



Folketingets Beskæftigelsesudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

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

[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto:post@ombudsmanden.dk)

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

**Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne**

27-05-2016

Jeg beklager, at min udtalelse af 26. maj 2016, der var vedlagt som bilag til mit brev af samme dato til Folketingets Beskæftigelsesudvalg, på grund af en teknisk fejl er blevet sendt uden datering. Og jeg genfremsender hermed udtalelsen – nu med dato.

Dok.nr. 15/03316-36/PK  
Bedes oplyst ved henvendelse

+ bilag

Med venlig hilsen  
for ombudsmanden

Peter Kersting  
Fuldmægtig



Beskæftigelsesministeriet  
Ved Stranden 8  
1061 København K

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

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

[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto:post@ombudsmanden.dk)

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

**J.nr. 2015-3357 – Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne**

26-05-2016

Dok.nr. 15/03316-14/PK  
Bedes oplyst ved henvendelse

Jeg har modtaget Arbejdsskadestyrelsens og Beskæftigelsesministeriets svar på min høring af 28. juli 2015, og jeg vender hermed tilbage til sagen om Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

+ bilag

Jeg er enig med Arbejdsskadestyrelsen i, at de lange sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne ikke er tilfredsstillende.

Endvidere har jeg noteret mig, at det i et vist omfang er usikkert, om planen for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er tilstrækkelig til, at der inden for en overskuelig tid tilvejebringes tilfredsstillende sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Jeg hæfter mig desuden ved, at Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstiden i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne er angivet til at være 21 måneder.

Jeg beder om, at Beskæftigelsesministeriet senest med udgangen af januar 2017 orienterer mig om, hvordan det går med at nedbringe sagsbehandlingstiderne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Samtidig beder jeg om oplysninger om, hvilke målsætninger for sagsbehandlingstiden Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

## Ombudsmandens udtalelse

### 1. Sagens baggrund

I sommeren 2015 blev der i pressen rejst kritik af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider, særligt i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Det fremgik således af artikler den 24. juli 2015 i Politiken, at Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider – i sager, hvor borgere havde mistet hele eller dele af erhvervsevnen – var steget fra godt 15 til knapt 25 måneder siden 2012. Det fremgik også, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne i de første tre måneder af 2015 havde været ca. 25 måneder.

Under henvisning hertil bad jeg i et brev af 28. juli 2015 Arbejdsskadestyrelsen om oplysninger om styrelsens sagsbehandlingstider i disse sager i perioden fra den 1. januar til den 31. december 2015. Jeg bad også om at få oplyst, hvilke initiativer Arbejdsskadestyrelsen havde iværksat eller agtede at iværksætte for at nedbringe sagsbehandlingstiderne, herunder oplysning om Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstider i sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Jeg bad om, at Arbejdsskadestyrelsen sendte mig sit svar gennem Beskæftigelsesministeriet, således at ministeriet fik mulighed for at komme med bemærkninger til Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider mv. og for at oplyse, om ministeriet agtede at foretage sig noget i anledning heraf.

Jeg har herefter modtaget udtalelser af 20. og 28. januar 2016 fra Arbejdsskadestyrelsen og Beskæftigelsesministeriet. Udtalelserne er medtaget som bilag til dette brev.

Endvidere er jeg bekendt med, at der den 10. februar 2016 har været afholdt et åbent samråd i Folketingets Beskæftigelsesudvalg om Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider. Jeg har den 4. marts 2016 modtaget underretning fra udvalget om, at samrådet alene var af orienterende karakter.

### 2. Udtalelserne fra Arbejdsskadestyrelsen og Beskæftigelsesministeriet

Jeg har i forbindelse med min vurdering af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider koncentreret mig om sager om tilkendelse af erstatning for tab

af erhvervsevne – nærmere bestemt de sager, som Arbejdsskadestyrelsen betegner som "nye sager" (dvs. ikke sager om genoptagelse/revision).

Jeg har særligt noteret mig følgende fra Arbejdsskadestyrelsens og Beskæftigelsesministeriets udtalelser:

Det fremgår af Arbejdsskadestyrelsens udtalelse, at styrelsens sagsbehandlingstider har været stigende, og at sagsbehandlingstiderne er lange for sager, der indeholder spørgsmål om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Således var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager på 26 måneder i 2015. Til sammenligning var tallene i årene 2011 og 2012 henholdsvis 15,8 og 16,2 måneder (jf. tabel 2 i Arbejdsskadestyrelsens udtalelse af 20. januar 2016).

Arbejdsskadestyrelsen har endvidere oplyst, at der er udarbejdet en sagsafviklingsplan for perioden 2015-2018, som er opdateret for perioden 2016-2019. Planen skal sikre en stabilisering i 2018 af sagsbehandlingstiderne i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Det er også oplyst, at Arbejdsskadestyrelsen forventer, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager – hvis sagsafviklingsplanen bliver fulgt – i årene 2016-2018 bliver 26-28 måneder, 24-26 måneder og 20-22 måneder (tabel 6 i Arbejdsskadestyrelsens udtalelse). Arbejdsskadestyrelsen tager dog det forbehold, at skønnet er forbundet med usikkerhed og afhænger af, at en række forudsætninger ikke brister, jf. nærmere styrelsens udtalelse.

Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstiden i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne er angivet til 21 måneder (tabel 7 i Arbejdsskadestyrelsens udtalelse).

Om baggrunden herfor har Arbejdsskadestyrelsen henvist til, at sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne generelt vil have en længere sagsbehandlingstid end arbejdsskadesagerne som helhed. Dette skyldes, at disse sager ofte omfatter komplicerede skader/sygdomme, at skaden/sygdommen skal stabiliseres, før der kan træffes en afgørelse, og at der ofte skal indhentes væsentligt flere oplysninger, før sagen er klar til afgørelse.

Mere generelt er det oplyst, at målsætningen bygger på sagsbehandlingstiderne i en normalsituation, som senest eksisterede før 2014.

Hertil er der skønsmæssigt tillagt yderligere tidsforbrug som en konsekvens af, at der skal foretages flere sagsskridt som følge af kvalitetsløftet efter Kammeradvokatens første undersøgelse og som følge af Højesterets dom fra 2013 (U.2014.452 H og Ankestyrelsens principafgørelser 33-14 og 36-14, forstår jeg). Arbejdsskadestyrelsen har i udtalelsen til mig vurderet, at "[s]om føl-

ge heraf vil niveauet for sagsbehandlingstiderne varigt ligge op til 2-3 måneder højere, end hvad der var gældende i 2014 og tidligere”.

I udtalelsen har Arbejdsskadestyrelsen herudover anført, at de lange sagsbehandlingstider i disse sager ikke er tilfredsstillende, og at nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er det væsentligste indsatsområde for styrelsen. Det bliver dog samtidig pointeret, at en nedbringelse af sagsbehandlingstiderne ikke må ske på bekostning af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Det fremgår af Beskæftigelsesministeriets udtalelse af 28. januar 2016, at ministeriet er opmærksom på de stigende sagsbehandlingstider i Arbejdsskadestyrelsen, og at ministeriet fører et tæt tilsyn med Arbejdsskadestyrelsen.

### 3. Min vurdering

Jeg er enig med Arbejdsskadestyrelsen i, at de lange sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne ikke er tilfredsstillende. Jeg har også noteret mig, at nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er det væsentligste indsatsområde for styrelsen, og at der foreligger en plan herfor.

Endvidere har jeg noteret mig, at det i et vist omfang er usikkert, om planen for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er tilstrækkelig til, at der inden for en overskuelig tid tilvejebringes tilfredsstillende sagsbehandlingstider i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Jeg henviser i den forbindelse til, at Arbejdsskadestyrelsen har angivet, at skønnet over de fremtidige sagsbehandlingstider er forbundet med usikkerhed og afhænger af, at en række forudsætninger ikke brister.

Det fremgår endvidere af det foreliggende materiale, at Arbejdsskadestyrelsens opgaver vedrørende konkret sagsbehandling af personskader bliver flyttet til ATP via en ny selvejende institution, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, og at planen – som jeg forstår det – er at flytte Arbejdsskadestyrelsens aktiviteter til ATP's kundecentre i Vordingborg, Haderslev og Hillerød. Jeg henviser til Arbejdsskadestyrelsens udtalelse og til lov nr. 394 og nr. 395, begge af 2. maj 2016 (jf. lovforslag nr. L 140<sup>1</sup> af 26. februar 2016 og lovforslag nr. L 141<sup>2</sup>, ligeledes af 26. februar 2016).

Det må erfaringsmæssigt antages, at udflytningen til den nye selvejende institution vil kunne give væsentlige vanskeligheder i forhold til den fortsatte drift,

---

<sup>1</sup> Forslag til lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

<sup>2</sup> Forslag til lov om ændring af lov om arbejdsskadesikring, lov om arbejdsløshedsforsikring m.v., lov om arbejdsmiljø og forskellige andre love. (Overførsel af Arbejdsskadestyrelsens opgaver til den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering samt nedlæggelse af Arbejdsmarkedets Erhvervs sygdomssikring)

herunder i forhold til at opnå rimelige sagsbehandlingstider for de løbende sager. Jeg forstår, at det i den forbindelse er aftalt at prioritere sikker drift af området i overgangsperioden, jf. beskæftigelsesministerens svar af 5. april 2016 til Folketingets Beskæftigelsesudvalg på spørgsmål nr. 5 (jf. lovforslaget til lov nr. 395 af 2. maj 2016, lovforslag nr. L 141 af 26. februar 2016).

Jeg går i den forbindelse ud fra, at Beskæftigelsesministeriet vil føre tilsyn med overflytningen af opgaverne fra Arbejdsskadestyrelsen til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring/ATP og løbende vil følge med i, at sagsbehandlingstiderne ikke bliver påvirket i negativ retning af overflytningen.

Jeg er opmærksom på, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring oprettes som en selvejende institution og ikke som en underordnet styrelse, og at Beskæftigelsesministeriet derfor f.eks. ikke længere vil kunne behandle klager over sagsbehandlingstiden i arbejdsskadesagerne i kraft af sædvanlige styringsbeføjelser som overordnet myndighed. Beskæftigelsesministeriet vil dog skulle føre lovbestemt tilsyn med Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings bestyrelse, jf. nærmere § 15 i loven<sup>3</sup>, og hvad der derudover følger af det ulovbestemte ressorttilsyn.

Jeg henviser i det hele til Beskæftigelsesministeriets udtalelse af 28. januar 2016 til mig og til ministerens svar til Folketingets Beskæftigelsesudvalg på spørgsmål 3 og 5 (jf. lovforslaget til lov nr. 395 af 2. maj 2016, lovforslag nr. L 141 af 26. februar 2016) og svar på spørgsmål nr. 1 og 4 (jf. lovforslaget til lov nr. 394 af 2. maj 2016, lovforslag nr. L 140 af 26. februar 2016). Denne ændring i myndighedshierarkiet udgør således en yderligere usikkerhedsfaktor med hensyn til, om det lykkes at nedbringe sagsbehandlingstiderne, jf. det anførte herom ovenfor.

Jeg hæfter mig desuden ved, at Arbejdsskadestyrelsens målsætning for sagsbehandlingstiden i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne er angivet til at være 21 måneder.

Jeg er i den forbindelse opmærksom på, at sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne vil have relativt lange sagsbehandlingstider, jf. nærmere ovenfor under afsnit 2, men målsætningen afviger væsentligt fra Arbejdsskadestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstider for disse sager i årene 2011 og 2012. Den aktuelle målsætning er således omkring 5 måneder længere end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse to år. Jeg henviser også til, at Arbejdsskadestyrelsen selv har anslået, at de øgede kvalitetskrav, som var en konsekvens af Kammeradvokatens undersøgelse og Højesterets dom fra 2013, ville øge sagsbehandlingstiderne med op til 2-3 måneder.

---

<sup>3</sup> Lov nr. 394 af 2. maj 2016 om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Jeg beder på den baggrund om, at Beskæftigelsesministeriet senest med udgangen af januar måned 2017 orienterer mig om, hvordan det går med at nedbringe sagsbehandlingstiderne i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne. Samtidig beder jeg om oplysninger om, hvilke målsætninger for sagsbehandlingstiden Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har i nye sager om tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.

Jeg har samtidig hermed gjort Arbejdsskadestyrelsen bekendt med min opfattelse, og jeg har orienteret Folketingets Beskæftigelsesudvalg, Folketingets Retsudvalg, Rigsrevisionen, Ankestyrelsen og ATP om sagen.

Jeg vil lægge en nyhed på min hjemmeside om sagen, herunder et link til denne udtalelse og til Beskæftigelsesministeriets og Arbejdsskadestyrelsens hørings svar til mig.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

**Kopi til:**

Folketingets Beskæftigelsesudvalg

Folketingets Retsudvalg

Arbejdsskadestyrelsen

Rigsrevisionen

Ankestyrelsen

ATP

**Bilag 1**

Arbejdsskadestyrelsens udtalelse af 20. januar 2016

**Bilag 2**

Beskæftigelsesministeriets udtalelse af 28. januar 2016





Folketingets Ombudsmand  
Jørgen Steen Sørensen  
Gammeltorv 22,  
1457 København K.

Departementschefen  
Beskæftigelsesministeriet  
Ved Stranden 8  
1061 København K

T +45 72 20 50 10  
E [bm@bm.dk](mailto:bm@bm.dk)  
[www.bm.dk](http://www.bm.dk)

CVR 10172748

28. januar 2016

J.nr. 2015-3357

Beskæftigelsesministeriet har modtaget henvendelsen om Arbejdsskadestyrelsens stigende sagsbehandlingstider på arbejdsskadeområdet. Arbejdsskadestyrelsen har redegjort nærmere herfor i vedlagte notat.

Beskæftigelsesministeriet er opmærksomt på, at de stigende sagsbehandlingstider i Arbejdsskadestyrelsen har stor betydning for borgere med en arbejdsskadesag.

Stigningen i sagsbehandlingstiderne er forventet som følge af de problemer, som styrelsen stod i tilbage i 2014. Stigningen kommer således som følge af en række elementer herunder, at styrelsen i 2014 opbyggede en pukkel af komplicerede sager, de tiltag som styrelsen iværksatte i 2014 for at forbedre kvaliteten, og en periode med tilbageholdenhed i forhold til at træffe afgørelser efter Kammeradvokatens undersøgelse af kvaliteten i sager om erhvervsevnetab. Det vedlagte notat fra Arbejdsskadestyrelsen forklarer nærmere herom.

Beskæftigelsesministeriet informerede i forbindelse med Aktstykke 30 i november 2014 Folketinget om, at de kvalitetsforbedringer i sagsbehandlingen, som opfølgningen på Kammeradvokatens undersøgelse, ville betyde, at sagsbehandlingstiden i en periode ville stige i de enkelte sager. Herudover har Arbejdsskadestyrelsens orienteret interessenter om de forventede stigende sagsbehandlingstider, ligesom de er offentligt tilgængelige på styrelsens hjemmeside.

Arbejdsskadestyrelsen har udarbejdet en intern plan for at sikre en hensigtsmæssig afvikling af sagerne. Planen skal føre frem til, at sagsbehandlingstiderne bliver mere stabile og nedbragt. Målene i planen er afspejlet i styrelsens forretningsstrategi og grundbudget.

Beskæftigelsesministeriets departement fører et tæt tilsyn med styrelsen med månedlige afrapporteringer om drift og økonomi, herunder at styrelsen følger den interne plan for afvikling af sager. Departementet afholder derudover som minimum kvartalsvise samtaler med direktionen i ASK om den aktuelle drift, herunder om sagsbehandlingstiderne.

Det skal bemærkes, at Arbejdsskadestyrelsen i opgørelsen af sagsbehandlingstider også medtager den tid, hvor der i sagen fx afventes svar fra speciallæger eller kommuner. Styrelsens målsætninger for sagsbehandlingstider afspejler derfor, at sagsbehandlingstiden ikke kun opgøres som den tid, sagen reelt behandles i styrelsen.

Endelig skal det bemærkes, at der er stillet BEU spørgsmål (alm. del) nr. 169-172 om Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider, som er besvaret den 18. januar 2016. Der er også stillet samrådsspørgsmål O-S om sagsbehandlingstiderne til beskæftigelsesministeren. Samrådet er berammet til den 10. februar 2016.

Venlig hilsen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Stensgaard Mørch', written in a cursive style.

Peter Stensgaard Mørch

Bilag: Notat fra Arbejdsskadestyrelsen

## Notat om Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider

---

Folketingets Ombudsmand har i brev af 28. juli 2015 anmodet Arbejdsskadestyrelsen om oplysninger vedrørende styrelsens sagsbehandlingstider, særligt vedrørende sager om tab af erhvervsevne.

Arbejdsskadestyrelsen forstår henvendelsen således, at der primært er tale om interesse i sagsbehandlingstiderne for 2015 og for årene fremover. Arbejdsskadestyrelsen har dog suppleret med et skema for årene 2006 -2014 for at give et sammenligningsgrundlag tilbage i tid.

Overordnet peges på følgende konklusioner:

- Sagsbehandlingstiderne i Arbejdsskadestyrelsen har været stigende.
- De stigende sagsbehandlingstider dækker over meget store variationer, alt efter om en sag afsluttes med fx en afvisning eller med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne.
- Sagsbehandlingstiderne er lange for sager, der afsluttes med erstatning for tab af erhvervsevne.
- Arbejdsskadestyrelsen har udarbejdet en sagsafviklingsplan, der skal sikre en stabilisering af sagsbehandlingstiderne.
- Arbejdsskadestyrelsen har orienteret interessenterne om planen, herunder de prioriteringer, som planen indebærer.
- Arbejdsskadestyrelsen orienterer, bl.a. via en styrkelse af kommunikationen på hjemmesiden, de tilskadekomne og interessenter om forløbet af arbejdsskadesager og forventningerne til sagsbehandlingstiden. Ligeledes orienteres tilskadekomne og øvrige parter i sagerne om dette ved henvendelse til Arbejdsskadestyrelsen om en konkret sag.
- Det er afgørende, at afgørelser fra Arbejdsskadestyrelsen er af høj kvalitet, og styrelsens arbejde med at nedbringe sagsbehandlingstiderne må derfor ikke ske på bekostning af kvaliteten af sagsbehandlingen.

### **Generelt om opgørelse af sagsbehandlingstider**

Der anmeldes hvert år cirka 40.000 nye sager og træffes cirka 100.000 afgørelser i Arbejdsskadestyrelsen.

Hvis en arbejdsskade kan anerkendes i henhold til lovgivningen skal styrelsen tage stilling til, om der er grundlag for godtgørelse for mén og erstatning for tab af erhvervsevne. I denne forbindelse afventes, at skaden er stationær. Endvidere er styrelsen nødsaget til at indhente oplysninger fra andre aktører, fx speciallæger og kommuner. En sags behandlingstid er derfor også påvirket af disse sagsskridt og eventuelle ventetider i den forbindelse.

Arbejdsskadestyrelsen skelner i opgørelser over sagsbehandlingstider overordnet mellem:

- Nye sager, hvor der ikke tidligere er truffet afgørelse
- Revisioner og genoptagelser, hvor der er tale om 2. gangs afgørelser

Arbejdsskadestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden for nye sager fra anmeldedatoen, til sagen afsluttes. Sagen er afsluttet, når der er truffet afgørelse om anerkendelse, mén og tab af erhvervsevne første gang. I den forbindelse er det væsentligt at være opmærksom på, at sager vedrørende tab af erhvervsevne enten kan afsluttes med en endelig erstatning eller med en midlertidig erstatning med en revisionsdato.

Arbejdsskadestyrelsen opgør sagsbehandlingstiden for revisioner og genoptagelser fra den dato, hvor sagen tages op til revision, eller der anmodes om genoptagelse til det tidspunkt, hvor der igen træffes afgørelse.

I sager, hvor afgørelsen om mén ankes, indgår sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen i opgørelsen af Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstid. I disse sager kan Arbejdsskadestyrelsen først træffe afgørelse om erhvervsevnetab, når Ankestyrelsen har truffet sin afgørelse.

Arbejdsskadestyrelsen skelner i opgørelsen af sagsbehandlingstider for nye sager mellem forskellige typer af afgørelser alt efter sagens udfald:

- Alle afgørelser (gennemsnit for alle nye sager)
- Afvisninger (sager, der ikke kan anerkendes i henhold til arbejdsskadelovgivningen)
- Anerkendelser uden godtgørelse for mén og erstatning for tab af erhvervsevne
- Anerkendelser alene med godtgørelse for varigt mén
- Anerkendelser med erstatning for tab af erhvervsevne

For revisioner og genoptagelser skelnes i mellem hvilke spørgsmål, der er blevet genbehandlet. Det vil sige mellem:

- Genbehandling af spørgsmål om anerkendelse
- Genbehandling af spørgsmål om varigt mén
- Genbehandling af spørgsmål om tab af erhvervsevne.

Disse kategorier anvendes på styrelsens hjemmeside, hvor sagsbehandlingstiden opgøres, og de vil ligeledes blive anvendt i de følgende afsnit.

#### **Baggrunden for de stigende sagsbehandlingstider**

En sags behandlingstid afhænger af, hvilken type afgørelse sagen afsluttes med. Jo mere kompliceret sagen er, jo længere vil sagsbehandlingstiden typisk være.

De stigende sagsbehandlingstider dækker derfor over meget store variationer, alt efter om sagen afsluttes med en afvisning eller med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne, som er et meget længerevarende sagsforløb.

Der er flere årsager til de stigende sagsbehandlingstider:

- Arbejdsskadestyrelsen oparbejdede i løbet af 2014 en stor pukkel af tunge og komplicerede sager.
- Der var i samme periode en ekstraordinær stor personaleomsætning med betydelig afgang af erfarne medarbejdere med høj produktivitet og tilgang af nye medarbejdere med lav produktivitet
- Derudover har Arbejdsskadestyrelsen, som led i opfølgningen på Kammeradvokatens første undersøgelse, ansat mere end 100 yderligere medarbejdere. Det har således været ressourcerekrævende for styrelsen at allokere erfarne sagsbehandlere til oplæring af nye medarbejdere.
- Hertil kommer, at sagsbehandlerne i perioden omkring Kammeradvokatens undersøgelse og kritik af kvaliteten i afgørelserne har været tilbageholdende med at træffe afgørelser.
- Styrelsen iværksatte, som følge af Kammeradvokatens undersøgelse, en handlingsplan med en række initiativer for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen. Der var tale om flere forskellige tiltag gående fra specialisering og organisering af de enkelte sagsskridt til fokus på rammen for skønnet i afgørelserne. De ændrede procedurer indebærer, at der skal indhentes yderligere oplysninger og foretages flere sagsskridt, hvilket har betydet, at sagsbehandlingen i dag tager længere tid end tidligere.
- Endelig har Højesterets dom fra november 2013 om personskadebegrebet, og de efterfølgende principafgørelser fra Ankestyrelsen, medført, at der skal bruges længere tid på at oplyse og afgøre sagerne.

Der er således en række forskellige omstændigheder, som hver for sig og i samspil har medført stigende sagsbehandlingstider i 2015.

### Sagsbehandlingstider i 2015

Udviklingen i sagsbehandlingstiden i 2015 for alle nye sager, fordelt på forskellige afgørelser på kvartaler og med årets samlede resultat ses i tabel 1 nedenfor.

**Tabel 1: Sagsbehandlingstid i 2015 for nye sager fordelt efter sagens udfald**

|                                    | 1. kvartal 2015 | 2. kvartal 2015 | 3. kvartal 2015 | 4. kvartal 2015 | 2015 Samlet |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Alle afgørelser                    | 6,7 mdr.        | 7,7 mdr.        | 8,6 mdr.        | 9,2 mdr.        | 8,1 mdr.    |
| Afvisninger                        | 5,2 mdr.        | 6,2 mdr.        | 6,2 mdr.        | 6,6 mdr.        | 6,0 mdr.    |
| Anerkendelser uden erstatning      | 9,1 mdr.        | 9,5 mdr.        | 10,3 mdr.       | 10,8 mdr.       | 10,0 mdr.   |
| Anerkendelser med mén              | 12,0 mdr.       | 13,1 mdr.       | 14,3 mdr.       | 14,6 mdr.       | 13,7 mdr.   |
| Anerkendelser med erhvervs-evnetab | 24,2 mdr.       | 24,0 mdr.       | 26,5 mdr.       | 27,6 mdr.       | 26,0 mdr.   |

Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandlingstider for de sidste 10 år (2006-2015), for alle nye sager, fordelt på forskellige afgørelser ses i tabel 2 nedenfor.

**Tabel 2: Sagsbehandlingstid i måneder for nye sager, 2006-2015 fordelt efter udfald**

|  | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Alle afgørelser                                  | 7,4  | 9,3  | 7,8  | 6,7  | 5,9  | 5,3  | 5,9  | 6,1  | 6,0  | 8,1  |
| Afvisninger                                      | 4,6  | 6,2  | 5,8  | 5,1  | 4,2  | 3,5  | 4,0  | 4,3  | 4,5  | 6,0  |
| Anerkendelser uden erstatning                    | 6,3  | 8,4  | 6,8  | 6,0  | 5,4  | 5,2  | 6,1  | 6,4  | 7,0  | 10,0 |
| Anerkendelser med mén                            | 14,0 | 14,7 | 12,4 | 10,5 | 9,1  | 8,3  | 9,0  | 9,3  | 10,1 | 13,7 |
| Anerkendelser med erstatning for erhvervsevnetab | 26,4 | 25,9 | 23,5 | 19,6 | 16,4 | 15,8 | 16,2 | 16,6 | 18,0 | 26,0 |
| Anden afgørelse                                  | 3,4  | 3,8  | 3,0  | 2,6  | 2,0  | 2,0  | 2,2  | 2,1  | 2,1  | 2,6  |

Udviklingen af sagsbehandlingstiden i 2015 for alle 2. gangs afgørelser (revisioner og genoptagelser), herunder sager vedrørende tab af erhvervsevne ses i tabel 3 nedenfor.

**Tabel 3: Sagsbehandlingstid i 2015 for genoptagelser/revision**

|                                   | 1. kvartal 2015 | 2. kvartal 2015 | 3. kvartal 2015 | 4. kvartal 2015 | 2015 Samlet |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Alle afgørelser                   | 7,8 mdr.        | 8,3 mdr.        | 10,6 mdr.       | 11,0 mdr.       | 9,8 mdr.    |
| Genoptagelser anerkendelse        | 4,5 mdr.        | 5,5 mdr.        | 5,8 mdr.        | 6,2 mdr.        | 5,6 mdr.    |
| Genoptagelser varigt mén          | 8,8 mdr.        | 8,8 mdr.        | 10,5 mdr.       | 10,5 mdr.       | 9,9 mdr.    |
| Genoptagelser tab af erhvervsevne | 9,4 mdr.        | 10,3 mdr.       | 14,9 mdr.       | 14,5 mdr.       | 13,1 mdr.   |

Som nævnt kan Arbejdsskadestyrelsen træffe afgørelse om erhvervsevnetab som en endelig erstatning eller som en midlertidig erstatning med revision, hvor styrelsen fastsætter en dato for, hvornår der ses på sagen igen af egen drift.

For både nye sager og for revisioner/genoptagelser gælder, at der ikke er stor forskel på sagsbehandlingstiden alt efter om der er tale om en midlertidig eller en endelig afgørelse om tab af erhvervsevne.

For nye sager har sagsbehandlingstiden i 2015 været på henholdsvis 25,9 og 26,1 måneder i nye sager, som er afsluttet med erstatning for tab af erhvervsevne, alt efter om der tilkendes en midlertidig eller endelig erstatning for tab af erhvervsevne. Dermed er gennemsnittet på 26 måneder, som det fremgår af tabel 1 ovenfor.

Det hører med til billedet, at der årligt anmeldes cirka 40.000 sager til Arbejdsskadenstyrelsen. De sager som resulterer i en tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne udgør cirka 5 pct.

Derudover hører det med til billedet af sagsbehandlingstiderne, at cirka 77 procent af sagerne i Arbejdsskadenstyrelsen bliver afgjort med en sagsbehandlingstid på under 1 år, jf. tabel 4 nedenfor.

**Tabel 4: Sagsbehandlingstid fordelt på intervaller - Nye sager afsluttet i 2015**

|   | Under 1 år | Mellem 1-2 år | Mellem 2-3 år | Mere end 3 år | Total    |
|---|------------|---------------|---------------|---------------|----------|
| Alle afgørelser                                       | 77,3 pct.  | 18,7 pct.     | 3,6 pct.      | 0,4 pct.      | 100 pct. |
| Sager med tilkendt erstatning for tab af erhvervsevne | 8,4 pct.   | 27,7 pct.     | 54,6 pct.     | 9,3 pct.      | 100 pct. |

#### **Den maksimale sagsbehandlingstid i 2015**

Den sag, der havde *den længste sagsbehandlingstid* i 2015 var en erhvervssydomssag, der blev afsluttet efter 5,7 år (2.113 dage). Sagsforløbet har været langvarigt, da sagen indledningsvist blev afvist, og herefter anket og efterfølgende hjemvist af Ankestyrelsen. Herefter skulle sagen forelægges Erhvervssygdomsudvalget. Sagen endte med afvisning efter behandling i Erhvervssygdomsudvalget.

Der næst kan Arbejdsskadenstyrelsen oplyse, at *den sag med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne*, der har haft den længste sagsbehandlingstid i 2015 blev afsluttet efter 4,2 år (1.567 dage). Der var tale om en ulykkessag (multipel skade), som efter anke af anerkendelsesspørgsmålet, havde et længerevarende genvurderingsforløb, en efterfølgende sagsbehandling i Ankestyrelsen og endelig en afsluttende afgørelse i Arbejdsskadenstyrelsen om varigt mén og tab af erhvervsevne.

De sager, som har så langvarige forløb som ovenfor beskrevet, er ofte kendetegnet ved komplicerede anerkendelsesforløb og/eller ankeforløb med sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen, der ender med en hjemvisning til fornyet behandling i Arbejdsskadenstyrelsen. Ligeledes er sager, der skal behandles i Erhvervssygdomsudvalget, kendetegnet ved at have en længere sagsbehandlingstid, da sådanne sager kræver grundig dokumentation og dermed længere sagsbehandling.

### **Udmelding til borgere og interessenter om sagsbehandlingstid**

Arbejdsskadestyrelsen er opmærksom på, at den øgede sagsbehandlingstid har store konsekvenser for de tilskadekomne, der venter på en afgørelse og dermed på at få en afklaring af sin arbejdsskadesag. Ligeledes har en længere sagsbehandlingstid konsekvenser for styrelsens øvrige interessenter, særligt for forsikringsselskaberne.

Derfor har Arbejdsskadestyrelsen løbende inddraget styrelsens interessenter og informeret om situationen, de iværksatte initiativer samt styrelsens forventninger til udviklingen.

Styrelsen har ligeledes informeret om, hvorledes sager om tab af erhvervsevne prioriteres på baggrund af sagsafviklingsplanen, jf. nedenfor. For at sikre en ens behandling af tilskadekomne, der venter på en afgørelse om tab af erhvervsevne, prioriterer Arbejdsskadestyrelsen særligt de ældste sager og sager af hastende karakter. Hastesager er sager, hvor den tilskadekomne er økonomisk trængt eller har en livstruende sygdom. Styrelsen prioriterer desuden revisioner, hvor der er risiko for, at den løbende erstatning for tab af erhvervsevne modtages uberettiget.

Styrelsen har internt beskrevet, hvad der skal til for, at en sag vedrørende tab af erhvervsevne efter en konkret vurdering kan prioriteres særskilt.

Borgere og styrelsens interessenter kan følge med i de aktuelle sagsbehandlingstider på Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside, som er forbedret og styrket. Her er også anført styrelsens forventninger til sagsbehandlingstiderne i 2016.

Når en part henvender sig i en konkret sag med en forespørgsel om, hvornår vedkommende kan forvente en afgørelse i sagen, vil vedkommende modtage et svar fra styrelsen med en forventet afgørelsesdato.

Styrelsens angivelse af forventet afgørelsesdato i besvarelserne er baseret på styrelsens sagsafviklingsplan, en konkret vurdering af sagen, samt sagens status, de gennemsnitlige sagsbehandlingstider og forventningen til udviklingen.

### **Sagsafviklingsplan**

For at imødegå stigningen i sagsbehandlingstiden har Arbejdsskadestyrelsen som nævnt udarbejdet en sagsafviklingsplan for perioden 2015 til 2018. Denne er efterfølgende opdateret for perioden 2016-2019. Planen skal sikre en normalisering af sagsafviklingen så hurtigt som muligt, samtidig med at kravet om afgørelser af høj kvalitet opretholdes.

Udover at afviklingen af sager skal være større end tilgangen, er det et centralt grundprincip i sagsafviklingsplanen at sikre, at der er balance mellem afviklingen af de forskellige sagstyper og balance mellem afviklingen af yngre og ældre sager.

Sagsbehandlingstiden for den enkelte sag opgøres ved afslutningen af sagen. Ved at følge sagsafviklingsplanen vil styrelsen til og med 2017 afvikle de ophobede sager, og derfor vil sagsbehandlingstiden i perioden fra 2015 til 2017 være højere end



tidligere, da sagerne, der afvikles vil have været længe under vejs. Det gælder særligt for sager med erstatning for tab af erhvervsevne.

Det bemærkes, at der i styrelsens forretningsstrategi for 2015 er anført en målsætning om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid som minimum skal være 8 måneder i 2015, da dette er et udtryk for en klog og ansvarlig prioritering, der understøtter, at styrelsen afvikler en tilstrækkelig mængde af de ældre sager, og dermed lever op til målet om en normalisering af sagsafviklingen hurtigst muligt. Ligeledes er det i forretningsstrategien anført, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt må være 10 måneder i 2015, hvilket skal understøtte en balance mellem afviklingen af nye og gamle sager. Hvis styrelsen valgte alene at afvikle ældre sager, ville de nye sager blive gamle og sagsporteføljen fortsat være skævvredet.

Sagsbehandlingsplanen sikrer en stabilisering af sagsbehandlingstiden i 2018 for nye sager og i 2019 for revisioner og genoptagelser.

#### **Forventningerne til udviklingen i sagsbehandlingstiderne**

Arbejdsskadestyrelsen har, som nævnt ovenfor, udarbejdet en sagsafviklingsplan, der skal sikre, at styrelsen hurtigst muligt får stabiliseret sagsafviklingen og sagsbehandlingstiderne.

Styrelsen har fra august til og med december 2015 fulgt planen, og forventningerne til 2015 er således indfriet.

Det skal bemærkes, at skønnet over forventede sagsbehandlingstider bygger på beregninger over alderen på sagsporteføljen, forventningerne til kommende antal afviklede sager, kommende antal anmeldelser (herunder oprettelser af sager med revision og genoptagelser) samt forventningerne til de fremtidige tilgængelige sagsbehandlerressourcer.

Såfremt en af ovenstående forudsætninger viser sig at afvige fra de forudsatte forventninger, vil de realiserede kommende sagsbehandlingstider i større eller mindre grad ligeledes afvige fra de oprindelige skøn. Skønnet over de kommende sagsbehandlingstider er derfor forbundet med usikkerhed.

Arbejdsskadestyrelsen følger udviklingen i forudsætningerne meget nøje og vil løbende vurdere, om der er behov for tiltag, omprioriteringer m.v., der kan imødegå eventuelle udfordringer for den fortsatte opfyldelse af planen.

Herudover arbejder Arbejdsskadestyrelsen generelt løbende på at udvikle og optimere sagsbehandlingen.

Forventningen til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for henholdsvis nye sager og revisioner/genoptagelser fremgår af tabel 5 nedenfor.

**Tabel 5: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid – 2016 til 2018– opdelt i nye sager og revisioner/genoptagelser.**

| År                       | 2016       | 2017       | 2018       |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| Nye sager                | 10-12 mdr. | 10-12 mdr. | 9-10 mdr.  |
| Revisioner/genoptagelser | 12-14 mdr. | 11-13 mdr. | 10-11 mdr. |

Forventningerne til udviklingen i sagsbehandlingstiderne for sager afsluttet med erstatning for tab af erhvervsevne ses i tabel 6 nedenfor.

**Tabel 6: Forventet gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne – opdelt i nye sager og revisioner/genoptagelser.**

| År                       | 2016       | 2017       | 2018       |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| Nye sager                | 26-28 mdr. | 24-26 mdr. | 20-22 mdr. |
| Revisioner/genoptagelser | 17-19 mdr. | 15-17 mdr. | 11-13 mdr. |

Det forventes, jf. tabel 5 og 6, at puklen af sager er afviklet i 2018/2019, og at sagsbehandlingstiden for nye sager dermed vil have stabiliseret sig i 2018.

#### **Målsætninger for sagsbehandlingstider**

Af tabel 7 nedenfor fremgår det, hvilke målsætninger for gennemsnitlige sagsbehandlingstider Arbejdsskadsstyrelsen sigter mod i en situation med en sagsportefølge, hvor sagerne bliver afviklet løbende. Målsætningerne tager udgangspunkt i de lovgivningsmæssige og økonomiske rammer, som Arbejdsskadsstyrelsen er underlagt i dag.

Målsætningerne bygger på sagsbehandlingstiderne i en normal situation som senest eksisterede i årene før 2014. Hertil er der skønmæssigt tillagt yderligere tidsforbrug som følge af, at der skal indhentes yderligere oplysninger og foretages flere sagsskridt som følge af kvalitetsløftet efter Kammeradvokatens første undersøgelse og som følge af principafgørelserne efter Højesteretsdom fra november 2013.

Som følge heraf vil niveauet for sagsbehandlingstiderne varigt ligge op til 2-3 måneder højere, end hvad der var gældende i 2014 og tidligere.

**Tabel 7: Målsætninger for sagsbehandlingstider – fordelt efter sagens udfald**

|                          | Afvisninger | Anerkendelse uden mén eller tab af erhvervsevne | Kun varigt mén | Tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne | Samlet |
|--------------------------|-------------|---|----------------|---|--------|
| Nye sager                | 5,5 mdr.    | 8 mdr.  | 11 mdr.        | 21 mdr.   | 9 mdr. |
| Revisioner/genoptagelser | 8 mdr.      | Som nye sager*                                  | 8 mdr.         | 7 mdr.  | 7 mdr. |

\*Sager, hvor anerkendelsesspørgsmålet tages til revision/genoptages følger efter stillingstagen til anerkendelse samme forløb som nye sager for så vidt angår varigt mén og tab af erhvervsevne.

Det er vigtigt at bemærke, at sager om tilkendelse af tab af erhvervsevne generelt vil have en længere sagsbehandlingstid end gennemsnittet af sagerne. Det skyldes på den ene side, at disse sager ofte omfatter komplicerede skader/ sygdomme, og på den anden side at skaden/sygdommen skal stabiliseres, før der kan træffes en afgørelse, og der skal ofte indhentes væsentligt flere oplysninger før sagen er klar til afgørelse.

Det er samtidig vigtigt at bemærke, at ovenstående målsætninger er baseret på den nuværende lovgivning, sagsbehandlingspraksis og de kvalitetskrav, der stilles til sagsbehandlingen på nuværende tidspunkt. Såfremt disse ændres, vil sagsbehandlingstider ligeledes kunne afvige.

#### Afslutning

Arbejdsskadestyrelsen vil gerne benytte lejligheden til at anføre, at styrelsen er enig i, at de længere sagsbehandlingstider i sager om tab af erhvervsevne ikke er tilfredsstillende.

Nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er det væsentligste indsatsområde for Arbejdsskadestyrelsen. Sagerne afgøres så hurtigt som muligt, og der er særligt opmærksomhed på at prioritere de sager, der haster særligt på grund af alvorlige helbreds-mæssige eller økonomiske forhold.

Hertil kommer dog, at det er mindst lige så vigtigt, at de afgørelser Arbejdsskadestyrelsen træffer er korrekte og forståelige og dermed af høj kvalitet. Nedbringelse af sagsbehandlingstiderne må derfor ikke ske på bekostning af kvaliteten af sagsbehandlingen.

Afslutningsvis skal det nævnes, at Arbejdsskadestyrelsen er omfattet af regeringens udspil om "Bedre balance" og udflytninger af statslige arbejdspladser. Det er således regeringens ønske at overflytte alle konkrete sagsbehandlingsopgaver vedrørende personskader fra Arbejdsskadestyrelsen til ATP. Lovforslag herom forventes fremsat i Folketinget i februar 2016.

Arbejdsskadestyrelsen vil i overgangsperioden gøre alt for at sikre en stabil drift og fortsætte den planlagte kurs, herunder følge sagsafviklingsplanen.

Arbejdsskadestyrelsen står naturligvis til rådighed med yderligere oplysninger, hvis det ønskes.