

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Tilsynsbrev vedrørende 2018 til Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2019

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

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 ressortministerier, 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 blandt andet på følgende materiale:

- 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.
- Kundeambassadørens 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.

Der er følgende to bilag til tilsynsbrevet:

- Bilag 1 om aktuelle problemstillinger i ydelsesadministrationen i Udbetaling Danmark, der aktuelt ikke er tilsynssager. Tilsynet har fulgt problemstillingerne, som i 2018 har krævet handling fra bestyrelsens side. Bilaget beskriver bestyrelsens håndtering af problemstillingerne, herunder en status og tilsynets bemærkninger. Aktuelle problemstillinger, der er tilsynssager, beskrives i tilsynsbrevet under det relevante fokusområde.
- Bilag 2 om eventuelle uoverensstemmelser mellem henholdsvis statsregnskabet og Udbetaling Danmarks årsrapport samt de særlige ordningsregnskaber for Statens Finansielle-ordninger. Bilaget følger af Rigsrevisionens krav om, at bestyrelsen skal have kendskab til eventuelle differencer.

Tilsynsbrevet danner grundlag for et opfølgende tilsynsmøde mellem beskæftigelsesministeren og bestyrelsens forretningsudvalg, hvor tilsynsbrevet og andre opmærksomhedspunkter for tilsynet drøftes.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder		
Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2018		
<p><u>Den økonomiske volumen i udbetaling og administration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2018 udbetalt ydelser for ca. 222 mia. kr., hvilket er 2 procent mere end i 2017. De samlede administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark udgjorde i alt ca. 1,7 mia. kr. i 2018 for kommunale og statslige ordninger. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2018 uden forbehold eller fremhævelser. 	
Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger		
<p><u>Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De samlede omkostninger til administration af de ydelsesområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt ca. 1,5 mia. kr. i 2018, hvilket er ca. 0,4 mia. kr. højere end i 2017. De samlede omkostninger er fordelt med ca. 0,7 mia. kr. til kundedrift og ca. 0,8 mia. kr. til it-relaterede omkostninger. 		
<p><u>It-omkostninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark overtog pr. 1. januar 2018 kommunernes betalinger til it-løsninger i KMD, hvilket indebærer meromkostninger i Udbetaling Danmarks regnskab på 418 mio. kr. i forhold til 2017. Udbetaling Danmark har i 2018 fortsat arbejdet med fornyelsen af de it-systemer, der understøtter Udbetaling Danmarks drift og sagsbehandling. De løbende driftsomkostninger til nye it-systemer i Udbetaling Danmark udgjorde 125 mio. kr. i 2018, hvilket er 59 mio. kr. højere end i 2017. Stigningen kan tilskrives, at 2018 var første fulde driftsår for nye it-systemer til administration af barselsdagpenge og familieydelse, og at Udbetaling Danmark ultimo marts 2018 idriftsatte et nyt system til administration af boligstøtte. Øvrige kommunale administrationsomkostninger udgjorde ca. 253 mio. kr. i 2018, hvilket er ca. 40 mio. kr. lavere end i 2017. Omkostningerne er primært relateret til Konkurrenceudsættelsesprogrammet og omfatter bl.a. 	<ul style="list-style-type: none"> På det kommunale område noterer tilsynet sig, at det samlede omkostningsniveau i 2018 er påvirket af en omlægning af betalingerne til KMD og af den fortsatte indfasning af nye it-systemer i Udbetaling Danmark, der har medført stigende it-omkostninger i Udbetaling Danmarks regnskab for 2018. Omvendt noterer tilsynet sig, at omkostningerne til kundedrift var faldende i 2018. For så vidt angår Udbetaling Danmarks overtagelse af kommunernes betalinger til KMD på i alt 418 mio. kr., noterer tilsynet sig dog, at Udbetaling Danmarks omkostninger modsvares af et tilsvarende fald i kommunernes direkte betalinger til KMD. Betalingerne vedrører it-systemer til administration af boligstøtte og social pension, der bortfalder i takt 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<p>projektkomkostninger og afskrivninger på Udbetaling Danmarks nye it-systemer.</p>	<p>med idriftsættelsen af nye it-løsninger i Udbetaling Danmark.</p>	
<p><u>Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager (nøgletalstabel 1.2a.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nøgletalstaberne for Udbetaling Danmarks administrationsomkostninger viser bl.a., at implementeringen af nye it-løsninger har medført faldende enhedsomkostninger for sager om boligstøtte og familieydelse. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet kvitterer for en konstruktiv dialog med Udbetaling Danmark om en ændret opgørelse af nøgletal for administrationsomkostningerne med henblik på at skabe mere gennemsigtighed og en tættere kobling mellem årsrapport og nøgletal. Tilsynet har dog noteret sig, at opgørelsen af enhedsomkostninger mv. i nøgletalstaberne ikke omfatter projektkomkostninger og afskrivninger mv. i Udbetaling Danmark. Tilsynet vil tage initiativ til en nærmere drøftelse af denne opgørelsesmetode med Udbetaling Danmarks administration. 	
<p><u>Enhedsomkostninger på barseldagpengeområdet (nøgletalstabel 1.2a.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Barseldagpengeområdet berørte ca. 160.000 borgere i 2018. De samlede driftsomkostninger til administration af området steg med 16 mio. kr. i 2018 og udgjorde i alt 168 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne på området fra 942 kr. i 2017 til 1.051 kr. i 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har noteret sig, at Udbetaling Danmark begrunder udviklingen med øgede it-omkostninger til implementering af ny lovgivning vedr. digitalisering af beskæftigelseskrav. Udbetaling Danmarks administration har i forbindelse med det lovforberedende arbejde estimeret engangsudgifter på 1,5-2,0 mio. kr. til it-tilpasninger i forbindelse med implementeringen. 	<ul style="list-style-type: none"> På baggrund af de tidligere oplyste omkostningsestimater fra administrationen om it-omkostninger til implementering af ny lovgivning på barseldagpengeområdet, bemærker tilsynet, at de nævnte it-omkostninger ikke i sig selv synes at kunne forklare stigningen i enhedsomkostningerne. I lyset af, at barseldagpengeområdet er en væsentlig ordning i Udbetaling Danmark, anmoder tilsynet bestyrelsen om at oplyse om eventuelle yderligere årsager til udviklingen.
<p><u>Enhedsomkostninger på delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp (nøgletalstabel 1.2a.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp berørte ca. 52.000 borgere i 2018. De samlede driftsomkostninger til området steg med 3 mio. kr. i 2018 og udgjorde i alt 12 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne på området fra 202 kr. i 2017 til 229 kr. i 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at årsagen til stigningerne på delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp ikke er angivet. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode Udbetaling Danmarks bestyrelse om at oplyse årsagerne til de stigende enhedsomkostninger på delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp i lyset af, at enhedsomkostningerne på dette område har været stigende siden 2016.
<p><u>Enhedsomkostninger på fleksydelse (nøgletalstabel 1.2a.)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, stigningen hovedsageligt kan henføres til, at Udbetaling Danmark i 1. halvår 2018 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Fleksydelsesområdet berørte ca. 4.500 borgere i 2018. De samlede driftsomkostninger steg med 2 mio. kr. i 2018 og udgjorde i alt 11 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.769 kr. i 2017 til 2.410 kr. i 2018. 	<p>har administreret en midlertidig ordning vedr. mulighed for tilbagebetaling af fleksydelsesbidrag. Tilsynet antager på den baggrund, at enhedsomkostningerne må forventes at falde igen i 2019.</p>	
Udvikling i administrationsomkostninger for statslige ordninger		
<u>Omkostninger til administration af statslige ordninger</u> <ul style="list-style-type: none"> De samlede driftsudgifter til administration af statslige ordninger udgjorde 159 mio. kr. i 2018, hvilket er på niveau med driftsomkostninger i 2017. Øvrige statslige administrationsomkostninger udgjorde ca. 24 mio. kr. i 2018. Omkostningerne er primært relateret til tværgående projekter for de statslige finansielle ordninger. 		
Budgetanalysen af Udbetaling Danmarks administration		
<u>Den eksterne budgetanalyse</u> <ul style="list-style-type: none"> Det indgår i bestyrelsens strategi, at Udbetaling Danmark skal løse administrative opgaver effektivt og til konkurrencedygtige priser. Bestyrelsen har i 2018 fået udarbejdet en ekstern budgetanalyse af Udbetaling Danmarks administration med henblik på at belyse den faktiske udvikling og fremadrettede potentialer for effektiviseringer i administrationen. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet kvitterer for bestyrelsens strategiske fokus på fortsat effektivisering af driften af Udbetaling Danmark i de kommende år. Tilsynet noterer sig, at bestyrelsen i forlængelse af budgetanalysen har igangsat initiativer, der skal medvirke til at indfri bestyrelsens målsætning om effektiviseringer. 	
Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer		
<u>It-kontroller i Udbetaling Danmark (intern og ekstern revisions protokollater)</u> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmarks fag- og støttesystemer er outsourcet til en række eksterne leverandører. ATP har på vegne af Udbetaling Danmark indhentet erklæringer fra væsentlige leverandørers revisorer vedr. de generelle it-kontroller og applikationskontroller, der er etableret i og omkring de outsourcete systemer. Erklæringerne viser for en række systemer svagheder vedr. adgangsrettigheder, log-oplysninger mv. For enkelte systemer var der på 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at der i forbindelse med revisionen er udført kompenserende kontroller i forhold til systemer, hvor der er identificeret svagheder, og at ATP og Udbetaling Danmark har indledt dialog med leverandørerne om udbedring af svaghederne i 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2019 med at håndtere alle revisionsbemærkninger vedrørende revisionen i 2018 og tidligere år.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<p>revisionstidspunktet ikke modtaget en erklæring om de generelle it-kontroller og applikationskontroller for 2018.</p>		
<p>2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen</p>		
<p>Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2018</p>		
<p><u>Antal behandlede sager i 2018 (nøgletalstabel 2.1.1.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2018 behandlet 585.087 sager på de centrale ydelsesområder. I 2017 behandlede Udbetaling Danmark 475.891 sager. 		
<p>Udvikling i sagsbehandlingstider</p>		
<p><u>Overholdelse af frister – andel ansøgninger til tiden (nøgletalstabel 2.1.2.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2018 blev i gennemsnit 87 procent af alle ansøgninger behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte ydelsesområder efter retssikkerhedsloven. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at overholdelsen af fristerne fortsat ligger på et stabilt højt niveau. Tilsynet anmodede i 2017 bestyrelsen om at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsfristerne kunne tilpasses, da sagsbehandlingstiderne reelt er kortere end de fastsatte frister. Bestyrelsen har i den forbindelse oplyst, at bestyrelsen vil fastholde fristerne på samme niveau som tidligere år, bl.a. på grund af den fortsatte driftsmodning af de nye fagsystemer. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen om at give en tilbagemelding på, om sagsbehandlingsfristerne for 2020 vil blive tilpasset på de områder, hvor en høj andel af sagerne i dag bliver behandlet inden for den fastsatte frist.
<p><u>Fristoverskridelse i ansøgningssager om boligstøtte (nøgletalstabel 2.2.2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> For ansøgningssager om boligstøtte, som ikke blev afgjort inden for den fastsatte frist på 13 uger, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2018 på 17 uger. Fristoverskridelsen omfattede 33.278 sager ud af i alt 176.330 sager. Det er stigning på 80 procent sammenlignet med 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at bestyrelsen forklarer stigningen i antal sager med udfordringer i forbindelse med idriftsættelsen af det nye boligstøttesystem. Bestyrelsen oplyser, at driften ved udgangen af 2018 er blevet normaliseret og er på samme niveau som før idriftsættelsen af det nye it-system. Tilsynet lægger til grund, at bestyrelsen fremover vil sikre, at der ikke sker sagsophobning og forlængelse af sagsbehandlingstider i forbindelse med overgang til nye it-systemer, herunder i forbindelse med idriftsættelsen af det nye pensionssystem. 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
Kvalitet i afgørelserne - klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering		
<u>Klagesager i alt</u> <ul style="list-style-type: none"> Antallet af klagesager på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde i 2018 samlet 8.125. Det er en stigning på 30 procent i forhold til 2017. 		
<u>Klagesager vedr. boligstøtte (nøgletalstabel 2.3.)</u> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2018 modtaget 4.495 klager på boligstøtteområdet, hvilket er en stigning på 74 procent i forhold til 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at bestyrelsen i brev af 26. marts 2019 har oplyst, at overgangen til det nye boligstøttesystem har medført ekstraordinært mange klager. Udbetaling Danmark forventer, at antallet af boligstøtteklager vil falde i 2019. 	
<u>Remonstration (nøgletalstabel 2.3.)</u> <ul style="list-style-type: none"> I 2018 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgeren medhold i gennemsnitligt 12 procent af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket stort set er på samme niveau som i 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at Udbetaling Danmark ved genvurderingen i gennemsnit ændrer 12 procent af afgørelserne, uden at der er kommet nye oplysninger i sagerne, siden afgørelserne blev truffet. Tilsynet bemærker, at remonstrationsprocent er et udtryk for, at borgeren ikke har fået en korrekt afgørelse fra Udbetaling Danmark i forbindelse med den første afgørelse. Det er derfor alene borgere som klager, der får genvurderet og evt. korrigeret deres afgørelse, hvilket udgør en svækkelse af retssikkerheden for de borgere, som ikke klager. Bestyrelsen bør derfor have fokus på at nedbringe remonstrationsprocenten og overveje at fastsætte måltal herfor. 	
<u>4-ugersfristen for genvurderingen (nøgletalstabel 2.3.) samt Ankestyrelsens redegørelse</u> <ul style="list-style-type: none"> I 2018 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist for de centrale ydelsesområder i forbindelse med genvurderingen i gennemsnitligt 56 procent af de klagesager, hvor der ikke indhentes nye oplysninger. Niveaueet fra 2017 er stort set uændret. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet finder det kritisabelt, at den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen alene overholdes i lidt over halvdelen af sagerne og på samtlige ydelsesområder. Andelen af klagesager, der overholder fristen skal være på 100 procent i de klagesager, hvor der ikke indhentes nye oplysninger. 	<ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark skal som ansvarlig myndighed administrere i overensstemmelse med lovgivningen. Der er ikke i reglerne givet mulighed for at dispensere fra 4-ugersfristen, hvilket tilsynet tidligere har påpeget. Tilsynet ønsker oplyst, hvilke tiltag bestyrelsen har iværksat, herunder status på, hvordan det går på alle relevante ydelsesområder.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen har i redegørelsen kritiseret Udbetaling Danmark for manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 38 procent af boligstøttesagerne, der er behandlet i Ankestyrelse i 2018 og at Udbetaling Danmark ofte i kvitteringsskrivelsen til borgeren ved klage over afgørelser om boligstøtte oplyser, at klagen forventes behandlet inden for fx fire måneder, selv om der ikke var nye oplysninger i sagen. I den sammenhæng påpeger Ankestyrelsen, at der ikke er hjemmel til at overskride genvurderingsfristen, uden at der er en særlig grund til det i den konkrete sag. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at Udbetaling Danmark har oplyst, at Udbetaling Danmark har overholdt 4-ugersfristen på boligstøtteområdet pr. august 2019. Tilsynet finder det kritisabelt, at Udbetaling Danmark ikke hurtigere har kunnet sørge for at få sagsbehandlingstiden i klagesager på boligstøtteområdet bragt ned. 	
Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget, stadfæstet og hjemvist af Ankestyrelsen		
<u>Antal klagesager, stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen</u> <ul style="list-style-type: none"> I 2018 modtog Ankestyrelsen 3.613 klager i sager fra Udbetaling Danmark, hvilket er et fald på ca. 4 procent i forhold til 2017. De sagsområder, hvor Ankestyrelsen modtog flest klagesager i 2018 vedrører boligstøtte (28 procent), familieydelse (24 procent) og social pension (19 procent). 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at Ankestyrelsen igen i år har modtaget flest klagesager på boligstøtteområdet. 	
<u>Stadfæstelser i Ankestyrelsen og hjemvisninger</u> <ul style="list-style-type: none"> I gennemsnit 81 procent af alle de sager, som Ankestyrelsen traf afgørelse i, blev stadfæstet i 2018. Det er en stigning i forhold til 2017, hvor 66 procent af sagerne blev stadfæstet. 12 procent af de realitetsbehandlede sager i 2018 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark. Det er et fald i forhold til 2017, hvor 25 procent af sagerne blev hjemvist. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen generelt er høj og er steget markant fra 2017 til 2018. Tilsynet noterer sig, at Ankestyrelsen generelt oplever, at Udbetaling Danmark i stort omfang retter op på de problemer, som Ankestyrelsen påpeger, og at dette afspejles i stigningen i antallet af stadfæstede sager. 	
<u>Stadfæstelser og hjemvisninger på pensionsområdet</u> <ul style="list-style-type: none"> I 2018 er stadfæstelsesprocenten 82 procent på pensionsområdet, hvilket er en stigning i forhold 2017, hvor stadfæstelsesprocenten var på 37 procent. Der er sket et fald i antallet af hjemviste sager på pensionsområdet fra 50 procent i 2017 til 8 procent i 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at det alene er borgere som klager, der ved genvurderingen får en begrundelse i pensionssager. Dette medfører en svækkelse af retssikkerheden for de borgere, som ikke klager, da de ikke automatisk får en begrundelse. Tilsynet bemærker endvidere, at det ikke er alle sager om efterregulering fra 2017, som er blevet 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har tidligere gjort bestyrelsen opmærksom på, at Udbetaling Danmark ved implementeringen af det nye pensionssystem, skal være opmærksom på, at begrundelseskravet efter forvaltningsloven bliver overholdt. Tilsynet skal anmode bestyrelsen om at bekræfte, at det nye pensionssystem generelt overholder forvaltningslovens krav, herunder kravet

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen oplyser, at udviklingen i antal stadfæstede og hjemviste sager bl.a. skyldes, at Udbetaling Danmark ved genvurderingen af efterreguleringssagerne får rettet op på den manglende begrundelse ved at beregne pensionen og tilbagebetalingskravet manuelt. Ankestyrelsen kan derfor stadfæste sagerne. I 2017 blev disse sager hjemvist på grund af manglende beregninger. I 2018 har Ankestyrelsen kritiseret begrundelsen i 21 procent af sagerne. 	<p>behandlet, idet efterreguleringen er blevet udskudt i ca. 70.000 sager. Disse sager indgår derfor ikke i Ankestyrelsens opgørelse.</p>	<p>om begrundelse.</p>
Kalenderårsmodellen på pensionsområdet		
<ul style="list-style-type: none"> Bestyrelsen oplyser i beretningen til tilsynet, at implementeringen af Ankestyrelsens praksisændring vedrørende efterregulering som følge af kalenderårsmodellen, vil være forbundet med store administrative og økonomiske konsekvenser. Bestyrelsen har ved brev af 28. juni 2019 oplyst, at Udbetaling Danmark nu har implementeret praksisændringerne på pensionsområdet om kalenderårsmodellen i forhold til de løbende månedlige pensionsudbetalinger, og at Udbetaling Danmark vil gennemføre efterreguleringen for årene 2017 og 2018 for ca. 30.000 pensionister. Bestyrelsen oplyser også i brevet, at bestyrelsen har besluttet at vente med at igangsætte den fremadrettede it-understøttelse, til der foreligger en afklaring mellem regeringen og KL om økonomien. Endvidere har Udbetaling Danmark oplyst, at et stort antal borgere kan forvente lang sagsbehandlingstid enten i forhold til at få efterreguleret og genoprettet pensionen for 2017-2018 eller få genoptaget efterreguleringsafgørelser for årene 2015-2016. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal gøre opmærksom på, at det er bestyrelsen for Udbetaling Danmark, der har ansvaret for, at Udbetaling Danmark administrerer lovmedholdeligt, og at borgerne får korrekte afgørelser til tiden. Det er derfor også bestyrelsens ansvar, at Udbetaling Danmark foretager de nødvendige tiltag for at kunne administrere i overensstemmelse med lovgivningen. Det er tilsynets forventning, at bestyrelsen sikrer, at Udbetaling Danmark så hurtigt som muligt administrerer i overensstemmelse med Ankestyrelsens praksis og at Udbetaling Danmark får genoprettet de sager, som Udbetaling Danmark som forvaltningsmyndighed, er forpligtet til at genoptage som følge af Ankestyrelsens praksisændring. <p>Tilsynet skal understrege, at praksisændringer skal implementeres så hurtigt, det kan lade sig gøre, og at afklaring af økonomiske spørgsmål med opdragsgiver ikke kan begrunde en udskydelse af implementeringen.</p>	
Kvalitet i afgørelser – Kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen		

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>Sagsbehandlingsfejl i klagesager</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2018 har Ankestyrelsen påtalt sagsbehandlingsfejl i 46 procent af de realitetsbehandlede sager, dvs. sager, der er stadfæstet, ændret eller hjemvist. Det er et fald i forhold til 2017, hvor der blev påtalt fejl i 65 procent af de realitetsbehandlede sager. På boligstøtteområdet har Ankestyrelsen i 2018 udtalt kritik i 83 procent af de realitetsbehandlede sager (1145 sager). Kritikken vedrører hovedsageligt mangelfulde begrundelser (57 procent) og manglende overholdelse af genvurderingsfristen (38 procent). 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig udviklingen vedrørende sagsbehandlingsfejl, men bemærker, at der fortsat udtales kritik i mange sager. Tilsynet bemærker, at det fremgår af bestyrelsens svar på Ankestyrelsens redegørelse, at bestyrelsen sikrer, at der rettes op på de påtalte sagsbehandlingsfejl. 	
<p><u>Sagsbehandlingsfejl på barseldagpengeområdet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> På barseldagpengeområdet har Ankestyrelsen i 2018 udtalt kritik i 65 procent af de realitetsbehandlede sager (285 sager). Det er en stigning i forhold til 2017. Kritikken vedrører i 14 procent af sagerne fejl i klagevejledningen. Ankestyrelsen oplyser, at fejl i klagevejledningen i langt de fleste tilfælde skyldes manglende registrering af telefoniske klager i Udbetaling Danmark. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at der ingen formkrav er til en klage. Tilsynet finder det vigtigt, at Udbetaling Danmark registrerer og behandler alle klager, herunder også de telefoniske. Tilsynet noterer sig, at Udbetaling Danmark har gennemført indsatser i 2018 for at imødekomme problematikken. 	
<p><u>Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Styrelsen for Patientsikkerhed modtog 58 klager og afsluttede 49 sager i 2018. Der blev stadfæstet 30 sager og hjemvist 4 sager. Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog 38 klager og afsluttede 31 sager i 2018. Der blev stadfæstet 14 sager og hjemvist 9 sager. Miljø – og fødevareklagenævnet modtog ingen klager i 2018. 		
<p>3. Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.</p>		
<p>Borgertilfredshed 2018</p>		
<p><u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2018</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark måler årligt borgernes tilfredshed i forbindelse med ansøgningsprocessen. Undersøgelsen viser overordnet, at 73 procent er tilfredse med Udbetaling Danmark i 2018. Dette er lavere end i 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at analysemetoden er ændret og tilfredsheden i 2018 derfor ikke kan sammenlignes med tidligere år. Tilsynet har noteret sig, at undersøgelsen, som det også var tilfældet for 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Tilfredsheden varierer inden for de enkelte ydelsesområder. På familieydelse var 81 procent tilfredse med ansøgningsprocessen, mens 59 procent var tilfredse på boligstøtteområdet. 	<p>tidligere undersøgelser, tager udgangspunkt i ansøgningsprocessen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at Udbetaling Danmark fortsat arbejder med at hæve tilfredsheden de steder, hvor den ikke er tilfredsstillende. Tilsynet finder det helt centralt, at Udbetaling Danmark har fokus på at sikre gode brugerrejser og at der arbejdes med servicerejser på Udbetaling Danmarks områder. Tilsynet noterer sig, at Udbetaling Danmark med stor velvilje deltager i et igangværende projekt om servicerejser på barseldagpengeområde. 	
4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder		
Indsatsen i Den Fælles Dataenhed		
<p><u>Udbetaling Danmarks strategi på kontrolområdet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmarks mål for 2018 var at øge antallet af sager behandlet fra registersamkøring med 5 pct. Målet er ikke nået, da der er et fald i antal sager på kontroltrin 3 fra 7.319 i 2017 til 3.646 i 2018. Udbetaling Danmark havde endvidere som mål, at værdien af kontroltrin 3 skulle være 120 mio. kr. i 2018. Værdien af kontrolindsatsen i 2018 er 119,9 mio. kr. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at det opstillede mål om en stigning i antal sager på 5 pct. ikke er nået. 	<ul style="list-style-type: none"> Hvis bestyrelsen har igangsat eller planlægger særlige indsætter for at opnå den tilsigtede stigning i antallet af registersamkørte sager, vil tilsynet gerne orienteres om dette.
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen i kommunerne i 2018</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Af nøgletalstabellerne fremgår, at Den Fælles Dataenhed i 2018 i alt har leveret ca. 115.000 sager til kommunerne i 2018, hvilket er en stigning på næsten 94.000 i forhold til 2017. På kontanthjælpsområdet er der leveret ca. 108.000 sager til kommunerne i 2018, hvilket er en stigning på 93.000 sager i forhold til 2017. Stigningen skyldes primært Den Fælles Dataenheds understøttelse af kommunernes løbende kontrol af kontanthjælpsmodtagere efter § 10 i lov om aktiv socialpolitik, jf. ØA 18. For sygedagpengeområdet 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig den markante stigning i antallet af kontanthjælpssager, der særligt skyldes dataenhedens understøttelse af kommunernes pligt til opfølgning efter § 10 i lov om aktiv socialpolitik, som led i udmøntning af ØA 18. Tilsynet bemærker med tilfredshed, at KL's effektmåling for 2018 viser, at Udbetaling 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<p>og økonomisk friplads er der leveret 1.965 og 4.736 sager i 2018, hvilket er en stigning på henholdsvis 310 og 345 sager i forhold til 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsvarende viser udviklingen, at kommunerne har oprettet godt 13.000 kontrolsager i 2018, hvilket er en stigning på ca. 10.000 sager i forhold til 2017. 12.000 af de oprettede kontrolsager vedrører kontanthjælpsområdet og hele stigningen kan tilskrives dette område. Stigningen er en følge af den såkaldte § 10 kontrol. For sygedagpengeområdet og økonomisk friplads er der oprettet 785 og 789 kontrolsager i 2018. Endelig viser udviklingen i opgørelsen af kontrolprovenuet, at kontrolindsatsen gav et samlet provenu på 173,4 mio. kr. i 2018, hvilket er en stigning på 104,9 mio. kr. i forhold til 2017. På kontanthjælpsområdet var provenuet 156,8 mio. kr., hvilket er en stigning på 101,3 mio. kr. i forhold til 2017. På sygedagpengeområdet og økonomisk friplads var provenuet 11,9 og 4,7 mio. kr. i 2018, hvilket er en stigning på henholdsvis 2,8 og 0,8 mio. kr. i forhold til 2017. 	<p>Danmarks understøtning nu er udbredt til 90 kommuner.</p>	
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde (HOK) i 2018</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Af nøgletalstabellerne fremgår det, at Den Fælles Dataenhed har leveret ca. 7.000 sager på kontroltrin 2 og 3 til Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i Udbetaling Danmark i 2018, hvilket er et fald på ca. 3.400 sager i forhold til 2017. Udbetaling Danmark har oprettet 3.700 kontrolsager i 2018, hvilket er et fald på ca. 1.300 sager i forhold til 2017. Udbetaling Danmarks provenu på sager leveret af Den Fælles Dataenhed er 75 mio. kr. i 2018, hvilket er en stigning på 10,8 mio. kr. i forhold til 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har noteret sig, at der i 2018 behandles og afsluttes færre kontrolsager i HOK, men at der på den anden side er opnået et samlet kontrolprovenu i 2018, der er højere end i 2017. Tilsynet bemærker, at tænketanken Justitia den 15. juli 2019 har offentliggjort analysen ”Udbetaling Danmarks systematiske overvågning”, som indeholder en række anbefalinger i forhold til Udbetaling Danmarks databaserede kontrol på ydelsesområderne. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet ønsker oplyst, hvorvidt og hvordan det stigende fokus på retten til privatliv og beskyttelse af personoplysninger, herunder Justitias analyse, giver bestyrelsen anledning til at tilpasse UDK’s kontrolstrategi, herunder omfanget af information til borgerne om databehandlingen.
<p><u>Opfølgningen på evalueringen af Den Fælles dataenhed i efteråret 2017</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bestyrelsen har i svaret af den 20. december 2017 til ministeren om opfølgningen på evalueringen af Den Fælles Dataenhed tilkendegivet, at det fulde potentiale ”for udnyttelsen af mulighederne i Den Fælles Dataenhed på 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at revisoren nævner et fortsat uudnyttet potentiale som en udløber af evalueringen af Den Fælles Dataenhed. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal bede om en status for de ovenfor skitserede initiativer, samt andre væsentlige initiativer, som bestyrelsen måtte have iværksat for at målrette og styrke Den Fælles Dataenheds samspil med kommunerne om kontrolindsatsen, og Den Fælles

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2019 vedrørende 2018

Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen
<p>tværs af den offentlige sektor ikke er fuldt indfriet” og på den baggrund bl.a. skitseret følgende initiativer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dataenheden vil revidere de nuværende nøgletal og styrke kommunernes mulighed for at sammenligne sig med andre kommuner for eksempel i forhold til opnået provenu eller i forhold til hvilke kriterier andre sammenlignelige kommuner vælger at arbejde med. • STAR vil fremover modtage opgørelser over de enkelte kommuners anvendelse af dataenhedens leverancer med en præcis opgørelse af sager, der er overført fra bestillingslister til prioriteringslister og kontrolsager oprettet fra bestillingslisterne. • Fastsættelse af KPI'ere for dataenhedens leverancer, der årligt fastsættes i bestyrelsens strategi, der derved medvirker til at sikre den nødvendige fremdrift i udviklingen af Den Fælles Dataenhed. • Udbetaling Danmarks revisor har i beretningen for 2018 bemærket, at der eksisterer et støtte uudnyttet potentiale, som led i opfølgningen på evalueringen af den fælles dataenhed. 		<p>Dataenheds understøttelse af Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde (HOK). Tilsynet er særligt interesseret i bestyrelsens indsatser med henblik på ”Fastsættelse af KPI'er for dataenhedens leverancer, der årligt fastsættes i bestyrelsens strategi og medvirker til at sikre den nødvendige fremdrift i udviklingen af Den Fælles Dataenhed”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • STAR ser frem til at modtage opgørelser over de enkelte kommuners brug af Den Fælles Dataenheds leverancer. STAR skal bede om at Udbetaling Danmark nu påbegynder afrapporteringen jfr. også STAR's brev af 9. maj 2017 om kommunefordelte oplysninger af udtrækslister fra Den Fælles Dataenhed, opnåede resultater m.v.