



Bestyrelsens beretning for 2020

til Beskæftigelsesministeriet

arbejdsmarkedets
erhvervssikring=

INDHOLD

1. Indledning.....	3
2. Strategi 2019-2023	5
3. Tilfredse kunder.....	6
3.1 Indsatsområde i 2020	6
3.1.1 Forudsætning: Tydeligt kundefokus	6
3.1.2 Forudsætning: Sammenhængende forløb	6
4. Stabil drift med rette kvalitet	8
4.1 Indsatsområde i 2020	8
4.1.1 Forudsætning: Sund sagsportefølje	8
4.1.2 Forudsætning: Sikker lovimplementering	14
5. Sund økonomi.....	16
6. Fundament (kompetencer, ANS, kultur)	18
6.1 Indsatsområde for 2020: AES er klar med ANS MVP i 2020.....	18
6.2 Indsatsområde for kompetencer: Organisationen har forudsætningerne for ANS	19
6.2.1. Forudsætning: Klar organisering.....	19
6.2.2. Forudsætning: Målrettet fastholdelse	20
6.3 Indsatsområde for kultur: Organisationen er klar til hverdagen med ANS	21
6.3.1. Forudsætning: Bevidst forandring.....	21
7. Tillid fra omverdenen	22
8. Statslige lovbundne ordninger	23
8.1 Lov om erstatning til besættelsestidens ofre med senere tillæg.....	23
8.2 Lov om afgift af bidraget i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og af arbejdsulykkeserstatninger mv.	23
9. Opsummering og perspektivering	24
9.1 Fokus i 2021	24

1 INDLEDNING

Bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) afgiver årligt sin beretning til beskæftigelsesministeren, som opsummerer årets resultater og væsentligste beslutninger i AES.

Det er vigtigt for bestyrelsen, at AES som administrator af arbejdsskadesikringsområdet sikrer en afbalanceret vægtning af de mange hensyn, der skal tages i sagsbehandlingen af arbejdsskadesager.

Det handler blandt andet om at sikre retssikkerheden for sagens parter, en så hurtig og omkostningseffektiv sagsbehandling som muligt og afgørelser af rette kvalitet.

AES er nået langt siden overtagelsen af opgaven fra Arbejdsskadestyrelsen medio 2016. Det handler om at skabe en sagsportefølje i balance, etablere et fundament for afvikling af teknologisk gæld – herunder udskiftning af det gamle sagsbehandlingssystem SJP - og at sætte fokus på et samlet og sammenhængende kundeforløb til gavn for parterne i en arbejdsskadesag. Der er stadig mange vigtige skridt, der skal tages, førend der er et godt sammenhængende kundeforløb i arbejdsskadesagerne. Først og fremmest er det afgørende, at AES' 30-årige sagsbehandlingssystem udskiftes, så der opnås en teknologisk tidssvarende platform. Dette er derfor også højeste prioritet i den aktuelle strategi-periode 2019-2023.

I beretningen for 2020 har bestyrelsen sat fokus på en række vigtige skridt, der i året har bragt AES tættere på at opnå målsætningerne i den 5-årige strategi. Det handler overordnet set om tilfredse kunder, stabil drift med rette kvalitet, sund økonomi og et stærkt fundament bestående af teknologi, kultur og medarbejderkompetencer.

Et anderledes år end forudsat

Året 2020 blev anderledes end forventet. COVID-19 har i høj grad påvirket AES; både i forhold til den måde, arbejdet er tilrettelagt på, men også fordi AES har brugt ressourcer på at etablere grundlaget for sagsbehandling af en ny type arbejdsskadesager, nemlig sager vedrørende smitte med COVID-19. Dertil kommer, at COVID-19 både har haft betydning for tilgangen af sager, og i forhold til forlængede svarfrister for aktørerne i sundhedsvæsenet.

Alle medarbejdere i AES har ad flere omgange været hjemsendt i 2020 i lange perioder. De systemtekniske opsætninger blev etableret i marts, da medarbejderne var sendt hjem første gang, så det efter en kort periode også var muligt at betjene vores kunder telefonisk hjemmefra. AES har generelt ikke oplevet de store udfordringer med hjemsendelserne, men det har bl.a. været udfordrende at oplære de nye hold af medarbejdere, der er startet i AES i marts, juni og september. Der har fra ledelsens side været stort fokus på at sikre både fysisk og psykisk trivsel, og der har været iværksat initiativer for at understøtte motivation og trivsel i forhold til både ledere og medarbejdere. Overordnet set er det bestyrelsens oplevelse, at perioderne med hjemmearbejde generelt har været velfungerende.

Det skal bemærkes, at den aktuelle situation omkring COVID-19 betyder, at der fortsat kan være usikkerhed omkring de videre konsekvenser for AES. Administrationen og bestyrelsen følger situationen meget nøje og vil iværksætte yderligere initiativer for at imødegå konsekvenserne af COVID-19, hvis der måtte opstå behov herfor.

Herudover har 2020 været præget af, at AES er begyndt at behandle og afgøre sager efter de lovændringer, som trådte i kraft den 1. januar 2020. Det betyder, at AES nu behandler og afgør sager efter to regelsæt, hvor det i høj grad er ulykkesbegrebet og de lovbestemte frister, der er ændret.

Udvikling af et nyt sagsbehandlingssystem har været omdrejningspunkt i 2020

Udvikling af AES' nye sagsbehandlingssystem (ANS) har i 2020 fyldt meget i AES - både på det strategiske og operationelle niveau. AES udarbejder hvert år en handlingsplan, som skal understøtte indfrielse af AES' 5-årige strategi. I 2020 har ANS været omdrejningspunktet for de indsatser, som AES har arbejdet med.

En vellykket udvikling og senere implementering af ANS forudsætter, at hele organisationen er klar. Ligeledes er det væsentligt, at de tilskadedkomne og særligt de professionelle brugere er klar til ANS og forstår den kompleksitet, der opstår, når AES i en periode arbejder parallelt med to sagsbehandlingssystemer.

AES går ud af 2020 med fornuftige resultater

AES realiserede samlet set i 2020 et underskud på 11 mio. kr. Dette underskud skal ses i lyset af færre indtægter end forventet, men også lavere administrationsudgifter.

Bestyrelsen er efter omstændighederne tilfreds med årets resultater i 2020. Det har på trods af COVID-19 været muligt at sikre en sagsbehandling af høj kvalitet samtidigt med, at AES har formået at holde den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på niveau på 5 ud af 7 opstillede prognoser.

Bestyrelsen og administrationen har sammen arbejdet strategisk med de udfordringer, der fortsat er gældende for AES. Det strategiske arbejde har blandt andet taget udgangspunkt i redegørelsen fra Rigsrevisionen fra 2019 og beskæftigelsesministerens opfølgning herpå. Det drejer sig blandt andet om arbejdet med en sagsportefølje i balance, herunder overholdelse af lovens frister for sagsbehandling, og ikke mindst bestræbelserne på at sikre et sammenhængende kundeforløb. AES har blandt andet indledt samarbejde med Forsikring og Pension med henblik på at optimere sagsoplysningen. Samtidigt har der gennem flere år været udfordringer med produktivitet, hvilket forbliver et fokus for bestyrelsen i årene, der kommer, og hvor der er igangsat tiltag på flere områder. Det er dog uundgåeligt at idriftsættelsen af en del af det nye sagsbehandlingssystem i 2021 vil påvirke produktiviteten.

Bestyrelsen ser frem til at fortsætte det gode samarbejde med ministeren om udvikling og indretning af arbejdsskadesystemet.

På vegne af bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring,

Bente Overgaard
Bestyrelsesformand

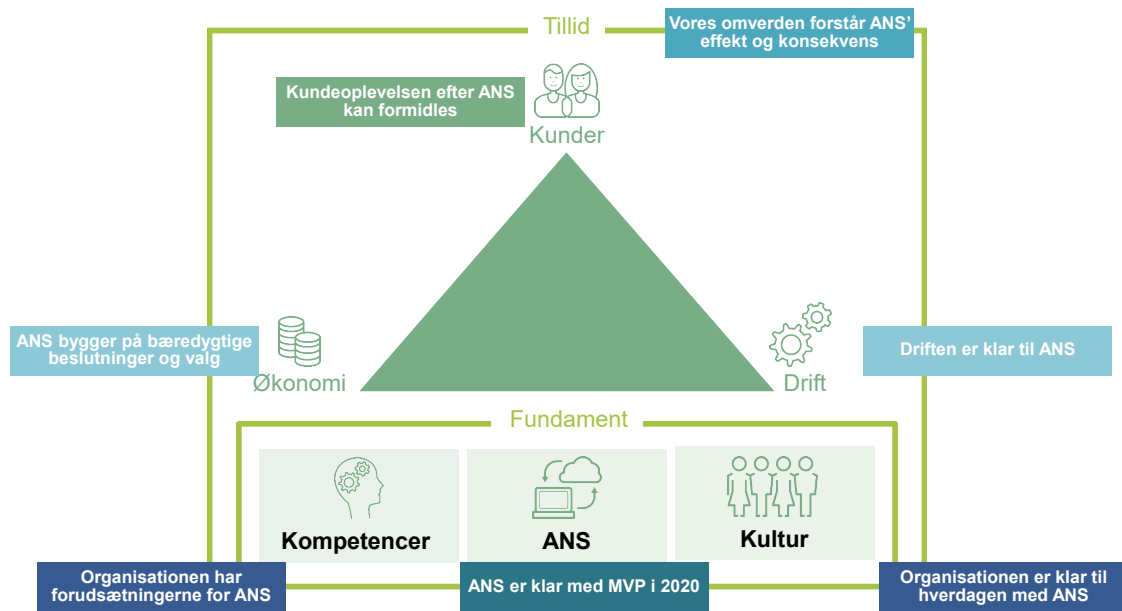
2 STRATEGI 2019-2023

Bestyrelsen vedtog i 2019 en 5-årig strategi, som sætter de overordnede rammer for, at AES kan bidrage til et trykt arbejdsmarked, hvor man kan regne med en uafhængig og korrekt afgørelse eller udtalelse i sin arbejdsskadesag eller private erstatningssag. Strategiperioden er helt overordnet præget af udviklingen og idriftsættelsen af det nye sagsbehandlingsystem, ANS.

Med strategien er der fokus på, at AES kontinuerligt arbejder for at opnå en balance mellem tre hovedområder for AES: Tilfredse kunder, stabil drift med rette kvalitet og sund økonomi. Samlet set skal udviklingen inden for de tre hovedområder i strategitrekanten skabe grundlaget for en øget tillid til AES fra omverdenen og AES' opdragsgivere. Det er centralt, at AES opleves som en tillidsvækkende og betroet administrator for arbejdsmarkedets parter, kunderne og beskæftigelsesministeren.

Balancen i strategitrekanten hviler på et fundament bestående af tidssvarende teknologi, medarbejdermed rette kompetencer og en organisation båret af en konstruktiv kultur. Fundamentets stabilitet er således en forudsætning for at opnå balance mellem de tre hovedområder i strategitrekanten.

I 2020 har AES for hver af de syv elementer i strategien defineret et indsatsområde, som ses i de blå og grønne bokse i figuren. Alle indsatsområderne er relateret til ANS, da ANS er afsæt for forandringerne i AES i 2020.



Strategiformel for AES med indsatsområder for 2020

En 5-årig strategiperiode sikrer, at der er kontinuitet over tid i de indsatser og projekter, som AES arbejder med. Samtidigt sikrer en længerevarende strategiperiode, at fokus eller indsatsområde kan strække sig over længere tid, som særligt er vigtigt i relation til udvikling og organisatorisk implementering af ANS samt etablering af en sund sagsportefølje.

For 2021 har AES tilføjet endnu et element i fundamentet i strategien, der omhandler compliance. Dette følger af, at governance og compliance har været et stigende fokus, og fortsat vil være det fremover. Det er derfor prioriteret, at compliance, som dækker over både kontrol, sikkerhed og GDPR, indgår som en del af fundamentet i AES' strategi fremadrettet.

2.1 Opbygning af beretningen

Beretningen for 2020 er bygget op omkring de syv elementer i strategien, som udgør hvert sit kapitel. Hvert kapitel er struktureret i henhold til de indsatsområder og forudsætninger, der følger af strategien.

3 TILFREDSE KUNDER

Der er i AES etableret et bredt kundefokus, som retter sig mod alle parter i en arbejdsskadesag. Det betyder, at AES' kundefokus er rettet mod de tilskadekomne, fagforeninger, forsikringsselskaber og myndigheder.

Det er vigtigt for bestyrelsen, at AES kender kundernes behov, så det er muligt at møde dem med den rette service.

Bestyrelsen er meget bevidst om, at borgere, der kommer ud for en arbejdsskade, har behov for en hurtig afklaring. Nogle tilskadekomne er igennem et meget langt forløb, hvor flere forskellige aktører er involveret. Det er bl.a. grunden til, at det samlede kundeforløb i en arbejdsskadesag har ligget bestyrelsen på sinde i 2020, idet det er bestyrelsens overbevisning, at et velfungerende arbejdsskadesystem er afhængig af et fokus på det samlede kundeforløb hos alle de myndigheder og aktører, der har en rolle i sagsforløbet. Dette skal ses i lyset af, at store dele af sagsforløbet afhænger af forhold, der er uden for AES' kontrol, herunder i forbindelse med indhentelse af oplysninger fra eksterne aktører som sundhedssystem, kommuner mv.

I udvikling af det nye sagsbehandlingssystem ANS er der også et stort kundefokus, da det er vigtigt, at systemet også bidrager til en bedre kundeoplevelse.

3.1 INDSATSOMRÅDE I 2020

I forhold til arbejdet med tilfredse kunder har bestyrelsen for 2020 defineret et indsatsområde, der hedder: Kundeoplevelsen efter ANS kan formidles.

For at realisere indsatsområdet har administrationen taget initiativer til et tydeligt kundefokus, hvor formålet har været at konkretisere, hvordan kundeoplevelsen bliver efter implementering af ANS. Herudover har AES haft fokus på at understøtte, at de tilskadekomne har en oplevelse af, at arbejdsskadesystemet er et sammenhængende system.

3.1.1 Forudsætning: Tydeligt kundefokus

AES kommunikerer i højere og højere grad digitalt med såvel tilskadekomne som interessenter, og har derfor kontinuerligt fokus på udvikling af digitale platforme.

I slutningen af 2020 har AES lanceret en ny hjemmeside, hvor aes.dk har fået et nyt layout og bagvedliggende teknologi. Hjemmesiden er blevet betydelig mere brugervenlig og gennemskelig, så borgere, myndigheder og interessenter nemmere kan finde relevante oplysninger. Samtidig opfylder hjemmesiden den lovpligtige standard for webtilgængelighed.

AES har op til idriftsættelsen af ANS flyttet alle spørgeskemaer til Erhvervsstyrelsens Blanketmotor og i den forbindelse gjort blanketterne mere brugervenlige og gennemskelige.

Desuden har AES forbedret indhold på virk.dk og borger.dk samt udarbejdet engelske tekster og indhold på lifeindenmark.dk og businessindenmark.dk. Det gør det muligt for udenlandske borgere og virksomheder at tilgå indhold vedrørende arbejdsskadeområdet.

3.1.2 Forudsætning: Sammenhængende forløb

Det ligger bestyrelsen på sinde, at de forskellige parter i arbejdsskadesystemet har fokus på at samarbejde de steder, hvor arbejdsgange m.v. kan optimeres til gavn for de tilskadekomne.

AES og Forsikring & Pension (F&P) har i 2020 udarbejdet Guidelines, som skal sikre, at de sager, som forsikringsselskaberne oversender til AES opfylder reglerne om anmeldelse og er så godt oplyste som muligt allerede ved oversendelse.

Formålet er at sikre en korrekt og effektiv sagsbehandling og understøtte overholdelse af 3 måneders fristen. Samtidig skabes en bedre kundeoplevelse, særligt med fokus på den indledende fase, hvor forsikringsselskaberne oversender ulykkessagerne til AES. For den tilskadekomne er hovedhensynene således, at man ikke skal besvare mere eller mindre ensartede spørgsmål gentagne gange, ligesom samarbejdet skal understøtte, at der indhentes de korrekte lægeattester og lægelige oplysninger så tidligt som muligt.

Samarbejdet udvider ikke forsikringsselskabernes adgang til at indhente oplysninger. Forsikringsselskaberne har således ikke hjemmel til at indhente flere oplysninger, end de hele tiden har haft, og det er fortsat AES, der afgør, om en sag er tilstrækkeligt oplyst.

Bestyrelsen besluttede desuden i 2020 at iværksætte en forsøgsordning med en kundekontaktperson. Forsøgsordningen er igangsat i februar 2021 og betyder, at 1.000 repræsentativt udvalgte tilskadekomne med en arbejdsskadesag får tilknyttet én kontaktperson i AES. Formålet er, at de tilskadekomne får hjælp til bedre at forstå deres sagsforløb. Kontaktpersonen har fået ekstra træning i kundeforhold og kan hjælpe med at forklare sagsforløbet og rådgive og sparre om, hvad den tilskadekomne evt. selv kan gøre i sagen.

Der vil ske en systematisk opsamling på forsøgsordningen, så der skabes et datagrundlag, der kan ligge til grund for initiativer fremover.

4 STABIL DRIFT MED RETTE KVALITET

Driften i AES har i 2020 særligt været påvirket af COVID-19, som har fyldt på flere måder; sagsbehandling af en ny type sager, hensynet til et presset sundhedsvæsen og hjemsendelse af AES' medarbejdere. AES har i foråret 2020 ansat mange nye medarbejdere, og hjemsendelsen har været en udfordring i forhold til oplæring af de nye medarbejdere og har blandt andet krævet nye oplæringsmetoder.

Det har været en stor og ny opgave at skulle etablere praksis og arbejdsgange for behandling af sager med en hidtil ukendt sygdom. Da der er tale om behandling af en ny og stadig relativt ukendt sygdom, er der endnu ikke etableret et sikkert grundlag for udviklingen af eventuelle følger efter smitte med COVID-19. Derfor har AES i de anerkendte sager valgt at indlægge revision, så sagerne genoptages efter senest 1 år med henblik på at vurdere et eventuelt varigt mén, selvom der for nuværende ikke nødvendigvis er gener.

Ved udgangen af 2020¹ havde AES i alt oprettet 2.376 sager relateret til COVID-19. Sagerne fordeler sig som 647 ulykkessager og 1.729 erhvervs sygdomssager. Mere end halvdelen af alle oprettede sager vedrører tilskadekomne i branchen: Sundhedsvæsen og social foranstaltning.

Nedlukningen af Danmark har betydet, at der særligt i forårets måneder kunne konstateres en væsentlig nedgang i antallet af anmeldte sager inden for både ulykkes- og erhvervs sygdomsområdet. Der er anmeldt ca. 1.200 færre sager end sædvanligt, hvilket har haft betydning for AES' økonomi.

Administrationen har løbende iværksat initiativer for at mindske konsekvenserne af COVID-19 på driften. Eksempelvis forlængede AES i foråret, for en periode, fristerne for indsendelse af lægelige oplysninger fra 4 til 8 uger for at mindske presset på sundhedsvæsenet. For at imødegå konsekvenser af fristforlængelsen har AES iværksat en skærpet overvågning af udløb af frister for indsendelse af lægelige/helbredsmæssige oplysninger med henblik på hurtig opfølgning ved fristoverskridelse.

Det er stadig for tidligt at vurdere de samlede konsekvenser af COVID-19 for AES, hvorfor bestyrelsen også i 2021 vil følge udviklingen tæt.

4.1 INDSATSOMRÅDE I 2020

I handlingsplanen 2020 har bestyrelsen defineret et overordnet indsatsområde: Driften er klar til ANS. For at realisere indsatsområdet har administrationen defineret to hovedforudsætninger for den konkrete udvikling. Det handler om en sund sagsportefølje og en sikker lovimplementering af de lovændringer, der trådte i kraft den 1. januar 2020.

4.1.1 Forudsætning: Sund sagsportefølje

Såvel som i tidligere år har arbejdet med at forbedre driften fyldt meget i AES i 2020. Bestyrelsen har blandt andet drøftet forskellige overordnede styringsniveauer og deres fordele og ulemper.

Bestyrelsen har drøftet dilemmaet i, at AES' succes måles på flere forskellige parametre, som kan være modsætningsfyldte. AES måles i høj grad på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i forskellige sagstyper, kvaliteten af afgørelserne samt evnen til at overholde lovens frister. Det er ikke altid muligt at realisere alle parametre samtidigt, hvilket medfører en høj grad af løbende prioriteringer i driften.

Bestyrelsen har besluttet at fastholde den overordnede styring af sagsbehandlingen med fokus på at sikre en sund sagsportefølje, som blandt andet omhandler balancen mellem antallet af verserende sager, sagernes alder og sagsbehandlingstiden, herunder de lovbestemte frister. Det indebærer, at der fortsat vil ske løbende prioriteringer i driften, som kan medvirke til, at nogle af de parametre, som AES måles på, ikke realiseres.

¹ Data opgjort pr. 31. december 2020

AES' målrettede styring efter en sund sagsportefølje har medført positive resultater. Eksempelvis er AES' interne liggetid faldet. Samtidig er der et væsentligt fald i antallet af sager, der afventer anerkendelse. På ulykkesområdet er antallet af håndteringer i sagsbehandlingen desuden nedbragt. Samlet set betyder dette, at AES hurtigere er i stand til at tage stilling til anerkendelse/afvisning og bringe sagen videre til næste fase.

Konkret er der i 2020 blevet arbejdet med at etablere en fælles ramme for, hvad en sund sagsportefølje er i AES. Dette gælder både på det strategiske, taktiske og operationelle plan. Formålet har været at sikre sammenhæng og transparens gennem hele styringsmodellen i AES. Der er blandt andet implementeret redskaber, der sikrer, at AES løbende kan følge op på sagsporteføljens sundhed.

Der er tale om et kontinuerligt arbejde, idet sund sagsportefølje er en bevægelig størrelse, der afhænger af flere forskellige elementer, herunder også eksterne faktorer, såsom tilgangen af sager, antallet af verserende sager, fordelingen af sager i forskellige typer afgørelser, kravene til kvalitet og sagsoplysningen m.v.

Sagsbehandlingstid

Et af parametrene, som AES anvender til at vurdere sagsporteføljens sundhed på, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Sagsbehandlingstiden medregnes, når en sag afsluttes, så den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er udtryk for den tid, det i gennemsnit har taget at behandle sager, der er afsluttet i den givne periode.

Bestyrelsen opstiller hvert år prognoser for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forskellige sagstyper. Prognoseerne bygger på en række forudsætninger, herunder tilgang af sager, tilgængelige ressourcer og kompetencer m.m. Hensigten er årligt, på baggrund af forudsætningerne, at angive, hvilke sagsbehandlingstider der kan forventes.

Bestyrelsen kan ved udgangen af 2020 konstatere, at AES er lykkedes med at realisere 5 ud af 7 prognoser, herunder den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager på 7-9 måneder.

I tabellen ses de opstillede prognoser samt den realiserede gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved udgangen af 2020.

Sagstype	Prognose 2020	Realiseret 2020
A*-sager samlet	7-9 mdr.	8 mdr.
Førstegangssager uden erhvervsevnetab	6-8 mdr.	7 mdr.
Førstegangssager med erhvervsevnetab	20-22 mdr.	26 mdr.
Andengangssager (genop. og rev.)	7-9 mdr.	9 mdr.
Hjemvisninger	12-14 mdr.	13 mdr.
P-sager** vedrørende mén	6-8 mdr.	8 mdr.
P-sager vedrørende erhvervsevnetab	18-20 mdr.	21 mdr.

* Arbejdsskadesager som udgøres af ulykkesager og erhvervs sygdomssager.

** Private erstatningssager.

Særligt om sager med tab af erhvervsevne

I 2021 er det fortsat bestyrelsens forventning, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager med tab af erhvervsevne vil være højere end det ønskede mål på længere sigt. Det er vurderingen, at det på længere sigt vil være muligt at komme ned på 20-22 måneder igen, men det vil ikke være muligt at realisere allerede i 2021, fordi AES forventer at afslutte de fleste af de sager, der i 2020 opnåede en høj alder, hvilket indvirker på de gennemsnitlige sagsbehandlingstider. Det skyldes som før skrevet, at sagsbehandlingstiden først tæller med i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, når sagen afsluttes.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2021 påvirkes således negativt ved, at der afsluttes forholdsmæssigt flere af de gamle sager. Sager med tab af erhvervsevne udgør en meget lille del (ca. 3 %) af den samlede sagsportefølje, og derfor er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for denne gruppe sager nem påvirkelig.

AES vil fra begyndelsen af 2021 have stort fokus på de ældste sager, og flere sagsbehandlere vil i løbet af årets første halvdel blive oplært til at kunne bidrage til afviklingen af de ældste sager, og dermed øge kapaciteten. Forventningen er på den baggrund, at AES kan træde ind i 2022 med en sundere sagsportefølje samlet set på tværs af sagstyper.

Verserende sager

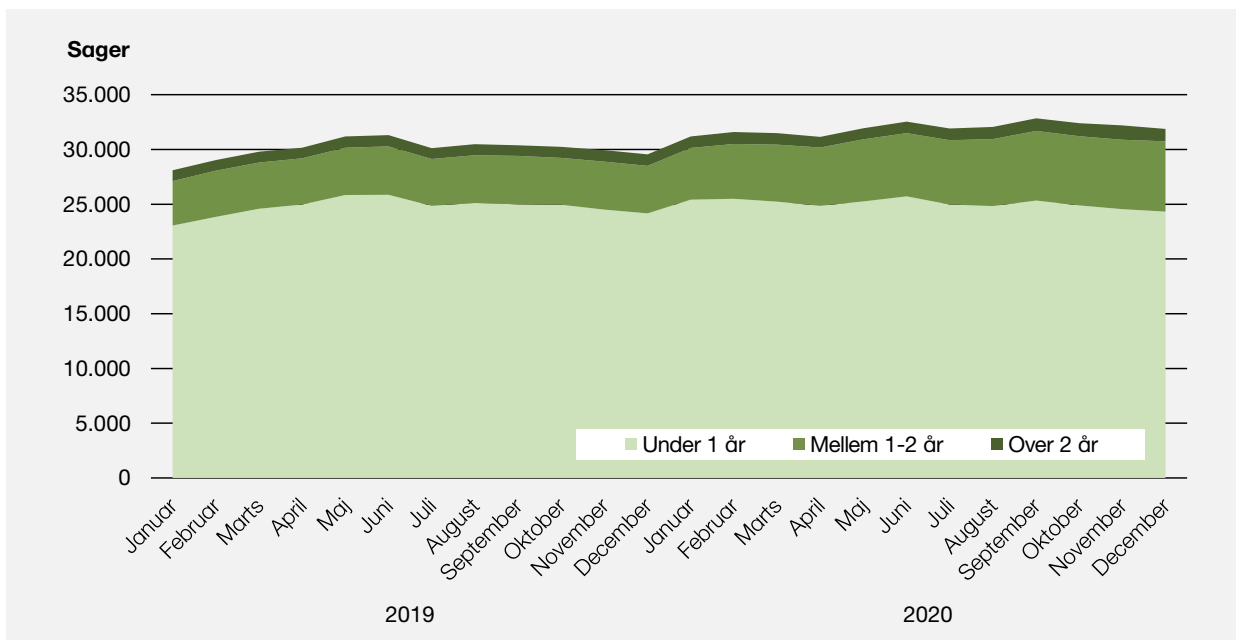
Udover den gennemsnitlige sagsbehandlingstid følger AES antallet og alderen på de verserende sager, som et parameter til at vurdere sagsporteføljens sundhed.

I 2020 har antallet af verserende sager generelt ligget højere end i 2019. Det skyldes blandt andet, at der har manglet sagsbehandlere, herunder særligt til sager med tab af erhvervsevne, hvorfor der også i 2. halvår af 2020 er ansat flere nye sagsbehandlere, som har krævet ressourcer at oplære.

Hertil kommer, at der løbende er fokus på forbedring af produktiviteten, da forudsætningerne for produktiviteten på visse områder i 2020 ikke blev indfriet.

Samlet set ligger AES derfor ved udgangen af 2020 på et lidt højere antal verserende sager end ved udgangen af 2019. Således var antallet af verserende sager ved udgangen af 2019 på ca. 29.500 mens det ved udgangen af 2020 var på ca. 31.800 sager.

Nedenfor ses antallet af alle verserende sager i 2019 og 2020.

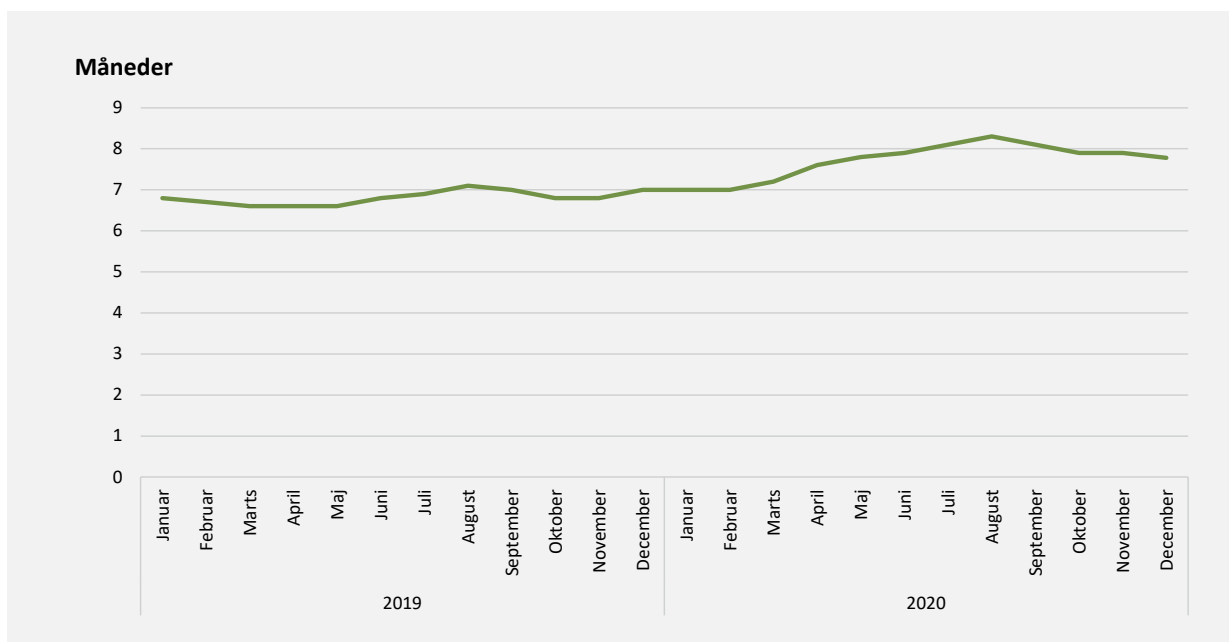


Den gennemsnitlige alder for verserende førstegangssager var 7 måneder i januar 2020 og 7,8 måneder i december 2020. Sagsalderen er således steget hen over året, men afspejler fortsat et tilfredsstillende niveau.

Stigningen hænger primært sammen med, at der er anmeldt færre sager i 2020 og dermed indeholder sagsporteføljen færre nye sager, som kan medvirke til at stabilere den gennemsnitlige alder på de verserende sager. Herudover har det betydning, at der har været udfordringer med at afvikle de ældre sager, herunder sager med tab af erhvervsevne, som derfor trækker op i den gennemsnitlige alder på de verserende sager.

I takt med at AES i starten af 2021 har fokus på at afvikle de ældste sager, vil alderen på de verserende sager også falde (samtidig med at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil stige).

I grafen ses udviklingen i den gennemsnitlige alder for verserende førstegangssager i 2019 og 2020.

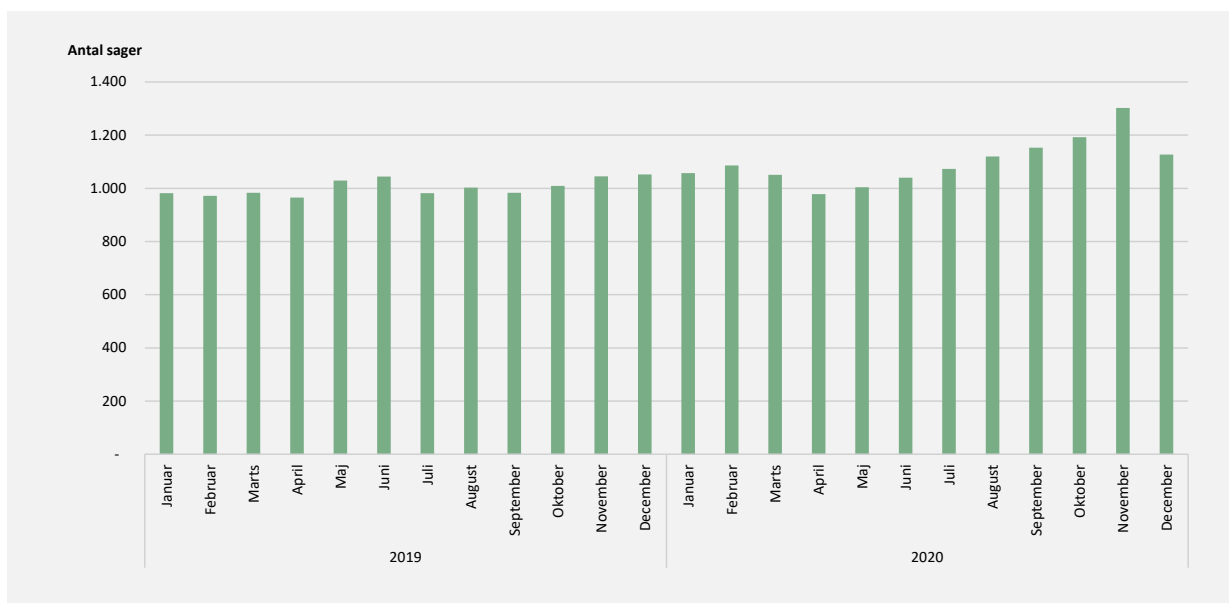


Isoleret set for sager med tab af erhvervsevne noterer bestyrelsen sig, at det i 2020 lykkedes at nedbringe den gennemsnitlige alder på sager med tab af erhvervsevne til under 2 år. I starten af året lå den på over 2 år. Den gennemsnitlige alder er faldet, fordi AES i slutningen af 2020 fik afsluttet en række af de ældste sager.

Sager med tab af erhvervsevne er generelt komplekse og tager længere tid, fordi der først skal tages stilling til spørgsmålet om anerkendelse og mén, førend der kan tages stilling til spørgsmålet om erhvervsevnetab. Disse afklaringer afhænger i høj grad også af eksterne faktorer. Vurdering af varigt mén er kendetegnet ved behov for medicinsk udredning og stabilisering af skaden/sygdommen. Derfor har de fleste sager allerede opnået en vis alder, inden der kan tages stilling til spørgsmålet om tab af erhvervsevne. Derudover er selve vurderingen af tab af erhvervsevne ofte kompleks, da der udover udredningen i forbindelse med mén også skal tages stilling til de erhvervsmæssige forhold for den tilskadekomne.

De ældste sager

Når AES styrer efter en sund sagsportefølje, følges også udviklingen i antallet af verserende sager, hvis alder er over 2 år. Der har i 2020 været en stigning, hvilket primært skyldes, at flere sager med tab af erhvervsevne har opnået en høj alder. AES har arbejdet målrettet med at få afsluttet de ældste sager, hvilket også kan aflæses i grafen, hvor antallet af sager over 2 år i december 2020 er nedbragt i takt med afslutninger af disse sager.



Veteransager

På veteranområdet er der indgået en satspuljeaftale, der blandt andet indebærer, at der i 2020, som i 2019, har været et mål om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på under 12 måneder for nye førstegangsveteransager.

AES har også i 2020 arbejdet målrettet og prioriteret for at holde den gennemsnitlige sagsbehandlingstid under 12 måneder. I 2020 har der været en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 11,2 måneder, og målet er dermed blevet indfriet.

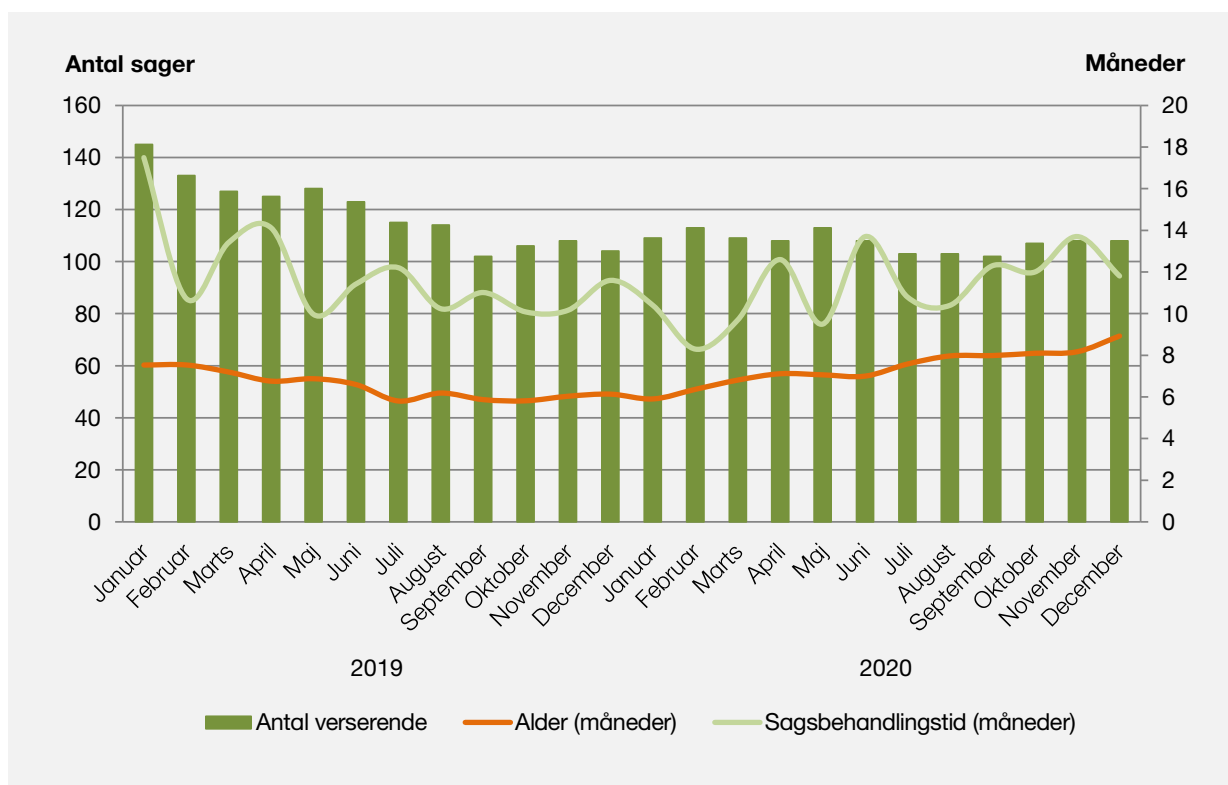
Veteranområdet og afviklingen af veteransager i AES har i 2020 særligt været påvirket af en dom fra Vestre Landsret fra juni måned, der omhandler det tidsmæssige kriterie i forhold til anerkendelse af posttraumatisk belastningsreaktion som en arbejdsskade.

AES afventede efterfølgende i en periode afklaring af dommens betydning, herunder Erhvervssygdomsudvalgets behandling af dommen. Det betød, at AES i en periode midlertidigt ikke behandlede veteransager, der blev vurderet at kunne være påvirket af dommen. Samtidig modtog AES flere anmodninger om genoptagelse som følge af dommen.

Erhvervssygdomsudvalget har besluttet at igangsætte en medicinsk udredning om posttraumatisk belastningsreaktion, som forventes færdig i sommeren 2021. Indtil denne udredning foreligger, tager Erhvervssygdomsudvalget individuel stilling til de sager, der er omfattet af dommen.

Dommen og afklaringen af dens betydning har blandt andet medført, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for veteransager i 2020 har været stigende, ligesom alderen på de verserende sager er steget.

Der er tale om en forholdsvis lille sagsgruppe, hvorfor påvirkning af udefrakommende forhold på selv en mindre del af sagerne kan medføre tydelige udsving i de gennemsnitlige opgørelser, herunder antal verserende sager og sagsbehandlingstid.



Produktivitet i AES

Produktivitet er fortsat et fokusområde i AES. På flere områder blev forventningerne til produktiviteten på sagsbehandlingsfunktionerne ikke indfriet i 2020.

Der er en række årsager hertil. AES har igen i 2020 været nødt til at rekruttere mange nye sagsbehandlere, og det er ikke lykkedes at få de nye sagsbehandlere til at levere i overensstemmelse med forventningerne indenfor den tid, der er afsat til oplæring. Desuden tages der tid ud fra de højst producerende medarbejdere til oplæring af nye kollegaer, hvilket har betydning for den gennemsnitlige produktivitet. Implementering af nye praksisser, fx i forbindelse med ændret anerkendelsespraksis på ulykkesområdet, har også haft negativ indflydelse på produktiviteten.

Ulykkesområdet var endvidere i efteråret påvirket af, at der var knaphed på antallet af sager, der var tilgængelige opgaver på. Dette skyldes, at sagerne afventer oplysninger fra eksterne parter, fx sundhedsvæsenet. Når der er få sager tilgængelige, har det en negativ indflydelse på den gennemsnitlige produktivitet.

Endelig har hjemsendelsen som følge af COVID-19-situationen påvirket produktiviteten hos nogle sagsbehandlere, særligt dem, der i perioder har haft hjemsendte børn, og de nyere sagsbehandlere, som har større behov for faglig sparring.

Bestyrelsen har i 2020 haft flere temadrøftelser om produktiviteten i AES. Bestyrelsen bl.a. drøftede, hvordan man systematisk kan arbejde med opgørelse af produktivitet ligesom der er igangsat en plan (et såkaldt roadmap), der sigter med at forbedre produktiviteten, når ANS er implementeret. Roadmappet er udarbejdet i samarbejde med NetCompany, som er systemudvikler for ANS, og bliver genstand for drøftelser i bestyrelsen i 2021.

AES har desuden iværksat en række initiativer for at imødegå udfordringerne. Dette gælder fx en meget tæt opfølgning på produktiviteten på ugebasis. Der sker løbende justeringer i driften, og der er fokus på at optimere brugen af ressourcerne. Ligeledes er der igangsat et forløb, som skal give inspiration til arbejdet med produktivetsforbedringer på tværs af afdelingerne.

Kvalitet i AES

Det har siden oprettelsen af AES været en af bestyrelsens kerneprioriteter at sikre den rette kvalitet i sagsbehandlingen på tværs af AES' lokationer.

AES' målsætning for den rette kvalitet er, at 95 procent af alle sager er materielt korrekte. Bestyrelsen kan samlet set konstatere, at 2020 kvalitetsmæssigt har været et tilfredsstillende år, idet kvalitetsmålingerne samlet set har ligget over målet på 95 procent materielt korrekte afgørelser.

Kvalitetsmålingerne foretages hvert kvartal og anvendes af både bestyrelsen og administrationen til hele tiden at sikre, at de afgørelser, der træffes og de udtalelser, der afgives, er af rette kvalitet. Ved kvalitetsmålingerne måles på to procent af afgørelserne og udtalelserne fra det forrige kvartal. Der har set over hele året ikke være tale om generelle fejl i sagsbehandlingen, og kvaliteten har været ensartet på de forskellige lokationer.

Når der er truffet en afgørelse i en arbejdsskadesag, kan sagens parter indgive en klage. Såfremt afgørelsen fastholdes, bliver sagen sendt til Ankestyrelsen. Af de afgørelser, som er truffet i 2020, er der blevet klaget i 16 pct. af afgørelserne (ca. 13.000 klager). Det er et fald i forhold til 2019, hvor der blev klaget i 17 procent af afgørelserne (ca. 14.000 klager).

Når en sag påklages, kan Ankestyrelsen enten tiltræde afgørelsen, hjemvise sagen til yderligere sagsbehandling eller ændre afgørelsen. Andelen af tiltrædelser er et udtryk for, i hvilket omfang Ankestyrelsen er enige i AES' afgørelser.

Tiltrædelsesprocenten opgøres per kalenderår, og sagerne tæller med i det år, hvor AES afgør sagen. Grundet sagsbehandlingstid i Ankestyrelsen kan tiltrædelsesprocenten for sager afsluttet i 2020 fortsat ikke opgøres. Tiltrædelsesprocenten er derfor opgjort for perioden 2015-2019. Tiltrædelsesprocenten for arbejdsskadesager er steget fra 77 procent i 2018 til 78 procent i 2019, hvilket ses som et udtryk for normale variationer.

Udtalelser i private erstatningssager

Det fastsatte mål for udtalelser i private erstatningssager blev, ligesom på øvrige andre områder i AES, ikke indfriet for 2020.

Der er flere årsager hertil. Der har blandt andet været brugt mange ressourcer på oplæring indenfor erhvervsevnetabsområdet, ligesom der har været udfordringer med at få en del af medarbejderne op på det forventede og påkrævede produktivitsniveau. Derudover har nogle medarbejders produktivitet været betydeligt påvirket af Covid19 situationen, herunder særligt medarbejdere der i perioder har haft hjemsendte børn.

Produktiviteten har løbende været drøftet i 2020, og der er igangsat initiativer for at sikre, at produktiviteten forbedres i 2021. Der er blandt andet igangsat et forløb, hvor medarbejderne på området for private erstatningssager skal få inspiration og værktøjer til arbejdet med produktivitsforbedringer fra andre områder i AES.

Tilgangen af private erstatningssager har været faldende gennem 2020, hvor der set i forhold til 2019 er sket et fald på ca. 15 procent. Der er derfor iværksat et større projekt til opnåelse af indsigt og viden om kundernes ønsker til det produkt, som afdelingen leverer. I private erstatningssager er det i langt størstedelen af sagerne et forsikringsselskab, der er kunde, men tilskadekomne kan også bede om en vejledende udtalelse.

Hensigten med projektet i 2020 har været at gentænke de vejledende udtalelser i private erstatningssager, så de matcher kundernes behov. Det har været et stort ønske at sikre aktiv kundeinddragelse, involvering af medarbejderne i udvikling af nye produkter og test af nye produkter, således at udtalelserne også fremadrettet bliver leveret effektivt og med den kvalitet/det indhold, der efterspørges. Projektet munder ud i initiativer, som har kundekontakt og dialog som omdrejningspunkt. Initiativerne iværksættes i 2021.

4.1.2 Forudsætning: Sikker lovimplementering

AES' arbejde med sikker lovimplementering relaterer sig til de lovændringer, der trådte i kraft den 1. januar 2020. Det gælder ikke mindst det nye ulykkesbegreb, hvor lovændringerne kun har virkning for ulykker, der indtræffer efter den 1. januar 2020, hvorfor AES i en længere periode vil skulle arbejde med to regelsæt.

Administrationen har i forbindelse med arbejdet med sikker lovimplementering igangsat to initiativer, hvilket har handlet om at integrere lovændringerne i sagsbehandlingen samt sikre overdragelse af processer til ANS.

Lovændringer som integreret del af sagsbehandlingen

I forbindelse med det nye ulykkesbegreb er der udarbejdet processer og vejledninger med henblik på at sikre ensartethed på tværs, når flere medarbejdere og lokationer behandler sager efter ny lov.

AES har arbejdet med en gradvis implementering af sagsbehandling af sager efter ny lov - gående fra få til flere medarbejdere i takt med, at flere sager skal behandles efter den nye lov.

I forbindelse med lovændringerne opgør AES overholdelsen af de lovbestemte frister særskilt efter gammel og ny lov. Med lovændringerne blev anerkendelse i ulykkesager og erhvervs sygdomssager indeholdt i henholdsvis 3- og 6-månedersfristen, hvor det tidligere kun var afvisninger, fristerne omhandlede. Det har især haft betydning for den gennemsnitlige overholdelse af 3-månedersfristen, som er steget efter den 1. januar 2020.

Nedenfor ses den gennemsnitlige overholdelse i 2020 på de forskellige frister. Ligeledes ses en opdeling i overholdelsen på sager behandlet efter gammel og ny lov.

Lovbestemte frister ift. sagsbehandlingen i AES	Gennemsnitlig opfyldelse i 2020 (andel)
3 måneders frist for afviste arbejdsulykker (gl. lov)	4 %
3 måneders frist ulykker (ny lov)	47 %
6 måneders frist på afviste erhvervssygdomme (gl. lov)	55 %
6 måneders frist erhvervssygdomme (ny lov)	74 %
1 års frist for arbejdsskadesager	79 %
2 års frist for erhvervssygdomme som forelægges erhvervssygdomsudvalget	64 %

Visitationsteam på ulykkessager der behandles efter ny lov

For at understøtte en sikker lovimplementering har AES i maj 2020 oprettet et visitationsteam på ulykkesområdet, hvor enkelte sagsbehandlere visiterer sager i forhold til, om de vurderes at kunne anerkendes relativt hurtigt, eller om der er behov for yderligere sagsoplysning.

Visitationsteamet forestår herudover sagsbehandlingen af de sager, der umiddelbart kan afgøres ud fra anmeldelsen. Det sikrer, at de sager, hvor grundlaget for at kunne træffe afgørelse er fyldestgørende, afgøres inden for fristen. Det har aldrig – hverken i AES' eller Arbejdsskadestyrelsens tid været muligt at sikre en fuldstændig overholdelse af de lovbestemte frister. Efter lovændringen den 1. januar 2020 skal AES orientere sagens parter, hvis det ikke er muligt at overholde de lovbestemte frister.

AES arbejder målrettet med, at så mange sager som muligt overholder fristen. Det væsentligste for bestyrelsen er imidlertid at sikre, at AES' afgørelser er af rette kvalitet, hvilket blandt andet indebærer, at sagerne oplyses tilstrækkeligt. For 3-månedersfristen har det været AES' forventning at kunne overholde denne i ca. 50 procent af sagerne i 2020 og fremadrettet.

5 SUND ØKONOMI

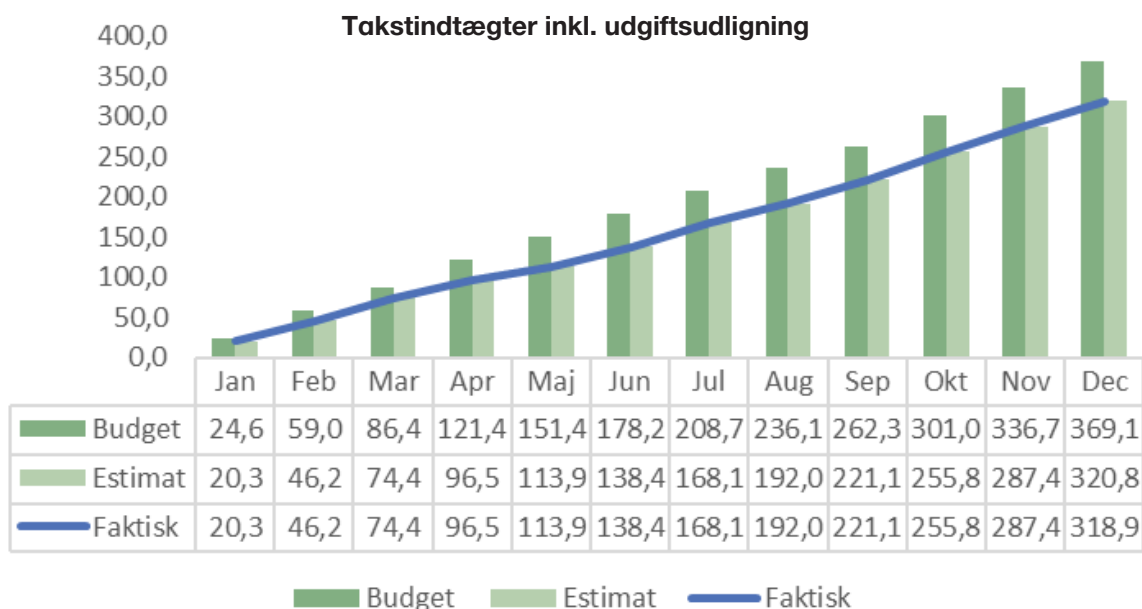
En af de tre hjørner i strategitrekanten er økonomi, hvor bestyrelsen lægger vægt på, at AES' økonomi er i sund balance og transparent for omverdenen.

Finansiering af sagsbehandling af anmeldte arbejdsulykker og erhvervs sygdomme sker ved en takstbetaling, hvor der betales en takst per sag, der anmeldes, revideres eller genoptages. Der er i AES fire forskellige takster alt efter, om der er tale om en ulykkessag, en erhvervs sygdomssag eller en vejledende udtalelse i en privat erstatningssag med eller uden erhvervsevnetab. Udgangspunktet for fastsættelsen af taksterne er, at indtægter og omkostninger skal balancere over en fireårig periode inden for hvert takstområde.

Samlet set realiserede AES i 2020 et underskud på 11 mio. kr. Underskuddet skal ses i lyset af færre indtægter end forventet, men også lavere administrationsudgifter.

Sagsindtægter

I AES blev der samlet set afsluttet ca. 45.000 sager i 2020 – hvor ca. 42.000 af de afsluttede sager var arbejdsskadesager. De samlede sagsindtægter blev 319 mio. kr. inklusive 38 mio. kr. til takstregulering. De lavere sagsindtægter vedrører primært ulykkessager og erhvervs sygdomssager, hvor der i 2020 blev afsluttet 6.000 færre sager end forventet i budgettet. De akkumulerede takstindtægter for 2020 er illustreret i nedenstående figur.



Indtægterne skal ses i lyset af, at AES i 2020 har haft færre tilgængelige sager som følge af færre indkomne sager, og flere sager der afventede eksterne oplysninger/forløb.

Det skyldes dels hjemsendelserne fra de danske arbejdspladser, som har resulteret i færre anmeldte arbejdsulykker og erhvervs sygdomme, dels at AES har udvidet fristen for indsendelse af lægelige oplysninger fra 4 til 8 uger i en periode i foråret 2020.

Dertil kommer, at AES i 2020 har haft færre sagsbehandlende årsværk, hvilket har resulteret i behov for flere ansættelsesrunder og øgede omkostninger til oplæring. Det har alt sammen betydning for den reelle tid til sagsbehandling.

Endelig skyldes den lavere sagsafvikling en lavere produktivitet, og der er løbende igangsat forskellige initiativer for at øge produktiviteten.

Administrationsomkostninger

Omkostningerne udgjorde 346 mio. kr., hvilket er 42 mio. kr. lavere end budgetteret. De væsentligste afvigelser relaterer sig til, at dele af omkostningerne vedrørende ANS først forfalder i 2021 grundet ændringer i projektplanen. Hertil kommer generelt lavere administrationsomkostninger til særligt eksterne IT-leverandører og færre årsværk end forudsat i budgettet.

Administrationen arbejder ud fra princippet om balanceret omkostningseffektivitet. Det betyder, at der kontinuerligt arbejdes på at holde omkostningerne lave, men bæredygtige.

Det sker blandt andet ved, at Administrationens fællesfunktion for kontraktstyring bidrager til opfølgning på leverandøraftaler sammen med de systemansvarlige. Det sker også ved, at tekniske løsninger løbende udskiftes med koncernfælles it-løsninger og fællesoffentlige komponenter, som for eksempel Erhvervsstyrelsens Blanketmotor.

AES indgår i ATP's tværgående projektportefølje, der indeholder projekter, som understøtter både lovpligtige opgaver (fx fællesoffentlige digitaliseringstiltag), vedligeholdelsesprojekter på fælles fagsystemer og opgradering af IT-sikkerhed og compliance. Omkostningerne hertil bliver fordelt på de administrerende ordninger i ATP. AES' omkostninger er således alene en andel af de samlede omkostninger i ATP, og ikke en selvstændig omkostning, som AES skulle have afholdt.

Derudover betyder det også, at AES løbende overvejer og foretager organisatoriske tilpasninger, således at for eksempel personaleressourcer fordeles hensigtsmæssigt af hensyn til kerneopgaven. Eksempelvis er journalfunktion og sekretariatsfunktion i AES sammenlagt med tilsvarende ATP-funktioner. Formålet med at sammenlægge ovenstående funktioner er at opnå synergi og fremtidige effektiviseringer, hvilket forventes at medføre besparelser over tid.

6 FUNDAMENT (KOMPETENCER, ANS, KULTUR)

Fundamentet i bestyrelsens strategi har været omdrejningspunkt for handlingsplanen i 2020 i AES, hvor ANS har været det overvejende fokus.

6.1 INDSATSOMRÅDE FOR 2020: AES ER KLAR MED ANS MVP I 2020

I handlingsplanen 2020 har bestyrelsen defineret et overordnet indsatsområde: AES er klar med ANS MVP i 2020. ANS MVP indebærer, at ca. 2 pct. af de verserende sager i AES behandles i systemet for at identificere områder i systemet, som ikke fungerer optimalt, således at systemet er så godt som muligt, når det udrulles til alle sager.

Udvikling af nyt sagsbehandlingssystem i AES - ANS

Bestyrelsen besluttede i februar 2020 at forlænge projektplanen med ca. 8 måneder. Det har betydet, at idriftsættelsen af den begrænsede løsning, kaldet Minimum Viable Product (MVP), som oprindeligt skulle være idriftsat i oktober 2020, er udskudt til senest maj 2021. Projektets endelige afslutningsdato er stadig juli 2022.

Som konsekvens af forlængelsen af projektplanen, fastholdes projektressourcerne i en længere periode, hvilket påfører projektet øgede omkostninger i udviklingsfasen. Selvom det var muligt at finansiere projektforlængelsen inden for den eksisterende økonomiske ramme, vurderede bestyrelsen, at der skulle afsættes yderligere økonomiske midler for at sikre et fortsat solidt grundlag for projektet.

På baggrund af beslutningen om forlængelse af projektplanen er det bestyrelsens vurdering, at den tidsmæssige og økonomiske ramme for ANS sikrer, at ANS kan gå i luften inden for de aftalte rammer.

Siden påbegyndelsen af ANS har der været nedsat et IT-Underudvalg under bestyrelsen. IT-Underudvalget har ca. 4 møder årligt og følger projektet tæt i dets fremdrift, herunder eventuelle udfordringer. IT-underudvalget har løbende iværksat eksterne reviews af projektet. COVID-19 har også påvirket udviklingen af ANS, men grundet et stærkt fokus og mindre tilpasninger i rette tid har det ikke påvirket den overordnede tidsplan.

Styringsredskab i ANS

Som et led i at sikre, at ANS er et bæredygtigt projekt, arbejder AES med en løbende risikohåndtering og risikomitigering. Det har betydet, at administrationen i god tid har kunnet iværksætte korrigerende handlinger for at imødegå en række konkrete risici, der var stor sandsynlighed for ville indtræffe.

ANS-projektet har et tæt samarbejde med leverandøren, Netcompany, om at løse de forskellige udfordringer, der løbende dukker op i udvikling af et stort IT-projekt. AES og Netcompany arbejder med en samlet og fælles risikolog med det formål at reagere og imødegå relevante risici rettidigt. Indtil videre har det været en god strategi, som har sikret, at udfordringer ikke har udviklet sig til problemer for projektet.

Produktivitet og ANS

Bestyrelsen skelner i produktivitsdrøftelserne mellem tiden før og efter udvikling og implementering af det nye sagsbehandlingssystem ANS. Det er stor forskel på, hvad det nuværende system SJP og det nye ANS kan understøtte i forhold til produktivitsforbedringer i sagsbehandlingen.

Hensynet til, at AES kommer godt i gang med idriftsættelsen af ANS - herunder den organisatoriske implementering, oplæring af medarbejdere, systemtilpasninger samt kommunikation og vejledning til de tilskadekomne og eksterne aktører - medfører samlet set, at bestyrelsen har besluttet ikke at igangsætte nye større initiativer vedrørende produktivitet, før ANS er fuldt implementeret i 2022 og driftsmodnet i 2023.

Bestyrelsen bemærker, at der i forbindelse med idriftsættelse af ANS forventes en midlertidig produktivtetsnedgang, hvilket er naturligt og forventeligt ved idriftsættelse af et stort system. Bestyrelsen er derfor meget bevidst om, at de kommende drøftelser vedrørende produktivitet skal ske under hensyntagen hertil, når ANS bliver idriftsat trinvist fra foråret 2021 og frem.

Det har været bestyrelsens klare prioritet at sikre kvaliteten i det nye sagsbehandlingssystem frem for at forsøge at fastholde idriftsættelsen af MVP på en bestemt dato. Ligeledes har et overordnet hensyn til det samlede kundeforløb vægtet tungt, hvor det er helt afgørende, at ANS-systemet fungerer optimalt ved den endelige idriftsættelse.

Forlængelsen får ikke betydning for borgere, der har en arbejdsskadesag, eftersom det eksisterende system vil være i drift, frem til det nye system er klar til sagsbehandling.

Overdragelse af processer til ANS

I forbindelse med udvikling og implementering af ANS er der fokus på, at de gode processer, der er etableret for sagsbehandlingen kan integreres og tilpasses sagsbehandlingen i det nye system. Det sker blandt andet ved, at en række sagsbehandlere udlånes til ANS-projektet, så alle processer og arbejdsgange indlægges i ANS på en måde, der understøtter den konkrete sagsbehandling på bedste vis.

Arbejdet med GDPR

Der er i ATP-koncernen et stort og bredt fokus på overholdelse af GDPR-reglerne, så alle borgere, som har en sag i regi af ATP, kan føle sig trygge ved, at personlige oplysninger behandles i overensstemmelse med reglerne herom.

I AES har det været en udfordring at være GDPR-compliant, hvilket i høj grad skyldes, at AES opererer på en forældet IT-plattform, som ikke understøtter de nye standarder for behandling af personfølsomme oplysninger. Det har derfor krævet et betydeligt arbejde at mitigere udfordringerne i det eksisterende sagsbehandlingssystem, indtil ANS er implementeret.

De fleste udfordringer i det gamle system er der fundet tekniske løsninger på, og tilbage står alene sletning af gamle personoplysninger.

På grund af systemets alder og den manglende dokumentation af systemets opbygning er det vurderet som yderst risikabelt at påbegynde sletning af oplysningerne i systemet. Risikoen består i, at data i aktive sager bliver upålideligt, idet persondata på tværs af sagerne med stor sandsynlighed blandes sammen, eller oplysninger på igangværende sager slettes. I yderste konsekvens risikeres det, at systemet går helt ned.

Der er derfor udarbejdet en teknisk løsning, som betyder, at de forældede personoplysninger er indkapslede og gjort utilgængelige for alle medarbejdere. Direktøren kan som den eneste give adgang til de relevante oplysninger. Når ANS sættes i fuld drift i sommeren 2022, vil AES' tekniske platform være fuldt GDPR-compliant.

For at sikre de to andre dele af fundamentet (kompetencer og kultur) har bestyrelsen defineret to særskilte indsatsområder rettet mod disse dele af fundamentet.

6.2 INDSATSOMRÅDE FOR KOMPETENCER: ORGANISATIONEN HAR FORUDSÆTNINGERNE FOR ANS

For at realisere indsatsområdet har administrationen taget initiativ til to indsatsområder; en klar organisering og målrettet fastholdelse.

6.2.1. Forudsætning: Klar organisering

Administrationen har i forhold til klar organisering haft fokus på at sikre de rette forudsætninger for de medarbejdere, der skal arbejde med ANS MVP. Det har ligeledes handlet om at indsamle læring og erfaringer til det videre uddannelsesforløb, når flere sagsbehandlere skal arbejde med ANS. Yderligere har der været fokus på at skabe klare rammer for den videre drift og support af det eksisterende sagsbehandlingssystem.

Klare forudsætninger

Formålet har været at sikre klare forudsætninger for de medarbejdere, der skal arbejde med ANS. MVP anvendes i den sammenhæng til indsamling af feedback til den videre produktudvikling frem mod, at systemet idriftsættes fuldt.

Fire ud af de 15 medarbejdere, der skal udgøre MVP-teamet i foråret 2021, har deltaget i projektet fra december 2020, hvor de gennemfører end-to-end-test af ANS-løsningen. På den måde sikres dels en højere kvalitet i testscenarierne og dels opnås tidlig konkret erfaring med løsningen.

MVP skaleres i efteråret 2021, hvor ca. en tredjedel af AES vil overgå til at arbejde i den nye løsning. Derfor har der fra AES-ledelsens side i 2020 været stort fokus på at planlægge, hvordan man skal organiseres, når de næste cirka 100 medarbejdere skal arbejde i ANS frem mod den endelige implementering i 2022.

Læring og erfaring

Der har været fokus på at indsamle læring og erfaringer til det videre uddannelsesforløb for sagsbehandlere. Når idriftsættelsen af ANS skaleres i efteråret 2021 hen imod den fulde implementering i 2022, bliver erfaringer fra MVP-teamet centrale i opbygningen af uddannelse og support til sagsbehandlere. Arbejdet med kompetenceløft og uddannelse af MVP-teamet er planlagt sådan, at teamet har de nødvendige kompetencer ved opstart.

Drift af det eksisterende SJP

Der har igen i 2020 været et gennemgående fokus på at sikre rammerne for den videre drift og support af det eksisterende system, SJP. Der er etableret et særskilt team til at sikre paralleldriften af SJP og det nye ANS, hvor der også arbejdes med at forankre driftsprocesser på tværs af ATP-IT, den eksterne leverandør og AES.

6.2.2. Forudsætning: Måltrettet fastholdelse

Det har igen i 2020 optaget bestyrelsen, at AES er en arbejdsplads hvor høj trivsel, motivation og engagement er væsentlige elementer i forhold til AES's kerneopgave. Derfor er der igennem de seneste par år blevet arbejdet kontinuerligt med at identificere områder, hvor nye initiativer så AES fortsat anses som en attraktiv arbejdsplads.

Bestyrelsen ser med tilfredshed på resultaterne af medarbejdertilfredshedsundersøgelsen (MTU) i 2020, hvor der har været fremgang på mange parametre. Denne fremgang indikerer, at AES er kommet godt igennem udflytningen til flere lokationer og ligeledes har opnået en vellykket integration i ATP.

Der var i 2020 et betydeligt fald i medarbejderomsætningen fra 26 procent i 2019 til 15 procent i 2020. Medarbejderomsætningen er dog stadig for høj, hvorfor der er blevet iværksat en række nye initiativer, der skal medvirke til et yderligere fald i 2021.

Der har generelt været en stor efterspørgsel på mere fleksibilitet i hverdagen. Det har medført en række initiativer for at skabe øget fleksibilitet i dagligdagen, hvor både tiltrækning, fastholdelse og trivsel tilgodeses. Der er blandt andet igangsat et 2-årigt pilotprojekt i AES-kundecenter med fleksibilitetspakker, hvor medarbejdere i samarbejde med deres leder eksempelvis kan vælge en ugentlig hjemmearbejdsdag, en fire dages arbejdsuge eller fordele to ugers arbejde på 9 dage. Pilotprojektet evalueres ultimo 2022 med henblik på, om det skal udfoldes i resten af AES.

Herudover er der blevet arbejdet med et koncept til brug for introduktion af nye medarbejdere både i sagsbehandlingen og i forretningsudvikling. Formålet er at tydeliggøre den sammenhængende sagsbehandlingsproces fra sagens start til sagens afslutning for den nye medarbejder og dermed fremme en hurtigere integration og forståelse for det komplicerede arbejdsskadesystem med mange parter. Konceptet forventes at blive taget i brug i løbet af første halvdel af 2021.

Herudover er det i 2020 arbejdet videre med projekt Attraktiv Arbejdsplads, som på baggrund af eksterne undersøgelser af fastholdelse, onboarding og trivsel generelt med omfattende inddragelse af medarbejdere og ledere i AES har defineret et ambitiøst katalog af større og mindre initiativer, som igangsættes over den næste årrække. Initiativerne skal sikre, at AES fortsat er en attraktiv arbejdsplads for både ledere og medarbejderne. I starten af 2021 vil der blive sat fokus på kompetenceudvikling og onboarding af nye medarbejdere, hvorefter de resterende initiativer løbende vil igangsættes efter behov.

For at imødekomme tiltrækningsudfordringen, som AES har stået overfor, er der i 2020 blevet arbejdet målrettet med en kampagneside, som skal styrke kobling mellem AES og ATP. Derudover er der blevet udarbejdet nye målrettede stillingsopslag ift. potentielle kandidater med forskellig uddannelsesbaggrund. Der er også i 2020 blevet udviklet et nyt online rekrutteringskoncept, som bliver lanceret i starten af 2021. Det skal bistå lederne igennem den gode rekruttering.

6.3 INDSATSOMRÅDE FOR KULTUR: ORGANISATIONEN ER KLAR TIL HVERDAGEN MED ANS

For at realisere indsatsområdet har administrationen for 2020 defineret en forudsætning, som handler om bevidst forandring.

6.3.1. Forudsætning: Bevidst forandring

For at lykkes med ANS er det væsentligt, at ledere og medarbejdere forstår de forandringer, ANS medfører. Administrationen har derfor udarbejdet en forandringsplan med aktiviteter og indsatser, der på forskellig vis klæder medarbejdergrupper på til de kommende forandringer.

Der er i 2020 udpeget et antal forandringsagenter blandt medarbejdere i AES, der skal uddannes til at kunne håndtere de mangefacetterede opgaver og forandringsaktiviteter før, under og efter implementeringen. Formålet er at sikre, at alle enheder i AES selv kan løfte opgaven med at omsætte forandringerne til den praksis, som passer til netop deres sektion, team eller opgave. Således får medarbejderne i AES medansvar og ejerskab for, hvordan opgaven med at modtage det nye sagsbehandlingsystem skal løses.

Derudover er alle medarbejdere og ledere i AES løbende blevet orienteret om ANS via forskellige kanaler og aktiviteter.

7 TILLID FRA OMVERDENEN

AES arbejder kontinuerligt med at styrke dialogen og samarbejdet med de mange interessenter, som omgiver AES. Bestyrelsen lægger vægt på, at AES er en åben organisation, så der er transparens omkring AES' forretning. I AES' strategi er der lagt stor vægt på, at omverdenen har tillid til AES, da det er helt afgørende for, at AES kan levere en sagsbehandling af høj kvalitet og til rette tid. Det kræver, at AES har et løbende og godt samarbejde med de parter, der er del af arbejds-skadesystemet.

I 2020 har en del af aktiviteterne været afholdt virtuelt, men bestyrelsen glæder sig over, at det trods alt har været muligt at holde fast i de forskellige samarbejdsfora, der er etableret.

Interessentmøder i AES

Normalt afholdes der to store interessentmøder i AES årligt. Det er møder, hvor en bred kreds af AES' interessenter er inviteret, hvilket bidrager til drøftelser med flere forskellige vinkler.

På grund af COVID-19-situationen blev der i 2020 kun afholdt ét møde. Mødet blev afholdt virtuelt og omhandlede AES' erfaringer med sagsbehandling af ulykkessager efter ny lov samt en status på AES' kommende sagsbehandlingssystem, ANS.

Drøftelser med Beskæftigelsesudvalget

I efteråret 2020 var AES inviteret til møde i Folketingets Beskæftigelsesudvalg. Mødet var det andet af tre temadrøftelser om arbejdsskadeområdet. Temadrøftelserne var indkaldt af beskæftigelsesministeren som forberedelse til de kommende forhandlinger om ændringer i arbejdsskadesystemet.

På mødet var fokus på sagsbehandlingen af arbejdsskadesager, og AES gennemgik blandt andet sagsforløbet og de forskellige udfordringer, der knytter sig hertil – herunder de lovbestemte frister og afhængigheder til eksterne parter.

Beskæftigelsesudvalget har desuden været på besøg i ATP den 17. november 2020. Som en del af besøget i ATP blev beskæftigelsesudvalget præsenteret for to temaer med relevans for AES, da direktøren gav et oplæg med information vedr. COVID-19 og konsekvenserne heraf for AES samt genoptagelse af veteransager.

Inddragelse af kerneinteressenter i ANS-projektet

I 2020 er der udarbejdet et koncept for afholdelse af reference- og følgegruppemøder vedr. ANS, som har været med til at sikre den rette inddragelse af kerneinteressenterne. Dagsorden til møderne varierer efter den aktuelle status i projektet. AES opsamler og arbejder videre med de inputs, som møderne afføder.

Samarbejde med Forsikring & Pension

AES har også i 2020 haft kvartalsvise samarbejds møder med Forsikring & Pension (F&P) samt dialogmøder med F&P og selskaberne. På dialogmøderne har der været fokus på, hvordan de forskellige parter i arbejdsskadesystemet i højere grad kan understøtte et mere sammenhængende forløb til gavn for de tilskadekomne. Derfor har der også på et dialogmøde været besøg af to kommuner, som har holdt oplæg om hvor i systemet, de møder udfordringer.

Administration af konkursramte arbejdsskadesikrings selskaber

Der har i 2020 været afholdt kvartalsvise dialogmøder med Forsikring & Pension og forsikrings selskaber omkring AES' administrationen af konkursramte arbejdsskadesikrings selskaber (Alpha Insurance og CBL Insurance).

8 STATSLIGE LOVBUNDNE ORDNINGER

AES administrerer ifølge loven om oprettelsen af Arbejdsmarkedets Erhvervssikring en række statslige lovbundne ordninger. Udover lov om arbejdsskadesikring er der tale om:

1. Lov om erstatning og godtgørelse til tidligere udsendte soldater og andre statsansatte med sent diagnosticeret posttraumatisk belastningsreaktion
2. Lov om erstatning til tilskadekomne værnepligtige m.fl.
3. Lov om erstatning til besættelsestidens ofre med senere tillæg
4. Lov om erstatningsansvar
5. Lov om ophævelse af lov om erstatning for skader ved LSD-behandling.
6. Lov om afgift af bidraget til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og af arbejdsulykkeserstatninger m.v.

Der er i kapitel 3 ovenfor redegjort for administration og drift af veteranområdet i henhold til punkt 1 ovenfor. Der er ligeledes i kapitel 3 redegjort for administration og drift af området for private erstatningssager i henhold til punkt 4 ovenfor.

Nedenfor er redegjort for administration og drift af områderne relateret til punkt 3 og 6 ovenfor.

Der er ikke grundlag for at berette om lovene i relation til punkt 2 og 5 ovenfor. I forhold til punkt 5 har der ikke siden ophævelsen af loven den 1. januar 1993 været aktivitet på området.

8.1 LOV OM ERSTATNING TIL BESÆTTELSESTIDENS OFRE MED SENERE TILLÆG

Vedrørende erstatning til besættelsestidens ofre har 2020 særligt været præget af administrationen og understøttelsen af Folketingets ønske om at udbetale en ekstraordinær hædersgave på 10.000 kr. til alle personer, der er anerkendt som modstandsmand, krigssejler, KZ-fange, enke/ efterladte m.m.

Den ekstraordinære hædersgave blev givet i anledning af mærkedagen den 5. maj 2020 for 75-årsdagen for befrielsen efter 2. verdenskrig.

8.2 LOV OM AFGIFT AF BIDRAGET I ARBEJDSMARKEDETS ERHVERVSSIKRING OG AF ARBEJDSULYKKESERSTATNINGER MV.

I henhold til lovbekendtgørelse nr. 374 af 30. marts 2020 administrerer AES arbejdsskadeafgiften. Således opkræver AES for SKAT hos arbejdsgiverne en arbejdsskadeafgift, der består af 17 % af AES-bidraget og 12 % af udgifterne til ulykkeserstatninger fra det foregående år samt 2 kr. pr. ansat i administration. AES fastsætter årligt AES-bidraget samt arbejdsskadeafgiften.

Ifølge lovforslag L 105 ændres folkepensionsalderen pr. 1. januar 2021 til 69 år for årgang 1967 og yngre. Stigningen i folkepensionsalderen påvirker AES' udbetalinger til både arbejdsulykker og erhvervs sygdomme.

9 OPSUMMERING OG PERSPEKTIVERING

2020 har været et anderledes år også i AES. COVID-19 har både betydet, at medarbejdere har skulle arbejde på nye måder under de lange hjemsendelsesperioder, og at AES har skullet sikre grundlag for behandling af arbejdsskadesager for dem, der er smittet med ny coronavirus ifm. deres arbejde.

COVID-19 har også i et vist omfang haft betydning for tilgangen af sager. AES har i 2020 modtaget ca. 1.200 under det gennemsnitlige niveau i årene 2016-2019.

AES har også i 2020 skullet implementere de nye lovændringer i sagsbehandlingen, og begynde at behandle sager efter ny lov. Det betyder også, at AES nu afgør sager efter to forskellige regelsæt samtidigt.

Driften har været udfordret af, at der særligt i første halvår var for få sagsbehandlere set i forhold til behovet. Især det mere komplekse erhvervsevnestabsområde har været, og er fortsat, udfordret af at have for få sagsbehandlere i forhold til mængden af verserende sager. Der er derfor blevet rekrutteret mange nye sagsbehandlere i 2020, og året har været præget af mange oplæringsaktiviteter.

Trods forskellige udfordringer er det alligevel lykkedes at realisere prognosen for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager på 7-9 måneder. Der har særligt været udfordringer med sagsbehandlingstiden i sager med tab af erhvervsevne, men det er alligevel lykkedes AES at nedbringe den gennemsnitlige alder for de verserende sager med tab af erhvervsevne.

Samtidigt viser kvalitetsmålingerne, at AES har fastholdt en høj kvalitet i afgørelserne og sagsbehandlingen, og kundernes tilfredshed lever ligeledes op til målsætninger.

Bestyrelsen hæfter sig også ved, at medarbejderomsætningen faldt betydeligt i 2020. Den var i 2019 på 26 procent, og i 2020 var den på 15 procent. Samstemmende hermed viser resultaterne i årets medarbejdertilfredshedsundersøgelse en markant stigning i arbejdsglæden blandt AES' medarbejdere.

AES' resultater i 2020 vidner om en fortsat øget stabilisering af arbejdsskadesikringsområdet på både driftsbenet og økonomibenet, som bestyrelsen glæder sig over. Der er fortsat mange ting at tage fat på, hvor også de skiftende krav og forventninger fra omverdenen er med til at sikre den fortsatte udvikling. Det kræver arbejde og løbende prioriteringer at fastholde de gode resultater.

9.1 FOKUS I 2021

I 2021 vil det fortsat være ANS, der er i fokus, idet AES arbejder henimod at være klar med den første minimumsversion, den såkaldte MVP af ANS i foråret 2021. Herefter forventes ANS idriftsat på en større sagsmængde i efteråret 2021. Idriftsættelsen af ANS vil naturligt forudsætte en massiv, målrettet indsats, der involverer hele organisationen, herunder igennem den organisatoriske implementering, oplæring af medarbejdere, systemtilpasninger samt kommunikation og vejledning til de tilskadedekomne og eksterne aktører.

Allokeringen af de nødvendige ressourcer til implementeringen af ANS vil på denne baggrund også have betydning for det generelle produktivetsniveau i sagsafviklingen, der samtidig er det økonomiske grundlag for AES' forretning. Det vil kræve fokus i driften at sikre, at konsekvenserne heraf imødegås i så høj grad som det er muligt.

Bestyrelsen og administrationen tog i 2020 hul på, hvordan styring efter en sund sagsportefølje yderligere kan konkretiseres og forbedres. Det arbejde fortsætter i 2021, og bestyrelsen ser frem til at kunne drøfte det med ministeren. Det er vigtigt for bestyrelsen, at omverdenen også kan se værdien i at styre efter en sund sagsportefølje, og at der er transparens omkring de parametre, som AES måler på.

Produktivitet vil også i 2021 være et tema med stor opmærksomhed i bestyrelsen. Bestyrelsen ønsker fremadrettet en produktivetsforbedring i AES og mener også, at der er potentiale på den længere bane, når ANS er idriftsat og driftsmodnet. I mellemtiden har administrationen siden oprettelsen af AES har arbejdet med interne optimeringer i sagsproduktionen som led i den løbende effektivisering.

Bestyrelsen har ligeledes i 2020 bestilt et roadmap, der har til formål at pege på, hvilke produktivtetsforbedrende tiltag, der kan iværksættes efter en sikker implementering af ANS - både internt i AES og i samarbejde med eksterne interessenter. Dette roadmap vil bestyrelsen drøfte på bestyrelsesmøder i 2021, hvor der fortsat også vil være fokus på interne optimeringer, som i tiden frem til implementering af ANS kan sikre, at sagsbehandlingen er så effektiv som mulig med de nuværende regelsæt, de nuværende IT-platforme og under hensyntagen til at fastholde en høj kvalitet.