

Social-, Børne- og Integrationsministeriet

September 2013

Notat
om
Klagemuligheder over Udbetaling Danmarks afgørelser og tilsynet med
Udbetaling Danmarks bestyrelse

Udbetaling Danmarks virke som myndighed bliver løbende kontrolleret. Udbetaling Danmarks afgørelser kan således efterprøves i det almindelige klagesystem, mens tilsynet med Udbetaling Danmarks påser, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark generelt sørger for, at myndigheden overholder lovgivningen. Dette notat giver et overblik over de instanser, der på forskellige måder holder øje med Udbetaling Danmark.

Klage over afgørelser

Afgørelser truffet af Udbetaling Danmark, fx over afslag på en ydelse, forkert beregning, overtrædelse af processuelle regler (fx partshøring), kan påklages af borgeren til Ankestyrelsen,

Herudover kan borgeren indbringe Udbetaling Danmarks afgørelser for Ombudsmanden og domstolene.

Klager over tilrettelæggelsen af administrationen

Hvis borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingens tilrettelæggelse og andre forhold vedr. administrationen, kan borgeren henvende sig til direktøren for Udbetaling Danmark. Direktøren behandler fx klager over:

- Lang sagsbehandlingstid
- Sagsbehandlingens optræden
- Hvis det er svært at få kontakt til Udbetaling Danmark via tlf.

Udbetaling Danmark har oprettet en særlig klagefunktion, Kundeambassadøren. Kundeambassadøren er ikke en del af den daglige drift i Udbetaling Danmark og fungerer som borgerens særlige indgang til Udbetaling Danmark. Kundeambassadøren kan kontaktes direkte pr. mail og kan følge op på kritik, adfærd eller håndtering af en sag.

Social-, Børne-, og Integrationsministeriets tilsyn

Social-, Børne-, og Integrationsministeriet fører tilsyn med, at ”Udbetaling Danmarks bestyrelse udfører sit erhverv i overensstemmelse med lovgivningen.”

Tilsynet kan ikke gå ind i enkeltsager eller blande sig i administrationen i Udbetaling Danmark, idet det overordnede ansvar for den samlede drift af myndigheden påhviler bestyrelsen.

Tilsynet har fokus på følgende opgaver:

- At følge med i om bestyrelsen for Udbetaling Danmarks beslutninger ligger inden for rammerne af lovgivningen, herunder lov om sagsbehandling og administration i Udbetaling Danmark
- At følge med i at bestyrelsen sikrer, at Udbetaling Danmark generelt overholder lovgivningen på de enkelte ydelsesområder mv.
- At følge med i om bestyrelsen for Udbetaling Danmark sørger for, at der i forhold til opgaver, der er overladt til Arbejdsmarkedets Tillægspension foreligger tilstrækkelige og betryggende instrukser og aftaler med henblik på at sikre, at Udbetaling Danmark drives i overensstemmelse med den lovgivning, som Udbetaling Danmark er underlagt
- At følge med i om bestyrelsen for Udbetaling Danmark sørger for at modtage tilstrækkelig ledelsesinformation med henblik på at følge med i, om myndigheden forfølger de formål, som danner baggrund for oprettelsen af Udbetaling Danmark
- At vurdere, om bestyrelsen for Udbetaling Danmark sikrer, at der aflægges et retvisende regnskab og foretages en betryggende revision.

Tilsynets vurdering tager primært udgangspunkt i årsrapporten fra Udbetaling Danmark, herunder de revisionsdokumenter som revisionen har udarbejdet ved gennemgangen af årsrapporten.

Bestyrelsen for Udbetaling Danmark er efter anmodning fra social-, børne- og integrationsministeren forpligtet til at udarbejde særlige redegørelser og udlevere materiale, som social-, børne- og integrationsministeren i øvrigt anser for nødvendigt for varetagelsen af tilsynsopgaven.

Ankestyrelsen skal én gang årligt udarbejde en redegørelse om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark på baggrund af de sager, der indbringes for Ankestyrelsen i løbet af året. Redegørelsen skal indeholde statistik over de ankede sager samt beskrivelse af årsagerne til, at Ankestyrelsen ikke stadfæster Udbetaling Danmarks afgørelser. Redegørelsen giver tilsynet mulighed for at reagere, hvis der sker en negativ udvikling i sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark.

Det skal i øvrigt bemærkes, at klager over afgørelser, som ministeriet modtager fra borgerne, sendes videre til rette myndighed – dvs. Udbetaling Danmark eller Ankestyrelsen. Desuden indgår klager og øvrige henvendelser fra borgerne i grundlaget for ministeriets løbende tilsyn.