Sagsbehandlingstid:
Sagsbehandlingstid indgik ikke i styrelsens resultatkontrakt for 1997-2000 med Socialministeriet, men er blevet medtaget som krav ved midtvejsforhandlingerne i august 1999. Kravet er i 1999 en sagsbehandlingstid for sager om arbejdsulykke på 238 dage, for erhvervssygdomme på 220 dage og for P-sager på 263 dage. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 1999 var på 240 dage i sager om ulykke, 218 dage i sager om erhvervssygdomme og 283 dage i sager om P-sager.

Produktivitet:
Der er i resultatkontrakten for 1997-2000 fastsat et årligt krav til antallet af afsluttede arbejdsskadesager pr. årsværk. Resultatkravet er for 1999 fastsat til 227,2 afsluttede sager pr. årsværk. Målopfyldelsen blev 211,4 sager pr. årsværk.

Forklaring til målopfyldelsen:
Da oplæringen af nye medarbejdere tager tid og kræver ressourcer, har en stor personaleudskiftning i 1999 betydet, at styrelsen i 1999 har haft meget svært ved at leve op til de resultatkrav, der er opstillet i styrelsens resultatkontrakt med Socialministeriet, ligesom styrelsen ikke har kunnet opfylde egne krav.
Styrelsen forventer imidlertid, at det med en målrettet indsats, som blev igangsat i august 1999 og som fortsættes i 2000, vil være muligt både at forbedre det psykiske arbejdsmiljø blandt medarbejderne og at opfylde de krav, der er opstillet i styrelsens kontrakt med Socialministeriet.

Service og formidling:
Brugernes og interessenternes opfattelse af styrelsens kvalitet og service måles ved hjælp af bruger- og interessentundersøgelser. Ved undersøgelser i 1993 og i 1996 viste besvarelserne, at henholdsvis 64% (1993) og 67% (1996) havde et positivt indtryk af styrelsen.
Af resultatkontrakten for 1997-2000 fremgår, at der i 1998 skulle have været udarbejdet en ny bruger- og interessentundersøgelse.
Brugerundersøgelsen er siden medio 1999 gennemført som en løbende undersøgelse. Hver uge udtrækkes knap 100 afgjorte sager og den skadelidte får sendt et kort spørgeskema. På baggrund af besvarelserne er beregnet et tilfredshedsindex, som kan variere fra 0 til 100%. I 1999 var tilfredsheden 60%.
I 1999 tog Arbejdsskadestyrelsen en ny form for interessentundersøgelse i anvendelse. I stedet for den klassiske spørgeskemaform gennemføres nu en række minikonferencer for udvalgte interessenter (patientforeninger, arbejdsmarkedsparter, forsikringsselskaber, advokater og læger).
"Lyttemøderne" gennemføres af Socialforskningsinstituttet. Formen indebærer, at det er de kritiske temaer, der dominerer drøftelserne. Resultaterne fra lyttemøderne udgjorde hovedgrundlaget for udarbejdelsen af en omfattende handleplan, der omfatter en indsats på en række problemområder. Af disse områder kan nævnes indsats til sikring af korrekte og ensartede afgørelser, bedre og mindre standardiserede begrundelser af afgørelserne, en mere overskuelige og gennemsigtig sagsbehandling, bedre planlægning af sagsbehandlingen, samt indsats til afkortning af sagsbehandlingstiden.

Almindelige bevillingsbestemmelser:

Nettotal:

Mill. kr.	R 1999	B 2000	F 2001	BO 1 2002	BO 2 2003	BO 3 2004
Nettotal	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8