

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring - teknisk gennemgang af sagsbehandling i AES

Beskæftigelsesudvalget d. 17. december 2019

Disposition



Kundeforløbet

Baggrund og status

Betydning af lovændringer 1. januar 2020

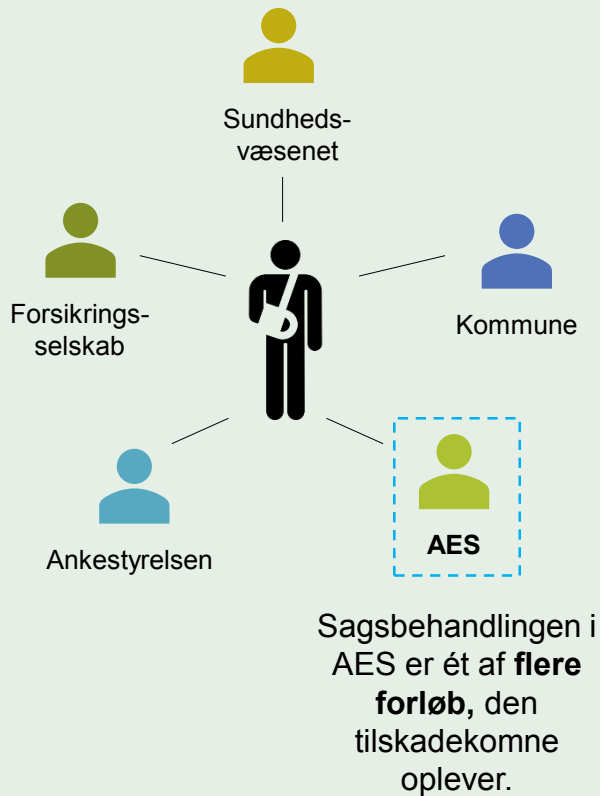
Strategi og handlingsplan 2020 i AES

Kundeforløbet



Den tilskadekomnes oplevelse af arbejdsskadesystemet

Ikke kun ét forløb



Mere end sagsbehandlingstid

Andre faktorer er også afgørende for den tilskadekomne:



Tillid til **kvaliteten** i afgørelserne



Retssikkerhed

Eksterne faktorer spiller ind på fristerne



Oplysning af sagen



Partshøring



Afklaringer

Kommunikation

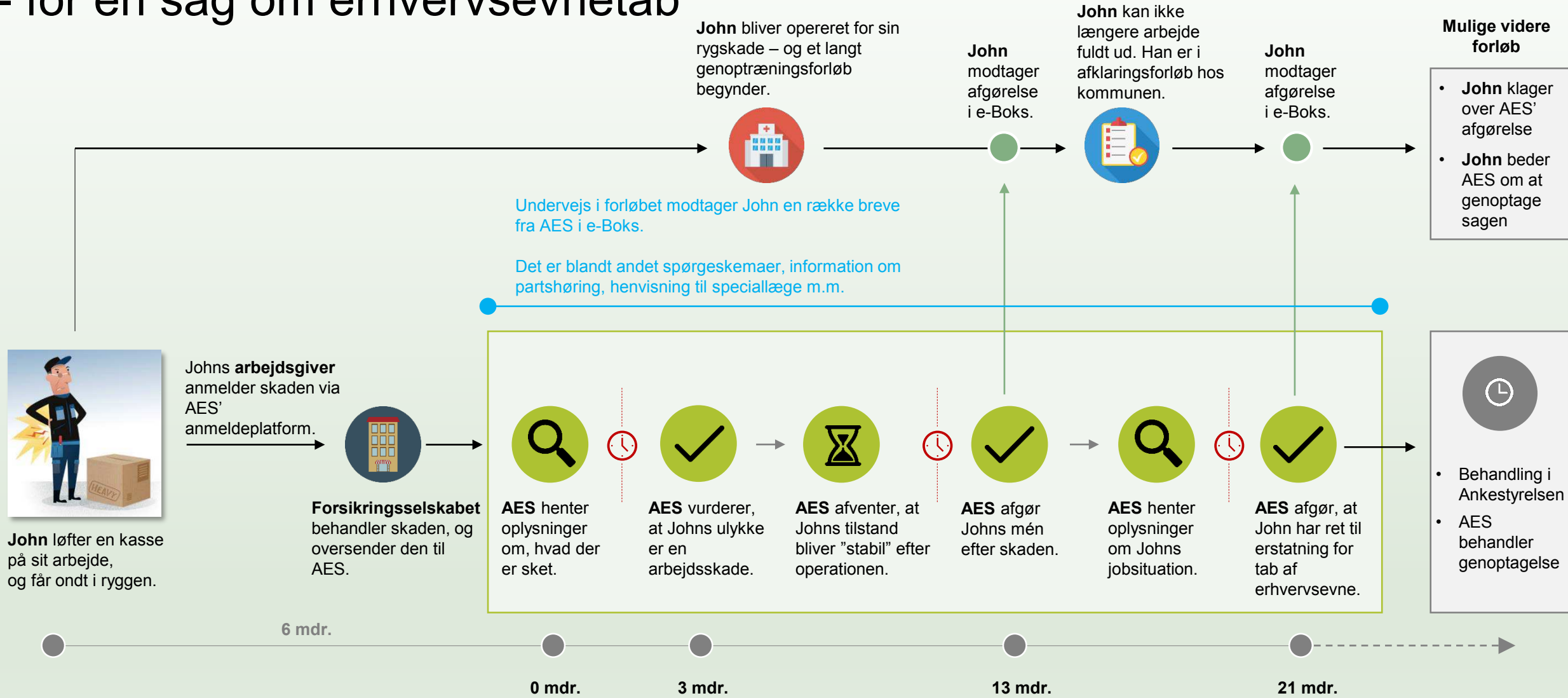
Kommunikation er afgørende for brugeroplevelsen.



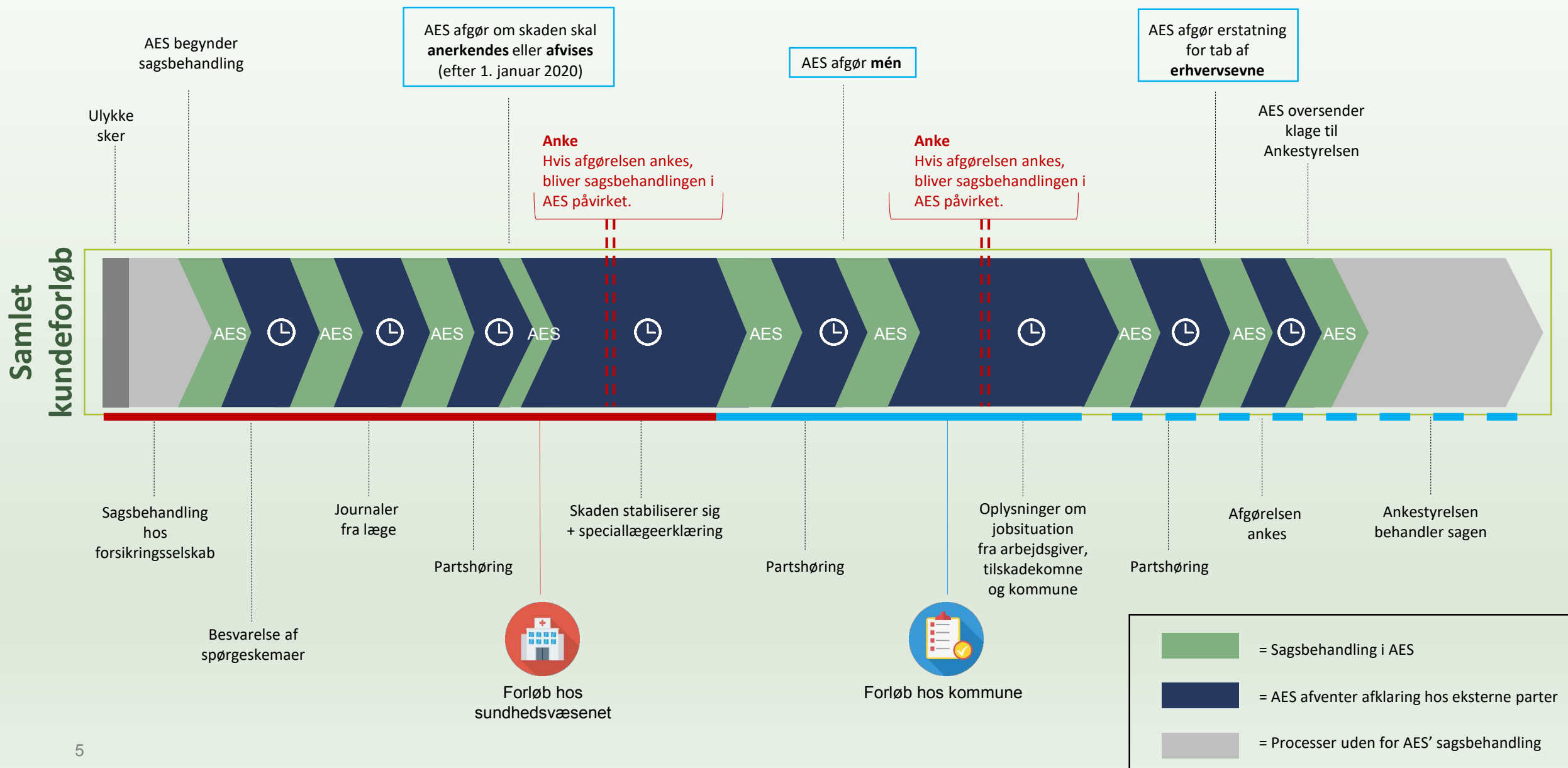
AES har fokus på at forbedre den skriftlige kommunikation med de tilskadekomne.

Et typisk sagsforløb i AES

- for en sag om erhvervsevnetab



Eksterne afhængigheder i AES' sagsbehandling



Hvad består den samlede sagsbehandlingstid i AES af?

1/3 af
sagsbehandlingstiden

Intern sagsbehandling

Den interne sagsbehandling i AES udgør en mindre del af den samlede sagsbehandlingstid.

Ekstern ventetid

Indhentning af oplysninger fra parterne, sundhedsmyndigheder og kommuner.

Afklaringer

En del af den eksterne ventetid udgøres af sundhedsmæssige og kommunale afklaringer.

2/3 af
sagsbehandlingstiden

Gennemsnitligt sagsforløb for nye sager

Anmeldelse hos AES

Ca. 2/3 dele af
sagerne **afvises**

Ca. 1/3 del anerkendes
uden erstatning eller
anerkendes **med mén**

I en meget lille andel
af de anerkendte sager
tilkendes også
**erstatning for
erhvervsevnetab**
(ca. 3-5 % af alle sager)

0 mdr.

Ca. 5. mdr.

9-12 mdr.

20-22 mdr.

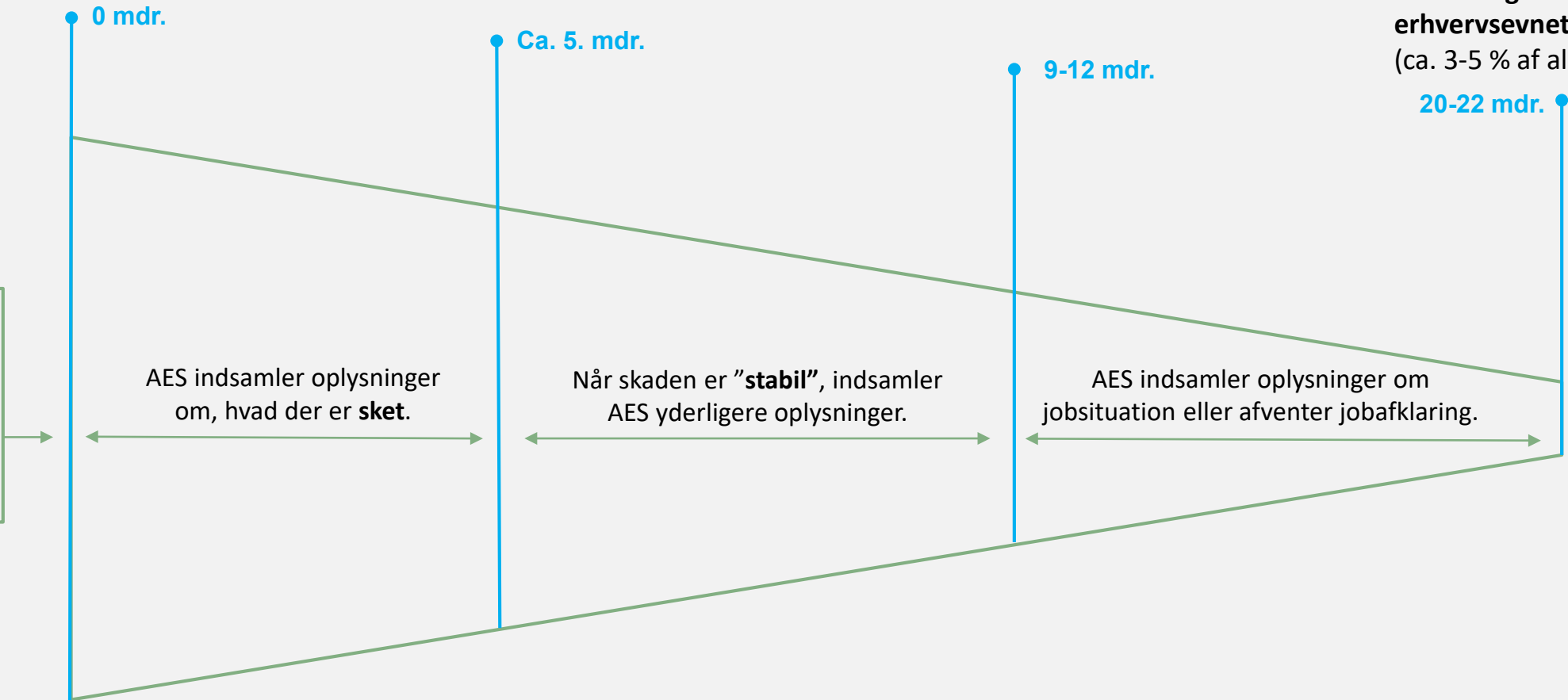


Der anmeldes ca.
130.000 nye
arbejdsskader om året
i Danmark – heraf
behandler AES ca.
50.000 af sagerne.

AES indsamler oplysninger
om, hvad der er **sket**.

Når skaden er "**stabil**", indsamler
AES yderligere oplysninger.

AES indsamler oplysninger om
jobsituation eller afventer jobafklaring.



Baggrund – og status



AES i et overblik



AES er en selvejende institution med en bestyrelse bestående af arbejdsmarkedets parter. ATP administrerer ordningen.

AES opererer på **4 lokationer**; Haderslev, Vordingborg, Hillerød og Grønland



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nye arbejdsskader i 2018 var knap **8 måneder**



I 2018 blev der behandlet ca. **50.000 sager** (herunder arbejdsskadesager, private erstatningssager, sager fra Grønland mv.)



Takstfinansierede indtægter i 2018 på **309 mio. kr.** og **67 mio. kr.** i øvrige indtægter (bevillinger, reservationer og anvendelse af udflytningspulje)



I 2018 blev:

Ca. **65 %** af arbejdsskadesager om ulykker anerkendt

Ca. **24 %** af arbejdsskadesager om erhvervssygdomme anerkendt



I 2018 blev der på arbejdsskadeområdet tilkendt omkring **4,3 mia. kr.** i erstatninger, fordelt på;

Méngodtgørelse: **ca. 700 mio. kr.**

Erhvervsevnetab: **ca. 3,6 mia. kr.**

Medio 2016

2019

AES siden etableringen i 2016



Udflytning

Gennemført en udflytning til tre nye lokationer i landet:
Haderslev, Vordingborg og Hillerød



Digitale løsninger

Implementeret forbedrede digitale selvbetjeningsløsninger



Sagsbehandlingstid

Ryddet op i gammel sagsbunke og nedbragt sagsbehandlingstiden



Kvalitet

Indført en struktureret tilgang til kvalitet gennem systematiske kvalitetsmålinger og etablering af klageenhed



Afvikling af teknologisk gæld

Udskiftet 10 vigtige støttesystemer og påbegyndt udvikling af nyt sagsbehandlingssystem

2020

Hvilke opgaver står AES overfor?



Nyt sagsbehandlingssystem

Implementering af nyt sagsbehandlingssystem



Kommunikation

Forbedring af kommunikationen med de tilskadekomne i fx breve



Sagsbehandlingstid

Fortsætte arbejdet med at sikre og fastholde den kortest mulige sagsbehandlingstid



Minimere liggetid

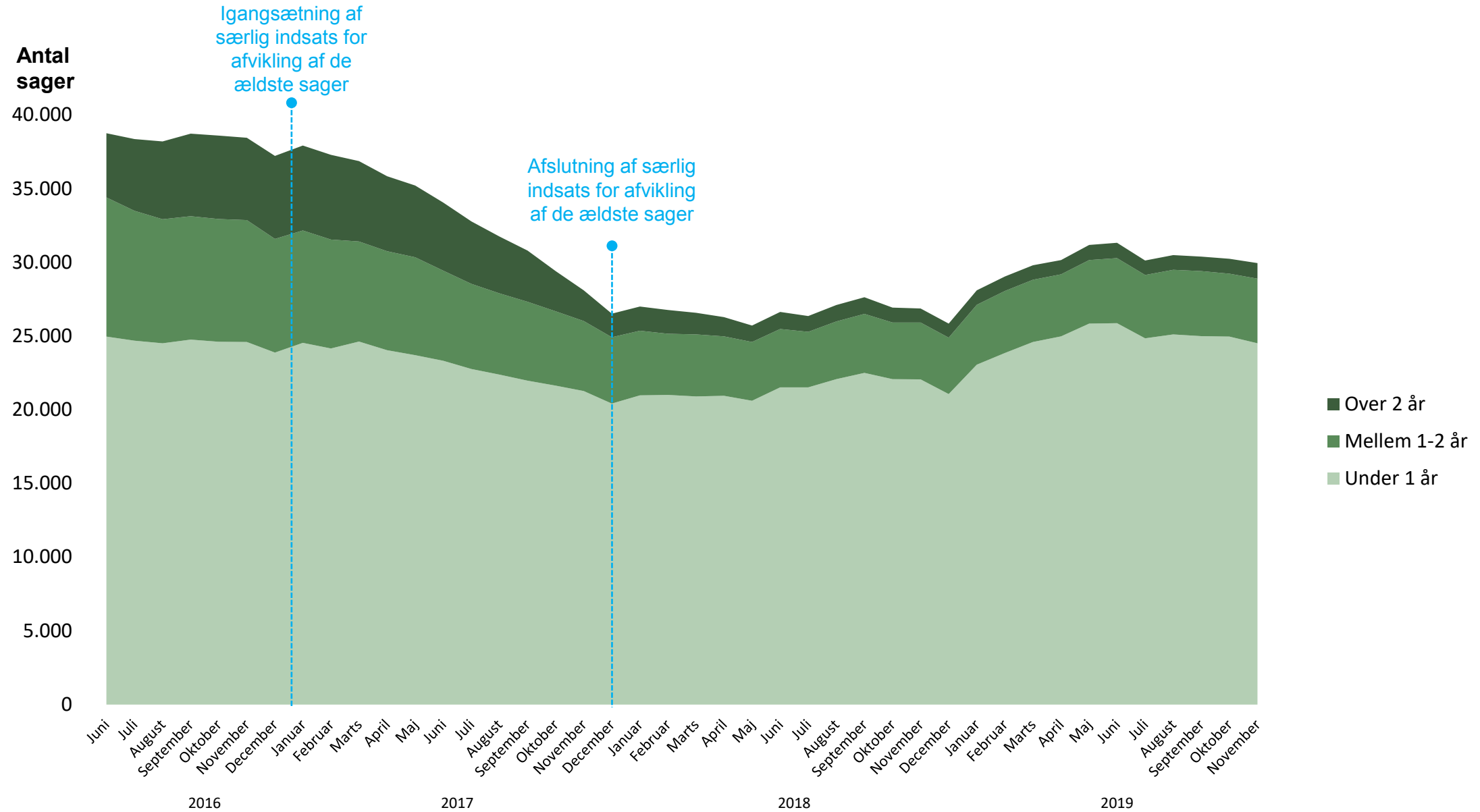
Fortsat optimering af egne processer og fortsat samarbejde med eksterne interessenter om at minimere liggetid



Medarbejdere

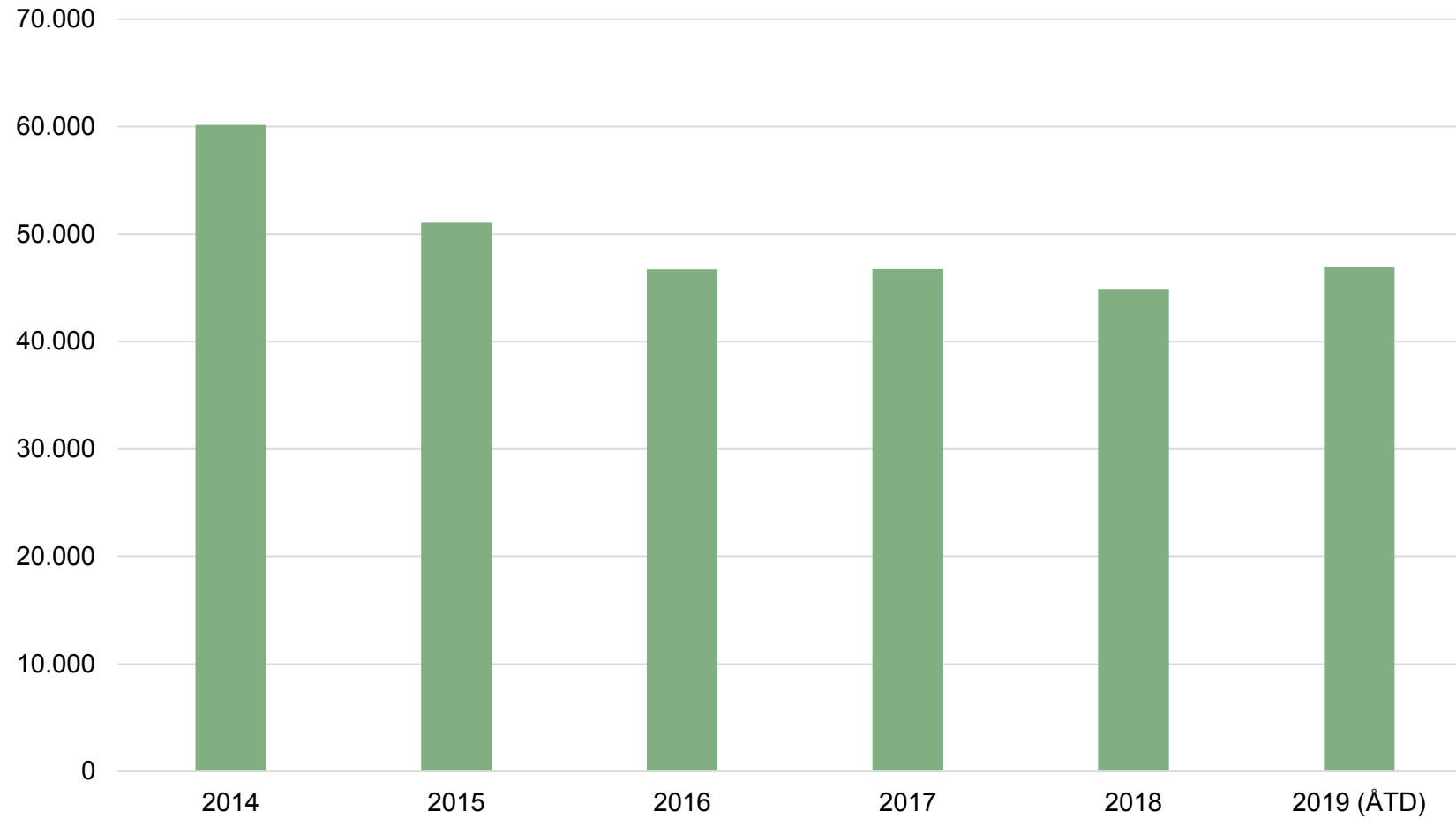
Fortsætte arbejdet med rekruttering og kompetenceudvikling af medarbejdere

Udviklingen i verserende sager



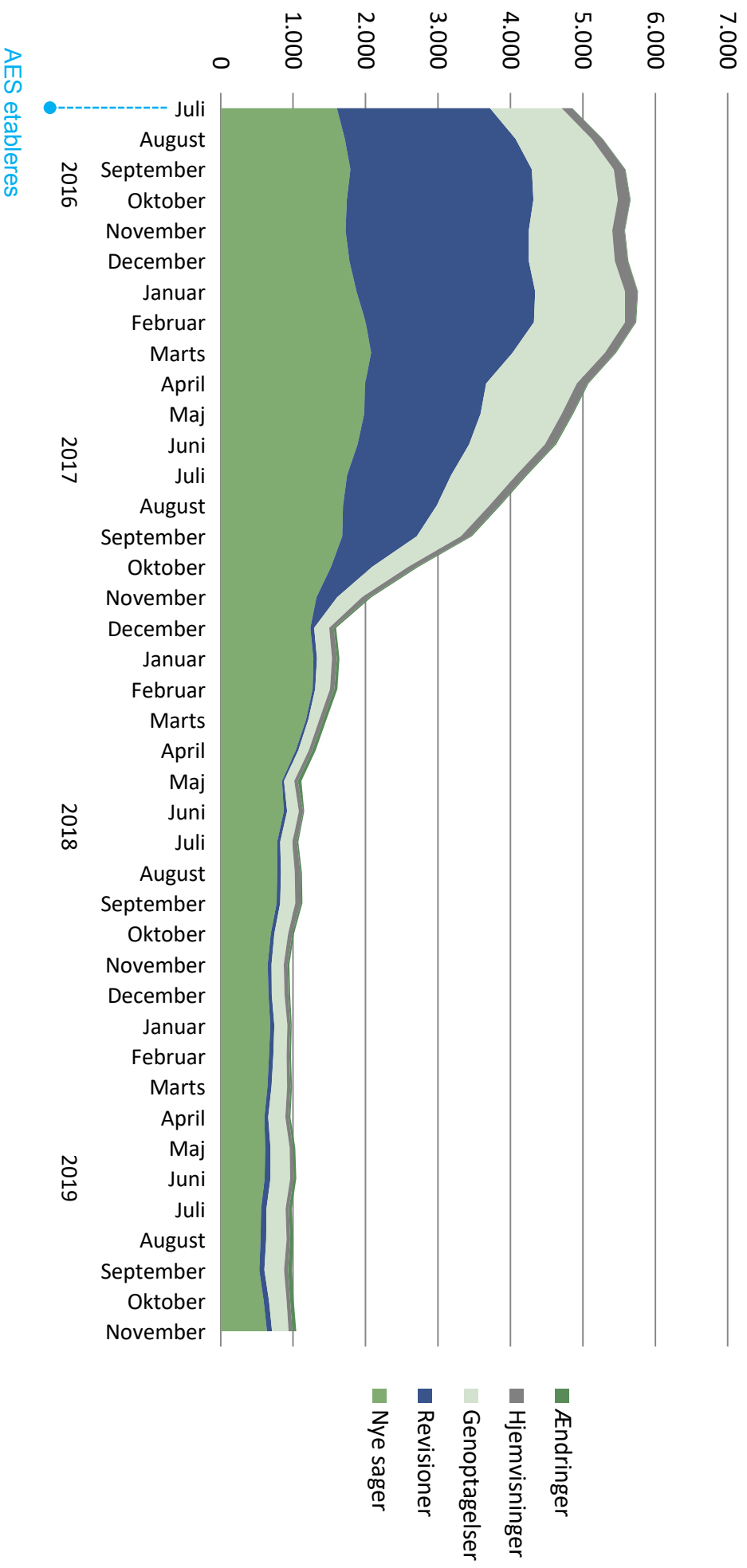
Udvikling i tilgangen af sager

Antal sager

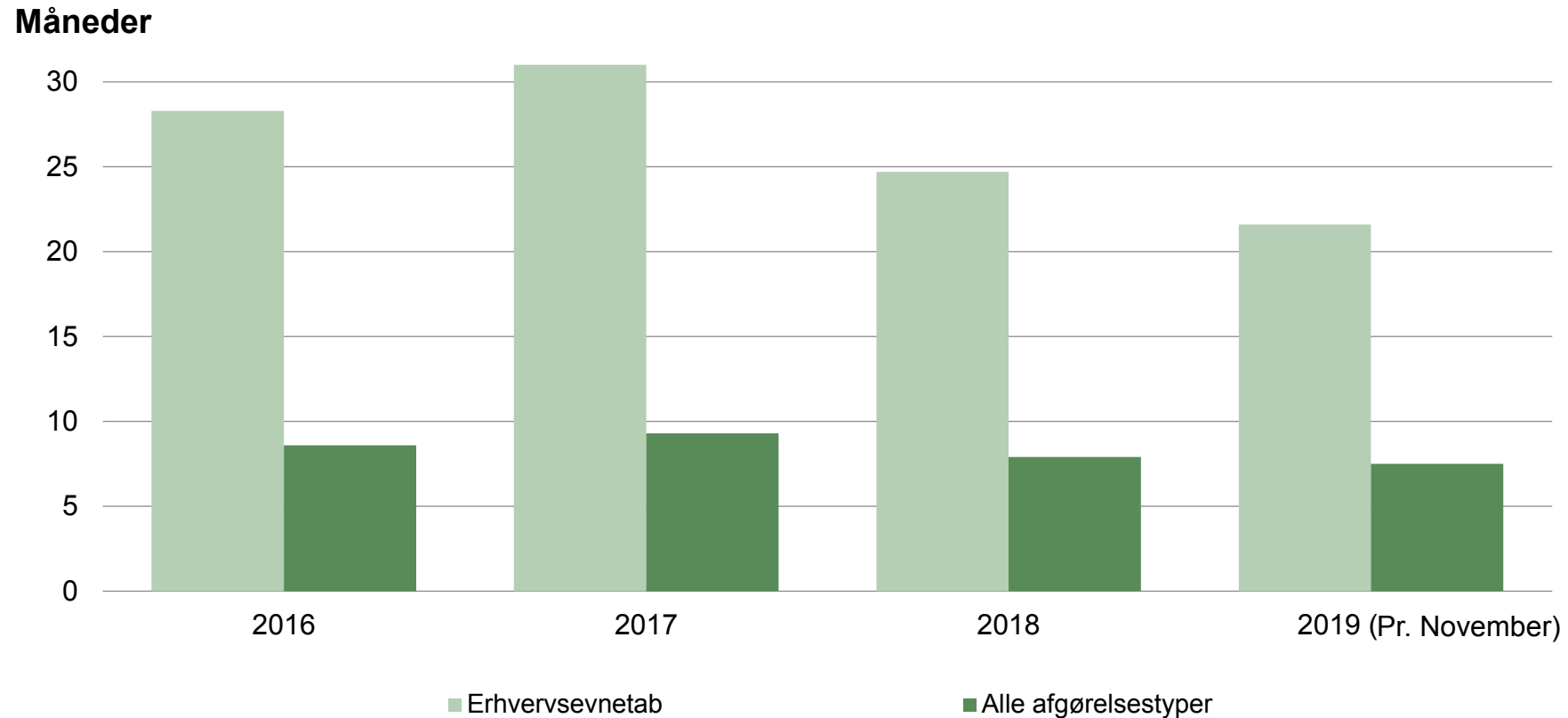


Stabilt niveau af sager over 2 år

Antal sager



Udviklingen i sagsbehandlingstider er på rette vej



Det er AES' forventning, at vi ved årets udgang ligger på en sagsbehandlingstid på alle nye sager på **8 måneder** og **22 måneder** i sager om erhvervssevnetab.

Kvalitet i sagsbehandlingen



AES' vigtigste prioritering er at træffe afgørelser af **rette kvalitet**, som borgerne kan have tillid til.



AES overvåger løbende kvaliteten og har et kvalitetsmål om, at mindst **95 procent** af sagerne skal være korrekte.



Dette mål er nået og fastholdt under udflytning – samtidig med, at sagsmængde og sagsbehandlingstid er **nedbragt** siden etableringen medio 2016.

Kvalitet i AES

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

Kvalitetskontrol

Kvalitetssikring

Inden for de 2 kategorier arbejder vi med faglig kvalitet, organisatorisk kvalitet og kundeoplevelset kvalitet.



Den kvartalsvise stikprøvekontrol af faglig praksis og afgørelsers materielle korrekthed viser, at kvaliteten er stabil og ensartet på tværs af landet.

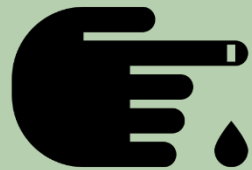
Fra de kvartalsvise stikprøver udledes eventuelle tendenser med henblik på at foretage korrigerende handlinger i sagsbehandlingen.

Betydning af lovændringer pr. 1. januar 2020



Ændring af loven på vej

D. 1. januar 2020 træder en **ændring** af arbejdsskadesikringsloven i kraft.



Ændringen betyder, at AES nu kan **anerkende mindre skader**, der går væk af sig selv (forbigående skader).



Fra 1. januar 2020 vil der også være nye **tidsfrister** for, hvor hurtigt AES skal lave afgørelse om anerkendelse:

- For ulykker er fristen **3 måneder**
- For erhvervssygdomme er fristen **6 måneder**



Derfor vil flere opleve at få **anerkendt** en skade – og ofte **hurtigere** end i dag.

Den samlede sagsbehandlingstid vil fortsat være svær at nedbringe.

Betyder lovændringen, at flere vil få erstatning?

- Lovændringen ændrer **ikke** på kriterierne for at få erstatning.
- Lovændringen har kun at gøre med det, det betegnes for ”**anerkendelsesbegrebet**”.
Dvs., hvornår noget kan anerkendes som en **arbejdsskade**.
- Og her bliver kravene **lempet** for skader sket efter 1. januar 2020 – så en del af de skader, der tidligere ville blive **afvist**, nu vil kunne **anerkendes**.

Betyder lovændringen, at den samlede sagsbehandlingstid falder?

- Lovændringen sætter nye kortere tidsfrister for **anerkendelsen**.
- Der er **ikke** ændret på forhold som vil påvirke den samlede sagsbehandlingstid i sager om mén og erhvervsevnetab.

Hvad betyder ændringerne hos AES?

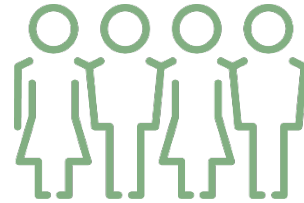
Lovændringen betyder, at AES har iværksat:

- ændringer af sagsbehandlingssystemet, så de nye regler kan håndteres
- undervisning for sagsbehandlerne
- ændringer i de breve, som sendes ud – og i processerne bag brevene
- udsendelse af omkring 12.000-15.000 nye breve

Strategi og handlingsplan 2020 i AES



AES' grundfortælling



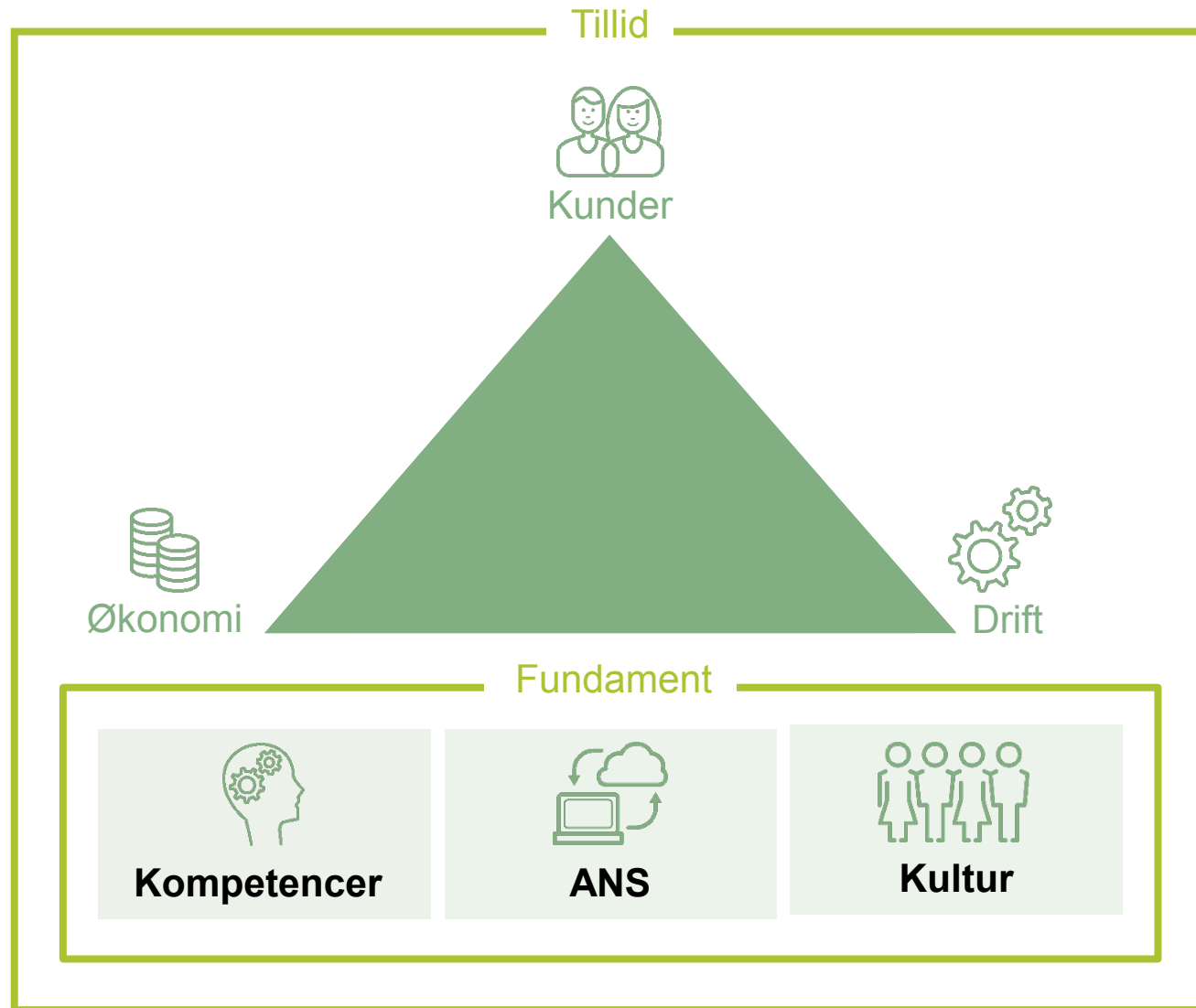
I AES sikrer vi, at alle, der kommer til skade på arbejdet, får den erstatning, de har ret til efter loven

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 tilskadedekomne.

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.

Strategiformel



Strategiske målsætninger 2019-2023



Stabil drift med rette kvalitet

AES tilstræber en effektiv og gennemsigtig behandling af arbejdsskadesager med rette kvalitet



Sund økonomi

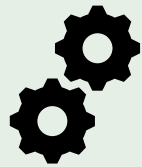
AES tilstræber at være en omkostningsbevidst og værdiskabende organisation



Tilfredse kunder

AES tilstræber at møde kunderne – borgere, organisationer og virksomheder
– gennem åbenhed, service og brugervenlige løsninger

Handlingsplan 2020 – ANS i fokus



Udvikling af ANS med
inddragelse af organisationen

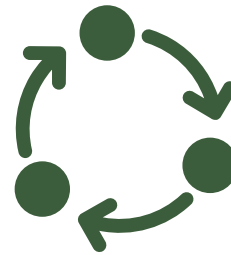


Organisationen skal være
klar til ANS



Omverdenen skal være klar
til ANS

Hvad er målet med ANS?



Tidssvarende teknologi

- Sårbarhed: Næsten ingen kender teknologien bag SJP
- SJP er forældet og umoderne
- Fundament for videreudvikling

Effektiv sagsbehandling

- Ensrettede arbejdsgange
- Lettere at betjene, lettere at lære
- Bedre overblik
- Bedre driftsstyring

Tilfredse kunder

- Bedre og nemmere indblik i egen sag
- Mere enkel, målrettet og moderne kommunikation

Spørgsmål?