

Bestyrelsen for Udbetaling Danmark
Kongens Vænge 8
3400 Hillerød

Styrelsen for Arbejdsmarked
og Rekruttering

Vermundsgade 38

2100 København Ø

T +45 72 21 74 00

E star@star.dk

www.star.dk

CVR 55568510

21. december 2023

J.nr. 23/01392-50 - 2023-
5629

Kære bestyrelse for udbetaling Danmark

Jeg takker for jeres svar af 5. oktober 2023 på tilsynsbrevet for 2022. Vi afslutter tilsynsåret for 2022 med dette tilsynsbrev, hvor tilsynet også har forholdt sig til svaret.

Det er samlet tilsynets opfattelse efter at have gennemgået svaret fra oktober 2023, at Udbetaling Danmark fortsat løser opgaverne effektivt og samtidig har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og at sikre god borgerservice.

Tilsynet har følgende bemærkninger til bestyrelsens svar på de spørgsmål, der blev stillet i tilsynsbrevet for 2022:

Tilpasning af sagsbehandlingsfrister

Tilsynet noterer, at bestyrelsen årligt gennemgår UDKs sagsbehandlingstider på alle sagsområder og justerer sagsbehandlingsfristerne, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af sagerne. Desuden monitorerer administrationen løbende sagsbehandlingstiderne og vurderer, om fristerne kan nedjusteres.

Tilsynet kan afsluttende bemærke, at tilsynet fortsat i det årlige tilsyn følger udviklingen i justering af sagsbehandlingsfrister.

Overholdelse af genvurderingsfristerne

Tilsynet noterer, at bestyrelsen har udarbejdet en handleplan for overholdelse af genvurderingsfristen. Tilsynet noterer endvidere, at overholdelsen af genvurderingsfristen på 4 uger i klagesager på tværs af alle sagsområder ligger på 94 pct. år til dato, hvilket er en markant forbedring ift. 79 pct. i 2022.

Tilsynet kvitterer afslutningsvist for modtagelsen af handleplanen og status for alle sagsområder og vil fortsat følge overholdelsen af fristerne.

Stigende omkostninger på studiegældsområdet

Tilsynet noterer, at bestyrelsen har sat et arbejde i gang, der skal tilvejebringe et nyt IT-system på studiegældsområdet, som bestyrelsen vil følge tæt. Tilsynet anmoder om en status i 2024 på projektet i beretningen til tilsynet.

Tilsynet noterer, at de stigende omkostninger til administration på studiegældsområdet ud, over omkostningerne til udbud af IT-systemet, primært kan henføres til fire forhold, herunder afledte omkostninger som følge af nedbrud og ustabilitet i fagsystemet på Studiegæld, stigning i betalingsgebyrer til eksterne leverandører, øgede udgifter relateret til kundeservice, produktudvikling og erhvervelse af regnskabskompetencer m.m.

Tilsynet kvitterer afslutningsvist for bestyrelsens redegørelser.

Sagsbehandlingsfejl på tidlig pension

Tilsynet noterer, at bestyrelsen ikke på nuværende tidspunkt kan oplyse, hvornår IT-systemet forventes at kunne præcisere lovgrundlaget yderligere i afgørelser vedr. tidlig pension.

Tilsynet skal bemærke, at det er vigtigt at loven overholdes. Derfor vil tilsynet fortsat følge kvaliteten af sagsbehandlingen på tidlig pension.

Webtilgængelighed

Tilsynet noterer, at hovedparten af ordningerne i Udbetaling Danmark har implementeret webtilgængelighed for personer med handicap svarende til ca. 95 pct. af ordningerne.

Tilsynet skal afslutningsvist bemærke, at det er vigtigt at loven overholdes. Derfor vil tilsynet fortsat følge udviklingen i implementeringen af webtilgængelighed for personer med handicap for de udestående ordninger.

Kontrolindsatsen

Tilsynet noterer, at der er forelagt en kontrolstrategi til drøftelse på bestyrelsens møde den 15. december 2023. Tilsynet ser frem til at Udbetaling Danmark præsentere en samlet revideret kontrolstrategi.

Tilsynsbrevet, nøgletalstablerne og bestyrelsens svar for tilsynsåret 2022 vil snart blive offentliggjort på Styrelsens for Arbejdsmarked og Rekrutterings hjemmeside.

Venlig hilsen



Jens Erik Zebis
Direktør