

5. oktober 2021

## **Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2020 mv.**

Udbetaling Danmarks bestyrelse har svaret på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2020 mv. Bestyrelsen har bedt administrationen om at gennemgå og besvare enkelte punkter i tilsynsbrevet yderligere.

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

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

#### **Uhensigtsmæssig praksis om tilbagebetalingskrav i sager på barselsområdet**

Tilsynet noterer, at der på barselsområdet i 2020 fortsat er sager med en uhensigtsmæssig praksis om tilbagebetalingskrav, der nedsættes, hvor hele det korrekte beløb udbetales med den konsekvens, at Udbetaling Danmark kræver hele det tidligere udbetalte beløb tilbagebetalt.

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har administrationen følgende bemærkninger.

Den nævnte praksis vedrører sager, hvor borger har fået udbetalt for lidt i barselsdagpenge, og hvor Udbetaling Danmarks system ikke i alle sager kan korrigerer på differencen (udligne op-og nedjusteringer) og udbetale restbeløbet. I stedet udbetales det fulde korrekte beløb for hele perioden, hvorved der opstår et krav om tilbagebetaling. Det kan oplyses, at der opstår i omegnen af 400 af sådanne sager årligt.

I 2019 blev udbetalingsmotoren i Udbetaling Danmarks it-system på barselsområdet justeret, således at der kan foretages korrektioner indenfor den samme periode alene på differencen. Når der skal foretages korrektioner over flere perioder, kan systemet dog ikke foretage korrektioner alene på differencen og udbetale et restbeløb. En ændring af udbetalingsmotoren har vist sig at være vanskelig og omfattende, og det har vist sig særligt komplekst ved udligning i perioder hen over flere skatteår. Administrationen arbejder fokuseret på også at kunne håndtere korrektioner over flere perioder. På nuværende tidspunkt pågår de nødvendige analyser, der skal sikre, at systemets udbetalingsmotor på sigt kan indrettes hensigtsmæssigt også for de borgere, der skal have udbetalt restbeløb på baggrund af korrektioner på differencen

Telefontid:

Mandag-torsdag: 8.00-16.00

Fredag: 8.00-15.30

henover flere udbetalingsperioder.

#### **Utilstrækkelig begrundelse i skønsmæssige afgørelser**

Tilsynet noterer sig, at Ankenævnet for Statens Uddannelsesordninger i 2020 generelt har oplevet en forbedring af Udbetaling Danmarks begrundelser, der oftere repareres ved genvurderingen. I skønsmæssige afgørelser sker det dog fortsat, at Udbetaling Danmarks afgørelser mangler en tilstrækkelige begrundelse, at der ikke foretages et skøn, eller at skønnet ikke foretages korrekt.

På Studiegældsområdet er der i de seneste år gennemført tiltag til sikring af, at der foretages korrekte skøn, herunder at der begrundes fyldestgørende i afgørelserne. Tiltagene er sat i værk som følge af kritik fra Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger.

Administrationen noterer sig derfor med tilfredshed, at Ankenævnet generelt har oplevet en forbedring af både afgørelserne og begrundelserne omkring studiegæld. At Ankenævnet for tredje år i træk kan konstatere, at der fortsat er afgørelser, der mangler tilstrækkelig begrundelse, eller hvor der ikke er foretaget korrekt skøn, findes ikke tilfredsstillende.

I juni måned 2021 besluttede Udbetaling Danmark derfor at gennemgå alle processer, sagsgange, breve, vidensartikler og instrukser på studiegældsområdet.

På nuværende tidspunkt er alle breve mv. gennemgået og tilrettet på det område, hvor kritikken er forekommet. Der vil i den kommende periode blive foretaget yderligere opfølgning på sagerne, som behandles. Dette med henblik på at sikre fremadrettet, at der er fokus på korrekte begrundelser, samt hvordan det forvaltningsretlige skøn udøves.

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

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har administrationen følgende bemærkninger.

Administrationen noterer sig med tilfredshed, at tilsynet anerkender opfyldelsen af de strategiske mål for den databaserede kontrol i 2020, hvor provenuet på kontroltrin 3 nåede 102 mio. kr., mens antallet af sager i den databaserede kontrol steg med 26 pct. til 1.569 sager. Den historiske udvikling i disse og andre udvalgte nøgletal har givet tilsynet anledning til at spørge uddybende til tilrettelæggelsen af kontrolarbejdet og den observerede udvikling i resultaterne af Udbetaling Danmarks kontrolindsats.

#### **Fald i oprettede kontrolsager og kontrolprovenu**

Tilsynet bemærker et fald i antal oprettede kontrolsager og kontrolprovenuet fra 2019 til 2020 samtidig med, at omkostningerne til kontrolarbejdet er steget. Antallet af sager fra andre sagskanaler er faldet i 2020 (jf. tabellen nedenfor). Kontrolenheden har haft fokus på at styrke kontrolindsatsen på enlig-temaet gennem en målrettet

revidering af enligkriteriet på registersamkøringen. Forventningen er, at såvel antallet som kvaliteten af sager på enligområdet kan hæves i løbet af 2021.

I 2020 havde Udbetaling Danmark afsat betydelige ressourcer til idriftsættelse og modning af et nyt sagsbehandlingssystem, hvor systemindkøbet er afspejlet i de øgede omkostninger, mens implementeringen af det nye system, som det må forventes, har kostet sagsbehandlingstid, der har fundet anvendelse i uddannelse/oplæring, konvertering af sager og lignende. Herudover har driftsmodningen af et nyt pensionssystem betydet, at beregninger på kontrolsager om pension blev udskudt til 2021, hvilket har givet færre sager i 2020. Sammenlagt forklarer dette faldet i antal oprettede kontrolsager og dermed provenu.

Omkostninger til kontrolindsatsen er i 2021 budgetteret til at falde til det sædvanlige niveau, mens sagssystemet er fuldt implementeret og understøtter den almindelige drift.

<b>Antal tilgåede sager fra andre sagskanaler</b>		
	2019	2020
Registersamkørte sager	1.243	1.569
Sager fra andre sagskanaler	5.543	4.651
<b>Hovedtotal</b>	<b>6.786</b>	<b>6.220</b>
<i>Sagskanaler i Udbetaling Danmark*</i>		

\*Data er dynamisk, hvorfor der kan opstå mindre ændringer i tallene fra år til år.

Tilsynet anmoder om at få oplyst, hvilke initiativer Udbetaling Danmark påtænker at gennemføre med henblik på at effektivisere kontrolindsatsen. Administrationen arbejder løbende med tilrettelæggelsen af den mest effektive kontrol. Udbetaling Danmark arbejder i 2021 med mulige kontrolinitiativer på kontroltrin 1 på barsels- og bolig-temaet. Dette kontrolarbejde vil identificere og stoppe sager, inden de bliver til kontroltrin 3-sager i kontrolenheden. Dette forventes dog også at reducere mængden af sager og provenupotentiale i sager fra registersamkøring på kontroltrin 3.

### **Fald i antal tilgåede registersamkørte sager**

Det bemærkes af tilsynet, at antal kontrolsager tilgået fra dataenheden er faldet målt over en flerårig periode. Administrationen har et løbende fokus på, at flere registersamkørte sager skal være undersøgelsesegnede. Det betyder, at sagerne har en højere kvalitet, hvilket kræver mere sagsbehandlingstid i den enkelte sag. Udbetaling Danmark har øget andelen af undersøgelsesegnede sager fra 68 pct. i 2019 til 74 pct. i 2020. Herudover er andelen af undersøgelsesegnede sager, som afsluttes med provenu, steget fra 44 pct. i 2019 til 64 pct. i 2020 (jf. tabellerne nedenfor).

Målt over en flerårig periode betyder administrationens fokus på sagernes undersøgelsesegnethed, at der er sket et fald i antallet af registersamkørte kontrolsager. Det bemærkes imidlertid, at der i 2020 er sket en stigning på 26 pct. i antal tilgåede registersamkørte sager, jf. tabellen ovenfor, og det forventes, at antallet af registersamkørte sager i 2021 fortsat vil stige.

Andel undersøgelsesegnede sager af tilgåede sager		
	2019	2020
<i>Registersamkørte sager, der startes op i Udbetaling Danmark</i>	68 pct.	74 pct.

Andel behandlede sager med provenu af de undersøgelsesegnede sager		
	2019	2020
<i>Registersamkørte sager, der afsluttes i Udbetaling Danmark</i>	44 pct.	64 pct.

Tilsynet anmoder Udbetaling Danmark om at overveje, hvorvidt der kan fastlægges en baseline for antallet af kontrolsager leveret fra dataenheden til kontrolenheden til det nuværende resultatkrav. Den historiske udvikling i antallet af registersamkørte, undersøgelsesegnede og provenu-sager beskrevet ovenfor taler ind til en central udfordring ved at fastlægge en baseline for antallet af registersamkørte sager. Kvaliteten af en gennemsnitlig registersag var langt højere i 2020, end den var i 2018, og en baseline vil på den baggrund have begrænset værdi.

Udbetaling Danmarks tværgående tilgang til tilrettelæggelsen af en effektiv kontrolindsats betyder også, at en snæver baseline for antallet af kontrolsager fra dataenheden til kontrolenheden ikke vil omfatte sager, der leveres fra dataenheden til andre dele af Udbetaling Danmark til brug for fremrykket kontrol på områderne for familiefordelinger, barsel og boligstøtte. Tilgangen af registersamkørte sager skal også vurderes i lyset af, at Udbetaling Danmark er forpligtet til at behandle sager fra andre sagskanaler – fx borger.dk og kommunerne. Som beskrevet ovenfor er sagstilgangen på nogle af de øvrige sagskanaler faldet i 2020, hvor antallet af registersamkørte sager er steget.

Udbetaling Danmark indgår gerne i en dialog med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering om en afsøgning af mulighederne for alternative opgørelser, der kan understøtte vurderingen af fremdriften i kontrolarbejdet.

## Bemærkninger til tilsynsbrevets bilag

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

### Bilag 2

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

På § 14 har Udlændinge- og Integrationsministeriet noteret en marginal difference mellem Udbetaling Danmarks årsrapport for 2020 og statsregnskabet på reintegrationsbistand. Forskellen skyldes, at der i Udbetaling Danmarks årsrapport er indregnet forskydning i tilgodehavender hos borgere, hvilket der umiddelbart ikke er i statsregnskabet.

På § 14 har Udlændinge- og Integrationsministeriet endvidere noteret et merforbrug på Udbetaling Danmarks driftsudgifter til reintegrationsbistand. Der er på forslag til finanslov for finansåret 2022 indbudgetteret en bevilling til håndtering af merforbruget i 2020. Dertil dækker bevillingen engangsudgiften til nyt IT-system i 2020, der skal håndtere udbetalingerne af reintegrationsbistand efter nedlukningen af KMD Social Pension.

Med venlig hilsen

Carsten Bodal  
Direktør for Udbetaling Danmark