



Bestyrelsens beretning for 2018

til Beskæftigelsesministeriet

arbejdsmarkedets
erhvervssikring=

FORORD

Til beskæftigelsesministeren
27. marts 2019

Ifølge Lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring § 15, stk. 2, skal Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) årligt afgive en beretning om AES' virksomhed til beskæftigelsesministeren.

Beretningen gør rede for en række resultater og tiltag i 2018 inden for bestyrelsens strategiske ramme. På de kvartalsvise dialogmøder har ministeren fået en løbende status på udviklingen i AES' afvikling af de ældste sager og vejen til genetablering af en stabil og sikker drift af arbejdsskadeområdet. Denne beretning opsummerer årets væsentligste resultater.

Det overordnede sigte i 2018 har været at fortsætte arbejdet med at genetablere en stabil og sikker drift af arbejdsskadeområdet.

Resultaterne i 2018 bygger videre på det arbejde og de tiltag, der blev gennemført i 2017, og har dermed været en fortsættelse af den retning, som bestyrelsen udlagde for organisationen ved etableringen. Der har i 2018 i høj grad været fokus på at stabilisere sagsporteføljen ved blandt andet at reducere antallet af ældre sager og på den endelige udflytning fra Østerbro.

AES afslutter året med tilfredsstillende resultater henimod at sikre, at alle, der kommer til skade på arbejdet, får den erstatning, de har ret til efter loven.

Bestyrelsen ser frem til at fortsætte det gode og konstruktive samarbejde med ministeren, herunder på de løbende dialogmøder fortsat at holde ministeren opdateret om udviklingen og det videre arbejde med AES.

Venlig hilsen

Cristina Lage

Formand for bestyrelsen

arbejdsmarkedets
erhvervssikring=

INDHOLD

1. Indledning.....	4
2. AES' største udfordringer siden oprettelsen	5
3. Strategisk ramme for AES i 2018.....	6
4. Strategisk målsætning: AES leverer en effektiv og korrekt administration	7
4.1 En mere stabil sagsportefølje.....	8
4.1.1 Stabilt niveau af ældre sager	8
4.1.2 Stabilt antal verserende sager med den lavest mulige alder	10
4.1.3 Lavest mulige gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afsluttede sager.....	12
4.2 Korrekt administration: Kvaliteten er i orden	15
4.2.1 Ankestyrelsens statistik viser samme resultat som AES' kvalitetsmåling	16
4.3 Takstniveauet i 2019 afspejler en fremtid med behov for konsolidering.....	16
5. Strategisk målsætning: AES sikrer en god kundeoplevelse	17
5.1 Digitalisering af spørgeskemaer.....	17
5.2 Bedre kommunikation til kunderne om sagsbehandlingstid	18
5.3 AES vil tættere på omverden	19
6. Strategisk målsætning: AES etablerer en tidssvarende teknologisk platform	20
6.1 ANS projektet gik i udbud i 2018	20
6.2 Flere nye anmeldeplatforme	21
7. Strategisk målsætning: AES sikrer rammerne for toppræstationer med arbejdsglæde ...	22
7.1 Udflytning af AES er gennemført.....	22
8. Bestyrelsen har vedtaget en ny strategi for AES	23
9. Afrunding.....	25
10. Kort om AES	26
10.1 Lovgrundlag	26
10.2 AES' bestyrelse	26

1 INDLEDNING

AES har i 2018 fortsat arbejdet med at finde bæredygtige løsninger på de udfordringer, som organisationen stod over for ved oprettelsen. Arbejdet er foregået inden for den strategiske ramme, som bestyrelsen vedtog ved oprettelsen af AES. Bestyrelsen bemærker, at der fortsat er tale om investeringer af betragtelig både økonomisk og tidsmæssig karakter, inden der er etableret en stabil administration af arbejdsskadeområdet.

Bestyrelsen er af den opfattelse, at AES har taget endnu nogle vigtige skridt henimod genetableringen af en stabil administration af arbejdsskadeområdet i løbet 2018. Bestyrelsen vil i denne redegørelse beskrive de beslutninger, tiltag og resultater, som ligger til grund for AES' skridt i 2018 henimod en genetablering.

Bestyrelsen konstaterer med tilfredshed, at AES i løbet af 2018 har fortsat udviklingen som en organisation på rette vej på baggrund af den hidtil gældende strategi og baseret på følgende resultater i 2018:

- ▶ AES har leveret solide resultater i forhold til kriterierne for en stabil sagsportefølje i AES:
 - Antallet af ældre sager er yderligere reduceret
 - Det samlede antal af verserende sager har været relativt stabilt
 - Sagsbehandlingstiden er reduceret for alle typer af førstegangssager
- ▶ AES har fastholdt kvaliteten i sagsbehandlingen
- ▶ AES har digitaliseret processerne omkring udsendelse og modtagelse af spørgeskemaer
- ▶ AES har arbejdet systematisk med at kvalificere den forventningsafstemning, som kundernes mødes med
- ▶ AES har systematisk arbejdet med at håndtere AES' brede interessentkreds
- ▶ AES har gennemført en grundig og værdiskabende udbudsproces for ANS-projektet
- ▶ AES har lanceret to nye anmeldeplatforme, der leverer brugervenlighed
- ▶ AES har gennemført den endelige udflytning og samtidig opretholdt en tilfredsstillende kvalitet i sagsbehandlingen
- ▶ AES har gennemført udflytningen inden for den budgetterede økonomiske ramme
- ▶ AES har udarbejdet og vedtaget en ny strategi med skærpede målsætninger og en revurdering af de strategiske udfordringer

2 AES' STØRSTE UDFORDRINGER SIDEN OPRETTELSEN

Siden oprettelsen af AES pr. 1. juli 2016 har det været AES' klare prioritet at gennemføre en gennemgribende oprydning i sagsporteføljen, som har været præget af for mange verserende sager og for mange meget gamle sager. Arbejdet har samtidig været udfordret af:

- ▶ **En organisatorisk udflytning** til og opbygning af tre nye centre i Haderslev, Vordingborg og Hillerød
- ▶ **Et betydeligt kompetencetab** som følge af stor medarbejderafgang i forbindelse med udflytningen og særligt i forhold til behandling af sager om erhvervsevnetab
- ▶ **Et teknologisk forældet sagsbehandlingssystem**, der ligesom alle de øvrige vigtige støttesystemer var forældede og en række af dem helt uden understøttelse

AES har som følge heraf i perioder været nødt til at prioritere erfarne sagsbehandlers ressourcer til oplæring af nye medarbejdere og til hjælp i forbindelse med udvikling og udskiftning af driftsunder-støttende systemer. Sidstnævnte bliver ikke mindre vigtig i forbindelse med udvikling af det nye sagsbehandlingssystem (ANS) i de kommende år.

3 STRATEGISK RAMME FOR AES I 2018

AES' første strategi, som blev vedtaget på bestyrelsesmødet den 13. december 2016, har også i 2018 sat rammen for, hvordan AES' største udfordringer er blevet håndteret. Det har givet arbejdet en klar retning og sikret sammenhæng i de mange indsatser og tiltag, som AES har gennemført i løbet af 2018.

Strategien udpeger fire strategiske målsætninger for AES og har dermed været den røde tråd i det arbejde, der indtil nu er blevet udført:

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

De strategiske målsætninger har været bestyrelsens styringsredskab og udgangspunktet for bestyrelsens opdrag til administrationen. Målsætningerne har sat retning og skabt grundlaget for en række gode resultater. Målsætningerne er samtidig bestyrelsens ramme i forhold til at sikre en hensigtsmæssig og forsvarlig administration i henhold til loven om AES. Strategien har samtidig været udgangspunkt for de væsentligste beslutninger, som bestyrelsen har truffet i løbet af året.

Bestyrelsen har også i 2018 fået kvartalsvise opfølgninger på fremdriften i forhold til de strategiske målsætninger og har behandlet disse på de respektive, førstkomende bestyrelsesmøder.

Bestyrelsen har således i 2018 fortsat den tætte dialog med administrationen om udviklingen i AES. Samtidig har bestyrelsen haft åben mulighed for at stille uddybende spørgsmål til den øverste ledelse og har i den forbindelse fået afdækket de spørgsmål, der har været.

Bestyrelsen har i 2018 godkendt en ny strategi for AES, som skal rammesætte arbejdet i 2019-2023 med at indfri ambitionerne for AES på sigt. Den nye strategi bygger videre på det store arbejde, som indtil nu er gennemført i AES, og sætter dermed en endnu mere konsolideret retning for det videre arbejde i AES.

Strategien er udviklet i samarbejde mellem bestyrelsen og hele AES' ledergruppe og er dermed funderet i solidt ejerskab og indsigt i AES' udfordringer i de kommende år og de styrker, der skal bære organisationen igennem. Den nye strategi vil blive gennemgået i afsnit 7 i denne beretning.

I de følgende afsnit vil resultaterne af arbejdet med at genetablere en stabil og sikker administration af arbejdsskadeområdet i 2018 blive gennemgået med udgangspunkt i de fire strategiske målsætninger nævnt ovenfor.

4 STRATEGISK MÅLSÆTNING: AES LEVERER EN EFFEKTIV OG KORREKT ADMINISTRATION

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

Bestyrelsen er under de givne rammebetingelser tilfredse med det arbejde, der er udført i AES siden oprettelsen for at sikre en effektiv og korrekt administration af arbejds-skadeområdet. I de følgende afsnit gennemgås de væsentligste resultater for sagsafviklingen i 2018.

Bestyrelsen kan således efter 2018 opsummere følgende større resultater i forhold til at genetablere en stabil sagsafvikling i AES:

- ▶ **Antallet af verserende sager** over to år er samlet set nedbragt med 600 sager og udgør ved indgangen til 2019 mindre end 1.000 sager, hvilket er på niveau med antallet af sager ved indgangen til 2015.
- ▶ **Antallet af verserende sager mellem 1-2 år** er faldet med 700 sager fra 4.500 sager ved indgangen til 2018 til 3.800 sager ved udgangen af 2018.
- ▶ **Antallet af veteransager** er faldet fra 130 sager ved indgangen til 2018 til 106 sager ved udgangen af 2018.
- ▶ **Det samlede antal verserende sager** er reduceret med cirka 700 sager.
- ▶ **Alderen for verserende sager** er faldet med godt én måned fra 9 måneder i 2017 til 8 måneder i 2018.
- ▶ **Alderen for verserende veteransager** er faldet fra 17 måneder ved udgangen af 2017 til 13 måneder ved udgangen af 2018.
- ▶ **Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid** for alle førstegangssager (sager der anmeldes og behandles for første gang) er faldet med cirka én måned fra 9 måneder i 2017 til 8 måneder i 2018.
- ▶ **Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager om erstatning for erhvervsevnetab** er faldet med godt 7 måneder fra 32 måneder i 2017 til 24,7 måneder i 2018.
- ▶ **Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for veteransager** er faldet fra godt 21 måneder i 2017 til 17 måneder i 2018.
- ▶ AES har fastholdt en **høj kvalitet i sagsbehandlingen** henover året udtrykt ved løbende kvalitetsmålinger, der viser, at 95 procent af alle sager er materielt korrekte.

4.1 EN MERE STABIL SAGSPORTEFØLJE

I AES har arbejdet også i 2018 været fokuseret på at arbejde henimod genetablering af en stabil sagsportefølje. Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES i 2018 har leveret solide resultater i forhold til kriterierne for en stabil sagsportefølje i AES.

Dette afsnit gennemgår i tre underafsnit udviklingen i 2018 ud fra kriterierne for en stabil sagsportefølje.

Hvad er kriterierne for en stabil sagsportefølje i AES?

- ▶ Et stabilt niveau af ældre sager
- ▶ Et stabilt antal verserende sager med den lavest mulig alder
- ▶ Lav gennemsnitlig sagsbehandlingstid for de afsluttede sager

De tre kriterier giver samlet set et billede af, hvorvidt AES lykkes med at etablere en stabil sagsportefølje.

4.1.1 Stabilt niveau af ældre sager

Antallet af verserende sager over to år er samlet set nedbragt med 600 sager og udgør ved indgangen til 2019 **mindre end 1.000 sager**, hvilket er på niveau med antallet af sager ved indgangen til 2015.

Antallet af verserende sager mellem 1-2 år er **faldet med 700 sager**. Fra 4.500 sager ved indgangen til 2018 til **3.800 sager** ved udgangen af 2018.

Antallet af ældre sager i AES' sagsportefølje er endnu ikke helt stabilt, og der er fortsat knap 1000 ældre sager med en sagsalder over 2 år, som AES har stor opmærksomhed på.

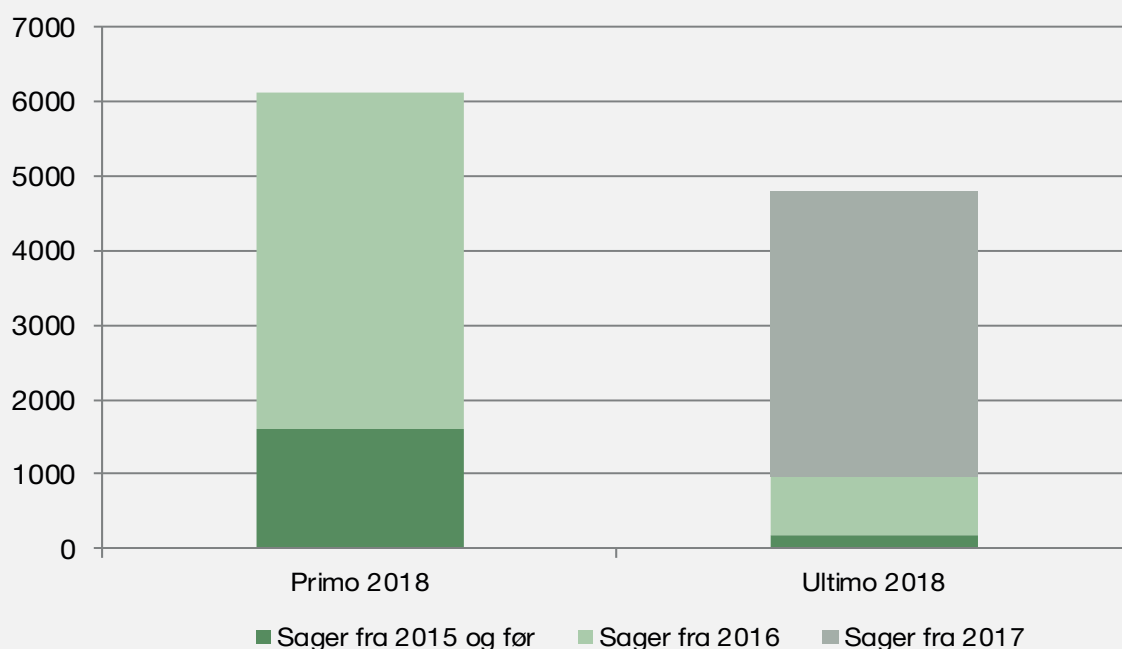
Bestyrelsen kan imidlertid med tilfredshed konstatere, at antallet af ældre sager er yderligere reduceret i løbet af 2018 i forhold til de forudgående år. Se også figur 1 nedenfor.

AES' arbejde med at sikre en stabil sagsafvikling har dermed i 2018 fortsat linjen fra den store indsats i 2017 med bl.a. bunkeafviklingen af de 5.000 meget gamle sager. Derudover har sagsafviklingen været afviklet med fokus på at forebygge en ophobning af gamle sager i fremtiden. Således har AES i første halvdel af 2018 afviklet yderligere en række af de meget gamle sager, som fulgte med ved oprettelsen af AES.

Følgende to indsatser med strategisk ophæng til målsætningen om at levere en effektiv og korrekt administration har været drivkraft bag den yderligere reduktion af ældre sager:

- ▶ **Indsats18**, som i løbet af første halvdel af 2018 fik til opgave at afvikle de 1.200 ældste verserende arbejdsskadesager om erhvervsevnetab (fra primært 2015) (samt en række ældre private erstatningssager vedrørende erhvervsevnetab)
- ▶ **Indsats EUDV**, som skulle afvikle en ophobning af sager, der skulle forelægges Erhvervssygdomsudvalget

Figur 1: Verserende sager fra 2017 og før (primo og ultimo 2018)



Figuren viser, at AES i begyndelsen af 2018 havde 1.600 sager med en sagsalder over 2 år (den grønne del af venstre søjle) og 4.500 sager, der kunne risikere at nå en sagsalder over 2 år i løbet af 2018 (den orange del af venstre søjle).

Ved indgangen til 2019 har AES under 1.000 sager med en sagsalder på over 2 år (grønne og orange del af anden søjle til sammen), og samtidig er antallet af sager, som kan risikere at nå en sagsalder over 2 år i løbet af 2019, blevet nedbragt til cirka 3.800 (grå del af samme søjle).

Andelen af sager både over 2 år og mellem 1-2 år er således faldet, og AES står ved indgangen til 2019 med en portefølje, hvor antallet af ældre sager er tæt på at være stabilt, hvilket giver et godt afsæt til at genetablere en stabil sagsporteføljen i løbet af 2019 – forudsat at forudsætningerne er til stede.

Det bemærkes, at det ikke er muligt at definere et stationært niveau for, hvornår sagsporteføljen er stabil. Vurderingen af et stabilt niveau for sagsporteføljen er en beregnet konstruktion, som er afhængig af de samme forudsætninger, som gør sig gældende for beregningen af de prognoser, som bestyrelsen fremsendte i brev af 14. december 2018.

Der er tale om følgende forudsætninger, som skal være opfyldt:

- At de forventede ressourcer er til rådighed hen over året, herunder personaleressourcer. Hvis fx medarbejderomsætningen bliver større end forudsat eller produktiviteten lavere grundet andre prioriteringer, vil dette naturligvis have indflydelse på sagsbehandlingstiden
- At der er mulighed for en stabil prioritering af sagerne, så der løbende afvikles både yngre og ældre sager
- At der er stabil tilgang af sager - hvis tilgangen af sager fra de eksterne aktører ikke flyder som antaget eller forskydes i antal eller type, vil det påvirke muligheden for at afslutte det prognosticerede antal sager

Det vil sige, at der er en række (interne) forudsætninger, der skal være relativt stabile for, at AES kan nå helt i mål med en stabil sagsportefølje.

Dertil kommer, at sagsbehandlingen i AES, er afhængig af eksterne aktører, der spiller en rolle i forhold til sagsforløbet, og ligesom både sagsafviklingen og prognoserne vil være sårbare over for udefrakommende påvirkninger, som det er svært at tage forbehold for i beregningerne.

AES har i 2018 leveret et tilfredsstillende resultat i forhold til kriteriet for en stabil sagsportefølje om at sikre et stabilt niveau af ældre sager.

4.1.2 Stabilt antal verserende sager med den lavest mulige alder

AES havde ved indgangen til 2018 ca. 26.600 verserende arbejdsskadesager. Ved udgangen af 2018 var tallet **ca. 25.900 arbejdsskadesager**.

AES har i 2018 dermed **reduceret antallet af verserende sager** med cirka 700 sager.

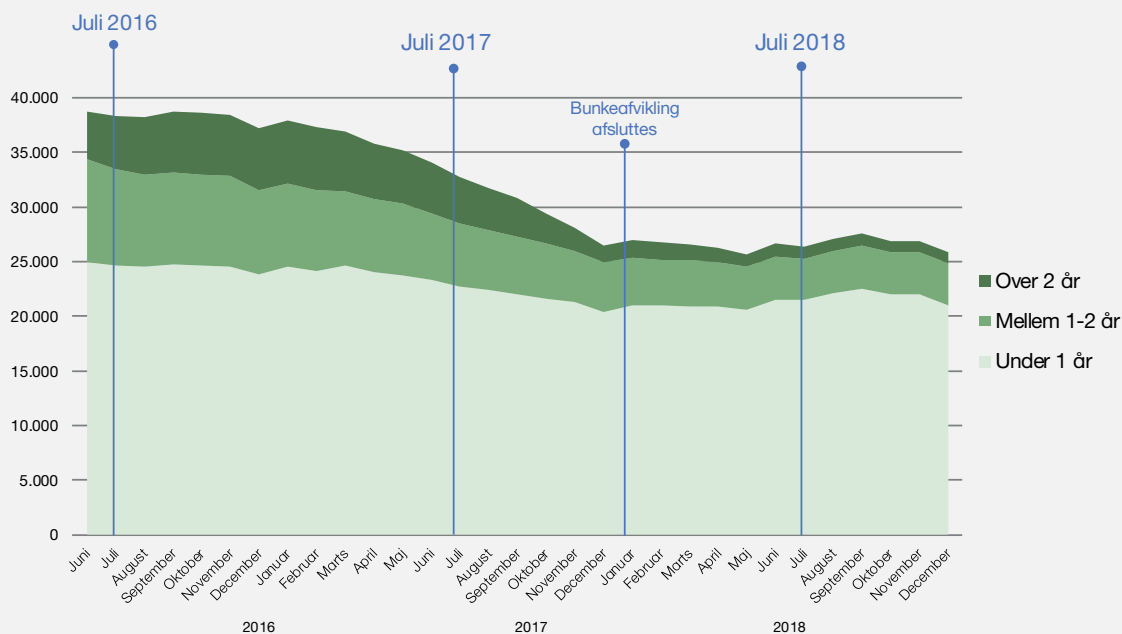
Samtidig er de verserende sagers alder **faldet med godt én måned** fra 9 måneder i 2017 til 8 måneder i 2018.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at det samlede antal af verserende sager har været relativt stabilt i 2018, hvilket som nævnt ovenfor er et af flere kriterier, der fortæller om AES' sagsportefølje er stabil.

Samtidig med, at AES i 2018 har nedbragt antallet af ældre verserende sager yderligere siden 2017, er det foregået under behørig hensyntagen til, at der ikke opstår u hensigtsmæssige sagsophobninger fremadrettet.

Nedenstående figur viser udviklingen i verserende sager i AES siden oprettelsen, herunder at antallet af ældre sager er holdt i ro siden afslutningen af den strategiske indsats Indsats18 i juli 2018. Indsats EUDV blev ligeledes succesfuldt afsluttet ved udgangen af 2018, hvor det via indsatsen nu er lykkedes at nå et stabilt niveau i det antal sager, der løbende skal forelægges for Erhvervssygdomsudvalget.

Figur 2: Udvikling i verserende sager siden oprettelsen af AES



Samtidig med, at der har været holdt fokus på antallet af sager samlet set, har der i sagsafviklingen også været fokus på sagernes alder, som gerne skal være lavest mulig under hensyntagen til den øvrige sagsafvikling og ydre omstændigheder.

Derudover har AES i 2018 arbejdet med behandling af veteransager som konsekvens af satspuljeaftalen og de deri indeholdte initiativer. Der er i løbet af året sket en fald i antallet af verserende nye sager, ligesom på alderen på de verserende nye sager gradvist er blev yngre i løbet af året.

Antallet af verserende nye veteransager sager er således faldet fra 130 i begyndelsen af året til 106 sager ved udgangen af 2018, og alderen er faldet fra omkring 17 måneder til 13 måneder ved udgangen af 2018. Samtidig faldt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for veteransager fra godt 21 måneder i 2017 til 17 måneder i 2018. Dette er sket samtidig med, at der er oprettet 128 nye veteran-sager.

Sagens alder vs. sagsbehandlingstid

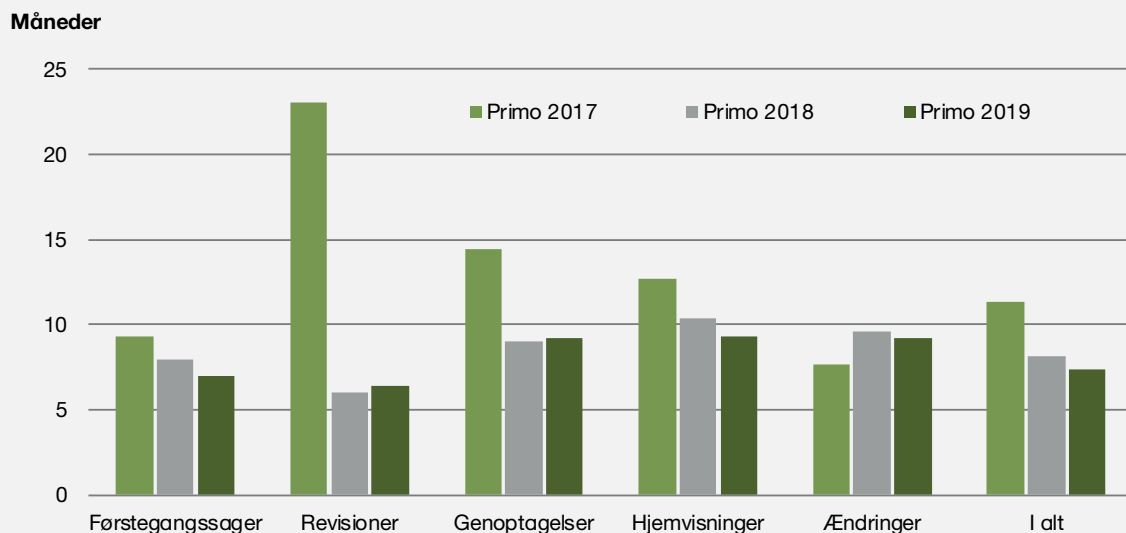
Sagens alder er et udtryk for, hvor gammel en uafsluttet sag er – altså hvor mange dage eller måneder, der foreløbig er gået, fra det tidspunkt, sagen blev opstartet.

Sagsbehandlingstid er derimod et udtryk for, hvor gammel en sag var, da den blev afsluttet.

Fra et driftsperspektiv skal sagsbehandlingstiden helst være lidt højere end alderen på de resterende sager, som generelt skal være så lav som muligt. Forholdet mellem alderen for de uafsluttede sager og sagsbehandlingstiden for de afsluttede sager er en af de bedste indikatorer for, om der er balance i sagsporteføljen

Figuren nedenfor viser den gennemsnitlige alder for de verserende (uafsluttede sager) fordelt på de forskellige sagstyper. Alderen er opgjort fra tidspunktet, hvor sagen blev oprettet (førstegangssager) eller genopstartet (andengangssager, dvs. revisioner, genoptagelser, hjemvisninger og ændringer) og frem til opgørelsetidspunktet.

Figur 3: De verserende sagers alder



Faldet i sagernes alder er generelt fortsat i 2018. Det fremgår således af figuren, at alderen for kategorien førstegangssager er faldet med 1 måned. Den gennemsnitlige alder på førstegangssager, som udgør cirka 75 procent af sagsporteføljen, var på cirka 8 måneder ved udgangen af 2018. Den gennemsnitlige alder for de andre kategorier er holdt i ro på et stabilt niveau.

AES har således også ud fra det andet kriterie for en mere stabil sagsportefølje leveret et tilfredsstillende resultat i 2018 ved at reducere sagernes alder i 2018.

4.1.3 Lavest mulige gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afsluttede sager

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle førstegangssager er **faldet med cirka én måned** fra 9 måneder i 2017 til 8 måneder i 2018.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for førstegangssager om erstatning for erhvervsevnetab er **faldet med godt 7 måneder** i 2018 fra 32 måneder i 2017 til 24,7 måneder i 2018.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at det er lykkedes at reducere sagsbehandlingstiden for alle typer af førstegangssager i 2018.

Sådan opgøres sagsbehandlingstiden

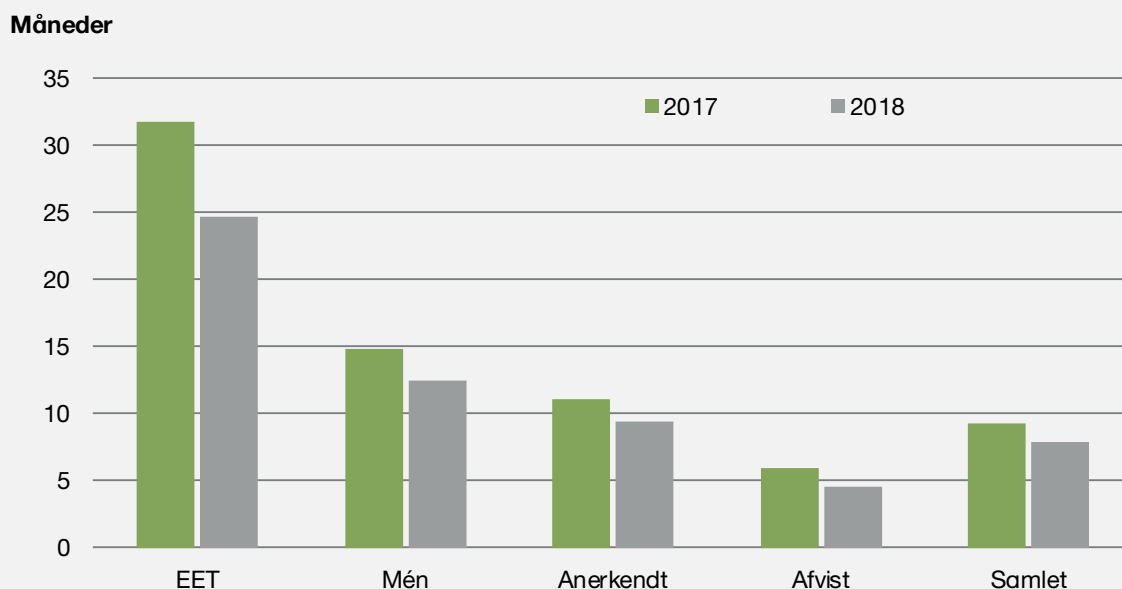
Sagsbehandlingstiden opgøres på tidspunktet, hvor sagen afsluttes. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil derfor stige i perioder, hvor der afsluttes mange gamle førstegangssager.

Faldet i sagsbehandlingstiden for sager med tab af erhvervsevne kan forklares med den succesfulde indsats fra 2017 samt de succesfulde indsatser i 2018 og derudover en fokuseret sagsafvikling i 2018, hvor hovedparten af de ældste sager er blevet afviklet.

I 2018 var både antallet og alderen for disse sager faldet, hvilket har gjort det muligt at forbedre sagsbehandlingstiden med hele 7 måneder.

Ud af de i alt ca. 45.000 arbejdsskadesager AES i alt afviklede i 2018 var ca. 34.000 førstegangssager.

Figur 5: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for førstegangssager i 2017 og 2018



Det fremgår af figuren, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager om erhvervsevnetab er faldet til 25 måneder i 2018.

Ud af de 34.000 førstegangssager i 2018 udgjorde denne type sager ca. 1.700, hvilket svarer til fem procent af alle sagerne. Det er således tale om en lille gruppe sager, hvilket betyder, at et langt sagsforløb i én sag – fx på grund af et langt sygdomsforløb – kan have en ganske betydelig effekt på den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afviste sager blev på lidt mindre end 5 måneder. Afviste sager udgør mere end halvdelen af alle afsluttede førstegangssager.

AES' sagsbehandlingstid er sammensat af en række interne og eksterne processer. De interne sagsskridt og processer arbejder AES kontinuerligt på at optimere. Det handler fx om at arbejde med kvaliteten og relevansen af de værktøjer, som sagsbehandlerne har til rådighed; at identificere og analysere de interne liggetider med henblik på at overveje alternative løsninger, indtil det nye sagsbehandlingssystem kan understøtte driftsprocesserne; og at små forhindringer løses løbende og med blik for helheden – som eksempelvis digitaliseringen af spørgeskemaerne.

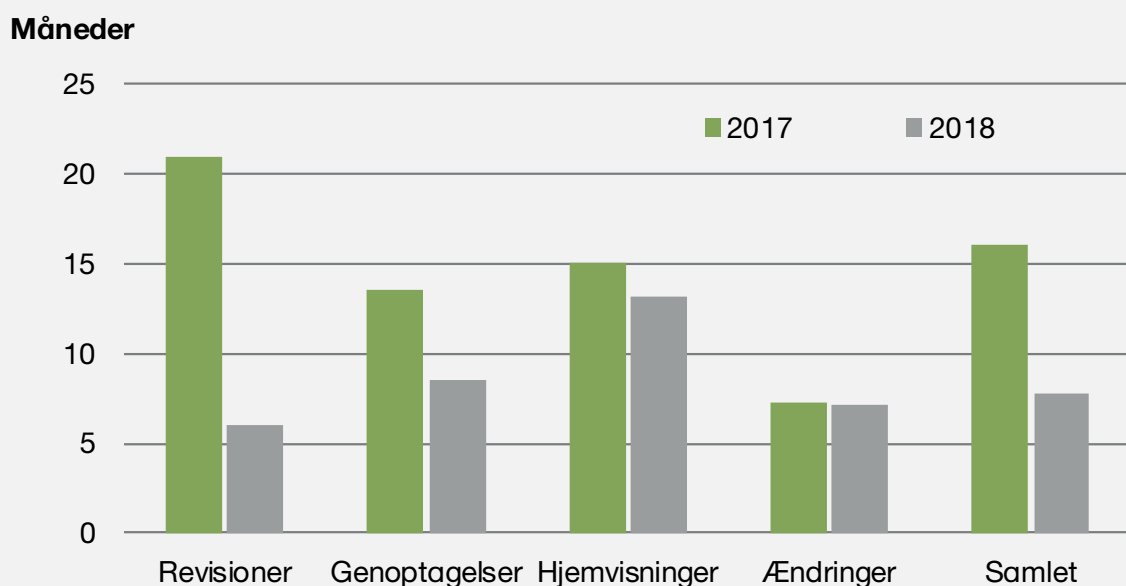
Samtidig er den samlede sagsbehandlingstid også påvirket af en række eksterne aktører og forløb, som er uden for AES' direkte indflydelse.

Tidsbindingen til de eksterne processer tæller alle med i AES' samlede sagsbehandlingstid og det er derfor ikke muligt at optimere direkte på alle led i et samlet sagsforløb. Afgørelse af erhvervsevnetab afventer for eksempel, at de eksterne forløb er tilendebragte, og oplysningerne er indkommet til AES, herunder:

- ▶ At den tilskadekomne er helbredsmæssigt afklaret og stationær, hvilket afhænger af den enkeltes sygdomssituation og behandlingen i sundhedsvæsenet
- ▶ At den tilskadekomne efterfølgende afklares arbejdsmæssigt i kommunerne
- ▶ At der efter loven indhentes en række oplysninger fra eksterne aktører såsom praktiserende læge, speciallæger, arbejdsgivere mv.
- ▶ Dertil kommer ændrede rammebetingelser som fx domstolsafgørelser, principafgørelser fra Ankestyrelsen og nye persondataregler, der medfører, at AES' sagsafviklingsforløb løbende påvirkes af eksterne vilkår.

I 2018 blev der samtidig afsluttet cirka 10.000 andengangssager (revisioner, genoptagelser, hjemvisninger og ændringer). Omkring halvdelen af disse vedrører erstatning for tab af erhvervsevne.

Figur 6: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider for andengangssager i 2017 og 2018



Af figur 6 fremgår det, at sagsbehandlingstiden for især revisioner er blevet dramatisk reduceret fra 2017 til 2018, men også sager med genoptagelse er faldet pænt i sagsbehandlingstid. Dette skyldes, at en stor del af de sager, der var blevet ophobet i 2015 og 2016, var sager med revision eller genoptagelse af spørgsmålet om erstatning for tab af erhvervsevne. Disse blev afviklet i 2017.

Der er ikke tale om noget stort fald i sagsbehandlingstiden for ændringer, men dette gælder en mindre gruppe af sager, der samtidigt har en relativ kort sagsbehandlingstid.

Dermed har arbejdet i 2018 også på dette tredje kriterie bidraget til en stabil sagsafvikling ved at reducere de gennemsnitlige sagsbehandlingstider sammenlignet med året før.

4.2 KORREKT ADMINISTRATION: KVALITETEN ER I ORDEN

AES har **fastholdt en høj kvalitet i sagsbehandlingen henover året** udtrykt ved løbende kvalitetsmålinger, der viser, at 95 procent af alle sager er materielt korrekte.

I 2018 fortsatte indsatsen for at konsolidere kvaliteten i AES' sagsbehandling, og *bestyrelsens kan med tilfredshed konstatere*, at AES har fastholdt et højt kvalitetsniveau i 2018.

En del af indsatsen har fx bestået i at efterprøve om oplæringsforløb har den ønskede virkning, hvilket har vist sig at være en god investering blandt andet på baggrund af ansættelse af mange nye sagsbehandlere og geografisk decentralisering af sagsbehandlingen. Dertil giver det både bestyrelsen og administrationen et løbende indblik i, om sagsbehandlingen holder det niveau, som er målet.

Kvalitetsarbejdet bygger på det koncept for at måle kvaliteten i sagsbehandlingen, som AES i løbet af 2017 udviklede og implementerede. AES' sagsbehandling har dermed fortsat været afviklet med fokus på effektiv kvalitetsudvikling via sikring og kontrol af tre kvalitetstyper:

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

Samtidig sonder AES mellem to forskellige kvalitetsindsatser:

- **Kvalitetssikring og udvikling** omfatter den indsats, som sikrer og udvikler kvalitet i AES' arbejdsprocesser. Det er en proaktiv og procesorienteret indsats for at undgå fejl og mangler. Det indebærer en løbende forbedring af arbejdsprocesser og -redskaber, så fejl og mangler ikke opstår.
- **Kvalitetskontrol** omfatter den indsats, som kontrollerer kvaliteten af AES' produkt, proces eller service. Det er en reaktiv og ofte produktorienteret indsats, som indebærer identifikation og korrektion af fejl og mangler. Kontrollens resultater viser således vej til overvejelser om handlingsplaner for en ny eller forbedret kvalitetssikring.

4.2.1 Ankestyrelsens statistik viser samme resultat som AES' kvalitetsmåling

Den interne måling suppleres af statistik fra Ankestyrelsen, der i efteråret 2018 udgav en årsstatistik over sager, hvor Ankestyrelsen i løbet af 2017 har udtalt kritik over formelle sagsbehandlingsfejl. Formelle sagsbehandlingsregler er krav til den måde, AES sagsbehandler på. Såfremt Ankestyrelsen vurderer, at der er formelle mangler i sagen, vil de udtale kritik.

Rapporten fra Ankestyrelsen viser, at der i 95 procent af de arbejdsskadesager, der bliver behandlet i Ankestyrelsen, ikke er grundlag for at udtale kritik. Ankestyrelsens rapport medtager i alt ca. 48.000 sager fra en række forskellige instanser, og her er der gennemsnitligt udtalt kritik i 73 procent af sagerne. AES ligger dermed markant bedre end gennemsnittet.

Ud af de ca. 14.500 arbejdsskadesager, der indgår i rapporten, finder Ankestyrelsen, at der i 4 procent af sagerne mangler oplysninger, og alene i 1 procent af sagerne er der formelle mangler ved afgørelsens begrundelse.

AES oprettede i 2017 en Klageenhed med henblik på at understøtte den faglige kvalitet, hvis opgave det er at gennemgå klager inden for særlige afgørelsestyper, inden de sendes til Ankestyrelsen. Kvalitetskonceptets resultater giver desuden nyttig læring i det videre arbejde med at sikre den rette kvalitet i afgørelserne på tværs af afdelinger, også i forhold til at understøtte en fortsat udvikling af 'best practice' i forhold til sagsbehandlingsprocedurer.

4.3 TAKSTNIVEAUET I 2019 AFSPEJLER EN FREMTID MED BEHOV FOR KONSOLIDERING

AES' bestyrelse har i efteråret 2018 truffet beslutning om at **hæve takstniveauet fra 2018 til 2019**. Stabil administration af arbejdsskadesager i AES, hvor der fortsat **investeres** i uddannelse af sagsbehandlere, en forbedret kundeoplevelse og udbedring af det digitale efterslæb, hviler på omkostningsdækkende takster.

Når takstforhøjelsen er nødvendig, skyldes det de omstændigheder, der præger AES' arbejde de kommende år. Der har også i 2018 været en høj medarbejderomsætning i AES, som vil have en effekt på erfarings- og videnniveauet ind i 2019.

Dette betyder, at der fortsat skal bruges mange ressourcer på oplæring af nye sagsbehandlere for at sikre, at kvaliteten og tempoet i sagsbehandlingen kan opretholdes.

Derudover kan bestyrelsen konstatere, at produktiviteten har været udfordret siden 2014.

Dette kan udover dobbeltbemanding og oplæring i forbindelse med udflytning blandt andet henføres til en væsentlig stigning i tidsbindinger per sag grundet øgede dokumentationskrav som følge af bl.a. Kammeradvokatens redegørelse i 2014 og principafgørelser fra Ankestyrelsen.

Samtidig er det nødvendigt at bruge erfarne kræfter i udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem for at sikre, at der udvikles et system, som afspejler behovene i driften. Og endelig står AES over for en stor investering i et nyt sagsbehandlingssystem, hvorfor der er behov for en opsparring for at undgå en pludselig meget stor stigning i taksterne.

AES står derudover over for et år, hvor der forventeligt vil være færre tilgængelige sager, hvilket selv med en uændret produktivitet i forhold til den nuværende situation vil medføre et samlet lavere indtægtsniveau, uden at udgiftssiden kan lettes væsentligt.

Samtidigt er AES' økonomiske råderum presset som følge af stigende udgiftsregulering. Udgiftsreguleringen er et af principperne for AES' takstmodel, og den dækker bl.a. over den difference, der opstår som følge af forskellen i den betalte pris fra forsikringssselskaberne ved anmeldelsen i forhold til den endelige pris for den afsluttede sag.

Denne difference blev indtil etableringen af AES opkrævet særskilt, men AES har siden etableringen søgt den indeholdt i taksterne.

5 STRATEGISK MÅLSÆTNING: AES SIKRER EN GOD KUNDEOPLE- VELSE

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

AES har i løbet af 2018 skabt et stærkere datagrundlag om kunderne, som har givet en større indsigt på tværs af flere kanaler. Indsigt om AES' kunder og deres forventninger til AES er centralt for at forstå, hvad der skal til for at levere gode kundeoplevelser – og for, at der kan sættes gang i de rette udviklingsprojekter.

En af de af de foreløbige indsigter fra de årlige kundetilfredshedsmålinger er, at der er væsentlig forskel i tilfredsheden hos tilskadekomne, der har modtaget hhv. afvisninger, nulafgørelser og erstatninger (i gennemsnit 18 procentpoints forskel).

Denne forskel er forventelig og i overensstemmelse med benchmarkingundersøgelser hos bl.a. Patienterstatningen, Styrelsen for Patientsikkerhed og Statsforvaltningen, men er væsentlig for AES at være opmærksom på i det målrettede arbejde med at forbedre tilfredsheden og kundeoplevelsen.

5.1 DIGITALISERING AF SPØRGESKEMAER

AES har i 2018 **digitaliseret og forbedret 40 procent** af spørgeskemaerne, som anvendes i sagsoplysningen.

Inden skemaerne blev digitale var den gennemsnitlige svartid på et spørgeskema på ca. 20 dage. **Svartiden er nu nede på ca. 10 dage.** Samtidig svarer 46 procent af kunderne inden for de første syv dage. Før lå tallet på 21 procent.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES i 2018 har digitaliseret processerne omkring udsendelse og modtagelse af spørgeskemaer. Kunderne har længe efterspurgt muligheden for at kunne svare spørgeskemaer til brug for blandt andet sagsoplysningen digitalt, og de nye spørgeskemaer har vist gode resultater.

En af de store fordele ved digitale spørgeskemaer er, at det besvarede skema ryger direkte ind i sagsbehandlingssystemet – der går ca. 30 minutter fra kunden har svaret, til det er registreret i sagsbehandlingssystemet.

Fra arbejdet med at indhente kundeindsigt står det klart, at særligt de tilskadekomne har undret sig over at blive spurgt om det samme flere gange i sagsforløbet – det var én af udfordringer med de fysiske spørgeskemaer. I takt med at AES digitaliserer de enkelte spørgeskemaer, saneres ligeledes indholdet i spørgeskemaerne, ligesom flere skemaer slås sammen.

Det forbedrer AES' kundekommunikation og mindsker oplevelsen af at blive spurgt om det samme igen og igen. Det har indtil videre medført positive tilkendegivelser på løsningen - både fra tilskadekomne og fra professionelle parter.

5.2 BEDRE KOMMUNIKATION TIL KUNDERNE OM SAGSBEHANDLINGSTID

AES har i 2018 arbejdet på at sikre en bedre forventningsafstemning med kunderne i forhold til, hvornår de kan forvente en afgørelse i deres sag. Det indebærer, at sagsbehandlingen bliver bedre tilrettelagt efter at kunne sikre en rettidig og gennemskuelig kommunikation, i de tilfælde, hvor det forventede ikke holder stik.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES i 2018 har arbejdet systematisk med at kvalificere den forventningsafstemning, som kundernes mødes med. Særligt ved kvittering for modtagelse af en anmeldelse, ved opstart af revision og genoptagelse og løbende under sagens behandling.

Dette er sket i form af projektet, "Vi holder, hvad vi lover", der har haft som mål at give kunderne en realistisk forventning til sagsbehandlingstid allerede ved sagens opstart, og derefter løbende undervejs i sagsbehandlingsforløbet.

For at kunne det, har AES i 2018 arbejdet med at forbedre og målrette tekster i kvitteringsbreve og andre breve, som bruges til at besvare de henvendelser fra kunderne, der handler om sagsbehandlingstid og status for sagens behandling.

Derudover har AES udviklet en driftsstyringsmodel, som understøtter projektets formål og samtidig er et supplement til den eksisterende driftsstyring. Endvidere har AES udarbejdet værktøjer og instrukser til medarbejderne, som gør dem i stand til at give en konkret og individuel forventningsafstemning om sagsbehandlingstiden i den enkelte sag.

Der er således tale om en større opgave, som både involverer tekstændringer, ændringer i sagsbehandlingssystemet, implementering af en supplerende driftsstyringsmodel og et ændret fokus fra reaktiv håndtering til en proaktiv forventningsafstemning.

Efter cirka et år i drift med denne løsning kan AES begynde at se resultaterne.

Kunderne oplever således, at:

- ▶ de får oplyst en realistisk forventet sagsbehandlingstid allerede fra opstart af sagen samt løbende i forbindelse med, at AES træffer afgørelser i sagen
- ▶ de bliver orienteret i god tid inden udløbet af den udmeldte forventede sagsbehandlingstid, hvis det mod forventning viser sig, at sagen alligevel ikke kan afgøres på det tidspunkt

Der er således opnået en mere ensartet og konsekvent måde at kommunikere med kunderne om sagsbehandlingstiden på i den enkelte sag.

Internt hos medarbejderne ses et øget fokus på vigtigheden af at kunne melde realistiske forventede sagsbehandlingstider ud til kunderne.

AES arbejder fortsat på at optimere driftsstyringsmodellen for at understøtte, at løsningens fulde potentiale kan udfolde sig.

5.3 AES VIL TÆTTERE PÅ OMVERDEN

AES er i 2018 begyndt at arbejde mere **systematisk med relationerne til de eksterne interessenter**. Formålet er at skabe mere **åbenhed om arbejdet** i AES samt at påvirke den **offentlige fortælling** om AES gennem proaktive tiltag.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at der er igangsat et systematisk arbejde i forhold til at håndtere AES' brede interessentkreds. En del af dette arbejde indebærer at fortælle om resultaterne af de mange tiltag, der gennemføres i AES, så også omverden får en indsigt i det store arbejde, der pågår.

Bestyrelsen har et ønske om at arbejde proaktivt med at blive og fremstå som en mere åben organisation. Det gælder både over for de tilskadekomne, deres repræsentanter og de øvrige parter i arbejdsskadesagerne, der møder AES som administrator; og over for virksomheder og forsikringsselskaber, der modtager en administrativ serviceydelse.

Således fortsætter AES, jf. bestyrelsens beslutning herom i 2017, med at udgive en årlig arbejdsskadestatistik (som vedlægges denne beretning som bilag). Motivationen er at anvende de tilgængelige data til at generere samfundsgavnlig viden. Beslutningen er fundet i ønsket om åbenhed og transparens til fordel for interessenter og samfundet.

Bestyrelsen traf desuden i 2018 beslutning om at udgive en årlig interaktiv arbejdsskadestatistik. Det er ambitionen at tilbyde et moderne og brugervenligt format, og dermed øge anvendelsen af den viden AES besidder yderligere. Data vil som hidtil blive opdateret på årlig basis. Det forventes at den første interaktive arbejdsskadestatistik offentliggøres omkring 1. maj 2019.

I 2018 fortsatte AES således arbejdet med at etablere en mere systematisk relation til faglige interessenter gennem jævnlige interessentmøder og løbende nyhedsbreve.

6 STRATEGISK MÅLSÆTNING: AES ETABLERER EN TIDSSVAREN- DE TEKNOLOGISK PLATFORM

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

AES har siden oprettelsen arbejdet fokuseret med både at gøre klar til ANS ved at udskifte de støttesystemer, som på sigt skal knytte an til ANS og løfte en række, brugervendte løsninger, som eksempelvis anmeldeplatformene til anmeldelse af en arbejdsskadesag eller anmodning om en udtalelse i en privat erstatningssag.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES i 2018 har fortsat det arbejde, der blev startet i 2017 blandt andet med den første nye anmeldeplatform til ulykkessager. AES bevæger sig dermed støt henimod en større grad af tidssvarende understøttelse af driften og den gode kundeoplevelse.

Ved oprettelsen af AES overtog administrationen en digital gæld, som er omkostnings- tung at udvikle til et acceptabelt niveau, både i form af medarbejdertræk og økonomisk. En fleksibel og tidssvarende teknologisk platform er imidlertid en forudsætning for at drive de nødvendige forenklinger og effektiviseringer i arbejdsprocesserne, og er dermed en forudsætning for at levere konkurrencedygtig administration.

6.1 ANS PROJEKTET GIK I UDBUD I 2018

AES har i 2018 gennemført en **omfattende udbudsproces** i forbindelse med ANS-projektet omkring udvikling af en ny it-plattform for AES' sagsbehandling.

Samtidig har AES arbejdet fokuseret med at **forberede organisationen** til på den omfattende forandringsproces det bliver, at gå når vi går fra det velkendte, meget individuelt tilpassede ScanJour P og til den nye løsning.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES har gennemført en grundig og værdiskabende udbudsproces, som har ført AES endnu et betragteligt skridt på vejen til udskiftning af det gamle sagsbehandlingssystem.

Den udbudsproces som AES har tilrettelagt, har givet anledning til en grundig afsøgning af mulighederne i markedet og vil hjælpe AES frem til valg af en leverandør, som bestyrelsen er overbevist om, kan levere det nye sagsbehandlingssystem.

ANS kommer til at understøtte en tilrettelæggelse af sagsafviklingen, der bygger på ensrettede arbejdsgange, hvilket fører til en mere konsistent sagsbehandling. Det er hensigten at styrke kvaliteten yderligere og give mulighed for en bedre driftsstyring.

For kunderne medfører ANS bedre kommunikationsveje, hvor det er nemmere at få indblik i egen sag. Samtidig vil kundeoplevelse blive styrket gennem mere målrettet og moderne kommunikation.

Inden AES imidlertid kan implementere det nye system, skal det gamle system ScanJour P (SJP+), som daterer tilbage til 1992, holdes i live.

Det er en opgave af større forretningskritisk karakter, da den tekniske support af systemet er yderst skrøbelig. SJP+ bygger således på teknologier, som ikke længere understøttes af softwareleverandører. Samtidig er det efterhånden få ressourcer der besidder kompetencerne til at vedligeholde systemet, derfor er det af yderste væsentlighed, at der ikke tilgår forsinkelser af betydning til udviklingen af ANS.

6.2 FLERE NYE ANMELDEPLATFORME

I 2018 har AES lanceret **nye anmeldeplatforme** på hhv. erhvervssygdomsområdet og på området for de private erstatningssager.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES i 2018 har lanceret to nye anmeldeplatforme, der har fokus på brugervenlighed. Fælles for begge platforme er, at de bedre hjælper brugerne igennem erhvervssygdomsanmeldelser eller anmodningen, når der gælder private erstatningssager

Platformen til anmeldelse af erhvervssygdomme blev inden lanceringen testet af en række brugere (læger), og her scorede det 4,7 på en skala fra 1 til 5. Systemet henter automatisk en række oplysninger ind i anmeldelsen. Fx bliver patientens navn nu udfyldt automatisk på baggrund af cpr-nummer.

Platformen til anmodning om en udtalelse i en privat erstatningssag er udviklet sammen med Forsikring og Pension. Det betyder, at systemet er designet med udgangspunkt i de behov og ønsker, man typisk sidder med, når man skal anmode om en udtalelse.

Inden lanceringen bestod platformen den fællesoffentlige brugertest med en score på 4,2 af 5. Brugerne fandt generelt løsningen meget nem at gennemføre, de oplevede i høj grad at sproget var forståeligt. De oplevede at blive guidet gennem løsningen trin for trin, de følte sig trygge pga. overskueligheden over løsningen og den information de fik undervejs, virkede relevant.

Fælles for begge platforme er, at de er knyttet op til virk.dk og altså bygger på fællesoffentlige komponenter.

7 STRATEGISK MÅLSÆTNING: AES SIKRER RAMMERNE FOR TOP- PRÆSTATIONER MED ARBEJDS- GLÆDE

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

AES er stadig en ung organisation, som gennem en årrække har været præget af forskellige eksterne pres, der har påvirket rammerne for toppræstationer og arbejdsglæde. Samtidig har medarbejderne ventet på den endelige udflytning, som også har haft en påvirkning i forskellig grad henover en længere periode.

Det betyder, at det har været en stor ledelsesmæssig opgave at sikre et sammenhængende grundlag for at indfri målsætningen. I 2018 har AES arbejdet med lederudvikling på flere planer, samtidig med at der er gjort rigtig meget for at sikre, at udflytningen er blevet gennemført så gnidningsfrit som muligt – både for de medarbejdere, der valgte at flytte med ud, og de, der valgte at rykke videre som følge af udflytningen.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at den fysiske udflytning blev gennemført uden driftsforstyrrelser, men må samtidig også konstatere, at det har haft en betydning for organisationens erfarings- og videnniveau, at medarbejdergruppen har oplevet stor omsætning i perioden.

AES har i 2018 analyseret omfang af det videntab, der gør sig gældende i AES som følge af medarbejderomsætningen. Det drejer sig fx om kompetencetab inden for sager, hvor der tilkendes erstatning for erhvervsevnetab. Dette er et område, som kræver højt specialiserede kompetencer, og som er afgørende for AES' arbejde med at genetablere en stabil sagsafvikling.

På baggrund af den viden har AES i 2018 haft betydelig fokus på oplæring af rette kompetencer, og ikke mindst overvejelser om, hvordan organisationen kan forebygge en sårbarhed inden for dette eller andre områder.

7.1 UDFLYTNING AF AES ER GENNEMFØRT

I december 2018 blev den **endelige udflytning** fra Østerbro gennemført.

Forinden var der udført et **stort forberedende arbejde**. Dette ud fra en målsætning om, at alle dele af organisationen skulle kunne arbejde fra dag ét efter udflytningen.

AES har nu **tre fuldt fungerende centre** i henholdsvis Hillerød, Vordingborg og Haderslev.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at AES siden 2016 er lykkedes med at gennemføre en løbende udflytning af organisationen og samtidig opretholde en tilfredsstillende kvalitet i sagsbehandlingen. Samtidig er udflytningen sket inden for den budgetterede økonomiske ramme.

Udflytning har som forventet haft en betydelig effekt på medarbejdersituationen i AES, både hvad angår medarbejderafgang i form af videntab og påvirkning af belastningen på de tilbageværende medarbejdere grundet den store udskiftning.

Arbejdet med at konsolidere de nye centre i Vordingborg og Haderslev fortsætter således i 2019. De nye centre er i høj grad bemandet af relativt nyansatte medarbejdere, som understøttes af relativt få erfarne medarbejdere. Desuden oplæres de nye medarbejdere efter det uddannelseskoncept, som AES har udviklet og løbende forbedrer med henblik på at få de nye medarbejdere bedst muligt i gang i de nye centre.

Bestyrelsen kan konstatere, at AES interne kvalitetsmålinger viser, at der er ensartet kvalitetsniveau i sagsbehandlingen på tværs af alle lokationer.

8 BESTYRELSEN HAR VEDTAGET EN NY STRATEGI FOR AES

Bestyrelsen har i 2018 udarbejdet og vedtaget en ny strategi for AES, som vil sætte rammen for det videre arbejde med at genetablere en stabil administration af arbejdsskadeområdet.

Bestyrelsen kan med tilfredshed konstatere, at den hidtil gældende strategi for AES har skabt grundlaget for en række gode resultater, og at der i 2018 er vedtaget en ny strategi med skærpede målsætninger og en revurdering af de strategiske udfordringer på baggrund af de forudgående resultater og fremtidige forandringer.

Den nye strategi er udarbejdet i tæt samarbejde med AES' ledergruppe. Den identificerer de største strategiske udfordringer i de kommende år, og sætter rammen for hvordan de skal håndteres. Samtidig er mission og vision skiftet ud med en grundfortælling, som afspejler AES' overordnede formål, tilgang og bidrag:

I AES sikrer vi, at alle, der kommer til skade på arbejdet, får den erstatning, de har ret til efter loven

Det ansvar løfter vi ved at skabe balance mellem effektiv sagsbehandling med rette kvalitet, en sund økonomi og den bedst mulige kundeoplevelse – både for virksomhederne og for de tilskadekomne.

Vi løser opgaver på et højt specialiseret niveau. Nøglen til succes er medarbejdere med stor faglighed og engagement. Vi arbejder sammen for at skabe rammer for toppræstationer og individuel udvikling. På den måde skaber vi værdi, både for os selv og for den opgave, vi løser.

Vi bidrager til et trygt arbejdsmarked, hvor man kan regne med en uafhængig og kvalificeret afgørelse af sin arbejdsskadesag.

Bestyrelsen har besluttet, at der skal arbejdes ud fra en ramme med fokus på tre parametre:

- ▶ Stabil drift med rette kvalitet
- ▶ Sund økonomi
- ▶ Tilfredse kunder

Ambitionen er at skabe ligevægt mellem de tre parametre, så der ved udsving hele tiden søges tilbage mod en balance. Det kan være nødvendigt at tippe balancen på oplyst grundlag fra tid til anden, ligesom der vil være udefrakommende kræfter, der indimellem vil udfordre ligevægten.

Sammenhængskraften imellem de tre parametre vil på sigt skabe grundlag for en styrket tillid til AES. Derfor har strategien et langsigtet perspektiv, mens vejen derhen vil blive tilrettelagt og kalibreret på årlig basis i tæt og åben dialog mellem bestyrelsen og administrationen. Den tilgang vil sikre, at de rette sten ryddes af vejen, så den overordnede målsætning bliver realiserbar.

9 AFRUNDING

Nærværende redegørelse er udtryk for bestyrelsens væsentligste beslutninger og strategiske fokus i 2018. **Bestyrelsen konstaterer med tilfredshed**, at AES i løbet af 2018 har fortsat udviklingen som en organisation på rette vej.

De betydelige organisatoriske, økonomiske, driftsmæssige og it-mæssige udfordringer, som var til stede var oprettelse og som AES siden har arbejdet med at løse, er helt som forventet og forudsat endnu ikke i mål. Bestyrelsen vurderer, at der også i 2018 er taget vigtige skridt på vejen mod en stabil administration af arbejdsskadeområdet, og at AES med resultaterne for 2018 har nået de milepæle, der var sat op, og som er afgørende for at indfri bestyrelsens forventninger på lang sigt.

AES' bestyrelse vil fortsat have fokus på at nå i mål med ambitionen om at genetablere en stabil administration af sagsbehandlingen af arbejdsskader med en balance imellem effektivitet, kvalitet og omkostning; ligesom det også i de kommende år er en stor prioritet at lykkes med det nye sagsbehandlingssystem, ANS.

Den næste milepæl er, at AES ultimo 2019 har genetableret en stabil sagsportefølje og er godt undervejs med udviklingen af det nye sagsbehandlingssystem. I 2019 vil AES dermed have fokus på de værktøjer og processer, som er relevante for at kunne tilrettelægge sagsbehandlingen bedst muligt. Navnlig driften af ulykkesområdet, som har været hårdest ramt af udflytningen og tab af kompetencer, vil være prioriteret i den sammenhæng. Det andet store fokusområde er anskaffelsen af det nye sagsbehandlingssystem, hvor prioriteten i 2019 er at få indgået en aftale med en leverandør og at få opstartet samarbejdet med leverandøren på bedst mulig vis. Det tredje store fokusområde i 2019 er stabilisering af medarbejdersituationen, hvor AES for at lykkes har brug for at sikre sammenhæng mellem opgaver og kompetencer og sikre, at medarbejderne har de bedste forudsætninger for at løse opgaverne.

2019 markerer det første år i den endelige organisatoriske form. Det betyder ikke, at der ikke vil være forhindringer og udfordringer i de kommende år. Tværtimod. Også i de kommende år vil der være eftervirkninger af udflytningen. Men med organisationen i de nye geografiske rammer vil der være bedre afsæt til at løse udfordringerne sammen med medarbejderne.

10 KORT OM AES

10.1 LOVGRUNDLAG

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

I forbindelse med oprettelsen af den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) pr. 1. juli 2016 blev den daglige drift af AES overdraget til ATP, herunder konkrete sagsbehandlingsopgaver vedrørende arbejdsskadesager, private erstatnings-sager og øvrige mindre sagsområder. Dertil kommer overførslen af opgaver vedrørende finansiering og udbetaling i relation til erhvervssygdomssager.

Statistiske oversigter er en forpligtelse i forbindelse med bestyrelsens årlige beretning og som bilag til denne beretning vedlægges derfor Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings årlige arbejdsskadestatistik for 2018.

10.2 AES' BESTYRELSE

MEDLEM	ORGANISATION	UDPEGNINGSPERIODE
Cristina Lage, Formand	-	24. maj 2016 – 24. maj 2020

ARBEJDSGIVERREPRÆSENTANTER

Jens Skovgaard Lauritsen, Chefkonsulent	Dansk Arbejdsgiverforening	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Anders Just Pedersen, Arbejdsmiljøchef	Dansk Industri	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Mette Møller Nielsen, Arbejdsmiljøchef	Dansk Byggeri	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Jesper Schaumburg-Müller, Kontorchef	Moderniseringsstyrelsen	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Preben Meier Pedersen, Chefkonsulent	Kommunernes Landsforening og Danske Regioner	31. marts 2017 – 24. maj 2020

LØNMODTAGERREPRÆSENTANTER

Morten Skov Christiansen, Næstformand	Fagbevægelsens Hovedorganisation	1. juni 2017 – 24. maj 2020
Jens Nielsen, Forbundssekretær	FOA	5. oktober 2018 – 24. maj 2020
Ulla Sørensen, Hovedkasserer	Fagligt Fælles Forbund	24. maj 2016 – 24. maj 2020
Anni Pilgaard, 1. Næstformand	Dansk Sygeplejeråd	25. marts 2019 – 24. maj 2020
Juliane Neiiendam, Formand for Ansattes Råd	Ingeniørforeningen i Danmark	13. november 2017 – 24. maj 2020