



Bestyrelsens beretning for 2021

til Beskæftigelsesministeriet

arbejdsmarkedets
erhvervssikring=

INDHOLD

1. Indledning.....	3
2. Nyt sagsbehandlingssystem	4
3. Kunder	5
4. Kvalitet	6
5. Drift	8
5.1 Sagsbehandlingstid.....	9
5.2 Fristoverholdelse.....	10
5.3 Verserende sager og alder	11
5.4 De ældste sager.....	12
5.5 Produktivitet	13
5.6 Sager med tab af erhvervsevne	14
5.7 Private erstatningssager	15
5.8 Veteranområdet	15
6. Økonomi	16
7. AES i øvrigt	17
8. Statslige lovbundne opgaver	18
9. Opsummering og fokus for 2022	19

1 INDLEDNING

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

AES' kerneopgave er at sikre, at alle, der kommer til skade på arbejdet, får den erstatning de har ret til efter loven og derved bidrage til et trygt arbejdsmarked. 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 indebærer blandt andet at sikre retssikkerheden for sagens parter, en så hurtig og omkostningseffektiv sagsbehandling som muligt og afgørelser af rette kvalitet samtidig med, at selve kundeoplevelsen bliver så god så mulig.

AES har også i 2021 kontinuerligt arbejdet for at opnå en balance mellem de tre hovedområder i AES' strategi: Tilfredse kunder, stabil drift med rette kvalitet og sund økonomi. Disse bygger på et fundament i form af sikring af medarbejdere med de rette kompetencer, teknologisk understøttelse af sagsbehandlingen, en organisation båret af en kundeorienteret kultur og stærk compliance. Beretningen for 2021 vil have særlig fokus på målsætningerne om tilfredse kunder og stabil drift med rette kvalitet. Beretningen vil ligeledes have fokus på AES' nye sagsbehandlingssystem (ANS) og implementeringen heraf.

Som det også var tilfældet i 2020, har 2021 været præget af COVID-19, både i forhold til sagsbehandlingen af sager om COVID-19 i AES og i forhold til tilrettelæggelsen af arbejdet under en pandemi. AES har som resten af landet indrettet sig efter situationen, og medarbejderne har været gode til at løse arbejdsopgaver fra distancen, hvor det har været muligt, ligesom de arbejdsopgaver, der har krævet fysisk tilstedeværelse for at kunne løses, er blevet løst på de fysiske lokationer under hensyntagen til sundhedsmyndighedernes retningslinjer. Bestyrelsen kan konkludere, at AES er kommet godt igennem 2021 på trods af COVID-19.

Nedenfor vil bestyrelsen gennemgå de væsentligste fokuspunkter og resultater i AES for 2021. Som det fremgår, kan bestyrelsen glæde sig over, at AES er lykkedes med at idriftsætte første version af det nye sagsbehandlingssystem. De sidste år har været meget præget af udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem, som har krævet betydelige ressourcer, både ledelsesmæssige og på medarbejdersiden. Det har derfor også krævet en særlig indsats at holde sagsproduktionen kørende, og bestyrelsen glæder sig derfor også over, at AES er nået i mål med de fleste driftsmål. De områder, hvor AES ikke er kommet helt i mål, udgør mindre sagsområder i forhold til den samlede sagsportefølje, men da der samtidig er tale om nogle af de tungeste sager i AES, hvor arbejdstagerne er kommet mest alvorligt til skade, har bestyrelsen fokus på udviklingen på disse områder.

Det helt overvejende fokus vil i 2022 fortsat være på ANS, herunder konsolidering af de første to delleverancer (som blev gennemført hhv. i maj 2021 og primo 2022), idriftsættelsen af den sidste delleverance samt driftsmodning. Som det har været tilfældet i 2021, forudsætter dette en massiv indsats i hele organisationen, herunder igennem organisatorisk implementering, oplæring af medarbejdere, systemtilpasninger samt kommunikation og vejledning til de tilskadekomne og eksterne aktører.

Den massive indsats og overgangen til et helt nyt sagsbehandlingssystem forventes - helt naturligt - at have betydning for det generelle produktivetsniveau i sagsafviklingen i 2022. Det vil være i bestyrelsens fokus i det kommende år at følge udviklingen i produktionen og sagsafviklingen, samt at sikre at de negative konsekvenser i forhold til sagsbehandlingstid begrænses så vidt muligt.

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 NYT SAGSBEHANDLINGSSYSTEM

Igen i 2021 har der i AES været markant fokus på implementering af AES' nye sagsbehandlingssystem (ANS). Som det fremgik af bestyrelsens beretning for 2020, forventede AES at være klar med en begrænset løsning, ANS Minimum Viable Product (MVP) i 2021. I overensstemmelse hermed blev ca. tre procent af sagerne overført fra det hidtidige sagsbehandlingssystem, SJP, til ANS i maj 2021, og MVP-teamets ca. 15 medarbejdere begyndte at behandle arbejdsskadesager i det nye sagsbehandlingssystem.

Bestyrelsen kan med glæde konstatere, at igangsættelsen af MVP-løsningen og dermed arbejdet i den nye løsning er gået rigtig godt. Som forventet har der været behov for justeringer undervejs. Det var også begrundelsen for at starte med at overføre en mindre del af sagsporteføljen til ANS. Kun ved at arbejde i systemet kan AES identificere funktionalitet, som ikke fungerer optimalt eller mangler, og løbende videreudvikle, så systemet er så godt som muligt, når de resterende sager overføres.

I januar 2022 er en større del af sagsporteføljen overgået fra SJP til ANS. Cirka 33 procent af sagerne behandles nu i ANS, og ca. 115 medarbejdere arbejder nu i systemet. Også denne idriftsættelse er forløbet godt.

Senest i sommeren 2022 vil den resterende del af sagsporteføljen blive konverteret til ANS, og al sagsbehandling overgå til det nye sagsbehandlingssystem. Med idriftsættelsen af ANS har AES nået en meget vigtig milepæl i forhold til at erstatte det gamle sagsbehandlingssystem, SJP, med en robust og fremtidssikret sagsbehandlingssystem.

Ved udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem har der været stort fokus på at få et sagsbehandlingssystem, som er funktionelt. Tilbagemeldingen fra MVP-teamet har været, at ANS er intuitivt og let anvendeligt. Et mere intuitivt og let anvendeligt system betyder, at det fremadrettet vil være lettere for nye medarbejdere at lære at arbejde i AES' sagsbehandlingssystem, hvilket forventeligt også vil have en positiv effekt på det samlede oplæringsforløb.

Kundefokus har ligeledes været et vigtigt element i udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem, da det er vigtigt, at systemet bidrager til en bedre kundeoplevelse og samtidig understøtter en kundeorienteret kultur. Det har været et vigtigt led i processen at skabe et produkt, som er forståeligt og brugbart for kunden. Der har derfor været fokus på kommunikationen i brevene og en velfungerende og brugervenlig selvbetjeningsløsning. Brevene er skrevet i et let forståeligt sprog og opbygget på en overskuelig måde. Der vil løbende være opmærksomhed på kommunikationen til kunderne i brevene og i selvbetjeningen – også efter ANS' implementering – da en god kommunikation bidrager til en god kundeoplevelse.

Det er bestyrelsens klare opfattelse, at AES med ANS leverer et tidssvarende produkt, som er ensartet, overskueligt og forståeligt, og som dermed bidrager til en sagsbehandling af rette kvalitet med kunden i fokus. Det er samtidig vigtigt at bemærke, at driftsmodningen af et nyt fagsystem erfaringsmæssigt tager 1-2 år, ligesom der allerede på nuværende tidspunkt er mange ønsker til videreudvikling af ANS for at skabe det bedst mulige produkt.

3 KUNDER

Det samlede kundeforløb er et helt generelt styringsparameter for AES til at sikre den kundeoplevede kvalitet.

Som det også fremgik af bestyrelsens beretning for 2020, er det vigtigt for bestyrelsen, at AES kender kundernes behov, så det er muligt at møde dem med den rette service. Idriftsættelsen af ANS giver nye muligheder for at sikre et forbedret kundeforløb og dermed en forbedret kundeoplevelt kvalitet. I udviklingen af ANS har derfor som nævnt også indgået arbejdet med at gøre breve og selvbetjeningsløsningen "Se Sag" tilgængelig og letforståelig for kunderne. Brevene har i ANS fået nyt layout og følger nu ATP Koncernens generelle måde at skrive til kunderne på, det vil sige i et enkelt og aktivt sprog, hvor det står klart, hvad næste skridt er, og hvad kunden skal gøre.

Arbejdet med udviklingen af både breve og selvbetjening har taget udgangspunkt i interviews med borgere, der fortalte om deres oplevelser i mødet med AES, og hvad de mente, der kunne gøres bedre. Input og feedback fra professionelle kunder som fx forsikringsselskaber, fagforbund og Ankestyrelsen har også været et vigtigt fundament i arbejdet. Bestyrelsen er meget bevidst om, at AES har forskellige kunder, som har forskellige behov. Borgere, som kommer ud for en arbejdsskade, har brug for en afklaring, så de kan komme videre i deres liv, og AES' professionelle kunder har behov for at vide sig sikre på, at der bliver indhentet det relevante materiale til brug for sagsbehandlingen, og at afgørelserne følger praksis på området.

AES skal imødesee og balancere alle kunders behov og være opmærksomme på, at kundernes behov vil være forskellige. AES skal levere et produkt, hvor der er god balance mellem kvalitet og effektivitet.

Bestyrelsen besluttede i 2020 at iværksætte en forsøgsordning med en kundekontaktperson. Forsøgsordningen blev igangsat i februar 2021 og indebar, at 1.200 repræsentativt udvalgte tilskadekomne med en arbejdsskadesag hver har fået tilknyttet én kontaktperson i AES. Formålet med ordningen er blandt andet, at de tilskadekomne får hjælp til bedre at forstå deres sagsforløb, ligesom ordningen skal tilvejebringe indsigt og dermed ideer til målrettede initiativer, der kan være med til at forbedre kundernes samlede forløb.

Ordningen fortsætter til og med februar 2022 og afsluttes med en analyse og anbefalinger til initiativer.

Bestyrelsen følger desuden løbende kundeoplevelsen i de interne, kvartalsvise statusrapporter. De væsentligste resultater i forhold til tilfredse kunder i 2021 var følgende:

- ▶ Andelen af kunder, der var tilfredse med den tid, det tog at behandle deres sag, lå i 2021 på 75 procent. Dette er indenfor målsætningen på 75 procent.
- ▶ Andelen af kunder, som oplevede, at det var nemt at få behandlet sin sag, lå i 2021 på 73 procent
- ▶ Andelen af kunder, som havde tillid til, at AES har behandlet deres sag korrekt, lå i 2021 på 74 procent

Det er bestyrelsens overbevisning, at et velfungerende arbejdsskadesystem er afhængigt af et fokus på det samlede kundeforløb hos alle de myndigheder og aktører, der har en rolle i sagsforløbet.

Det ligger fortsat 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 sagens parter. Som eksempel kan nævnes de guidelines, som AES og Forsikring & Pension (F&P) sammen har udarbejdet for at understøtte sagsoplysningen. AES afholder regelmæssige samarbejds møder med interessenter, hvor der er mulighed for at drøfte diverse problemstillinger, og det er bestyrelsens opfattelse, at løbende dialog styrker samarbejdet og bidrager til en god kundeoplevelse.

4 KVALITET

Kvalitet er et af flere afgørende parametre i forhold til sagsbehandlingen og sagsafviklingen, som bestyrelsen følger tæt. Det er bestyrelsens vurdering, at stabil drift med rette kvalitet kræver fokus på både proces og faglighed, og derfor er bestyrelsen optaget af alle elementer af kvalitet.

Beskæftigelsesministeren har i tilsynsbrevet for 2020 ønsket en orientering om tiltag, som AES forventer at igangsætte for at sikre en sagsbehandling med den rette kvalitet. Bestyrelsen har i brev af 8. oktober 2021 besvaret ministerens anmodning og redegjort for de tiltag, som er iværksat. Bestyrelsen vil i forlængelse heraf redegøre nærmere for det generelle arbejde med at sikre en sagsbehandling med rette kvalitet.

AES arbejder med tre former for kvalitet: faglig kvalitet, organisatorisk kvalitet og kundens oplevelse af kvalitet. Alle tre former for kvalitet er nødvendige for at sikre, at AES kan levere et produkt af rette kvalitet.

I den faglige kvalitet indgår flere elementer. Det primære fokus er, at afgørelsen som AES træffer, er korrekt, og at kunden får det, kunden har krav på efter loven. For at AES kan træffe korrekte afgørelser er det nødvendigt, at sagen er tilstrækkeligt og korrekt oplyst. Vurderingen af oplysningsgrundlaget forudsætter, at medarbejderne i AES har det rette faglige niveau, og en forudsætning for dette er, at AES har fokus på kompetencer og læring.

Som led i kompetenceudvikling og læring kvalitetssikrer AES en del af de klagesager, som oversendes til behandling i Ankestyrelsen. Kvalitetssikringen udføres af en mindre enhed, som betegnes "Klageenheden".

Det primære fokus med kvalitetssikringen er, at den afgørelse, der er truffet og oversendes til Ankestyrelsen, er korrekt.

En forudsætning for en korrekt afgørelse er, at oplysningsgrundlaget i sagen er tilstrækkeligt. Ved kvalitetssikringen af klagesager bliver der derfor blandt andet foretaget en vurdering af, om sagen er tilstrækkeligt oplyst.

Endelig er det et element i kvalitetssikringen, om begrundelsen i afgørelsen og oversendelsesbrevet er korrekt og giver mening for kunden. Dette hænger sammen med kundens oplevelse af kvalitet, som også har været et fokuspunkt i forbindelse med udviklingen af ANS. En velbegrundet afgørelse og en velbegrundet oversendelse til Ankestyrelsen øger tilliden til AES og styrker kundernes opfattelse af kvalitet.

Klageenhedens arbejde understøtter dermed den faglige kvalitet og kundens oplevelse af kvalitet i den konkrete afgørelse, og det understøtter også læring og kompetenceudvikling i AES generelt. Sagsbehandleren opnår læring i den konkrete sag, som også kan anvendes i andre sager, hvilket medfører, at sagerne kan løses hurtigere og bedre fremadrettet. Denne kompetenceudvikling er samtidig et redskab, som kan bidrage til fastholdelse af medarbejdere, fordi faglighed er vigtig for den enkelte medarbejder, og da kompetenceudvikling er et vigtigt parameter i forhold til arbejdsglæde.

Endelig anvendes den generelle læring fra kvalitetssikringen i klagesagerne til at iværksætte relevante tværgående initiativer i sagsbehandlingen, eksempelvis fokus på oplysningsgrundlaget i bestemte sagstyper, begrundelser i afgørelser, vejledninger til sagsbehandlere, undervisning m.m. AES arbejder med kvaliteten i sagerne på mange områder. På ulykkesområdet er der for eksempel fokus på det nye ulykkesbegreb, som trådte i kraft 1. januar 2020. Her laver man vidensdeling og vidensopsamling på hver enkel lokation, som derefter deles på tværs af lokationerne. Endvidere bliver der gennemgået et antal tilfældigt udvalgte sager på månedsbasis for at sikre et ensartet og korrekt praksis i sagerne.

Ovenstående skal ligeledes ses i sammenhæng med organisatorisk kvalitet, der som nævnt også er et element, AES har arbejdet med i 2021. Den organisatoriske kvalitet omhandler blandt andet fokus på tilrettelæggelse, samarbejdsrelationer, sammenhæng i kundens sagsforløb og effektiv ressourcudnyttelse. AES har derfor i 2021 haft fokus på procesbearbejdning og procesoptimering. Processer i sagsbehandlingen er blevet klarlagt og dokumenteret blandt andet i forbindelse

med opbygningen og implementeringen af ANS, således at der sikres en ensartet proceshåndtering i sagerne. Dette arbejde fortsætter i 2022. Procesoptimering er vigtig både i relation til produktivitet og faglig kvalitet i arbejdsskadesagerne og for at understøtte, at AES leverer en stabil drift af rette kvalitet. Også oplæring af sagsbehandlere er en del af den organisatoriske kvalitet, og der arbejdes løbende med optimering og udvikling af oplæringskoncepter, herunder brug af Vidensbank og P&E Academy, med sigte på at udvikle medarbejdere, med rette kompetencer og løbende karriereudvikling.

I 2021 er der, ligesom de tidligere år, foretaget kvartalsvise interne kvalitetsmålinger på to procent af afgørelserne. Kvalitetsmålingen har fokus på, at afgørelserne, som AES træffer, er materielt korrekte, og at kunden får den godtgørelse og erstatning, som kunden har krav på. Bestyrelsen har en målsætning om, at 95 procent af afgørelserne skal være materielt korrekte. I sidste kvartal af 2021 viste kvalitetsmålingen, at 96,3 procent af alle afgørelserne var materielt korrekte, og gennemsnittet af målingerne for 2021 viser et resultat på 95,2 procent. Målsætningen er dermed samlet set overholdt i 2021. Bestyrelsen er tilfreds med dette resultat.

Bestyrelsen noterer sig, at klageprocenten er stabil. I 2021 var klageprocenten samlet set på samme niveau som i 2020, nemlig på 16 procent. Klageprocenten er faldet for afgørelser angående erhvervsevnetab, fra 16 procent i 2017 til 13 procent i 2021.

Samtidig er der i perioden fra 2017 til 2021 sket en ændring af klagemønstret. Forsikringselskaber klager i stigende grad over AES' afgørelser i ulykkessager. Andelen af klager fra forsikringselskaber er steget fra 21 procent i 2017 til 41 procent i 2021. Klager fra tilskadekomne er faldende i samme periode.

På baggrund af blandt andet kvalitetsmålinger og tiltrædelsesprocenten i Ankestyrelsen er det AES' vurdering, at stigningen i klageprocenten fra forsikringselskaber ikke skyldes faldende kvalitet. Dette underbygges blandt andet af, at den generelle tiltrædelsesprocent i Ankestyrelsen er på et stabilt niveau med en let stigende tendens. Stigningen i klageprocenten har en klar sammenhæng med lovændringer og ændret praksis med hensyn til anerkendelse af arbejdsulykker pga. højesteretsdomme og efterfølgende principmeddelelser fra Ankestyrelsen. Herudover har AES i perioden afgjort flere sager om erhvervsevnetab og erstatningernes størrelse stiger.

Ankestyrelsen udarbejder årligt en redegørelse på arbejdsskadesikringsområdet, som indeholder en opgørelse over antallet af tiltrædelser og omgørelser fra Ankestyrelsen. Redegørelsen for 2020 blev offentliggjort i marts 2021. Redegørelsen vedrører afgørelser, der er truffet af Ankestyrelsen i 2020. Bestyrelsen noterer sig med tilfredshed, at denne redegørelse, i lighed med tidligere redegørelser, generelt viser en fremgang i tiltrædelsesprocenten, og at Ankestyrelsen fremhæver, at begrundelserne for erhvervs sygdomme og tab af erhvervsevne har en høj kvalitet.

Det er bestyrelsens vurdering, at fremgangen i nogen grad kan tilskrives den ovenfor omtalte interne kvalitetssikring, som Klageenheden laver i AES, og som blev påbegyndt i 2017 samt de øvrige og løbende initiativer, som AES har iværksat. De initiativer, som AES arbejder med, vil dog have forsinket effekt i Ankestyrelsens redegørelser på grund af den tidsmæssige forskydning mellem en sag behandles og afgøres i AES, og afgørelsen behandles i Ankestyrelsen.

5 DRIFT

2021 har været præget af et højt antal anmeldelser af arbejdsskader. Dette skyldes blandt andet, at der har været anmeldt et stort antal sager relateret til COVID-19. Antallet af førstegangsanmeldelser i 2021 var ca. 42.900, hvoraf ca. 8.600 sager var relateret til COVID-19. Dette svarer til 20 procent af anmeldelserne i 2021. I årene 2018-2020 lå det gennemsnitlige antal førstegangsanmeldelser på ca. 35.200.

Året har desuden været kendetegnet ved et højt antal afsluttede arbejdsskadesager. I 2021 blev der afsluttet ca. 53.400 arbejdsskadesager, inklusive Grønlandssager og sager vedrørende genoptagelse som følge af justering af folkepensionsalderen. Dertil kommer cirka 1.400 private erstatningssager. I perioden 2018 - 2020 blev der gennemsnitligt afsluttet ca. 45.300 arbejdsskadesager årligt.

Bestyrelsen bemærker, at der i statistikken for 2021 ikke indgår sager, som behandles i AES' nye sagsbehandlingssystem, da data ikke var struktureret og kvalitetssikret ved beretningens udarbejdelse. Sager, som behandles i AES' nye sagsbehandlingssystem, udgør som tidligere nævnt omkring tre procent af den samlede sagsportefølje i 2021.

Sagsbehandlingen har i 2021 først og fremmest været påvirket af forberedelsen og den påbegyndte idriftsættelse af ANS. Dette har medført en massiv indsats i alle dele af AES. På denne baggrund forventer AES som nævnt at være klar til fuld implementering af det nye sagsbehandlingssystem i 2022, hvilket vil sikre en robust og fremtidssikret IT-understøttelse af sagsbehandlingen. Erfarne og specialiserede ressourcer har indgået i udviklingen og testningen af den nye løsning, hvilket påvirker sagsafviklingen. Det er dog vigtigt at understrege, at det erfaringsmæssigt tager 1-2 år at driftsmodne et nyt system. Det betyder, at der må forventes en produktivitet nedgang og en påvirkning af driften ved idriftsættelsen af systemet. AES arbejder selvsagt for at effekterne på produktionen bliver mindst mulige.

Særligt på erhvervs sygdomsområdet var der et stort ressourcetræk i første halvdel af 2021 grundet det høje antal anmeldelser relateret til COVID-19. For at kunne håndtere de mange sager på det nye sagsområde blev det besluttet, at der fra august 2021 skulle oprettes en særlig taskforce, som behandler disse sager. Dette understøtter, at sagerne bliver håndteret effektivt, ensartet og korrekt. Taskforcen består blandt andet af 10 nyansatte medarbejdere samt et antal erfarne medarbejdere. Oplæringen af de nye medarbejdere har medført et væsentligt ressourcetræk på erfarne specialkompetencer, ligesom opbygning af viden og praksis om en helt ny sygdom har krævet ressourcer. Det er besluttet, at Taskforcen skal fortsætte til udgangen af 2022.

Produktiviteten i AES har i 2021 samlet set ligget på samme niveau som i 2020. Der har været udfordringer på ulykkesområdet, hvor produktiviteten i en vis grad har ligget under det forventede. Der har derfor været arbejdet med seks fokusområder, med henblik på at iværksætte initiativer, der kan understøtte produktiviteten. Det omhandler bl.a. ressourcer, processer, faglighed, og særlige indsatser. Der henvises i øvrigt til afsnittet om produktivitet nedenfor.

COVID-19-sagerne har ligeledes haft betydning for den samlede sagsportefølje i 2021. Sagerne har en højere anerkendelsesprocent og dermed et længere sagsforløb. Samtidig er der tale om en ny sygdom, hvor der skal fastlægges en praksis for varige følger og dermed eventuelt godtgørelse og erstatning i samarbejde med sundhedsmyndighederne m.fl. Som følge heraf har AES for mange sagers vedkommende udsat sagerne med henblik på afklaring af varige følger, hvorfor sagerne verserer længere tid end øvrige sager.

Lovændringen pr. 1. januar 2020 medfører ligeledes, at flere ulykkesager bliver anerkendt og derved er der flere sager, hvor der skal tages stilling til godtgørelse for varigt mén og tab af erhvervsevne. Derfor verserer en større andel af sagerne længere.

Endelig har AES på visse af de specialiserede og mindre sagsområder (erhvervsevnetab og de private erstatningssager) oplevet flere fratrædelser end forventet, og at det er vanskeligt at rekruttere til de specialiserede områder, ligesom det tager lang tid at oplære i dem. Der har derfor manglet ressourcer med de rette kompetencer til sagsbehandling, hvilket har haft indflydelse på afviklingen af sager.

5.1 SAGSBEHANDLINGSTID

Sagsbehandlingstiden i AES er udtryk for den del af det samlede kundeforløb, der starter, når sagen anmeldes (erhvervssygdомssager) eller oversendes (ulykkessager) til AES. Der er mange faktorer, der påvirker sagsbehandlingstiden, og en række af faktorerne er uden for AES' styring. Det gælder fx eksterne ventetider på oplysninger og undersøgelser. Den tid, der går med afklaring af skadelidtes helbredssituation eller erhvervsevne tæller med i sagsbehandlingstiden, selv om det er forhold, AES ikke kan påvirke. AES kan fx ikke træffe afgørelse om varigt mén, før en skade er færdigbehandlet og skadelidtes helbredsmæssige tilstand er stationær. Bestyrelsen har derfor meget fokus på det samlede kundeforløb for at se på muligheder for optimeringer på tværs af kæden, ligesom bestyrelsen har fokus på optimeringer af den del af processen, som er inden for AES' kontrol.

Bestyrelsen har fastholdt den overordnede styring af sagsbehandlingen med fokus på at sikre en sund sagsportefølje, som blandt andet omhandler parametre som balancen mellem antallet af verserende sager, sagernes alder og sagsbehandlingstiden, herunder de lovbestemte frister.

Som bestyrelsen også redegjorde for i beretningen for 2020, har alderen på de verserende sager en betydning for sagsbehandlingstiden. Det skyldes, at sagsbehandlingstiden for den enkelte sag først tælles med i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, når sagen afsluttes. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er dermed udtryk for den tid, det i gennemsnit har taget at behandle sagerne – nye som gamle - der er afsluttet i den givne periode.

AES opstiller hvert år prognoser for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forskellige sags typer. Prognoserne er administrationens faglige skøn, der bygger på en række forudsætninger, herunder historiske data, tilgang af sager, tilgængelige ressourcer og kompetencer samt den forventede sagsportefølje i det kommende år, herunder alderen på de verserende sager m.m. Hensigten er, på baggrund af forudsætningerne, årligt at angive, hvilke sagsbehandlingstider der kan forventes.

Sagstype	Ca. andel af alle sager	Prognose	Realiseret
Arbejdsskadesager samlet*	97 pct.	7-9 mdr.	8 mdr.
- Førstegangssager uden erhvervsevnetab	71 pct.	6-8 mdr.	7 mdr.
- Førstegangssager med erhvervsevnetab	2 pct.	22-24 mdr.	26 mdr.
- Andengangssager (genop. og rev.)	23 pct.	7-9 mdr.	9 mdr.
- Hjemvisninger	1 pct.	12-14 mdr.	15 mdr.
Private erstatningssager om mén	2 pct.	6-8 mdr.	13 mdr.
Private erstatningssager om erhvervsevnetab	< 1 pct.	18-20 mdr.	23 mdr.

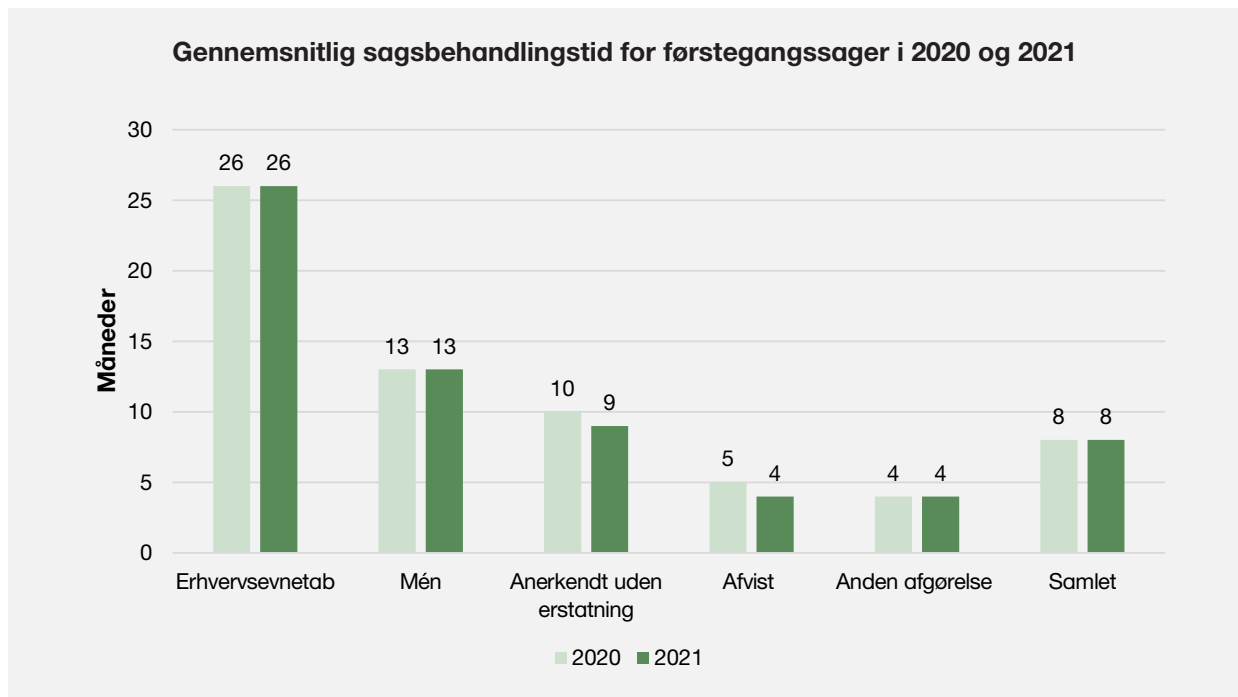
* Arbejdsskadesager som udgøres af ulykkessager og erhvervssygdомssager.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES i 2021 lykkedes med at realisere de prognoser, som vedrører langt størstedelen af sagsporteføljen i AES. Som det fremgår, er prognosen overholdt for 'Arbejdsskadesager –samlet', der udgør 97 procent af den samlede sagsportefølje i AES.

Samtidig afspejler de realiserede sagsbehandlingstider, som fremgår ovenfor, at der i 2021 har været udfordringer med sagsafviklingen på de mindre sagsområder, herunder erstatning for tab af erhvervsevne og private erstatningssager. Det er besluttet, at der iværksættes særlige indsatser på disse områder i 2022, herunder tilførsel af flere ressourcer gennem ekstern og intern rekruttering, jf. nedenfor.

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for førstegangssager

Hvis man sammenligner den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager 2020 og 2021 ser det således ud:



Samlet set er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager på samme niveau som i 2020, nemlig 8 måneder i 2021. Dette er bestyrelsen tilfreds med.

Sagsbehandlingstiden ligger dermed på et stabilt niveau, og bestyrelsen noterer sig, at der er fremgang i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vedrørende anerkendelser uden erstatning og afviste førstegangsaftagelser, hvilket er glædeligt. Disse sagsområder udgør samlet set 77 procent af porteføljen af førstegangsaftagelser i AES.

5.2 FRISTOVERHOLDELSE

AES arbejder målrettet med, at så mange sager som muligt overholder de lovbestemte vejledende frister. Lovgivningen indeholder dog samtidig krav til sagsbehandling, som skal iagttages, uanset tidskrav. Der skal således fx ske en tilstrækkelig sagsoplysning eller foretages partshøring, selvom dette måtte betyde, at fristen ikke kan overholdes.

Tabellen nedenfor viser de mål, som bestyrelsen havde for overholdelse af de lovbestemte vejledende frister for 2021 samt den realiserede fristoverholdelse. Det bemærkes, at disse mål blev fastsat på baggrund af kravene i administrationsaftalen, som er fastsat ud fra historiske måltal. De bygger derfor ikke på dybdegående analyser i forhold til blandt andet sags sammensætning, erfaringer med ny lov og konsekvens af COVID-19. Bestyrelsen har besluttet, at der for 2022 fastsættes egentlige prognoser.

Lovbestemte vejledende frister ift. sagsbehandlingen i AES	Mål (%)	Fristoverholdelse i 2021 (%)
3 måneders frist ulykker (ny lov)	50	44
6 måneders frist erhvervssygdomme (ny lov)	75	64
1 års frist for arbejdsskadesager	90	76
2 års frist for erhvervssygdomme som forelægges erhvervssygdomsudvalget	90	39

Som det ses af tabellen, har AES ikke realiseret målene for 2021, men for størstedelen af fristerne ligger overholdelsen ikke meget langt fra målet.

Som bestyrelsen tidligere har berettet, har det aldrig – hverken i AES' eller Arbejdsskadestyrelsens tid - været muligt at sikre en fuldstændig overholdelse af de lovbestemte vejledende frister. Det vil heller ikke være ønskværdigt, hvis det skete på bekostning af kvaliteten eller retssikkerheden eller den sunde sagsportefølje.

Som følge af lovændringen den 1. januar 2020 skal AES som udgangspunkt træffe afgørelse om anerkendelsesspørgsmålet inden for 3 måneder i ulykkessager. Sagerne skal være tilstrækkeligt oplyst, inden der kan træffes en afgørelse, og det indebærer ofte, at der skal indhentes oplysninger fra én eller ofte flere parter eller aktører. Dette kan være meget vanskeligt at nå inden for 3 måneders fristen.

For 3 måneders fristen har det derfor været AES' forventning at kunne overholde denne i ca. 50 procent af sagerne i 2021. Som det fremgår af ovenstående tabel, har AES overholdt 3 måneders fristen i 44 procent af ulykkessagerne.

I forbindelse med de længere frister på 1 og 2 år er det fortsat en nødvendighed at afvente, at den tilskadekomnes helbredsmæssige og erhvervmæssige situation bliver afklaret og varig, inden der kan træffes en afgørelse. Jo mere kompleks tilskadekomnes helbredsmæssige eller erhvervmæssige situation er, jo vanskeligere er det at overholde disse frister.

På alle områder arbejder AES løbende med procesoptimering og på at træffe korrekte afgørelser med færrest mulige håndteringer. Det ændrer dog ikke på, at afgørelsen ikke kan træffes, førend tilskadekomnes situation er afklaret.

I de tilfælde, hvor det ikke er muligt at overholde de lovbestemte vejledende frister, orienterer AES som foreskrevet i lovgivningen sagens parter herom. Orienteringen indeholder en begrundelse for, hvorfor AES ikke har kunnet træffe afgørelse inden for den fastsatte frist, samt orientering om hvornår AES forventer at træffe afgørelse i sagen.

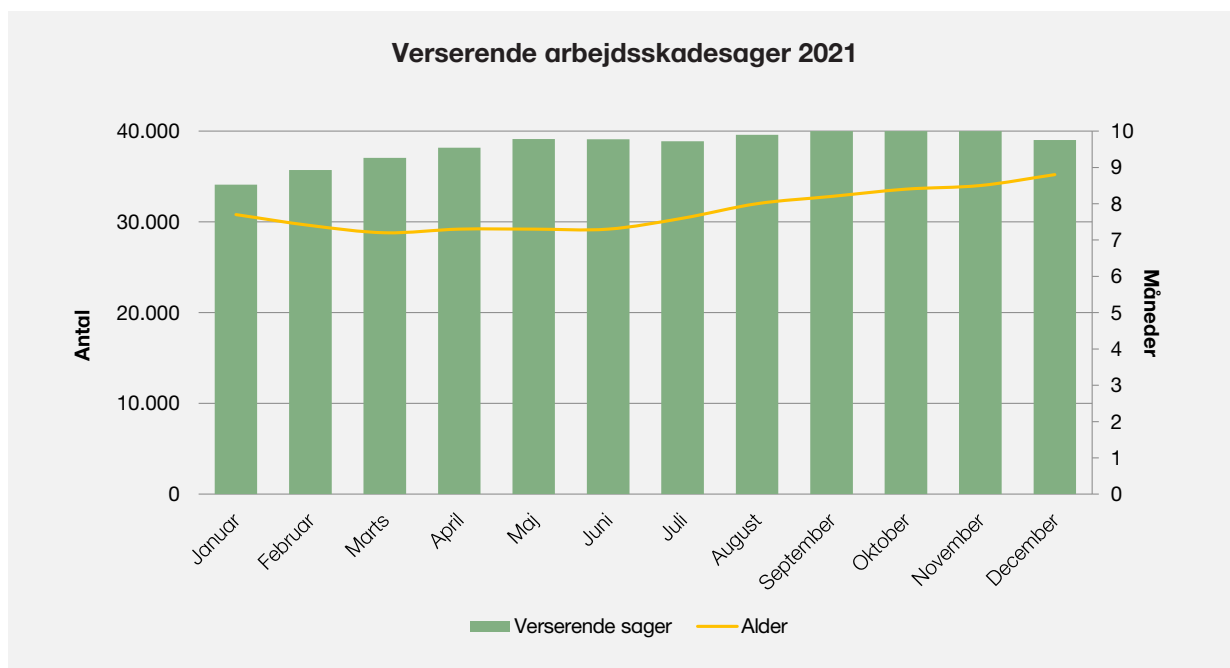
Retssikkerhed er et grundlæggende element for AES' arbejde. Det er vigtigt for bestyrelsen, at AES ikke går på kompromis med kvaliteten, og at alle sager bliver tilstrækkeligt oplyst, så kunden får en afgørelse af rette kvalitet. Også selvom dette betyder, at de lovfastede vejledende frister ikke kan overholdes.

5.3 VERSERENDE SAGER OG ALDER

Udover sagsbehandlingstid og fristoverholdelse anvender AES antallet af og alderen på de verserende sager som et styringsparameter.

Samlet set ligger AES ved udgangen af 2021 på et højere antal verserende sager end ved udgangen af 2020. Således var antallet af verserende sager ved udgangen af 2021 ca. 39.900, hvilket er ca. 7.500 flere sager end ved udgangen af 2020.

Udviklingen skal blandt andet ses i sammenhæng med det store antal anmeldelser af sager relateret til COVID-19, hvoraf en stor del fortsat er verserende. Baggrunden er bl.a. en høj anerkendelsesprocent, som betyder, at AES skal tage stilling til evt. varigt mén og erhvervsevnetab. En del af COVID-19 sagerne har således været udsat med henblik på afklaring af de varige følger



Den gennemsnitlige alder på de verserende sager er ligeledes steget fra 7,8 måneder ved udgangen af 2020 til 8,8 måneder ved udgangen af 2021. Dette skal også ses i sammenhæng med et stigende antal COVID-19 sager, der har medført et væsentligt ressourcetræk, og sagerne har en længere sagsbehandlingstid. Derudover har opgaven med COVID-19 og manglende ressourcer i sagsbehandlingen haft betydning for behandlingen af sager vedrørende erhvervsevnetab. Da sagerne om erhvervsevnetab er dem med det længste sagsforløb, påvirker det den gennemsnitlige alder på de verserende sager.

5.4 DE ÆLDSTE SAGER

AES styrer efter en sund sagsportefølje, og derfor følges også udviklingen i antallet af verserende sager, hvis alder er over 2 år. Der har i 2021 været en stigning, hvilket primært skyldes, at flere sager med tab af erhvervsevne har nået en høj alder. Antallet af verserende sager over 2 år udgør knap 2.200 sager, svarende til ca. 6 procent af den samlede sagsportefølje.

Bestyrelsen er opmærksom på, at andelen er stigende, og der er derfor iværksat en fokuseret indsats på området for tab af erhvervsevne, og bestyrelsen vil følge udviklingen nøje, jf. også nedenfor under afsnittet om tab af erhvervsevne.



5.5 PRODUKTIVITET

Produktivitet er et væsentligt fokusområde, både i den løbende drift af AES samt i AES' bestyrelse, hvor der løbende er drøftelser om udviklingen og mulighederne for at fremme og understøtte en øget produktivitet i sagsbehandlingen.

I den løbende sagsbehandling følges den konkrete, operationelle produktivitet hos sagsbehandlere løbende og tæt.

Der er i 2021 endvidere igangsat en række sagsnære tiltag for at forbedre produktiviteten. Tiltagene er målrettet de parametre, som har størst betydning for, hvor mange sager der afvikles.

Tiltagene er opdelt i kategorierne:

- ▶ ressourcer (fx målrettet oplæring af nye medarbejdere),
- ▶ processer (fx systematisk vidensopsamling på konkrete sagsområder)
- ▶ faglighed (fx målrettede indsatser ift. medarbejdere med lav produktivitet)
- ▶ ledelse (fx konkret coaching fra cheferne)
- ▶ kultur (fx arbejde med motivation og fælles mål) og
- ▶ særlige indsatser på konkrete sagsområder.

På baggrund af Rigsrevisionens beretning i 2019 har bestyrelsen arbejdet videre med en model til måling af produktiviteten til brug på overordnet, strategisk niveau. I 2021 har bestyrelsen således drøftet og godkendt en model, som vil ligge til grund for bestyrelsens fremtidige opfølgning på produktiviteten. Modellen er udviklet med det formål at vise et mere nuanceret billede af produktiviteten, hvor sagernes tyngde er indarbejdet som parameter, da tyngden har stor indflydelse på produktiviteten. Ligeledes tager modellen højde for, at der i udgifterne til sagsbehandling også indgår omkostninger til IT-understøttelse. Modellen er i april 2021 drøftet med Rigsrevisionen.

Rigsrevisionen foretog i sommeren 2021 en opfølgning på beretningen fra 2019. I denne forbindelse redegjorde AES for de initiativer, som AES har igangsat for at dokumentere en positiv udvikling i produktiviteten af arbejdsskadesager. Rigsrevisionen vurderede, at initiativerne var tilfredsstillende og afsluttede på denne baggrund sagen.

Et moderne og fremtidsikkert sagsbehandlingssystem er en forudsætning for, at sagsbehandlingsprocesser m.v. løbende kan optimeres og dermed sikre en mere effektiv sagsbehandling. Fokus i 2021 har primært været at komme godt i gang med ANS, og bestyrelsen er derfor tilfreds med idriftsættelsen af ANS.

Implementeringen af ANS kræver en massiv og fokuseret indsats af hele organisationen, herunder i relation til ressourcetræk på erfarne sagsbehandlere, oplæring og tilvænning i forhold til at skulle sagsbehandle i et nyt system, forandringsledelse m.m. Der forventes derfor i implementeringsfasen en midlertidig nedgang i produktiviteten. På længere sigt, efter fuld implementering og driftsmodning, mener bestyrelsen, at ANS indeholder potentiale for en produktivetsforbedring. Bestyrelsen har på baggrund heraf bedt om at få udarbejdet et såkaldt 'roadmap', der blandt andet har til formål at pege på, hvilke produktivetsforbedrende tiltag, der kan iværksættes efter en sikker implementering af ANS - både internt i AES og i samarbejde med eksterne parter. Dette roadmap er drøftet i bestyrelsen ved to temadrøftelser i 2021, og bestyrelsen vil fremover løbende følge op på disse drøftelser.

Det bemærkes afslutningsvist, at der ikke er en én-til-én sammenhæng mellem produktivitet, sagsafvikling og sagsbehandlingstider, da en række andre faktorer også spiller ind. Dette gælder for eksempel ventetid på oplysninger fra eksterne parter, sagstilgang, sagsportefølje m.v. Produktiviteten er imidlertid én blandt flere faktorer, der har betydning for sagsafviklingen og dermed for sagsbehandlingstiden m.v.

5.6 SAGER MED TAB AF ERHVERVSEVNE

Sager om tab af erhvervsevne er en vigtig del af AES' sagsportefølje og består af både førstegangssager og andengangssager. Sagerne med tab af erhvervsevne er generelt komplekse og har ofte længerevarende forløb. Selve afgørelsen om erhvervsevnetabet ligger således i enden af et ofte langt forløb præget af sygdomsbehandling, anerkendelses- og menafgørelser og sagsoplysning af erhvervsevne- og indkomsttab.

I løbet af de sidste tre år har AES haft stor tilgang af sager om tab af erhvervsevne, især andengangssager (revisioner), men tilgangen af førstegangssagerne har også været højest i AES' historie i 2021.

Ligesom i 2020 har AES i løbet af 2021 afviklet godt 9.000 sager, hvor spørgsmålet om tab af erhvervsevne var behandlet. Trods denne indsats har AES ved udgangen af 2021 flere sager om tab af erhvervsevne end ved indgangen.

AES har i perioden fra 2016 til 2021 nedbragt sagsbehandlingstiden for andengangssagerne betydeligt. Sagsbehandlingstiden for revisionerne er faldet fra 21 måneder til 8 i 2021 og for genoptagelserne fra 22 måneder til 15 i 2021.

Særligt om førstegangssager med tab af erhvervsevne

Især for førstegangssager med tab af erhvervsevne er forløbet ofte længerevarende. Dette skyldes, at vurderingen af tab af erhvervsevne først kan foretages, når spørgsmålet om anerkendelse og varigt mén er vurderet og den erhvervsmæssige situation er tilstrækkeligt afklaret, men også at selve vurderingen af tab af erhvervsevne ofte er kompliceret og forudsætter indhentelse og inddragelse af oplysninger fra eksterne parter, herunder arbejdsgiver, kommune m.m.

Derudover afsiges der løbende domme og udsendes principmeddelelser fra Ankestyrelsen m.v., hvilket har betydning for AES' praksis og de vurderinger, der skal foretages af erhvervsevnetabet. I 2021 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager med tab af erhvervsevne ca. 26 måneder, hvilket er på samme niveau som i 2020, men højere end i de foregående år. Den realiserede gennemsnitlige sagsbehandlingstid på dette område, som udgør ca. to procent af AES' samlede sagsportefølje, var dermed højere end den forventede sagsbehandlingstid angivet i prognosen for 2021. Som nævnt ovenfor er årsagen blandt andet, at AES i 2021 har haft udfordringer i forhold til at have tilstrækkelige sagsbehandlernesressourcer til at behandle sagerne om tab af erhvervsevne. Dette skyldes hovedsageligt, at der har været et stort træk på de erfarne sagsbehandlere blandt andet i forbindelse med idriftsættelsen af ANS, oplæring af nye medarbejdere, ligesom AES har oplevet flere fratrædelser på området end ventet, jf. ovenfor. De mange COVID-19 sager har desuden betydet, at det ikke har været muligt i stort omfang at omprioritere i forhold til anvendelsen af interne ressourcer til behandling af erhvervsevnetabssager.

AES har i løbet af 2021 ad flere omgange ansat nye medarbejdere på området. På grund af lovgivningens kompleksitet kræver det et længerevarende oplæringsforløb af nye medarbejdere, hvilket har betydet, at der er anvendt væsentlige ressourcer fra erfarne erhvervsevnetabsmedarbejdere.

Førstegangssager med tab af erhvervsevne udgør en meget lille andel af AES' samlede sagsportefølje, men har stor betydning for de tilskadekomne, der har et erhvervsevnetab. Bestyrelsen vil fortsat have stor opmærksomhed på området, ligesom det er et område, som har stor bevågenhed uden for AES.

For at understøtte det nuværende arbejde er det besluttet at iværksætte en fokuseret indsats på området for tab af erhvervsevne i 2022. Indsatsen indebærer blandt andet tilførsel af yderligere ressourcer i form af nyansættelser, interne omrokeringer, omfordeling af opgaver til og bistand fra andre dele af AES.

5.7 PRIVATE ERSTATNINGSSAGER

I 2021 blev der oprettet ca. 3.200 private erstatningssager i AES. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 13 måneder for udtalelser vedrørende varigt mén og 23 måneder for udtalelser vedrørende erstatning for tab af erhvervsevne. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var derfor højere end prognosen for 2021, som var henholdsvis 6-8 måneder og 18-20 måneder.

Området for private erstatningssager har i 2021 været udfordret af en høj medarbejderomsætning særligt i 1. halvår af 2021, hvilket har haft stor betydning for antallet af afsluttede sager i 2021. AES afsluttede i 2021 ca. 1.400 private erstatningssager mod ca. 3.100 i 2020.

I 2021 udgjorde andelen af private erstatningssager cirka tre procent af alle afsluttede sager i AES. Det er dermed også et sagsområde, som udgør en lille del af den samlede sagsmængde i AES.

I 2021 blev der igangsat et forløb, hvor medarbejderne på området for private erstatningssager skulle få inspiration og værktøjer til arbejdet med produktivitetsforbedringer. Forløbet baserede sig på erfaringer fra andre områder i AES, hvor medarbejderne på området for private erstatningssager kunne få inspiration til, hvordan man kan arbejde med udtalelserne. I 2021 skete der en organisatorisk ændring i AES, og de medarbejdere, der behandlede private erstatningssager blev integreret under arbejdsulykkesområdet. Denne ændring medførte i højere grad mulighed for at udnytte synergien og skabe løbende dialog og inspiration sagsområderne imellem.

Administrationen har dog vurderet, at de hidtidige initiativer ikke er tilstrækkelige til at indfri ambitionerne for de private erstatningssager og har derfor besluttet, at der skal iværksættes en fokuseret indsats på området, med initiativer i relation til rekruttering, omrokering af ressourcer og optimering af processer.

Bestyrelsen har noteret sig, at Patienterstatningen i foråret 2021 er begyndt at udbyde udtalelser i private erstatningssager. AES har endnu ikke set en effekt af dette i forhold til tilgangen af private erstatningssager, men bestyrelsen følger udviklingen på området.

5.8 VETERANOMRÅDET

Bestyrelsen har ligesom ministeren stor opmærksomhed på veteranområdet og på at sikre den bedst mulige behandling af arbejdsskadesager for veteraner, der har været udsendt. AES arbejder derfor fortsat målrettet og prioriteret i forhold til behandling af veteransagerne.

Som det fremgik af bestyrelsens brev til ministeren af 8. oktober 2021, har Vestre Landsrets dom af 26. juni 2020 ændret på den måde, hvorpå arbejdsskademyndighederne, domstolene m.v. tidligere har vurderet den tidsmæssige sammenhæng i sager om PTSD. Dommen medførte en medicinsk udredning om PTSD og efterfølgende en tilpasning af Erhvervssygdomsudvalgets praksis for forlæggelse af sager om PTSD for udvalget.

Vestre Landsretsdommen fra juni 2020 betød, at AES i en periode i 2020 og 2021 ikke administrativt behandlede sager omfattet af dommen, fordi AES skulle afvente den medicinske udredning og den efterfølgende tilpasning af praksis. Dette medførte, at alderen på disse verserende sager steg. Efter at praksis som følge af dommen er afklaret, har AES kunnet begynde at træffe afgørelse i de sager, der har afventet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2021 er derfor påvirket heraf, da sagsbehandlingstiden først opgøres på det tidspunkt, hvor der træffes afgørelse.

I 2021 var den gennemsnitlige alder på alle verserende veteransager 7,2 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle veteransager var 16 måneder, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangsaftagelser var 15,4 måneder.

Bestyrelsen bemærker desuden, at veteranområdet udgør en meget lille, men prioriteret sagsmængde i AES. Udsving i et mindre antal af sagerne vil derfor have stor betydning for gennemsnittet, herunder den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Ved udgangen af december 2021 var der 378 verserende sager, hvoraf 111 sager var nyanmeldte sager.

Den indgåede satspuljeaftale på veteranområdet udløb ved udgangen af 2021. AES har den 5. januar 2022 modtaget orientering fra Beskæftigelsesministeriet om, at veteraninitiativerne ”tryghed for veteraner” videreføres til og med 2025. Videreførelsen indebærer blandt andet, at tidligere udsendte soldater frem til 30. juni 2025 har ret til en second opinion speciallægeerklæring.

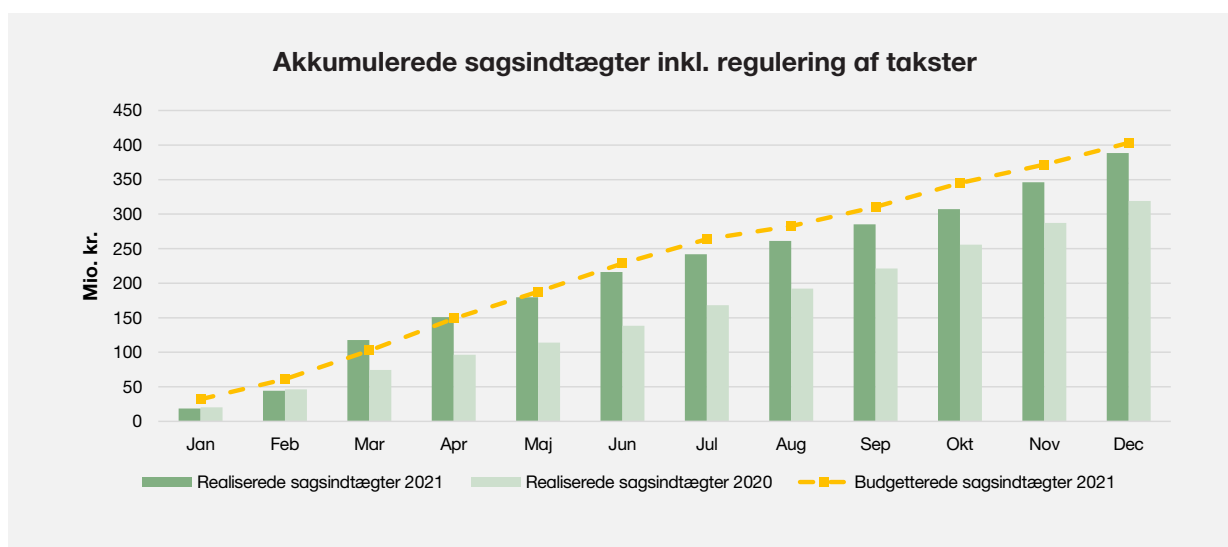
6 ØKONOMI

Administrationsomkostninger i AES udgjorde 378 mio. kr. i 2021, mens indtægterne udgjorde 403 mio. kr. Dermed er der samlet set realiseret et overskud på 25 mio. kr., hvilket er 51 mio. kr. højere end forventet. Dette skal dog ses i lyset af, at omkostningerne er realiseret 70 mio. kr. under budget, mens indtægterne er realiseret 19 mio. kr. under budget.

De markant lavere administrationsomkostninger skyldes primært, at betydelige omkostninger vedrørende ANS er udskudt til 2022. Hertil kommer en større reserve i budgettet, som det ikke har været nødvendigt at udmønte, ligesom færre konsulent- og IT-omkostninger samt færre projektomkostninger til blandt andet vedligehold bidrager til et mindre forbrug.

De lavere sagsindtægter skal ses i lyset af, at der er afsluttet færre sager end forventet i budgettet¹. Det skyldes flere forhold. Der har blandt andet været en lavere produktivitet end forudsat i sager om ulykker og private erstatningssager, og der har i 2021 været et stort ressourcetræk på erfarne sagsbehandlerr ressourcer som følge af ANS. Desuden har der været flere fratrædelser end forventet og dermed mangel på medarbejdere med rette kompetencer samt oplæring af nye medarbejdere. Dertil er der brugt ressourcer på at få COVID-19 sagerne håndteret i AES, og disse sager har et længere forløb, førend de kan afsluttes. Det bemærkes, at indtægterne i 2021 er højere end i 2020. Dette skyldes primært flere sager som følge af justering af folkepensionsalderen, men også et højere antal afsluttede sager i den øvrige sagsportefølje.

Bestyrelsen henviser i øvrigt til årsrapporten 2021 for AES.



¹ Finansiering af sagsbehandling af anmeldte arbejdsulykker og erhvervssygdomme sker ved en takstbetaling, hvor der betales en takst pr. sag, der anmeldes, revideres eller genoptages. Der er i AES fire forskellige takster alt efter, om der er tale om en ulykkessag, en erhvervssygdomssag eller en vejledende udtalelse i en privat erstatningssag med eller uden tab af erhvervsevne. Udgangspunktet for fastsættelsen af taksterne er, at indtægter og omkostninger skal balancere over en fireårig periode inden for hvert takstområde.

7 AES I ØVRIGT

Administrationen efter § 54 - overdraget til Garantifonden

AES har i henhold til arbejdsskadesikringslovens § 54 haft pligten til at tage en arbejdsulykkesforsikringsbestand under administration i tilfælde, hvor et skadesforsikringsselskab fik inddraget tilladelsen til at drive arbejdsulykkesforsikringsvirksomhed.

Siden 2018 har AES varetaget administrationen af forsikringsbestandene efter Alpha Insurance og siden 2020 det irske selskab CBL Insurance.

En overdragelse af området til Garantifonden har efter fælles ønske været undervejs i flere år. Som følge af en lovændring har Garantifonden med virkning fra 1. juli 2021 overtaget pligten til at tage arbejdsulykkesforsikringsbestanden under administration, hvis et selskab får inddraget tilladelsen eller går konkurs.

Garantifonden har samtidig, med en overleveringsperiode på et halvt år, overtaget administrationen af de arbejdsulykkesforsikringsbestande, som hidtil har været administreret af AES, det vil sige forsikringsbestandene i Alpha Insurance og CBL Insurance.

AES har løbende i 2021 arbejdet med forberedelse og udførelsen af overdragelsen til Garantifonden, herunder overlevering af udbetalingsopgaven og overdragelse af diverse forpligtelser i forhold til de to konkursboer m.v.

Overdragelse af opgaven med udbetaling af erstatning og godtgørelse er sket gradvist, og pr. 30. september 2021 er hele udbetalingsopgaven overgået til Garantifonden. Overdragelsen er sket i tæt samarbejde med Garantifonden med henblik på at sikre, at kunderne blev berørt mindst muligt, og at udbetalingen af deres godtgørelser og løbende erstatninger fortsatte upåvirket.

Medarbejderomsætning og rekruttering

Forudsætningen for, at AES kan opretholde både et højt, fagligt niveau og en høj produktivitet er, at der er de fornødne ressourcer i sagsbehandlingen. AES har i den forbindelse stor fokus på trivsel, medarbejderomsætning og medarbejderfastholdelse og iværksætter løbende initiativer, der kan understøtte AES som en arbejdsplads med høj trivsel, motivation og engagement.

Bestyrelsen ser med tilfredshed på resultaterne af medarbejdertilfredshedsundersøgelsen i 2021, hvor AES har fået meget tilfredsstillende resultater på parametre som arbejdsglæde og loyalitet. Målingen indikerer, at den vedvarende indsats for medarbejdertrivsel i AES har bidraget til den ønskede udvikling.

Medarbejderomsætningen i 2021 lå på 15 pct., som er det samme niveau som i 2020, men lavere end i 2019, hvor omsætningen var på ca. 26 pct. Blandt andet på grund af det store ressourceforbrug i forbindelse med oplæring af nye medarbejdere ønsker bestyrelsen fortsat at nedbringe medarbejderomsætningen.

Ligesom andre dele af arbejdsmarkedet i Danmark har AES i 2021 haft udfordringer med at rekruttere de tilstrækkelige ressourcer med de relevante kompetencer. AES har derfor haft et særligt fokus på rekrutteringsindsatsen for at sikre det nødvendige antal sagsbehandlere. Indsatsen bygger blandt andet på fokuserede opslag, brug af sociale medier ved rekruttering, samarbejde med professionsskoler i nærområderne m.m. AES vil også fremadrettet gøre brug af indsatsen for at sikre sig den fornødne rekruttering.

AES har derudover udarbejdet et koncept til brug for introduktion af nye medarbejdere. Formålet er at tydeliggøre den sammenhængende proces fra sagens start til sagens afslutning og dermed fremme en hurtigere integration og forståelse for det komplicerede arbejdsskadesystem med mange parter. Der er samtidig oprettet et særligt Academy, der indeholder kurser og kompetenceforløb for medarbejderne. AES vil i de kommende år arbejde med at sikre en hurtig og effektiv onboarding af nye medarbejdere og udvide Academy med kompetenceudviklende aktiviteter.

Ligeledes har der pågået et løbende arbejde med fleksibilitet for medarbejderne for at understøtte fastholdelse. AES igangsatte i slutningen af 2020 et pilotprojekt i AES' Kundecenter, hvor medarbejdere som et tilvalg, havde mulighed for større grad af fleksibilitet end tidligere, herunder i form af fx øget hjemmearbejde eller at samle en uges arbejde på 4 dage. I 2021 har alle medarbejdere i AES og ATP, på baggrund af erfaringerne med hjemmearbejde under COVID-19, fået mulighed for mere hjemmearbejde under hensyntagen til hhv. forretningens og den enkeltes behov.

Bestyrelsen har en forventning om, at ovenstående initiativer vil medvirke til at optimere rekrutteringen og fastholdelsen af medarbejdere i 2022.

8 STATSLIGE LOVBUNDNE ORDNINGER

Ifølge "lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring" administrerer AES en række statslige lovbundne ordninger.

Udover lov om arbejdsskadesikring drejer det sig om følgende;

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.

I afsnittet "Veteranområdet" er redegjort for administrationen og driften af området vedrørende punkt 1 om tidligere udsendte soldater og andre statsansatte.

Der er ligeledes redegjort for administrationen og driften af området vedrørende punkt 4, private erstatningssager i afsnittet "Private erstatningssager".

Nedenfor er redegjort for administrationen og driften af området relateret til punkt 6 ovenfor.

Der er i 2021 ikke truffet væsentlige beslutninger eller indtruffet væsentlige omstændigheder på områderne relateret til punkt 2, 3 og 5 ovenfor. I forhold til punkt 5 har der ikke været aktivitet på området siden ophævelse af loven den 1. januar 1993.

Lov om afgift af bidraget til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og af arbejdsulykkeserstatninger m.v.

I henhold til lov om afgift af bidraget til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og af arbejdsulykkeserstatninger m.v. opkræves der hos AES en arbejdsskadeafgift til staten. Arbejdsskadeafgiften består af 17 % af AES-bidraget og 12 % af udgifterne til ulykkeserstatninger m.v. AES fastsætter årligt AES-bidraget samt arbejdsskadeafgiften.

Pr. 1. januar 2021 blev folkepensionsalderen forhøjet fra 68 år til 69 år for personer, der er født 1. januar 1967 eller senere.

Forhøjelse af folkepensionsalderen betød, at personer, der tidligere havde fået tilkendt erstatning frem til pensionsalderen, skulle have den månedlige erstatning forlænget eller have udbetalt et ekstra engangsbeløb.

AES behandlede og traf i 2021 afgørelse i knap 7.000 sager som følge af forhøjelse af folkepensionsalderen.

Forhøjelse af folkepensionsalderen har medført øgede udbetalinger til både arbejdsulykker og erhvervs sygdomme, hvilket har haft betydning for størrelsen af arbejdsskadeafgiften.

9 OPSUMMERING OG FOKUS FOR 2022

2021 har været et år særligt præget af COVID-19, høj medarbejderomsætning på visse sagsområder og implementering af ANS. Som for så mange andre har året budt på både succeser og udfordringer, men bestyrelsen ser samlet set tilbage på et godt år for AES.

Som bestyrelsen indledte med at fortælle, har bestyrelsen i 2021 haft særlig fokus på målsætningerne om tilfredse kunder og stabil drift med rette kvalitet samt idriftsættelsen af ANS.

Det ligger bestyrelsen meget på sinde, at AES leverer en ydelse og service af rette kvalitet, og at kunder i AES får en god kundeoplevelse. AES varetager en vigtig samfundsopgave, og mange kunders liv er påvirket af, at der bliver truffet den korrekte afgørelse, og at dette gøres inden for en rimelig sagsbehandlingstid. Det er vigtigt for bestyrelsen, at andelen af fejl og lange sagsbehandlingstider begrænses videst muligt.

Bestyrelsen følger derfor også kvalitet og produktivitet tæt for at sikre, at AES har en stabil drift af rette kvalitet.

Med implementering af ANS er AES nået et vigtigt mål mod et mere kundeorienteret produkt, og bestyrelsen glæder sig over de foreløbige resultater, som er opnået med det nye sagsbehandlingssystem – både for medarbejdere og kunder i AES.

En forudsætning for at kunne levere et godt produkt er at have kvalificerede medarbejdere. Som nævnt har AES, særligt på visse sagsområder, haft en højere medarbejderomsætning end ønsket. Ligesom andre virksomheder har AES også haft svært ved at rekruttere medarbejdere, og det er derfor et prioriteret mål at sikre ansættelse af de nødvendige ressourcer. Det kræver en ekstra indsats, hvorfor der er iværksat initiativer, som skal bidrage til lavere medarbejderomsætning og medarbejderfastholdelse.

Det vil tage tid, før initiativerne afspejler sig i sagsbehandlingstider, ligesom det tager tid, før ANS er fuldt driftsmodnet, og den fulde effekt heraf er opnået. Det vil derfor tage tid, før resultatet af initiativerne og ANS kan ses i tallene.

AES' resultater i 2021 vidner dog om, at AES generelt leverer et godt produkt i dag. Bestyrelsen noterer sig med tilfredshed, at de interne kvalitetsmålinger samt redegørelsen fra Ankestyrelsen viser et højt fagligt niveau i AES, og at prognoserne for sagsbehandlingstid realiseres på langt de største sagsområder. Bestyrelsen er samtidig bevidst om, at der fortsat er plads til forbedringer, og bestyrelsen vil følge udviklingen i AES tæt.

AES vil år efter år blive mødt med nye forventninger og krav fra omverdenen, og netop disse forventninger og krav er med til at sikre den fortsatte udvikling af arbejdsskadesikringsområdet. AES vil, i tæt dialog og samarbejde med interessenter og kunder, arbejde henimod et endnu bedre produkt for kunden. Bestyrelsen ser frem til at berette om resultaterne for 2022.

Fokus i 2022

Det helt overvejende fokus vil i 2022 fortsat være på ANS, herunder konsolidering af de første to delleverancer (som blev gennemført hhv. i maj 2021 og primo 2022), idriftsættelsen af den sidste delleverance samt driftsmodning. Som det har været tilfældet i 2021, forudsætter dette en massiv indsats i hele organisationen, herunder igennem organisatorisk implementering, oplæring af medarbejdere, systemtilpasninger samt kommunikation og vejledning til de tilskadekomne og eksterne aktører.

Den massive indsats og overgangen til et helt nyt sagsbehandlingssystem forventes - helt naturligt - at have betydning for det generelle produktivetsniveau i sagsafviklingen i 2022. Det vil være i bestyrelsens fokus i det kommende år at følge udviklingen i produktionen og sagsafviklingen, samt at sikre at de negative konsekvenser i forhold til sagsbehandlingstid begrænses så vidt muligt.

Dette vil ske på bekostning af produktiviteten, da det for bestyrelsen er vigtigere at holde hånden under produktionen i forbindelse med driftsmodningen.

På længere sigt, efter fuld implementering og driftsmodning, mener bestyrelsen, at ANS indeholder potentiale for en produktivetsforbedring - både internt i AES og i samarbejde med eksterne interessenter. Bestyrelsen vil på denne baggrund i det kommende år forsætte drøftelserne om, hvilke produktivetsforbedrende tiltag der kan iværksættes efter en sikker implementering af ANS.

Bestyrelsen vil ligeledes have fokus på udviklingen i sagsporteføljen, og særligt sagsbehandlingstiderne på de mindre sagsområder, tab af erhvervsevne og private erstatningssager, hvor AES har iværksat fokuserede indsatser med tiltag i form af nyansættelser, interne omrokeringer, omfordeling af opgaver til og bistand fra andre dele af AES m.v.

Som hidtil vil bestyrelsen i 2022 følge medarbejdertilfredsheden i AES, da medarbejderne er en afgørende forudsætning for, at AES fortsat kan levere et produkt af god kvalitet og derigennem sikre den kundeoplevede kvalitet.