

5. oktober 2017

Supplerende bemærkninger til fejludbetaling af boligstøtte for oktober måned

Udbetaling Danmark har d. 28. september 2017 fremsendt en orientering til STAR vedrørende fejludbetaling af boligstøtte for oktober 2017. STAR har i forlængelse heraf anmodet Udbetaling Danmark om supplerende oplysninger om hændelsesforløbet. Nærværende notat er alene et udtryk for Udbetaling Danmarks syn på hændelsesforløbet, og ikke et udtryk for det samlede forløb ved fejludbetalingen, da det ikke er muligt for Udbetaling Danmark at belyse interne forhold hos KL og KMD.

Indledningsvist skal det oplyses, at Udbetaling Danmark, allerede i høringssvaret til lovgivningen om kontanthjælpsloftets ikrafttræden, gjorde opmærksom på det uhensigtsmæssige ved, at der i forbindelse med implementeringen af kontanthjælpsloftet blev etableret et opgavesplit mellem Udbetaling Danmark og kommunerne, dvs. kommunerne afgør om borger er berettiget til kontanthjælp og særlig støtte, ligesom kommunerne placerer borgeren på en kontanthjælpsloftsats og sikrer opkrævningen af for meget udbetalt særlig støtte. Udbetaling Danmark beregner og udbetaler særlig støtte, samt beregner effekten af kontanthjælpsloftet på særlig støtte og boligstøtten. Det blev tilbage i 2016 påpeget, at det delte myndighedsansvar og afhængigheden af datatransaktioner på tværs af flere myndigheder øger risikoen for fejl markant.

Systemunderstøttelsen er designet, således at Udbetaling Danmark modtager månedlige data fra kommunernes leverandør af kontanthjælpsystemet (herefter omtalt som KMD Aktiv), og beregner i den forbindelse betydningen af kontanthjælpsloftet i forhold til udbetaling af særlig støtte og boligstøtte. På den baggrund reducerer og udbetaler Udbetaling Danmark boligstøtte og særlig støtte, og opkræver for meget udbetalt boligstøtte.

Udbetaling Danmarks sagsbehandling er således fuldt ud afhængig af de data, der leveres fra KMD Aktiv, og det er derfor ikke muligt at foretage beregning af foreløbig nedsættelse af boligstøtten for kommende måned, før foreløbige data fra KMD Aktiv foreligger.

Identificeret fejl d. 25.9.2017

Som en del af Udbetaling Danmarks leverandøraftale med KMD er der et krav om løbende overvågning og kontrol af data og udbetalinger. Mængden af foreløbige data fra KMD Aktiv svinger fra måned til måned, hvorfor der er fastsat en udsvingsgrænse, som i nærværende sag ikke blev aktiveret eller gav grund til undring.

Årsagen til fejludbetalingen i oktober er, at KMD Aktiv, grundet en systemfejl, ikke oversendte data for en række kontanthjælpsmodtagere til brug for Udbetaling Danmarks foreløbige beregning af nedsættelsen af boligstøtte for oktober.

Den manglende overførsel af data blev identificeret ved, at Udbetaling Danmarks sagsbehandlere i uge 38 opdagede, at der manglede foreløbige beregninger i et mindre antal konkrete sager. Udbetaling Danmark orienterede KMD Aktiv herom, hvorefter KMD ultimo uge 38 iværksatte en årsagsanalyse.

Mandag den 25. september 2017 blev der afholdt møde med projektledere og projektdeltagere fra KMD og Udbetaling Danmark om systemfejlen. KMD Aktiv oplyste her til Udbetaling Danmark, at der manglede

at blive sendt data over for ca. 27.000 borgere omfattet af reglerne for kontanthjælpsloftet til brug for foreløbige beregninger i oktober. Det var den 25. september 2017 uklart, om de berørte borgeres udbetalinger var korrekte eller ej.

Den 26. september 2017 blev styregruppeformanden for kontanthjælpsloftprojektet orienteret om fejlen, og der var tæt dialog mellem Udbetaling Danmark og KMD om fejlen på styregruppe- og projektlederniveau. I forbindelse hermed blev det konkluderet, at der var tale om en ren KMD Aktiv fejl, og at det på denne baggrund var KL/KMD, der skulle orientere STAR. KL og KMD aftalte herefter, at det var KMD som skulle give STAR orienteringen.

Onsdag den 27. september 2017 blev der afholdt to styregruppemøder, hvor status på fejlen blev drøftet, ligesom det præcise antal borgere blev forsøgt afklaret. Her blev det igen bekræftet, at KMD ville orientere STAR. KMD havde etableret overblikket og fremsendt liste til ATP over de berørte borgere, der havde fået nedsat boligstøtten i september.

Den 27. september 2017 var status, at Udbetaling Danmark havde identificeret, at fejlen omfatter 3.867 borgere, som har fået udbetalt boligstøtte uden reduktion pga. kontanthjælpsloftet. Opgørelsen var fortsat behæftet med betydelig usikkerhed, da der endnu ikke var foretaget en endelig fejlretning hos KMD Aktiv.

Udbetaling Danmark udsendte torsdag den 28. september 2017 breve til disse borgere om, at de muligvis kunne være berørt af fejludbetalingen. Der henvises til vedlagte brev. Der henvises i øvrigt til notat af 28. september 2017. KMD Aktiv oversendte d. 29. september de manglende data til Udbetaling Danmark.

Udbetaling Danmark sender den 5. oktober breve til de berørte borgere, der forklarer, hvordan de skal forholde sig fremadrettet.

De berørte borgere kan opdeles i følgende grupper:

- Ca. 3.900 boligstøttemodtagere har modtaget fuld boligstøtte, selvom de burde være reduceret i oktober. Disse borgere har fået udbetalt ca. 13,4 mio. kr. i boligstøtte, mens de alene skulle have haft udbetalt ca. 7,8 mio. kr. på grund af kontanthjælpsloftreduktion. Udbetaling Danmark vurderer, at der er juridisk grundlag for at iværksætte opkrævning af det for meget udbetalte beløb. Begrundelsen er, at borgerne er orienteret om den fejlagtige udbetaling i nær tidsmæssig sammenhæng med udbetalingen. Når der iværksættes opkrævning vil borgeren modtage et indbetalingskort fra Udbetaling Danmark med anmodning om betaling. Borgeren har mulighed for at indgå aftale med Udbetaling Danmark om, hvordan betalingen skal foregå, fx ved afdragsordning eller modregning i kommende ydelser. Hvis borgeren ikke reagerer, sendes to rykkere uden rykkergebyr. Hvis der ikke indgås aftale, foretager Udbetaling Danmark en vurdering af muligheden for at modregne i kommende ydelser.
- Der blev afsendt brev fra Udbetaling Danmark den 28. september 2017 til ca. 86% af de boligstøttemodtagere som ved en fejl fik udbetalt fuld boligstøtte.
- Ca. 530 borgere har modtaget et brev, selvom systemfejlen ikke havde nogen konsekvenser for dem, fordi de var udtrådt af loftet eller havde fuldt frirum under loftet. Udbetaling Danmark vil den 4. oktober sende brev om, at systemfejlen ikke havde nogen konsekvenser for dem.
- Ca. 540 boligstøttemodtagere fremgik ikke af KMD's liste den 28. september, da de ikke var kontant-

hjælpsloftreducerede i september måned. Disse borgere har derfor ikke inden udbetalingen, modtaget et følgebrev, der forklarer fejlen. Persongruppen har dog tidligere modtaget et almindeligt kontanthjælpsloftafgørelsesbrev, der forklarer, hvor meget deres boligstøtte bliver nedsat fremover. Derfor vurderer Udbetaling Danmark, at borgerne er bekendt med fejlen og det for meget udbetalte kan derfor opkræves.

- Endelig er der ca. 200 boligstøttemodtagere, der bor i en husstand sammen med en anden borger som fra oktober måned er blevet omfattet af reglerne for kontanthjælpsloftet. Disse borgere har fået udbetalt kr. 216.487, mens de alene skulle have haft udbetalt kr. 36.264. Det indebærer, at det vil være nødvendigt at afskrive kr. 180.223. Da disse boligstøttemodtagere ikke har modtaget et brev fra Udbetaling Danmark inden boligstøtteudbetalingen, og da de ikke har modtaget en kontanthjælpsloftafgørelse om reduktionen af boligstøtte, vil der formentligt ikke være grundlag for at opkræve den for meget udbetalte boligstøtte hos dem.