

Til beskæftigelsesministeren

3. april 2017

Ref.nr.: 2017-0001838

Bestyrelsens årlige beretning

Resumé

Ifølge Lov om den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring § 15, stk. 2 skal Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) årligt afgive en beretning om AES' virksomhed indeholdende statistiske oversigter til beskæftigelsesministeren. Beretningen skal indeholde en redegørelse om de væsentligste beslutninger, som bestyrelsen har truffet i det forudgående kalenderår, og oplysninger, som bestyrelsen vurderer, er nødvendige, for at beskæftigelsesministeren kan varetage sin tilsynsforpligtelse på et tilstrækkeligt og betryggende grundlag.

Det bemærkes, at nærværende beretning dækker andet halvår af 2016, eftersom AES' bestyrelse har overtaget opgaven i forbindelse med oprettelsen af AES pr. 1. juli 2017. Bestyrelsens beretning følger normalvist kalenderåret.

Den årlige beretning aflægges i sammenhæng med årsregnskabet (§ 15, stk. 2), som også er godkendt på bestyrelsesmøde den 3. april 2017.

Nærværende beretning er udtryk for bestyrelsens væsentligste beslutninger og strategiske fokus siden oprettelsen af AES pr. 1. juli 2016. Der er således tale om en organisation med betydelige udfordringer, både organisatorisk, økonomisk, ledelsesmæssigt og it-mæssigt. AES' bestyrelse vil i årene fremover have fokus på at løse de mange udfordringer, idet mange af løsningerne er både med lang tidshorisont og med behov for betydelige økonomiske investeringer. Her tænkes navnlig på den utidssvarende it-plattform. For så vidt angår driften har en stabil og sikker drift med nedbringelse af de store sagsbunker absolut førsteprioritet. AES forventer allerede ved udgangen af 2017 at kunne præsentere klare resultater i forhold til dette.

Bestyrelsen ser frem til et godt og konstruktivt samarbejde med ministeren.

Venlig hilsen

Cristina Lage
Formand for bestyrelsen

Bestyrelsens beretning for 2016 til Beskæftigelsesministeriet

Indhold

1.	Indledning.....	3
2.	Kort om AES.....	5
2.1	Mission	5
2.2	Vision.....	5
2.3	Lovgrundlag.....	5
2.4	AES' bestyrelse	5
2.5	Nøgletal for AES i 2016	6
3.	Strategisk ramme for AES.....	7
4.	AES leverer en effektiv og korrekt administration	8
4.1	Takstforenkling	8
4.2	Takstforhøjelse 2017	8
4.2.1	Udligning af forventet underskud	8
4.2.2	Særlig indsats for afvikling af erhvervsevnetabssager oprettet i 2014 eller før	9
4.2.3	Utidssvarende teknologisk systemunderstøttelse af sagsbehandlingen i AES	9
4.2.4	Samlede takststigninger i 2017	9
5.	AES sikrer en god kundeoplevelse	10
5.1	AES' Interessentpleje	10
5.2	Afvikling af sager med høj sagsalder.....	10
5.2.1	Grundlaget for ophobningen af sager	11
5.2.2	Indsats ETAB	11
6.	AES etablerer en tidssvarende teknologisk platform.....	12
7.	AES sikrer rammerne for toppræstationer med arbejdsglæde	13
7.1	Udflytning og opbygning af AES.....	13
7.1.1	Økonomi forbundet med udflytning	13
7.1.2	Opbygning af de nye centre.....	14
8.	Statistiske oversigter	15
9.	Afrunding	15

1. Indledning

Den selvejende institution Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES) blev oprettet den 1. juli 2016 som et led i regeringens initiativ Bedre Balance fra oktober 2015. Den daglige drift af AES blev i den forbindelse overdraget til ATP, herunder konkrete sagsbehandlingsopgaver vedrørende arbejdsskadesager, private erstatningssager og øvrige mindre sagsområder. Dertil kommer overførslen af opgaver vedrørende finansiering og udbetaling i relation til erhvervssygdomssager.

Beskæftigelsesministeriet har tidligere bedt AES' ledelse om en statusopgørelse pr. 1. juli 2016. Statusopgørelsen blev oversendt til Beskæftigelsesministeriet den 3. januar 2017 og indeholdt en række kendte forhold, som har præget organisationen i en længere periode. Opgørelsen beskrev samtidig udgangspunktet for en række tiltag i forhold til effektivisering og forbedring. Bestyrelsens beretning bygger videre på statusopgørelsen med særligt fokus på følgende forhold ved overdragelsen:

- a. De i loven fastsatte frister for sagsbehandlingstiden for arbejdsskadesager var ikke overholdt ved oprettelsen af AES den 1. juli 2016 og har heller ikke været overholdt i årene forud.
- b. AES overtog knap 4.372 arbejdsskadesager med en sagsalder på mere end 2 år ved udgangen af juni 2016. Dette tal er yderligere steget til ca. 6.000 ved udgangen af 2016.
- c. De overtagne udfordringer var af en sådan størrelse, at de økonomiske forudsætninger, der blev anvendt i Arbejdsskadestyrelsen slet ikke holdt. Dette har bestyrelsen rettet op på med den konsekvens, at der i 2016 og 2017 budgetteres med et samlet underskud på 67 mio. kr.
- d. Det har generelt påvirket produktiviteten negativt i organisationen, at der har været stor medarbejderudskiftning i de senere år. I 2016 opsigte 113 medarbejdere deres stilling, heraf 75 sagsbehandlere. Dette svarer til 22,2 pct. af det samlede antal ansatte i AES og 24,8 pct. af sagsbehandlerne opgjort i forhold til antal ansatte pr. 31. december 2016.¹
- e. AES har desuden overtaget et betydeligt digitalt efterslæb ved virksomhedsoverdragelsen, hvor der ikke er oparbejdet en finansiell opsparing til at dække dette.

Af de fem ovenstående forhold, der har stor betydning for status for den organisation, som AES overtog pr. 1. juli 2016, skiller særligt den første sig ud. De lovbestemte frister er defineret af arbejdsskadesikringslovens § 16 og 39. De lovbestemte frister på 1 henholdsvis 2 år har aldrig været indfriet, heller ikke under Arbejdsskadestyrelsens administration. Dertil kommer, at lovgivningen ikke har været revideret i lyset af løbende ændringer i retspraksis som fx Højesteretsdom af november 2013 vedr. personskadebegrebet, som har været med til at gøre de lovfastede frister illusoriske.

Det er en vanskelig kommunikationsopgave i dag at forklare offentligheden og kunderne, hvorfor det ikke er muligt at overholde lovens frister. Hvis en fremtidig arbejdsskadelovgivning skal indeholde servicemål for sagsbehandlingstiden, bør disse derfor afspejle en realistisk tilgang til området. Det kunne overvejes at overlade spørgsmålet om servicemål for sagsbehandlingstiden til AES' bestyrelse med tilsyn af Beskæftigelsesministeriet.

¹ Opgjort pr. antal 'hoveder' uden hensyntagen til timetal for ansættelsen. Der er dermed ikke tale om årsværk.

AES' bestyrelse har siden oprettelsen den 1. juli 2016 arbejdet målrettet på at håndtere de nævnte udfordringer med afsæt en ny strategisk retning for AES. Det er bestyrelsens ambition at finde holdbare løsninger på AES' udfordringer. Da udfordringerne er betydelige, vil opgaven med at nå de strategiske mål være tidskrævende, og strategien dækker derfor perioden 2017-2020.

I de efterfølgende afsnit vil bestyrelsen berette om de væsentligste beslutninger i relation til ovenstående udfordringer, som er truffet i andet halvår af 2016 siden oprettelsen af AES.

2. Kort om AES

2.1 Mission

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

2.2 Vision

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.

2.3 Lovgrundlag

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

2.4 AES' bestyrelse

AES er en selvejende institution, ledet af en bestyrelse bestående af en uafhængig formand, fem arbejdsgiverrepræsentanter og fem lønmodtagerrepræsentanter. AES administreres af ATP.

Bestyrelsen for AES udgøres af:

FORMAND

Cristina Lage

Udpegningsperiode

1. juli 2016 – 30. juni 2020

ARBEJDSGIVERREPRÆSENTANTER

Udpeget af Dansk Arbejdsgiverforening

Christina Sode Haslund (Arbejdsmiljøchef)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

Dansk Arbejdsgiverforening

Udpeget af Dansk Industri

Anders Just Pedersen (Arbejdsmiljøchef)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

Dansk Industri

Udpeget af Dansk Byggeri

Mette Møller Nielsen (Arbejdsmiljøchef)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

Dansk Byggeri

Udpeget af Finansministeriet

Jesper Schaumburg-Müller (Kontorchef)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

Moderniseringsstyrelsen

Udpeget af Kommunernes Landsforening og Danske Regioner i forening

Vakant

LØNMODTAGERREPRÆSENTANTER

Udpeget af Landsorganisation i Danmark

Ejner K. Holst (Næstformand)

2. februar 2017 – 30. juni 2020

LO

Benny Andersen (Forbundsformand)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

Socialpædagogernes Landsforbund

Ulla Sørensen (Hovedkasserer)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

Fagligt Fælles Forbund

Udpeget af Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd

Klaus Matthiesen (Overenskomstchef)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

FTF

Udpeget af Akademikerne

Camilla Noelle Ratchke (Formand)

1. juli 2016 – 30. juni 2020

Foreningen af Yngre Læger

2.5 Nøgletal for AES i 2016

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 2016 anmeldt ca. 4.600 sager om psykiske erhvervssygdomme
- Ca. 4-5 pct. af alle psykiske erhvervssygdomme anerkendes

Antal sager med erstatning i 2016

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

3. Strategisk ramme for AES

I 2016 vedtog AES' bestyrelse en ny strategisk ramme for AES. Denne strategi, som rækker frem mod 2020, er blevet til i en tid, hvor organisationen er præget af en gennemgribende omstilling fra offentlig styrelse til en selvstændig organisation under administration af ATP. Med afsæt i dette tilhørsforhold tager strategien et naturligt afsæt i ATP's strategiske udgangspunkt.

Som skitseret i indledningen ovenfor, blev AES oprettet med en betydelig historik, som bl.a. indebærer, at AES fortsat oplever at have lange sagsbehandlingstider og mange sager med høj alder, forældede IT-systemer og en usikker økonomi. Hertil kommer usikkerheden for medarbejderne i forbindelse med skiftende ledelser i årene forud for oprettelsen af AES, negativ offentlig opmærksomhed samt udflytningen af arbejdspladser fra Østerbro til centrene i Haderslev, Hillerød og Vordingborg, hvilket ses afspejlet i en middel medarbejdertilfredshedsmåling og en høj medarbejderomsætning.

AES' strategi er bestyrelsens ledelsesmæssige ramme i forhold til at sikre en hensigtsmæssig og forsvarlig administration i henhold til loven om AES. Strategien er dermed udgangspunkt for de væsentligste beslutninger, som bestyrelsen har truffet i det forudgående kalenderår (for nærværende beretning gældende for 2. halvår af 2016 siden oprettelse af AES pr. 1. juli 2016).

Det øgede krav om et forretningsmæssigt fokus har bidraget til at identificere fem aktuelle udfordringer for AES: For lange sagsbehandlingstider og mange gamle sager, manglende kundefokus, en organisation i styringsmæssig ubalance med lav produktivitet, ressourcekrævende omstilling til ATP's forretningsmodel herunder udflytning af arbejdspladser samt en forældet teknologisk platform.

Den nye strategiske ramme for AES er første bud på, hvordan AES håndterer de strategiske udfordringer frem mod 2020. Strategien vil i 2017 blive videre bearbejdet i bestyrelsen med afsæt i det første år for AES og AES' resultater og udfordringer.

Den nye strategiske ramme giver AES 4 målsætninger, der tilsammen sætter retningen for arbejdet i AES:

- 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

4. AES leverer en effektiv og korrekt administration

Effektiv og korrekt administration er en forudsætning for at levere konkurrencedygtig opgaveløsning. AES' bestyrelse arbejder derfor på at sikre den rette balance imellem effektivitet, kvalitet og omkostninger i sagsbehandlingen. Derfor er der i AES fokus på at tilstræbe så ensartede sagsforløb som muligt. Det bidrager til højere kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen, når sagerne behandles på samme måde. Samtidigt opnås transparens og fundament til at planlægge og styre sagsbehandlingen, samt mulighed for at automatisere, der hvor det giver mening.

En enkel og effektiv administration kræver samtidig et tilsvarende fokus på den rette kvalitet i opgaveløsningen. Det er en forudsætning for en god kundeoplevelse for både skadelidte og sagens øvrige parter. Derfor har AES' bestyrelse med vedtagelsen af den nye strategiske ramme sat fokus på effektiv kvalitetssikring som udmøntes gennem implementering af et nyt kvalitetskoncept til kontrol, sikring og udvikling af den faglige-, den organisatoriske - og den kundeoplevede kvalitet.

4.1 Takstforenkling

AES' bestyrelse har i efteråret 2016 truffet en vigtig beslutning om forenkling af AES' takster fra 13 til fire. Det bemærkes, at de 13 oprindelige takster ikke har modsvaret en omkostningsdækket sagsbehandling. Takstforenklingen skal sikre retvisende og gennemsigtige omkostningsbaserede takster for styringsrelevante sagsområder. Takstforenklingen udmønter sig i følgende fire takster: Takst for a) Ulykkessager, b) Erhvervssygdomssager, c) Private erstatningssager med erhvervsevnetab og d) Private erstatningssager kun mén.

Takstforenklingen er indtægtsneutral for AES og betyder, at indtægterne forbundet med sagsbehandlingen af A- og P-sagerne fremadrettet vil stemme overens med omkostningerne forbundet med sagsbehandlingen inden for de enkelte takstområder. Dette ligger i tråd med etableringsloven for AES samt Rigsrevisionens anbefalinger, hvorefter AES skal fungere på omkostningsdækket basis. Det nye takstkoncept styrker objektiviteten og gennemsigtigheden i prisfastsættelsen af taksterne og er systemunderstøttet.

4.2 Takstforhøjelse 2017

AES' bestyrelse har i efteråret 2016 truffet beslutning om en markant øgning af taksterne med ca. 125 mio. kr. i 2017 set i forhold til niveauet for 2016, således at AES fra 2017 opererer på omkostningsdækket basis. De forhøjede takster dækker tre særlige fokusområder; 1) Udligning af forventet underskud, 2) Afvikling af erhvervsevnetabssager oprettet i 2014 eller før, samt 3) Utidssvarende teknologisk systemunderstøttelse af sagsbehandlingen i AES.

4.2.1 Udligning af forventet underskud

Det takstniveau, der var gældende for 2016, kunne ikke dække udgifterne til genetablering af en sund og stabil sagsportefølje. Derfor gik AES ind i 2017 med et forventet underskud fra 2016 på 19 mio. kr. samt et budgetteret underskud for 2017 på ca. 48 mio. kr. Dette resulterer samlet set i opbygning af en negativ egen kapital på 67 mio. kr. ultimo 2017. Ud fra de foreløbige prognoser for økonomien i 2018-2019 er der ligeledes udsigt til underskud i disse år. Det er således ikke realistisk at indhente underskud fra 2016 og 2017 i efterfølgende år. Den primære årsag til underskudet er den lave produktivitet, som har præget organisationen de senere år og som fortsat præger organisationen.

For at imødekomme den økonomiske udfordring nu og i fremtiden har AES' bestyrelse truffet be-

slutning om at hæve taksterne med en samlet stigning på 67 mio. kr. i forhold til 2016.

4.2.2 Særlig indsats for afvikling af erhvervsevnetabssager oprettet i 2014 eller før

Da taksterne for 2017 blev fastsat, blev det estimeret, at der ville være ca. 6.000 positive erhvervsevnetabssager i AES pr. 1. januar 2017, der alle var mere end to år gamle. Ved oprettelsen af AES den 1. juli 2016 var tallet som nævnt ovenfor knap 4.400 sager om erhvervsevnetab, som havde en sagsalder over 2 år. For at løse denne udfordring har bestyrelsen i forbindelse med fastsættelse af takster for 2017 truffet beslutning om en ekstraordinær forhøjelse af taksterne på 21 mio. kr. til afvikling af en særlig indsats vedrørende erhvervsevnetabssager oprettet i 2014 eller før, som samlet set koster 46 mio. kr. at gennemføre. Indsatsen er tidsberammet til at løbe i kalenderåret 2017, og det forventes at AES ved udgangen af 2017 kan meddele, at samtlige sager oprettet i 2014 eller før er afviklet. Indsatsens udformning uddybes nedenfor.

4.2.3 Utidssvarende teknologisk systemunderstøttelse af sagsbehandlingen i AES

Historikken omkring det fejlslagne PROASK-projekt er almindelig kendt, ligeså vel som størrelsen på den afskrivning, som det daværende Arbejdsskadestyrelsen måtte foretage i kølvandet herpå. Dermed var udfordringen med en utidssvarende teknologisk platform ikke ubekendt ved oprettelsen af AES. Udfordringen består derimod i finansieringen af en løsning på den teknologiske platform i AES. I grundtaksterne for 2017 er der indregnet omkostninger til videreudvikling af nyt sagsbehandlingssystem (ANS) på ca. 24 mio. kr. i 2017, hvorved der forventes at være finansiering til ANS-omkostningerne i 2017.

AES' bestyrelse har derfor truffet beslutning om at oprette en opsparing af reserve til dækning af fremtidige omkostninger vedrørende videreudvikling af nyt sagsbehandlersystem (ANS-projektet) svarende til en stigning i taksterne på 21. mio. kr. i 2017. Denne beslutning er truffet med rettidig omhu for at undgå en meget stor stigning i taksterne i 2019. Samlet set forventes ANS-projektet at koste 390 mio. kr. i perioden 2014-2028.

4.2.4 Samlede takststigninger i 2017

Bestyrelsen for AES har med takstforhøjelserne for 2017 samlet set forhøjet taksterne med godt 112 mio. kr. i forhold til taksterne for 2016. Derudover er taksterne for 2017 reguleret med en sædvanlig årlig takstregulering som følge af pris- og lønregulering, øget momsbetaling m.v. svarende til en stigning i taksterne på ca. 12. mio. kr. i 2017. Det giver sammenlagt en takstforhøjelse i 2017 ca. 125 mio. kr. til at løse de økonomiske udfordringer, som AES står overfor. Dertil kommer den ikke-finansielle udfordring forbundet med den utidssvarende IT-platform, samt de driftsmæssige udfordringer forbundet med stor medarbejderomsætning og manglende ensartet driftsstyring, herunder kendte normtal, samt deraf afledt lav produktivitet.

5. AES sikrer en god kundeoplevelse

Med den nye strategi for AES, har bestyrelsen truffet en aktiv beslutning om at sikre et øget fokus på kundernes oplevelse, når de er i berøring med AES. AES vil have fokus på skadelidte og sagens parter ud fra en helhedsorienteret og "udefra-ind"-betragtning, hvor opgaveløsningen i AES tager afsæt i kundens behov.

Skadelidte skal opleve at blive mødt med forståelse for sin situation og kommunikationen skal være enkel, målrettet og letforståelig. Den enkelte skal hurtigst muligt forstå, hvad man selv kan og skal gøre for at få sin sag behandlet hurtigst muligt, og vores medarbejdere skal være trænet i mødet med kunden. AES vil tilsvarende understøtte arbejdsgiverens rolle i sagsbehandlingen ved at sikre lettilgængelig kommunikation og nem adgang for arbejdsgiveren til at bidrage til sagens oplysning.

Foruden skadelidte og sagens øvrige parter spiller omverdenen en væsentlig rolle for at skabe et tillidsfuldt og transparent syn på AES. Derfor vil AES have fokus på samspillet med fx sundhedssystemet, forsikringsselskaber og kommunerne, da dette er afgørende for et effektivt og korrekt flow i sagerne og en god kundeoplevelse.

5.1 AES' Interessentpleje

Som nævnt ovenfor har AES en betydelig kommunikativ udfordring i forhold til uacceptabelt lange ventetider, et komplekst regelsæt i samspil med andre erstatningsordninger og ydelser og forældede IT-løsninger. Det er bestyrelsens ambition, at AES behandler arbejdsskadesager hurtigt og med rette kvalitet. For at opnå det, anerkender både bestyrelsen og den daglige ledelse værdien af at kende kundernes behov. Kendskab til dette formidles bl.a. gennem konstruktiv og åben dialog med de interessenter, der også har berøring med sagerne.

Der arbejdes med et årshjul for den kontinuerlige dialog med fagforeninger, arbejdsgivere, brancheorganisationer, forsikringsselskaberne, etc. Formålet med involveringen af AES' interessenter er bl.a.:

- At opbygge og fastholde gode relationer til interessenterne
- At skabe tillid blandt interessenterne til, at AES kan løse sine strategiske udfordringer
- At holde de vigtigste aktører på arbejdsskadeområdet orienteret om AES' aktuelle arbejde og langsigtede mål.
- At kvalificere AES' arbejde gennem input fra interessenterne.

5.2 Afvikling af sager med høj sagsalder

Gennem takstforhøjelserne nævnt ovenfor har AES' bestyrelse truffet en væsentlig beslutning om at afsætte midler til afvikling af en u hensigtsmæssig ophobning af sager, der primært vedrører erhvervsevnetab. Med den beslutning har AES' bestyrelse sat rammen for et særligt fokus på den andel af sager, der grundet kompleksitet tager længere tid, men som samtidigt ofte har en stor effekt for de skadelidte. Med afsæt i bevillingen til den særlige indsats til afvikling af de ophobede sager, har bestyrelsen dermed taget første spadestik til at forebygge, at en så anseelig mængde af sager igen hober sig op.

Der er i AES siden sommeren 2014 ophobet en betydelig bunke sager med høj sagsalder, hvor en stor del udgøres af sager vedrørende tab af erhvervsevne. Ved udgangen af juni 2016 lå der knap

4.400 sager over 2 år i den ophobede bunke af erhvervsevnetabssager. Antallet af 2 års sager har været stigende siden 2014 og blev anslået til at nå sit maksimum ved udgangen af 2016, idet ophobningen af sager startede i sommeren 2014, hvor det daværende Arbejdsskadestyrelsen havde en meget lav sagsafvikling på sager om tab af erhvervsevne.

5.2.1 Grundlaget for ophobningen af sager

Historikken vedr. den opbremsning som behandlingen af erhvervsevnetabssager oplevede omkring sommeren 2014 kan henføres til Kammeradvokatens rapport om kvaliteten i sagsbehandlingen. Organisatorisk blev behandlingen af sager med erhvervsevnetab i Arbejdsskadestyrelsen placeret i en task force dedikeret til denne type af sager, som en løsning på den kritiserede kvalitet i sagsbehandlingen. Task forcen var imidlertid, i lighed med den øvrige organisation, ramt af meget lav produktivitet og høj medarbejderomsætning. Task Forcen blev nedlagt ved udgangen af 2016,

5.2.2 Indsats ETAB

AES har i stedet etableret en midlertidig, selvstændig organisatorisk enhed, som i løbet af 2017 er dedikeret til at afvikle den ophobede bunke af erhvervsevnetabssager, som er oprettet i 2014 eller før. Formålet med denne løsning er at:

- Skabe de rette rammer for bunkeafviklingen, herunder en optimeret styring og kultur, ændret proces og organisering af teamet samt en målrettet rekruttering og oplæring
- Etablere en kvalitetssikringsmodel der kan virke ved en højproduktiv bunkeafvikling
- Skabe en gennemførlig plan for selve bunkeafviklingen som kan eksekveres på 12 måneder

Den selvstændige organisatoriske enhed omtales Indsats ETAB og vil ved udgangen af 2017 have afviklet de ca. 6.000 sager, der ved årets begyndelse havde en sagsalder på 2 år eller ældre. Fremadrettet, og for sager der endnu ikke har så høj sagsalder, behandles erhvervsevnetabssager som et integreret led i sagsbehandlingen i de forskellige centre i AES. Formålet med dette er at sikre, at der i sagsbehandlingen opnås en sammenhængende proces, hvormed hensynet til kunden højnes, og en lignende situation med ophobede sager forebygges.

AES' bestyrelse følger nøje udviklingen i Indsats ETAB i løbet af 2017, ligesom der kommunikeres til relevante interessenter gennem månedlige nyhedsmails og tilsvarende opdateringer på hjemmesiden via et særligt dedikeret site: www.aes.dk/2017indsats.

6. AES etablerer en tidssvarende teknologisk platform

AES står over for at gennemføre et større projekt omkring udvikling af en ny IT-plattform for AES' sagsbehandling. Det nye system, ANS, skal erstatte det godt 25 år gamle system ScanJour P (SJP+). En systemunderstøttelse af AES' sagsbehandling vurderes at være en forretningskritisk forudsætning for AES' indtægtsgrundlag. Levetidsforlængelsen af SJP+ afhjælper ikke den forældede teknologi og den begrænsede dokumentation af systemet. Ydermere er den tekniske support af systemet yderst skrøbelig, idet systemet bygger på teknologier, som ikke længere understøttes af softwareleverandører.

Uden anskaffelsen af en ny løsning vil der være en markant øget drifts- og udviklingsrisiko, som kan medføre lavere produktivitet i sagsbehandlingen og dermed længere sagsbehandlingstider samt tab i takstindtægter for AES på længere sigt. AES har dermed overtaget et betydeligt digitalt efterslæb ved virksomhedsoverdragelsen, hvor der, som skitseret ovenfor, ikke er oparbejdet en finansiell opsparing til at dække den teknologiske kløft.

ANS-projektet var startet op, da Arbejdsskadestyrelsen blev myndighedsoverdraget til ATP. Fra november 2015 har ATP været inddraget i ANS-projektet og fra oprettelsen af AES pr. 1. juli 2016 har ATP været repræsenteret i ANS-styregruppen. Det har banet vej for en ny metodesikkerhed i ANS-projektet ved at kunne trække på ATPs erfaring, og KonkurrenceUdsættelsesProgrammodellen danner i dag grundlaget for ANS-projektet.

ANS-projektet har bestyrelsens fulde bevågenhed, og bestyrelsen har nedsat et IT-underudvalg samt truffet beslutning om at udføre et antal uvildige reviews med det formål særligt at medvirke til at sikre, at relevante beslutninger vedrørende de økonomiske, tekniske og organisatoriske konsekvenser af ANS-projektet er tilstrækkeligt belyst til, at bestyrelsen kan træffe beslutninger herom på et kvalificeret grundlag.

7. AES sikrer rammerne for toppræstationer med arbejdsglæde

AES' bestyrelse har med godkendelsen af de strategiske målsætning forpligtet sig til, at AES i de kommende år vil holde et særligt fokus på trivsel og produktivitet i AES. Alene i 2016 har 113 medarbejdere, hvoraf de 75 var sagsbehandlere, opsagt deres stillinger i AES. Det svarer til 22,2 pct. af alle ansatte og 24,8 pct. af sagsbehandlerne.² Den tendens skal vende, da det er for stor en belastning for organisationen, både produktionsmæssigt, ift. videnssikring og ikke mindst økonomisk.

Den sidste medarbejderstilfredshedsundersøgelse (MTU) og arbejdspladsvurdering (APV) i Arbejdsskadestyrelsen blev gennemført i september 2013. AES indgik derfor i den MTU og APV, der blev gennemført i ATP i september 2016, selvom det var meget kort tid efter overgangen til ATP. MTU-resultaterne for arbejdsglæde lå på index 65 og loyalitet på 71. MTU blev alene foretaget på Østerbro og i Haderslev, da Vordingborg ikke var startet op på det tidspunkt. Det skal særligt bemærkes, at resultaterne fra den nystartede afdeling i Haderslev var særdeles flotte. For APV, som alene blev foretaget i afdelingen på Østerbro, var kun en enkelt parameter ud af 12 i rød, dvs. med negativt svar over 30 pct. Der var generelt en høj svarprocent, hvilket er positivt, da det viser et højt engagement i arbejdet.

Konteksten for både undersøgelserne i 2013 og 2016 er præget af skiftende ledelse i årene forud, samt det forhold, at Arbejdsskadestyrelsen i forvejen har haft stor personaleomsætning i løbet af 2014 og 2015, hvorfor organisationens evne til at optage flere nye medarbejdere, oplære dem, og samtidig sikre en stabil drift er en udfordring. Overgangen til ATP og den geografiske udflytning af arbejdspladser har afstedkommet yderligere usikkerhed i organisationen. Dette har medført en højere personaleomsætning, som udfordrer produktiviteten grundet et dermed stigende behov for oplæring af nye medarbejdere. Dertil har medarbejderne været påvirket af et større fejlslagent IT-projekt med stor offentlig bevågenhed samt periodevis stor negativ eksponering i pressen.

7.1 Udflytning og opbygning af AES

Som led i regeringsinitiativet 'Bedre Balance' udflyttes Arbejdsmarkedets Erhvervssikring fra de nuværende lokaler på Østerbro til ATP's centre i Haderslev, Vordingborg, Allerød (IT) og Hillerød. Målsætningen er, at udflytningen af AES gennemføres under hensyntagen til blandt andet medarbejderafgangen fra Østerbro.

AES' bestyrelse har besluttet, at udflytningen af AES skal foregå så hurtigt som muligt under forudsætning af, at det foregår meningsfyldt og forsvarligt. Den valgte udflytningsmodel indebærer, at der ansættes nye medarbejdere til Haderslev og Vordingborg, således at der i en periode er en vis grad af dobbeltbemanding.

7.1.1 Økonomi forbundet med udflytning

Staten bidrager med 116 mio. kr. til at finansiere udgifterne til udflytningen. Der er imidlertid en række forudsætninger og risici, der har betydning for AES' økonomi i forbindelse med udflytningen. De vigtigste forudsætninger er, at:

² Beregningen er baseret på antal fratrådte i forhold til antallet af medarbejdere den 31. december 2016 og vedrører antal ansatte, dvs. ikke årsværk.

- Personaleomsætning på Østerbro bremses
- Nyansatte har den forventede produktivitet i oplæringsperioden
- Eksisterende medarbejderes produktivitet skal som minimum normaliseres

Udflytningen forløber indtil videre planmæssigt og inden for det afsatte budget.

7.1.2 Opbygning af de nye centre

Første ansættelsesrunde til centrene blev iværksat i 2. halvår af 2016, hvor der blev ansat 33 nye medarbejdere til Haderslev 1. september 2016 og 27 nye medarbejdere til Vordingborg 1. november 2016. Dertil har et antal af nuværende medarbejdere taget imod tilbuddet om frivilligt at flytte med jobbet til Haderslev og Vordingborg og medvirke til opbygningen af driften.

De kommende udflytningsbølger i 2017 og 2018 vil blive tilrettelagt ud fra personaleomsætning og ud fra et hensyn til den nuværende sagsafviklingsplan, således at sagsbehandlingstiderne påvirkes mindst muligt af udflytningen.

I forbindelse med rekrutteringen af nye medarbejdere har AES udviklet et nyt uddannelseskoncept, hvor:

- Der er udviklet nyt undervisningsmateriale, der vil kunne anvendes til alle kommende ansættelsesbølger.
- Selve undervisningen af nye medarbejdere er gennemført som holdundervisning. Det vil på sigt være mindre ressourcekrævende end tidligere oplæringer i AES, som i højere grad har været baseret på sidemandsoplæring.
- Erfarne sagsbehandlere har – for at sikre tilfredsstillende kvalitet – systematisk gennemgået nye medarbejderes sager, inden de er blevet formidlet. Resultater af denne systematiske kvalitetssikring viser, at de nye medarbejdere har opnået et tilfredsstillende kvalitetsniveau.

8. Statistiske oversigter

Med hjemmel i den tidligere Lov om Arbejdsskadesikring (§ 84) er der årligt blevet offentliggjort en statistisk udgivelse. Med Lov om ændring af arbejdsskadesikringsloven er paragraffen blevet ophævet og forpligtelsen bortfaldet. AES' bestyrelse har imidlertid truffet beslutning om fortsat at udgive en årlig arbejdsskadestatistik. Beslutningen er funderet i et ønske om åbenhed og transparens til fordel for interessenter og samfundet i tillæg til, at det er en forpligtelse i forbindelse med nærværende beretning at vedlægge statistiske oversigter. Som bilag til denne beretning vedlægges dermed Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings årlige arbejdsskadestatistik for 2016.

Den årlige arbejdsskadestatistik er unik, da AES gennem den tilgængelige data kan generere en række fakta og viden, som kan anvendes samfundsgavnligt. Erfaringsmæssigt bidrager arbejdsskadestatistikken til generel oplysning på området, ligesom den har stor betydning for flere af AES' kerneinteressenter, herunder:

- Almindelige eller specifikke grupper af borgere, der ofte efterspørger statistik materiale om arbejdsskadeområdet. Således er det almindeligt, at fagforbund mere eller mindre direkte anvender statistik fra Arbejdsskadestatistikken i deres forretning
- Pressen, der løbende gengiver tal hentet fra arbejdsskadestatistikken
- Forsikringsselskaberne, der anvender arbejdsskadestatistikken på forskellige måder i deres forretning
- Forskergrupper, hvor der i vid udstrækning bliver henvist til Arbejdsskadestatistikken i forskningsrelaterede artikler på arbejdsmarkedsområdet

9. Afrunding

Ovenstående er udtryk for bestyrelsens væsentligste beslutninger og strategiske fokus siden oprettelsen af AES pr. 1. juli 2016. Der er således tale om en organisation med betydelige udfordringer, både organisatorisk, økonomisk, ledelsesmæssigt og it-mæssigt. AES' bestyrelse vil i årene fremover have fokus på at løse de mange udfordringer, idet mange af løsningerne er både med lang tidshorisont og med behov for betydelige økonomiske investeringer. Her tænkes navnlig på den utidssvarende it-plattform. For så vidt angår driften har en stabil og sikker drift med nedbringelse af de store sagsbunker absolut førsteprioritet. AES forventer allerede ved udgangen af 2017 at kunne præsentere klare resultater i forhold til dette.