



**FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN**

Oktober 2021

**Rigsrevisionens notat om
beretning om**

sagsbehandlingstider og produktivitet for arbejdsskadesager

Opfølgning i sagen om sagsbehandlingstider og produktivitet for arbejdsskadesager (beretning nr. 4/2019)

1. oktober 2021

RN 310/21

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om sagsbehandlingstider og produktivitet for arbejdsskadesager, som blev indledt med en beretning i 2019. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 27. februar 2020.

Konklusion

Beskæftigelsesministeriet og AES har siden beretningen igangsat en række initiativer vedrørende sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet. Rigsrevisionen finder initiativerne tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes.

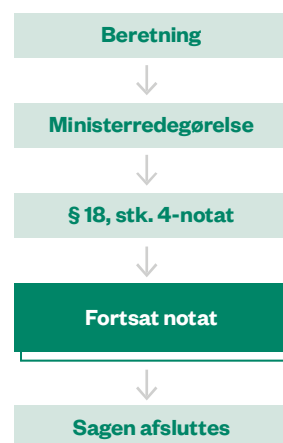
Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- Beskæftigelsesministeriets departement har gennemført en række lovændringer på arbejdsskadeområdet for at forbedre rammerne for sagsbehandlingen.
- AES har igangsat en række initiativer til at sikre, at arbejdsskadesager bliver behandlet i overensstemmelse med de lovfastede tidsfrister.
- AES har implementeret en ny model for opgørelse af produktivitet i sagsbehandlingen og kan dokumentere en positiv udvikling i produktiviteten af arbejdsskadesager.
- AES kan dokumentere intern og ekstern liggetid, og hvilke sager der overskrider de lovfastede tidsfrister på grund af særlige forhold.

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i november 2019 en beretning om sagsbehandlingstider og produktivitet for arbejdsskadesager. Beretningen handlede om, hvorvidt Beskæftigelsesministeriet og AES sikrede, at arbejdsskadesager blev behandlet i overensstemmelse med de lovfastede tidsfrister, og at udviklingen i produktiviteten af sagsbehandlingen af arbejdsskadesager havde været positiv.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det utilfredsstillende, at Beskæftigelsesministeriet og AES i perioden 2011-2018 ikke havde sikret, at borgernes arbejdsskadesager blev behandlet i overensstemmelse med de lovfastede tidsfrister, og at AES ikke havde sikret en positiv udvikling i produktiviteten af sagsbehandlingen af arbejdsskadesager. Statsrevisorerne pegede på, at Rigsrevisionens undersøgelse angav et forbedringspotentiale for kortere sagsbehandlingstider af arbejdsskadesager. Beskæftigelsesministeriet burde således forbedre rammerne, og AES burde arbejde på at styrke samarbejdet med eksterne aktører med henblik på at modtage informationer hurtigere.

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgingspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

Opfølgingspunkt	Status
1. Beskæftigelsesministeriets initiativer til at forbedre rammerne for sagsbehandling, så en større del af arbejdsskadesagerne overholder lovens tidsfrister for sagsbehandling.	Behandles i dette notat.
2. AES' initiativer til at sikre, at arbejdsskadesager bliver behandlet i overensstemmelse med de lovfastede tidsfrister.	Behandles i dette notat.
3. AES' initiativer til at dokumentere en positiv udvikling i produktiviteten af arbejdsskadesager.	Behandles i dette notat.
4. AES' initiativer til at dokumentere intern og eksternt liggetid, og hvilke sager der overskrider de lovfastede tidsfrister på grund af særlige forhold.	Behandles i dette notat.

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på punkterne.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Beskæftigelsesministeriets initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Beskæftigelsesministeriets initiativer i forhold til opfølgingspunkterne. Gennemgangen er baseret på redegørelser og dokumentation fra Beskæftigelsesministeriet og AES samt supplerende brevveksling.

Rammerne for at nedbringe sagsbehandlingstiden

7. Statsrevisorerne bemærkede, at de fandt det utilfredsstillende, at Beskæftigelsesministeriet i perioden 2011-2018 ikke havde sikret, at borgernes arbejdsskadesager blev behandlet i overensstemmelse med de lovfastede tidsfrister. Statsrevisorerne pegede på, at Rigsrevisionens undersøgelse angav et forbedringspotentiale for kortere sagsbehandlingstider af arbejdsskadesager, og at Beskæftigelsesministeriet således burde forbedre rammerne.

8. Beskæftigelsesministeren oplyste i sin redegørelse, at der var behov for at se på, hvordan sagsbehandlingstiderne kunne nedbringes – både i forhold til forbedringen af sagsbehandlingen inden for de nuværende rammer og i forhold til, hvordan rammerne kan justeres.

Beskæftigelsesministeren oplyste også, at ministeriet allerede havde taget et første skridt for at forbedre den procentvise overholdelse af den lovfastsatte frist på 3 måneder i sager om afvisning af arbejdsulykker med henvisning til en lovændring, som blev vedtaget i april 2019, og som trådte i kraft i januar 2020.

Beskæftigelsesministeren oplyste desuden, at ministeren ville fremsætte et lovforslag på arbejdsskadeområdet, der skulle gøre op med de forældede levetidsforudsætninger. Lovforslaget skulle også indeholde et forslag om at harmonisere anmeldereglerne for ulykker og forenkle det nuværende arbejdsskadesystem, så AES bl.a. skulle udmåle engangserstatninger efter færre regelsæt.

Endelig oplyste beskæftigelsesministeren, at ministeren i foråret 2020 ville indlede et arbejde med at modernisere arbejdsskadeområdet.

9. Beskæftigelsesministeriet har nu igangsat en række initiativer vedrørende rammerne for sagsbehandlingen.

Beskæftigelsesministeriet har oplyst, at ministeriet har gennemført lovændringer på arbejdsskadeområdet for at forbedre rammerne for sagsbehandlingstiderne. Lovændringerne indebærer, at AES skal træffe afgørelse om anerkendelsesspørgsmålet (dvs. både ved anerkendelse og ved afvisning) i ulykkesager og erhvervs sygdomssager inden for henholdsvis 3 og 6 måneder – tidligere gjaldt fristerne alene ved afvisning. Lovændringerne medfører desuden et mere lempeligt ulykkesbegreb, som betyder, at også forbigående skader kan anerkendes som en arbejdsulykke. Dette betyder, at AES i ulykkesager ikke længere skal afvente, om en hændelse har varige følger, før der kan træffes en afgørelse om anerkendelse eller afvisning.

Beskæftigelsesministeriet har desuden oplyst, at det på baggrund af en række møder mellem beskæftigelsesministeren og Folketingets Beskæftigelsesudvalg er besluttet at igangsætte tekniske drøftelser med arbejdsmarkedets parter om arbejdsskadeområdet, bl.a. om sagsbehandlingstider og sagsforløb. Drøftelserne skal belyse og afdække de faktiske forhold på arbejdsskadeområdet med afsæt i tal og fakta for på den måde at tilvejebringe et konsolideret afsæt for politiske forhandlinger om arbejdsskadeområdet.

Beskæftigelsesministeren har derudover i sit tilsynsbrev for 2020 opfordret administrationen i AES til at gå i dialog med Arbejdstilsynet med forslag til konkrete ændringsforslag til lovgivningen, som kan være med til at sikre en større overholdelsesgrad i AES i forhold til de lovbestemte frister.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Beskæftigelsesministeriets departement har gennemført en række lovændringer på arbejdsskadeområdet for at forbedre rammerne for sagsbehandlingen. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

Lov nr. 550 af 7. maj 2019

Loven medfører bl.a., at også forbigående personskader kan anerkendes som en arbejdsulykke, og at AES kan træffe selvstændig afgørelse om anerkendelse af arbejdsulykker inden for en frist på 3 måneder. Loven trådte i kraft i januar 2020.

Lov nr. 2200 af 29. december 2020

Loven medfører bl.a. ændringer i anmeldereglerne og levetidsforudsætningerne for beregning af erstatningsstørrelse. Dele af loven trådte i kraft i januar 2021, mens andre dele først træder i kraft i juli 2022.

Sagsbehandlingstider i arbejdsskadesager

11. Statsrevisorerne pegede på, at Rigsrevisionens undersøgelse angav et forbedringspotentiale for kortere sagsbehandlingstider af arbejdsskadesager. Statsrevisorerne bemærkede derudover, at Beskæftigelsesministeriet og AES havde peget på en række forhold, som havde vanskeliggjort korte sagsbehandlingstider. Hverken Beskæftigelsesministeriet eller AES kunne dog dokumentere, i hvilket omfang disse forhold kunne begrunde overskridelsen af de lovfastsatte tidsfrister.

12. Beskæftigelsesministeren oplyste i sin redegørelse, at der var behov for at se på, hvordan sagsbehandlingstiderne kunne nedbringes – både i forhold til forbedring af sagsbehandlingen inden for de nuværende rammer og i forhold til, hvordan rammerne kan justeres.

Beskæftigelsesministeren oplyste desuden, at bestyrelsen for AES var optaget af, at sagsbehandlingstiderne til stadighed nedbringes, at produktiviteten er så høj som mulig, og at sagsbehandlingen løbende optimeres under hensyntagen til kvalitet, retssikkerhed og en balanceret sagsafvikling.

13. AES har igangsat en række tiltag, der skal understøtte en så høj fristoverholdelse som muligt.

For det første har AES oprettet et visitationsteam på ulykkesområdet for at understøtte en sikker implementering af lovændringen, der trådte i kraft i januar 2020. Teamet visiterer sager i forhold til, om de vurderes at kunne anerkendes relativt hurtigt, eller om der er behov for yderligere sagsoplysning. Visitationsteamet behandler herudover de sager, der umiddelbart kan afgøres ud fra anmeldelsen. Det sikrer ifølge AES, at de sager, hvor grundlaget for at kunne træffe afgørelse er fyldestgørende, afgøres inden for fristen.

For det andet har AES i samarbejde med Forsikring & Pension (F&P) i 2020 udarbejdet guidelines, som skal sikre, at de sager, som forsikringsselskaberne oversender til AES, opfylder reglerne om anmeldelse og er så godt oplyste som muligt allerede ved oversendelse. Formålet er at sikre en korrekt og effektiv sagsbehandling og understøtte overholdelse af 3-månedersfristen.

For det tredje har AES iværksat en skærpet overvågning af udløb af frister for indsendelse af lægelige/helbredsmæssige oplysninger med henblik på hurtig opfølgning ved fristoverskridelse og vil samtidig undersøge mulighederne for at indhente oplysninger mere digitalt fra sundhedssektoren og kommunerne.

Herudover har AES oplyst, at AES i efteråret 2021 forventer at udarbejde en analyse af, hvad der kendetegner de sager, som overskrider fristerne, og hvad der skal ændres, hvis fristoverholdelsen skal forbedres.

14. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at AES har igangsat en række initiativer til at sikre, at arbejdsskadesager bliver behandlet i overensstemmelse med de lovfastsatte tidsfrister. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Produktivitet

15. Statsrevisorerne fandt det utilfredsstillende, at AES ikke havde sikret en positiv udvikling i produktiviteten af sagsbehandlingen af arbejdsskadesager.

16. Beskæftigelsesministeren oplyste i sin redegørelse, at AES' bestyrelse havde bedt administrationen i AES om at se på, hvordan produktivitet fremadrettet kan opgøres mere hensigtsmæssigt, så produktivitet kan anvendes i driftsstyringssammenhænge.

17. AES har igangsat implementeringen af et nyt sagsbehandlingssystem. Ifølge AES er et moderne og fremtidssikret sagsbehandlingssystem en forudsætning for, at sagsbehandlingsprocessen mv. løbende kan optimeres og dermed sikre en effektiv sagsbehandling.

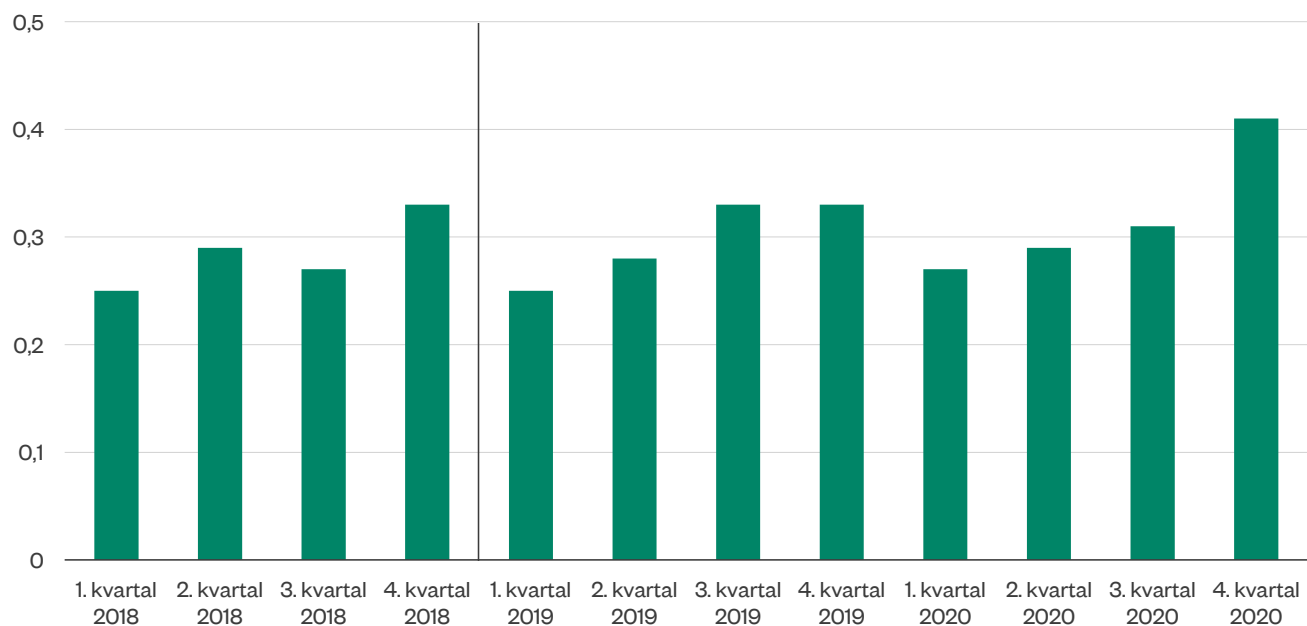
AES har desuden udarbejdet et katalog over initiativer, der bl.a. har til formål at pege på, hvilke produktivitetsforbedrende tiltag der kan iværksættes efter implementeringen af det nye sagsbehandlingssystem. Kataloget drøftes i bestyrelsen fast hvert halve år.

18. AES har siden Rigsrevisionens beretning implementeret en ny model til måling af produktiviteten til brug på strategisk niveau. AES' nye model medtager ud over sagsbehandling også omkostninger fra de støttefunktioner, AES trækker på i de øvrige dele af ATP's koncern, fx omkostninger til it-drift. Den nye model indebærer desuden en vægtning af de afsluttede sager baseret på de forskellige sagstypers tyngde. Vægtene er beregnet ud fra antallet af håndteringer i den enkelte sag og det samlede sideantal af sagens akter.

Rigsrevisionens opfølgning viser, at AES' opgørelser generelt viser en stigning i AES' produktivitet i perioden efter beretningens undersøgelsesperiode.

Figur 1 viser udviklingen i AES' produktivitet i arbejdsskadesager. Produktiviteten er opgjort efter AES' nye model for produktivitet.

Figur 1
AES' produktivitet, vægtede afslutninger pr. 1.000 kr.



Note: Den lodrette streg markerer afslutningen på undersøgelsesperioden i beretningen. AES har vendt brøken i opgørelsen af produktivitet, så produktivitet er opgjort som antal afslutninger pr. 1.000 kr. i stedet for prisen pr. afslutning. Den nye opgørelsesmetode betyder, at AES' egne opgørelser af produktiviteten ikke kan sammenlignes direkte med beretningens tal for AES' produktivitet i arbejdsskadesager.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra AES.

Det fremgår af figur 1, at produktiviteten er steget fra ca. 0,25 vægtede afslutninger pr. 1.000 kr. i 1. kvartal 2019 til ca. 0,4 vægtede afslutninger pr. 1.000 kr. i 4. kvartal 2020.

19. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at AES har implementeret en ny model for opgørelse af produktivitet i sagsbehandlingen og kan dokumentere en positiv udvikling i produktiviteten af arbejdsskadesager. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Intern og ekstern liggetid

20. Statsrevisorerne bemærkede, at AES burde arbejde på at styrke samarbejdet med eksterne aktører med henblik på at modtage informationer hurtigere.

Det fremgik af beretningen, at AES på grund af et forældet sagsbehandlingssystem ikke havde systematisk dataunderstøttet viden, der kunne dokumentere, hvor i sagsbehandlingsprocessen sagerne lå stille. Det fremgik desuden af beretningen, at AES forventede, at det kommende sagsbehandlingssystem ville få en funktionalitet og opsætning, som fremadrettet ville gøre det muligt at opgøre og analysere liggetiden. Endelig fremgik det af beretningen, at hverken Beskæftigelsesministeriet eller AES vidste eller kunne dokumentere, hvilke sager der overskred de lovfastede tidsfrister på grund af særlige forhold.

21. Beskæftigelsesministeren oplyste i sin redegørelse, at AES siden 2020 har haft særskilt lovhjemlet pligt til at underrette sagens parter, når afgørelsen i en konkret sag ikke kan træffes inden for de foreslåede frister. Underretningen skal indeholde en begrundelse for, hvorfor fristerne ikke kan overholdes i den konkrete sag, og oplysning om, hvornår afgørelsen forventes truffet.

22. Rigsrevisionens opfølgning viser, at AES nu har udviklet en metode til statistisk at opgøre den eksterne liggetid. Den eksterne liggetid måles som tiden, fra AES sender en anmodning om oplysninger, til det tidspunkt, hvor der modtages svar.

23. Rigsrevisionens opfølgning viser, at AES siden Rigsrevisionens beretning har udviklet værktøjer til at måle den interne liggetid. Den interne liggetid måles som tiden, fra AES modtager svar på en anmodning, til en sagsbehandler har taget stilling til det indkomne materiale.

AES har oplyst, at det fremover vil være fuldt systemunderstøttet i det nye sagsbehandlingssystem at følge og dokumentere intern og ekstern liggetid.

24. Det fremgår af lov om arbejdsskadesikring, at hvis AES ikke kan træffe afgørelse i en sag inden for den fastsatte frist, er AES forpligtet til at underrette sagens parter herom, jf. pkt. 21. Underretningen skal indeholde en begrundelse for, hvorfor fristerne ikke kan overholdes, og oplysning om, hvornår afgørelsen forventes truffet.

AES har i forbindelse med lovændringen udviklet en systemunderstøttet proces, hvor der sendes breve til sagens parter med begrundelse for, hvorfor en sag har overskredet en frist.

AES har desuden etableret en statistisk oversigt over årsagerne til, at frister ikke blev overholdt.

Vores gennemgang viser, at AES arbejder med 9 kategorier for årsager til, at AES ikke overholder sagers frister. De primære årsager er bl.a. mangler ved anmeldelsen, ekstra sagsoplysninger samt intern og ekstern liggetid.

25. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at AES kan dokumentere intern og ekstern liggetid, og hvilke sager der overskrider de lovfastsatte tidsfrister på grund af særlige forhold. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Lone Strøm