

Til Rigsrevisionen

9. maj 2019

AES' bemærkninger til Rigsrevisionens revisionsnotater

AES har den 12. april 2019 modtaget Rigsrevisionens revisionsnotater om sagsbehandlingstid og produktivitet på arbejdsskadeområdet. AES har gennemgået notaterne og har en række bemærkninger hertil.

Bemærkningerne vil følge Rigsrevisionens overskrifter, således at strukturen i revisionsnotaterne følges (indledning, delmål 1, delmål 2 osv.).

AES ønsker indledningsvis at gøre Rigsrevisionen opmærksom på en række generelle forhold af både indholdsmæssig og metodisk karakter, som har betydning for revisionens resultater.

Generelle bemærkninger

Formålet med etableringen af AES har været at sikre driften af AES inden for de nuværende rammer, jf. lovforslaget vedrørende overførsel af Arbejdsskadestyrelsens opgaver til den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (L141). Bestyrelsen for AES har i forlængelse heraf straks efter overtagelsen af området sat den strategiske retning for administrationen i AES om at få genetableret stabil og sikker drift via en nedbringelse af sagsbunker samt afvikling af de ældste og tunge sager overleveret fra Arbejdsskadestyrelsen (ASK) til AES og dermed få en balanceret sammensætning af sagsporteføljen.

AES har således siden overtagelsen fokuseret på kvalitet, sagsbehandlingstid og en sund sagsportefølje. Kort sagt har AES arbejdet på at sikre stabil og sikker drift i form af faldende sagsbehandlingstider, forbedret sammensætning af sagsporteføljen med færre ældre sager samt et lavere antal af verserende sager. Det er ligeledes disse parametre, der har været genstand for afrapportering til Beskæftigelsesministeriet. AES' strategi afspejler dette via målsætningen om at AES leverer en effektiv og korrekt administration.

Et rammevilkår for etablering af AES var regeringsbeslutningen om udflytning af organisationen til ATPs centre i Haderslev, Vordingborg og Hillerød. AES har således som organisation indtil nu været påvirket af, at etablering af sikker og stabil drift skulle ske samtidigt med gennemførelse af en udflytning. For at kunne sikre, at der samtidig med udflytningen kunne genetableres stabil og sikker drift på trods af en høj medarbejderomsætning, er udflytningen sket med dobbeltbemanding og massiv oplæringsindsats af nye medarbejdere. Denne bevidste prioritering bekræftes også af, at AES i forbindelse med regeringens aftale om udflytningen fik afsat en udflytningspulje med blandt andet det formål at kunne sikre bemanding i udflytningsårene for at fastholde, at der på trods af udflytningen kunne opretholdes stabil afvikling af sager.

Set i et større, nationalt perspektiv kan det konstateres, at Statsrevisorerne i 2018 bemærkede¹, at tendensen for udflyttede statslige arbejdspladser har været, at de udflyttede institutioner oplever fald i produktion samt stigende sagsbehandlingstider. På trods af denne tendens har AES' målrettede prioritering afstedkommet, at AES er lykkedes med at afvikle ophobede sagsmængder og nedbringe sagsbehandlingstiden i udflytningsperioden. Hertil kommer, at en stor del af den stærkt forældede systemunderstøttelse, som AES overtog fra ASK, er udskiftet, og at der er forberedt udvikling af nyt sagsbehandlingssystem i samme periode samt indgået aftale med leverandør herom.

Oprettelsen af AES

Af lovforslag L141 fremgik der følgende vedrørende oprettelsen af AES:

"Regeringen fremlagde den 1. oktober 2015 en plan for udflytning af ca. 3.900 statslige arbejdspladser fra hovedstadsområdet til landets fire andre regioner. Formålet er, at de statslige arbejdspladser skal være fordelt i hele landet og tættere på borgerne.

Af Regeringens plan "Bedre balance – Statslige arbejdspladser tættere på borgere og virksomheder" fra oktober 2015 fremgår blandt andet:

"Regeringen ønsker at overflytte alle konkrete sagsbehandlingsopgaver vedrørende personskader fra Arbejdsskadestyrelsen til ATP eller Udbetaling Danmark. De konkrete sagsbehandlingsopgaver vedrører arbejdsskadesager, private erstatningssager samt øvrige mindre sagsområder. Området for Klagesager over Arbejdsløshedsforsikring (CKA) samt koordinerings- og udviklingsopgaver på arbejdsskadeområdet påtænkes ikke overflyttet. ..."

Regeringen har besluttet at oprette en ny selvejende institution, "Arbejdsmarkedets Erhvervssikring", med tilknytning til Arbejdsmarkedets Tillægspension. Samtidig med nærværende lovforslag fremsættes forslag til lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring med det formål at fastlægge den organisatoriske ramme for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, så alle Arbejdsskadestyrelsens nuværende opgaver vedrørende behandling af konkrete sager om personskader efter de lovgivninger, der i dag administreres i Arbejdsskadestyrelsen samt tilstødende områder, kan overføres hertil.

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring vil efter forslaget være en selvstændig offentligretlig enhed, blandt andet således, at forvaltningsretlige regler, herunder forvaltningsloven, offentlighedsloven og de regler i persondataloven, der gælder for offentlige myndigheder, finder direkte anvendelse.

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring er endvidere underlagt de almindelige forvaltningsretlige regler og principper ved opgavevaretagelsen som fx ligebehandling, saglighed og tavshedspligt samt åbenhed om beslutningerne.

Det foreslås, at administrationen og sagsbehandlingen leveres af Arbejdsmarkedets Tillægspension på omkostningsdækket basis. Arbejdsmarkedets Tillægspension udfører således de daglige driftsopgaver efter aftale med bestyrelsen for Arbejdsmarkedets

¹ Rigsrevisionen/Statsrevisorerne, Rigsrevisionens beretning om udflytning af statslige arbejdspladser afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger, 2018, Statsrevisorernes bemærkning.

Erhvervssikring. Arbejdsmarkedets Tillægspension har mange års erfaring med administration i stor skala. Den erfaring skal udnyttes til de nye opgaver.

Arbejdsmarkedets Tillægspension vil efter myndighedsoverdragelsen konsolidere driften af opgaven. Såfremt bestyrelsen for den nye selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring beslutter sig for at fortsætte den nuværende proces med indkøb af nyt it-system, vil det påvirke taksterne. Taksterne vil dermed forventeligt stige i 2017 og nogle år frem.

Der er i udgangspunktet tale om at sikre driften inden for de nuværende rammer. Endvidere vil mulighederne for at tilpasse det nye forretningsområde til Arbejdsmarkedets Tillægspensions eksisterende forretningsmodel blive undersøgt med den hensigt på sigt at udflytte væsentlige dele af sagsbehandlingen til Arbejdsmarkedets Tillægspensions decentrale centre, forventeligt Vordingborg og Haderslev. Der vil i den forbindelse skulle ske afklaring af finansiering af omkostningerne hermed.”

Det er vigtigt at bemærke, at det fremgår af lovforslaget, at der med etableringen af AES var 1) tale om at sikre driften inden for de nuværende rammer, 2) hensigten på sigt var at udflytte væsentlige dele af sagsbehandlingen til ATP’s decentrale centre² samt 3) at taksterne forventeligt ville stige i 2017 og nogle år frem, såfremt AES beslutter sig for at fortsætte den nuværende proces med indkøb af nyt it-system (ANS).

Ovenstående danner således rammen for etableringen af AES samt de prioriteringer, AES’ bestyrelse foretog for retningen af AES’ virke efter etableringen.

Udgangspunktet ved oprettelsen af AES

AES blev oprettet ved lov som selvejende institution i 2016. Dermed blev også AES’ bestyrelse etableret, jf. AES-lovens § 7:

Bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring har ansvaret for, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring administreres hensigtsmæssigt og forsvarligt i henhold til denne lov og under behørig hensyntagen til at sikre retssikkerheden for sagens parter.

Bestyrelsen kunne ved etableringen af AES konstatere følgende fem centrale udfordringer:

- Lange sagsbehandlingstider og mange gamle sager
- Manglede kundefokus - ”indefra-og-ud” perspektiv
- Lav produktivitet og manglende driftsstyring
- Usikkerhed forbundet med overgangen til ATP og udflytning
- Utidssvarende teknologi

For at imødegå udfordringerne ved overdragelsen vedtog AES’ bestyrelse fire strategiske målsætninger, der skulle danne retningen for AES’ virke:

² Udflytningen indgik efterfølgende i regeringens plan Bedre Balance – statslige arbejdspladser tættere på borgere og virksomheder fra oktober 2015. Af planen fremgår, at ”...393 arbejdspladser fra Arbejdsskadestyrelsen og Statens Administration i fremtiden blive placeret i ATP/Udbetaling Danmarks centre rundt om i landet i stedet for i styrelsernes nuværende kontorer i København.”, Regeringen, 2015, *Bedre Balance*, side 34.

- AES leverer en effektiv og korrekt administration
- AES sikrer en god kundeoplevelse
- AES etablerer en tidssvarende teknologisk platform
- AES sikrer rammerne for toppræstationer med arbejdsglæde

De fire målsætninger har afstedkommet den fokuserede prioritering af stabil og sikker drift med nedbringelse af den store ophobning af meget gamle sager. Bestyrelsen har i forlængelse heraf løbende fulgt udviklingen inden for AES' sagsproduktion via nedenstående styringsparametre:

- sagsbehandlingstid udtrykt ved højest mulig overholdelse af fristerne,
- andelen af sager over 2 år i sagsporteføljen og
- kvalitet i sagsbehandlingen udtrykt som materiel korrekthed.

Det har således været AES' vigtigste målsætning at få afviklet efterslæbet af manglede sagsafvikling fra ASK-tiden og derigennem få etableret en mere balanceret sagsportefølje og som konsekvens nedbringe sagsbehandlingstiden på navnlig sager om erhvervsevnetab. Målsætningen har været klart defineret velvidende, at den sagsportefølje, som AES overtog, bestod af en alt for stor andel af gamle, komplekse og tunge sager.

AES har arbejdet målrettet med et fokus på kundeoplevelsen gennem blandt andet sagsbehandlingstiderne og kvalitet i sagsafviklingen. Det har betydet, at organisationskulturen løbende ændres fra et "indefra-og-ud" perspektiv til systematisk at arbejde med kundetilfredshedsmålinger eller direkte inddragelse af kunder ved udviklingsopgaver, fx direkte inddragelse af læger ved udviklingen af den nye anmeldeplatform for erhvervs sygdomme osv. Formålet har været at styrke forståelsen for en kompliceret sagsbehandlingsproces og grundlaget for afgørelserne. AES arbejder fortsat med at forbedre kommunikationen med kunderne gennem f.eks. revision af breve, digitalisere spørgeskemaer samt med at forventningsafstemme om sagsbehandlingstider med kunderne.

AES overtog ved oprettelsen en stærkt forældet teknologi, hvor blandt andet sagsbehandlingssystemet stammer fra 1988. Den forældede teknologi har medført betydelige udfordringer bl.a. i forhold til den løbende vedligeholdelse og support af systemet. IT-plattformen har desuden bevirket, at der historisk set er kompenseret med manuelle og tidskrævende procedurer i driften. Samtidig betyder de forældede systemer, at driftsstyringsredskaber ikke er optimale, og det er vanskeligt at følge op på effektiviserings- og procesforbedringsforslag, da det teknologisk forældede sagsbehandlingssystem kun i yderst begrænset omfang muliggør videreudvikling. Den forældede teknologi sætter således også begrænsninger for at møde kundernes – og øvrige samarbejdspartneres – forventninger om nye teknologiske løsninger og tilpasninger.

Vægtning af produktivitetsbegrebet

Af det oprindelige revisionstræ, som var genstand for drøftelser forud for Rigsrevisionens igangsættelse af undersøgelsen, fremgik følgende hovedformål for undersøgelsen:

Har Beskæftigelsesministeriet sikret, at AES' sagsbehandling af arbejdsskader understøtter tilfredsstillende sagsbehandlingstider?

Ifølge det reviderede revisionstræ blev undersøgelsens hovedformål ændret til:

AES har en effektiv sagsbehandling af arbejdsskader, som sikrer tilfredsstillende sagsbehandlingstider, og Beskæftigelsesministeriet har i tilstrækkeligt grad fulgt og reageret på udviklingen i sagsbehandlingstiderne?

AES har noteret sig, at der i forhold til det endelige revisionstræ nu er sket en udvidelse af undersøgelsens hovedformål i revisionsnotaterne, idet produktivitet nu tilsyneladende er en del af hovedformålet.

I revisionsnotaterne indtager begrebet produktivitet således en markant plads og udgør dermed en stor del af revisionsnotaternes slutninger og resultater. Begrebet analyseres uden hensyntagen til de ændrede omstændigheder og rammevilkår, som har præget perioden 2011-2018, jf. Rigsrevisionens eget indledende afsnit, hvilket giver risiko for fejlslutninger i undersøgelsens resultater.

Rigsrevisionens vægtning af produktivitet giver primært tre udfordringer for undersøgelsens resultater:

For det første betyder Rigsrevisionens fokus, at der helt bortses fra den strategiske prioritering, der er foretaget af bestyrelsen i forhold til at fokusere kræfterne i den første strategiperiode dækkende fra 2016-2019 på at sikre en udflytning med så lille påvirkning af kunderne som muligt og med ønske om at få afviklet de gamle, ophobede sager og dermed etablere en mere balanceret sagsportefølje. Fx blev der i slutningen af 2016 ansat ca. 40 ekstra sagsbehandlere til en ekstraordinær indsats for at nedbringe bunken af gamle erhvervsevnetabssager (Indsats ETAB), hvilket naturligvis har en negativ påvirkning af produktiviteten.

For det andet kan produktivitet som begreb ikke stå alene som styringsredskab eller målsætning for driften i AES. Bestyrelsen har fastsat målsætninger, der sikrer en sund sagsafvikling uden skævvridning for at opnå en høj produktivitet og uden at gå på kompromis med kvaliteten i afgørelserne. Produktiviteten følges indirekte gennem økonomien. I administrationen følges produktiviteten, men kun som ét blandt mange andre lige så vigtige styringsparametre såsom antal afsluttede sager, sagstilgangen, antal verserende sager, sagernes alder, overholdelse af de lovbestemte frister, sagsbehandlingstid, niveauet for takstindtægterne, kundetilfredshed, ankeprocent, driftsstabilitet i it-systemer, digital modenhed mv.

For det tredje har udflytningen betydet en meget høj medarbejderomsætning med ansættelsen af mange nye medarbejdere, hvor der er brugt betydelige ressourcer på at sikre den fornødne oplæring. I en sådan situation vil produktiviteten altid blive påvirket negativt. Og da udflytningen blev meldt ud i organisationen 1. oktober 2015 og først geografisk blev tilendebragt ved udgangen af 2018, vil en undersøgelse af produktiviteten i denne periode ikke kunne sammenlignes med produktiviteten de forudgående år, da det er så massiv en påvirkning af netop dette parameter.

Hertil kommer, at den gængse definition af produktivitet er et udtryk for omkostningen ved et gennemsnitsprodukt, dvs. output pr. enhed input. I sagsbehandlingen af arbejdsskader er der ikke defineret et præcist output, idet der i sagens natur ikke findes et gennemsnitsprodukt af arbejdsskadesager. Ved at benytte en gængs definition af produktivitet opstår der således en risiko for at afskære afvejningen af hensyn til bl.a. kvalitet, produktvariation og kundefokus.

Benchmark

Rigsrevisionen har i revisionstræet afgrænset undersøgelsesperioden til 2011-2018. Som tidligere påpeget over for Rigsrevision er denne periode præget af en lang række forhold, jf. også Rigsrevisionens indledende afsnit, der vanskeliggør sammenligningen fra et år til et andet. Rigsrevisionen skriver endvidere som afgrænsning, at 2011 er det tidligste år, som det har været muligt at få leveret data om sagsbehandlingstid på. Dette er ikke korrekt. Der kan leveres data om sagsbehandlingstid længere tilbage endnu.

AES har i tidligere fremsendt materiale redegjort for en lang række omstændigheder og rammevilkår, som har haft betydning for driften i ASK og AES. Ved at fastsætte specifikke benchmark-år (2011, 2013, 2015 og 2018) er der betydelig risiko for, at benchmarkingen bliver misvisende, da der i perioden 2011 - 2018 har været væsentlige udsving i afviklingen af sager, sagsporteføljens sammensætning, kvaliteten, retspraksis og andre omstændigheder. Der henvises i øvrigt til *Besvarelsen af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet* fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019. Desuden er der forskel i opgørelsesmetoderne fra ASK (2011, 2013, 2015) og AES (2018), som gør, at data ikke er fuldt ud sammenlignelige. Dette gør sig både gældende for løndata, tidsregistrering samt hvilke sager og medarbejdere, der indgår i opgørelserne ift. produktivitet.

Ingen af de nævnte benchmark-år kan derfor bruges som gennemsnitsår, da der bør korrigeres for en lang række forhold, som har været afgørende for afviklingen af sager i perioden. Forhold, der kan inddeles i en række personalemæssige, lovgivningsmæssige og styringsmæssige forhold, og som AES tidligere har redegjort for.

Selvom AES har forståelse for, at det metodisk er at foretrække at kunne anvende benchmark, er det ikke muligt metodisk at sammenligne de enkelte år med hinanden uden at nå fejlagtige konklusioner. Ét år kan fx vise en høj produktivitet, men hvis det er sket på bekostning af kvaliteten eller med skævvridning af sagsporteføljen, vil det være forkert at sammenligne med et år, hvor der arbejdes på at genoprette sagsporteføljen. Endvidere er de tre sidste år af den valgte periode præget af udflytningen som beskrevet ovenfor. AES skal derfor opfordre Rigsrevision til at undlade brugen af benchmark-år.

Rammerne for sagsbehandlingen

AES er vedvarende blevet pålagt nye krav til sagsbehandlingen, der skal bidrage til, at kunderne modtager den mest kvalificerede sagsbehandling på det bedst mulige grundlag. Disse krav har udfordret sagsbehandlingstiderne og dermed overholdelsen af tidsfristerne for behandlingen.

Revisionsnotaterne fremhæver, at arbejdsskadesikringsloven ikke har ændret de lovgivningsmæssige rammer for AES' sagsbehandling efter overtagelsen fra ASK. Hertil bemærkes, at hvor loven ikke har ændret sig, er kravene til sagsbehandlingen vedvarende blevet skærpet bl.a. via retspraksis mv. Således er der en række ændrede rammebetingelser som fx domstolsafgørelser, principafgørelser fra Ankestyrelsen og nye persondataregler, der medfører, at AES' sagsafviklingsforløb løbende påvirkes af eksterne vilkår, som AES ligeledes har redegjort for i *Besvarelsen af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet* fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019.

Udflytning

AES' muligheder for at forfølge prioriteringen ift. nedbringelse af sagsbehandlingstider er udfordret af den politiske beslutning om at udflytte organisationen.

Regeringen besluttede i oktober 2015, som en del af Bedre Balance, at Arbejdsskadestyrelsen skulle udflyttes fra København til Haderslev, Vordingborg og Hillerød. Udflytningen er pågået i etaper med etablering af centre i Haderslev og Vordingborg med opstart i 2016. Sidste etape af udflytningen blev gennemført til Hillerød og Vordingborg i december 2018.

Af revisionsnotaterne fremgår det, at AES' bestyrelse har truffet beslutning om udflytningen. Det skal bemærkes, at AES' bestyrelse alene har truffet beslutning om den tidsmæssige gennemførelse af regeringens beslutning. Således har AES' bestyrelse under hensyntagen til prioriteringerne som nævnt ovenfor (afvikling af sagsmængder, sagsbehandlingstid og stabil drift) besluttet tidsplanen for udflytningen.

Til trods for udflytningen er AES lykkedes med at nedbringe sagsmængderne, nedbringe andelen af ældre sager samt nedbringe sagsbehandlingstiden. Samtidig har det været afgørende, at AES har kunnet fastholde kvaliteten i afgørelserne. At AES' produktivitet har været faldende sammenholdt med tiden før etableringen af AES, ser AES som en naturlig og forventelig konsekvens af udflytningen, hvilket der blandt andet er redegjort for i forbindelse med afrapportering til Beskæftigelsesministeriet som led i Rigsrevisionens undersøgelse om udflytning af statslige arbejdspladser fra 2015 af februar 2018. Således har AES redegjort for, at udflytningen har haft negative konsekvenser for opgaveløsningen, og i afrapporteringen fremgår således følgende:

"Vedr. Produktivitet og sagsbehandlingstider. Produktiviteten har været faldende, men stigningen i sagsbehandlingstider kan ikke i større omfang tilskrives udflytningen, men ophobning af gamle sager fra 2014."

Bemærkninger til revisionsnotatets indledning

AES har oplistet en række præciseringer til notatets enkelte punkter, som fremgår i nedenstående.

Punkt 8

Rigsrevisionen redegør for, at sagsbehandlingen i AES kan opdeles i 3 faser, som bygger på de krav, der er opstillet i Arbejdsskadesikringsloven. AES bemærker hertil ift. Boks 1 vedrørende faserne i AES' sagsbehandling, at der ikke indhentes de samme oplysninger i alle sager. Fx er det ikke i alle sager, at der indhentes en speciallægeerklæring. Derudover er det ikke i alle sager, at der bruges interne lægekonsulenter. Samtidig skal det bemærkes, at oplysninger indhentet i f.eks. det som Rigsrevisionen benævner som fase 1, ligeledes kan indgå i vurderingerne i de efterfølgende faser.

Endvidere bemærker AES, at tallene i Figur 1, som viser et gennemsnitligt forløb for 1. gangssager, ikke kan bruges til at illustrere et gennemsnitlig sagsforløb i AES over tid. I 2018 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid som følgende:

- Afvist arbejdsskadesag: 5 måneder
- Anerkendt arbejdsskadesag: 10 måneder
- Anerkendt arbejdsskade med mén: 13 måneder
- Anerkendt arbejdsskade med mén og erhvervsevnetab: 25 måneder

Punkt 9

Rigsrevisionen bemærker, at AES ikke har nogen særskilt målsætning for sagsbehandlingstiden for 2. gangssager. AES henviser til bemærkningerne i delmål 2 og 3, herunder at AES har angivet prognoser, og at der kvartalsvis offentliggøres sagsbehandlingstider på AES' hjemmeside.

Punkt 10

I nedenstående tabel har AES tilføjet et par rettelser. Dette er markeret med blå. Desuden bemærkes, at oversigten ikke er udtømmende.

Tabel 1. Oversigt over begivenheder med betydning for sagsbehandlingen.

Tidspunkt:	Begivenhed:	Myndighed:
8. november 2013	Højesteretsdom om vurdering af personskadebegrebet	Arbejdsskadestyrelsen (ASK)
Juli 2013	Forsinket PTSD anerkendes som erhvervssygdom	
April 2014	Særlov for veteraner	
Juni 2014	Kammeradvokatens undersøgelse I	
Juni 2014	Ankestyrelsens principafgørelser om personskadebegrebet og behandlingsudgifter, som følge af	

	Højesteretsdommen fra november 2013.	
Sommer 2014	ASK opretter Beskæftigelsesministeriet nedsætter Task Force om erhvervsevnetab mv.	
2014	Afvikling af PROASK	
April 2015	Kammeradvokatens undersøgelse II	
Juni 2015	Ankestyrelsens principafgørelser om personskade i psykiske ulykker.	
Juli 2016	Oprettelse af AES	Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES)
September og november 2016	Udflytning og driftsopstart i Haderslev og Vordingborg.	
9. november 2016	Ny Højesteretsdom om vurdering af personskadebegrebet	
Juni 2017	Ankestyrelsen udsender principafgørelse om personskadebegrebet efter Højesteretsdommen i november 2016	
Efterår 2017	Second Opinion i sager om veteraners psykiske sygdom	
Oktober 2018	Ankestyrelsens praksisundersøgelse principafgørelse om erhvervssygdomssager for veteraner med en psykisk lidelse	
1.maj 2018	AES ændrer fra automatiseret løbende orientering om oplysninger i sagen, til konkret, manuel partshøring over relevante oplysninger. GDPR- Partshøring genindføres.	

Punkt 12

Rigsrevisionen skriver, at AES modtog en ekstra bevilling på 48 mio. kroner til Indsats ETAB. Dette er ikke korrekt, eftersom der blev givet takstforhøjelse på 21 mio. kr. som ekstrapfinansiering af bunkeafviklingen.

Punkt 18

Rigsrevisionen skriver, at undersøgelsesperioden er afgrænset til 2011 og frem, da 2011 er det tidligste år, det er muligt at få data fra.

Dette er ikke korrekt, da det er Rigsrevisionen selv, der har valgt at afgrænse til 2011. AES har mulighed for at levere data om sagsbehandlingstid længere tilbage end 2011. Der er dog sket lovmæssige ændringer med arbejdsskadereformen fra 2004, der kan gøre det vanskeligt at sammenligne data fra før og efter 2004.

Bemærkninger til revisionsnotatets delmål 1

I forhold til revisionsnotatets delmål 1 har AES en række overordnede bemærkninger, som er oplistet nedenfor.

Notatet rejser tillige en række spørgsmål til AES, som ligeledes er besvaret i de følgende afsnit. Dertil har AES oplistet en række præciseringer til notatets enkelte punkter. Både besvarelsen af spørgsmålene samt præciseringerne følger revisionsnotatets punkter.

Overordnede bemærkninger

Som redegjort for i AES' overordnede bemærkninger, er AES løbende blevet underlagt øgede krav til sagsbehandlingen, herunder øgede dokumentationskrav ift., hvorvidt en skade er stationær, samt indførelse af ekstra sagsskridt i form af partshøring, som har forlænget sagsbehandlingstiden for sagerne. Samtidig har udflytningen af AES medført et øget pres på driften i AES. Dette har haft stor betydning for, i hvilken takt det har været muligt for AES at indfri overholdelsen af de lovbestemte frister.

Trods udflytning og ændrede rammebetingelser for sagsbehandlingen er det imidlertid lykkedes for AES at sikre fremgang i overholdelsesprocenten af de lovbestemte frister. AES bemærker i forlængelse heraf, at en indfrielse af 100 procents overholdelse af de lovbestemte frister aldrig har været muligt, hvilket tillige har været en præmis i aftalen mellem Beskæftigelsesministeriet og ASK. Denne præmis for sagsbehandlingen afspejles blandt andet i det netop vedtagne lovforslag (L211), hvoraf der fremgår følgende ny bestemmelse: *"Arbejdsmarkedets Erhvervssikring underretter sagens parter, når afgørelser ikke kan træffes inden for de frister, der er nævnt i stk. 1, 2 og 4. Underretningen skal indeholde en begrundelse for, hvorfor fristerne ikke kan overholdes, og oplysning om, hvornår afgørelsen forventes truffet"*. Som det fremgår af lovbemærkningerne, kan der således i særligt komplicerede sager – grundet både interne og eksterne forhold – være risiko for, at det ikke er muligt at overholde fristerne.

Ved etableringen af AES var udgangspunktet at sikre stabil og sikker drift udtryk i form af:

- Stabilt niveau af ældre sager
- Stabilt antal verserende sager med den lavest mulige alder
- Lavest mulige sagsbehandlingstid for de afsluttede sager

De tre parametre udgør tilsammen en sagsportefølje i balance, som er en afgørende forudsætning for en sund sagsafvikling, og som giver de lavest mulige sagsbehandlingstider inden for den nugældende lovgivning.

Det er imidlertid væsentligt at understrege, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider næppe vil kunne forbedres væsentlig i forhold til prognoserne for 2019. Det skyldes, at en række eksogene forudsætninger for AES' sagsbehandling har afgørende betydning for sagsbehandlingstiden. Det er eksempelvis en betingelse for at kunne træffe afgørelse i arbejdsskadesagerne, at den tilskadekomne er helbredsmæssigt afklaret og stationær, hvilket afhænger af den enkeltes sygdomssituation og behandling i sundhedsvæsenet. Ligeledes er en afgørelse om erhvervsevnetab betinget af, at den tilskadekomne efterfølgende afklares arbejdsmæssigt i kommunalt regi. AES' afgørelser ligger således i forlængelse af nogle begivenheder, som ikke kan fremskyndes. Dette sætter nogle ydre rammer for, hvor stor påvirkning interne effektiviseringer vil have effekt på sagsbehandlingstiden.

For uddybning af ovenstående henvises til; Bilag 1.a *Redegørelse for sagsbehandlingstiden i*

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring til ombudsmanden fra februar 2019.

Besvarelse af spørgsmål samt præciseringer til delmål 1

Punkt 4

1- og 2-årsfrist

I relation til opgørelsen af AES' overholdelse af lovens frister har AES en række præciseringer, da der i notatet kan spores flere fejlkilder i opgørelserne. AES gør opmærksom på, at lovens 1- og 2-årsfrister både vedrører afsluttede og verserende sager, og at metoden for opgørelsen af fristerne har været enslydende i hele Rigsrevisionens undersøgelsesperiode.

Da der i beregningen af fristen indgår både uafsluttede (dem som springer fristen) og afsluttede sager, er det dermed ikke muligt at opdele fristen på, om sagen er anerkendt eller afvist, da resultatet af sagen først kendes, når sagen er afsluttet.

Rigsrevisionen stiller spørgsmålet: *Er det korrekt forstået, at brilleskader ikke indregnes i opgørelsen af 1-årsfristen? I så fald, hvorfor ikke?*

Hertil kan AES bekræfte, at brilleskaderne indgår i overholdelsen af 1-årsfristen, men at der er tale om få sager. Der er anmeldt mellem 9-89 brilleskader årligt i perioden 2010-2018. Der opgøres således ikke en selvstændig overholdelse af 1-årsfristen for denne ret beskedne sagsklasse.

Punkt 5

I relation til 2-årsfristen bemærkes, at det ikke er alle sager, som bliver forelagt Erhvervssygdomsudvalget, der er omfattet af 2-årsfristen. Kun 1. gangssager er omfattet af fristen. En sag kan ligeledes blive forelagt Erhvervssygdomsudvalget i forbindelse med en genvurdering, genoptagelse, revision eller hjemvisning, hvormed sagen betegnes som 2. gangssag. Disse sager er ikke omfattet af 2-årsfristen.

Ikke alle sager, som er omfattet af fristen, ender med at blive forelagt Erhvervssygdomsudvalget. Der kan være sager, hvor AES i forbindelse med oplysning af sagen med henblik på en påtænkt forelæggelse for udvalget afgør, at sagen alligevel ikke bør forelægges, hvormed sagen afvises uden forelæggelse.

Nedenstående tabel viser udviklingen i porteføljen af sager i Sekretariatet for Erhvervssygdomsudvalget. Erhvervssygdomsudvalget har haft en ophobning af sager i løbet af 2013 og 2014. Dette har betydet, at der i Rigsrevisionens undersøgelsesperiode har været en del ældre sager i porteføljen. Det er først ved den særlige indsats i 2018, at AES har lykkedes med at få nedbragt antallet af ældre sager i sekretariatet.

Tabellen viser ligeledes, at antallet af verserende sager er faldet fra 275 i 2015 til 219 i 2018, ligesom der er sket en klar forbedring af sammensætningen af porteføljen.

Udvikling i sagsporteføljen for erhvervssygdomsudvalget					
	Tid			I alt	Alder
	Under 1 år	Mellem 1 og 2 år	Over 2 år		Mean
2011	90	25	7	122	8
2012	112	37	5	154	9
2013	197	179	42	418	13
2014	97	161	118	376	20
2015	31	91	153	275	25
2016	16	82	178	276	28
2017	38	70	140	248	25
2018	74	92	53	219	18

I det følgende besvares Rigsrevisionens spørgsmål om, *hvilke tiltag EUDV-sekretariatet har arbejdet med, for at sikre mere effektive processer og hurtigere sagsoplysning?*

Udfordring	Tiltag 2018	Resultat
Nedbringelse af sagsbehandlingstid for EUDV-sager ved at forelægge 400 sager i 2018	Særlig indsats med tilførsel af sagsbehandler- og ledelsesmæssige ressourcer.	I 2018 blev der forelagt 429 sager. Antallet af verserende sager er i løbet af 2018 blevet nedbragt med cirka 100 sager.
Sagsoplysning og -behandling til EUDV	Effektivisering af behandling i sekretariat på baggrund af forudgående oplysning i Center for Erhvervssygdomme	Sagsoplysning ad mén og erhvervsevnetab indhentes forud for forelægges for udvalget i modsætning til tidligere, hvor AES afventede mødets afholdelse. Dette har medført, at AES på et tidligere tidspunkt kan træffe afgørelse. Desuden træffer sagsbehandlerne afgørelse om varigt mén i egne sager, så det udnyttes, at de kender sagens faktum.
Sagsoplysning	Overgang til telefonisk oplysning. Tidligere indhentning af oplysninger forud for EUDV-behandling.	Hurtigere afgørelse i AES.
Sikring af sagsindsigt på tværs	Sagsbehandlere tildeles kompetence til afgørelser i "egne sager"	Styrket udnyttelse af sagsindsigt
Behandling af særligt komplekse sager	Tilførsel af ekstra ressourcer til afgørelse i sager, der har været forelagt EUDV.	Nedbringelse af tidsinterval fra behandling i EUDV til afgørelse

Opfølgning på sagsoplysning	Fokuseret indsats ved opfølgning på konstateret manglende sagsoplysning.	Nedbringelse af liggetid til max. 1 uge.
Styring af portefølje	Sortering og prioritering af sager ud fra bl.a. diagnose og sværhedsgrad.	Optimeret styring af portefølje.
Sikring mod differentieret liggetid	Prioritering af ældste sager kombineret med behandling af nyere sager bl.a. ifm. oplæring/kompetenceudvikling	Sikring mod ophobning af sager/forældelse af sager.
Styring af portefølje	Indføring af tavlestyring	Overblik over portefølje.
Kompetenceudvikling	Indføring af løbende workshops, temabaserede indsatser, videndeling.	Sikring af højt fagligt niveau hos sagsbehandlere.
Forberedelse af behandling i EUDV	Implementeret en forenklet og derved mere effektiv kvalitetssikring. EUDV-sekretariatet har per 1/1-19 overtaget alle sager, der er hjemvist til forelæggelse	Sikring af effektiv sagshåndtering, opsamling af faglig viden mhp. at undgå hjemvisninger i lignende sager.
Forenkling af processer	Forenklet referering fra møder, forenklet modtagelse af partshøringssvar	Forkortelse af sagsbehandlingstid på 2-3 uger

Punkt 6

AES er efter Højesteretsdommen (HR-dommen) fra 2013 forpligtet til at afvente, hvorvidt en skade bliver stationær, før der træffes afgørelse om afvisning eller anerkendelse. Hvis en skade går over af sig selv, skal sagen afvises. Dette betyder, at der blandt de afviste sager fra 2014 og frem vil være ulykkessager, hvor ASK tidligere anerkendte uden erstatning inden for en kort periode. For de sager, som før 2014 blev anerkendt, men fra 2014 og frem bliver afvist, vil sagsbehandlingstiden ofte være længere end den var før 2014, idet AES er nødt til at afvente effekterne af skaden.

Nedenfor ses et eksempel på sagskridt før og efter 2014.

En medarbejder snubler på vej til sit arbejdsbord og slår sit venstre knæ. Diagnosen er kvæstelse af knæet. Sagen er anmeldt af en arbejdsgiver og har været forbi forsikrings-selskabet. Der er vedlagt lægeerklæring, som dokumenterer, at tilskadekomne har været hos lægen umiddelbart efter skaden. I lægeerklæringen står, at skaden ikke vil medføre varige følger.

Før 2014

ASK sender kvitteringsbrevet, og da fristen på 8 dage er gået, kan ASK træffe afgørelse om anerkendelse uden mén og uden erhvervsevnetab.

Efter 2014

ASK/AES skal undersøge, hvorvidt der er tale om en skade, der går over af sig selv. Dette betyder, at der skal indhentes yderligere lægelige oplysninger for at fastslå diagnosen og undersøge, hvorvidt tilskadekomne har været under behandling efterfølgende. Går tilskadekomne stadig til behandling, afventes afslutningen af denne behandling. Når disse omstændigheder er oplyst, kan sagen afgøres, dvs. afvises hvis alt peger på, at generne er forsvundet uden behandling. Hvis tilskadekomne derimod har fået behandling, og generne er forsvundet, skal det vurderes, hvilken behandling der er tale om, og hvorvidt

Nedenfor er opstillet et eksempel på almindelig sagsoplysning. Eksemplet viser de obligatoriske og nødvendige sagsskridt, hvilket illustrerer, hvorfor 3 måneders fristen er svær at nå i de fleste sager.



Punkt 7

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål i punkt 7: *Er det kun verserende sager, der har overskredet 1 årsfristen og 2 årsfristen, der indgår i opgørelserne, eller indgår alle verserende sager i opgørelserne?*

Til ovenstående spørgsmål henvises til AES' bemærkninger til punkt 4. Derudover bemærkes, at Rigsrevisionen sammenligner 3- og 6-månedersfristen med overholdelsen af 1-årsfristen, hvilket er fejlagtigt, da fristerne opgøres forskelligt.

En sag tæller først med i opgørelsen af 3- og 6-månedersfristen, når den er afsluttet, hvorimod sagen indgår i 1-årsfristen 1 år efter anmeldelsen, selvom den ikke er afsluttet. Denne opgørelsesmetode har været anvendt siden indførelsen af arbejdsskadereformen tilbage i 2004.

Punkt 8

Det fremgår af punkt 8, at fristen for sagsbehandlingstiden opgøres fra anmeldedatoen i AES. AES præciserer hertil, at dette forhold udelukkende gælder ulykkesager.

Punkt 9

Rigsrevisionen udleder, at overholdelse af lovens frister med undtagelse af 1-årsfristen på erhvervssygdomssager ligger lavere end 2011-niveauet. Hertil er det vigtigt at fremhæve, at 2011 og 2018 ikke er sammenlignelige perioder, da betingelserne for sagsoplysning og ulykkesbegrebet er

ændret efter 2014 grundet HR-dommen. Vi henviser til eksemplet i punkt 6 og til de indledende bemærkninger.

Punkt 10

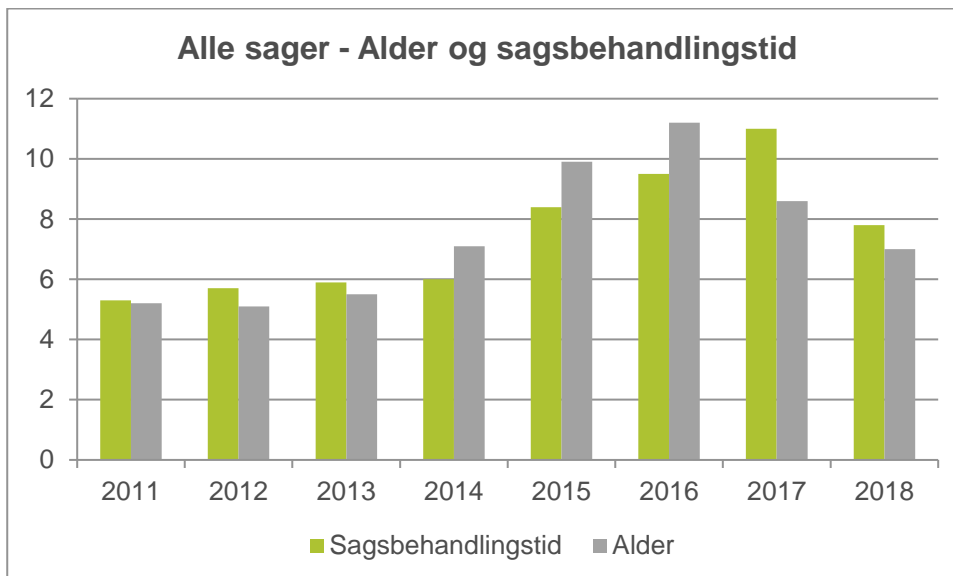
Rigsrevisionen oplyser, at de lægger til grund, at et af formålene med myndighedsoverdragelsen til AES samt den takstforhøjelse, der fulgte i kølvandet på etableringen af AES, var at nedbringe de lange sagsbehandlingstider på arbejdsskadeområdet. Hertil bemærkes, at takstforhøjelsen blev givet bl.a. for at skabe råderum til afvikling af den bunke af de ældste og tunge erhvervsevnetabssager, der var ophobet i ASK, og ikke med henblik på en generel nedbringelse af sagsbehandlingstiden.

Punkt 12

Når Rigsrevisionen sammenligner sagsbehandlingstid over tid, bør det fremhæves, at en sag først indgår i opgørelsen af sagsbehandlingstiden, når den er afsluttet. Dette betyder blandt andet, at afviklingen af gamle erhvervsevnetabssager i 2017 og 2018 medfører en højere samlet sagsbehandlingstid i de pågældende år, og at dette er et udtryk for oprydning i sager, som stammer fra før, AES blev etableret.

Det er i øvrigt væsentligt at understrege, at når Rigsrevisionen undersøger sagsbehandlingstider, er det nødvendigt at sammenholde med udviklingen i alderen på de verserende sager. Det er muligt at opnå en lav sagsbehandlingstid, hvis kun afvikling af de yngste sager prioriteres. Såfremt de yngste sager prioriteres, vil alderen på de verserende sager stige. I de perioder, hvor det prioriteres at få afviklet de ældste sager (med deraf følgende negativ virkning på sagsbehandlingstiden), vil der derimod ses et fald i sagens alder.

Nedenstående figur viser, at det er muligt at opnå korte sagsbehandlingstider på bekostning af en sund sagsportefølje.



Såfremt man udelukkende ser på resultatet af sagsbehandlingstiden i 2014, er denne på et lavt niveau (6 måneder i gennemsnit). I dette resultat fremgår det ikke, at der i 2014 blev opbygget bunker og dermed en usund sagsportefølje. Hvis man derimod ser på sagens alder fra 2013 til 2014 ses, at alderen er steget fra 5,5 til 7,1 måneder i gennemsnit. Denne stigning viser, at de sager, der blev afviklet i 2014, var

ynge, end de sager, der forblev uafgjorte. Denne tendens fortsætter i 2015 og 2016, hvor ASK ikke var i stand til at afvikle bunken af sager oparbejdet i 2014 og ubalancen mellem sagsbehandlingstiden og sagens alder fortsatte. Det er først i 2017, at denne kurve bliver knækket, hvor AES med udgangspunkt i den strategiske retning for etablering af sikker og stabil drift får afviklet de gamle sager og dermed genskabt balancen mellem sagsbehandlingstiden og sagens alder.

Punkt 13

Punkt 13 bygger på en antagelse om, at det er væsentlig hurtigere at foretage en afvisning end anerkendelse. Denne antagelse er efter AES' opfattelse ikke korrekt. Det varierer væsentligt over undersøgelses periode, hvilke afgørelsesformer der er hurtige at lave. Dette skyldes de ændrede krav til sagsoplysning, begrundelse og ikke mindst det ændrede ulykkesbegreb. Således tager en afvisning af en ulykkessag i dag betydeligt længere tid at lave end før HR-dommen fra 2013. Udfordringen i forhold til effekterne af HR-dommen er, at sager, der tidligere kunne afgøres hurtigt uden erstatning, er blevet meget mere komplicerede, hvilket har betydet en stigning i sagsbehandlingstiden og et fald i anerkendelsesprocenten. Dette er nogle af de hovedårsager, der ligger til grund for det netop vedtagne lovforslag L211.

Punkt 15

Rigsrevisionen skriver, at den største stigning i sagsbehandlingstid er på ulykkesområdet, hvilket er korrekt forstået. Årsagen hertil er effekterne af HR-dommen, som har betydet en del afklaringer omkring, hvordan praksis skulle forstås efter 2014. Implementeringen af det nye ulykkesbegreb har haft en stor betydning for sagsbehandlingstiden på ulykkesområdet. Der er i perioden fra 2014 til 2018 sket en del ændringer i praksis, som skulle implementeres i sagsbehandlingen. Hertil henviser vi til *Besvarelsen af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet* fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019.

At sagsbehandlingstiden for erhvervsevnetabssager topper i 2017 skyldes ophobning af de gamle sager i 2014 og 2015, som det lykkedes at afvikle i løbet af 2017. Med Indsats ETAB blev der ryddet op i erhvervsevnetabssagerne, der var anmeldt i 2014 eller tidligere. Derfor falder sagsbehandlingstiden i 2018. At den ikke falder til 20-22 måneder skyldes, at der fortsat er ophobede sager fra 2015, der afvikles i Indsats 2018.

Særligt i forbindelse med Indsats ETAB i 2017 blev der afsluttet cirka 1.100 1. gangssager. Knap 70 procent af disse endte med et erhvervsevnetab på mindst 15 procent. De andre knap 4.000 sager var 2. gangsafgørelser. I Indsats 2018 blev der afviklet knap 900 1. gangssager. Knap 60 procent af disse endte med et erhvervsevnetab på mindst 15 procent.

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål under punkt 15: *Er det korrekt forstået, at veteransager ikke er med i opgørelsen, som ses i figur 4?*

Veteransager indgår i opgørelsen af sagsbehandlingstid for andre erhvervssygdomme. Hertil bemærkes, at en veteransag kan være opdelt som to sager, såfremt den anerkendes efter særloven. Når AES modtager en veteransag, oprettes der en almindelig sag. Hvis sagen afvises efter arbejdsskadeloven, skal der efterfølgende tages stilling til anerkendelsesspørgsmålet efter særloven. Hvis sagen ligeledes afvises efter særloven, laves denne afvisning i den samme sag, hvor den blev afvist efter arbejdsskadeloven. Sagen fremgår derfor som en afvist sag i opgørelsen. Hvis sagen derimod anerkendes efter særloven, oprettes der en ny sag til behandling af erstatningsspørgsmålet efter

særloven. Dette skyldes, at forsikringsselskabet er et andet i særloven – her skal Forsvaret stå som forsikringsselskab med henblik på at afholde alle udgifter modsat andre erhvervssygdomme, hvor det er AES Udbetaling, som står for udgifterne.

Sagsbehandlingstiden i særlovssagen tæller fra oprettelsen af særlovssagen. Hvis en veteransag anerkendes efter særloven, vil den optræde som to sager i opgørelserne (en afvist og en anerkendt), som er afgjort på forskellige tidspunkter.

Punkt 18

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål: *I bedes oplyse, hvad I ser som en tilfredsstillende sagsbehandlingstid for 2. gangssager.*

AES har et mål om en sikker og stabil drift og styrer efter forskellige styringsparametre, der alle skal understøtte en balanceret sagsafvikling. Som det også fremgår af punkt 20 nedenfor, har denne tilgang betydet, at sagsbehandlingstiden for 2. gangssagerne er faldet markant.

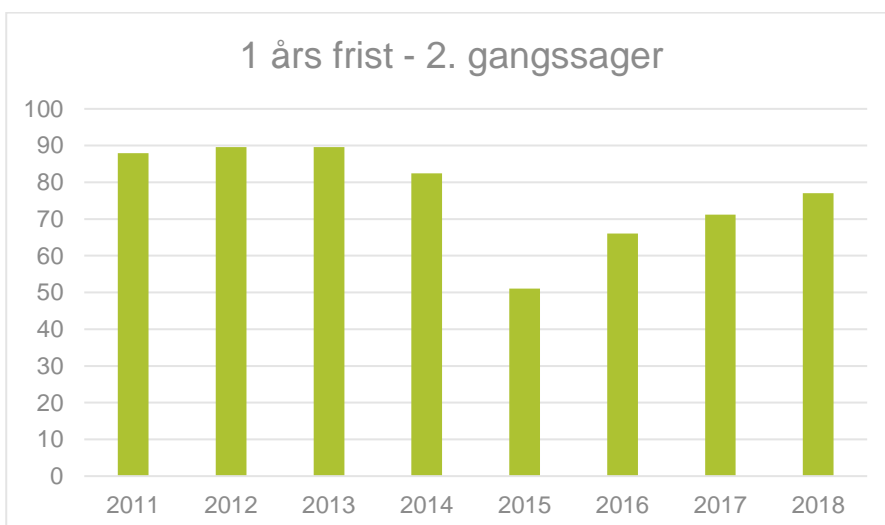
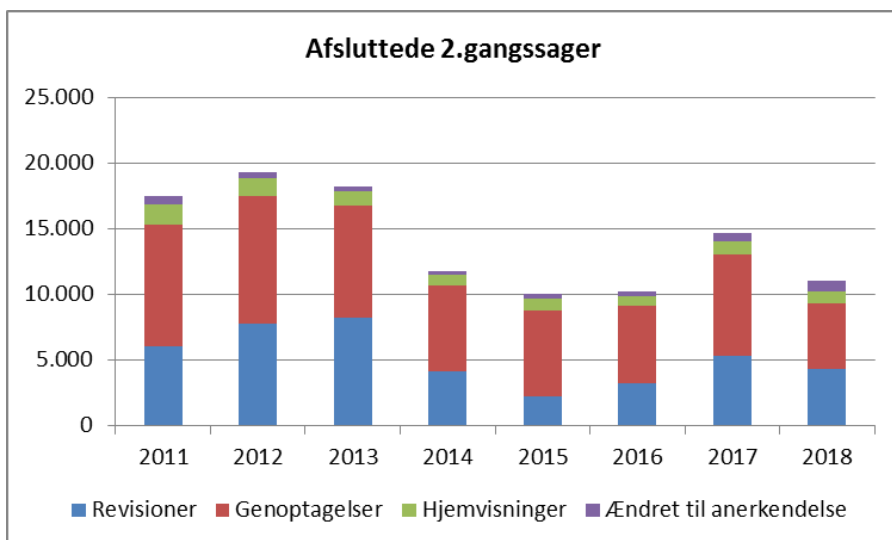
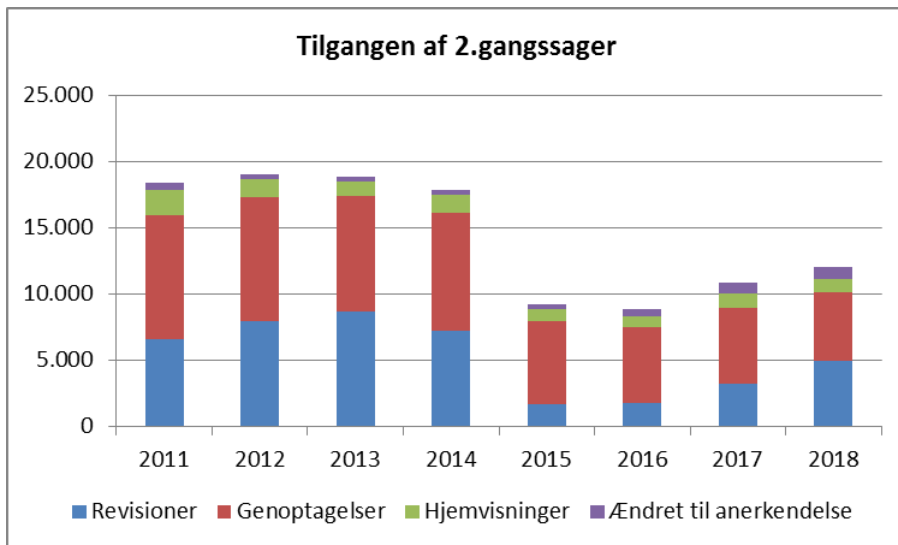
I tabellen under punkt 28 er der opstillet prognoser for sagsbehandlingstider i 2019, herunder prognose for 2. gangssager. For 2. gangssager er prognosen 8-10 måneder, som AES, ud fra nuværende rammebetingelser, vurderer er en tilfredsstillende sagsbehandlingstid.

Punkt 20

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål: *Hvorfor ser vi denne udvikling i figur 5? Antallet af 2.gangssager er faldet væsentligt fra 2014 og frem. Således er antallet af 2. gangssager ca. halveret i perioden 2011 til 2018 for arbejdsulykker, hvor antallet af 2. gangssager for erhvervssygdomme er faldet med ca. 25%. Vi går ud fra, at Indsats ETAB har en del revisioner og genoptagelser, men det er vel ikke 2. gangssager, der har ligget siden 2014?*

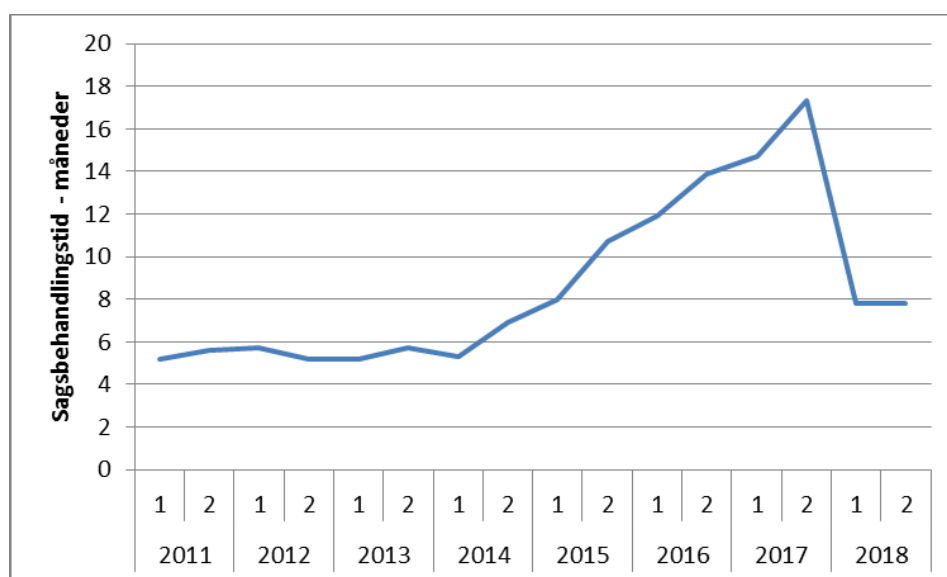
Effekterne af Kammeradvokatens undersøgelse har berørt hele erhvervsevnetabsområdet. Hovedparten af sager, der behandles med henblik på tab af erhvervsevne, er 2. gangssager. Dette betyder, at disse sager i praksis blev sat på pause i 2014, hvormed der kom den samme ophobning af sager, som der ses ved 1. gangsafgørelser om tab af erhvervsevne.

Den manglende afvikling af nye sager med erhvervsevnetab medførte, at der var færre sager at sætte revision i, og at der kom færre genoptagelser og hjemvisninger som følge af det store fald i sagsafviklingen. Den faldende tilgang af sager får betydning for både sagsbehandlingstiden og sagens alder i perioden derefter. Når der sker så stort et fald i tilgangen, er der naturligvis færre yngre sager i en given sagsportefølje, hvilket betyder, at gennemsnittet for sagsbehandlingstiden trækkes op.



Den anden effekt af ophobningen af disse sager betød, at en sagsbehandler i behandlingen af de ældste og tunge sager skulle tage stilling til en meget længere erhvervsmæssig periode, som tilskadekomne har været igennem end normalt. Dette betød, at afgørelserne reelt indeholdt vurderinger af flere forskellige perioder med forskellige vurderinger af erhvervsevnetabet. ASK/AES ville tidligere have lavet afgørelsen for en kortere periode og sat revision i sagen for at kigge på udviklingen. Dette var ikke muligt, da sagerne var ikke behandlet. Således er afgørelsens tyngde i sagerne markant højere, ligesom AES ikke har opkrævet forsikringselskaberne gebyr for en række sager, der tidligere ville have været at betragte som revisionssager.

Nedenstående figur viser sagsbehandlingstiden for 2. gangssagerne. Det ses, at sagsbehandlingstiden faldt, efter bunken i 2017 blev afviklet. Dette til trods for, at der ikke er nogen formelle frister/krav/mål på området.



Punkt 22

Rigsrevisionen opstiller tre kriterier for en sund sagsportefølje. Hertil bemærkes, at overholdelsen af fristerne skal holdes op mod, hvornår en skadelidt er stationær både medicinsk og erhvervsmæssigt, idet AES som før nævnt ikke kan træffe afgørelse, førend skadelidtes tilstand er afklaret.

Punkt 24

Rigsrevisionen stille følgende spørgsmål: *Gælder det optimale niveau af sager kun 1. gangssager? I skriver i dataanmodningen, at beregningen bl.a. baseres på den optimale sagsbehandlingstid for det konkrete sagsområde (de prognosticerede sagsbehandlingstider). AES bedes uddybe dette.*

Først og fremmest skal det præciseres, at begrebet "den optimale sagsbehandlingstid" er et internt styringsredskab, der alene benyttes i AES til driftsstyring. Tillige præciseres, at det optimale niveau dækker over alle sager både 1.-gangssager og 2.-gangssager. Redskabet anvendes for at give fingerpeg om sundhedstilstanden af porteføljen.

Det optimale niveau for verserende sager beregnes på baggrund af den "optimale" sagsbehandlingstid. Hvis det skønnes, at den optimale sagsbehandlingstid er på 8 måneder, vil det optimale niveau for

verserende sager være 8/12 gange tilgangen. Hertil bemærkes, at beregningen udelukkende anvendes som en tommelfingerregel. Såfremt der stilles krav til, at der skal indhentes flere oplysninger i sagerne, vil den optimale sagsbehandlingstid stige. Omfanget afhænger af; hvor mange sager der bliver berørt, hvilken type af oplysninger der skal indhentes, hvorvidt oplysningerne kan indhentes samtidig med andre, eller om der skal afventes andre svar, før anmodningen sendes. Stiger det optimale niveau for sagsbehandlingstiden, stiger niveauet for antallet af verserende sager ligeledes.

Derudover er det optimale niveau for verserende sager ligeledes afhængig af tilgangen af sager. Hvis tilgangen stiger, vil det optimale niveau for verserende sager ligeledes stige. Hvis tilgangen falder, vil niveauet for det optimale niveau ligeledes falde.

Hvis det realiserede niveau for verserende sager ligger under det optimale niveau, kan det skyldes, at den opnåede sagsbehandlingstid ligger under det forudsatte optimale niveau, eller at den realiserede tilgang ligger lavere end forventet. Hvis den realiserede sagsbehandlingstid ligger under det forudsatte optimale niveau, skal det undersøges hvorfor: skyldes det at man har prioriteret sagerne anderledes og kun afviklet de yngste sager, eller skyldes det et reelt fald, fordi man har optimeret processer i sagsbehandlingen. Hvis faldet er reelt, kan det forudsatte optimale niveau overvejes nedjusteret. Hvis det realiserede niveau for verserende sager ligger under det optimale niveau, fordi tilgangen er lavere end forventet, skal det undersøges, om faldet i tilgangen er midlertidig eller permanent. Hvis det vurderes at være mere permanent, kan det forudsatte optimale niveau overvejes nedjusteret.

Når sagsporteføljens alder vurderes, er det nødvendigt at tage tilgangen af sager i betragtning, for eksempel faldende tilgang af 2. gangssager i 2015 og 2016. Ved en sund sagsportefølge med en stabil tilgang af sager, bør der ses et fald i antallet af verserende sager, jo ældre sagerne bliver. Hvis tilgangen af sager falder, udgør de yngste sager en mindre andel af de verserende sager, og sagens alder vil samlet set derfor stige – omvendt vil sagernes alder samlet set falde, hvis tilgangen stiger.

Udover at sammenstille udviklingen i sagens alder med tilgangen af sager, bør udviklingen i sagsbehandlingstiden ligeledes sammenstilles. Hvis sagens alder er faldende, og sagsbehandlingstiden er stigende, betyder det, at de ældste sager afvikles. Hvorimod hvis sagens alder stiger, og sagsbehandlingstiden falder, kan det betyde, at de yngste sager afvikles.

Det er således vigtigt at inddrage flere elementer, når der vurderes, hvorvidt sagsafviklingen er sund. En sund sagsportefølge skal således belyses ud fra en sammenstilling af ovenstående elementer.

Punkt 26

Rigsrevisionen konstaterer, at antallet af verserende 1. gangssager falder ved udgangen af 2017 på grund af Indsats ETAB. AES skal i den forbindelse præcisere, at faldet i antallet af verserende 1.gangssager er påvirket af en række andre faktorer, såsom afvikling af ældre sager, størrelsen på tilgangen af 1. gangssager samt AES' prioriteringer generelt i sagsporteføljen.

AES har i perioden 2017-2018 haft en klar prioritering i hele driften om at nedbringe antallet af verserende sager. Det er derfor ikke alene på grund af Indsats ETAB og Indsats 2018, at antallet af disse sager falder, men i høj grad på grund af den stabile sagsafvikling, som AES har sikret ved ansættelsen af ekstra ressourcer til sagsbehandling.

Punkt 27

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål: *Hvad ser i som konsekvensen af, at antallet af verserende sager ligger under det optimale niveau? Kan det betyde, at medarbejderressourcerne periodevist ligger stille? Har I oplevet det? Hvad betyder prognosen for at kunne overholde lovkravene i 2019?*

Rigsrevisionen skriver, at AES har 19.675 verserende sager ved udgangen af 2018. Dette tal indeholder dog kun 1. gangssager. Når 2. gangssager tælles med har AES ved udgangen af 2018 25.900 verserende sager.

AES' arbejde er struktureret således, at der ikke er medarbejderressourcer, der periodevist ligger stille. AES har en fælles sagsfordeling, hvilket betyder, at sagerne laves på tværs af et center. Dette øger muligheden for en tværgående prioritering, hvor tilgængelige sager flyttes ugentligt til bestemte medarbejdergrupper/sektioner. Driftsledelsen i AES foretager en vurdering af arbejdsbelastningen for den kommende uge og de ressourcer, der er til rådighed. Der har således ikke været situationer i AES, hvor medarbejderne ikke har haft tilgængelige opgaver nok.

Punkt 28

Rigsrevisionen udleder, at størrelsen på AES' sagsportefølje ikke fremadrettet bør være en hindring i at nedbringe sagsbehandlingstiderne.

Som det fremgår af AES' redegørelse til Folketingets Ombudsmand af 18. februar 2019, jf. vedlagte bilag 1.a, vurderer AES ved indgangen til 2019, at AES har en sagsportefølje i en tilstand, hvor det vurderes muligt at nå ned på det, der med de aktuelle rammebetingelser vurderes at være en balanceret sagsbehandlingstid for 1. gangssager om erhvervsevnetab, nemlig 20-22 måneder, som det fremgår af nedenstående skema over AES' prognose for sagsbehandlingstiderne på arbejdsskadesagerne i 2019. Som det ligeledes fremgår, er det samtidigt forventningen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle 1. gangssager vil være stabil på 7-9 måneder. Således er det ikke AES' vurdering, at sagsbehandlingstiden falder væsentligt, da dette niveau vurderes at udgøre det lavest mulige niveau med den nuværende arbejdsskadelovgivning.

Sagstype	Realiseret 2018	Prognose for 2019
Arbejdsskadesager samlet	8 mdr.	7-9 mdr.
1. gangssager uden tab af erhvervsevne	8 mdr.	7-8 mdr.
1. gangssager med tab af erhvervsevne	25 mdr.	20-22 mdr.
2. gangssager (genoptagelse, revisioner m.v.)	8 mdr.	8-10 mdr.

Punkt 30

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål: *Hvorfor stiger den gennemsnitlige alder for 2. gangssager så voldsomt fra 2013 til 2016? Har I opstillet mål for en tilfredsstillende gennemsnitlig alder for sagsporteføljen?*

I kølvandet på Kammeradvokatens kritik var der en opbremsning i ASK's afvikling af sager om tab af erhvervsevne, hvilket har haft betydelig påvirkning på alderen og sagsbehandlingstiden for 2. gangssager. Det er således samme effekt som for 1. gangssager om tab af erhvervsevne.

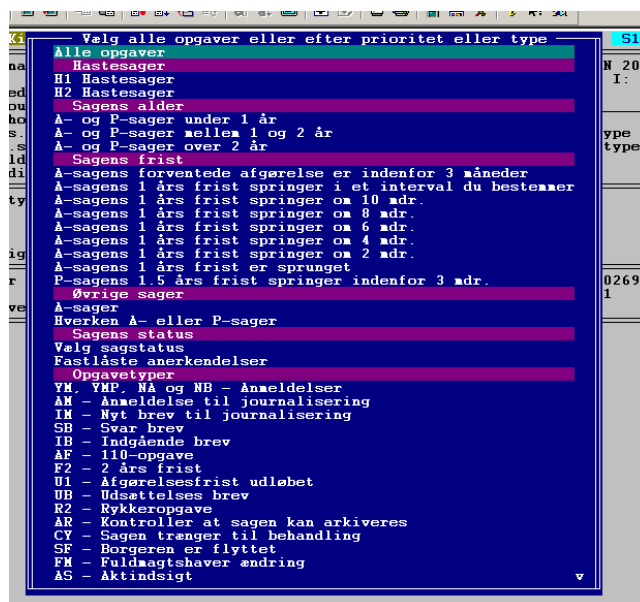
AES har ikke opstillet mål for en tilfredsstillende gennemsnitlig alder (se i øvrigt under punkt 24, sagsporteføljens alder). AES har opstillet mål for forholdet mellem sagens alder og sagsbehandlingstiden for at sikre, at sagerne afvikles balanceret. Dette mål er én af bestyrelsens KPI'er, som AES løbende afrapporterer på.

Punkt 38

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål til, hvordan SJP giver besked når en verserende sag nærmer sig 1 årsfristen: *Vil I uddybe hvordan denne information samles op, og hvordan I bruger disse oplysninger?*

ScanJour har udvælgelsesmuligheder (se nedenstående billede), hvor man kan udvælge sager, der er ved at springe 1-årsfristen på forskellige tidspunkter. Disse sager prioriteres sammen med andre parametre, fx ældste sager, hastesager, jf. *Besvarelsen af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet*, fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019.

Der foretages en løbende prioritering, hvor man hele tiden er opmærksom på sagerne, herunder ligeledes de, der er ved at springe fristerne.



Punkt 40

AES kan bekræfte, at sagerne behandles i de relevante centre efter en fælles prioritering. Sagsbehandlerne har således ikke "egne" sager.

Punkt 41

Rigsrevisionen skriver, at AES opdeler sagsporteføljen i sager med en aktiv opgave (tilgængelige sager)

og sager uden aktive opgaver. Hertil skriver Rigsrevisionen, at Rigsrevisionen ikke er stødt på denne distinktion, da de gennemgik AES' registre, hvortil Rigsrevisionen stiller spørgsmålet: *I bedes uddybe i hvilke registre, vi finder disse registreringer?*

Opdeling i tilgængelige og ikke tilgængelige sager er indbygget i AES' fagsystem ScanJour. Dette betyder, at sager, som ikke er tilgængelige (afventer svar fra en part, er i Ankestyrelsen m.v.), ikke har en aktiv opgave, som vises til sagsbehandleren. Dermed ser sagsbehandleren kun en sag, når det er relevant, dvs. når sagsbehandleren skal foretage sig noget i sagen. Dette gør, at der ikke bruges tid på at se på sager, hvor der afventes svar m.v.

Det bemærkes, at der er elementer, som ikke fremgår af akterne for eksempel forelæggelse for lægekonsulenterne. Da sagen sendes til lægekonsulenterne via elektroniske opgaver, fremgår de ikke af aktoversigten. En sag kan ligeledes være utilgængelig, hvis den afventer afklaring af praksis, hvilket heller ikke vil fremgå af akterne.

Punkt 42

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål: *AES bedes uddybe efter hvilke principper, den løbende prioritering sker.*

Følgende elementer indgår i prioriteringen:

- Sagens alder
- Opgavernes alder (liggetid)
- Sager, der er ved at springe lovens frister
- Antallet af tilgængelige sager indenfor grupperingerne

Derudover kan der være andre hensyn, der gør, at konkrete sager bliver prioriteret. Det omfatter såkaldte hastesager, som er sager forbundet med livstruende sygdomme, dødstilfælde, klager eller lignende. AES har tidligere oplyst, at visitation er en særlig prioriteringskategori, hvor ny-indkomne sager visiteres for at sikre den rette opstart for hver sag. Der henvises i øvrigt til *Besvarelsen af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet*, fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019.

Til den mere konkrete prioritering af opgaver på de enkelte sager benyttes en bakkestruktur. Bakkestrukturen gør det muligt at planlægge hvor mange ressourcer, der skal afsættes til de forskellige bakker og prioriteres, hvis det ikke er muligt at afvikle alle opgaverne. Ledelsen prioriterer hver uge, hvilke opgaver sagsbehandlerne skal arbejde på.

Punkt 43

I relation til bakkestruktur stiller Rigsrevisionen følgende spørgsmål under punkt 43:

Skal det forstås som, at når der er samlet nok af en type opgaver til bunke, bliver den løst?

AES bedes oplyse: Hvad indebærer bakkerne XARB2U og XARBU med beskrivelsen "arbejdsbakke – opgaver der er prioriteret"? Og efter hvilke principper bliver disse opgaver prioriteret?

Har I særskilte bakker for sager, der er i risikozonen for ikke at overholde lovens frister?

Ved hjælp af bakkestrukturen sendes løbende opgaver til de forskellige bakker ud fra den definition, bakken har. Det skal således ikke forstås som, at der skal samles nok opgaver af samme type, før end de bliver løst.

Bakkerne "XARB2U" og "XARBU" er bakker, der er som udgangspunkt er tomme. Disse bakker bruges til at flytte opgaver fra andre bakker, som skal laves i en bestemt periode. Dette udføres typisk af ledere, som vurderer fra uge til uge, hvilke opgaver der er vigtige at lave. Opgaverne prioriteres ud fra forskellige principper. Det kan eksempelvis være, at der flyttes bestemte mén-sager, eller at sager med en bestemt alder til brug for oplæring af nye medarbejdere.

I relation til spørgsmålet om der er særskilte bakker for sager, der er i risikozonen for ikke at overholde lovens friser, er svaret nej. I stedet indeholder alle bakker søgemulighed for at finde disse sager, jf. billedet vedlagt under punkt 38.

Punkt 44

AES skal til punkt 44 præcisere, at AES løbende prioriterer alle sager. Der foretages således en prioritering ud fra en række forskellige forhold. Forhold, der kan indgå i prioriteringen, kan være hastesager, anker, sager med meget lang sagsbehandlingstid, sager der har en berammet dato i retten osv. I denne prioritering indgår fristoverholdelsen som en af parametrene. Når de sagsbehandlende medarbejdere behandler sagerne, udvælger de løbende sager, der er i fare for at springe fristen inden for forskellige perioder.

Bemærkninger til revisionsnotatets delmål 2

I forhold til revisionsnotatets delmål 2 har AES en række overordnede bemærkninger, som er oplistet nedenfor.

Notatet rejser tillige en række spørgsmål til AES, som ligeledes er besvaret i de følgende punkter. Dertil har AES oplistet en række præciseringer til notatets enkelte punkter. Både besvarelsen af spørgsmålene samt præciseringerne følger revisionsnotatets punkter.

Overordnede bemærkninger

I delmål 2 skriver Rigsrevisionen, at der lægges vægt på, at "en højere produktivitet er et væsentligt element for at sikre kortere sagsbehandlingstider". Hertil bemærker AES, at produktivitet kan være, men ikke nødvendigvis er, en forklarende faktor for nedbringelse af sagsbehandlingstider. Som eksempel herpå kan den aktuelle situation i AES nævnes, hvor det gennem dobbeltbemanding mv. er lykkedes at nedbringe sagsbehandlingstiden på trods af en lav produktivitet.

AES' kerneopgave er at administrere arbejdsskadesikringsloven. AES har i den forbindelse til opgave at træffe korrekte afgørelser efter loven, hvormed AES' forpligtelser særligt består i at sikre kvaliteten i afgørelserne og dermed, at de nødvendige oplysninger og sagsskridt bliver overholdt. Det kan således diskuteres, om det er sagligt at have en meget ensidig tilgang til måltallene for produktivitet, særligt henover en udflytningsperiode, da AES' vigtigste hensyn har været at få etableret sikker og stabil drift med afvikling af sagsbunker og etablering af en sund sagsportefølje.

Samtidig ville en ensidig fokusering på produktivitet i forbindelse med etableringen af AES have ført til en meget sårbar situation, idet AES i stedet for en markant oplæringsindsats burde have prioriteret brugen af erfarne medarbejderressourcer til sagsafvikling. AES' prioritering understøttes af lovbemærkningerne til L141 vedrørende etableringen af AES, hvoraf det fremgår, at udgangspunktet er at få sikret driften inden for de nuværende rammer samt at hensigten med etablering af AES var at udflytte væsentlige dele af sagsbehandlingen til ATP's decentrale centre.

Der er således flere centrale omstændigheder og rammevilkår, som bør inddrages i analysen af sagsbehandlingstid samt produktivitet. Hertil henvises til *Besvarelsen af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet*, fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019.

Særligt udflytningen har været en central omstændighed for AES' virke, da denne har medvirket til en stor medarbejderomsætning og dermed kompetencetab, særligt i forbindelse med behandling af sager om erhvervsevnetab. At AES oplever en lavere produktivitet i udflytningsårene, svarer i øvrigt til den generelle tendens, der ses for udflytning af statslige arbejdspladser, jf. Rigsrevisionens beretning om udflytning af statslige arbejdspladser fra juni 2018.

Derudover er AES' forældede IT-system en central omstændighed, som bør inddrages i Rigsrevisionens analyse. AES overtog et forældet IT-system fra 1988, som med jævne mellemrum giver større eller mindre driftsforstyrrelser. IT-plattformen har desuden bevirket, at der flere steder i driften er kompenseret med flere manuelle og tidskrævende procedurer. AES bruger derfor løbende mange ressourcer på vedligeholdelse samt på udvikling af et nyt sagsbehandlingssystem og har i udflytningsperioden samtidigt med opbygningen af nye centre udskiftet alle støttesystemerne samt klargjort udviklingen af AES' nye sagsbehandlingssystem ANS.

Derudover gør AES opmærksom på, at AES' sagsproduktion ikke kan ses som et ensartet produkt over årene. Dels er kravene til de konkrete afgørelser skærpet væsentligt i Rigsrevisionens undersøgelsesperiode fra 2011 til 2018, jf. AES' bemærkninger til delmål 1 (se blandt andet beskrivelsen af en sag før og efter HR-dommen under AES' bemærkninger til punkt 6), dels har ophobningen af de ældste og tunge sager fra 2014 og frem en væsentlig betydning for AES' produktivitet i 2016-2018, eftersom afviklingen af de tunge erhvervsevnetabssager er en væsentlig mere ressourcetung opgave end afviklingen af de øvrige afgørelser. I Rigsrevisionens undersøgelsesperiode har der været store ændringer i sagsporteføljen, som selvsagt påvirker omfanget og effektiviteten af sagsafviklingen.

Derudover har der i perioden 2011 til 2018 været flere ændringer i de opgørelsesmetoder, AES anvender i forhold til opgørelsen af sagsbehandlende årsværk. Der er bl.a. ændret i opgørelsen af, hvilke sager der er medtaget i beregningerne (fx var overarbejdssager ikke medtaget i ASK-tiden, men indgår i AES' opgørelse) samt hvorvidt oplæring og indfasning af nye medarbejdere indgår i opgørelserne. Det er således ikke muligt at sammenligne produktivitet over tid, da de bagvedliggende data ikke er sammenlignelige.

I notatets tabel 4 opstilles forskellige årstal som benchmark med udgangspunkt i hvilke, Rigsrevisionen sammenligner produktivitet over tid (2011 til 2018). AES bemærker hertil, at benchmark-årstallene ikke tager højde for alle de omstændigheder og rammevilkår, som er nævnt ovenfor, og som AES tidligere har beskrevet i *Besvarelse af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet* fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019. Der henvises i øvrigt til de indledende bemærkninger om benchmark.

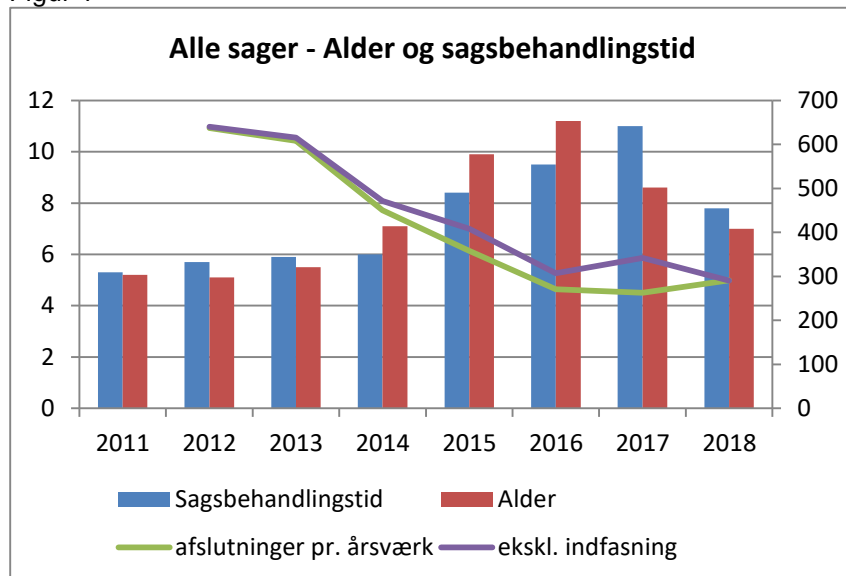
Besvarelse af spørgsmål samt præciseringer til delmål 2

Punkt 1

Rigsrevisionen udleder i punkt 1, at en højere produktivitet er et væsentligt element i at sikre kortere sagsbehandlingstider og dermed de lovbestemte regler. Hertil skal det fremhæves, at en høj produktivitet ikke nødvendigvis er en forudsætning for en kort sagsbehandlingstid, da det ligeledes kommer an på, hvilke type sager der afvikles. Såfremt lettere sager prioriteres, vil sagsbehandlingstiden være lav, og produktiviteten vil fremstå som værende høj, hvorimod hvis tungere sager behandles, som fx ved Indsats ETAB, vil sagsbehandlingstiden være høj og produktiviteten lav. Dette skyldes som bekendt, at en sag først tæller med i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, når den er afsluttet. Et ensidigt fokus på høj produktivitet kan således skævvride sagsporteføljen, hvis det er ensbetydende med, at det udelukkende er de lette sager, der prioriteres.

Figur 1 viser udviklingen i sagsbehandlingstid og sagernes gennemsnitlige alder samt illustrerer den sideløbende udvikling i produktiviteten i samme periode.

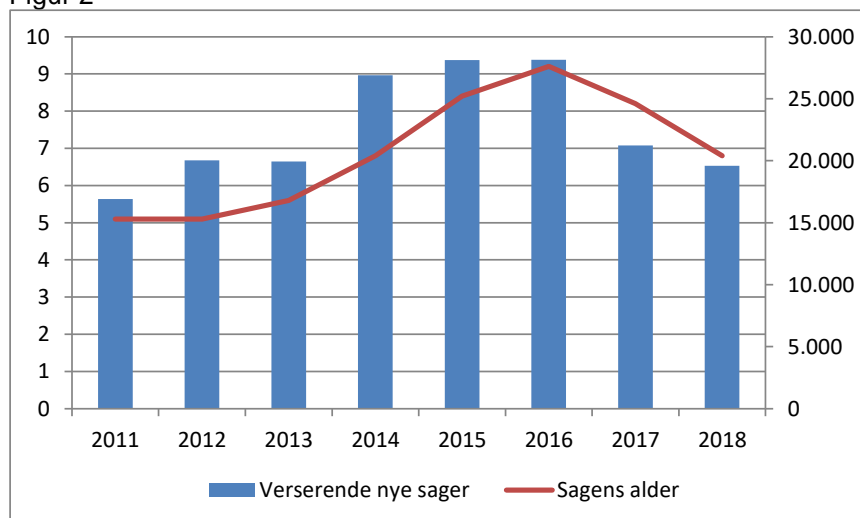
Figur 1



I forhold til produktiviteten i de enkelte år bemærkes eksempelvis, at mens der 2014 blev afviklet knap 2.000 sager om tab af erhvervsevne, blev der i 2018 afviklet knap 4.000 sager om tab af erhvervsevne (jf. Arbejdsskadestatistik for 2014 og 2018). Dette giver en forskel i forudsætningerne for produktiviteten de enkelte år, men oplysninger om denne forskellighed i sagsafviklingen de enkelte år kommer ikke til udtryk i en produktivitetmåling.

I forlængelse heraf er produktiviteten ikke et relevant måleparameter for sundhed i sagsafviklingen, hvilket kan ses, hvis figur 1 sammenholdes med figur 2 nedenfor. Heraf ses udviklingen i antallet af verserende sager i Rigsrevisionens undersøgelsesperiode fra 2011 til 2018. Figuren viser, at der er en betydelig stigning i antallet af verserende sager fra 2013 til 2014, uden at dette har udslag i produktiviteten.

Figur 2



Punkt 2

I relation til Rigsrevisionens undersøgelse af produktivitet og de opstillede kriterier i revisionsnotaterne er

det vigtigt at fremhæve, at produktiviteten ikke er af afgørende betydning for sagsbehandlingstider og sund sagsportefølje. Det er derimod afgørende, at der er en afbalanceret afvikling af sager, hvor der sikres en tæt sammenhæng mellem sagens alder og sagsbehandlingstid (jf. i øvrigt AES' bemærkninger til punkt 12 under delmål 1). AES har siden 2016 arbejdet på at sikre en stabil og sikker drift, hvilket har betydet, at AES har afviklet de ældste sager og genetableret en sund sagsportefølje. Hertil henvises bl.a. til Bilag 2.a. *Analyse af den ældste procent af sager (Q1 2019)*. Analysen af den ældste procent sager er ligeledes én af de afrapporteringer, som AES løbende har givet til Arbejdstilsynet som en del af det løbende tilsynsmateriale.

Punkt 3

Under punkt 3 undersøger Rigsrevisionen, om AES løbende har foretaget opfølgning af produktiviteten. I den forbindelse henviser Rigsrevisionen til, at Deloitte i 2016 undersøgte produktivitet af Task Force for afvikling af sager med tab af erhvervsevne.

Hertil bemærker AES, at formålet med undersøgelsen ikke var en opgørelse af produktivitet, men en afdækning af muligheder for etablering af en særlig indsats til afvikling af de ældste erhvervsevnetabssager og dermed undersøge den mest optimale proces for afvikling af bunken af sager. Dette resulterede i vedtagelse af etableringen af Indsats ETAB, hvortil AES via takstforhøjelse i 2017 bl.a. fik en ekstra økonomisk pulje til at ansætte ca. 40 nye sagsbehandlere til at afvikle de ældste sager. Etablering af Indsats ETAB havde således til formål at afvikle de ældste sager om tab af erhvervsevne, hvilket blev opfyldt ved udgangen af 2017. Ansættelsen af 40 ekstra sagsbehandlere har betydet en lavere produktivitet, men har til gengæld sikret gode rammer for etablering af den sunde sagsportefølje.

Punkt 4

Rigsrevisionen fremhæver, at de kvartalsvise rapporter om administrative forhold til bestyrelsen ikke opgør produktivitet med tidsserier. Årsagen hertil er, at metoden for opgørelsen af årsværk har været ændret i løbet af perioden.

AES opgør produktiviteten (afslutninger pr. sagsbehandlerårsværk) på baggrund af antallet af sagsbehandlerårsværk. I løbet af perioden er opgørelsen af årsværk justeret, herunder eksempelvis opgørelsen af nyansatte årsværk. I perioden 2014-2017 blev oplæringsperioden fratrukket de nyansatte årsværk – oplæringen blev indregnet som halvdelen af tiden i de første 6 måneder, hvorved de nyansatte alene talte med som et halvt årsværk de første 6 måneder. I 2018 tæller et nyansat årsværk fuldt ud fra starten, hvorimod det er kravene til antal afslutninger, der reduceres.

AES opgør interne driftsmål for produktiviteten hvert år, som tager højde for den ændrede sammensætning i sagsporteføljen. De år, hvor der skal afvikles flere tunge sager, for eksempel i forbindelse med afvikling af mange sager med erhvervsevnetab, vil kravene være mindre end i andre år, ligesom der i 2018 er taget højde for lavere krav til nyansatte ift. afviklingen af sagerne.

Rigsrevisionen skriver, at AES alene beregner produktiviteten samlet for alle sagstyper. I perioden 2011-2018 har der imidlertid været anvendt flere forskellige opgørelsesmetoder til at beregne produktiviteten. I de seneste år har AES beregnet produktiviteten ud fra de forskellige sagsgrupper og tyngden af sager. De forskellige sagsgrupper vægtes sammen til en samlet overordnet produktivitet. Det er netop derfor, at produktiviteten ikke kan sammenlignes fra år til år, da sammensætningen af sagerne ændrer sig og dermed har indflydelse på produktiviteten.

I bilagene 2.b til 2.K ses samtlige kvartalsvise rapporter om administrative forhold, som er forelagt bestyrelsen.

Punkt 5

AES kan umiddelbart ikke genkende tallene i figur 12. AES har derfor behov for at gennemgå Rigsrevisionens beregning i fællesskab med Rigsrevisionen, inden AES kan komme med evt. beregningsmæssige bemærkninger til figuren. Rigsrevisionen skriver i øvrigt til note under figur 12, at AES ikke har data før juli 2016. AES viderefremidler alene medarbejderrelateret data fra efter etableringen den 1. juli 2016. For så vidt angår data om medarbejdere, herunder produktivitet før AES' etablering, henvises til Beskæftigelsesministeriet.

Punkt 6

Rigsrevisionen skriver, at der i den fremsendte produktivetsopgørelse indgår Studenter, K'ere og Journalen, hvortil Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål: *Hvor går snittet mellem sagsbehandlende årsværk og ikke-sagsbehandlende-årsværk?*

Når AES beregner produktiviteten (afslutninger pr. sagsbehandlerårsværk), er det udelukkende sagsbehandlerårsværkene, som indgår, dvs. de årsværk, der kan træffe afgørelse i sagerne. Denne snævre afgrænsning anvendes, idet AES bruger dette i forhold til intern styring og skøn over indtægter.

I forhold til de interne årsværksopgørelser, som Rigsrevisionen også har modtaget, har AES reduceret årsværkene i perioden 2014-2017 svarende til 3 måneder pr. nyansat årsværk. Det vil sige, at de nyansatte kun tæller med halvt, i de første 6 måneder af ansættelsen. Desuden indgår der i årsværksopgørelsen flere årsværk end dem, der indgår i produktivetsopgørelsen, nemlig studenter, journalen, kontomedarbejdere mv., idet disse deltager i dele af sagsbehandlingen.

Punkt 7

I relation til Rigsrevisionens bemærkninger skal det fremhæves, at AES' opgørelse over produktivitet alene bruges til intern driftsstyring og vurdering af indtægter. Det er således ikke en produktivetsopgørelse, der bruges i en ekstern sammenhæng, da det ikke giver et indblik i, hvorvidt AES har en sund sagsafvikling samt formår at etablere sikker og stabil drift, jf. i øvrigt formålet med etableringen af AES i L141. Se i øvrigt AES' overordnede bemærkninger samt bemærkningerne til delmål 1.

Rigsrevisionen bemærker, at AES i opgørelsesmetoden af produktivitet ikke tager højde for, at der er forskel på, hvor lang tid det tager at behandle forskellige typer sager. AES skal hertil bemærke, at med den begrænsede driftsunderstøttelse som det gamle sagsbehandlingssystem kan tilbyde, er det en nødvendighed for AES at holde rapporteringen på et overordnet og ensartet niveau. Endvidere bemærkes, at AES har fulgt en måling på overordnet niveau i lighed med det, der blev benyttet i det tidligere ASK.

Rigsrevisionen bemærker i øvrigt, at AES ikke indregner årsværk til funktioner, der understøtter administrationen. AES skal hertil bemærke, at AES bruger produktivitet til at følge med i, hvor meget de sagsbehandlede årsværk producerer. Dermed er det blandt andet muligt at analysere på områder, hvor sagsbehandlingen kan effektiviseres. Den lidt bredere forståelse af produktivitet, hvor administrationen tæller med, kan give et fingerpeg om, hvor dyr produktionen er. Dette følger AES med igennem budgettet og taksterne.

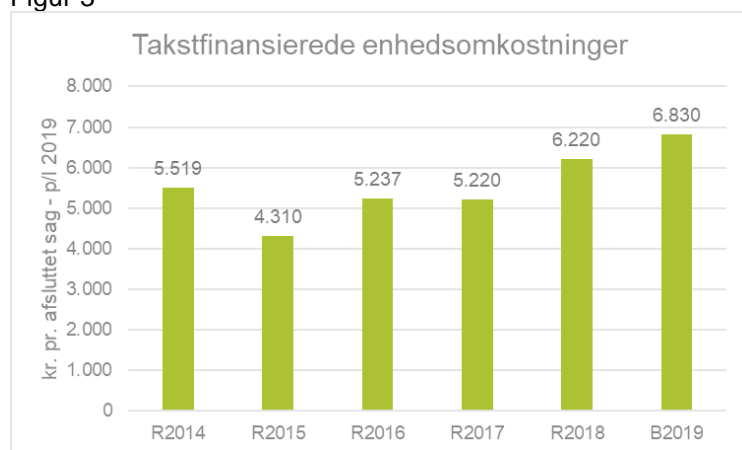
AES har anset det som en fordel ved ikke at indregne funktionerne, der understøtter administrationen, da det ville give væsentlige udsving henover årene. I AES' tid er der blandt andet investeret væsentligt i afvikling af teknologisk gæld og klargøring af udvikling af nyt sagsbehandlingsystem. Investeringer der foretages med henblik på at understøtte sagsbehandlingen, men som giver væsentlig stigning i eksempelvis antallet af årsværk, der bruges til udvikling (understøttelse af administrationen), hvis der sammenholdes mellem årene.

Da AES blev etableret, kunne det konstateres, at teknologisk gæld netop var én af de centrale udfordringer. Takstforhøjelsen i 2017 og i 2019 har blandt andet været møntet på finansiering af afvikling af teknologisk gæld, herunder finansiering af AES' nye sagsbehandlingsystem ANS. Dette er i øvrigt i tråd med L141, hvoraf det fremgår, at taksterne forventeligt vil stige i 2017 og nogle år frem, såfremt AES beslutter sig for at fortsætte den nuværende proces med indkøb af nyt it-system (ANS). AES har, for at undgå udsving, der skyldes andre faktorer end den direkte sagsbehandlende aktivitet, derfor ikke indregnet årsværk i understøttende funktioner, da det ville give et misvisende billede af den sagsbehandlende produktivitet. AES har i øvrigt fulgt den opgørelsesmetode, som ligeledes er benyttet i ASK's tid.

Punkt 12

Finansieringen af afviklingen af den teknologiske gæld har netop bevirket, at enhedsomkostningen pr. afviklet sag er steget fra 2015 til 2017, men samtidigt ses det af nedenstående figur 3, at både 2016 og 2017 ligger under niveauet for 2014.

Figur 3



AES har svært ved at vurdere, hvorvidt Rigsrevisionen har foretaget de korrekte korrigerende beregninger ift. Rigsrevisionens ønskede beregninger, men AES kan ikke genskabe det samme billede, som det Rigsrevisionen frembringer i revisionsnotatet i figur 13. I den forbindelse stiller AES sig tvivlende overfor, at Rigsrevisionen har lagt de korrekte lønoplysninger om AES til grund for beregningerne. Nedenfor fremgår en tabel, der sammenligner de lønoplysninger, Rigsrevisionen har lagt til grund for beregningerne, sammenholdt med de oplysninger, AES har.

Mio. kr.	Rigsrevisionens oplysninger	AES' oplysninger
2011	151	NA
2012	140	NA
2013	139,0	188,8
2014	121,3	169,1
2015	155,4	210,6
2016	208,0	236
		1. halvår (ASK) 119
		2. halvår (AES) 117
2017	329,0	285,3
2018	281,3	254,5

Herudover stiller AES sig tvivlende overfor, at eksempelvis lønomkostninger til udvikling indregnes ens for ASK-lønomkostningerne sammenholdt med AES-lønomkostningerne. For at kunne komme med input til etablering af en mulig sammenlignelig opgørelsesmetode vil AES anbefale, at Rigsrevisionen og AES på et fælles møde gennemgår Rigsrevisionens udgangspunkt for beregningerne.

Punkt 15

Rigsrevisionen anfører, at de vil vægte de forskellige sagstyper forskelligt, hvorved sager med længere sagsbehandlingstid får højere vægtning end sager med kortere sagshandlingstid. Endvidere skriver Rigsrevisionen, at den vægt, de enkelte sagstyper får i det enkelte kvartal, er en gennemsnitsberegning af sagsbehandlingstiden for den pågældende sagstype i hele perioden 2011-2018.

Såfremt Rigsrevisionen med denne metode eksempelvis har valgt samme forhold mellem en afvist sag og en sag uden erstatning i hele perioden, bemærker AES, at Rigsrevisionen ved denne metode ikke får taget højde for, at en sag generelt set er blevet tungere siden HR-dommen, Kammeradvokatens undersøgelse m.v., jf. i øvrigt AES' overordnede bemærkninger samt AES' bemærkninger til delmål 1.

Punkt 16

Rigsrevisionen stiller følgende spørgsmål i relation til figur 13: *Jeres output stiger væsentligt i 4. kvartal 2017 og 4. kvartal 2018, hvordan kan det være?*

Årsagen hertil er, at AES ved udgangen af 2017 havde en større produktion, især angående Indsats ETAB, da alle de nye årsværk var oplærte i slutningen af året og kunne bidrage til sagsafviklingen i højere grad. I slutningen af 2018 havde AES en målrettet indsats for at sikre sagsafviklingen, hvor mange andre aktiviteter var nedjusteret.

Punkt 17

Rigsrevisionen har i figur 3 beregnet lønudgifter pr. gennemsnitlig arbejdsskadesag opgjort pr. kvartal i perioden 2011-2018. AES har følgende spørgsmål til figur 3:

- Hvordan indgår de ca. 40 årsværk der blev ansat i forbindelse med Indsats ETAB?
- Er der taget højde for det betydelige overarbejde, der blev udført i perioden 2012-2013 i Arbejdsskadestyrelsen, som ikke blev tidsregistreret?

Det er væsentligt at bemærke, at når der ansættes nye medarbejdere, vil prisen pr. behandlet sag stige

betydeligt de første mange måneder efter ansættelsesrunden, idet den nyansatte får fuld løn fra første dag, men skal oplæres og kompetenceudvikles i flere måneder efter ansættelsen. Det er derfor naturligt, at prisen pr. afsluttet sag varierer i løbet af året og perioden alt efter, hvornår der ansættes medarbejdere samt i de år, hvor der er mange ansættelsesrunder. AES har grundet udflytning og den heraf afledte høje medarbejderomsætning haft mange ansættelsesrunder i udflytningsperioden.

Punkt 18

Rigsrevisionen bemærker, at der er en tidsforskydning mellem input og output, da lønudgift og arbejdsindsats, i form af en afsluttet sag, ikke nødvendigvis opgøres i samme kvartal. AES er enig heri og kan supplere med, at der både er tale om forskydning af den indsats, der er lavet i en given måned (efter genindførelsen af den klassiske partshøring har denne forskydning været på næsten 1 måned), samt en forskydning i hvor hurtigt lønudgiften påvirker prisen kontra, hvor lang tid det tager for en ny medarbejder at producere sager på et normalt niveau.

Punkt 20

Rigsrevisionen beregner i punkt 20 lønudgifter og produktivitet på årsbasis, hvortil AES på samme vis som til punkt 17 bemærker, at en sådan beregning bør tage forbehold for betydningen af større ansættelsesrunder i perioden. Grafen i figur 14 viser tydeligt, at i perioden op til 2014 har ASK haft en stabil medarbejdersammensætning og relativ lav medarbejderomsætning. Fra slutningen af 2014 har der været større ansættelsesrunder for at imødekomme øgede krav til sagsbehandlingen som følge af KA-undersøgelsen samt udflytningsperioden i AES med dobbeltbemanding.

Det fremhæves, at ansættelse af nye medarbejdere således er en nødvendig investering, der koster på den gennemsnitlige pris her og nu, men er nødvendig for opretholdelse af sikker og stabil drift på sigt. Rigsrevisionens opgørelsesmetode tager ikke højde for et øget behov for større ansættelsesrunder, herunder hvor meget det koster at oplære nye medarbejdere, eller hvilken indflydelse den samlede anciennitet har på produktiviteten.

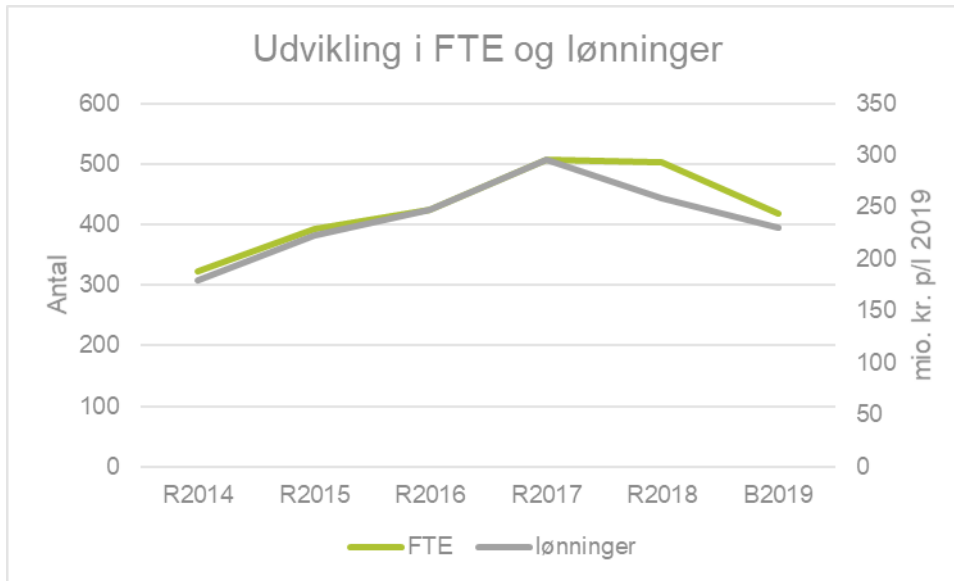
Punkt 21

Rigsrevisionen konstaterer korrekt, at produktiviteten har været faldende på årsbasis siden 2013. Hertil er det vigtigt at fremhæve, at der i samme periode både er sket en ophobning af sager i 2014 og 2015, hvortil AES siden 2016 har lykkedes med en reetablering af den sunde sagsportefølje, herunder nedbringelse af sagsbehandlingstider og antallet af verserende sager, som ligeledes er blevet yngre. Resultaterne siden 2016 belyser således, at høj produktivitet ikke udelukkende er afgørende for korte sagsbehandlingstider.

Punkt 27

Rigsrevisionen skriver, at Rigsrevisionen ikke har opgjort, i hvilket omfang stigningen i lønudgifter skyldes, at AES ansætter flere årsværk til at afslutte samme antal sager, og i hvilket omfang stigning skyldes et højere lønniveau i AES.

Figuren nedenfor viser udviklingen i den samlede FTE og lønsum for AES. Det bemærkes, at tallene også indeholder de ikke takstfinansierede administrationsopgaver, som dog udgør en ubetydelig del.



Udviklingen i FTE og lønsum har i perioden 2014 til 2017 været tæt korreleret, men at lønsummen er faldet i forhold til antallet af FTE siden 2017.

Punkt 28

Rigsrevisionen udleder, at faldet i produktivitet primært drives af stigende lønudgifter snarere end af lavere antal afslutninger. Hertil bemærkes, at det er en del af AES' strategiske sigte at sikre, at udflytningen ikke medfører forringelser for kunderne i AES, hvorfor der har været dobbeltbemanning i en længere periode. Det afføder stigende lønudgifter pr. sag.

Punkt 31

I relation til personaleomsætning stiller Rigsrevisionen følgende spørgsmål: *Hvad ser I som forklaringen på, at personaleomsætningen toppe i de tre bølger (3. kvartal 2011, 2. kvartal 2014 og 3. kvartal 2018)?*

Bølgerne i 2011 og 2014 er formentligt effekter efter de to fyringsrunder, der var i ASK. Bølgen i 2018 skyldes, at den endelige nedlukning af Østerbro grundet udflytningen til Hillerød og Vordingborg blev gennemført ved udgangen af 2018, og de medarbejdere, der ikke ønskede at flytte med til hhv. Hillerød og Vordingborg fratrådte. Alle medarbejdere var udflyttet ultimo december 2018.

Punkt 32

Rigsrevisionen skriver, at den høje personaleomsætning i AES kan være en medvirkende årsag til, at produktiviteten er faldet. Hertil skal det understreges, at den høje personaleomsætning er hovedårsagen til faldende produktivitet i AES-tiden. Høj personaleomsætning giver afledt behov for ansættelsesrunder og massiv oplæringsindsats af nye medarbejdere. Hertil kommer andre årsager som stigende krav til sagsoplysningen mv., som også påvirker produktiviteten negativt. Hertil kan ny HR-dom i 2016, og nye principafgørelser i 2017 og 2018 nævnes, jf. *Besvarelsen af anmodningen om materiale til undersøgelsen af sagsbehandlingstider og produktivitet på arbejdsskadeområdet*, fremsendt til Rigsrevisionen d. 7. marts 2019.

Punkt 33

Rigsrevisionen beder AES komme med bemærkninger til følgende: *Vi har opgjort den procentvise andel*

af timer registreret som oplæring i de fremsendte data over tidsregistrering. Ifølge disse opgørelser udgør timer til oplæring 0-2 % af det kvartalsvise antal timer.

Det er AES' vurdering, at Rigsrevisionens opgørelsesmetode ikke tager højde for, at der i perioden er foretaget mange ændringer i måden, hvorpå oplæring tidsregistreres. Derfor har registreringen af oplæring i hele perioden varieret betydeligt, og kvaliteten af data er ikke god nok til at være en pålidelig kilde til at kunne konkludere noget ift. tyngden af oplæring. AES vurderer generelt set, at der er brugt flere timer på oplæring end 0-2 procent, da det ikke er entydigt, hvorvidt der er tale om sagsbehandling, sparring eller oplæring, og at tidsregistreringsdata vedrørende oplæring derfor skal tages med et væsentligt forbehold.

Såfremt Rigsrevisionen vil belyse betydningen af oplæringsindsatsen, bør der i stedet anvendes data om omsætning og anciennitet, dvs. hvor mange ansættelser har der været pr. år, og hvilken anciennitet har medarbejderne i gennemsnit.

Punkt 34

Rigsrevisionen anfører, at de af undersøgelsen udleder, at personaleomsætning næppe er hele forklaringen på produktivetsfaldet, da der ikke er en klar entydig relation mellem lønudgifter pr. afsluttede sag og personaleomsætning i perioden. Det er uklart for AES, hvordan denne konklusion er fremkommet.

Punkt 36

Hvis man anvender omgørelsesprocenten som et mål for produktiviteten, skal man være opmærksom på, at der vil være en tidsforskydning mellem, hvornår AES træffer afgørelsen og tidspunktet for, hvornår Ankestyrelsen har taget stilling til samme afgørelse. De afgørelser, som kommer retur til AES fra Ankestyrelsen inden for et kalenderår, vil dække over afgørelser truffet i AES i flere år.

Punkt 40

Rigsrevisionen skriver, at en produktiv sagsbehandlingsproces kræver en høj aktivitet på en sag. AES er enig i denne konklusion. Dog skal der tages forbehold for, at der er visse begrænsninger i aktiviteten, da sagsbehandlingen i AES er afhængig af, at flere betingelser er opfyldt, da skaden skal være helbredsmæssig afklaret som permanent eller forbigående. I nogle tilfælde skal sagsbehandlingen sættes i bero, idet tilskadekomne skal gennemgå operationer, genoptræning m.m. Fx kan et varigt mén ved en brækket ryg som udgangspunkt tidligst vurderes 1 år efter, at skaden er sket eller 1 år efter operationen. Ligeledes er vurderingen af erhvervsevnetab afhængig af en kommunal afklaring af den tilskadekomnes erhvervsevne.

Der vil således uundgåeligt være liggetid på sagerne, da AES ikke kan arbejde på en sag, hvor der udestår dokumentation og afklaring fra eksterne parter.

Punkt 42

Rigsrevisionen beder AES om bemærkninger til følgende spørgsmål: *På et bestyrelsesmøde i AES d. 26. juni 2018 var et af dagsordenspunkterne digitaliseringsklar arbejdsskadelovgivning. Til dagsordenspunktet var der vedlagt et oplæg, som omhandlede, hvordan regelforenklning kan understøtte en mere effektiv og billig administration. Konkret indeholdt oplægget en regelforenklingsmodel med en række forslag om bl.a. systematisk udveksling af elektroniske oplysninger, øget digitalisering af sagsgange og forenkling af sagsoplysninger. AES' administration har i en redegørelse til Rigsrevisionen*

d. 19. marts 2019 imidlertid oplyst, at punktet ikke blev behandlet på bestyrelsesmødet. Vi kan dog på baggrund af ovenstående konstatere, at AES' administration har undersøgt en række effektiviseringstiltag. Hvilke analyser – hvis nogen - ligger til grund for disse forslag?

Som oplyst i AES' redegørelse fra den 19. marts 2019 arbejdede AES' administration med ATP's digitaliseringsmodel for digitaliseringsklar lovgivning via medarbejdere fra ATP. Dette skete med udgangspunkt i en række workshops afholdt med bl.a. erfarne sagsbehandlere, hvor der via drøftelser med disse medarbejdere blev identificerede steder i sagsbehandlingen, som kunne effektiviseres via digitaliseringsinitiativer – eksempelvis via elektronisk indhentning af oplysninger fra læger og kommuner m.v. Det er således erfaringsbaseret input, der lå til grund for administrationens input, og der foreligger således ikke statistisk underbyggede analyser i relation hertil.

Punkt 44

AES kan bekræfte Rigsrevisionens slutning om, at en 'bakke' kan kategoriseres som grupperinger af bestemte typer af opgaver i de enkelte kontorer, så kontorerne kan styre efter typer af opgaver.

Punkt 45-46

Det bemærkes, at opgaveregistret er et værktøj for sagsbehandlerne og ikke et statistikværktøj. Der er således tale om en systemunderstøttelse af sagsbehandlingen. Der kan derfor sagtens være flere opgaver på en sag, som skal løses af forskellige medarbejdere, som nedenstående eksempel illustrerer. Overordnet set bemærkes, at AES opererer med et forældet system, hvilket giver visse begrænsninger i forhold til, hvad moderne fagsystemer kan tilbyde af understøttelse i forhold til analyser og styring.

Eksempel

En sag har en IB opgave, der ligger på en bakke, idet der er indkommet en lægelig akt på sagen, som en sagsbehandler skal kigge på.

Samme sag kan indeholde en ZZ1 opgave (dvaleopgave), hvor vi har bedt om lønoplysninger fra tilskadekomne, som vi venter på. Denne opgave vil ikke være tilgængelig for en medarbejder, idet man ikke skal foretage sig noget her.

Sagen kan også indeholde en AS opgave (aktindsigt), hvor der er anmodet om aktindsigt i sagen, som en administrativ medarbejder skal besvare indenfor 10 dage.

Systemet kan således ikke understøtte statistiske opgørelser af sagsbehandlingen.

Punkt 48

Rigsrevisionen skriver, at de er blevet oplyst, at beslutningen om ikke at gemme logfiler skyldes, at AES har et skrøbeligt sagsbehandlersystem, som man ikke vil belaste med kode fra historiske logfiler i frygt for, at systemet går ned.

Det er en beslutning, som er blevet truffet før AES' oprettelse. Hertil bemærkes, at AES gemmer logfiler i de 6 måneder, der er aftalt med driftsoperatøren af SJP (Statens IT), der skal gemmes. Rigsrevisionen har fået tilsendt disse logfiler. Det er aftalt med driftsoperatøren af SJP (Statens IT), at der alene

gennemføres en Standardbackup³. Dette indebærer, at der ikke findes backup tilbage i tid. Der henvises i øvrigt til det tidligere fremsendte bilag 3.2 SJP-logning 2018.12.07.

Punkt 50

Rigsrevisionen konstaterer, at AES ikke har systematisk viden om, hvor i sagsbehandlingsprocessen, sagerne ligger stille.

Det er korrekt, at AES ikke har en datamæssigt systematisk viden herom, jf. det tidligere oplyste om det gamle sagsbehandlingssystem. Dog har AES erfaringsbaseret viden om, hvor længe det i gennemsnit tager at indhente diverse oplysninger. Hertil henvises til tidligere fremsendte bilag 3.8.a *Blanketter med svarfrister* samt bilag 3.8.b *Antal rykkere i perioden 2010-2018*, som belyser, at AES sender omkring 50.000 rykkere om året, der ligeledes bevirker til liggetid i sagerne.

Generelt set bemærkes, at sagernes samlede liggetid afhænger af følgende:

- Hvilke akter der er nødvendige for at oplyse sagerne
- Hvor mange forskellige akter sendes i sagerne
- Hvor lang tid det tager at indhente disse akter

Punkt 51

Rigsrevisionen beder AES om at bekræfte, *om det er korrekt forstået, at afviste sager, der ankes, ikke tæller med i sagsbehandlingstiden for 1. gangssager, men i stedet registreres som en 2. gangssag?*

Hvis en afgørelse ankes til Ankestyrelsen, tæller tiden hos Ankestyrelsen med i sagsbehandlingstiden hos AES, såfremt sagen ankes, inden sagen er afsluttet. Dette uddybes nedenfor:

- Hvis det er en afvisning, som ankes, tæller anken ikke med i sagsbehandlingstiden, da afvisningen afslutter sagen hos AES.
- Hvis det er en anerkendelse, som ankes, og der ikke samtidig er truffet afgørelse om erhvervsevnetab, tæller anken med i sagsbehandlingstiden, idet sagen endnu ikke er afsluttet i AES. Ved anerkendte sager skal der tages stilling til både anerkendelse, mén og erhvervsevnetab, før sagen betragtes som afsluttet i AES.
- Hvis det er mén, som ankes, og der endnu ikke er truffet afgørelse om erhvervsevnetab, tæller anken med i sagsbehandlingstiden.

Ankede sager tæller derfor ikke som 2. gangsafgørelser.

Rigsrevisionen udleder, at 'låst liggetid' betyder, at fremdriften i sagen er hæmmet af udefrakommende forhold.

AES er enig heri. Dog kan AES ikke forberede afgørelser i den låste liggetid. AES kan træffe afgørelser fx. i de tilfælde, hvor der kan fastsættes et varigt mén, og hvor AES afventer oplysninger om løn til vurdering af tab af erhvervsevne. AES kan dog udføre andre administrative opgaver, mens der afventes svar. Fx kan der besvares en aktindsigtsanmodning, ændre fuldmagtshaver forhold, ekspederes regninger m.v., mens der afventes svar fra eksterne parter.

³ "Statens It's standarddriftsplatform", VERSION 2019-1

Punkt 53

Stikprøven indeholder 50 ulykker og 50 erhvervssygdomme. Der blev i 2018 afsluttet cirka 17.400 nye ulykker og 16.700 nye erhvervssygdomme. Stikprøverne udgør således 0,3 procent af afslutningerne og kan således på ingen måde benyttes som et repræsentativt udsnit af AES' sager. Eksempelvis udgør sagsbehandlingstiden gennemsnitligt 28,8 måneder for erhvervsevnetabsafgørelserne for erhvervssygdomme i stikprøven. Dette er over 3 måneder højere end gennemsnittet i alle erhvervsevnetabsafgørelserne for erhvervssygdomme i 2018. Dette har selvsagt en betydning for Rigsrevisionens konklusioner ift. liggetider m.v.

Rigsrevisionen beskriver, hvilke elementer den låste liggetid indeholder i deres opgørelse, som er baseret på aktregistret. Hertil bemærkes, at følgende elementer ikke fremgår af akterne:

- Forelæggelse for de interne lægekonsulenter
- Forelæggelser på lægemøder
- Implementering af ny praksis
- Forelæggelse på et fagligt møde

Ovenstående bør inddrages i opgørelsen af den låste liggetid.

Rigsrevisionen skriver, at der ved kvitteringsbreve, løbende orienteringer, rykkere, arbejdsgiverhøringer og partshøringer er indregnet relevante svarfrister. Hertil bemærker AES, at bl.a. spørgeskemaer og speciallægeerklæringer ligeledes bør indgå.

Herudover kan AES konstatere, at Rigsrevisionens opgørelse af låst og ikke låst liggetid ikke korresponderer med AES' gennemgang af stikprøverne, da AES kan konstatere fejl og mangler i opgørelsen. AES vil derfor anbefale, at Rigsrevisionen og AES på et fælles møde gennemgår AES' bemærkninger til den anvendte metode.

Rigsrevisionens metode giver et billede af den låste liggetid, men AES bemærker, at det statistisk ikke er muligt at belyse, hvad der gemmer sig i akterne via stikprøven. Derudover er der tale om en lille stikprøve, hvor resultaterne ikke vil kunne anvendes på en større population grundet mange usikkerheder, herunder at Rigsrevisionen har gennemgået sagerne manuelt, da det ikke var muligt at fastslå den låste tid maskinelt.

Rigsrevisionen har endvidere begrænset stikprøven til 1. gangssager. Såfremt metoden skal bruges til alle sager, øges kompleksiteten betydeligt, idet sagerne har flere parallelle forløb, afsluttede forløb, indbyrdes afhængige forløb m.v. AES mener derfor ikke, at denne opgørelsesmetode er valid på en større population.

Punkt 54

Rigsrevisionen skriver, at opgørelsen af låst liggetid, som er foretaget på stikprøven, vil blive udvidet til beretningen. AES vurderer, at denne metode ikke er pålidelig, og at den derfor ikke kan bruges til at drage konklusioner om fordelingen mellem den låste og den ikke låste tid på et større antal sager, jf. bemærkninger til punkt 53.

Punkt 57

Rigsrevisionen konstaterer, at AES ikke har en systematisk viden om, hvor sagsbehandlingsprocessen er hæmmet af udefrakommende forhold, og hvor meget processen kan strømlines ved at reducere den låste liggetid. Rigsrevisionen udleder endvidere, at store dele af sagsbehandlingsprocessen er hæmmet af udefrakommende forhold. Således er sagsbehandlingsprocessen i 58% af sagsbehandlingstiden for en gennemsnitlig ulykkessag og 63,8 % af sagsbehandlingstiden for en gennemsnitlig erhvervssygdomssag hæmmet af udefrakommende forhold.

Det er ikke korrekt, at AES ikke har viden om ovenstående. Hertil henvises til AES' bemærkninger til punkt 50. Det er på baggrund af denne erfaringsbaserede viden, at AES har påpeget, at generel digitalisering i forbindelse med indhentelse af oplysninger vil kunne forkorte sagsbehandlingstiden. AES har i løbet af 2018 derfor arbejdet med digitalisering af spørgeskemaer til tilskadekomne for at nedbringe den låste tid fra 20 dage til ganske få. Derudover hviler udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem på en grundlæggende præmis om, at der skal kommunikeres elektronisk med AES' interessenter for at opnå lavest mulig låst liggetid i sagerne.

Punkt 59

Rigsrevisionen skriver, at det er bemærkelsesværdigt, at der kun indhentes kommunale akter i 11 procent af sagerne, hvilket AES ikke er enig i. Kommunale akter indhentes alene i sager, hvor erhvervsevnetab vurderes. AES tilkender et positivt tab af erhvervsevne i ca. 5 procent af ulykkessagerne (1. gangsafgørelser) og undersøger, hvorvidt der skal tilkendes en erstatning i lidt flere sager. Det er derfor ikke bemærkelsesværdigt, at kommunale akter indhentes i en mindre andel af sagerne.

Rigsrevisionen spørger til, hvad indgående breve fra myndighed dækker over. Oplysninger fra myndigheder kan eksempelvis være oplysninger om branchekode eller oplysninger fra E-indkomst.

Bemærkninger til bilag 1. Supplerende oplysning om tilskæring af løndata

I relation til fratrædelsesgodtgørelse stiller Rigsrevisionen spørgsmålet: *Indgår evt. fratrædelsesbeløb (som fx betales til chefer, når åremålskontrakten udløber) i jeres fremsendte lønopgørelse?*

ATP har ikke åregangstillæg, hvormed de medarbejdere, der havde et åremållæg ved overgangen fra staten til ATP, blev kompenseret på anden vis. Denne kompensation var ikke et engangsvederlag, men indgik i den samlede fremtidige månedsløn. Der indgår således ingen form for fratrædelsesgodtgørelse i den lønoversigt, der tidligere er fremsendt til Rigsrevisionen.

Bemærkninger til Bilag 2. Oversigt over kodning af aktregister

AES kan bekræfte følgende:

- Hvis 1. gangsafgørelsen er en anerkendelse, og afgørelsen bliver anket, er afgørelsesdatoen sat til afgørelsen på anken, da anken i så fald indregnes en del af sagsbehandlingstiden på 1. gangssagen.
- Hvis 1. gangsafgørelsen er en afvisning, er anken ikke medtaget i opgørelsen, da anken i så fald ikke indregnes en del af sagsbehandlingstiden på 1. gangssagen.

Rigsrevisionen skriver, at hvis dele af en sag bliver anket eller genoptaget inden hele sagen er afgjort, for eksempel at mén bliver anket inden erhvervsevnetab er afgjort, er anken medtaget som 'låst liggetid'. AES bemærker hertil, at det er en konkret vurdering fra sag til sag, hvorvidt sagsbehandlingen kan fortsætte. Det kommer an på indholdet i anken.

Rigsrevisionen skriver, at hvis de har identificeret en udgående akt uden en tilhørende indgående akt, er blanketten på den udgående akt tjekket i oversigten over blanketter med svarfrister, og indregnet den relevante svarfrist som 'låst liggetid'. AES bemærker hertil, at det er væsentligt at undersøge, hvorvidt der er sendt en rykker. Ligeledes kan der være telefoniske henvendelser, som udsætter fristen.

Bemærkninger til revisionsnotatets delmål 3

I forhold til revisionsnotatets delmål 3 har AES en række overordnede bemærkninger, som er oplyst nedenfor.

Notatet rejser tillige en række spørgsmål til AES, som ligeledes er besvaret i de følgende afsnit. Dertil har AES oplyst en række præciseringer til notatets enkelte afsnit. Både besvarelsen af spørgsmålene samt præciseringerne følger revisionsnotatets punkter.

Overordnede bemærkninger

Rigsrevisionen skriver, at der i delmål 3 undersøges, *om Beskæftigelsesministeriet har etableret et effektivt tilsyn med, om AES' bestyrelse sikrer, at AES har en tilfredsstillende sagsbehandlingstid og produktivitet på arbejdsskadeområdet*. Rigsrevisionen lægger til grund, at:

- a. Ministeriet har sikret, at bestyrelsen sætter tilfredsstillende målsætninger for sagsbehandlingstiderne og har reageret, hvis dette ikke er tilfældet
- b. AES løbende har orienteret ministeriet om produktiviteten på arbejdsskadeområdet og at ministeriet har reageret, hvis denne har været faldende

Samtidig lægger Rigsrevisionen til grund, at viden om sagsbehandlingstid og produktivitet er en del af forudsætningen for, at ministeriet kan føre tilsyn med AES.

Som det tidligere har været fremført i drøftelserne mellem AES og Rigsrevisionen i forbindelse med åbningen af Rigsrevisionens undersøgelse, så udgør undersøgelsens fokus på produktivitet en risiko for at undersøgelsen ikke inddrager og tillægger øvrige parametre den metodiske vægt, som vil give et retvisende billede af AES' drift.

Når Rigsrevisionen i revisionsnotatets delmål 3 lægger til grund, at *"...sagsbehandlingstid og produktivitet er en del af forudsætningen for, at ministeriet kan føre tilsyn med AES"*, forudsættes samtidig, at ministeriet ikke kan opnå tilstrækkeligt tilsyn med AES uden, at produktivitet indgår som parameter – uagtet hvilke øvrige parametre, der indgår i tilsynet.

Denne forudsætning er imidlertid problematisk af flere årsager. Som der redegøres for i AES' overordnede bemærkninger til revisionsnotaterne, så tilsidesætter et ensidigt fokus på produktivitet den strategiske prioritering, der er foretaget af bestyrelsen for at sikre udflytning med så lidt påvirkning af kunderne som muligt og med ønske om at få afviklet de gamle, ophobede sager og dermed etablere en mere balanceret sagsportefølje.

Samtidig er produktivitet som styringsredskab eller målsætning for driften i AES ikke overensstemmende med at kunne sikre en sund sagsafvikling uden skævvridning og samtidig opretholde kvaliteten i afgørelserne. Som AES ligeledes har redegjort for, så benyttes produktivitet som økonomisk styringsparameter, men som ét blandt mange andre lige så vigtige parametre.

Endelig vil produktivitet som forudsætning for tilsynet med AES ikke tage højde for den politiske beslutning om udflytning, som har betydet en meget høj medarbejderomsætning og følgelig massivt ressourcetræk ift. at sikre den fornødne oplæring af nye medarbejdere.

Derfor har AES over for ministeriet løbende fulgt en række nærmere definerede parametre i

tilsynsrapporteringer og de løbende drøftelser. Der er redegjort nærmere herfor nedenfor.

For så vidt angår de øvrige antagelser, er AES overordnet enig i den gennemgang, som Rigsrevisionen har fremsendt fsva. sagsbehandlingstid i delmål 3. AES opstiller en række tekstnære bemærkninger til gennemgangen nedenfor.

Overordnet set er AES ligeledes enig i, at lavest mulige sagsbehandlingstider inden for lovens rammer har været en af målsætningerne for mange af de tiltag, som AES har gennemført siden oprettelsen. Det er dog vigtigt at understrege, at dette kun er én af de 4 målsætninger, som har været retningsgivende for AES, jf. den strategi som AES' bestyrelse fastsatte ved overtagelsen i 2016. De fire målsætninger vedrører etablering af effektiv og korrekt administration, gode kundeoplevelser, en tidssvarende teknologisk platform og toppræstationer med arbejdsglæde. Det er vigtigt at fremhæve, at AES' prioriteringer fra overtagelsen skal forstås i den kontekst.

Ift. målsætningen effektiv og korrekt administration, og dermed sikker og stabil drift, har AES siden overtagelsen oversat dette til et fokus på kvalitet, sagsbehandlingstid og sund sagsportefølje, da en ensidig fokusering på kun ét parameter ville resultere i en usund driftsafvikling og -situation samt en risiko for, at sagsbehandlingstiderne igen vil stige på sigt. Kort sagt har AES arbejdet på at sikre stabil og sikker drift i form af faldende sagsbehandlingstider, forbedret sammensætning af sagsporteføljen med færre ældre sager samt et lavere antal af verserende sager. Samtidig har AES arbejdet på at ændre organisations kundefokus til et udefra-ind-perspektiv.

Det er ligeledes disse parametre, der har været genstand for afrapportering til Beskæftigelsesministeriet. Dermed har produktivitet ikke indgået i bestyrelsens strategiske prioritering og følgelig ikke har været en del af de fire faste emner, som er hovedgenstanden for afrapporteringen til Beskæftigelsesministeriet.

Samtidig har ministeriet ikke opstillet produktivitet som en forudsætning for tilsynet med AES, da der vil være tale om modsatrettede prioriteringer. Der vil ikke både kunne foretages en strategisk prioritering af nedbringelse af sagsbunker og sagsbehandlingstider og prioriteres produktivitetsstigninger i AES.

Når Rigsrevisionen skal evaluere AES' og ministeriets dialog i forbindelse med det løbende tilsyn, er det derfor væsentligt af fastholde, at fokus overordnet set har været at etablere en stabil og sikker drift af arbejdsskadeområdet, hvilket også understreges af bestyrelsens beretninger siden oprettelsen og de tre redegørelser til Folketingets Ombudsmand.

Besvarelse af spørgsmål samt præciseringer til delmål 3

Punkt 2

AES har haft tilsynsmanual i høring, men har ikke modtaget et endeligt eksemplar.

Siden oprettelsen af AES har administrationen, bestyrelsen, Arbejdstilsynet og Beskæftigelsesministeriet brugt tid på at etablere en tillidsbaseret samarbejdsrelation. Den etablerede samarbejdsrelation betyder, at der i dialogen har været åbenhed i forhold til at rette uddybende og opfølgende spørgsmål til både AES' strategiske prioriteringer og drift. I forbindelse med de møder og udvekslinger af information, der har været bl.a. i form af tilsynsmateriale, har parterne haft en fælles forståelse af, at den største udfordring for AES har været de mange ophobede sager og lange sagsbehandlingstider sammenholdt med gennemførelsen af udflytningen. Det har derfor i stor grad været omdrejningspunktet for dialogen med Arbejdstilsynet og Beskæftigelsesministeriet, ligesom det har været fokusområdet i det udvekslede

materiale.

Punkt 3

AES' bestyrelse har i forbindelse med udarbejdelse af de årlige beretninger redegjort for de væsentligste beslutninger, som bestyrelsen har truffet i det forudgående kalenderår samt øvrige oplysninger, som bestyrelsen har vurderet er nødvendige for, at beskæftigelsesministeren kan varetage sin tilsynsforpligtigelse på et tilstrækkeligt og betryggende grundlag.

Som det fremgår af de årlige beretninger, har der været lagt vægt på at berette om arbejdet med at indfri de strategiske målsætninger. Med afsæt i den fælles forståelse for de største udfordringer har bestyrelsen på driftssiden primært berettet om nedbringelse af sagsbehandlingstider, reduktion af antal verserende sager og udviklingen i niveauet af ældre sager. Dertil har bestyrelsen lagt vægt på at holde et stabilt og acceptabelt kvalitetsniveau i sagsafviklingen særligt med omtanke for AES' udflytning og deraf følgende ansættelse af mange nye medarbejdere og stor medarbejderomsætning.

Punkt 4

AES er enig i, at der i AES' første leveår blev afholdt møder mellem vicedirektøren for tilsynet og direktøren for AES. Rammerne for disse samarbejds møder ændrede sig imidlertid til kvartalsvise møder mellem ministeren og bestyrelsesformanden ledsaget af direktøren for AES samt møder mellem direktøren for AES og direktøren for Arbejdstilsynet.

Der har tillige været løbende møder mellem den ansvarlige kontorchef for tilsynet og afdelingschefen for bestyrelsens sekretariat.

Der har i øvrigt været løbende dialog mellem Arbejdstilsynets vicedirektør og den udviklingsansvarlige underdirektør i AES, ligesom der har været afholdt halvårige møder mellem underdirektøren for kundecenteret i AES og den ansvarlige kontorchef for tilsynet m.fl.

Punkt 11

Vedrørende dokumentation for aftale om, at en servicemålsoverholdelse på 90 procent er ensbetydende med 100 procents overholdelse af lovens frister der daterer tilbage 2012 bemærkes det, at Beskæftigelsesministeriet i deres "Orientering om status og målsætninger for nedbringelsen af sagsbehandlingstiden i nye sager om tab af erhvervsevne i AES" af 3. april 2018 til Folketingets Ombudsmand skriver følgende: *"I relation til betydningen af de lovfastsatte frister i arbejdsskadessikringsloven for afgørelse af arbejdsskadesager er det Beskæftigelsesministeriets vurdering, at fristerne har karakter af ordensforskrifter, idet der ikke er knyttet retsvirkninger til manglende overholdelse heraf. Det betyder, at fristen skal tilstræbes overholdt, og historisk er ca. 80-90 pct. af sagerne afsluttet inden for 1 år."*

Punkt 12

Det bemærkes, at denne nedjustering af forventningerne til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nye sager om erhvervsevnetab fra 20-22 måneder til 26-28 måneder alene vedrører sager, der er anmeldt før oprettelsen af AES. Sager, der derimod blev anmeldt i 2018 og hvor der tilkendes erstatning for erhvervsevnetab, forventes afsluttet med en gennemsnitlig sagsbehandling på 20-22 måneder.

Punkt 13

Det bemærkes, at der anvendes forskellige begreber for måldefinitioner. AES' bestyrelse har arbejdet med begrebet KPI (*Key Performance Indicator*), som opfølgning på arbejdet med at sikre den tilsigtede

udvikling inden for tre indikatorer for etablering af stabil og sikker drift. De tre indikatorer har været overholdelse af lovens frister, materiel korrekthed og andel af verserende sager på over 2 år. Det har været den faglige vurdering, at indikatoren for overholdelse af lovens frister har afspejlet udviklingen i sagsbehandlingstiderne. Samtidig har AES på kvartalsvis basis offentliggjort gennemsnitlige sagsbehandlingstider for alle typer af sager dvs. både 1. og 2.gangssager på AES' hjemmeside.

AES' bestyrelse har haft en dialog med tilsynet/ministeren om muligheden for og hensigtsmæssigheden af at udarbejde prognoser. AES er udfordret af et gammelt sagsbehandlingssystem, der ikke nemt kan ændres til nye driftsstyringsbehov. Samtidig burde fordele og ulemper ved offentliggørelsen af prognoser overvejes nøje. Overvejelserne tog afsæt i et kundehensyn i forbindelse med forventningsafstemning på baggrund af arbejdsskadesagernes kompleksitet og forskelligartede sagsbehandlingsforløb. Bestyrelsen bad administrationen overveje fordele og ulemper ved offentliggørelse af prognoser og dermed ved at løbe en risiko for at ikke at kunne indfri disse i en situation, hvor der endnu ikke er etableret stabil og sikker drift samtidig med gennemførelse af udflytning og opbygning af nye centre.

Dialogen endte som bekendt med, at AES i brev af 14. december 2018 oversendte prognoser for 2019 for 1. og 2. gangssager til ministeriet. Prognoserne er desuden gennemgået for Beskæftigelsesudvalget i forbindelse med en teknisk gennemgang den 31. januar 2019.

AES bemærker i øvrigt, at det for 2.gangssager er lykkedes at nedbringe sagsbehandlingstiderne ganske betragteligt, hvilket understreger, at AES' prioritering af sikker og stabil drift har skabt den ønskede effekt på trods af, at der ikke er opstillet direkte målsætninger for sagsbehandlingstiden.

Det skal endvidere bemærkes, at drøftelserne mellem AES og Beskæftigelsesministeriet vedrørende mål og prognoser er udtryk for det udlevede tilsyn, som løbende foretages fra ministeriet og Arbejdstilsynet overfor AES. AES betragter således den "uenighed", som Rigsrevisionen beskriver, som en naturlig del af AES' samarbejde med både ministeriet og Arbejdstilsynet som led i at sikre, at tilsynet modtager de relevante og dækkende oplysninger.

Punkt 14

Det bemærkes til tabel 8, at AES oplyser Folketingets Ombudsmand i februar 2018 om, at forventningen til gennemsnitlig sagsbehandlingstid for nye sager med tilkendt erstatning for erhvervsevnetab justeres til 26-28 måneder. AES oplyser samtidig, at sager anmeldt i 2018 kan forvente en sagsbehandlingstid på 20-22 måneder.

Punkt 15

Det bemærkes, at udfordringen med anvendelse af forskellige begreber (målsætning, prognose, KPI) har indflydelse på Rigsrevisionens undersøgelse. AES vurderer, at man med opsætningen af prognoser har indfriet ministeriets anmodning om at opstille målsætninger for nye sager.

Det bemærkes endvidere, at målsætningerne angivet i administrationsaftalen med ATP alene vedrører de lovbundne frister, hvilket fra start har været den fælles overenskomst.

AES kan afkræfte opfattelsen af, at der ikke er opstillet mål for 2.gangssager. I brev af 14. december 2018 fremgår prognoser vedrørende 2-gangssager. Også her skal det bemærkes, at AES løbende offentliggør realiserede sagsbehandlingstider for 2.gangssager på hjemmesiden.

Punkt 17

Det bemærkes, at bestyrelsen i sit svar dateret den 14. december 2018 på ministerens tilsynsbrev fra 2017 understreger, at det er bestyrelsens klare prioritet at holde kursen i forhold til den gennemgribende oprydning i sagsporteføljen, som blev sat i gang umiddelbart efter etableringen af AES.

Punkt 20

Det bemærkes i forbindelse med de godkendte takststigninger, at disse dækker en indsats til oprydning i sagsporteføljen og deraf følgende nedbringelse af sagsbehandlingstiden for erhvervsevnetabssager på sigt. Det bemærkes samtidig, at takststigningerne indeholder øgede udgifter forbundet med udskiftning af den forældede teknologi.

Punkt 22

Det bemærkes, at produktivitet ikke har været en væsentlig parameter i arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstiden i AES særligt under udflytningen. Således har en høj produktivitet ikke været medvirkende til et fald i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i AES. Der har været tale om en investering i en forbedret kundeoplevelse udtrykt ved kortere sagsbehandlingstider og et højt kvalitetsniveau.

Det fremgår tillige af AES' svar til revisionsnotatets indledning, at der ikke kan sættes lighedstegn mellem produktivitet og nedbringelse af sagsbehandlingstider. Sagsbehandlingstider er afhængige af en lang række betydende faktorer, ligesom produktivitet som begreb ikke rummer de implikationer, som er en del af AES' behandling af arbejdsskadesager.

Punkt 23

Det bemærkes, at formålet med omtalte Deloitte-rapport fra 2016 om bunkeafvikling af positive erhvervsevnetabssager var at anvise nye metoder til at få nedbragt bunken af ophobede sager. Administrationen havde konstateret, at der ikke var udsigt til – med den på det tidspunkt anvendte tilrettelæggelse af driften – at få nedbragt bunkerne og havde på eget initiativ antaget Deloitte til at analysere problemet og anvise alternativer. Der er således tale om en intern konsulentrapport.

Punkt 26

Vedrørende den citerede formulering: *"AES vurderer, at den samlede produktivitet og kvalitet af opgaveløsningen svarer til niveauet før udflytningen"*, bemærkes det, at denne antages at stamme fra de løbende opfølgninger på udflytning på kvartalsvis basis sendt til Finansministeriet.

AES bemærker hertil, at de oplysninger, der er afgivet i forhold til rapporteringen på Bedre Balance, metodisk har været udfordrende for AES. Det betyder, at den af Finansministeriet forud definerede rapporteringsform har vanskeliggjort en præcis rapportering, netop fordi et ensidigt fokus på produktivitet ikke har været dækkende for AES' udfordringer i forbindelse med udflytningen, jf. i øvrigt AES overordnede bemærkninger til revisionsnotaterne.

I opfølgningsskemaet skelnes der ikke mellem de to begreber produktivitet og kvalitet, hvorved opfølgningen er udtryk for en samlet vurdering på tværs af de to. Konkret afrapporteres der i skemaet på "kvalitet/produktivitet" i én rubrik, hvorfor det ikke er muligt at adskille rapporteringen på de to begreber. Idet kvalitet har været et vigtig parameter for bestyrelsen, har emnet haft et udtalt fokus, og der har været holdt et højt kvalitetsniveau under udflytningen. Når der afgives svar på to så forskellige begreber, vil svaret ikke favne forskellighederne imellem de to begreber. Således er opfølgningen udtryk for en

gennemsnitlig vurdering.

Med udtrykket "fuld funktionsdygtig" har AES ment, at der nu var ansat og oplært sagsbehandlere i begge centre, som var begyndt at producere både ulykkessager, erhvervssygdomssager og private erstatningssager. Dette er på ingen måder det samme som, at centrene nu var fuldt bemandede, producerede sager med fuld produktivitet eller kunne alle nuancer af sagsbehandlingen.

Punkt 27

Det bemærkes, at produktivitet ikke har været et element i den løbende opfølgning på arbejdet med at etablere stabil og sikker drift af arbejdsskadeområdet. Baggrunden for takststigningen i 2019, der bl.a. kan henføres til en forventelig lavere produktivitet, skyldes den meget høje medarbejderomsætning, som forventes at fortsætte efter at den fysiske udflytning er tilendebragt, ligesom der forventes at skulle afgives erfarne sagsbehandlerressourcer til udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem. Begge dele presser produktionen og dermed indtægterne.

Punkt 31

AES redegør grundigt i sit svar dateret den 20. november 2017 på ministerens tilsynsbrev 2016 for, hvorledes bestyrelsen sikrer opfølgning på arbejdet med etablering af stabil og sikker drift i AES. Nedenfor følger uddrag af brevet:

"Bestyrelsen følger nøje med i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, både for alle nye sager og for de enkelte delafgørelsestyper (afvisning, anerkendelser, mén og erhvervsevnetab). Målsætninger om sagsbehandlingstid bør imidlertid ikke stå alene som styringsparameter, idet sagsbehandlingstiden er afhængig af, hvilke sager der afvikles, dvs. om det er meget nye eller meget gamle sager, der afvikles. Som bekendt er det nuværende niveau for sagsbehandlingstiden opstået, fordi AES har fokus på afvikling af de ældste sager, hvorfor sagsbehandlingstiden stiger. Hvis AES ikke havde fokus på de ældste sager, ville sagsbehandlingstiden i dag være betydeligt lavere, end den er. Bestyrelsen følger derfor, udover den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, også med i udviklingen i 2-årssagerne og sagsporteføljens sammensætning med henblik på at sikre fremdriften i AES' arbejde med at opnå en stabil og sikker drift, således at de tilskadekomne får deres sag behandlet så hurtigt og effektivt som muligt."

Punkt 33

Der henvises til bemærkninger under punkt 26.