

Ankestyrelsens

Brugerundersøgelse

Januar 2011



Ankestyrelsen



INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
1 Forord	1
2 Resumé	2
3 Baggrund og metode	5
4 Ankestyrelsens telefonservice	8
Tallene viser	9
5 Spørgeskemaundersøgelse - skadelidte	11
5.1 Klar begrundelse og svar på spørgsmål	11
5.2 Oplysning og venlighed under sagens behandling	12
5.3 Ankestyrelsen på internettet	13
5.4 Brugertilfredshed og sagstyper	14
5.5 Brugertilfredshed og sagsbehandlingstid	17
5.6 Brugertilfredshed og afgørelsesresultat	19
5.7 Tallene viser	21
6 Partsrepræsentanter	24
6.1 Spørgeskemabesvarelser	24
6.2 Om Ankestyrelsens hjemmeside	26
6.3 Kvalitative personinterviews med udvalgte partsrepræsentanter:	28
6.4 Sammendrag	31
7 Forsikringsselskaberne mener...	35
7.1 Part i alle sager	35
7.2 Formuleringerne kan være indforståede	35
7.3 Ankestyrelsen er venlig at kontakte telefonisk	36

7.4	Flere møder med Ankestyrelsen efterlyses	36
7.5	Ankestyrelsen på nettet	36
7.6	Ankestyrelsens nyhedsbrev - Nyt fra Ankestyrelsen	37
7.7	Selskabernes udfordringer med loven	37
7.8	Samarbejdet med Ankestyrelsen	37
7.9	Sammendrag	37
	Bilag 1 Spørgeskema til skadelidte og partsrepræsentanter	40
	Bilag 2 Spørgsmål om hvem der ringer og om hvad? – i arbejdsskadesager	43
	Bilag 3 Interviewguide til brug ved interviews med partsrepræsentanter	45
	Bilag 4 Interviewguide til brug ved interviews med forsikringsselskab	53

1 Forord

Ankestyrelsen har gennemført en brugerundersøgelse på arbejdsskadeområdet i perioden fra august til oktober 2010. Formålet med undersøgelsen er at få en tilbagemelding fra styrelsens brugere om deres tilfredshed med den service, de modtager, mens en arbejdsskadesag er under behandling. Det kan være i arbejdsskadesager, hvor de skadelidte selv har kontakt til styrelsen, eller det kan være i sager, hvor de skadelidtes partsrepræsentant, fagforbund eller advokat, har kontakt til Ankestyrelsen. Forsikringselskaber indgår ligeledes, da de er parter i alle sagerne.

Undersøgelsen er opbygget af tre dele. Den første del er en registrering af omkring 100 telefoniske henvendelser fra skadelidte, partsrepræsentanter og forsikringselskaber. Ankestyrelsen har ønsket at indhente mere viden om, hvem det er, der typisk ringer, og hvad de ringer om. Derved har styrelsen en bedre baggrund for at målrette arbejdet med information til brugerne og forbedre serviceniveauet.

Den anden del af undersøgelsen er en spørgeskemaundersøgelse. Vi har udsendt spørgeskemaer i forbindelse med ca. 500 afgjorte sager. Skemaerne er udsendt til enten skadelidte selv eller dennes partsrepræsentant. Der indgår i alt 216 besvarelser af spørgeskemaerne i undersøgelsen.

Endelig er der foretaget fem kvalitative interviews, som led i undersøgelsen. Interviewene er gennemført med en række af de professionelle samarbejdspartnere, der ofte indgår i et stort antal af arbejdsskadesagerne. Vi har valgt at gennemføre kvalitative interviews for at få en mere detaljeret viden om partsrepræsentanternes og forsikringselskabernes ønsker og behov for kommunikation og service.

2 Resumé

2.1.1 Telefonhenvendelser

Undersøgelsen viser, at der er stor tilfredshed med betjeningen blandt de skadelidte borgere og de partsrepræsentanter, der har henvendt sig telefonisk til Ankestyrelsen. De telefoniske henvendelser er ifølge undersøgelsen jævnt fordelt på sager, som har været under behandling i Ankestyrelsen i kortere tid eller i længere tid.

Langt de fleste henvendelser sker for at få oplysninger om sagens status og den sagsbehandlingstid, som de skadelidte eller partsrepræsentanten kan forvente. Endelig viser undersøgelsen, at de fleste henvendelser sker i sager, som handler om godtgørelse for varigt mén og/eller erstatning for tab af erhvervsevne, mens der sjældnere er henvendelser i sager, der handler om anerkendelse af, om der er tale om en arbejdsskade.

Hvad betyder det?

Resultaterne fra telefonundersøgelsen gør det muligt for Ankestyrelsen at målrette indsatsen for et højere informationsniveau til de skadelidte i særligt de sagstyper, som der oftest stilles spørgsmål i. Samtidigt kan Ankestyrelsen med disse resultater i hånden yde en målrettet indsats, så de, der forestår den telefoniske kontakt, har den relevante viden.

2.1.2 Spørgeskemaundersøgelse

Den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er besvaret af 104 skadelidte og 112 partsrepræsentanter. Dette udgør en samlet svarprocent på 45 procent.

Undersøgelsen viser, at der blandt både skadelidte og partsrepræsentanter er en generel tilfredshed med Ankestyrelsens behandling af arbejdsskadesager. Undersøgelsen viser imidlertid også, at Ankestyrelsen kan forbedre sagsbehandlingen af arbejdsskadesager. Der skal især ske:

- 1) En skærpet indsats med især formuleringen af begrundelsen for vores afgørelser
- 2) besvarelse af rejste spørgsmål i sager om anerkendelse, og i sager som stadfæstes eller hjemvises
- 3) Et forsøg med at få flere skadelidte til at benytte Ankestyrelsens hjemmeside til at finde relevant information

Generelt mener størstedelen af de medvirkende skadelidte, at Ankestyrelsen fuldt ud eller i nogen grad opfylder deres forventninger til vores sagsbehandling.

Undersøgelsen viser, at utilfredsheden med Ankestyrelsens service især gør sig gældende i sager, som handler om spørgsmål om anerkendelse af arbejdsskader, samt sager som

enten stadfæstes eller hjemvises. Sager, som stadfæstes i Ankestyrelsen vil ofte ende med et afslag på enten anerkendelse eller godtgørelse/erstatning til den skadelidte. Undersøgelsen viser, at indsatsen for en bedre sagsbehandling bør målrettes disse sagsgrupper.

Endelig viser undersøgelsen, at partsrepræsentanterne bruger Ankestyrelsens hjemmeside dobbelt så ofte, som de skadelidte. Desuden er det positivt, at mange af dem, som har benyttet sig af hjemmesiden mener, at den er overskuelig, og at de fandt svar på det, de søgte.

Hvad betyder det?

Spørgeskemaundersøgelsens resultat viser, at Ankestyrelsens skal målrette indsatsen for en bedre sagsbehandling mod sager om anerkendelse af en arbejdsskade samt sager, hvor der gives afslag på godtgørelse eller erstatning.

Ankestyrelsen vil bruge undersøgelsens resultater i den fremadrettede forbedring af servicen.

2.1.3 Kvalitative interviews med forsikringselskaber og partsrepræsentanter

De tre interviews med partsrepræsentanter viser, at de generelt finder afgørelserne fra Ankestyrelsen både grundige og velformulerede. De peger dog på, at der kan være forståelsesproblemer for den part, de repræsenterer, på grund af et lidt tungt og juridisk sprogbrug. Flere af de interviewede partsrepræsentanter har givet konstruktive forslag til konkrete kvalitetsforbedringer ved Ankestyrelsens service. Dette gælder fx både i forhold til Principdatabasen på Ankestyrelsens hjemmeside samt afklaring og forenkling af fuldmagtsforhold. Disse er områder, som Ankestyrelsen allerede har stor fokus på, og i nogen grad har iværksat eller vil iværksætte forbedringer på i 2011.

Fra interviewene med de to forsikringselskaber er der ligeledes kommet flere konstruktive bidrag til kvalitetsforbedringer. Et af disse forslag går ud på, at selskaberne ønsker at modtage et kvitteringsbrev, når de indsender nye oplysninger i en aktuel verserende sag.

Begge selskaber har positive erfaringer med den telefoniske betjening. Dette gælder især, når de ved henvendelse bliver omstillet til den ansvarlige sagsbehandler. Begge selskaber er enige om, at det vil være en god mulighed for at få en større forståelse af Ankestyrelsens vurderinger og begrundelser, hvis der afholdtes flere dialogmøder mellem Ankestyrelsen og forsikringselskaberne. Selskaberne har et positivt indtryk af hjemmesiden, som de hovedsageligt anvender til at finde og læse Principafgørelser.

Hvad betyder det?

De kvalitative interviews med forsikringselskaber og partsrepræsentanter viser, at der blandt de adspurgte er stor tilfredshed med Ankestyrelsens service, men at der også er konkrete forbedringsforslag.

Ankestyrelsen vil overveje, hvordan vi kan imødekomme forsikringselskabernes og partsrepræsentanternes forslag og kommentarer. Det gælder blandt andet forbedring af søgemulighederne på Ankestyrelsens hjemmeside, ligesom vi vil se på muligheden for flere dialogmøder i forbindelse med ny praksis, lovgivning og domme.

3 Baggrund og metode

Formålet med denne brugerundersøgelse er at vurdere tilfredsheden hos de personer, der har fået en sag behandlet i Ankestyrelsen. Herunder skal undersøgelsen afdække niveauet for kvaliteten i Ankestyrelsens service til de skadelidte, forsikringsselskaber og partsrepræsentanter. Ankestyrelsen har derfor i perioden august til oktober 2010 gennemført en brugerundersøgelse.

Definition

Hvad er en partsrepræsentant?

En partsrepræsentant er en privat aktør, typisk et fagforbund eller en advokat, som er indtrådt i de rettigheder og pligter, som påhviler den skadelidte i en arbejdsskadesag. Det betyder i praksis, at partsrepræsentanten fører sagen på skadelidtes vegne, og at kommunikationen mellem den skadelidte og Ankestyrelsen foregår gennem partsrepræsentanten.

Et repræsentationsforhold betyder imidlertid ikke, at den skadelidte er afskåret fra at kontakte Ankestyrelsen.

I de tidligere brugerundersøgelser indgik alene spørgeskemaer, der blev udsendt til skadelidte eller en partsrepræsentant i forbindelse med, at der var truffet en afgørelse. Der indgår en lignende spørgeskemaundersøgelse i denne brugerundersøgelse, men denne undersøgelse er suppleret af en registrering af telefonhenvendelser samt kvalitative interviews med partsrepræsentanter og forsikringsselskaber.

Undersøgelsen blev indledt ved at foretage registreringer af omkring 100 telefonhenvendelser i en periode over 14 dage. Hermed oparbejdes en systematisk viden om:

- Hvem der ringer,
- hvilke type sager, der ringes i,
- hvor gammel sagen er, når der ringes, og
- om de har fået svar på det, de ringede om

Formålet var at få fokus på brugernes behov for information og dermed fastlægge de indsatsområder, som Ankestyrelsen står overfor. På denne måde får Ankestyrelsen mulighed for at tilpasse servicen til skadelidte m.fl. og samtidig formindske behovet for telefoniske henvendelser. Spørgeskemaet er vedlagt som bilag 2.

Anden del af undersøgelsen bestod i at udsende spørgeskema til skadelidte og partsrepræsentanter i omkring 500 sager, hvor der var truffet en afgørelse mellem august og oktober 2010.

Spørgeskemaet blev udsendt en uge efter brevet med afgørelsen, og der var mulighed for at svare elektronisk via Ankestyrelsens hjemmeside, eller ved at indsende det udsendte papirskema i en vedlagt svarkuvert. Efter 14 dage blev der udsendt en rykkerskrivelse til de brugere, der ikke havde reageret.

Der indgår 216 besvarelser i undersøgelsen. Heraf er 104 besvarelser fra skadelidte og 112 besvarelser fra partsrepræsentanter. Det svarer til en samlet besvarelsesprocent på 45 procent. Spørgeskemaet er vedlagt som bilag 1.

3.1.1 Behandling af brugernes svar

De indkomne besvarelser er samlet i en database, som er sammenkørt med oplysninger fra Ankestyrelsens journalsystem. Denne krydskørsel er foretaget for at kunne sammenholde de skadelidtes og partsrepræsentanternes svar med blandt andet sagsbehandlingstid og afgørelsens udfald. Der er derfor udtrukket oplysninger om:

- Sagsbehandlingstiden i sagerne,
- afgørelsernes resultat, dvs. om en sag er stadfæstet, ændret eller hjemvist
- om skadelidte har været repræsenteret ved en partsrepræsentant, og
- sagernes type, dvs. hvorvidt sagerne omhandlede spørgsmål om anerkendelse af en skade eller godtgørelse/erstatning

De sammenkørte data er samlet i en særskilt database, og de er således adskilt fra den enkelte sag.

Præcisering – tilfreds/utilfreds

I spørgeskemaundersøgelsen, udsendt til skadelidte og partsrepræsentanter, har der ved flere spørgsmål været følgende 6 svarmuligheder: 1. Ja, bestemt, 2. I nogen grad, 3. I ringe grad, 4. Nej, slet ikke, 5. Ved ikke, og 6. Jeg har ikke henvendt mig.

I visse dele af rapporten er der brugt ordet "tilfreds" om de svar, der omfatter svarkategori 1 og 2, altså: Ja, bestemt og i nogen grad.

Rapporten anvender ordet "utilfreds" om de svar, der omfatter kategori 3 og 4, det vil sige: I ringe grad og Nej, slet ikke.

Det er tillige denne opdeling, som er foretaget i de tilfælde, hvor rapporten nævner en "generel tilfredshed/utilfredshed".

Der indgår ikke oplysninger i rapporten, som kan identificere de enkelte sager. Det indsamlede materiale fra gennemførelsen bliver destrueret efter undersøgelsens afslutning.

3.1.2 Kvalitative interviews.

Da et stort antal skadelidte vælger at lade sig repræsentere af deres fagforbund eller af en advokat, har vi valgt at foretage kvalitative interviews med nogle af de partsrepræsentanter, der er medvirkende i mange sager.

Vi har gennemført interviews med to fagforbund samt en advokat. Herudover har vi interviewet to forsikringsselskaber, som også er brugere af Ankestyrelsens service, da forsikringsselskaber er parter i alle arbejdsskadesager.

Vi har interviewet Forbundet Træ-Industri-Byg Nordøstsjælland (TIB), Fagligt Fælles Forbund Kastrup (3F), en advokat fra Advokatfirmaet Elmer & Partnere, Tryg Forsikring samt Arbejdsmarkedets Erhvervs sygdomssikring (AES). Ved interviewene har vi anvendt en spørgeguide, som er tilpasset de enkelte interviews, se bilag 3 og 4.

Gennem interviewene med de professionelle er der fremkommet nogle forbedringsforslag for så vidt angår den service, de modtager fra Ankestyrelsen under en sags behandling.

Ankestyrelsen har et ønske om at få et bedre kendskab til eventuelle barrierer, som brugerne oplever, samt brugernes forslag til indsatsområder, der kan medføre en mere smidig sagsbehandling.

For at nå disse mål, har vi spurgt mere detaljeret om disse brugeres opfattelse og erfaringer med den mundtlige og skriftlige kommunikation i forbindelse med behandlingen af arbejdsskadesager i Ankestyrelsen. Brugerne er også spurgt om deres erfaringer med og brug af Ankestyrelsens hjemmeside.

4 Ankestyrelsens telefonservice

Baggrund

For at undersøge brugernes tilfredshed med Ankestyrelsens service ved telefoniske henvendelser i arbejdsskadesager har vi gennemført en stikprøve undersøgelse. Vi har således registreret henvendelser fra skadelidte, forsikringsselskaber, partsrepræsentanter og Arbejdsskadestyrelsen, for at vide, hvem der ringer, i hvilke type sager samt hvilke spørgsmål de ringer om. Ligeledes hvor gammel en sag er, når der sker en telefonisk henvendelse.

Tabel 4.1 Fordeling af telefoniske henvendelser

Hvem ringer?	Skadelidte	Parts-repræsentant	Bisidder	Forsikringsselskab	Arbejds-giver	Arbejdsskade-styrelsen
Antal af 84	65	13	1	1	1	3

Tabel 4.2 Har du fået svar på det, du ringede om?

Svar	Ja	Nej	Ikke besvaret
Antal af 84	75	2	7
Andel i procent	89	2	8

Hvem ringer og får de svar på deres spørgsmål?

Undersøgelsen viser, at i langt de fleste tilfælde var det skadelidte selv, der ringede til Ankestyrelsen. Der indgår besvarelser fra 65 skadelidte og 13 besvarelser fra partsrepræsentanter i undersøgelsen. Desuden viser undersøgelsen, at hovedparten af dem der har henvendt sig, mener at have fået svar på deres spørgsmål. Det drejer sig om 75 ud af de 84, der indgår i denne del af undersøgelsen.

Type og alder på de sager, der har været telefonisk henvendelse i

Tabel 4.3 Antallet af telefoniske henvendelser fordelt på sagstype

Sagstype	Anerkendelse	Godtgørelse/Erstatning	Ved ikke/ej relevant
Antal af 84	14	52	18
Andel i %	17	62	21

Tabel 4.4 Antallet af henvendelser fordelt på sagens alder

Sagens alder	1 – 5 måneder	6 – 8 måneder	Ældre end 8 måneder	Ej registreret
Antal af 84	32	21	25	6
Andel i procent	38	25	30	7

Undersøgelsen viser, at langt de fleste telefoniske henvendelser til Ankestyrelsen sker i sager om godtgørelses- og/eller erstatningsudmåling. Det drejer sig om 62 procent.

Til sammenligning fremgår det af Ankestyrelsens statistik for afgørelser på arbejdsskadeområdet fra 2009, at omkring halvdelen af de arbejdsskadesager, som indbringes for Ankestyrelsen, drejer sig om spørgsmål om godtgørelse og/eller erstatning.

Desuden viser undersøgelsen, at de telefoniske henvendelser fordeler sig ret jævnt i forhold til længden af sagsbehandlingstiden. Der er 38 procent af de sager, der indgår i undersøgelsen, der er mellem 1 og 5 mdr. gamle, når der sker henvendelse i dem. Dernæst sker der et fald for sager mellem 6 og 8 mdr., hvorefter der sker en svag stigning, når en sag bliver ældre end 8 mdr.

Hvad rettes der henvendelse om?

Tabel 4.5 Andelen af henvendelser fordelt på emnet der rettes spørgsmål til

Hvad ringes der om?	Status/sagsbehandlingstid	Nye oplysninger	Afgørelsen ønskes forklaret/udddybet	Andet
Antal af 84	50	21	8	5
Andel i procent	59	25	9	6

Langt størstedelen af de telefoniske henvendelser, som Ankestyrelsen modtager, drejer sig om status for sagen. Hvor langt er sagen, og hvor lang tids sagsbehandling kan der forventes eller utilfredshed med samme. En fjerdedel af de telefoniske henvendelser til Ankestyrelsen sker, fordi der er kommet nye oplysninger i sagen.

Kun i 9 procent af henvendelserne ønskedes en forklaring eller uddybning af afgørelsen.

Tallene viser

Umiddelbart viser undersøgelsen, at der er stor tilfredshed med Ankestyrelsens service i forhold til de registrerede telefoniske henvendelser. Dette betyder dog ikke, at der ikke er mulighed for forbedring og effektivisering.

Undersøgelsen viser, at de fleste telefoniske henvendelser i sager om arbejdsskader:

- sker i sager om godtgørelse og/eller erstatning, og
- fortrinsvist drejer sig om status og/eller sagsbehandlingstiden

Vejen frem

Ankestyrelsen vil allerede fra den 1. januar 2011 sikre en mere retvisende oplysning om sagsbehandlingstiden i arbejdsskadesager. Derved vil der være mindre behov for at ringe til Ankestyrelsen for at høre om status i en sag.

5 Spørgeskemaundersøgelse - skadelidte

På baggrund af resultaterne fra undersøgelsen vedrørende de telefoniske henvendelser samt erfaringer gjort ved de tidligere brugerundersøgelser, er der til brug for dataindsamlingen i denne undersøgelse udsendt et antal spørgeskemaer til skadelidte, som har modtaget en afgørelse i deres arbejdsskadesag i oktober måned.

Af de udsendte spørgeskemaer er 104 besvarelser modtaget. Disse besvarelser har dannet grundlag for undersøgelsens resultat, som følger nedenfor.

5.1 Klar begrundelse og svar på spørgsmål

Tabel 5.1 Klar og tydelig begrundelse for afgørelse samt svar på spørgsmål

	Ja, bestemt	I nogen grad	I ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke	Jeg har ikke henvendt mig	I alt
Klar og tydelig begrundelse for afgørelse							
Procent	24	42	10	20	4	0	100
Antal	25	44	10	20	4	0	103
Svar på spørgsmål, rejst i sagen							
Procent	23	31	17	24	3	0	98
Antal	24	32	18	25	3	0	102

Resultat: Undersøgelsen viser, at kun omkring hver fjerde skadelidte, som har medvirket i undersøgelsen (24 procent) mener, at afgørelsen i deres arbejdsskadesag er formuleret klart og tydeligt. 42 procent mener, at dette kun er gjort i nogen grad. En femtedel af de modtagne besvarelser indikerer, at de medvirkende skadelidte mener, at deres afgørelse slet ikke er formuleret klart og tydeligt.

Mens to ud af tre af de medvirkende (66 procent) således har fået en afgørelse, som fuldt ud eller i nogen grad er formuleret forståeligt, mener knap en tredjedel (30 procent), at afgørelsen i deres sag kun i ringe grad eller slet ikke er formuleret klart og tydeligt.

På spørgsmålet om de medvirkende mener, at de har fået svar på de spørgsmål, som er rejst i forbindelse med sagen, mener knap en fjerdedel (23 procent), at alle spørgsmål er blevet besvaret tilfredsstillende. En tredjedel (31 procent) mener, at spørgsmålene er besvaret i nogen grad.

Samlet set betyder det, at godt halvdelen af de medvirkende i undersøgelsen fuldt ud eller i nogen grad har fået besvaret de spørgsmål, som er rejst under sagens behandling. 41 procent mener, at de kun i ringe grad eller slet ikke har fået svar på spørgsmålene.

5.2 Oplysning og venlighed under sagens behandling

Tabel 5.2 Information og betjening under sagens behandling

	Ja, bestemt	I nogen grad	I ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke	Jeg har ikke henvendt mig	Ubesvaret	I alt
Tilstrækkelig information om sagens behandling								
Procent	36	35	13	14	2	0		100
Antal	37	36	14	15	2	0		104
Høflig og venlig behandling								
Procent	44	8	6	4	5	10	23	100
Antal	45	8	6	4	5	10	25	103

Resultat: Når det gælder oplysningsniveauet, synes de skadelidtes opfattelse af Ankestyrelsen at være positiv. Godt og vel en tredjedel af de medvirkende i undersøgelsen er fuldt ud tilfredse med niveauet af information under deres sags behandling i Ankestyrelsen.

Mere end to tredjedele (71 procent) mener således, at den information, som de har fået om behandlingen af deres sag, har været enten fuldt ud eller i nogen grad tilstrækkelig. Knap en tredjedel af de medvirkende er ikke tilfredse.

Resultatet viser endvidere en overvejende positiv opfattelse af Ankestyrelsens venlighed og høflighed, når de skadelidte henvender sig. Således mener mere end halvdelen (52 procent), at de enten fuldt ud eller i nogen grad er blevet behandlet venligt og høfligt, når de har henvendt sig pr. telefon.

10 procent af de medvirkende har slet ikke eller kun i ringe grad følt sig venligt behandlet.

5.3 Ankestyrelsen på internettet

Tablet 5.3 Brug af og informationer på Ankestyrelsens hjemmeside

	Ja	Nej	Ubesvaret	I alt
Har du brugt ankestyrelsen hjemmeside?				
Procent	37	59	3	99 ¹
Antal	36	61	3	104
Synes du, at hjemmesiden er overskuelig?				
Procent	75	22	3	100
Antal	27	8	1	36
Fandt du de oplysninger, som du søgte?				
Procent	69	27	4	100
Antal	25	10	2	36
Mangler hjemmesiden noget?				
Procent	38	31	31	100
Antal	14	11	11	36

Resultat: Undersøgelsen viser, at knap to tredjedele af de medvirkende i undersøgelsen (59 procent) ikke har benyttet sig af Ankestyrelsens hjemmeside under behandlingen af deres arbejdsskadesag. Det er især interessant, idet der på hjemmesiden findes en hel del information om sagsbehandling, sagsbehandlingstider, sagens gang m.m.

De fleste af de skadelidte, der har benyttet sig af Ankestyrelsens hjemmeside, synes, at den er overskuelig (75 procent).

På spørgsmålet, om de medvirkende fandt, hvad de søgte på Ankestyrelsens hjemmeside svarer over to tredjedele, at de har fundet, hvad de søgte, mens knap en tredjedel svarer, at de ikke fandt, hvad de søgte.

På spørgsmålet, om de medvirkende skadelidte synes, der mangler noget på Ankestyrelsens hjemmeside, svarer næsten 40 procent bekræftende.

¹ Der tages i rapporten forbehold for afrunding af de oplyste undersøgelsesresultater

5.4 Brugertilfredshed og sagstyper

For så vidt angår andelen af de forskellige sagstyper for de sager, som indgår i undersøgelsen, er fordelingen som følger:

Tabel 5.4 Andelen af sager fordelt på sagstype

	Procent	Antal
Anerkendelse af en arbejdsskade	52	54
Godtgørelse/erstatning	47	49
Diverse	1	1
I alt	100	104

Undersøgelsen tager således udgangspunkt i en meget ligelig fordeling af sager fordelt på sagstype.

Anerkendelse

For så vidt angår sager om anerkendelse af en arbejdsskade, dvs. enten en ulykke eller en erhvervssygdom, ser svarene ud som følger:

Tabel 5.5 Svar fordelt på sagstype – anerkendelse

	Ja, bestemt	I nogen grad	I ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke	Jeg har ikke henvendt mig	Ubesvaret	I alt
Klar og tydelig begrundelse for afgørelse								
Procent	20	41	15	20	4	0	0	100
Antal	11	22	8	11	2	0	0	54
Svar på spørgsmål, rejst i sagen								
Procent	22	24	17	31	4	0	2	100
Antal	12	13	9	17	2	0	1	54
Tilstrækkelig information om sagens behandling								
Procent	33	37	11	15	4	0	0	100
Antal	18	20	6	8	2	0	0	54
Høflig og venlig behandling								
Procent	37	7	4	4	6	11	31	100
Antal	20	4	2	2	3	6	17	54

Tabellen viser en generel tilfredshed hos de skadelidte, hvis sager omhandlede spørgsmålet om anerkendelse af en arbejdsskade. Det gælder for så vidt angår spørgsmålet om klar og tydelig begrundelse for afgørelsen samt niveauet af information under sagens behandling. Tilfredsheden i disse spørgsmål er omkring 60 – 70 procent. Ved disse spørgsmål er den generelle utilfredshed omkring 25 – 35 procent, svarende til omkring en tredjedel.

Derimod er resultatet mere blandet, når det gælder spørgsmålet om, hvorvidt den skadelidte mener, at der er svaret tilfredsstillende på de spørgsmål, som er rejst under sagens behandling. Her viser undersøgelsen en stort set ligelig fordeling mellem tilfreds (46 procent) og utilfreds (48 procent), som dog vægter imod utilfredshed.

Godtgørelse/erstatning

For så vidt angår de sager, som omhandlede spørgsmål om godtgørelse for varigt mén eller erstatning for tab af erhvervsevne ser fordelingen af svar således ud:

Tabel 5.6 Svar fordelt på sagstype – godtgørelse/erstatning

	Ja, bestemt	I nogen grad	I ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke	Jeg har ikke henvendt mig	Ubesvaret	I alt
Klar og tydelig begrundelse for afgørelse								
Procent	29	45	4	18	4	0	0	100
Antal	14	22	2	9	2	0	0	49
Svar på spørgsmål, rejst i sagen								
Procent	22	39	18	16	2	0	2	100
Antal	11	19	9	8	1	0	1	49
Tilstrækkelig information om sagens behandling								
Procent	37	33	16	14	0	0	0	100
Antal	18	16	8	7	0	0	0	49
Høflig og venlig behandling								
Procent	51	8	8	4	4	8	16	100
Antal	25	4	4	2	2	4	8	49

Når det gælder sager om godtgørelse eller erstatning ser fordelingen af svarene mere jævn ud, end tilfældet var for de sager, som omhandlede spørgsmålet om anerkendelse.

For så vidt angår sagerne om godtgørelse eller erstatning svarer godt to tredjedel (60 – 75 procent), at de generelt set er tilfredse med de forhold vedrørende behandlingen af deres sag, som de er blevet spurgt om. Omkring 20 – 35 procent svarer, at de generelt har været utilfreds med behandlingen på disse områder.

Ved ikke /ubesvaret	7	2	44	2	11	1	0	0	5	5
I alt	100	30	100	45	100	9	100	17	100	101
Tilstrækkelig information om sagens behandling	Andel i procent	Antal	Andel i procent	Antal	Andel i procent	Antal	Andel i Procent	Antal	Andel i Procent	Antal
Tilfreds	77	23	62	28	67	6	76	13	70	70
Utilfreds	23	7	36	16	22	2	24	4	29	29
Ved ikke /ubesvaret	0	0	2	1	11	1	0	0	2	2
I alt	100	30	100	45	100	9	100	17	100	101
Høflig og venlig behandling	Andel i procent	Antal	Andel i procent	Antal	Andel i procent	Antal	Andel i Procent	Antal	Andel i Procent	Antal
Tilfreds	50	15	51	23	56	5	47	8	50	51
Utilfreds	7	2	9	4	11	1	18	3	10	10
Ved ikke /ubesvaret	47	13	40	18	33	3	35	6	40	40
I alt	100	30	100	45	100	9	100	17	100	101

Som det fremgår af tabel 4.8, ser fordelingen af tilfredse og utilfredse skadelidte i undersøgelsen meget ens ud, uanset hvor lang tid sagen har været undervejs. Dette resultat er i sig selv en smule overraskende, al den stund at det kunne have været forventeligt, at sagsbehandlingstiden ville påvirke graden af tilfredshed i takt med den stigende sagsbehandlingstid.

For så vidt angår spørgsmålet, om de skadelidte har fået svar på de spørgsmål, som er rejst i forbindelse med sagen, fordeler andelen af tilfredse skadelidte sig fra lige under halvdelen til lige over halvdelen (omkring 40 – 60 procent). Der er dog til dette spørgsmål en generelt høj utilfredshed, i alle grupperne, på mellem 30 og 40 procent for sager under 200 dage.

Det skal bemærkes, at næsten 60 procent af de medvirkende, hvis sager er blevet behandlet på mellem 200 – 399 dage svarer, at de kun i ringe grad eller slet ikke har fået svar på de spørgsmål, der er rejst i forbindelse med sagen. 17 af de 104 besvarelser (15 procent) er fra denne gruppe.

Undersøgelsen viser en lav utilfredshedsprocent i sager med en sagsbehandlingstid på mellem 100 og 199 dage. Dette skal dog ses i sammenhæng med, dels det lave antal sager i denne gruppe (9 ud af 104), dels den relativt høje procent af ubesvarede henvendelser i denne gruppe.

5.6 Brugertilfredshed og afgørelsesresultat

Tabel 5.8 Afgørelsesresultater i undersøgelsen

	Procent	Antal
Stadfæstelse	73	76
Ændring/Ophævelse	13	14
Hjemvisning	13	14
Uoplyst	0	0
I alt	99	104

Af tabel 5.9 ovenfor fremgår, at 73 procent af de sager, der indgår i brugerundersøgelsen, er endt med stadfæstelse af Arbejdsskadestyrelsens afgørelse. 13 procent er endt med enten en ændring eller en afvisning og andre 13 procent er hjemvist.

Denne fordeling af sagerne i undersøgelsen svarer til den fordeling af afgørelser, som findes i årsstatistikken for 2009. Set i den sammenhæng udgør sagerne et retvisende billede.

Sammenligner man de skadelidtes svar i undersøgelsen med sagens resultat, får man følgende tal:

Tabel 5.10 Svar fordelt på afgørelsesresultat

Spørgsmål og svar	Stadfæstet	Ændret /Ophævet	Hjemvist	Stadfæstet	Ændret /ophævet	Hjemvist	I alt
Klar og tydelig begrundelse for afgørelse	Andel i procent	Andel i Procent	Andel i procent	Antal	Antal	Antal	
Tilfreds	59	93	86	44	13	12	69
Utilfreds	37	7	7	28	1	1	30
Ved ikke/ubesvaret	4	0	7	3	0	1	4
I alt	100	100	100	75	14	14	103
Svar på spørgsmål, rejst i sagen	Andel i procent	Andel i Procent	Andel i procent	Antal	Antal	Antal	
Tilfreds	44	86	71	33	12	10	55
Utilfreds	51	14	21	38	2	3	43
Ved ikke/ubesvaret	5	0	7	4	0	1	5
I alt	100	100	100	75	14	14	103
Tilstrækkelig information om sagen	Andel i procent	Andel i Procent	Andel i procent	Antal	Antal	Antal	
Tilfreds	64	86	86	48	12	12	72
Utilfreds	33	14	14	25	2	2	29
Ved ikke/ubesvaret	3	0	0	2	0	0	2
I alt	100	100	100	75	14	14	103
Høflig og venlig behandling	Andel i procent	Andel i Procent	Andel i procent	Antal	Antal	Antal	
Tilfreds	47	64	64	35	9	9	53
Utilfreds	13	0	0	10	0	0	10
Ved ikke/ubesvaret	40	36	36	30	5	5	40
I alt	100	100	100	75	14	14	103

Resultat: Tabel 5.10 ovenfor viser en tydelig tendens, når man tager afgørelsernes resultat i betragtning. For de skadelidte, som enten har fået hjemvist deres sag til fornyet behandling i Arbejdsskadestyrelsen eller fået ændret Arbejdsskadestyrelsens afgørelse gælder, at de er meget tilfredse med både formuleringen af begrundelsen for

afgørelsen, besvarelsen af de spørgsmål, der er rejst, samt informationsniveauet under sagens behandling.

Mellem 70 – 90 procent af de skadelidte i de hjemviste, ophævede eller ændrede sager er tilfredse med disse forhold.

For så vidt angår de sager, hvor Ankestyrelsen har stadfæstet Arbejdsskadestyrelsens afgørelse, ser tallene anderledes ud. I disse sager synes der også at være en generel tilfredshed, men andelen af utilfredse skadelidte er større, end det er tilfældet for dem, hvis sag er blevet ændret, ophævet eller hjemvist.

For så vidt angår spørgsmål 1 (formuleringen af begrundelsen for afgørelsen) og 3 (informationsniveau under sagens behandling) gælder det, at omkring to tredjedele af de medvirkende skadelidte, som har fået deres sag stadfæstet i Ankestyrelsen, er tilfredse, mens den resterende tredjedel er utilfredse.

Ved besvarelsen af spørgsmål 2 er denne tendens endnu mere tydelig. Her er fordelingen omkring 50 procent til hver side.

5.7 Tallene viser

Tallene ovenfor viser, at Ankestyrelsen står overfor en række udfordringer i forhold til kommunikationen med de skadelidte, som får behandlet arbejdsskadesager hos os. Undersøgelsen viser imidlertid også, at der på en række områder er relativ høj tilfredshed med Ankestyrelsens behandling af arbejdsskadesager. Det giver sig især udslag i

- En generelt stor tilfredshed hos skadelidte med Ankestyrelsens formuleringer
- Et godt informationsniveau i forbindelse med behandlingen af en sag
- En udmærket opfattelse af Ankestyrelsens service i anerkendelsessager
- En god opfattelse af servicen i godtgørelses- og/eller erstatningssager
- En stor tilfredshed med servicen i de sager som hjemvises, ophæves eller ændres

Udfordringerne viser sig især i forhold til følgende forhold:

Klar og tydelig formulering

Det er Ankestyrelsens ambition, at de afgørelser, vi træffer, er forståelige for borgerne.

Det er derfor mindre tilfredsstillende, at omkring en tredjedel af de medvirkende skadelidte synes, at deres afgørelse ikke er formuleret klart og tydeligt.

Vejen frem

Vores kommunikation med de skadelidte borgere i arbejdsskadesagerne er et emne, som er i konstant fokus for Ankestyrelsen. Vi har igennem mange år arbejdet med at forbedre især den skriftlige kommunikation, så den bliver klar og tydelig for de skadelidte.

I lyset af denne undersøgelses resultat vil Ankestyrelsen sætte yderligere fokus på den skriftlige kommunikation, især i vores afgørelser. Det vil vi gøre ved at skrive til borgeren i et mere klart og forståeligt sprog og ved at fremhæve baggrunden for vores afgørelse mere tydeligt. Vi vil jævnligt følge op på de skadelidtes tilfredshed med flere brugerundersøgelser.

Besvarelse af spørgsmål

Undersøgelsen viser også, at Ankestyrelsen har en stor udfordring for så vidt angår at besvare alle relevante spørgsmål, der er rejst i forbindelse med sagen. Spørgsmålene bør besvares på en måde, som er tilfredsstillende for de skadelidte, og det bør forklares, hvis der er spørgsmål, som vi ikke besvarer, fordi de ikke er relevante for udfaldet af den pågældende sag.

Det er ikke tilfredsstillende, at omkring 40 procent af de medvirkende skadelidte synes, at Ankestyrelsen ikke har svaret på de spørgsmål, som er rejst i forbindelse med sagen.

Den største utilfredshed med besvarelsen af spørgsmål, som er rejst i forbindelse med en arbejdsskadesag, viser sig i sager om anerkendelse af en arbejdsskade og i sager, hvor Ankestyrelsen stadfæster Arbejdsskadestyrelsens afgørelse.

Langt størstedelen af de arbejdsskadesager, som stadfæstes i Ankestyrelsen, er afslag på anerkendelse af en arbejdsskade, eller afslag på godtgørelse eller erstatning. Størstedelen af de sager, som ændres eller hjemvises, afgøres derimod til de skadelidtes fordel.

Vejen frem

Ankestyrelsen vil derfor, på baggrund af disse resultater, arbejde på at gøre en særlig indsats for at besvare de spørgsmål, som er rejst i forbindelse med sagen og særligt at forklare baggrunden for, at nogle spørgsmål ikke er relevante for sagens afgørelse.

De skadelidtes besvarelser af spørgeskemaerne indikerer, at dette især gør sig gældende i sager, som afgøres til ulempe for en skadelidt. Besvarelserne fra partsrepræsentanterne peger dog på et generelt behov for, at vi forholder os til spørgsmål, som er rejst under sagen. Se hertil boksen øverst på side 33.

De skadelidtes brug af internettet

I trit med den teknologiske udvikling har Ankestyrelsen igennem flere år sat fokus på kommunikationen med vores brugere gennem internettet. Vi har derfor løbende opdateret og forbedret de muligheder, som Ankestyrelsens hjemmeside tilbyder.

Det er derfor ikke tilfredsstillende, at kun 35 procent af de medvirkende skadelidte har benyttet sig af Ankestyrelsens hjemmeside. Samtidigt er det heller ikke tilfredsstillende, at omkring en tredjedel af dem, der har benyttet hjemmesiden, ikke fandt, hvad de søgte og mener, at der mangler noget på hjemmesiden.

Vejen frem

Undersøgelsen rejser spørgsmål om især synligheden af de muligheder, som Ankestyrelsens hjemmeside tilbyder samt tilgængeligheden af hjemmesiden for de skadelidte.

Resultatet af undersøgelsen giver anledning til at overveje, om vi kan kommunikere mere interaktivt eller ad andre kanaler med de skadelidte via hjemmesiden.

6 Partsrepræsentanter

Netop fordi skadelidte i et stort omfang vælger at lade sig repræsentere, har Ankestyrelsen fundet det hensigtsmæssigt at inddrage denne gruppe af faglige repræsentanter i brugerundersøgelsen på lige fod med skadelidte selv.

112 partsrepræsentanter har besvaret et spørgeskema, som er udsendt i oktober 2010 sammen med en afgørelse, truffet i en arbejdsskadesag. Partsrepræsentanterne har således besvaret spørgeskemaet på baggrund af den konkrete sag, som har været til behandling.

Endvidere har Ankestyrelsen gennemført kvalitative interviews med tre partsrepræsentanter. Disse repræsentanter to fagforbund samt en advokat. Interviewene har til formål, at høre repræsentanternes mening om kvaliteten i Ankestyrelsens arbejde og styrelsens generelle service.

6.1 Spørgeskemabesvarelser

Tabel 6.1 Klar og tydelig begrundelse samt svar på spørgsmål

	Ja, bestemt	I nogen grad	I ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke	Jeg har ikke henvendt mig	Ubesvaret	I alt
Tydelig og klar begrundelse for afgørelse								
Procent	42	46	9	1	1	0	2	100
Antal	47	51	10	1	1	0	2	112
Svar på spørgsmål								
Procent	25	51	18	3	2	0	2	100
Antal	28	57	20	3	2	0	2	112

Generel tilfredshed med begrundelsens formulering samt svar på spørgsmål

Der er blandt partsrepræsentanterne stor tilfredshed med formuleringen af afgørelsen, idet 88 procent af de, der har svaret, har givet udtryk for stor tilfredshed eller tilfredshed i nogen grad.

Til sammenligning mener 66 procent af de adspurgte skadelidte ved besvarelse af samme spørgsmål, at de "bestemt" eller "i nogen grad" har fået en klar og tydelig begrundelse for afgørelsen.

Der er 9 procent, svarende til 10 partsrepræsentanter, der ikke er tilfredse.

Godt tre fjerdedele af de medvirkende partsrepræsentanter giver udtryk for, at de enten har fået svar på de spørgsmål, der var stillet i klagen eller i nogen grad har fået svar. 21 procent eller cirka en femtedel mener derimod, at de kun i ringe grad har fået svar på de stillede spørgsmål. Heraf er der 3 procent, der slet ikke mener, at de har fået svar.

Tabel 6.2 Tilstrækkelig information og venlig behandling

	Ja, bestemt	I nogen grad	I ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke	Jeg har ikke henvendt mig	Ubesvaret	I alt
Tilstrækkelig information under sagens behandling								
Procent	53	30	11	2	2	0	2	100
Antal	59	34	12	2	2	0	3	112
Venlig og høflig behandling								
Procent	63	12	0	0	1	7	17	100
Antal	71	13	0	0	1	8	19	112

Information og tilfredshed med behandling undervejs i sagens forløb

Partsrepræsentanterne giver udtryk for stor tilfredshed med omfanget af den information, de har modtaget, mens sagen er blevet behandlet i Ankestyrelsen. Der er 53 procent, der bestemt mener dette og 30 procent, der mener, at de i nogen grad har fået tilstrækkelig information. 11 procent udtrykker, at de kun i ringe grad har modtaget tilstrækkelig information om sagens behandling.

Samtlige partsrepræsentanter, der har henvendt sig til Ankestyrelsen, giver udtryk for at være blevet høfligt og venligt behandlet. Her er det hver fjerde, svarende til 25 procent, der ikke har besvaret spørgsmålet.

6.2 Om Ankestyrelsens hjemmeside

Tabel 6.3 Ankestyrelsens hjemmeside

	Ja	Nej	Ubesvaret	I alt
Har du brugt hjemmesiden?				
Procent	70	24	6	100
Antal	78	27	7	112
Synes du, hjemmesiden er overskuelig?				
Procent	54	18	29	100
Antal	60	20	32	112
Fandt du det, du søgte?				
Procent	54	17	29	100
Antal	60	19	33	112
Er der noget, der mangler?				
Procent	28	22	50	100
Antal	31	25	56	112

Partsrepræsentanterne bruger Ankestyrelsens hjemmeside i dobbelt så stort omfang som de skadelidte. Der er således 70 procent af de, der har besvaret spørgsmålet, der har brugt hjemmesiden og ca. en fjerdedel, der ikke har brugt den.

Godt halvdelen af de deltagende partsrepræsentanter finder hjemmesiden overskuelig, mens 18 procent ikke mener, at det er tilfældet. Ved dette spørgsmål er der et stort antal, i alt 29 procent, der ikke har svaret.

Mangler og ønsker til hjemmesiden

Der er rigtig mange partsrepræsentanter, der efterlyser bedre søgefunktioner i Principdatabasen. En udtrykker det således:

" I har igen lavet om på den måde I registrerer principafgørelser på. Det er ikke længere så let at finde konkrete principafgørelser".

En anden mener, at siden bør opdeles:

".. Så der er en del, der kun vedrører socialretlige regler og afgørelser og en del, der kun vedrører arbejdsskadesager. Så det er nemmere, at finde de principafgørelser inden for

det område, man har brug for". En tredje efterlyser en mulighed for at søge på fagkode/stillingsbetegnelse i tal fra Ankestyrelsen.

Andre ønsker fra partsrepræsentanterne

Der er en del, der har benyttet spørgeskemaet som en mulighed til at påpege forskellige problemer. Flere efterlyser et nemmere fuldmagtssystem, så der for eksempel gælder samme fuldmagt i Ankestyrelsen som i Arbejdsskadestyrelsen. Andre foreslår, at der meldes mere realistisk ud om den forventede sagsbehandlingstid. Konkret foreslås det at: " Der skal sendes en mere individuel skrivelse til skadelidte for at orientere om, hvilke årsager, der ligger til grund for de mange udsættelser."

Tabel 6.4 Andel af besvarelse fordelt på afgørelsesresultat og sagsbehandlingstid

Afgørelse	Procent	Antal
Stadfæstelse	72	81
Ændring/Ophævelse	14	16
Hjemvisning	13	14
Uoplyst	1	1
I alt	100	112

Sagsbehandlingstid	Procent	Antal
Under 50 dage	20	22
Mellem 50 og 99 dage	37	41
Mellem 100 og 199 dage	8	9
Mere end 200 dage	35 ³	39 ³
Uoplyst	1	1
I alt	100	112

Udfaldet af de sager, hvor en partsrepræsentant, har medvirket undervejs, følger samme mønster som for de sager, hvor det er skadelidte selv, der har stået for sagen, mens den er blevet behandlet i Ankestyrelsen.

³ Sager, som har været under behandling i 400 dage eller mere er ikke medtaget. Se note 2 på side 17.

Der er 72 procent af sagerne, der har fået samme udfald som i Arbejdsskadestyrelsen, mens 14 procent af afgørelserne er blevet ændret og yderligere 13 procent er hjemvist til fornyet behandling i Arbejdsskadestyrelsen. Det er stort set samme fordeling som i sager uden partsrepræsentant.

6.3 Kvalitative personinterviews med udvalgte partsrepræsentanter:

Det følgende er en sammenskrivning af de tre interviews med henholdsvis TIB Nordøstsjælland, 3F Kastrup og Elmer & Partnere.

Skriftlige formuleringer og andet i breve og afgørelser fra Ankestyrelsen:

Alle tre adspurgte partsrepræsentanter vurderer, at de skriftlige begrundelser i Ankestyrelsens afgørelser generelt set er grundige og velformulerede. Der er dog en tendens til, at afgørelsernes begrundelser bliver for "juridiske" i formuleringen, når der anvendes tunge, faglige sætninger. Partsrepræsentanterne mener, at dette kan medføre "forståelsesproblemer" for deres klienter, som i mange tilfælde ikke har en faglig forståelse for sagen. Det anbefales derfor, at styrelsen har konstant fokus på problemet – herunder fokus på, hvem der er "modtager" af den pågældende skrivelse.

To af tre adspurgte partsrepræsentanter opfordrer Ankestyrelsen til at være mere opmærksom på afgørelsernes opbygning. Det er ifølge dem vigtigt, at det relevante budskab (sagens udfald og begrundelsen herfor) fremhæves i starten af afgørelsen, og at regelgrundlaget og lignende bliver placeret til sidst. Partsrepræsentanterne anfører, at klienterne/medlemmerne alene er interesserede i at få oplyst, hvilken afgørelse styrelsen er kommet frem til, og med hvilken begrundelse. Klienterne/medlemmerne læser oftest ikke, og har heller ikke nogen umiddelbar interesse i de juridiske regler, som danner grundlag for afgørelsen.

Samtlige partsrepræsentanter mener, at Ankestyrelsen er god til at overholde egne opstillede frister, men alle tre anfører, at det er u hensigtsmæssigt og urimeligt, at styrelsen sender breve om forlængelse af sagsbehandlingstid, uden at oplyse den nærmere årsag til, hvorfor sagens behandling forlænges yderligere. Partsrepræsentanterne oplever, at deres medlemmer/-klienter bliver både vrede og frustrerede, når de ikke samtidig modtager en begrundelse for forlængelsen. Det er partsrepræsentanternes opfattelse, at Ankestyrelsen vil møde større forståelse fra skadelidte, såfremt denne kender årsagen til, hvorfor behandlingen af sagen trækker ud. Endvidere bør styrelsen give et realistisk bud på, hvornår man kan forvente en konkret sag afgjort fra start af.

Samtlige adspurgte partsrepræsentanter mener selv, at de har et godt kendskab til sagsgangen og processen for Ankestyrelsens behandling af sager – et enkelt fagforbund

mener dog, at skadelidte undervejs godt kan savne lidt mere information om sagens status.

Mundtlig kommunikation med Ankestyrelsen:

Alle partsrepræsentanter kontakter jævnligt Ankestyrelsen pr. telefon, og de mener, at kommunikationen ved sådanne henvendelser fungerer optimalt, og at servicen er god. Når partsrepræsentanterne kontakter Ankestyrelsen, drejer det sig oftest om nye oplysninger, eller om at få oplyst status i en sag.

Alle partsrepræsentanter mener, at de får svar på det, de spørger om ved telefonisk henvendelse, og de finder endvidere telefontiden i tidsrummet 9.00-15.00 for passende, da det oftest også er administrativ arbejdstid for dem. Et enkelt af forbundene mener dog, at man for skadelidtes skyld kunne overveje at udvide telefontiden til senere en enkelt eller to dage om ugen.

Deltagelse i faglige møder i Ankestyrelsen:

Partsrepræsentanterne er alle bekendte med, at der afholdes dialogmøder om fx praksis, hvor repræsentanter fra Ankestyrelsen og forskellige faglige interessenter kan deltage. Partsrepræsentanterne er alle åbne overfor deltagelse i denne type møder og mener også, at der internt i deres egen organisation er tilslutning til dette. De to fagforbund betragter dialogmøderne som en mulighed for at få relevant orientering/undervisning indenfor aktuelle og relevante emner på arbejdsskadeområdet, mens advokaten synes, det er vigtigt, at der på møderne bliver mulighed for at diskutere rigtigheden af den praksis, som Ankestyrelsen skaber.

Den generelle holdning hos partsrepræsentanterne er, at det er positivt, at Ankestyrelsen vil åbne dørene for eksterne, faglige interessenter.

Brug af Ankestyrelsens hjemmeside:

Alle tre adspurgte partsrepræsentanter benytter sig jævnligt af Ankestyrelsens hjemmeside, hvor de orienterer sig i nye og gamle Principafgørelser indenfor arbejdsskadeområdet. Grundlæggende er partsrepræsentanterne tilfredse med hjemmesidens opsætning og indhold, og de mener også, at den er brugervenlig.

Advokaten foreslår, at vi kategoriserer vores Principafgørelser med koder, hvilket bør gøre det nemmere at søge indenfor specifikke emner.

Nyt fra Ankestyrelsen (NFA):

Partsrepræsentanterne er alle bekendte med, at nyhedsbrev findes, og de synes alle det er god service, at det nu udgives hyppigere og kun i elektronisk form. Den elektroniske lagring gør det nemmere at søge i tidligere udgivelser, og ingen af dem har behov for en

papirudgave. Partsrepræsentanterne anvender NFA til at holde sig opdateret med Ankestyrelsens tiltag og virke.

Advokaten foreslår, at vi skal offentliggøre kommende principielle temaer i NFA, således at faglige, eksterne interessenter har mulighed for at komme med bemærkninger, inden sagen afgøres ved en principiel behandling og at de får en orientering om, at en ny afgørelse er undervejs. En principiel sag kan have betydning i forhold til en sag, som en partsrepræsentant har under behandling.

Ankestyrelsens årsberetning:

Partsrepræsentanterne er alle bekendte med Ankestyrelsens årsberetning, men ingen af dem mener, at udgivelsen har den store faglige relevans for netop dem.

Rollefordelingen mellem skadelidte og partsrepræsentanten:

De to adspurgte fagforbund gør meget ud af at definere deres rolle overfor deres medlemmer. Det er begge forbunds holdning, at det er medlemmet selv, som har hovedansvaret for sagen, og at forbundet i praksis fungerer som bisidder under sagens behandling. Forbundene mener, at medlemmerne har en god forståelse for denne "opgavefordeling".

Forbundene oplyser, at medlemmet ofte kontakter dem under sagens behandling, og at henvendelse her typisk drejer sig om at få uddybet breve fra Ankestyrelsen eller Arbejdsskadestyrelsen. Forbundene ser ikke en tendens til, at medlemmerne i stort omfang kontakter dem for at få oplyst status i forbindelse med sagens behandling i Ankestyrelsen. Forbundene mener, at medlemmet her selv kontakter Ankestyrelsen direkte.

Forbundene mener ikke, at Ankestyrelsen skal afvise nye oplysninger fra medlemmerne, som gives uden forbundets viden, da sagen jo er medlemmets eget ansvar. Et enkelt forbund mener dog, at Ankestyrelsen har pligt til at kontakte forbundet, såfremt der er tale om oplysninger, som kan komme medlemmet "til skade", når der træffes endelig afgørelse.

Advokaten definerer ligeledes sin rolle overfor klienten, og betragter sig selv som fuldmagtshaver, og denne har ligesom forbundene den holdning, at de oplysninger som klienten selv fremkommer med udenom advokaten, ligeledes skal lægges til grund ved sagens behandling.

Loven:

Det ene af de adspurgte forbund mener ikke, at der er tilbagevendende problemer med fortolkningen af lovgivningen. Det andet forbund mener, at der stadigvæk er problemer med fortolkningen af det nye ulykkesbegreb. Endvidere kan det være svært at forstå,

hvordan Ankestyrelsen anvender Arbejdsskadestyrelsens vejledning om erhvervssygdomme ved vurdering af konkrete sager.

Advokaten savner lidt mere åbenhed omkring brugen af lægekonsulenter, herunder tilkendegivelse af hvornår og hvordan vi anvender disse.

Fuldmagter:

Fagforbundene mener ikke, at Ankestyrelsen giver tilstrækkelig vejledning om fuldmagtssystemet, og at det nuværende system er både forvirrende og kompliceret. Det er forbundenes opfattelse, at vi bør operere med det samme fuldmagtssystem som Arbejdsskadestyrelsen. Et af forbundene mener, at det vil være god service, hvis forbundene fik direkte besked, hvis en fuldmagt ikke er rigtig eller mangler. Dette kan for eksempel være i den situation, at der indsendes nye oplysninger, men hvor der ikke foreligger fornøden fuldmagt til, at oplysningerne kan lægges til grund.

Advokaten oplever ikke problemer med fuldmagter i praksis, da denne altid har stillingsfuldmagt.

Partsrepræsentanternes forslag til samarbejdet med Ankestyrelsen:

Alle partsrepræsentanterne foreslår, at styrelsen som fast service indsætter kopi af eventuelt lægesvar i afgørelsens begrundelse, da de i det fleste tilfælde alligevel vil bede om aktindsigt i dette. På den måde slipper alle parter for at administrere senere henvendelser.

Et af forbundene foreslår endvidere, at vi ved dialogmøder/faglig undervisning burde have en mere regional tankegang. Det kunne være optimalt, hvis man kunne afholde sådanne møder på regionalt niveau, således at flere eksterne interessenter fra provinsen ville have mulighed for at deltage.

6.4 Sammendrag

Af de tre interviews med partsrepræsentanterne kan man udlede, at disse generelt er tilfredse med Ankestyrelsens service. Interviewene stiller dog også samtidigt skarpt på nogle af de udfordringer, som styrelsen står overfor i kommunikationen med vores brugere.

De medvirkende partsrepræsentanter nævner især følgende positive ting om kommunikationen mellem dem og Ankestyrelsen:

- Ankestyrelsens er god til at oplyse om praksis i forbindelse med behandling af arbejdsskadesager

- Den mundtlige kommunikation (telefonisk) mellem partsrepræsentanterne og Ankestyrelsen fungerer optimalt, og servicen er god
- Ankestyrelsens hjemmeside er generelt god og brugervenlig
- Ankestyrelsens nyhedsbrev – Nyt fra Ankestyrelsen – er et godt arbejdsredskab

For så vidt angår de udfordringer, som Ankestyrelsen står overfor, når det gælder kommunikationen med partsrepræsentanterne skal især fremhæves følgende:

Juridiske begrundelser

Størstedelen af spørgeskemabesvarelsenerne fra partsrepræsentanterne indikerer, at de er tilfredse med Ankestyrelsens behandling og service, enten fuldt ud eller i nogen grad. Dette gælder blandt andet formuleringen af begrundelsen for afgørelser.

Det er dog ikke tilfredsstillende, at under halvdelen af de medvirkende partsrepræsentanter (i fuldt omfang) mener, at begrundelsen for afgørelsen i den konkrete sag er formuleret klart og tydeligt. 42 procent er fuldt ud tilfredse, men 46 procent er det i nogen grad. Dette problem skal endvidere ses i sammenhæng med de interviewede partsrepræsentanters udtalelse om, at Ankestyrelsens formuleringer ofte er meget juridisk tunge på trods af, at de er grundige.

Vejen frem

Ligesom det var tilfældet for de skadelidtes besvarelse af dette spørgsmål, viser der sig en klar udfordring for Ankestyrelsen.

I lyset af undersøgelsens resultat vil Ankestyrelsen sætte yderligere fokus på vores skriftlige kommunikation, især i vores afgørelser. Det vil vi gøre ved at skrive til borgeren i et mere klart og forståeligt sprog og ved at fremhæve baggrunden for vores afgørelse mere tydeligt. Vi vil jævnligt følge op på de skadelidtes tilfredshed med flere brugerundersøgelser

Manglende svar på spørgsmål

Undersøgelsen viser også – ligesom det var tilfældet for de skadelidte – at Ankestyrelsen ikke lever op til forventningerne om, at vi besvarer alle relevante spørgsmål, der er rejst i forbindelse med sagen. Spørgsmålene bør besvares på en måde, som er tilfredsstillende for de skadelidte og partsrepræsentanten, og det bør forklares, hvorfor andre spørgsmål ikke er relevante for udfaldet af den pågældende sag.

Det er ikke tilfredsstillende, at 72 procent af de partsrepræsentanter, som har medvirket i undersøgelsen, mener, at de ikke i fuldt omfang har fået svar på de spørgsmål, som er blevet rejst under sagen.

Vejen frem

Ankestyrelsen har løbende fokus på, hvordan og i hvilket omfang vi bør svare på de spørgsmål, som skadelidte, partsrepræsentanter og forsikringsselskaber rejser under en sags behandling.

Ankestyrelsen vil på baggrund af undersøgelsens resultater, arbejde videre på, at der i alle arbejdsskadesager gøres en større indsats for at besvare de spørgsmål, som er rejst i forbindelse med sagen og særligt, at baggrunden for, at nogle spørgsmål eventuelt ikke er relevante for sagens afgørelse, forklares.

Klar udmelding om sagsbehandlingstid

I de seneste år er sagsbehandlingstiden i arbejdsskadesager i Ankestyrelsen steget. Dette skyldes blandt andet, at antallet af klager i denne periode er steget markant.

Ankestyrelsen har indtil nu oplyst skadelidte, partsrepræsentanter og forsikringsselskaber om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, men ikke om den forventede sagsbehandlingstid for den konkrete sagstype. Derudover er det ikke Ankestyrelsens praksis at oplyse om baggrunden for, at en sag tager længere tid at behandle, end det først er blevet oplyst.

Det er ikke tilfredsstillende for Ankestyrelsen, at parter i de arbejdsskadesager, som vi behandler, ikke får et realistisk billede af, hvor lang tid det reelt vil tage at behandle deres sag.

Vejen frem

Fra den 1. januar 2011 oplyser Ankestyrelsen om en mere realistisk sagsbehandlingstid, baseret på hvilken type sag vi behandler, og ikke på Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Samtidigt vil Ankestyrelsen sikre mere gennemsigtighed i vores sagsbehandling ved at oplyse om den sortering af sager, som Ankestyrelsen har benyttet igennem flere år. Dette sker på Ankestyrelsens hjemmeside.

Vi forventer, at denne indsats vil betyde, at langt færre sager udsættes. I de sager, som undtagelsesvist, udsættes, vil Ankestyrelsen have som målsætning at oplyse begrundelsen herfor.

Mere klarhed om fuldmagtsforhold

Det fremgår af interviewene med partsrepræsentanterne, at der er utilfredshed med Ankestyrelsens håndtering af fuldmagtsforhold. Dette skyldes især, at

fuldmagtsforholdene i Ankestyrelsen er forskellige fra dem i Arbejdsskadestyrelsen, og at en fuldmagt ikke automatisk overføres til klagesagens behandling i Ankestyrelsen.

Vejen frem

Ankestyrelsen er bekendt med, at fuldmagtsforhold kan medføre problemer og er ved at undersøge mulighederne for en løsning i samarbejde med Arbejdsskadestyrelsen.

Automatisk medsendte lægesvar

Som det fremgår af interviewene med partsrepræsentanterne, har disse rejst et ønske om, at der automatisk medsendes et lægesvar i alle arbejdsskadesager, hvor en læge har medvirket i Ankestyrelsen. Det er partsrepræsentanternes opfattelse, at dette vil lette deres arbejde.

Vejen frem

Et eventuelt lægesvar i en arbejdsskadesag er et internt arbejdsdokument, som er undtaget for aktindsigt efter forvaltningsloven. Ankestyrelsen giver alene indsigt i lægesvar efter en konkret bedømmelse om muligheden herfor efter bestemmelsen om meroffentlighed i offentlighedsloven. Denne praksis vil vi fastholde.

Som led i vores bestræbelser på at forbedre begrundelserne i vores afgørelser, har vi desuden fokus på, at de lægelige vurderinger fremgår af begrundelsen for afgørelsen.

7 Forsikringssselskaberne mener...

7.1 Part i alle sager

Forsikringssselskaberne udgør altid den ene af de to parter i en arbejdsskadesag. Dette er baggrunden for, at de er inddraget i denne undersøgelse.

Til brug for undersøgelsen er der udvalgt to selskaber, som ofte er part i arbejdsskadesagerne og dermed har erfaring fra mange sager. Der er foretaget kvalitative interviews med en repræsentant fra hvert selskab.

7.2 Formuleringerne kan være indforståede

De to forsikringssselskaber forholder sig forskelligt til spørgsmålet om, hvad de generelt synes om Ankestyrelsens skriftlige kommunikation. Et af selskaberne påpeger, at Ankestyrelsen bruger et meget tungt, juridisk sprog, som ofte kan være svært at forstå for de skadelidte. Det andet selskab mener, at langt det meste af Ankestyrelsens skriftlige kommunikation er forståeligt. Selskabet er dog opmærksomt på, at de selv kender den terminologi, som Ankestyrelsen benytter i sine breve, men det gør de skadelidte ikke.

Det ene selskab giver udtryk for, at Ankestyrelsens afgørelser ofte mangler uddybning af begrundelsen for resultatet og svar på konkrete argumenter, som de har fremført. Selskabet nævner især formuleringen "ulovbestemt grundlag" som en formulering, de kunne ønske uddybet. Det andet selskab bemærker, at Ankestyrelsen generelt er gode til at forholde sig til de oplysninger og bemærkninger, som selskabet kommer med under sagens behandling.

7.2.1 Breve om sagens udsættelse

Begge selskaber er enige om, at Ankestyrelsens breve om forlænget sagsbehandlingstid ikke er relevant for dem, men at de er opmærksomme på, at de kan give frustration hos den skadelidte. Et af selskaberne henviser til, at baggrunden for forlængelsen af sagsbehandlingstiden ikke bliver forklaret i brevet, som er en standardskrivelse. Forsikringssselskabet mener, at denne frustration kan undgås ved at indføre mere gennemsigtighed i Ankestyrelsens sagsbehandling, således at alle parter kender status i sagen og ved, hvad sagen venter på.

Ét af forsikringssselskaberne savner et kvitteringsbrev fra Ankestyrelsen, når de indsender nye oplysninger til en sag. Selskabet fremhæver, at de som følge heraf ikke ved, om oplysningerne er modtaget og dermed ikke kan være sikker på, om oplysningerne inddrages i sagsbehandlingen. Dette kan medføre behov for en telefonisk henvendelse.

7.3 Ankestyrelsen er venlig at kontakte telefonisk

Forsikringsselskaberne er enige om, at der generelt er en meget venlig og rar tone i Ankestyrelsens telefoniske kommunikation. Det ene selskab fremhæver, at det især opleves positivt, når receptionen stiller dem om til den sagsbehandler, der behandler den konkrete sag, de ringer om.

De to forsikringsselskaber er ikke helt enige om, hvorvidt de får tilfredsstillende svar på de spørgsmål, som de stiller telefonisk. Det ene selskab oplever, at deres telefoniske henvendelser kun nogle gange besvares tilfredsstillende og andre gange ikke, mens det andet selskab oplever, at deres spørgsmål altid bliver tilfredsstillende besvaret, når de bliver stillet om til den ansvarlige sagsbehandler. Begge selskaber finder generelt Ankestyrelsen serviceminded.

7.4 Flere møder med Ankestyrelsen efterlyses

I forhold til at deltage i dialogmøder i Ankestyrelsen svarer ét af selskaberne, at selskabet kun har været inviteret til ét orienteringsmøde, men at de havde gode erfaringer hermed. De efterlyser flere møder, især såkaldte ERFA-møder, hvor Ankestyrelsen kan forklare praksis på aktuelle områder og derved give forsikringsselskaberne en bedre forståelse af styrelsens vurderinger og begrundelser for en afgørelse.

På et sådant møde kunne selskaberne også komme med deres begrundelser for klager i arbejdsskadesager og dermed give Ankestyrelsen en forståelse af forsikringsselskabernes syn på forskellige typer sager. Selskabet fremfører, at flere møder af denne karakter vil kunne nedbringe antallet af klager fra forsikringsselskaberne.

Begge selskaber er meget positivt indstillet over for muligheden for at deltage i møder og andre faglige arrangementer (fx debatter). Ét af selskaberne foreslår konkrete emner som fx baggrunden for Ankestyrelsens nuværende vurdering i sager om Posttraumatisk Belastningsreaktion (PTSD). Desuden kunne de ønske en drøftelse/orientering om rollefordelingen mellem beskikkede medlemmer, mødeleder og dem, der forelægger sager på ankemøderne.

7.5 Ankestyrelsen på nettet

Begge forsikringsselskaber oplyser, at deres indtryk af Ankestyrelsens hjemmeside er meget positivt. De bemærker, at de alene benytter hjemmesiden til at finde og læse Ankestyrelsens Principafgørelser, og dertil virker hjemmesiden tilfredsstillende. Ingen af selskaberne bruger i øvrigt Ankestyrelsens hjemmeside i deres daglige arbejde.

7.6 Ankestyrelsens nyhedsbrev - Nyt fra Ankestyrelsen

For så vidt angår Ankestyrelsens nyhedsbrev, Nyt fra Ankestyrelsen, oplyser begge forsikringsselskaber, at de abonnerer herpå, og at det er en fordel, at nyhedsbrevet nu er elektronisk i stedet for at udkomme i papirformat. Ét af selskaberne oplyser, at nyhedsbrevet har "stor anvendelighed" for selskabet og dets medarbejdere, mens det andet selskabet noterer, at de alene bruger Nyt fra Ankestyrelsen til at finde og blive opdateret på Ankestyrelsens nyeste Principafgørelser, og at de ikke læser artiklerne.

7.7 Selskabernes udfordringer med loven

Begge selskaber bemærker, at de ønsker en uddybning af arbejdsskadelovens § 17a om tab af erhvervsevne til folk, som er i fleksjob, herunder en ny og uddybende Principafgørelse. Ét af selskaberne bemærker, at dette område tillige kunne danne grundlag for et møde mellem Ankestyrelsen og forsikringsselskaberne, og at Ankestyrelsen eventuel kunne tilbyde selskaberne undervisning herom.

7.8 Samarbejdet med Ankestyrelsen

Ét af forsikringsselskaberne udtrykker, at deres samarbejde med Ankestyrelsen generelt set fungerer godt, mens det andet selskab, ud over flere årlige møder med erfaringsudveksling og praksisorientering, foreslår, at et fremtidigt samarbejde kunne bestå i bedre IT-systemer, som kunne gøre det nemmere at udveksle informationer under sagens behandling. Selskabet nævner Arbejdsskadestyrelsens system til håndtering af sager (Se Sag)⁴, som en mulig model.

7.9 Sammendrag

De to interviews med forsikringsselskaberne giver et indtryk af, at Ankestyrelsens service opleves positivt. Dog peger selskaberne på en række konkrete forhold, hvor Ankestyrelsen kan forbedre sagsbehandlingen i arbejdsskadesager.

Det er positivt, at de to forsikringsselskaber, som har medvirket i nærværende undersøgelse, mener at:

- Ankestyrelsen generelt giver en venlig og rar behandling, når forsikringsselskaberne henvender sig telefonisk
- Ankestyrelsens hjemmeside er god, når selskaberne skal finde Principafgørelser og orientere sig om nye Principafgørelser

⁴ Se Sag er et system til digital aktindsigt, hvor parterne i en arbejdsskadesag, på Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside, kan få adgang til de dokumenter, som indgår deres sag.

- Ankestyrelsens nyhedsbrev – Nyt fra Ankestyrelsen – er en god måde for forsikringsselskaberne til at blive opdateret på nye Principafgørelser

Det fremgår af sammendraget af de to interviews, at Ankestyrelsen står over for en række udfordringer. Disse er især:

Bedre udmelding om sagsbehandlingstid

Ankestyrelsen har i de seneste år modtaget mange flere sager end i tidligere år. Dette har betydet, at sagsbehandlingstiden er steget. Ankestyrelsen har oplyst skadelidte, partsrepræsentanter og forsikringsselskaber om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, men ikke om den forventede sagsbehandlingstid for den konkrete sagstype. Derudover er det ikke Ankestyrelsens praksis at oplyse om baggrunden for, at en sag tager længere tid at behandle, end det først er blevet oplyst.

Det er ikke tilfredsstillende for Ankestyrelsen, at parter i de arbejdsskadesager, som vi behandler, ikke får et realistisk billede af, hvor lang tid det reelt vil tage at behandle deres sag.

Vejen frem

Fra den 1. januar 2011 oplyser Ankestyrelsen om en mere realistisk sagsbehandlingstid, baseret på hvilken type sag vi behandler, og ikke på Ankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Samtidigt vil Ankestyrelsen sikre mere gennemsigtighed i vores sagsbehandling ved at oplyse om den sortering af sager, som Ankestyrelsen har benyttet igennem flere år. Dette sker på Ankestyrelsens hjemmeside.

Vi forventer, at denne indsats vil betyde, at langt færre sager udsættes. I de sager, som undtagelsesvist, udsættes, vil Ankestyrelsen oplyse begrundelsen herfor.

Kvitteringsbreve til forsikringsselskaber

Det er u hensigtsmæssigt, hvis forsikringsselskaberne er usikre på, om oplysninger, som de har indsendt, også er medtaget i sagsbehandlingen.

Vejen frem

Ankestyrelsen vil derfor undersøge, om denne type kvitteringsbreve kan sendes elektronisk til selskaberne.

Flere møder ønskes

Af de to forsikringsselskabers udtalelser fremgår det, at der kan være tilfælde, hvor selskabernes og Ankestyrelsens fortolkning af fx en regel, en dom eller måske en ombudsmandsudtalelse ikke stemmer overens. Dette kan føre til klager i arbejdsskadesager, som måske kunne være undgået, hvis Ankestyrelsen gjorde en større indsats for at oplyse især de professionelle parter, om styrelsens fortolkning.

Vejen frem

Ankestyrelsen opfatter det som positivt, at selskaberne ønsker, at Ankestyrelsen mere generelt orienterer om vores praksis og fortolkning af love, domme og ombudsmandsudtalelser.

Vi vil i fremtiden være opmærksomme på i endnu højere grad at give en sådan orientering i form af artikler i Nyt fra Ankestyrelsen og ved møder med selskaberne.



Bilag 1 Spørgeskema til skadelidte og partsrepræsentanter

Brugerundersøgelse på arbejdsskadeområdet 2010

J.nr.

Da vi ønsker at udvikle og forbedre vores service overfor brugerne, gennemfører vi nu en spørgeskemaundersøgelse. Du bedes derfor besvare de spørgsmål, der er opført i skemaet. Skemaet kan besvares elektronisk eller udfyldes og indsendes i papirudgaven i den vedlagte kuvert. Vi vil gerne have svaret i løbet af en uge. Undersøgelsen dækker alene den periode, din sag har været her i huset.

For at besvare spørgsmålene elektronisk – skal du gå ind på www.ast.dk og trykke på indberetninger. Tryk dernæst på "brugerundersøgelsen" og tast passwordet: XXXX. Dernæst kan du udfylde skemaet og sende det til os. Vi siger på forhånd tak for hjælpen. Besvarelsesne bruges kun i denne undersøgelse og skemaerne destrueres efter brug.

Sæt kryds ud for hvert spørgsmål, hvor det passer bedst.	1. Ja bestemt	2. I nogen grad	3. I ringe grad	4. Nej slet ikke	5. Ved ikke
1. Synes du, at Ankestyrelsen har begrundet afgørelsen tydeligt og klart ?					
2. Har du fået svar på de spørgsmål, der er stillet i klagen ?					
3. Er du under sagens forløb blevet tilstrækkelig informeret om, hvordan din sag blev behandlet ?					
4. Er du blevet behandlet venligt og servicebevidst, når du har henvendt dig ? (besvares kun hvis du har henvendt dig)					

Om Ankestyrelsens hjemmeside:

Sæt x ved ja /nej	JA	NEJ
5. Har du brugt Ankestyrelsens hjemmeside?		
6. Finder du, at hjemmesiden er overskuelig ?		
7. Fandt du de oplysninger, du søgte ?		
8. Er der noget, du mangler på hjemmesiden?	Skriv gerne hvad?	

Evt. spørgsmål kan stilles til Kirsten Dybmose telefon 33 41 13 24, til Annette Abildtrup Bucholtz Asraf på telefon 33 41 13 18 eller til

Bilag 2 Spørgsmål om hvem der ringer og om hvad? – i arbejdsskadesager

(Spørgsmålene skal afkrydses – vi har de fleste svar i sagen i AST) Skemaerne udfyldes i uge 33 + 34 af den, der tager telefonsamtalen. Det er sekretærer, sagsbehandlere og i receptionen.

J.nr. i sagen:

Hvem ringer ? (sæt x)	Skadelidte	Partsrepræsentant	Bisidder	Forsikrings- selskab:	Arbejds- giver:
----------------------------------	------------	-------------------	----------	--------------------------	--------------------

Hvad ringer de om? (sæt x)	Status: Fuldmagt: Klager over afgørelse: Modtaget en afgørelse: Sagsbehandlingstid: Sagsbehandlernavn på sagen: D 317 modtaget: Nyt helbredsmæssigt: Nyt erhvervsmæssigt Andre nye oplysninger:
Hvilken type sag ? (sæt x)	Anerkendelse: Erstatningsspørgsmål: Sagsgruppe: Ved ikke:
Hvornår er sagen oprettet ? (sæt x)	Sagen er oprettet fra: 1. mdr. – 5 mdr.: 6. mdr. – 8 mdr.: Ældre end 8 mdr. :
Hvilket spor kører sagen i ? (sæt x)	Spor A: Spor B: Spor C: Spor 3: Spor 4:
Har du fået svar på det, du ringer om? (sæt x)	Ja: Nej:

<p><i>Dette er det eneste spørgsmål du skal spørge om. Resten ved vi i AST.- se forslag nedenfor</i></p>	
	<p>Initialer Dato:</p>

Forslag til telefonbesvarelse:

"Vi er i gang med en undersøgelse om brugernes tilfredshed med os – så vi vil gerne høre om du har fået svar på det, du ringede om?"

PS: Skemaerne sendes til Ebbe Rasmussen, når de er udfyldt. Han samler sammen og sender dem til Kirsten Dybmose.

Bilag 3 Interviewguide til brug ved interviews med partsrepræsentanter

Navn:

Interviewere:

Dato:

<p>Kommunikation: kontakten til Ankestyrelsen</p>		
<p>Skriftlige (formuleringer) under sagsbehandlingen</p>	<p>Har du bemærkninger til den lille pjece, vi sender ud med det første bekræftelsesbrev?</p> <p>Oplever du, at der ved breve fra AST er behov for uddybninger?</p>	<p>Skadelidte:</p> <p>Partsrepr.:</p>
	<p>Har du eksempler på formuleringer – som enten den du repræsenterer eller du har haft svært ved at forstå? Eksempler gerne:</p>	<p>Eksempler:</p>

	<p>Savner du mere info undervejs i sagsbehandlingen f.eks. om status?</p> <p>(eks. Bekræftelse med 4-5 mdr. sagsbehandling</p> <p>D317 forlænget sagsbehandlingstid)</p> <p>Andet:</p>	Eksempel:
Mundtligt (telefonisk) under sagens behandling	<p>Kan du nævne eksempler på gode erfaringer ved telefoniske henvendelser til AST ?</p>	<p>Godt eksempel:</p> <p>Dårligt eksempel:</p>

	<p>Evt. eksempel på en dårlig oplevelse ved en telefonisk henvendelse?</p> <p>Får du svar på dine spørgsmål?</p> <p>Finder du telefontiden mellem 9 – 15 passende?</p> <p>Vil du betegne Ankestyrelsen som serviceminded?</p>	<p>Ja/ Nej</p> <p>Ja/nej</p> <p>Ja/nej</p>
Deltagelse i møder i AST?	<p>Har du deltaget i et fagligt arrangement med ansatte fra AST?</p> <p>Vil du gerne deltage i møder i Ankestyrelsen ?</p> <p>Savner I undervisning / orientering om særlig relevante, faglige eller processuelle emner?</p>	<p>Hvis ja: eksempler på noget af det, du fik med hjem:</p> <p>Hvis ja – gerne emner du ville finde det relevant at drøfte i AST:</p> <p>Ja/nej (evt. eksempel på emne)</p>

	Hvis ja skulle en sådan undervisning foregå hos jer eller i AST?	Hos partsrepræsentanten I AST
Ankestyrelsens hjemmeside	Har du brugt AST's hjemmeside?	Hvis ja: hvad søgte du efter ? Fandt du det ? Ja/nej: x
	Hvad er dit generelle indtryk af AST's hjemmeside ?	
	Er der noget du mangler – kunne have behov for af oplysninger på hjemmesiden?	Eksempler:

Forslag	Har du forslag til forbedringer af AST's hjemmeside ?	Eksempel:
	Læser du de nye principafgørelser fra AST ?	Ja/nej
	Har du brug for mere info om processen i sagsbehandling, deltagere i møder etc.?	Ja/nej Eksempel:
Nyt fra Ankestyrelsen	Abonnerer du på NFA ? Hvis ja – hvad har du kunne bruge?	Ja/nej Ja: Gerne flere eksempler:

		Nej: Vil du gerne oprettes som abonnement?
	NFA udkommer nu hyppigere og kun elektronisk – hvad er din mening om det?	
Årsberetning fra Ankestyrelsen	Har du set AST's årsberetning fra 2009 ?	Hvis ja: hvad fandt du interessant ? Hvis nej – ved du, at den findes ?
Rollefordeling mellem skadelidte og partsrepræsentanten	Hvordan definerer I jeres rolle overfor skadelidte (skriftligt /mundtligt)?	Eksempel:

	<p>Forstår skadelidte jeres rolle i forhold til sagsbehandlingen i AST ?</p> <p>Får I ofte henvendelser fra skadelidte for at høre om sagens behandling ? (undervejs)</p> <p>Ved partsrepræsentation, er det jeres holdning, at AST skal henvise telefonopkald fra skadelidte til jer (partsrepræ-sentant) i forbindelse med sagens behandling?</p>	<p>Ja ofte</p> <p>Ikke ofte</p> <p>Andet</p> <p>Ja/nej</p>
<p>Loven</p>	<p>Finder du, at der er særlige problemstillinger, der er tilbagevendende i disse sager?</p>	<p>Eksempler:</p>

Fuldmagter	<p>Giver AST god vejledning om fuldmagtsforhold ?</p> <p>Er der noget , som kunne gøres bedre vedr. fuldmagter ?</p>	<p>Ja/nej:</p> <p>Eksempel:</p> <p>Hvis ja : forslag:</p>
Forslag til samarbejde	<p>Har du forslag til andet, der kan forbedre samarbejdet med AST?</p>	<p>Eksempel:</p>

Bilag 4 Interviewguide til brug ved interviews med forsikringsselskab

Navn:

Interviewere:

Dato:

<p>Kommunikation: kontakten til Ankestyrelsen</p>		
<p>Skriftlige (formuleringer) under sagsbehandlingen</p>	<p>Har du bemærkninger til den lille pjece, vi sender ud med det første bekræftelsesbrev?</p> <p>Oplever du, at der ved breve fra AST er behov for uddybninger?</p>	<p>Skadelidte:</p> <p>Partsrepr.:</p>
	<p>Har du eksempler på formuleringer – som du har haft svært ved at forstå? Eksempler gerne:</p>	<p>Eksempler:</p>

	<p>Savner du mere info undervejs i sagsbehandlingen f.eks. om status?</p> <p>(eks. Bekræftelse med 4-5 mdr. sagsbehandling</p> <p>D317 forlænget sagsbehandlingstid)</p> <p>Andet:</p>	Eksempel:
<p>Mundtlig kontakt (telefonisk) under sagens behandling</p>	<p>Kan du nævne eksempler på gode erfaringer ved telefoniske henvendelser til AST ?</p>	<p>Godt eksempel:</p> <p>Dårligt eksempel:</p>

	<p>Evt. eksempel på en dårlig oplevelse ved en telefonisk henvendelse?</p> <p>Får du svar på dine spørgsmål?</p> <p>Finder du telefontiden mellem 9 – 15 passende?</p> <p>Vil du betegne Ankestyrelsen som serviceminded?</p>	<p>Ja/ Nej</p> <p>Ja/nej</p> <p>Ja/nej</p>
<p>Deltagelse i møder i AST?</p>	<p>Har du deltaget i et fagligt arrangement med ansatte fra AST?</p> <p>Vil du gerne deltage i møder i Ankestyrelsen ?</p> <p>Savner I undervisning / orientering om særlig relevante, faglige eller processuelle emner?</p>	<p>Hvis ja: eksempler på noget af det, du fik med hjem:</p> <p>Hvis ja – gerne emner du ville finde det relevant at drøfte i AST:</p> <p>Ja/nej (evt. eksempel på emne)</p>

	Hvis ja skulle en sådan undervisning foregå hos jer eller i AST?	Hos partsrepræsentanten I AST
Ankestyrelsens hjemmeside	Har du brugt AST's hjemmeside?	Hvis ja: hvad søgte du efter ? Fandt du det ? Ja/nej: x
	Hvad er dit generelle indtryk af hjemmesiden ?	
	Er der noget du mangler – kunne have brug for af oplysninger på hjemmesiden?	
	Har du forslag til forbedringer af AST's	Forslag:

	hjemmeside?	
	Læser du de nye principafgørelser fra AST ?	Ja/nej
	Har du brug for mere info om processen i sagsbehandling, deltagere i møder etc.?	Ja/nej Eksempel:
Nyt fra Ankestyrelsen	Abonnerer du på NFA ? Hvis ja – hvad har du kunne bruge?	Ja/nej Gerne flere eksempler: Hvis nej: vil du gerne oprettes som abonnent?
	NFA udkommer nu hyppigere og kun elektronisk – hvad er	

	din mening om det?	
Årsberetning fra Ankestyrelsen	Har du set AST's årsberetning fra 2009?	Ja/nej: Hvis ja: hvad fandt du interessant ? Hvis nej – ved du, at den findes ?
Loven	Finder du, at der er særlige problemstillinger, der er tilbagevendende i visse sager?	Eksempler:
Forslag til samarbejde	Har du forslag til andet, der	Eksempel:

	kan forbedre samarbejdet med AST?	
--	-----------------------------------	--