.

## 6 Organisatorisk forankring

Det er en del af opdraget for analysen at belyse og vurdere, om der er andre organisatoriske forankringer af sagsbehandlingen af offererstatningssager, som i højere grad kan tilgodese en markant nedbringelse af gennemløbstiderne for offererstatningssager end den nuværende konstruktion med nævnbehandlingen af sager i første instans med tilhørende sekretariatsbetjening fra et sekretariat i Civilstyrelsen.

Der er i analysen efter en indledende bred sondering gået i dybden med følgende mulige scenarier:

- Scenarie 1: Status quo
- Scenarie 2: Erstatningsnævnet sekretariatsbetjenes af Nævnenes Hus
- Scenarie 3: Patienterstatningen behandler offererstatningssager i første instans

I det følgende beskrives de tre scenarier, hvorefter deres styrker og svagheder vurderes med afsæt i fire temaer, som modsvarer de af analysens delanalysetemaer, der kan variere på tværs af scenarier. Det drejer sig om 1) intern organisering, 2) interne processer, 3) eksterne processer og 4) digitale løsninger. Derimod udgør spørgsmålet om, hvor arbejdsskadesagerne behandles og hvilke regler der gælder, rammevilkår for alle tre scenarier, og de indgår derfor ikke i vurderingen af det enkelte scenarie.

Afslutningsvis gives en sammenfattende vurdering af det enkelte scenarie.

Figuren nedenfor giver et overblik over de designkriterier, der er anvendt til at vurdere de enkelte scenarier i forhold til de fire temaer. Designkriterierne er tillige lagt til grund ved besøg hos Patienterstatningen og Nævnenes Hus.

### Designkriterier for vurdering af scenarier

#### AMBITION

- Gennemløbstiden for offererstatningssager skal nedbringes markant
- Kvaliteten af sagsbehandlingen skal fastholdes
- Sagsbehandlingen af offererstatningssager skal så vidt muligt holdes inden for den nuværende økonomiske ramme

#### DESIGNKRITERIER

1. INTERN ORGANISERING	2. INTERNE PROCESSER	3. EKSTERNE PROCESSER	4. DIGITALE LØSNINGER
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Det skal være klart, hvem der har ansvar for gennemløbstider i sekretariat (og nævn)</li><li>2. Organiseringen skal fremme et klart ledelsesmæssigt fokus på samlet gennemløbstid</li><li>3. Organiseringen skal tilgodese hurtig afgørelse på rette organisatoriske niveau</li><li>4. Organiseringen skal imødegå mange 2. instans behandlinger</li><li>5. Organiseringen af sagsbehandlingen har fokus på borgerens behov</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Der skal være adgang til juridiske og erstatningsretlige kompetencer</li><li>2. Der skal kunne opnås en høj effektiv sagsbehandlingskapacitet pr. medarbejder</li><li>3. Der skal være vilje og evne til at etablere en god produktionsstyring</li><li>4. Der skal kunne skabes et flow og en effektiv bunkeafviklingsindsats</li><li>5. Der skal kunne etableres en effektiv arbejdsdeling mellem juridisk og administrativ personale</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Det skal være klart, hvem der har ansvar for EZE set fra brugerens synspunkt</li><li>2. Der skal kunne etableres et effektivt samarbejde med politi og anklagemyndighed</li><li>3. Der skal være mulighed for hurtigt at få ekspertvurderinger (fx læge og tandlæge)</li><li>4. Der skal være mulighed for hurtigt at få vurdering af erhvervsevnetab og méngrad</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ansøgningsprocessen skal kunne understøttes digitalt</li><li>2. Sagsbehandlingen skal kunne understøttes digitalt</li><li>3. Der skal kunne skabes et fundament for videreudvikling af digital sagsproduktion</li><li>4. Der skal kunne etableres adgang til digitalt understøttet, styringsrelevant ledelsesinformation</li></ol>

I det følgende beskrives styrker og svagheder ved de tre scenarier i forhold til designkriterierne, jf. figuren ovenfor. Styrker og svagheder er identificeret i samarbejde med projektgruppen ved en intern workshop samt ved efterfølgende besøg og dialog med Nævnenes Hus og Patienterstatningen.

Det er i alle scenarier lagt til grund, at sagsbehandlingen af offererstatningssager vil blive tilrettelagt bl.a. med afsæt i de anbefalinger og implementeringsplaner, som er udarbejdet i denne analyse.

## 6.1 Scenarie 1: Status Quo

### 6.1.1 Overordnet beskrivelse af scenariet

Scenariet omfatter, at Erstatningsnævnet bevares, og at behandlingen af offererstatningssager fortsat finder sted i et sekretariat i Civilstyrelsen. Scenariet svarer således til den organisatoriske forankring, som eksisterer i dag.

### 6.1.2 Scenariets styrker og svagheder

#### 6.1.2.1 Intern organisering,

##### *Scenariets styrker*

- Forslaget bevarer den nuværende værdikæde i sagsbehandlingen af offererstatningssager inden for Justitsministeriets koncern. Der er åbenlyse styringsmæssige fordele ved at have ansvaret samlet i den samme koncern. Eksempelvis vil Civilstyrelsens direktør i status quo scenariet have mulighed for at tage tværgående emner af betydning for sagsbehandlingen af offererstatningssager op i Justitsministeriets koncernfælles ledelsesfora, ligesom Justitsministeriet har mulighed for at stille krav til både anklagemyndighedens og Civilstyrelsens prioritering og håndtering af offererstatningssager, i det omfang dette er nødvendigt eller hensigtsmæssigt for den samlede gennemløbstid for offererstatningssager. Departementet har eksempelvis mulighed for at stille sådanne krav til anklagemyndighed og Civilstyrelsen i forhold til den samlede gennemløbstid for offererstatningssager i forbindelse med udformningen af mål- og resultatplaner for disse myndigheder samt i det daglige arbejde med betjening af minister og Folketinget. Sådanne styringsmæssige muligheder eksisterer ikke i samme omfang i de øvrige scenarier, hvor det er mindre klart, hvor det samlede ansvar er placeret.
- Det er endvidere blevet beskrevet som en fordel, at der er et nært og frugtbart samarbejde mellem nævnsformænd og medarbejdere. I det nuværende set up anvender medarbejderne navnlig nævnets formand til sparring og til hurtigt at få afgjort sager. Dette er en fordel, der også ville gælde andre nævnskonstruktioner, og det er i sagens natur også et forhold, der afhænger betydeligt af, hvordan de enkelte nævnsformænd ønsker at samarbejde med nævnssekretariatet.

##### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed ved scenariet, at der ikke har været klarhed over, hvem der har ansvar for gennemløbstiderne af offererstatningssagerne. Ansvar for disse gennemløbstider er ikke for alvor blevet grebet af hverken Civilstyrelsen eller nævnet, hvilket er en væsentlig årsag til, at der over årene ikke er blevet taget nogle af de initiativer, som denne analyse peger på til at nedbringe gennemløbstiderne for offererstatningssager.
- Det er også en svaghed, at der kun er begrænset erfaring med at have fokus på gennemløbstider, produktionsstyring og driftsledelse i Civilstyrelsen eller Erstatningsnævnets sekretariat. En sådan erfaring skal tilvejebringes, og et ledelsesmæssigt fokus vil skulle etableres for at gennemløbstiderne i status quo scenariet for alvor vil kunne blive nedbragt. Der vil i den forbindelse skulle findes en ny balance mellem rollen som uddannelsessted for jurister til Justitsministeriets koncern på den ene side og på den anden side rollen som effektiv sagsbehandlingsmyndighed, hvilket vil kræve en væsentlig organisatorisk kulturændring i Civilstyrelsen.

#### 6.1.2.2 Interne processer

##### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved status quo scenariet, at der i sekretariatet er en høj faglighed inden for både offererstatningsloven og erstatningsansvarsloven. Erstatningsnævnets sekretariat har over de senere år fået ressourcer til og haft held med at samle et stærkt og fagligt kompetent team, som udover forholdsvis unge jurister nu også omfatter mere erfarne kræfter, herunder med relevant erfaring fra advokatbranche og forsikringsbranche mv. Der vil i status quo scenariet være mulighed for at bevare disse kompetencer til at sagsbehandle offererstatningssager.
- Det er en styrke ved scenariet, at der både i Viborg, som huser et stort antal juridiske arbejdspladser, og som en del af Justitsministeriets koncern er gode muligheder for at rekruttere dygtige jurister til Erstatningsnævnets sekretariat.

##### *Scenariets svagheder*

- I forhold til at nedbringe gennemløbstiden er det en svaghed ved scenariet, at Erstatningsnævnets sekretariat som udgangspunkt er omfattet af Justitsministeriets turnusordning, da det er forbundet med et stort tab af effektiv sagsbehandlingskapacitet at bidrage til denne ordning, jf. også forslag 2.1. om at undtage sekretariatet fra denne ordning.
- Det er tillige en svaghed ved scenariet, at Erstatningsnævnets sekretariat ikke bliver en del af et større nævnsmæssigt eller (offer)erstatningsretligt miljø, sådan som det ville være tilfældet i de to øvrige scenarier.

#### 6.1.2.3 Eksterne processer

##### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at de eksterne processer i forhold til politi og anklagemyndighed holdes inden for samme koncern, jf. ovenfor under intern organisering. Det er således en fordel, at der inden for samme koncern er mulighed for at drøfte, hvad gennemløbstiderne, formaterne, dokumentationsgraden mv. skal være for de akter, som anklagemyndigheden sender til Erstatningsnævnets sekretariat som led i sagsbehandlingen af offererstatningssager samt af, hvordan afgørelsen skal tilgå politi og anklagemyndighed i forbindelse med en eventuel udbetaling af erstatning.

##### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed ved scenariet, at sekretariatet ikke har en tilstrækkelig kapacitet og kritisk masse til i vidt omfang at råde over egen teknisk ekspertise, herunder ikke mindst sundhedsfaglig ekspertise. Det betyder, at sekretariatet i vidt omfang må hente ekspertvurderinger, herunder navnlig lægelige vurderinger udefra. Disse vurderinger vil fortsat skulle hentes udefra ved brug af underleverandører.

#### 6.1.2.4 Digitale løsninger

##### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at der i 2018 bliver implementeret et sagsbehandlingssystem (WorkZone), som indeholder en række tilkøbsmoduler, som vil kunne forbedre systemunderstøttelsen og styringen af sagsbehandlingen af offererstatningssager betragteligt.

##### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed ved scenariet, at ansøgningsprocessen i dag ikke er understøttet digitalt.
- Det er endvidere en svaghed, at Erstatningsnævnets sekretariat i status quo scenariet er forholdsvis alene med sine systemmæssige behov, herunder fx etablering af en ansøgningsportal, hvilket betyder, at gevinsterne ved at investere i digitale løsninger til forbedring af understøttelsen og styringen af sagsbehandlingen typisk vil være ringere end i de to øvrige scenarier, hvor der etableres en betydeligt større, ensartet kritisk masse, som vil gøre investeringer i sagsbehandlingen mere lønsomme. Derudover gør Civilstyrelsens mindre organisation, at der ikke den fornødne kritiske masse af faglige kompetencer til at gennemføre en sådan investering, og investeringerne vil derfor kræve ekstern bistand til gennemførelse af udbud, projektledelse og implementering.

### 6.1.3 Transaktionsomkostninger

Transaktionsomkostningerne ved forslaget omfatter de investeringer, der er nødvendige for at gennemføre implementeringsplan for status quo scenariet.

En del af disse investeringer er nødvendige, uanset hvordan den organisatoriske forankring fremover måtte besluttes at blive, idet den nuværende håndtering af sagsbehandlingen af offererstatningssager ikke er tilstrækkelig til at nedbringe gennemløbstiden markant, uanset organisatorisk set up. Det vil således under alle omstændigheder være tilrådeligt at investere i procesoptimering, driftsledelse og en række digitale løsninger.

Forslaget er dermed det forslag, der har de laveste transaktionsomkostninger. Transaktionsomkostningerne fremgår af tabellen nedenfor.

#### Indfasningsprofil og transaktionsomkostninger ved status quo scenariet

	2019	2020	2021	2022
Indfasning af effekt	46 pct.	87 pct.	96 pct.	100 pct.
Investering (mio. kr.) (ej årlige)	3	1-2	0	0

### 6.1.4 Samlet vurdering af scenariet

Det er en væsentlig fordel ved scenariet, at den samlede værdikæde i offererstatningssager bevares. Det forhold, at den samlede end-to-end kæde set fra borgerens perspektiv er forankret inden for Justitsministeriets concern betyder, at ansvaret for sagsbehandlingen og for, hvordan og i hvilket tempo oplysningerne flyder mellem politi, anklagemyndighed og Erstatningsnævnets sekretariat er klart placeret i Justitsministeriet. Dette er en betydelig fordel for borgeren, da det både samler de styringsmæssige muligheder for at påvirke alle aktører i værdikæden i Justitsministeriet, og fordi det betyder, at Justitsministeriet entydigt står til ansvar over for Folketinget for, hvordan sagerne behandles i værdikæden inden for de rammer, som nævnet fastlægger til kvaliteten i sagsbehandlingen.

Analysen har identificeret en lang række forslag, der vil kunne nedbringe gennemløbstiden for offererstatningssager betragteligt. En række af disse forslag er initiativer, som tidligere burde være taget af Civilstyrelsen (isolering af bunke og etablering af flow, driftsledelse mv.) og som er initiativer, som tilsvarende myndigheder ofte arbejder med på en helt anden systematisk måde, end hvad der har været tilfældet i Erstatningsnævnets sekretariat. Dette betyder på den ene side, at der er rum for, at

gennemløbstiden inden for status-quo scenariet kan nedbringes betydeligt. På den anden side betyder det også, at der skal etableres et mere tydeligt ledelsesmæssigt fokus på, at gennemløbstider for offererstatningssager er en central del af kerneopgaven, hvis scenariet skal være attraktivt set fra et borgerperspektiv.

Et vigtigt element i et nyt ledelsesmæssigt fokus er, at der etableres en bevidsthed om, at ansvaret for at holde gennemløbstiderne mest muligt nede først og fremmest ligger hos Erstatningsnævnets sekretariat i Civilstyrelsen.

Det bør være en del af denne fremtidige ledelsesmæssige bevidsthed, at gennemløbstider styres og måles i forhold til, hvad der er vigtigt for borgeren. Afsættet bør her være, at det er vigtigt for borgeren, at der hurtigt tages stilling til de krav, som borgeren har i sin sag. Der bør derfor måles og styres efter 1) de gennemsnitlige gennemløbstider i forhold til afgørelsen af disse krav samt 2) udviklingen i beholdningen af sager og krav. Den tidligere praksis med, at indhentning af oplysninger hos borgeren, delafgørelser samt afgørelser af aktindsigtsanmodninger indregnes i afgørelsesstatistikken bør ikke finde anvendelse, da en sådan praksis betyder, at de opgjorte gennemløbstider for offererstatningssager ikke afspejler de gennemløbstider, der er relevante set fra et borgerperspektiv. Tilsvarende bør gennemløbstid hos eksterne parter som fx AES anses for en del af den gennemløbstid, som Erstatningsnævnets sekretariat har ansvar for, sådan at der er en bevidsthed om, at det er sekretariatet, der har ansvar for den samlede gennemløbstid for afgørelser af krav set fra borgerens perspektiv.

Samarbejdet med nævnet, herunder ikke mindst med formanden, vil altid være væsentligt, ligesom de krav, som nævnet stiller til sagsbehandlingskvaliteten, har betydning for, hvor kort gennemløbstiden kan blive. Dette er et grundvilkår ved nævnsbetjening, som kan imødegås ved, at sekretariatet har en systematisk praksis i forhold til at arbejde med kvalitet i sagsbehandlingen, sådan at den til enhver tid efterspurgte "pløjedybde" i sagerne på en effektiv måde kan honoreres.

Under den forudsætning, at de ovennævnte rammer for fremtidig sagsbehandling tilvejebringes, herunder ved et fornyet ledelsesmæssigt fokus og ved implementering af den foreslåede implementeringsplan, er det vores samlede vurdering, at status quo scenariet er et attraktivt scenarie, fordi det bevarer sagsbehandlingen af offererstatningssager inden for den samlede værdikæde, fordi det er forbundet med de laveste transaktionsomkostninger og fordi der er rum for, at gennemløbstiden inden for status-quo scenariet kan nedbringes betydeligt.

Endelig skal det bemærkes, at i det omfang det anses for afgørende meget hurtigt at iværksætte en bunkeafviklingsindsats, har status quo scenariet den fordel, at en sådan indsats ikke skal indledes med eller afbrydes af en organisatorisk omstrukturering og overflytning af medarbejdere til en anden myndighed eller organisation.

## 6.2 Scenarie 2: Nævnenes Hus

### 6.2.1 Overordnet beskrivelse af scenariet

Scenariet, hvor Nævnenes Hus varetager sagsbehandlingen af offererstatningssager, er konstrueret som følger:

1. Sagsbehandlingen af offererstatningssager flyttes fra Civilstyrelsen til Nævnenes Hus
2. Nævnsstrukturen bevares i sin nuværende form
3. Nævnets afgørelser kan fortsat indbringes for domstolene
4. Den med behandlingen af offererstatningssager forbundne økonomi flyttes fra Civilstyrelsen til Nævnenes Hus.
5. Nuværende snitflader til politi og anklagemyndighed bevares

Nævnenes Hus er en styrelse under Erhvervsministeriet, som blev oprettet den 1. januar 2017 og fik til opgave at sekretariatsbetjene en række klagenævn. Målet med samlingen af sekretariatsbetjeningen af nævnene har været at styrke både den sekretariatsmæssige og juridisk-faglige betjening af klagenævnene samt at muliggøre mere effektiv drift, fx gennem udnyttelse af kompetencer på tværs og gennem fælles støttefunktioner og systemunderstøttelse mv. Nævnenes Hus er født med en forventning om omkostningseffektiviseringer på 10 procent inden for tre år og 20 procent inden for fem år.

Ved beslutning om etablering af Nævnenes Hus var 12 nævn omfattet, og sekretariatsbetjeningen er siden blevet udvidet til at omfatte 18 nævn. Yderligere to nævn er efter det oplyste på vej til at skulle sekretariatsbetjenes af Nævnenes Hus.

De fleste nævn behandler sager i anden instans, som dermed som udgangspunkt er fuldt oplyste, når de modtages af Nævnenes Hus. En undtagelse herfra er Det Psykiatriske Patientklagenævn, som er første instans samt forbrugerklageområdet, hvor der heller ikke er truffet afgørelse af en offentlig myndighed. Forbrugerklageområdet er endvidere særligt, for så vidt, at Nævnenes Hus indledningsvis tilbyder mægling mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, inden en eventuel afgørelse træffes. To tredjedele af klagerne afsluttes ved mægling.

Nævnenes størrelse, sammensætning og afgørelsespraksis varierer. Desuden er antallet af sager – og gennemløbstiden for disse – meget forskellig. De nævn, der har den største sagsvolumen, er Det Psykiatriske Patientklagenævn, Forbrugerklagenævnet og Miljø- og Fødevareklagenævnet, som alle har en årlig sagstilgang på ca. 1.000 sager eller mere. Omvendt er der en række nævn, hvor sagstilgangen er under 50 sager per år og i nogle tilfælde (fx Klagenævnet for Praktikvirksomheder) helt ned til ca. 10 sager per år. Endelig spænder det faglige indhold på tværs af nævnene vidt (fx fra psykiatri til søfart, udbud, revision, tele og planforhold).

På trods af disse forskelle er der som nævnt ovenfor klare rationale bag samlingen i én fælles styrelse. Styrelsen har igangsat en række initiativer for at øge effektiviteten, herunder indførelse af en fælles driftsledelsesmodel, udbud og implementering af et nyt fælles ESDH-system samt hjemtagning af juridiske rådgivningsydelser fra Kammeradvokaten. Særligt i kraft af driftsledelsesmodellen er der opnået væsentlige produktivetsforbedringer i dele af sekretariatsbetjeningen. Styrelsen har dog også fra sin fødsel overtaget betydelige sagsbunker fra de tidligere nævn og har skullet genopbygge sagsbehandlingskapaciteten, fordi kun en lille del af de tidligere

sekretariatets medarbejdere er flyttet med til Viborg, hvor styrelsen blev placeret ved sin etablering.

Nævnenes Hus har på FL 2018 en nettoudgiftsbevilling på 112,5 mio. kroner, hvilket er et betydeligt fald i forhold til 2017, hvor bevillingsniveauet midlertidigt var højere blandt andet til afholdelse af flytteudgifter og en task force til nedbringelse af gennemløbstider. De realiserede udgifter i regnskab 2017 var ca. 140 mio. kroner. Der er gebyrfinansiering inden for visse nævnsområder.

Styrelsen har ca. 190 medarbejdere, hvoraf de 115 er jurister. Herudover er der 30 HK'ere, 15 studenter, 10 teknikere samt en række medarbejdere inden for it, forretningsudvikling, facility mv.

Nævnenes Hus betjener ca. 400 nævnsmedlemmer, som i en række tilfælde anvendes til faglig sparring om tekniske forhold. I fire af nævnene er der sundhedsfaglig ekspertise, som Nævnenes Hus anvender i sin sagsbehandling på de pågældende nævnsområder. Det drejer sig om Ankenævnet for Søfartsforhold, Det Psykiatriske Patientklagenævn, Byfornyelsesnævnet og Helbredsnet.

I Miljø og Fødevarer samt Plan anvendes stedfortrædende formænd, som afgør sagerne på delegering af kompetence fra nævnene. For de mindre nævn, fx inden for området "Forbruger og Erhverv", anvendes der ikke stedfortrædende formænd, så her afgøres alle sager af nævnene ved skriftlig eller mundtlig procedure.

Nævnenes Hus er organiseret med tre områder (Forbruger og Erhverv, Plan og Energi samt Miljø og Fødevarer), som hver især har ansvar for at sekretariatsbetjene et eller flere specifikke nævn. De enkelte områder ledes af en områdechef, der er ansvarlig for at driftlede området og for at lede teamlederne. Herudover er områdecheferne projektere på udviklingsprojekterne. Hvert område er organiseret i teams på 10-20 medarbejdere. Teamet ledes af en teamleder, som har personaleansvar for medarbejderne og fagligt ansvar for sagsbehandlingen.

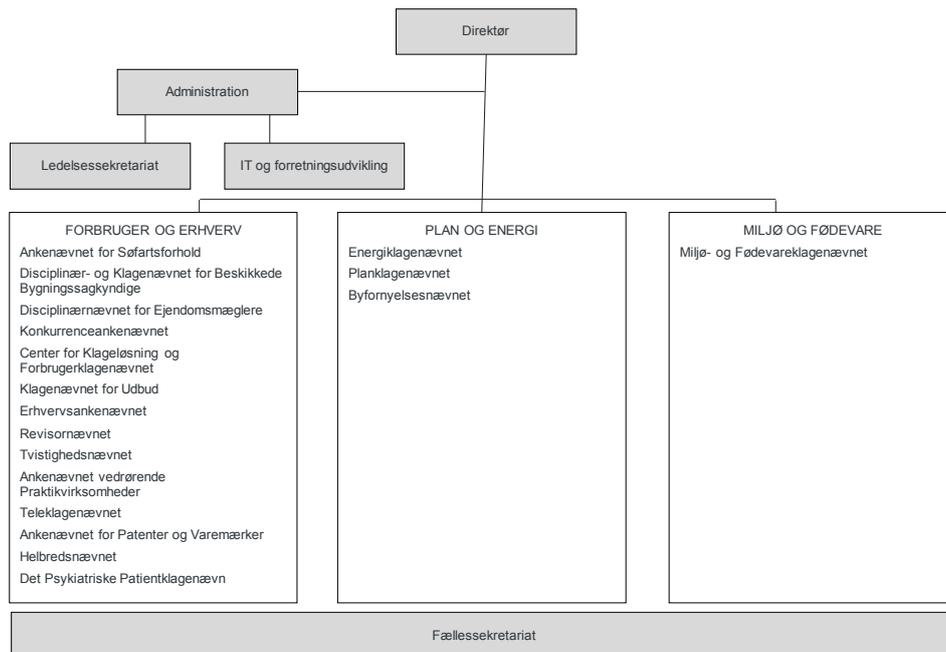
Områdernes arbejde støttes af Fællessekretariatet, hvor der er ansat ca. 25 medarbejdere, hovedsageligt HK'ere. Fællessekretariatet har opgaver som fx at oprette sagen, at foretage journalisering og kontrol af sagens fuldstændighed, at ekspedere post og at booke nævnsmøder.

Endelig er der stabsfunktionerne, som består af et mindre ledelsessekretariat og administration, it samt direktør og vicedirektør. De to sidste udgør sammen med områdecheferne direktionen.

I forbindelse med ændringen af Retsplejeloven er det forudsat, at Nævnenes Hus kan hjemtage retssager, som tidligere har været ført af Kammeradvokaten, på en række nævnsområder og opbygge et juridisk sekretariat.

Organiseringen af Nævnenes Hus er illustreret i figuren herunder, som også fremgår af Nævnenes Hus' hjemmeside.

## Organisering af Nævnenes Hus



Tabellerne nedenfor giver et overblik over en række nøgletal for Nævnenes Hus. Tabellen beskriver sagsantal, omkostninger og gennemløbstider for en række nævn før og efter etableringen af Nævnenes Hus. Det bemærkes, at enkelte nævn har længere gennemløbstider efter etableringen grundet bunkebekæmpelse (både i Miljø & Fødevareklagenævnet og Planklagenævnet), men at der i mange nævn er realiseret en reduktion i gennemløbstiderne. Det er også på disse områder, at der findes den største sagsbeholdning relativt til antal forventede afgørelser. Antallet af verserende sager svarer til den bunke, Erstatningsnævnets sekretariat har for nuværende. Det ses derudover, at størsteparten af sagerne inden for de store sagsområder (Miljø & Fødevarer samt Planområdet) har en gennemløbstid på mere end 3 måneder. I Erstatningsnævnet har omkring halvdelen af sagerne en gennemløbstid under 50 dage. Sagerne på disse områder er dog tunge og indeholder mange høringsprocesser, hvorfor de ikke kan sammenlignes direkte med offererstatningssager.

Det ses derudover at Nævnenes Hus har realiseret omkostningsbesparelser for foreløbig 14 procent over 2 år, og forventes at kunne reducere omkostningerne med yderligere 8 procent-point frem mod 2021. Det indikerer, at Nævnenes Hus har et effektiviseringsfokus, og har erfaring med at nedbringe omkostninger samtidig med, at der sikres kortere gennemløbstider.

## Overblik over udvalgte nøgledata for Nævnenes Hus' sagsbehandling

Sagsområde	Forventede antal afsluttede sager i 2018	Sagsbeholdning (ultimo juli 2018)	Sagsbehandler-årsværk	Direkte enhedsomkostninger (kr. pr. sag)**	Gennemsnitlig gennemløbstid (antal dage fra sagoprettelse til endelig sagsafslutning – ikke delafgørelser)					Sagsbeholdning i forhold til antal afsluttede sager	Gennemløbstid for afsluttede sager	
					Før oprettelse af NH			Efter oprettelse af NH			Op til 3 mdr.	>3 mdr.
					2014	2015	2016	2017	2018 (ult. juli)			
Mindre nævn*	471	255	30,2	4.874	223	200	190	152	180	0,5	52%	48%
Center for Klageløsning	2.415	435			-	30	67	56	70	0,2	95%	5%
Forbrugerklagenævnet	662	456			247	167	390	341	277	0,7	68%	32%
Miljø & Fødevareklagenævnet	1.400	1.711	50	16.572	190	182	232	365	366 Inkl. gamle sager, der bunkeafvikles	1,2	15%	85%
Planklagenævnet	629	681	23,6	11.847	190	182	232	258	249 Inkl. gamle sager, der bunkeafvikles	1,1	20%	80%
Energiklagenævnet	190	188			195	180	210	280	295	1	19%	81%
Det Psykiatriske Patientklagenævn	1.600	198	10	3.601	9	10	9	8	-	0,1	100%	0%
<b>I alt</b>	<b>7.368</b>	<b>3.924</b>	<b>113,8</b>	<b>8.468</b>	-	-	-	-	-	<b>0,5</b>	-	-

\*Dækker overfølgende mindre nævn: Ankenævnet for Praktikpladsvirksomhed, Ankenævnet for Søfartsforhold, Klagenævnet for Udbud, Konkurrenceankenævnet, Erhvervsankenævnet, Teleklagenævnet, Tvistighedsnævnet, Disciplinær- og Klagenævnet for beskikkede Bygningssagkyndige og huseftersynsordningen, Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere og Revisornævnet.

\*\* NH's overhead er kr. 224.000 pr. ÅV

Finansår	R2015	R2016	R2017	B2018	B2019	B2020	B2021
Bevillingsudvikling (mio. kr.) ekskl. merbevilling til taskforce, udflytning og kystbeskyttelse	130,5	114,5	112,7	108,5	105,8	103,7	101,8
Indekseret udvikling (100 = år 2015)	100	88	86	83	81	79	78

Nævnenes Hus har ved besøg peget på, at følgende vil være vigtigt for Nævnenes Hus ved en eventuel overtagelse af ansvaret for at sagsbehandle offererstatningssager:

- At bekendtgørelse om forretningsorden for Erstatningsnævnet ressortoverføres til Erhvervsministeriet, så Nævnenes Hus får adgang til at præge, efter hvilke procedurer sagsbehandlingen skal finde sted.
- At Nævnenes Hus får adgang til at indstille til Justitsministeriet, hvordan nævnet skal sammensættes.
- At Nævnenes Hus bliver hørt om ændringer i offererstatningsloven i det omfang, den ikke også ressortoverføres til Erhvervsministeriet, idet offererstatningsloven indeholder bestemmelser, som er væsentlige for processerne ved sekretariatsbetjening af nævnet.
- At det opgøres, hvor stort et ressourceforbrug, der vil være forbundet med at nedbringe bunken i Erstatningsnævnets sekretariat, og at dette forbrug indregnes i forbindelse med fastlæggelsen af, hvilken økonomi der skal tilføres Nævnenes Hus ved overtagelse af opgaven.
- At Nævnenes Hus får adgang til at kommunikere direkte med politi og anklagemyndighed om tilrettelæggelse af den samlede sagsbehandling end to end.
- At ledere og medarbejdere fra Erstatningsnævnets sekretariat ressortoverføres som en del af omlægningen.

## 6.2.2 Scenariets styrker og svagheder

### 6.2.2.1 Intern organisering

#### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at Nævnenes Hus har topledelsesfokus på drift og udvikling. Den interne organisering og de roller og ansvar, som lederne har, er tilrettelagt med henblik på at skabe en effektiv drift og en kort gennemløbstid for sagerne.
- Den interne områdeorganisering er designet, så det er muligt at "klikke" yderligere nævn på det enkelte område. Nævnenes Hus har allerede erfaringer med at integrere nye nævn i sin organisation.
- Det er ud fra en betragtning om korte gennemløbstider en fordel, at Erstatningsnævnsstrukturen bevares i sin nuværende form, da der derved ikke er en prøvelse i anden instans, men alene mulighed for at indbringe sagen for domstolene.

#### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed ved scenariet, at det bryder den værdikæde, der i dag er etableret for sagsbehandling af offererstatningssager inden for Justitsministeriets koncern. Det forhold, at værdikæden brydes op, indebærer en nærliggende risiko for, at der inden for kort tid ikke er en myndighed, der påtager sig et samlet ansvar for den samlede gennemløbstid af sagsbehandling af offererstatningssager. Dette ansvar ligger i dag entydigt hos Justitsministeriet under hensyntagen til de rammer, som nævnet opstiller med hensyn til kvalitetskrav til sagsbehandlingen. Hvis sagsbehandlingen af offererstatningssager deles mellem Justitsministeriets og Erhvervsministeriets ressort, forudsætter det nogle klare aftaler om, hvordan der skal samarbejdes mellem myndighederne, der håndterer offererstatningssager på tværs af de to ressortområder, og hvilke myndigheder der har ansvar for hvad.
- Nævnenes Hus har begrænset erfaring med første instans afgørelser. De begrænser sig navnlig til sagerne ved Det Psykiatriske Patientklagenævn og mæglingsaktiviteterne på forbrugerklageområdet. I begge tilfælde er der tale om sagsbehandling, som – set i forhold til, at det er nævnsbetjening – har meget lidt fagligt og processuelt til fælles med sagsbehandling af offererstatningssager. Det betyder, at Nævnenes Hus er forholdsvis uvant med at skulle oplyse sager på den måde, som det forudsættes ved sagsbehandling af offererstatningssager.

### 6.2.2.2 Interne processer

#### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at Nævnenes Hus repræsenterer et "nævnsfagligt" miljø med gode muligheder for sparring, kompetenceudvikling og fælles uddannelser i form af "nævns-skole" mv. Nævnenes Hus er vant til at arbejde med kompleks jura, så sagsbehandling af offererstatningssager passer udmærket ind i den samlede portefølje.
- Det er en styrke ved scenariet, at Nævnenes Hus ikke er omfattet af en turnusordning eller lignende, som betyder, at den effektive sagsbehandlingskapacitet reduceres.
- Nævnenes Hus har en volumen som gør, at der er muligheder for at kapacitetsudnytte på tværs af teams og områder. Dette kan både blive en fordel og en ulempe for offererstatningssagsbehandlingen, men det må i udgangspunktet anses for en fordel, da det reducerer risikoen for, at der opstår store bunker og meget lange

gennemløbstider på området. Kapacitetsudnyttelse på tværs forudsætter i sagens natur, at de enkelte medarbejders juridiske kompetencer kan overføres mellem nævnsområder, og det gør sig mere gældende i nogle tilfælde end i andre. Kapacitetsudnyttelse på tværs er et af de temaer, som Nævnenes Hus arbejder med for at effektivisere sin drift.

- Nævnenes Hus har et godt fokus på produktionsstyring og har arbejdet med produktionsoptimering siden oprettelsen i 2017. Nævnenes Hus har erfaring med bunkeafvikling og har en "udbudsmodel" til at motivere (de erfarne) medarbejdere til at yde en ekstra indsats med henblik på bunkebekæmpelse.
- Nævnenes Hus har med Fællessekretariatet en model for, hvordan snittet mellem det juridiske og det administrative personale skal være for at opnå en omkostningseffektiv drift.

#### *Scenariets svagheder*

- Nævnenes Hus har ikke erfaring med at arbejde efter Erstatningsansvarsloven, Offererstatningsloven eller Straffeloven.

#### 6.2.2.3 Eksterne processer

##### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at Nævnenes Hus i forvejen sekretariatsbetjener nævn, der virker inden for andre ressortområders lovgivning. Nævnenes Hus har dermed i et vist omfang erfaring med at håndtere den form for "delt ansvar" (bl.a. gennem "kravspecificeringer"), som der også ville blive tale om, såfremt sagsbehandlingen af offererstatningssager flyttes til Nævnenes Hus. Der skal dog peges på, at "ansvarsdelingen" i den nuværende sagsportefølje ikke er helt sammenlignelig, idet Nævnenes Hus stort set alene behandler klagesager i anden instans, mens der for offererstatningssagernes vedkommende er tale om første instans sager, hvor der skal samarbejdes med andre myndigheder om at oplyse sagerne, hvilket typisk ikke vil være tilfældet i anden instans sagerne.
- Nævnenes Hus har erfaring med at indhente oplysninger fra andre myndigheder og fra eksperter med henblik på at oplyse sagerne, blandt andet på miljøområdet.

##### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed ved scenariet, at de eksterne processer i forhold til anklagemyndigheden og politiet alt andet lige må forventes at blive svækket, da sekretariatsbetjeningen vedr. offererstatningssager i scenariet løftes ud af Justitsministeriets ressort.
- Nævnenes Hus råder ikke på forhånd over tilknyttede eksperter, der kan bistå med sundhedsfaglige vurderinger til brug for sagsbehandlingen af offererstatningssager.

#### 6.2.2.4 Digitale løsninger

##### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at Nævnenes Hus i 2018 vil implementere en "klageportal", der kan bruges til ansøgninger, og som vil blive integreret til et nyt ESDH-system, der er bygget til at kunne tilpasses arbejdsprocesserne i mange forskellige nævn. En række af de forslag om digitale løsninger, som der er givet i denne analyse ville blive realiseret med en integration af sagsbehandlingen af offererstatningssager i Nævnenes Hus' it-systemer.

- Det er endvidere en styrke, at der er potentiale for stordriftsfordele inden for it, og der er en kritisk masse, som gør det attraktivt at investere i at videreudvikle de digitale løsninger og i at investere i effektivisering fx via machine learning eller robotics.

#### *Scenariets svagheder*

- Nævnenes Hus er fortsat i en fase, hvor Nævnenes Hus er i færd med at konsolidere det forholdsvis heterogene it-landskab, som Nævnenes Hus har overtaget efter de mange forskellige nævn.

### **6.2.3 Transaktionsomkostninger**

Scenariet med at lade sagsbehandlingen af offererstatningssager varetage af Nævnenes Hus er forbundet med visse transaktionsomkostninger, som dog begrænses af, at den fysiske flytning alene vil skulle foregå fra 2. sal til 1. sal på Toldboden 2 i Viborg. Det vil dermed kunne påregnes, at en stor del af medarbejderne vil flytte med, hvilket vil begrænse effektivitetstabt forbundet med overflytningen. Det er dog sandsynligt, at de medarbejdere, som har søgt ansættelse i Civilstyrelsen med henblik på at turnere i Justitsministeriets koncern vil være mindre interesserede i at blive ressortoverført eller flytte med frivilligt. Det er på den anden side netop de medarbejdere, som Erstatningsnævnets sekretariat i forvejen har i kort tid, og som der er store indfasningsomkostninger forbundet med, jf. forslag 2.1. om at undtage sekretariatet fra Justitsministeriets turnusordning.

Herudover vil der i alt væsentligt være nødvendigt at foretage de samme investeringer i at give sagsbehandlingen af offererstatningssager et løft, herunder etablering af flow og driftsledelse. Omkostningerne forbundet med driftsledelse må dog forventes at blive mindre, da der i forvejen er etableret et koncept for dette i Nævnenes Hus. Der vil ikke være behov for de samme it-investeringer som i status quo scenariet, men til gengæld vil det være nødvendigt at integrere Erstatningsnævnets sekretariat i den eksisterende it-understøttelse i Nævnenes Hus, hvilket der er erfaring for også er forbundet med en række transaktionsomkostninger, herunder en lidt lavere produktivitet i en periode.

Endelig vil der være en række administrative transaktionsomkostninger forbundet med at udforme det nye grundlag for sagsbehandling af offererstatningssager, herunder at der skal opnås enighed med Erhvervsministeriet om finansiering, bl.a. af den eksisterende bunke, og at i hvert fald en del af regelgrundlaget for Erstatningsnævnets virke skal ressortoverføres til Erhvervsministeriets område.

### **6.2.4 Samlet vurdering af scenariet**

Det er vores vurdering, at Nævnenes Hus vil være fuldt ud i stand til at varetage sagsbehandlingen af offererstatningssager. Nævnenes Hus er statens bud på en fællesstatslig løsning i forhold til sekretariatsbetjening af nævn og er dermed designet til netop en opgave som den foreliggende. Nævnenes Hus har tillige efter vores vurdering grebet opgaven an på en hensigtsmæssig måde siden sin oprettelse 1. januar 2017 og har etableret en stærk driftsledelsesmodel og et stærkt ledelsesmæssigt fokus på effektiv drift, bunkeafvikling af gennemløbstider.

Hertil kommer, at Nævnenes Hus har en organisatorisk struktur, hvor Erstatningsnævnets sekretariat på en enkel måde kunne indpasses, og at Nævnenes Hus er beliggende på samme adresse som Civilstyrelsen, hvilket medfører, at den forandring, som scenariet indebærer, begrænses.

Der er imidlertid efter vores vurdering også den væsentlige ulempe ved scenariet, at en flytning af sagsbehandlingen af offererstatningssager tager sagerne ud af værdikæden,

som begynder og slutter ved anklagemyndigheden. Det rummer efter vores vurdering en risiko for, at det samlede ansvar for gennemløbet af offererstatningssagerne eroderer, og at der bliver skabt uklarhed om, hvem der har ansvar for at nedbringe de samlede gennemløbstider.

## 6.3 Scenarie 3: Patienterstatningen

### 6.3.1 Overordnet beskrivelse af scenariet

Scenariet, hvor Patienterstatningen varetager sagsbehandlingen af offererstatningssager, er konstrueret som følger:

1. Sagsbehandlingen af offererstatningssager varetages af "Patient- og Offererstatningen" i første instans.
2. "Patient- og Offererstatningens" afgørelser kan påklages til "Ankenævnet for Patient- og Offererstatningen", så det nuværende Ankenævn for Patienterstatningen også træffer afgørelse vedrørende klager om afgørelser i offererstatningssager. Nævnets regelgrundlag og sammensætning justeres i overensstemmelse hermed.
3. Bekendtgørelse om Patienterstatningens vedtægter ændres, så foreningen bliver til "Patient- og Offererstatningen".
4. Justitsministeriet indgår i Patient- og Offererstatningen efter samme principper som Sundheds- og Ældreministeriet. Det vil sige, at Justitsministeriet har adgang til at udpege et bestyrelsesmedlem i foreningen på samme vis, som det gælder for Sundheds- og Ældreministeriet, og at Justitsministeriet indgår en aftale om sagsbehandling af offererstatningssager på samme vis som Sundheds- og Ældreministeriet har en aftale med Patienterstatningen i forhold til at behandle sager vedrørende lægemiddelskader.
5. Der etableres en finansieringsordning for offererstatningsområdet efter samme principper som den, som Sundheds- og Ældreministeriet afregner efter på lægemiddelområdet. Aftalen er her efter det oplyste, at der betales en fast takst pr. sag plus et overheadbidrag.
6. Nuværende snitflader til politi og anklagemyndighed i forhold til sagsbehandling af offererstatningssager bevares.

Patienterstatningen er en forening, der har hovedsæde i København og en mindre afdeling i Odense bestående af et "driftskontor" (dvs. et kontor, som sagsbehandler erstatningsansøgninger) med ca. 15 medarbejdere.

Hovedsædet i København består af tre driftskontorer på hver ca. 20 medarbejdere samt et mindre fagkontor på tre medarbejdere, der giver faglig bistand, rådgivning og kompetenceudvikling på tværs af huset. Herudover er der et "Team Ekspres", som står for at visitere nye anmeldelser på baggrund af grundbetingelserne og afgøre sager, hvor praksis er fastlagt, eksempelvis serieskader. Team Ekspres afgør ca. 10 pct. af sagerne. Patienterstatningen omfatter endvidere enheder for økonomi, kommunikation, HR, it mv. Såfremt sagsbehandlingen af offererstatningssager bliver henlagt til Patienterstatningen vil denne efter det oplyste blive organiseret i et fjerde driftskontor i København.

Driftskontorerne er organiseret sådan, at kontorchefen er driftsleder med ansvar for den daglige drift. Herudover er der til hvert kontor knyttet to specialkonsulenter, som har ansvar for den faglige kvalitet, og som bl.a. sparrer med og kompetenceudvikler sagsbehandlerne i samarbejde med fagkontoret, jf. ovenfor.

Patienterstatningen har tilknyttet 57 læger, der dækker en meget lang række specialer. Lægekonsulenterne er tilknyttet på deltid og har deres hovedbeskæftigelse på sygehuse eller i sundhedssektoren i øvrigt. Derudover kan Patienterstatningen trække på eksterne lægekonsulenter, hvis der er behov for en anden faglighed, eller hvis enkelte læger har meget travlt.

Patienterstatningens sagsbehandling er efter det oplyste 100 pct. digital og understøttes af et it-system udviklet af VISMA, som Patienterstatningen har videreudviklet løbende siden 1992, så det understøtter de sagsbehandlings- og styringsbehov, som Patienterstatningen har. Patienterstatningen kan med afsæt i data fra it-systemet eksempelvis oplyse, hvor mange verserende sager der ligger på hvert sagstrin i sagsbehandlingsprocessen samt deres liggetid.

It-systemet understøtter, at borgeren kan indgive en komplet ansøgning elektronisk, hvorefter borgeren kan følge sin sag via Patienterstatningens hjemmeside. Tilsvarende kan samarbejdspartnere indlevere oplysninger via it-systemet, ligesom lægekonsulenterne har digital adgang til de sager, hvortil de er knyttet, sådan at de løbende kan sagsbehandle disse digitalt.

Patienterstatningen estimerer meget foreløbigt, at omkostningerne ved at integrere sagsbehandlingen af offererstatningssager i Patienterstatningens it-system vil være under 2 mio. kr.

Patienterstatningen tildeles forlods en bevilling af foreningens bestyrelse med afsæt i den forventede aktivitet og de forventede udgifter. Der er ikke krav om årlige 2-pct. besparelser eller tilsvarende løbende effektiviseringskrav. Efter det oplyste er bestyrelsens fokus navnlig at holde gennemløbstiderne kortest muligt samt at opnå en god kvalitet i sagsbehandlingen. Patienterstatningen har i den forbindelse peget på, at lave gennemløbstider forebygger, at foreningens medlemmer pålægges store udgifter til procesrenter.

Patienterstatningens bestyrelse, består af følgende medlemmer:

- 1 bestyrelsesmedlem udpeges af sundhedsministeren.
- 6 bestyrelsesmedlemmer udpeges for 4 år ad gangen af Danske Regioner, Kommunernes Landsforening og de færøske sundhedsmyndigheder i forhold til deres respektive andele af det forventede antal årlige skadesanmeldelser efter loven som opgjort af Patienterstatningens bestyrelse for periodens første år.
- 1 bestyrelsesmedlem udpeges af Forsikring og Pension.

Patienterstatningens sagsbehandling består i dag af to elementer. For det første tages der stilling til, om patienten er berettiget til patienterstatning, og for det andet tages der stilling til, hvor stor erstatningen i givet fald skal være. Der tilkendes erstatning i 26 pct. af sagerne.

Patienterstatningen stod i 2007 i en situation, som minder om den, som Erstatningsnævnet i dag står i. Patienterstatningen fik ved at isolere bunken, skabe flow og etablere driftsledelse nedbragt bunken og gennemløbstiden ind i et stabilt leje på knap 200 dage, jf. nedenfor. Patienterstatningens direktion har siden efter det oplyste haft dagligt fokus på procesoptimering, som er beskrevet i 2-årige handleplaner.

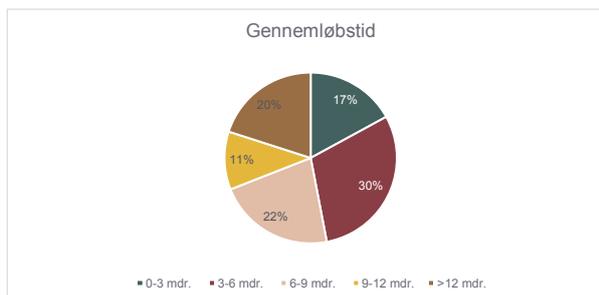
Figuren nedenfor giver et overblik over en række udvalgte nøgletal for Patienterstatningens sagsbehandling.

## Overblik over udvalgte nøgledata for Patienterstatningens sagsbehandling

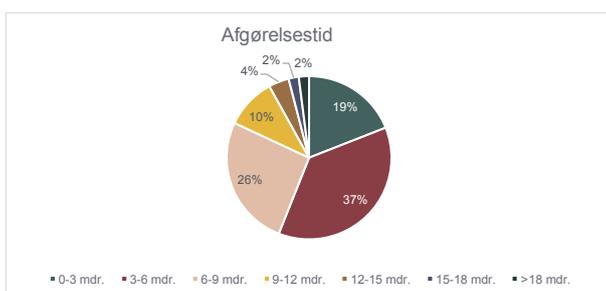
### Udvikling i omkostninger pr. afgørelse

	Administrationsomkostninger	Antal afg. efter KEL og EAL	Pris pr. afgørelse	Pris pr. afgørelse faste priser (2015)
2012	113.347.429	15.060	7.545	7.683
2013	121.382.922	16.928	7.171	7.258
2014	129.568.789	17.236	7.517	7.555
2015	137.525.060	17.137	8.025	8.009
2016	140.078.295	18.186	7.705	7.666
2017	137.299.317	17.965	7.643	7.493
2018 - skønnet	134.700.000	16.624	8.102	8.015

### Fordeling af total gennemløbstid inkl. erstatningsberegning (2017)



### Fordeling af gennemløbstid frem til afgørelse om erstatningsberettigelse (2017)



### Udvikling i afgørelsestiden 2007-2018 (ekskl. erstatningsberegning)



Patienterstatningen skelner i ovenstående mellem to typer afgørelser: afgørelser om erstatningsberettigelse og afgørelser om erstatningsberegning, jf. også ovenfor. En sag kan derfor have flere afgørelser. Ovenstående datafremstilling skelner mellem afgørelsestid (tid fra anmeldelse til afgørelse om erstatningsberettigelse) og gennemløbstid (tid fra anmeldelse til sidste afgørelse). Figurerne ovenfor viser:

- At prisen pr. afgørelse ligger omkring 8.000 kr. – ofte lidt under. Der er her regnet både afgørelser, der træffes efter lov om klage- og erstatningsadgang (KEL) og erstatningsansvarsloven (EAL).
- At knap 60 pct. af afgørelserne om erstatningsberettigelse (KEL) træffes inden for seks måneder, mens dette tal er knap 50 pct., når gennemløbstiden udstrækkes til også at omfatte erstatningsberegning (EAL). Som nævnt tilkendes der erstatning i 26 pct. af sagerne.
- At Patienterstatningens gennemsnitlige afgørelsestid (KEL) efter en lean indsats i 2007 er faldet fra mere end 300 dage til under 200 dage med en svagt nedadgående tendens. Efter det oplyste er målsætningen for 2018 på 180 dage.

### 6.3.2 Scenariets styrker og svagheder

#### 6.3.2.1 Intern organisering

##### Scenariets styrker

- Det er en styrke ved scenariet, at Patienterstatningen har etableret en god intern struktur, hvori behandlingen af offererstatningssager forholdsvis nemt vil kunne integreres.
- Den interne struktur er ud fra et driftsledessynspunkt opbygget hensigtsmæssigt med en god fordeling af ansvar for driftsledelse og ansvar for faglig ledelse, sparring

og udvikling. Der er tradition for at arbejde med procesoptimering og LEAN-principper, hvilket også må anses for en styrke.

- Ved at etablere en administrativ afgørelsespraksis, fås en entydig ansvarsplacering for gennemløbstiderne for sagsbehandlingen i sekretariatet, da der ikke er både nævn og direktion til at dele ansvaret.
- Organiseringen understøtter en borgervendt kultur, hvor borgerne kan kontakte sagsbehandlerne direkte telefonisk med automatisk omstilling til den relevante sagsbehandler, og hvor borgerne kan følge deres sag på nettet.
- Endelig kan det ud fra et borgersynspunkt anføres som en styrke (og en svaghed, jf. nedenfor), at der med scenariet vil blive etableret fuld prøvelse i 2. instans.

#### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed ved scenariet, at det bryder den værdikæde, der i dag er etableret for sagsbehandling af offererstatningssager inden for Justitsministeriets koncern. Det forhold, at værdikæden brydes op, indebærer en nærliggende risiko for, at der inden for kort tid ikke er en myndighed, der påtager sig et samlet ansvar for den samlede gennemløbstid af sagsbehandling af offererstatningssager. Dette ansvar ligger i dag entydigt hos Justitsministeriet under hensyntagen til de rammer som nævnet opstiller med hensyn til kvalitetskrav til sagsbehandlingen. Henlægges sagsbehandlingen af offererstatningssager til en uafhængig forening, hvor Justitsministeriet alene har én bestyrelsesplads, er det sandsynligt, at Justitsministeriet mister muligheden – og incitamentet – til at påtage sig et samlet ansvar for sagsbehandlingen af offererstatningssager.
- Scenariet forudsætter ikke alene at Patienterstatningen udvides med sagsbehandling af offererstatningssager og at der foretages de hertil hørende justeringer. Scenariet forudsætter tillige, at Ankenævnet for Patienterstatningen undergår en tilsvarende forandring. Det er som led i drøftelserne med Patienterstatningen afdækket muligheden for, at Patienterstatningen sekretariatsbetjener Erstatningsnævnet i sin nuværende form, hvorved det undgås at scenariet også forudsætter en ændring af Ankenævnet for Patienterstatningen. Patienterstatningen har imidlertid peget på en række grunde til, at dette alternativ ikke er en hensigtsmæssig ordning for Patienterstatningen, herunder at:
  - En sådan model risikerer at medføre en "A-betjening" af ofre og en "B-betjening" af patienter, fordi et nævn med dommere vil blive opfattet som finere, end når en sagsbehandler træffer afgørelsen alene.
  - Modellen medfører en risiko for, at der ofres flere ressourcer på "A-sagerne", hvor det er nævnet – og ikke direktøren – der fastlægger kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen.
  - Modellen giver en uklar kompetencefordeling, fordi bestyrelsen i dag er Patienterstatningens højeste myndighed.
  - Modellen medfører væsentligt øgede administrationsomkostninger, fordi der i realiteten bliver to systemer at administrere.
- Den fulde 2. instans prøvelse, der ovenfor blev henregnet som en fordel for borgeren, er samtidig en ulempe, da den samlet set vil betyde en længere gennemløbstid for offererstatningssagerne, jf. også forslag 1.3.
- Endelig rummer scenariet ikke samme automatiske pres for at holde udgifterne nede, som statslige myndigheder er udsat for. Justitsministeriets mulighed for at udgiftsstyre driftsudgifterne (og procesrenteudgifterne) bliver dermed reduceret i scenariet.

### 6.3.2.2 Interne processer

#### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at Patienterstatningen ikke er omfattet af en turnusordning eller lignende, som betyder, at Patienterstatningens effektive sagsbehandlingskapacitet reduceres.
- Det er også en styrke, at Patienterstatningen har en rekrutterings- og kompetenceudviklingsmodel, hvor Patienterstatningen udnytter sin volumen til alene at rekruttere to gange årligt, hvilket giver mulighed for at etablere samlede kompetenceudviklingsforløb for nye årgange og medfører færre løbende transaktionsomkostninger til rekruttering af nye medarbejdere.
- Patienterstatningens medarbejdere har en høj faglighed inden for Erstatningsansvarsloven, ligesom sagsbehandlerne er vant til at arbejde med lægelige problemstillinger i sagsbehandlingen.
- Patienterstatningen har en volumen som gør, at der vil være gode muligheder for at kapacitetsudnytte på tværs af driftskontorer, hvis der er områder, hvor der er behov for at tilføre yderligere sagsbehandlingskapacitet. Dette kan både blive en fordel og en ulempe for offererstatningssagsbehandlingen, men det må i udgangspunktet anses for en fordel, da det reducerer risikoen for, at der opstår store bunker og meget lange gennemløbstider på området.
- Patienterstatningen har et godt fokus på produktionsstyring og har arbejdet med LEAN siden 2007. Patienterstatningen har erfaring med bunkeafvikling og vil efter det oplyste tilrettelægge bunkeafviklingsindsatsen på offererstatningsområdet, sådan som man tidligere har gjort – en tilgang som i øvrigt er i overensstemmelse med forslag 2.4. om isolering af bunke og etablering af flow.

#### *Scenariets svagheder*

- Patienterstatningen har som udgangspunkt ikke erfaringer med at arbejde op imod straffelov og offererstatningslov. Da det ikke kan forventes, at der vil være mange medarbejdere, der flytter med fra Viborg til København, vil det være kompetencer som skal bygges op i Patient- og Offererstatningen.

### 6.3.2.3 Eksterne processer

#### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at Patienterstatningen råder over et meget bredt felt af kompetencer til at foretage sundhedsfaglige vurderinger. Det betyder, at Patienterstatningen har en betydelig bedre mulighed for at styre sagsbehandlingstider og ventetider for lægefaglige vurderinger, herunder vurderinger af erhvervsevnetab og méngrader, end i scenarier, hvor sekretariatet ikke råder over disse kompetencer og er henvist til at acceptere de sagsbehandlings- og ventetider, som underleverandørerne, herunder AES, tilbyder.

#### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed ved scenariet, at de eksterne processer i forhold til anklagemyndigheden og politiet alt andet lige må forventes at blive svækket, da sekretariatsbetjeningen vedr. offererstatningssager i scenariet løftes ud af Justitsministeriets ressort.

#### 6.3.2.4 Digitale løsninger

##### *Scenariets styrker*

- Det er en styrke ved scenariet, at Patienterstatningen har etableret en god digital understøttelse af sagsbehandlingen af erstatningssager, som sagsbehandlingen af offererstatningssager vil kunne blive integreret i. En række af de forslag om digitale løsninger, som der er givet i denne analyse ville blive realiseret med en integration af sagsbehandlingen af offererstatningssager i Patienterstatningens it-system. Det gælder fx muligheden for digital ansøgning, digital adgang til de relevante sager for lægelige eksperter samt muligheden for ledelsesrapportering. Det er i denne forbindelse en yderligere fordel, at it-systemet over årene er blevet skræddersyet til at håndtere erstatningssager.
- Det er endvidere en styrke ved scenariet, at der med en samling af patient- og offererstatningssager ville blive tilvejebragt en økonomi og en kritisk masse, som vil gøre det yderligere rentabelt at investere i it-understøttelse af sagsbehandlingen af offererstatningssager samt i it-drevne effektiviseringer som fx robotics og machine learning.

##### *Scenariets svagheder*

- Det er en svaghed, at den digitale understøttelse kræver tilpasning til offererstatningssager, herunder de krav der knytter sig til sagsbehandling efter offererstatningsloven. Det skal dog nævnes, at disse tilpasninger af Patienterstatningen meget foreløbigt er estimeret til maksimalt at andrage 2 mio. kr.

#### 6.3.3 Transaktionsomkostninger

Scenariet, hvor sagsbehandlingen af offererstatningssager flyttes til Patienterstatningen er behæftet med betydeligt større transaktionsomkostninger end de to øvrige scenarier.

*For det første* er der selve omkostningerne ved at flytte arbejdspladser fra Viborg til København. Der er gjort en del erfaringer med at flytte arbejdspladser den modsatte vej, som kan give en indikation at omkostningerne ved flytning af arbejdspladser, selv om der langt fra er et entydigt billede af, hvor store omkostningerne ved udflytningen af arbejdspladser har været pr. arbejdsplads. Finansministeriet offentliggjorde i oktober 2017 faktaarket "Status på udflytning af statslige arbejdspladser. Der er her oplysninger for både Civilstyrelsen og Nævnenes Hus, der begge blev flyttet fra (bl.a.) København til Viborg.

- I forhold til Civilstyrelsen fremgår det, at der i september 2017 var udflyttet 93 arbejdspladser fordelt på 88 årsværk til en omkostning, der på daværende tidspunkt blev skønnet til 16,0 mio. kr. Det giver en omkostning pr. arbejdsplads på ca. 172.000 kr.
- Det fremgår videre, at der med etableringen af Nævnenes Hus blev udflyttet 164 arbejdspladser fordelt på 151 årsværk til en samlet skønnet omkostning på 64,3 mio. kr. Dette svarer til en omkostning pr. arbejdsplads på ca. 392.000 kr.

Som nævnt er der stor forskel på omkostningen pr. arbejdsplads ved udflytningen af statslige arbejdspladser, og der er også i Finansministeriets faktaark eksempler på enhedsomkostninger, der er lavere end de ovenfor nævnte. Det er tillige bestemt en mulighed, at omkostningen vil være mindre ved at flytte et begrænset antal arbejdspladser til Patienterstatningen i København, hvor der efter det oplyste er mulighed for at integrere medarbejderne på den eksisterende lokation på Kalvebod Brygge i København. Ikke desto mindre viser de ovennævnte eksempler, at der er betydelige udgifter forbundet med at flytte medarbejdere over større afstande, herunder

ikke mindst, når det alene vil være et fåtal af medarbejderne der kan påregnes at flytte med, så der skal opbygges en helt ny arbejdsplads. Det kan supplerende oplyses, at Finansministeriet i forbindelse med fremsættelsen af finanslovsforslaget for 2017 med betydelig usikkerhed skønnede, at de samlede engangsudgifter til udflytning af statslige arbejdspladser ville blive 250.000-450.000 kr. pr. udflyttet årsværk.

*For det andet* vil der i en afgrænset periode være et effektivitetstab forbundet med at flytte sagsbehandlingen af offererstatningssager fra Viborg til København. Både Finansministeriet og Rigsrevisionen har søgt at belyse konsekvenserne for produktiviteten af at udflytte offentlige myndigheder.

Finansministeriets erfaringsopsamling fra januar 2018 viser, at institutioner, der er udflyttet til Jylland, i gennemsnit vurderer at have en produktivitet og kvalitet i deres opgavevaretagelse, som angives til 2,56 på en fem-punkts skala, hvor 3 angiver den produktivitet og kvalitet institutionerne leverede inden udflytningen. Det tilsvarende tal for institutioner, der er flyttet til Fyn, Sjælland og øerne er 2,77. Erfaringsopsamlingen viser dermed, at det har betydning for effektivitetstabet, hvor langt væk institutionen flyttes.

Rigsrevisionens beretning fra juni 2018 viser, at de berørte institutioner peger på, at udflytningens negative konsekvenser er midlertidige, og at de negative konsekvenser for opgaveløsningen typisk er et resultat af, at erfarne medarbejdere siger op og erstattes af nye, uerfarne medarbejdere.

Det er i sagens natur vanskeligt at estimere et præcist effektivitetstab. Erfaringerne viser, at når der flyttes over længere afstande går det ud over produktivitet og kvalitet i en længere periode, hvorefter produktionen og kvaliteten må forventes genetableret. Et forsigtigt skøn behæftet med stor usikkerhed kunne være, at en flytning fra Viborg til København isoleret set vil medføre et effektivitetstab på 2-4 måneders produktion. Effektivitetstabet er hovedsageligt knyttet til, at det må påregnes, at størstedelen af de nuværende medarbejdere ikke flytter til København, hvorved en stor del af kompetencerne til behandling af offererstatningssager går tabt og skal genopbygges.

Det bemærkes, at Patienterstatningen også råder over et kontor i Odense, men at det efter samtaler med Patienterstatningen er vores forventning, at sagsbehandlingen af offererstatningssager vil blive varetaget i København, såfremt den flyttes til Patienterstatningen.

*For det tredje* skal der gennemføres en række lovændringer, som giver Justitsministeriet adgang til at indgå i den nye "Patient- og Offererstatningen", ligesom flytningen også påvirker sagsporteføljen og de heraf afledte kompetencekrav til det nye "Ankenævnet for Patient- og Offererstatningen". Det bemærkes i den forbindelse, at det ikke på forhånd er afdækket, om øvrige implicerede parter i scenariet udover Patienterstatningen er indforståede med indholdet i scenariet.

#### **6.3.4 Samlet vurdering af scenariet**

Det er vores vurdering, at Patienterstatningen vil være fuldt ud i stand til at varetage sagsbehandlingen af offererstatningssager. Patienterstatningen er en robust organisation med relevante juridiske og erstatningsretlige kompetencer, og Patienterstatningen har den fordel, at man selv er i stand til at vurdere erhvervsevnetab og méngrader.

Hertil kommer, at Patienterstatningen har en god digital understøttelse af sin sagsbehandling, ligesom Patienterstatningen forekommer serviceorienteret og borgervendt. Patienterstatningen råder endvidere efter det oplyste over fysiske rammer og en organisatorisk struktur som gør, at sagsbehandlingen af offererstatningssager og

de nye sagsbehandlere, der skal ansættes til opgaven, forholdsvis nemt vil kunne integreres både fysisk og organisatorisk.

Der er imidlertid efter vores vurdering også væsentlige ulemper ved scenariet. En væsentlig ulempe er, at en flytning af sagsbehandlingen af offererstatningssager tager sagerne ud af værdikæden, som begynder og slutter ved anklagemyndigheden. Det rummer efter vores vurdering en risiko for, at det samlede ansvar for gennemløbet af offererstatningssagerne eroderer, og at der bliver skabt uklarhed om, hvem der har ansvar for at nedbringe de samlede gennemløbstider.

En anden ulempe er, at scenariet repræsenterer den klart største forandring af de tre scenarier, og det er dermed det scenarie, der indeholder de største transaktionsomkostninger, de største risici og det største indledningsvise produktionstab. Scenariet er tillige det mest komplekse, idet det både giver Justitsministeriet en ny rolle som bestyrelsesmedlem i "Patient- og Offererstatningen", ligesom det har afledt betydning for den nævnsordning, der findes på området i dag.

Endelig skal der peges på, at Justitsministeriet vil have dårligere mulighed for at styre udgifterne på området, idet Justitsministeriet alene må forventes tildelt én bestyrelsespost og dermed ikke har samme direkte adgang til at påvirke budget og omkostningsniveau, som ministeriet har over for Erstatningsnævnets sekretariat i dag.

## 7 Implementeringsplan

I dette afsnit beskrives implementeringsplaner for de tre scenarier.

### 7.1 Implementeringsplan for status quo-scenariet

Status quo-scenariet forudsætter væsentlige forandringer i opgavetilrettelæggelsen i Civilstyrelsen og Erstatningsnævnets sekretariat samt en forbedring af de eksterne samarbejder. Implementeringsplanen for forslaget omfatter 17 af de 25 løsningsforslag, og forudsætter et stærkt ledelsesmæssigt fokus på at drive forandringerne igennem.

#### 7.1.1 Valg af løsningsforslag til implementeringsplan i status quo

Der er kun taget en del af de angivne løsningsforslag med i implementeringsplanen. Det skyldes et hensyn om at skabe en plan, der fokuserer på de forslag, der bedst kan hjælpe med at nedbringe gennemløbstiderne markant, samt en vurdering af implementeringsindsatsen forbundet med forslagene.

Af nedenstående skema fremgår det, hvilke forslag der indgår i implementeringsplanen for Status Quo-scenariet, og en begrundelse for fravalget af de forslag, som ikke indgår.

ID	LØSNINGSFORSLAG	INDGÅR	BEGRUNDELSE FOR FRAVALG
1.1.	Sekretariatskompetencer øges i visse sager	Nej	Forslaget giver for små gevinster til, at det for indeværende foreslås at anvende implementeringskraft på det.
1.2.	Formandskompetencer øges i visse sager	Nej	Forslaget giver for små gevinster til, at det for indeværende foreslås at anvende implementeringskraft på det.
1.3.	Nævnssstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres	Nej	Forslaget medfører øgede gennemløbstider og kræver derudover en væsentlig implementeringsindsats, der vil sinke realiseringen af øvrige forslag.
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning	Ja	
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem administrativt og juridisk personale justeres	Ja	
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse	Ja	
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres	Ja	
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres	Ja	
3.1.	Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav	Nej	Forslaget kræver større ændringer i lovgrundlag og griber ind i domstolenes arbejde. Forslagets effekter kan efterstræbes ved at styrke anklagemyndighedens bidrag til at nedbringe den samlede gennemløbstid for offererstatningssager (forslag 3.5.) Det bemærkes i øvrigt, at gevinsterne vil blive reduceret mærkbart, når bunken er væk.
3.2.	Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav behandles ikke ved Erstatningsnævnet	Nej	Forslaget forudsætter, at både retter og anklagemyndighed justerer deres arbejdsprocesser. Da forslagens gevinst er begrænset, og samtidig forudsætter, at andre myndigheder omlægger deres processer, hvilket altid medfører en risiko, indgår forslaget ikke i implementeringsplanen.
3.3.	Aftale om vurdering af mængdegrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen	Ja	
3.4.	Vurderingen af, om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§ 1) foretages af anklagemyndigheden	Nej	Forslaget kræver ændringer i arbejdet med erstatningssager i anklagemyndigheden, hvilket vil forsinke øvrige løsningsforslag, ligesom det komplicerer sagsgangen ved at forudsætte høring og klageadgang. Forslaget medfører endvidere en opdeling af sagsbehandlingen mellem anklagemyndighed og Erstatningsnævnet, som principielt er uhensigtsmæssig, og hvor gevinsten stort set alene er knyttet til, at der er en bunke i Erstatningsnævnet.
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelsen af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes	Ja	
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres	Ja	

ID	LØSNINGSFORSLAG	INDGÅR	BEGRUNDELSE FOR FRAVALG
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling	Ja	
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet	Ja	
4.4.	Offererstatningslovens § 10 om forbehold afskaffes	Nej	Forslaget medfører forholdsvis små gevinster og kræver ændringer i lovgrundlaget. Forslaget kan eventuelt genbesøges af Justitsministeriet, hvis der foretages en samlet revision af offererstatningsloven.
5.1.	"Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet	Ja	
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet	Ja	
6.1.	Sagsportal etableres	Ja	
6.2.	Der etableres adgang til eIndkomst for sagsbehandlere	Ja	
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav	Ja	
6.4.	Der etableres sagsflow i Workzone	Ja	
6.5.	Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone	Ja	
6.6.	Machine learning til beslutningsstøtte etableres	Nej	Forslaget kræver en digital og processuel modenhed, som det ikke anses for realistisk at opbygge i Erstatningsnævnets sekretariat inden for en 4-års implementeringsperiode. Forslaget vil være relevant og have et stort potentiale, når en række af de øvrige initiativer er gennemført, og sagsbehandlingen af offererstatningssager er bragt i god gænge.

### 7.1.2 Overordnet plan for implementering af løsningsforslag

De valgte løsningsforslag er forudsat implementeret i en ambitiøs men realistisk takt, hvor de løsningsforslag, der forventes at give den størst mulige effekt, implementeres først. Det bemærkes, at adskillige forslag vil kræve ændringer i lovgivning, så de tidligst forventes at få effekt fra d. 1. juli 2019.

Nedenstående tabel giver overblik over den foreslåede implementeringshorisont for de enkelte løsningsforslag (markeret med rød farve).

Tabellen skal læses sådan, at der gennemføres aktiviteter for at realisere forslaget i de perioder, der er markeret med rødt, hvorefter effekten af forslaget indføres.

## Implementeringsplan for status quo-scenariet

NR	TITEL	2018				2019								2020				2021
		Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan
2.1	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning																	
2.2	Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres																	
2.3	Rådighedsforpligtelse anvendes i højere grad til bunkebekæmpelse																	
2.4	Der etableres flow og bunken isoleres																	
2.5	Bedre driftsledelse implementeres																	
3.3	Aftale om vurdering af méngrad og erhvervs-evnetab indgås med Patienterstatningen																	
3.5	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid styrkes																	
4.1	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres																	
4.2	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling																	
4.3	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres																	
5.1	"Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet																	
5.2	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet																	
6.1	Sagsportal etableres																	
6.2	Der etableres adgang til eIndkomst for sagsbehandlere																	
6.3	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav																	
6.4	Der etableres sagsflow i WorkZone																	
6.5	Nævnsmlemmer gives begrænset adgang til WorkZone																	

### 7.1.3 Detaljeret plan for implementering af løsningsforslag

Nedenfor er implementeringsplanen for hvert enkelt forslag beskrevet, herunder hvilken myndighed der er ansvarlig for hvilken del af opgaven og hvornår opgaven forventes afsluttet.

#### 2.1. Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Turnusordning justeres fremadrettet til ikke at inkludere Erstatningsnævnet	DEP	Departementet tilpasser Justitsministeriets turnusordning, så den ikke længere omfatter Erstatningsnævnets sekretariat	Sep-18
Etablering af undtagelsesordning for indstationerede ved bunkebekæmpelse	DEP	Departementet udarbejder, med støtte fra Civilstyrelsen, en undtagelsesordning for de nuværende medarbejdere i turnusordning, som forbliver i Erstatningsnævnets sekretariat i bunkeafviklingsperioden (som udgangspunkt ultimo 2019)	Sep-18
Udarbejdelse af stillingsprofiler	DEP	Departementet udarbejder, i samarbejde med Civilstyrelsen, stillingsprofiler på de medarbejdere der fremadrettet skal rekrutteres til sekretariatet uden for turnusordningen.	Okt-18
Udarbejdelse af særskilt rekrutteringsplan hos Koncern HR	DEP	Departementet udarbejder en rekrutteringsplan, der sikrer, at Civilstyrelsen kan rekruttere de nødvendige ressourcer, der er angivet i denne rapport.	Nov-18
Justering af	CST	Civilstyrelsen forbereder modtagelsen af nye medarbejdere ved at	Dec-18

onboardingprogram mv.		justere i onboardingprogrammet for nyansatte.	
-----------------------	--	---	--

## 2.2. Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Rekruttering af administrativt personale	CST	Civilstyrelsen rekrutterer administrativt personale ud fra de behov, der er afdækket i denne rapport	Sep-19
Identifikation af opgaver	CST	Civilstyrelsen præciserer, hvilke opgaver der skal overgå til administrativt personale og sikrer, at arbejdet rent faktisk overgår til det administrative personale, og ikke foretages dobbelt.	Okt-19
Oplæring i nye opgaver	CST	Civilstyrelsen oplærer det administrative personale i de opgaver, som juridisk personale i dag foretager. Det vil blandt andet kræve oplæring i kravtyper og den nødvendige dokumentation for disse.	Dec-19

## 2.3. Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Iværksættelse af brug af rådighedsforpligtelse	CST	Civilstyrelsen iværksætter brug af rådighedsforpligtelsen.	Sep-18

## 2.4. Der etableres flow og bunken isoleres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Skæringsdato fastsættes	DEP	Departementet og Civilstyrelsen fastsætter en skæringsdato for bunken, hvor sager, der fremsendes efter denne dato, indgår i flow, mens alle sager, inklusive verserende sager, overgår til behandling i bunken.	Sep-18
Bunkebekæmpelse forberedes	CST	Civilstyrelsen igangsætter forberedelse til bunkebekæmpelse, herunder oplæring af nye ressourcer, tilpasning af teams og justering af administrative processer, så bunkebehandlingen holdes isoleret.	Okt-18
Etablering af rammer for driftsledelse af bunkebekæmpelsen	CST	Civilstyrelsen etablerer relevante styringsmekanismer for bunkebekæmpelsen, herunder forbedrer driftstavler og tavlemøder samt etablerer system til at skabe overblik over sagsporteføljen i bunken.	Nov-18
Visitation af bunksager	CST	Civilstyrelsen foretager screening af sager i bunken med henblik på at skabe overblik over den reelle arbejdsmængde i bunken og krævede kompetencer.	Dec-18
Bunken behandles	CST	Civilstyrelsen behandler bunken, sådan at sager i videst muligt omfang løses i den rækkefølge de kom ind, men hvor der tages hensyn til eventuelle synergier forbundet med at løse sager af en bestemt type på én gang.	Dec-19
Endeligt design af flow	CST	Civilstyrelsen justerer det fremtidige sagsflow, så der tages højde for den bemanning, der kan være i gang fra igangsættelse af flowet.	Nov-18
Trial run og justering	CST	Flowet afprøves for én dags sager for at sikre, at det fungerer hensigtsmæssigt, og det justeres efterfølgende.	Nov-18
Oplæring af medarbejdere i flow	CST	Civilstyrelsen lærer medarbejdere op i det nye sagsflow og der justeres i vejledninger og øvrigt materiale.	Dec-18
Igangsættelse af flow	CST	Civilstyrelsen igangsætter sagsflowet per den fastsatte skæringsdato.	Jan-18
Justering af flow og ressourcer	CST	Civilstyrelsen foretager løbende justeringer i flowet og de tildelte ressourcer, når der opnås mere viden om de opnåede gennemløbstider i flowet.	Aug-19
Fastholdelse af flow	CST	Civilstyrelsen sikrer, at flowet opretholdes og at der ikke løbende	Dec-19

		opstår bunker i sagsporteføljen.	
--	--	----------------------------------	--

## 2.5. Bedre driftsledelse implementeres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Forberedelse til implementering af driftsledelse på nye sager	CST	Civilstyrelsen etablerer relevante styringsmekanismer for sagsflowet, herunder forbedrer driftstavler og tavlemøder samt etablerer system til at skabe overblik over sagsporteføljen.	Dec-18
Etablering af nye driftsledelsesprocesser	CST	Civilstyrelsen implementerer styringsmekanismerne og sikrer sammenhæng til den løbende ledelsesinformation.	Jan-19
Træning i afholdelse af tavlemøder	CST	Civilstyrelsen oplærer ledere og medarbejdere i brug af styringsværktøjer, herunder særligt i tavlemøder.	Mar-19

## 3.3. Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Forhandling af endelig aftale og aftale om praksis for oversendelse	CST	Civilstyrelsen forhandler med Patienterstatningen om de vilkår, der skal gælde for vurdering af varigt men og erhvervsevnetab hos Patienterstatningen. Herunder skal det endelig fastlægges, hvilken grad af oplysning sagerne vil have, når de oversendes, hvordan sagerne i praksis oversendes, hvordan der løbende følges op på samarbejdet og hvordan sagsbehandlingen i Patienterstatningen vil blive tilrettelagt. Der udformes en endelig aftale, som godkendes i Justitsministeriets departement og Patienterstatningens bestyrelse.	Okt-19
Kommunikation til medarbejdere om PE	CST	Civilstyrelsen kommunikerer ændringer til medarbejdere og justerer i sagsprocesser og vejledninger. Det overvejes, hvordan der fremadrettet skal kommunikeres til borgere om vurdering i Patienterstatningen.	Okt-19
Påbegyndelse af vurdering i PE	PE	Patienterstatningen påbegynder sagsbehandlingen.	Jan-19

## 3.5. Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Etablering af målemetode for anklagemyndighedens gennemløbstid	DEP	Departementet fastlægger målemetoder for opfølgning på gennemløbstider i anklagemyndigheden, og foretager justering af de relevante fagsystemer, sådan at der kan etableres statistisk grundlag for udviklingen i gennemløbstider.	Okt-18
Aftale indgås med Rigsadvokaturen om maksimale gennemløbstider	DEP	Departementet indgår aftale om de i forslag 3.5 beskrevne punkter, og de fremadrettede krav skrives ind i mål- og resultatkontrakten for Rigsadvokaturen.	Okt-18
Kommunikation til kredse om nye krav	ANKL	Rigsadvokaturen kommunikerer kravene til de lokale kredse, og igangsætter selv initiativer der sikrer overholdelse af kravene.	Dec-18
Opfølgning på krav	ANKL	Rigsadvokaturen følger op på kravene i forbindelse med opfølgning på mål og resultatplan, og eventuelle udfordringer drøftes med Departementet og Civilstyrelsen.	Dec-19

## 4.1. Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Ministeren bekendtgør brug af hjemmel på nye sager	DEP	Departementet forbereder brug af hjemmel.	Dec-18
Vejledninger opdateres	CST	Civilstyrelsen opdaterer vejledninger og justerer i arbejdsprocesser.	Dec-18

Offererstatningsager afvises	CST	Sekretariatet påbegynder at afvise sager der ikke lever op til den nedre bagatelgrænse.	Jan-19
------------------------------	-----	---	--------

#### 4.2. Krav af værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven tilpasses.	Jul-19
Processer for kontrol etableres	CST	Civilstyrelsen udarbejder processer, der reducerer risikoen for misbrug af ordningen. For eksempel at en stikprøve af krav på lige under 3.500 kan blive udtaget til efterkontrol.	Jul-19
Interne processer tilpasses	CST	Civilstyrelsen justerer i interne processer og vejledninger, og det kommunikeres til medarbejdere, at der ikke skal ske behandling af dokumentationen for krav, så længe den samlede værdi er under 3.500 kr.	Jul-19
Ordningen idriftsættes	CST	Civilstyrelsen igangsætter ordningen.	Jul-19
Opfølgning på merforbrug	CST	Civilstyrelsen følger op på udviklingen i de tilkendte erstatningsbeløb og rapporterer løbende herom til Justitsministeriets departement.	Dec-19
Efterkontrol af stikprøve af sager	CST	Civilstyrelsen foretager efterkontrol af en stikprøve af sager, hvor der anmodes om dokumentation.	Jan-20

#### 4.3. Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jul-19
Aftale indgås med anklagemyndighed	DEP	Departementet kommunikerer ændringen i opgaver til anklagemyndigheden.	Jul-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Ordningen igangsættes	Jul-19

#### 5.1. "Pædagogager" flyttes til arbejdsskadesystemet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Aftale indgås med AES	DEP	Justitsministeriets departement går i dialog med Beskæftigelsesministeriet om overførsel af opgaven, samt den tilhørende økonomi.	Dec-19
Processer i anklagemyndighed ændres	ANKL	Anklagemyndigheden justerer i sine processer, så sager fremadrettet sendes til AES.	Dec-19
Kommunikation til relevante interessenter om ændring	DEP	Departementet kommunikerer ændringer til relevante interessenter, herunder institutioner og fagforeninger.	Dec-19
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jan-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Sager fremsendes til AES.	Jan-20

#### 5.2. Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Aftale indgås med AES	DEP	Justitsministeriets departement går i dialog med Beskæftigelsesministeriet om overførsel af opgaven, samt den tilhørende økonomi.	Dec-19
Processer i anklagemyndighed ændres	ANKL	Anklagemyndigheden justerer i sine processer, så sager fremadrettet sendes til AES.	Dec-19
Kommunikation til relevante interessenter om ændring	DEP	Departementet kommunikerer ændringer til relevante interessenter, herunder institutioner og fagforeninger.	Dec-19

Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jan-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Sager fremsendes til AES.	Jan-20

### 6.1. Sagsportal etableres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Behov og løsningsdesign analyseres	CST	Civilstyrelsen igangsætter analyse af sagsportalen, og etablerer et projekt for udvikling og implementering af analysen. Der udvikles løsningsdesign og etableres en business case for sagsportalen.	Mar-19
Kravspecificering og udbud af løsning foretages	CST	Civilstyrelsen kravspecificerer løsningen, både front end og integrationer til sagsbehandlingssystem(er) og vurderer, om det er hensigtsmæssigt at foretage udbud af den samlede løsning.	Dec-19
Sagsportalsløsning udvikles	CST	Civilstyrelsen sikrer i samarbejde med den valgte leverandør, at løsningen bliver udviklet.	Sep-20
Integrationer etableres	CST	Civilstyrelsen sikrer i samarbejde med den valgte leverandør og eventuelt Koncern IT, at løsningen bliver udviklet.	Sep-20
Løsning testes	CST	Civilstyrelsen sikrer, at løsningen lever op til de funktionelle krav der er forudsat i løsningsforslaget.	Dec-20
Kommunikationsmateriale til borgere og politi udarbejdes	CST	Civilstyrelsen udvikler kommunikationsmateriale til borgere og politi, for at sikre at der ikke længere bruges analoge ansøgningsskemaer.	Okt-20
Interne processer og vejledninger opdateres	CST	Civilstyrelsen justerer i interne processer og vejledninger for at sikre, at sagsbehandlingen kan fortsætte ved overgang til det nye system.	Okt-20
Medarbejdere uddannes i brug af sagsportal	CST	Civilstyrelsen uddanner medarbejdere i brug af sagsportal, herunder rådgivning af borgere om, hvordan de kan se deres egen sag	Dec-20
Anklagemyndigheden uddannes i brug af sagsportal	ANKL	Anklagemyndigheden sikrer, at sagsakter fremadrettet indsendes gennem sagsportal og ikke ved e-mail.	Dec-20
Løsning sættes i drift	CST	Løsningen idriftsættes.	Jan-21

### 6.2. Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Lovgivningen ændres, så Erstatningsnævnet får mulighed for at hente data om borgere fra elndkomst.	Maj-19
Adgang til e-indkomst etableres	CST	Der indgås aftale med Skattestyrelsen om adgang til elndkomst.	Jun-19

### 6.3. Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Registreringsløsning til krav indarbejdes i WorkZone	CST	Opbygningen af WorkZone justeres, så der ikke registreres på sagsforløb, men i stedet på de krav, en ansøgning indeholder.	Dec-18
Interne processer vedrørende registrering ændres	CST	Civilstyrelsen justerer i interne processer, sådan at der fremadrettet styres efter krav. Det betyder, at <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krav registreres på en sag når ansøgningen modtages</li> <li>- (Anmodninger om) dokumentation knyttes til de enkelte krav</li> <li>- Krav afgøres, når der er tilstrækkelig dokumentation</li> <li>- Rapportering og ledelsesinformation tager afsæt i krav</li> </ul>	Dec-18
Kravregistrering	CST	Civilstyrelsen påbegynder praksis med registrering af krav	Jan-19

påbegyndes			
Ledelsesinformation justeres	CST	Ledelsesinformation opdateres, så det fremadrettet er muligt at følge udviklingen i krav og den gennemløbstid der er forbundet med behandlingen af disse.	Jan-19
Identifikation af mulige automatiseringer baseret på kravtyper	CST	Civilstyrelsen afdækker hvilke kravtyper der bedst egner sig til delvis automatisering, eksempelvis af anmodning om dokumentation fra borgeren og hvilke generelle automatiseringer der kan foretages, eksempelvis af nævnsbehandlingen.	Jul-19
Udvikling af første bølge af automatiseringsløsninger	CST	Civilstyrelsen udvikler første bølge af automatiseringstiltag i WorkZones procesmotor, eventuelt med ekstern bistand	Dec-19
Idriftsættelse af automatiseringsløsninger	CST	Civilstyrelsen sætter løsning i drift på nye krav	Feb-20
Undervisning af medarbejdere i automatiseringsløsninger	CST	Civilstyrelsen underviser medarbejdere i brug af automatiseringsløsningerne	Feb-20
Opfølgning på effekt af automatisering og planlægning af næste bølge	CST	Civilstyrelsen benytter erfaringer fra første bølge af automatiseringerne til at identificere nye tiltag. Der følges op på gennemløbstider på kravniveau.	Maj-20

#### 6.4. Der etableres sagsflow i WorkZone

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Procesmotor i WorkZone implementeres i CST-løsning	CST	Civilstyrelsen får adgang til den udvidede procesmotor i WorkZone, som er indkøbt af Justitsministeriet	Dec-19
Sagsflow designes og detaljeres	CST	Civilstyrelsen etablerer et sagsflow i WorkZone, der følger det sagsflow der er implementeret. Sagsflowet skal dække alle sagstrin fra modtagelse til afsendelse af afgørelse.	Feb-20
Sagsflow implementeres i procesmotor	CST	Sagsflowet implementeres i WorkZones procesmotor, sådan at der foretages registrering af nuværende sagstrin og automatiske videresendelser af sager til næste trin i sagsflowet.	Feb-20
Medarbejdere og nævnsmedlemmer undervises i sagsflow	CST	Civilstyrelsen underviser medarbejdere og nævnsmedlemmer i brug af sagsflow.	Mar-20
Sagsflow går live	CST	Sagsflow idriftsættes på nye sager.	Apr-20

#### 6.5. Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone

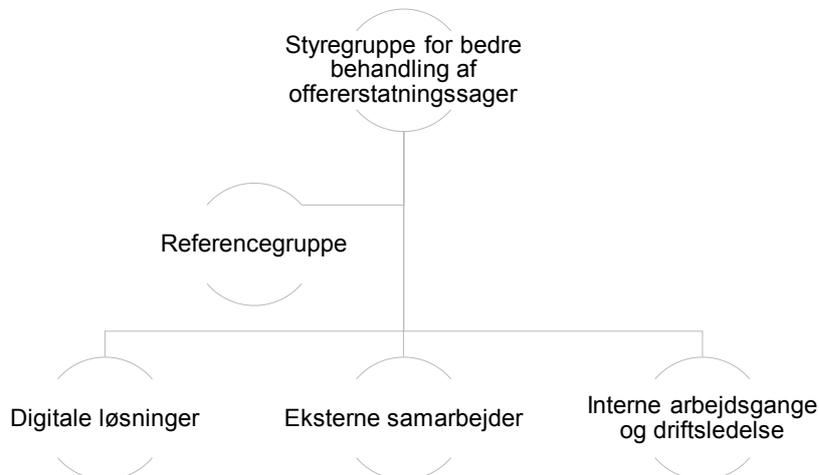
AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Nævnsmedlemmer oprettes i WorkZone	CST	Civilstyrelsen opretter nævnsmedlemmer i WorkZone med de relevante adgange.	Nov-18
Udarbejdelse af guide til brug af WorkZone for nævnsmedlemmer	CST	Civilstyrelsen bistår nævnsmedlemmer i brug af WorkZone.	Nov-18
Nævnsmedlemmer får kun sager gennem WorkZone	CST	Nuværende processer med pakning og fremsendelse af sager til nævnsmedlemmer nedlægges.	Dec-18

#### 7.1.4 Gevinstorganisering

For at sikre fremdrift i implementeringen af løsningsforslagene samt opfølgning på de gevinster der forudsættes, etableres der en gevinstorganisering omkring arbejdet. Arbejdet foreslås organiseret med en samlet styregruppe med repræsentanter fra de ansvarlige myndigheder, samt tre projektspor. Derudover kan den nuværende

referencegruppe for arbejdet fortsætte, sådan at der løbende kan kommunikeres om status og fremdrift. Organiseringen er illustreret herunder.

### Gevinstorganisering af implementeringsarbejdet



#### 7.1.4.1 Styregruppens bemanding

**Justitsministeriets departement** udpeger en formand for styregruppen. Styregruppeformanden har ansvaret for den samlede realisering af gevinsterne, og for at fjerne barrierer for fremdrift gennem implementeringsperioden. Justitsministeriets departement er derudover ansvarlig for etableringen af de rette lovgivningsmæssige og styringsmæssige rammer, der skal fremme nedbringelsen af gennemløbstiderne.

**Civilstyrelsen** deltager i styregruppen, og har ansvar for leverancer i overensstemmelse med implementeringsplanen. Civilstyrelsen er derudover ansvarlig for at realisere gevinster i alle forslag undtagen forslag 3.5, 5.1 og 5.2.

**Rigsadvokaturen** er ansvarlig for realiseringen af forslag 3.5 og de tilhørende gevinster.

#### 7.1.4.2 Projektspor

Implementeringen foreslås organiseret sådan, at der oprettes tre projektspor, der hver har ansvaret for en del af løsningsforslagene. Hvert spor ledes af en ansvarlig fra Civilstyrelsen.

**Digitaliseringssporet** er ansvarlig for implementering af forslag 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 samt 6.5

**Driftsledelse og interne processer** er ansvarlig for implementering af forslagene 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 4.1 og 4.2

**Eksterne samarbejder** er ansvarlig for implementering af forslagene 3.3, 3.5, 4.3 samt 5.1 og 5.2

#### 7.1.5 Gevinstrealiseringsplan

En gevinstrealiseringsplan detaljerer, hvordan der følges op på projektets gevinster. I nedenstående skema er angivet målepunkterne for de gevinstdrivere, der er angivet i afsnit 3.2.6. Alle gevinstdrivere vil medføre en lavere gennemløbstid for sagsbehandlingen, og målepunkterne under hver kan ses som tidlige indikationer på, om

gennemløbstiden samlet set er på vej ned. Måling af gevinstdriverne kan ikke erstatte (bedre) målinger af den samlede gennemløbstid, som fortsat skal etableres. Skemaet opstiller en række målepunkter og tidspunkter for målinger, som styregruppen bør følge op på.

MÅLEPUNKT	MÅLEMETODE	MÅLE-ANSVARLIG	MÅLE-TIDSPUNKT
Gevinstdriver: Sagsmængde reduceres			
Antal sager der tilgår erstatningsnævnet	Sager modtaget og registreret i sagsbehandlingssystemet. Her medtages både nye sager og nye sagsforløb på eksisterende sager	CST	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Komplexitet reduceres			
Antal sager der afgøres forlods	Antal afgørelser foretaget inden for 14 dage	CST	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Procestrin optimeres			
Antal personer der har været involveret i hver sag	Antal brugere, som sagerne har været tilknyttet i gennemsnit, trækkes fra sagshistorik i sagsbehandlingssystemet	CST	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Antal tilbageløb per sag	Gennemsnitligt antal gange en sagsbehandler åbner sagen	CST	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gennemløbstid for sager der afventer eksterne input	Gennemløbstider for sager der sendes til ekstern vurdering	CST	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gennemløbstid i anklagemyndigheden	Den gennemsnitlige gennemløbstid i anklagemyndigheden	ANKL	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Produktivitet forbedres			
Antal sager der løses per medarbejder	Gennemsnitlig antal afgørelser (evt. antal afgjorte krav) per fuldtidsansat medarbejder i Erstatningsnævnets sekretariat	CST	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Kapacitet tilføres			

MÅLEPUNKT	MÅLEMETODE	MÅLE-ANSVARLIG	MÅLE-TIDSPUNKT
Effektivt antal medarbejdere til rådighed for sagsbehandling	Antal juridiske medarbejdere til rådighed per indkommen sag	CST	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021

## 7.2 Implementeringsplan for Nævnenes Hus-scenariet

Nævnenes Hus-scenariet omfatter en flytning af Erstatningsnævnets sekretariat til Nævnenes Hus.

### 7.2.1 Valg af løsningsforslag til implementeringsplan i status quo

En række af de forslag der indgår i Status Quo-scenariet, vil have andre implementeringsforudsætninger, hvis Erstatningsnævnet flyttes til Nævnenes Hus. Det skyldes, at Nævnenes Hus har en anden organisatorisk og teknologisk understøttelse af sagsbehandlingen end den nuværende i Civilstyrelsen. Disse forslag er markeret med "Ændret" i tabellen herunder.

Af nedenstående skema fremgår derfor både en begrundelse for fravalg samt eventuelle ændringer i forslaget.

ID	LØSNINGSFORSLAG	INDGÅR	BEGRUNDELSE FOR FRAVALG
1.1.	Sekretariatskompetencer øges i visse sager	Nej	Forslaget giver for små gevinster til, at det for indeværende foreslås at anvende implementeringskraft på det.
1.2.	Formandskompetencer øges i visse sager	Nej	Forslaget giver for små gevinster til, at det for indeværende foreslås at anvende implementeringskraft på det.
1.3.	Nævnsstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres	Nej	Forslaget medfører øgede gennemløbstider og kræver derudover en væsentlig implementeringsindsats, der vil sinke realiseringen af øvrige forslag.
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning	Ændret	Forslaget implementeres automatisk hvis medarbejdere ressortoverføres til Erhvervsministeriet.
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem administrativt og juridisk personale justeres	Ændret	Nævnenes Hus har samlet kompetencer for administrativt personale i særskilt kontor. Betjeningen af Erstatningsnævnets sekretariat vil foregå derigennem.
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse	Ja	
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres	Ja	
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres	Ændret	Der findes et driftsledelsessetup i Nævnenes Hus, som fungerer godt. Sekretariatet vil skulle benytte samme setup, men dette skal fortsat implementeres.
3.1.	Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav	Nej	Forslaget kræver større ændringer i lovgrundlag og griber ind i domstolenes arbejde. Forslagets effekter kan efterstræbes ved at styrke anklagemyndighedens bidrag til at nedbringe den samlede gennemløbstid for offererstatningssager (forslag 3.5.) Det bemærkes i øvrigt, at gevinsterne vil blive reduceret mærkbart, når bunken er væk.
3.2.	Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav behandles ikke ved Erstatningsnævnet	Nej	Forslaget forudsætter, at både retter og anklagemyndighed justerer deres arbejdsprocesser. Da forslagens gevinst er begrænset, og samtidig forudsætter, at andre myndigheder omlægger deres processer, hvilket altid medfører en risiko, indgår forslaget ikke i implementeringsplanen.
3.3.	Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen	Ja	
3.4.	Vurderingen af, om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§ 1) foretages af anklagemyndigheden	Nej	Forslaget kræver ændringer i arbejdet med erstatningssager i anklagemyndigheden, hvilket vil forsinke øvrige løsningsforslag, ligesom det komplicerer sagsgangen ved at forudsætte høring og klageadgang. Forslaget medfører endvidere en opdeling af sagsbehandlingen mellem anklagemyndighed og Erstatningsnævnet, som principielt er uhensigtsmæssig, og hvor gevinsten stort set alene er knyttet til, at der er en bunke i Erstatningsnævnet.
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelsen af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes	Ændret	Anklagemyndigheden skal ud over de i forslaget fremførte ændringer, indgå aftale med Nævnenes Hus om levering af input, herunder både om kvalitet og tidsfrister.
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres	Ja	
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling	Ja	
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet	Ja	
4.4.	Offererstatningslovens § 10 om forbehold afskaffes	Nej	Forslaget medfører forholdsvis små gevinster og kræver ændringer i lovgrundlaget. Forslaget kan eventuelt genbesøges af Justitsministeriet, hvis der foretages en samlet revision af offererstatningsloven.

ID	LØSNINGSFORSLAG	INDGÅR	BEGRUNDELSE FOR FRAVALG
5.1.	"Pædagogersager" flyttes til arbejdsskadesystemet	Ja	
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet	Ja	
6.1.	Sagsportal etableres	Ændret	Nævnenes Hus har etableret en klageportal, der vil kunne omfatte Erstatningsnævnet
6.2.	Der etableres adgang til eIndkomst for sagsbehandlere	Ja	
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav	Ændret	Nævnenes Hus har eget sagsbehandlingssystem, som Erstatningsnævnet vil skulle bruge
6.4.	Der etableres sagsflow i Workzone	Ændret	Nævnenes Hus har eget sagsbehandlingssystem, som Erstatningsnævnet vil skulle bruge
6.5.	Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone	Ændret	Nævnenes Hus har eget sagsbehandlingssystem, som Erstatningsnævnet vil skulle bruge
6.6.	Machine learning til beslutningsstøtte etableres	Ændret	Nævnenes Hus er i færd med at gennemføre et projekt om beslutningsstøtte til sagsbehandlere. Det vil være relevant at undersøge, om Erstatningsnævnet kan være en del af dette projekt.

### 7.2.2 Overordnet plan for implementering af løsningsforslag

De valgte løsningsforslag er forudsat implementeret i en ambitiøs men realistisk takt, hvor de løsningsforslag, der forventes at give den størst mulige effekt, implementeres først. Det bemærkes, at adskillige forslag vil kræve ændringer i lovgivning, som tidligst kan få effekt fra d. 1. juli 2019.

Nedenstående tabel giver overblik over den foreslåede implementeringshorisont for de enkelte løsningsforslag (markeret med rød farve).

## Implementeringsplan for Nævnenes Hus-scenariet

	2018				2019												2020												2021	
	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	
0.1 Etablering af aftale med Erhvervsministeriet																														
0.2 Flyt til Nævnenes Hus																														
2.1 Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning																														
2.2 Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres																														
2.3 Rådighedsforpligtelse anvendes i højere grad til bunkebekæmpelse																														
2.4 Der etableres flow og bunken isoleres																														
2.5 Bedre driftsledelse implementeres																														
3.3 Aftale om vurdering af méngrad og erhvervs-evnetab indgås med Patienterstatningen																														
3.5 Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid styrkes																														
4.1 Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres																														
4.2 Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling																														
4.3 Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres																														
5.1 "Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet																														
5.2 Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet																														
6.1 Sagsportal etableres																														
6.2 Der etableres adgang til eIndkomst for sagsbehandlere																														
6.3 Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav																														
6.4 Der etableres sagsflow i WorkZone																														
6.5 Nævnsmøder gives begrænset adgang til WorkZone																														

### 7.2.3 Detaljeret plan for implementering af løsningsforslag

Herunder er implementeringsplanen for hvert enkelt forslag beskrevet, herunder hvilken myndighed, der er ansvarlig for hvilken del af opgaven og hvornår opgaven forventes afsluttet.

#### 0.1. Etablering af aftale med Erhvervsministeriet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Kontakt til Erhvervsministeriet	DEP	Justitsministeriets departement tager kontakt til Erhvervsministeriet for at drøfte ressortoverførsel af Erstatningsnævnets sekretariat	Sep-18
Afklaring af omkostninger i drift og til bunkeafvikling	DEP	Justitsministeriet og Erhvervsministeriet etablerer model for overførsel af driftsmidler og eventuelle ekstra midler til bunkeafvikling og etableringsomkostninger.	Nov-18
Afklaring af lovgrundlag	DEP	Justitsministeriet og Erhvervsministeriet indgår aftale om ansvar for lovgrundlag	Dec-18

#### 0.2. Flyt til Nævnenes Hus

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Plan for overflytning	NH	Nævnenes Hus etablerer i samarbejde med Erstatningsnævnet, en konkret plan for overflytning af sagsbehandlingen, herunder endelig transition til it-systemer, overflytning af medarbejdere mv.	Feb-19

Overgangsordning	NH	Der etableres en overgangsordning, hvor medarbejdere fra Erstatningsnævnets sekretariat integreres i Nævnenes Hus i et tempo der ikke går ud over den pågående bunkeafvikling.	Mar-19
Aftale med medarbejdere	NH	Der indgås aftaler med nøgleressourcer for at sikre fastholdelse i overgangsperioden (og gerne efter).	Apr-19
Flyt til Nævnenes Hus	NH	Erstatningsnævnet flyttes formelt til Nævnenes Hus	Aug-19

### 2.1. Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Sekretariatet udgår af turnusordningen	NH	Ved ressortoverførsel vil Erstatningsnævnets sekretariat ikke længere være del af turnusordningen.	Aug-19
Fastholdelsesordning for medarbejdere i sekretariatet	NH	NH etablerer en ordning for fastholdelse af medarbejdere i sekretariatet, sådan at der sikres mindst mulige transaktionsomkostninger.	Aug-19
Udarbejdelse af stillingsprofiler og rekrutteringsplan	NH	NH udarbejder, i samarbejde med sekretariatet, stillingsprofiler på de medarbejdere der fremadrettet skal rekrutteres til sekretariatet.	Dec-19
Justering af onboardingprogram mv.	NH	NH forbereder modtagelsen af nye medarbejdere ved at justere i onboardingprogrammet for nyansatte.	Dec-19

### 2.2. Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Identifikation af opgaver	EN	Sekretariatet præciserer hvilke opgaver, der skal overgå til administrativt personale og sikrer, at arbejdet rent faktisk overgår til det administrative personale, og ikke foretages dobbelt.	Aug-19
Oplæring i nye opgaver	NH	NH oplærer det administrative personale i de opgaver, som juridisk personale i dag foretager. Det vil blandt andet kræve oplæring i kravtyper og den nødvendige dokumentation for disse.	Dec-19

### 2.3. Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Iværksættelse af brug af rådighedsforpligtelse	CST	CST iværksætter brug af rådighedsforpligtelsen.	Dec-18

### 2.4. Der etableres flow og bunken isoleres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Aftale om bunkebekæmpelse indgås	DEP	Justitsministeriets departement og Nævnenes Hus fastsætter i forbindelse med ressortoverførslen betingelserne for bunkeafviklingen	Dec-18
Bunkebekæmpelse forberedes	NH	NH igangsætter forberedelse til bunkebekæmpelse, herunder oplæring af nye ressourcer, tilpasning af teams og justering af administrative processer, så bunkebehandlingen holdes isoleret.	Apr-19
Etablering af rammer for driftsledelse af bunkebekæmpelsen	NH	NH etablerer relevante styringsmekanismer for bunkebekæmpelsen, herunder forbedrer driftstavler og tavlemøder samt etablerer system til at skabe overblik over sagsporteføljen i bunken.	Apr-19
Visitation af bunksager	NH	NH foretager screening af sager i bunken med henblik på at skabe overblik over den reelle arbejdsmængde i bunken og krævede kompetencer.	Aug-19

Bunken behandles	NH	NH behandler bunken, sådan at sager i videst mulige omfang løses i den rækkefølge de kom ind, men hvor der tages hensyn til eventuelle synergier forbundet med at løse sager af en bestemt type på en gang.	Mar-20
Endeligt design af flow	NH	NH justerer det fremtidige sagsflow, så der tages højde for den bemanning, der kan være i gang fra igangsættelse af flowet.	Aug-19
Trial run og justering	NH	Flowet afprøves for én dags sager for at sikre, at det fungerer hensigtsmæssigt, og det justeres efterfølgende.	Aug-19
Oplæring af medarbejdere i flow	NH	NH lærer medarbejdere op i det nye sagsflow og der justeres i vejledninger og øvrigt materiale.	Sep-19
Igangsættelse af flow	NH	NH igangsætter sagsflowet per den fastsatte skæringsdato.	Sep-19
Justering af flow og ressourcer	NH	NH foretager løbende justeringer i flowet og de tildelte ressourcer, når der opnås mere viden om de opnåede gennemløbstider i flowet.	Mar-20
Fastholdelse af flow	NH	NH sikrer, at flowet opretholdes og at der ikke løbende opstår bunker i sagsporteføljen.	Mar-20

## 2.5. Bedre driftsledelse implementeres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Justering af eksisterende koncept for driftsledelse	NH	NH sikrer, at Erstatningsnævnets sager kan indgå i det nuværende driftsledelseskoncept.	Aug-19
Etablering af nye driftsledelsesprocesser	NH	NH implementerer styringsmekanismerne og sikrer sammenhæng til den løbende ledelsesinformation.	Aug-19
Træning i afholdelse af tavlemøder	NH	NH oplærer ledere og medarbejdere i brug af styringsværktøjer, herunder særligt i tavlemøder.	Aug-19

## 3.3. Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Forhandling af endelig aftale og aftale om praksis for oversendelse	EM	Erhvervsministeriet forhandler med Patienterstatningen om de vilkår, der skal gælde for vurdering af varigt mén og erhvervsevnetab hos Patienterstatningen. Herunder skal det endelig fastlægges, hvilken grad af oplysning sagerne vil have, når de oversendes, hvordan sagerne i praksis oversendes, hvordan der løbende følges op på samarbejdet og hvordan sagsbehandlingen i Patienterstatningen vil blive tilrettelagt. Der udformes en endelig aftale, som godkendes i Erhvervsministeriets departement og Patienterstatningens bestyrelse.	Okt-19
Kommunikation til medarbejdere om PE	NH	NH kommunikerer ændringer til medarbejdere og justerer i sagsprocesser og vejledninger. Det overvejes, hvordan der fremadrettet skal kommunikeres til borgere om vurdering i Patienterstatningen.	Okt-19
Påbegyndelse af vurdering i PE	PE	Patienterstatningen påbegynder sagsbehandlingen.	Dec-19

## 3.5. Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Etablering af målemetode for anklagemyndighedens gennemløbstid	DEP	Departementet fastlægger målemetoder for opfølgning på gennemløbstider i anklagemyndigheden, og foretager justering af de relevante fagsystemer, sådan at der kan etableres statistisk grundlag for udviklingen i gennemløbstider.	Dec-18
Aftale indgås med Rigsadvokaturen om	DEP	Departementet indgår aftale om de i forslag 3.5 beskrevne punkter, og de fremadrettede krav skrives ind i mål- og resultatkontrakten for	Dec-18

maksimale gennemløbstider		Rigsadvokaturen.	
Kommunikation til kredse om nye krav	ANKL	Rigsadvokaturen kommunikerer kravene til de lokale kredse, og igangsætter selv initiativer der sikrer overholdelse af kravene.	Jan-19
Opfølgning på krav	ANKL	Rigsadvokaturen følger op på kravene i forbindelse med opfølgning på mål og resultatplan, og eventuelle udfordringer drøftes med Justitsministeriet og Nævnenes Hus.	Dec-19

#### 4.1. Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Ministeren bekendtgør brug af hjemmel på nye sager	DEP	Departementet forbereder brug af hjemmel.	Dec-18
Vejledninger opdateres	NH	NH opdaterer vejledninger og justerer i arbejdsprocesser.	Dec-18
Offererstatningssager afvises	NH	Sekretariatet påbegynder at afvise sager der ikke lever op til den nedre bagatelgrænse.	Jan-19

#### 4.2. Krav af værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven tilpasses.	Jul-19
Processer for kontrol etableres	DEP	Justitsministeriets departement udarbejder processer, der reducerer risikoen for misbrug af ordningen. For eksempel at en stikprøve af krav på lige under 3.500 kan blive udtaget til efterkontrol.	Jul-19
Interne processer tilpasses	NH	NH justerer i interne processer og vejledninger, og det kommunikerer til medarbejdere, at der ikke skal ske behandling af dokumentationen for krav, så længe den samlede værdi er under 3.500 kr.	Aug-19
Ordningen idriftsættes	NH	NH igangsætter ordningen.	Aug-19
Opfølgning på merforbrug	DEP	Justitsministeriets departement følger op på udviklingen i de tilkendte erstatningsbeløb og rapporterer løbende herom til Justitsministeriets departement.	Dec-19
Efterkontrol af stikprøve af sager	NH	NH foretager efterkontrol af en stikprøve af sager, hvor der anmodes om dokumentation.	Jan-19

#### 4.3. Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jul-19
Aftale indgås med anklagemyndighed	DEP	Departementet kommunikerer ændringen i opgaver til anklagemyndigheden.	Aug-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Ordningen igangsættes	Aug-19

#### 5.1. "Pædagogssager" flyttes til arbejdsskadesystemet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jul-19
Aftale indgås med AES	EM	Erhvervsministeriet går i dialog med Beskæftigelsesministeriet om overførsel af opgaven, samt den tilhørende økonomi.	Dec-19
Processer i	ANKL	Anklagemyndigheden justerer i sine processer, så sager	Dec-19

anklagemyndighed ændres		fremadrettet sendes til AES.	
Kommunikation relevante interessenter om ændring	EM	Erhvervsministeriet kommunikerer ændringer til relevante interessenter, herunder institutioner og fagforeninger.	Dec-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Sager fremsendes til AES.	Jan-20

## 5.2. Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jul-19
Aftale indgås med AES	EM	Erhvervsministeriet går i dialog med Beskæftigelsesministeriet om overførsel af opgaven, samt den tilhørende økonomi.	Dec-19
Processer i anklagemyndighed ændres	ANKL	Anklagemyndigheden justerer i sine processer, så sager fremadrettet sendes til AES.	Dec-19
Kommunikation relevante interessenter om ændring	EM	Erhvervsministeriet kommunikerer ændringer til relevante interessenter, herunder institutioner og fagforeninger.	Dec-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Sager fremsendes til AES.	Jan-20

## 6.1. Sagsportal etableres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Erstatningsnævnets behov og processer undersøges	NH	Nævnenes Hus igangsætter analyse af sagsportalen, og etablerer et projekt for at koble Erstatningsnævnet til den nuværende klageportal.	Jan-19
Integrationer etableres	NH	Nævnenes Hus sikrer, at løsningen kan arbejde sammen med øvrige it-systemer.	Apr-19
Kommunikationsmateriale til borgere og politi udarbejdes	NH	Nævnenes Hus udvikler i samarbejde med Justitsministeriet kommunikationsmateriale til borgere og politi for at sikre, at der ikke længere bruges analoge ansøgningsskemaer.	Jul-19
Interne processer og vejledninger opdateres	NH	Nævnenes Hus justerer i interne processer og vejledninger for at sikre, at sagsbehandlingen kan fortsætte ved overgang til det nye system.	Aug-19
Medarbejdere uddannes i brug af sagsportal	NH	Nævnenes Hus uddanner medarbejdere i brug af sagsportal, herunder rådgivning af borgere om, hvordan de kan se deres egen sag	Aug-19
Anklagemyndigheden uddannes i brug af sagsportal	ANKL	Anklagemyndigheden sikrer, at sagsakter fremadrettet indsendes gennem sagsportal og ikke ved e-mail.	Apr-19
Løsning sættes i drift	NH	Erstatningsnævnet kobles på klageportalen.	Aug-19

## 6.2. Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Lovgivningen ændres, så Erstatningsnævnet får mulighed for at hente data om borgere fra elndkomst.	Jul-19
Adgang til e-indkomst etableres	NH	Der indgås aftale med Skattestyrelsen om adgang til elndkomst.	Aug-19

## 6.3. Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Registreringsløsning til krav indarbejdes i WorkZone	NH	Erstatningsnævnet kobles på sagsbehandlingssystemet i Nævnenes Hus, hvor sagsregistreringen bygges op om krav.	Aug-19

Interne vedrørende ændres processer registrering	NH	Sekretariatet justerer i interne processer, sådan at der fremadrettet styres efter krav. Det betyder, at <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krav registreres på en sag når ansøgningen modtages</li> <li>- (Anmodninger om) dokumentation knyttes til de enkelte krav</li> <li>- Krav afgøres, når der er tilstrækkelig dokumentation</li> <li>- Rapportering og ledelsesinformation tager afsæt i krav</li> </ul>	Aug-19
Kravregistrering påbegyndes	NH	Sekretariatet påbegynder praksis med registrering af krav	Aug-19
Ledelsesinformation justeres	NH	Erstatningsnævnet rapporterer fremadrettet i Nævnenes Hus' ledelsesinformationssystem.	Aug-19
Identifikation af mulige automatiseringer baseret på kravtyper	NH	Nævnenes Hus afdækker, hvilke kravtyper der bedst egner sig til delvis automatisering, eksempelvis af anmodning om dokumentation fra borgeren og hvilke generelle automatiseringer der kan foretages, eksempelvis af nævnsbehandlingen.	Mar-20
Udvikling af første bølge af automatiseringsløsninger	NH	Nævnenes Hus udvikler første bølge af automatiseringstiltag i egen procesmotor, eventuelt med ekstern bistand	Dec-20
Idriftsættelse af automatiseringsløsninger	NH	Nævnenes Hus sætter løsning i drift på nye krav	Jan-21
Undervisning af medarbejdere i automatiseringsløsninger	NH	Nævnenes Hus underviser medarbejdere i brug af automatiseringsløsningerne	Jan-21
Opfølgning på effekt af automatisering og planlægning af næste bølge	NH	Nævnenes Hus benytter erfaringer fra første bølge af automatiseringerne til at identificere nye tiltag. Der følges op på gennemløbstider på kravniveau.	Jul-21

#### 6.4. Der etableres sagsflow i WorkZone

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Procesmotor i WorkZone implementeres i CST-løsning	NH	Der etableres sagsflow i Nævnenes Hus' sagsbehandlingssystem.	Aug-19
Medarbejdere og nævnsmedlemmer undervises i sagsflow	NH	Nævnenes Hus underviser medarbejdere og nævnsmedlemmer i brug af sagsflow.	Aug-19
Sagsflow går live	NH	Sagsflow idriftsættes på nye sager.	Aug-19

#### 6.5. Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone

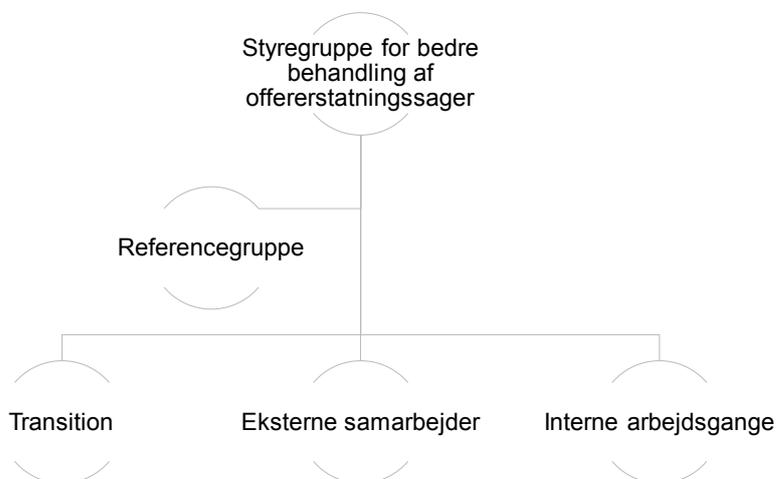
AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Nævnsmedlemmer oprettes i WorkZone	NH	Civilstyrelsen opretter nævnsmedlemmer i sagsbehandlingssystemet med de relevante adgange.	Dec-18
Udarbejdelse af guide til brug af WorkZone for nævnsmedlemmer	NH	Nævnenes Hus bistår nævnsmedlemmer i brug af sagsbehandlingssystemet.	Dec-18
Nævnsmedlemmer får kun sager gennem WorkZone	NH	Nuværende processer med pakning og fremsendelse af sager til nævnsmedlemmer nedlægges.	Jan-19

#### 7.2.4 Gevinstorganisering

For at sikre fremdrift i implementeringen af løsningsforslagene, samt opfølgning på de gevinster der forudsættes, etableres der en gevinstorganisering omkring arbejdet. Arbejdet foreslås organiseret med en samlet styregruppe med repræsentanter fra både

Justitsministeriet og Erhvervsministeriet, samt tre projektspor. Derudover kan den nuværende referencegruppe for arbejdet fortsætte, sådan at der løbende kan kommunikeres om status og fremdrift. Organiseringen er illustreret herunder.

#### Gevinstorganisering af implementeringsarbejdet



##### 7.2.4.1 Styregruppens bemanding

**Justitsministeriets departement** udpeger i samarbejde med Erhvervsministeriet en formand for styregruppen. Styregruppeformanden har ansvaret for den samlede realisering af gevinsterne, og for at fjerne barrierer for fremdrift gennem implementeringsperioden. Justitsministeriets og Erhvervsministeriet er derudover ansvarlig for etableringen af de rette lovgivningsmæssige og styringsmæssige rammer, der skal fremme nedbringelsen af gennemløbstiderne.

**Nævnenes Hus** deltager i styregruppen, og har ansvaret for at sikre transitionen af nævn, medarbejdere og sager med så lidt effekt på sagsbunken som mulig. Nævnenes Hus har ansvar for de leverancer, der implementeres efter transitionsdatoen, her forudsat til at foregå 1. august 2019.

**Civilstyrelsen** deltager i styregruppen med henblik på at sikre overdragelse og foretage løbende afrapportering på de aktiviteter der foregår før transitionen, navnlig bunkeafviklingen.

**Rigsadvokaturen** er ansvarlig for realiseringen af forslag 3.5 og de tilhørende gevinster.

##### 7.2.4.2 Projektspor

Implementeringen foreslås organiseret sådan, at der oprettes tre projektspor, der hver har ansvaret for en del af løsningsforslagene. Hvert spor ledes af en ansvarlig fra Nævnenes Hus.

**Transitionssporet** er ansvarlig for implementering af forslag 0, 2.4, 2.5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 samt 6.5

**Interne arbejds gange** er ansvarlig for implementering af forslagene 2.1, 2.2, 2.3, 4.1 og 4.2

**Eksterne samarbejder** er ansvarlig for implementering af forslagene 3.3, 3.5, 4.3 samt 5.1 og 5.2 samt for øvrig koordination med anklagemyndigheden og Justitsministeriets departement

### 7.2.5 Gevinstrealiseringsplan

En gevinstrealiseringsplan detaljerer, hvordan der følges op på projektets gevinster. I nedenstående skema er angivet målepunkterne for de gevinstdrivere, der er angivet i afsnit 3.2.6. Alle gevinstdrivere vil medføre en lavere gennemløbstid for sagsbehandlingen, og målepunkterne under hver kan ses som tidlige indikationer på, om gennemløbstiden samlet set er på vej ned. Måling af gevinstdrivere kan ikke erstatte (bedre) målinger af den samlede gennemløbstid, som fortsat skal etableres.

MÅLEPUNKT	MÅLEMETODE	MÅLE-ANSVARLIG	MÅLE-TIDSPUNKT
Gevinstdriver: Sagsmængde reduceres			
Antal sager der tilgår erstatningsnævnet	Sager modtaget og registreret i sagsbehandlingssystemet. Her medtages både nye sager og nye sagsforløb på eksisterende sager	NH	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Komplexitet reduceres			
Antal sager der afgøres forlods	Antal afgørelser foretaget inden for 14 dage	NH	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Procestrin optimeres			
Antal personer der har været involveret i hver sag	Antal brugere sager har været tilknyttet i gennemsnit, trækkes fra sagshistorik i sagsbehandlingssystemet	NH	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Antal tilbageløb per sag	Gennemsnitligt antal gange en sagsbehandler åbner sagen	NH	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gennemløbstid for sager der afventer eksterne input	Gennemløbstider for sager der sendes til ekstern vurdering	NH	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gennemløbstid i anklagemyndigheden	Den gennemsnitlige gennemløbstid i anklagemyndigheden	ANKL	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021

MÅLEPUNKT	MÅLEMETODE	MÅLE-ANSVARLIG	MÅLE-TIDSPUNKT
Gevinstdriver: Produktivitet forbedres			
Antal sager der løses per medarbejder	Gennemsnitlig antal afgørelser (evt. antal afgjorte krav) per fuldtidsansat medarbejder i Erstatningsnævnets sekretariat	NH	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Kapacitet tilføres			
Effektivt antal medarbejdere til rådighed for sagsbehandling	Antal juridiske medarbejdere til rådighed per indkommen sag	NH	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021

## 7.3 Implementeringsplan for Patienterstatnings-scenariet

Patienterstatnings-scenariet omfatter en flytning af behandlingen af offererstatningssager til Patienterstatningen.

### 7.3.1 Valg af løsningsforslag til implementeringsplan i Patienterstatningen

En række af de forslag der indgår i Status Quo-scenariet, vil have andre implementeringsforudsætninger, hvis behandlingen af sager flyttes til Patienterstatningen. Det skyldes, at de har en anden organisatorisk og teknologisk understøttelse af sagsbehandlingen end den nuværende i Civilstyrelsen, og at nævnet vil blive nedlagt ved en overflytning af opgaverne. Disse forslag er markeret med "Ændret" i tabellen herunder.

Af nedenstående skema fremgår derfor både en begrundelse for fravalg samt eventuelle ændringer i forslaget.

ID	LØSNINGSFORSLAG	INDGÅR	BEGRUNDELSE FOR FRAVALG
1.1.	Sekretariatskompetencer øges i visse sager	Nej	Forslaget giver for små gevinster til, at det for indeværende foreslås at anvende implementeringskraft på det.
1.2.	Formandskompetencer øges i visse sager	Nej	Forslaget giver for små gevinster til, at det for indeværende foreslås at anvende implementeringskraft på det.
1.3.	Nævnssstrukturen afskaffes, og ankenævn etableres	Nej	Forslaget medfører øgede gennemløbstider og kræver derudover en væsentlig implementeringsindsats, der vil sinke realiseringen af øvrige forslag.
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning	Ændret	Forslaget implementeres automatisk hvis opgaven overføres til Patienterstatningen.
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem administrativt og juridisk personale justeres	Ændret	Patienterstatningen har samlet kompetencer for administrativt personale i særskilt kontor. Betjeningen af Erstatningsnævnets sekretariat vil foregå derigennem.
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse	Ja	
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres	Ja	
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres	Ændret	Der findes et driftsledelsessetup i Patienterstatningen, som fungerer godt. Sekretariatet vil skulle benytte samme setup, men dette skal fortsat implementeres.
3.1.	Flere erstatningsspørgsmål afgøres som retskrav	Nej	Forslaget kræver større ændringer i lovgrundlag og griber ind i domstolenes arbejde. Forslagets effekter kan efterstræbes ved at styrke anklagemyndighedens bidrag til at nedbringe den samlede gennemløbstid for offererstatningssager (forslag 3.5.) Det bemærkes i øvrigt, at gevinsterne vil blive reduceret mærkbart, når bunken er væk.
3.2.	Sager, hvor erstatningsspørgsmålet er afgjort som retskrav behandles ikke ved Erstatningsnævnet	Nej	Forslaget forudsætter, at både retter og anklagemyndighed justerer deres arbejdsprocesser. Da forslagens gevinst er begrænset, og samtidig forudsætter, at andre myndigheder omlægges deres processer, hvilket altid medfører en risiko, indgår forslaget ikke i implementeringsplanen.
3.3.	Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen	Ja	
3.4.	Vurderingen af, om en ansøgning er omfattet af offererstatningsloven (§ 1) foretages af anklagemyndigheden	Nej	Forslaget kræver ændringer i arbejdet med erstatningssager i anklagemyndigheden, hvilket vil forsinke øvrige løsningsforslag, ligesom det komplicerer sagsgangen ved at forudsætte høring og klageadgang. Forslaget medfører endvidere en opdeling af sagsbehandlingen mellem anklagemyndighed og Erstatningsnævnet, som principielt er uhensigtsmæssig, og hvor gevinsten stort set alene er knyttet til, at der er en bunke i Erstatningsnævnet.
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelsen af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes	Ændret	Anklagemyndigheden skal ud over de i forslaget fremførte ændringer, derudover indgå aftale med Patienterstatningen om levering af input, herunder både om kvalitet og tidsfrister.
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres	Ja	
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling	Ja	
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet	Ja	
4.4.	Offererstatningslovens § 10 om	Nej	Forslaget medfører forholdsvis små gevinster og kræver ændringer i lovgrundlaget.

ID	LØSNINGSFORSLAG	INDGÅR	BEGRUNDELSE FOR FRAVALG
	forbehold afskaffes		Forslaget kan eventuelt genbesøges af Justitsministeriet, hvis der foretages en samlet revision af offererstatningsloven.
5.1.	"Pædagog-sager" flyttes til arbejdsskadesystemet	Ja	
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet	Ja	
6.1.	Sagsportal etableres	Ændret	Patienterstatningen har en ansøgningsportal, der vil kunne omfatte offererstatningssager
6.2.	Der etableres adgang til eIndkomst for sagsbehandlere	Ja	
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav	Ændret	Patienterstatningen har eget sagsbehandlingssystem, som vil skulle bruges fremadrettet
6.4.	Der etableres sagsflow i Workzone	Ændret	Patienterstatningen har eget sagsbehandlingssystem, som vil skulle bruges fremadrettet
6.5.	Nævnmedlemmer gives begrænset adgang til WorkZone	Nej	Nævnet nedlægges i dette scenarie
6.6.	Machine learning til beslutningsstøtte etableres	Ja	Nævnenes Hus er i færd med at gennemføre et projekt om beslutningsstøtte til sagsbehandlere. Det vil være relevant at undersøge, om Erstatningsnævnet kan være en del af dette projekt.

### 7.3.2 Overordnet plan for implementering af løsningsforslag

En transition til opgaveløsning i Patienterstatningen vil kræve en længere periode med dobbeltdrift og efterfølgende rekruttering af medarbejdere til kontoret i København. Først derefter vurderes det realistisk at igangsætte implementeringen af løsningsforslagene. Det bemærkes, at adskillige forslag vil kræve ændringer i lovgivning, som tidligst kan træde i kraft d. 1. juli 2019.

Nedenstående tabel giver overblik over den foreslåede implementeringshorisont for de enkelte løsningsforslag.

## Implementeringsplan for Patienterstatnings-scenariet

	2018				2019								2020								2021							
	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
0.1	Etablering af aftale for flyt																											
0.2	Etablering af ankenævn																											
0.3	Overgangsperiode med dobbeltdrift, rekruttering																											
2.1	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning																											
2.2	Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativ personale justeres																											
2.3	Rådighedsforpligtelse anvendes i højere grad til bunkebekæmpelse																											
2.4	Der etableres flow og bunken isoleres																											
2.5	Bedre driftsledelse implementeres																											
3.3	Aftale om vurdering af méngrad og erhvervs- evnetab indgås med Patienterstatningen																											
3.5	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid styrkes																											
4.1	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres																											
4.2	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling																											
4.3	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres																											
5.1	"Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet																											
5.2	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet																											
6.1	Sagsportal etableres																											
6.2	Der etableres adgang til eIndkomst for sagsbehandlere																											
6.3	Sagsbehandlingen bygges op om krav																											
6.4	Der etableres sagsflow i Patienterstatningen																											

### 7.3.3 Detaljeret plan for implementering af løsningsforslag

Herunder er implementeringsplanen for hvert enkelt forslag beskrevet, herunder hvilken myndighed, der er ansvarlig for hvilken del af opgaven og hvornår opgaven forventes afsluttet.

#### 2.1. Etablering af aftale for flytning til Patienterstatningen

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Aftale indgås mellem Justitsministeriet og PE	JM	Justitsministeriet skal indgå aftale med foreningen Patienterstatningen om overtagelse af sager. I denne aftale skal den fremtidige økonomi aftales, og der skal aftales konkrete handleplaner, herunder hvilke af nedenstående initiativer der skal gennemføres.	Dec-18
Etablering af Ankenævn	SUM	Ankenævnet for Patienterstatningen skal udvides, sådan at der kan foretages behandling af klager over offererstatningssager.	Aug-19
Overgangsperiode med dobbeltdrift	PE	Det forudsættes, at der i en periode svarende til et halvt år foretages drift, hvor medarbejdere fra sekretariatet udlånes til Patienterstatningen og driften løbende overdrages til Patienterstatningen.	Aug-19
Rekruttering af nye medarbejdere	PE	Sideløbende med ovenstående, skal Patienterstatningen rekruttere nye medarbejdere, da det ikke forventes at nuværende medarbejdere vil flytte til København.	Aug-19

### 2.1. Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Sekretariatet udgår af turnusordningen	PE	Ved overgang til Patienterstatningen vil Erstatningsnævnets sekretariat ikke længere være del af turnusordningen.	Aug-19

### 2.2. Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Identifikation af opgaver	PE	Patienterstatningen præciserer hvilke opgaver, der skal overgå til administrativt personale og sikrer, at arbejdet rent faktisk overgår til det administrative personale, og ikke foretages dobbelt.	Okt-19
Oplæring i nye opgaver	PE	Patienterstatningen oplærer det administrative personale i de opgaver, som juridisk personale i dag foretager. Det vil blandt andet kræve oplæring i kravtyper og den nødvendige dokumentation for disse.	Dec-19

### 2.3. Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Iværksættelse af brug af rådighedsforpligtelse	CST	CST iværksætter brug af rådighedsforpligtelsen.	Dec-18

### 2.4. Der etableres flow og bunken isoleres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Aftale om bunkebekæmpelse indgås	DEP	Justitsministeriets departement og Patienterstatningen fastsætter i forbindelse med overførslen betingelserne for bunkeafviklingen	Dec-18
Bunkebekæmpelse forberedes	PE	Patienterstatningen igangsætter forberedelse til bunkebekæmpelse, herunder etablering af rammer og oplæring af eksisterende ressourcer og justering af administrative processer, så bunkebehandlingen holdes isoleret.	Jun-19
Etablering af rammer for driftsledelse af bunkebekæmpelsen	PE	PE etablerer relevante styringsmekanismer for bunkebekæmpelsen, herunder forbedrer driftstavler og tavlemøder samt etablerer system til at skabe overblik over sagsporteføljen i bunken.	Jun-19
Visitation af bunksager	PE	PE foretager screening af sager i bunken med henblik på at skabe overblik over den reelle arbejdsmængde i bunken og krævede kompetencer.	Aug-19
Bunken behandles	PE	PE behandler bunken, sådan at sager i videst mulige omfang løses i den rækkefølge de kom ind, men hvor der tages hensyn til eventuelle synergier forbundet med at løse sager af en bestemt type på en gang.	Jul-20
Endeligt design af flow	PE	PE justerer det fremtidige sagsflow, så der tages højde for den bemanning, der kan være i gang fra igangsættelse af flowet.	Apr-19
Trial run og justering	PE	Flowet afprøves for én dags sager for at sikre, at det fungerer hensigtsmæssigt, og det justeres efterfølgende.	Aug-19
Oplæring af medarbejdere i flow	PE	PE lærer medarbejdere op i det nye sagsflow og der justeres i vejledninger og øvrigt materiale.	Løbende
Igangsættelse af flow	PE	PE igangsætter sagsflowet per den fastsatte skæringsdato.	Aug-19
Justering af flow og ressourcer	PE	PE foretager løbende justeringer i flowet og de tildelte ressourcer, når der opnås mere viden om de opnåede gennemløbstider i flowet.	Dec-19
Fastholdelse af flow	PE	PE sikrer, at flowet opretholdes og at der ikke løbende opstår bunker i sagsporteføljen.	Dec-20

## 2.5. Bedre driftsledelse implementeres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Justering af eksisterende koncept for driftsledelse	PE	Patienterstatningen sikrer, at Erstatningsnævnets sager kan indgå i det nuværende driftsledelseskoncept.	Apr-19
Etablering af nye driftsledelsesprocesser	PE	Patienterstatningen implementerer styringsmekanismerne og sikrer sammenhæng til den løbende ledelsesinformation.	Aug-19
Træning i afholdelse af tavlemøder	PE	Patienterstatningen oplærer ledere og medarbejdere i brug af styringsværktøjer, herunder særligt i tavlemøder.	Løbende

## 3.3. Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Overgang til vurdering hos Patienterstatningen	DEP	Fremadrettet benyttes Patienterstatningens vurderinger.	Aug-19

## 3.5. Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Etablering af målemetode for anklagemyndighedens gennemløbstid	DEP	Departementet fastlægger målemetoder for opfølgning på gennemløbstider i anklagemyndigheden, og foretager justering af de relevante fagsystemer, sådan at der kan etableres statistisk grundlag for udviklingen i gennemløbstider.	Dec-18
Aftale indgås med Rigsadvokaturen om maksimale gennemløbstider	DEP	Departementet indgår aftale om de i forslag 3.5 beskrevne punkter, og de fremadrettede krav skrives ind i mål- og resultatkontrakten for Rigsadvokaturen.	Dec-18
Kommunikation til kredse om nye krav	ANKL	Rigsadvokaturen kommunikerer kravene til de lokale kredse, og igangsætter selv initiativer der sikrer overholdelse af kravene.	Jan-19
Opfølgning på krav	ANKL	Rigsadvokaturen følger op på kravene i forbindelse med opfølgning på mål og resultatplan, og eventuelle udfordringer drøftes med departementet og Patienterstatningen.	Dec-19

## 4.1. Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Ministeren bekendtgør brug af hjemmel på nye sager	DEP	Departementet forbereder brug af hjemmel.	Dec-18
Vejledninger opdateres	PE	Arbejdsprocesser justeres.	Jan-19
Offererstatningssager afvises	PE	Sekretariatet påbegynder at afvise sager der ikke lever op til den nedre bagatelgrænse.	Jan-19

## 4.2. Krav af værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven tilpasses.	Jul-19
Processer for kontrol etableres	DEP	Justitsministeriets departement udarbejder processer, der reducerer risikoen for misbrug af ordningen. For eksempel at en stikprøve af krav på lige under 3.500 kan blive udtaget til efterkontrol.	Jul-19
Interne processer tilpasses	PE	PE justerer i interne processer og vejledninger, og det	Jul-19

		kommunikeres til medarbejdere, at der ikke skal ske behandling af dokumentationen for krav, så længe den samlede værdi er under 3.500 kr.	
Ordningen idriftsættes	PE	PE igangsætter ordningen.	Aug-19
Opfølgning på merforbrug	DEP	Justitsministeriets departement følger op på udviklingen i de tilkendte erstatningsbeløb og rapporterer løbende herom til Justitsministeriets departement.	Dec-19
Efterkontrol af stikprøve af sager	PE	PE foretager efterkontrol af en stikprøve af sager, hvor der anmodes om dokumentation.	Jan-20

### 4.3. Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jul-19
Aftale indgås med anklagemyndighed	DEP	Departementet kommunikerer ændringen i opgaver til anklagemyndigheden.	Aug-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Ordningen igangsættes	Aug-19

### 5.1. "Pædagog-sager" flyttes til arbejdsskadesystemet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jul-19
Aftale indgås med AES	PE	Patienterstatningen går i dialog med Beskæftigelsesministeriet om overførsel af opgaven, samt den tilhørende økonomi.	Aug-19
Processer i anklagemyndighed ændres	ANKL	Anklagemyndigheden justerer i sine processer, så sager fremadrettet sendes til AES.	Aug-19
Kommunikation til relevante interessenter om ændring	SUM	Sundhedsministeriet kommunikerer ændringer til relevante interessenter, herunder institutioner og fagforeninger.	Aug-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Sager fremsendes til AES.	Aug-19

### 5.2. Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Offererstatningsloven ændres.	Jul-19
Aftale indgås med AES	PE	Patienterstatningen går i dialog med Beskæftigelsesministeriet om overførsel af opgaven, samt den tilhørende økonomi.	Aug-19
Processer i anklagemyndighed ændres	ANKL	Anklagemyndigheden justerer i sine processer, så sager fremadrettet sendes til AES.	Aug-19
Kommunikation til relevante interessenter om ændring	SUM	Sundhedsministeriet kommunikerer ændringer til relevante interessenter, herunder institutioner og fagforeninger.	Aug-19
Ordningen idriftsættes	ANKL	Sager fremsendes til AES.	Aug-19

### 6.1. Sagsportal etableres

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Erstatningsnævnets behov og processer undersøges	PE	Patienterstatningen sikrer, at egen sagsportal kan modtage offererstatningsansøgninger	Apr-19
Integrationer etableres	PE	Patienterstatningen sikrer at løsningen kan arbejde sammen med øvrige it-systemer.	Apr-19
Kommunikationsmateriale til borgere og politi	PE	Patienterstatningen udvikler i samarbejde med Justitsministeriet kommunikationsmateriale til borgere og politi, for at sikre at der ikke	Jul-19

udarbejdes		længere bruges analoge ansøgningskemaer.	
Interne processer og vejledninger opdateres	PE	Patienterstatningen justerer i interne processer og vejledninger for at sikre, at sagsbehandlingen kan fortsætte ved overgang til det nye system.	Jul-19
Medarbejdere uddannes i brug af sagsportal	PE	Patienterstatningen uddanner medarbejdere i brug af sagsportal, herunder rådgivning af borgere om, hvordan de kan se deres egen sag	Jul-19
Anklagemyndigheden uddannes i brug af sagsportal	ANKL	Anklagemyndigheden sikrer, at sagsakter fremadrettet indsendes gennem sagsportal og ikke gennem e-mail.	Jul-19
Løsning sættes i drift	PE	Erstatningsnævnet kobles på klageportalen.	Aug-19

## 6.2. Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Lovgrundlag ændres	DEP	Lovgivningen ændres, så Patienterstatningen får mulighed for at hente data om borgere fra elndkomst.	Jul-19
Adgang til e-indkomst etableres	PE	Der indgås aftale med Skattestyrelsen om adgang til elndkomst.	Aug-19

## 6.3. Sagsbehandling justeres til Patienterstatningens opgørelsesmetode

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Patienterstatningens sagsbehandlingssystem justeres	PE	Offererstatningssager kobles på sagsbehandlingssystemet i Patienterstatningen, hvor sagsregistreringen ikke er bygget op om krav, men om sagstyper.	Jul-19
Interne processer vedrørende registrering ændres	PE	Sekretariatet justerer i interne processer, sådan at der fremadrettet styres efter sagstyper. Det betyder, at <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sagstype registreres på en sag når ansøgningen modtages</li> <li>- (Anmodninger om) dokumentation knyttes til de enkelte sagstyper</li> <li>- Sager afgøres, når der er tilstrækkelig dokumentation</li> </ul>	Jul-19
Ny praksis påbegyndes	PE	Patienterstatningen påbegynder praksis med registrering af sager i sagsbehandlingssystemet	Jul-19
Ledelsesinformation justeres	PE	Sekretariatet rapporterer fremadrettet i Patienterstatningens ledelsesinformationssystem.	Jul-19
Identifikation af mulige automatiseringer baseret på kravtyper	PE	Patienterstatningen afdækker hvilke kravtyper der bedst egner sig til delvis automatisering, eksempelvis af anmodning om dokumentation fra borgeren og hvilke generelle automatiseringer der kan foretages, eksempelvis af nævnsbehandlingen.	Jul-20
Udvikling af første bølge af automatiseringsløsninger	PE	Patienterstatningen udvikler første bølge af automatiseringstiltag i egen procesmotor, eventuelt med ekstern bistand	Dec-20
Idriftsættelse af automatiseringsløsninger	PE	Patienterstatningen sætter løsning i drift på nye krav	Jan-20
Undervisning af medarbejdere i automatiseringsløsninger	PE	Patienterstatningen underviser medarbejdere i brug af automatiseringsløsningerne	Jan-20
Opfølgning på effekt af automatisering og planlægning af næste bølge	PE	Patienterstatningen benytter erfaringer fra første bølge af automatiseringerne til at identificere nye tiltag. Der følges op på gennemløbstider på kravniveau.	Jul-20

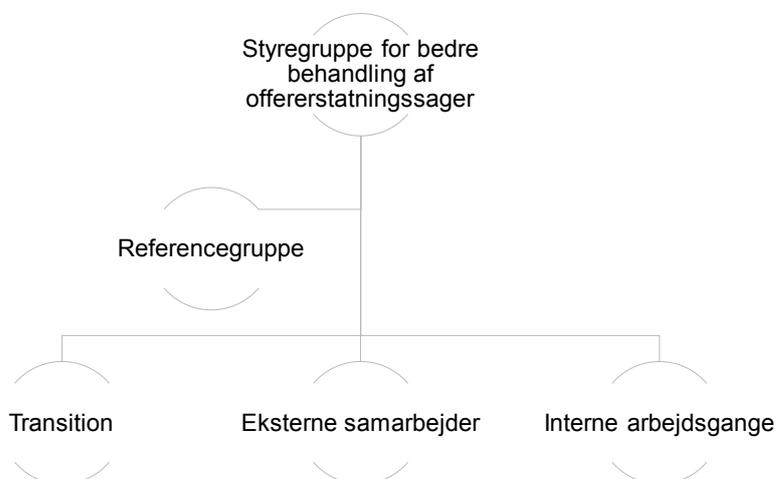
#### 6.4. Der etableres sagsflow i sagsbehandlingssystemet

AKTIVITET	ANSV.	INDHOLD	SLUT
Tilpasning af Patienterstatningens system	PE	Patienterstatningens sagsflow tilpasses til offererstatningssager.	Jul-19
Medarbejdere undervises i sagsflow	PE	Patienterstatningen underviser medarbejdere i Patienterstatningens sagsflow.	Løbende
Sagsflow går live	PE	Sagsflow idriftsættes på ny sager.	Aug-19

#### 7.3.4 Gevinstorganisering

For at sikre fremdrift i implementeringen af løsningsforslagene, samt opfølgning på de gevinster der forudsættes, etableres der en gevinstorganisering omkring arbejdet. Arbejdet foreslås organiseret med en samlet styregruppe med repræsentanter fra både Justitsministeriet og Patienterstatningen, samt tre projektspor. Derudover kan den nuværende referencegruppe for arbejdet fortsætte, sådan at der løbende kan kommunikeres om status og fremdrift. Organiseringen er illustreret herunder.

##### Gevinstorganisering af implementeringsarbejdet



##### 7.3.4.1 Styregruppens bemanding

**Justitsministeriets departement** udpeger – eventuelt i samarbejde med Sundhedsministeriet – en formand for styregruppen. Styregruppeformanden har ansvaret for den samlede realisering af gevinsterne, og for at fjerne barrierer for fremdrift gennem implementeringsperioden. Justitsministeriets departement og eventuelt Sundhedsministeriet er derudover ansvarlig for etableringen af de rette lovgivningsmæssige og styringsmæssige rammer, der skal fremme nedbringelsen af gennemløbstiderne.

**Patienterstatningen** deltager i styregruppen, og har ansvaret for at sikre transitionen af medarbejdere og sager med så lidt effekt på sagsbunken som mulig. Nævnenes Hus har ansvar for de leverancer, der implementeres efter transitionsdatoen, her forudsat til at foregå 1. august 2019.

**Sundhedsministeriet** deltager i styregruppen med ansvar for at sikre etablering af klagenævn.

**Civilstyrelsen** deltager i styregruppen med henblik på at sikre overdragelse og foretage løbende afrapportering på de aktiviteter der foregår før transitionen, navnlig bunkeafviklingen.

**Rigsadvokaturen** er ansvarlig for realiseringen af forslag 3.5 og de tilhørende gevinster.

#### 7.3.4.2 Projektspor

Implementeringen foreslås organiseret sådan, at der oprettes tre projektspor, der hver har ansvaret for en del af løsningsforslagene. Hvert spor ledes af en ansvarlig fra Patienterstatningen.

**Transitionssporet** er ansvarlig for implementering af forslag 0, 2.4, 2.5, 6.1, 6.2, 6.3, samt 6.4

**Interne arbejdsgange** er ansvarlig for implementering af forslagene 2.1, 2.2, 2.3, 4.1 og 4.2

**Eksterne samarbejder** er ansvar for implementering af forslagene 3.3, 3.5, 4.3 samt 5.1 og 5.2 samt for øvrig koordination med anklagemyndigheden og Justitsministeriets departement

#### 7.3.5 Gevinstrealiseringsplan

En gevinstrealiseringsplan detaljerer, hvordan der følges op på projektets gevinster. I nedenstående skema er angivet målepunkterne for de gevinstdrivere, der er angivet i afsnit 3.2.6. Alle gevinstdrivere vil medføre en lavere gennemløbstid for sagsbehandlingen, og målepunkterne under hver kan ses som tidlige indikationer på, om gennemløbstiden samlet set er på vej ned. Måling af gevinstdriverne kan ikke erstatte (bedre) målinger af den samlede gennemløbstid, som fortsat skal etableres.

MÅLEPUNKT	MÅLEMETODE	MÅLE-ANSVARLIG	MÅLE-TIDSPUNKT
Gevinstdriver: Sagsmængde reduceres			
Antal sager der tilgår erstatningsnævnet	Sager modtaget og registreret i sagsbehandlingssystemet. Her medtages både nye sager og nye sagsforløb på eksisterende sager	PE	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Komplexitet reduceres			
Antal sager der afgøres forlods	Antal afgørelser foretaget inden for 14 dage	PE	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Procestrin optimeres			
Antal personer der har været involveret i hver sag	Antal brugere sager har været tilknyttet i gennemsnit, trækkes fra sagshistorik i sagsbehandlingssystemet	PE	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021

MÅLEPUNKT	MÅLEMETODE	MÅLE-ANSVARLIG	MÅLE-TIDSPUNKT
Antal tilbageløb per sag	Gennemsnitligt antal gange en sagsbehandler åbner sagen	PE	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gennemløbstid for sager der afventer eksterne input	Gennemløbstider for sager der sendes til ekstern vurdering	PE	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gennemløbstid i anklagemyndigheden	Den gennemsnitlige gennemløbstid i anklagemyndigheden	ANKL	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Produktivitet forbedres			
Antal sager der løses per medarbejder	Gennemsnitlig antal afgørelser (evt. antal afgjorte krav) per fuldtidsansat medarbejder i Erstatningsnævnets sekretariat	PE	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021
Gevinstdriver: Kapacitet tilføres			
Effektivt antal medarbejdere til rådighed for sagsbehandling	Antal juridiske medarbejdere til rådighed per indkommen sag	PE	Ultimo 2018
			Ultimo 2019
			Ultimo 2020
			Ultimo 2021

## 8 Potentialer, overlap og ressourceallokering

Dette kapitel giver et overblik over de potentialer og overlap, der er forbundet med de forslag, som vi anbefaler at gennemføre med henblik på at tilvejebringe en markant reduktion af gennemløbstiden for offererstatningssager. Dernæst estimeres det, hvilket ressourcetræk der er forbundet med at sagsbehandle offererstatningssager i flow, når de anbefalede forslag er implementeret.

Tabellen nedenfor giver et overblik over de anbefalede forslags indbyrdes overlap. Tabellen skal læses sådan, at jo mørkere farve, jo større er overlappet mellem de pågældende forslag. Overlappet indikerer, at forslagene, optimerer på den samme del af sagsbehandlingen eller den samme sagsbehandlingskapacitet på en sådan måde, at implementering af begge forslag ikke giver summen af de enkelte forslags bruttopotentiale. Hvert overlap er nummereret, og der gøres nedenfor rede for indhold i de enkelte overlap.

### Overblik over snitflader og overlap

NR	TITEL / NR.	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	3.3.	3.5.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	6.1.	6.2.	6.3.	6.4.	6.5.
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning	•	1						2	9		2	2					
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativt personale justeres			1	3			4	2	9		2	2	5	6		7	8
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse								2	9		2	2					
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres								2	9	10	2	2	11			12	13
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres								2	9		2	2			14		
3.3.	Aftale om vurdering af méngrad og erhvervsnetab indgås med Patienterstatningen								2	9		2	2					
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes													15				
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres									2	2	2	2	2	2	2	2	2
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling										9	2	2	9	9	9	9	9
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet											2	2	16			10	
5.1.	"Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet												2	2	2	2	2	2
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet													2	2	2	2	2
6.1.	Sagsportal etableres															17	18	
6.2.	Der etableres adgang til eIndkomst for sagsbehandlere																	
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav																	
6.4.	Der etableres sagsflow i WorkZone																	
6.5.	Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang i Workzone																	

NR	BESKRIVELSE
1	Ved reduktion i antal jurister gennem opgaveglidning, mindskes effekten af at udnytte juristernes kapacitet bedre
2	Når sager fjernes fra offererstatningssystemet, kan de ikke effektiviseres yderligere inden for baseline. Gevinsten for disse forslag skal derfor nedskrives nogenlunde forholdsmæssigt med den samlede gevinst, efter de øvrige forslag er gennemført
3	Fordelingen mellem det juridiske og administrative personale ændres også ved etablering af flow, hvor det forudsættes at være en administrativ medarbejder, der oplyser sagen med det samme. Hermed opgaveglides de samme opgaver to gange.

NR	BESKRIVELSE
4	Bedre inputkvalitet fra anklagemyndigheden mindsker behovet for administrativ bistand og dermed for opgaveglidning
5	Oprettelse af sagsportal vil reducere de administrative opgaver mærkbart og dermed potentialet ved opgaveglidning.
6	Anmodning om indkomstoplysninger er en opgave, der kan opgaveglides til administrativt personale, hvorfor der er overlap mellem de to forslag.
7	Ved etablering af flow i WorkZone reduceres den administrative byrde for det juridiske personale, hvorfor potentialet ved opgaveglidning mindskes.
8	De administrative opgaver forbundet med nævnsforelæggelse vil blive reduceret markant hvis nævnsmedlemmerne får adgang til WorkZone
9	For sager, hvor der automatisk tilkendes erstatning, hvis ansøgningen falder inden for offererstatningslovens § 1, vil der alene kunne høstes gevinster frem til OEL § 1 vurderingen. For de forslag, som optimerer på efterfølgende procestrin, er der fuldt overlap, idet disse procestrin ikke gennemføres med forslag 4.2
10	Potentialet forbundet med at nedbringe ventetid ved at udskyde undersøgelsen af skadevolders forsikringsforhold, er høstet ved flow, med eller uden WorkZone
11	Automatisk sagsoprettelse fjerner ventetid, som også fjernes i flow
12	Etablering af sagsflow i WorkZone giver mindre ventetid, som også høstes ved at indføre flow i sagsbehandlingen
13	Adgang til WorkZone reducerer ventetid i forbindelse med nævnsbehandling. Denne forudsættes også nedbragt ved etablering af sagsflow
14	En del af produktivetsgevinsten ved driftsledelse vil også kunne hentes gennem bedre ledelsesinformation
15	Optimeret inputkvalitet kan hentes både ved at tilskynde anklagemyndigheden til at bidrage til at nedbringe gennemløbstiden for offererstatningssager ved at forbedre inputkvaliteten og ved at stille krav i forbindelse med digital fremsendelse gennem sagsportal.
16	Oplysninger om forsikringsforhold skal ikke ind i sagsportal, hvorved der ikke er et potentiale i forbindelse med dette procestrin.
17	Sagsportal sikrer bedre input fra borger, som også sikres ved at skaffe adgang til eIndkomst
18	Sagsportal vil mindske administrationen omkring registrering af krav. Der er her – modsat i de øvrige tilfælde – tale om en synergi, sådan at indførelsen af det ene forslag styrker effekten af det andet.

Tabellen nedenfor giver et overblik over, hvor stort overlappet mellem de enkelte forslag estimeres at være angivet i dage, og det er herefter angivet, hvilken betydning det har for bruttopotentialet (BP), som ved overlap får et mindre nettopotentiale (NP). Tabellen er søgt udformet så læsevenligt som muligt og bør læses fra venstre mod højre. Overlappet er angivet én gang, og det tilsvarende felt i diagonalen er dernæst markeret med en ”-”

## Overblik over de enkelte overlaps estimerede størrelse og bruttopotentialer og nettopotentialer (BP og NP)

NR	TITTEL / NR.	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	3.3.	3.5.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	6.1.	6.2.	6.3.	6.4.	6.5.	BP	NP
2.1.	Erstatningsnævnets sekretariat undtages fra Justitsministeriets turnusordning	•	1						-	-	-	-	-						34	33
2.2.	Forholdsmæssig fordeling mellem juridisk og administrativ personale justeres	-	•	-	3			1	-	-	-	-	-	2	0,1		0,1	2	12	3
2.3.	Rådighedsforpligtelse anvendes til bunkebekæmpelse		1	•					-	-	-	-	-						3	2
2.4.	Der etableres flow og bunken isoleres	-			•				-	-	-	-	-	-				3	170	167
2.5.	Bedre driftsledelse implementeres					•			-	-	-	-	-						33	33
3.3.	Aftale om vurdering af mængdegrad og erhvervsevnetab indgås med Patienterstatningen						•		-	-	-	-	-						5	5
3.5.	Anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af den samlede gennemløbstid i værdikæden styrkes	-						•											9	9
4.1.	Nedre bagatelgrænse på 1.000 kr. for samtlige krav indføres	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3		•	-	0,3	0,3	0,3	0,3	0	0,3	0,3	0	7	3
4.2.	Krav med en værdi på under 3.500 kr. tilkendes uden videre sagsbehandling	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6			2	•	2	2	2	1,6	-	1,6	1,6	0	35	14
4.3.	Undersøgelse af skadevolders forsikringsforhold udskydes til regres hos politiet				1,2				-	-	•	-	-	0,5			1,2		3	1
5.1.	"Pædagogosager" flyttes til arbejdsskadesystemet	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3		0,3	0,3	0,3	•	0,3	0,3	0	0,3	0,3	0,2	6	2
5.2.	Øvrige sager med straffelovsovertrædelser i arbejdstiden flyttes til arbejdsskadesystemet	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3		0,3	0,3	0,3	0,3	•	0,3	0	0,3	0,3	0,2	7	3
6.1.	Sagsportal etableres	-			15			9	-	-	-	-	-	•	0,1	-			40	16
6.2.	Der etableres adgang til elndkomst for sagsbehandlere	-							-	-	-	-	-	-	•				0	0
6.3.	Sagsbehandling i WorkZone bygges op om krav					12			-	-	-	-	-	-	•				16	9
6.4.	Der etableres sagsflow i WorkZone	-			12				-	-	-	-	-	-					17	5
6.5.	Nævnsmedlemmer gives begrænset adgang i Workzone	-							-	-	-	-	-						7	7
<b>TOTAL</b>																			<b>403</b>	<b>311</b>

Det fremgår af tabellen, at de enkelte forslag estimeres at have både forholdsvis små og forholdsvis store overlap. Overlappets størrelse afhænger i sagens natur af potentialet ved de enkelte forslag, da overlappet ikke kan blive større end potentialet ved forslaget med mindst potentiale.

De største overlap findes mellem forslag om at etablere sagsportal og etablere flow (12 dage) og mellem etablering af sagsportal og styrkelse af anklagemyndighedens bidrag til nedbringelse af gennemløbstiden for offererstatningssager (9 dage).

De samlede overlapsestimater bringer bruttopotentialet på 403 dage ned på et nettopotentiale på 311 dage ved realisering af de anbefalede forslag. Potentialet er dermed stadig højere end den gennemsnitlige gennemløbstid på 220,8 dage, som det efter vores vurdering er realistisk at nedbringe med 170 dage til en gennemsnitlig gennemløbstid på ca. 50 dage. Denne forskel på det potentiale, som gennemløbstiden realistisk kan nedbringes med (170 dage) og det samlede nettopotentiale (311 dage) på i alt 141 dage kan, når forslagene er fuldt indfasede, omsættes i en reduktion i den sagsbehandlingskapacitet, der med den nuværende produktivitet er nødvendig for at opretholde et flow. Denne nødvendige sagsbehandlingskapacitet er med den nuværende produktivitet og ved forudsætning om, at forslag 2.4. gennemføres 19 medarbejdere i flow og 23 medarbejdere i bunkeafviklingen i 2019, jf. tabellen nedenfor. Det bemærkes, at der over de første otte uger forudsættes udlånt, hvad der svarer til to årsværk fra flow til bunke, jf. beskrivelsen heraf i under forslag 2.4, hvorefter der forudsættes at være 21 medarbejdere i hhv. flow og bunkeafvikling i de resterende 10 måneder af 2019. Såfremt forslagene gennemføres som forudsat i den beskrevne implementeringsplan falder behovet for sagsbehandlingskapacitet til 13 medarbejdere i 2021. Faldet fra 21 medarbejdere til 13 medarbejdere skyldes, at der efter gennemløbstiden er nedbragt til ca. 50 dage stadig er et nettopotentiale på 141 dage svarende til differencen på nettopotentialet på 311 dage og de 170 dage, som det er realistisk at nedbringe gennemløbstiden med. Disse 141 dages potentiale svarer til 8,5 medarbejdere, idet hver medarbejder repræsenterer en sagsbehandlingskapacitet, der svarer til, at gennemløbstiden for offererstatningssager reduceres med 16,5 dage. Denne beregning er foretaget med afsæt i baselinedata, som viser, at sekretariat har

2.728 sager, og at en medarbejder sagsbehandler 0,9 sag om dagen i 220 dage svarende til godt 200 sager på et år med en gennemsnitlig gennemløbstid på 220,8 dage. Hermed reducerer en medarbejder gennemløbstidsmassen med ca. 45.000 dage på et år, hvilket giver en reduktion i den gennemsnitlige gennemløbstid på 16,5 dage (45.000/2.728).

Tabellen nedenfor giver overblik over kapacitetsbehovet ved sagsbehandling af offererstatningssager over de kommende fire år, såfremt de anbefalede forslag gennemføres som forudsat i implementeringsplanen.

#### Overblik over kapacitetsbehov ved implementering af de anbefalede forslag

	2019	2020	2021	2022
Nødvendig kapacitet i flow (årsværk)	19	15	14	13
Heraf juridisk personale	14	12	12	11
Heraf administrativt personale	5	3	2	2
Kapacitet bunkeafvikling (årsværk)	23	-	-	-
Nødvendig kapacitet i alt (årsværk)	42	15	14	13
Gennemløbstid, flow (dage)	84	50	50	50
Anslået gennemløbstid, bunke (dage)	360 - 670			
Lønoms-kostninger til kapacitet i flow (mio. kr.)	12,6	10,1	9,5	8,8
Lønoms-kostninger til kapacitet i bunke (mio. kr.)	15,3			

Det bemærkes, at den gennemsnitlige gennemløbstid for alle sager vil stige i 2019, når bunken afvikles, idet en sag fra bunken typisk er ca. to år gammel, når sagsbehandlingen påbegyndes i dag. Den gennemsnitlige gennemløbstid for sager i bunke vil være mellem 360 og 670 dage, afhængig af hvor langt i sagsbehandlingsprocessen sagerne i bunke er kommet, hvilket der ikke foreligger præcis viden om.