

Bestyrelsens årlige beretning 2017

Marts 2018

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Indhold

Resumé	1
1. Indledning	2
2. Strategisk ramme for AES	2
3. AES leverer en effektiv og korrekt administration	2
3.1 Afslutning af Indsats ETAB – og 5.000 af de ældste sager	2
3.2 En sagsportefølje i bedre balance	3
3.2.1 Færre verserende sager	3
3.2.2 Færre ældre sager	4
3.2.3 De resterende sager er yngre	4
3.2.4 Nyt kvalitetskoncept–5	
3.2.5 Fokus på enkle og effektive processer gennem læringskultur	5
3.3 Fastholdelse af takstniveauet i 2018	5
4. AES sikrer en god kundeoplevelse	6
4.1 AES arbejder med at øge kundeforståelsen	6
4.2 AES' interessentpleje	6
4.2.1 Særlig indsats ifht. Indsats ETABs interessenter – værdifuld læring	6
4.3 Ny anmeldeplatform	6
5. AES etablerer en tidssvarende teknologisk platform	6
5.1 Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings Nye Sagsbehandlingssystem	6
5.2 Digitale assistenter i AES	7
6. AES sikrer rammerne for toppræstationer med arbejdsglæde	7
6.1 Medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde	7
6.2 Udflytning og opbygning af AES	7
7. Statistiske oversigter	8
8. Afrunding	8
9. Kort om AES	9
9.1 Mission	9
9.2 Vision	9
9.3 Lovgrundlag	9
9.4 AES' bestyrelse	9

Resumé

Ifølge Lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring § 15, stk. 2, skal Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) årligt afgive en beretning om AES' virksomhed til beskæftigelsesministeren. Beretningen skal indeholde en redegørelse om de væsentligste beslutninger, som bestyrelsen har truffet i det forudgående kalenderår, og oplysninger, som bestyrelsen vurderer, er nødvendige for, at beskæftigelsesministeren kan varetage sin tilsynsforpligtelse på et tilstrækkeligt og betryggende grundlag.

Nærværende beretning dækker 2017, som er det første hele kalenderår siden oprettelsen af AES. Den årlige beretning aflægges i sammenhæng med årsregnskabet (§ 15, stk. 2), som også er godkendt på bestyrelsesmøde den 3. april 2018.

Beretningen vil gøre rede for en række øvrige resultater og tiltag i 2017 inden for bestyrelsens strategiske ramme. Det overordnede sigte i 2017 har været at arbejde henimod en stabil og sikker administration af behandlingen af arbejdsskadesager i AES.

2017 har været et skelsættende år for AES, hvor en række vigtige mål er nået. Et af de vigtigste resultater er, at AES i 2017 nåede en vigtig milepæl med afviklingen af de 5.000 ældste sager i Indsats ETAB. Det betyder, at 5.000 borgere, der havde ventet meget længe, har fået en afgørelse i deres arbejdsskadesag i 2017.

Den næste milepæl ultimo 2018 er, at AES har afsluttet den sidste del af de sager, der er blevet for gamle, og dermed har genetableret en sagsporteføje i balance.

På de kvartalsvise dialogmøder har ministeren fået en løbende status på udviklingen med AES' afvikling af de ældste sager og vejen til etablering af sikker og stabil drift. Denne beretning opsummerer årets endelige resultater.

Bestyrelsen ser frem til at fortsætte det gode og konstruktive samarbejde med ministeren.

Venlig hilsen

Cristina Lage
Formand for bestyrelsen

Nøgletal for AES i 2017



AES opererer på **5 lokationer**; Haderslev, Vordingborg, Hillerød, Østerbro og Grønland



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nye arbejdsskader i 2017 var omkring **9 måneder**



I 2017 blev der behandlet omkring **65.000 sager** (herunder arbejdsskadesager, private erstatningssager, sager fra Grønland mv.)



Takstfinansierede indtægter i 2017 på **414 mio. kr.** og **60 mio. kr.** i øvrige indtægter (bevillinger, reservationer og anvendelse af udflytningspulje)



I 2017 blev:
Ca. **56 %** af arbejdsskadesager om ulykker anerkendt
Ca. **26 %** af arbejdsskadesager om erhvervs sygdomme anerkendt



I 2017 blev der på arbejdsskadeområdet tilkendt omkring **4.8 mia. kr.** i erstatninger, fordelt på;

Mængdetgørelse: **ca. 800 mio. kr.**
Erhvervsnetab: **ca. 4 mia. kr.**

1. Indledning

I forbindelse med oprettelsen af den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) pr. 1. juli 2016 blev den daglige drift af AES overdraget til ATP, herunder konkrete sagsbehandlingsopgaver vedrørende arbejdsskadesager, private erstatningssager og øvrige mindre sagsområder. Dertil kommer overførslen af opgaver vedrørende finansiering og udbetaling i relation til erhvervssygdomssager. Det følger af loven, at der aflægges årsrapport særskilt for de to aktiviteter. Årsrapporterne ledsager denne redegørelse som delmængder af tilsynsmaterialet.

Bestyrelsens redegørelse for 2. halvår 2016 havde særlig fokus på de udfordringer, der var identificeret umiddelbart efter 1. juli 2016, herunder navnlig overholdelsen af de lovfastsatte frister på 100 pct. som aldrig historisk har været indfriet, en betragtelig mængde ældre sager og et betydeligt digitalt efterslæb. I 2. halvår af 2016 vedtog bestyrelsen også en forhøjelse af taksterne, som muliggjorde især den vigtige indsats med afviklingen af den betydelige ophobning af sager om erstatning for tab af erhvervsevne, som AES overtog ved oprettelsen.

AES' bestyrelse har i 2017 fortsat arbejdet med at finde holdbare løsninger på disse udfordringer med afsæt i den strategiske ramme for AES. Bestyrelsen bemærker, at der er tale om investeringer af betragtelig både økonomisk og tidsmæssig karakter for at indfri målsætningerne.

AES går ud af 2017 med historisk høje sagsbehandlingstider. Det er et sundhedstegn, da afslutningen af de gamle sager betyder, at rigtig mange borgere endelig har fået en afgørelse i deres arbejdsskadesag. De høje sagsbehandlingstider er således udtryk for, at der ryddes op i bunkerne.

AES har i 2017 taget store skridt henimod etablering af en stabil og sikker sagsafvikling, økonomisk solidt fundament, højere arbejdsglæde samt etablering af en tidssvarende teknologisk platform. Ligeledes er der sket en forbedring på indfrielse af de lovbestemte frister på 1 hhv. 2 år, der er defineret af arbejdsskadesikringslovens § 16 og 39.

Bestyrelsen er således af den opfattelse, at AES kommer godt på vej i 2017. Bestyrelsen vil i denne redegørelse beskrive de beslutninger, tiltag og resultater, som ligger til grund for AES' udvikling i 2017.

2. Strategisk ramme for AES

AES' strategi frem mod 2020, som blev vedtaget på bestyrelsesmødet den 13. december 2016, sætter rammen for, hvordan AES' strategiske udfordringer skal håndteres de kommende år.

Strategien udpeger fire strategiske målsætninger for AES og er dermed den røde tråd i det arbejde, der udføres i AES. Det er bestyrelsens vurdering, at de fire strategiske målsætninger overordnet set sætter klare og nødvendige rammer for retningen af det arbejde, der pågår i organisationen:

- ▶ AES leverer en effektiv og korrekt administration
- ▶ AES sikrer en god kundeoplevelse
- ▶ AES etablerer en tidssvarende teknologisk platform
- ▶ AES sikrer rammerne for toppræstationer med arbejdsglæde.

Strategiens udmøntning i 2017 har ført til tydelige resultater.

Strategien har dermed vist sig at være netop det navigeringsredskab, som organisationen har haft behov for i AES' første etableringsår i forhold til at indfri bestyrelsens ambitioner for AES. AES' strategi er bestyrelsens ramme i forhold til at sikre en hensigtsmæssig og forsvarlig administration i henhold til loven om AES. Strategien er dermed udgangspunkt for de væsentligste beslutninger, som bestyrelsen har truffet i 2017.

Bestyrelsen har i 2017 fået kvartalsvise opfølgninger på fremdriften i forhold til de strategiske målsætninger og har behandlet disse på de respektive, førstkomende bestyrelsesmøder. Bestyrelsen har således i 2017 været i tæt dialog med administrationen om udviklingen i AES og er overordnet set tilfreds med de fremskridt, der er sket. Samtidig har bestyrelsen haft åben mulighed for at stille uddybende spørgsmål til den øverste ledelse og har i den forbindelse fået afdækket eventuelle spørgsmål.

I 2017 har bestyrelsen desuden arbejdet fokuseret på at forberede den strategiske rammesætning for de kommende år efter den endelige udflytning ultimo 2018. Bestyrelsen har nedsat en arbejdsgruppe, der har til formål at arbejde i dybden med den strategiske ramme for AES på baggrund af den samlede bestyrelses input. Dette arbejde fortsætter i 2018.

3. AES leverer en effektiv og korrekt administration

FAKTA

MÅLSÆTNING:

AES sikrer den rette balance mellem effektivitet, kvalitet og omkostninger og har fokus på løbende forbedringer.

3.1 Afslutning af Indsats ETAB – og 5.000 af de ældste sager

AES etablerede som bekendt pr. 1. januar 2017 en midlertidig, selvstændig organisatorisk enhed, som havde det ene formål at afvikle den ophobede bunke af erhvervsevnetabsager, som var oprettet i 2014 eller før. Formålet med løsningen var at:

- ▶ Skabe de rette rammer for bunkeafviklingen, herunder en optimeret styring og kultur, ændret proces og organisering af teamet samt en målrettet rekruttering og oplæring
- ▶ Etablere en kvalitetssikringsmodel, der kan virke ved en højproduktiv bunkeafvikling
- ▶ Skabe en gennemførlig plan for selve bunkeafviklingen, som kan eksekveres på 12 måneder

AES ansatte og uddannede 40 ekstra sagsbehandlere til indsatsen for at afvikle gamle sager om erhvervsevnetab. Dette var en del af konceptet og blev muliggjort i forbindelse med den takstforhøjelse, som bestyrelsen vedtog for 2017. Indsatsen har ikke påvirket behandlingen af de øvrige sager.

AES' bestyrelse har nøje fulgt udviklingen i Indsats ETAB i løbet af 2017 og kan med tilfredshed konstatere, at konceptet ikke alene har indfriet ambitionen om at afvikle de ældste sager. Der er samtidig opnået værdifuld læring ifht. til organisering af arbejdet, driftsstyring gennem læringskultur og håndtering af interessenter. Indsats ETAB har dermed

vist sig at være en solid investering ud fra både et kundeperpektiv og i forhold til det videre arbejde med at etablere stabil og sikker administration af arbejdsskadesager i AES.

3.2 En sagsportefølje i bedre balance

AES har i 2017 i høj grad fokuseret på at arbejde henimod en sagsportefølje i balance. Det har været en væsentlig prioritering, da det er grundlaget for at sikre en god kundeoplevelse for både tilskadekomne, arbejdsgivere og forsikringsselskaber.

Bestyrelsen kan konstatere, at AES i 2017 er lykkedes med at gå et betragteligt skridt på vejen i forhold til at indfri denne ambition; bl.a. er afslutningen af Indsats ETAB et eksempel herpå, og AES har desuden skabt resultater på flere parametre i 2017.

I det følgende vil den positive udvikling blive gennemgået. Som det har været diskuteret på de løbende kvartalsmøder, er sagsbehandlingstid i AES et af flere parametre for, om det

FAKTA

Hvad siger noget om en sund sagsportefølje i AES?

En sammenstilling mellem:

- Sagsbehandlingstid
- Antal verserende sager
- Stabilt niveau af ældre sager

...giver samlet set et billede af hvorvidt AES lykkes med at etablere stabil og sikker drift.

lykkes AES at etablere en sagsportefølje i balance. Sagsbehandlingstid opgøres på tidspunktet for sagens afslutning og siger således noget om, hvor gamle sagerne er, når de bliver afsluttet; men ikke noget om, hvor gamle de verserende sager er, eller om antallet af verserende sager stiger eller falder.

Når det vurderes, om sagsporteføljen er på vej i balance, så er det derfor nødvendigt at sammenholde sagsbehandlingstiden med antallet af verserende sager samlet set samt det forholdsvise antal af de ældste sager. Set i lyset af sagernes alder giver det et billede af, hvorvidt afviklingen foregår balanceret.

Set i et historisk perspektiv er det dermed væsentligt for AES – og tilsynet – at være opmærksomme på, hvor gamle de sager, som AES har i porteføljen, er. AES har i løbet af 2017 opstillet tre sammenhængende parametre for at anskueliggøre udviklingen i sagsporteføljens sammensætning. Således fanger en sammenstilling af de nævnte parametre, hvorvidt der er sager, som ophobes uhensigtsmæssigt.

3.2.1 Færre verserende sager

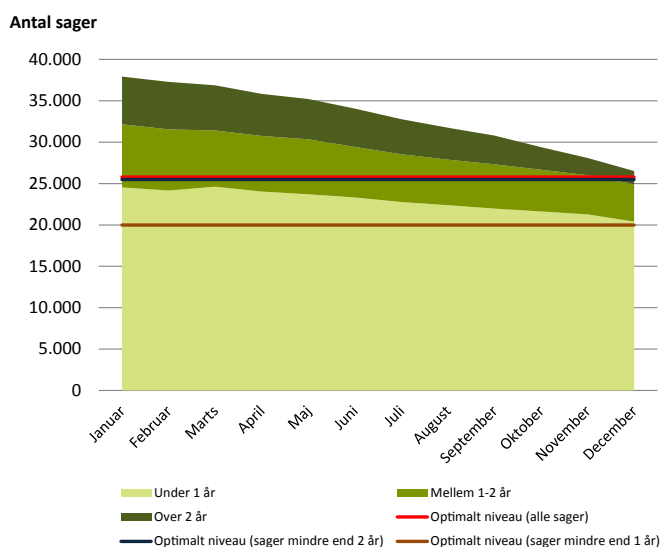
FAKTA

AES havde ved indgangen til 2017 ca. 37.500 verserende arbejdsskadesager.

Ved udgangen af 2017 var tallet ca. 26.500 arbejdsskadesager.

AES har i 2017 dermed reduceret antallet af verserende sager med ca. 11.000 sager, hvilket svarer til et fald på ca. 30 pct. samlet set.

AES har i 2017 formidlet udviklingen i sagsporteføljens sammensætning ved hjælp af denne figur:



Figur: Verserende sager fordelt på sagens alder¹

Formålet har været at gøre det synligt, hvor der begynder at være balance, og hvor der fortsat er behov for et særligt fokus.

Det bemærkes, at de estimerede optimale niveauer er beregnet på baggrund af en række statistiske, beregnede forudsætninger om antallet af nødvendige sagsskridt (oplysninger der skal indhentes, ventetid på at oplysningerne kommer ind samt den tid, som AES anvender til at behandle oplysningerne og træffe afgørelser).

Det forudsættes i de estimerede niveauer, at:

- ▶ Langt de fleste sager kan afsluttes, inden de bliver et år (ca. 60 pct. af alle sager)
- ▶ Nogle sager overskrider fristen på 1 år, men kan færdigbehandles inden for det kommende år (ca. 37 pct. af alle sager)
- ▶ En lille gruppe af sagerne er så komplekse, at de kræver yderligere sagsbehandlingstid (ca. 3 pct. af alle sager)

Bestyrelsen konstaterer med tilfredshed, at antallet af verserende sager samlet set er faldet med ca. 11.000 sager i løbet af 2017. Figuren viser et fald på ca. 4.000 sager over 2 år samt et fald på mere end 3.000 sager, der er mellem 1 og 2 år. Ydermere er antallet af sager under 1 år faldet med ca. 4.000 sager.

¹ Sagens alder er et udtryk for hvor gammel en verserende (uafsluttet) sager er pr. dags dato, dvs. hvor lang tid der er gået fra sagens opstart til opgørelses tidspunktet.

3.2.2 Færre ældre sager

FAKTA

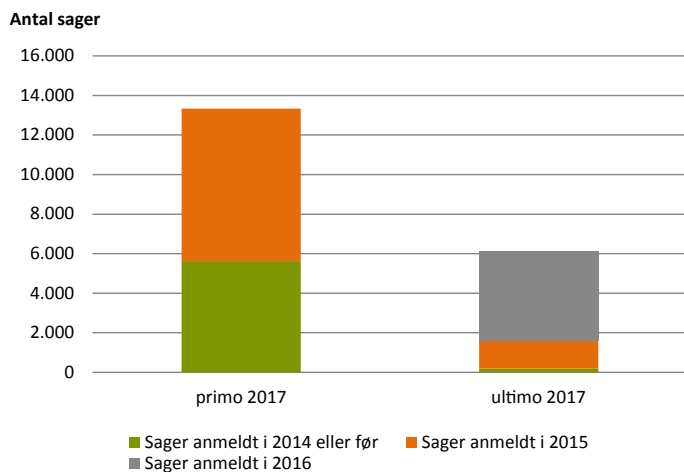
AES havde ved indgangen til 2017 5.600 sager, der var fyldt 2 år. Ved årets afslutning var tallet 1.600.

AES har dermed nedbragt det samlede antal af verserende sager over 2 år med ca. 4.000 sager i løbet af 2017.

Det svarer til et fald i antallet af verserende sager over 2 år på 70 pct.

Som nævnt ovenfor nedsatte bestyrelsen en særlig indsatsgruppe, Indsats ETAB, som i 2017 skulle afvikle de 5.000 ældste sager. Det er lykkedes, hvilket afspejles af nedenstående figur.

Figuren opgør på anmeldeår udviklingen i antallet af sager i porteføljen, der var ældre end eller fyldte 2 år i løbet af 2017. Belastningen af de ældre sager ultimo 2017 er dermed betragteligt mindre end primo 2017, hvilket giver gode forudsætninger for at nå i mål med ambitionen om at reducere andelen af sager over 2 år til et minimum i løbet af 2018.



Figur: Verserende sager der var, blev eller er på vej til at blive 2 år (primo og ultimo 2017)

Figuren viser, at AES i begyndelsen af 2017 havde 5.600 sager over 2 år (den grønne del af venstre søjle). Dertil kom, at AES havde mere end 8.000 sager fra 2015, som ville blive 2 år i løbet af 2017 (orange del af samme søjle).

Ultimo 2017 havde AES 1.600 sager på mere end 2 år (grønne og orange del af højre søjle), og samtidig er antallet af sager, som bliver 2 år i løbet af 2018, blevet nedbragt fra ca. 7.700 sager til ca. 4.500 sager (grå del af samme søjle).

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES i 2017 har sænket andelen af sager over 2 år i den samlede sagsportefølje fra 15 pct. til 6 pct.

3.2.3 De resterende sager er yngre

FAKTA

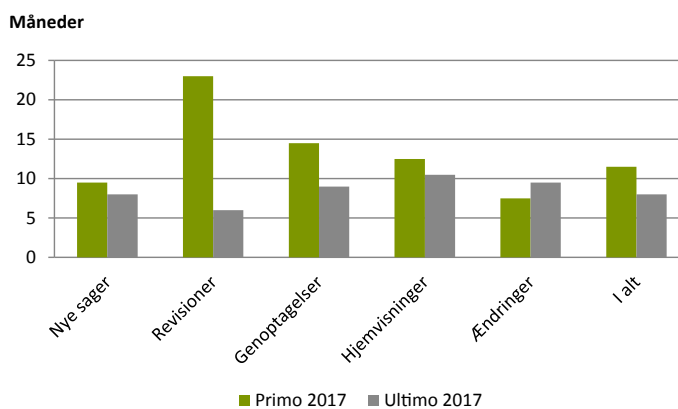
Den gennemsnitlige sagsalder for alle typer af sager er reduceret fra 11,5 måneder til 8 måneder i løbet af 2017.

Det største fald i sagens alder er for revisionsager, som er sager, hvor der indhentes nye oplysninger efter en periode for at se, om erhvervsevnetabet har udviklet sig. På baggrund af denne revidering – sagens nye oplysninger – træffes en ny afgørelse.

Sagsalderen for denne type sager er faldet fra en sagsalder på 23 måneder til 6 måneder i løbet af 2017.

I 2017 har AES som nævnt haft fokus på at etablere balance i sagsafviklingen. I den sammenhæng er det vigtigt, at sagernes alder er faldende. Sagens alder er et udtryk for, hvor gammel en uafsluttet sag er. Dvs., hvor høj en alder sagen løbende har på opgørelsestidspunktet, mens den venter på en afgørelse.

Der er dermed tale om igangværende (verserende) sager. Fra et driftsperspektiv skal sagens alder helst være så lav som muligt (for på sigt at kunne sikre kortere sagsbehandlingstider) – og er dermed også et udtryk for, om der er balance i sagsporteføljen.



Figur: De verserende sagers alder

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES er lykkedes med at reducere sagernes alder i 2017. Udover at have haft fokus på afvikling af de allerældste sager har AES dermed også sikret en balanceret afvikling af hele sagsporteføljen.

Det betyder, at de verserende (tilbageværende) sager i løbet af 2017 er blevet 3,5 måneder yngre i gennemsnit. Den særlige indsats har dermed som forudsat ikke haft indflydelse på den øvrige sagsafvikling. Således er antallet af sager, der potentielt ville kunne udvikle sig til ældre sager (sager over 2 år), blevet nedbragt betragteligt.

Dermed ser kunderne ind i en fremtid, hvor sagsbehandlingstiderne (der som nævnt opgøres ved sagens afslutning) vil være faldende, indtil en normalsituation genetableres, som forventes at indtræffe i 2019.

3.2.4 Nyt kvalitetskoncept

AES har særligt fokus på fortsat at sikre den faglige kvalitet grundet ansættelse af mange nye sagsbehandlere og geografisk decentralisering af sagsbehandlingen.

Derfor har AES i løbet af 2017 investeret i udvikling og implementering af et nyt kvalitetskoncept, som kigger på kvaliteten i AES' sagsbehandling. AES har dermed sat fokus på effektiv kvalitetsudvikling via implementering af et nyt kvalitetskoncept til sikring og kontrol af tre kvalitetstyper:

- ▶ **Faglig kvalitet**, der omfatter den faglige kerneydelse: juridisk sagsbehandling.
- ▶ **Organisatorisk kvalitet**, der omfatter arbejdets tilrettelæggelse, samarbejdsrelationer, sammenhæng i kundens sagsforløb og effektiv ressourceudnyttelse.
- ▶ **Kundeoplevelse kvalitet**, der omfatter kundernes tilfredshed og opfattelse/oplevelse af kontakten med AES.

Samtidig sonderer AES som nævnt mellem to forskellige kvalitetsindsatser:

- ▶ **Kvalitetssikring og udvikling** omfatter den indsats, som sikrer og udvikler kvalitet i AES' arbejdsprocesser. Det er en proaktiv og procesorienteret indsats for at undgå fejl og mangler. Det indebærer en løbende forbedring af arbejdsprocesser og -redskaber, så fejl og mangler ikke opstår.
- ▶ **Kvalitetskontrol** omfatter den indsats, som kontrollerer kvaliteten af AES' produkt, proces eller service. Det er en reaktiv og ofte produktorienteret indsats, som indebærer identifikation og korrektion af fejl og mangler.

Kontrollens resultater viser vej til overvejelser om handlingsplaner for en ny eller forbedret kvalitetssikring.

AES kontrollerer kvaliteten kvartalsvist ved at sammenholde en stikprøve af afgørelser med AES' højeste faglighed og bedste praksis. Den kvartalsvise stikprøvekontrol af faglig praksis og afgørelseres materielle korrekthed viser, at kvaliteten er stabil og ensartet på tværs af centre.

Det betyder, at kvalitetssikringen i form af særligt det nye uddannelseskoncept og mentorordninger fungerer efter hensigten. Det viser sig bl.a. ved, at AES henover året har haft et tilfredsstillende niveau i kvaliteten på tværs af centrene, samtidig med, at de kvalitetsudviklende tiltag kan ses i form af en mindre stigning henover året til at være på et meget tilfredsstillende niveau.

Kvalitetskonceptets resultater giver desuden nyttig læring til det videre arbejde med at sikre den rette kvalitet i afgørelserne på tværs af afdelinger, herunder i forhold til at understøtte en fortsat udvikling af 'best practice' i forhold til sagsbehandlingsprocedurer.

I forbindelse med Indsats ETAB har Ankestyrelsen desuden på AES' bestilling udført 2 kvalitetskontroller i løbet af 2017 for at sikre, at der ikke skulle opstå u hensigtsmæssige kvalitetsforskydninger. Kontrollerne har vist, at kvaliteten i Indsats ETAB har været på niveau med resten af AES.

3.2.5 Fokus på enkle og effektive processer gennem læringskultur

Som led i at sikre en vedvarende stabil og sikker administration har AES investeret i et projekt, der har til formål at etablere en læringskultur, som løbende forbedrer de interne arbejdsgange – og i sidste ende kundeoplevelsen. Formålet er systematisk og ensartet at udlede forbedringer i sagsbehandlingen til gavn for kunderne gennem en kultur og en tilgang til arbejdet, hvor medarbejderne selv får øje på de største problemer, selv designer en løsning på problemerne og selv arbejder med at implementere og videndele i praksis. Dette sker bl.a. gennem et tavlestyringskoncept, som i 2017 primært er implementeret på ulykkesområdet.

De første resultater viser, at konceptet har et stort potentiale til at gøre arbejdet med at forenkle de interne processer endnu bedre. I de afdelinger, hvor der arbejdes med tavlestyringskonceptet, afvikles sagerne med færre håndteringer end tidligere, hvilket giver et kortere sagsbehandlingsforløb til gavn for kunderne. Derudover understøtter metoden også i praksis en større ensartethed i sagsbehandlingen og dermed en øget kvalitet.

Samtidig fungerer tavlestyringskonceptet som nævnt også som idégenerator, hvor medarbejderne udvikler løsninger på de problemer, som de identificerer i hverdagen. Et konkret eksempel herpå er en ændring i den besked, der afspilles ved opkald til AES. Det er således blevet tilføjet til beskeden, at man kan finde mange af de relevante oplysninger om ens sag og udsætte svarfrister i "Se Sag".

3.3 Fastholdelse af takstniveauet i 2018

AES' bestyrelse har i efteråret 2017 truffet beslutning om at videreføre takstniveauet fra 2017 til 2018. Stabil og sikker administration af arbejdsskadesager i AES, hvor der i højere grad investeres i forbedret kundeoplevelse og i en teknologisk tidsvarende platform, hviler på omkostningsdækkende takster.

Da bestyrelsen har prioriteret bæredygtige løsninger, vil resultaterne på sigt til gengæld være ensbetydende med en minimering af driftsrisici, kortere sagsbehandlingstider/balanceret sagsafvikling og en langt bedre kunderejse.

Takster for AES er omkostningsdækkende for de enkelte sagsområder. Det bemærkes, at der er indført udgiftsudligning fra 2018 og frem, ligesom der i 2017 og 2018 via overskud sikres delvis finansiering til den kommende investering i ANS.

Dette skal ses i lyset af, at bestyrelsen tilsigter at etablere en stabil udvikling i takstprofilen fremfor større udsving fra år til år. Dette er i overensstemmelse med etableringsloven for AES samt Rigsrevisionens anbefalinger om, at AES skal fungere på omkostningsdækket basis.

4. AES sikrer en god kundeoplevelse

FAKTA

MÅLSÆTNING:

AES understøtter den sammenhængende kundeoplevelse i både drift og udvikling og gennem transparent kommunikation.

4.1 AES arbejder med at øge kundeforståelsen

Som et led i den strategiske rammesætning for AES har der i 2017 været et øget fokus på at samle viden om AES' kunder. Formålet er at understøtte intentionen om at arbejde ud fra en helhedsorienteret og "udefra-ind"-betragtning, hvor opgaveløsningen i AES tager afsæt i kundens behov.

Udover ad hoc målinger på telefonopkald og 'smiley-måling' på aes.dk har AES i 2017 også gennemført en større interviewundersøgelse, hvor 400 adspurgte kunder svarede på spørgsmål med fokus på forbedring af kundeoplevelsen, kundernes tillid til AES og oplevelse af tilgængelighed. Det står bl.a. klart, at der er forskellige kommunikative forudsætninger alt efter, om man som kunde i AES har fået tilkendt erstatning eller om ens sag er afvist. Samtidig er det også tydeligt, at arbejdsskadesager er et meget komplekst emne at kommunikere om og derfor kræver noget særligt for at understøtte den sammenhængende kundeoplevelse.

AES har derfor i 2017 på baggrund af denne indsigt startet et projekt op, der har til formål at understøtte en bedre forventningsafstemning med kunden. Projektet er et kommunikations- og driftsstyringsprojekt, der har som mål at give kunderne en realistisk forventning til AES' sagsbehandlingstid allerede ved sagens opstart og derefter løbende undervejs i sagsbehandlingsforløbet. Dette er et omfattende projekt, der først vil slå igennem i 2018.

Ydermere har AES i hele 2017 arbejdet med at videreudvikle den kommunikation der går til kunderne i forskellige breve, på hjemmesiden, virk.dk og øvrige kommunikationskanaler. Dette sker bl.a. på baggrund af den indsigt som de sagsbehandlende medarbejdere, der besvarer telefonerne og i øvrigt er i dialog med kunderne, indsamler.

4.2 AES' interessentpleje

Gode, konstruktive relationer til interessenter er vigtige for AES. Det skaber værdi og indsigt at kende sine kunders og interessenters ønsker, behov og opfattelse. I 2017 har AES derfor påbegyndt en mere systematisk relation til faglige interessenter gennem jævnlige interessentmøder og kvartalsvise nyhedsbreve, hvor der har været belyst en række emner, herunder Indsats ETAB, det nye EASY, opbygning af centrene, enklere kommunikation til kunderne, fokus på de private erstatningssager, ny klageenhed og digitale assistenter.

Formålet med interessentmøderne er, udover at være i kontinuerlig dialog med omverdenen og sætte fokus på forskellige nye tiltag, at understøtte en åbenhed, som ligger bestyrelsen meget på sinde. Interessenterne har på møderne rig mulighed for at stille spørgsmål til AES, ligesom AES har åbnet op for, at de kan gå i dialog med udpegede kontaktpersoner for de relevante sagsområder uden for mødernes ramme.

AES har i 2017 også sat pris på to invitationer til tekniske gennemgange for beskæftigelsesudvalget, hvor emnerne har koncentreret sig om stabil og sikker administration, herunder sagsbehandlingstider, sagsforløb, Indsats ETAB og kvalitet samt kundetilfredshed og teknologisk platform. Det har været en velkommen mulighed for at fortælle om de mange tiltag, der har været sat i gang i AES i 2017 og de begyndende resultater, der er skabt som følge heraf.

4.2.1 Særlig indsats ifht. Indsats ETABs interessenter – værdifuld læring

AES holdt løbende via hjemmesiden interessenterne orienteret om den aktuelle sagsafvikling samt forventningen til kommende måned, efterhånden som Indsats ETAB-forløbet skred frem. Der blev desuden afholdt en række møder i løbet af året med kerneinteressenter, som på forhånd var blevet identificeret.

Den formidlingsmæssige indsats har bidraget til at sikre opbakning og gennemsigtighed i forhold til indsatsen. Samtidig har det for AES været en oplagt mulighed for at gå i dialog med den umiddelbare omverden i forhold til indsigt om, hvordan projektet og håndteringen af sagerne blev oplevet.

4.3 Ny anmeldeplatform

I 2017 har AES også – i tæt samarbejde med Arbejdstilsynet – lanceret en ny anmeldeplatform på ulykkesområdet, det nye EASY. Opbygningen af anmeldelsen er blevet forenklet, kommunikationen er blevet klarere, og der er færre trin i anmeldeprocessen. Formålet har været, at flere arbejdsulykker bliver anmeldt korrekt. Samtidig er der skabt gevinst ved, at virksomhederne nu skal bruge færre ressourcer på at anmelde.

Ny EASY har samlet set været så godt et forløb med så værdiskabende et resultat, at AES har truffet beslutning om at samle de øvrige to anmeldelsestyper på samme platform (private erstatningssager og erhvervs sygdomssager). Det vil skabe værdi for de to relevante kundegrupper (forsikringsselskaber og læger hhv.) og forventes at have en positiv effekt på sagsbehandlingstiden.

Det bemærkes, at den nye platform er udviklet i dialog med virksomheder, arbejdsmarkedets parter, repræsentanter for forsikringsselskaberne og et brugerpanel.

5. AES etablerer en tidssvarende teknologisk platform

FAKTA

MÅLSÆTNING:

AES prioriterer udviklingen af fleksible teknologiske løsninger, der understøtter vores arbejdsprocesser og kundekommunikation.

5.1 Arbejdsmarkedets Erhvervs sikrings Nye Sagsbehandlingssystem

I 2017 har AES haft stort fokus på projektet omkring udvikling af en ny it-platform for AES' sagsbehandling. Det nye system, ANS, skal erstatte det 27 år gamle system ScanJour P (SJP+).

En af de større udfordringer i den sammenhæng er at sikre, at det ældre system er levedygtigt frem mod implementeringen af ANS i 2020-2021. Det er en opgave af større forretningskritisk karakter, da den tekniske support af systemet er yderst skrøbelig. SJP+ bygger således på teknologier, som ikke længere understøttes af softwareleverandører. AES har i 2017 foretaget de nødvendige mitigerende handlinger således, at det nuværende system kan understøtte sagsbehandlingen frem til det nye sagsbehandlingssystem er på plads. Samtidig har AES i 2017 tilvejebragt fundamentet for udskiftning af støttesystemer til det nye sagsbehandlingssystem.

Bestyrelsen har i 2017 haft stor bevågenhed på både levetidsforlængelsen af det nuværende system og på arbejdet omkring udvikling af et nyt system. I 2017 har bestyrelsen nedsat et it-underudvalg, som på kontinuerlig basis følger begge projekter tæt og har løbende drøftelser om udviklingen. Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at der er etableret et fornuftigt fundament for teknologisk understøttelse af det nuværende sagsbehandlingssystem frem mod implementeringen af det nye system samtidig med, at arbejdet med det nye system har fulgt den overordnede plan.

ANS-projektet har i 2017 arbejdet fokuseret på at blive klar til udbud i 2018. Dertil har AES i 2017 afholdt 3 markedsdialoger vedr. ANS. Markedsdialogernes formål har blandt andet været at belyse markedets evne til at levere it-løsninger, som modsvarer kompleksiteten af AES' forretning. Desuden har den skullet belyse markedets evne til at facilitere et udviklingsforløb med både tekniske og organisatoriske elementer, herunder evnen til at håndtere en konverteringsopgave, der involverer store mængder af digitaliserede sagsakter.

AES' bestyrelse vurderer, at ANS-projektet forløber tilfredsstillende og fortsætter den særlige opmærksomhed gennem it-underudvalget. Samtidig er bestyrelsen betrykket i det fortsatte samarbejde med ATPs Forretningsløsningsafdeling og de synergieffekter, der opnås herigennem. Ydermere har bestyrelsen truffet beslutning om at gennemføre 3 uvildige, eksterne reviews af ANS-projektet; to reviews vedr. projektets governance og et vedr. projektets udbudsparathed. Bestyrelsens it-underudvalg får direkte rapport fra de eksterne reviewere.

5.2 Digitale assistenter i AES

AES har i 2017 testet, hvordan en digital assistent (en robotteknologi) helt konkret kan hjælpe i sagsbehandlingen. De første opgaver, som assistenten hjælper med, bliver i dag løst i Journalen på Østerbro. Her indhenter assistenten alle erhvervs sygdomssager branchekodeoversigt med oplysninger om ATP-indbetalinger. Den digitale assistent journaliserer og navngiver samtidig automatisk branchekodeoversigten.

Med cirka 20.000 erhvervs sygdomssager om året, betyder det, at der med disse to tiltag afløser cirka 40.000 manuelle håndteringer om året. Formålet med at implementere digitale assistenter i AES er at gøre det lettere at fokusere på kerneydelsen og på at levere den rette kvalitet.

6. AES sikrer rammerne for toppræstationer med arbejdsglæde

FAKTA

MÅLSÆTNING:

Gennem AES' organisation og ledelsesform sikrer AES klare mål, arbejdsglæde og kompetenceudvikling.

6.1 Medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde

AES har fortsat et stort fokus på medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde. Da AES indgår i ATPs arbejde med medarbejdertilfreds-hedsundersøgelser, udføres der på årlig basis en undersøgelse.

Bestyrelsen følger arbejdet hermed og kan med tilfredshed konstatere, at AES går samlet set 4 procentpoint frem i både arbejdsglæde og loyalitet med en gennemsnitlig score inden for høj arbejdsglæde. På alle underliggende parametre er der desuden tale om fremgang, særligt inden for samarbejde, der scorer i meget høj-kategorien. Dette var et af formålene med den omorganisering, som AES implementerede medio 2017, og det er dermed tilfredsstillende, at der er fremgang på dette parameter.

6.2 Udflytning og opbygning af AES

Opbygningen af centrene i hhv. Vordingborg og Haderslev fortsatte i 2017. AES har p.t. knap 85 medarbejdere i Vordingborg og godt 65 medarbejdere i Haderslev. Der er desuden nu tale om fuldt funktionsdygtige centre, hvor alle elementer af sagsbehandlingen varetages. Bestyrelsen kan som nævnt i afsnittet om kvalitet med tilfredshed konstatere, at kvaliteten er ensartet på tværs af centrene. I forbindelse med opbygningen af centrene i efteråret 2016 udarbejdede AES et helt nyt uddannelseskoncept med henblik på at kunne håndtere udflytningen sikkert. Bestyrelsen konstaterer med tilfredshed, at uddannelseskoncepterne fungerer efter hensigten.

I 2017 er det lykkedes at udflytte et tilfredsstillende antal eksisterende medarbejdere – både til Vordingborg og til Hillerød, samt 2 til Haderslev, ligesom opbygningen af centrene (særligt Haderslev) er sket via ansættelser af nye medarbejdere. Udflytningen er tilrettelagt under hensyntagen til bestyrelsens beslutning om, at den skal foregå så hurtigt som muligt under forudsætning af, at det foregår meningsfyldt og forsvarligt. Planen for udflytning, som understøtter denne beslutning, følges, ligesom budgettet fortsat overholdes. Den endelige udflytning fra Østerbro forventes fortsat gennemført ultimo 2018 og inden for den budgetterede økonomiske ramme.

7. Statistiske oversigter

AES' bestyrelse traf i 2017 beslutning om fortsat at udgive en årlig arbejdsskade-statistik. Motivationen er at anvende de tilgængelige data til at generere samfundsgavnlig viden.

Beslutningen er funderet i et ønske om åbenhed og transparens til fordel for interessenter og samfundet i tillæg til, at det er en forpligtelse i forbindelse med nærværende beretning at vedlægge statistiske oversigter. Som bilag til denne beretning vedlægges dermed Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikrings årlige arbejdsskade-statistik for 2017.

8. Afrunding

Nærværende redegørelse er udtryk for bestyrelsens væsentligste beslutninger og strategiske fokus i 2017. Bestyrelsen konstaterer med tilfredshed, at AES i løbet af 2017 har udviklet sig til en organisation på rette vej.

De betydelige udfordringer, både organisatorisk, økonomisk, ledelsesmæssigt og it-mæssigt, som AES stod overfor i begyndelsen af året, er naturligvis ikke endegyldigt løst, men der er i langt de fleste sammenhænge fundet gode, bæredygtige løsninger samt hentet læring til det videre udviklingsarbejde.

AES' bestyrelse vil fortsat have fokus på at nå i mål med ambitionen om at etablere stabil og sikker administration af sagsbehandlingen af arbejdsskader, ligesom det er en stor prioritet at lykkes med det nye sagsbehandlingssystem, ANS.

AES ser frem til på de løbende dialogmøder fortsat at holde ministeren opdateret om udviklingen og forventer at kunne redegøre for en sagsportefølje i balance med udgangen af 2018. I den forbindelse vil det være relevant at referere til redegørelsen til ombudsmanden af 19. februar 2018 i forbindelse med forventningerne til sagsbehandlingstider for 2018 og 2019.

9. Kort om AES

9.1 Mission

Når du kommer til skade, behandler vi din henvendelse ordentligt og hurtigst muligt, så du kan afklare dit fremtidige arbejdsliv.

9.2 Vision

- ▶ Vi gør det nemt og trygt for den enkelte gennem en balance mellem effektivitet, enkelhed og den rette kvalitet i opgaveløsningen.
- ▶ Vi skaber en god og sammenhængende kundeoplevelse.
- ▶ Vi arbejder for et tidssvarende arbejdsskadesystem.
- ▶ Vi vil genoprette kundernes og interessenternes tillid til arbejdsskadesystemet.

9.3 Lovgrundlag

AES er etableret ved lov nr. 394 af 2. maj 2016 om den selvejende institution AES.

9.4 AES' bestyrelse

AES er en selvejende institution, ledet af en bestyrelse bestående af en uafhængig formand, fem arbejdsgiverrepræsentanter og fem lønmodtagerrepræsentanter. AES administreres af ATP.

FORMAND		Udpegningsperiode
Cristina Lage		24. maj 2016 – 24. maj 2020
ARBEJDSGIVERREPRÆSENTANTER	Udpeget af	Udpegningsperiode
Christina Sode Haslund (Arbejdsmiljøchef), Dansk Arbejdsgiverforening	Dansk Arbejdsgiverforening	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Anders Just Pedersen (Arbejdsmiljøchef), Dansk Industri	Dansk Industri	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Mette Møller Nielsen (Arbejdsmiljøchef), Dansk Byggeri	Dansk Byggeri	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Jesper Schaumburg-Müller (Kontorchef), Moderniseringsstyrelsen	Finansministeriet	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Preben Meier Pedersen (Chefkonsulent), Kommunernes Landsforening	Kommunernes Landsforening og Danske Regioner i forening	31. marts 2017 – 24. maj 2020
LØNMODTAGERREPRÆSENTANTER	Udpeget af	Udpegningsperiode
Morten Skov Christiansen (Næstformand), LO	Landsorganisation i Danmark	1. juni 2017 – 24. maj 2020
Benny Andersen (Forbundsformand), Socialpædagogernes Landsforbund		24. maj 2016 – 24. maj 2020
Ulla Sørensen (Hovedkasserer) Fagligt Fælles Forbund		24. maj 2016 – 24. maj 2020
Klaus Matthiesen (Overenskomstchef) FTF	Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Juliane Marie Neiiendam (Formand for de Ansattes Råd), IDA	Akademikerne	13. november 2017 – 24. maj 2020