



Bestyrelsens beretning for 2023

til Beskæftigelsesministeriet

arbejdsmarkedets
erhvervssikring =

INDHOLD

1. Indledning	3
2. Drift.....	6
2.1 Tilgang og antallet af verserende arbejdsskadesager	6
2.2 Indsatser og afvikling af sager	7
2.3 Sagsbehandlingstid	8
2.4 Fristoverholdelse	10
2.5 Tab af erhvervsevne	11
2.6 Sagernes alder og de ældste sager.....	11
2.7 Sager relateret til covid-19.....	12
2.8 Private erstatningssager	13
2.9 Veteransager	13
2.10 Systemudvikling	13
2.11 Produktivitet	14
3. Arbejdet med den politiske aftale om et forbedret arbejdsskadesystem	16
3.1 Implementering af den politiske aftale.....	16
3.2 Redegørelse vedr. sagsbehandlingstider og plan for indfrielse af de politisk fastsatte mål for sagsbehandlingstiderne.....	17
4. Kunder.....	19
4.1 Interessentmøder	19
4.2 Forbedret kommunikation på hjemmesiden	19
4.3 Kunderejser	20
4.4 Kundefokus i AES.....	20
5. Kvalitet.....	21
6. AES i øvrigt.....	23
6.1 Ny lokation i Aarhus.....	23
6.2 Medarbejderomsætning, rekruttering og tilknytning	23
7. Økonomi.....	25
7.1 Statslige lovbundne ordninger	25
8. Fokus for 2024	27

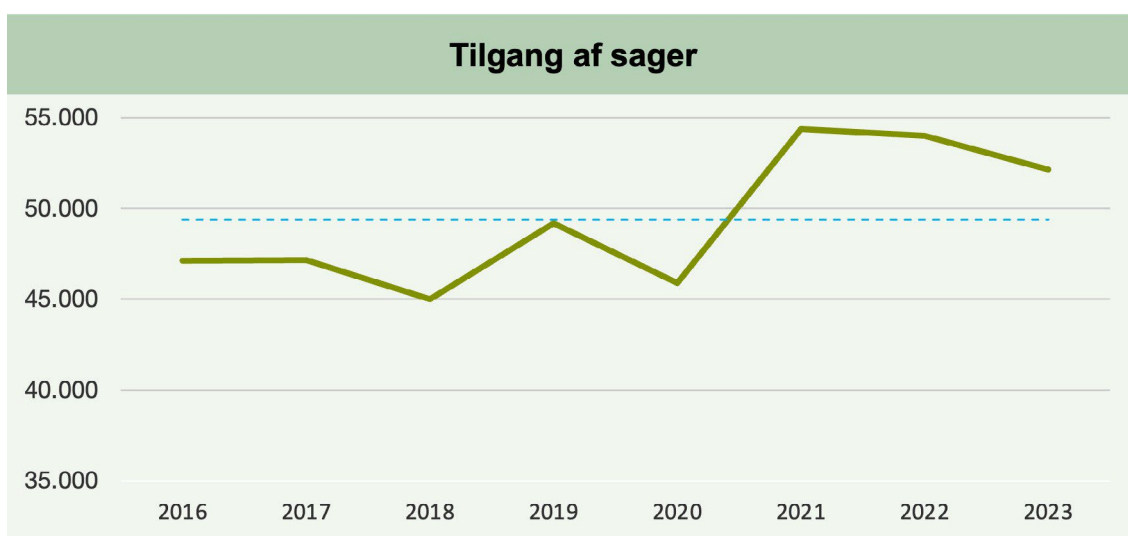
1 INDLEDNING

I denne beretning beskriver bestyrelsen resultater og væsentligste beslutninger i Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) i 2023.

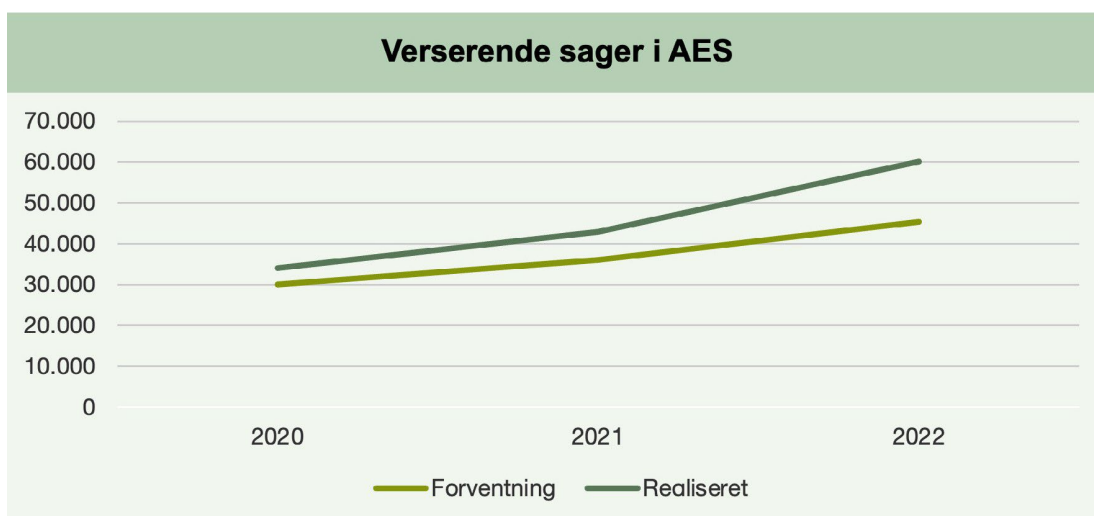
Der er sket meget siden etableringen af AES i 2016. Her overtog AES en række udfordrede rammevilkår i form af bl.a. forældet teknologi og teknologisk gæld, lange sagsbehandlingstider, en sagsportefølje i ubalance, en udfordret økonomi og en planlagt udflytning. Siden da har AES arbejdet målrettet med at opnå en drift og sagsportefølje i balance.

Ved udgangen af 2023 har AES opnået betydelige resultater i den rigtige retning. ANS og de tilhørende støttesystemer samt en række nye selvbetjeningsløsninger er idriftsat fuldt ud og sagsbehandling er udflyttet til nye lokationer. Dette samtidig med, at kvaliteten i sagsbehandlingen er fastholdt.

Inden for de seneste år har særligt to begivenheder haft indflydelse på mulighederne for en stabil drift. Udvikling og implementeringen af ANS betød i 2021 og 2022 et stort ressourcetræk i hele organisationen og et forventet produktivets- og produktionstab. Samtidig medførte Covid-19-pandemien en høj tilgang af sager på et helt nyt sagsområde ligesom medarbejderne – som for mange andre arbejdspladsers vedkommende - var hjemsendt i store dele af 2020 og 2021.

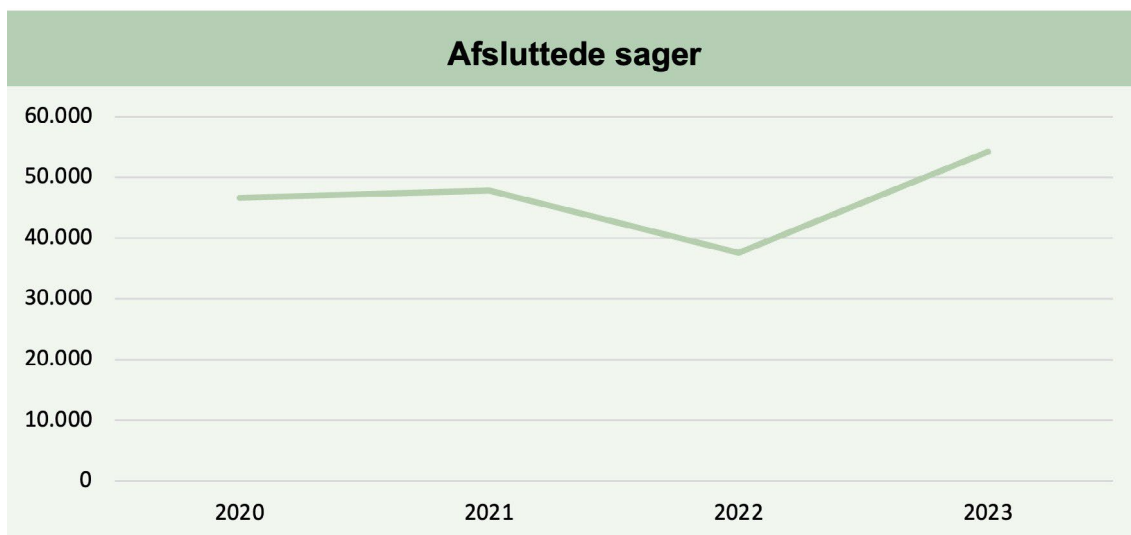


På trods af de handlinger, som AES iværksatte for at imødegå påvirkningen fra de to udfordringer, medførte de en ophobning af sager og længere sagsbehandlingstider.



På denne baggrund har det været bestyrelsens fokusområde i 2023 at lægge sporene til, at AES kan opnå en sagsportefølje i balance og reducerede sagsbehandlingstider. AES har i 2023 nået vigtige resultater i den rigtige retning på baggrund af en målrettet og fokuseret handlingsplan for sagsbehandlingen i 2023.

Det overordnede mål for 2023 har været at skabe balance mellem antallet af indkomne og afviklede sager, så antallet af verserende sager i 2023 kunne holdes på et stabilt niveau. Dette mål er nået. AES har i 2023 afviklet et meget højt antal sager.



Derudover har AES i vid udstrækning nået de øvrige målsætninger i handlingsplanen for 2023, herunder i relation til journalisering, afvikling af veteransager, afvikling af gamle sager mv.

Produktiviteten er steget igennem 2023, særligt på ulykkesområdet, hvor der har været en gennemsnitlig stigning på 20 pct. Et vigtigt element i forhold til afvikling af sager og i forhold til at sikre en sagsportefølje i balance er – udover øget produktivitet - at øge sagsbehandlerkapaciteten. Dette har AES opnået i 2023 igennem et målrettet fokus på rekruttering, ved at etablere en ny lokation samt et effektiviseret oplæringsforløb. AES etablerede pr. 1. september 2023 en ny lokation i Aarhus med ansættelse af ca. 30 jurister, hvilket har været en stor succes.

For at nå de fastsatte mål har AES arbejdet med en ny organisering i sagsbehandlingen, herunder med fokus på det samlede sagsforløb, samt øget fokus på end-to-end processen og mere effektiv sagsafvikling. Ligeledes har AES arbejdet med løbende optimeringer af processer og forretningsgange i sagsbehandlingen, blandt andet for at forbedre produktiviteten for de enkelte sagsbehandlere. Idriftsættelsen af ANS har muliggjort IT-forbedringer og nye funktioner i ANS, der understøtter og forbedrer processer m.m., så produktiviteten overordnet set er kommet på niveau med de målsætninger, der er fastlagt.

AES er ikke i mål endnu, og bestyrelsen forventer, at det vil tage tid, før antallet af verserende sager og sagsbehandlingstiderne er nedbragt til et tilfredsstillende niveau. Som det fremgår af planen for indfrielse af de politisk fastsatte mål for sagsbehandlingstiderne, som bestyrelsen fremsendte til beskæftigelsesministeren i december 2023, er det bestyrelsens vurdering, at indfrielsen vil kræve en indsats på flere områder og parametre.

Det er bestyrelsens opfattelse, at ny teknologi og fortsat systemudvikling er afgørende for at opnå en endnu mere effektiv sagsbehandling med bedre sagsforløb og kortere sagsbehandlingstider. AES har på denne baggrund i 2023 arbejdet med at udvikle løsninger, der understøtter sagsbehandlingen på flere fronter. Det drejer sig blandt andet om den såkaldte 'lægeløsning', som kort sagt betyder, at landets almene lægepraksisser kan kommunikere digitalt og struktureret med AES direkte fra lægernes eget fagsystem. De praktiserende læger har taget godt imod løsningen og anvender den allerede nu i stort omfang, hvilket forkorter svartiden for lægelige oplysninger. Derudover har AES i løbet af 2023 også udviklet og idriftsat en intern AI-chatbot – AEsther – der som led i den indledende sagsbehandling besvarer kunderådgivernes spørgsmål baseret på svar, der vedligeholdes af erfarne medarbejdere.

AES har i 2023 bidraget til arbejdet med at omsætte den politiske aftale om et forbedret arbejdsskadesystem fra september 2022 til virkelighed. AES har leveret tekniske og administrative bidrag til udarbejdelsen af lovforslaget, der udmøntede den politiske aftale, samt til selve lovbehandlingen og har arbejdet med forberedelse og implementering af initiativerne i den politiske aftale.

I den forbindelse har bestyrelsen – på anmodning fra beskæftigelsesministeren – indsendt en redegørelse vedr. forhold af betydning for sagsbehandlingstiderne og mulige forbedringsforslag samt en plan for indfrielsen af de politisk fastsatte mål for sagsbehandlingen på hhv. 7 måneder for alle arbejdsskadesager og 20 måneder for sager med et tab af erhvervsevne. Bestyrelsen har herudover arbejdet grundigt med at skærpe bestyrelsens interesser for og kompetencer inden for mulighederne inden for AI, idet det er bestyrelsens forventning at det nye sagssystem, ANS, i kombination med AI rigtigt anvendt på længere sigt vil kunne medvirke til lavere sagsbehandlingstid såvel som afgørelser, der kvalitetsmæssigt er på niveau med det aktuelt høje niveau.

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 DRIFT

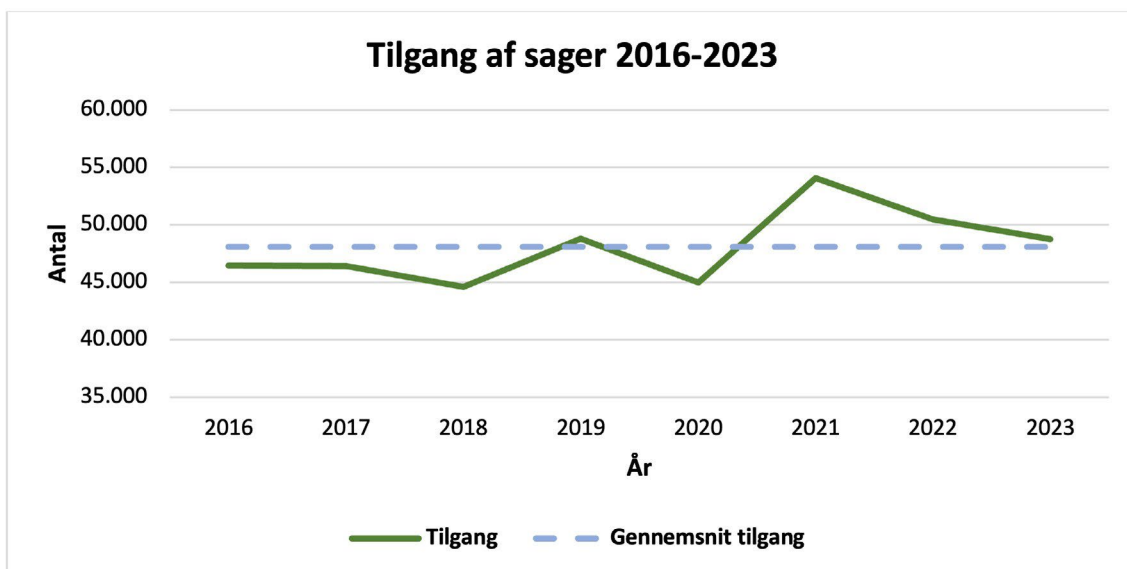
Ved indgangen til 2023 havde AES et ekstraordinært højt antal verserende sager. Dette skyldtes en ophobning af sager i 2021 og 2022, hvor idriftsættelsen af ANS krævede en massiv indsats i alle dele af AES, herunder til udvikling af systemet, oplæring af alle medarbejdere i det nye system og tilpasning af arbejdsgange. Idriftsættelsen medførte dermed et produktivtets- og produktionsstab i sagsbehandlingen, og det har taget længere tid end forventet at opnå fuld produktivitet til trods for de tiltag, som AES iværksatte for at imødegå udfordringerne. Samtidig var der i 2021 og 2022 en meget stor sagstilgang, særligt af Covid-19 sager, ligesom medarbejderne var hjemsendt i længere perioder.

Disse forhold betød, at AES ved indgangen til 2023 havde en meget stor portefølje af verserende sager, herunder et stigende antal ældre sager, og oplevede stigende sagsbehandlingstider.

AES' bestyrelse er meget bevidst om sagsbehandlingstidernes betydning for de tilskadekomne, som må vente længere på en afklaring af deres situation. Dette gælder særligt for de tilskadekomne, hvor arbejdsskaden har medført et tab af erhvervsevne. Bestyrelsen har derfor i 2023 haft som et meget centralt fokuspunkt at forbedre situationen og tage væsentlige skridt hen imod en sundere sagsportefølje. Dette har således været det grundlæggende omdrejningspunkt for indsatsen i 2023.

2. 1 TILGANG OG ANTALLET AF VERSERENDE ARBEJDSKADESAGER

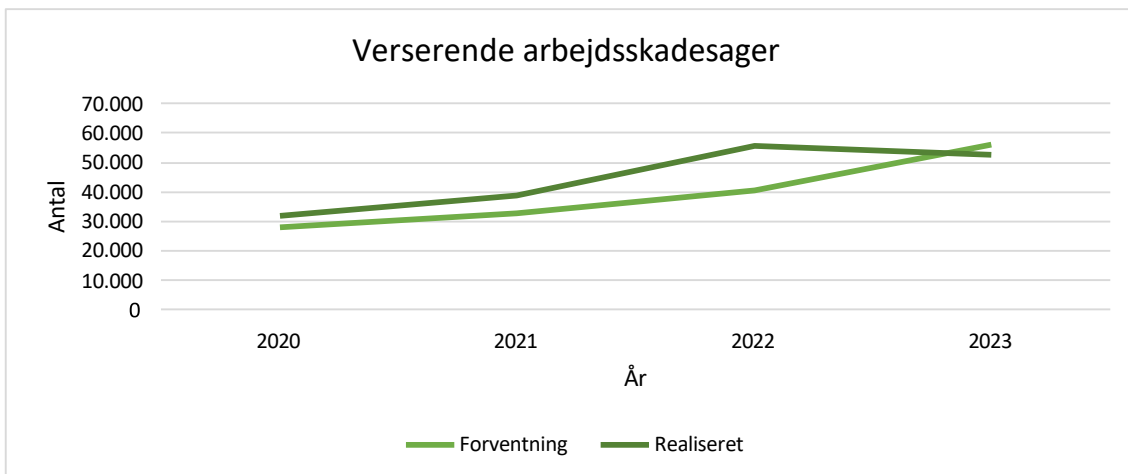
Ved indgangen til 2023 havde AES 55.600 verserende arbejdsskadesager. En faktor i forhold til stabilisering af sagsporteføljen, herunder antallet af verserende sager, er tilgangen af arbejdsskadesager. I 2023 modtog AES ca. 39.300 førstegangssager. Dertil kommer ca. 9.500 andengangssager, det vil sige revisionssager, genoptagelsessager mv. Tilgangen var dermed i alt på ca. 48.800 arbejdsskadesager. Dette er over gennemsnittet for årene siden 2016 – dog færre end i 2022 og 2021, hvor tilgangen var historisk høj som følge af de mange anmeldelser relateret til Covid-19.



Inklusiv Grønlandssager var tilgangen på cirka 50.000 sager.

Tilgangen af sager har været højere end forventet på ulykkesområdet og modsat lavere end forventet på erhvervssygdomsområdet, hvilket primært skyldes den ændrede vejledning i relation til anmeldelse af Covid-19-sager. Derfor har AES haft fokus på ressourceudnyttelse mellem ulykkes- og erhvervssygdomsområdet for at sikre balance i sagsporteføljen, bl.a. igennem omprioriteringer i driften.

Overordnet set er der sket et fald i antallet af verserende arbejdsskadesager i løbet af 2023. Ved udgangen af 2023 var der således ca. 52.600 verserende arbejdsskadesager, hvilket svarer til et fald i antallet af verserende arbejdsskadesager på ca. 3.000 sager siden årets begyndelse.



Inklusive Grønlandssager svarer det til, at der ved indgangen til 2023 var i alt 56.800 arbejdsskadesager, hvilket ved udgangen af 2023 var reduceret med ca. 2.800 sager til ca. 54.000 arbejdsskadesager.

2.2 INDSATSER OG AFVIKLING AF SAGER

Nedbringelsen af antallet af verserende arbejdsskadesager skal ses i lyset af en ambitiøs og målrettet indsats i sagsbehandlingen i 2023.

For at sikre fremdrift i relation til en sundere sagsportefølje besluttede AES' bestyrelse en handlingsplan for sagsbehandlingen i 2023 med en række konkrete indsatser samt en række ambitiøse mål for resultaterne for året. Formålet med handlingsplanen var at stabilisere sagsporteføljen, så der var balance mellem antallet af indkomne og afviklede sager, samt at understøtte og styrke sagsbehandlingen og dermed skabe grundlag for, at der på sigt kan ske en nedbringelse af antallet af verserende sager, en nedbringelse af sagsbehandlingstider mv.

Denne handlingsplan har ligget til grund for indsatsen i 2023.

Handlingsplanen har haft fire fokusområder med en række initiativer:

- ▶ Øget kapacitet og kompetencer
En afgørende forudsætning for at afvikle sager og skabe en sagsportefølje i balance er at have de rette kompetencer til de rette opgaver. AES har i 2023 haft fokus på øget kapacitet og tilknytning af kompetencer igennem:
 - Generelt fokus på at rekruttere og tilknytte de nødvendige sagsbehandlerressourcer
 - Ny lokation i Aarhus for at understøtte rekrutteringen af kvalificerede sagsbehandlerressourcer
- ▶ Ny organisering og specialisering i Kundecenteret, herunder end-to-end sagsbehandling
 - AES har lavet en ny organisering i sagsbehandlingen med fokus på specialisering, herunder "end to end" sagsbehandling.
 - Dette indebærer, at sagsbehandlere nu arbejder i teams, der har øget ansvar for egen sagsportefølje og dermed tydeligt ansvar for den samlede kunderejse. Organiseringen sikrer et tydeligere fokus på "end-to-end processen" og dermed identifikation af procesforbedringer, der understøtter en effektiv sagsafvikling.
 - Ligeledes har AES samlet alle kunderådgivere i en afdeling på tværs af lokationerne med henblik på at arbejde fokuseret med procesoptimering og sikre rette flow i sagerne og dermed understøtte bedre kundeservice og den samlede drift i AES.

- ▶ Generel optimering af processer og forretningsgange i sagsbehandlingen
 - I 2023 har der generelt været løbende fokus på optimering af processer og forretningsgange i sagsbehandlingen for at forbedre bl.a. produktiviteten.
 - Pr. 1. august 2023 blev der på alle AES' lokationer udpeget fag- og proceskoordinatorer, som har til opgave at understøtte behovet for tæt sparring og coaching i forhold til faglig og processuel sikkerhed.
- ▶ Sagsunderstøttende initiativer – herunder IT-forbedringer og nye funktioner/forbedringer i ANS
 - AES har i 2023 løbende iværksat systemudviklende initiativer, der understøtter en effektiv sagsafvikling, herunder automatisering og optimering af en lang række processer.

I handlingsplanen var fastsat en række overordnede, ambitiøse målsætninger for sagsbehandlingen. Disse målsætninger er i stor udstrækning opfyldt:

- ▶ Produktionsmål på 53.100 sager

AES havde for 2023 et overordnet produktionsmål på 53.100 sager (arbejdsskadesager og private erstatningssager), hvilket var ambitiøst i forhold til afviklingen af sager i de foregående år. Ikke siden 2018 er der således afviklet over 50.000 sager i AES¹.

AES fik i 2023 afviklet i alt 54.200 sager, det vil sige ca. 1.100 sager over det ambitiøse mål. Det er således et højt antal afviklede sager og et meget flot resultat.

Inklusiv afsluttede sager fra Grønland, er det samlede antal afviklede sager i 2023 på cirka 55.200 sager.

- ▶ Produktivitetsstigning på ulykkesområdet på 20 pct ved udgangen af 2023

Også dette mål er opnået igennem et massivt fokus på produktivitet, herunder en række sagsunderstøttende initiativer og et markant fokus på optimering af processer og forretningsgange, jf. ovenfor.

- ▶ Produktionsmål på ca. 11.000 sager vedr. tab af erhvervsevne

Der blev afviklet 8.900 sager vedr. tab af erhvervsevne. Indsats og resultater på området for tab af erhvervsevne uddybes nedenfor.

- ▶ Færdigjournalisering indenfor 7 dage i gennemsnit

Målet om færdigjournalisering indenfor 7 dage i gennemsnit er nået igennem et fokus på optimering af de indledende skridt i sagsbehandlingen.

Under disse overordnede målsætninger var også fastsat en række delmål. Der redegøres for status på disse under de konkrete sagsområder.

AES er altså lykkedes på mange områder i 2023 og har dermed lagt et godt fundament for, at AES kan bringe sagsporteføljen i balance. Bestyrelsen er bevidst om, at målet om at nedbringe sagsbehandlingstiderne kræver løbende tiltag og at effekten af disse først slår igennem på sigt. De fulde effekter af arbejdet i 2023 vil dermed – helt efter planen - først vise sig i de kommende år. En genopretning af den nuværende situation vil således 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.

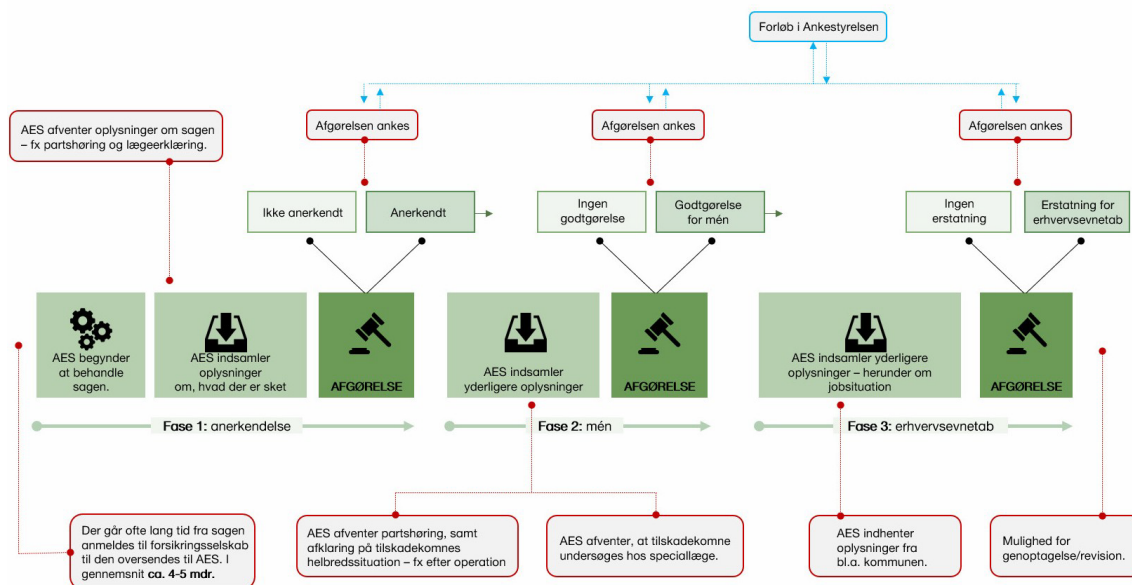
Bestyrelsen følger udviklingen nøje, bl.a. gennem løbende KPI-rapporter og månedlige nyhedsbreve ligesom status på sagsbehandlingen, de igangsatte indsats og opfølgning på de fastsatte mål tages op på alle bestyrelsesmøder, herunder ekstra bestyrelsesmøder, hvor eneste punkt på dagsordenen er status på sagsbehandlingen.

2.3 SAGSBEHANDLINGSTID

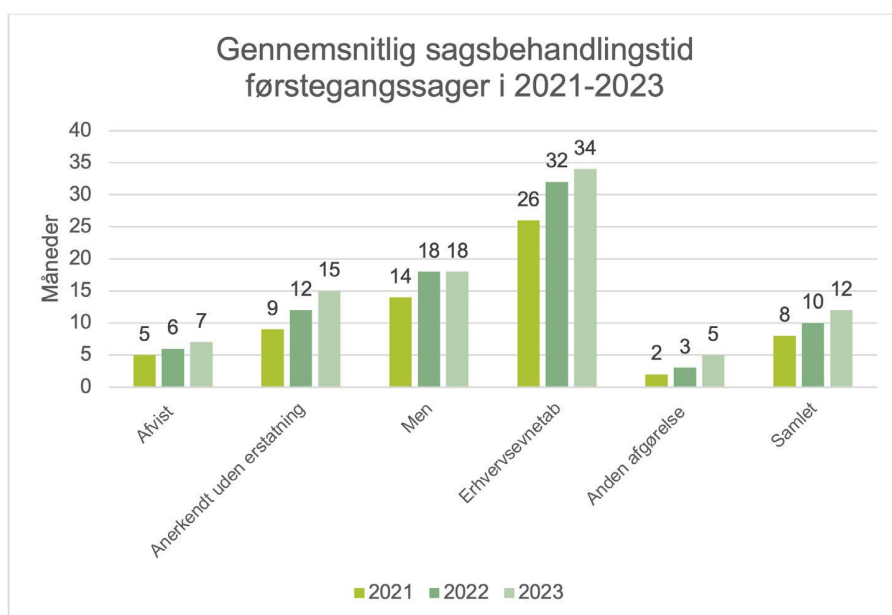
¹ I 2021 var antallet af afviklede sager på 53.400 – heraf var ca. 6.700 sager dog genoptagelsessager som følge af justering af folkepensionsalderen.

Sagsbehandlingstiden i AES er udtryk for den del af det samlede sagsforløb, der starter, når sagen anmeldes (erhvervs sygdomssager) eller oversendes (ulykkessager) til AES. Sagsbehandlingstiden for den enkelte sag tæller først 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, der er afsluttet i den givne periode.

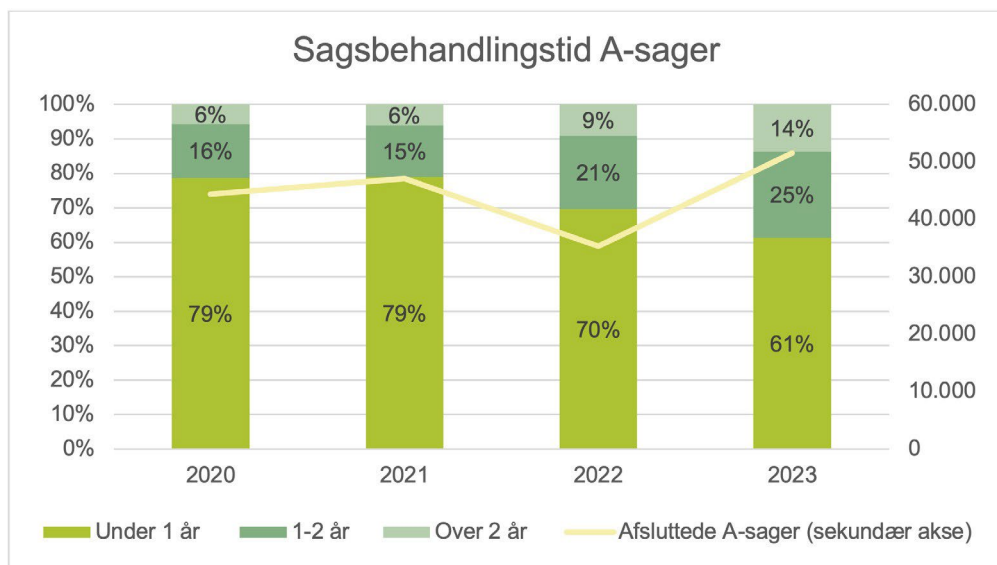
Mange faktorer spiller ind på sagsbehandlingstiden, herunder tilgangen af sager, ventetid på oplysninger fra eksterne aktører, tilstedeværelsen af tilstrækkelige sagsbehandlerressourcer med de rette kompetencer mm., jf. nedenstående figur, der illustrerer faserne i et sagsforløb. Dertil kommer, at AES først kan træffe afgørelse i en sag, når sagen er tilstrækkelig oplyst, og den tilskadekomnes helbredsmæssige og erhvervmæssige situation er tilstrækkeligt afklaret. Som det fremgår, er der således en række forhold, som er udenfor AES' kontrol, men som spiller ind på den samlede sagsbehandlingstid.



Ser man ser på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager 2021, 2022 og 2023, kan bestyrelsen konstatere en stigende tendens. Det er en helt forventelig udvikling, da der er ophobet mange sager i AES, som tæller med i sagsbehandlingstiden, når de afsluttes. Bestyrelsen havde derfor også forventet en højere sagsbehandlingstid i 2023.



Det er vigtigt at understrege, at ovenstående er gennemsnitlige sagsbehandlingstider, som dækker over variationer. Langt over halvdelen af arbejdsskadesagerne afgøres inden for et år. Dette fremgår af figuren nedenfor, som viser fordelingen af afgørelser for de afgjorte arbejdsskadesager i 2020-2023.



Der er på baggrund af ovenstående forhold realiseret nedenstående sagsbehandlingstider for de sagsgrupper, som bestyrelsen fastsætter årlige prognoser for.

Sagstype	Ca. andel af alle sager**	Realiseret
A-sager samlet*	93 pct.	12 mdr.
Førstegangssager uden erhvervsevnetab	72 pct.	10 mdr.
Førstegangssager med erhvervsevnetab	3 pct.	34 mdr.
Andengangssager (genop. og rev.)	16 pct.	13 mdr.
Hjemvisninger	1 pct.	17 mdr.
P-sager vedrørende mén	7 pct.	17 mdr.
P-sager vedrørende erhvervsevnetab	1 pct.	35 mdr.

*Arbejdsskadesager, som udgøres af ulykkesager og erhvervs sygdomssager

**Afvigelse i summen skyldes afrundinger

Det er helt afgørende for bestyrelsen, at sagsbehandlingstiderne nedbringes, så hurtigt som det er muligt. Bestyrelsen er dog som nævnt meget bevidst om, at det vil tage tid at vende den nuværende situation, og at gennemsnittet for sagsbehandlingstiderne vil stige i en periode grundet den nuværende sagsportefølje, som indeholder et højt antal verserende sager med en stigende alder. Bestyrelsen vil i de kommende år, via de årlige handlingsplaner, iværksætte målrettede initiativer, der understøtter stabilisering af sagsporteføljen og dermed på sigt lavere sagsbehandlingstider og et faldende antal sager.

2.4 FRISTOVERHOLDELSE

Bestyrelsen har som nævnt i 2023 fastholdt den overordnede styring af sagsbehandlingen med fokus på at sikre en sund sagsportefølje. Dette omhandler blandt andet parametre som balancen mellem antallet af verserende sager, sagernes alder og sagsbehandlingstiden, herunder de lovbestemte, vejledende frister.

Tabellen viser den realiserede fristoverholdelse i 2022 og 2023.

Lovbestemte vejledende frister ift. sagsbehandlingen i AES	Fristoverholdelse i 2022 (pct.)	Fristoverholdelse i 2023 (pct.)
3 måneders frist ulykker (ny lov)	21	22
6 måneders frist erhvervssygdomme (ny lov)	53	53
1 års frist for arbejdsskadesager	63	60
2 års frist for erhvervssygdomme som forelægges erhvervssygdomsudvalget	55	43

De lovfastsatte, vejledende frister bortfalder i 2024 som følge af den politiske aftale om et forbedret arbejdsskadesystem og erstattes af politisk fastsatte mål for sagsbehandlingstiderne. Bortfaldet af de lovbestemte, vejledende frister forbedrer AES' muligheder for at planlægge sagsbehandlingstiden så effektivt som muligt, da det giver en øget fleksibilitet i planlægningen. Samtidig giver det et bedre samlet sagsforløb for parterne i sagerne på grund af bedre muligheder for at forventningsafstemme om tidspunktet for afgørelsen i den enkelte sag.

2.5 TAB AF ERHVERVSEVNE

Som nævnt ovenfor var et af hovedmålsætningerne i 2023 at afslutte 11.000 sager vedr. tab af erhvervsevne. Dette var et meget ambitiøst mål, set i lyset af, at AES i 2022 afviklede ca. 4.200 sager vedr. tab af erhvervsevne.

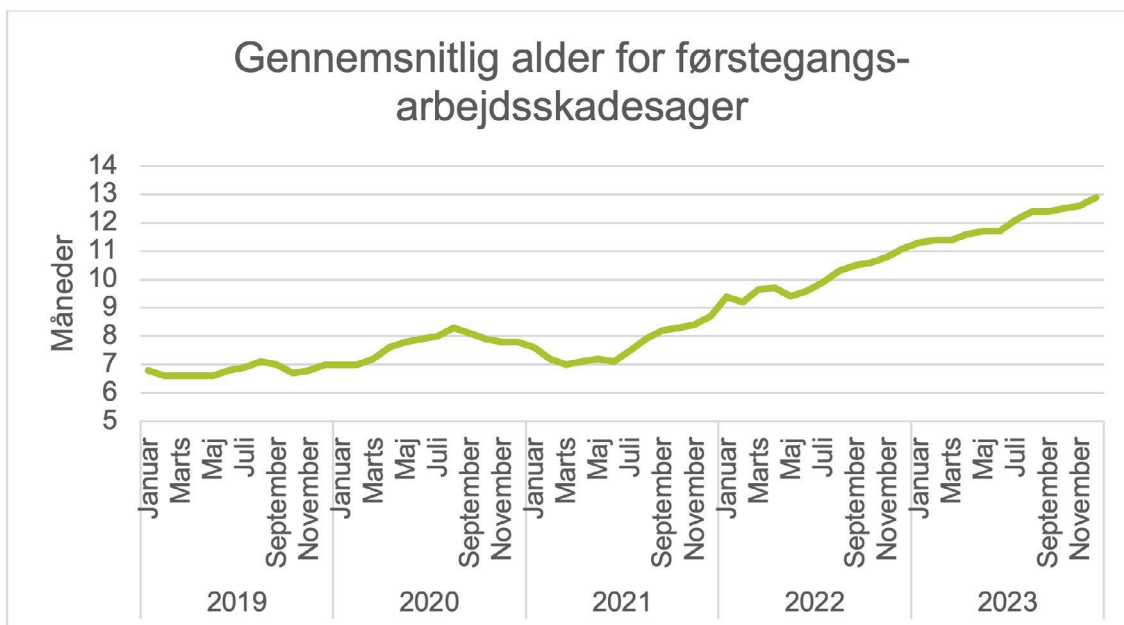
AES afviklede i 2023 et meget højt antal sager vedr. tab af erhvervsevne, ca. 8.900.

AES oplever udfordringer med at sikre det tilstrækkelige antal kvalificerede sagsbehandlere, til trods for løbende rekruttering og oplæring. Samtidig har der været en større tilgang af sager vedr. tab af erhvervsevne som følge af, at der er afviklet et højt antal sager om anerkendelsesspørgsmålet og varigt mén. Derfor er der ved udgangen af 2023, på trods af afvikling af et meget højt antal sager, fortsat et højt antal sager vedr. tab af erhvervsevne. Primo 2023 var der ca. 11.200 verserende sager vedrørende tab af erhvervsevne. Efter december 2023 var der ca. 11.400 sager.

AES' bestyrelse ser på denne udfordring med stor alvor, og sager vedr. tab af erhvervsevne vil være et centralt og prioriteret indsatsområde i 2024, herunder igennem rokering og oplæring af sagsbehandlerressourcer samt forbedring og optimering af processerne omkring sagsbehandlingen af sager vedr. tab af erhvervsevne.

2.6 SAGERNES ALDER OG DE ÆLDSTE SAGER

Som følge af ophobningen af sager er den gennemsnitlige alder for de verserende sager steget. Som det fremgår nedenfor, er den gennemsnitlige alder for førstegangssager således steget kontinuerligt siden 2021 og er alene i 2023 steget fra 11,3 måneder ved indgangen til året til 13,1 måneder ved udgangen af året.

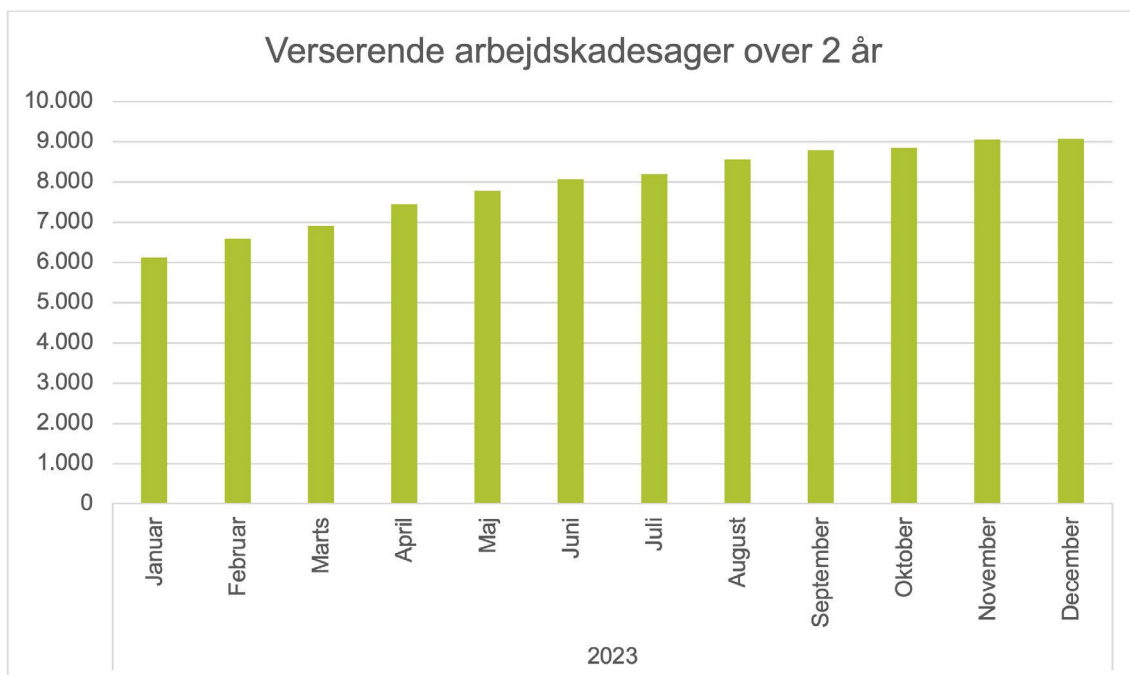


Sagernes stigende alder har konsekvenser for sagsbehandlingstiderne. Dette skyldes, at sagsbehandlingstiden for den enkelte sag som nævnt først tæller med i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, når sagen afsluttes.

Det ligger bestyrelsen meget på sinde, at de personer som har ventet længst tid på en afgørelse, bliver prioriteret og modtager en afgørelse hurtigst muligt. Derfor har AES haft som prioriteret indsats at nedbringe sagsbunken i forhold til de ældste sager. Målet for 2023 var at halvere antallet af de ca. 3.300 ældste sager vedrørende erstatning for tab af erhvervsevne, som var ældre end to år. AES er kommet i mål med indsatsen, og derved har fået halveret de ældste sager. Dette er til stor gavn for de mennesker, der er kommet til skade og har ventet lang tid på en afgørelse.

AES har afviklet flere gamle sager i 2023 end tidligere. Ud af de 54.200 afsluttede arbejdsskadesager i 2023 var 14 pct. mere end to år gamle. Det er betydeligt højere end i 2022, hvor 9 pct. af de afsluttede sager var over to år, og 2020 og 2021, hvor det kun var 6 pct. af de afsluttede sager, der var over to år.

Dette er imidlertid ikke nok til at reducere antallet af sager over to år. Tværtimod er der blevet betydeligt flere sager over to år i løbet af 2023, selvom det samlede antal verserende sager er faldet. Det skyldes "gælden" fra ophobningen af sager i både 2021 og 2022, som det kræver en stor indsats at få afviklet. Ved indgangen af 2023 var der således ca. 6.100 sager, mens der ved udgangen af 2023 var ca. 9.100 sager, som er mere end 2 år gamle.



Den gennemsnitlige alder på de to procent ældste sager er 45,5 måneder, hvilket er en stigning fra sidste år. Stigningen forventes derfor at have en negativ effekt på sagsbehandlingstiderne fremadrettet.

Bestyrelsen er meget bevidst om, at AES ikke er et tilfredsstillende sted i forhold til de ældste sager, og nedbringelsen af de ældste sager vil være et klart fokus i indsatsen 2024.

2.7 SAGER RELATERET TIL COVID-19

Primo 2023 var der 7.400 verserende sager relateret til Covid-19. AES bestyrelse ønsker at bevare fokus på at afslutte disse verserende sager, således at de tilskadekomne, der fortsat afventer en afgørelse, kan få afklaret deres situation.

Det var derfor et delmål for 2023 at nedbringe antallet af verserende Covid-19-sager til 1.000 sager inden udgangen af 2023 og der har i løbet af 2023 været en fokuseret indsats på denne gruppe af sager.

Det har vist sig sværere end forventet at nå målet. Generne i Covid-19 sagerne spænder bredt med et diffust symptombillede, og det betyder, at der er behov for at indhente mange speciallægeerklæringer, og ofte erklæringer fra flere specialområder. Dette forlænger sagsbehandlingen. Mange af sagerne beror således på en speciallægeerklæring.

Med udgangen af 2023 var sagsporteføljen nedbragt med 4.300 sager, således at der fortsat er 3.100 verserende Covid-19 sager. Arbejdet med sager relateret til Covid-19 vil derfor fortsætte ind i 2024 med henblik på at bringe antal af verserende sager ned på niveau med øvrige diagnoseområder.

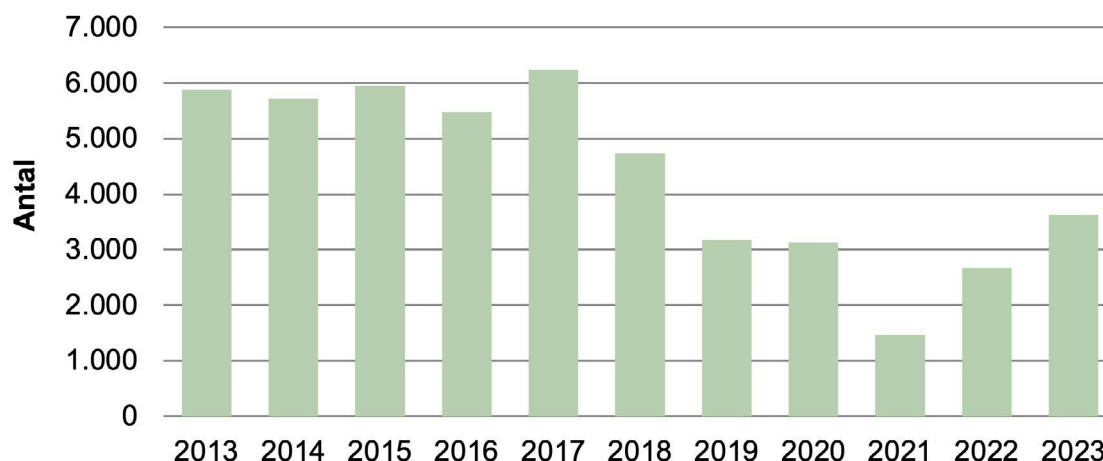
2.8 PRIVATE ERSTATNINGSSAGER

AES afsluttede igen i 2023 flere private erstatningssager end i det foregående år. Der blev således afsluttet godt 3.600 sager mod ca. 2.700 sager i 2022. Dette skyldes, at der gennem hele 2023 har været et stabilt fokus på dels at have tilstrækkeligt med ressourcer til sagsbehandlingen, og at der er arbejdet målrettet og fokuseret med produktivitetsforbedrede indsatser.

På trods af den positive udvikling, er der fortsat udfordringer med sagsbehandlingstiden på området for private erstatninger, særligt for så vidt angår spørgsmålet om erstatning for tab af erhvervsevne, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 33 måneder. Dette skyldes bl.a., at

der har været en højere tilgang af sager end forventet, samt at der har manglet sagsbehandlerressourcer med de rette kompetencer.

Antal afsluttede sager om private erstatninger - alle sagstyper (inkl. SU-sager)



Bestyrelsen forventer, at porteføljen bliver stabiliseret i 2024, og bestyrelsen vil følge udviklingen nøje.

2.9 VETERANSAGER

Som følge af den kongelige resolution af den 15. december 2022 er ressortansvaret for sager vedrørende veteraners arbejdsskader overført fra Beskæftigelsesministeriet til Forsvarsministeriet.

Det betyder, at tilsynsopgaven vedr. veteraners arbejdsskader fremover varetages af Forsvarsministeriet. Der afholdes kvartalsmæssige tilsynsmøder mellem Forsvarsministeriet og AES, hvor man drøfter den aktuelle udvikling på området og der fremsendes kvartalsmæssigt status på området. Endvidere udarbejder AES en årlig afrapportering vedr. veteranområdet til Forsvarsministeriet.

2.10 SYSTEMUDVIKLING

AES har i løbet af hele 2023 arbejdet intensivt med at udvikle løsninger, der understøtter sagsbehandlingen på flere fronter. For at få en endnu mere effektiv sagsbehandling med bedre sagsforløb og kortere sagsbehandlingstider til følge, er ibrugtaget af ny teknologi og fortsat systemudvikling nemlig afgørende brikker. Derfor er nye teknologiske muligheder og den konkrete anvendelse heraf blevet drøftet løbende i AES' bestyrelse og IT-forbedringer og nye funktioner/forbedringer i ANS har været et selvstændigt indsatsområde i handlingsplanen for 2023. Idriftsættelsen af ANS har muliggjort IT-forbedringer og nye funktioner i ANS, der ikke var mulige med det tidligere sagsbehandlingssystem. AES har på denne baggrund i løbet af 2023 udviklet og iværksat en lang række systemudviklingsinitiativer med henblik på at gøre brugeroplevelsen bedre, sagsbehandlingstiden kortere og administrationen mere effektiv. Dette udover den løbende drift og vedligehold i sagsbehandlingssystemet.

Det drejer sig blandt andet om den såkaldte 'lægeløsning', som kort sagt betyder, at landets almindelige lægepraksisser kan kommunikere digitalt og struktureret med AES direkte fra lægernes eget fagsystem. Tidligere har lægerne i vidt omfang sendt fysisk post til AES, hvilket både er tidskrævende for lægerne og for AES. Med indførslen af 'lægeløsningen', opnår AES både en administrativ lettelse for lægerne og i sidste ende kortere sagsbehandlingstider til gavn for de tilskadede, AES og de eksterne parter. De indledende resultater fra 'lægeløsningen' er meget positive og viser blandt andet væsentlig kortere svartider fra de praktiserende læger.

Derudover har AES i løbet af 2023 også udviklet og idriftsat en intern AI-chatbot – AESther – der som led i den indledende sagsbehandling besvarer kunderådgivernes spørgsmål baseret på svar, der vedligeholdes af erfarne medarbejdere. Dette ensretter kunderådgivernes svar og sikrer, at de

²Der var i budget 2023 forudsat samme produktivitetskrav som i budget 2022 samt tillagt produktivitetsforbedringer for 2,5 mio. kr., som følge af systemforbedringer i ANS.

i langt højere grad giver korrekte – og hurtigere – svar til kunderne. AI-chatbotten er baseret på Natural Language Processing (NLP), som er en form for kunstig intelligens.

Og netop NLP er en teknologi, som også vil kunne bidrage til, at sagsbehandlingen bliver endnu mere effektiv i fremtiden. For nuværende modtager AES eksempelvis sagsakter fra kommunerne med en stor mængde ustruktureret data. Ved at udvikle teknologi baseret på NLP vil kunstig intelligens kunne hjælpe medarbejderne i AES med at analysere og udlede det relevante for sagsbehandlingen. Dette arbejde fortsætter i 2024.

Foruden ovenstående har AES også haft fokus på at udvikle systemunderstøttelse, der muliggør hurtigere journalisering, bedre partshøring og meget andet. Det er lykkedes AES at komme i mål med flere vigtige systemforbedrende udviklingstiltag og bestyrelsen ser frem mod 2024, hvor der vil blive udviklet endnu flere tiltag, der skal bidrage til en bedre og hurtigere sagsbehandling.

2.11 PRODUKTIVITET

Som nævnt har en lang række faktorer betydning for sagsafviklingen og sagsbehandlingstiderne, herunder fx ventetid på oplysninger fra eksterne aktører og tilstedeværelsen af tilstrækkelige sagsbehandlerressourcer med de rette kompetencer. En anden faktor, der ligeledes spiller ind, er produktiviteten i sagsbehandlingen. Derfor er produktiviteten et vigtigt fokusområde, både i den løbende drift og i AES' bestyrelse, som følger udviklingen i produktiviteten løbende og drøfter, hvordan denne bedst muligt kan fremmes.

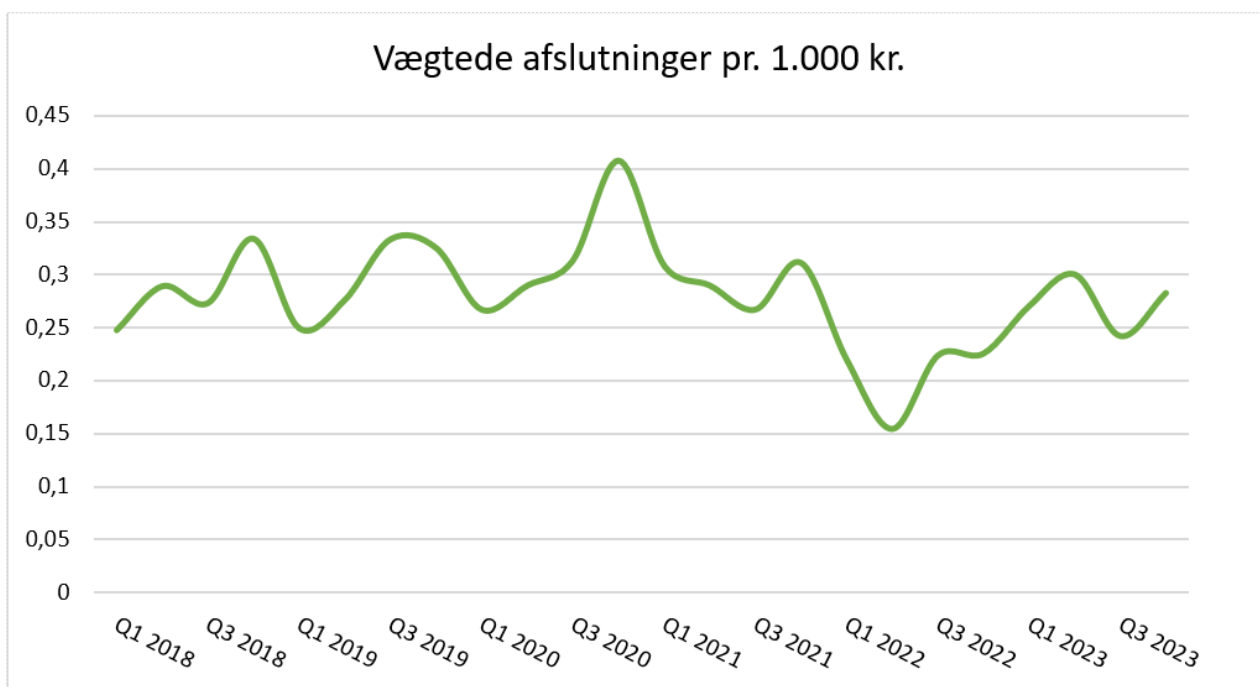
Understøttelse og forbedring af produktiviteten har derfor været en vigtig del af indsatserne i handlingsplanen for 2023. De iværksatte systemforbedringer, nye funktioner/forbedringer i ANS og automatiseringer af en række processer har haft til formål at frigøre tid for sagsbehandleren til at fokusere på vurdering og afgørelse af sagen og dermed understøtte en øget produktivitet og en mere effektiv sagsafvikling.

Også den generelle optimering af processer og forretningsgange i sagsbehandlingen har til formål at understøtte en forbedret produktivitet. Det drejer sig fx om organisering i sagstypeteams, fag- og proceskoordinatorer, løbende performancedrøftelser med de enkelte medarbejdere for at understøtte udviklingen af den enkelte samt et påbegyndt arbejde med et forbedret driftsstyringsværktøj.

Der er flere måder at anskue produktivitet i sagsbehandlingen på. Som det fremgår ovenfor, har AES i 2023 nået den opstillede målsætning om en 20 pct. stigning i produktiviteten på ulykkesområdet, bl.a. på baggrund af de nævnte indsatser. I denne sammenhæng er produktiviteten opgjort som produktivitet i timer pr. afgørelse. På samme måde opgørelsesmåde er det løbende opgjort, om AES har nået den budgetterede produktivitet for året ². Samlet set var produktiviteten i årets sidste 4 måneder på eller over den budgetterede produktivitet. Gennemsnittet for hele året var 99 pct. af det budgetterede niveau.

Som bestyrelsen redegjorde for i beretningen for 2022, har bestyrelsen drøftet og godkendt en anden model til opgørelse af produktivitet, som anskuer produktivitet som vægtede afslutninger pr. 1.000 kr. Modellen er udviklet til brug for bestyrelsens drøftelser og med det formål at vise et nuanceret billede af produktiviteten, hvor sagernes tyngde er indarbejdet, da tyngden har stor indflydelse på, hvor hurtigt en sag kan afgøres. Ligeledes tager modellen højde for, at der i udgifterne til sagsbehandling også indgår omkostninger til IT-understøttelse. Modellen er tidligere drøftet med Rigsrevisionen og vil ligge til grund for bestyrelsens fremtidige opfølgning på produktiviteten i sagsbehandlingen.

Nedenfor fremgår en oversigt over udviklingen i produktiviteten i AES i perioden 2018-2023 med udgangspunkt i denne model.



Som det fremgår, har produktiviteten været støt stigende i løbet af 1. og 2. kvartal af 2023. I 3. kvartal har der været en mindre nedgang, som skyldes åbningen af den nye lokation i Aarhus, hvor der har været brugt tid på at oplære nye medarbejdere, som derudover primært har behandlet sager i anerkendelsesfasen. I 4. kvartal er produktiviteten næsten tilbage på det høje niveau fra 2. kvartal.

De igangsatte indsatser har båret frugt og produktiviteten er bragt tilbage på rette spor i forhold til 2022. I de kommende år vil bestyrelsen fortsat følge udviklingen i produktiviteten i sagsbehandlingen nøje og løbende have fokus på og drøfte, hvordan produktiviteten fortsat kan understøttes og forbedres, herunder ved øget brug af teknologiske løsninger.

3 ARBEJDET MED DEN POLITISKE AFTALE OM ET FORBEDRET ARBEJDS-SKADESYSTEM

3.1 IMPLEMENTERING AF DEN POLITISKE AFTALE

I september 2022 blev der indgået en bred politisk aftale om et forbedret arbejdsskadesystem. Aftalen indeholdt en række forskellige elementer, der samlet havde til formål at understøtte fastholdelse af de tilskadekomne på arbejdsmarkedet efter en arbejdsskade, forenkle og forkorte sagsbehandlingen og forbedre erstatningssystemet. Lovforslaget, der udmøntede aftalen, blev behandlet i Folketinget i løbet af efteråret og vinteren 2023 og endelig vedtaget den 7. december 2023. AES har i løbet af 2023 bidraget med teknisk administrativ bistand i forhold til selve lovprocessen og derudover har AES igangsat forberedelsen og implementeringen af lovændringerne, herunder processer, tekniske tilpasninger, kundeoplevelsen og den organisatoriske implementering af det ændrede regelsæt.

Den administrative tekniske bistand har bestået af administrative og tekniske bemærkninger, herunder ved at udarbejde omfattende høringssvar, da lovforslaget var i høring i løbet af 2023. AES' indsigt i arbejdsskadesikringsloven og administrationen heraf har bidraget til, at der er skabt større klarhed for alle parter over de enkelte bestemmelser i lovforslaget og de kommende tilhørende bekendtgørelser, hvilket er med til at begrænse usikkerheden omkring anvendelsen af reglerne og understøtter en lettere administration af reglerne i AES.

Derudover har AES i løbet af 2023 haft et særligt fokus på at forberede organisationen på de ændringer, som det vedtagne lovforslag medfører i løbet af 2024. Dette arbejde har haft to hovedspor: Den organisatoriske implementering og den systemmæssige implementering. For så vidt angår den organisatoriske implementering, har AES brugt ressourcer på at undervise medarbejderne i AES om lovændringerne og dermed arbejdsskadeaftalens indhold. Dette har omfattet medarbejdere i både Kundecentret og Forretningsudvikling, så fortolkning af reglerne, udviklingen af nye processer, tekniske tilpasninger og dermed implementeringen af lovgivningen sker på et ensartet grundlag. Langt størsteparten af lovændringerne træder i kraft i juli 2024, hvorfor den intensive oplæring af medarbejderne i forståelse og brug af de nye regler og processer vil finde sted i løbet af første halvår 2024. De nye regler kræver en række tilpasninger i AES' sagsbehandlingssystem ANS. AES Forretningsudvikling også påbegyndt en lang række systemunderstøttende tiltag, der muliggør den systemmæssige implementering af lovgivningen. Den organisatoriske såvel som den systemmæssige implementering og forberedelse af lovgivningen har muliggjort, at AES står et godt sted og er klar, når loven træder i kraft i løbet af 2024.

Det skal endvidere nævnes, at AES i løbet af 2023 har haft et stort fokus på forberedelse og udvikling af sagsbehandlingen til den del af den politiske aftale, der vedrører den helt nye ydelse i arbejdsskadelovgivningen - 'uddannelsesgodtgørelse', som trådte i kraft 1. januar 2024. Pr. denne dato var AES klar til visitering af sager til uddannelsesgodtgørelse, hvilket har krævet oplæring og tekniske tilpasninger udviklet over kort tid. Arbejdet med implementering af uddannelsesgodtgørelse er generelt præget af, at udvikling af systemunderstøttelse, fastlæggelse af processer og afklaring af juridiske problemstillinger skal ske samtidig.

Derudover har medarbejdere i AES indgået i et såkaldt innovationsforløb. Innovationsforløbet har blandt udmøntet sig i to såkaldte samskabesworkshops med relevante aktører, hvor nøglepersoner fra kommuner, forsikringsselskaber, fagforeninger, KL, Arbejdsmedicinsk Klinik, Arbejdstilsynet, STAR og AES deltog. I de to workshops lykkedes det AES at få alles input og erfaringer, så vi sammen kan skabe et godt sagsforløb for de borgere, der får tilkendt uddannelsesgodtgørelse. Hele processen med samskabesworkshops viste sig at være meget værdifuld og gav AES erfaringer, som kan anvendes i det fælles arbejde fremadrettet.

3.2 REDEGØRELSE VEDR. SAGSBEHANDLINGSTIDER OG PLAN FOR INDFRIELSE AF DE POLITISK FASTSATTE MÅL FOR SAGSBEHANDLINGSTIDERNE

På baggrund af den politiske aftale om et forbedret arbejdsskadesystem modtog bestyrelsen for AES i oktober 2022 en henvendelse fra beskæftigelsesministeren.

Aftalepartierne bag aftalen var enige om, at sagsbehandlingstiden skal afkortes og havde fastsat to politiske mål for sagsbehandlingstiderne, som skal erstatte de lovfastede frister for sagsbehandling: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle arbejdsskadesager skal maksimalt være 7 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for første afgørelse i sager, hvor tilskadekomne har et tab af erhvervsevne, skal maksimalt være 20 måneder.

Beskæftigelsesministeren bad på denne baggrund AES' bestyrelse om at fremsende en plan for indfrielse af de politisk fastsatte mål, herunder med årlige delmål. Målene skal være indfriet ved udgangen af 2027.

Beskæftigelsesministeren anmodede derudover bestyrelsen om en redegørelse om forhold af betydning for sagsbehandlingstiden, herunder betydningen af eksisterende lovgivning, gældende praksis for oplysningen af en arbejdsskadesag, kommunikationskanaler og metoder samt øvrige forhold af betydning for sagsbehandlingstiden. Ligeledes anmodede beskæftigelsesministeren bestyrelsen om at pege på mulige forbedringspotentialer.

Bestyrelsen besluttede på baggrund af anmodningen at nedsætte en arbejdsgruppe med deltagelse af repræsentanter fra Dansk Arbejdsgiverforening, Fagbevægelsens Hovedorganisation og administrationen i AES. Formålet var gennem et forberedende arbejde at udarbejde et udkast til en redegørelse og mulige forbedringspotentialer – og redegørelsen og forslagene er løbende drøftet og justeret i bestyrelsens arbejdsgruppe.

En redegørelse, der adresserer de nævnte forhold i ministerens anmodning, kræver indsigt i den konkrete arbejdsskadesagsbehandling, herunder bl.a. processer, it-systemer, lovgivningsmæssige rammer, praksis, krav og muligheder. Administrationen i AES har på denne baggrund, og jf. drøftelserne i arbejdsgruppen, udarbejdet en redegørelse af det samlede, generelle sagsforløb i arbejdsskadesager, de særlige vilkår, der sætter rammerne for arbejdsskadesystemet samt de generelle og specifikke udfordringer for sagsbehandlingstiden. Redegørelsen er baseret på administrationens faglige indsigt og viden om den konkrete behandling af arbejdsskader og har taget udgangspunkt i en proces, hvor forløbet i arbejdsskadesager blev kortlagt fra start til slut.

Endvidere har administrationen, på baggrund af redegørelsen, udarbejdet en række forslag til, hvordan det fra et administrativt driftssynspunkt er muligt, via justeringer i lovgivningen, at ændre rammebetingelserne for behandling af arbejdsskadesager med henblik på at opnå kortere sagsbehandlingstider.

De af administrationen udarbejdede forslag har givet anledning til bemærkninger fra de lønmodtager- og arbejdsgiverudpegede bestyrelsesmedlemmer, og begge har afgivet skriftlige udtalelser, der ledsager forslagene.

Arbejdsgiversidens repræsentanter i bestyrelsen er overordnet set positive overfor det forbedringspotentiale, som forslagene vil kunne bidrage med og finder, at det er yderst vigtigt, at der sker en fortsat udvikling af arbejdsskadesystemet, hvis den støt stigende sagsbehandlingstid skal nedbringes. Arbejdsgiversiden støtter dog ikke forslag 9 og 10.

Lønmodtagersiden har udtrykt væsentlig bekymring for selve omfanget af forslagene og henstillet til, at man i en årrække frem giver arbejdsskadesystemet arbejdsro til at få implementeret reformen og nedbragt sagsbehandlingstiden, frem for at vedtage nye markante ændringer, som sætter et i forvejen svært udfordret system yderligere tilbage.

Bestyrelsen er ikke blevet bedt om at udarbejde en redegørelse og forslag, som de organisationer, der er repræsenteret i bestyrelsen, kan tilslutte sig fuldt og helt. Formålet med arbejdet var derfor en redegørelse af administrativ drifts karakter og tilhørende forslag, der tager udgangspunkt i administrationen af arbejdsskadesager, og forhold der påvirker sagsbehandlingstiden.

Redegørelsen blev oversendt til Beskæftigelsesministeriet i december 2023 og kan danne grundlag for en videre politisk drøftelse om arbejdsskadesystemet.

Ved samme lejlighed fremsendte bestyrelsen en plan for indfrielsen af de fastsatte mål for sagsbehandlingstiderne på hhv. 7 måneder for alle arbejdsskadesager og 20 måneder for sager med tab af erhvervsevne.

4 KUNDER

Det er bestyrelsens målsætning, at sagsbehandlingen af arbejdsskadesager skal være kendetegnet ved enkle og forståelige sagsforløb med en klar afklaring af, hvilke sagsskridt og sagsbehandlingstid man kan forvente som part i en arbejdsskadesag.

Bestyrelsen er således meget optaget af at sikre kvalitet i det samlede, oplevede sagsforløb for tilskadekomne, forsikringsselskaber og andre aktører. Derfor er oplevelsen af det samlede sagsforløb et helt generelt styringsparameter for AES.

AES har i denne forbindelse en række indsatsområder, hvilket beskrives nedenfor.

Opgørelser vedr. oplevelsen af sagsforløbet i AES

Bestyrelsen følger løbende oplevelsen af sagsbehandlingen i de interne, kvartalsvise statusrapporter. Som det fremgår ovenfor har 2023 været præget af længere sagsbehandlingstider end tidligere, hvilket naturligt må forventes at have indvirkning på oplevelsen af sagsforløbet i AES. Alligevel er der sket en stigning på et af de målte parametre, nemlig tilliden til, at sagerne behandles korrekt i AES. Det peger, efter bestyrelsens vurdering, på, at AES har opretholdt et klart fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen, på det samlede sagsforløb og på kommunikationen om sagsbehandlingen, som giver en bedre forståelse af sagsskridt mv.

På de øvrige to parametre, som vedrører, om AES gør det nemt at være kunde samt tilfredsheden med den tid, som det tager AES at behandle sagerne, er der sket hhv. et lille og et lidt større fald. Som nævnt anser bestyrelsen dette for at være forventeligt som følge af udviklingen i sagsbehandlingstiden i 2023.

Samlet set ser opgørelsen af målingerne vedr. tilfredshed med sagsforløbet i AES for 2023 således ud:

- ▶ Andelen af kunder, som havde tillid til, at deres sag er behandlet korrekt, var i 2023 ca. 84 pct, hvilket er en lille stigning i forhold til 2022, hvor andelen var ca. 82 pct.
- ▶ Andelen af kunder, som oplevede, at AES gør det nemt at være kunde, var i 2023 ca. 78 pct, hvilket var et lille fald i forhold til 2022, hvor andelen var ca. 80 pct.
- ▶ Andelen af kunder, som var tilfredse med den tid, det tog at behandle deres sag var i 2023 ca. 61 pct, hvilket er et fald i forhold til 2022, hvor andelen var ca. 70 pct.

4.1 INTERESSENTMØDER

AES har i 2023 afholdt to halvårslige interessentmøder med en bred deltagerkare. De to interessentmøder har givet AES mulighed for at kommunikere bredt til og med AES' interessenter om vigtige emner som fx sagsbehandlingstider, status på arbejdsskadeaftalen og andre relevante opmærksomhedspunkter. Som noget nyt har AES i 2023 afholdt segmenterede interessentmøder, der har muliggjort en endnu mere målrettet kommunikation med en vigtig del af AES' interessentlandskab. Det har betydet, at AES har kunnet adressere udfordringer tidligt i deres forløb samt opnået en endnu stærkere samarbejdsrelation. I løbet 2024 vil AES arbejde videre med interessentmødekonceptet for at styrke samarbejdet med AES' interessenter i endnu højere grad.

4.2 FORBEDRET KOMMUNIKATION PÅ HJEMMESIDEN

I starten af året opdaterede AES indholdet om sagsbehandlingstid på AES' hjemmeside for at imødekomme et ønske fra interessenterne om at kommunikere klart om sagsbehandlingstiderne i AES. På hjemmesiden er der derfor nu indsat en indgangsside med en kort forklaring om den aktuelle situation og sider med aktuelle tal og prognoser for sagsbehandlingstider. Sagsbehandlingstiderne opdateres efter hvert afsluttet kvartal, og prognosen opdateres årligt.

4.3 KUNDEREJSER

I arbejdet med løbende at forbedre det samlede sagsforløb anvender AES konceptet "kunderejser". Formålet er at opbygge indsigt i og forståelse af oplevelsen af sagsforløbene og derefter anvende denne indsigt i udviklings- og forbedringstiltag. Kunderejser er bl.a. blevet anvendt aktivt ifm. implementeringen af den politiske aftale om et forbedret arbejdsskadesystem, hvor uddannelsesgodtgørelse skal gøre det lettere for personer med en arbejdsskade at finde vej tilbage til arbejdsmarkedet. Baseret på et solidt fundament af kundeinterviews og data, afholdt AES i oktober 2023 som nævnt to workshops med op mod 13 forskellige aktører, hvor målet blandt andet var at sikre fælles forståelse for mulige problematikker omkring uddannelsesgodtgørelse og idegenerere nye initiativer, der gør det lettere for en borger at indgå i et arbejdsskadeforløb.

Målet var at få kvalificeret input til det fremtidige forløb, hvor lovgivning, som går på tværs af aktører, skal virke sammenhængende for borgeren. Med de to samskabelsesworkshops blev den samlede viden bragt i spil på baggrund af den indsigt, som AES havde. Den store opbakning med deltagere fra hele landet understøtter potentialet i at AES' samarbejdspartnere inddrages tidligt i udviklingsprocessen.

Arbejdet med uddannelsesgodtgørelse fortsætter i 2024, hvor AES fortsat samarbejder med flere af de centrale aktører i en referencegruppe, hvor forslag til løsninger og nye tiltag afprøves og evalueres.

4.4 KUNDEFOKUS I AES

ATP arbejder systematisk med at inddrage kundeperspektivet i udvikling og drift. For at understøtte dette, er der udviklet en række værktøjer, som også anvendes i AES. Et eksempel på dette er kundeløfter, der skal skabe et fælles rammeværk for, hvordan der arbejdes med kunder på tværs af ATP. Et andet eksempel er "kundeoverblikket", der har til formål at skabe et overblik over de enkelte områders kundevenlighed - og identificere områder, hvor der skal iværksættes tiltag for at realisere kundeløfterne. For AES er der identificeret 11 parametre, herunder fx breve, telefoni og selvbetjeningsløsninger, der er med til at indfri ovenstående kundeløfter. AES lever på langt størstedelen af de 11 parametre op til målsætningerne for 2023. I 2024 vil parametrene blive evalueret med henblik på at fastsætte nye målsætninger.

AES har fokus på at udbrede viden og indsigt om oplevelsen af sagsforløb i AES i hele organisationen, så forståelsen for kunderne og deres situation bliver inddraget som en naturlig del af det daglige arbejde – både i forretningsudvikling og kundecenteret. Kunderejser og kundeudfordringer inddrages ved nedbrydning af udviklingsopgaver, så mulige forbedrende tiltag tænkes ind fra start. Et eksempel på dette arbejde er, at alle kunderådgivere i efteråret havde en hel dag sammen, hvor de fik mulighed for at sætte sig i kundens sted. De blev undervist i det samlede sagsforløb og fik lejlighed til at på egen hånd at prøve de løsninger, som AES stiller til rådighed overfor tilskadekomne og andre parter i arbejdsskadesagerne (fysiske og digitale spørgeskemaer, selvbetjeningsløsningen Se Sag, aes.dk og borger.dk). Tilbagemeldingen var, at alle – både kunderådgivere med høj og lav anciennitet – fik ny viden med hjem, som de kan bruge direkte i deres kontakt med tilskadekomne og andre parter i sagerne. På samme tid fik AES Forretningsudvikling gode input til, hvad der fungerer godt i løsningerne, og hvor der ligger et potentielt forbedringspotentiale.

5 KVALITET

Som det også fremgår af bestyrelsens beretninger fra tidligere år, er kvalitet et af flere afgørende parametre i forhold til sagsbehandlingen og sagsafviklingen. Afvikling af sager og nedbringelse af sagsbehandlingstid må ikke ske på bekostning af den faglige kvalitet. Personer som er kommet til skade som led i deres arbejde, har krav på at modtage en afgørelse i rette tid og af rette kvalitet. Bestyrelsen har derfor i 2023 fortsat haft fokus på, at AES har opretholdt rette faglige kvalitet i de afgørelser, som træffes.

I 2023 har AES som vanligt foretaget kvartalsvise kvalitetsmålinger af to procent af afgjorte sager/sendte udtalelser fra det foregående kvartal. Der måles med få undtagelser på alle typer af afgørelser på arbejdsskadeområdet og udtalelser om private erstatningssager. Målingerne viser, ligesom de forgange år, at AES har en høj kvalitet i sagerne og at andelen af materielt korrekte afgørelser ligger på et stabilt niveau på 96-98 pct. korrekte. Kvaliteten i afgørelserne er altså opretholdt i et år, hvor der ligeledes er afviklet et rekordhøjt antal sager.

Udover den interne kvalitetsmåling foretager AES' klageenhed en kvalitetssikring af påklagede afgørelser vedrørende anerkendelsesspørgsmålet på ulykkesområdet. Klageenheden kvalitetssikrer afgørelser vedrørende ulykker, som er sket 1. januar 2020 og fremefter. Som det fremgik af sidste års beretning, blev kvalitetssikringen sat på pause primo 2022 og genoptaget i november 2022. I 2023 er kvalitetssikringen foretaget hele året. Som led i kvalitetssikringen bliver der kvartalsvist afrapporteret på de tendenser, som Klageenheden observerer i de påklagede afgørelser. Såfremt det er relevant, iværksættes initiativer, således at der kontinuerligt arbejdes med kvaliteten i AES' afgørelser.

Som led i beskæftigelsesministerens tilsyn med sagsbehandlingen i AES skal Ankestyrelsen årligt udarbejde en redegørelse om styrelsens klagesagsbehandling på arbejdsskadeområdet. Redegørelsen omfatter de sager, som Ankestyrelsen traf afgørelse i 2022. Redegørelsen indeholder derfor også sager, som AES har truffet afgørelse i årene før 2022.

Bestyrelsen noterer sig, at redegørelsen fra Ankestyrelsen generelt viser, at AES' afgørelser er af høj kvalitet. Ankestyrelsens redegørelse viser et mindre fald i stadfæstelsesprocenten fra 74 til 71 procent. Dette er det samme niveau som for 2020, og stadfæstelsesprocenten ligger dermed inden for de seneste års spænd. Faldet er sket, dels for anerkendelse af erhvervs sygdomme, hvor stadfæstelsesprocenten fortsat er på et meget højt niveau og dels for tab af erhvervssevne, hvor det skal bemærkes, at afgørelserne oftest er komplicerede og indeholder mange konkrete og individuelle juridiske skøn. Stadfæstelsesprocenterne for anerkendelse af ulykker og varigt mén er uændrede.

Bestyrelsen noterer også med tilfredshed, at redegørelsen i lighed med tidligere redegørelser fremhæver, at begrundelserne for tab af erhvervssevne har en høj kvalitet.

Ankestyrelsens redegørelse for 2022 indeholder en ny registreringsmetode med en større detaljeringsgrad, hvor det ved en stadfæstelse blandt andet vil være muligt at aflæse, om Ankestyrelsen er enig i omfanget af en anerkendt personskade ved ulykkestilfælde. Den nye registreringsmetode har ingen betydning for stadfæstelsesprocenten for 2022, men giver alene et mere detaljeret datagrundlag.

Ankestyrelsen vil i forbindelse med behandling af sager fra 2022 og fremover registrere visse sagsudfald som ændringer, hvor disse har været registreret som stadfæstelser. Det har en konsekvens for fremtidige redegørelser, idet det må forventes, at der for kommende redegørelser og første gang vedrørende redegørelsen, der vedrører 2023, vil være et fald i stadfæstelsesprocenten. Ankestyrelsen har på deres talportal offentliggjort tal for 2023, som allerede nu viser et ikke ubetydeligt fald i stadfæstelsesprocenten på anerkendelsesområdet vedrørende ulykker. Konsekvensen af denne ændring i opgørelsesmetoden indebærer, at der ikke kan foretages en direkte sammenligning mellem data fra redegørelsen for 2023 og tidligere redegørelser. Bestyrelsen vil redegøre nærmere for dette, når Ankestyrelsens redegørelse for 2023 foreligger og berette om konsekvenserne af den ændrede opgørelsesmetode i bestyrelsens beretning for 2024.

Som det fremgår ovenfor under afsnittet om drift har AES i 2023 arbejdet med en ny organisering, hvor der har været fokus på specialisering af kundecenteret, herunder end to end sagsbehandling.

I 2023 oprettede AES en afdeling med Kunderådgivere og Indledende Sagsbehandling (KIS) for at sikre de rette kompetencer til de rette opgaver. Den nye organisering, specialisering og ansvarliggørelse for egen sagsportefølje i eget team har medført procesoptimeringer og understøtter kvaliteten i AES' sagsbehandling. De initiativer, som AES har iværksat i 2023, har dermed haft god effekt på både kvalitet og proces i sagsbehandlingen.

6 AES I ØVRIGT

6.1 NY LOKATION I AARHUS

Et vigtigt element i forhold til afvikling af sager og at sikre en sagsportefølje i balance er at øge sagsbehandlerkapaciteten, og det har AES gjort i 2023. Dette er sket ved generelt at have fokus på rekruttering og tilknytning af de nødvendige ressourcer og ved at etablere en helt ny lokation i Aarhus.

Den nye lokation blev etableret pr. 1. september 2023 med plads til op til 60 medarbejdere. Der blev ansat ca. 30 jurister, heraf to, der blev overflyttet fra lokationen i Haderslev.

Valget af Aarhus som ny lokation er baseret på en vurdering af, at byens centrale placering i forhold til relevante uddannelsesinstitutioner samt byens stærke juridiske miljø, vil øge mulighederne for at tiltrække relevante, akademiske medarbejdere. Rent geografisk betyder valget af Aarhus desuden, at AES så vidt muligt undgår at konkurrere med ATP's øvrige lokationer om medarbejderne, samt at AES får adgang til et jobmarked, der ikke udnyttes i væsentligt omfang i dag.

AES har rekrutteret både nyuddannede jurister og jurister med erhvervsfaring, blandt andet fra arbejdsskadeområdet.

Ved etablering af den nye lokation har der været stort fokus på at skabe et godt arbejdsmiljø med en høj performancekultur. I oplæringsforløbet har der været fokus på at oplære effektivt og med mindre tidsforbrug. Dette er blandt andet sket ved, at de nye medarbejdere med det samme har fået konkret feedback på det arbejde, som de har lavet, klare rammer for mentorens rolle og succeskriterier, struktureret og systematisk feedback og evaluering, ligesom der ved den teoretiske undervisning er arbejdet med "rigtige" sager i ANS, som de nye medarbejdere skulle træffe afgørelse i.

De foreløbige erfaringer på den nye lokation er rigtig gode. Det nye oplæringskoncept har fungeret rigtig godt, og tidsforbruget til oplæringsforløbet er blevet reduceret med over 20 procentpoint sammenlignet med tidligere oplæringsforløb. Medarbejderne i Aarhus har i 2023 afviklet flere sager end forventet. Produktiviteten for de nye medarbejdere er på eller over det forventede niveau, og det faglige niveau er ligeledes højt.

De foreløbige læringspunkter fra Aarhus er dermed, at rekrutteringsgrundlaget er godt, og at et oplæringskoncept tilpasset medarbejdersammensætningen m.m. har gode potentialer. AES har fokus på, at de gode erfaringer, som man har gjort sig i Aarhus, videreføres til kommende oplæringsforløb i AES.

6.2 MEDARBEJDEROMSÆTNING, REKRUTTERING OG TILKNYTNING

AES har også i 2023 haft fokus på sikre, at medarbejderomsætningen ikke er for høj – og som tidligere nævnt samtidig haft fokus på initiativer, der tiltrækker dygtige medarbejdere og giver disse lyst til at blive i AES.

Den årlige medarbejdertrivselsundersøgelse er et pejlemærke i forhold til medarbejdertrivslen i AES. ATP gennemførte i slutningen af oktober 2023 en medarbejdertilfredshedsundersøgelse (MTU). ATP har fået ny leverandør Rambøll (PeopleXact). Det betyder en justeret spørgeramme og en ny skala i forhold til tidligere. AES opnåede en svarprocent på 87 pct., hvilket er lidt højere end sidste år (85 pct.). Eftersom det er en ny leverandør, er der ikke en 1:1 benchmark med resultaterne fra 2022. AES havde følgende overordnede resultater: Engagement ligger på score 77, handlekraft ligger på score 74, støttende ledelse ligger på 74, og indflydelse ligger på score 75.

Resultaterne er både på niveau med den øvrige organisation, samt med Rambøll benchmark, der giver et billede af AES' resultat sammenlignet med de generelle tendenser indenfor branchen og i Danmark. AES kan være tilfreds med det samlede resultat af årets medarbejdertrivselsmåling.

Medarbejderomsætningen i AES var i 2023 på cirka 12 pct. Derudover var der en ufrivillig medar-

bejderomsætning på 5 pct., hvilket blandt andet afspejler, at AES har fokus på performanceledelse. For sagsbehandlerområdet i AES isoleret set lå medarbejderomsætningen i 2023 på cirka 12 pct.

I ATP blev den samlede medarbejderomsætning i 2023 opgjort til cirka 10 pct. Niveauet for den ufrivillige medarbejderomsætning var ca. 5 pct.

Til sammenligning var medarbejderomsætningen i AES i 2022 på cirka 13 pct. og for sagsbehandlerområdet isoleret set på cirka 15 pct.

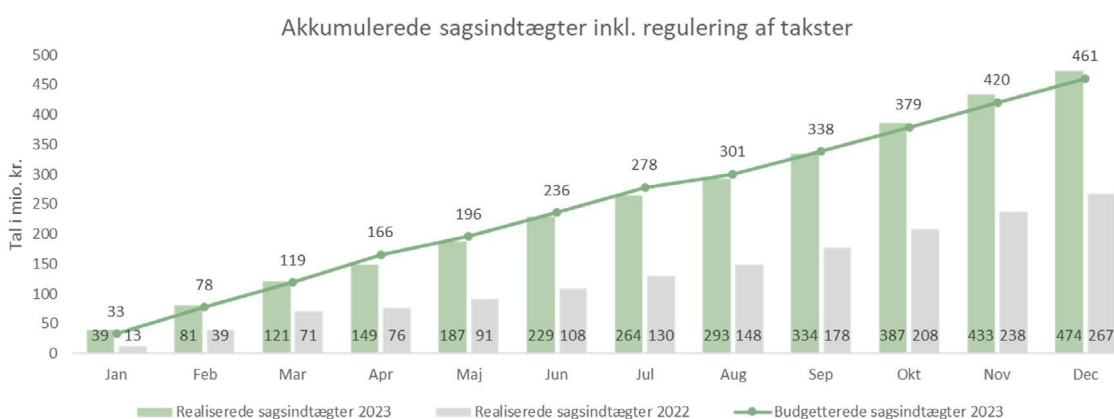
Det omfattende ressourcetræk i forbindelse med oplæring af nye medarbejdere og videnstab i forbindelse med fratrædelser betyder, at AES organisationen er meget optaget af at tiltrække kvalificerede medarbejdere og at disse tilknyttes og bliver i organisationen.

Udover rekrutteringer på lokationerne Hillerød, Vordingborg og Haderslev blev det som tidligere nævnt i 2023 besluttet at oprette den nye AES-lokation i Aarhus. I forhold til fortsat tilknytning er der fortsat fokus på at etablere et stærkt fagligt fællesskab i AES. Desuden har en række initiativer bidraget til at styrke karrierevejene i AES – blandt andet gennem implementering af rollerne som fag- og proceskoordinatorer og teamledere i dele af organisationen. Der er også fokus på at fastholde og udvikle medarbejdere – blandt andet gennem ATP's talentprogram, netværk og andre udviklingsforløb.

7 ØKONOMI

Administrationsomkostningerne i AES i 2023 udgjorde 473 mio. kr., mens indtægterne udgjorde 487 mio. kr. Finansielle poster udgjorde 8 mio. kr. Dermed realiseres et overskud på 22 mio. kr., hvilket er 11 mio. kr. højere end forventet. Det positive resultat medfører således en forbedring af egenkapitalen, som pr. 31. december 2023 udgjorde -75 mio. kr.

Resultatet er kraftigt forbedret i forhold til 2022, hvor der blev realiseret et negativt resultat på 173 mio. kr. bl.a. som følge af, at der blev afholdt omkostninger til afsluttende udviklingsaktiviteter vedrørende ANS samt at idriftsættelsen medførte et produktivitet- og produktionstab i AES' sagsbehandling. I 2023 har AES forøget produktionen og produktiviteten efter idriftsættelsen af ANS, hvilket er den primære årsag til det forbedrede resultat. Dertil kommer, at taksterne for 2023 blev øget med henblik på at reetablere AES' egenkapital. Indtægterne er realiseret 13 mio. kr. over budgettet, hvilket primært skyldes, at der blev afsluttet flere sager end forventet. I modsat retning trækker, at omkostningerne er realiseret 10 mio. kr. over budget blandt andet som følge af implementering af den nye arbejdsskadeaftale samt etablering af nyt kundecenter i Aarhus.



7.1 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.

Som nævnt ovenfor er ressortansvaret for punkt 1 vedr. erstatning og godtgørelse til tidligere udsendte soldater og andre statsansatte med sent diagnosticeret belastningsreaktion, overført fra Beskæftigelsesministeriet til Forsvarsministeriet. Administrationen af området i AES fortsætter i øvrigt som tidligere.

I relation til punkt 3 har AES i anledning af 80-årsdagen for Danmarks brud med den tyske besættelsesmagt under 2. verdenskrig den 29. august 1943, udbetalt en ekstraordinær hædersgave på 10.000 kr. til personer, der har ydet en særlig indsats under krigen. Hædersgaven blev udbetalt til tidligere modstandsfolk og personer, der har ydet en særlig indsats eller lidt særligt afsavn under besættelsestiden, herunder tidligere modstandsfolk, indsatte i koncentrationslejre, tjenstgørende i allieret skibstjeneste m.fl. og deres efterladte. Det var Folketinget, der på initiativ fra beskæftigelsesministeren besluttede at udbetale hædersgaven.

Der er i afsnittet om drift ovenfor redegjort for administrationen og driften af området vedrørende punkt 4, private erstatningsager i afsnittet "Private erstatningsager".
Der er i 2023 ikke truffet væsentlige beslutninger eller indtruffet væsentlige omstændigheder på områderne relateret til punkt 2, 4, 5 og 6 ovenfor. I forhold til punkt 5 har der ikke været aktivitet på området siden ophævelse af loven den 1. januar 1993.

8 FOKUS FOR 2024

Det centrale omdrejningspunkt for AES' bestyrelse i 2023 har været den nuværende situation med ophobning af sager og lange sagsbehandlingstider. For at sikre fremdrift i relation til en sundere sagsportefølje besluttede AES' bestyrelse en handlingsplan for sagsbehandlingen i 2023 indeholdende en række konkrete indsatser i sagsbehandlingen samt en række ambitiøse mål for resultaterne for året. Formålet med handlingsplanen var at stabilisere sagsporteføljen og understøtte og styrke sagsbehandlingen og dermed skabe grundlag for, at der på sigt kan ske en nedbringelse af antallet af verserende sager, nedbringelse af sagsbehandlingstider mv.

AES nåede i vid udstrækning de opsatte målsætninger. Der er således opnået en række flotte resultater i sagsbehandlingen og 2023 har dermed været året, hvor AES lagde sporene for at skabe en sagsportefølje i balance. Bestyrelsen er dog meget bevidst om, at målet om at nedbringe sagsbehandlingstiderne kræver løbende tiltag, og at effekten af disse først slår igennem på sigt. En genopretning af den nuværende situation vil således tage tid, og bestyrelsen forventer, at ophobningen af sager også i de kommende år vil kunne ses i sagsporteføljen og have betydning for sagsbehandlingen og resultaterne heraf, herunder de realiserede sagsbehandlingstider.

De opnåede resultater 2023 vil være trædesten i det videre arbejde, og bestyrelsen har besluttet en handlingsplan for 2024, som bygger videre på de gode resultater, som er skabt i 2023. Handlingsplanen indeholder en række indsatser vedr. afvikling af særligt de ældste sager, herunder sager vedr. tab af erhvervsevne, forøgelse af sagsbehandlerkapaciteten på udvalgte områder og yderligere produktivetsforbedrende tiltag samt en række ambitiøse mål for sagsbehandlingen. Det er bestyrelsens forventning, at der med indsatserne i 2024 vil blive taget yderligere skridt hen imod en sagsportefølje i balance.

Der er i 2023 også lagt betydelige ressourcer i at implementere den politiske aftale om et forbedret arbejdsskadesystem, både i lovprocessen, i den organisatoriske og systemmæssige implementering af de nye regler. Dette arbejde fortsætter også i 2024.

Samlet set er bestyrelsen bevidst om, at der ligger mange og store, vigtige opgaver foran AES i 2024. Bestyrelsen følger udviklingen i AES tæt og træffer løbende de nødvendige beslutninger for at nå i mål med disse. I beretningen for 2024 vil bestyrelsen afrapportere på situationen og de opnåede resultater i 2024.