

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 ressourcekrævende 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 Arbejdsskadestyrelsen. 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 Arbejdsskadestyrelsen 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 erhvervssygdomssag, 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 Arbejdsskadestyrelsen 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 genvurderringsforløb, en efterfølgende sagsbehandling i Ankestyrelsen og endelig en afsluttende afgørelse i Arbejdsskadestyrelsen 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 Arbejdsskadestyrelsen. 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 Arbejdsskadestyrelsen sigter mod i en situation med en sagsportefølge, hvor sagerne bliver afviklet løbende. Målsætningerne tager udgangspunkt i de lovgivningsmæssige og økonomiske rammer, som Arbejdsskadesstyrelsen er underlagt i dag.

Målsætningerne bygger på sagsbehandlingstiderne i en normal situation som senest eksisterede i årene før 2014. Hertil er der skønsmæssigt 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 helbredsmaessige 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.