

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](mailto:star@star.dk)

[www.star.dk](http://www.star.dk)

CVR 55568510

29. august 2023

J.nr. 23/01392

## **Tilsynsbrevet til udbetaling Danmarks bestyrelse vedrørende regnskabsåret 2022**

Kære bestyrelse for Udbetaling Danmark

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering sender som led i beskæftigelsesministerens tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark tilsynsbrevet for 2022 med tilhørende tilsynsskema og bilag.

Det er tilsynets overordnede opfattelse, at Udbetaling Danmark fortsat løser sine opgaver effektivt og har det fornødne fokus på at leve op til krav om retssikkerhed samtidig med, at myndigheden yder en god borgerservice.

Resultatet skal også ses i lyset af 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. Jeg vil indledningsvist gerne kvittere for den store indsats, Udbetaling Danmark har bidraget med i denne forbindelse.

Tilsynet peger trods de overordnede positive resultater på nedenstående forhold, som tilsynet har opfølgende spørgsmål til.

### *Tilpasning af frister for sagsbehandlingstider*

Tilsynet bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne igen i år overordnet ligger på et stabilt højt niveau. Tilsynet bemærker dog, at de reelle sagsbehandlingstider er kortere end de fastsatte frister med undtagelse af områderne boligstøtte og varmetillæg. Sagsbehandlingsfristerne skal ifølge loven afspejle de reelle sagsbehandlingstider i 80 pct. af sagerne, men på flere områder overholdes fristerne i langt mere end 80 pct. af sagerne. Der er dermed rum for, at bestyrelsen kan fast-

sætte lavere frister. Tilsynet anmoder 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.

#### *Overholdelse af genvurderingsfrister*

Tilsynet bemærker, at overholdelsen af genvurderingsfristen på 4 uger siden 2020 er faldet fra 92 pct. til 79 pct. i 2022 på tværs af alle centrale sagsområder. Tilsynet finder det utilfredsstillende, at lovens frister 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.

#### *IT og administrationsomkostninger på studiegældsområdet*

Tilsynet finder det beklageligt, at der i perioden 2017-2022, er omkostninger og renter for i alt 74,9 mio. kr. i forbindelse med systemmoderniseringen af studiegældsordningen, som ved udgangen af 2022 måtte afskrives. 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.

Uddannelses- og Forskningsministeriet (UFM) bemærker en væsentlig stigning i administrationsomkostningerne på studiegældsområdet ud over omkostningerne til udbud af IT-systemet samtidig med et fald i antallet sager. Tilsynet anmoder om, at bestyrelsen redegør for den del af stigningen, der ikke kan tilskrives udbuddet.

#### *Utilstrækkelige begrundelser i afgørelser om tidlig pension*

Tilsynet noterer med en vis bekymring, at der i 62 pct. af de realitetsbehandlede sager vedr. tidlig pension ikke har været henvist tilstrækkeligt præcist til de regler, der er relevante for sagen. Det har ikke betydning for, om afgørelsen er korrekt, og tilsynet noterer, at UDK er ved at løse sagen. Tilsynet anmoder bestyrelsen om at oplyse, hvornår der er rettet op på det.

#### *Implementering af webtilgængelighed*

Tilsynet bemærker, at ikke al UDK's kommunikation til borgerne 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.

#### *Konsolideret kontrolstrategi*

Tilsynet noterer sig, at antal afgjorte sager med provenu er steget fra 2021 til 2022 samtidig med, at omkostningerne til kontrolarbejdet stort set er uændret. Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status på arbejdet med kontrolstrategien, idet det af bestyrelsens svar på det tidligere tilsynsbrev af den 5. oktober 2022 fremgik, at UDK vil udarbejde en samlet kontrolstrategi i 2023.

### *Afsluttende bemærkninger*

Der henvises i øvrigt i sin helhed til tilsynets gennemgang og opfølgende spørgsmål i bilag 1 samt bilag 2, der beskriver overensstemmelsen mellem Udbetaling Danmarks årsregnskaber og statsregnskabet for år 2022.

Bestyrelsens svar på tilsynets opfølgende spørgsmål bedes sendes til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering senest den 26. oktober 2023 til [star@star.dk](mailto:star@star.dk), Jacob Madsen ([jam@star.dk](mailto:jam@star.dk)) og Simon Sandager Callesen Jeppesen ([ssj@star.dk](mailto:ssj@star.dk)). Tilsynsbrevet, herunder nøgletalstaberne for 2022, vil blive offentliggjort på Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings hjemmeside, når vi har modtaget bestyrelsens svar på tilsynsbrevet.

Kopi af tilsynsbrevet er sendt til Rigsrevisionen, Udbetaling Danmarks eksterne revisor, Deloitte, Udbetaling Danmarks interne revision samt til Børne- og Undervisningsministeriet, Erhvervsministeriet, Finansministeriet, Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Justitsministeriet, Kulturministeriet, Miljøministeriet, Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri, Skatteministeriet, Social-, Bolig- og Ældreministeriet, Statsministeriet, Transportministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet og Folketingets Administration.

Venlig hilsen

Jens Erik Zebis  
Direktør

# Bilag 1 - Tilsynsskema vedrørende år 2022 for tilsynet med Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2023

# INDHOLD

Kort om indholdet af tilsynsbrevet .....	3
Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder .....	5
Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen .....	11
Forbedret borgerservice gennem digital ydelses- administration baseret på digital selvbetjening m.v. ....	20
Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejl- udbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder .....	23

# Kort om indholdet af tilsynsbrevet

Tilsynsforpligtelsen med Udbetaling Danmark er et lovfastlagt tilsyn, der følger af § 19 i lov om Udbetaling Danmark. Efter denne bestemmelse fører beskæftigelsesministeren i samarbejde med en række andre ressortministre tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark. Der er tale om et overordnet tilsyn med, om Udbetaling Danmarks bestyrelse driver Udbetaling Danmark i overensstemmelse med lovgivningen. Tilsynet skal således ikke kontrollere eller monitorere den daglige drift i Udbetaling Danmark, da dette er bestyrelsens opgave.

Det overordnede tilsyn med Udbetaling Danmarks bestyrelse er tilrettelagt som et årligt tilsyn bestående af et tilsynsbrev, der forholder sig til det foregående år.

Tilsynsbrevet bygger på følgende leverancer:

- Udbetaling Danmarks årsrapport.
- Udbetaling Danmarks interne og eksterne revisionsprotokollater.
- Beretningen fra Udbetaling Danmarks bestyrelse til tilsynet inkl. en række nøgletal til belysning af udviklingen i effektiviseringer, retssikkerhed, digitalisering og kontrol.
- Redegørelser fra klageinstanser om kvaliteten i sagsbehandlingen i klagesager, fx fra Ankestyrelsen.
- Kundebassadørens rapport om klager over Udbetaling Danmark.

Tilsynsbrevet er udformet som et enkelt skema, der er bygget op på følgende måde:

- Kolonne 1: "Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet" – fremhæver centrale faktuelle oplysninger fra materialet.
- Kolonne 2: "Tilsynets opmærksomhedspunkter" – fremhæver særlige punkter, som tilsynet hæfter sig ved.
- Kolonne 3: "Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen" – bekymringspunkter for tilsynet, der anmoder om yderligere information.

Gennemgangen af temaerne følger tilsynets fire primære fokusområder:

- Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder.

- Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen.
- Forbedret borgerservice gennem en digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.
- Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder.

**Effektiv administration af  
offentlige ydelser og tilskud  
til borgere og virksomheder**





## Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2022

### Den økonomiske volumen i udbetaling og administration

- I 2022 udbetalte Udbetaling Danmark ca. 247 mia. kr. til ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere.
- Udbetaling Danmark har i 2022 administreret udbetalingen af engangsydelser til borgere, der har været særligt ramt af de stigende varmeudgifter og inflationen samt udbetalingen af ekstra økonomisk støtte til de folkepensionister, som var berettiget til ældrecheck for 2022.
- Udbetaling Danmark har i 2022 varetaget nye opgaver vedr. ligedeling af børne- og ungedydsen samt tidlig pension, hvor første udbetaling af begge ydelser fandt sted i januar 2022.
- I 2022 har Udbetaling Danmark implementeret lovforslaget om afskaffelse af modregning i folkepensionen som følge af partners arbejdsindkomst og lovforslaget om øremærket barsel, som trådte i kraft 2. august 2022.

### Udvikling i Udbetaling Danmarks samlede økonomi

- De samlede administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark udgjorde i alt ca. 1,6 mia. kr. i 2022, hvilket er ca. 20 mio. kr. lavere end 2021.
- Administrationsudgifterne til de kommunale ordninger er højere end i 2021, men modsvares af lavere omkostninger på de statslige administrationsområder.
- Tilsynet bemærker, at udviklingen i administrationsomkostningerne i Udbetaling Danmark drives af en stigning i omkostningerne til de kommunale administrationsområder som følge af nye opgaver, herunder øremærket barsel og ligedeling af børne- og ungedydsen samt et fald i omkostningerne til de statslige administrationsområder som følge af, at der i 2021 blev afholdt ekstraordinære udgifter til den midlertidige opgave med smitteopsporing.

### Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger

- Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger (tabel 1.2b)
- De samlede omkostninger til administration af de sagsområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt ca. 1,3 mia. kr. i 2022, og var ca. 12 mio. kr. højere end 2021.
- Drittsomkostningerne udgjorde 1.121 mio. kr. Omkostninger til drift og vedligehold var 69 mio. kr. højere i 2022 og udgjorde i alt 949 mio. kr. Omkostningerne til implementering af lov-, regel- og praksisændringer var 21 mio. kr. lavere i 2022 end i 2021 og udgjorde i alt 172 mio. kr.
- Udgifterne til afskrivningerne var i 2022 på 154 mio. kr., hvilket er 2 mio. kr. højere end i 2021.
- Tilsynet noterer, at de stigende omkostninger til drift og vedligehold kan tilskrives driftseffekter af nye opgaver, herunder de nye regler om øremærket barsel og ligedeling af børne- og ungeydelsen. De stigende omkostninger skal derudover ses i sammenhæng med, at der i 2021 var lavere administrationsudgifter på de kommunale ordninger som følge af udlån af ressourcer fra Udbetaling Danmark Kommunal til den ekstraordinære opgave vedr. smitteopsporing under Udbetaling Danmark Stat.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 bemærker, at niveauet for implementering af lov-, regel- og praksisændringer fortsat har været højt i 2022 trods lavere omkostninger i forhold til 2021.

### Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager (nøgletabel 1.1 og 1.2a)

- Nøgletabellerne for 2022 viser bl.a., at der både har været stigende og faldende enhedsomkostninger. For sager om barselsdagpenge, boligstøtte, fleksydelse, del pension, efterlevelses- og begravelseshjælp var enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtager højere i 2022 end i 2021. Mens sager om familiefølgesager, seniorpræmie, pension og international pension og international social sikring har haft lavere enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtager i 2022.
- Tilsynet noterer, at der i 2022 har været sagsområder med stigende enhedsomkostninger og sagsområder med faldende enhedsomkostninger.
- Tilsynet noterer, at det er første år med beregning af enhedsomkostninger for tidlig pension. Opgørelsen af enhedsomkostningerne på tidlig pension er påvirket af, at den aftalte metode er baseret på antal udbetalinger, mens omkostningerne i 2022 er

**Faktuelle oplysninger  
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

**Tilsynets opmærksomhedspunkter**

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til  
bestyrelsen**

drevet af antal ansøgninger om beregning af anciennitet.

Enhedsomkostning for barselsdagpenge (nøgletabel 1.1 og 1.2a)

- Barselsdagpenge berørte 172.665 borgere i 2022. De samlede omkostninger til administration af området steg med 53 mio. kr. i 2022 og udgjorde i alt 254 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.153 kr. i 2021 til 1.472 kr. i 2022 pr. ydelsesmodtager.

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 bemærker, at de stigende enhedsomkostninger for barsel forventes at være midlertidige, da de skyldes drift og implementering af lovændringen om øremærket barsel, som trådte i kraft i august 2022.

Enhedsomkostninger for fleksydelse (nøgletabel 1.1 og 1.2a)

- Fleksydelse berørte 3.173 borgere i 2022. De samlede omkostninger til administration af området steg med 2 mio. kr. i 2022 og udgjorde i alt 14 mio. kr. Udviklingen i de samlede administrationsomkostninger medførte en stigning i enhedsomkostningerne på 1.170 kr. pr. ydelsesmodtager, så enhedsomkostningerne i 2022 udgjorde i alt 4.561 kr. pr. ydelsesmodtager.

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 bemærker, at stigningen i enhedsomkostninger skyldes, at der i 2022 har været en kraftig stigning i antallet af ansøgere om skattefri udbetaling af fleksydelsesbidrag, som medfører øgede administrationsomkostninger, men som ikke indgår i opgørelsen af antal ydelsesmodtagere.

**Udvikling i administrationsomkostninger for statslige ordninger**

- De samlede omkostninger til administration af statslige ordninger udgjorde 314 mio. kr. i 2022, hvilket er ca. 30 mio. kr. lavere end omkostningerne i 2021. (Tabel 1.2b)

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 forklarer, at faldet i de statslige administrationsomkostninger skyldes, at der i 2021 blev afholdt omkostninger til en ekstraordinær, midlertidig opgave med smitteopsporing. I modsatte retning

- Tilsynet finder det beklageligt, at IT-udbuddet på studiegaeldsordningen har medført ekstra omkostninger på 74,9 mio. kr. Tilsynet noterer, at der

## Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- Øvrige statslige administrationsomkostninger og etableringsomkostninger udgjorde i alt ca. 252 mio. kr. inkl. afskrivninger i 2022, hvilket er ca. 20 mio. kr. lavere end i 2021. De lavere omkostninger kan primært tilskrives færre driftsførte projektomkostning til Konkurrenceudsættelsesprogrammet, som blev afsluttet i 2021. I modsatte retning trækker, at der i 2022 er foretaget en straksatskrivning af anlægsværdien på 36 mio. kr. relateret til Statslige Finansielle Ordninger. (Årsrapport, beretning, tabel 1.2b)

- Udbetaling Danmark har foretaget aktiviteter med henblik på at forny IT-systemet til administration af studiegældsområdet, men med nuværende leverandør ville projektet blive for dyrt og risikofyldt. Det har medført ekstra omkostninger på 74,9 mio. kr. Udbetaling Danmark forbereder et nyt udbud, som forventes offentliggjort i 2023 med henblik på i 2024 at finde en ny leverandør til at udvikle et nyt it-system til studiegæld. Til at sikre styring og forankring heraf er der blandt andet etableret en referencegruppe med Uddannelses- og Forskningsstyrelsen med henblik på at foretage en forankring på højeste niveau og at udbudsprojektet risikovurderes af Statens It-råd.

- Uddannelses- og Forskningsministeriet har afgivet bemærkninger om, at der har været en væsentlig stigning i de samlede administrationsomkostninger på studiegældsområdet, som ifølge Uddannelses- og Forskningsministeriet ikke alle kan tilskrives de ekstra omkostninger til udbud af IT-systemet på studiegældsområdet. Uddannelses- og Forskningsministeriet bemærker, at der i samme periode har været et fald i antallet af rejste tilbagebetalingskrav og optagne studielån og at udgifterne alt andet lige derfor burde være mindre.

## Enhedsomkostninger for studiegæld

- Studiegæld berørte 297.548 borgere i 2022. De samlede omkostninger til administration af området steg med 54 mio. kr. i 2022 og udgjorde i alt 84 mio. kr.

## Tilsynets opmærksomhedspunkter

trækker stigende omkostninger til flere ordninger, herunder Tidlig Pension, IPoS, hvor der er gennemført en ekstra indsats for at nedbringe sagsbunker, samt Statslige Finansielle Ordninger, hvor levetidsfortægenlsen af den eksisterende it-understøttelse af studiegældsområdet, som har medført stigende omkostninger.

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 redegør for afskrivningen af anlægsværdien relateret til udviklingen af ny studiegælds løsning, som en del af systemfornyelsen for Statslig Finansielle Ordninger.

- Tilsynet noterer, at der har været en væsentlig stigning i de samlede administrationsomkostninger på studiegældsområdet, som ifølge Uddannelses- og Forskningsministeriet ikke alle kan tilskrives de ekstra omkostninger til udbud af IT-systemet på studiegældsområdet.

## Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

er sat et arbejde i gang, der skal tilvejebringe et nyt it-system og forventer, at bestyrelsen vil følge processen tæt.

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

**Faktuelle oplysninger  
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

**Tilsynets opmærksomhedspunkter**

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til  
bestyrelsen**

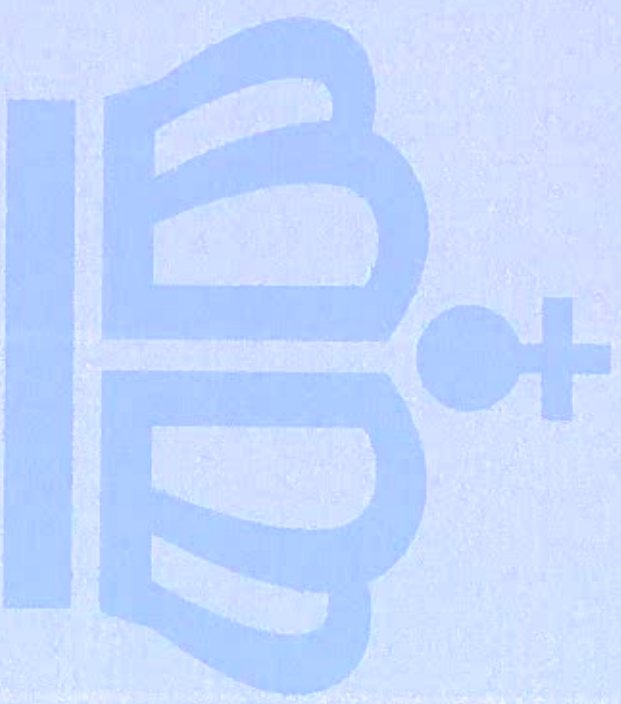
Udviklingen har medført en stigning i enthedsomkostningerne fra 103 kr. i 2021 til 283 kr. pr. ydelsesmodtager i 2022.

vidensopbygning relateret til eksisterende it-løsning, samt straksatskrivning af anlægsværdien af ny studiegedsøsning.

**Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer**

- ATPs fag- og støttesystemer er outsourcet til eksterne leverandører.
  - ATP har på vegne af Udbetaling Danmark indhentet erklæringer fra de væsentligste it-leverandørers revisorer vedrørende de generelle it-kontroller og applikationskontroller, der er etableret i og omkring de systemer, som er outsourcet.
  - Der er forbehold i erklæringen for DXC SAL, da et enkelte kontrolmål vedrørende logning og overvågning er fejlet.
  - Der er ikke afgivet revisorerklæring omkring de generelle it-kontroller for DXC/Dedalus relateret til International sygesikring (udstedelse af det blå sygesikringskort), da der ikke er en hensigtsmæssige kontrol.
  - I erklæringen for KMD fremhæves det, at virksomhedens samlede system-, data- og driftssikkerhed er betryggende.
- Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på og lukket revisionsbemærkningen vedrørende applikationskontroller fra NNIT på UDK Barsel.
  - Tilsynet bemærker, at vurderingen fra den interne revision er, at de udestående forhold ikke påvirker revisionen af administrationen af sagsområderne.
  - Tilsynet noterer, at det er besluttet at Dedalus (tidligere DXC) ikke længere skal levere it-understøtelsen af international sygesikring.
- Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2023 for alle åbenstående revisionsbemærkninger.

# Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen



## Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2022

### Antal behandlede sager i 2022 ift. 2021 (nøgletalstabel 2.1)

- Udbetaling Danmark har i 2022 behandlet i alt 770.946 ansøgningssager på de centrale sagsområder, hvorimod der i 2021 blev behandlet 668.546 ansøgningssager. Det er en stigning på 102.400 flere ansøgningssager og 15 pct. i forhold til 2021. Stigningen skyldes blandt andet flere ansøgningssager på de fleste sagsområder, men især flere ansøgningssager vedrørende varmetillæg som følge af de stigende energipriser samt ansøgninger til tidlig pension, som er en ny opgave under Udbetaling Danmark.
- Tilsynet bemærker, at der har været en stigning på 15 pct. i antallet af behandlede ansøgningssager på de centrale sagsområder.

## Udvikling i sagsbehandlingstider

### Gennemsnitlige sagsbehandlingstider og tilpassede frister (nøgletalstabel 2.1)

- Der er sket et fald i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 3 sagsområder (ordinært og ekstra børnetilskud, særligt sundhedskort samt folkepension).
- Der er sket en mindre stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider (mindre end én uge) på 3 sagsområder (barselsdagpenge, boligstøtte samt underholdsbidrag).
- Der er sket en større stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider (én uge eller længere tid) på 3 sagsområder (virksomhedsrefusion, barsel-øvrige samt varmetillæg).
- Afgørelser om ret til tidlig pension og om udbetaling af tidlig pension er nye opgaver i 2022, og der findes derfor ikke data fra 2021.

Overholdelse af frister – andel ansøgninger til tiden (nøgletalstabel 2.1 og 2.2)

- I 2022 blev ansøgningssager på 11 ud af 13 sagsområder behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte sagsområder efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (nøgletalstabel 2.2)
- Særligt sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne udbetaling af tidlig pension (96 pct.), ret til tidlig pension (95 pct.), folkepension (92 pct.), særligt sundhedskort (92 pct.), virksomhedsrefusion (91 pct.) og underholdsbidrag (90 pct.) ligger en del højere end den reelle sagsbehandlingstid.

- Tilsynet bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingfristerne igen i år ligger på et stabilt højt niveau på alle centrale sagsområder, og at de reelle sagsbehandlingstider er kortere end de fastsatte frister med undtagelse af områderne boligstøtte og varmetilæg.

- Sagsbehandlingsfristerne skal ifølge loven afspejle de reelle sagsbehandlingstider i 80 pct. af sagerne, men på flere områder overholdes fristerne i langt mere end 80 pct. af sagerne. Der er dermed rum for, at bestyrelsen kan fastsætte lavere frister. Tilsynet beder 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.

Fristoverskridelse i ansøgningssager (nøgletalstabel 2.4)

- Antallet af sager med fristoverskridelse var i 2022 på 119.026 sager i modsætning til 84.274 i 2021. Det svarer til en stigning på 34.752 sager svarende til 41 pct. flere ansøgningssager med fristoverskridelse.
- Den gennemsnitlige svaretid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, er faldet på 4 ud af 10 sagsområder fra 2021 til 2022.
- Der er sket en mindre stigning i den gennemsnitlige svaretid med fristoverskridelse på sagsområderne virksomhedsrefusion og barsel-øvrige.
- På sagsområdet for ISS – art 13 er der sket en mindre stigning i den gennemsnitlige svaretid med fristoverskridelse fra 4 uger i 2021 til 6 uger i 2022.



- På sagsområderne for barselsdagpenge, boligstøtte samt ordinært og ekstra børnetilskud er den gennemsnitlige svaretid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, på samme niveau som i 2021.

### Kvalitet i afgørelserne – klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering

#### Klagesager i alt (nøgletalstabel 2.5 og årsrapport)

- Tilgangen af klager på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde i 2022 i alt 12.551 ud af samlet set 770.946 ansøgningssager. I 2021 var tilgangen af klager på 9.281 ud af i alt 668.546 ansøgningssager. En stor andel af stigningen i antallet af klager er primært på boligstøtte. Udbetaling Danmark oplyser i beretningen til tilsynet, at stigningen delvist kan forklares ved, at 2022 har været præget af inflation og økonomisk uro, hvorfor flere danskere økonomiske situation er blevet markant berørt af en ændring i boligstøttetilskuddet, og derfor har de været mere tilbøjelige til at klage over afgørelser fra Udbetaling Danmark på dette område.
  - Der er sket en stigning i antallet af klager på pensionsområdet fra 2.290 i 2021 til 3.089 klagesager i 2022 svarende til en stigning på 35 pct. i forhold til 2021, hvilket især skyldes klager på området for tidlig pension, der ikke tidligere er indgået i opgørelsen.
- Tilsynet bemærker, at der har været en signifikant stigning i antallet af klager på området for boligstøtte, hvilket delvist kan forklares ved, at 2022 har været præget af inflation og økonomisk uro.
  - Tilsynet bemærker, at antallet af klager på pensionsområdet er steget med 35 pct. fra 2021 til 2022. Ud af de 3.089 klagesager på området i 2022 omhandlede 24 pct. af dem tidlig pension.

#### Remonstration (nøgletalstabel 2.5)

- I 2022 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgerne medhold i fem pct. af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket er lavere end i 2021, hvor remonstrationsprocenten var på syv pct.
  - På IPoS-området er der sket det største fald i remonstrationsprocenten. Udbetaling Danmark har behandlet 448 klagesager i 2022 og ved genvurderingen givet medhold i 15 pct. af sagerne. I 2021 behandlede Udbetaling Danmark på
- Tilsynet bemærker, at remonstrationsprocenten er faldet på alle områder bortset fra ældrichteck, hvor remonstrationsprocenten er steget.

## Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

## Tilsynets opmærksomhedspunkter

## Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

samme område 538 klagesager og gav ved genvurderingen medhold i 23 pct. af sagerne.

- Remonstrationsprocenten er faldet på alle områder bortset fra ældrecheck, hvor remonstrationsprocenten er steget.

### 4-ugerfristen for genvurderingen (nøgletabel 2.5)

- Tilsynet har siden 2017 fulgt udviklingen i overholdelsen af den lovbestemte 4-ugerfrist, der gælder ved genvurdering af klagesager. 4-ugerfristen skal overholdes i alle klagesager, hvor der ikke indhentes nye oplysninger til brug for sagsbehandlingen. Fristen kan forlænges, hvis det er nødvendigt for Udbetaling Danmark at skaffe yderligere oplysninger, vurderinger og lignende.
  - På samtlige sagsområder er der en andel af klagesagerne, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt.
  - I 2022 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugerfrist i forbindelse med genvurderingen i 79 pct. af klagesagerne. I 2021 var andelen af sager, hvor genvurderingsfristen blev overholdt, på 87 pct., og i 2020 gjorde det sig gældende for 92 pct. af klagesagerne. Der er således sket et fald fra 2020 til 2021 og igen fra 2021 til 2022 med hensyn til overholdelse af genvurderingsfristen.
  - Overholdelsen af genvurderingsfristen på barselsområdet er fra 2021 til 2022 faldet med 16 procentpoint fra 95 pct. i 2021 til 79 pct. i 2022.
  - I 2022 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugerfrist i forbindelse med genvurderingen i 84 pct. af klagesagerne på boligstøtteområdet. I 2021 blev genvurderingsfristen overholdt i 97 pct. af sagerne.
- Tilsynet bemærker, at der på samtlige sagsområder er en andel af klagesagerne, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt.
  - Tilsynet bemærker, at der er sket et fald i overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger fra 87 pct. i 2021 til 79 pct. i 2022 på tværs af alle centrale sagsområder. Det skyldes primært, at overholdelsen af genvurderingsfristen er faldet markant på både barsels- og boligstøtteområdet. På barselsområdet faldt overholdelsen af genvurderingsfristen fra 95 pct. i 2021 til 79 pct. i 2022, mens faldet på boligstøtteområdet var på 97 pct. til 84 pct.
  - 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.

- Ankestyrelsen har i 11 pct. af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger (Ankestyrelsens redegørelse).
- I 2021 påtalte Ankestyrelsen mangelfuld begrundelse i seks pct. af de realitetsbehandlede sager og manglende overholdelse af genvurderingsfristen i otte pct. af sagerne (Ankestyrelsens redegørelse).

### Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget, stadfæstet og hjemvist af Ankestyrelsen

#### Antal klagesager i Ankestyrelsen (Ankestyrelsens redegørelse)

- I 2022 modtog Ankestyrelsen 7.785 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark. I 2021 modtog Ankestyrelsen til sammenligning 4.961 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark. Det svarer til en stigning på 2.824 flere sager i 2022 i forhold til 2021. Stigningen i antal indkomne sager kan til dels forklares ved, at Ankestyrelsen i 2022 har modtaget 620 klager i sager om tidlig pension, hvilket er betydeligt højere end forventet. Derudover har der været en stor stigning i antallet af indkomne klager på boligstøtteområdet.
- Ankestyrelsen modtog i 2022 flest klagesager på følgende sagsområder vedrørende Udbetaling Danmark: Boligstøtte (43 pct.), familiehjælp (19 pct.) og national pension (17 pct.).

- Tilsynet bemærker, at der er sket en stigning på 2.824 i antallet af klager afgjort af Udbetaling Danmark i perioden fra 2021 til 2022.

#### Stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen

- I 2022 stadfæstede Ankestyrelsen 90 pct. af de realitetsbehandlede klagesager (antallet af klagesager, som Ankestyrelsen reelt har behandlet), hvilket er på samme niveau som i 2021.
- Tilsynet bemærker, at stadfæstelsesprocenten fortsat ligger på et højt niveau, og at procentandelen af

## Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- Fem pct. af de realitetsbehandlede sager i 2022 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark, og seks pct. blev ændret. Det er en stigning i forhold til 2021, hvor fire pct. blev hjemvist og fem pct. ændret.
- I 2022 blev 14 pct. af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.

## Tilsynets opmærksomhedspunkter

hjemviste og ændrede sager er på nogenlunde samme niveau i forhold til 2021.

## Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

### Kvalitet i afgørelser – kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen

#### Sagsbehandlingstilfælde i klagesager (Ankestyrelsens redegørelse)

- Der blev i 2022 påtalt sagsbehandlingstilfælde i 21 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er uændret i forhold til 2021. Ankestyrelsen har i ni pct. af de realitetsbehandlede sager påtalt, at Udbetaling Danmarks begrundelser i afgørelserne er mangelfulde, hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor det blev påtalt i seks pct. af sagerne.
- Ankestyrelsen har i 11 pct. af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger.
- I 2021 påtalte Ankestyrelsen mangelfuld begrundelse i seks pct. af de realitetsbehandlede sager og manglende overholdelse af genvurderingsfristen i otte pct. af sagerne.
- I sager om tidlig pension er der udtalt kritik i 71 pct. af sagerne. Der er især udtalt kritik af begrundelserne, hvilket er tilfældet i 62 pct. af alle realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension. I disse sager er der udtalt kritik af, at Udbetaling Danmark ikke har henvist til de retsregler, der er anvendt i den enkelte sag. Udbetaling Danmark har i 2022 senest rettet op på den manglende regelhenvisning i genvurderingen.
- Tilsynet noterer, at der er udtalt kritik i 71 pct. af sagerne vedrørende tidlig pension, hvilket er en væsentligt højere procentandel end på de øvrige sagsområder. Der er især udtalt kritik af begrundelsen, som ikke er tilstrækkelig præcis. Det er sket i 62 pct. af sagerne (323 sager) hvor Udbetaling Danmark ikke har henvist tilstrækkeligt præcist til de regler, der er anvendt i den enkelte sag. Det har ikke betydning for, om afgørelsen er korrekt og tilsynet noterer, at UDK er ved at løse sagen.
- Tilsynet noterer, at overskridelse af genvurderingsfristen er kritiseret i 34 pct. af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension.
- Tilsynet noterer med en vis bekymring, at der i 62 procent af de realitetsbehandlede sager vedr. tidlig pension ikke har været henvist tilstrækkeligt præcist til gældende retsregler. Tilsynet bemærker dog, at det ikke har ført til ændringer i afgørelser. Tilsynet anmoder derfor om at rette op på fejlen. Tilsynet anmoder bestyrelsen om at oplyse, hvornår det forventes, at der er tilstrækkelige begrundelser i afgørelserne

- Der er udtalt kritik af overskridelse af gennemsnitsfristen i 34 pct. af de realløstetsbehandlede sager på området for tidlig pension.
- I sager om international pension og national pension er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i henholdsvis 36 pct. og 29 pct. af sagerne. I 2021 blev der udtalt kritik i 33 pct. af sagerne om international pension samt i 34 pct. af sagerne om national pension. Der er således sket en stigning i udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl på området for international pension, mens der har været et fald på området for national pension.

#### Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser

- Styrelsen for Patientklager modtog i 2022 i alt 49 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser. 24 af klagerne vedrørte begravelseshjælp, mens 25 vedrørte særligt sundhedskort. Styrelsen for Patientklager afsluttede i 2022 53 sager, hvoraf 4 blev hjemvist, og 1 blev ændret. Derudover blev der udtalt kritik i 3 sager, hvor afgørelserne ikke var begrundet relevant eller tilstrækkeligt.
- Miljø- og Fødevarerklagenævnet modtog ingen klager i 2022.
- Ankenævnet for Statens Uddannelsessstøtteordninger modtog i 2022 131 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende vilkårene for tilbagebetaling af SU-lån og for meget modtaget uddannelsesstøtte. Ankenævnet afsluttede 103 sager i 2022, hvoraf 82 af sagerne blev stadfæstet. 2 sager blev ændret, mens ingen blev hjemvist.

#### **Overholdelse af de persondatarelige regler**

##### GDPR (intern og ekstern revisionsprotokollater)

- ATP har udarbejdet en redegørelse for overholdelse af de gældende persondatarelige regler for 2022.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen har fokus på at overholde databeskyttelsesforordningen.

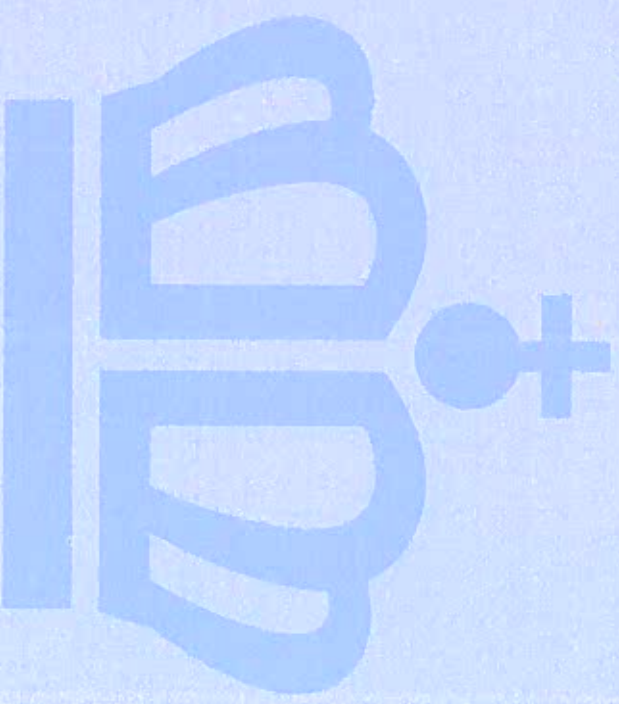
**Faktuelle oplysninger  
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

**Tilsynets opmærksomhedspunkter**

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til  
bestyrelsen**

- Den interne og eksterne revision i Udbetaling Danmark konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende, da den beskriver, hvordan det sikres, at gældende persondatarelige regler følges, og samtidig dækker redegørelsen i al væsentlighed de områder, der er omfattet af forordningen.
- Det fremgår af redegørelsen, at de væsentligste compliance risici i relation til GDPR er identificeret og håndteret. ATP har i løbet af 2022 nedbragt den samlede GDPR-risiko, men den samlede GDPR-risiko fortsat ligger uden for bestyrelsens ønskede risikoprofil. Dette skyldes primært kendte udeståender på datasanering og risikovurderinger, der forventes løst i 2023 samt arbejdet med testdata, der vil pågå over en årrække.

**Forbedret borgerservice  
gennem digital ydelses-  
administration baseret  
på digital selvbetjening m.v.**



UDKs borgertilfredshedsundersøgelse for 2022 samlet set

- Borgernes overordnede tilfredshed er på 82 pct. i 2022. Til sammenligning var den overordnede tilfredshed 83 pct. i 2021, 82 pct. i 2020 og 76 pct. i 2019.
- Borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden er faldet fra 82 pct. i 2021 til 80 pct. i 2022.
- Borgernes tilfredshed er lavest i kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på hhv. 68 pct. pct. 63 pct.
- Rambøll vurderer, at Udbetaling Danmark samlet set ligger pænt på kundetilfredhedsskalaen og er på niveau med andre brancher, hvor en tilfredshed på 70-80 pct. generelt er acceptabel (Beretning, s. 16).

- Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark har været stabil de seneste fire år.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at nedgangen i borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden skyldes en tilbagegang på boligstøtte og barselsdagpenge (Beretning, s.16).
- Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på stort set alle ydelsesområder har en tilfredshed på under 70 pct.
- Tilsynet bemærker, at bestyrelsen fortsat vil arbejde på at hæve tilfredsheden de steder, hvor den ikke er tilfredsstillende (Beretning, s.16).

Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2022 på enkelte ydelsesområder

- Borgernes tilfredshed er lavest på boligstøtteområdet, hvilket svarer til 76 pct. I kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på boligstøtteområdet er borgernes tilfredshed på hhv. 63 pct. og 61 pct.
- Borgernes tilfredshed på barselsdagpenge er 78 pct. og i kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" inden for dette område er tilfredsheden på hhv. 65 pct. og 59 pct.

- Tilsynet bemærker, at borgernes tilfredshed er lavest på boligstøtteområdet og barselsdagpenge.



## Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

### Tilsynets opmærksomhedspunkter

### Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

#### Udbredelse af teknologiske løsninger

- ATP vil fortsat stræbe efter at være på forkant med digital borgerservice ved at udvikle stærke IT-løsninger og anvende ny teknologi. Eksempelvis med robotter, sprogteknologi og kunstig intelligens til at mårette og forenkle dialogen med borgeren (Årsrapport, s. 15).
- I forbindelse med tilsyn af bestyrelsen for Udbetaling Danmark for 2021 har STAR i brev af 6. marts 2023 til udbetaling Danmark anmodet om en redegørelse for status på initiativerne med at sikre webtilgængelighed for personer med handicap (W/CAG). Udbetaling Danmark har oplyst, at de eksisterende regler om webtilgængelighed overholdes. Udbetaling Danmark har den 1. maj 2022 opstartet et projekt vedrørende nye krav, som omfatter tredjepartsindhold, der træder i kraft den 1. juli 2023 jf. webtilgængelighedsloven. Udbetaling Danmark oplyser, at Udbetaling Danmark har en forventning om, at der overordnet set pr. 1. juli 2023 vil være taget højde for de nye W/CAG krav. Der er en række ordninger, hvor særlige forhold gør sig gældende f.eks. Studiegæld, tjenestemandspension, International Social Sikring, tidlig pension m.fl. For disse ordninger gælder at kravene i varierer grad ikke kan overholdes, som følge af utilstrækkelige IT-systemer.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at Udbetaling Danmarks håndtering og anvendelse af IT samtænkes med ATP's koncernstrategiske initiativer på området, hvor der er øget fokus på digitalisering og anvendelse af ny teknologi (Årsrapport, s. 15).
- Tilsynet bemærker, at der er igangsat initiativer til at sikre webtilgængelighed for personer med handicap, men at der er en række ordninger, hvor webtilgængelighed ikke kan implementeres, som følge af ældre IT-systemer, som skal udskiftes eller opdateres.
- Tilsynet bemærker, at ikke al UDK's kommunikation til borgerne lever op til det loydlige 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.

**Bedre kontrol med fokus på  
forebyggelse af snyd og fejl-  
udbetalinger på eget sagsområde  
og for andre myndigheder**



## Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i 2023 (nøgletalstabel 1.1 og 4.1-4.2. Årsrapport 2023 og eksterne og interne revisionsprotokollater.

- Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret Kontrol) oprettede 6.484 kontrolsager i 2021. I 2022 er der blevet oprettet 6.870, hvilket er det en stigning på 386 kontrolsager.
- Udbetaling Danmarks kontrolprovenu i 2022 er opgjort til en reel værdi på 115 mio. kr., hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor provenuet i afgjorte sager var 101 mio. kr. Udbetaling Danmarks mål- og resultatkrav om et provenu på kontroltrin 3 på over 100 mio. kr. er indfriet. Provenuet i perioden 2017-2022 har ligget mellem 102-140 mio. kr. med en svag opadgående tendens i fra 2021 til 2022.
- Udbetaling Danmark har i 2022 afgjort 1.812 sager med provenu, hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor antallet af afgjorte sager med provenu var 1.523. Antal afgjorte sager med provenu har i perioden 2017-2020 ligget mellem 1.701-2.226 sager. Der er tale om en opadgående tendens ift. 2021.
- Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er i 2022 faldet fra 58 mio. kr. til 56 mio. kr.
- Bestyrelsen svar på tilsynsbrevet den 5. oktober 2022 oplyste Udbetaling Danmark, at der er igangsat initiativer, der skal konsolidere Udbetaling Danmarks eksisterende kontrolstrategi. Der er i 2021 igangsat et arbejde med at analysere samtlige ydelsesområder.
- Udbetaling Danmark har i 2022 gennemført en analyse af indsatsen for at imødegå fejludbetalinger og socialt snyd på familieydelsesområdet. Med afsæt i analysen på familieydelsesområdet vil der i 2023 blive udarbejdet en konsolideret strategi. Denne vil basere sig på en række principper for at fremrykke data-kontroller, der skal sikre korrekte udbetalinger og forhindre, at borgere kommer

## Tilsynets opmærksomhedspunkter

## Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

- Tilsynet bemærker, at antallet af oprettede kontrolsager er steget med 386 sager på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i perioden 2021-2022.
- Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks kontrolprovenu fra 2021 til 2022 er steget med 14 mio. kr., hvilket tilsynet finder positivt.
- Tilsynet bemærker, at antal afgjorte sager med provenu er er steget med 289 sager, hvilket er en positiv udvikling, som tilsynet overordneth finder positivt.
- Tilsynet har noteret, at Udbetaling Danmarks omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde i alt er faldet med 2 mio. kr.
- Tilsynet bemærker, at der endnu ikke er præsenteret en samlet revideret strategi for Udbetaling Danmarks kontrolindsats.
- Tilsynet noterer sig, at antal afgjorte sager med provenu er steget fra 2021 til 2022 samtidig med, at omkostningerne til kontrolarbejdet stort set er uændret. Tilsynet skal dog fortsat ammode bestyrelsen om en status på arbejdet med kontrolstrategien, idet det af bestyrelsens svar på det tidligere tilsynsbrev af den 5. oktober 2022 fremgik, at UDK vil udarbejde en samlet kontrolstrategi i 2023.

**Faktuelle oplysninger  
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

**Tilsynets opmærksomhedspunkter**

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til  
bestyrelsen**

i gæld til det offentlige, herunder anvendelse af Den Fælles Dataenhed og Machine Learning til at afdække og forebygge snyd og besvigelser (Årsrapport).

**Udbetaling Danmarks registerbaserede kontrollindsats (Udbetaling Danmarks årsrapport 2023 samt eksterne og interne revisionsprotokoller)**

- I 2022 har Udbetaling Danmark som noget nyt haft ansvaret for udbetaling af tidlig pension. Den interne revision har løbende udført kontrol med udbetalingerne af tidlig pension. Revisionen har i revisionsprotokollatet for 2022 påpeget et forhold med væsentlig risiko. Risikoen vedrører personafhængigheden af de beregninger, der foretages forud for udbetalingen af ydelsen, der på baggrund af borgers eventuelle bi-indkomst skal reguleres og justeres i forhold til ydelsesniveauet.
- Tilsynet noterer, at ledelsen i Udbetaling Danmark på baggrund af den interne revisions risikovurdering har tillært ekstra ressourcer for at minimere risikoen for fejl i udbetalingen af tidlig pension som følge af personafhængighed.
- Tilsynet har noteret, at den interne revision følger op på ledelsens tiltag i efteråret 2024.
- Den interne revision har foretaget en kontrol af udregningen og har ikke fundet fejl i de udbetalte ydelser. Personafhængigheden har således ikke påvirket den samlede konklusion i forhold til det finansielle regnskab og det samlede kontrolmiljø for Udbetaling Danmark.
- Ledelsen har på baggrund af revisionens samlede anbefalinger iværksat oplæring af to nye medarbejdere, der i fremtiden skal minimere risikoen for fejl i udbetalingen af tidlig pension.
- Den interne revision følger op på ledelsens tiltag i efteråret 2024.
- Den eksterne revision vurderer, at det interne kontrolsystem er tilstrækkeligt og effektivt. Den interne revision vurderer, at der i Helhedsorienteret Kontrol er etableret et acceptabelt internt kontrolmiljø.



**Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering**

Vermundsgade 38  
2100 København Ø

T. 7221 7440

E-mail. [star@star.dk](mailto:star@star.dk)

[www.star.dk](http://www.star.dk)

Tilsynsområde 1: Effektiv administration

Tablet 1.1: Samlede administrationsomkostninger og enhedsomkostninger

Formålet med tabellen er at vise sammensætningen af de samlede administrationsomkostninger og gennemsnitlige administrationsomkostninger pr. ydelsesmodtager fordelt på hovedaktiviteter og administrative hovedområder.

Aktivitetsbaserede opgaver	A. Antal unikke CPR-numre	B. Driftsomkostninger (mio. kr.) <sup>1)</sup>			C. Øvrige adm. omk. <sup>2)</sup> Mio. kr.	D. Off. Omk. i alt (B+C) Mio. kr.	E. Enhedsomk. (D/A) Kr. pr. ydelsesmodt.
		Almindelig drift inkl. IT	Impl. af lov-, regel- og praksisændringer	Samlede driftsomk.			
<b>UDK Kommunal</b>							
Barseldagpenge <sup>3)</sup>	172.665	158	69	227	27	254	1.472
Boligstøtte	729.104	269	24	293	61	354	485
Familieydelse	1.202.107	153	21	174	20	194	161
Social pension	1.359.015	256	55	311	63	375	276
Flexydelse	3.173	12	0	12	3	14	4.561
Dølpension, efterlevelses- og begravelseshjælp	55.174	14	0	14	3	17	304
<b>Aktivtetsbaserede opgaver i alt, UDK Kommunal</b>	<b>3.521.238</b>	<b>861</b>	<b>171</b>	<b>1.032</b>	<b>176</b>	<b>1.208</b>	<b>343</b>
<b>UDK Stat</b>							
International Pension og International Social Sikring	54.592	83		83	3	85	1.565
Studiegæld	297.548	40		40	45	84	283
Seniorpræmieordning	8.819	4		4	3	7	823
Tidlig Pension <sup>4)</sup>	10.822	48		48	13	61	5.642
<b>Aktivtetsbaserede opgaver i alt, UDK Stat</b>	<b>371.781</b>	<b>175</b>		<b>175</b>	<b>63</b>	<b>238</b>	<b>640</b>
<b>1. Aktivtetsbaserede opgaver i alt<sup>5)</sup></b>	<b>3.893.019</b>	<b>1.036</b>	<b>171</b>	<b>1.207</b>	<b>239</b>	<b>1.446</b>	<b>371</b>
<b>Administrative opgaver</b>							
<b>UDK Kommunal</b>							
International sygesikring		22	1	22	-	22	
Dataenheden		20	0	20	-	20	
Helhedsorienteret kontrol		47	1	49	8	56	
<b>Administrative opgaver i alt, UDK Kommunal</b>		<b>89</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	<b>8</b>	<b>99</b>	
<b>UDK Stat</b>							
Varende arbejdstagere		61		61	2	63	
Statstilgøende Finanstilgøende Ord. (undtagen Studiegæld)		5		5	-	5	
Midlertidigt børnetilskud		3		3	0	3	
Øvrige opgaver <sup>6)</sup>		4		4	2	5	
<b>Administrative opgaver i alt, UDK Stat</b>		<b>73</b>	<b>-</b>	<b>73</b>	<b>4</b>	<b>76</b>	
<b>2. Administrative opgaver i alt</b>		<b>162</b>	<b>2</b>	<b>163</b>	<b>11</b>	<b>175</b>	
		<b>1</b>					



**Tabel 1.2a: Flerårig oversigt over enhedsomkostninger, 2014-2022, kr. pr. unikt CPR-nummer.**

Formålet med tabellen er at vise udviklingen over tid i de gennemsnitlige enhedsomkostninger (svarende til tallene i kolonne E i tabel 1.1 ovenfor på de områder, som Udbetaling Danmark administrerer.

Enhedsomkostninger (kr. pr. unikt CPR-nummer) <sup>1)</sup>	Regnskabstal											
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022			
<b>UDK Kommunal</b>												
Barseldagpenge	1.117	987	1.027	1.292	1.242	1.167	1.217	1.153	1.472			
Boligstøtte <sup>2)</sup>	685	680	698	798	598	554	509	475	485			
Familieydelse	339	321	340	298	242	262	252	277	161			
Pension <sup>2)</sup>	440	401	415	492	471	449	373	315	276			
Fleksydelse <sup>2)</sup>	-	-	1.606	2.818	3.994	5.802	3.471	3.391	4.561			
Dødpension, efterlevelses- og begravelseshjælp <sup>3)</sup>	-	-	220	259	286	420	319	297	304			
<b>UDK Stat</b>												
International Pension og International Social Sikring	1.316	1.283	1.217	1.257	1.243	1.362	1.389	1.715	1.565			
Studiegæld <sup>4)</sup>	-	-	-	133	118	127	110	103	283			
Seniorpæramleordning <sup>5)</sup>	-	-	-	-	-	-	1.214	610	823			
Tidlig Pension <sup>6)</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	5.642			

- 1) Enhedsomkostningerne er opgjort som omkostninger pr. unik ydelsesmodtager. Enhedsomkostningerne omfatter Udbetaling Danmarks omkostninger til almindelig drift, implementering af lov-, regel- og praksisændringer, øvrige administrationsomkostninger, etableringsomkostninger, samt de kommunale omkostninger til eksisterende IT-løsninger før 2021. Udbetaling Danmarks driftsomkostninger fremgår af årsrapportens note 8. Det bemærkes, at Udbetaling Danmark pr. 1. januar 2018 overtog kommunernes acontobetaling til eksisterende IT-løsninger, som er indeholdt i omkostningerne til IT-drift til og med 2020. Omkostninger til KMD, som i perioden ikke blev afregnet via Udbetaling Danmark, er ikke en del af Udbetaling Danmarks regnskab og er således ikke omfattet af revisionen af årsrapporten i de pågældende år. De samlede omkostninger, der indgår i beregningen af enhedsomkostningerne før 2021 kan således ikke udledes af Udbetaling Danmarks årsrapporter.
- 2) Driftsomkostningerne for boligstøtte og pension i 2013 vedrører kun en 10 måneders periode, idet Udbetaling Danmark først overtog disse områder 1. marts 2013.
- 3) Der opgøres ikke enhedsomkostninger for Fleksydelse, Dødpension, efterlevelses- og begravelseshjælp i 2015, da det ikke var et fuldt driftsår.
- 4) Der opgøres ikke enhedsomkostning for Studiegæld i 2016, da det ikke var et fuldt driftsår.
- 5) Ordningen er gået i drift 1. januar 2020.
- 6) Ordningen Tidlig Pension blev idrftsat medio 2021. De første udbetalinger af Tidlig Pension skete dog først i 2022, hvorfor der ikke beregnes enhedsomkostninger i 2021. Udviklingen i enhedsomkostninger er i væsentligt omfang påvirket af driftsforrettede projektkomkostninger og afskrivninger, samt implementering af lov-, regel- og praksisændringer, som varierer betydeligt fra år til år. Dette gælder bl.a. omkostninger i relation til konkurrenceudsættelsesprogrammet, som har stor indvirkning på udviklingen i administrationsomkostninger på de enkelte ydelsesområder. Opgørelsen af enhedsomkostninger afspejler derfor ikke nødvendigvis udviklingen i Udbetaling Danmarks driftsomkostninger til den almindelige drift, herunder om Udbetaling Danmark løbende realiserer effektiviseringer i driften. I 2022 ses de væsentligste udviklinger på følgende ydelsesområder: Stigende enhedsomkostninger for Barsel som følge af drift og implementering af lovændring om øremærket barsel - faldende enhedsomkostninger for familieleydelse som følge af, at målgruppen er øget efter ligedelingen af børne- og ungedydelser - stigende omkostninger for fleksydelse som følge af, at der i 2022 har været en kraftig stigning i antallet af ansøgninger om skattefri udbetaling af fleksydelsesbidrag, som medfører øgede administrationsomkostninger, men som ikke indgår i opgørelsen af mængderne – Stigende enhedsomkostninger for Studiegæld som følge af levetidsforlængelse og vidensopbygning, samt straksafskrivning af anlægsværdien af ny studiegældstilsvoring. For Tidlig Pension er 2022 første år med beregning af enhedsomkostninger. Opgørelsen er påvirket af, at den aftalte metode er baseret på antal udbetalinger, mens omkostningerne i 2022 i høj grad har været drevet af antal ansøgninger om beregning af anciennitet. Tallene er opgjort i løbende priser.



**Tabel 1.2b: Flerårig oversigt over offentlige omkostninger til administration i Udbetaling Danmark**

Formålet med tabellen er at vise sammensætningen og udviklingen i de samlede administrations- og it-omkostninger i Udbetaling Danmark.

Mio. kr.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Administrationsomkostninger i alt (1+2) <sup>1)</sup></b>	<b>1.556</b>	<b>1.575</b>	<b>1.704</b>	<b>1.967</b>	<b>1.771</b>	<b>1.738</b>	<b>1.579</b>	<b>1.640</b>	<b>1.621</b>
<b>1. UDK Kommunal, administrationsomkostninger i alt</b>	<b>1.481</b>	<b>1.500</b>	<b>1.585</b>	<b>1.783</b>	<b>1.592</b>	<b>1.542</b>	<b>1.381</b>	<b>1.295</b>	<b>1.307</b>
Driftsomkostninger	770	716	699	800	1.264		1.068	1.073	1.122
- Herof drift og vedligehold							1.025	880	950
- Herof implementering af lov-, regel- og praksisændringer <sup>2)</sup>							43	193	172
Afskrivninger	-	5	31	105	73	92	143	152	154
Øvrige administrative omkostninger (ekskl. Afskrivninger)	41	85	153	190	183	128	151	70	30
KMD-omkostninger, der ikke afregnes via Udbetaling Danmark	670	694	702	687	72	47	19	-	-
<b>2. UDK Stat, administrationsomkostninger i alt</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>119</b>	<b>184</b>	<b>179</b>	<b>196</b>	<b>199</b>	<b>345</b>	<b>314</b>
Driftsomkostninger <sup>3)</sup>	72	74	94	159	159	168	167	295	248
Afskrivninger	-	-	-	-	1	1	4	7	49
Øvrige administrative omkostninger (ekskl. Afskrivninger)	3	1	26	25	20	28	29	43	17

- 1) Omkostningerne omfatter Udbetaling Danmarks omkostninger til almindelig drift, implementering af lov-, regel- og praksisændringer, øvrige administrationsomkostninger, etableringsomkostninger, samt de kommunale omkostninger til eksisterende IT-løsninger før 2021. Udbetaling Danmarks driftsomkostninger fremgår af årsrapportens note 8. Det bemærkes, at Udbetaling Danmark pr. 1. januar 2018 overtog kommunernes acontobetaling til eksisterende IT-løsninger, som er indeholdt i omkostningerne til IT-drift til og med 2020. Omkostninger til KMD, som i perioden ikke blev afregnet via Udbetaling Danmark, er ikke en del af Udbetaling Danmarks regnskab og er således ikke omfattet af revisionen af årsrapporten i de pågældende år. De samlede omkostninger før 2021 kan således ikke udledes af Udbetaling Danmarks årsrapporter.
- 2) Omkostninger til implementering af lov-, regel- og praksisændringer på det kommunale område er først specificeret i Udbetaling Danmarks regnskaber fra 2020 og frem.
- 3) Omkostninger til lov-, regel- og praksisændringer på det statslige område opgøres ikke særskilt i Udbetaling Danmarks regnskaber og fremgår ikke af tabellen.

## Tilsynsområde 2: Retssikkerhed

Tablet 2.1 til 2.4 vedrører de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på de mest centrale ydelsesområder, hvilket vil sige de ordninger, hvor der er mindst 10.000 ansøgningssager om året.

Tablet 2.5 vedrører klagesager på alle områder med en særlig specifikation på udvalgte centrale ydelsesområder, hvor der samlet set er mange tilkendelser og løbende udbetalinger, idet det ikke er muligt for Udbetaling Danmark teknisk at adskille klagesager over nyansøgninger og andre sager.

### Tablet 2.1: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider – overblik over samtlige ansøgningssager

Tabletens formål er at give et samlet overblik over sagsbehandlingstiderne (i antal uger) for afsluttede ansøgningssager på alle centrale ydelsesområder i Udbetaling Danmark.

2022	Antal sager i alt		1. kv., 2. kv., 3. kv., 4. kv.,					Gennemsnit 2021 (antal uger)	Gennemsnit 2022 (antal uger)	Fastsat frist 2022 (antal uger)
	i 2021	i 2022	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger				
Barselsdagpenge	7	90.659	2	2	2	2	1,7	2,1	12 arb. dage	
Virksomhedsrefusion		114.045	3	2	3	4	1,9	2,9	8	
Barsel – øvrige <sup>1)</sup>	49.530	58.446	6	5	6	8	3,8	6,4	10	
Boligstøtte		234.176	5	5	5	5	4,5	4,9	7	
Ordinært og ekstra børnetilskud		30.587	3	3	3	3	3,1	3,0	6	
Underholdsbidrag <sup>2)</sup>	17.886	17.134	4	4	5	4	4,3	4,4	8	
Særligt sundhedskort	2	35.660	4	3	3	3	3,7	3,4	7	
Folkepension	9	38.881	2	1	1	1	1,5	1,1	4	
Varmetilæg	12.433	33.601	6	7	8	3	4,4	5,8	8	
ISS – art 13 <sup>3)</sup>	29.837	33.301	2	1	1	1	1,1	1,3	3	
Ret til Tidlig Pension <sup>4)</sup>		47.569	13	19	9	12	-	14,5	6/12 måneder	
Udbetaling af Tidlig Pension		8.270	2	2	2	2	-	1,8	8	
Øvrige <sup>5)</sup>	30.850	28.617								
<b>I alt</b>	<b>668.546</b>	<b>770.946</b>								

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 20. januar 2023.

- 1) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetiget sygdom) og alvorligt syge børn.
- 2) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 3) ISS - art 13 dækker over sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.
- 4) Ved ansøgning om Retten til tidlig pension i 2022 er sagsbehandlingstiden 12 måneder for personer født i 1960, øvrige årgange er sagsbehandlingstiden 6 måneder
- 5) Øvrige sagsbehandlingssområder, herunder ISS-artikel 12, International pension mfl.

**Tablet 2.2: Sagsbehandlingstid – overblik over samtlige ansøgningssager til tiden**

Tabellen giver et samlet overblik over andelen af sager, som er afsluttet inden for den fastsatte sagsbehandlingstid på alle centrale ydelsesområder i Udbetaling Danmark i pågældende kvartal.

2022	Antal sager i alt		1. kv., 2. kv., 3. kv., 4. kv.,				Gennemsnit 2021 (pct.)	Gennemsnit 2022 (pct.)	Fastsat frist 2022 <sup>ii</sup> (pct.)
	til tiden i 2021	til tiden i 2022	pct.	pct.	pct.	pct.			
Barseldagpenge	77.240	75.741	86%	88%	78%	83%	89%	84%	80
Virksohmhedsrefusion	117.161 <sup>1</sup>	103.534	92%	93%	93%	85%	96%	91%	80
Barsel – øvrige <sup>2)</sup>	46.173	47.274	87%	87%	81%	69%	94%	81%	80
Boligstøtte	187.987	183.560	73%	80%	82%	79%	80%	78%	80
Ordinært og ekstra børnetilskud	28.924	26.372	88%	87%	84%	86%	86%	86%	80
Underholdsbidrag <sup>3)</sup>	10.952	15.452	91%	92%	88%	90%	89%	90%	80
Særligt sundhedskort	30.361	32.822	90%	93%	93%	92%	92%	92%	80
Folkepension	30.411	35.850	72%	98%	93%	96%	95%	92%	80
Varmetilæg	1.091	25.281	76%	66%	64%	91%	89%	75%	80
ISS – art 13 <sup>4)</sup>	27.076	29.682	80%	92%	95%	91%	92%	89%	80
Ret til Tidlig Pension <sup>5)</sup>		45.128	91%	98%	95%	94%		95%	80
Udbetaling af Tidlig Pension		7.963	96%	97%	96%	97%		96%	80
Øvrige <sup>6)</sup>	75.983	23.250	79%	84%	80%	82%	71%	81%	80
<b>I alt</b>	<b>584.271</b>	<b>651.909</b>							

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 20. januar 2023.

1) Fristerne er i henhold til Udbetaling Danmark-loven og retssikkerhedsloven fastlagt ud fra den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 pct. af den pågældende sagstype.

2) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (også, graviditetsbettinget sygdom) og alvorligt syge børn.

3) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.

4) ISS - art 13 dækker over sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.

5) Ved ansøgning om retten til tidlig pension i 2022 er sagsbehandlingstiden 12 måneder for personer født i 1960, øvrige årgange er sagsbehandlingstiden 6 måneder

6) Øvrige sagsbehandlingssområder, herunder ISS-artikel 12, International pension m.fl.

**Tablet 2.3: Svartid til borger – inden for fristen**

Tabellen giver et overblik over hvor længe borgeren venter (i antal uger) på at få afgjort sin sag – i de tilfælde, hvor sagen afsluttes inden for den fastsatte frist.

2022	Antal sager i alt til tiden i 2021	Antal sager i alt til tiden i 2022	1. kv., 2. kv., 3. kv., 4. kv., antal uger				Gennemsnit 2021 (antal uger)	Gennemsnit 2022 (antal uger)	Fastsat frist (antal uger)
			1. kv., antal uger	2. kv., antal uger	3. kv., antal uger	4. kv., antal uger			
Barseldagpenge	77.240	75.741	1,1	1,2	1,4	1,4	1	1,3	12 arb. dage
Virksomhedsrefusion	112.160	103.534	1,4	1,3	1,4	1,4	1	1,4	8
Barsel – øvrige <sup>1)</sup>		47.274	4,2	3,7	3,0	3,5	3	3,7	10
Boligstøtte	77	183.560	3,7	3,5	3,5	3,7	3	3,6	7
Ordinært og ekstra børnetilskud	28.934	26.372	1,7	1,9	1,9	2,0	2	1,9	6
Underholdsbidrag <sup>2)</sup>		15.452	3,3	3,5	3,8	3,5	3	3,5	8
Særligt sundhedskort	30.381	32.822	2,1	1,8	2,0	1,8	2	1,9	7
Folkepension	30.411	35.850	1,2	0,7	0,9	0,5	1	0,8	4
Varmetilæg	11.091	25.281	4,6	2,9	3,8	2,1	3	3,3	8
ISS – art 13 <sup>3)</sup>	77.036	29.682	0,5	0,7	0,8	0,8	1	0,7	3
Ret til Tidlig Pension <sup>4)</sup>		45.128	11,3	18,8	7,2	9,9	-	13,5	6/12 måneder
Udbetaling af Tidlig Pension		7.963	1,2	1,6	1,1	1,3	-	1,3	8
Øvrige <sup>5)</sup>	21.983	23.250							
<b>I alt</b>	<b>584.271</b>	<b>651.909</b>							

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 20. januar 2023.

1) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetaget sygdom) og alvorligt syge børn.

2) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.

3) ISS - art 13 dækker over sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.

4) Ved ansøgning om retten til tidlig pension i 2022 er sagsbehandlingsfristen 12 måneder for personer født i 1960, øvrige årgange er sagsbehandlingsfristen 6 måneder

5) Øvrige sagsbehandlingsområder, herunder ISS-artikel 12, international pension mfl.

## Bilag – Nøgletalstabeller for 2022

### Tabel 2.4: Svartid til borger - fristoverskridelse

Tabellen giver et overblik over hvor længe (i antal uger) borgeren må vente på at få afgjort sin sag – i de tilfælde, hvor sagen ikke afsluttes inden for den fastsatte frist i pågældende kvartal. At sagen ikke afsluttes inden for den fastsatte frist kan skyldes, at Udbetaling Danmark afventer dokumentation fra borger.

2022	Antal sager i alt		1. kv.,				2. kv.,				3. kv.,				4. kv.,				Gennemsnit 2021 (antal uger)	Gennemsnit 2022 (antal uger)	Fastsat frist (antal uger)
	med fristoverskridelse i 2021	med fristoverskridelse i 2022	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger	antal uger					
Barseldagpenge	9.280	14.918	6	6	5	8	6	6	5	8	6	6	6	6	6	18	6	12 arb.dage			
Virksomhedsrefusion	4.147	10.511	17	16	19	18	15	15	17	17	15	15	15	15	15	18	18	8			
Barsel – øvrige <sup>1)</sup>	2.005	11.172	17	16	18	19	17	17	17	19	17	17	17	17	17	18	18	10			
Boligstøtte	47.794	50.616	10	10	10	9	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	7			
Ordinært og ekstra børnetilskud		4.215	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	6			
Underholdsbidrag <sup>2)</sup>		1.682	12	13	12	12	13	12	12	12	13	12	12	12	13	12	12	8			
Særligt sundhedskort		2.838	18	20	21	22	21	21	21	22	21	21	21	21	21	20	20	7			
Folkepension		3.031	6	6	5	6	9	5	6	6	9	6	6	6	5	5	5	4			
Varmetilæg	1.342	8.320	10	14	15	14	16	14	14	14	16	14	14	14	14	14	14	8			
ISS – art 13 <sup>3)</sup>	1.701	3.619	7	6	5	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	3			
Ret til Tidlig Pension <sup>4)</sup>		2.432	29	34	42	37	34	34	42	37	34	37	37	37	34	34	34	6/12 måneder			
Udbetaling af Tidlig Pension		305	13	13	14	17	14	14	14	17	14	14	14	14	14	14	14	8			
Øvrige <sup>5)</sup>	8.896	5.367																			
I alt	84.274	119.026																			

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 20. januar 2023.

1) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetaget sygdom) og alvorligt syge børn.

2) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.

3) ISS - art 13 dækker over sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.

4) Ved ansøgning om Retten til tidlig pension i 2022 er sagsbehandlingstiden 12 måneder for personer født i 1960, øvrige årgange er sagsbehandlingsfristen 6 måneder

5) Øvrige sagsbehandlingsområder, herunder ISS -artikel 12, international pension mfl.

## Bilag – Nøgletalstabeller for 2022

### Tablet 2.5: Klagesager - andel klagesager, hvor borger får medhold samt svarid

I tabellen følges klagesager på alle ydelsesområder, hvor der er klageadgang med remonstration, som er kommet ind i løbet af året. Det vil sige både klagesager vedrørende nyansøgninger samt klagesager vedrørende den løbende udbetaling, for eksempel i forbindelse med løbende efterreguleringer, årsomregning mv. Der er en særlig specifikation på udvalgte centrale ydelsesområder. Tabellen giver et overblik over andelen af klagesager, hvor Udbetaling Danmark ved genvurderingen giver borgeren medhold. Andelen angives som remonstrationsprocenten for de centrale sagsbehandlingsområder<sup>1)</sup>. Endvidere giver tabellen et overblik over andelen af klagesager, hvor bekendtgørelsens bestemmelser om genvurderingsfristen er overholdt. Der er her tale om andelen af klagesager, der er genvurderet indenfor 4 uger, men også klagesager, som er genvurderet mere end 4 uger efter, at Udbetaling Danmark modtog klagen, men hvor overskridelsen af fristen for eksempel skyldes, at Udbetaling Danmark har indhentet oplysninger, partshørt en borger, eller at borger har bedt om udsættelse eller aktindsigt. Endelig viser tabellen, hvor lang tid borgerne venter på en genvurdering i de tilfælde, hvor bekendtgørelsens bestemmelser om genvurderingsfristen ikke overholdes.

2022	Tilgang af Klager		Antal behandlede Klagesager i alt		Remonstrationsprocent 1)		Andel sager (pct.), hvor genvurderingsfristen er overholdt af alle Klagesager 2)		Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (antal arbejdsdage) i sager, hvor genvurderingsfristen ikke overholdes	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<b>Barsel i alt, herunder</b>	637	836	620	800	8	6	95	79	50	40
Barseldagpenge	3	491		468	6	4	96	80	47	41
Virksomhedsrefusion	214	271	210	255	8	8	95	74	57	38
Barsel – øvrige 3)	4	74	30	77	4	4	93	86	45	51
<b>Boligstøtte</b>		6.191	4.117	6.284	6	6	97	84	90	82
Familieydelse i alt, herunder	1	1.943	1.623	1.920	6	5	94	89	48	70
Børnetilskud 4)		443	444	421	8	6	97	93	42	62
Underholdsbidrag 5)	618	731	589	763	4	4	96	90	63	57
Børne og ungedyelse		587	442	572	7	6	92	91	47	105
Familieydelse – øvrige 6)	173	182	148	164	7	4	89	72	34	57
<b>Pension i alt, herunder</b>	2.290	3.089	2.140	3.073	5	4	64	61	39	48
Folkepension		668	907	719	2	2	60	61	40	54
Førtidspension	2	454	390	474	3	1	60	60	39	48
Varmetilæg		295	128	243	12	12	48	63	43	46
Ældrecheck	294	167	293	170	1	3	53	75	35	46
Tidlig pension 7)		730		771		2		48		46
Pension – øvrige 8)		775	427	696	13	7	89	73	32	52
<b>IPOS i alt</b>		492	538	448		15	70	77	85	118
International pension	430	490	525	446	23	15	70	77	85	119
ISS 9)	3	2	3	2	6	0	67	50	30	34
<b>I alt</b>		12.551		12.525		5		79		64

## Bilag – Nøgletalstabeller for 2022

Note: Tabellen er genereret på baggrund af data i Udbetaling Danmarks Klage-BI den 16. januar 2023. Der efterregistreres løbende i Klage-BI, og tallene kan derfor ændre sig i mindre grad.

- 1) I opgørelsen medtages alene afgørelser, som ændres, uden at der er kommet nye oplysninger i sagen, siden afgørelsen blev truffet.
- 2) Efter bekendtgørelsen er en genvurdering senere end 4 uger imidlertid også i overensstemmelse hermed, hvis overskrivelsen af 4 ugers fristen for eksempel skyldes, at Udbetaling Danmark har indhentet oplysninger, partshørt en borger, eller at borger har bedt om udsættelse eller aktindsigt. Disse sager indgår derfor i den andel af sager, hvor genvurderingsfristen er overholdt.
- 3) Barsel – øvrige omfatter sager fra Helhedsorienteret Kontrol, sager vedrørende opkrævning, barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetaget sygdom) og alvorligt syge børn.
- 4) Børnetilskud omfatter sager om tilskud som tilkendes efter lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag.
- 5) Underholdsbidrag omfatter sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 6) Familievedelse - øvrige omfatter sager fra Helhedsorienteret Kontrol og opkrævning.
- 7) Tidlig Pension er tilføjet pr. 01.01.2022.
- 8) Pension - øvrige omfatter sager fra Tidlig Pension, Helhedsorienteret Kontrol og opkrævning, del pension, fleksydelse, begravelseshjælp, efterleveshjælp, personlig tillægsprocent, personligt tillæg m.v.
- 9) IS5 - art 13 omfatter sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.

#### Tilsynsområde 4: Kontrol (Gældende for 2022)

Udbetaling Danmark fører kontrol med, at der kun udbetales tilskud og ydelser til berettigede personer. Udbetaling Danmark kontrollerer i ansøgningsfasen, i forbindelse med de løbende udbetalinger og som bagudrettet kontrol, når der er mistanke om, at der er sket en fejludbetaling. Kontrollen ved ansøgning sker i høj grad automatisk og registreres ikke som kontrolsager.

I tabel 4.1 og tabel 4.2 ses antal kontrolsager og provenu behandlet i Udbetaling Danmarks kontrolenhed sammenholdt med de samlede offentlige udgifter og det samlede antal modtagere. Oplysningerne er fordelt på de store udgiftsområder boligstøtte, familiehjælp, pension og barseldagpenge. Provenu opgøres teknisk som det beløb, der evt. er krævet tilbagebetalt plus en fremadrettet besparelse i 12 måneder på baggrund af det senest bevilgede beløb. Kontrolsagerne kan være oprettet på baggrund af registersamkøringer, underretninger fra andre myndigheder og henvendelser fra borgere. Borgeren underrettes, når der oprettes en kontrolsag. Afgjorte sager kan være oprettet i tidligere år.

**Tabel 4.1: Resultat af kontrolindsatsen i Udbetaling Danmarks kontrolenhed**

2022	Samlede offentlige udgifter (mio. kr.)	Antal modtagere af tilskud eller ydelse	Oprettede kontrolsager	Provenu i afgjorte sager (mio. kr.)	Antal afgjorte sager med provenu
<b>Total Udbetaling Danmark</b>			<b>6.484<sup>1)</sup></b>	<b>115<sup>2)</sup></b>	<b>1.812</b>
Boligstøtte			-	13	295
Familiehjælp			-	44	1.335
Pension			-	54	328
Barseldagpenge			-	4	102

Kilde: Udbetaling Danmark, kontrolenhedens fagsystem (SAL) 19. januar 2023

Note: Tal vedrørende samlede offentlige udgifter er angivet i Udbetaling Danmarks årsrapport for 2022, mens antal modtagere af tilskud eller ydelse er hentet i tabel 1.1. Bemærk, at summen ikke stemmer overens med de oplyste områder, da flere ydelsesområder ikke indgår i denne opgørelse.

Note: En kontrolsag kan vedrøre flere ydelser, derfor stemmer totalen af antal afgjorte sager med provenu ikke med summen af antal afgjorte sager med provenu ydelseskategorier.

1) Ydelsen registreres ikke ved oprettelsen af en sag, men først i forbindelse med afgørelsen af sagen, hvorfor det ikke er muligt at opdele totalen på de respektive ydelser. I antal oprettede kontrolsager er inkluderet klage- og administrationssager.

2) Værdien af kontroltn 3 er i 2022 opgjort til 124 mio. kr. Indregnet i dette beløb er 9 mio. kr., der vedrører sager fra 2021, som først har kunnet opgøres i 2022. Den reelle værdi er dermed 115 mio. kr.



**Tabel 4.2: Udvikling i provenu og antal afgjorte sager med provenu i Udbetaling Danmarks kontrolenhed i perioden 2018-2022**

2022	Provenu i afgjorte sager		Provenu i afgjorte sager		Provenu i afgjorte sager		Provenu i afgjorte sager		Provenu i afgjorte sager		Antal afgjorte sager med provenu		Antal afgjorte sager med provenu		Antal afgjorte sager med provenu		Antal afgjorte sager med provenu	
	2018 (mio. kr.)	2019 (mio. kr.)	2020 (mio. kr.)	2021 (mio. kr.)	2022 (mio. kr.)	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022			
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>128</b>	<b>102</b>	<b>101</b>	<b>115</b>	<b>1.909</b>	<b>1.698</b>	<b>1.701</b>	<b>1.523</b>	<b>1.812</b>								
Boligstøtte	10	16	13	16	13	242	390	352	339	295								
Familieydelse	55	43	47	36	44	1.536	1.227	1.344	1.260	1.335								
Pension	50	64	36	45	54	324	374	254	284	328								
Barselsdagpenge	4	5	5	4	4	26	42	49	53	102								

Kilde: For provenu i afgjorte sager er kilden *Direktørens rapportering om administrative forhold 2018, 2019, 2020, 2021, 2022*. For Antal afgjorte sager med provenu er kilden Udbetaling Danmark, kontrolenhedens fagsystem (SAL) 19. januar 2023.

Note: En kontrolsag kan vedrøre flere ydelser, derfor stemmer totalen af antal afgjorte sager med provenu ikke med summen af antal afgjorte sager med provenu ydelseskategorier.