

udbetaling danmark=

18. oktober 2019

## **Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2018 mv.**

Udbetaling Danmarks bestyrelse har svaret på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2018 mv. Bestyrelsen har bedt administrationen om at gennemgå og besvare enkelte punkter i tilsynsbrevet yderligere.

Tilsynsbrevet er inddelt i fire fokusområder, som følger naturligt af de fire fokusområder, der findes i bestyrelsens strategi for Udbetaling Danmark.

### **1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder**

Tilsynet kvitterer i tilsynsbrevet for en konstruktiv dialog med Udbetaling Danmark om en ændret opgørelse af nøgletal for administrationsomkostningerne. Udbetaling Danmark noterer sig dette med tilfredshed og bemærker, at man vil deltage beredvilligt i videre drøftelser herom.

#### **Enhedsomkostninger på barselsdagpengeområde**

Tilsynet har noteret sig, at der har været en stigning i enhedsomkostningerne på barselsdagpengeområdet, som ikke kun kan begrundes med øgede IT-omkostninger til implementering af ny lovgivning vedrørende digitalisering af beskæftigelseskrav på området.

Udbetaling Danmark bemærker indledningsvis, at der i fodnote 5 til tabel 1.1 i nøgletalstabellerne står, at antallet af ydelsesmodtagere på barsel for 2018 først ligger fast i april 2019, hvilket var efter afsendelsen af nøgletalstabellerne, jf. bilag 3. Antallet af ydelsesmodtagere på barsel er i april 2019 opgjort til 169.935, hvormed enhedsomkostningen på barsel i 2018 falder fra 1.051 til 991 kr.

Efter korrektion for antallet af ydelsesmodtagere på barsel er der fortsat tale om en stigning i enhedsomkostningerne på barsel fra 942 kr. i 2017 til 991 kr. i 2018. Det tilskrives primært en stigning i IT-omkostningerne som følge af implementering af "digitalisering af beskæftigelseskrav". Som tilsynet bemærker, har administrationen i forbindelse med det lovforberedende arbejde estimeret engangsudgifter på 1,5-2

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

[www.borger.dk](http://www.borger.dk)  
[www.virk.dk](http://www.virk.dk)  
CVR-nr.: 33 23 62 39

Telefontid:  
Mandag-torsdag: 8.00-16.00  
Fredag: 8.00-15.30

mio. kr. til IT-tilpasninger i forbindelse med implementeringen. Dette tidligere estimat har vist sig at være for lavt sat, da de realiserede omkostninger forbundet med implementeringen udgjorde godt 11 mio. kr.

I tilføjelse hertil kan en mindre del af stigningen i enhedsomkostningerne forklares med overgangen til de nye IT-systemer. Udbetaling Danmark har kunne konstatere, at der er omkostninger til IT-systemer i 2017, som burde have været fordelt til barselsområdet, men som i realiteten er blevet fordelt til familieydelsesområdet. Da driftsomkostningerne ligger korrekt mellem barsels- og familieydelsesområdet i 2018, fremstår stigningen i driftsomkostninger på barsel højere end den reelt har været. Tilsvarende er faldet i de samlede driftsomkostninger for familieydelsesområdet fra 2017 til 2018 større, end det reelt er tilfældet.

### **Enhedsomkostninger på delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp**

Tilsynet har anmodet om at få oplyst årsagen til, at der har været stigende enhedsomkostninger på områderne delpension, efterlevelseshjælp og pension.

De samlede driftsomkostninger til administrationen af delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp er steget 3 mio. kr. fra 2016 til 2018. Udviklingen forklares med, at der i perioden har været løbende fokus på at få fordelt de tværgående omkostninger så korrekt som muligt mellem de forskellige fagløsninger under Udbetaling Danmark.

Udbetaling Danmark overtog de pågældende opgaver fra kommunerne i 2015. I 2016, som var det første fulde driftsår, fik hverken delpension, efterlevelseshjælp eller begravelseshjælp andel af de tværgående omkostninger. Derfor var omkostningerne forbundet med administrationen af disse fagløsninger undervurderede i 2016. I 2017 og 2018 er der blevet rettet op på dette, så også delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp får andel af de tværgående omkostninger.

Da delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp er forholdsvis små fagløsninger under Udbetaling Danmark Kommunal, har selv små ændringer i fordelingen af de tværgående omkostninger relativt stor betydning for de samlede driftsomkostninger, hvilket er kommet til udtryk i stigende enhedsomkostninger på området i 2017 og i 2018.

### **Enhedsomkostninger på fleksydelse**

Det bemærkes, at Udbetaling Danmark i første halvår 2018 administrerede en midlertidig ordning vedrørende mulighed for tilbagebetaling af fleksydelsesbidrag. Dette medførte, at omkostningerne vedrørende fleksydelse var ekstraordinært høje i 2018. Det kan på den baggrund forventes, at omkostningerne relateret til administration af fleksydelse er lavere i 2019.

## **2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen**

### **4-ugers frist for genvurdering af klagesager**

Tilsynet finder det kritisabelt, at den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med

genvurderingen alene overholdes i lidt over halvdelen af klagesagerne i 2018 og ønsker oplyst, hvilke tiltag Udbetaling Danmark har iværksat, herunder status på, hvordan det går på alle relevante ydelsesområder.

Udfordringerne med at overholde genvurderingsfristen i 2018 kan især tilskrives boligstøtteområdet. I 2018 modtog Udbetaling Danmark ca. 4.600 boligstøtteklager mod ca. 2.600 i 2017. En af årsagerne til den meget store tilgang vurderes at være implementeringen og driftsmodningen af det nye boligstøttesystem, der har betydet, at nogle borgere i en periode har fået udbetalt for meget i boligstøtte og efterfølgende er blevet præsenteret for tilbagebetalingskrav, hvilket har afstedkommet klager. En anden væsentlig årsag er, at der har været uklarhed om fortolkning af reglerne om genberegning. Retstilstanden på dette område er nu afklaret.

Der har siden efteråret 2018 været tilført ekstra ressourcer til behandling af boligstøtteklager, ligesom der er sket en ændret arbejdstilrettelæggelse omkring klagesagsbehandlingen. Siden 1. september 2019 har det derfor været muligt at overholde genvurderingsfristen i langt de fleste boligstøtteklager – svarende til en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 19 dage i september 2019.

Herudover kan nogle af udfordringerne tilskrives barselsområdet, hvor tilgangen af klager i 4. kvartal 2017 og 1. kvartal 2018 var højere end sædvanligt. Via justeringer i arbejdsprocesserne har det siden november 2018, været muligt at overholde genvurderingsfristen i hovedparten af klagesagerne på barselsområdet. Aktuelt har der været en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 18 dage i september 2019.

I 2019 har der været en øget tilgang af klager på familieydelsesområdet, som har resulteret i længere sagsbehandlingstider. Administrationen arbejder målrettet på at normalisere sagsbehandlingstiden.

### **Sagsbehandlingsfejl i klagesager**

Tilsynet noterer sig nedgangen i Ankestyrelsens påtale af sagsbehandlingsfejl fra 2017 til 2018, men bemærker, at der fortsat udtales kritik i mange sager.

Udbetaling Danmark har stort fokus på kvalitet i sagsbehandlingen. Der arbejdes løbende med at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen, som styrker borgernes retssikkerhed.

Udbetaling Danmark arbejder blandt andet med det egenudviklede kompetenceudviklings-program "Grib myndighedsansvaret", der tager udgangspunkt i arbejdsvideoer om henholdsvis oplysning af sager, journalnotater, partshøring og begrundelser. Herudover arbejdes der med individuel kompetenceudvikling og videreudvikling af IT-værktøjer der understøtter god sagsbehandling.

### **3. Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.**

I Udbetaling Danmark vægtes samfundsøkonomisk ansvarlighed samt enkle og gode

borgeroplevelser højt, og de anses ikke som hinandens modsætninger. Udbetaling Danmark ønsker derfor at sammensætte nye løsninger på en sådan måde, at de giver gode kundeoplevelser, effektiv administration og høj kvalitet.

Udbetaling Danmark ligger i den forbindelse vægt på, at borgere og virksomheder er involveret ved ændringer af eksisterende løsninger og udviklingen af nye. Af den grund bakker Udbetaling Danmark også op om projekter med fokus på servicerejser. For så vidt angår selvbetjeningsløsninger og den skriftlige kommunikation til borgere og virksomheder arbejder Udbetaling Danmark med hjælp fra eksterne leverandører tæt sammen med brugerne for at afprøve og vurdere nye og eksisterende løsninger. Herudover deltager Udbetaling Danmark i det fællesoffentlige samarbejde omkring sammenhængende brugerrejser på tværs af myndigheder på borger.dk., ligesom Udbetaling Danmark har været med til at udvikle særlige temasider på borger.dk (eksempelvis "forstå barselsorloven på 5 minutter").

Udbetaling Danmark er på trods af en generelt høj borgertilfredshed fortsat optaget af at hæve tilfredsheden, der hvor den er lavest, samt at sikre et stabilt niveau, hvor tilfredsheden allerede er høj. I 2018 er metoden for at måle borgernes tilfredshed med ansøgningsprocessen samt tillid til Udbetaling Danmark ændret. Udbetaling Danmark udsender nu løbende spørgeskemaer tæt på afgørelsestidspunktet for at sikre, at oplevelsen er frisk i hukommelsen, og at der proaktivt kan justeres og optimeres i forhold til servicering af borgerne.

#### **4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder**

##### **Udbetaling Danmarks strategi på kontrolområdet**

Tilsynet ønsker at blive orienteret om, hvorvidt der er igangsat eller planlagt særlige indsats for at opnå den tilsigtede stigning i antallet af behandlede kontrolsager fra registersamkøring.

Den Fælles Dataenhed og Udbetaling Danmarks kontrolafdeling samarbejder løbende på at udvikle og forbedre dataenhedens leverancer. Formålet med registersamkøringen i Den Fælles Dataenhed er at identificere så mange relevante sager til kontrolarbejdet som muligt, men også at øge "hitraten" på de sager, der bliver identificeret.

I takt med udviklingen af mere præcise registersamkøringer har effekten været et faldende antal potentielle sager til kontrolarbejdet, da den løbende forbedring på den ene side finder flere relevante sager, som ikke tidligere blev identificeret, men samtidig også sorterer flere og flere irrelevante sager fra, som ellers tidligere figurerede som potentielle kontrolsager.

Den samlede rate for oprettelse af kontrolsager i Udbetaling Danmarks kontrolafdeling er steget med ca. 10 procentpoint fra 2017 til 2018. Den løbende forbedring af præcisionen af de udsøgte sager fra registersamkøring betyder dermed, at der i 2018 skulle færre potentielle kontrolsager til at oprette et større antal kontrolsager end i

2017.

Antallet af kontrolsager fra registersamkøring, som er afsluttet med provenu, er også højere i 2018 end i 2017. På trods af et lavere antal sager trukket via registersamkøringen har aktiviteten vedrørende registersamkøringssager altså ikke været nedadgående.

Som følge af ovenstående, er KPI'en om stigning i antallet af kontrolsager fra registersamkøring præciseret i Udbetaling Danmarks strategi for 2019: "Antallet af kontrolsager oplyst og behandlet fra Den Fælles Dataenhed stiger med 5 pct.". Herved sikres det, at der måles på øget kvalitet frem for kvantitet.

### **Resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde**

Tilsynet ønsker oplyst, hvorvidt og hvordan det stigende fokus på retten til privatliv og beskyttelse af personoplysninger, herunder Justitias analyse, giver anledning til at tilpasse Udbetaling Danmarks kontrolstrategi, herunder omfanget af information til borgerne om databehandlingen.

Udbetaling Danmark har ansvaret for en lang række opgaver, der kræver behandling af store mængder data, hvorfor Udbetaling Danmark har meget stor opmærksomhed på datasikkerhed og beskyttelse af personoplysninger. Dette gør sig især gældende på kontrolområdet, hvor Udbetaling Danmark blandt andet har ansvar for den fællesoffentlige registersamkøring i Den Fælles Dataenhed.

Den Fælles Dataenhed samkører alene ikke-følsomme oplysninger fra offentlige myndigheder og a-kasser, som er nødvendige i relation til den udsøgnings- og distributionsopgave, som Udbetaling Danmark er tillagt ved lov. I forlængelse heraf opfatter Udbetaling Danmark data- og retssikkerhed som grundforudsætninger for tilliden og troværdigheden i dataenhedens arbejde.

Data- og retssikkerhed indgår derfor som helt grundlæggende elementer i den strategi, som KL og Udbetaling Danmark i fællesskab lagde for Den Fælles Dataenhed ved etableringen i 2015, og som er videreført i de årlige strategier på kontrolområdet for Udbetaling Danmark.

I forbindelse med fastlæggelsen af Udbetaling Danmarks strategiske fokusområder for 2020 på kontrolområdet, vil der fortsat være fokus på følgende elementer, som understøtter borgernes retssikkerhed:

- *Fremrykket kontrol:* Kontrollen skal i videst muligt omfang rykkes frem til ansøgningstidspunktet og i den løbende opfølgning (kontroltrin 1 og 2) understøttet af blandt andet registersamkøring, så tilbagebetalingskrav undgås.
- *Fortsat udvikling af udsøgningskriterierne for registersamkøring:* Udsøgningskriterierne skal effektivt og præcist udsøge de relevante sager til videre kontrol, så det undgås, at ikke-relevante borgere udsøges i

registersamkøringen.

- *Vejledning:* Grundig information til ydelsesmodtagere om, at der bliver kontrolleret og hvordan det sker.

### **Den Fælles Dataenhed og opfølgning på Deloittes evaluering fra 2017**

I forlængelse af opfølgningen på Deloittes evaluering af Den Fælles Dataenhed, beder tilsynet om en status for de initiativer, samt andre væsentlige initiativer, som der er iværksat for at målrette og styrke Den Fælles Dataenheds samspil med Udbetaling Danmarks egen kontrolafdeling og kommunerne om kontrolindsatsen. Tilsynet efterspørger endvidere opgørelser over de enkelte kommuners brug af dataenhedens leverancer.

Som det fremgår i Udbetaling Danmarks svar på Deloittes evaluering af Den Fælles Dataenhed 2017 – og i øvrigt gentog i sit svar på forrige års tilsynsbrev – så er Udbetaling Danmark af den opfattelse, at de metodiske valg, konklusioner og anbefalinger Deloitte har truffet på den baggrund, alene Deloittes. Dette gælder også den metode og vurdering af provenu ved kundernes yderligere anvendelse af leverancerne fra Den Fælles Dataenhed.

Udbetaling Danmark kan dog oplyse, at Deloittes anbefalinger og vurderingerne fra Udbetaling Danmarks revisor, samt hvorledes dataenhedens leverancer i øvrigt kan skabe størst mulig værdi for kommunerne, løbende drøftes i de formelle fora, der er beskrevet i Samarbejdsaftalen om Den Fælles Dataenhed, som er indgået mellem KL og Udbetaling Danmark.

I overensstemmelse med Samarbejdsaftalen og Strategien for Den Fælles Dataenhed, der blev vedtaget af Udbetaling Danmarks bestyrelse i april 2015, arbejder Den Fælles Dataenhed fortsat tæt sammen med sine kunder med henblik på at forbedre, videreudvikle og øge brugen af de leverancer, som dataenheden stiller til rådighed.

Det er vigtigt at have for øje, at Den Fælles Dataenhed alene er leverandør af konkrete værktøjer, der kan styrke og indgå i kommunernes selvstændige kontrolindsats. Udbetaling Danmark kan således ikke forpligte kommunerne eller andre kunder i forhold til omfanget af brugen af registersamkøring – for eksempel ved hjælp af KPI'er.

Udbetaling Danmark er dog interesseret i, at dataenhedens værktøjer og leverancer skaber så stor værdi for kunderne som muligt, og derfor drøftes det også løbende i Samarbejdsforum (hvor både Den Fælles Dataenhed, KL, udvalgte kommuner og Udbetaling Danmark er repræsenteret), hvorledes det sikres, at der fortsat sker en stigning i kommunernes brug af dataenhedens leverancer.

Som eksempel på konkrete initiativer kan nævnes, at dataenheden i 2018 idriftsatte en rapporteringsløsning til kommunerne på dataenheden.dk, hvor de enkelte kommuner kan trække nøgletalsrapporter om deres egen kontrolindsats, og i øvrigt sammenligne sine resultater med de øvrige kommuner. Den positive udvikling i kommunernes brug af dataenhedens leverancer har indtil nu været drevet af en velfungerende styringsmodel og en positiv incitamentsstruktur for samarbejdet mellem

kommunerne og Udbetaling Danmark.

Med hensyn til fastsættelse af KPI'er fastsætter Udbetaling Danmark årligt i sin strategi blandt andet mål for hvor mange registersamkørte sager, som Udbetaling Danmarks egen kontrolafdeling skal behandle. Udbetaling Danmark arbejder hvert år med at fastsætte hensigtsmæssige mål, som sikrer udvikling og brug af dataenhedens leverancer.

Udbetaling Danmark henviser i øvrigt til nøgletalstabellerne, som ledsager Udbetaling Danmarks årlige beretning til beskæftigelsesministeren, hvor en del af tabellerne navnlig omhandler kommunernes brug af dataenhedens leverancer jf. bilag 3. Tabellerne indeholder blandt andet oplysninger om kommunernes provenu-hitrage, antal afgjorte sager, provenu fordelt på ydelsestype og kommunal spredning i anvendelsen af dataenhedens leverancer.

Udbetaling Danmark betragter således anbefalingen i Deloitte's evaluering af dataenheden for opfyldt, for så vidt angår afrapportering til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Såfremt staten har ønske om at modtage hyppigere eller mere omfattende rapportering på det kommunale kontrolområde og i øvrigt følge driften af kontrolområdet i hver enkelt kommune endnu tættere, må drøftelsen i givet fald også skulle inddrage KL og kommunernes tilsyn.

Med venlig hilsen



Carsten Bodal  
Direktør for Udbetaling Danmark