

# Teknisk gennemgang

---

11. april 2018

**Beskæftigelsesudvalget**



# Disposition

**AES 2017 i et overblik**

**Strategiske prioriteringer siden overdragelsen**

- På vej mod stabil og sikker drift i AES

- Indsatser i 2018

- Kundeorienterede initiativer

- Tidssvarende teknologisk platform

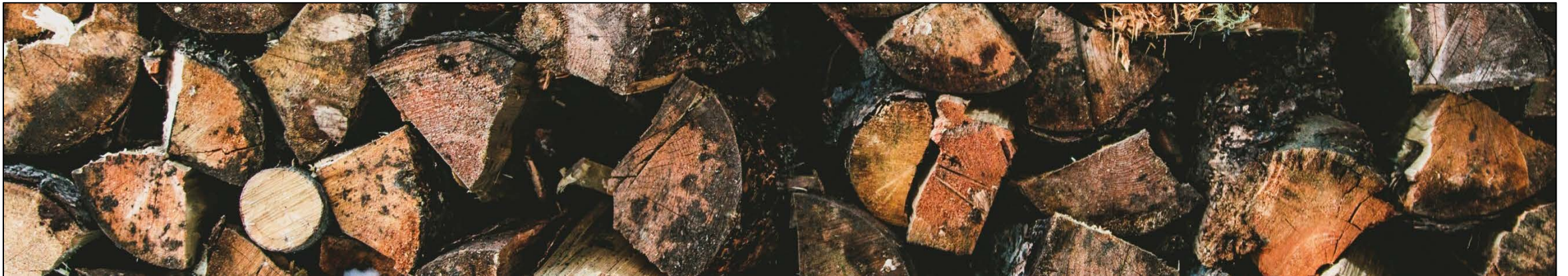
**Persondataforordningen**

**Udflytning**

# AES nåede en vigtig milepæl i 2017

---

AES 2017 i et overblik



# AES' resultater i 2017

## Verserende arbejdsskadesager

Ved indgangen til 2017 havde AES ca. **37.500** arbejdsskadesager

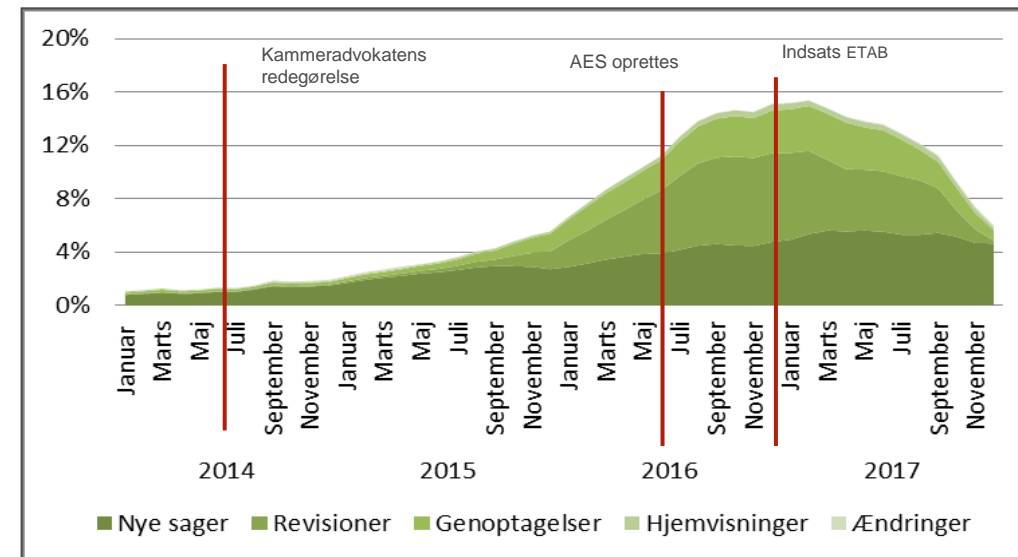
Ved udgangen af 2017 havde AES ca. **26.500** arbejdsskadesager



## Verserende arbejdsskadesager over 2 år

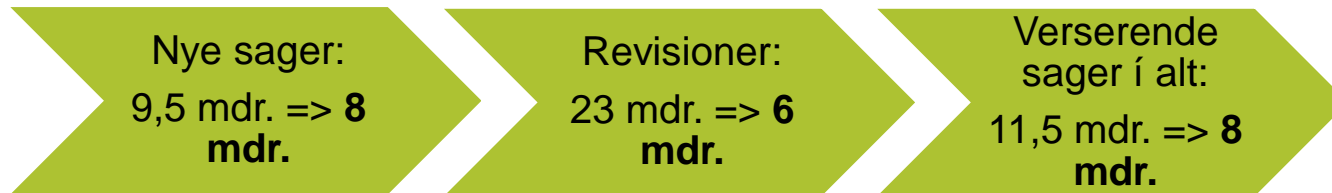
	Primo 2017	Primo 2018
Sager > 2 år	5.600	1.600
Sager => 2 år	7.700	4.500

Verserende arbejdsskadesager over 2 år

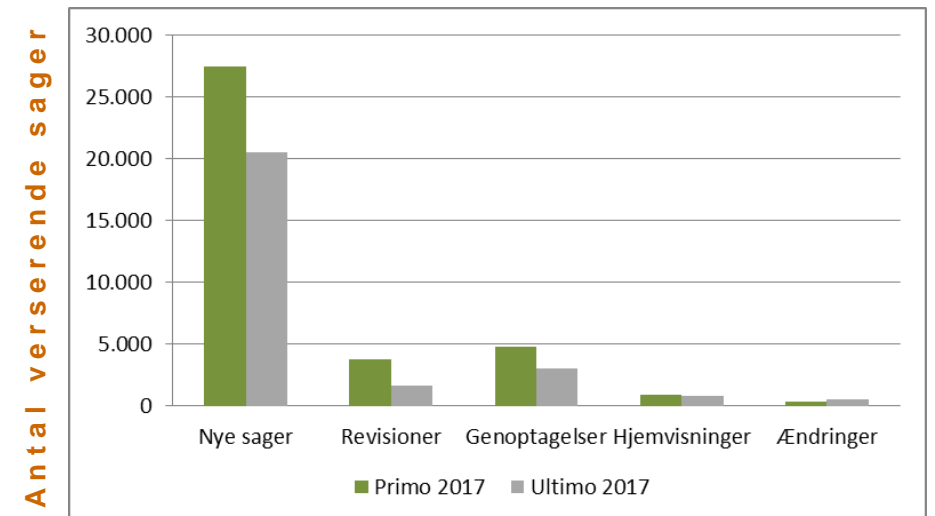
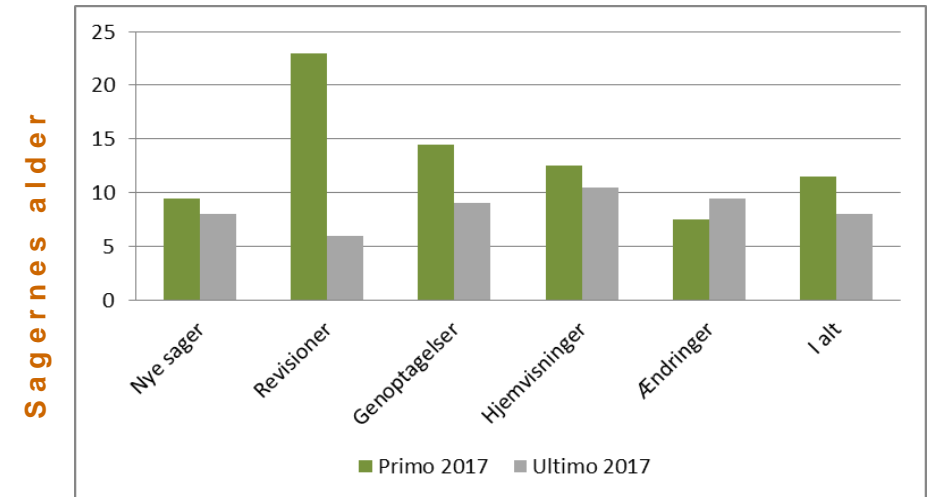
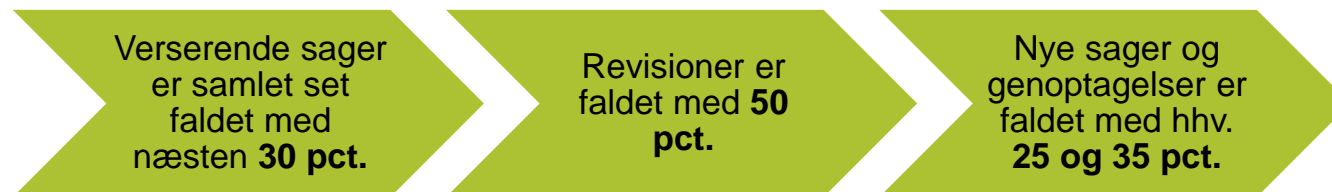


# Sagernes alder og antal i 2017

Alderen er faldet for alle sagstyper i løbet af 2017



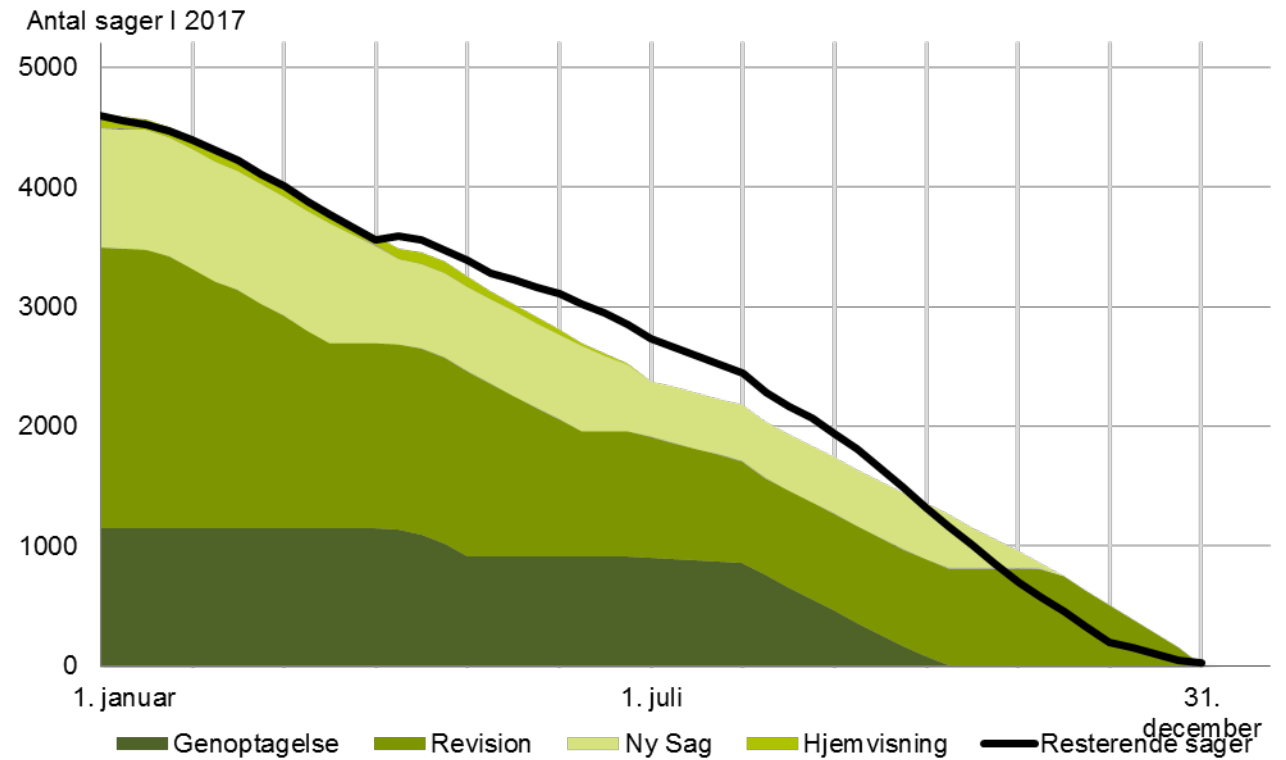
Antallet af verserende sager er faldet i løbet af 2017



# Indsats ETAB

- *Vigtig milepæl i 2017 er nået!*

- **Kunderne først: 5.000 sager, ældre end 2 år, afgjort i 2017**
- **Vigtig milepæl i rejsen mod en effektiv administration og en bedre kundeoplevelse**
- **Næste milepæl (primo 2019): At antallet af igangværende sager afspejler en sagsportefølje i balance**



## Vi har nået meget...



5000 afsluttede sager i Indsats ETAB



På vej mod sund sagsportefølje



Nyt kvalitetskoncept



Forbedret kundekommunikation



Ny anmeldeplatform



Løbende optimering af interne processer



To nye centre er etableret

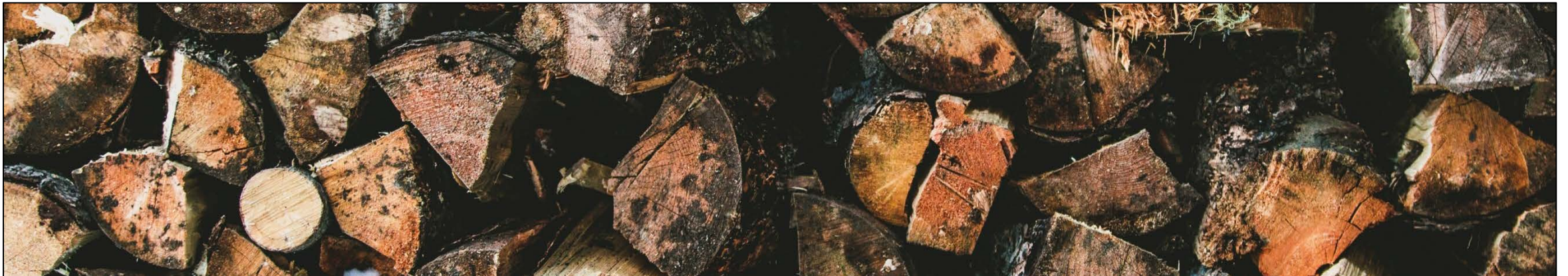


Organisationsændring med fokus på drift og udvikling

# På vej til stabil og sikker drift i AES

---

**Strategiske prioriteringer siden overdragelsen**





# Stabil og sikker drift i AES



## Hvad siger noget om stabil og sikker drift i AES?

En sammenstilling mellem:

- Sagsbehandlingstid
- Verserende sager
- Stabilt niveau af ældre sager

giver udtryk for, hvordan AES lykkes med at etablere stabil og sikker drift.



## Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid i AES er et udtryk for den gennemsnitlige alder, når en sagstype afsluttes.

Sagsbehandlingstiden påvirkes af en række interne og eksterne faktorer, herunder ekstern liggetid, intern liggetid og antal håndteringer samt tilskadekomnes helbredsmæssige stabilitet



## Verserende sager

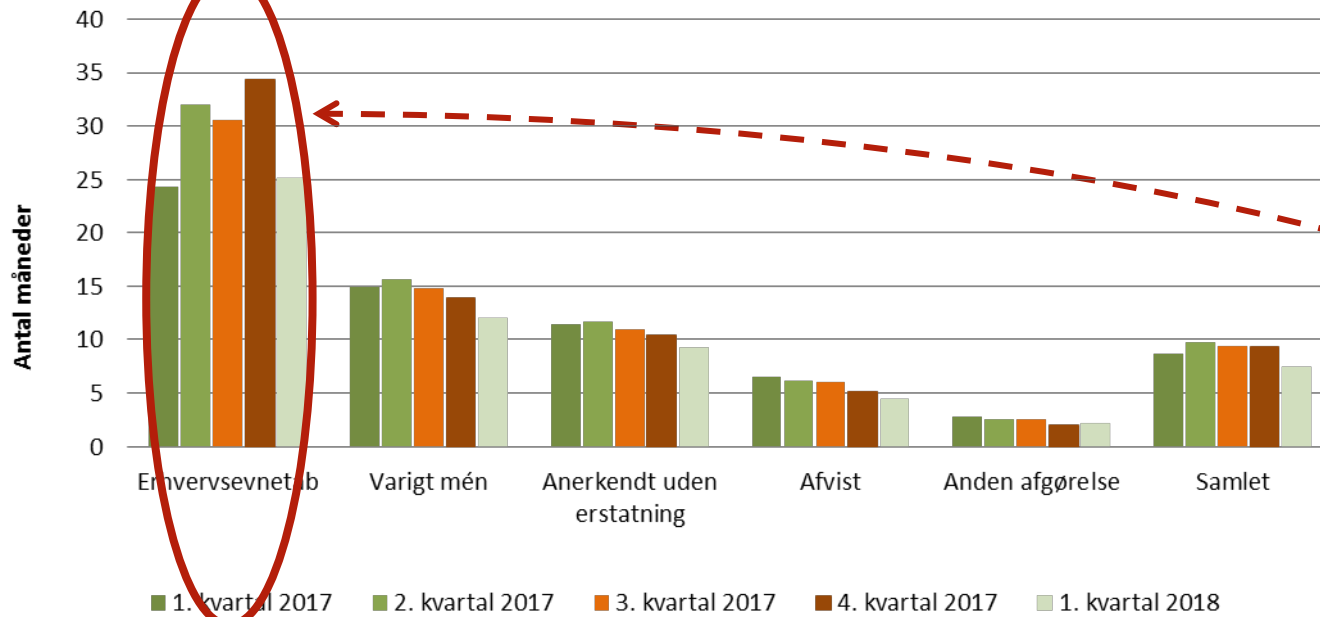
Antallet og sammensætningen af verserende sager siger meget om, hvorvidt AES har flow i afviklingen af sager indenfor hver sagsalder (<1 år, 1 år < 2 år, 2 år <), og derved undgår ophobning af nye sagsbunker



## Stabilt niveau af ældre sager

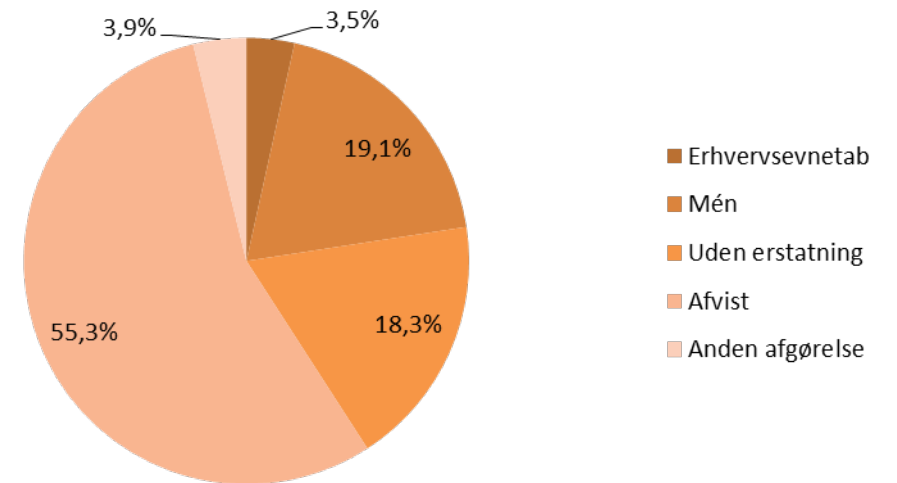
Et stabilt niveau af ældre sager er et udtryk for, at AES har fokus på at behandle den lille del af sagerne som er særligt komplekse

# Sagsbehandlingstid



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

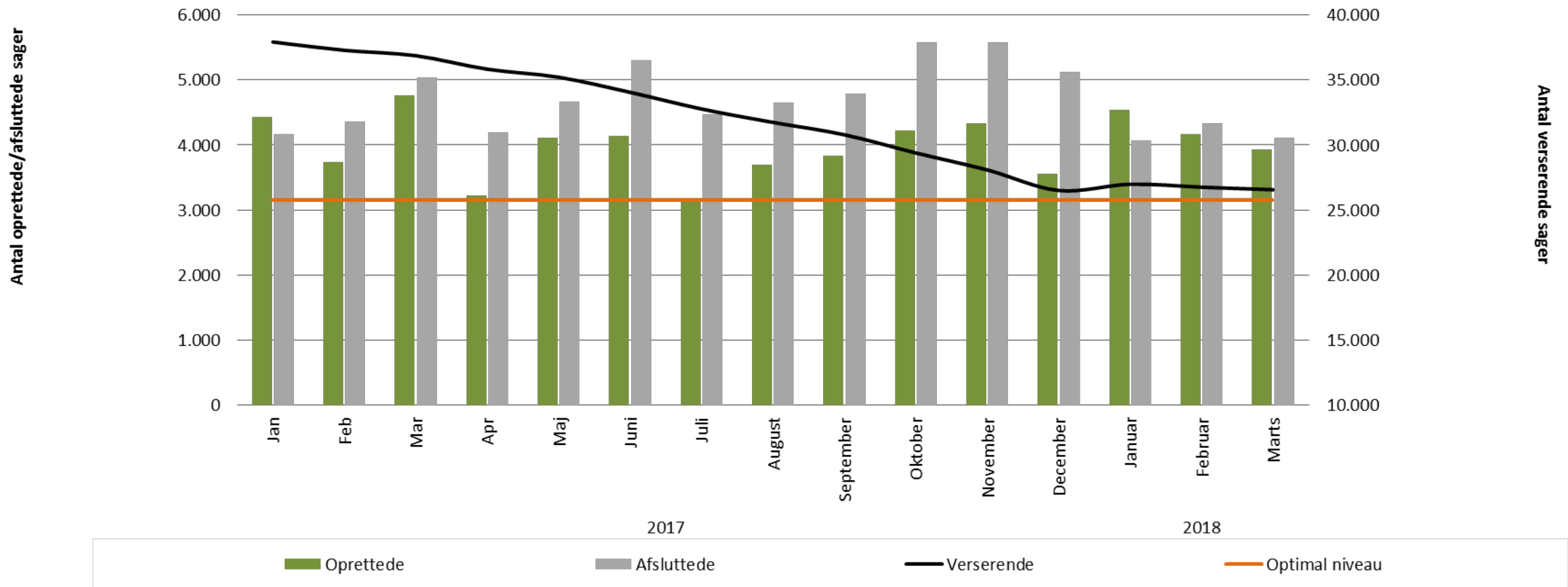
Sagsbehandlingstiden tælles fra den dato, hvor sagen er anmeldt til den dato, hvor sagen bliver afsluttet.



Afgørelser i nye sager Q1 2018 – fordelt på afgørelsestype

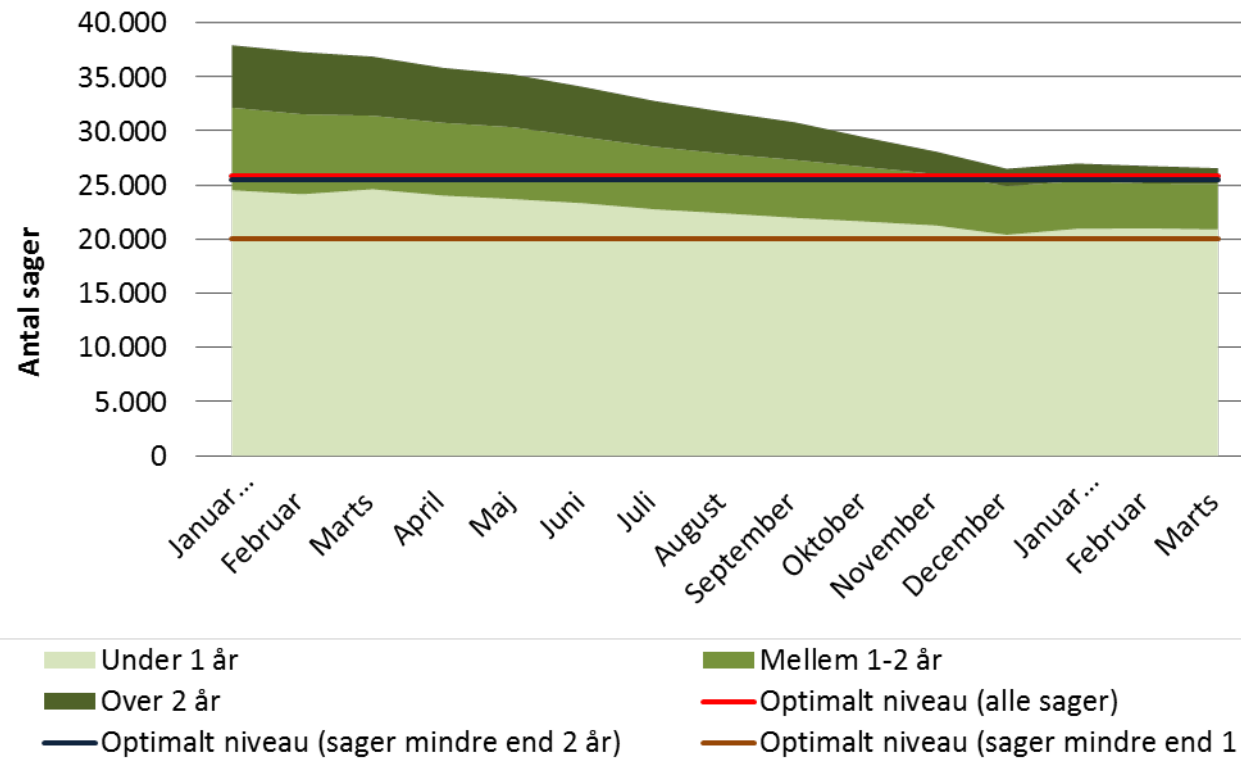
# Afsluttede sager

Antal oprettede og afsluttede sager ifht. verserende sager

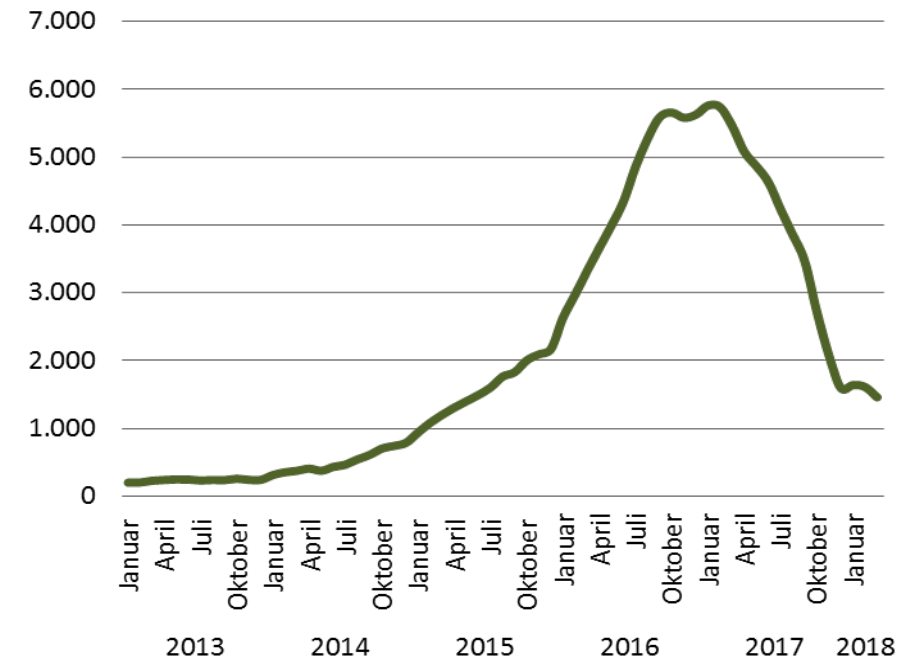


# Stabilt niveau af ældre sager

Sammensætning af sager – nuværende og optimalt niveau (2017-Q1 2018)



Niveauet af sager over 2 år 2013-Q1 2018



# Indsatser i 2018

---

**Strategiske prioriteringer siden overdragelsen**



# Indsatser i 2018



## Ældste ETAB-sager (Indsats 2018)

### Baggrund?

- Der er fortsat en mindre gruppe ældre ETAB-sager, vi skal have afviklet.
- Det drejer sig om ca. 1.200 af de ældste sager fra A-området og ca. 100 ældste sager på P-området.
- Indsatsen er startet op 1. januar 2018 og løber i ca. 6 måneder.

### Hvilke medarbejdere?

- Vi har bemanded indsatsen med 19 medarbejdere fra Indsats ETAB samt en chef.
- Medarbejdergruppen er en blanding af erfarne og "nye" medarbejdere.



## EUDV-sager

### Baggrund?

- Vi skal nedbringe sagsbehandlingstiden på EUDV-sager, og derfor opnormerer vi medarbejderstaben, der arbejder med EUDV-sager.
- Indsatsen skal afvikle ca. 150 sager.
- Indsatsen er startet op 1. januar 2018 og løber i et år frem.

### Hvilke medarbejdere?

- Vi har opnormeret EUDV-arbejdet med 3 årsværk.
- Medarbejdere har i Q1 været i gang med oplæring.



## Veteranindsats

### Baggrund?

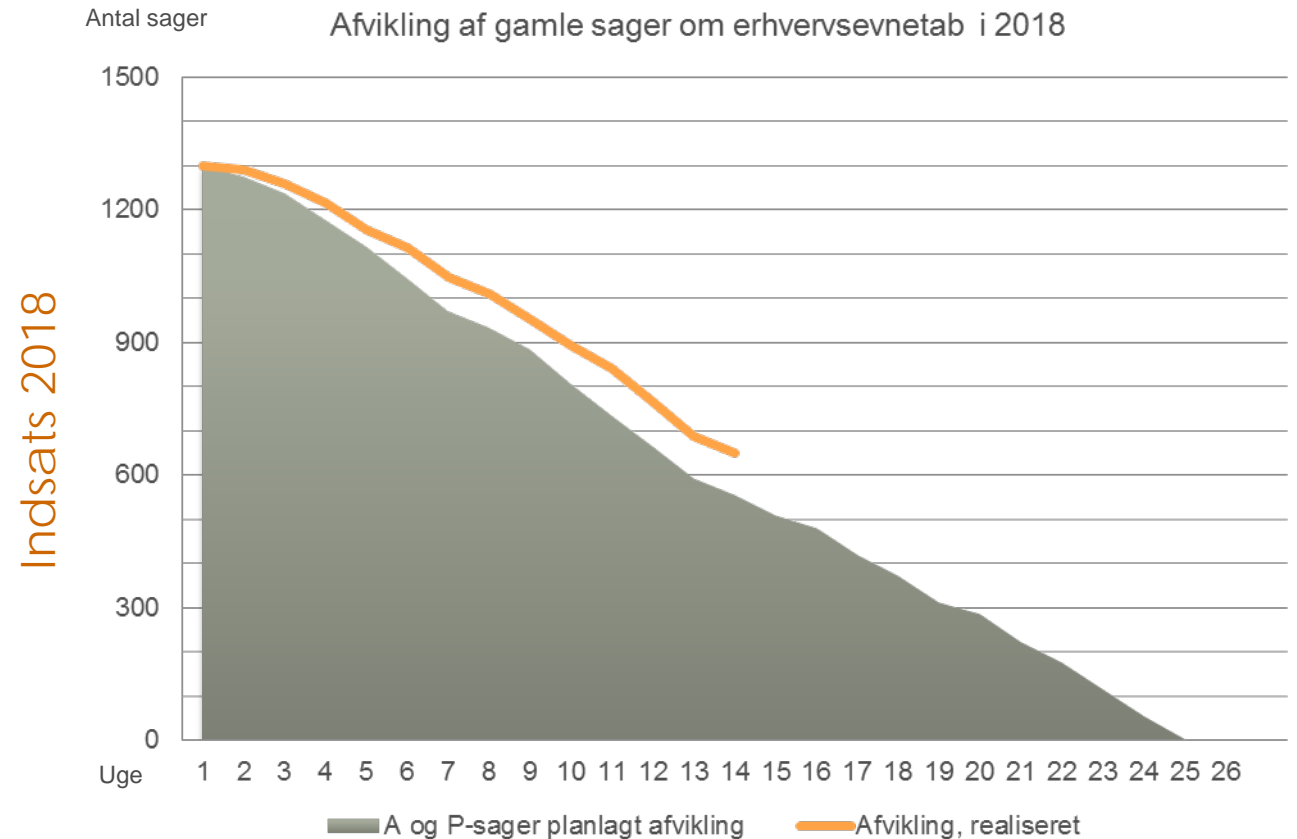
- Regeringen har besluttet en række initiativer i forhold til vores behandling af veteransager. Det betyder, at vi får behov for flere medarbejdere i veteransekretariatet.
- Indsatsen løber fra 2018 til 2021.

### Hvilke medarbejdere?

- Vi har opnormeret veteransekretariatet med 3 årsværk.

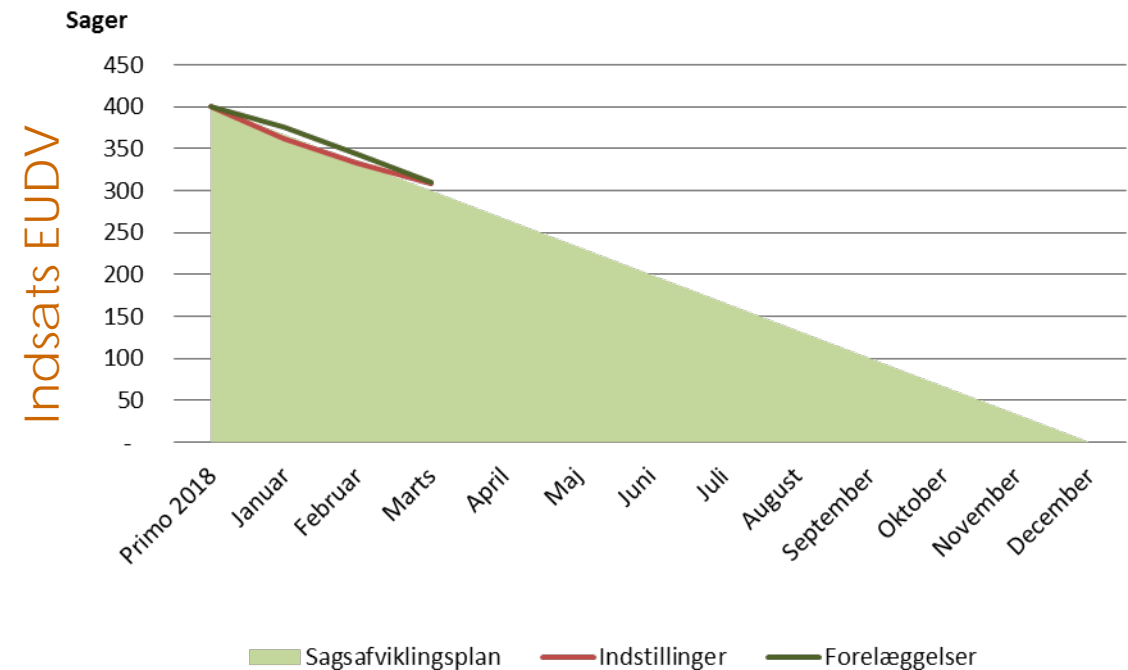
# Status på Indsats 2018

- Der blev fra begyndelsen af 2018 nedsat en indsatsgruppe baseret på erfaringerne fra Indsats ETAB
- Efter lidt opstartsudfordringer er afviklingen nu på rette spor
- Planen følges således og forventes gennemført indenfor tidsrammen



# Status på Indsats EUDV

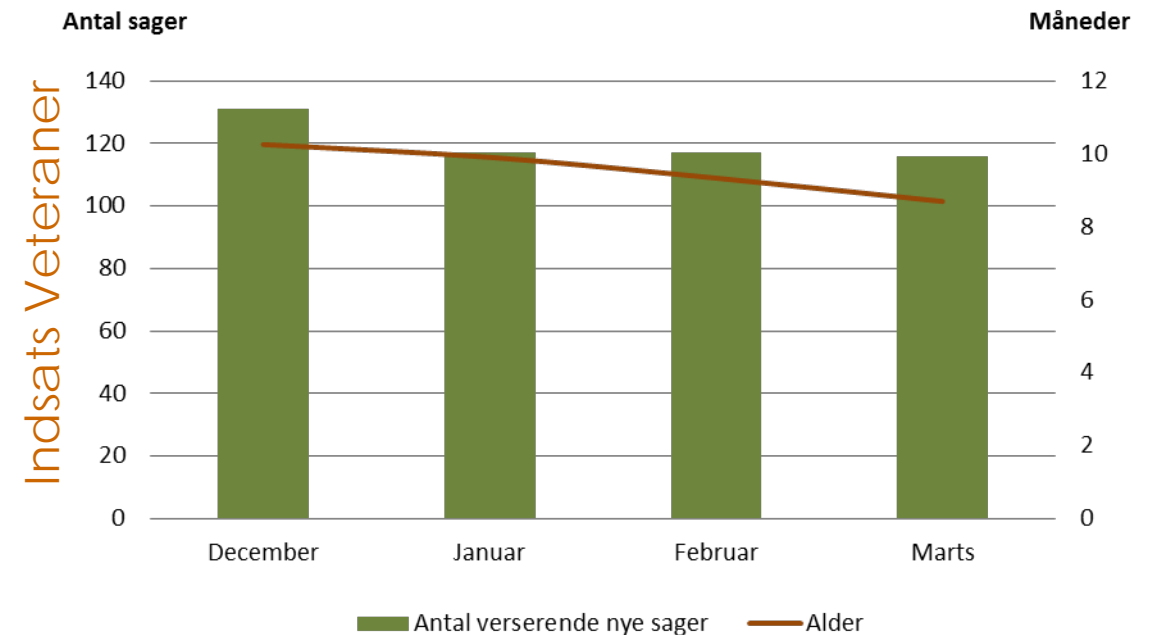
- Der blev fra begyndelsen af 2018 tilført ekstra ressourcer til Erhvervssygdomssekretariatet
- Dette har medført en markant stigning i antal indstillinger og en stor stigning i antal forelæggelser for udvalget
- Planen følges således og forventes gennemført indenfor tidsrammen





# Status på Indsats Veteraner

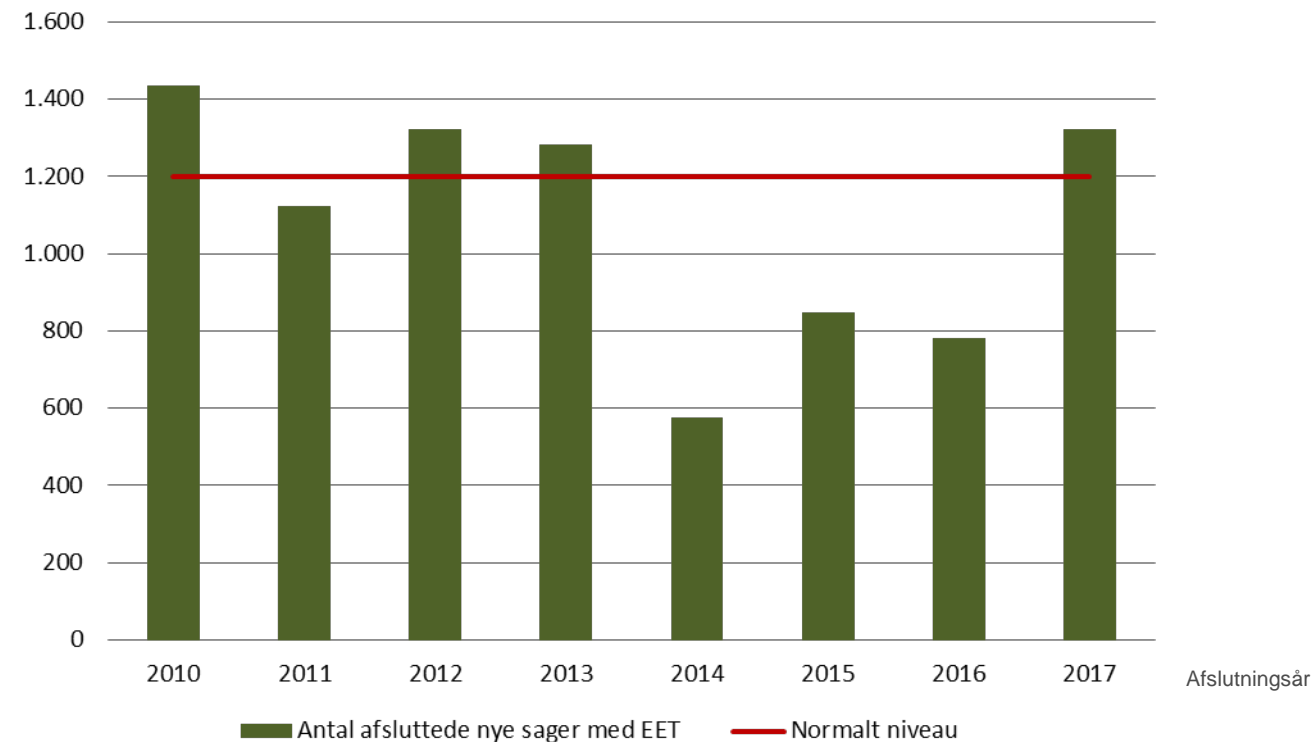
- Det er sket en ressourceforøgelse i Veteransekretariatet fra begyndelsen af 2018
- Der har været fokus på afviklingen af de ældste sager, og den gennemsnitlige alder på de verserende sager er indtil videre faldet med ca. 2 måneder
- Der er indkommet cirka 50 anmodninger om genoptagelse af spørgsmålet om anerkendelse
- Følgelig er der bestilt et tilsvarende antal supplerende speciallægeerklæringer med henblik på second opinion



# Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (nye sager)

- AES prioriterede i 2017 de kunder, der havde ventet længst, herunder revisionsager og genoptagelser
- AES afviklede i 2017 de allerældste sager (anmeldt i 2014 og før)
- I 2018 har AES fokus rettet imod sager anmeldt i 2015 og 2016
- Samtidig har AES fokus på at etablere flow i sagsafviklingen på tværs af alle sager

Nye sager afsluttet med tilkendelse af erstatning for tab af erhvervsevne



# Forventningen til sagsbehandlingstider

Forventede sagsbehandlingstider for sager med erhvervsevnetab (ETAB)

**2018**

**26-28 måneder** - Sagsbehandlingstid for nye sager med ETAB  
**Mindre end 6 måneder** - revision med ETAB

**2019**

**20-22 måneder** - Sagsbehandlingstid for nye sager med ETAB

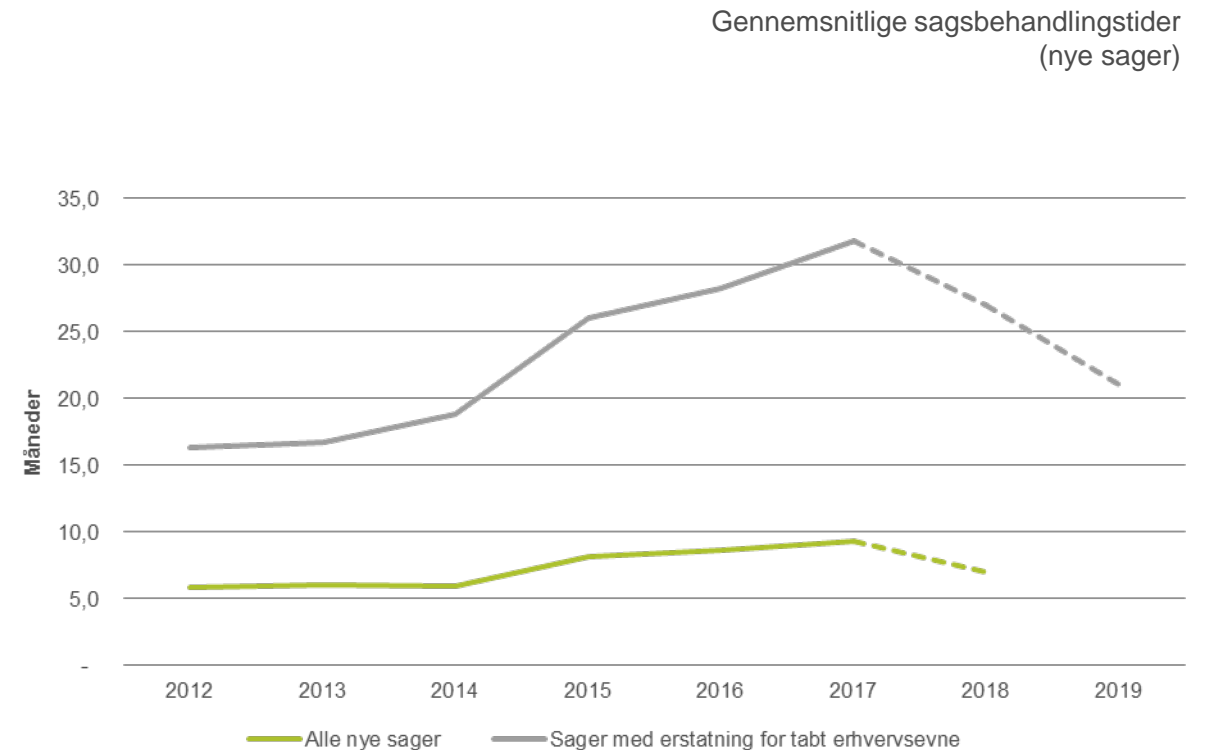
For en ny sag, der anmeldes i 2018 og som afsluttes med erhvervsevnetab, vil sagsbehandlingstiden være 20-22 mdr.

For en revision med ETAB vil den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2018 være mindre end 6 mdr.

# Udviklingen i sagsbehandlingstiderne

Sagsbehandlingstiden opgøres på tidspunktet, hvor sagen afsluttes.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil derfor stige i perioder, hvor der afsluttes mange sager, som har ventet længe.



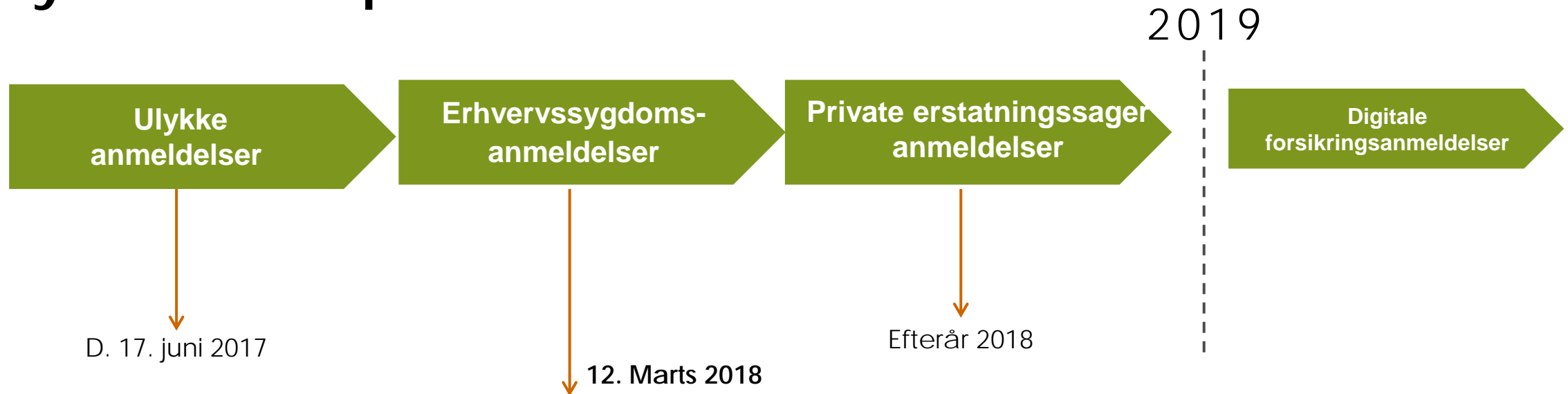
# Kundehenvendte initiativer

---

**Strategiske prioriteringer i 2018**



# Ny anmelderplatform



- Det er blevet moderniseret og gjort **mere brugervenligt**. Lægerne bliver nu hjulpet igennem anmeldelsen.
- Systemet kan **automatisk hente en række oplysninger** ind i anmeldelsen.
- De anmeldelser og fakturaer, lægerne arbejder med i systemet, kan let genfindes i en ny **overblikfunktion**.
- Det nye system er **knyttet op på Virk.dk**, som lægerne kender fra andre offentlige systemer.

# Digitale spørgeskemaer

I **2018** har vi fokus på at digitalisere vores spørgeskemaer for at skabe en bedre kundeoplevelse og mere effektiv sagsbehandling.

## Hvor er vi nu?

- Fra den 30. januar 2018 blev det muligt for forsikringselskaber, borgere og deres partsrepræsentanter at klage digitalt over afgørelser arbejdsskadesager.
- Vi sigter mod at sætte strøm til det første spørgeskema omhandlende ulykkestilfældet ultimo april 2018.
- Herefter digitaliseres flere skemaer prioriteret efter, hvor det giver bedst værdi (høj volumen).



# Bedre forventningsafstemning af sagsbehandlingstid

Projektet handler både om bedre **kundekommunikation** og **styring** af vores sagsbehandlingstid i arbejdsskadesagerne.

- Vi vil gøre det tydeligere og mere præcist, hvilken sagsbehandlingstid kunderne kan regne med – både ved sags opstart og løbende undervejs.
- Hvis vi ikke kan overholde den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, laver vi en individuel vurdering af, hvad sagsbehandlingstiden bliver.
- Målet er, at kunderne får udmeldt en mere realistisk, forventet sagsbehandlingstid.
- Det kræver, at vi styrer efter, hvad vi melder ud.

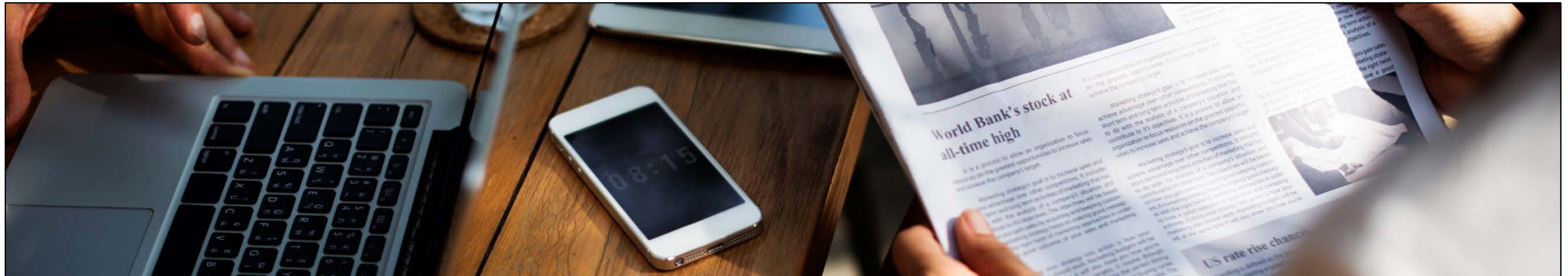




# Tidssvarende teknologisk platform

---

## Strategiske prioriteringer i 2018



# ANS - Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings Nye Sagsbehandlingsystem

## Hvor er vi nu?

- Vi har netop afsluttet et omfattende analysearbejde, hvor vi har defineret vores krav til det nye system
- Vi går i udbud i april 2018
- Vi arbejder frem mod at have et nyt system fuldt udrullet løbet af inden udgangen af første kvartal 2021

## Hvad kommer det til at betyde for kunderne?

- **Højere kvalitet** i sagsbehandlingen gennem bedre styring af processer og arbejdsgange
- Lettere at tilgå indhold og **kommunikere med AES**
- Bedre og mere **brugervenlige selvbetjeningsløsninger** for kunderne
- Ikke en automatisering af afgørelserne men **automatisering, hvor det giver mening.**

## Hvad kommer det til at betyde for AES?

- Med ANS får AES et tidssvarende driftsstyringsredskab, som kan vedligeholdes og udvikles i tak med forretningens og kundernes behov
- ANS er et moderne sagsbehandlingsværktøj, som kan understøtte udvikling af driftsoptimering og -konsolidering
- ANS giver AES mulighed for teknisk integration med andre systemer

# Persondataforordningen

---



# Persondataforordningen

- AES har forankret arbejdet med at leve op til den kommende persondataforordning i en særlig **projektgruppe**
  - Der arbejdes både i et selvstændigt projekt og i et projekt koblet op imod ATP
- Projektgruppen arbejder med at **sikre**, at forretningen lever op til kravene i forordningen, herunder
  - Etablering af systemmæssig afgrænsning via **funktionsadskillelse** (fx adskillelse af grønlandske sager fra de danske)
  - Etablering af **afgrænsning** vedr. forsikringssekskabernes adgang til irrelevante, følsomme personoplysninger via 'Se sag'
  - Gennemførelse af omfattende **dataoprydning** i alle interne systemer, herunder sletning af sager, hvor tilskadekomne er afdøde, mv.
- AES er desuden ved at gennemføre en ændring af vores **breve**, så det fremgår, hvordan vi anvender persondata m.m.

## Fakta om persondataforordningen

Træder i kraft d. 25 maj 2018

Øgede dokumentationskrav.

Skærpede krav til hvad aftaler med IT-leverandører skal indeholde.

Krav om at beskyttelse af persondata indbygges i IT-systemer.

Krav om anmeldelse af datasikkerhedsbrud inden 72 timer.

Krav om udpegning af en DPO.

Skærpede sanktioner i form af bøder.

# Sikker udflytning

---



# Sikker udflytning

Hvor er vi nu?



Fem lokaliteter: Haderslev, Vordingborg, Østerbro, Hillerød og Grønland



Løbende rekruttering og uddannelse af medarbejdere til Haderslev og Vordingborg

Etablering af sagsafvikling i balance under rammevilkåret 'udflytning'

1. januar 2019



Centre i hhv. Haderslev, Vordingborg, Hillerød og Grønland



Fokus på minimal forstyrrelse af driften

Etableret fundament for sagsafvikling i balance fremadrettet

# Afrunding

---

