

**2012-4****Arbejdsskademyndighedernes journalisering og behandling af klage på en forkert sag**

Ved en fejl journaliserede Arbejdsskadestyrelsen en klage over en afgørelse på en forkert sag. Som følge af fejlen blev klagen ikke behandlet (på den rigtige sag) i næsten et år. Derimod blev klagen behandlet som en genoptagelsesansøgning i en anden borgers sag i både Arbejdsskadestyrelsen og Ankestyrelsen.

Ombudsmanden var enig med myndighederne, i at fejljournaliseringen var beklagelig. Desuden var ombudsmanden enig i, at det var meget beklageligt, at fejlen ikke blev opdaget ved den efterfølgende behandling af den forkerte sag.

Ombudsmanden pegede derudover på det meget uheldige i, at Arbejdsskadestyrelsen og Ankestyrelsen under behandlingen af den forkerte sag lod en uvedkommende borger få kendskab til indholdet af klagen.

Endelig mente ombudsmanden, at det var meget uheldigt, at behandlingen af klagen blev forsinket i næsten et år på grund af den fejl, der var sket.

(J.nr. 2011-0505-0092)

Sagen drejede sig om, at Arbejdsskadestyrelsen ved en fejl havde indjournaliseret en klage fra en borger, A, på en af en anden borger, B's, arbejdsskadesager.

Som følge af den skete fejl blev A's klage ikke umiddelbart behandlet af hverken Arbejdsskadestyrelsen eller Ankestyrelsen. Derimod blev A's klage behandlet som en ansøgning fra B om, at en af hendes arbejdsskadesager blev genoptaget. Dette resulterede i, at Arbejdsskadestyrelsen afslog at genoptage den af B's arbejdsskadesager, som A's klage var blevet indjournaliseret på.

B klagede over Arbejdsskadestyrelsens afgørelse til Ankestyrelsen, der meddelte B afslag på at genoptage den pågældende arbejdsskadesag.

B gjorde efterfølgende bl.a. Ankestyrelsen og ombudsmandsinstitutionen opmærksom på fejljournaliseringen.

2. april 2012

Forvaltningsret:**1121.1****112.2****115.2****11.9****25.9**

På den baggrund indledte jeg af egen drift en undersøgelse af behandlingen af A's klage.

Da jeg inden modtagelsen af Ankestyrelsens udtalelse i sagen var blevet opmærksom på flere andre tilfælde, hvor der var sket fejlljournalisering i Arbejdsskadestyrelsen og efterfølgende udlevering af akter fra arbejdsskadesagerne til uvedkommende, bad jeg den 11. april 2011 Beskæftigelsesministeriet om en udtalelse om det generelle spørgsmål vedrørende sikkerheden ved Arbejdsskadestyrelsens journalisering (mit j.nr. 2011-1510-0032). Som svar herpå modtog jeg den 17. november 2011 et brev fra Beskæftigelsesministeriet af 16. november 2011. Beskæftigelsesministeriets svar var vedlagt kopi af et brev og et notat fra Arbejdsskadestyrelsen af 22. september 2011 om styrelsens journalisering.

Ombudsmandens udtalelse

”Genstanden for min undersøgelse

Som det er beskrevet ovenfor, vedrører min undersøgelse Arbejdsskadestyrelsens og Ankestyrelsens behandling af (A)'s klage af 9. februar 2010. Ved min behandling har jeg været opmærksom på indholdet af Beskæftigelsesministeriets brev af 16. november 2011 og Arbejdsskadestyrelsens brev og notat af 22. september 2011 om det generelle spørgsmål vedrørende sikkerheden ved Arbejdsskadestyrelsens journalisering, men nærværende udtalelse vedrører alene behandlingen af (A)'s klage af 9. februar 2010 og de spørgsmål, som jeg har rejst over for Arbejdsskadestyrelsen og Ankestyrelsen i den anledning. Jeg vil på et senere tidspunkt vende tilbage til sagen vedrørende den generelle sikkerhed ved Arbejdsskadestyrelsens journalisering, som jeg har rejst over for Beskæftigelsesministeriet.

Min behandling af sagen vedrører kun følgerne af myndighedernes sagsbehandling i forhold til (A). Jeg henviser i den forbindelse til Ankestyrelsens oplysning om, at Ankestyrelsen – efter at være blevet gjort opmærksom på fejlen – ophævede sin tidligere afgørelse af 13. januar 2011 og Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 8. marts 2010 i (B)'s sag, og at sagen ikke har haft nogen negative konsekvenser for (B).

Generelt om myndighedernes pligt til at journalisere sagsakter

Der er ikke i lovgivningen fastsat regler om, at forvaltningsmyndighederne har pligt til at journalisere deres dokumenter. Det er dog fast antaget, at der af

god forvaltningsskik bl.a. følger en pligt til, at en forvaltningsmyndighed journaliserer såvel ind- som udgående post, jf. eksempelvis betænkning nr. 1510 fra 2009 om offentlighedsloven, s. 95 ff og s. 859 ff med yderligere henvisninger.

Hertil kommer, at myndighedernes mulighed for i praksis at leve op til deres pligter efter bl.a. offentlighedslovens § 5, stk. 1, nr. 1, og forvaltningslovens § 10, stk. 1, nr. 1, grundlæggende dokumentationskrav i forvaltningssager og pligten til at varetage arkivmæssige hensyn og en effektiv restance- og erindringskontrol m.v. efter min opfattelse forudsætter, at der sker en systematisk journalisering af ind- og udgående post.

Jeg henviser i den forbindelse endvidere til betænkning nr. 1510 fra 2009 om offentlighedsloven, s. 865 ff, som nærmere beskriver de identifikationshensyn, offentlighedshensyn, effektivitetshensyn, kontrolhensyn, bevis- og dokumentationshensyn samt arkivmæssige (bevaringsmæssige) hensyn, der varetages med journaliseringskravet.

De arkivmæssige hensyn afspejles (for så vidt angår statslige myndigheder) også i § 1, stk. 1, i Rigsarkivets cirkulære nr. 8 af 12. januar 1998 om statslige myndigheders journal- og arkivsystemer, hvor bl.a. følgende fremgår:

'§ 1. Enhver myndighed skal anvende et journal- og arkivsystem eller et arkiveringsystem.'

Se derudover § 9, stk. 1, i Rigsarkivets cirkulære nr. 24 af 8. marts 2002, hvoraf følgende bl.a. fremgår:

'§ 9. Et elektronisk arkivsystem skal være indrettet på en måde, der sikrer præcis og fyldestgørende fremfinding af sagligt sammenhørende dokumenter.'

Der findes ikke i dansk forvaltningsret regler, der udtrykkeligt regulerer det forhold, at myndigheder skal journalisere sagsakter på den rigtige sag. Det skyldes formentlig, at disse krav til forvaltningen er så grundlæggende, at det ikke er fundet relevant at formulere dem som udtrykkelige regler. Jeg skal imidlertid anføre følgende om spørgsmålet:

Generelt kan – og ofte vil – journalisering af oplysninger på en forkert sag medføre, at den eller de myndigheder, der efterfølgende inddrager oplysningerne, risikerer at misforstå, hvilken sag oplysningerne vedrører.

Resultatet vil derfor ofte være i strid med væsentlige forvaltningsretlige retsgrundsætninger og principper. Det kan for eksempel være officialprincippet, der indebærer, at myndigheden har pligt til at sørge for, at en sag er tilstræk-

keligt oplyst, eller legalitetsprincippet, i det omfang fejljournaliseringen fører til, at der ikke træffes nogen afgørelse i tilfælde, hvor en borger har krav på en afgørelse, eller at der træffes en indholdsmæssigt forkert afgørelse.

Hertil kommer, at en forkert journalisering af et dokument vil forøge risikoen væsentligt for, at dokumentet ikke vil blive inddraget ved behandlingen af en eventuel aktindsigtsanmodning i den sag, som dokumentet skulle have været journaliseret på. Jeg henviser i den forbindelse eksempelvis til den udtalelse, der er gengivet i Folketingets Ombudsmands beretning for 1993, s. 294 ff*.

I forlængelse heraf bemærker jeg, at en journalisering af et dokument på en forkert sag vil stride mod forudsætningerne bag offentlighedslovens § 5, stk. 1, nr. 1 og 2, og forvaltningslovens § 10, stk. 1, nr. 1 og 2, samt selve offentlighedsordningen.

Endelig vil en forkert journalisering af et dokument forøge risikoen for, at eventuelle fortrolige oplysninger i dokumentet ikke bliver behandlet som sådanne, eller at de pågældende oplysninger som følge af f.eks. en partshøring eller aktindsigtsanmodning uberettiget videregives til tredjemænd.

Det følger derfor utvivlsomt af gældende ret, at når en myndighed journaliserer, har den pligt til at foretage en korrekt og systematisk journalisering. Jeg har da også forstået Ankestyrelsens og Arbejdsskadestyrelsens udtalelser sådan, at myndighederne er helt enige heri.

De relevante regler i den konkrete sag

De oplysninger, der fremgår af (A)'s klage af 9. februar 2010, er utvivlsomt personoplysninger. Det fremgår endvidere, at Arbejdsskadestyrelsen har behandlet disse personoplysninger elektronisk. På baggrund af mit almindelige kendskab til Ankestyrelsens sagsbehandling går jeg desuden ud fra, at Ankestyrelsen har behandlet oplysningerne elektronisk. Derfor lægger jeg videre til grund, at myndighedernes behandling af oplysningerne er omfattet af persondataloven.

På Arbejdsskadestyrelsens hjemmeside findes funktionen 'Se Sag'. Funktionen er nærmere beskrevet på styrelsens hjemmeside, men et af elementerne i funktionen er, at parter i en arbejdsskadesag ved hjælp af NemID eller digital signatur bl.a. kan se de udgående og indgående breve i sagen.

Som følge af at (A)'s klage af 9. februar 2010 er blevet indjournaliseret på (B)'s sag, er indholdet af klagen principielt blevet gjort tilgængeligt for (B) via 'Se Sag'. Derudover har (B) konkret fået tilsendt en udskrift af (A)'s klage af 9. februar 2010 som svar på sin aktindsigtsanmodning af 16. januar 2011.

På den baggrund mener jeg navnlig, at det ud over ovenstående grundsætninger og principper m.v. er relevant at vurdere nærværende sag i forhold til reglerne i persondataloven og forvaltningslovens regler om tavshedspligt.

Da den forkerte registrering af (A)'s klage først blev opdaget, ca. et år efter at hun havde klaget til Arbejdsskadestyrelsen, er det endvidere relevant at vurdere sagen i forhold til de normer, der regulerer myndighedernes sagsbehandlingstid.

Ad persondataloven

Efter min opfattelse rejser sagen spørgsmål om, hvorvidt Arbejdsskadestyrelsens og Ankestyrelsens behandling af (A)'s klage af 9. februar 2010 er i overensstemmelse med reglerne i persondatalovens § 5, stk. 1-4, § 7 og § 41, stk. 3.

Et af de andre tilfælde, hvor jeg er blevet gjort opmærksom på, at der er sket fejljournalisering i en arbejdsskadesag (mit j.nr. (...)), har givet anledning til spørgsmålet om persondatalovens anvendelse i forhold til udlevering af personoplysninger i arbejdsskadesager til andre borgere.

Som følge heraf har jeg været i kontakt med Datatilsynet, der ved brev af 8. december 2011 har oplyst, at tilsynet ville undersøge spørgsmålet nærmere ved at rejse en sag over for Ankestyrelsen af egen drift. Jeg skal derfor ikke i den foreliggende sammenhæng gøre mere ud af dette spørgsmål, men nøjes med at pege på problemstillingen

Ad pligten til at foretage en korrekt og systematisk journalisering

Det er utvivlsomt en fejl, at (A)'s klage af 9. februar 2010 er blevet journaliseret på (B)'s sag, jf. ovenfor. Dette har Arbejdsskadestyrelsen også givet udtryk for i sit høringssvar af 1. marts 2011. Jeg er således enig med Arbejdsskadestyrelsen i, at det er beklageligt, at der er sket en fejl ved indskanningen af (A)'s klage af 9. februar 2010, og at klagen – selvom den endog er skrevet på et klageskema indeholdende en stregkode, der burde sikre korrekt journalisering – er blevet indjournaliseret på (B)'s arbejdsskadesag.

Jeg er endvidere enig med Arbejdsskadestyrelsen i, at det er meget beklageligt, at fejlen ikke blev opdaget ved den efterfølgende behandling af (B)'s sag.

Arbejdsskadestyrelsen har i sit høringssvar oplyst, at der, efter at (A)'s klage var indjournaliseret på (B)'s sag som en genoptagelsesansøgning, ikke var anledning til at 'nærlæse' det pågældende bilag i forbindelse med sagsbehandlingen. Dette har jeg umiddelbart vanskeligt ved at forstå.

Når Arbejdsskadestyrelsen har behandlet (A)'s klage som en genoptagelsesansøgning (i (B)'s sag), har hovedformålet med behandlingen af sagen så-

ledes netop været at vurdere, om der med klagen ('genoptagelsesansøgningen') var fremkommet nye oplysninger, der kunne begrunde genoptagelse af (B)'s arbejdsskadesag. Jeg henviser i den forbindelse til, at (B)'s arbejdsskadesag vedrører spørgsmålet om anerkendelse af en erhvervssygdom (indeklimasyndrom), og at (A)'s klage af 9. februar 2010 omtaler de gener, der hidrører fra ryggen, og som er en følge af et anmeldt ulykkestilfælde. Hertil kommer, at (A)'s klage er indsendt på en blanket, hvor hendes navn, Arbejdsskadestyrelsens journalnummer og datoen for den afgørelse, som (A) ønskede at klage over, fremgår, og at disse oplysninger heller ikke harmonerer med oplysningerne i (B)'s sag.

For så vidt angår Ankestyrelsens behandling af (A)'s klage af 9. februar 2010, har jeg forstået sagen sådan, at Ankestyrelsen har modtaget klagen sammen med de øvrige akter i (B)'s sag. På den baggrund kan jeg ikke kritisere, at Ankestyrelsen indledningsvis har ladet (A)'s klage indgå som en del af sagen om Arbejdsskadestyrelsens afvisning af at genoptage (B)'s sag. Jeg henviser i den forbindelse endvidere til, at klagen og sagens akter blev oversendt, efter at (B) selv den 9. marts 2010 havde klaget over Arbejdsskadestyrelsens afslag på at genoptage hendes sag (som følge af (A)'s klage af 9. februar 2010).

Jeg mener imidlertid, at det er uheldigt, at Arbejdsskadestyrelsens fejljournalisering af (A)'s klage ikke blev opdaget ved Ankestyrelsens efterfølgende behandling af (B)'s sag. Jeg henviser i den forbindelse til min vurdering ovenfor vedrørende Arbejdsskadestyrelsens betragtninger om, hvorvidt der var anledning til at læse bilaget og forholde sig til dets indhold.

Ad forvaltningslovens regler om tavshedspligt

Offentlige myndigheders tavshedspligt er nærmere afgrænset i forvaltningslovens § 27, hvor stk. 1 lyder sådan:

'§ 27. Den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har tavshedspligt, jfr. borgerlig straffelov § 152 og §§ 152 c-152 f, når en oplysning ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som fortrolig, eller når det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, herunder navnlig til:

...

6) enkeltpersoners eller private selskabers eller foreningers interesse i at beskytte oplysninger om deres personlige eller interne, herunder økonomiske, forhold, eller

...'

Begrundelsen for (A)'s klage af 9. februar 2010 indeholder efter min opfattelse fortrolige oplysninger, jf. forvaltningslovens § 27, stk. 1, nr. 6, om (A)'s personlige forhold.

Det er derfor i strid med bestemmelsen i forvaltningslovens § 27, stk. 1, at Arbejdsskadestyrelsen via funktionaliteten 'Se Sag' principielt gjorde oplysningerne i (A)'s klage af 9. februar 2010 tilgængelige for (B).

På samme måde er det i strid med bestemmelsen i forvaltningslovens § 27, stk. 1, at Ankestyrelsen sendte en kopi af (A)'s klage af 9. februar 2010 til (B), da Ankestyrelsen ved brev af 18. januar 2011 besvarede (B)'s aktindsigtsansøgning af 16. januar 2011.

Samlet mener jeg at det – som følge af det forhold, at der ikke, forud for at (A)'s klage blev gjort tilgængelig for (B) via 'Se Sag', eller i forbindelse med imødekommelsen af (B)'s begæring om aktindsigt blev foretaget en særskilt gennemgang af sagens akter – er en meget uheldig konsekvens af den skete fejlljournalisering, at (B) er blevet gjort bekendt med fortrolige oplysninger om (A) fra (A)'s klage af 9. februar 2010. Jeg bemærker i den forbindelse, at det alene skyldes forhold ved (A)'s arbejdsskadesag, som hverken Arbejdsskadestyrelsen eller Ankestyrelsen har haft indflydelse på, at de oplysninger om (A), som (B) fik adgang til, ikke var flere og endnu mere fortrolige, end tilfældet faktisk var. De fejlagtigt udleverede oplysninger kunne således let have haft en langt mere privat karakter i betragtning af de ofte særlig fortrolige oplysninger om bl.a. parternes helbred, som indgår i arbejdsskadesager.

Ad myndighedernes sagsbehandlingstid

Som beskrevet ovenfor opdagede hverken Arbejdsskadestyrelsen eller Ankestyrelsen, at (A)'s klage af 9. februar 2010 var blevet fejlljournaliseret, før (B) den 20. januar 2011 selv gjorde Ankestyrelsen opmærksom på det. Derfor blev (A)'s klage af 9. februar 2010 i realiteten ikke behandlet i perioden, fra den blev modtaget af Arbejdsskadestyrelsen den 11. februar 2010, til Arbejdsskadestyrelsen den 8. februar 2011 skrev til (A), at styrelsen nu ville behandle klagen.

Dette er meget uheldigt.

Afslutning

I lyset af oplysningerne om, hvad Ankestyrelsen og Arbejdsskadestyrelsen har foretaget sig for at rette op på følgerne af fejlljournaliseringen af (A)'s klage af 9. februar 2010, foretager jeg mig ikke mere i forhold til den konkrete sag.

Da sagen viser, hvor vigtigt det er, at en myndigheds journalisering sker korrekt og systematisk, har jeg med interesse noteret mig Arbejdsskadestyrelsens oplysninger om sine bestræbelser for at undgå tilsvarende situationer. Jeg kan i sagens natur ikke vurdere, om disse bestræbelser er tilstrækkelige.

Jeg vil senere vende tilbage til den generelle sag, jeg har rejst over for Beskæftigelsesministeriet om sikkerheden ved Arbejdsskadestyrelsens journalisering.

Jeg har gjort Arbejdsskadestyrelsen bekendt med min vurdering af sagen.

...”

Sagsfremstilling

Den 1. maj 2009 traf Arbejdsskadestyrelsen afgørelse i en af B's arbejdsskadesager. Ved denne afgørelse afslog Arbejdsskadestyrelsen at genoptage spørgsmålet om anerkendelse af en anmeldt arbejdsbetinget lidelse i form af indeklimasyndrom.

Ved e-mail af 2. maj 2009 klagede B over Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 1. maj 2009.

Den 18. december 2009 traf Ankestyrelsen afgørelse i B's arbejdsskadesag om indeklimasyndrom. Ved denne afgørelse nåede Ankestyrelsen til samme resultat som Arbejdsskadestyrelsen.

Ved brev af 18. januar 2010 traf Arbejdsskadestyrelsen afgørelse i A's arbejdsskadesag. I afgørelsen afslog styrelsen at anerkende A's ryggener som en arbejdsskade. Det fremgår af Arbejdsskadestyrelsens afgørelse, at A på daværende tidspunkt arbejdede som social- og sundhedshjælper i X Kommune.

Ved et udateret brev, som er stemplet modtaget i Arbejdsskadestyrelsen den 11. februar 2010, bad Y Kommune om at modtage kopi af akterne i B's arbejdsskadesag.

Den 9. februar 2010 udfyldte A et fortrykt klageskema i sin arbejdsskadesag og indsendte skemaet til Arbejdsskadestyrelsen. Dette skema blev også modtaget i Arbejdsskadestyrelsen den 11. februar 2010. Skemaet indeholdt bl.a. følgende oplysninger:

"Den 18. januar 2010

KLAGE

Jeg ønsker hermed at klage over afgørelsen om:

Sag vedrørende journal nr. (...), (A)

Anmeldedato.....: 07 JUL 2009

Jeg ønsker hermed at klage over afgørelsen om:

...

Begrundelse for klage:

Jeg vil klage, fordi jeg har stadig gener af skaden, som gør at jeg ikke kan udføre opgaver i samme omfang. Jeg har problemer ved: forflytninger, aftagning af støttestrømper, af- og pålægning af sengetøj, hænge stort vasketøj op, støvsugning og gulvvask, græsslåning. Der hvor der er stor belastning, ydre belastning."

Det meste af klageskemaet var fortrykt af Arbejdsskadestyrelsen – bortset fra det sidst citerede afsnit ovenfor, der var skrevet i hånden af A. Skemaet var også dateret i hånden og underskrevet af A og forsynet med en stregkode, der, så vidt jeg forstår, angiver, hvilken sag i Arbejdsskadestyrelsen skemaet hører til.

Uvist af hvilke årsager blev A's klageskema indjournaliseret på den af B's arbejdsskadesager, der er nævnt ovenfor. Arbejdsskadestyrelsen har om årsagen til fejlen blot oplyst, at der er tale om en menneskelig fejl ved indskanningen af A's klageskema af 9. februar 2010.

Det fremgår dog af de akter, jeg har modtaget fra Arbejdsskadestyrelsen, at styrelsen som beskrevet ovenfor har modtaget både A's klage og Y Kommunes anmodning om kopi af akterne fra B's sag den 11. februar 2010. Jeg antager derfor, at en del af forklaringen på den forkerte indjournalisering af A's klage er, at klagen er blevet indskannet på B's sag sammen med Y Kommunes anmodning om at få tilsendt akterne i B's sag.

Den 8. marts 2010 traf Arbejdsskadestyrelsen en ny afgørelse i B's arbejdsskadesag om indeklimasyndrom. Arbejdsskadestyrelsen afslog i den forbindelse at genoptage sagen og skrev bl.a.:

"Vi har den 11. februar 2010 modtaget en anmodning fra dig om at genoptage din sag, da du mener at dine gener er blevet værre."

Ved et klageskema underskrevet den 9. marts 2010 klagede B over Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 8. marts 2010. I klagen henviste B til en ikke nærmere specificeret "skrivelse af februar 2010".

Den 13. januar 2011 traf Ankestyrelsen afgørelse i B's arbejdsskadesag om indeklimasyndrom. Ankestyrelsen nåede til samme resultat som Arbejdsskadestyrelsen. I afgørelsen skrev Ankestyrelsen bl.a.:

"Du har den 11. februar 2010 igen anmodet om genoptagelse af din sag, da du har fået det værre og ikke kan klare dine opgaver i samme omfang."

Den 16. januar 2011 bad B om aktindsigt i sin sag hos Ankestyrelsen. Efter at have modtaget denne aktindsigt gjorde hun bl.a. Ankestyrelsen og ombudsmandsinstitutionen opmærksom på, at A's klage af 9. februar 2010 tilsyneladende var blevet indjournaliseret på B's sag og havde ført til Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 8. marts 2010.

På den baggrund bad jeg om at Ankestyrelsen og Arbejdsskadestyrelsen redegjorde for, hvordan A's klage kunne blive indjournaliseret på B's sag. Derudover bad jeg myndighederne redegøre for, hvordan B's sag kunne blive behandlet i næsten et år, uden at det blev opdaget, at klagen vedrørte en anden persons sag. Endvidere bad jeg Ankestyrelsen og Arbejdsskadestyrelsen oplyse, hvad de havde tænkt sig at gøre i A's sag. Endelig bad jeg myndighederne oplyse, om de havde gjort sig nogen overvejelser om, hvad de kunne gøre for i fremtiden at undgå tilsvarende forløb.

Herudover bad jeg Ankestyrelsen og Arbejdsskadestyrelsen om at låne mig akterne fra A's arbejdsskadesag og den af B's arbejdsskadesager, som problemstillingen vedrørte.

I en udtalelse af 1. marts 2011 skrev Arbejdsskadestyrelsen bl.a. følgende:

"Arbejdsskadestyrelsen kan oplyse, at styrelsen traf afgørelse i (A)'s arbejdsskadesag den 18. januar 2010. Denne afgørelse klagede (A) over til Arbejdsskadestyrelsen i brev af 11. februar 2010. Ved en fejl blev klagen ved indscanningen blandet med akterne i (B)'s arbejdsskadesag og journaliseret på denne. Herefter er klagen behandlet som en anmodning om genoptagelse i (B)'s arbejdsskadesag.

Det er yderst beklageligt at sådanne indscanningsfejl sker. Arbejdsskadestyrelsen har foretaget en række tiltag for at undgå sådanne fejl. Blandt andet er der påført stregkoder på alle skemaer der sendes fra Arbejdsskadestyrelsen for at sikre, at svarene efterfølgende indscannes på

de rigtige sager. Dette til trods er der desværre sket en menneskelig fejl ved indscanningen af (A)'s klage.

Arbejdsskadestyrelsen er derfor fortsat meget opmærksom på problemet og har foretaget en række procedureændringer i medarbejdernes arbejdsrutiner både ved indscanning og journalisering af dokumenter på sagerne for i størst mulig udstrækning at reducere risikoen for menneskelige fejl. Styrelsen har således styrket kvalitetssikringen ved at indføre særlige procedurer om gennemgang af tilsendte akter med henblik på at identificere sammenblandede bilag både i forbindelse med indscanningen og ved den senere journalisering af de indscannede bilag. Desuden indsamles der oplysninger om læger og jobcentre, som generelt tilsender styrelsen sammenblandede bilag. Styrelsen undersøger også, om det er muligt at lave nye tekniske tiltag for at undgå indscanningsfejl fremover. Endelig følges der op på de tilfælde, hvor der identificeres fejl i forbindelse med scanningen med henblik på at undgå lignende fejl fremover.

Det er endvidere meget beklageligt at fejlen ikke er blevet opdaget i den efterfølgende behandling af (B)'s sag. Da fejlen er sket ved indscanningen, og klagen derefter er behandlet som en anmodning om genoptagelse, har der efterfølgende ikke været anledning til at nærlæse det pågældende bilag i forbindelse med sagsbehandlingen.

(A)'s klage er nu påført hendes arbejdsskadesag og klagen er oversendt til videre behandling i Ankestyrelsen. Endvidere er bilaget fjernet fra (B)'s arbejdsskadesag. Afgørelsen i (B)'s sag, som er truffet på baggrund af klagen fra (A), er ligeledes til behandling i Ankestyrelsen.

Vi skal endnu engang beklage forløbet i begge sager.”

Ankestyrelsen svarede i et brev af 15. april 2011 bl.a. følgende:

”Ankestyrelsen har modtaget udtalelse af 1. marts 2011 fra Arbejdsskadestyrelsen, hvortil der henvises.

Vi kan tilføje, at vi ved vores behandling af (B)'s sag (vores j.nr. (...)) desværre heller ikke var opmærksom på, at (B) ikke havde anmodet om genoptagelse af sin sag, idet det var (A)'s klage, der var blevet skannet/journaliseret ind på (B)'s sag, og dér blevet opfattet som en anmodning om genoptagelse af (B)'s sag. Vi skal dog også bemærke, at (B) i sin klage over Arbejdsskadestyrelsens afgørelse, ikke nævnte noget om, at hun ikke havde anmodet om genoptagelse af sagen.

Da (B) efterfølgende protesterede over afgørelsen, genoptog vi den på ulovbestemt grundlag (under vores j.nr. (...)) og ophævede vores tidlige-

re afgørelse af 13. januar 2011 og Arbejdsskadestyrelsens afgørelse af 8. marts 2010.

Forløbet har således været uheldigt og beklageligt, men har ikke haft nogen negative konsekvenser for (B).”

Den 4. juli 2011 traf Ankestyrelsen afgørelse i A's arbejdsskadesag.

NOTE: (*) FOB 1993, s. 294.