

# Teknisk gennemgang af sagsbehandling i AES

---

21. februar 2017

**Beskæftigelsesudvalget**



## Kerneopgaven i AES

**At træffe afgørelser i arbejdsskadesager ordentligt og hurtigst muligt, så den skadelidte kan afklare sit fremtidige arbejdsliv – afbalanceret og neutralt i hensynet mellem arbejdsgiver og arbejdstager.**

- Myndighedsoverdragelse 1. juli 2016 – del af ATP familien
- Udflytning og opbygning de næste par år
- Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) administrerer arbejdsskadesikringsloven med det hovedformål, at bidrage til at folk, der er kommet til skade, hurtigst muligt kommer videre i livet.

### AES i tal

- 509 årsværk svarende til 578 medarbejdere (januar 2017)
- Budgetteret i 2017 med takstfinansierede indtægter på 410 mio. kr. og 81 mio. kr. i øvrige indtægter (bevillinger, reservationer og anvendelse af udflytningspulje).
- Udbetalte erstatninger i 2015 svarende til 2.355 mio. kr. fordelt på
  - Méngodtgørelse: 711 mio. kr.
  - Erhvervsevnetab: 1.644 mio. kr.

## AES' kerneydelse

### Arbejdsskader (A-sager)

- Ulykker
- Erhvervssygdomme

### Arbejdsskadesager i Grønland

- Behandlingen af de grønlandske sager er samlet i Center for Arbejdsskader (CFA) i Nuuk, som er en enhed under AES.

### Private erstatningssager (P-sager)

- Alle kan bede AES om en udtalelse i forbindelse med en privat personskade. Udtalelserne er alene vejledende.
- Derudover behandles også voldsoffersager.

### Myndighedssager

- AES behandler også sager efter andre erstatningsordninger, herunder erstatning til besættelsestidens ofre, udbetaling af hædersgaver, sager om skader sket under aktivering, m.v.

## Nøgletal

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle arbejdsskadesager i 2016 var ca. 9 måneder
- AES behandler ca. 50.000 sager og træffer ca. 100.000 afgørelser om året inkl. genoptagelser og revisioner
- AES modtager ca. 20.000 nye sager om ulykker og ca. 20.000 nye sager om erhvervssygdomme hvert år

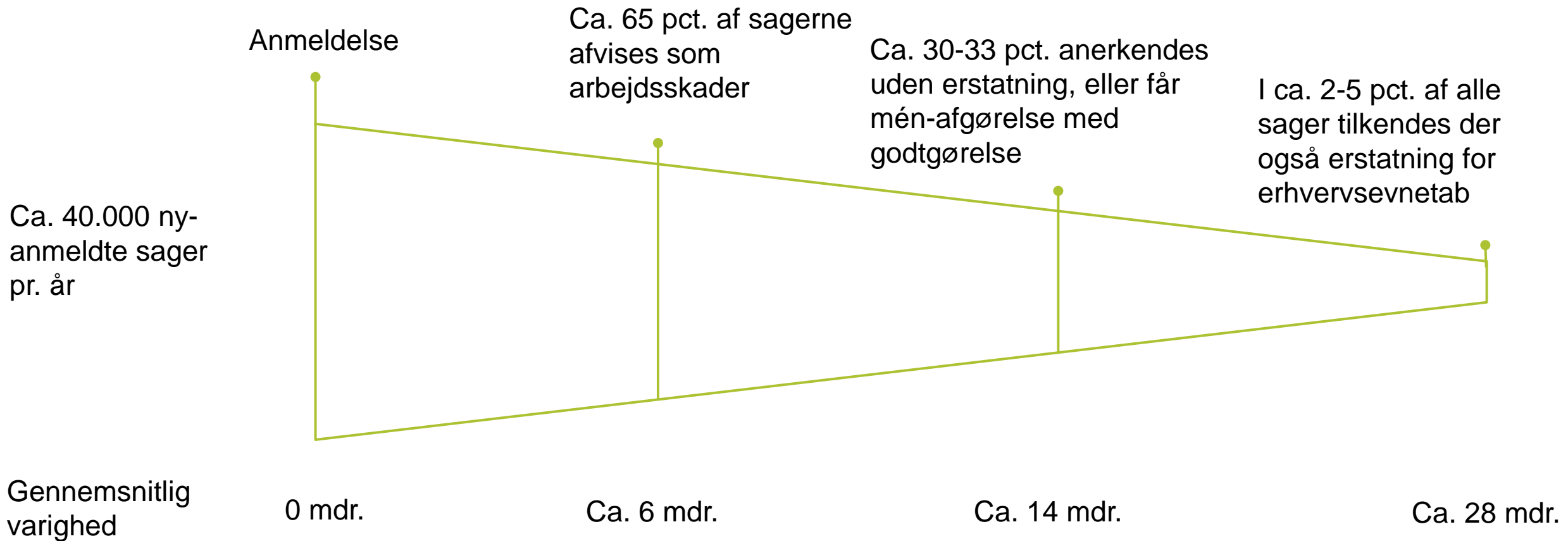
## Anerkendelse

- Ca. 50 pct. af sagerne om ulykker anerkendes
- Ca. 20 pct. af sagerne om erhvervssygdomme anerkendes
- Der blev i 2015 anmeldt ca. 5.500 sager om psykiske erhvervssygdomme
- Ca. 4-5 pct. af alle psykiske erhvervssygdomme anerkendes

## Antal sager med erstatning

- 16 procent af sagerne har et varigt mén, der giver godtgørelse
- 2 procent af sagerne har et erhvervsevnetab, der giver erstatning

# Gennemsnitligt sagsforløb for nye sager



# Gennemgang af sagsforløb

---

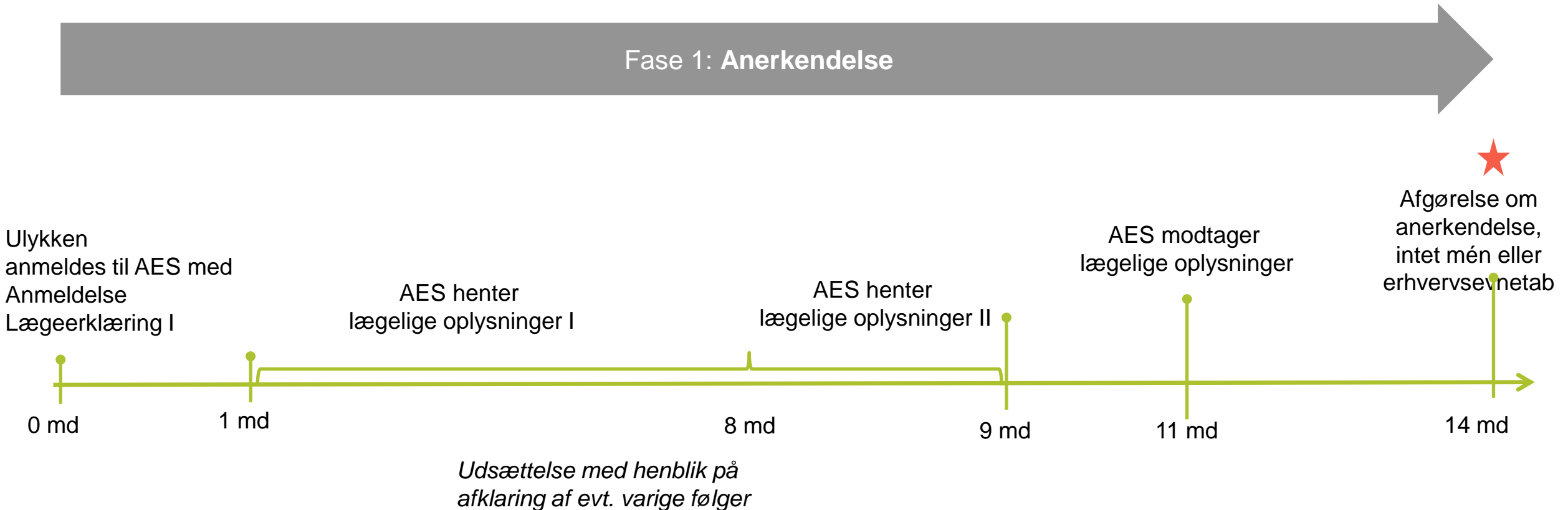
**CASE: Sagsbehandling af mindre ulykke før og efter Højesteretsdom fra nov. 2013**



## Sagsforløb for en mindre ulykke før Højesteretsdommen



## Sagsforløb for en mindre ulykke efter Højesteretsdommen





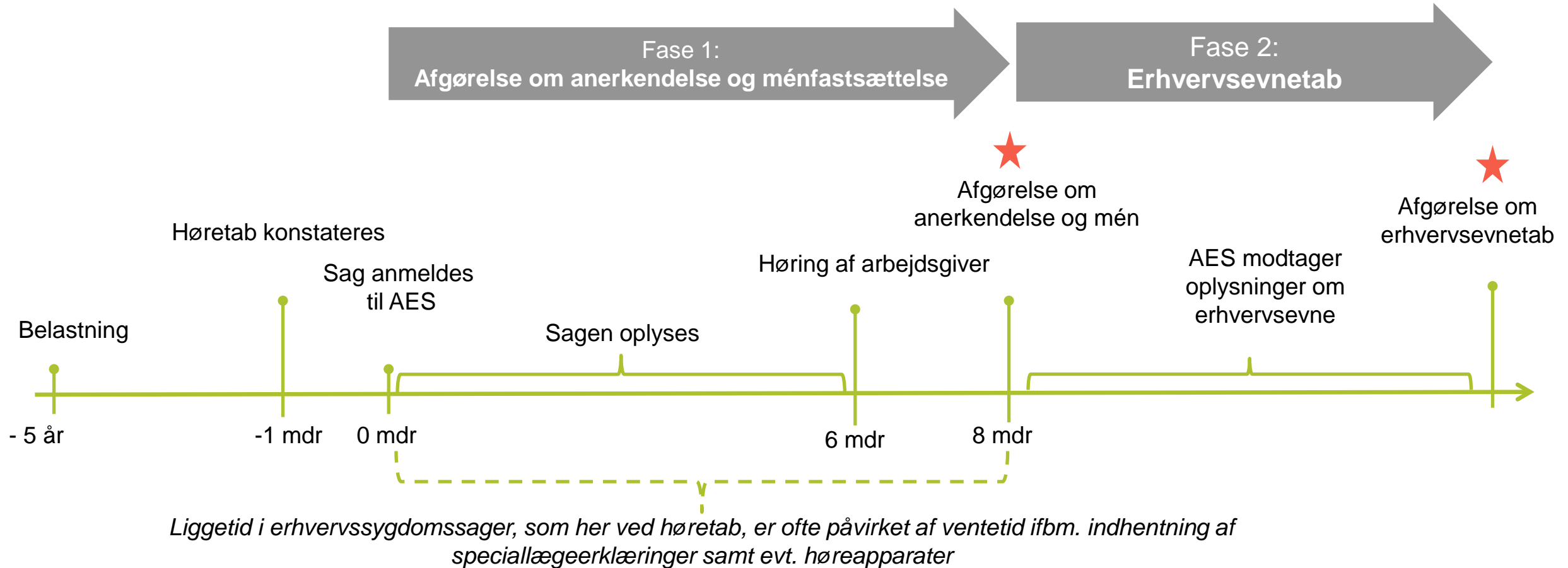
# Gennemgang af sagsforløb

---

**CASE: Erhvervssygdomssag (høresag)**



## Gennemsnitligt sagsforløb for en erhvervssygdom (høresag)



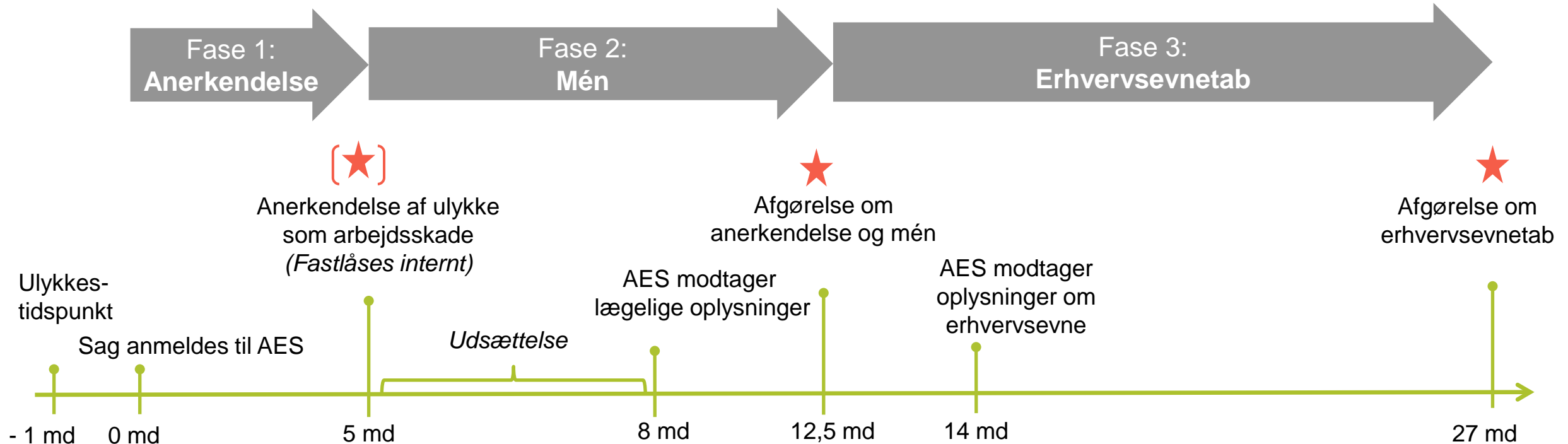
# Gennemgang af sagsforløb

---

**CASE: Ulykkessag med erhvervsevnetab**



## Gennemsnitligt sagsforløb for en ulykkessag med erhvervsevnetab



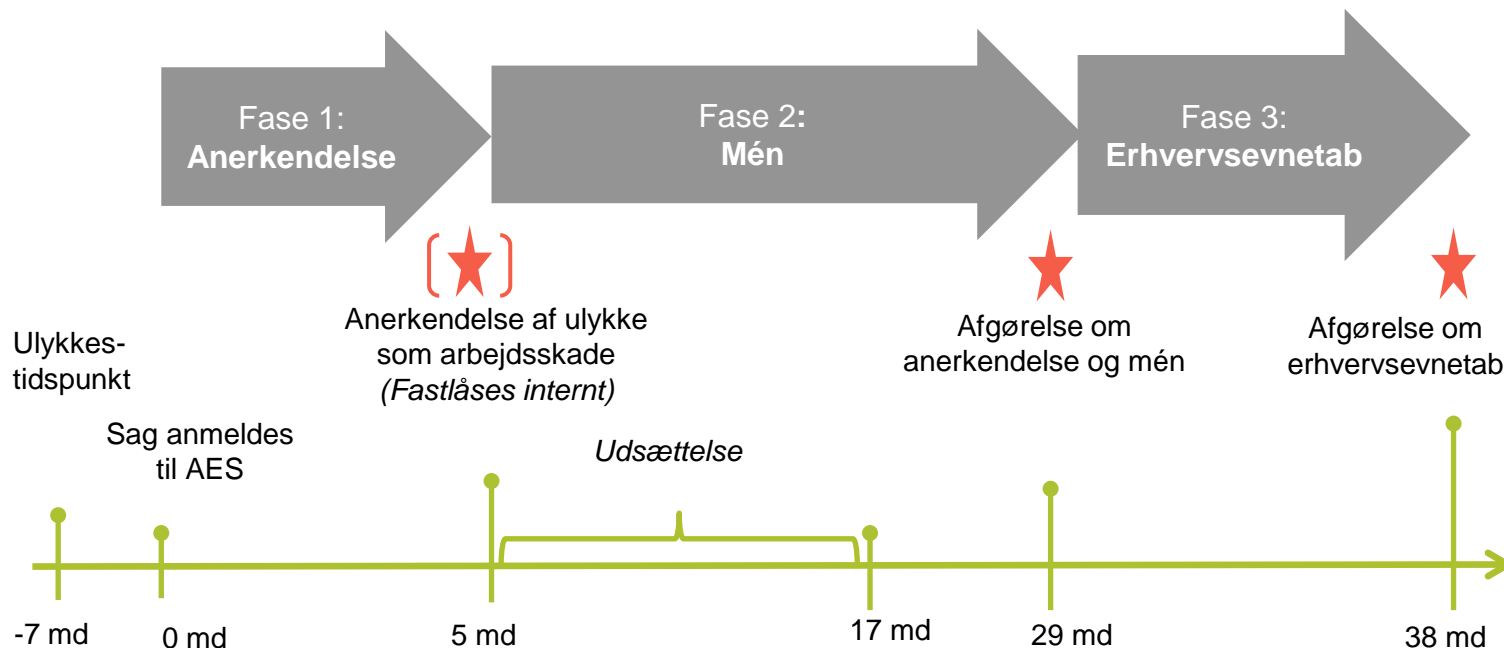
# Niels' sag: Eksempel på en 'gammel sag' med erhvervsevnetab

## OVERBLIK

### Niels' sagsforløb:

#### Baggrund

Niels er ufaglært og 55 år, da han kommer til skade med sin skulder i december 2012.



**Varighed i alt: 38 mdr.**

**Heraf:**

**Sagsbehandlingstid (intern): 2 måneder**

(Den tid, der samlet set bruges i AES på at behandle og vurdere sagens oplysninger)

**Ventetid (ekstern): 8½ måneder**

(Den tid der går, fra AES beder om oplysninger fra en ekstern part, til oplysningerne kommer ind på sagen – fx lægeerklæringer, journaler fra hospital eller kommunale sagsakter)

**Udsættelse: 12 måneder**

(Den tid sagsbehandlingen i AES sag sættes på 'stand by', indtil borgerens varige helbredstilstand er afklaret)

**Liggetid (intern): 15½ måneder**

(Den tid der går i AES fra oplysninger er kommet ind i en sag, til der foretages sagsbehandling på baggrund af oplysningerne)

## Niels' sag: Eksempel på en 'gammel sag' med erhvervsevnetab / 1

Fase 1:  
Anerkendelse

### Behandling af sagen juli – december 2013

AES oplyser sagen for at undersøge, om skulderskaden er en arbejdsskade, dvs. indhenter:

- Lægeerklæring fra egen læge
- Spørgeskema fra Niels og hans arbejdsgiver
- Journal fra egen læge.

### Varighed: Anerkendelse

I alt: 5 mdr., heraf:

**Sagsbehandlingstid:** ½ måned

**Ventetid:** 2 måneder

**Liggetid:** 2½ måneder

### Anmeldelse juli 2013

AES modtager anmeldelse.

### Ulykke december 2012

Niels kommer til skade på arbejdspladsen.

### Anerkendelse december 2013

(★)  
AES vurderer, at sagen kan anerkendes som en arbejdsulykke. Anerkendelsen er intern og sendes ikke til borgeren.





## Niels' sag: Eksempel på en 'gammel sag' med erhvervsevnetab / 3

### Fase 3: Erhvervsevnetab

#### Behandling af sagen

**december 2015 - september 2015**

AES indhenter oplysninger om Niels' erhvervsevne:

- Spørgeskemaer om ansættelse og løn til Niels og hans arbejdsgiver
- Indtægtsoplysninger fra Skat
- Akter fra kommunens sag om sygedagpenge.

AES vurderer sagen, herunder:

- Niels' midlertidige situation på kontanthjælp
- Betydningen af Niels' andre helbredsproblemer.

**Varighed: Erhvervsevnetab**

I alt: **9 mdr.**, heraf:

**Sagsbehandlingstid:** ½ måned

**Ventetid:** 1 ½ måneder

**Liggetid:** 7 måneder

#### Afgørelse om erhvervsevnetab ★

**september 2016**  
AES træffer en midlertidig afgørelse om, at Niels ikke er berettiget til erstatning. Det er uklart om skulderskaden i sig selv har holdt ham ude af arbejde, da han har haft mange andre helbredsproblemer.

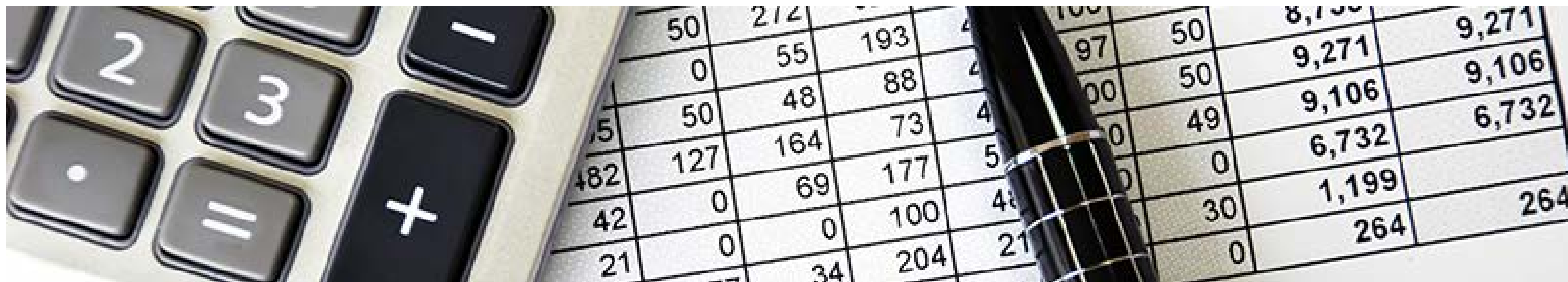
Revision i sagen er sat til november 2017.





# Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for nye sager

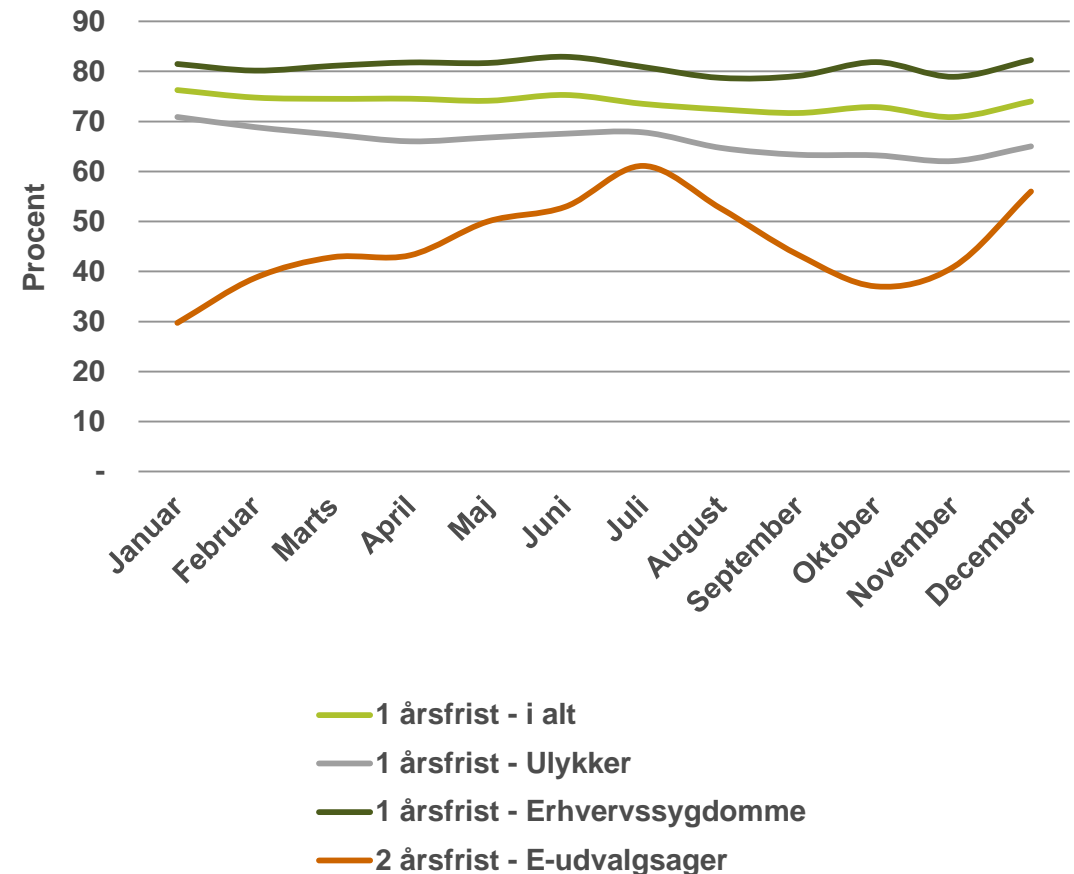
---



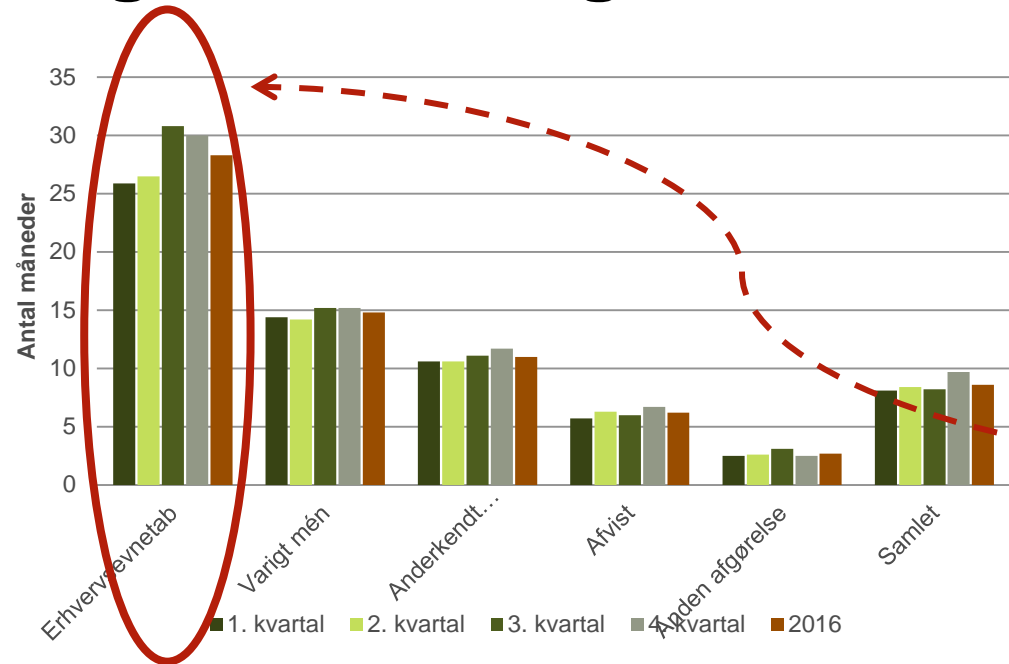
50	212	193	4	100	97	50	8,700	9,271
0	55	88	4	0	50	50	9,271	9,106
5	50	48	73	4	0	49	9,106	6,732
482	127	164	177	5	0	0	6,732	
42	0	69	100	4	0	0	1,199	
21	0	0	204	21	0	30	264	264
		34				0		

## Overholdelse af de lovbestemte frister i 2016

- AES afsluttede 66 procent af ulykkessagerne indenfor den lovbestemte frist
- AES afsluttede 81 procent af erhvervssygdomssagerne indenfor den lovbestemte frist
- AES afsluttede 44 procent af de sager, som skal forelægges for erhvervssygdomsudvalget, indenfor 2 år i 2016.

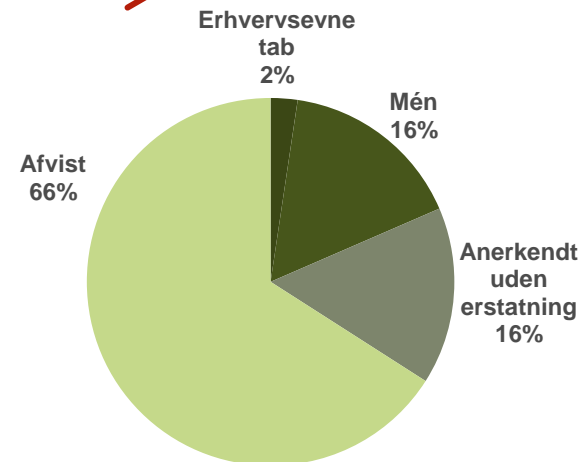


# Sagsbehandlingstiden afhænger af afgørelsen



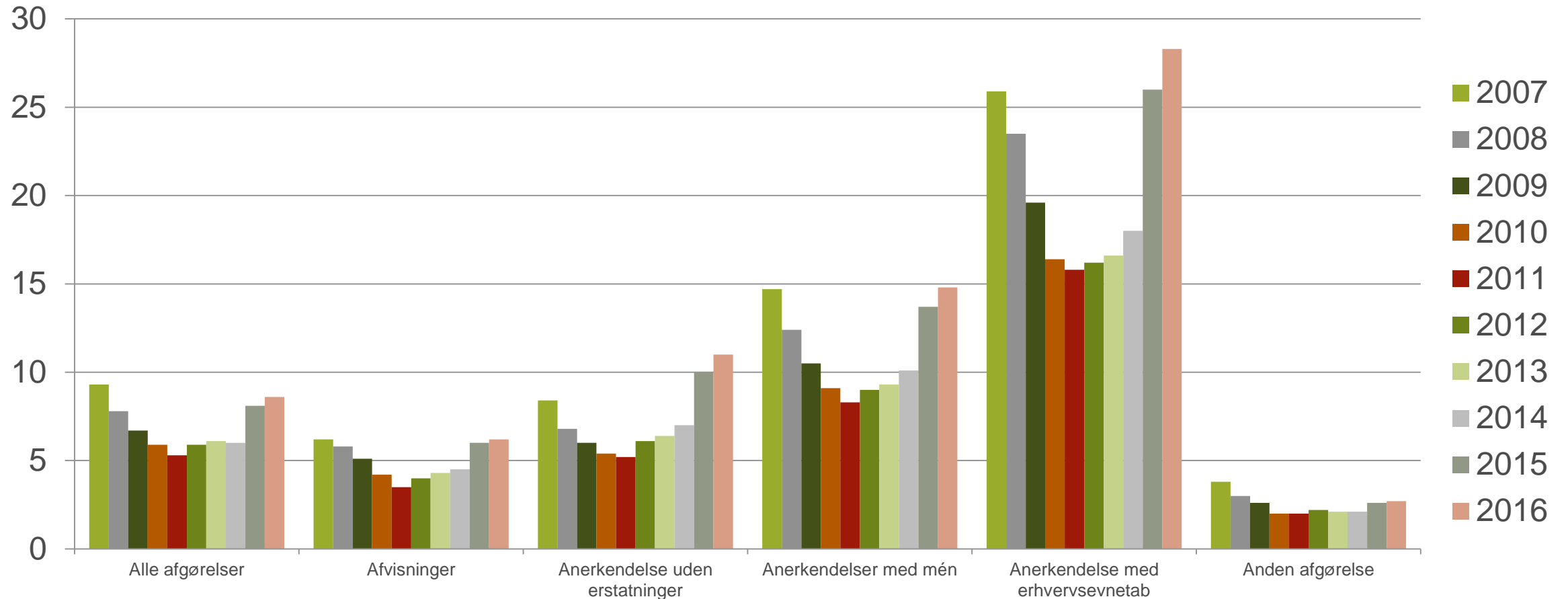
Figuren viser sagsbehandlingstiden for nye arbejdsskadesager målt i måneder fordelt på forskellige typer af afgørelser.

Sagsbehandlingstiden tælles fra den dato, hvor sagen er anmeldt til den dato, hvor sagen bliver afsluttet.



Afgørelser i nye sager 2016 – fordelt på afgørelsestype

# Sagsbehandlingstid i måneder for nye sager, 2007-2016



# Ny retning for AES

---



# AES Strategi 2020

## - AES' Mission og Vision

**Mission**



**Vision**

Når du kommer til skade, behandler vi din henvendelse ordentligt og hurtigst muligt, så du kan afklare dit fremtidige arbejdsliv

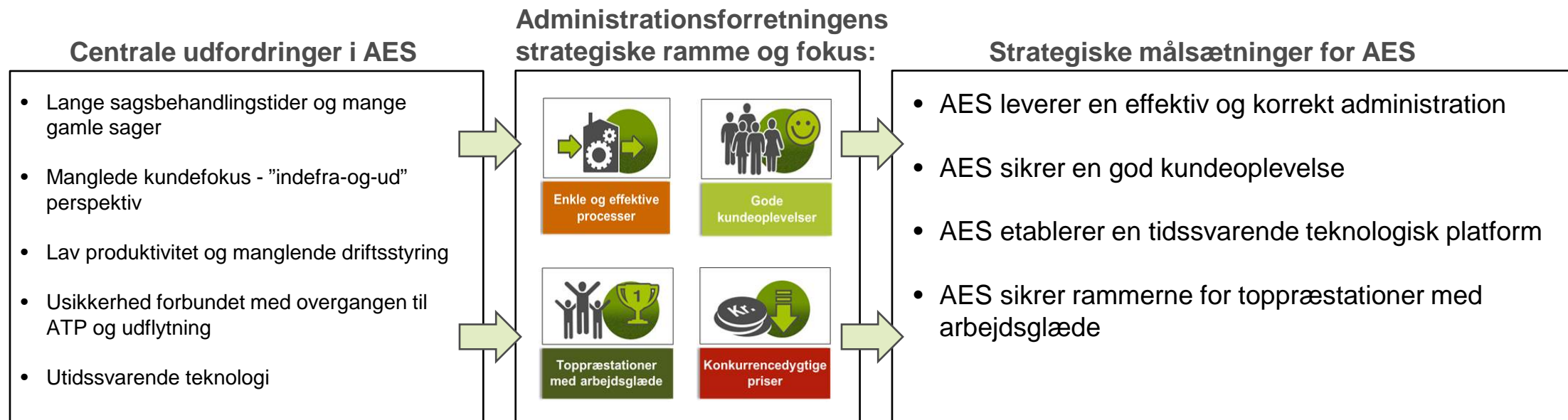


- Vi gør det nemt og trygt for den enkelte gennem en balance mellem effektivitet, enkelhed og den rette kvalitet i opgaveløsningen.
- Vi skaber en god og sammenhængende kundeoplevelse.
- Vi arbejder for et tidssvarende arbejdsskadesystem.
- Vi vil genoprette kundernes og interessenternes tillid til arbejdsskadesystemet.

# AES Strategi 2020

## - Strategiske målsætninger

Overordnet gælder for de fire strategiske målsætninger, at de skal udstikke retningen for de mål, som AES skal indfri frem mod 2020. AES' 4 strategiske målsætninger er sammenhængende og koblet til Administrationsforretningens strategiske ramme, samt de aktuelle udfordringer AES står overfor.



# Overordnet handlingsplan





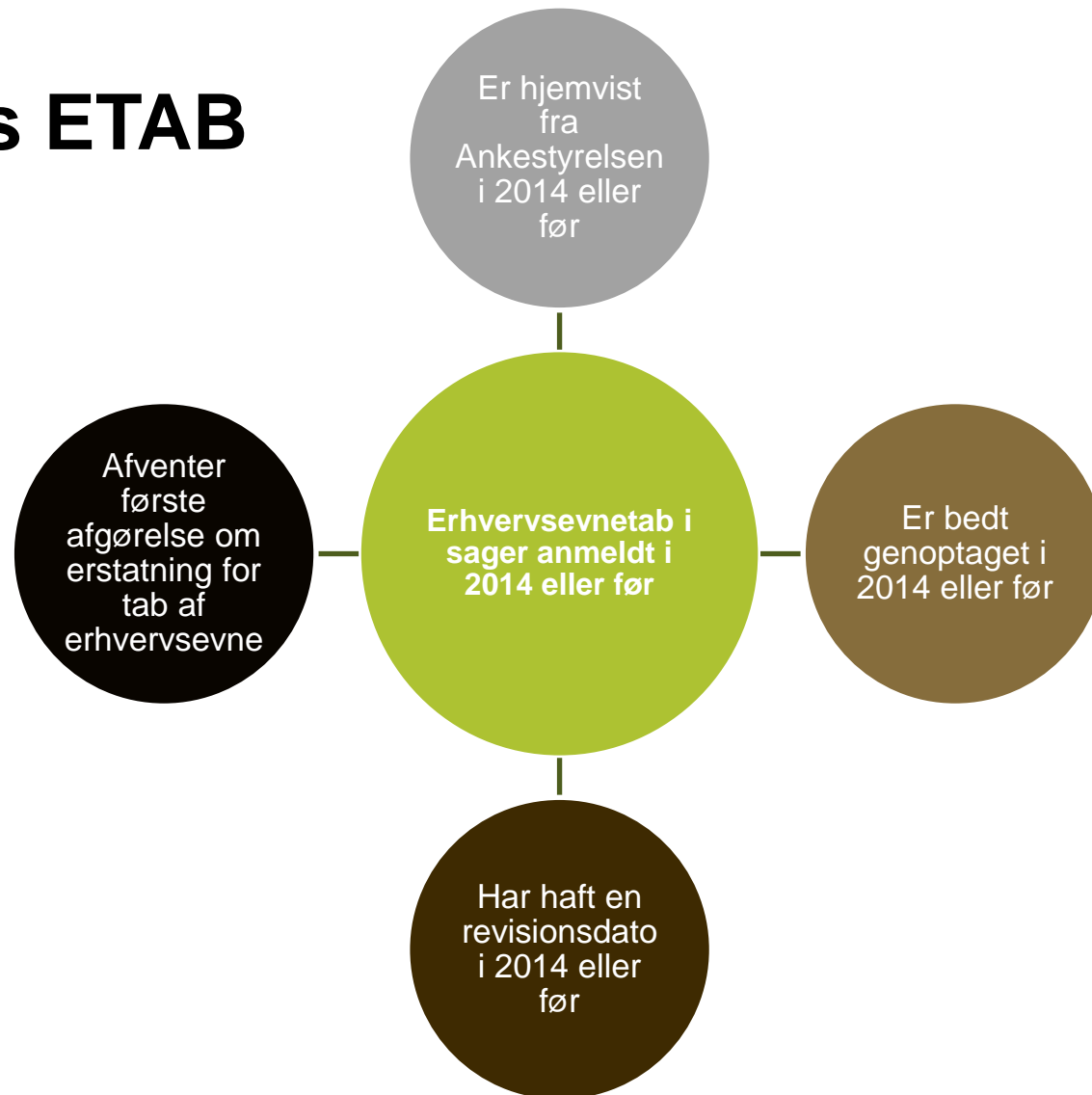
# Afvikling af 2-års sager om tab af erhvervsevne

---

Indsats ETAB



## Indsats ETAB

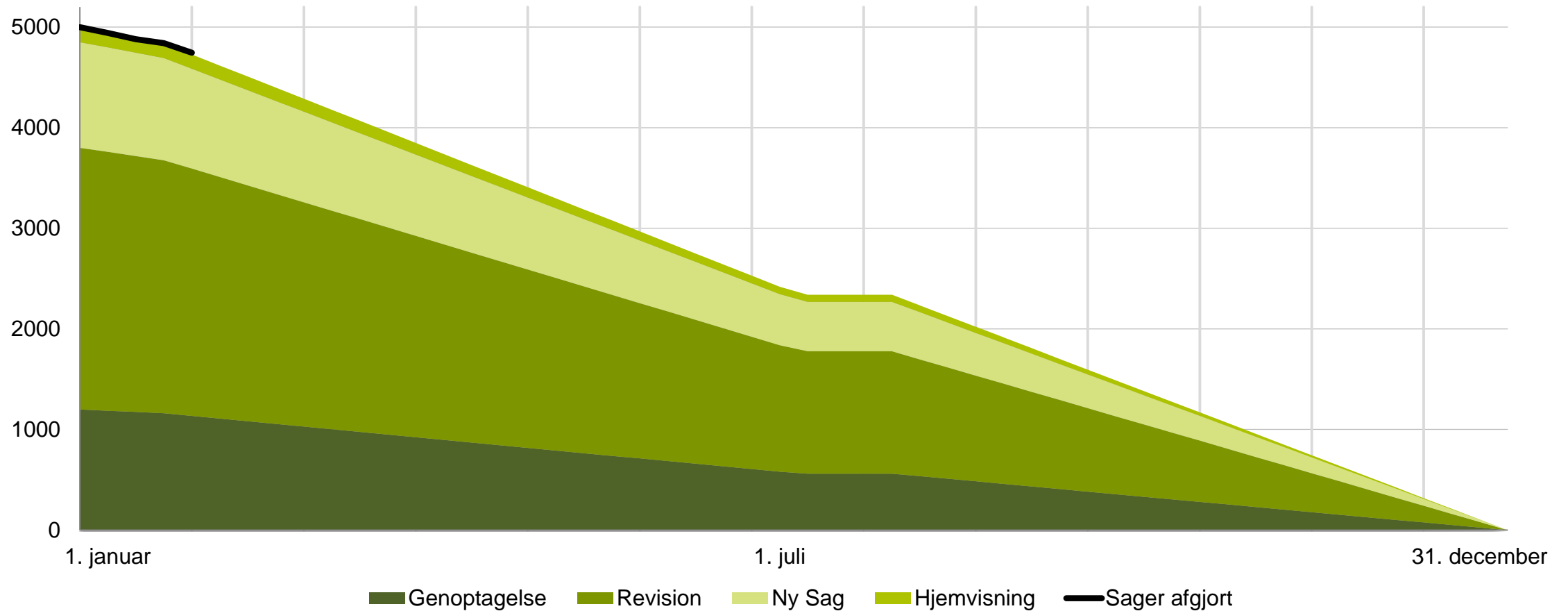


**Projektet løber i hele 2017 og omfatter op til 6.000 sager i alt**

**I alt ca. 60 medarbejdere er dedikeret til Indsats ETAB**

**Bemandingen i Indsats ETAB er inddelt i teams bestående af erfarne og nye sagsbehandlere**

# Indsats ETABs første måned er gået efter planen



# Øget kvalitetskrav har medført længere sagsbehandlingstid

Tiltag til forenkling af sagsbehandling i AES:

- AES arbejder fokuseret på at effektivisere sagsbehandlingen, samtidig med, at der ikke slækkes på kvaliteten.
- Gennem en række initiativer er der sikret et kvalitetsløft, der bl.a. betyder, at tiltrædelsesprocenten fra Ankestyrelsen er opadgående.
- AES sikrer systematisk og dokumenteret fokus på kvalitet i sagsbehandlingen samtidig med, at der fokuseres på at opnå læring som følge af fejl.



# Kvalitet i AES

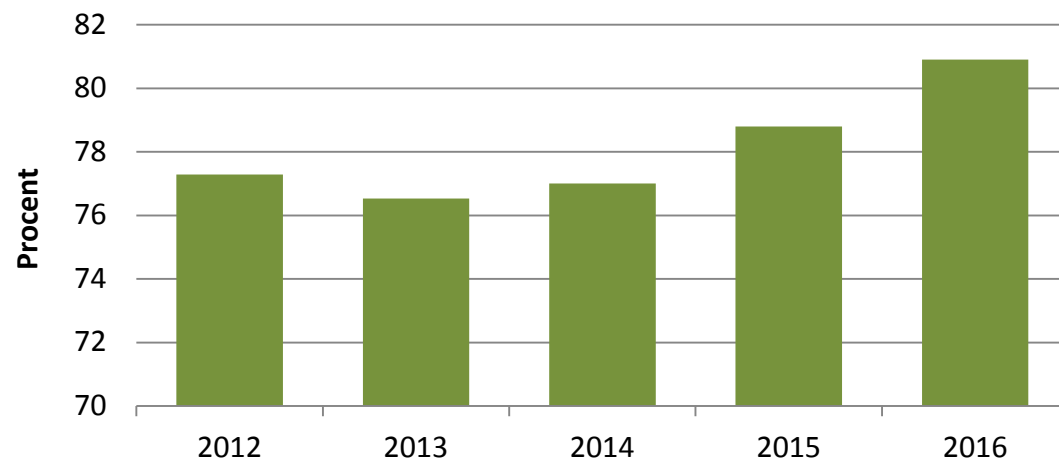
Arbejdet med kvalitet i AES opdeles i to typer af indsatser:

**Kvalitetskontrol**

**Kvalitetssikring**

Én af måderne at monitorere kvaliteten er gennem Ankestyrelsens afgørelser – ca. 15% af AES' afgørelser påklages årligt

Ankestyrelsens tiltrædelsesprocent



## Afgørelser fra Ankestyrelsen

	Tiltrædelsesstatistik 2015 (oversendt i 2014)	Tiltrædelsesstatistik 2016 (oversendt i 2015)
Tiltrædelser	79,1 procent	80,9 procent
Omgørelser	12,0 procent	12,6 procent
Hjemvisninger	8,9 procent	6,5 procent
I alt	100 procent	100 procent



## Hvor er AES i 2020?

### Sagsbehandlingstiden er væsentligt afkortet

- De lovbestemte frister overholdes med min. 90 %
- Max 1 % af samtlige verserende sager er ældre end 2 år
- Max 5 % af sagerne har fejl af materiel betydning

### Kundeoplevelsen er forbedret

- Kunderne viser højere tillid til AES

### Medarbejder situationen er stabiliseret

- Medarbejderne har en høj grad af arbejdsglæde og loyalitet

### Sagsbehandlingen understøttes af en tidssvarende IT-platform

## Fremtidsvisionen

