

Beskæftigelsesminister
Ane Halsboe-Jørgensen

5. oktober 2023

Bestyrelsens svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2022 mv.

Udbetaling Danmark
Kongens Vænge 8
3400 Hillerød
Tlf.: 70 11 12 13

Kære Ane Halsboe-Jørgensen

Udbetaling Danmarks bestyrelse modtog den 11. september 2023 det årlige tilsynsbrev fra direktør i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Jens Erik Zebis, vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2022 samt dertilhørende revisionsprotokollater mv.

www.borger.dk

www.virk.dk

CVR-nr.: 33 23 62 39

Bestyrelsen vil takke tilsynet for at pege på væsentlige forhold i Udbetaling Danmarks drift og udvikling. Bestyrelsen har noteret sig tilsynets opmærksomhedspunkter, som inddrages i ledelsen af Udbetaling Danmark.

Telefontid:

Mandag-torsdag: 8.00-16.00

Fredag: 8.00-15.30

Samtidig har bestyrelsen med tilfredshed noteret sig, at tilsynet mener, at Udbetaling Danmark overordnet løser sine opgaver effektivt. Dette samtidig med, at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og på at sikre en god borgerservice.

Bestyrelsen vil gerne udtrykke sin påskønnelse af tilsynets kvittering for, at Udbetaling Danmark i 2022 har bidraget med en særlig indsats til administration af udbetalingen af engangsydelser til borgere, der var særligt ramt af stigende varmeudgifter og inflation samt udbetaling af ekstra økonomisk støtte til de folkepensionister, som var berettiget til ældrecheck for 2022.

I det efterfølgende redegøres nærmere for tilsynets opfølgende spørgsmål og udvalgte opmærksomhedspunkter inden for de fire fokusområder.

Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder

IT- og administrationsomkostninger på studiegældsområdet

Bestyrelsen bemærker, at tilsynet finder det beklageligt, at IT-udbuddet på studiegældsordningen har medført ekstra omkostninger på 74,9 mio. kr. Tilsynet noterer, at der er sat et arbejde i gang, der skal tilvejebringe et nyt it-system og forventer, at

bestyrelsen vil følge processen tæt.

Bestyrelsen kan hertil oplyse, at projektet for anskaffelse af nyt studiegældssystem følges tæt af såvel bestyrelsen som ATP's koncernledelse. Projektet er i gang med at udarbejde udbudsmateriale, herunder kravspecifikation af den fremtidige løsning, ud fra en tidsplan om at kunne offentliggøre udbudsmaterialet primo december 2023. På nuværende tidspunkt er der god og forventet fremdrift i projektet, og tidsplanen frem mod publicering forventes at holde. Administrationen har desuden haft besøg af Statens It-råd, der kom med flere gode input til projektet. Der er på baggrund af anbefalingerne fra Statens It-råd etableret en forstærket dialog med Uddannelses- og Forskningsstyrelsen både på ledelsesniveau og i projektteamet, hvor styrelsen har afsat dedikerede ressourcer, der er tilgængelige til at lave nødvendige afklaringer i forhold til lovgivning, øvrige systemer mv.

Tilsynet anmoder desuden om en beskrivelse af baggrunden for de stigende udgifter på studiegældsområder, der ikke kan tilskrives it-udbuddet.

Bestyrelsen kan oplyse, at omkostningerne til driften af Studiegæld udgjorde 22,9 mio. kr. i 2018 stigende til 39,2 mio. kr. i 2022 svarende til en udvikling på 16,3 mio. kr. i de årlige driftsomkostninger. Stigningen kan primært henføres til fire forhold i form af henholdsvis afledte omkostninger som følge af nedbrud og ustabilitet i det nuværende fagsystem, stigning i betalingsgebyrer, en omfattende og fortsat igangværende oprydning af Studiegældsområdet efter overdragelse af ordningen fra staten samt diverse øvrige omkostninger i perioden til blandt andet tværgående fælles-offentlige digitaliseringsinitiativer.

Administrationen redegør nærmere for de pågældende omkostninger i bilag 2.

Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed tilsynets notering af, at Udbetaling Danmarks interne revision og eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2022 uden forbehold eller fremhævelser.

Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på og lukket revisionsbemærkningen vedrørende applikationskontroller fra NNIT på UDK Barsel, og at vurderingen fra den interne revision er, at de udestående forhold ikke påvirker revisionen af administrationen af sagsområderne. Herudover noterer tilsynet, at det er besluttet, at Dedalus (tidligere DXC) ikke længere skal levere it-understøttelsen af international sygesikring.

Tilsynet har således anmodet bestyrelsen om en status pr. 31. august 2023 for alle åbentstående revisionsbemærkninger.

I revisionsprotokollat til Udbetaling Danmarks årsrapport for 2022 af 27. april 2023 fremgår tre åbne revisionsbemærkninger. Alle tre revisionsbemærkninger er efterfølgende lukket, jf. bilag 1.

Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen

Tilpasning af frister for sagsbehandlingstider

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister for de enkelte sagsområder er af central betydning for bestyrelsen. Bestyrelsen bemærker derfor med tilfredshed, at tilsynet noterer, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne igen i år ligger på et stabilt højt niveau på alle centrale sagsområder.

Tilsynet noterer sig ligeledes den nedadgående sagsbehandlingstid og konstaterer i den sammenhæng, at der dermed er rum for, at bestyrelsen kan fastsætte lavere frister, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af sagerne på de enkelte sagsområder. Tilsynet beder således bestyrelsen om at forholde sig til, om fristerne skal sættes ned på de områder, hvor en stor andel af sagerne behandles inden for den fastsatte frist.

Bestyrelsen kan hertil oplyse, at bestyrelsen fast hvert år gennemgår Udbetaling Danmarks 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.

Overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger

Tilsynet bemærker, at overholdelsen af genvurderingsfristen på 4 uger fra 2020 er faldet fra 92 pct. til 79 pct. i 2022 på tværs af alle centrale sagsområder. Tilsynet finder det dog utilfredsstillende, at lovens frister fortsat ikke overholdes og anmoder bestyrelsen om en status herpå for alle sagsområder samt en handleplan for, hvordan bestyrelsen vil sikre overholdelse af den lovbestemte frist.

Bestyrelsen er ligesom tilsynet meget optaget af, at Udbetaling Danmark overholder genvurderingsfristen og arbejder vedvarende på at nå alle klager indenfor denne. Udbetaling Danmark har hertil løbende fokus på kommunikationen til borgerne, så afgørelser bliver nemmere at forstå med henblik på at begrænse borgernes behov for at klage.

Der er ligeledes løbende fokus på at sikre den nødvendige mobilitet, så ressourcer kan omfordes efter behov, men det skal dog bemærkes, at genvurderingsfristen periodevis kan være påvirket af omstændigheder, der betyder, at andre opgaver skal prioriteres.

Bestyrelsen kan med tilfredshed oplyse, at genvurderingsfristen på 4 uger for 2023 ligger på 94 pct år til dato (ÅTD).

Administrationen redegør i bilag 2 nærmere for den aktuelle status for alle sagsområder.

Utilstrækkelige begrundelser i afgørelser om tidlig pension

Tilsynet noterer med en vis bekymring, at der i 62 pct. af de realitetsbehandlet sager vedrørende tidlig pension ikke har været henvist tilstrækkeligt præcist til gældende

retsregler. Tilsynet bemærker dog, at det ikke har ført til ændringer i afgørelsen, og at Udbetaling Danmark er i gang med at rette op på fejlen. Tilsynet anmoder bestyrelsen om at oplyse, hvornår det forventes, at der er tilstrækkelige begrundelser i afgørelserne.

Bestyrelsen kan oplyse, at der igennem en længere periode har været dialog med Udbetaling Danmarks it-leverandør til SAL-plattformen, som er det it-system, der understøtter administrationen af tidlig pension, om hvorledes lovgrundlaget på den pågældende afgørelse kan præciseres yderligere.

Bestyrelsen kan beklageligvis ikke på nuværende tidspunkt oplyse en præcis dato for, hvornår implementeringen forventes afsluttet, da der opleves væsentlige kapacitetsproblemer hos it-leverandøren.

Det bemærkes dog, at Udbetaling Danmarks kunderådgivere i de tilfælde, hvor afgørelsesbrevene er manuelle, præciserer lovgrundlaget. Dette ses tillige ved, at der alene gives kritik for begrundelsen (som er den kritik, der blandt andet gives for det upræcise lovgrundlag) i 27 pct. af klagesagerne imod tidligere 62 pct.

Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.

Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2022

Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på stort set alle ydelsesområder har en tilfredshed på under 70 pct.

Bestyrelsen kan oplyse at borgernes tilfredshed med "ansøgningsforløb" og "kommunikation" traditionelt, siden 2019, har været de målepunkter med lavest tilfredshed. Bestyrelsen kan hertil nævne at den overordnede tilfredshed og tilliden til Udbetaling Danmark stadig ligger på et højt niveau over 80 pct. Analyser fra blandt andet pensionsområdet viser, at "ansøgningsforløb" og "kommunikation" har under gennemsnitlig betydning for den overordnede tilfredshed. Administrationen arbejder løbende på at forbedre tilfredsheden gennem optimering af processer, brug af ny teknologi til optimering af brugerrejser, samt forbedring af kommunikation, herunder et fokus på at optimere og forbedre breve til borgere.

Implementering af webtilgængelighed (WCAG)

Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmarks kommunikation til borgerne ikke i alle tilfælde lever op til det lovpligtige krav om, at hjemmesider skal være tilgængelige for personer med handicap. Tilsynet er opmærksomme på, at der er igangsat initiativer til at sikre dette, men at der er en række ordninger, hvor det ikke kan implementeres, som følge af ældre it-systemer.

Tilsynet vil følge udviklingen i implementeringen af webtilgængelighed og anmoder bestyrelsen om en status for de ordninger, der endnu udestår.

Bestyrelsen kan indledningsvist oplyse, at nærværende besvarelse tager udgangspunkt i implementeringen af ændringerne i Udbetaling Danmarks administration som

følge af Lov 2021-03-16 nr. 429 om ændring af lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer (Webtilgængelighedsloven), der trådte i kraft 1. juli 2023. De eksisterende regler om webtilgængelighed er således implementeret tidligere, ligesom der generelt i ATP/Udbetaling Danmark har været arbejdet målrettet med at sikre webtilgængelighed igennem en længere årrække.

Dermed betyder ændringen, at tilgængelighedskravene omfatter digital post fra Udbetaling Danmark. Det vil i praksis sige breve og blanketter, som anvendes i administrationen.

Udbetaling Danmark opstartede den 1. maj 2022 et projekt omkring implementering af de nye krav. Projektet er et tværgående projekt, der på tværs af Udbetaling Danmarks ydelsesområder sikrer, at der sker en hensigtsmæssig og ensartet implementering. Enkelte af Udbetaling Danmarks områder har ikke været en del af projektets scope, da de pågældende områder er under systemfornyelse, hvorfor WCAG-kravene først bliver indarbejdet i forbindelse med systemudskiftningen.

Pr. september 2023 er status, at langt hovedparten af ordningerne i Udbetaling Danmark har sikret webtilgængelighed på breve, hvilket betyder, at 95-100 pct. af Udbetaling Danmarks breve er WCAG-compliant. Det drejer sig om Bolig (90 pct.), Pension (96 pct.), Familie på nær EØS-breve (100 pct.), Barsel (96 pct.) og Standardadministrationsløsningen til håndtering af mindre ordninger (95 pct.). De resterende opgaver færdiggøres i løbet af 2. halvår 2023. Udbetaling Danmarks blanketter er også blevet WCAG-compliant. Undtaget er blanketter fra International Pension, hvor der arbejdes på en løsning.

For en række af Udbetaling Danmarks ordninger var det grundet tekniske udfordringer ikke muligt at implementere brugbare løsninger i fagsystemerne for at sikre WCAG-compliant breve pr. 1. juli 2023. Administrationen vil i bilag 2 redegøre nærmere for disse ordninger.

Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder

Konsolideret kontrolstrategi

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed, at tilsynet noterer sig en positiv udvikling i kontrolindsatsen i 2022, hvor provenuet på kontroltrin 3 steg med 14 mio. kr., mens antallet af sager i den databaserede kontrol steg med 289 sager til i alt 1.812 sager.

Tilsynet anmoder om en status på arbejdet med en kontrolstrategi. Bestyrelsen kan oplyse, at der på bestyrelsens møde den 5. oktober 2023 blev afholdt en temadrøftelse med fokus på problemstillinger omkring sikringen af korrekte udbetalinger. Administrationen er på denne baggrund og med afsæt i analyser og gennemførte pilotprojekter blevet bedt om at udarbejde en strategi for Udbetaling Danmarks kontrol af ydelser og generelle indsats for at understøtte korrekte udbetalinger. Denne strategi skal drøftes på bestyrelsens møde den 15. december 2023.

Administrationens supplerende svar

Bestyrelsen bemærker den systematiske dialog, der løbende foregår mellem Udbetaling Danmarks administration, Beskæftigelsesministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Bestyrelsen har på den baggrund bedt administrationen om at gennemgå og belyse de konkrete operationelle punkter i tilsynsbrevet yderligere i bilag 2 og bemærker, at administrationen løbende har holdt bestyrelsen orienteret om de sager, der bliver fremhævet i tilsynsbrevets bilag. Administrationens svar er blevet forelagt bestyrelsen på møde den 5. oktober 2023.

På bestyrelsens vegne

Helle Adelborg
Formand

- Bilag 1 - Status på revisionsobservationer
- Bilag 2 - Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2022 mv.