



Bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring
Arbejdsmarkedets Erhvervssikring
Konges Vænge 8
3400 Hillerød

AES_Ledelsessekretariatet@atp.dk

**Beskæftigelses-
og ligestillingsministeren**

Holmens Kanal 20
1060 København K

T +45 72 20 50 00
E bm@bm.dk
www.bm.dk

CVR 10172748

J.nr. 2021-3185
21. juni 2021

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring vedrørende regnskabsåret 2020

Kære bestyrelse for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring

Som led i mit lovfastsatte tilsyn fremsender jeg hermed det årlige tilsynsbrev, der indeholder tilsynets vurdering af, om bestyrelsen har sikret, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) administreres hensigtsmæssigt og forsvarligt og under behørig hensyntagen til borgerens retssikkerhed.

Jeg vil indledningsvis kvittere for tilsynsmaterialet og takke for indsatsen i 2020, særligt AES' hurtige og professionelle håndtering af sagsbehandlingen på arbejds-skadeområdet i kølvandet på udfordringerne, som covid-19 har medført. Jeg anerkender den betydelige indsats, der har dannet baggrund for den professionelle håndtering. Jeg vil også takke for, at AES i 2020 varetog opgaven med at udbetale de ekstraordinære hædersgaver i anledning af de 75 år for befrielsen.

Tilsynets vurderinger af udviklingen i 2020 bygger primært på de lovfastsatte leverancer, som er modtaget fra bestyrelsen, men også bestyrelsens brev af 19. april 2021 om kvaliteten i sagsbehandlingen og prognoser for de lovfastsatte frister er inddraget i vurderingerne.

Det er på baggrund af det fremsendte materiale overordnet tilsynets opfattelse, at AES løser opgaverne økonomisk forsvarligt samtidigt med, at AES har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav i lovgivningen og på at sikre en god kundeoplevelse. Retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen er fastholdt på et stabilt niveau, hvilket bl.a. ses ved, at Ankestyrelsens stadfæstelsesprocent i klagesager er stabil og endda let stigende. Endvidere har jeg forhåbninger om, at AES' nye sagsbehandlingssystem (ANS) vil være med til at øge kvaliteten yderligere, og jeg ser derfor frem til at følge idriftsættelsen af ANS.

Tilsynets vurdering på baggrund af tilsynsmaterialet fremgår i det følgende med udgangspunkt i bestyrelsens parametre *stabil drift, sund økonomi og tilfredse kunder*.

Stabil drift med rette økonomi

Udviklingen i sagsbehandlingstid

Jeg noterer mig, at AES i 2020 har indfriet 5 ud af 7 prognoser for sagsbehandlingstiden, som bestyrelsen har opstillet for 2020, og at den interne liggetid på ulykkesområdet er faldet.

Jeg er dog bekymret for udviklingen i sagsbehandlingstiderne, som generelt er steget i forhold til 2019. Lange sagsbehandlingstider kan sætte den enkelte tilskadekomne i en sårbar situation, både menneskeligt og økonomisk. Jeg noterer mig dog, at en del af stigningen kan skyldes den af AES udviste fleksibilitet i forhold til indhentelse af lægeerklæringer.

Jeg har særligt bemærket, at sagsbehandlingstiden for nye sager med tilkendt erstatning for tab af erhvervsevne er steget markant i 2020 til 26,1 måneder sammenlignet med 2019, hvor sagsbehandlingstiden lå på 21,6 måneder.

Nedbringelse af sagsbehandlingstiderne er et væsentligt opmærksomhedspunkt for tilsynet, og jeg vil henstille til, at bestyrelsen vedbliver med at have fokus på at reducere sagsbehandlingstiden – blandt andet for sager om erhvervsevnetab.

På baggrund af ovennævnte vil jeg anmode bestyrelsen om at opstille målsætninger eller prognoser for sagsbehandlingstiden for alle sagstyper, herunder også de såkaldte andengangssager og private erstatningssager i 2022 og frem.

De lovbestemte frister for sagsbehandlingen

Efter indfasningsplanen fra 2016 skulle alle frister på nær 3-måneders fristen have en overholdelsesgrad på 90 pct. i 2020. Jeg anerkender, at AES siden 2016 har igangsat en række initiativer, som har indebåret en forbedret sagsportefølje. Jeg kan dog samtidig konstatere, at målene ikke er indfriet for nogen af de fastsatte prognoser. Det, finder jeg, ikke er tilfredsstillende, og nu, hvor AES er ud over indfasningsperioden, har jeg en klar forventning om, at de prognoser, som bestyrelsen opsætter, til stadighed er ambitiøse og bliver overholdt fremadrettet. Jeg forventer derfor, at AES vedvarende arbejder på at sikre den til enhver tid bedst opnåelige overholdelsesgrad af alle frister.

Jeg er i den forbindelse opmærksom på, at der er trådt nye frister i kraft fra den 1. januar 2020, så fristerne på 3 og 6 måneder nu gælder både afvisning og anerkendelse. Jeg noterer mig, at AES arbejder på at understøtte en sikker lovimplementering af de nye frister, og jeg anerkender de mange initiativer og implementeringsgreb som fx visitationsordning, samarbejdsaftale med Forsikring & Pension mv., som AES har gennemført for at sikre en højre overholdelsesgrad af de lovbestemte frister.

I bestyrelsens brev af 19. april 2021 har bestyrelsen tilkendegivet, at væsentlige forbedringer i fristoverholdelsen for de korte frister vil forudsætte en ændring af lovgivningens rammer. Hertil kan jeg oplyse, at jeg imødeser bestyrelsens konkrete ændringsforslag til lovgivningen, som kan være med til at sikre en større overholdelsesgrad i AES i forhold til de lovbestemte frister. Jeg vil opfordre administrationen i AES til at gå i dialog med Arbejdstilsynet vedrørende dette.

Udviklingen i antal sager

AES har arbejdet målrettet med at få afsluttet de ældste sager, hvilket har medført, at antallet af sager over to år i december 2020 næsten er nedbragt til årets startniveau efter en stigning i antallet af verserende ældre sager henover året. Det lægger mig på sinde, at tilskadekomne, der allerede befinder sig i en svær situation, ikke skal have en verserende sag i arbejdsskadesystemet unødigt længe. Jeg skal derfor bede bestyrelsen om at redegøre for, hvilke konkrete initiativer bestyrelsen har iværksat for fortsat at sikre, at så få tilskadekomne som muligt kommer til at opleve sagsbehandlingstider, der overstiger 2 år.

Jeg bemærker samtidig, at antallet af de verserende sager ved udgangen af 2020 er steget med ca. 7 procent. Bestyrelsen forklarer denne stigning med manglende sagsbehandlere, herunder særligt til behandling af sager med tab af erhvervsevne. Jeg skal bede bestyrelsen om at orientere mig om, hvordan bestyrelsen vil håndtere udfordringerne med medarbejdsomsætning og rekruttering.

Produktivitet på sagsbehandlingsfunktioner

Jeg noterer mig, at forventningerne til produktiviteten på sagsbehandlingsfunktionerne ikke blev indfriet i 2020. Jeg noterer mig samtidig, at bestyrelsen har igangsat initiativer med henblik på at forbedre produktiviteten med bl.a. optimeringer af ressourcer og justering i driften mv. Endelig bemærker jeg, at bestyrelsen har besluttet ikke at igangsætte nye større initiativer vedrørende produktivitet, før ANS er fuldt implementeret i 2022 og driftsmodnet i 2023. Jeg skal på den baggrund anmode bestyrelsen om at redegøre for, hvilken påvirkning en lav produktivitet har i forhold til AES' sagsafvikling og sagsbehandlingstiderne. Endvidere vil jeg bede bestyrelsen om at redegøre for, hvilken betydning ANS forventes at få i forhold til produktiviteten fremadrettet.

Covid-19

Jeg anerkender AES' håndtering af den særlige situation, som covid-19 har medført, og AES' initiativer for at mindske konsekvenserne af covid-19. Jeg noterer mig også, at AES har håndteret sagsbehandling af sager vedrørende en ukendt sygdom og etableret en ny praksis for behandling og vurdering af disse sager yderst professionelt.

Jeg skal anmode bestyrelsen om fortsat at orientere tilsynet løbende i forhold til ankerkendelsespraksis og statistik for udviklingen af covid-19-sygdom, herunder særligt praksis for tilkendelse af godtgørelse for varigt mén, ligesom jeg vil sætte pris på fortsat at blive holdt orienteret om udviklingen, såfremt situationen med covid-19 også i 2021 vil påvirke driften i AES.

Kvalitet i sagsbehandlingen

Jeg noterer mig med tilfredshed, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen kontinuerligt er forbedret inden for de seneste tre år, og at færre sager bliver hjemvist.

Jeg bemærker, at den hyppigste årsag til, at Ankestyrelsen hjemviser sagerne, ligesom sidste år, er utilstrækkeligt oplysningsgrundlag. Kortest mulig sagsbehandlingstid er vigtig for borgernes retssikkerhed, men det må ikke opnås på bekostning af afgørelsens kvalitet, herunder at sagerne er tilstrækkeligt oplyste til, at der kan foretages et korrekt og velbegrunderet skøn i henhold til reglerne i arbejdsskadesik-

ringsloven. Af bestyrelsens bemærkninger til Ankestyrelsens årsredegørelse fremgår det, at AES løbende arbejder med at sikre det korrekte oplysningsgrundlag og er i dialog med Ankestyrelsens lægekonsulenter om det lægefaglige skøn. Jeg vil gerne orienteres om de tiltag, som AES forventer at igangsætte for at sikre korrekt oplysningsgrundlag i sagerne samt eventuelle tiltag for generelt at sikre en sagsbehandling med den rette kvalitet.

Sager om veteraner

Endelig vil jeg kvittere for overholdelsen af målsætningen for en sagsbehandlingstid i veteransager inden for 12 måneder i 2020. Jeg er meget optaget af, at vi sikrer veteranerne de bedst mulige forhold i behandlingen af deres arbejdsskadesager, da de med livet som indsats har løst en helt særlig opgave for Danmark. Tilsynet vil derfor fortsat følge udviklingen i sagsbehandlingen i veteransagerne.

Private erstatningssager

På det private erstatningsområde er sagsbehandlingstiden for sager med erhvervs-evnetab på 21 måneder i 2020, og således over prognosen på 18-20 måneder.

Dertil kommer, at der siden 2016 er sket en nedgang i tilgangen af private erstatningssager. Jeg bemærker særligt nedgangen på 15 procent i tilgangen af private erstatningssager sammenlignet med 2019. Jeg noterer mig, at AES har iværksat et projekt, der skal give indsigt i og viden om kundernes ønsker. Jeg anmoder om, at tilsynet orienteres om resultaterne af dette projekt, når det foreligger.

Sund økonomi

Jeg har noteret mig, at den interne og eksterne revision har påtegnet AES' og AES' Udbetalings årsrapport for 2020 uden forbehold.

Jeg bemærker, at administrationsomkostninger generelt er fastholdt på samme niveau i en årrække for AES Udbetaling.

Endvidere bemærker jeg, at det lille fald i administrationsomkostninger i AES fra 252 mio. kr. i 2019 til 245 mio. kr. i 2020 primært afspejler afslutning af opgaver knyttet til udflytningen, der blev finansieret af en særskilt pulje. Jeg vil fortsat have fokus på udviklingen i de takstfinansierede udgifter, som er stigende primært som følge af en række investeringer i AES' nye sagsbehandlingssystem (ANS).

Tilfredse kunder

Indsatsområder i 2020

Jeg noterer mig, at bestyrelsen i 2020 fortsat har fokus på helheden i sagsforløbet med hurtig sagsbehandling af høj kvalitet.

Jeg bemærker, at tilsynet ikke har modtaget AES' kundeundersøgelse med udviklingen af kundetilfredsheden, som tilsynet modtog i 2019. Hvis AES har foretaget en kundetilfredshedsundersøgelse, vil jeg gerne bede om, at Beskæftigelsesministeriet orienteres om resultaterne af undersøgelsen.

Afsluttende bemærkninger

Jeg skal bede om bestyrelsens svar på ovenstående anmodninger senest den 1. november 2021.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at tilsynsbrevet vil blive oversendt til Folketingets Beskæftigelsesudvalg og dermed offentliggjort på Folketingets hjemmeside.

Afslutningsvist vil jeg takke bestyrelsen for det konstruktive samarbejde, fx ved de kvartalvise møder vi har, og jeg ser frem til et fortsat givtigt samarbejde med bestyrelsen.

Venlig hilsen

A handwritten signature in black ink, reading "Peter Hummelgaard". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Peter Hummelgaard