
Februar 2022

Udbetaling Danmarks gen- vurdering af af- gørelser om fri- ster på barsels- dagpengeområ- det Resumé



ANKESTYRELSEN

Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: ast@ast.dk

Hjemmeside: www.ast.dk

ISBN nr.: 978-87-7811-429-7

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1	INDLEDNING	4
	Baggrund for undersøgelsen	4
	Formål med undersøgelsen	5
	Metode og afgrænsning	5
KAPITEL 2	ARBEJDSGIVERS FRIST PÅ OTTE UGER FOR ANMODNING OM REFUSION AF BARSELSDAGPENGE	7
KAPITEL 3	ARBEJDSGIVERS FRIST PÅ FEM UGER FOR ANMELDELSE AF GRAVIDITETSBETINGET SYGEFRAVÆR	10
KAPITEL 4	LØNMODTAGERS FRIST PÅ OTTE UGER FOR ANMODNING OM BARSELSDAGPENGE	12
KAPITEL 5	SELVSTÆNDIGE ERHVERVSDRIVENDES FRIST PÅ OTTE UGER FOR ANMODNING OM BARSELSDAGPENGE	14
KAPITEL 6	ANBEFALINGER	16

KAPITEL 1

Indledning

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har bedt Ankestyrelsen om at undersøge Udbetaling Danmarks arbejde med genvurdering af afgørelser om anmeldelses- og ansøgningsfrister på barseldagpengeområdet.

HOVEDGRUPPER AF FRISTER

Sager om anmeldelses- og ansøgningsfrister på barseldagpengeområdet dækker over tre hovedgrupper af frister:

1. Arbejdsgivers frist på otte uger efter sidste fraværsdag for anmodning om refusion af barseldagpenge.
2. Arbejdsgivers frist på fem uger fra første fraværsdag for anmeldelse af graviditetsbetinget fravær.
3. Lønmodtagers frist for anmodning om barseldagpenge, som i udgangspunktet er otte uger efter sidste fraværsdag med løn.

Derudover er der særlige regler for ledige medlemmer af en A-kasse og selvstændige.

RETSSIKKERHEDS- LOVENS § 66

Inden en klage behandles, skal den myndighed, som har truffet afgørelsen, vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold.

Derfor skal en klage først afleveres til den myndighed, som har truffet afgørelse.

Dette dokument er et resumé af undersøgelsens resultater og anbefalinger. For yderligere indsigt i undersøgelsen og dens resultater henviser vi til den fulde rapport. I den fulde rapport kan du også læse om de regler, der regulerer området.

BAGGRUND FOR UNDERSØGELSEN

Baggrunden for undersøgelsen er, at nøgletal fra Udbetaling Danmarks sagsbehandling viser en remonstrationsprocent på 10 procent ud af i alt 791 klagebehandlede sager på barseldagpengeområdet¹. Det vil sige, at Udbetaling Danmark har givet medhold i 10 procent af sagerne ved genvurderingen. Der er tale om afgørelser, som Udbetaling Danmark har ændret uden, at der, ifølge Udbetaling Danmark, er kommet nye oplysninger i forbindelse med klagen.

¹ Nøgletalstabeller Udbetaling Danmark 2020 tabel 2.3 – "klagesager – antal sager, hvor borger får medhold samt svartid".

ARBEJDS- SPØRGSMÅL

FORMÅL MED UNDERSØGELSEN

Formålet med undersøgelsen er at understøtte læring i Udbetaling Danmark med henblik på at sikre, at Udbetaling Danmark i første omgang træffer den korrekte afgørelse over for borger eller arbejdsgiver. Undersøgelsen har derfor fokus på eksemplificering af styrker og udfordringer i Udbetaling Danmarks sagsbehandling på barselsdagpengeområdet med fokus på remonstrationssager. Det vil sige sager, hvor Udbetaling Danmark i første omgang har givet afslag til borger eller arbejdsgiver med henvisning til, at anmeldelses- eller ansøgningsfristen er overskredet, men hvor Udbetaling Danmark selv ændrer afgørelsen på baggrund af klage fra borger eller arbejdsgiver, uden at der foreligger nye oplysninger.

Undersøgelsen besvarer følgende arbejdsspørgsmål:

1. Hvilke udfordringer er der i Udbetaling Danmarks oprindelige afgørelser i sager om frister på barselsdagpengeområdet, som Udbetaling Danmark selv har genvurderet og ændret på baggrund af klager fra borger eller arbejdsgiver?
2. Er Ankestyrelsen enig i den afgørelse, som Udbetaling Danmark er kommet frem til i forbindelse med genvurdering af sagerne?
3. Hvilke dispensationsmuligheder gør Udbetaling Danmark brug af i forbindelse med de gennemgåede sager, og gør de det korrekt?

METODE OG AFGRÆNSNING

METODE OG DATAGRUNDLAG

Undersøgelsen er gennemført på baggrund af en juridisk gennemgang af 30 sager om anmeldelses- og ansøgningsfrister på barselsdagpengeområdet.

Der er tale om sager, hvor Udbetaling Danmark har genvurderet sagen på baggrund af en klage fra borger eller arbejdsgiver.

Undersøgelsen omfatter alene sager, hvor Udbetaling Danmark har ændret den oprindelige afgørelse uden, at der er kommet nye oplysninger i sagen, siden afgørelsen blev truffet.

Sagerne fordeler sig sådan:

- Ni sager om arbejdsgivers frist på otte uger for anmodning om refusion af barseldagpenge, barselslovens § 40, stk. 2
- Tre sager om arbejdsgivers frist på fem uger for anmeldelse af graviditetsbetinget sygefravær, barselsbekendtgørelsens § 15, stk. 3
- 17 sager om lønmodtagers frist på otte uger for anmodning om barseldagpenge, barselsbekendtgørelsens § 21, stk. 7, nr. 1-3
- Én sag om selvstændige erhvervsdrivendes frist på otte uger for anmodning om barseldagpenge, barselsbekendtgørelsens § 23, stk. 3

I sagsgennemgangen har Ankestyrelsen vurderet rigtigheden af både den oprindelige afgørelse og genvurderingen, og forholdt sig til, hvad der kendetegner sagerne.

Afgrænsning

Da der er tale om et mindre antal udvalgte sager, som bliver gennemgået, er det ikke muligt at generalisere resultaterne af undersøgelsen til samtlige afgørelser, som Udbetaling Danmark træffer om anmeldelses- og ansøgningsfrister på barseldagpengeområdet. Undersøgelsen vil derimod have fokus på eksemplificering af styrker og udfordringer i Udbetaling Danmarks sagsbehandling med henblik på at bidrage med læring.

Arbejdsgivers frist på otte uger for anmodning om refusion af barseldagpenge

Vi har gennemgået ni sager, der vedrører arbejdsgivers frist på otte uger for anmodning om refusion af barseldagpenge, jf. barselslovens § 40, stk. 2.

Gennemgangen af de ni sager viser overordnet:

- I de sager, hvor Udbetaling Danmarks oprindelige afgørelse og/eller genvurdering ikke er korrekt, skyldes det, at tilkendelsesperioden ikke er korrekt, at fristen ikke er overskredet, eller at arbejdsgiver er vejledt utilstrækkeligt.
- I enkelte sager kan vi ikke vurdere, om Udbetaling Danmarks genvurdering er korrekt. Det skyldes, at vi ikke har udmeldt eller administrativ praksis vedrørende forholdene i sagerne.
- Udbetaling Danmark iværksætter i de fleste sager hurtigt de relevante sagskridt.
- Sagerne er i mange tilfælde komplekse, og det er derfor af stor betydning, at Udbetaling Danmark laver udførlige journalnotater. I sagerne ser vi eksempler på udførlige journalnotater, hvor sagsforløb og overvejelser i forbindelse med afgørelsen beskrives. Det skaber overblik over sagsforløbet og giver mulighed for bedre at kunne vurdere, hvad grundlaget for afgørelsen har været, også i forbindelse med senere henvendelser i sagen.
- Vi kan konstatere, at der er visse udfordringer i forhold til ansøgningstidspunkter, refusionsperioder og frister. I sagerne er der eksempler på, at frister fastlægges forkert, at der gives refusion for hele den anmeldte periode, selv om der kun er grundlag for refusion for dele af perioden, og at arbejdsgiver har svært ved at gennemskue ansøgningsproceduren.
- Vi ser i flere sager eksempler på, at Udbetaling Danmark i afgørelsen mangler at inddrage tidligere fremsendte anmodninger, som har afgørende betydning for at kunne træffe en korrekt afgørelse.
- Vi ser, at det i nogle tilfælde er svært for Udbetaling Danmark at vurdere, hvornår der kan dispenseres, og hvornår der kan realudlignes.

EKSEMPEL PÅ SAG MED FORKERT BRUG AF REAL-UDLIGNING

I denne boks beskriver vi en sag, hvor arbejdsgiver får afslag på refusion med henvisning til overskredet ansøgningsfrist. Ved genvurderingen får arbejdsgiver medhold.

Arbejdsgiver har 2. februar 2020 søgt om refusion for perioden 13. november – 31. december 2019, som han bevilges 25. marts 2020. Han oplyses i tilkendelsesbrevet om otte ugers-risten for anmodning om refusion efter lønophør, hvis der ikke er søgt refusion eller kun søgt refusion for en del af orloven.

Den 9. juni 2020 ringer arbejdsgiver til Udbetaling Danmark og spørger, hvad han skal gøre, når lønnen stopper. Han vejledes om at anmelde lønstoppet, hvilket han gør samme dag med oplysning om, at lønnen er stoppet 31. maj 2020, og arbejdsgiver søger om refusion for perioden 1. januar – 31. maj 2020.

Udbetaling Danmark underretter lønmodtager og vejleder om at søge barselsdagpenge senest 26. juli 2020. Den 18. juni 2020 oplyser lønmodtager til Udbetaling Danmark, at lønstopdatoen er forkert, og at der ikke skulle være indberettet som forældreorlov. Udbetaling Danmark beder samme dag arbejdsgiver om at indberette fraværet på ny, da der er søgt om refusion for perioden 1. januar – 31. maj 2020 på den forkerte sag². Arbejdsgiver bliver bedt om at søge refusion på den oprindeligt indberettede sag fra 2. februar 2020 med første orlovsdag 13. november 2019.

Den 24. juni 2020 ringer arbejdsgiver til Udbetaling Danmark og beder om hjælp til at søge på den korrekte sag. Den 26. juni 2020 indberetter arbejdsgiver på ny og oplyser, at lønstop er den 30. april 2020, og arbejdsgiver søger om refusion for perioden 1. januar – 30. april 2020.

² Når arbejdsgiver foretager anmeldelse af fravær via Nemrefusion, oprettes en sag, som der løbende kan søges om refusion på. Hvis arbejdsgiver kommer til at anmelde på ny eller bliver bedt om at anmelde på ny, vil der være to sager hos Udbetaling Danmark og to sager i arbejdsgivers overblik på Nemrefusion. Arbejdsgiver kan i denne situation komme til at søge på den "forkerte" sag.

Den 29. juni 2020 får arbejdsgiver afslag på refusion for perioden 1. januar – 30. april 2020, fordi fristen var 25. juni 2020, og arbejdsgiver først har søgt 26. juni 2020 og dermed søgt for sent.

Arbejdsgiver klager over afgørelsen. Den 30. juni 2020 giver Udbetaling Danmark medhold i klagen og giver arbejdsgiver refusion for perioden 1. januar - 30. april 2020. Det fremgår af genvurderingen:

”Du får medhold, fordi det fremgår af sagens oplysninger, at arbejdsgiveren har været i kontakt med Udbetaling Danmark flere gange inden for tidsfristen på 8 uger efter orlovens ophør. De skal derfor stilles, som var de blevet vejledt korrekt.”

Det er vores vurdering, at den oprindelige afgørelse ikke er korrekt, fordi fristen ikke er overskredet. Arbejdsgiver har allerede den 9. juni 2020 anmeldt lønstop og søgt om refusion for perioden 1. januar – 31. maj 2020. Selvom arbejdsgiver i forbindelse med den nye indberetning angiver sidste fraværdsdag med løn som 30. april i stedet for 31. maj 2020, og dermed rykker otte ugers-fristen til 25. juni 2020, er der fortsat søgt rettidigt, fordi den oprindelige ansøgning er indgivet 9. juni 2020.

Udbetaling Danmarks genvurdering af 30. juni 2020 er korrekt, fordi der korrekt gives refusion for perioden 1. januar – 30. april 2020. Begrundelsen for afgørelsen er imidlertid ikke korrekt, fordi der foretages realudligning som begrundelse for tilkendelsen. Der er efter vores vurdering ikke grundlag for at foretage realudligning i denne sag, fordi der ikke er ansøgt for sent.

Vi er enige i, at Udbetaling Danmarks vejledning kan anses som mangelfuld, særligt fordi arbejdsgiver bliver bedt om at indberette fraværet igen meget tæt på ansøgningsfristen. Arbejdsgiver har dog været vidende om, at der gjaldt en otte ugers-frist for ansøgning om refusion, hvilket han er blevet oplyst om allerede i forbindelse med, at han den 25. marts 2020 fik tilkendt refusion for en forudgående periode. Udbetaling Danmarks vejledning har således ikke medført, at der er anmodet om refusion for sent, og dermed er der ikke grundlag for at realudligne.

KAPITEL 3

Arbejdsgivers frist på fem uger for anmeldelse af graviditetsbetinget sygefravær

Vi har gennemgået tre sager, der vedrører arbejdsgivers frist på fem uger for anmeldelse af graviditetsbetinget sygefravær, jf. barselsbekendtgørelsens § 15, stk. 3.

Gennemgangen af de tre sager viser overordnet:

- Der er i alle tre sager eksempler på, at Udbetaling Danmark ikke tager alle relevante foreliggende oplysninger i betragtning ved afgørelsen.
- I en af sagerne giver journalnotatet anledning til tvivl om, hvad arbejdsgiveren har henvendt sig om, og hvad Udbetaling Danmark har vejledt om. I samme sag er det uklart, hvorvidt Udbetaling Danmark realudligner eller dispenserer, da der mangler henvisning til lovgrundlaget.
- I en af sagerne bruger arbejdsgiveren tid på at indhente dokumentation, som Udbetaling Danmark ikke bruger i afgørelsen. Genvurderingsprocessen trækker derfor unødigt ud.
- I en af sagerne er der rod i datoerne. Dette har betydning for, om der bevilges refusion fra den rigtige dato.

EKSEMPEL PÅ SAG, HVOR FRISTEN IKKE ER OVERSKREDET

I denne boks beskriver vi en sag, hvor arbejdsgiver ved den oprindelige afgørelse af sagen får afslag på refusion, fordi Udbetaling Danmark vurderer, at fraværet er anmeldt for sent.

Sagen handler om en arbejdsgiver, hvor medarbejderen siden 10. marts 2020 har været sygemeldt.

Tre dage efter sygemeldingen anmelder arbejdsgiver fraværet til kommunen og søger om sygedagpengerefusion. Under behandlingen af sagen konstaterer kommunen, at fraværet er graviditetsbetinget, og kommunen giver derfor afslag på sygedagpengerefusion. Sagen videresendes til Udbetaling Danmark med henblik på refusion af barselsdagpenge.

RETTIDIGT INDGIVET ANMELDelse

Anmeldelsen bør anses for rettidigt indgivet i forhold til refusion af barseldagpenge, hvis tidligere anmeldelse til kommunen er indgivet rettidigt, jf. vejledning om ret til orlov og dagpenge ved barsel punkt 6.2.5

Udbetaling Danmark noterer den 25. maj 2020, at der er modtaget en orientering fra kommunen, og at de afventer en sag fra arbejdsgiver. Arbejdsgiver henvender sig først til Udbetaling Danmark i juli måned med spørgsmål om anmeldelse af fravær og anmodning om refusion og anmoder den 22. juli 2020 om refusion for perioden 2. juni – 3. juli 2020.

Udbetaling Danmark giver afslag på refusion, fordi der er indberettet for sent, da fristen var 7. juli 2020. Udbetaling Danmark har i afgørelsen beregnet fem ugers-risten fra den 2. juni 2020, som er den første dag, arbejdsgiver søger om refusion for.

Arbejdsgiver klager over afgørelsen, og Udbetaling Danmark kontakter den 12. oktober 2020 arbejdsgiver telefonisk og oplyser, at fraværet er anmeldt rettidigt i kommunen og beder om, at arbejdsgiver anmelder det graviditetsbetingede sygefravær for perioden 10. marts – 1. juni 2020 for at undgå yderligere problemer ift. udbetaling af refusion. Udbetaling Danmark skriver i et journalnotat af samme dato, at arbejdsgiver:

"får medhold i, at de har anmeldt rettidigt, men om de kan få refusion vil afhænge af den lægelige dokumentation, som ut. dd. sender anmodning om".

Vi vurderer, at den oprindelige afgørelse ikke er korrekt, fordi arbejdsgiver rettidigt inden for fem ugers-risten har anmeldt fraværet til kommunen. Har en arbejdsgiver inden for fem ugers-risten først anmeldt sygefraværet til kommunen, fordi arbejdsgiver ikke har været bekendt med, at der var tale om graviditetsbetinget sygefravær, anses fristen for overholdt også i forhold til anmodning om refusion af barseldagpenge. Det står først klart i forbindelse med kommunens behandling af sagen, at der er tale om graviditetsbetinget sygefravær, hvilket kommunen orienterer Udbetaling Danmark om. Der skulle derfor ikke være givet afslag på refusion. Genvurderingen er korrekt, fordi arbejdsgiver får medhold i, at fraværet var anmeldt rettidigt. Arbejdsgiver får efterfølgende afslag på refusion på grund af manglende dokumentation fra lønmodtager. Vi har i undersøgelsen alene forholdt os til vurderingen af, om fraværet var anmeldt rettidigt.

Lønmodtagers frist på otte uger for anmodning om barseldagpenge

Vi har gennemgået 17 sager, der handler om lønmodtagers frist på otte uger for anmodning om barseldagpenge, jf. Barselsbekendtgørelsens § 21, stk. 7, nr. 1-3.

Gennemgangen af de 17 sager viser overordnet:

- I de afgørelser og genvurderinger, der ikke er korrekte, skyldes det: At der ikke er givet dispensation, hvor der burde, at Udbetaling Danmark har brugt de forkerte dispensationsmuligheder, at der ikke er grundlag for realudligning, at lovgivningen er brugt forkert, at fristen ikke er overskredet, eller at Udbetaling Danmark har vejledt utilstrækkeligt.
- I en enkelt sag kan vi hverken i Udbetaling Danmarks oprindelige afgørelse eller genvurdering vurdere, om disse er korrekte. Det skyldes, at vi ikke har praksis vedrørende forholdene i sagen.
- I sagerne ser vi eksempler på, at Udbetaling Danmark skal være opmærksom på den vejledning, de giver i forbindelse med henvendelse fra lønmodtagere. Det drejer sig eksempelvis om at være opmærksom på at fremsende ansøgningsblanket, hvis lønmodtager henvender sig med oplysninger om, at arbejdsgiver ikke har indberettet.
- Vi ser eksempler på gode begrundelser i afgørelserne, hvor der ikke er tvivl om, hvad Udbetaling Danmark lægger til grund for vurderingen.
- Der er også enkelte eksempler på, at Udbetaling Danmark ikke laver skriftlige afgørelser, men giver medhold i klagen over telefonen.

EKSEMPEL PÅ SAG, HVOR UDBETALING DANMARK IKKE SKULLE HAVE DISPENSERET

I denne boks er et eksempel på en sag, hvor Udbetaling Danmark i første omgang korrekt vurderer, at der skal gives afslag på barselsdagpenge, og i genvurderingen vurderer, at der kan dispenseres for fristen.

Sagen handler om en mor, der holder en enkelt orlovsdag den 7. september 2020. Arbejdsgiver anmelder først fraværet den 3. november 2020, hvor mor modtager et underretningsbrev med frist for ansøgning 2. november 2020.

Udbetaling Danmark vejleder mor om, at fristen kan forlænges med en uge, hvis hun har afventet underretningsbrevet. Dermed forlænger Udbetaling Danmark fristen til 9. november 2020.

Mor ansøger om barselsdagpenge den 12. november 2020 og får afslag, fordi fristen er overskredet.

Mor klager og får den 13. januar 2021 telefonisk medhold i sin klage. Det fremgår af journalnotatet, at der dispenseres, da arbejdsgiver ikke har anmeldt, og da der er ansøgt én dag for sent.

Det følger af barselsbekendtgørelsens § 21, stk. 5, at man skal ansøge på en blanket anvist af Udbetaling Danmark, hvis man ikke modtager underretningsbrev. Det følger af bekendtgørelsens § 21, stk. 7, nr. 2, at når man har afventet et underretningsbrev, kan fristen forlænges med yderligere en uge. Det betyder i denne sag, at fristen kan forlænges til og med 9. november 2020. Mor søger først 12. november 2020 og søger dermed for sent. Det er derfor korrekt, når der i den oprindelige afgørelse gives afslag. Det er derfor efter vores vurdering ikke korrekt, når der i den mundtlige genvurdering dispenseres, fordi arbejdsgiver ikke har anmeldt, og der er søgt en dag for sent.

I denne sag ville den korrekte dispensationsmulighed være barselsbekendtgørelsens § 21, stk. 7, nr. 2, men selvom fristen blev forlænget med en uge, er der fortsat ansøgt for sent. Vi bemærker, at der ikke kan lægges vægt på, at der kun er søgt én dag for sent. Fristen er overskredet, og der kan ikke lægges vægt på, hvor meget den er overskredet.

KAPITEL 5

Selvstændige erhvervsdriven- des frist på otte uger for an- modning om barseldagpenge

Vi har gennemgået én sag, der vedrører selvstændige erhvervsdrivenes frist på otte uger for anmodning om barseldagpenge, jf. Barselsbekendtgørelsens § 23, stk. 3.

Gennemgangen af sagen viser overordnet:

- Den oprindelige afgørelse i sagen er ikke korrekt, da Udbetaling Danmark ikke giver tilstrækkelig vejledning om otte ugers-risten. I genvurderingen vurderer Udbetaling Danmark, at der er sket mangelfuld vejledning og foretager korrekt realudligning.
- Den mangelfulde vejledning, og journalnotater om telefonisk henvendelse fra den selvstændige erhvervsdrivende, skulle have været inddraget allerede på tidspunktet for afgørelsen.

EKSEMPEL PÅ SAG, HVOR VEJLEDNINGEN FORUD FOR AFGØRELSEN ER UTILSTRÆKKELIG

I denne boks beskriver vi en sag, der handler om en far, som er selvstændig erhvervsdrivende og holder to ugers fædreorlov efterfulgt af en uges forældreorlov i perioden 15. juli – 2. august 2019.

Far ringer forud for orloven til Udbetaling Danmark og spørger, hvordan han søger om barseldagpenge, når han er selvstændig. Udbetaling Danmark vejleder ham om, at han kan holde to ugers fædreorlov inden for de første 14 uger efter barnets fødsel, og at han skal søge barseldagpenge via virk.dk/nemrefusion.

En uge senere ringer far igen til Udbetaling Danmark og oplyser, at han har anmeldt sagen og vil høre, hvad der sker. Udbetaling Danmark vejleder ham om, at han først kan signere anmeldelsen den dag, orloven starter.

Far signerer anmodningen den 20. december 2019 og har dermed afsendt anmodning om barseldagpenge og anmeldt fraværet. Det fremgår af anmeldelsen, at kladden er oprettet 26. juni 2019.

Udbetaling Danmark giver afslag på barselsdagpenge for perioden 15. juli – 2. august 2019, fordi der er ansøgt for sent. Far klager over afgørelsen og henviser i sin klage til, at han har kontaktet Udbetaling Danmark for vejledning.

Udbetaling Danmark giver telefonisk medhold i klagen og foretager realudligning, fordi Udbetaling Danmark ikke har overholdt sin vejledningsforpligtelse, da far ved sine henvendelser ikke er blevet oplyst om ansøgningsfristen.

Sagen er et eksempel på, at Udbetaling Danmark ikke har overholdt sin vejledningsforpligtelse, da far henvender sig og spørger specifikt ind til, hvordan han anmelder fraværet. Her bør Udbetaling Danmark i sin vejledning også oplyse om otte ugers-fristen.

Anbefalinger

SAMLEDE ANBEFALINGER PÅ BAGGRUND AF SAGSGENNEMGANG

- Journalnotater skal være udførlige, præcise og fyldestgørende, så de ikke efterlader tvivl om, hvilke sagskridt der er foretaget i sagen, hvad der har været henvendelser om, hvordan der er blevet vejledt, og hvilke overvejelser der ligger til grund for vurderingen i sagen. I den forbindelse kan Udbetaling Danmark overveje, om der skal etableres faste procedurer for, hvordan der vejledes, og hvornår der bør vejledes om frister.
- Udbetaling Danmark kan undersøge, om der kan ændres i Nemrefusion, så det bliver muligt at foretage ændringer af eksempelvis forkert fraværsårsag, uden at den tidligere anmeldelse forsvinder.
- Ankestyrelsen anbefaler, at Udbetaling Danmark sikrer, at der er procedurer for, hvordan der samles op, så de foreliggende oplysninger i sagerne ikke bliver overset.
- Udbetaling Danmark skal sørge for, at alle relevante foreliggende oplysninger inddrages, før der træffes afgørelse i sagen. Herunder skal Udbetaling Danmark, forud for afgørelsen, være opmærksom på at læse alle akter i sagen igennem, herunder særligt journalnotaterne, og tage stilling til, om der foreligger oplysninger heri, som kunne have betydning for vurderingen af sagen.
- Udbetaling Danmark skal have fokus på, hvornår lovgivningen giver mulighed for dispensation, og vurdere anvendelsen af dispensationsmulighederne, og hvornår der kan anvendes realudligning. I forlængelse heraf skal Udbetaling Danmark i afgørelserne være opmærksom på klart at tilkendegive, om der realudlignes, eller om dispensationsmulighederne anvendes, og sørge for at henvise til korrekt lovgrundlag, hvis det er dispensationsmulighederne, der anvendes.
- Udbetaling Danmark skal være opmærksom på vigtigheden af at angive de korrekte datoer i sagen, så der ikke opstår tvivl om, fra hvornår der måtte være ret til refusion.

-
- Udbetaling Danmark skal være opmærksom på at have procedurer, som sikrer, at en afgørelse kan genfindes og dokumenteres, særligt med tanke på, at der efterfølgende kan opstå spørgsmål i relation til orlovsperioden. Dette er særligt vigtigt, når der træffes telefonisk afgørelse.
 - Selvom der forvaltningsretligt ikke stilles de samme krav til en begrundelse når der gives medhold, som i et afslag, er det vigtigt, at det i afgørelsen eller journalnotatet noteres, hvilke overvejelser der ligger bag den ændrede vurdering. Udbetaling Danmark skal være opmærksom på at vejlede om frister, når en borger ringer ind med spørgsmål til, hvordan en anmeldelse skal foretages eller en ansøgning skal indgives.
-