



Bestyrelsens beretning for 2022

til Beskæftigelsesministeriet

arbejdsmarkedets
erhvervssikring=

INDHOLD

1. Inledning.....	3
2. Nyt sagsbehandlingsystem.....	4
3. Drift	6
3.1 Sagsbehandlingstid.....	8
3.2 Fristoverholdelse.....	11
3.3 Verserende sager og alder	11
3.4 De ældste sager.....	12
3.5 Produktivitet	13
3.6 Sager med tab af erhvervsevne	14
3.7 Private erstatningssager	15
3.8 Særlig indsats vedr. sager relateret til covid-19	15
3.9 Veteranområdet	16
4. Kunder	17
5. Kvalitet	18
6. Økonomi	19
7. AES i øvrigt	20
8. Statslige lovbundne ordninger	21
9. Fokus for 2023	21

1 INDLEDNING

I denne beretning opsummerer bestyrelsen årets resultater og væsentligste beslutninger i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES).

Det er vigtigt for bestyrelsen, at AES, som administrator af arbejdsskadesikringsområdet, sikrer en afbalanceret vægning 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 en god service.

Bestyrelsen har også i 2022 haft et helt særligt fokus på implementeringen af AES' nye sagsbehandlingssystem (ANS). Idriftsættelsen af ANS udgør sidste og absolut største del af afviklingen af den teknologiske gæld, som var til stede, da AES blev stiftet i 2016. Udviklingen og idriftsættelsen har været en stor, meget omfangsrig og væsentlig opgave for hele organisationen, og udviklingsprojektet har været et af de største, som ATP har gennemført. Idriftsættelsen er forløbet til tiden og inden for budget og er en væsentlig og vigtig milepæl i forhold til at sikre grundlaget for en fortsat og tidssvarende udvikling af behandling af arbejdsskadesager. Med implementeringen har AES skabt grundlaget for at udnytte nye teknologiske muligheder til at understøtte sagsbehandlingen mere effektivt og kundefokuseret.

Som forventet for en IT-idriftsættelse af denne størrelsesorden har idriftsættelsen af ANS påvirket driften og medført et produktivets- og produktionstab. Det har dog vist sig at tage længere tid end forventet at opnå fuld produktivitet i sagsbehandlingen, hvilket bunder i den driftsmodning og organisatoriske implementering af systemet, som har pågået siden idriftsættelsen. Beretningen for 2022 vil derfor i høj grad omhandle implementeringen af ANS og konsekvenserne af denne.

Overordnet set har driften i AES i 2022 været påvirket af navnlig to ting: et meget stort antal anmeldelser relateret til COVID-19 (som var en fortsættelse af anmeldemønsteret for 2021) og færdigudvikling og idriftsættelse af det nye sagsbehandlingssystem. Dette har betydet en ophobning af sager med en deraf følgende påvirkning af sagsbehandlingstider mv. Det er derfor nu efter implementeringen af ANS et hovedfokus for bestyrelsen at få driften genoprettet, hvilket der allerede er taget en række tiltag for at sikre.

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

Da AES blev oprettet i 2016 og overtog behandlingen af arbejdsskadesager fra Arbejdsskadestyrelsen, var den IT-mæssige understøttelse af behandlingen af arbejdsskadesager allerede stærkt forældet, og AES overtog dermed et større digitalt efterslæb. Baggrunden for udvikling og idriftsættelse af ANS var dermed at skabe et nyt system til sagsbehandling af arbejdsskadesager.

Det daværende sagsbehandlingssystem, Scanjour, var taget i anvendelse i 1991 og var så stærkt forældet, at det ikke længere var muligt at supportere det. Det var derfor en bunden opgave for ATP og AES at udskifte det gamle system og udvikle og idriftsætte et nyt sagsbehandlingssystem for at sikre et robust og fremtidssikkert system til behandlingen af arbejdsskadesager fremadrettet. Derudover skulle AES udskifte et større antal andre støttesystemer, som for eksempel anmeldeplatforme, telefonsystem og økonomisystem.

AES har derfor siden 2016 udskiftet alle støttesystemer samtidig med udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem, ANS. Sideløbende med disse udviklingsopgaver har det, for at opretholde sagsbehandlingen, været nødvendigt at understøtte og forlænge levetiden for det gamle sagsbehandlingssystem.

Idriftsættelsen af ANS blev effektueret i etaper, en mindre idriftsættelse i maj 2021, en efterfølgende større idriftsættelse i januar 2022, og den endelige og fulde idriftsættelse af ANS i april 2022, hvor den fulde sagsportefølje og alle medarbejdere overgik til behandling i ANS.

Idriftsættelsen har krævet en massiv og fokuseret indsats fra alle dele af organisationen og har derfor medført et markant ressourcetræk i hele AES, herunder i relation til teknisk udvikling og implementering, systemtilpasninger, oplæring af medarbejdere og organisatorisk implementering, samt kommunikation og vejledning til de tilskadekomne og eksterne aktører.

Den trinvis idriftsættelse har skulle sikre, at systemet kunne afprøves så tidligt som muligt og dermed understøtte den bedst mulige fulde idriftsættelse af systemet. Dette betød blandt andet, at et antal sagsbehandlere blev udtaget til at arbejde i ANS fra foråret 2021 med det fokus at lære og forstå systemet, samt identificere fejl og mangler, der skulle udbedres frem til de to idriftsættelsesetaper i 2022. Denne viden har bidraget til den organisatoriske implementering og til den videre udvikling af ANS inden projektets afslutning.

AES har i løbet af 2021 og 2022 haft to fagsystemer kørende samtidig, der dels skulle sikre sagsbehandlingen i det gamle sagsbehandlingssystem, ScanJour, og dels understøtte sagsbehandlingen i ANS samt videreudviklingen af ANS. Dette har trukket på ressourcer på tværs af organisationen ift. planlægning, udvikling, interessenthåndtering, organisatorisk implementering og koordinering.

Den tekniske implementering af det nye sagsbehandlingssystem er overordnet set gået som planlagt, tilfredsstillende og inden for budgettet. Systemet har vist sig at være driftssikkert og med høje oppejder og færre tekniske fejl end ved andres store systemidriftsættelser. I forbindelse med idriftsættelsen har der i ANS været et lavt antal kritiske incidents, og der er løbende sket et fald i den samlede mængde af incidents. Der har i udviklingen af systemet været stort fokus på at få idriftsat det nye system hurtigst muligt, da det gamle system udgjorde en sikkerhedsmæssig stor risiko. Samtidig har det været vigtigt at sikre, at systemet kunne understøtte alle grundtrin i sagsbehandlingen, og ANS systemet er idriftsat med de mest nødvendige funktionaliteter for at kunne behandle en sag. Derfor har produktiviteten efter idriftsættelsen også været påvirket af, at mange af de arbejdsgange, som det gamle system efter 30 års tilpasning og forbedringer kunne håndtere, har skullet løses ved manuelle workarounds, mens der fortsat videreudvikles i det nye system.

Tilbagemeldingerne fra sagsbehandlere er, at systemet er intuitivt og let anvendeligt, og de bidrager løbende med forslag til systemforbedringer og optimering af arbejdsgange. Ligeledes har der i udviklingen af ANS været et stort fokus på at forbedre kommunikationen med kunden, hvilket blandt har medført, at der med ANS udsendes mere læsevenlige og lettere forståelige breve, med udgangspunkt i at skabe overblik, fokus på budskaber m.m.

Det har vist sig at tage længere tid at opnå fuld produktivitet i sagsbehandlingen end forventet, hvilket bunder i den driftsmodning og organisatoriske implementering af systemet, som har pågået

siden idriftsættelsen. Der sker desuden fortsat en tilvænnning for medarbejderne i forhold til at arbejde i det nye system. AES har fokus på dette, og der sker fortsat forbedringer. Eksempelvis har produktiviteten på både e-sager uden erhvervsevnetab, erhvervsevnetabssager samt P-sager udvist gode takter i slutningen af 2022. Produktiviteten i ANS for A- og P-sager er samlet set forbedret betydeligt i den sidste del af 2022, og lå ved udgangen af året på niveau med produktiviteten i det tidligere sagsbehandlingssystem.

Erfaringerne fra implementering af større IT-projekter, som ATP har stået for igennem det sidste årti, viser, at driftsmodningen af et nyt fagsystem typisk tager 1-2 år. Driftsmodningen betyder, at der løbende rettes fejl og u hensigtsmæssige funktionaliteter, og at systemet videreudvikles med deraf følgende forbedringer for produktiviteten og dermed for afviklingen af sager og sagsbehandlingstiderne. Der arbejdes på denne baggrund løbende med driftsmodning og forbedring af ANS.

Med idriftsættelsen af ANS har AES indfriet den teknologiske gæld, som organisationen blev etableret med og sikret et moderne og fremtidssikret sagsbehandlingssystem. Dette er en forudsætning for, at sagsbehandlingsprocesser m.v. løbende kan optimeres og dermed sikre en mere effektiv sagsbehandling fremadrettet, herunder ved anvendelse af nye teknologier, system til system integrationer m.v.

Bestyrelsen har i 2022 løbende haft drøftelser om udviklingen og idriftsættelsen af det nye system, ANS. Bestyrelsen har fulgt status for idriftsættelsen nøje, herunder i relation til teknisk implementering, organisatorisk implementering, interessenthåndtering, tilbagemeldinger fra sagsbehandlere om funktionalitet mv. Ligeledes har bestyrelsen fulgt og drøftet den igangværende driftsmodning og har haft drøftelser om perspektiverne i og planlægningen af den videre udvikling af systemet. Dette gælder bl.a. mulighederne for øget produktivitet igennem forbedrede tekniske løsninger, øget beslutningsstøtte, digital kommunikation med fx læger mv.

I 2022 har der derfor også været afholdt møder med AES' interessenter med henblik på at fremme indsigt og den gode dialog. Det er bestyrelsens oplevelse, at dialogen har været med til at skabe transparens mellem AES og interessenterne, og at den samtidig bidrager positivt til det fremadrettede samarbejde i en tid præget af udvikling.

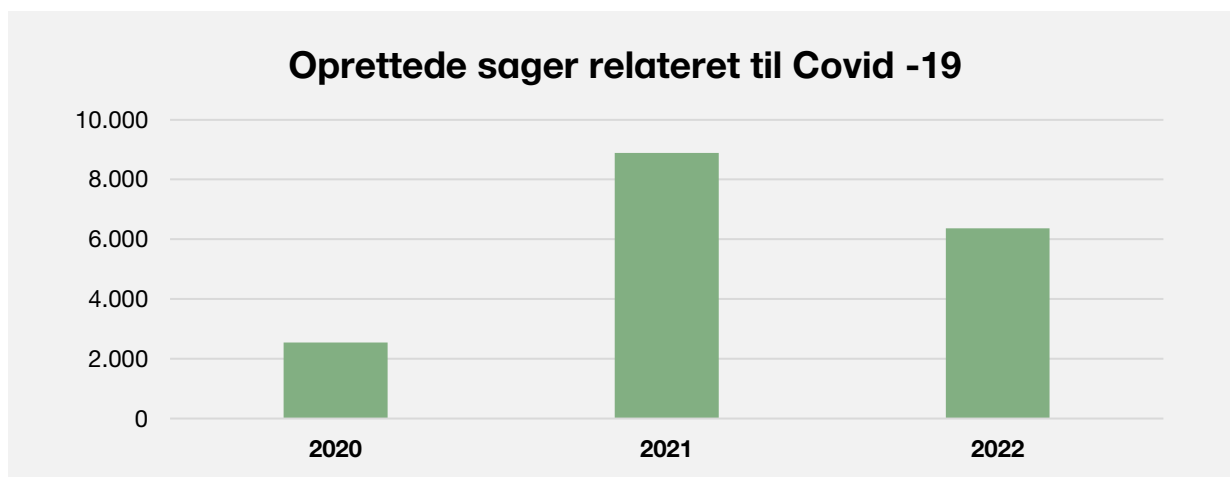
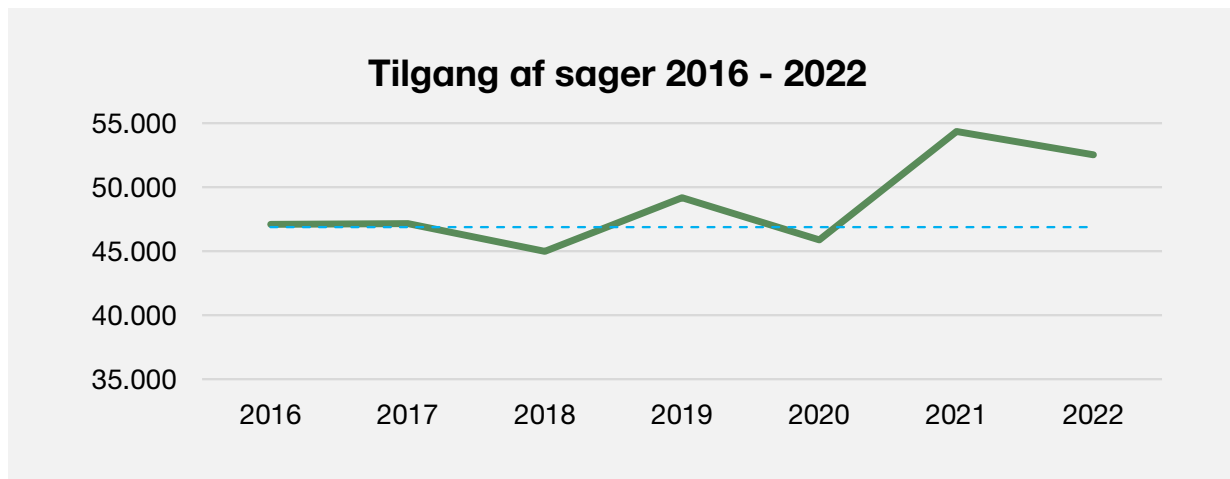
Bestyrelsen vil fremadrettet fortsat have stort fokus på driftsmodning og videreudvikling af ANS-systemet.

3 DRIFT

Sagsbehandlingen i AES har i 2022 været påvirket af forberedelsen og den trinvis idriftsættelse af AES' nye sagsbehandlingssystem, ANS. Idriftsættelsen har som nævnt krævet en massiv indsats i alle dele af AES, herunder til udvikling af systemet og til oplæring af alle medarbejdere i det nye system, tilpasning af arbejdsgange og brug af workarounds. Der er i hele processen særligt trukket på erfarne sagsbehandlerressourcer, som ofte er de sagsbehandlere, der behandler de tunge sager og som har en høj produktivitet. Som forventet har idriftsættelsen af ANS derfor påvirket driften og medført et produktivets- og produktionstab. Det har som tidligere nævnt vist sig at tage længere tid at opnå fuld produktivitet end forventet.

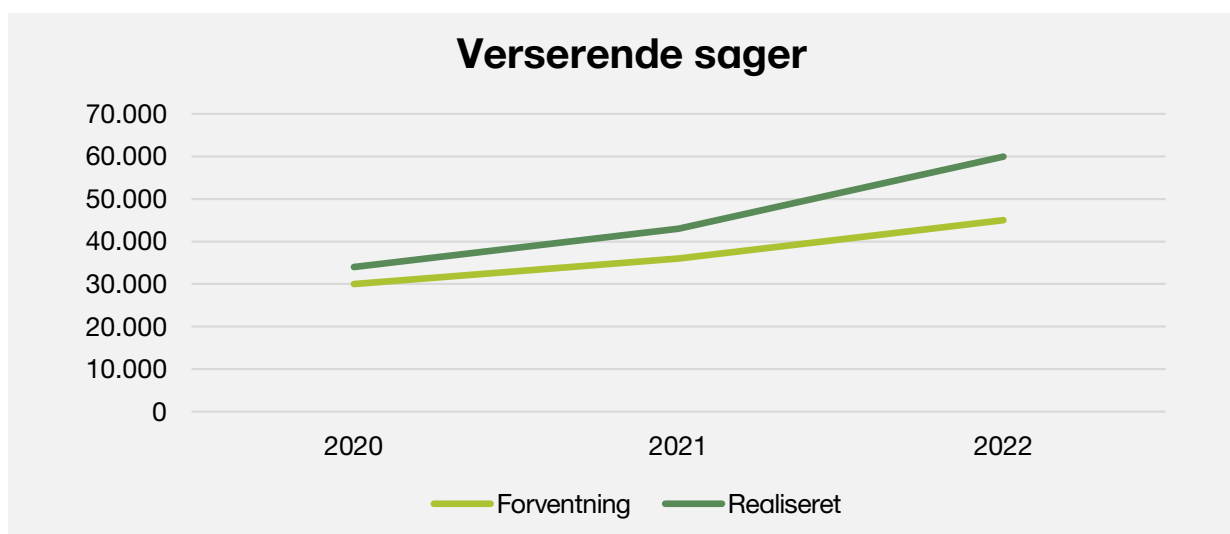
Derudover har Covid-19 situationen påvirket driften i AES. For det første betød hjemsendelserne i 2020 og 2021, at oplæring af nye medarbejdere og den daglige sparring blev vanskeligere. De medarbejdere som startede deres ansættelse under hjemsendelser har haft sværere ved at nå den produktivitet, som var forudsat. For det andet har Covid-19 medført et meget højt antal anmeldte arbejdsskadesager i 2021 og 2022, hvilket har haft betydning for den samlede tilgang af sager i de sidste par år.

I 2021 var tilgangen af sager meget høj, hvilket medførte, at AES ved indgangen til 2022, hvor de store sagsmængder skulle konverteres til ANS, havde betydeligt flere sager verserende. På grund af den høje tilgang af sager i 2021 var porteføljen større end forventede. Samtidig med idriftsættelsen af ANS har AES også haft en høj tilgang af arbejdsskadesager i 2022. I 2022 modtog AES ca. 42.500 førstegangsanmeldelser. Den høje tilgang af førstegangsanmeldelser skyldes som nævnt ovenfor, blandt andet et højt antal anmeldelser af sager relateret til Covid-19. Ud af de ca. 42.500 sager, der blev anmeldt til AES i 2022, udgjorde anmeldelser vedrørende Covid-19 ca. 6.300, hvilket svarer til 15 procent af alle anmeldelser til AES. Dertil kommer ca. 9.300 andengangssager, det vil sige revisionssager, genoptagelsessager mv, hvilket bringer den samlede tilgang af sager i 2022 op på 51.800 sager, hvilket gør 2021 og 2022 til de to år med højeste tilgang historisk set. Nedenstående figurer viser tilgangen af arbejdsskadesager i AES.



Samtidig oplever AES de samme vanskeligheder ved at sikre tilstrækkelige sagsbehandlerressourcer med de rette kompetencer, som andre myndigheder og virksomheder, der benytter den type ressourcer. Det tager desuden lang tid at oplære i de specialiserede sagsområder, herunder sager om tab af erhvervsevne, da arbejdsskadesagerne er kendetegnede ved meget skønsmæssige, subjektive og individuelle vurderinger. AES har opmandet med sagsbehandlingsressourcer i 2022, således at AES nu er på et rekordhøjt antal sagsbehandlere. På trods af dette, står antallet af sagsbehandlerressourcer ikke mål med det rekordhøje antal oprettede førstegangssager, som AES har modtaget i 2022. Dette skyldes bl.a., at der går en længere periode med oplæring, før sagsbehandlerens produktivitet når det forventede niveau. Det er et centralt fokus, at AES rekrutterer det nødvendige antal sagsbehandlingsressourcer, og bestyrelsen følger udviklingen nøje.

På baggrund af ovenstående forhold har AES i 2022 afsluttet et lavere antal arbejdsskadesager end de foregående år. Der blev afsluttet ca. 35.500 arbejdsskadesager i 2022, inklusive Grønlandssager. Dette tal omfatter afslutninger af både førstegangssager, genoptagelsessager, revisioner mv. Dertil kommer ca. 2.700 private erstatningssager, hvilket er væsentligt højere end 2021. Samlet set betyder dette, at der i 2022 har været en ophobning af arbejdsskadesager i AES. AES havde i december 2022 ca. 56.800 verserende arbejdsskadesager, hvilket er ca. 16.900 flere sager end ved udgangen af 2021.



Indsatser

Ophobningen af sager har stor indflydelse på sagsafvikling, sagsbehandlingstider mv. Bestyrelsen er meget bevidst om, at en afgørelse skal træffes så hurtigt som muligt inden for de givne lovgivningsmæssige rammer, hvilket er helt afgørende for den tilskadekomne, og bestyrelsen ser derfor på udfordringerne med stor alvor. Bestyrelsen arbejder allerede nu og vil i hele 2023 og i årene frem arbejde målrettet på at nedbringe antallet af verserende arbejdsskadesager, sagsbehandlingstiderne og på at skabe en sagsportefølje i balance.

Der har i løbet af 2022 været målrettede indsatser på Covid-19-sager, sager om erhvervsevnetab og de private erstatningssager. Disse indsatser er særligt beskrevet nedenfor.

Som led i arbejdet med kunder og kvalitet igangsatte AES ultimo 2021 en analyse af kundecenteret for at få input til, hvordan AES bedre kan understøtte fokus på den samlede kunderejse, bedre brug af ressourcer og en styrkelse af produktiviteten. Baggrunden for analysen var tillige, at AES ønskede et grundlag for at kunne supplere og optimere den forandring, som ANS indebærer, i forhold til kompetencer, processer og samarbejdsflader.

På baggrund af analysen kom der en række anbefalinger, som har resulteret i en tilpasning af organiseringen i AES. Administrationen i AES besluttede, at der blandt andet skal arbejdes med sagstypeteams i fagområderne.

Et sagstypeteam består af et mindre team af medarbejdere, der har et fælles ansvar for en afgrænset sagsportefølje, der består af en eller flere specifikke skadestyper. Formålet med at have sagstypeteams er at styrke ansvaret for fuld end to end sagsbehandling med færrest mulige skift og håndteringer, og bedre mulighed for at holde fokus på den samlede kunderejse og procesoptimeringer og samtidig sikre brede kompetencer, motivation og fastholdelse hos den enkelte medarbejder.

Dette forventes at bidrage til at sikre en øget produktivitet og samtidig et stort kundefokus og en bedre forståelse for den samlede kunderejse i AES.

Arbejdet med sagstypeteams, erfaringsopsamling og løbende justeringer fortsætter i 2023, og er det af tiltagene der skal understøtte genopretningen af driftens i AES.

Derudover har AES igangsat følgende indsatser, som vil fortsætte i de kommende år:

- ▶ Der pågår et intensivt arbejde med at driftsmodne og funktionsforbedre ANS, så sagsbehandlingen hele tiden understøttes bedre.
- ▶ Der arbejdes med en række yderligere tiltag for at styrke produktiviteten hos den enkelte sagsbehandler, herunder løbende procesoptimering, organisering, understøttelse i optimal brug af ANS mv, jf. afsnittet nedenfor om produktivitet.
- ▶ Administrationen i AES arbejder endvidere med at styrke produktionen - det vil sige afviklingen af sager – ved blandt andet at ansætte yderligere sagsbehandlere.
- ▶ Bestyrelsen har 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. Dette er også en af årsagerne til, at administrationen har besluttet at iværksætte et pilotprojekt med sagstypeteams, jf. ovenfor.
- ▶ Der er iværksat særlige indsatser på områderne for sager relateret til Covid-19, tab af erhvervsevne og private erstatningssager, jf. nedenfor.
- ▶ For at imødegå effekterne af idriftsættelsen af ANS er der i 2022 rekrutteret og opmandet i forhold til sagsbehandlere. Samtidig er der fortsat fokus på tiltag, der kan tiltrække og fastholde gode medarbejdere, jf. nedenfor under afsnittet om medarbejderomsætning, rekruttering og fastholdelse.

Som det fremgår ovenfor, er driften i AES udfordret og påvirket af flere faktorer. Der er dog tale om faktorer, der er afsluttede i den forstand, at Covid-19-anmeldelserne er ved at antage et normalt niveau, og den gennemsnitlige produktivitet efter idriftsættelsen af ANS som før nævnt ved årets udgang var tilbage i et normalt leje. Genopretningen af driften handler således om at få afviklet de ophobede sager samtidig med, at de løbende anmeldelser behandles.

Bestyrelsen er bevidst om, at en genopretning af den nuværende situation vil tage tid, og bestyrelsen forventer, at ophobningen af sager vil kunne ses i sagsporteføljen og have betydning for sagsbehandlingen og resultaterne heraf i de kommende år. AES forventer, at forbedringerne for alvor vil slå igennem synligt igennem i 2024.

Bestyrelsen følger udviklingen nøje bl.a. gennem løbende KPI-rapporter og månedlige nyhedsbreve, og en status på situationen i sagsbehandlingen tages op på alle bestyrelsesmøder, ligesom indsatserne har været drøftet i bestyrelsen. Bestyrelsen drøfter også løbende, hvilke nye mulige indsatser der kan iværksættes med henblik på at stabilisere driften af sagsbehandlingen samt AES' prioritering af disse.

3.1 SAGSBEHANDLINGSTID

Sagsbehandlingstiden i AES er udtryk for den del af det samlede kundeforløb, der starter, når sagen anmeldes (erhvervs sygdomssager) eller oversendes (ulykkessager) til AES. Mange faktorer spiller ind på sagsbehandlingstiden, herunder tilgangen af sager, ventetid på oplysninger fra eksterne aktører, tilstedeværelsen af tilstrækkelige ressourcer med de rette kompetencer i sagsbehandlingen m.m. Dertil kommer, at AES først kan træffe afgørelse i en sag, når sagen er tilstrækkeligt oplyst, og den helbredsmæssige og erhvervmæssige situation er tilstrækkeligt afklaret.

Der er således en række forhold, som er uden for AES' kontrol, men som spiller ind i den samlede sagsbehandlingstid.

Bestyrelsen har i 2022 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.

Alderen på de verserende sager har 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 de sager – nye som gamle - der er afsluttet i den givne periode. Tabellen nedenfor viser de realiserede sagsbehandlingstider for 2022.

Bestyrelsen kan desværre konstatere, at sagsbehandlingstiden som følge af de ovennævnte forhold er steget i 2022. Bestyrelsen har løbende drøftet udviklingen i sagsbehandlingstiden og sagsporteføljen, herunder afvigelsen i forhold til forudsætningerne. I forlængelse heraf har bestyrelsen drøftet mulige indsatser med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden og øge produktiviteten.

Det er afgørende for bestyrelsen, at sagsbehandlingstiden nedbringes, og i de kommende år vil der blive arbejdet intenst for at opnå dette ved iværksættelse af en række initiativer, jf. ovenfor.

Sagstype	Ca. andel af alle sager**	Realiseret
Arbejdsskadesager samlet*	94 pct.	10 mdr.
Førstegangssager uden erhvervsevnetab	72 pct.	9 mdr.
Førstegangssager med erhvervsevnetab	3 pct.	32 mdr.
Andengangssager (genoptagelser og revisioner)	18 pct.	12 mdr.
Hjemvisninger	1 pct.	14 mdr.
Private erstatningssager om mén	6 pct.	15 mdr.
Private erstatningssager om erhvervsevnetab	1 pct.	31 mdr.

*Arbejdsskadesager, som udgøres af ulykkessager og erhvervs sygdomssager

**Summen er over 100, hvilket skyldes afrundinger

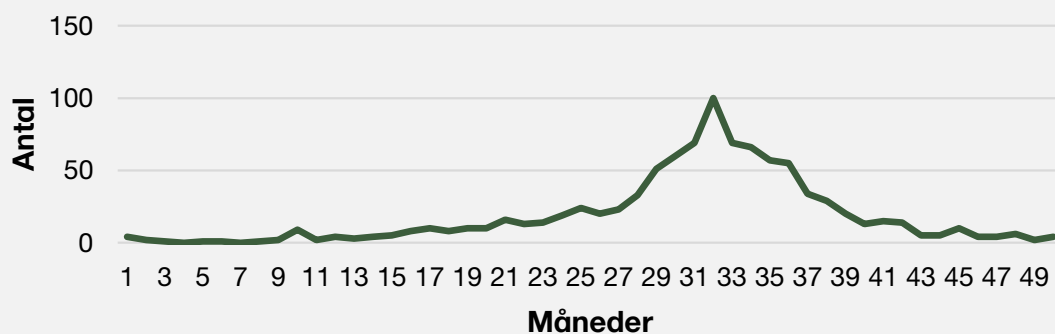
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for førstegangssager

Hvis man sammenligner den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager 2020, 2021 og 2022 ser det således ud:

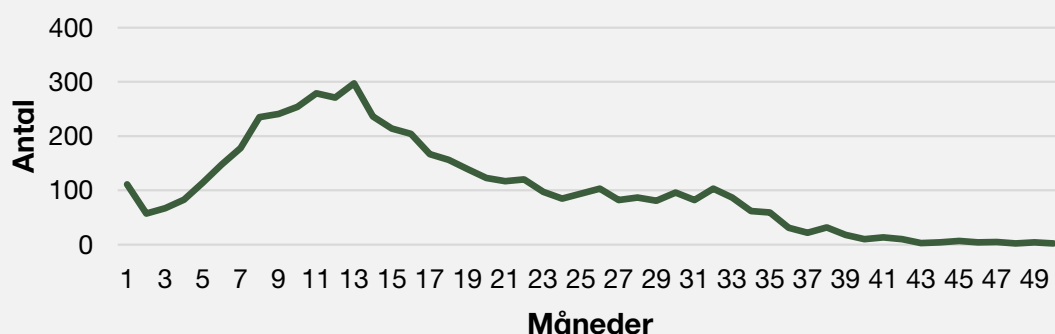


De gennemsnitlige sagsbehandlingstider dækker over variationer i sagsbehandlingstiderne og mange sager afgøres tidligere end gennemsnittet. Dette fremgår af figurerne på næste side, som viser de konkrete sagsbehandlingstider for de afgjorte sager i 2022.

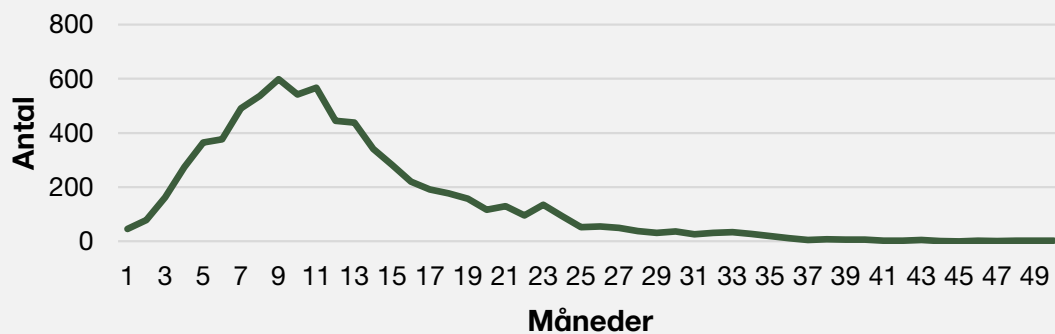
Erhvervsevnetab (1. gang) 2022



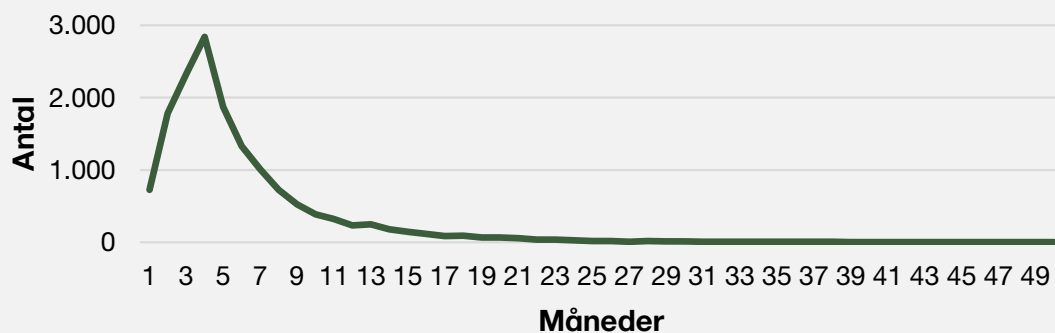
Mén 2022



Anerkendt uden erstatning 2022



Afvist 2022



3.2 FRISTOVERHOLDELSE

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

Tabellen viser den realiserede fristoverholdelse i 2021 og 2022.

Lovbestemte vejledende frister ift. sagsbehandlingen i AES	Fristoverholdelse 2021 (%)	Fristoverholdelse i 2022 (%)
3 måneders frist ulykker (ny lov)	44	21
6 måneders frist erhvervssygdomme (ny lov)	64	53
1 års frist for arbejdsskadesager	76	63
2 års frist for erhvervssygdomme som forelægges erhvervssygdomsudvalget	39	55

Resultatet for året skal ses i lyset af de faktorer, der blev redegjort for ovenfor, herunder den store tilgang af sager, idriftsættelsen af ANS samt udfordringerne med at sikre tilstrækkelige sagsbehandlerressourcer, som har påvirket sagsbehandlingen og sagsafviklingen i 2022. Resultatet er blandt andet en følge af, at AES i flere perioder var nødt til at lukke for sagsbehandling i både det gamle og det nye system i forbindelse med, at der skulle konverteres data over i det nye system.

Ved den endelige idriftsættelse i april 2022 var lukkeperioden cirka 4 uger. Lukkeperioderne har naturligvis haft betydning for sagsbehandlingen og fristoverholdelsen, særligt de korte frister. Udover at det ikke var muligt at træffe afgørelser i lukkeperioderne medførte de, at det i perioder ikke var muligt at journalisere post på sagerne. Som følge heraf opstod der forsinkelser i journaliseringen, der påvirkede sagsbehandlingen, sagsbehandlingstiderne og fristoverholdelsen.

For at imødegå den forventede påvirkning af produktiviteten og sagsbehandlingstiden i forbindelse med implementeringen af ANS havde AES iværksat flere tiltag, herunder tilførsel af ekstra ressourcer i form af 25 medarbejdere m.v. Opgaven med driftsmodningen var imidlertid større end forventet, hvorfor AES fortsat arbejder målrettet på sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden.

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

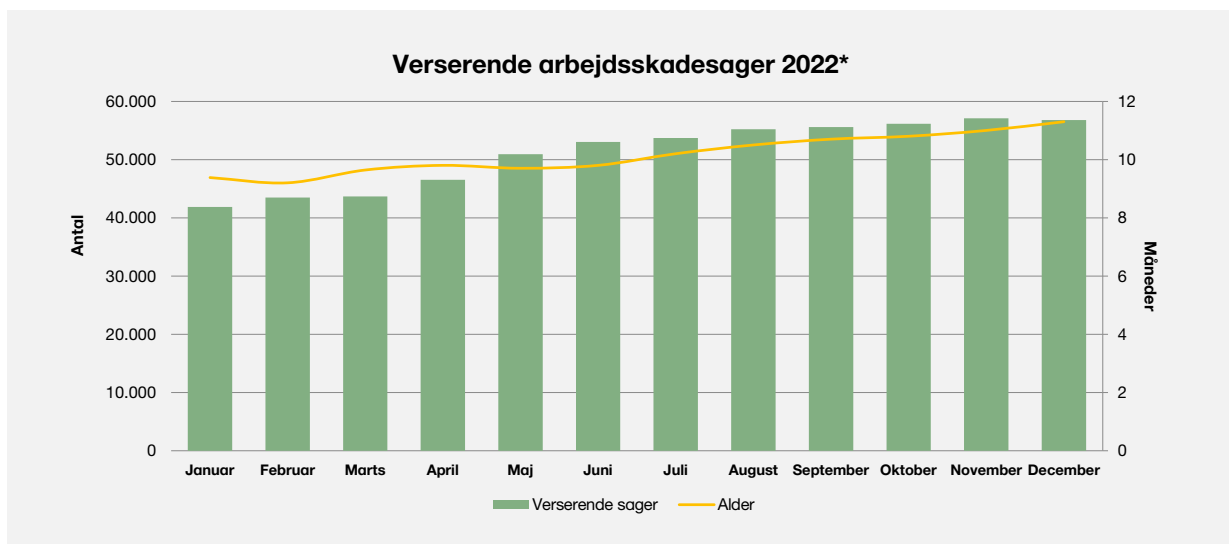
Der blev i efteråret indgået en politisk aftale på arbejdsskadeområdet, hvor der er enighed om, at mål for sagsbehandlingstiden skal erstatte de eksisterende lovfastsatte frister i arbejdsskadesikringsloven. I henhold til aftalen skal dette styrke AES' bestyrelses mulighed og ansvar for at tilrettelægge den mest hensigtsmæssige sagsafvikling.

Målene skal give AES en større fleksibilitet og forenkling i forhold til at styre driften inden for enkle og tydelige mål for sagsbehandlingstiden. Bestyrelsen ser positivt på forslaget om afskaffelse af de lovbestemte, vejledende frister, da disse ikke er realistiske eller mulige for AES at overholde.

3.3 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 2022 på et højere antal verserende sager end ved udgangen af 2021. Som nævnt ovenfor var antallet af verserende sager ved udgangen af 2022 således ca. 56.800, hvilket er ca. 16.900 flere sager end ved udgangen af 2021.



*Grundet overgangen til ANS er tallene for januar-marts 2022 estimeret over antallet af verserende sager.

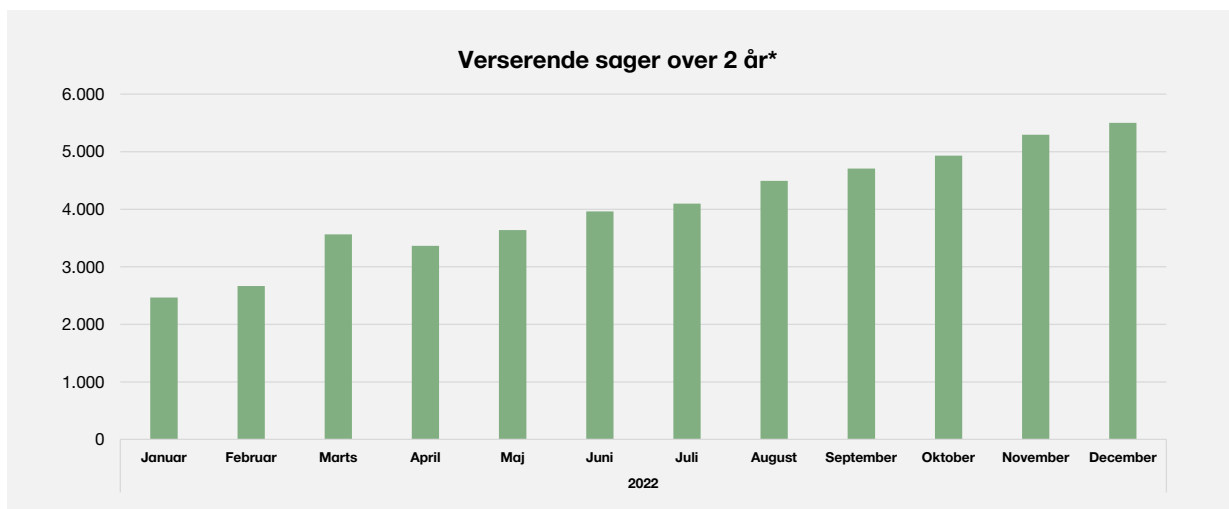
Den gennemsnitlige alder på de verserende sager er ligeledes steget fra 8,8 måneder ved udgangen af 2021 til 11,1 måneder ved udgangen af 2022. Sagerens alder har betydning for sagsbehandlingstiden, da sagsbehandlingstiden først opgøres, når sagerne afsluttes.

Stigningen i alderen på verserende sager skyldes flere forhold, herunder i høj grad idriftsættelsen af ANS, som har medført et ressourcetræk som beskrevet ovenfor og har haft indvirkning på produktiviteten. Det har påvirket afviklingen af sager, herunder sager om erhvervsevnetab, som er de sager med det længste sagsforløb. Bestyrelsen har stort fokus på, at alderen på verserende sager skal nedbringes, og der er som nævnt iværksat initiativer for at imødekomme dette.

3.4 DE ÆLDSTE SAGER

AES styrer efter en sund sagsportefølje, hvorfor udviklingen i antallet af verserende sager, hvis alder er over 2 år, også følges. Der har i 2022 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 5.500 sager, svarende til ca. 9,5 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. Bestyrelsen vil følge udviklingen nøje, jf. også nedenfor under afsnittet om tab af erhvervsevne.



*Grundet overgangen til ANS er tallene for januar-marts 2022 estimeret over antallet af verserende sager.

3.5 PRODUKTIVITET

Der er som bekendt ikke 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.

På denne baggrund er produktivitet 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.

Som nævnt har idriftsættelsen af ANS medført et produktivitetstab i AES i 2022, og der er i 2022 afviklet et lavere antal arbejdsskadesager end de foregående år. En produktivitetstabsnedgang var forventet, da det erfaringsmæssigt tager 1-2 år at driftsmodne et nyt sagsbehandlingssystem, og det var uundgåeligt, at sagsafviklingen ville blive påvirket heraf. Det har dog vist sig at tage længe tid at opnå fuld produktivitet i sagsbehandlingen end forventet, hvilket bunder i den fejlretning, driftsmodning og organisatoriske implementering af systemet, som har pågået siden idriftsættelsen. Bestyrelsen og administrationen er meget optagede af, at produktiviteten og sagsafviklingen er så høj som muligt. Der arbejdes derfor kontinuerligt på at genoprette og højne produktiviteten.

I videreudviklingen af ANS arbejdes der ligeledes kontinuerligt med tekniske forbedringer for at understøtte en øget produktivitet, ligesom der arbejdes efter på sigt at udvikle og implementere løsninger til øget beslutningsstøtte, digital kommunikation med eksempelvis læger mv.

I den løbende sagsbehandling følges den konkrete, operationelle produktivitet hos sagsbehandlere løbende og tæt. Som det fremgik af beretningen for 2021, blev der i 2021 igangsat en række sagsnære tiltag for at forbedre produktiviteten hos den enkelte sagsbehandler. Tiltagene var 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.

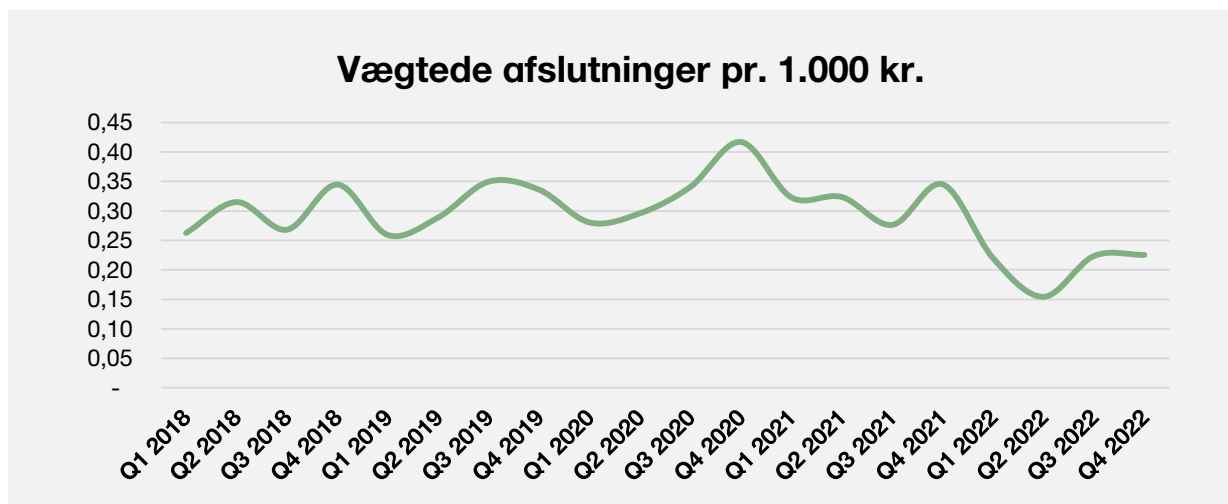
Der er arbejdet videre med disse initiativer i 2022, hvilket har haft en positiv effekt, og fx har medført, at oplæringsforløbet er blevet reduceret med 2-3 uger, da AES har målrettet og optimeret oplæringsforløbet, således at nye medarbejdere modtager nødvendig sparring ud fra en individuel tilgang. Det betyder, at nye medarbejdere kommer hurtigere i gang med at afvikle sager, og det giver en bedre ressourceudnyttelse. Derudover har der også været fokus på hurtigere frigivelse til sagsbehandling af de nyansatte medarbejdere, som har en god forståelse for arbejdsskadeområdet og som lærer hurtigt.

Generelt har der i 2022 været fokus på, hvilke ressourcer der anvendes til andre opgaver end sagsbehandling, og der er løbende foretaget en prioritering af, om nogle af disse ressourcer kunne frigives til sagsbehandling.

Derudover har der været tværgående indsatser for at procesoptimere og kortlægge processuelle hindringer, som har en negativ indflydelse på en effektiv sagsbehandling. Dette har blandt andet resulteret i en forbedret visitation af visse sagstyper, som indebærer forbedringer i måden, sagerne opstartes på, så de dermed kan afsluttes hurtigere.

Bestyrelsen følger løbende udviklingen i produktiviteten. 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.

Nedenfor fremgår en oversigt over udviklingen i produktiviteten i AES i 2022 på baggrund af denne model.



Som det fremgår af figuren, har der været et klart fald i produktiviteten i 2022, sammenfaldende med den fulde idriftsættelse af ANS og processen op til idriftsættelsen. Det fremgår dog også, at der siden har været en stigning i produktiviteten, som dog kan forbedres endnu mere. En styrkelse af produktiviteten er et helt afgørende fokuspunkt for bestyrelsen i den kommende tid.

Det skal endvidere påpeges, at sagsområderne er forskellige og har forskellig grad af kompleksitet. Produktiviteten på de forskellige sagsområder er som følge heraf også forskellig, og initiativer til øget produktivitet skal derfor tilpasses sagsområdet. Det kan fx nævnes, at produktiviteten på området for erhvervssygdomme i 2022 var på niveau med 2021, hvorimod produktiviteten på ulykkesområdet var lavere end forventet. Som nævnt ovenfor har produktiviteten i 2022 samlet set været stigende og har særligt i den sidste del af året nået et tilfredsstillende niveau.

Bestyrelsen og administrationen vil derfor målrette initiativerne og have særlig fokus på, hvordan produktiviteten kan øges på de sagsområder, hvor behovet er størst.

3.6 SAGER MED TAB AF ERHVERVSEVNE

Sagerne om tab af erhvervsevne udgør en andelsmæssig mindre, men meget vigtig del af AES' sagsportefølje, da den vedrører de tilskadekomne, som er kommet mest til skade i forbindelse med deres arbejde og som ofte er hårdest ramt på helbred og økonomi. Det ligger bestyrelsen meget på sinde, at disse tilskadekomne ikke venter på deres afgørelse længere end nødvendigt. Afgørelser om tab af erhvervsevne ligger i enden af et ofte langt forløb med sygdomsbehandling, helbredsmæssige og erhvervmæssige afklaringsforløb og i AES-regi af anerkendelses- og ménforløb. Derfor er sager om tab af erhvervsevne generelt komplekse, og sager, der afsluttes med et positivt tab af erhvervsevne, har ofte et længerevarende forløb.

De lange forløb gælder særligt førstegangssager om tab af erhvervsevne, som udgør ca. 3 pct af AES' sagsportefølje. I 2022 havde førstegangssager, der blev afsluttet med tab af erhvervsevne, en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ca. 32 måneder, hvilket bestyrelsen finder bekymrende og tager meget alvorligt.

AES har i løbet af 2022 afsluttet ca. 4.200 sager med et positivt tab af erhvervsevne, herunder både førstegangssager, revisioner og genoptagelser. Tilgangen af sager om tab af erhvervsevne, herunder både førstegangssager, revisioner og genoptagelser, var ca. 8.200 sager.

Ved udgangen af 2022 var der ca. 11.200 sager, der afventede stillingtagen til spørgsmålet om tab af erhvervsevne.

Som nævnt ovenfor skal årsagerne til ophobningen af sager og de lange sagsbehandlingstider blandt andet findes i, at AES i 2022 har haft udfordringer med at sikre tilstrækkelige sagsbehandlerressourcer til at behandle sagerne om tab af erhvervsevne. Ligeledes har der været et stort træk på erfarne sagsbehandlere i forbindelse med idriftsættelsen af ANS samt en naturlig nedgang i produktivitet og sagsafvikling i forbindelse med idriftsættelsen af ANS.

For at understøtte arbejdet med sagerne om tab af erhvervsevne er der i 2022 iværksat en fokuseret indsats på området. Denne indebærer konkrete tiltag i form af yderligere rekruttering af medarbejdere, interne omrokeringer, omfordeling af opgaver mv.

Der er endvidere afholdt innovationsworkshops med ATP's innovationsenhed for at afdække yderligere muligheder for tiltag, der kan afhjælpe udfordringerne på området. Disse har resulteret i en række initiativer, herunder i relation til visitation, sagsoplysning og organisering, som er ved at blive iværksat.

Bestyrelsen har i 2022 løbende drøftet eksisterende og nye mulige tiltag, og konkretiseret en række forventninger til effekten af disse. Konkret er det forventningen, at der ved udgangen af 2023 er sket en opbremsning i stigningen af antallet af sager om tab af erhvervsevne og i sagsbehandlingstiden på disse sager. Det er derfor forventningen, at AES i 2024 og 2025 vil have et godt udgangspunkt til at kunne opnå målet om en balanceret sagsportefølje og en reduceret sagsbehandlingstid.

3.7 PRIVATE ERSTATNINGSSAGER

I bestyrelsens beretning for 2021 redegjorde bestyrelsen for de udfordringer, der var på det private erstatningsområde og behovet for at gøre en særlig indsats på området. Indsatserne bestod blandt andet i at omrokere ressourcer til private erstatningssager og ansætte studentermedhjælpere, kunderådgivere og sagsbehandlere til det private erstatningsområde. I 2022 er der arbejdet videre med disse initiativer samt andre tiltag, herunder nyt oplæringskoncept, procesforbedringer og organisering og allokering af sagsbehandlerressourcerne, hvor de giver størst værdi.

Indsatserne har båret frugt, og bestyrelsen glæder sig over at konstatere, at der er afviklet flere sager på det private erstatningsområde i 2022. Der blev afsluttet ca. 2.700 sager i 2022 mod 1.400 sager i 2021. Der er dermed tale om stort set en fordobling i antal afsluttede sager.

På trods af den positive udvikling, er der fortsat udfordringer med sagsbehandlingstiden på det private erstatningsområde. Særligt for så vidt angår spørgsmålet om erstatning for tab af erhvervsevne, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 31 måneder. Dette skyldes, at der har været en højere tilgang af sager end forventet, samt at indsatsen i 2022 blev påvirket af flere faktorer, herunder, flere opsigelser end forventet, større tilgang og produktivitetssudfordringer grundet idriftsættelsen af ANS

Bestyrelsen forventer, at porteføljen bliver stabiliseret i 2023, og bestyrelsen vil følge udviklingen nøje.

3.8 SÆRLIG INDSATS VEDR. SAGER RELATERET TIL COVID-19

Sager relateret til Covid-19 har haft en særlig prioritering i AES. Som bestyrelsen kunne berette sidste år, blev der i 2021 oprettet en særlig Task-force til behandling af Covid-19 sagerne.

Task-forcen har håndteret Covid-19 sagerne meget tilfredsstillende, og at antallet af verserende sager relateret til Covid-19 er mærkbart faldende. Dette skal også ses i sammenhæng med, at der skete en praksisændring vedrørende anerkendelse af Covid-19 sager pr. 1. februar 2022, hvor Arbejdstilsynet opdaterede vejledningen om anerkendelse af arbejdsskader relateret til Covid-19.

Praksis blev ændret således, at der ikke længere er formodning for at smitte med Covid-19 skyldes arbejdet, da der ikke længere er restriktioner i samfundet i forhold til Covid-19, og da der i 2022 har været udbredt samfundssmitte.

Dette resulterer i, at flere sager relateret til Covid-19 afvises som arbejdsskadesager, og AES skal derfor ikke behandle spørgsmålet om godtgørelse for varigt mén eller erstatning for tab af erhvervsevne i de afviste sager.

Praksisændringen afspejler sig også i antallet af anmeldelser af sager relateret til Covid-19, som AES modtager. Antallet af anmeldelser har været faldende siden april 2022, og den resterende del af sagerne i AES' portefølje er i stor udstrækning under behandling vedr. afgørelse om varigt mén. På nuværende tidspunkt er anmeldelserne ved Covid-19 normaliseret og sagerne indgår i den almindelige drift på linje med de andre store diagnoseområder på erhvervssygdomsområdet (fx psykiske sygdomme, hudsygdomme og sygdomme i bevægelsesapparatet). Taskforcen er derfor afsluttet med udgangen af 2022. Bestyrelsen har fulgt udviklingen i sagsporteføljen af Covid-19 sager tæt i de forgangne år, og vil i det kommende år fortsat følge afviklingen af Covid-19 som et særskilt fokusområde.

3.9 VETERANOMRÅDET

Veteranområdet er et vigtigt område for bestyrelsen, og det har stor opmærksomhed i AES. Der arbejdes målrettet og prioriteret på at sikre den bedst mulige behandling og kortest mulige sagsbehandlingstid for veteraner, der har været udsendt.

I 2022 var den gennemsnitlige alder på alle verserende veteransager 7,5 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle veteransager var 10,2 måneder, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager var 16 måneder.

Da veteranområdet antalsmæssigt udgør en meget lille sagsmængde i AES, har udsving i et mindre antal af sagerne stor betydning for gennemsnittet, herunder den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Ved udgangen af december 2022 var der 396 verserende sager, hvoraf 143 sager var 1. gangssager.

Som bekendt afsagde Vestre Landsret den 26. juni 2020 dom i en sag vedrørende posttraumatisk belastningsreaktion (PTSD) og den tidsmæssige sammenhæng mellem udsættelse og udvikling af symptomer. Praksisændringen efter dommen havde betydning for sagsbehandlingstiden på veteransagerne, da praksis først skulle tilrettelægges af erhvervssygdomsudvalget inden sagerne kunne forelægges. Samtidig kræver sager til forelæggelse yderligere ressourcer og tidsforbrug end øvrige sager. AES har i 3. kvartal 2022 afviklet de sidste sager omfattet af landsretsdommen. Satspuljeaftalen på veteranområdet udløb ved udgangen af 2021, men veteraninitiativerne "tryghed for veteraner" er videreført for perioden 2022-2025.

4 KUNDER

Tilfredse kunder udgør en af hjørnestenene i AES' strategi, og bestyrelsen er meget optaget af at sikre den kundeoplevede kvalitet. Derfor er det samlede kundeforløb et helt generelt styringsparameter for AES.

ATP arbejder systematisk med at integrere kunderne i udvikling og drift. For at understøtte dette, er der udviklet en række værktøjer, som også anvendes i AES. Det er blandt andet kundeløfter, der skal skabe et fælles rammeværk for, hvordan man arbejder med kunder på tværs af ATP. Eksempler på løfter er 'Vi møder dig, hvor du er' og 'Vi lytter til dig og handler på din feedback'. Et andet eksempel er kundeoverblikket, der har til formål at skabe et overblik over de enkelte områders kundeoplevelse – og hvor der skal sættes ind for at realisere ovenstående kundeløfter. For AES er der identificeret 11 parametre, der er med til at indfri kundeløfterne, herunder fx 'breve', 'telefoni' og 'selvbetjeningsløsninger'. Kundeoverblikket indeholder et overblik over den nuværende kundeoplevelse og den ønskede målsætning fremover. Bestyrelsen kan derfor anvende kundeoverblikket som et prioriteringsværktøj i forhold til AES' arbejde med kundefokus, herunder hvilke parametre der eventuelt skal have øget fokus eller justeres, således at kundeoplevelsen løbende forbedres.

Ligeledes arbejder AES indgående med kunderejser og kortlægningen heraf. Formålet er aktivt at inddrage kundeindsigt i udviklings- og forbedringstiltag samt at sikre et bredere kendskab til og forståelse for kundernes behov i AES. Det er bestyrelsens overbevisning, at et velfungerende arbejdsskadesystem er afhængigt af et fokus på det samlede kundeforløb, herunder hos alle de myndigheder og parter, der har en rolle i sagsforløbet. Bestyrelsen er derfor tilfredse med, at arbejdet med kunderejser inddrager den samlede værdikæde i et sagsbehandlingsforløb og hvordan denne opleves af kunden.

Der har i udviklingen af ANS været et stort fokus på at forbedre kommunikationen med kunden, da kunden modtager mange breve fra AES, som kan være svære at forstå. Arbejdet med forbedret kommunikation har blandt andet medført, at der med ANS udsendes mere læsevenlige og lettere forståelige breve. AES arbejder ligeledes på, om der kan iværksættes tiltag, som gør det lettere for kunden at forstå sagsgangen i en arbejdsskadesag, således at kunden fra start har en realistisk forventning til hvad processen i sagen er, hvornår AES træffer afgørelse samt en forståelse af, hvorfor det tager tid at behandle en arbejdsskadesag.

Bestyrelsen følger løbende kundeoplevelsen i de interne, kvartalsvise statusrapporter. I 2022 sås en forbedring i kundernes oplevelse af sagsbehandlingen på to ud af tre parametre, idet resultaterne i forhold til kundetilfredsheden for 2022 samlet set var følgende:

- ▶ Andelen af kunder, som oplevede, at det var nemt at få behandlet deres sag, var i 2022 ca. 80 pct. Dette var en stigning i forhold til 2021, hvor andelen var 73 pct.
- ▶ Andelen af kunder, som havde tillid til, at AES har behandlet deres sag korrekt, var i 2022 på ca. 82 pct, hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor andelen var 74 pct.
- ▶ Andelen af kunder, der var tilfredse med den tid, som det tog at behandle deres sag, var i 2022 på ca. 70 pct, hvilket er et fald i forhold til 2021, hvor tallet var ca. 75 pct.

Det glæder bestyrelsen, at der på to af parametrene er sket en stigning i kundetilfredsheden i 2022. Det må bl.a. tilskrives de nye forbedrede breve, som er kommet med implementeringen af ANS, og som giver kunderne en bedre forståelse af sagsbehandlingen. Det viser, at AES har og opretholder et stort kundefokus, selvom året har været præget af implementering af ANS.

5 KVALITET

Kvalitet er et af flere afgørende parametre i forhold til sagsbehandlingen og sagsafviklingen, som bestyrelsen følger tæt. AES arbejder med tre former for kvalitet: faglig kvalitet, organisatorisk kvalitet og kundens oplevelse af kvalitet. Fokus på alle tre former for kvalitet er nødvendigt for at sikre, at AES kan levere et produkt af rette kvalitet.

I 2022 har implementeringen af ANS som nævnt haft stor prioritering i AES, og implementeringen har haft betydning for produktiviteten i AES. Primo 2022 blev det derfor besluttet, at Klageenhedens arbejde med kvalitetssikring af klagesager samt den interne kvalitetsmåling blev sat på pause indtil 4. kvartal 2022. De ressourcer, der blev frigivet som følge af dette, blev i stedet brugt på sagsbehandling på ulykkesområdet og erstatning for tab af erhvervsevne samt faglig understøttelse af driften.

Kvalitetssikring af klagesager blev genoptaget i november 2022 for så vidt angår anerkendelses-spørgsmålet på ulykkesområdet. Beslutningen om, alene at genoptage kvalitetssikring af klagesager på dette område, blev truffet ud fra en risikobaseret tilgang og herunder henset til de initiativer, som har været iværksat vedrørende erstatning for tab af erhvervsevne i 2022, jf. ovenfor.

I 1. og 4. kvartal 2022 blev der foretaget en intern kvalitetsmåling af to procent af sagerne afgjort i henholdsvis 4. kvartal 2021 og 3. kvartal 2022. Bestyrelsen glæder sig over, at kvalitetsmålingerne viste, at kvaliteten i sagsbehandlingen fortsat er god og for målingen i 4. kvartal 2022 ligger på 97,9 procent materielt korrekte afgørelser. Ved de interne kvalitetsmålinger ligger andelen af materielt korrekt sædvanligvis stabilt på omkring 95 procent. Kvalitetsmålingen viser, at kvaliteten i sagsbehandlingen ikke er faldet i 2022.

Som led i beskæftigelsesministerens tilsyn med sagsbehandlingen i Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikring skal Ankestyrelsen årligt udarbejde en redegørelse om styrelsens klagesagsbehandling på arbejdsskadeområdet. Redegørelsen omfatter de sager, som Ankestyrelsen traf afgørelse i i år 2021. Redegørelsen indeholder derfor også sager, som AES har truffet afgørelse i i årene før 2021.

Redegørelsen for 2021 indeholder en ny opgørelsesmetode, hvor blandt andet ophævede afgørelser nu indgår. Tallene fra 2021 kan derfor ikke direkte sammenlignes med redegørelserne fra tidligere år. I redegørelsen for 2021 har Ankestyrelsen dog korrigeret tallene fra tidligere år, således at de er opgjort efter samme metode.

Bestyrelsen noterer sig med tilfredshed, at redegørelsen for 2021 fra Ankestyrelsen generelt viser, at AES' afgørelser er af høj kvalitet. Redegørelsen viser en stigning i stadfæstelsesprocenten fra 71 til 74 procent. Det fremgår af redegørelsen for 2021, at der i forhold til redegørelsen for 2020 er sket en stigning i stadfæstelsesprocenten på områderne anerkendelse af ulykker, anerkendelse af erhvervssygdomme og tab af erhvervsevne.

Bestyrelsen noterer sig blandt andet, at stadfæstelsesprocenten for afgørelser vedrørende det nye ulykkesbegreb er på 87 procent, samt at stadfæstelsesprocenten for ulykker generelt er steget fra 75 procent til 80 procent.

Ligeledes har det nye sagsområde Covid-19 en meget høj stadfæstelsesprocent. Ankestyrelsen har afgjort 21 sager om Covid-19, og 95 procent af afgørelserne er stadfæstet. Det glæder bestyrelsen, at dette års redegørelse i lighed med tidligere redegørelser viser en fremgang i stadfæstelsesprocenten, og at Ankestyrelsen i seneste redegørelse fremhæver, at begrundelserne for erhvervssygdomme og tab af erhvervsevne har en høj kvalitet.

I redegørelsen fremhæves der nogle tendenser, som bestyrelsen har noteret sig. Der fremhæves, at hovedårsagen til hjemvisninger er et utilstrækkeligt oplysningsgrundlag, og at en anden lægefaglig vurdering er den primære årsag til ændring af det varige mén. Bestyrelsen tager dette til efterretning og vil have fokus på de forhold, der bliver fremhævet i redegørelsen.

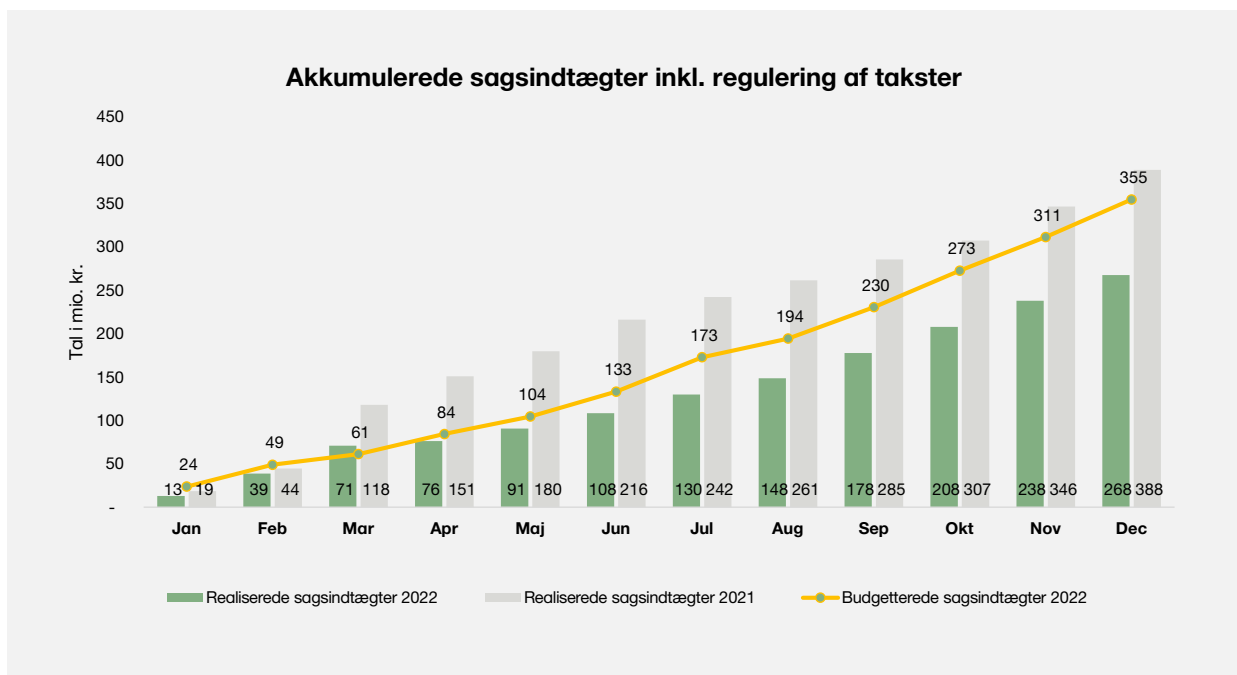
6 ØKONOMI

Administrationsomkostningerne i AES udgjorde i 2022 453 mio. kr., mens indtægterne udgjorde 280 mio. kr. Der er samlet set realiseret et underskud på 172 mio. kr., hvilket er 73 mio. kr. lavere end forventet. Resultatet medførte en reduktion af egenkapitalen, således at denne pr. 31. december 2022 udgjorde -99 mio. kr.

Det negative resultat i 2022 kan tilskrives en kombination af faldende indtægter og stigende omkostningsniveau, blandt andet som følge af idriftsættelsen af AES' nye sagsbehandlingssystem (ANS) i april 2022. Der har været allokeret erfarne sagsbehandlerressourcer til driftsmodning og onboarding af systemet og som forventet har idriftsættelsen af ANS derfor medført et produktivtets- og produktionsstab. Dertil har det vist sig at tage længere tid at opnå fuld produktivitet end forventet, hvilket bundet i den fejlretning, driftsmodning og organisatoriske implementering af systemet, som har pågået siden idriftsættelsen. Derudover har AES oplevet vanskeligheder med at sikre tilstrækkelige sagsbehandlerressourcer.

Som følge af ovenstående har AES i 2022 afsluttet et lavere antal arbejdsskadesager end foregående år, hvilket har påvirket sagsindtægterne. Dertil kommer, at indtægterne isoleret set falder med ca. 60 mio. kr. fra 2021 til 2022, som følge af, at der i 2021 blev realiseret ekstraordinært høje indtægter fra genberegning af sager som følge af forhøjelsen af folkepensionsalderen.

Administrationsomkostningerne er påvirket af stigende omkostninger bl.a. til afskrivninger af IT-systemet, driftsførte udviklingsomkostninger, samt en øget bemanning i AES' kundecenter efter idriftsættelsen af ANS.



7 AES I ØVRIGT

Medarbejderomsætning, rekruttering og fastholdelse

AES arbejder vedvarende på at nedbringe medarbejderomsætningen – og samtidig have fokus på tiltag, der kan tiltrække og fastholde gode medarbejdere. Resultaterne af medarbejdertilfredshedsundersøgelsen (MTU) i 2022 er et pejlemærke i forhold til medarbejdertrivslen i AES. AES fik en meget tilfredsstillende MTU med få udsving i forhold til 2021. AES opnåede en høj svarprocent på 85 pct. Scoren på Engagement ligger uændret højt på 75 (på en skala fra 1 til 100). Til sammenligning er scoren 82 for det samlede ATP. Der er grund til tilfredshed med det samlede resultat af årets medarbejdertrivselsmåling, særligt i et år hvor implementeringen af ANS har betydet mange forandringer for en stor del af organisationen. Resultaterne danner grundlag for det videre arbejde med trivslen i AES, og alle ledere og medarbejdere har i 4. kvartal 2022 holdt dialogmøder om årets MTU resultater.

Medarbejderomsætningen i AES var i 2022 på ca. 16 pct. For sagsbehandlerområdet isoleret set var omsætningen på ca. 18 pct. I 2021 lå niveauet på ca. 15 pct. (ca. 18 pct. for sagsbehandlergruppen). I ATP er den samlede medarbejderomsætning opgjort til ca. 14 pct., hvilket er en svag stigning i forhold til 2021. På baggrund af det omfattende ressourcetræk i forbindelse med oplæring af nye sagsbehandlere og videnstab i forbindelse med fratrædelser er fokus på medarbejderomsætningen fortsat et væsentligt indsatsområde for AES.

Selvom der procentmæssigt ikke er meget stor forskel mellem AES og ATP, har medarbejderomsætningen i AES større konsekvenser, idet oplæring af nye medarbejdere i AES tager længere tid og er mere ressourcekrævende end i øvrige ATP-enheder. På baggrund af det omfattende ressourcetræk i forbindelse med oplæring af nye sagsbehandlere og videnstab i forbindelse med fratrædelser er fokus på medarbejderomsætningen fortsat et væsentligt indsatsområde for AES.

I relation til tiltrækning af nye medarbejdere arbejdes med fokuserede opslag, brug af sociale medier ved rekruttering, samarbejde med professionsskoler i nærområderne m.m., hvor vinklen er, at AES tilbyder et arbejdsliv med mening, ambition og balance. Desuden er der udarbejdet en ny kernefortælling om AES som attraktiv arbejdsplads, herunder om de meningsfulde opgaver, høje faglige ambitioner og fokus på samarbejde i opgavevaretagelsen. Kernefortællingen anvendes målrettet i det videre employer branding arbejde.

På kompetencesiden er det fortsatte fokus at få ANS systemet fuldt integreret i hverdagen. Derudover er der generelt skærpet opmærksomhed på at få drøftet og defineret kerneopgaven i hele organisationen – igennem workshops mm. - med henblik på at styrke sammenhængskraften. Af andre aktiviteter kan blandt andet nævnes etableringen af et juristnetværk i ATP, hvor AES er stærkt repræsenteret med halvdelen af alle jurister i ATP. Idéen med netværket er at præsentere spændende faglige oplæg og give juristerne mulighed for at netværke med kollegaer fra andre hjørner af ATP.

Politisk aftale om et forbedret arbejdsskadesystem

Den 23. september 2022 blev der indgået en bred politisk aftale om et forbedret arbejdsskadesystem. Aftalen indeholder en række initiativer, som skal styrke og forbedre arbejdsskadesystemet. Hovedformålene er, at tilskadekomne kan opnå en bedre arbejdsmarkedstilknytning og i videst muligt omfang blive selvforsørgende, hurtigere afklaring og kortere sagsbehandlingstider samt et forbedret erstatningssystem. Flere af initiativerne vedrører behandlingen af sager om erstatning for tab af erhvervsevne, som i forvejen er et fokusområde, da det er et komplekst sagsområde, som har stor betydning for den person, der er kommet til skade.

Den politiske aftale har medført et ressourcetræk i AES i 2022, da administrationen i AES har afgivet teknisk administrative bemærkninger til brug for udmøntningen af aftalen. Bestyrelsen ser positivt på alle tiltag, der kan medføre en lettelse i sagsbehandlingen på arbejdsskadeområdet og bidrage til at styrke og forbedre arbejdsskadesystemet, herunder at nedbringe sagsbehandlingstiden.

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 2022 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.

9 FOKUS FOR 2023

2022 har været et år præget af implementering af det nye sagsbehandlingssystem i AES. Bestyrelsen ser tilbage på et år med udfordringer, men også et år, hvor AES har nået vigtige milepæle. Idriftsættelsen af ANS gør, at AES står et teknologisk godt sted og er kommet af med den teknologiske gæld, som AES arvede efter Arbejdsskadebestyrelsen. Med implementeringen har AES skabt et grundlag for, at sagsbehandlingen på sigt i højere grad kan understøttes af nye teknologiske løsninger og dermed kan gøres mere effektiv og kundefokuseret. Dette vil AES arbejde videre med dette i de kommende år.

I 2023 vil det primære fokus være at sikre en stabil drift af rette kvalitet. Bestyrelsen tager situationen med stigende sagsbehandlingstider i AES meget alvorligt og har fokus på, at der løbende sker forbedring i forhold til den aktuelle situation. Der er igangsat en række tiltag, som fortsætter i 2023, herunder fx yderligere driftsmodning og tekniske forbedringer af ANS, tiltag til forbedring af produktiviteten og sagsafviklingen, optimeringer af den samlede værdikæde i kundeforløbet mv. Bestyrelsen vil følge disse tiltag nøje i det kommende år. Bestyrelsen er meget bevidst om, at det tager tid før, AES står et bedre sted og har nedbragt antallet af verserende sager, nedbragt sagsbehandlingstiden mv. Bestyrelsen føler sig dog betrygget i, at der med initiativerne i 2022 og 2023 vil blive taget væsentlige skridt hen mod en mere sund sagsportefølje.

Bestyrelsen forventer også, at den politiske aftale på arbejdsskadeområdet kun i mindre grad vil påvirke driften i AES i 2023. Aftalen indebærer ændringer, som har betydning for AES' sagsbehandling og som derfor forventeligt kræver brug af ressourcer til forberedelse af faglig implementering og teknologisk understøttelse, blandt andet i ANS. Aftalen træder efter planen først i kraft 1. juli 2024 og forventes derfor at medføre et ressourcetræk i AES i år 2024.

Bestyrelsen er bevidst om, at 2023 vil blive et år med udfordringer, nye forventninger og krav til AES. Bestyrelsen følger udviklingen i AES tæt og vil i beretningen for 2023 afrapportere på situationen og resultater opnået i 2023.