

5. oktober 2022

Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2021 mv.

Udbetaling Danmarks bestyrelse har svaret på tilsynsbrevet vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2021 mv. Bestyrelsen har bedt administrationen om at gennemgå og besvare enkelte punkter i tilsynsbrevet yderligere.

Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har administrationen følgende bemærkninger.

Kvalitet i afgørelser – Remonstrationsprocent i IPOS

Tilsynet har anmodet bestyrelsen om at redegøre for årsagen til stigningen i remonstrationsprocenten på IPOS-området.

Fra medio 2021 har Administrationen igangsat en systematisk gennemgang af samtlige sager, hvor Udbetaling Danmark giver medhold i klagen uden nye oplysninger (de såkaldte remonstrationssager) på området.

Gennemgangen viste først og fremmest, at den løbende registrering af, om der var tale om en remonstrationssag eller en genoptagelse (medhold på nye oplysninger), ikke var af tilfredsstillende kvalitet. Derfor blev der gennemført undervisning af relevante kunderådgiverne i, hvornår der skulle registreres som en remonstrationssag, og hvornår der var tale om en genoptagelse på grund af nye oplysninger. Det skærpede fokus på registreringen formodes at have medvirket til, at der fra medio 2021 blev registreret flere remonstrationssager end tidligere. Det kan også indikere, at antallet af remonstrationssager i 2020 kunne have været højere, såfremt den skærpede registreringspraksis var fulgt.

Udbetaling Danmarks systematiske gennemgang af alle remonstrationssager har i perioden givet anledning til læring hos de enkelte kunderådgivere, ligesom den har givet anledning til flere kvalitetsmæssige tiltag så som genbesøg af vidensartikler, instrukser samt tilpasning af processer og arbejdsgange med henblik på at højne kvaliteten.

Udbetaling Danmark
Kongens Vænge 8
3400 Hillerød
Tlf.: 70 11 12 13

www.borger.dk
www.virk.dk
CVR-nr.: 33 23 62 39

Telefontid:
Mandag-torsdag: 8.00-16.00
Fredag: 8.00-15.30

Gennemgangen har ligeledes blandt andet peget på, at den nuværende proces for udsendelse af leveattester til pensionister bosiddende i udlandet i visse henseender har været uhensigtsmæssig, idet flere på hinanden følgende afgørelser med dertil følgende oplysninger fra pensionisten problematiserer klageprocessen – og i visse situationer derfor har ført medholdsafgørelser. Denne proces er nu ved at blive tilrettet og forventes at træde i kraft i slutningen af 2022, hvilket vil medføre en nedgang i antallet af medholdssager på leveattestområdet.

Kvalitet i afgørelser – Stigning i antallet af sager på pensionsområdet, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt

Nedenfor redegør Administrationen for faldet i overholdelsen af genvurderingsfristen på 4 uger fra 92 pct. i 2020 til 87 pct. i 2021.

Faldet skyldes hovedsagligt, at pensionsområdet i 2021 oplevede en markant stigning i antallet af klagesager. Således steg antallet af klagesager i 2021 med ca. 53 pct. - set i forhold til 2020 - hvilket svarer til i alt ca. 700 sager. Stigningen var særligt koncentreret i den første del af året.

Stigningen i klagesager var en direkte følge af nye breve og nye processer i forbindelse med indførelsen af nyt pensionssystem i 2020. Stigningen i klagesager i starten af 2021 kan således dels henføres til brevene i forbindelse med årsomregningen af pensionen i slutningen af 2020 (årsbrevene), og dels til ændrede processer på ældrecheck og mediecheck i januar 2021.

Klager på baggrund af årsbrevene handlede særligt om, at ændringer i forskudsopgørelsen ikke var medtaget i årsbrevet, selvom ændringerne var sket, inden brevet blev sendt. Borgere blev i disse sager telefonisk vejledt om, at den nye forskudsregistrering ville indgå i beregningen af pension for januar 2021, og en del borgere frafaldt derfor også klagerne efter telefonisk vejledning.

Som noget nyt i forbindelse med indførelsen af et nyt pensionssystem modtog alle folkepensionister to afgørelser om henholdsvis medie- og ældrecheck. Afgørelserne fremgik tidligere af udbetalingsmeddelelsen, som med det gamle pensionssystem blev sendt i slutningen af januar til samtlige pensionister. En del pensionister var uforstående overfor afgørelserne, da de ikke havde ansøgt om ydelserne. Kravet om afgørelser uden en ansøgning følger af lovgivningen. Også i denne situation modtog borgerne telefonisk vejledning på baggrund af deres henvendelser, hvilket medførte, at mange borgere frafaldt deres klage.

Disse uhensigtsmæssigheder i breve og processer er efterfølgende rettet til således, at antallet af klager på årsbrev og ældre- og mediecheck i 2022 igen er faldet til tidligere niveau. Blandt andet er afgørelsen om mediecheck nu indarbejdet i årsbrevet, så pensionisterne får færre afgørelser.

Endelig skyldes den øgede tilgang af klager i 2021 dels efterreguleringer af pension for 2019, som først blev igangsat i september 2020 grundet det nye it-system, dels efterreguleringer af en del af de såkaldte delårssager fra 2017-2019, som havde

afventet implementering af Ankestyrelsens praksisændring fra 2018, og hvor den endelige opgørelse heraf først startede i efteråret 2020.

Aktuel status for overholdelse af 4-ugersfristen for genvurderinger

Tilsynet anmoder bestyrelsen om en aktuel status på overholdelsen af genvurderingsfristerne på alle sagsområder, samt eventuelt en handleplan for, hvordan det sikres at alle klagesager behandles inden for fristen.

Bestyrelsen har i svaret oplyst, at genvurderingsfristen aktuelt overholdes i 92 pct. på boligstøtteområdet, overholdes i 93 pct. af klagesagerne på familieydelsesområdet, i 76 pct. af klagesagerne på barselsområdet og i henholdsvis 63 pct. og 76 pct. af klagesagerne på national og international pension.

Nedenfor redegør administrationen nærmere for status på barselsområdet og pensionsområdet og for de indsatser, der er iværksat for at behandle klagesager inden for fristen.

På **barselsområdet** har tilgangen af klager været stigende i 2022, og dette er baggrunden for, at genvurderingsfristen aktuelt alene overholdes i 76 pct. af sagerne. Særligt de forskellige særordninger i barselslovgivningen som følge af Covid-19 har i 2021 medført en stigning i antallet af klager på barselsområdet.

Udbetaling Danmark har også set en stigende tilgang af klager over afgørelser om, at arbejdsgivers ansøgning om refusion er modtaget for sent. Arbejdsgiverne angiver nedlukning og hjemsendelse som følge af Covid-19 som årsag til de for sene ansøgninger.

Barselsområdet er tilført ressourcer, og forventningen er, at genvurderingsfristen igen kan overholdes i alle klagesager ultimo november 2022. Dette forudsætter dog, at indførelsen af Øremærket Barsel ikke medfører en markant øget tilgang af klager. Aktuelt har Udbetaling Danmark modtaget meget få klager som følge af den nye ordning.

Den lave overholdelse af genvurderingsfristen på **pensionsområdet** skyldes flere forhold. Først og fremmest var det på grund af driftsmodning af en større systemændring i pensionssystemet (tilpasninger i forbindelse med praksisændringen om opsplitning af pensionsbestanddele) ikke muligt at behandle klagesager det meste af januar 2022. I denne periode blev der derfor oparbejdet en beholdning af ubehandlede klagesager, som der efterfølgende blev arbejdet på at nedbringe.

Sideløbende er der sket en markant stigning i klagesager vedrørende varmetillæg i 2022, som det har været vanskeligt løbende at holde nede. Den øgede tilgang hænger sammen med de stigende varmepriser og som følge deraf en stor stigning i antallet af ansøgninger og aconto ændringer til varmetillæg. Således er antallet af ansøgninger steget med mere end 100 pct. igennem hele 2022.

Endelig er der aktuelt oparbejdet en beholdning af klagesager vedrørende

efterreguleringen, som der arbejdes på at afvikle. I forbindelse med efterreguleringen af de 1,3 mio. pensionister i henholdsvis juni og september 2021 er det sædvanligt, at der indkommer en større mængde af klagesager på én gang. De indkomne klagesager behandles efterfølgende så hurtigt som muligt, men afhænger af en samlet prioritering af ressourcerne. Hen over sommeren har det således ikke været muligt at afsætte ekstra ressourcer til klagesagsbehandling, blandt andet på grund af ekstra mange telefoniske henvendelser vedrørende varmetillæg samt spørgsmål relateret til varmecheck, herunder udbetaling af ekstra økonomisk støtte til modtagere af ældrecheck.

Der er 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.

Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har administrationen følgende bemærkninger.

Udbetaling Danmarks administration vurderer derudover, at der har været en række forhold i 2021, der har påvirket Kontrolenhedens muligheder for at tilrettelægge og gennemføre kontrollen.

En væsentlig del af kontrolarbejdet i Udbetaling Danmark foregår i et tæt samarbejde med kontrolgrupper i de enkelte kommuner. Et samarbejde, der er normeret i Udbetaling Danmark-lovens §§ 9, 10 og 11. I 2020 og 2021 har samarbejdet – herunder ikke mindst kommunernes mulighed for at bidrage til kontrollen ved at indkalde borgere til samtaler – været begrænset som følge af coronanedlukningerne. Dette har betydet, at Kontrolenheden i Udbetaling Danmark i højere grad selv har måttet løfte kontrolopgaven i en periode, hvilket har udvidet arbejdsbyrden og dermed forlænget sagsbehandlingstiden i Kontrolenheden.

Tilsynet påpeger, at der fra 2020 til 2021 er sket et fald i antal afgjorte sager med provenu. Administrationen skal hertil bemærke, at det samlede provenu for 2021 er stort set uændret i forhold til 2020 på trods af nedgangen i antallet af sager med provenu. Der er altså tale om et større provenu pr. sag i 2021 sammenlignet med 2020. Dette kan blandt andet tilskrives et løbende fokus på, at flere registersamkørte sager skal være undersøgelsesegnede. Det betyder, at sagerne har en højere kvalitet, hvilket kræver mere sagsbehandlingstid i den enkelte sag.

Endelig skal bemærkes, at Kontrolenheden på baggrund af principmeddelelser fra Ankestyrelsen har oplevet, at sagsbehandlingen i de enkelte sager er blevet stadig mere kompleks, for så vidt angår kravene til detaljeringsgraden og strukturering af sagsoplysningen og bevisførelsen.

I forhold til den observerede udvikling i omkostningerne til kontrolenheden bemærker Administrationen, at stigningen fra 49 mio. kr. i 2020 til 58 mio. kr. i 2021 ikke er

udtryk for en stigning i Udbetaling Danmarks samlede omkostninger eller specifikt til at gennemføre kontrolindsatsen. Stigningen afspejler derimod blandt andet, at Udbetaling Danmark har opnået erfaring med driften af de nye it-løsninger, der medfører, at der kan foretages en mere præcis omkostningsfordeling, der afspejler de reelle omkostninger.

Bemærkninger til tilsynsbrevets bilag 1 og 2

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

Bilag 1

Kalenderårsmodellen på pensionsområdet

Det er korrekt, at Udbetaling Danmark pr. 1. januar 2022 har foretaget sidste tilretning af it-systemet UDKPE, der anvendes ved administrationen af pensionsområdet. Systemet understøtter nu alle de tre praksisændringer, som Ankestyrelsen traf afgørelse om i efteråret 2018 på pensionsområdet i forlængelse af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings vejledende udtalelse af 2. juli 2018. Det gælder både i forhold til den løbende beregning samt ved den almindelige efterregulering.

Ændringerne er implementeret i systemet med tilbagevirkende kraft fra 1. januar 2015. For at kunne efterregulere en række sager tilbage i tid, har det samtidig været nødvendigt også at implementere noget særlogik, som blev implementeret ultimo marts 2022.

For årene 2017-2021 forventes de samlede afskrivninger, som følge af praksisændringerne på pensionsområdet, at udgøre 50 mio. kr. For årene 2017-2018 er afskrivningerne tidligere opgjort til 38-40 mio. kr., men disse afskrivninger er reduceret til 32 mio. kr. I forbindelse med implementeringen af praksisændringerne, er Udbetaling Danmark blevet opmærksomme på udfordringer i forhold til den hidtidige beregningspraksis som var uforenelige med implementeringen af praksisændringerne. Ændringerne, som er til ugunst for borgerne, blev implementeret med tilbagevirkende kraft og vil derfor betyde, at borgerne, hvis Udbetaling Danmark ikke foretager sig andet, vil få et krav for en ændret beregningspraksis for tidligere år. Det er vurderingen, at kravene ikke kan gøres gældende overfor borgerne, og derfor vil der opstå yderligere afskrivninger som følge af praksisændringerne for årene 2019-2021 på op mod 18 mio. kr.

Bilag 2

§§ 9 og 38. Skatteministeriet vedr. nettofinansiering til børne- og ungeydelsen

Nettoudgiften jf. specifikation 2 i Udbetaling Danmarks årsrapport er som angivet 14.868,3 mio. kr. i 2021. Jf. statsregnskabet er der på § 38.12.01.10 udgifter på 14.878,2 og finansielle indtægter på 9,8 mio. kr. Forskellen i nettobeløbet til specifikation 2 i Udbetaling Danmarks rapport på 0,1 mio. kr. kan efter Udbetaling Danmarks opfattelse henføres til afrunding.

§14. Udlændinge- og Integrationsministeriet vedr. Reintegrationsbistand

Udbetaling Danmark har været i dialog med Udlændinge- og Integrationsministeriet

i maj 2022. Forskellen mellem statsregnskabet og Udbetaling Danmarks årsrapport i 2021 vedrørende reintegrationsbistand kan henføres til forskydning i tilgodehavende krav hos borgere, som ikke er registreret i statsregnskabet.

§14. Udlændinge- og Integrationsministeriet vedr. merforbrug på 0,5 mio. kr.

Merforbruget på kontoen var forventet og afstemt med Udlændinge- og Integrationsministeriet, der ligeledes har hævet bevillingen i 2022.

§ 17. Beskæftigelsesministeriet

Udbetaling Danmark er selvfølgelig åbne for at udvide noterne i årsrapporten med yderligere relevante oplysninger, som der måtte være behov for. Det blev på mødet i juni 2022, hvor ressortministerierne kunne stille spørgsmål til blandt andet Udbetaling Danmarks årsrapport, aftalt, at det efterfølgende skulle drøftes, hvilke yderligere specifikationsønsker til årsrapporten Beskæftigelsesministeriet havde vedrørende boligstøttelåne. Udbetaling Danmark rakte ud vedrørende dette efter mødet og afventer nærmere dialog herom.

§§ 13 og 37. Indenrigs- og Boligministeriet

Det er korrekt, at der har været en mindre efterregulering, som først registreres i statsregnskabet i det efterfølgende år.

Med venlig hilsen

Anne Kristine Axelsson
Direktør for Udbetaling Danmark