



Bestyrelsen for Udbetaling Danmark
Kongens Vænge 8
3400 Hillerød

Styrelsen for Arbejdsmarked
og Rekruttering

Vermundsgade 38

2100 København Ø

T +45 72 21 74 00

E star@star.dk

www.star.dk

CVR 55568510

9. september 2021

J.nr. 21/10083 05

Tilsynsbrev til Udbetaling Danmarks bestyrelse vedrørende regnskabsåret 2020

Kære bestyrelse for Udbetaling Danmark

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering sender som led i beskæftigelsesministerens tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark tilsynsbrevet for 2020 med tilhørende tilsynsskema og bilag.

Jeg vil indledningsvist gerne kvittere for Udbetaling Danmarks særlige indsats i forbindelse med tiltag vedr. håndtering af COVID-19. Udbetaling Danmark har bistået med administration og udvikling af digitale løsninger til at understøtte corona-relateret lovgivning, fx corona-relateret merindtægt og midlertidig ret til dagpenge. Derudover har Udbetaling Danmark bistået Styrelsen for Patientsikkerhed med smitteopsporingsindsatsen, som har været en uvurderlig indsats i arbejdet med smitteopsporing.

Efter lov om Udbetaling Danmark fører beskæftigelsesministeren – i samarbejde med en række andre ressortministerier – tilsyn med, om bestyrelsen for Udbetaling Danmark sikrer, at Udbetaling Danmark administreres hensigtsmæssigt og forsvarligt.

Tilsynets vurderinger af om bestyrelsen udfører sit hverv i overensstemmelse med lovgivningen baseres hovedsageligt på regnskaberne fra Udbetaling Danmarks interne og eksterne revision, beretningen fra bestyrelsen for Udbetaling Danmark, redegørelser fra klageinstanser om kvaliteten i sagsbehandlingen og bestyrelsens bemærkninger til disse redegørelser. Tilsynet har fokus på effektiv administration, borgernes retssikkerhed, forbedret borgerservice gennem digitalisering og bedre kontrol og korrekt udbetaling af ydelser.

Det er overordnet tilsynets opfattelse, at Udbetaling Danmark fortsat løser opgaverne effektivt samtidig med, at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og at sikre en god borgerservice.

Enhedsomkostningerne ses generelt at være faldende, hvilket bl.a. skyldes effektiviseringer i driften, og at systemfornyelserne er blevet afsluttet.

Udbetaling Danmark har ligeledes i 2020 afsluttet konkurrenceudsættelsesprogrammet og fornyelsen af de it-systemer, der understøtter Udbetaling Danmarks drift og sagsbehandling. Det er opgjort til en årlig besparelse på 30 pct. i løbende it-omkostninger sammenholdt med omkostningsniveauet inden etableringen af Udbetaling Danmark.

Retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen er fortsat tilfredsstillende, hvilket bl.a. ses ved, at stadfæstelsesprocenten i klagesager er på et stabilt højt niveau. Det betyder, at Ankestyrelsen bekræfter, at Udbetaling Danmarks oprindelige afgørelse var korrekt. Antallet af sager, hvor Ankestyrelsen udtaler kritik er derudover faldet.

Tilsynet har opfølgende spørgsmål til bestyrelsen om tilpasning af sagsbehandlingstider, tilbagebetalingskrav på barselsområdet, kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde og den registerbaserede kontrolindsats.

Spørgsmålene er nærmere beskrevet i tilsynsskemaet.

Afsluttende bemærkninger

Til orientering udarbejder Ankestyrelsen for Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering en praksisundersøgelse om ansøgnings- og anmeldelsesfrister på barselsdagpengeområdet i Udbetaling Danmark. Praksisundersøgelsen udarbejdes i 3. og 4. kvartal af 2021.

Bestyrelsens svar på tilsynets opfølgende spørgsmål bedes sendt til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering senest den 22. oktober 2021. Svaret bedes sendt til star@star.dk og caa@star.dk.

Tilsynsbrevet, herunder nøgletalstabellerne for 2020 vil blive offentliggjort på Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings hjemmeside, når vi har modtaget bestyrelsens svar på tilsynsbrevet.

Kopi af tilsynsbrevet er sendt til Rigsrevisionen, Udbetaling Danmarks eksterne revisor, Deloitte, Udbetaling Danmarks interne revision samt til Indenrigs- og boligministeriet, Erhvervsministeriet, Finansministeriet, Justitsministeriet, Kulturministeriet, Miljø- og Fødevarerministeriet, Skatteministeriet, Statsministeriet, Sundhedsministeriet og Social- og Ældreministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Børne- og Undervisningsministeriet og Folketingets Administration.

Venlig hilsen


Helle Rasmussen
Vicedirektør

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Tilsynsbrev vedrørende 2020 til Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2021

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

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 tiltretlagt 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 revisionsprotokoller.
- 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, som bestyrelsen har redegjort for i den årlige beretning til beskæftigelsesministeren. Bilaget beskriver bestyrelsens håndtering af problemstillingerne, herunder status og tilsynets bemærkninger hertil.
- Bilag 2 om overensstemmelser 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 differenceer.

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

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder</p> <p>Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2020</p> <p>Den økonomiske volumen i udbetaling og administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling Danmark har i 2020 udbetalt ydelser for ca. 236 mia. kr., hvilket er ca. 3 procent mere end i 2019. Ydelserne blev udbetalt til i alt ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere. • Udbetaling Danmark har i 2020 idriftsat nye opgaver vedrørende udbetaling af midlertidigt børnetilskud, seniorpension og seniorpræmieordning, og Udbetaling Danmark har påbegyndt implementeringen af en ny ordning om tidlig pension. • I 2020 har Udbetaling Danmark derudover varetaget nye opgaver som følge af covid-19, herunder bl.a. administration af en midlertidig ret til dagpenge til forældre, der må blive hjemme for at passe deres børn som følge af covid-19, samt afledte opgaver relateret til udbetaling af en-gangstilskud på 1.000 kr. og førtidig udbetaling af opsparede feriemidler. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2020 uden forbehold eller fremhævelser. 	
<p>Udvikling i Udbetaling Danmarks samlede økonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • De samlede administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark udgjorde i alt ca. 1,6 mia. kr. i 2020, hvilket er ca. 130 mio. kr. lavere end i 2019. • De samlede it-omkostninger inkl. afskrivninger på it-systemer udgjorde ca. 595 mio. kr. i 2020, svarende til et fald på 62 mio. kr. i forhold til 2019. Heraf udgjorde de løbende it-driftsomkostninger i alt 448 mio. kr. i 2020, hvilket var 116 mio. kr. lavere end i 2019, mens omkostninger til regnskabsmæssige afskrivninger på it-systemerne steg med 54 mio. kr. i 2020 til i alt 147 mio. kr. • Omkostningerne til kundedrift udgjorde i alt 788 mio. kr. i 2020, svarende til et fald på 91 mio. kr. i forhold til 2019, mens projekt- og etableringsomkostninger mv. steg med 25 mio. kr. til i alt 180 mio. kr. i 2020. • Udbetaling Danmark har i 2020 afsluttet konkurrenceudsettelsesprogrammet og fornyelsen af de it-systemer, der understøtter Udbetaling 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet bemærker, at udviklingen i Udbetaling Danmarks samlede administrationsomkostninger kan tilskrives et fald i omkostningerne til både kundedrift og it-driftsomkostninger. Tilsynet bemærker dog samtidig, at faldet i de løbende omkostninger til it-drift delvist modsvares af stigende omkostninger til regnskabsmæssige afskrivninger på it-systemerne. • Tilsynet finder det vigtigt, at bestyrelsen i de kommende år fastholder fokus på effektivisering af Udbetaling Danmarks drift med henblik på en fortsat reduktion af administrationsomkostningerne, så lån optaget i forbindelse med konkurrenceudsettelsesprogrammet kan afvikles. • Tilsynet vil fortsat følge udviklingen i Udbetaling Danmarks samlede administrationsomkostninger og enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Danmarks drift og sagsbehandling. Udbetaling Danmark har opgjort, at konkurrenceudsættelsen medfører en årlig besparelse på 30 pct. i de løbende it-omkostninger sammenholdt med omkostningsniveauet inden Udbetaling Danmarks etablering.</p>		
<p>Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger</p>		
<p>Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger</p>		
<ul style="list-style-type: none"> De samlede omkostninger til administration af de ydelsesområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt knap 1,4 mia. kr. i 2020, og var ca. 130 mio. kr. lavere end i 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at udviklingen i administrationsomkostningerne på det kommunale område bl.a. kan tilskrives et fald i omkostningerne til kundedrift, mens øvrige administrationsomkostninger, herunder afskrivninger på it-systemer, var stignende i 2020. 	
<ul style="list-style-type: none"> Omkostningerne til kundedrift udgjorde 620 mio. kr. i 2020, hvilket var ca. 90 mio. kr. lavere end i 2019. 		
<ul style="list-style-type: none"> Øvrige administrationsomkostninger i form af afskrivninger på it-systemer samt projektomkostninger mv., samlet steg med 76 mio. kr. i 2020 til i alt 294 mio. kr. 		
<p>Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Nøgletal for enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager er opgjort med udgangspunkt i Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kundedrift, it-driftsomkostninger, etableringsomkostninger samt øvrige administrationsomkostninger. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at bestyrelsen i sin beretning for 2020 bemærker, at udviklingen i enhedsomkostningerne bl.a. kan tilskrives løbende effektiviseringer i driften samt afslutningen af systemfornyelsen. 	
<ul style="list-style-type: none"> Nøgletalstaberne for 2020 viser bl.a., at de samlede enhedsomkostninger var faldende på de fleste ydelsesområder. For sager om boligstøtte, familieydelse, pension, fleksydelse, studiegæld samt delpension, efterlevelses- og begravelseshjælp var enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtager således lavere i 2020 end i 2019. 		
<p>Enhedsomkostninger for barseldagpenge (nøgletalstabel 1.2a)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Barseldagpenge berørte ca. 174.000 borgere i 2020. De samlede omkostninger til administration af området steg med 7 mio. kr. i 2020 og udgjorde i alt 212 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.167 kr. i 2019 til 1.217 kr. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for, at stigningen i enhedsomkostningerne fra 2019 til 2020 primært forklares af ekstraordinære omkostninger relateret til GDPR og datasanering på barselsområdet i 2020 samt omkostninger til implementering af ændrede regler om sorgorlov. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Udvikling i administrationsomkostninger for statslige ordninger</p> <p>Omkostninger til administration af statslige ordninger</p> <ul style="list-style-type: none"> De samlede driftsomkostninger til administration af statslige ordninger udgjorde 167 mio. kr. i 2020, hvilket er på niveau med omkostningerne i 2019. Øvrige statslige administrationsomkostninger og etableringsomkostninger udgjorde i alt ca. 33 mio. kr. i 2020, hvilket er 3 mio. kr. mere end i 2019. Omkostningerne er primært relateret til fornyelsen af it-systemer for statslige finansielle ordninger samt etableringsomkostninger i forbindelse med nye statslige ordninger vedrørende seniorpræmieordning, midlertidigt børnetilskud og tidlig pension. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer samtidig, at enhedsomkostningerne for barseldagspenge fortsat er lavere end niveauet i 2017 og 2018. 	
<p>Enhedsomkostninger for International Pension og International Social Sikring (nøgletabel 1.2a)</p> <ul style="list-style-type: none"> Området berørte ca. 56.000 borgere i 2020, hvilket var ca. 2.700 færre end i 2019. De samlede administrationsomkostninger udgjorde 77 mio. kr. i 2020, svarende til et fald på 2 mio. kr. i forhold til 2019. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.362 kr. i 2019 til 1.389 kr. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at udgiftsniveauet holdes nogenlunde stabilt i 2020 samtidig med, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for, at Udbetaling Danmark i 2020 har idriftsat nye opgaver vedrørende udbetaling af midlertidigt børnetilskud, seniorpension og seniorpræmieordning, og har påbegyndt implementeringen af en ny ordning om tidlig pension. Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark har prioriteret implementering af en ny ret til tidlig pension. Dette medfører en yderligere forlængelse og fordyrelse af modernisering af sy-stemportefølje vedr. studielån m.v. 	
<p>Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer</p> <p>It-kontroller i Udbetaling Danmark (intern og eksterne revisionsprotokoller)</p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmarks fag- og støttesystemer er outsourcet til eksterne leverandører. ATP har på vegne af Udbetaling Danmark indhentet erklæringer fra væsentlige it-leverandørers revisorer vedrørende de generelle it-kontroller og applikationskontroller, der er etableret i og omkring de outsourcete systemer. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for, at udviklingen i omkostningerne bl.a. forklares af idriftsættelsen af det nye pensionssystem, og at det lavere antal ydelsesmodtagere i 2020 bl.a. er en følge af en midlertidigt længere sagsbehandlingstid i det nye pensionssystem, som ligeledes har påvirket enhedsomkostningerne på området. 	
<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på en række åbenstående revisionsbemærkninger fra tidligere år, og at Udbetaling Danmarks revision på den baggrund har lukket revisionsbemærkninger fra tidligere år. Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks administration er opmærksom på de udestående forhold. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2021 for alle åbenstående revisionsbemærkninger. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Erklæringerne viser bl.a., at der i enkelte fagsystemer er konstateret svagheder vedrørende bl.a. kontroller og brugerrettigheder mv. Enkelte erklæringer er afgivet med forbehold eller udestår. 		
2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen		
Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2020		
Antal behandlede sager i 2020 (nøgletabel 2.1.1.1.)		
<ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2020 behandlet 720.110 sager i alt på de centrale sagsområder. Det er en stigning på knap 4 pct. i forhold til 2019. Stigningen skyldes primært en tilgang af sager på barselsområdet og boligstøtteområdet. 		
Udvikling i sagsbehandlingstider		
Gennemsnitlige sagsbehandlingstider og tilpassede frister (nøgletabel 2.1.1)		
<ul style="list-style-type: none"> Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2020 er samlet set faldet sammenlignet med 2019 på tværs af de centrale sagsområder. Der er sket et fald på sager på barselsområdet, underholdsbidrag, sundhedskort, folkepension, varmetillæg og ISS – art. 13. Det største fald i gennemsnitlig sagsbehandlingstid er vedrørende udstedelse af særligt sundhedskort, hvor faldet er på 8 uger. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at sagsbehandlingstidene i 2020 på flere områder er faldet sammenlignet med 2019, og at sagsbehandlingstidene henover året er stabile inden for de enkelte sagsområder. 	
Overholdelse af frister – andel ansøgninger til tiden (nøgletabel 2.1.1 og 2.1.2.)		
<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har i tilsynsbrevet vedrørende 2017, 2018, og 2019 bedt bestyrelsen om at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsfristerne kunne tilpasses, da sagsbehandlingstidene reelt er kortere end de fastsatte frister. I 2020 blev 90 pct. af alle ansøgningssager behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte sagsområder efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne underholdsbidrag, sundhedskort, folkepension og varmetillæg ligger fortsat noget højere end den reelle sagsbehandlingstid. Bestyrelsen har nedsat sagsbehandlingsfristerne pr. 1. januar 2021 på sagsområderne barselsdagpenge, virksomhedsrefusion og barsel-øvrige. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne igen i år ligger på et stabilt højt niveau på alle centrale sagsområder, og at de reelle sagsbehandlingstider er kortere end de fastsatte frister. Tilsynet har noteret, at bestyrelsen har oplyst, at sagsbehandlingsfristerne løbende tilpasses på de områder, hvor en høj andel af sagerne bliver behandlet inden for den fastsatte frist. Tilsynet forventer, at bestyrelsen fortsat løbende har fokus på, at fristerne afspejler den faktuelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af ansøgningssagerne. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen om at oplyse om baggrunden for, at sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne underholdsbidrag, sundhedskort, folkepension og varmetillæg ikke er justeret, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Fristoverskridelse i ansøgningssager (nøgletalstabel 2.2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige svartid i sager, der overskridet de fastsatte frister i ansøgningssager, er faldet på stort set alle centrale sagsområder. • Der er særligt sket et fald i den gennemsnitlige svartid i sager om underholdsbidrag, sundhedskort og varmetillæg i sager, hvor fristen overskrides. • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på sagsområderne underholdsbidrag og sundhedskort er fortsat høj (19 uger) i de sager, hvor fristen overskrides. • I sager om ISS – art. 13 er den gennemsnitlige svartid uændret på 8 uger. • Der er sket et fald i antallet af sager om underholdsbidrag, sundhedskort og varmetillæg med fristoverskridelse. I 2020 omfattede var antallet af disse 3.388 sager ud af i alt 45.872 sager. I 2019 udgjorde antallet af sager med fristoverskridelse på disse sagsområder i alt 6.196 ud af i alt 66.057 sager. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved fristoverskridelse er faldet på 9 ud af 10 centrale sagsområder. 	
<p>Kvalitet i afgørelserne - klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering</p> <p>Klagesager i alt (nøgletalstabel 2.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antallet af klager til Udbetaling Danmark på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde i alt 8.753 i 2020. Det er et fald på 9 pct. i forhold til 2019. • Der er sket en stigning i antallet af klager på barselsområdet fra 506 til 778 klagesager svarende til en stigning på 54 pct. i forhold til 2019. • Antallet af klager på boligstøtteområdet udgjorde 4.635, hvilket er et fald på 15 pct. i forhold til 2019. I 2019 var der et stort antal klager på boligstøtteområdet som følge af afvikling af store sagsbunker. 		
<p>Remonstration (nøgletalstabel 2.3.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antallet af sager, som Udbetaling Danmark selv ændrer på baggrund af borgerens klage, er samlet set faldet fra 10.824 sager i 2019 til 8.771 sager i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at remonstrationsprocenten på alle sagsområder er faldende herunder på boligstøtteområdet. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> I 2020 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgeren medhold i 10 pct. af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket er lavere end i 2019, hvor remonstrationsprocent var 12. På boligstøtteområdet har Udbetaling Danmark behandlet 4.807 klagesager i 2020, og ved genvurderingen givet medhold i 9 pct. af sagerne. I 2019 har Udbetaling Danmark behandlet 6.555 klagesager og ved genvurderingen givet medhold til 12 pct. af sagerne. Remonstrationsprocenten i 2020 er stort set uændret på familieydelsesområdet i forhold til 2019. Udbetaling Danmark har på familieydelsesområdet omgjort 12 pct. af 1.545 behandlede sager i 2020 mod 13 pct. i af 1.707 behandlede sager i 2019. Ankestyrelsen udarbejdede i 2020 en praksisundersøgelse af 45 sager på boligstøtteområdet om genvurdering i sager, hvor der er sket genberegning, fordi skattestyrelsens indkomstrejster ikke er retvisende i forhold til borgernes betalingssevne den pågældende måned. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark har taget anbefalingerne fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse om boligstøtte til efterretning og har gennemført en række tiltag med henblik på at leve op til anbefalingerne. 	
<p><u>4-ugersfristen for genvurderingen (nøgletalstabel 2.3.), intern revisionsprotokoller samt Ankestyrelsens redegørelse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har siden 2017 fulgt udviklingen i overholdelsen af den lovbestemte 4-ugersfrist, der gælder ved genvurdering af klagesager. 4-ugersfristen skal overholdes i alle klagesager, hvor der ikke indhentes nye oplysninger til brug for sagsbehandlingen. Fristen kan forlænges, hvis Udbetaling Danmark skal skaffe yderligere oplysninger, vurderinger og lignende. I 2020 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 92 pct. af de klagesager, hvor der ikke indhentes nye oplysninger til brug for sagsbehandlingen. I 2019 gjorde det sig gældende i 57 procent af klagesagerne. Ankestyrelsen har i redegørelsen udtalt kritik for manglende overholdelse af 4-ugersfristen i 8 pct. af alle realitetsbehandlede sager. Det er et markant fald i forhold til 2019, hvor der blev udtalt kritik for manglende 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at opgørelsesmetoden for 2020 vedrørende overholdelse af 4-ugers fristen er ændret i forhold til opgørelserne i tidligere års nøgletabeller. Sager, hvor Udbetaling Danmark har indhentet oplysninger, partsbort en borger, eller hvor borger har bedt om udsættelse eller akindsigt, indgår nu som en andel af de sager, hvor genvurderingsfristen er overholdt. Tilsynet vurderer, at den nye opgørelsesmetode giver et mere retvisende billede af, om Udbetaling Danmarks overholder reglerne om frister ved genvurdering af klagesager. Selv om opgørelsen fra 2019 ikke umiddelbart kan sammenlignes med 2020 som følge af den justerede opgørelsesmetode, vurderer tilsynet, at der er sket en markant stigning i antallet 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>overholdelse af fristen i 30 pct. af sagerne.</p> <ul style="list-style-type: none"> På boligstøtteområdet er der ifølge Ankestyrelsens redegørelse sket et fald af udtalt kritik for manglende overholdelse af 4-ugerfristen fra 54 pct. i 2019 til 10 pct. i 2020. 	<p>af sager, hvor Udbetaling Danmark overholder 4-ugers fristen i klagesager.</p>	
<p>Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget, stadfæstet og hjemvist af Ankestyrelsen Antal klagesager i Ankestyrelsen</p> <ul style="list-style-type: none"> I 2020 modtog Ankestyrelsen 4.022 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark, hvilket er et fald på 20 pct. i forhold til 2019. Ankestyrelsen modtog flest klagesager i 2020 på følgende sagsområder: boligstøtte (39 pct.), familievdelser (23 pct.) og national pension (18 pct.). 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at det i 2020 og 2019 er på de samme sagsområder, hvor Ankestyrelsen har modtaget flest klager. Tilsynet bemærker videre, at der på boligstøtteområdet er sket et fald i antallet af klagesager fra 45 pct. i 2019 til 39 pct. i 2020. 	
<p>Stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen</p> <ul style="list-style-type: none"> I 2020 stadfæstede Ankestyrelsens 84 pct. af de realitetsbehandlede klagesager (antallet af klagesager, som Ankestyrelsen reelt har behandlet), hvilket er stort set samme niveau som i 2019, hvor 85 pct. af sagerne blev stadfæstet. Syv pct. af de realitetsbehandlede sager i 2020 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark, hvilket er uændret i forhold til 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen fortsat ligger på et højt niveau. Tilsynet noterer, at der på barselsområdet har været sager, der er knyttet til forskellige problemstillinger, der kan henføres til covid-19. 	
<p>Særligt om tilbagebetalingskrav</p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen beskrev i 2019 om en uhensigtsmæssig praksis vedrørende tilbagebetaling i sager f.eks. på barselsområdet og på boligstøtteområdet. Den handler om tilbagebetalingskrav, der nedsættes. I stedet for at korrigere kravet udbetaler Udbetaling Danmark hele det korrekte beløb og beder derefter om tilbagebetaling af hele det beløb, som borgeren tidligere har fået udbetalt. Udbetaling Danmark har rettet op på den uhensigtsmæssige praksis i sager om boligstøtte. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen om en status vedr. håndtering af den uhensigtsmæssige praksis om tilbagebetalingskrav i sager på barselsområdet.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Kvalitet i afgørelser – Kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen Sagsbehandlingsfejl i klagesager</p> <ul style="list-style-type: none"> I 2020 har Ankestyrelsen påtalt sagsbehandlingsfejl i 29 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er et fald på 16 procentpoint i forhold til 2019, hvor Ankestyrelsen påtalte sagsbehandlingsfejl i 45 pct. af de realitetsbehandlede sager. Kritikken vedrører hovedsageligt mangelfulde begrundelser (13 pct.) og manglende overholdelse af 4-ugersfristen (8 pct.). Ankestyrelsen har i 5 pct. af sagerne i 2020 kritiseret, at Udbetaling Danmark ikke har vejledt korrekt om klagemuligheder. I 2019 blev der udtalt kritisk i 7 pct. af sagerne. <p>Sagsbehandlingsfejl vedr. mangelfulde begrundelser</p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen har udtalt kritik vedr. mangelfulde begrundelser i 13 pct. af de realitetsbehandlede sager, hvilket er et mindre fald i forhold til 2019, hvor det blev påtalt i 16 pct. af sagerne. Kritikken vedrører primært barselsområdet, boligstøtteområdet og pensionsområdet. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at der er sket et markant fald i antallet af påtalte sagsbehandlingsfejl og dermed en stigning i kvaliteten af sagsbehandlingen. Tilsynet noterer Ankestyrelsens oplysning om, at Udbetaling Danmark har fokus på klagevejledning og ved den mindste tvivl spørger, om borgeren ønsker at klage over afgørelsen. 	
<p>Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser</p> <ul style="list-style-type: none"> Styrelsen for Patientsikkerhed modtog i 2020 i alt 53 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende begravelseshjælp og særligt sundhedskort. Styrelsen afsluttede 29 sager i 2020, hvoraf 22 af sagerne bortfaldt. Miljø- og Fødevareklagenævnet modtog ingen klager i 2020. Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog i 2020 61 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende vilkårene for tilbagebetaling af SU-lån og for meget modtaget uddannelsesstøtte. Ankenævnet afsluttede 70 sager i 2020, hvoraf 51 af sagerne blev stadfæstet. Otte sager blev hjemvist heraf seks på grund af manglende eller mangelfuld begrundelse. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Styrelsen for Patientsikkerhed ikke har udtalt kritik i sager i 2020. Tilsynet noterer sig, at Ankenævnet for Statens Uddannelsesordninger i 2020 generelt har oplevet en forbedring af Udbetaling Danmarks begrundelser, der oftere reparerer ved genvurderingen. I skønsmæssige afgørelser sker det dog fortsat, at Udbetaling Danmark afgørelser mangler en tilstrækkelige begrundelse, at der ikke foretages et skøn eller at skønnet ikke foretages korrekt. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Overholdelse af de persondatarettelige regler</p> <p><u>GDPR (intern og eksternt revisionsprotokollater)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ATP har udarbejdet en redegørelse for overholdelse af de persondatarettelige regler for 2020. • Den interne og eksterne revision i Udbetaling Danmark konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende kan danne grundlag for bestyrelsens vurdering af persondataområdet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer at Uddannelses- og Forskningsstyrelsen oplyser, at der blev iværksat et samarbejde i 2019 om forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen af klager på studieøgelsesområder, og yderligere tiltag er taget i 2021, som forventes at afspejle sig i afgørelserne fremover. 	
<p>3. Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.</p> <p><u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2020 samlet set</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling Danmark måler årligt borgernes tilfredshed i forbindelse med ansøgning om ydelser samlet og for de enkelte ydelsesområder. Ifølge undersøgelsen er det et tilfredsstillende niveau, hvis mere end 70 procent af borgerne er tilfredse. • For 2020 viser undersøgelsen på de samlede ydelsesområder, at 82 pct. er tilfredse med ansøgningsprocessen. Dette er 6 procentpoint højere end i 2019, hvor tilfredsheden var på 76 pct. • Overordnet set ses en stigning i forhold til borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden fra 71 pct. i 2019 til 80 pct. i 2020. <p><u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2020 på enkelte ydelsesområder</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • På boligstøtteområdet, der var præget af implementeringen af et nyt it-system i 2018-2019, er tilfredsheden med ansøgningsprocessen steget fra 69 pct. i 2019 til 76 pct. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at bestyrelsen har fokus på at overholde data-beskyttelsesforordningen. • Tilsynet noterer desuden, at revisionen konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende, da den i al væsentlighed dækker de områder, der er omfattet af forordningen, og da der ikke er konstateret væsentlige kritiske forhold, som ikke er oplyst i redegørelsen. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling Danmark måler årligt borgernes tilfredshed i forbindelse med ansøgning om ydelser samlet og for de enkelte ydelsesområder. Ifølge undersøgelsen er det et tilfredsstillende niveau, hvis mere end 70 procent af borgerne er tilfredse. • For 2020 viser undersøgelsen på de samlede ydelsesområder, at 82 pct. er tilfredse med ansøgningsprocessen. Dette er 6 procentpoint højere end i 2019, hvor tilfredsheden var på 76 pct. • Overordnet set ses en stigning i forhold til borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden fra 71 pct. i 2019 til 80 pct. i 2020. <p><u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2020 på enkelte ydelsesområder</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • På boligstøtteområdet, der var præget af implementeringen af et nyt it-system i 2018-2019, er tilfredsheden med ansøgningsprocessen steget fra 69 pct. i 2019 til 76 pct. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark er steget de sidste 3 år. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bestyrelsen har noteret, at der på baggrund af en analyse på boligstøtteområdet i 2019 er indhentet viden om bagvedliggende faktorer for forskellige borgergruppers tilfredshed, som er anvendt til at implementere forbedringer for borgerne. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> På boligstøtteområdet er tilfredsheden i 2020 på 69 pct. Det er en stigning på 11 procentpoint fra 2019. Borgernes tilfredshed i forhold med ansøgningsprocessen er på boligstøtteområdet steget fra 63 pct. i 2019 til 68 pct. i 2020. Tilfredsheden med kommunikationen på boligstøtteområdet er faldet fra 66 pct. i 2019 til 64 pct. i 2020. <p><u>Udbredelse af teknologiske løsninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har udviklet en række administrationsløsninger, der er baseret på forskellige kendte teknologier. Udbetaling Danmark har oplyst, at bestyrelsen har vurderet, at flere af de løsninger, Udbetaling Danmark i dag anvender, kan nyttiggøres for andre myndigheder i den offentlige sektor. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at tilfredsheden fortsat på mange målepunkter for ydelsesområderne folkepension, boligstøtte og barseldagpenge i 2020 har en tilfredshed på under 70 pct. Tilsynet bemærker, at bestyrelsen vil fortsat arbejde på at hæve tilfredsheden med fokus på de områder, hvor denne endnu ikke er tilfredsstillende. Tilsynet noterer at, at Udbetaling Danmark ønsker at udvide kendskabet til nye teknologiske løsninger. 	
<p><u>4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder</u></p> <p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i 2020 (nøgletalstabel 1.1 og 4.1.1-4.1.2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret Kontrol) oprettede 6.242 kontrolsager i 2020. Det er et fald i forhold til de 6.895 sager, som blev oprettet i 2019. Udbetaling Danmarks kontrolprovenu i 2020 er opgjort til 102 mio. kr., hvilket er et fald i forhold til 2019, hvor provenuet i afgjorte sager var på 128 mio. kr. Udbetaling Danmarks mål- og resultatkrav om et provenu på kontroltrin 3 på over 100 mio. kr. er indfriet. Udbetaling Danmark har i 2020 afgjort 1.701 sager med provenu, hvilket er på niveau med 2019, hvor antallet af afgjorte sager med provenu var 1.698. Både i 2019 og 2020 er antallet af afgjorte sager med provenu lavere end i 2018, hvor antallet af sager var 1.909. Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er i 2020 steget fra 40 mio. til 49 mio. kr. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at antallet af oprettede kontrolsager er faldet med 653 sager på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde. Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks kontrolprovenu fra 2019 til 2020 er faldet med 26 mio. kr. Tilsynet bemærker, at antal afgjorte sager med provenu på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde fortsat er lavere end i 2018. Tilsynet har noteret, at Udbetaling Danmarks omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde i alt er steget med 9 mio. kr. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagerne til, at antal oprettede kontrolsager og kontrolprovenuet er faldet fra 2019 til 2020 samtidig med, at omkostningerne til kontrolarbejdet er steget, samt oplyse hvilke initiativer bestyrelsen påtænker at gennemføre med henblik på at effektivisere kontrolindsatsen.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>Udbetaling Danmarks registerbaserede kontrolindsats (Udbetaling Danmarks årsrapport 2020)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bestyrelsen for Udbetaling Danmarks mål for databaseret kontrol i 2020 var at øge antallet af kontrolsager oplyst og behandlet fra Den Fælles Dataenhed med 4-5 pct. Målet vedrører antallet af sager, som Helhedsorienteret Kontrol i Udbetaling Danmark opretter og behandler fra Den Fælles Dataenhed og er opfyldt, da antal sager er steget fra 1.243 i 2019 til 1.569 i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at bestyrelsen for Udbetaling Danmarks strategiske mål for databaseret kontrol i 2020 er indfriet. Tilsynet noterer, at selvom resultatkravet for databaseret kontrol er opfyldt i 2020, er de 1.569 kontrolsager fra Den Fælles Dataenhed fortsat på et lavere niveau end i 2017 (7.310 sager) og 2018 (3.601 sager). Udviklingen har derfor været nedadgående set i et flerårigt perspektiv. Resultatkravet er således opfyldt på baggrund af et væsentligt fald i antal kontrolsager siden 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for baggrunden for faldet i antal kontrolsager tilgædet fra Den Fælles Dataenhed målt over en flerårig periode. Tilsynet skal bede bestyrelsen overveje, hvorvidt der kan fastlægges en egentlig baseline for antallet af kontrolsager leveret fra dataenheden til Helhedsorienteret Kontrol til det nuværende resultatkrav, således at fremdriften i kontrolarbejdet kan vurderes over en længere årrække.
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen i kommunerne i 2020</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nøgletalstabeller på kontrolområdet er blevet forenklet efter aftale mellem Udbetaling Danmark og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Derfor fremgår kommunernes kontrolresultater på baggrund af dataenhedens leverancer ikke længere af Udbetaling Danmarks nøgletalstabeller. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at der pr. 31. maj 2021 er offentliggjort en benchmark af kommunernes brug af fremsendte kontrolsager, jf. "Aftale om mere enkle og skærpede sanktioner, styrket kontrol med snyd og færre fejludbetalinger". Tilsynet vil på den baggrund følge op på Udbetaling Danmarks og kommunernes samarbejde om den registerbaserede kontrolindsats. Tilsynet kvitterer for den løbende dialog og tekniske drøftelser med Udbetaling Danmark til brug for udmøntning af benchmarkinginitiativet. 	

Bilag 1 til tilsynsbrevet 2021 vedr. 2020

Aktuelle problemstillinger i ydelsesadministrationen i Udbetaling Danmark

Dette bilag beskriver en række aktuelle problemstillinger i ydelsesadministrationen i Udbetaling Danmark, som tilsynet har fulgt, og som i 2020 har krævet handling fra bestyrelsens side. Bestyrelsen for Udbetaling Danmark har, både løbende og i den årlige beretning til beskæftigelsesministeren for 2020, redegjort for håndteringen af disse problemstillinger, som vedrører følgende forhold:

- Overbudgettering af administrationsomkostninger for 2020 vedr. International Pension og International Social Sikring samt Lån til uddannelsesløft
- Kalenderårsmodellen på pensionsområdet

I det følgende afgiver tilsynet sine bemærkninger til de enkelte problemstillinger.

Overbudgettering af administrationsomkostninger for 2020 vedr. International Pension og International Social Sikring samt Lån til uddannelsesløft

- For statslige ordninger i Udbetaling Danmark skal administrationsbidraget i henhold til lov om Udbetaling Danmark kunne afholdes inden for rammerne af bevillingen på finansloven for det år, som administrationsbidraget skal dække.
- For 2020 fastsatte Udbetaling Danmark et statsligt administrationsbidrag vedr. International Pension og International Social Sikring (IPOS), der var højere end årets finanslovsbevilling.
- For ordningen vedr. Lån til Uddannelsesløft har Udbetaling Danmarks administration i april 2020 oplyst Beskæftigelsesministeriet om, at administrationsomkostningerne i 2020 forventes at overstige bevillingsrammen på finansloven.

Status

- Udbetaling Danmarks administration og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering har været i dialog om administrationsomkostningerne for ordningen vedr. Lån til Uddannelsesløft, og styrelsen har på den baggrund godkendt merudgifterne til administration af ordningen i 2020.
- Udbetaling Danmark og Beskæftigelsesministeriet havde en dialog om niveauet for bevillingen for 2020 og på den baggrund blev bevillingen forhøjet, blandt andet som følge af implementeringen af it-systemet EESSI. Dermed blev bevillingssagen om IPOS for 2020 afsluttet. Beskæftigelsesministeren indskærpede efter sagen i brev til Udbetaling Danmarks bestyrelse, at administrationsbidrag for de statslige ordninger skal fastsættes inden for rammerne af den vedtagne finanslov.

Kalenderårsmodellen på pensionsområdet

- Ankestyrelsen ændrede i 2018 praksis i forhold til kalenderårsmodellen. Praksisændringen medførte behov for ændringer i Udbetaling Danmarks pensionssystem, som blev udskriftet i marts 2020. En lang række sager er på grund af systemtilpasningerne stillet i bero og afventer efterregulering (2017 og 2018) eller afventer genoptagelse af efterregulering foretaget efter gammel praksis (2015-2016).

Status

- Bestyrelsen har i beretningen til tilsynet oplyst, at Udbetaling Danmark efter implementeringen af de to praksisændringer i forhold til kalenderårsmodellen, der vedrører bundfradrag og opgørelsesperioder for indtægtsgrundlaget, er i gang med at systemunderstøtte den sidste praksisændring, der vedrører opsplitningen af grundbeløb og pensionsstillæg. Implementeringen forventes afsluttet i december 2021.

Bilag 1 til tilsynsbrevet 2021 vedr. 2020

- Bestyrelsen har endvidere oplyst, at Udbetaling Danmark har været nødsaget til at udsætte efterregulering af pensionen for 2017, 2018 og 2019 for de pensionister og deres samlevende, der er berørt af praksisændringen om opsplitning. Udbetaling Danmark har løbende søgt at efterregulere sagerne manuelt. Efterreguleringerne forventes afsluttet i løbet af 2021. Genoptagelse af sager fra 2015 og 2016 forventes påbegyndt i umiddelbar forlængelse af, at efterreguleringerne for 2017-2019 er færdigafviklet.
- Det er tilsynets forventning, at bestyrelsen sikrer, at Udbetaling Danmark så hurtigt som muligt får genoprettet de sager, som Udbetaling Danmark som ansvarlig myndighed, er forpligtet til at genoptage som følge af Ankestyrelsens praksisændring. Tilsynet noterer sig i den forbindelse, at genoptagelsen af sager fra 2015 og 2016 er blevet yderligere forsinket i forhold til det oplyste i bestyrelsens beretning til tilsynet for 2019, hvori det var angivet, at genoptagelsen forventedes påbegyndt ultimo 2020.
- I forbindelse med ØA22 overføres 65 mio. kr. i 2021 til det kommunale bloktilskud med henblik på ekstraordinære engangsudgifter til systemunderstøttelse i Udbetaling Danmark vedr. de ovenfor nævnte praksisændringer.

Bilag 2 til tilsynsskema vedr. 2020

Ressortministerierne bemærkninger til overensstemmelser mellem henholdsvis statsregnskabet og Udbetaling Danmarks årsrapport samt ordningsregnskaberne for de fem store SFO-ordninger	
De relevante ressortministerier (paragraf på finansloven)	
<p>§§ 7. & 36. Finansministeriet</p>	<p>Bemærkninger fra ministerierne</p> <ul style="list-style-type: none"> Økonomistyrelsen bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Tjenestemandspension, institution 1050, bogføringskreds 6610", stemmer overens med statsregnskabet. Økonomistyrelsen bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Forvaltningsopgaver, institution 1050, bogføringskreds 6616", stemmer overens med statsregnskabet.
<p>§ 8. Erhvervsministeriet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Økonomistyrelsen (Erhvervsstyrelsen) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Udlån i forbindelse med landdistrikter og små øsamfund mv., institution 0815, bogføringskreds 7168" stemmer overens med statsregnskabet.
<p>§§ 9 og 38. Skatteministeriet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Skatteministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statsgaranterede bankstuelån, institution 0862, bogføringskreds 6681" stemmer overens med statsregnskabet. Skatteministeriet bemærker, at Udbetaling Danmarks oplysninger i årsrapporten om statslig nettofinansiering til børne- og ungeydelsen (specifikation 2) stemmer overens med statsregnskabet.
<p>§14. Udlændinge- og Integrationsministeriet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Udlændinge- og Integrationsministeriet bemærker, at regnskabet der fremgår af Udbetalings Danmarks Årsrapport for 2020 fsva. § 14.71.07.10. Reintegrationsbistand i afsnit "Specifikation 3 Finansieringer fra Udlændinge- og Integrationsministeriet, underkonto" afviger marginalt fra statsregnskab med 0,2 mio. kr. Statsregnskabet udgør 37,3 mio. kr. mens regnskabet der fremgår af Udbetaling Danmarks Årsrapport udgør 37,1 mio. kr. Ministeriet er i dialog med Udbetaling Danmark om denne afvigelse, som umiddelbart vurderes at kunne henføres til systemtekniske forskelle i periodiseringen. Udlændinge- og Integrationsministeriet bemærker endvidere, at det statslige regnskab ligeledes indeholder udgifter til driftsomkostninger ved udbetaling af reintegrationsbistand, mens disse to udgiftsposter er opstillet separat i Udbetaling Danmarks Årsrapport for 2020. Udbetaling Danmark bemærker, at der er et merforbrug på 0,7 mio. kr. som kan henføres til større aktivitet på kontoen end forventet. Udbetaling Danmark oplyser, at driftsomkostningerne er 1,3 mio. kr. i stedet for 0,6 mio. kr. som det fremgår af statsregnskabet. Håndteringen af det konstaterede merforbrug drøftes mellem Udbetaling Danmark og ministeriet.

Bilag 2 til tilsynsskema vedr. 2020

	<ul style="list-style-type: none">• Udlændinge- og Integrationsministeriet bemærker at Udbetaling Danmark har orienteret ministeriet om en engangsudgift på 0,8 mio. kr. i 2020 til et nyt IT-system, der skal håndtere reintegrationsbistand. Det bemærkes, at udgiften ikke fremgår særskilt for Udlændinge- og Integrationsministeriet i årsrapporten, men i stedet indgår i øvrige administrationsomkostninger
<p><u>§ 15. Social- og Indenrigsministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none">• Social- og Ældreministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "§ 15.11.42.10 Christiansø, Bogføringskreds 20003", stemmer overens med statsregnskabet."• Social- og Ældreministeriet bemærker, at der for "§ 15.11.42.10 Christiansø er konstateret en difference på ca. 0,8 mio. kr. mellem Udbetaling Danmarks regnskab i årsrapportens specifikation 4, der viser 2,7 mio. kr. og Social- og Ældreministeriets regnskab, der viser ca. 3,4 mio. kr. Denne difference vedr. Forsvarsministeriets finansiering til Sygesikringsudgifter vedr. Christiansø, døg i årene 2017-2019. Forsvarsministeriet har dog først sendt Social- og Ældreministeriet en opkrævning for denne i 2020.
<p><u>§ 17. Beskæftigelsesministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none">• Beskæftigelsesministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen for ordningsregnskabet vedrørende "Forsikringsordninger, Institution 0813, Bogføringskreds 94180", stemmer overens med statsregnskabet.• Beskæftigelsesministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen for ordningsregnskabet vedrørende "Lån til uddannelsesløft, Institution 0813, Bogføringskreds 94185", stemmer overens med statsregnskabet.• Beskæftigelsesministeriet bemærker, at "Specifikation 1 Finansiering fra Beskæftigelsesministeriet" i Udbetaling Danmarks årsrapport generelt stemmer overens med statsregnskabet, når der tages højde for konto 17.62.05.20. Afdrag, afskrivninger mv. for boligydelse. Afvigelsen på underkontoen skyldes primært, at der er sket en opsplitning af kontoen, så kun beboerindskudslåne konteres på underkonto 10 og boligydelses- og boligsikringslån fremadrettet konteres på underkonto 20. Regnskabet fra Udbetaling Danmark konteres derfor på 17.62.05.20. Der foruden er der, for at rette en fejl i et gammel regnskabsår, ifm. årsoppgørelsen for 2020 optaget et ekstraordinært afdrag på -133,2 mio. kr. på afdragskontoen på boligsikrings- og boligstøtte på balancen på underkonto 20. Løsningen er godkendt af Økonomistyrelsen. De registrerede udgifter fra UDK's regnskab stemmer til UDK's specifikation. Det bemærkes, at transaktionen udelukkende er teknisk og dermed ikke påvirker borgere eller andre myndigheder. Dette er ligeledes forklaret i BM's årsrapport samt i den interne revisionsrapport fra UDK.

Bilag 2 til tilsynsskema vedr. 2020

	<ul style="list-style-type: none"> • Beskæftigelsesministeriet bemærker, at "Specifikation 5 Tilgodehavende hos borgere" stemmer overens med registreringerne i statsregnskabet for de balancekonti, der anvendes til at registrere tilgodehavender hos borgere. Der er ligeledes fundet overensstemmelse mellem statsregnskabet og Udbetaling Danmarks specifikation af periodiserede forskudsudbetalte ydelser i årsrapportens 'Specifikation 6 Forudbetalte ydelser til borgere'. • Der er i 2020 fulgt op på det, som fremgik af vores afrapportering for 2019 om, at der på boligområdet (se bemærkning ovenfor) var behov for ændringer i Udbetaling Danmark regnskabspraksis og den løbende finansielle afrapportering til Beskæftigelsesministeriet med henblik på, at der fremadrettet skulle etableres en mere entydig sammenhæng mellem registreringerne i Udbetaling Danmark og i statsregnskabet. Problematikken i 2019 vedrørte afstemningen på boligområdet. I afstemningen for 2020, som er tilsendt Rigsrevisionen i forbindelse med årsafslutningen, er dette adresseret, således at afrapportering fra UDK i 2020 også på boligområdet har entydig sammenhæng til statsregnskabet for 2020.
<p><u>§ 19. Uddannelses- og Forskningsministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uddannelses- og Forskningsministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Administration af studiegæld, Institution 0985, Bogføringskreds 7130", stemmer overens med statsregnskabet. • Uddannelses- og Forskningsministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Lån under Uddannelses- og Forskningsministeriet, Institution 0819, Bogføringskreds 6886", stemmer overens med statsregnskabet.
<p><u>§ 20. Børne- og Undervisningsministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Børne- og Undervisningsministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statslige udlån mv., institution 0816, bogføringskreds 6792", stemmer med statsregnskabet.
<p><u>§ 21. Kulturministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Økonomistyrelsen (Kulturministeriet) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statslige udlån mv., institution 0810, bogføringskreds 6662", stemmer med statsregnskabet. • Økonomistyrelsen (Slots- og Kulturstyrelsen) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statslige udlån mv., institution 0822, bogføringskreds 7184" stemmer overens med statsregnskabet.
<p><u>§ 24. Miljø- og Fødevarerministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Økonomistyrelsen (Miljøstyrelsen) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Værditabsordningen, institution 0820, bogføringskreds 6866",

Bilag 2 til tilsynsskema vedr. 2020

	<p>stemmer overens med statsregnskabet.</p> <ul style="list-style-type: none">• Landbrugsstyrelsen bemærker, at resultatopførelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statlige udlån mv., institution 0824, bogføringskreds 6877", stemmer overens med statsregnskabet.• Fiskeristyrelsen bemærker, at resultatopførelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Fiskerilån, institution 0857, bogføringskreds 16750", stemmer overens med statsregnskabet.
<p><u>§ 28. Transport- og Boligministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none">• Transport- og Boligministeriet bemærker, at resultatopførelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "§ 28 og 37, Udbetaling Danmark for Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, regnskabsførende institution 0811, Bogføringskreds 7262", stemmer overens med statsregnskabet.• Transport- og Boligministeriet bemærker, at resultatopførelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "§ 28 og 37, Udbetaling Danmark for Transport- og Boligministeriet, regnskabsførende institution 0881, Bogføringskreds 92038", stemmer overens med statsregnskabet.

Tilsynsområde 1: Effektiv administration

Table 1.1: Samlede sagsomkostninger og enhedsomkostninger

Formålet med tabellen er at vise sammensætningen af de samlede omkostninger og gennemsnitlige sagsomkostninger på de områder, Udbetaling Danmark administrerer, fordelt på hovedaktiviteter og administrative hovedområder.

	A. Antal unikke CPR-numre om året pr. ordning		B. Driftsomkostninger (mio. kr.) ¹⁾				C. Øvrige adm. omk. ³ Mio. kr.	D. KMD omk., der ikke afregnes via UDK ⁴ Mio. kr.	E. Off. omk. i alt (B+C+D) Mio. kr.	F: Enhedsomk. (E/A) Kr. pr. ydelsesmodt.
	Kundedrifs- omk.	IT- driftsomk.	KMD- omk., der afregnes via UDK ²	Samlede driftsomk.						
Aktivitetsbaserede opgaver										
Barseldagpenge	173.826	89	85	-	174	38	-	212	1.217	
Boligstøtte	728.527	206	103	-	309	62	-	371	509	
Familieydelse	709.291	100	54	-	154	25	-	178	252	
Social pension	1.347.656	132	125	76	332	152	19	503	373	
International Pension og International Social Sikring	55.829	71	-	-	71	7	-	78	1.389	
Fleksydelse	3.551	5	4	-	9	3	-	12	3.471	
Delpension, efterlevelses- og begravelseshjælp	50.476	11	2	-	13	4	-	16	319	
Studiegæld	294.011	29	-	-	29	3	-	32	110	
Seniorpræmieordning	3.583	2	-	-	2	2	-	4	1.214	
1. Aktivitetsbaserede opgaver i alt⁵	3.366.750	644	372	76	1.092	296	19	1.407	418	
Administrative opgaver										
Vandrede arbejdstagere		2	-	-	2	-	-	2		
International sygesikring		21	0	-	21	0	-	21		
Dataenheden		18	-	-	18	-	-	18		
Statslige Finansielle Ord. (undtagen Studiegæld)		57	-	-	57	14	-	70		
Jobpræmieordningen		1	-	-	1	-	-	1		
Helhedsorienteret kontrol		38	1	-	39	10	-	49		
Midlertidigt Børnetilskud		3	-	-	3	3	-	6		
Øvrige opgaver ⁶		3	-	-	3	2	-	5		
2. Administrative opgaver i alt		137	1	-	143	30	-	173		
3. Samlet virksomhed (1+2)⁷		781	372	76	1.235	326	19	1.579		

1) De samlede driftsomkostninger kan genfindes i Udbetaling Danmarks årsrapport, note 8. De koncernfordelte fællesomkostninger udgjorde 81 mio. kr. i 2020, hvilket er en stigning på 9 mio. kr. i forhold til 2019. Dette skyldes blandt andet en teknisk omlægning, så flere omkostninger fordeles på koncernniveau, samt en øget tværgående indsats i relation til risikostyring og GDPR.

Bilag – Nøgletalstabeller for 2020

2) Omkostninger til eksisterende KMD IT-løsninger, der afregnes via UDK: Udbetaling Danmark overtog pr. 1. januar 2018 kommunernes acontobetaling til KMD. KMD-omkostninger, der afregnes via UDK, kan aflæses i note 8 i Udbetaling Danmarks årsrapport. Der er en andel af beløbet, som KMD afregner direkte med den enkelte kommune i en efterregulering, jf. note 4.

3) Øvrige administrationsomkostninger indeholder projekt-, låne- og eksternt finansierede omkostninger. Omkostningerne fremgår af note 8 i Udbetaling Danmarks årsrapport.

4) Omkostninger til eksisterende KMD IT-løsninger, der ikke afregnes via UDK: I 2020 består disse omkostninger alene af efterreguleringen nævnt i note 2 ovenfor.

5) Summen angiver det samlede antal af aktivitetsbaserede opgaver og ikke antallet af unikke CPR-numre, da de samme CPR-numre kan være anvendt i ansøgningen af flere forskellige ydelser. Tallene er trukket den 15. januar 2021.

6) Øvrige opgaver omfatter Dataudveksling med pensionsinstutterne, reintegrationsbistand og tidlig pension

7) Tallene er afrundet.

Table 1.2a: Flerårig oversigt over enhedsomkostninger, 2013-2020, kr. pr. unikt CPR-nummer¹⁾

Formålet med tabellen er at vise udviklingen over tid i de gennemsnitlige enhedsomkostninger (svarende til tallene i kolonne E i tabel 1.1 ovenfor) på de områder, Udbetaling Danmark administrerer.

Enhedsomkostninger (kr. pr. unikt CPR-nummer) ¹⁾	Regnskabstal									
	2013 ²⁾	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
Barseldagpenge	1.379	1.117	987	1.027	1.292	1.242	1.167	1.217		
Boligtøtte ²⁾	687	685	680	698	798	598	554	509		
Familieydelse ²⁾	390	339	321	340	298	242	263	252		
Pension	453	440	401	415	492	471	449	373		
International pension og International Social Sikring	1.097	1.316	1.283	1.217	1.257	1.243	1.362	1.389		
Fleksydelse ³⁾	-	-	-	1.606	2.818	3.994	5.802	3.471		
Delpension, efterlevelses- og begravelseshjælp ³⁾	-	-	-	220	259	286	420	319		
Studiegæld ⁴⁾	-	-	-	-	133	118	127	110		
Seniorpræmieordning ⁵⁾	-	-	-	-	-	-	-	1.214		

1) Udviklingen i enhedsomkostninger er i væsentligt omfang påvirket af driftsførte projektkomkostninger og afskrivninger, som varierer betydeligt fra år til år. Dette gælder særligt omkostninger i relation til Konkurrenceudættelsesprogrammet, som har stor indvirkning på udviklingen i administrationsomkostninger på de enkelte ydelsesområder. Opgørelsen af enhedsomkostninger afspejler derfor ikke udviklingen i Udbetaling Danmarks driftsomkostninger til kundedrift og IT, herunder om Udbetaling Danmark løbende realiserer effektiviseringer i driften. Tallene er opgjort i løbende priser.

2) Driftsomkostningerne for boligtøtte og pension vedrører kun en 10 måneders periode, idet Udbetaling Danmark først overtog disse områder 1. marts 2013.

3) Der opgøres ikke enhedsomkostninger for Fleksydelse, Delpension, efterlevelses- og begravelseshjælp i 2015, da det ikke var et fuldt driftsår.

4) Der opgøres ikke enhedsomkostninger for Studiegæld i 2016, da det ikke var et fuldt driftsår.

5) Ordningen er gået i drift 1. januar 2020.

Table 1.2b: Flerårig oversigt over offentlige omkostninger ekskl. øvrige adm. omkostninger

Mio. kr.	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (B)	2022 (B01)	2023 (B02)	2024 (B03)
Administrations- og IT-omkostninger i alt, ekskl. øvrige adm. omk.	1.454	1.511	1.484	1.494	1.646	1.495	1.490	1.253	1.380	1.197	1.103	1.079

Bilag – Nøgletalstabeller for 2020

Note: Beløbene angives i mio. kr. For 2013-2020 angives omkostninger i løbende priser, mens omkostninger i 2021-24 angives i PL 21. Omkostningerne i 2021-24 afspejler budgetoverslagene angivet til Udbetaling Danmarks bestyrelse i december 2020. Administrations- og IT-omkostninger består af de samlede administrationsomkostninger og de samlede IT-omkostninger, der indgår i Udbetaling Danmarks regnskab, samt de omkostninger til eksisterende IT-løsninger, som leverandøren afregner direkte med kommunerne.

Table 1.2: Flerårig oversigt over offentlige omkostninger inkl. øvrige adm. omkostninger

Mio. kr.	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Administrations- og IT-omkostninger i alt, inkl. øvrige adm. omk.	1.610	1.558	1.575	1.704	1.967	1.771	1.738	1.579
heraf driftsomkostninger	823	844	790	792	959	1.422	1.443	1.235
heraf afskrivninger	0	0	5	31	105	73	93	147
heraf øvrige adm. omk. (ekskl. afskrivninger)	155	44	86	179	216	204	155	179
heraf KMD-omkostninger, der ikke afregnes via Udbetaling Danmark	632	670	694	702	687	72	47	19

Note: Beløbene angives i mio. kr. og i løbende priser. Administrations- og IT-omkostninger består af de samlede administrationsomkostninger og de samlede IT-omkostninger, der indgår i Udbetaling Danmarks regnskab, samt de omkostninger til eksisterende IT-løsninger, som leverandøren afregner direkte med kommunerne. Øvrige administrationsomkostninger indeholder projekt-, låne- og eksternt finansierede omkostninger. Omkostningerne fremgår af note 8 i Udbetaling Danmarks årsrapport.

Table 1.3: Flerårig oversigt over samlede udgifter vedr. IT-understøttelse

Formålet med tabellen er at vise udviklingen over tid i de samlede offentlige omkostninger ved IT-understøttelsen af administrationen af Udbetaling Danmark.

Mio. kr.	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (B)	2022 (B01)	2023 (B02)	2024 (B03)
IT-administrationsomkostninger (nye IT-løsninger)	0	0	0	21	66	125	192	372	513	352	311	304
Kommunale IT-licenser (eksisterende IT-løsninger)¹⁾	632	670	694	702	687	491	419	94	-	-	-	-
Samlet udgift til IT-licenser, mio. kr.	632	670	694	723	753	616	611	466	513	352	311	304

Note: Beløbene angives i mio. kr. For 2013-2020 angives omkostninger i løbende priser, mens omkostninger i 2021-24 angives i PL 21. Omkostningerne i 2021-24 afspejler budgetoverslagene angivet til Udbetaling Danmarks bestyrelse i december 2020. Der indgår ikke afbetaling på lån og renter. Udviklingen i omkostninger er påvirket af implementering af nye lov-, regel- og praksisændringer.

1) Kommunale IT-licenser omfatter kommunernes licensbetalinger til eksterne leverandører vedrørende fag- og støttesystemer, der anvendes på Udbetaling Danmarks områder. Fra og med 2018 har Udbetaling Danmark overtaget størstedelen af kommunernes licensbetaling til KMD. Omkostningerne er udfaset fra og med 2021.

Tilsynsområde 2: Retssikkerhed

2.1. Overblik

I tabellerne i afsnit 2.1. og 2.2 på retssikkerhedsområdet følges de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på de mest centrale ydelsesområder, hvilket vil sige de ordninger, hvor der er mindst 10.000 ansøgningsager om året.

I tabellen i afsnit 2.3 følges klagesager på alle områder med en særlig specifikation på udvalgte centrale ydelsesområder, hvor der samlet set er mange tilkendelser og løbende udbetalinger, idet det ikke er muligt for Udbetaling Danmark teknisk at adskille klagesager over nyansøgninger og andre sager.

Tablet 2.1.1: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider – overblik over samtlige ansøgningsager

Tabellens formål er at give et samlet overblik over sagsbehandlingstiderne (i antal uger) for afsluttede ansøgningsager på alle centrale ydelsesområder i Udbetaling Danmark.

	Antal sager i alt)					Gennemsnit 2020 (antal uger)	Fastsat frist (antal uger)
	2020	1. kvrt., antal uger	2. kvrt., antal uger	3. kvrt., antal uger	4. kvrt., antal uger		
Barseldagpenge	94.215	2	1	2	2	2	3
Virksomhedsrefusion	120.003	6	3	3	3	4	9
Barsel – øvrige ¹⁾	55.954	7	6	5	4	5	10
Boligstøtte	263.171	7	4	4	4	5	9
Ordinært og ekstra børnetilskud	40.500	3	3	3	3	3	6
Underholdsbidrag ²⁾	16.903	5	5	4	4	5	10
Særligt sundhedskort	19.421	2	3	3	4	3	10
Folkepension	29.954	2	2	2	1	2	6
Varmetilæg	9.548	3	5	4	4	4	8
ISS – art 13 ³⁾	34.727	1	1	1	1	1	3
Øvrige ⁴⁾	17.047						
I alt	720.110						

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 4. februar 2021.

- 1) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetinget sygdom) og alvorligt syge børn.
- 2) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 3) ISS - art 13 dækker over sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.
- 4) Øvrige sagsbehandlingsområder, herunder ISS-artikel 12, international pension mfl.

Tablet 2.1.2: Sagsbehandlingstid – overblik over samtlige ansøgningsager til tiden

Tabellen giver et samlet overblik over andelen af sager, som er afsluttet inden for den fastsatte sagsbehandlingsfrist på alle centrale ydelsesområder i Udbetaling Danmark i pågældende kvartal.

2020	Antal sager i alt til tiden i 2020	1. kvrt., pct.				2. kvrt., pct.				3. kvrt., pct.				4. kvrt., pct.				Gennemsnit 2020 (pct.)		Fastsat frist ¹⁾ (pct.)	
		1. kvrt., pct.		2. kvrt., pct.		3. kvrt., pct.		4. kvrt., pct.		1. kvrt., pct.		2. kvrt., pct.		3. kvrt., pct.		4. kvrt., pct.		Gennemsnit 2020 (pct.)		Fastsat frist ¹⁾ (pct.)	
Barseldagpenge	84.909	89	90	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	90	80	80	
Virksomhedsrefusion	105.634	73	90	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	88	80	80	
Barsel – øvrige ²⁾	47.470	78	80	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	85	80	80	
Boligstøtte	228.140	70	92	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	87	80	80	
Ordinært og ekstra børnetilskud	35.885	89	87	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	89	80	80	
Underholdsbidrag ³⁾	15.763	91	93	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	93	80	80	
Særligt sundhedskort	18.551	100	96	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	96	80	80	
Folkepension	29.256	99	99	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	98	80	80	
Varmetillæg	8.170	100	76	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	86	80	80	
ISS – art 13 ⁴⁾	31.747	86	94	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	91	80	80	
Øvrige ⁵⁾	13.340	70	84	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	78	80	80	
I alt	649.189																				

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 4. februar 2021.

- 1) Fristerne er i henhold til Udbetaling Danmark-loven og retssikkerhedsloven fastlagt ud fra den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 pct. af den pågældende sagstype.
- 2) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetinget sygdom) og alvorligt syge børn.
- 3) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 4) ISS - art 13 dækker over sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.
- 5) Øvrige sagsbehandlingsområder, herunder ISS-artikel 12, international pension mfl.

Bilag – Nøgletalstabeller for 2020

2.2. Borgerens perspektiv

Tablet 2.2.1: Svartid til borger – inden for fristen

Tabellen giver et overblik over hvor længe borgeren venter (i antal uger) på at få afgjort sin sag – i de tilfælde, hvor sagen afsluttes inden for den fastsatte frist.

2020	Antal sager i alt til tiden i 2020					Gennemsnit 2020 (antal uger)	Fastsat frist (antal uger)
	1. kv., antal uger	2. kv., antal uger	3. kv., antal uger	4. kv., antal uger			
Barseldagpenge	1	1	1	1	1	1	3
Virksomhedsrefusion	2	2	2	2	2	2	9
Barsel – øvrige ¹⁾	4	4	3	3	3	3	10
Boligstøtte	5	3	3	3	3	4	9
Ordinært og ekstra børnetilskud	2	2	2	2	2	2	6
Underholdsbidrag ²⁾	3	3	3	3	3	3	10
Særligt sundhedskort	2	2	3	3	3	2	10
Folkepension	2	2	1	1	1	1	6
Varmetillæg	3	3	2	3	3	3	8
ISS – art 13 ³⁾	1	0	1	1	1	1	3
Øvrige ⁴⁾							
I alt	649.189						

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 4. februar 2021.

- 1) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetinget sygdom) og alvorligt syge børn.
- 2) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 3) ISS - art 13 dækker over sager om lovwalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004; vedr. lovwalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.
- 4) Øvrige sagsbehandlingsområder, herunder ISS -artikel 12, International pension mfl.

Bilag – Nøgletalstabeller for 2020

Tablet 2.2.2: Svartid til borger - fristoverskridelse

Tabellen giver et overblik over hvor længe (i antal uger) borgeren må vente på at få afgjort sin sag – i de tilfælde, hvor sagen ikke afsluttes inden for den fastsatte frist i pågældende kvartal. At sagen ikke afsluttes inden for den fastsatte frist kan skyldes, at Udbetaling Danmark afventer dokumentation fra borger.

2020	Antal sager i alt med fristoverskridelse i 2020	1.kvt., antal uger	2. kvt., antal uger	3. kvt., antal uger	4. kvt., antal uger	Gennemsnit 2020 (antal uger)	Fastsat frist (antal uger)
Barselsdagpenge	9.306	8	8	6	8	8	3
Virksomhedsrefusion	14.369	16	17	17	18	17	9
Barsel – øvrige ¹⁾	8.484	15	15	15	18	16	10
Boligstøtte	35.031	12	12	12	12	12	9
Ordinært og ekstra børnetilskud	4.615	10	10	10	10	10	6
Underholdsbidrag ²⁾	1.140	28	16	14	15	19	10
Særligt sundhedskort	870	11	14	17	22	19	10
Folkepension	698	7	8	9	13	10	6
Varmetilæg	1.378	-	10	16	15	12	8
ISS – art 13 ³⁾	2.980	7	11	8	8	8	3
Øvrige ⁴⁾	3.707						
I alt	70.921						

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 4. februar 2021.

- 1) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetinget sygdom) og alvorligt syge børn.
- 2) Underholdsbidrag dækker over sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 3) ISS - art 13 dækker over sager om lovwalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovwalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.
- 4) Øvrige sagsbehandlingsområder, herunder ISS -artikel 12, international pension mfl.

Bilag – Nøgletalstabeller for 2020

2.3. Klagesager - andel klagesager, hvor borger får medhold samt svartid

I tabellen følges klagesager på alle ydelsesområder, hvor der er klageadgang med remonstration, som er kommet ind i løbet af året. Det vil sige både klagesager vedrørende nyansøgninger samt klagesager vedrørende den løbende udbetaling, for eksempel i forbindelse med løbende efterreguleringer, årsomregning mv. Der er en særlig specifikation på udvalgte centrale ydelsesområder.

Tabellen giver et overblik over andelen af klagesager, hvor Udbetaling Danmark ved genvurdering giver borgeren medhold. Andelen angives som remonstrationsprocenten for de centrale sagsbehandlingsområder¹⁾. Endvidere giver tabellen et overblik over andelen af klagesager, hvor bekendtgørelsens bestemmelser om genvurderingsfristen er overholdt. Der er her tale om andelen af klagesager, der er genvurderet indenfor 4 uger, men også klagesager, som er genvurderet mere end 4 uger efter, at Udbetaling Danmark modtog klagen, men hvor overskridelsen af fristen for eksempel skyldes, at Udbetaling Danmark har indhentet oplysninger, partshørt en borger, eller at borger har bedt om udsættelse eller aktindsigt. Endelig viser tabellen, hvor lang tid borgerne venter på en genvurdering i de tilfælde, hvor bekendtgørelsens bestemmelser om genvurderingsfristen ikke overholdes.

2020	Tilgang af klager	Antal behandlede klagesager i alt	Remonstrationsprocent 1)	Andel sager (pct.), hvor genvurderingsfristen er overholdt af alle klagesager 2)	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (antal arbejdsdage) i sager, hvor genvurderingsfristen ikke overholdes
Barsel i alt, herunder	778	791	10	87	37
Barseldagpenge	455	460	10	85	37
Virksomhedsrefusion	292	297	10	88	36
Barsel – øvrige 3)	31	34	6	91	41
Boligstøtte	4635	4807	9	93	73
Familieydelse i alt, herunder	1555	1545	12	93	42
Børnetilskud 4)	453	450	10	95	36
Underholdsbidrag 5)	524	512	9	91	42
Børne og ungeydelse	439	449	15	96	53
Familieydelse – øvrige 6)	139	134	16	88	36
Pension i alt, herunder	1391	1305	7	92	65
Folkepension	658	635	4	93	71
Førtidspension	401	356	4	94	63
Varmetilæg	79	64	20	95	48
Ældrecheck	45	45	4	93	44
Pension – øvrige 7)	208	205	16	86	63
IPOS i alt	394	323	15	77	80
International pension	385	311	16	77	81
ISS 8)	9	12	0	75	54
I alt	8753	8771	10	92	63

Note: Tabellen er genereret på baggrund af data i Udbetaling Danmarks Klage-BI den 24. januar 2020. Der efterregistreres løbende i Klage-BI, og tallene kan derfor ændre sig i mindre grad.

1) I opgørelsen medtages alene afgørelser, som ændres, uden at der er kommet nye oplysninger i sagen, siden afgørelsen blev truffet.

Bilag – Nøgletalstabeller for 2020

- 2) Opgørelsen er ændret i forhold til tidligere års nøgletalbeller, hvor der har fremgået andelen af klagesager, som er genvurderet inden for 4 uger. Efter bekendtgørelsen er en genvurdering senere end 4 uger imidlertid også i overensstemmelse hermed, hvis overskridelsen af 4 ugers fristen for eksempel skyldes, at Udbetaling Danmark har indhentet oplysninger, partshørt en borger, eller at borger har bedt om udsættelse eller aktindsigt. Disse sager indgår derfor nu i den andel af sager, hvor genvurderingsfristen er overholdt.
- 3) Barsel – øvrige omfatter sager fra Helhedsorienteret Kontrol, sager vedrørende opkrævning, barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetinget sygdom) og alvorligt syge børn.
- 4) Børnetilskud omfatter sager om tilskud som tilkendes efter lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag.
- 5) Underholdsbidrag omfatter sager om varigt børnebidrag, ægtefællebidrag (ikke forskudsvis), fødselsbidrag, konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 6) Familieværelse - øvrige omfatter sager fra Helhedsorienteret Kontrol og opkrævning.
- 7) Pension - øvrige omfatter sager fra Helhedsorienteret Kontrol og opkrævning, delpension, fleksydelse, begravelseshjælp, efterleveshjælp, personlig tillægsprocent, personligt tillæg m.v.
- 8) ISS - art 13 omfatter sager om lovvalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovvalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.

Tilsynsområde 4: Kontrol

4.1. Overblik

Udbetaling Danmark fører kontrol med, at der kun udbetales tilskud og ydelser til berettigede personer. Udbetaling Danmark kontrollerer i ansøgningsfasen, i forbindelse med de løbende udbetalinger og som bagudrettet kontrol, når der er mistanke om, at der er sket en fejludbetaling. Kontrollen ved ansøgning sker i høj grad automatisk og registreres ikke som kontrolsager.

I tabel 4.1.1 og tabel 4.1.2 ses antal kontrolsager og provenu behandlet i Udbetaling Danmarks kontrolenhed sammenholdt med de samlede offentlige udgifter og det samlede antal modtagere. Oplysningerne er fordelt på de store udgiftsområder boligstøtte, familleydelser, pension og barselsdagpenge. Provenu opgøres teknisk som det beløb, der evt. er krævet tilbagebetalt plus en fremadrettet besparelse i 12 måneder på baggrund af det senest bevilligede beløb. Kontrolsagerne kan være oprettet på baggrund af registersamkøringer, underretninger fra andre myndigheder og henvendelser fra borgere. Borgeren underrettes, når der oprettes en kontrolsag. Afgjorte sager kan være oprettet i tidligere år.

Tabel 4.1.1: Resultat af kontrolindsatsen i Udbetaling Danmarks kontrolenhed (2020)

2020	Samlede offentlige udgifter (mio. kr.)	Antal modtagere af tilskud eller ydelse	Oprettede kontrolsager	Provenu i afgjorte sager (mio. kr.)	Antal afgjorte sager med provenu
Total Udbetaling Danmark	236.341	3.366.750	6.242¹⁾	102²⁾	1.701
Boligstøtte	15.908	728.527	-	13	352
Familleydelser	18.210	709.291	-	47	1.344
Pension	186.544	1.347.656	-	36²⁾	254
Barselsdagpenge	12.050	173.826	-	5	49

Kilde: Udbetaling Danmark, kontrolenhedens fagsystem (SAL) 12. januar 2020

Note: Tal vedrørende samlede offentlige udgifter er angivet i Udbetaling Danmarks årsrapport for 2020, mens antal modtagere af tilskud eller ydelse er hentet i tabel 1.1. Bemærk, at summen ikke stemmer overens med de oplyste områder, da flere ydelsesområder ikke indgår i denne opgørelse.

Note: En kontrolsag kan vedrøre flere ydelser, derfor stemmer totalen af antal afgjorte sager med provenu ikke med summen af antal afgjorte sager med provenu ydelses kategorier.

1) Ydelsen registreres ikke ved oprettelsen af en sag, men først i forbindelse med afgørelsen af sagen, hvorfor det ikke er muligt at opdele totalen på de respektive ydelser.

2) Efter implementering af UDK's nye pensionssystem, er der en forsinkelse i beregningen af provenu på 98 pensionssager. En andel af provenuet på pensionssager udestår derfor på provenusager fra marts – december 2020. Provenuet vurderes at udgøre 19 mio. kr.

Tabel 4.1.2: Udvikling af provenuet i Udbetaling Danmarks kontrolenhed (2018, 2019 og 2020)

2019	Provenu i afgjorte sager 2018 (mio. kr.)	Provenu i afgjorte sager 2019 (mio. kr.)	Provenu i afgjorte sager 2020 (mio. kr.)	Antal afgjorte sager med provenu 2018	Antal afgjorte sager med provenu 2019	Antal afgjorte sager med provenu 2020
Total	119	128	102	1.909	1.698	1.701
Boligstøtte	10	16	13	242	390	352
Familieydelse	55	43	47	1.536	1.227	1.344
Pension	50	64	36	324	374	254
Barselsdagpenge	4	5	5	26	42	49

Kilde: For provenu i afgjorte sager er kilden *Direktørens rapportering om administrative forhold 2018, 2019, 2020*. For Antal afgjorte sager med provenu er kilden Udbetaling Danmark, kontrolenhedens fagsystem (SAL) 12. januar 2020.

Note: En kontrolsag kan vedrøre flere ydelser, derfor stemmer totalen af antal afgjorte sager med provenu ikke med summen af antal afgjorte sager med provenu ydelseskategorier.