

skal udvikle sit sociale ansvar over for medarbejderne. Nedenfor er gengivet de mål, der er sat for kvalitet, effektivitet, service og formidling.

#### *Kvalitet:*

Der er i kontrakten opstillet to typer af resultatmål til kvaliteten:

1. Andelen af Arbejdsskadestyrelsens sager, som omgøres af Ankestyrelsen, må i kontraktperioden ikke overstige 5 procent af det samlede antal sager, som indbringes for Ankestyrelsen.
2. Kvaliteten måles årligt internt i styrelsen på ca. 500 sager. Det samlede kvalitetstal (kvalitetsprocent), som kommer ud af disse målinger, skal årligt forbedres. Dette resultatkrav skal sikre, at der sker en løbende forbedring af sagsbehandlingen.

Arbejdsskadestyrelsen overvejer at forenkle kvalitetsmålingssystemet. Det skyldes, at flere af de elementer, der indgår i det hidtil anvendte måleskema, nu kan kontrolleres via styrelsens statistiksystem, og derfor kan udgå af den manuelle kvalitetsmåling. Med et forenklet målesystem vil der til gengæld blive mulighed for at udtage et større antal sager til manuel måling, hvilket vil øge undersøgelsens statistiske sikkerhed.

#### *Resultatkrav til kvalitetstallet i Arbejdsskadestyrelsen*

	Resultat i 1997	Krav 1998	Krav 1999	Krav 2000
Sagsoplysningen .....	59,3	-	-	-
Afgørelserne .....	90,2	-	-	-
Begrundelserne .....	86,9	-	-	-
Samlet .....	78,8	71,0	71,5	72,0

Der er ikke opstillet resultatkrav for styrelsens vejledende udtalelser efter L 390 1992, § 66, og Lov om erstatningsansvar, § 10 (P-sager), men der gennemføres på P-sagsområdet for søgsvi kvalitetsmåling i løbet af 1998.

#### *Effektivitet:*

I henhold til lov om forsikring mod følger af arbejdsskade skal spørgsmålet om anerkendelse eller afvisning i samtlige sager om arbejdsulykker være afgjort inden for 3 måneder. For sager om erhvervs sygdomme på fortegnelsen er fristen 9 måneder.

Dog er der ifølge loven mulighed for i visse tilfælde at dispensere fra disse frister. Der er i kontrakten opstillet resultatkrav til en reduktion af brugen af denne undtagelsesbestemmelse:

#### *Resultatkrav til andelen af sager, hvor der dispenseres fra tidsfristerne på 3 og 9 måneder*

Sagstype	Målopfyldelse i 1997	Resultatkrav i 2000
Erhvervs sygdomssager .....	17%	13%
Ulykkesager .....	19%	18%

Der er i kontrakten fastsat følgende krav til produktiviteten, målt som antallet af afsluttede sager pr. årsværk.

#### *Resultatkrav til antallet af afsluttede sager pr. årsværk i Arbejdsskadestyrelsen*

År	Resultat i 1997	Krav 1997	mål 1998	mål 1999	mål 2000
Afsluttede sager pr. årsværk.....	207,4	208,7	211,8	215,0	218,2