



Notat til Statsrevisorerne om
beretning om sagsbehandlingstider
i 6 statslige nævn

November
2008

revision
revision

revision

**Opfølgning i sagen om sagsbehandlingstider i 6 statslige nævn
(beretning nr. 11/05)**

11. november 2008

RN A513/08

I. Indledning

1. I mit notat til Statsrevisorerne af 20. juli 2006 tilkendegav jeg, at jeg fortsat ville følge sagen om sagsbehandlingstider i 6 statslige nævn omfattet af Statsrevisorernes beretning nr. 11/05 og orientere Statsrevisorerne om effekten af de tiltag, som ministerierne har iværksat for at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

2. Statsrevisorernes beretning nr. 11/05 omfattede *Landsskatteretten* under Skatteministeriet, *Ankestyrelsen* under Velfærdsministeriet (dengang Socialministeriet), *Naturklagenævnet* under Miljøministeriet, *Flygtningenævnet* under Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, *Patientskadeankenævnet* under Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse (dengang Indenrigs- og Sundhedsministeriet), *Erstatningsnævnet* under Justitsministeriet samt *Arbejdsskadestyrelsen* under Beskæftigelsesministeriet. Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandling blev inddraget i beretningen, idet flere nævn er afhængige af informationer fra styrelsen. I dette notat vil jeg følge op på ministeriernes initiativer til at reducere sagsbehandlingstiderne i disse nævn.

3. Rigsrevisionens opfølgning er baseret på møder med en række af de berørte ministerier og gennemgang af redegørelser og materiale tilvejebragt af ministerierne, herunder gennemgang af årsrapporter og resultatkontrakter.

4. En række af de nævn, som er omfattet af dette notat, har indført LEAN-værktøjer til at optimere, forenkle og effektivisere løsningen af opgaver og dermed reducere sagsbehandlingstiderne. De nævn, der mere specifikt har indført LEAN, fremgår af behandlingen af de konkrete nævn.

5. I tabel 1 er vist de seneste års udvikling i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i samtlige 6 nævn. Sagsbehandlingsprocessen varierer fra nævn til nævn, og sagsbehandlingstiden inden for samme nævn kan variere betydeligt mellem forskellige sagstyper. Det giver derfor ikke mening at sammenligne nævnene på tværs. I tabel 2-7 er vist de seneste års udvikling i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for de enkelte nævn. Tabellerne omfatter nævnenes sagsbehandlingstider for 2004, som de fremgår af beretningen, og sagsbehandlingstider for perioden 2005-2007, i det omfang tallene har været tilgængelige.

Tabel 1. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 6 statslige nævn (Måneder)

	2004	2005	2006	2007
Landsskatteretten	-	12,8	10,7	11,8
Ankestyrelsen	6,2	6,4	5,8	5,0
Naturklagenævnet	6,3	6,3	5,5	7,0
Flygtningenævnet	8,7	4,9	4,2	4,6
Patientskadeankenævnet	7,9	7,5	7,1	7,6
Erstatningsnævnet	-	-	4,5	2,5

II. Landsskatteretten under Skatteministeriet

6. I forhold til Landsskatteretten har jeg fulgt op på forhold vedrørende:

- sagsbehandlingstider
- Skatteministeriets målsætning om nedbringelse af Landsskatterettens gennemsnitlige sagsbehandlingstid
- koncernprojekt i Landsskatteretten.

Sagsbehandlingstider

Tabel 2. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Landsskatteretten (Måneder)

	2005	2006	2007
Landsskatteretten	12,8	10,7	11,8

7. Det har ikke været muligt at foretage en direkte sammenligning af sagsbehandlingstiderne i perioden dækket af beretningen og perioden herefter, der fremgår af tabel 2. Ministeriet har oplyst, at sagsbehandlingstiderne for 2005-2007 er korrigeret for berostillelser og derfor ikke er sammenlignelige med sagsbehandlingstiden for 2004, som fremgår af beretningen. Ministeriet har samtidig oplyst, at der ikke foreligger et sammenligneligt tal for 2004.

Sagsbehandlingstiden i Landsskatteretten var 12,8 måneder i 2005 og 10,7 måneder i 2006 for herefter at stige til 11,8 måneder i 2007, jf. tabel 2.

Skatteministeriets målsætning om nedbringelse af Landsskatterettens gennemsnitlige sagsbehandlingstid

8. I 2007 var målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 9 måneder. Landsskatteretten har med en sagsbehandlingstid på 11,8 måneder i 2007 således ikke nået dette mål. Dette skyldes bl.a. nedbringelsen af en sagspukkel af ældre sager. Når en institution afvikler en sådan pukkel, vil den gennemsnitlige sagsbehandlingstid altid stige i en periode.

9. Det fremgik af mit notat af 20. juli 2006, at Skatteministeriet havde en målsætning om at få Landsskatterettens gennemsnitlige sagsbehandlingstid ned på 8 måneder ved udgangen af perioden dækket af resultatkontrakten for 2005-2008. Det fremgår af Landsskatterettens resultatkontrakt for 2008, at målet for alle sager er en sagsbehandlingstid på 9 måneder. Der er dermed sket en justering på 1 måned i forhold til den målsætning, som ministeriet tilkendegav i forbindelse med mit notat af 20. juli 2006. Ministeriet har oplyst, at justeringen

skal ses i lyset af, at der i 2008 skal afsluttes et større antal ældre sager. Der er opstillet et mål om, at sager, som er registreret efter 1. januar 2008, skal behandles inden for 7 måneder. Ministeriet har oplyst, at dette er mere ambitiøst end den målsætning, der var omtalt i ministerens redegørelse til mit notat af 20. juli 2006.

Koncernprojekt i Landsskatteretten

10. Som opfølgning på beretningen færdiggjorde Landsskatteretten medio 2007 et koncernprojekt, som skulle undersøge mulighederne for nedbringelse af sagsbehandlingstider. Undersøgelsen blev tilrettelagt i samarbejde med bl.a. departementet og et privat konsulentfirma.

11. Koncernprojektet bestod bl.a. af et LEAN-projekt, som siden hen er udbredt til hele Landsskatterettens område. Projektet resulterede i initiativer, hvoraf hovedparten skal implementeres ved hjælp af en strategiplan for perioden 2008-2012. Der er ligeledes udarbejdet en tillægskontrakt til resultatkontrakten for perioden 2005-2008. Formålet med tillægget var allerede i 2008 at indarbejde de første forventninger til nedsat sagsbehandlingstid og introducere nye styringsværktøjer og målinger for sagsbehandlingstiden på baggrund af koncernprojektet. Der opstilledes endvidere målet om, at alle sager, som er modtaget efter den 1. januar 2008, skal behandles på gennemsnitligt 7 måneder. En række yderligere værktøjer til forbedring af sagsbehandlingen blev udviklet. Der blev bl.a. indført en vejledning i sagsbehandling samt resultatkontrakter for de enkelte kontorchefer.

12. Det fremgik af beretningen, at der i Landsskatteretten forekom lange liggetider både før og efter igangsættelse af sagsbehandlingen. Med henblik på at nedsætte liggetider er der i forbindelse med koncernprojektet iværksat en række tiltag, bl.a. udarbejdelse af relevante retningslinjer og frister for, hvor længe sager må ligge hos medarbejdere og kontorchefer, inden sagsbehandlingen påbegyndes. Ministeriet har oplyst, at Landsskatteretten nu måler på disse perioder, hvor der ikke sker sagsbehandling, og at der er opstillet mål for enkelte sagsintervaller.

Vurdering

13. Sagsbehandlingstiden i Landsskatteretten faldt fra 2005 til 2006 for derefter at stige i 2007 på grund af afviklingen af ældre sager. Målet for sagsbehandlingstiden er blevet justeret, så det er mindre ambitiøst. Ministeriet har dog fastsat et mål for nye sager i Landsskatteretten, som er strammere end målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Landsskatteretten har indført LEAN-værktøjer med henblik på at forbedre sagsbehandlingstiden. Jeg finder det mindre tilfredsstillende, at sagsbehandlingstiden er steget, og at sagsbehandlingstiden stadig ikke lever op til målet, selv om målet blev justeret. Jeg vil fortsat følge sagen.

III. Ankestyrelsen under Velfærdsministeriet

14. I forhold til Ankestyrelsen har jeg fulgt op på forhold vedrørende:

- sagsbehandlingstider
- indførelse af LEAN
- ukomplicerede sager.

Sagsbehandlingstider

Tabel 3. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Ankestyrelsen (Måneder)

	2004	2005	2006	2007
Ankestyrelsen	6,2	6,4	5,8	5,0

15. Beretningen omfattede Ankestyrelsens behandling af sager efter arbejdsskadelovgivningen, som udgør hovedparten af Ankestyrelsens sager.

16. Sagsbehandlingstiden er siden beretningen faldet årligt i perioden 2004-2007 fra 6,2 måneder til 5 måneder med undtagelse af i 2005, hvor den steg til 6,4 måneder, jf. tabel 3.

17. Af Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2007-2010 fremgår det, at målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager i 2007 var 5 måneder. Ankestyrelsen har med den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for arbejdsskadesager således nået det opstillede mål for 2007.

18. Det fremgår endvidere af Ankestyrelsens resultatkontrakt for 2007-2010, at Ankestyrelsens målsætninger for sagsbehandlingstider var at nedbringe sagsbehandlingstiden til maks. 4 måneder i 2008 og til 3,5 måneder i 2009 og 2010. Af resultatkontrakten for Ankestyrelsen for perioden 2008-2011 er målene dog justeret, så målet for 2008 nu er på 4,5 måneder, og målet for de enkelte år i perioden 2009-2011 er 4 måneder. Dette er en opjustering på 0,5 måneder for 2008 og årene frem. Målene er herved blevet mindre ambitiøse til trods for den positive udvikling i Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. Ministeriet har oplyst, at justeringen af målet for sagsbehandlingstiden for 2008 skyldes tilgang af sager i 2007. Ministeriet har samtidig oplyst, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2008 forventes at stige sammenholdt med 2007. Slutteligt har ministeriet oplyst, at Ankestyrelsen pr. 1. januar 2009 udvider sin kapacitet med endnu et kontor for bl.a. at kunne nedbringe sagsbehandlingstiden.

Indførelse af LEAN

19. I februar 2006 indførte Ankestyrelsen LEAN ved behandlingen af arbejdsskadesager. Dette har bl.a. medført en indledende screening af de modtagne sager. Det fremgår af Ankestyrelsens årsrapport for 2007, at Ankestyrelsen vil fortsætte arbejdet med LEAN i 2008, og at det omfatter alle enheder i Ankestyrelsen.

Ukomplerede sager

20. Pr. 1. juni 2006 forventede Ankestyrelsen, at sagsbehandlingstiden for ukomplicerede sager ville blive nedsat til 2 måneder. Sagsbehandlingstiden for ukomplicerede sager var 1,6 måneder i 2006 og 1,95 måneder i 2007. Målet om en nedbringelse af sagsbehandlingstiden for ukomplicerede sager til 2 måneder er således nået i både 2006 og 2007.

Vurdering

21. Sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen er faldet årligt, med undtagelse af i 2005, siden beretningen, og Ankestyrelsen nåede sit mål for sagsbehandlingstiden for arbejdsskadesager i 2007. Ankestyrelsens mål er opjusteret som følge af tilgang af sager, og Ankestyrelsen forventer, at sagsbehandlingstiden i 2008 stiger som følge af tilgangen. Ankestyrelsen udvider sin kapacitet med henblik på bl.a. at nedbringe sagsbehandlingstiden. Styrelsen vil fortsat arbejde med at forbedre sagsbehandlingen ved hjælp af LEAN og har nået målene for 2006 og 2007 for behandling af ukomplicerede sager. Jeg finder dette tilfredsstillende og betragter beretningssagen for afsluttet, hvad angår Ankestyrelsen.

IV. Naturklagenævnet under Miljøministeriet

22. I forhold til Naturklagenævnet har jeg fulgt op på forhold vedrørende:

- sagsbehandlingstider
- indgåelse af resultatkontrakt
- arbejdstilrettelæggelsen i Naturklagenævnet
- it-understøttelse af sagsbehandlingen.

Sagsbehandlingstider

Tabel 4. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Naturklagenævnet (Måneder)

	2004	2005	2006	2007
Naturklagenævnet	6,3	6,3	5,5	7,0

23. Sagsbehandlingstiden er siden beretningen stagneret i perioden 2004-2005. I 2006 var sagsbehandlingstiden 5,5 måneder for herefter at stige til 7 måneder i 2007, jf. tabel 4. Det fremgår af Naturklagenævnets årsrapport for 2007, at stigningen i sagsbehandlingstiden i 2007 skyldes økonomiske og resurse-mæssige udfordringer. Bl.a. er en 1-årig forhøjelse af bevillingen i 2006 med 2 mio. kr. bortfaldet, samtidig med at Naturklagenævnet har brugt resurser på gennemførelsen af et LEAN-projekt.

24. Det fremgår ligeledes af Naturklagenævnets årsrapport for 2007, at tilgangen af sager i 2007 var stagnerende i forhold til 2006, og at antallet af nye sager, som nævnet modtog i 2007, lå på nogenlunde samme niveau som i 2006.

25. Af finansloven for 2008 fremgår det, at Naturklagenævnet har fået forhøjet sin bevilling i perioden 2008-2011 med i alt 10 mio. kr. med henblik på bl.a. nedbringelse af sagsbehandlingstider i Naturklagenævnet. Bevillingen forhøjes med 4 mio. kr. i 2008, 2,5 mio. kr. i 2009, 2 mio. kr. i 2010 og 1,5 mio. kr. i 2011.

Indgåelse af resultatkontrakt

26. I juni 2008 indgik Miljøministeriet og Naturklagenævnet en resultatkontrakt for perioden 2008-2010. Indholdet af resultatkontrakten baserer sig bl.a. på erfaringer fra et projekt omkring LEAN i Naturklagenævnet. I modsætning til resultatkontrakten for 2007-2010 opstilles der for 2008-2010 en række konkrete mål for bl.a. sagsbehandlingstider, hvoraf hovedparten suppleres af aktiviteter, der skal gennemføres i forbindelse med opnåelse af målene. Det fremgår, at de konkrete mål kun gælder for 2008, fordi igangværende aktiviteter med henblik på forbedring af Naturklagenævnets arbejdsrutiner forventes at få indflydelse på flere af målene eller kan give anledning til indførelse af nye mål.

I forhold til sagsbehandlingstider omfatter resultatkontrakten for 2008-2010 et nyt centralt mål om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal være reduceret med 3 % i 2008, 7 % i 2009 og 10 % i 2010. Udgangspunktet er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden 2005-2007, som er 6,4 måneder. Resultatkontrakten indeholder også mål om nedbringelse af verserende sager, som er ældre end 8 måneder, med henblik på at tilskynde en så vidt mulig ensartet udvikling i sagsbehandlingstiden.

Arbejdstilrettelæggelsen i Naturklagenævnet

27. Efter aftale med Miljøministeriet blev der i 2007 taget skridt til indførelse af LEAN i Naturklagenævnet. LEAN-processerne indføres samtidig i Miljøklagenævnet og finder sted i samarbejde med et privat konsulentfirma. Der er gennemført et pilotprojekt rettet mod det største sagsområde i Naturklagenævnet. Pilotprojektet er afsluttet og afløst af et implementeringsprojekt, som er startet op primo 2008.

28. Det fremgik af beretningen, at mange af de generelle problemstillinger forbundet med at effektivisere sagsbehandlingstider med fordel vil kunne løses inden for større organisatoriske enheder. Miljøministeriet undersøger lige nu mulighederne for en sammenlægning af Naturklagenævnet og Miljøklagenævnet. Ministeriet vurderer, at dette vil være i god overensstemmelse med det nuværende regeringsgrundlag.

It-understøttelse af sagsbehandlingen

29. Naturklagenævnet indførte i 2006 et ESDH-system med henblik på forbedring af it-understøttelsen af sagsbehandling og sagsstyring. Miljøministeriet har oplyst, at Naturklagenævnet i forbindelse med implementeringen og brugen af systemet har konstateret forskellige mangler, som bl.a. knytter sig til funktionalitet og hastighed. Ministeriet har oplyst, at der er iværksat opgradering af det tekniske udstyr, samt at funktionaliteten løbende søges forbedret.

Vurdering

30. Naturklagenævnets sagsbehandlingstid i 2007 er steget siden beretningen. Miljøministeriet og Naturklagenævnet har indgået resultatkontrakt bl.a. med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Af resultatkontrakten fremgår et nyt mål for sagsbehandlingstiden og mål for sagsbehandling af ældre sager. Samtidig søges it-understøttelsen af sagsbehandlingen og arbejdstilrettelæggelsen i nævnet forbedret. Jeg finder stigningen i Naturklagenævnets sagsbehandlingstid mindre tilfredsstillende, og jeg vil fortsat følge arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstiden i Naturklagenævnet.

V. Flygtningenævnet under Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration

31. I forhold til Flygtningenævnet har jeg fulgt op på forhold vedrørende:

- sagsbehandlingstider
- 3 målsætninger vedrørende sagsbehandlingstider
- indgåelse af resultatkontrakt.

Sagsbehandlingstider

Tabel 5. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Flygtningenævnet (Måneder)

	2004	2005	2006	2007
Flygtningenævnet	8,7	4,9	4,2	4,6

32. Det har ikke været muligt at foretage en direkte sammenligning af sagsbehandlingstiderne i perioden dækket af beretningen og perioden herefter, der fremgår af tabel 5. Derfor tages der udgangspunkt i Flygtningenævnets udregning af gennemsnittet for de oftest forekommende sagstyper. Sagsbehandlingstiden for disse faldt fra 8,7 måneder i 2004 til 4,9 måneder i 2005 og 4,2 måneder i 2006. I 2007 steg sagsbehandlingstiden til 4,6 måneder, jf. tabel 5.

33. I 2007 skærpede Flygtningenævnet målet for sagsbehandlingstiden fra 5 måneder til 4,3 måneder, og nævnet har således ikke helt nået sit mål i 2007. Jeg finder det dog positivt, at målet er blevet skærpet.

34. Flygtningenævnet modtog i 2007 færre sager end forudsat på finansloven. Det fremgår af Flygtningenævnets årsberetning for 2007, at Flygtningenævnets sagsbeholdning således var lavere ultimo 2007 end primo 2007 og derfor er på et operationelt minimum.

3 målsætninger vedrørende sagsbehandlingstider

35. Af resultatkontrakten for 2007 fremgik 3 målsætninger for sagsbehandlingstiden i 2007. For alle 3 målsætninger gælder, at disse ikke helt blev nået i 2007, idet der var mindre overskridelser.

Indgåelse af resultatkontrakt

36. Det fremgik af beretningen, at Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration ikke havde indgået resultatkontrakt med Flygtningenævnet, men i stedet løbende havde vurderet nævnets stigende sagsbehandlingstider og fundet disse rimelige.

37. Ministeriet indgik resultatkontrakt for 2007 med Flygtningenævnet den 31. maj 2007. Der er ligeledes indgået resultatkontrakt for 2008. Hvad angår sagsbehandlingstider, er der i resultatkontrakterne opstillet mål for 2 af nævnets sagstyper. Der er tale om de oftest forekommende sagstyper, som er spontane asylsager og anmodninger om genoptagelse af spontansager. Ministeriet har oplyst, at der for de resterende sagstyper alene er fastsat interne målsætninger, idet der er tale om et meget lavt antal sager.

38. I resultatkontrakten for 2008 er der opstillet 3 mål for Flygtningenævnets sagsbehandlingstid, som er identiske med målsætningerne for 2007. Det fremgår af resultatkontrakten, at det for genoptagelsessager er hensigten, at sagsbehandlingstiden i 2009 skal nedbringes til 3,3 måneder, men at målsætningen for 2008 på 6,7 måneder er fastsat på baggrund af, at nævnet fortsat har en beholdning af sager med anmodning om genoptagelse med en forholdsvis lang liggetid.

Vurdering

39. Det fremgår af tallene for perioden 2004-2007, at sagsbehandlingstiden for Flygtningenævnets største sagsområde faldt fra 8,7 måneder i 2004 til 4,9 måneder i 2005 og herefter har været nogenlunde stabil. Målet for 2007 er ikke nået, men jeg finder det positivt, at målet er blevet skærpet. Målene for spontansager er næsten nået. Hertil kommer, at der er indgået resultatkontrakt mellem ministeriet og Flygtningenævnet. Jeg finder dette tilfredsstillende og betragter beretningssagen for afsluttet, hvad angår Flygtningenævnet.

VI. Patientskadeankenævnet under Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse

40. I forhold til Patientskadeankenævnet har jeg fulgt op på forhold vedrørende:

- sagsbehandlingstider
- oversendelse af sagsakter fra Patientforsikringen til Patientskadeankenævnet
- opgørelse af sagsbehandlingstiden.

Sagsbehandlingstider

Tabel 6. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Patientskadeankenævnet (Måneder)

	2004	2005	2006	2007
Patientskadeankenævnet	7,9	7,5	7,1	7,6

41. Sagsbehandlingstiden har siden beretningen været nogenlunde stabil i perioden 2005-2007. Sagsbehandlingstiden var således 7,5 måneder i 2005, 7,1 måneder i 2006 og 7,6 måneder i 2007, jf. tabel 6. Målet for sagsbehandlingstiden i Patientskadeankenævnet var på 7 måneder i 2007. Med en sagsbehandlingstid på 7,6 måneder i 2007 blev målet således ikke nået. Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse har oplyst, at den manglende mål-opfyldelse for 2007 bl.a. skyldes en meget stor udskiftning af medarbejderne i Patientskadeankenævnet med dertil hørende behov for oplæring.

42. Målet for sagsbehandlingstiden i Patientskadeankenævnet i 2008 er 7,5 måneder. Målet er således blevet opjusteret med 0,5 måneder i forhold til 2007.

Oversendelse af sagsakter fra Patientforsikringen til Patientskadeankenævnet

43. Ministeriet har oplyst, at endnu et forhold, som har medført manglende målopfyldelse for 2007, er, at Patientforsikringen har anvendt længere tid til at afgive ankeudtalelse og oversende sagens akter end forudsat i resultatkontraktens mål for både 2006 og 2007. Det fremgik af beretningen, at Patientforsikringen i et betydeligt antal sager brugte mere end 2 måneder på at sende det nødvendige sagsmateriale med en udtalelse til Patientskadeankenævnet.

Til brug for dette notat har ministeriet oplyst, at ud af den samlede sagsbehandlingstid i Patientskadeankenævnet på 7,5 måneder i 2005 udgjorde Patientforsikringens sagsbehandlingstid 1,8 måneder af denne. I 2006 steg den til 1,9 ud af 7,1 måneder for herefter at falde til 1,8 ud af 7,6 måneder i 2007.

44. Forudsætningen i resultatkontrakterne for 2006 og 2007 var en sagsbehandlingstid på 1 måned for Patientforsikringens behandling af sager, som angik Patientskadeankenævnet. Ministeriet har hertil oplyst, at Patientforsikringen fra 1. februar 2008 har omlagt behandlingen af udtalelser til Patientskadeankenævnet samt tilført opgaven yderligere resurser med henblik på at nå en målsætning om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid i forhold til Patientskadeankenævnet på maks. 1 måned. Dermed vil den samlede sagsbehandlingstid kunne nedbringes til under de 7 måneder, som tidligere var målet.

Opgørelse af sagsbehandlingstiden

45. Det fremgik af beretningen, at sagsbehandlingstiden i Patientskadeankenævnet blev opgjort fra sagens oprettelsesdato til datoen for nævnsmødet, hvor der blev truffet beslutning i sagen. Ministeriet har oplyst, at sagsbehandlingstiden i resultatkontrakten for 2006 blev fastlagt som tiden, fra anken modtages i Patientskadeankenævnet, til afgørelsen sendes til klager, og at samme opgørelsesmetode er benyttet i 2007.

Vurdering

46. Sagsbehandlingstiden er faldet i Patientskadeankenævnet siden beretningen, og Patientforsikringen har iværksat initiativer med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden til 1 måned i de sager, som angår Patientskadeankenævnet. Patientskadeankenævnets opgørelse af sagsbehandlingstiden omfatter nu hele den tid, der går fra modtagelse af klagen, til afgørelse sendes til klageren. Patientskadeankenævnet nåede ikke sit mål for sagsbehandlingstiden i 2007, hvilket delvist skyldes Patientforsikringens behandling af sager, som vedrører Patientskadeankenævnet. Jeg finder det mindre tilfredsstillende, at sagsbehandlingstiden er steget i 2007 og ikke lever op til målet. Jeg vil fortsat følge sagen.

VII. Erstatningsnævnet under Justitsministeriet

47. I forhold til Erstatningsnævnet har jeg fulgt op på forhold vedrørende:

- sagsbehandlingstider
- opgørelse af sagsbehandlingstiden
- implementering af nye it-værktøjer
- antallet af ikke-ekspederede sager i Erstatningsnævnet.

Sagsbehandlingstider

Tabel 7. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Erstatningsnævnet (Måneder)

	2004	2005	2006	2007
Erstatningsnævnet	-	-	4,5	2,5

48. Justitsministeriet har oplyst, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Erstatningsnævnet var 4,5 måneder i 2006. I 2007 var sagsbehandlingstiden faldet til 2,5 måneder, jf. tabel 7. For 2007 var målet for sagsbehandlingstiden i Erstatningsnævnet, at 80 % af sagerne skulle være afgjort på maks. 4 måneder ekskl. tid, der eventuelt medgik til høring af Arbejdsskadestyrelsen. Erstatningsnævnet har nået dette mål, da 80 % af sagerne blev afgjort på 3 måneder. Samtidig var det et mål, at beholdningen af uafgjorte sager maks. måtte udgøre 1.125 sager. Dette mål blev ligeledes nået, da sagsbeholdningen ved udgangen af 2007 var på 956 sager.

49. Det fremgik af beretningen, at Justitsministeriet ikke havde indgået resultatkontrakt med Erstatningsnævnet. For 2008 er der indgået resultatkontrakt mellem Justitsministeriet og Civilstyrelsen, som også omfatter Erstatningsnævnet. Af resultatkontrakten fremgår det, at målene for sagsbehandlingstiden er strammet, fra at 80 % af sagerne i 2007 skulle være afgjort på 4 måneder til 3,7 måneder i 2008. Endvidere fastsættes det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maks. må udgøre 3 måneder, samt at den samlede sagsbeholdning ved årets udgang maks. må udgøre 1.100 sager. Disse mål for 2008 er således strammet i forhold til i 2007, men er mindre krævende, end Erstatningsnævnet præsterede i 2007, jf. ovenfor.

Opgørelsen af sagsbehandlingstiden

50. Det fremgik af beretningen, at Erstatningsnævnet ikke kunne fremlægge oplysninger om den samlede sagsbehandlingstid og dermed ikke levede op til Justitsministeriets cirkulæreskrivelse nr. 73 af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling mv. Nævnet baserede sin vurdering af udviklingen på, om sagsbehandlingstiden voksede eller faldt og på nævnets skøn. Erstatningsnævnet har opgjort sin samlede sagsbehandlingstid i nævnet siden den 1. januar 2006.

Implementering af nye it-værktøjer

51. Erstatningsnævnets sekretariat har siden den 15. oktober 2004 været placeret under Civilstyrelsen, som er en styrelse under Justitsministeriet. Civilstyrelsen indførte den 1. januar 2006 et nyt journal- og sagsbehandlingssystem. Justitsministeriet har oplyst, at systemet danner grundlag for en ny og forbedret sagsbehandlingsstatistik for Erstatningsnævnet, og at sagsbehandlingstiden nu omfatter den samlede sagsbehandlingstid.

Antallet af ikke-ekspederede sager i Erstatningsnævnet

52. Det fremgik af mit notat af 20. juli 2006, at justitsministeren forventede, at antallet af ikke-ekspederede sager kunne nedbringes til under 450 sager ved udgangen af 2006. Dette blev nået, idet der var 173 sager ultimo 2006 og 202 sager ultimo 2007.

Vurdering

53. Sagsbehandlingstiden i Erstatningsnævnet i 2007 er faldet i forhold til 2006, og samtidig er Erstatningsnævnet nu omfattet af en resultatkontrakt med Justitsministeriet, hvori der opstilles mål for sagsbehandlingstiden. Erstatningsnævnets sagsbehandlingstid overholder målene. Sagsbehandlingstiden er opgjort siden 2006. Hertil kommer, at målet omkring ikke-ekspederede sager ligeledes er nået. Jeg finder dette tilfredsstillende og betragter beretningssagen for afsluttet, hvad angår Erstatningsnævnet.

VIII. Arbejdsskadestyrelsen under Beskæftigelsesministeriet

54. I forhold til Arbejdsskadestyrelsen har jeg fulgt op på forhold vedrørende:

- 3 mål for sagsbehandlingstiden i 2006
- forbedring af produktiviteten i forlængelse af indføringen af LEAN
- indledende screening af sager.

55. Arbejdsskadestyrelsen var i nogen grad omfattet af beretningen. Det fremgik af beretningen, at sagsbehandlingen i Arbejdsskadestyrelsen i visse tilfælde øvede indflydelse på andre nævns sagsbehandling. Der blev ikke foretaget en sammenligning over tid af Arbejdsskadestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i beretningen.

3 mål for sagsbehandlingstiden i 2006

56. Arbejdsskadesager udgør langt hovedparten af sagerne i Arbejdsskadestyrelsen. Disse sager var ikke direkte omfattet af beretningen. Beskæftigelsesministeriet har gjort opmærksom på, at ministeriet ikke finder styrelsens behandling af arbejdsskadesager relevant for sagsbehandlingen i de 6 nævn omfattet af beretningen. Det fremgik dog af mit notat af 20. juli 2006, at jeg ville orientere Statsrevisorerne, om det lykkes at opfylde 3 mål for Arbejdsskadestyrelsens sagsbehandling af arbejdsskadesager. I sagerne på arbejdsskadeområdet var det et mål i 2006, at 90 % af anmeldte nye sager skulle være afsluttet inden for 1 år. Ydermere var det et mål, at højst 5 % af de sager, der ikke skal forelægges Erhvervs-sygdomsudvalget, måtte have en sagsalder på over 1½ år. Slutteligt var det et mål, at ingen sager ved udgangen af 2006 måtte have en sagsalder på over 2 år i forhold til anmeldetidspunkt eller det tidspunkt, hvor sagen var taget op til revision, genoptagelse eller hjemvisning.

Ud over sager på arbejdsskadeområdet har Arbejdsskadestyrelsen sager, hvor der gives udtalelse efter erstatningsansvarsloven. Disse var direkte omfattet af beretningen. For disse sager var der i 2006 opstillet mål nogenlunde identiske med målene for arbejdsskadesagerne.

57. I 2006 blev ingen af ovenstående mål nået. I det omfang målene indgik i resultatkontrakten for 2007, blev disse heller ikke nået dette år. For begge sagstyper gælder dog, at der er sket en positiv udvikling, så styrelsen er tæt på at nå målene i 2007. Ministeriet har oplyst, at styrelsen forventer de opstillede mål for 2008 opfyldt, herunder et mål om reducere på 5 % af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningssager.

58. Ministeriet har oplyst, at en række forhold, herunder mængden af gamle sager og en betydelig tilgang af sager i 2006, er årsag til den manglende målopfyldelse, hvad angår ovennævnte mål. Ministeriet har hertil oplyst, at afviklingen af mange ældre sager ligeledes er årsagen til, at målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i styrelsen, efter at have været overholdt i 2006, ikke blev overholdt i 2007.

59. Arbejdsskadestyrelsen har i resultatkontrakten for 2008 opstillet mål for sagsbehandlingstiden for de 2 typer sager. Således gælder for arbejdsskadesager, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal være 5 % kortere i 2008 end i 2007, at 90 % af arbejdsskadesagerne skal være afsluttet inden for 1 år, og at ingen sager må have en sagsalder på over 2 år ved udgangen af 2008. For sager vedrørende udtalelse efter erstatningsansvarsloven gælder det i resultatkontrakten for 2008, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal være 5 % kortere i 2008 end i 2007, samt at ingen sager må være mere end 2 år gamle ved udgangen af 2008.

Forbedring af produktiviteten i forlængelse af indføringen af LEAN

60. Arbejdsskadestyrelsen indførte den 1. juli 2006 LEAN i kontoret for private erstatningssager, som omfattede ca. 10 % af styrelsens afsluttede sager i 2007. Ministeriet har oplyst, at produktiviteten steg i kontoret for private erstatningssager med 20 % i 2006, og at produktiviteten herefter faldt med 6 %. Ministeriet oplyser, at faldet skyldes bevidst fokus på afvikling af gamle sager, som ikke er omfattet af LEAN-processerne, og at produktiviteten i 2007 derfor ikke fuldt ud afspejler de produktivitetsforbedringer, som indførelsen af LEAN har medført.

Indledende screening af sager

61. Det fremgik af beretningen, at der i gennemsnit går 28 dage, fra klager over Arbejdsskadestyrelsens afgørelse modtages i Arbejdsskadestyrelsen, til de videresendes til Ankestyrelsen. Samtidig fremgik det, at Arbejdsskadestyrelsens egen statistik viste, at ca. 30 % af klagerne blev oversendt mere end 28 dage efter modtagelsen af klagen.

62. Arbejdsskadestyrelsen iværksatte på baggrund af beretningen en række tiltag med henblik på at opnå rettidig oversendelse af klager til Ankestyrelsen, bl.a. screening af sager samt undervisning i behandling af ankesager. Samtidig blev bekendtgørelse om Arbejdsskadestyrelsens behandling af klager over styrelsens afgørelser ændret. Ministeriet oplyser, at reglerne nu er blevet mere hensigtsmæssige.

63. Beskæftigelsesministeriet har oplyst, at ca. 30 % af klagerne fortsat oversendes mere end 28 dage efter klagen, samt at antallet er 21 %, hvis man undtager sager, hvor yderligere oplysninger skal indhentes med henblik på genvurdering. Ministeriet oplyser samtidig, at Arbejdsskadestyrelsen må konstatere, at der er behov for at forstærke indsatsen for en tidligere oversendelse af anker til Ankestyrelsen. Ministeriet har oplyst, at der er iværksat yderligere tiltag med henblik på at forstærke indsatsen.

Vurdering

64. De 3 mål for hvert af sagsområderne i Arbejdsskadestyrelsen blev ikke nået i 2006 og 2007. Dette skyldes bl.a. afvikling af ældre sager. Jeg vil derfor følge, om målene for 2008 nås. Styrelsen vil, bl.a. ved hjælp af LEAN, fortsat søge at forbedre sagsbehandlingstiden, herunder forbedre produktiviteten, og der er indført screening af indkomne sager. Jeg finder det mindre tilfredsstillende, at ca. 30 % af klagerne til Ankestyrelsen fortsat oversendes mere end 28 dage efter klagen. Jeg vil følge indsatsen omkring en tidligere oversendelse af sager til Ankestyrelsen.

IX. Afslutning

65. Opfølgningen har vist, at udviklingen ikke har været fuldt tilfredsstillende for Landskatteretten, Naturklagenævnet, Patientskadeankenævnet og Arbejdsskadestyrelsen, og jeg vil derfor fortsat følge udviklingen i sagsbehandlingstiden samt initiativerne, der er sat i værk i den forbindelse.

For de øvrige nævns vedkommende betragter jeg beretningssagen som afsluttet.

Jeg vil orientere Statsrevisorerne om den fortsatte udvikling i et notat.

Henrik Otbo