

udbetaling danmark=

5. oktober 2020

## **Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2019 mv.**

Udbetaling Danmarks bestyrelse har svaret på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2019 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 har i tilsynsbrevet for 2019 kvitteret for den konstruktive dialog med Udbetaling Danmark om ændringer i opstillingen af Udbetalings Danmarks årsrapport og udarbejdelsen af nye specifikationer i årsrapporten, der redegør for sammenhængen mellem Udbetaling Danmarks årsrapport og statsregnskabet. Administrationen vil ligeledes kvittere herfor og er deslige indstillet på, at der i fællesskab kan findes en løsning på nøgletalstabellerne med den fornødne oversigt over omkostningerne til Udbetaling Danmark.

#### **Enhedsomkostninger for familiedydelser**

Tilsynet har i tilsynsbrevet efterlyst yderligere informationer om årsagerne til stigningen i enhedsomkostninger på familiedyldelsesområdet i 2020. Tilsynet bemærker supplerende, at stigningen i de samlede omkostninger primært kan henføres til driftsomkostningerne.

Stigningen i driftsomkostningerne fra 2018 til 2019 forklares af, at omkostningerne forbundet med implementeringen af henholdsvis ligedeling af børn- og ungeydelsen samt EESSI udgjorde 12 mio. kr. i 2019. Som bekendt blev implementeringen af ligedeling af børn- og ungeydelsen udsat i 2019 grundet folketingsvalg, mens implementeringen af EESSI er et flerårigt projekt, som heller ikke blev afsluttet i 2019. Driftsomkostninger på familiedyldelsesområdet var således niveau med 2018, hvis der ses bort fra disse store implementeringsopgaver i 2019.

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

De øvrige administrationsomkostninger, som dækker lånefinansierede omkostninger i Udbetaling Danmark, er steget med 4 mio. kr. fra 2018 til 2019. Stigningen er relateret til øgede afskrivninger på nye støttesystemer, og 2019 er første fulde driftsår af disse.

### **Enhedsomkostninger for fleksydelse**

Tilsynet har i tilsynsbrevet efterspurgt yderligere informationer om årsagerne til stigningen i enhedsomkostningerne på fleksydelse. Tilsynet bemærker supplerende, at de samlede administrationsomkostninger på fleksydelsesområdet er steget de sidste år, mens antallet af ydelsesmodtagere er faldet. I tillæg til bestyrelsens svarbrev har administrationen følgende bemærkninger.

Fleksydelse blev i starten af 2019 i driftssat på Standard Administrationsløsning, hvilket dels har medført en stigning i de øvrige administrationsomkostninger grundet øgede afskrivninger, og en stigning i IT-driftsomkostningerne. Fleksydelse har ikke tidligere haft IT-driftsomkostninger, idet systemunderstøttelsen er sket via det gamle IT-system, KMD Social Pension, som alene har været finansieret af fagløsningen til pensionsområdet. Udover en stigning i IT-driftsomkostninger har implementering af Obligatorisk Pensionsopsparring medført omkostninger på over 1 mio. kr. for fleksydelse i 2019.

Trods disse forhold udgjorde de samlede driftsomkostninger forbundet med administrationen af fleksydelse 10 mio. kr. i 2019, hvilket er én mio. kr. mindre end i 2018.

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

Tilsynet har i sit tilsynsbrev ligeledes efterlyst yderligere informationer om baggrunden for stigningen i enhedsomkostninger for delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp. Tilsynet bemærker supplerende, at stigningen er relateret til både driftsomkostninger og øvrige administrationsomkostninger.

Delpension og efterlevelseshjælp blev i henholdsvis ultimo 2018 og 2019 idriftsat på Standard Administrationsløsning, hvilket dels har medført en stigning i de øvrige administrationsomkostninger grundet øgede afskrivninger, og dels øgede IT-driftsomkostninger. Ligesom fleksydelse har delpension og efterlevelseshjælp ikke tidligere haft IT-driftsomkostninger, idet de er blevet systemunderstøttet af KMD Social Pension, som alene var finansieret af pension fagløsningen.

Som det fremgik af svaret på tilsynsbrevet for 2018 har hverken delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp heller ikke haft andel af de tværgående omkostninger i 2016. Det er derfor vurderingen, at omkostningerne forbundet med administrationen af disse ydelsesområder var undervurderede i 2016.

I 2017, 2018 og 2019 er der gradvist blevet rettet op på dette. Samtidig er delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp forholdsvis små fagløsninger, hvor selv små ændringer i fordelingen af de tværgående omkostninger har relativt stor betydning for de samlede driftsomkostninger.

### **Administrative procedurer vedrørende IT-systemer og GDPR compliance**

I tilsynsbrevet har tilsynet noteret 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 fortsat er i dialog med leverandørerne om udbedring af svaghederne i 2020.

Administrationen vil gerne henlede opmærksomheden på det omfattende arbejde med at sikre overholdelsen af de persondataretlige regler i Udbetaling Danmark. Som det står beskrevet i bilaget vedrørende status på revisionsobservationer, har administrationen i samarbejdet med Deloitte gennemgået ATP ledelsens redegørelse til Udbetaling Danmarks bestyrelse om overholdelse af gældende persondataretlige regler relateret til ATP's administration af Udbetaling Danmark.

Det fremgår af redegørelsen, at de væsentligste compliancerisici i relation til GDPR er identificeret og håndteret, men at der udestår en række tiltag på specifikke områder, herunder blandt andet vedrørende sanering af persondata og sikring af, at kun relevante persondata indhentes og præsenteres ved sagsbehandling. Ledelsen forventer, at udeståender er håndteret ved udgangen af 2020, med undtagelse af to mindre områder, der forventes at være håndteret senest efteråret 2021, idet idriftsættelse af SFO på ny IT-løsning er udskudt.

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

Kvaliteten af den løbende sagsbehandling er centralt for Udbetaling Danmarks myndighedsvaretagelse, og administrationen søger derfor løbende at forbedre kvaliteten heraf, hvilket blandt andet kan aflæses på overholdelsen af sagsbehandlingsfrister og stadfæstelsesprocenten ved Ankestyrelsen.

Ud over høj kvalitet i sagsbehandlingen har overholdelsen af dataretlige regler et centralt fokus hos Udbetaling Danmark, der i sin sagsbehandling anvender store mængder data. Administrationen bemærker derfor med tilfredshed, at tilsynet har noteret sig konklusionen fra Udbetaling Danmarks revision om, at administrationens årlige redegørelse for overholdelse af persondataretlige regler er fyldestgørende.

### **Orienteringspligt ved overskridelse af sagsbehandlingsfristen**

Tilsynet har anmodet om at modtage en handlingsplan, som indeholder status for Udbetaling Danmarks arbejde som skal sikre, at der bliver implementeret en systematisk proces på alle ydelsesområder for orientering af borgerne, når sagsbehandlingsfristen ikke overholdes. I tillæg til bestyrelsens svarbrev har administrationen følgende bemærkninger.

For at Udbetaling Danmark kan orientere ansøger, når sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes, skal sagsbehandlingssystemerne kunne identificere i hvilke sager, der skal sendes orienteringsskrivelser. Ligeledes kræves en instruks for udsendelsen af de relevante skrivelser samt de relevante breve.

Status på implementeringen er på nuværende tidspunkt, at processen for orientering

er idriftsat på boligstøtteområdet og på barselsområdet. På alle øvrige områder er processen under udarbejdelse.

For de øvrige områder er der på nuværende tidspunkt udarbejdet de relevante orienteringsbreve samt proces for udsendelse. Udestående er at udvikle systemfunktionalitet til at udsøge de relevante sager, som forventes klar inden udgangen af uge 44 i 2020. Herefter vil den samlede proces blive idriftsat.

Administrationen vil orientere Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering løbende om fremdriften, ligesom der bliver fremsendt en endelig orientering ved udgangen af uge 45 med bekræftelse af, at processen er udrullet til alle Udbetaling Danmarks områder.

### **Remonstrationsprocenten i Udbetaling Danmark**

Administrationen har løbende fokus på at nedbringe remonstrationsprocenten og har i 2020 iværksat en ny struktureret proces, der endnu hurtigere skal afdække behov for ændringer, herunder tilretninger i IT-systemer, breve, instrukser og artikler. Hertil gennemføres der undervisning for derved at opnå et fald i antallet af ændringer i remonstrationen.

#### *Ændret proces for opfølgning på sager, hvor resultatet er et andet i remonstrationen end i førstegangsafgørelsen*

Udbetaling Danmark har tilpasset strukturen i den opfølgning, der sker, når sager ændres i forbindelse med genvurderingen, og hvor genvurderingen sker på det samme grundlag, som den oprindelige afgørelse. Hensigten er at sikre en bedre og hurtigere opsamling af læring, som kan sendes hurtigt ud til de kunderådgivere, der træffer afgørelserne, samt lederne på området. Samtidig er hensigten hurtigere at få udbredt kendskabet til ændringer og præciseringer af praksis, som primært følger af Ankestyrelsens afgørelser, så der er overensstemmelse mellem de vurderinger, der foretages i førstegangsafgørelserne, og de, som foretages i genvurderingerne.

#### *Dybdegående juridisk gennemgang af sagerne, der ændres i remonstrationen*

Ud over den løbende opfølgning overfor kunderådgiverne bliver sagerne løbende gennemgået af en jurist fra klageområdet, der i samarbejde med en jurist med kendskab til IT-systemerne, instrukserne og vidensartiklerne vurderer, om der skal ske ændringer i diverse redskaber. Redskaberne er de værktøjer, der understøtter kunderådgivernes sagsbehandling og viden, når de træffer afgørelserne i første led. Hvis der ved gennemgangen findes behov for mere systematisk undervisning af kunderådgiverne, kan denne tilrettelægges.

I det følgende redegøres der for konklusionerne for analysen af årsager til ændringer i remonstration. De er opdelt i 1) områdespecifikke forhold og 2) tværgående forhold.

#### **1) Områdespecifikke forhold**

I perioden fra januar til september 2020 har Udbetaling Danmark afgjort 613 sager (svarende til 10 pct. af alle påklagede sager), hvor borgerne har fået helt eller delvis medhold ved genvurderingen. Boligstøtteområdet er det største område med 349

sager (57 pct. af det samlede antal medhold), mens barselsområdet er det mindste område med 54 sager (9 pct. af det samlede antal medhold). Familieydelsesområdet har 149 sager (24 pct. af det samlede antal medhold.), og pensionsområdet har 61 sager (10 pct. af det samlede antal medhold), hvor det lave niveau for sidstnævnte kan formodes at hænge sammen med idriftsættelse af nyt IT-system.

Analysen har afdækket en række ydelsesspecifikke forhold, der fører til ændringer i remonstration.

### *Boligstøtte*

På boligstøtteområdet er der identificeret særlig udfordringer på tre områder: Månedlig genberegning, tilflytning til husstanden og bevillingsdatoen.

Genberegningsafgørelserne udgør antalsmæssigt den væsentligste andel af medholdssagerne i 2020 på boligstøtte (37 stk. svarende til 11 pct. af det samlede antal medhold). De 37 medhold svarer til en medholdsprocent på 3,5, hvis antallet af medhold sammenholdes med antal behandlede klager på området. De månedlige genberegninger af den foreløbige forudbetalte boligstøtte sker, når den faktiske indkomst afviger fra den indkomst, som borgeren har oplyst (udover nærmere fastsatte grænser). I de fleste situationer forekommer der en grundlæggende forskel mellem det, som borgeren opfatter som månedens indkomst, og det, som juridisk henhører under månedens indkomst (den skattemæssige indkomst). Udbetaling Danmark træffer omkring 1,2 mio. afgørelser om året på området, hvoraf ca. 24.000 er manuelle afgørelser på baggrund af indsigelse fra borgeren.

Det bemærkes, at boligstøtteområdet er genstand for Ankestyrelsens praksisundersøgelse i 2020. I denne sammenhæng forventes der at kunne hentes læring, som kan inddrages i det videre arbejde

29 af medholdssagerne (svarende til 8 pct. af det samlede antal medhold på boligstøtteområdet) skyldes sager om tilflytninger til boligstøtteberettiget husstande. Omfanget af sagerne skyldes i høj grad de forlængede sagsbehandlingstider, der opstod i forbindelse med idriftsættelsen af det nye boligstøttesystem, og som i visse sager har medført et større tilbagebetalingskrav end normalt ved tilflytning. Administrationen har i disse sager skulle genvurdere, om oplysningspligten over for borgeren var overholdt, samt om borgeren var i god tro. Disse konkrete og individuelle vurderinger, hvor også sagens øvrige forhold spiller ind, er således ikke udtryk for sædvanlige sager. Antallet af sager, der ændres på dette område, forventes at blive kraftigt reduceret fremadrettet, idet der nu ikke længere i samme grad er lange sagsbehandlingstider, der kan vanskeliggøre sagsforløbene og vurderingerne. Udbetaling Danmark træffer ca. 60.000 afgørelser om året i forbindelse med tilflytning.

Sager om, hvilken dato boligstøtten skal bevilges fra, udgør 8 pct. af ændringer i remonstration på boligstøtteområdet. Udbetaling Danmark behandler mere end 200.000 ansøgninger årligt på boligstøtteområdet, og administrationen har ikke en opgørelse over, hvor mange afgørelser, der træffes alene ud fra en ændret bevillingsdato, da afgørelserne om ansøgning typisk omfatter flere forhold.

### *Barselsdagpenge*

På barselsområdet er sager vedrørende fristoverskridelse ved ansøgning et af de største områder, hvor der i 2020 har været 13 sager (svarende til 23 pct. af alle medholdssager på barselsområdet). De ændrede afgørelser skyldes, at administrationen ikke i alle tilfælde har vejledt tilstrækkeligt om fristerne, når borgere eller arbejdsgivere henvender sig. Udbetaling Danmark har gennemført undervisningsforløb med vægt på vigtigheden af en korrekt og relevant vejledning om ansøgningsfrister samt om betydningen af en mangelfuld vejledning herom.

### *Familieydelse*

På familieydelsesområdet er det særligt afgørelserne på EØS og på bidragsområdet, som resulterer i medhold i genvurderingen. I 2020 er 31 stk. relateret til EØS-sagerne (svarende til 21 pct. af alle medholdssager på familieydelsesområdet). Det er gennemgående både i EØS-sagerne og i bidragsagerne, at medholdene i vidt omfang vedrører bevisbyrden for ond tro ved tilbagebetalingskrav. Borger får i genvurderingen medhold i, at ydelser, der er modtaget uberettiget, ikke skal tilbagebetales. Der er tale om en manuel og skønsmæssig vurdering. Udbetaling Danmark har gennem de seneste år flere gange ændret og præciseret vejledningen i brevene på baggrund af præciseringer og ændringer fra Ankestyrelsen.

### *Pensionsområdet*

På pensionsområdet udgør sager om varmetillæg og samliv henholdsvis 7 stk. og 4 stk. (svarende til ca. 11 pct. og 7 pct. af det samlede antal medhold på pensionsområdet).

I tilkendelse af varmetillæg er det især ændringer i opgørelsesperioden for varmeudgifter, der giver anledning til ændrede afgørelser.

Samlivsafgørelser er manuelle og skønsmæssige og kan derfor give anledning til fortolkninger. Udbetaling Danmark har i 2020 udviklet et hjælpeværktøj, som kunderådgiverne kan bruge ved samlivsvurderinger på pension og familieydelse. Dette for at sikre en bedre og mere ensartet kvalitet af afgørelserne om samliv.

## **2) Tværgående forhold**

Administrationen peger overordnet set på tre årsager af mere tværgående karakter til ændringer i remonstration: Sager med usædvanlige forløb, idriftsættelse af nye IT-systemer og praksisændringer.

### *Sager med usædvanlige forløb*

En del af de sager, der ændres i remonstrationen, er sager, som har haft et usædvanligt forløb. Det kan handle om, at faktum i sagen er specielt, eller at der er en flerhed af faktiske eller juridiske forhold, som peger i forskellige retninger. Det betyder, at sagens løsning er kompliceret, og at sagens resultat afhænger af en konkret og individuel afvejning af forhold i sagen. Disse sager ses på alle områder, og det er forventeligt, at der til stadighed vil være en vis mængde af disse sager, men at der fremadrettede vil være færre, idet sagerne blandt andet opstår i kølvandet af

idriftsættelser af nye IT-systemer og ved længere sagsbehandlingstider

#### *Idriftsættelse af nye IT-systemer*

Hertil kommer, at det i forbindelse med idriftsættelsen af de nye IT-systemer har været nødvendigt i nogle situationer at foretage ændringer i remonstrationen. Det har gjort sig gældende ved håndtering af systemmæssige fejl (sagsbehandlingsfejl). Det bemærkes, at administrationen i denne forbindelse har genoptaget de upåklagede afgørelser med henblik på at sikre korrekt behandling af alle sagerne.

#### *Praksisændringer*

På flere områder har der været ændringer i Udbetaling Danmarks praksis blandt andet som følge af ændringer i Ankestyrelsens praksis. Dette har også betydet ændringer i genvurderingerne samt efterfølgende genoptagelser af de upåklagede afgørelser, der måtte være berørt af praksisændringen.

#### **4-ugers fristen ved genvurderingen**

Tilsynet ønsker en oversigt over, hvilke tiltag bestyrelsen har iværksat for at overholde 4-ugersfristen i alle klagesager, herunder implementeringen, og en vurdering af, om det er tilstrækkeligt eller om der skal iværksættes yderligere tiltag.

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har administrationen følgende bemærkninger vedrørende tiltag, som er implementeret.

Klageområdet er tilført yderligere ressourcer, og en del af klagesagerne behandles nu også i driften. Dette indebærer en øget fleksibilitet ved udsving i tilgangen af klager, da flere nu kan behandle klagesager. Tidligere har det været vanskeligt for Udbetaling Danmark at overholde 4 ugers fristen, når der har været større udsving i antallet af klager. Udover en øget fleksibilitet understøtter den nye organisering en læring fra klagesagerne i hele organisationen.

Herudover er der gennemført effektiviseringer med henblik på at øge produktiviteten. Der er sket effektiviseringer i visitationen af klager og i behandlingen af klager. Visitationen af klagesager er forenklet således, at den er mindre omfattende end tidligere. En forenkling af visitationen sikrer, at klagesagen hurtigt kommer videre til behandling, og klagesagerne afsluttes nu af den første klagesagsmedarbejder, som gennemgår sagen. Behandlingen af klager er effektiviseret ved et fokus på driftsstyring og ved at præcisere genvurderingsopgaven samt de krav, der er til en genvurdering.

I perioden fra og med januar til og med august 2020 er 82 pct. af klagesagerne afsluttet indenfor 4 uger. Dette tal er beregnet på grundlag af alle behandlede klagesager, og der er altså som nævnt tidligere, ikke taget højde for, at der kan være sager, som ikke er behandlet indenfor 20 dage, men som alligevel opfylder kravene i bekendtgørelsen, da der f.eks. er indhentet yderligere oplysninger under klagesagsbehandlingen.

På denne baggrund vurderes det, at tiltagene er tilstrækkelige.

Hertil bemærkes det videre, at de rapporterede nøgletal indeholder den procentvise andel af klagesager, der blev genvurderet inden for 4-ugersfristen. Der er ikke medregnet de sager, hvor genvurderingen først blev afsluttet efter udløbet af fristen, men hvor dette skyldtes omstændigheder som nævnt i § 12, stk. 2, og hvor genvurderingen altså fortsat blev foretaget i overensstemmelse med reglerne. Disse sager vil på nuværende tidspunkt være indeholdt i mængden af sager, der ikke er genvurderet inden for fristen. Udbetaling Danmarks finder dette uhensigtsmæssigt og opfordrer således til en dialog med tilsynet med henblik på at ændre i denne rapportering, således at denne type sager fremover vil indgå i den sagsmængde, hvor genvurderingsfristen er overholdt, hvis orienteringskravet er opfyldt.

#### **Antallet af sagsbehandlingsfejl i Udbetaling Danmark**

Tilsynet bemærker, at antallet af sagsbehandlingsfejl generelt ligger højt i Udbetaling Danmark sammenlignet med antallet af sagsbehandlingsfejl ved andre myndigheder. Tilsynet bemærker desuden, at der er en risiko for, at de formelle sagsbehandlingsfejl, som Ankestyrelsen finder i klagesagerne, også findes i sager, som ikke påklages til Ankestyrelsen, og at formelle fejl udgør en svækkelse af retssikkerheden for alle borgere, der har sager hos Udbetaling Danmark.

Tilsynet noterer sig de initiativer, som Udbetaling Danmark har iværksat for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen. Tilsynet forudsætter, at effekterne af de iværksatte initiativer vil kunne afspejles i nøgletallene for 2020 fra Udbetaling Danmark og i Ankestyrelsens redegørelse til næste år.

Udbetaling Danmarks har stort fokus på borgernes retssikkerhed. De formelle fejl, der påpeges i den årlige redegørelse fra Ankestyrelsen, viser, at der generelt er en faldende tendens. Herudover er der ofte tale om fejl, der ikke har betydning for resultatet af afgørelsen. Der er på denne baggrund iværksat forskellige tiltag og generelt er kvalitetsarbejdet prioriteret højt.

Udbetaling Danmark bemærker også, at den formalitetsmangel, der oftest er påtalt i 2019 i forbindelse med Ankestyrelsens behandling af klagesager på Udbetaling Danmarks områder, er overskridelse af 4-ugersfristen for genvurderingen. Denne kritik forventes at falde væsentligt i den kommende redegørelse fra Ankestyrelsen på baggrund af, at Udbetaling Danmark i langt de fleste sager nu overholder denne frist.

Herudover er processen for opfølgning på sager, der har været prøvet i Ankestyrelsen, ligeledes er tilpasset. Forventningen er således, også dette initiativ vil ses afspejlet i tallene på klageområdet for 2020.

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

Udbetaling Danmark noterer sig med tilfredshed, at tilsynet anerkender, at Den Fælles Dataenheds understøttelse af kommunernes opfølgning på kontanthjælp efter § 10 i lov om aktiv socialpolitik nu er udbredt til alle landets kommuner.



Udbetaling Danmark finder det glædeligt, at Den Fælles Dataenhed har styrket kommunernes kontrolindsats på kontanthjælpsområdet og har medvirket til realiseringen af et højt kontrolprovenu ved i 2019 at have leveret godt 200.000 kontrolsager.

### Fald i antal sager behandlet fra registersamkøring

Udbetaling Danmark har fra 2017-2019 behandlet et færre antal kontrolsager på baggrund af registersamkøring, og har i 2019 ikke nået det strategiske mål om en 5 pct. stigning i sager behandlet fra registersamkøring. Tidligere havde Udbetaling Danmark den udfordring, at en relativ stor del af de registersamkørte sager ikke førte til egentlige kontrolsager, da sagerne ved visitering i kontrolafdelingen ikke blev vurderet egnet til yderligere undersøgelse.

Udbetaling Danmark har derfor i årene 2017-2019 afsat ressourcer til at forbedre de registersamkørte sager for at øge den andel, som er undersøgelsesegnet, og som fører til en kontrolsag. Udbetaling Danmark har øget andelen fra 41 pct. i 2017 til 68 pct. i 2019 (jf tabellen nedenfor).

### Andel undersøgelsesegnede sager af tilgåede sager

*Registersamkørte sager, der startes op i Udbetaling Danmark*

2017	2018	2019
41%	52%	68%

I takt med udviklingen af arbejdet med at gøre de registersamkørte sager mere undersøgelsesegnede har effekten været et faldende antal sager til kontrolarbejdet. Det hænger sammen med, at den løbende forbedring på den ene side medfører, at kontrolafdelingen finder flere relevante sager, som ikke tidligere blev identificeret, men samtidig også sorterer flere irrelevante sager fra, som ellers tidligere figurerede som potentielle kontrolsager.

Nedgangen i antallet af sager fra registersamkøring skal også ses i den sammenhæng, at sagsantallet i 2019 er steget på andre sagskanaler. Udbetaling Danmark har oplevet en stigning i antallet af indkomne sager fra borger.dk og andre myndigheder. Disse sager er Udbetaling Danmark forpligtet til at behandle.

Udbetaling Danmark har i 2019 afsat ressourcer til at forberede overgangen til nyt sagsbehandlingssystem, som er idriftsat i 2020. Her har fokus for kontrolområdet været at afslutte sager fremfor at opstarte nye, så der skulle konverteres færrest muligt sager fra det gamle system til det nye sagsbehandlingssystem.

Endelig har Udbetaling Danmark prioriteret at afsætte ressourcer til at nedbringe sagsbehandlingstiderne på kontrolområdet, da kontrolsager ofte er langvarige.

Disse forskellige forhold har tilsammen medført et lavere antal behandlede registersamkørte sager i Udbetaling Danmark. Det er dog Udbetaling Danmarks forventning at realisere det strategiske mål i 2020 på 5 pct. stigning i antallet af behandlede sager fra registersamkøring. Dette på trods af, at der i 2020 afsættes betydelige ressourcer til at idriftsætte og modne nyt sagsbehandlingssystem samt konvertering af

eksisterende sager fra det gamle system.

### Fald i kontrolprovenu på registersager

Udbetaling Danmark har oplevet et fald i kontrolprovenu fra registersamkøring fra ca. 75 mio. kr. i 2018 til ca. 53 mio. kr. i 2019. Faldet skyldes primært nedgangen i antallet af behandlede sager som gennemgået ovenfor. Udbetaling Danmark har dog formået at øge det samlede kontrolprovenu fra ca. 118 mio. kr. i 2018 til ca. 128 mio. kr. 2019, idet kontrolsager fra andre sagskanaler har bidraget til at øge det samlede kontrolprovenu.

Herudover har Udbetaling Danmark arbejdet mod mere fremrykket kontrol. Udbetaling Danmark har forbedret kontrollen på kontroltrin 2 (løbende kontrol i fagsporene) og samtidig opstartet kontrolinitiativer på kontroltrin 1 (ansøgningskontrol i fagsporene). Dette kontrolarbejde vil identificere og stoppe sager, inden de bliver til kontroltrin 3-sager i kontrolafdelingen og således mindske mængden af sager og provenupotentiale i sager fra registersamkøring på kontroltrin 3.

Udbetaling Danmark har som nævnt arbejdet på at forbedre de registersamkørte sager, der udsøges til kontrol, hvilket har medført en stor stigning i antallet af registersamkørte sager, der oprettes som egentlige kontrolsager. Dette arbejde har tillige betydet, at Udbetaling Danmark har opnået en højere andel af de afsluttede kontrolsager, som har medført et provenu fra 29 pct. i 2017 til 44 pct. i 2019. Udbetaling Danmark har således samlet set opnået en betydelig kvalificering af kontrolarbejdet (jf. tabellen nedenfor)

### **Andel provenusager af afsluttede undersøgelsesegnede sager**

*Registersamkørte sager, der startes op i Udbetaling Danmark*

2017	2018	2019
29%	43%	44%

Det er forventningen, at provenuet på registersamkørte sager ikke vil stige i 2020, da der har været en faldende tilgang af registersamkørte sager i 2019. I 2020 er der stadig bundet ressourcer til implementering af nyt sagsbehandlingssystem og nyt pensionssystem, hvilket har betydning for mængden af sager og provenu.

## 5. Bemærkninger til tilsynsbrevets bilag

Tilsynet har ligesom sidste år udarbejdet to bilag til tilsynsbrevet, hvilket giver anledning til følgende bemærkninger fra Udbetaling Danmark.

### *Overbudgettering af administrationsomkostninger for 2020 vedrørende Lån til Uddannelsesløft*

Administrationen skal indledningsvis gøre opmærksom på, at Udbetaling Danmark opkræver et administrationsbidrag for Lån til Uddannelsesløft, som er i overensstemmelse med den afsatte finanslovsbevilling. I den sammenhæng skal det ligeledes påpeges, at opgaven indgår som en del af Statslige Finansielle Ordninger (SFO).

Efter aftale med Økonomistyrelsen styrer Udbetaling Danmark økonomien i SFO ud fra en samlet ramme for alle ordninger, herunder i forhold til realisering af aftalte besparelseskraav. Der sker efterfølgende en udligning af eventuelle mer- og mindre-forbrug mellem de forskellige ordninger.

Dette kan medføre, at de realiserede omkostninger til den enkelte ordning kan afvige fra bevillingen på finansloven. De samlede omkostninger til SFO vil dog være indeholdt indenfor de samlede finanslovsbevillinger til ordninger under SFO set under ét.

#### *Fejl i finansieringsbidrag på boligstøtteområdet*

Angående posteringsfejlen i fagsystemet på boligstøtteområdet, som har medført en løbende ufuldstændig og dermed forsinket finansiering hos stat og kommuner, kan Udbetaling Danmark i lighed med tidligere redegørelser bekræfte, at der regnskabsmæssigt blev taget hensyn til forholdet i 2019. Fejlen er efterfølgende rettet i fagsystemet, den manglende finansiering er opkrævet efterfølgende, og der er indført yderligere interne kontroller på området.

Angående praksis for håndtering af genberegningskrav bemærker Udbetaling Danmark, at forholdet skyldtes en ændring i lovgivningen på området, som medførte, at en del genberegningskrav ikke har kunnet rettes mod borgerne før efterreguleringskørslen året efter. De finansieringsmæssige konsekvenser af lovændringen har ikke været afklaret, hvilket har betydet, at likviditetstrækket hos Udbetaling Danmark vedrørende disse krav ikke tilsvarende har været hentet fra statens likviditet, som det er tilfældet med reelt oprettede krav hos borgerne.

Udbetaling Danmark og Beskæftigelsesministeriet blev ved udgangen af 2019 enige om, at det ville være mest retvisende at afspejle disse krav som tilgodehavender i statsregnskabet og tilsvarende afspejle det manglende likviditetstræk som en mellemregning med Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmark kan oplyse, at der udelukkende har været tale om balance/likviditetsmæssige forskelle, idet udgifterne i statsregnskabet løbende har været retvisende. Afklaringen af de likviditetsmæssige forhold udestår fortsat, da der pågår drøftelser om omlægning af finansieringen vedrørende genberegningskrav, herunder ift. tidligere finansiering fra kommunerne. Udbetaling Danmark har således fortsat løbende, og indtil efterreguleringskørslen er færdiggjort året efter, et likviditetsmæssigt udlæg vedrørende en del af genberegningsskravene, og som således tilsvarende ikke reguleres på balancen i statsregnskabet.

Udbetaling Danmark vil naturligvis stå til disposition i forhold til dialogen om statens retningslinjer for finansiering af ydelser administreret af Udbetaling Danmark, i forhold til at fortsætte dialogen omkring likviditetstræk og registreringer i statsregnskabet vedrørende genberegningsskravene.

#### *Ressortministeriernes bemærkninger til overensstemmelser mellem henholdsvis statsregnskabet og Udbetaling Danmarks årsrapport samt ordningsregnskaberne for de fem store ordninger under Statslige Finansielle Ordninger.*

Som det fremgår af ressortministeriernes bemærkninger i bilag 2 til tilsynsskemaet,

så er der grundlæggende overensstemmelse mellem statsregnskabet og dels ordningsregnskaberne på området Statslige Finansielle Ordninger, samt dels de statslige specifikationer i Udbetaling Danmarks årsrapport. På §§ 9 og 38 har Skatteministeriet og Udbetaling Danmark noteret en uvæsentlig difference, som efterfølgende er afklaret.

På § 17 har Beskæftigelsesministeriet og Udbetaling Danmark noteret en difference i registrerede udlån på området for boligstøttelån. Difference skyldes primært en korrektion i saldoen for boligstøttelån i statsregnskabet tilbage i 2016, som var foretaget på baggrund af et fejlbehæftet grundlag. På området for boligstøttelån har der endvidere historisk været en forskel i regnskabspraksis i Udbetaling Danmark og staten.

For at regnskabspraksis og registreringer i størst muligt omfang bliver ens og mere entydigt sammenhængende, vil det være hensigtsmæssigt at ændre regnskabspraksis på dette område i Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmark vil samarbejde med Beskæftigelsesministeriet om ændring af regnskabspraksis, den finansielle afrapportering og primokorrektionen i forhold til registrerede udlån.

Med venlig hilsen

Carsten Bodal  
Direktør for Udbetaling Danmark