

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

Bemærkninger til bestyrelsens svar på tilsynsbrevet for regnskabsåret 2021

J.nr. 22/05283 – 2022-6526
6. marts 2023

Kære bestyrelse for Udbetaling Danmark

Jeg takker for jeres svar af 5. oktober 2022 på tilsynsbrevet for 2021. Indledningsvist vil jeg beklage det sene svar, der skyldes valgudskrivelsen og de efterfølgende regeringsforhandlinger.

Det er samlet tilsynets opfattelse efter at have gennemgået svaret fra oktober 2022, at Udbetaling Danmark fortsat løser opgaverne effektivt og samtidig har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og at sikre god borgerservice.

Tilsynet har følgende bemærkninger til bestyrelsens svar på de spørgsmål, der blev stillet i tilsynsbrevet for 2021:

Tilpasning af sagsbehandlingsfrister

Tilsynet noterer, at bestyrelsen årligt gennemgår Udbetaling Danmarks sagsbehandlingstider på alle sagsområder og justerer sagsbehandlingsfristerne, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid i 80-90 pct. af sagerne. Administrationen følger sagsbehandlingstiderne og vurderer, om fristerne kan nedjusteres.

Tilsynet har noteret at bestyrelsen i fremsendte materiale af 7. december 2022 har taget stilling til en tilpasning af sagsbehandlingsfristerne.

Remonstrationsprocent på International pension- og Socialsikring (IPOS)

Tilsynet noterer, at bestyrelsen peger på, at årsagen til stigningen af remonstrationssager på fagområdet international pension- og international socialsikring skyldes, at der i en periode var uklarhed om registreringen af remonstrations- og genoptagelsessager, hvilket medførte en stigning af remonstrationssager.

Udbetaling Danmark har efterfølgende instrueret relevante kunderådgiver i, hvornår sagen skal registreres som en remonstrationssag, og hvornår der er tale om en genoptagelse på grund af nye oplysninger. Administrationen har oplyst, at processen for udsendelse af leveattester til pensionister bosiddende i udlandet i visse tilfælde har været uhensigtsmæssig og har bidraget til stigningen i klagesager og

medholdssager. Tilretningen af processen forventes at træde i kraft i slutningen af 2022, og det vil medføre en nedgang i antallet af medholdssager på leveattestområdet. Bestyrelsen har oplyst, at det forventes, at remonstrationsprocenten samlet vil falde i 2022 sammenlignet med 2021. Tilsynet vil fortsat i det årlige tilsyn følge udviklingen i remonstrationsprocenten.

Overholdelse af den lovpligtige 4-ugers genvurderingsfrist

Tilsynet noterer, at årsagen ifølge bestyrelsen til, at der er sket et fald fra 92 pct. i 2020 til 87 pct. i 2021 i overholdelsen af den lovbestemte 4-ugersfrist ved genvurdering af klagesager er, at pensionsområdet i 2021 oplevede en markant stigning i antallet af klagesager på cirka 53 pct. set i forhold til 2020, hvilket svarer til i alt cirka 700 sager.

Bestyrelsen har derfor medio september 2022 afsat ekstra ressourcer til at få nedbragt beholdningen af klagesager på pension og til at sikre, at den 4 ugers genvurderingsfrist igen kan overholdes på alle klagesager. Det er på denne baggrund Udbetaling Danmarks forventning, at genvurderingsfristen igen kan overholdes ultimo november 2022.

Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at oplyse antallet og den procentvise andel af sager, der ikke overholder den lovpligtige 4-ugersfrist ved genvurdering af klagesager. Tilsynet ønsker i 2023 en kvartalsvis afrapportering vedr. barsel, pension og international pension. Der ønskes oplyst særskilte tal i forhold til førtidspension/seniorpension, folkepension, international pension og tidlig pension.

Sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet

Antallet af sager, hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik er faldet markant. Der er imidlertid sket en stigning i Ankestyrelsens kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet på 34 pct. for international pension og på 33 pct. for national pension.

Tilsynet noterer, at bestyrelsen har oplyst, at stigningen især skyldes afgørelser med mangelfuld begrundelse i sager om ældrecheck og mediecheck samt klagesager, hvor genvurderingsfristen på 4-uger ikke er overholdt.

Tilsynet noterer, at bestyrelsen har svaret, at der er afsat ekstra ressourcer til at behandle klagesager, og at der er rettet op på de uhensigtsmæssige sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet. Tilsynet vil fortsat følge kvaliteten af sagsbehandlingen på alle sagsområder og særligt på pensionsområdet.

Webtilgængelighed

Dette element har ikke været behandlet tidligere i tilsynsprocessen, men er et opmærksomhedspunkt som er opstået i januar 2023. ATP har besluttet at udskyde implementering af webtilgængelighed for personer med handicap, herunder på Udbetaling Danmarks myndighedsområde. Tilsynet vurderer, at alle borgere skal sikres den samme retssikkerhed og at Udbetaling Danmark bør prioritere implementeringen af lov om webtilgængelighed, der har været gældende siden 2018. Administrationen har oplyst, at ATP har igangsat initiativer til en plan for implementering af

tilgængelighedsstandarder. Tilsynet skal bede om en redegørelse for initiativerne og den videre proces.

Kontrolindsatsen

I perioden 2020-2021 er kontrolsager med provenu faldet, mens administrationsomkostningerne er steget fra 49 til 58 mio. kr. Tilsynet vil atter opfordre UDK til at holde fokus på effektivisering og nedbringelse af administrationsomkostningerne i kontrolindsatsen. Tilsynet vurderer i den henseende ikke, at Ankestyrelsens principafgørelse om administrationen af børnetilskuddet i sig selv kan give anledning til stigende administrationsomkostninger.

Ift. strategi- og effektiviseringsarbejdet kvitterer tilsynet for, at der er igangsat initiativer, der skal videreføre konsolideringen af Udbetaling Danmarks eksisterende kontrolstrategi. Det gælder bl.a. arbejdet med at analysere samtlige ydelsesområder i Udbetaling Danmark med henblik på at vurdere, om niveauet for kontrol efter implementering af nye fagsystemer er tilfredsstillende.

Tilsynsbrevet, nøgletalstabellerne og bestyrelsens svar for tilsynsåret 2021 vil snart blive offentliggjort på Styrelsens for Arbejdsmarked og Rekrutterings hjemmeside.

Venlig hilsen

Jens Erik Zebis
Direktør