

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](mailto:star@star.dk)

[www.star.dk](http://www.star.dk)

CVR 55568510

17. august 2022

J.nr. 22/05283

## **Tilsynsbrev til Udbetaling Danmarks bestyrelse vedrørende regnskabsåret 2021**

Kære bestyrelse for Udbetaling Danmark

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering sender som led i beskæftigelsesministeriets tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark tilsynsbrevet for 2021 med tilhørende tilsynsskema og bilag.

Tilsynsåret 2021 har også i år været præget af covid-19 og Udbetaling Danmark har igen bidraget med en særlig indsats til smitteopsporingen fra medio februar 2021 til medio juni 2021 og andre opgaver, f.eks. implementering af en midlertidig ret til dagpenge til forældre, der har måtte blive hjemme for at passe deres børn som følge af covid-19 og implementeringen af en ny ret til tidlig pension. Jeg vil indledningsvist gerne kvittere for den store indsats Udbetaling Danmark har bidraget med i denne forbindelse.

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 hovedsagligt på regnskaber fra Udbetaling Danmarks interne og eksterne revision, beretningen fra bestyrelsen for Udbetaling Danmark, årsrapport og 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 tilsynets overordnede opfattelse, at Udbetaling Danmark fortsat løser sine opgaver effektivt og har fokus på at leve op til krav om retssikkerhed samtidig med, at myndigheden yder en god borgerservice.

Enhedsomkostningerne er overordnet set faldet fra 2020 til 2021, da der er foretaget effektiviseringer i driften og konkurrenceudsættelsen af it-løsninger er afsluttet. På områderne familieydelse, international pension og international social sikring er enhedsomkostningerne dog steget.

Retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen er fortsat tilfredsstillende og høj, hvilket bl.a. ses ved, at stadfæstelsesprocenten i klagesager er steget i 2021 og dermed fortsat er på et højt niveau. Antallet af sager, hvor Ankestyrelsen udtaler kritik er dog steget med 8.6 procent til 4.882 sager i 2021.

Tilsynet vil fremhæve følgende centrale opmærksomhedspunkter for 2020, som tilsynet har opfølgende spørgsmål til, og som er nærmere beskrevet i tilsynsskemaet.

#### *Tilpasning af sagsbehandlingstiderne*

På alle centrale sagsområder bliver ansøgningerne behandlet inden for den fastsatte frist, der er sat af bestyrelsen, og på flere sagsområder er den reelle sagsbehandlingstid markant kortere end den fastsatte frist. Tilsynet noterer sig, at bestyrelsen oplyser, at de løbende tilpasser de fastsatte frister med den reelle sagsbehandlingstid. Tilsynet anmoder derfor bestyrelsen om at oplyse, hvorvidt bestyrelsen også i år vil nedjustere fristerne, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af sagerne på de enkelte sagsområder.

#### *Stigning i remonstrationsprocent på IPOS-området*

Udbetaling Danmark har i 2021 i genvurderingen givet borgerne medhold i syv procent af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), og det er et fald i forhold til 2020, hvor remonstrationsprocenten var 10 procent. På International Pension og International Social Sikring; IPOS-området er remonstrationsprocenten dog steget, og derfor anmoder tilsynet bestyrelsen om en redegørelse for årsagen til stigningen i remonstrationsprocenten.

#### *Overholdelse af genvurderingsfrister*

Tilsynet har siden 2017 fulgt overholdelsen af den lovbestemte 4-ugersfrist ved genvurdering af klagesager. Fra 2020 til 2021 er antallet af klagesager, hvor fristen overholdes faldet fra 92 pct. til 87 pct. Derfor vil tilsynet anmode om en aktuel status på overholdelsen og en handleplan for, hvordan det sikres, at alle klagesager behandles inden for fristen.

#### *Sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet*

I 2021 har Ankestyrelsen udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl på områderne national pension og international pension i hhv. 34 og 33 pct. af sagerne, og det er en stigning på hhv. 17 og 19 procentpoint fra 2020. Tilsynet anmoder således om en redegørelse for årsagen til stigningen i sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet.

#### *Kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde og registerbaserede kontrolindsats i 2021*

Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret kontrol) har for 2021 oprettet 6.870 sager, som er en stigning sammenlignet med 2020, hvor det var 6.242 kontrolsager. I det samme er kontrolprovenuet i 2021 på 101 mio., og det er stort

set uændret sammenlignet med 2020, hvor kontrolprovenuet var 102 mio. Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen er steget fra 49 mio. til 52 mio. i 2021. Udbetaling Danmark har opnået bestyrelsens mål for databaseret kontrol for 2021 om at øge antallet af kontrolsager i Den Fælles Dataenhed med 4-5 procent. I 2021 er der oprettet 1735 sager, som er en stigning på 11 procent. For kontrolområdet alt i alt opfordrer tilsynet bestyrelsen for Udbetaling Danmark til konsolidere strategi og resultatmål på kontrolområdet, at tilsynet finder det vanskeligt at vurdere om Udbetaling Danmarks kontrolstrategi er tilfredsstillende. I den forbindelse anmoder tilsynet om at oplyse, hvilke initiativer bestyrelsen påtænker, at gennemføre med henblik på at effektivisere kontrolindsatsen.

Der henvises i øvrigt i sin helhed til tilsynets gennemgang og opfølgende spørgsmål i bilag 1.

#### *Afsluttende bemærkninger*

Bestyrelsens svar på tilsynets opfølgende spørgsmål bedes sendes til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering senest den 26. oktober 2022 til [star@star.dk](mailto:star@star.dk), Jacob Madsen ([jam@star.dk](mailto:jam@star.dk)) og Camilla Andersen ([caa@star.dk](mailto:caa@star.dk)).

Tilsynsbrevet, herunder nøgletalstaberne for 2021 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

Jens Erik Zebis  
Direktør

# Tilsynsskema vedrørende 2021 til Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2022



Styrelsen for Arbejdsmarked  
og Rekruttering

### Kort om indholdet af tilsynsbrevet

Tilsynsforpligtelsen med Udbetaling Danmark er et lovfåstlagt 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 tilrettelagt 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 klageinstansen 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 differencer.

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 2022 vedrørende 2021

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets bemærkninger
<p><b>1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder</b></p> <p><b>Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2021</b></p> <p>Den økonomiske volumen i udbetaling og administration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I 2021 udbetalte Udbetaling Danmark ca. 241 mia. kr. til ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere.</li> <li>I 2021 har Udbetaling Danmark derudover bidraget til smitteopsporingssindsatsen fra medio februar 2021 til medio juni 2021. Udbetaling Danmark etablerede et call-center med 700 nyansatte midlertidige medarbejdere.</li> <li>Udbetaling Danmark har i 2021 administreret midlertidig ret til dagpenge til forældre, der har måttet blive hjemme for at passe deres børn som følge af covid-19.</li> <li>Udbetaling Danmark har idriftsat ligedeling af børne- og ungedydelsen, som udbetales til 1,3 mio. forældre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2021 uden forbehold eller fremhævelser.</li> <li>Tilsynet noterer, at bestyrelsen har redegjort for hvordan Udbetaling Danmarks midlertidige opgave med smitteopsporing har påvirket udgifterne.</li> </ul>	<p><b>Udvikling i Udbetaling Danmarks samlede økonomi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De samlede administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark udgjorde i alt ca. 1,6 mia. kr. i 2021, hvilket er ca. 60 mio. kr. højere end i 2020.</li> <li>Administrationsudgifterne til de kommunale ordninger er lavere end i 2020, men modsvares af højere omkostninger på de statslige administrationsområder.</li> </ul> <p><b>Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger</b></p> <p>Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De samlede omkostninger til administration af de sagsområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt knap 1,3 mia. kr. i 2021, og var ca. 85 mio. kr. lavere end i 2020.</li> <li>Driftsomkostningerne udgjorde 1.073 mio. kr. Omkostninger til drift og vedligeholdelse var 145 mio. kr. lavere i 2021 og udgjorde i alt 880 mio.</li> </ul>
<p><b>Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger</b></p> <p>Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De samlede omkostninger til administration af de sagsområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt knap 1,3 mia. kr. i 2021, og var ca. 85 mio. kr. lavere end i 2020.</li> <li>Driftsomkostningerne udgjorde 1.073 mio. kr. Omkostninger til drift og vedligeholdelse var 145 mio. kr. lavere i 2021 og udgjorde i alt 880 mio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet bemærker, at udviklingen i administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark drives af en stigning i omkostningerne til de statslige administrationsområder. Dette skyldes primært den midlertidige opgave med smitteopsporing og etablering af ny tidlig pensionsordning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at de faldende omkostningerne til drift og vedligehold bl.a. skyldes besparelser som følge af, at KMD IT-løsninger nu er fuldt udskiftet, og at Udbetaling Danmark har arbejdet med forskellige effektiviserings tiltag.</li> </ul>

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>kr. Omkostningerne til implementering af lov-, regel- og praksisændringer var 150 mio. kr. højere i 2021 end i 2020 og udgjorde i alt 193 mio. kr.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udgifterne til afskrivninger var i 2021 på 152 mio. kr., hvilket er 9 mio. kr. højere end i 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet noterer desuden, at Udbetaling Danmarks opgave med smitteopsporing, har ført til et mindre træk på de generelle ressourcer i Udbetaling Danmark, hvilket også har været med til at sænke driftsomkostningerne i 2021.</li> <li>• Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 bemærker, at stigningen i omkostningerne til implementering af lov-, regel- og praksisændringer skyldes flere store opgaver i 2021, herunder opsplitning af praksisændring på pensionsområdet og ligedeling børne- og ungeydelsen.</li> </ul>	
<p><u>Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nøgletalstaberne for 2021 viser bl.a., at de samlede enhedsomkostninger var faldende på alle sagsområder med undtagelse af ét. For sager om barseldagpenge, boligstøtte, pension, fleksydelse, studiegæld samt del-pension, efterlevelses- og begravelseshjælp var enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtager således lavere i 2021 end i 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet noterer, at der på stort set alle sagsområder er sket et fald i enhedsomkostningerne.</li> <li>• Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 bemærker, at faldet i enhedsomkostningerne på pensionsområdet kan tilskrives konkurrenceudsættelse af it-løsninger.</li> </ul>	
<p><u>Enhedsomkostning for familieydelse (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familieydelse berørte 689.174 borgere i 2021. De samlede omkostninger til administrationen af området steg med 13 mio. kr. i 2021 og udgjorde i alt 191 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 252 kr. i 2020 til 277 kr. i 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 bemærker, at stigningen i enhedsomkostningen skyldes ligedelingen af børne- og ungeydelsen og Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), og at dette begrundes, hvorfor enhedsomkostningen er den højeste siden 2017. Tilsynet noterer, at der er tale om en mindre stigning i enhedsomkostningen.</li> </ul>	
<p><u>Enhedsomkostninger for barseldagpenge (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barseldagpenge berørte ca. 175.000 borgere i 2020. De samlede omkostninger til administration af området faldt med 11 mio. kr. i 2021 og udgjorde i alt 201 mio. kr. Udviklingen har medført et fald i enhedsomkostningerne fra 1.217 kr. i 2020 til 1.153 kr. i 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet bemærker, at de midlertidige forhold, som gjorde at omkostningerne til barseldagpenge var højere i 2020, ikke længere gør sig gældende i 2021. Det er således bekræftet, at der var tale om midlertidige forhold i 2020.</li> </ul>	

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><b>Udvikling i administrationsomkostninger for statslige ordninger</b></p> <p><u>Omkostninger til administration af statslige ordninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De samlede driftsomkostninger til administration af statslige ordninger udgjorde 345 mio. kr. i 2021, hvilket er ca. 50 mio. kr. højere end omkostningerne i 2020.</li> <li>Driftsomkostningerne var i 2021 295 mio. kr., hvilket er 128 mio. kr. højere end i 2020. Driftsomkostningerne til International Pension og International Social Sikring var på 74 mio. kr., mens driftsomkostningerne til Udbetaling Danmarks midlertidige opgave med smitteopsporing var 103,5 mio. kr.</li> <li>Øvrige statslige administrationsomkostninger og etableringsomkostninger udgjorde i alt ca. 50 mio. kr. (inkl. afskrivninger) i 2021, hvilket er 17 mio. kr. mere end i 2020. Omkostningerne er primært relateret til etablering af ny statslig ordning om tidlig pension.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 forklarer, at stigningen i administrationsomkostninger primært skyldes Udbetaling Danmark midlertidige opgave med smitteopsporing og etablering af tidlig pension. Smitteopsporing er løst inden for de aftalte økonomiske rammer. For de øvrige områder ligger udgifterne på niveau med 2020.</li> </ul>	
<p><u>Enhedsomkostninger for International Pension og International Social Sikring</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Området berørte ca. 55.000 borgere i 2021, hvilket var ca. 1.100 færre end i 2020. De samlede administrationsomkostninger udgjorde 94 mio. kr. i 2021, svarende til en stigning på 17 mio. kr. i forhold til 2020. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.389 kr. i 2020 til 1.715 kr. i 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for udviklingen i omkostningerne på IPOS. Bestyrelsen forklarer, at den stigende enhedsomkostning skyldes, at der i forbindelse med de afsluttende aktiviteter i konkurrenceudsættelsen af it-løsninger i 2021 er foretaget en endelig opgørelse af den statslige andel af udviklingsomkostningerne. På denne baggrund er der driftsført 17,2 mio. kr. i projektomkostninger vedrørende perioden 2017-2019. Dertil kommer omkostninger til drift og implementering af nye opgaver, herunder EESSI, praksisændringen på pensionsrådet og afledte opgaver af Seniorpension. Tages der højde for dette, er enhedsomkostningen på niveau med 2020.</li> </ul>	
<p><b>Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer</b></p> <p><u>IT-kontroller i Udbetaling Danmark (intern og ekstern revisionsprotokoller)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Udbetaling Danmarks fag- og støttesystemer er outsourcet til eksterne leverandører.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på en række åbentstående revisionsbemærkninger fra tidligere år.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2022 for alle åbentstående revisionsbemærkninger.</li> </ul>



## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 outsourcede systemer.</li> <li>• Der er forbehold i erklæringen for DXC SAL, da enkelte kontroller er fejlet.</li> <li>• Der er ikke afgivet revisionserklæring omkring de generelle it-kontroller for DXC/Dedalus Internationaonal sygesikring (udstedelse af det blå sygesikringskort), da der ikke er en hensigtsmæssig kontrol.</li> <li>• I erklæringen for KMD fremhæves det, at der manglede sikre netværksprotokoller i kommunikation i 2021.</li> </ul>	<p>herunder systemerklæringer fra DXC SAL, barselsudbetalinger og applikationserklæring for tidlig pension. De to sidstnævnte er lukket. Forretningen har vedrørende DXC SAL uarbejdet en plan for kontrol. Udbetaling Danmarks revision på den baggrund har lukket revisionsbemærkninger fra tidligere år.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet bemærker, at det er intern revisions vurdering, at de udestående forhold ikke påvirker revisionen af administrationen af sagsområder.</li> <li>• Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks administration er opmærksom på de udestående forhold</li> </ul>	<p>SEH</p>
<p><b>2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen</b></p>		
<p><b>Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2021</b></p>		
<p>Antal behandlede sager i 2021 (nøgletabel 2.1.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udbetaling Danmark har i 2021 behandlet 668.546 ansøgningssager i alt på de centrale sagsområder, hvorimod der blev behandlet 720.110 sager i 2020. Der er et fald på knap 7 pct. i forhold til 2020. Det skyldes primært et fald af afsluttede ansøgningssager på boligstøtteområdet.</li> </ul>		
<p><b>Udvikling i sagsbehandlingstider</b></p>		
<p>Gennemsnitlige sagsbehandlingstider og tilpassede frister (nøgletabel 2.1)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er sket et fald i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 5 sagsområder (barselsdagpenge, virksomhedsrefusion, barsel/øvrige, boligstøtte og folkepenston).</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er sket en mindre stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 5 sagsområder (børnetilskudsområdet, underholdsbidrag, særligt sundhedskort, varmetillæg og lovvalg).</li> </ul>		

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>Overholdelse af frister – andel ansøgninger til tiden (nøgletalstabel 2.1. og 2.2.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I 2021 blev ansøgningssager på 9 ud af 10 sagsområder behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte sagsområder efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.</li> <li>Særligt sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne barseldagpenge (89 pct.), virksomhedsrefusion (96 pct.), barsel (94 pct.) og folkepension (95 pct.) ligger fortsat meget højere end den reelle sagsbehandlingsfrist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne igen i år ligger på et stabilt højt niveau på alle centrale sagsområder, og at de reelle sagsbehandlingsfrister er kortere end de fastsatte frister.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet har løbende i tilsynsbrevene bedt bestyrelsen om at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsfristerne kan tilpasses, da sagsbehandlingsfristerne reelt er kortere end de fastsatte frister. Tilsynet noterer, 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 ønsker oplyst, hvorvidt bestyrelsen også i år vil nedjustere fristerne, så de afspejler den reelle sagsbehandlingsfrist i 80 pct. af sagerne på de enkelte sagsområder.</li> </ul>
<p><u>Fristoverskridelse i ansøgningssager (nøgletalstabel 2.4)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Den gennemsnitlige svartid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, er faldet på 7 ud af 10 sagsområder.</li> <li>Der er sket en mindre stigning i den gennemsnitlige svartid med fristoverskridelse på sagsområderne barsel-øvrigt, særligt sundhedskort og varmetillæg.</li> </ul>		
<p><u>Kvalitet i afgørelserne - klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering</u></p> <p><u>Klagesager i alt (nøgletalstabel 2.5 og årsrapport)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antallet af klager til Udbetaling Danmark på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde i alt 9.027 ud af i alt 668.546 ansøgningssager. I 2020 var antallet af klager 8.753 ud af i alt 720.110 ansøgningssager. Stigningen i antallet af klager er primært på pensionsområdet, hvor der er blevet implementeret et nyt it-system med efterfølgende behov for driftsmodning.</li> <li>Der er sket en stigning i antallet af klager på pensionsområdet fra 1.391 til 2.138 klagesager i 2021 svarende til en stigning på cirka 65 pct. i forhold til 2020.</li> </ul>		

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er en stigning i antallet af klager på IPOS-området. I 2021 var antallet 486 i forhold til 394 i 2020, hvilket er en stigning på 108 klagesager. Det er en stigning i antallet af klager på IPOS-området på cirka 27 pct.</li> </ul>		
<p><u>Remonstration (nøgletalstabel 2.5)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I 2021 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgeren medhold i 7 pct. af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket er lavere end i 2020, hvor remonstrationsprocenten var 10.</li> <li>På IPOS-området har Udbetaling Danmark behandlet 548 klagesager i 2021 og ved genvurderingen givet medhold i 23 pct. af sagerne. I 2020 har Udbetaling Danmark behandlet 311 klagesager og ved genvurderingen givet medhold i 15 pct. af sagerne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at remonstrationsprocenten er faldet på alle sagsområder bortset fra international pension, hvor remonstrationsprocenten er steget.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagen til stigningen i remonstrationsprocenten på IPOS-området.</li> </ul>
<p><u>Remonstration (praksisundersøgelse)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ankestyrelsen udarbejdede i 2021 en praksisundersøgelse af 30 sager om genvurdering af afgørelser om anmeldelses- og ansøgningsfrister på barseldageområdet. Baggrunden for undersøgelsen er, at Udbetaling Danmark i 2020 omgjorde 10 pct. af de påklagede afgørelser på barseldageområdet uden, at der kommet nye oplysninger i sagen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark har taget konklusionerne fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse på barselsområdet til efterretning og er gået i gang med at forankre anbefalingerne i dialog med Ankestyrelsen.</li> </ul>	
<p><u>4-ugersfristen for genvurderingen (nøgletalstabel 2.5)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>I 2021 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 87 pct. af klagesagerne. I 2020 var andelen af sager, hvor genvurderingsfristen er overholdt 92 pct. og i 2019 gjorde det sig gældende i 57 pct. af klagesagerne. Der er således sket et fald fra 2020 til 2021 i overholdelse af genvurderingsfristen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet bemærker, at der er et sket et fald i overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger fra 92 pct. i 2020 til 87 pct. i 2021. Det skyldes primært en betydelig stigning i antallet af sager på pensionsområdet, hvor genvurderingsfristen på 4-ugger ikke er overholdt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om en aktuel status på overholdelse af genvurderingsfrister på alle sagsområder samt evt. en handleplan for, hvordan det sikres at alle klagesager behandles inden for fristen.</li> </ul>

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et sket et markant fald i perioden fra 2020 til 2021 i overholdelse af genvurderingsfristen på pensionsområdet. I 2021 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 64 pct. af klagesagerne på pensionsområdet. I 2020 blev genvurderingsfristen overholdt 92 pct. af sagerne.</li> </ul>		
<p><b>Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget, stadfæstet og hjemvist af Ankestyrelsen</b></p>		
<p><b>Antal klagesager i Ankestyrelsen (Ankestyrelsens redegørelse).</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>I 2021 modtog Ankestyrelsen 4.882 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark, hvilket er en stigning på 8,6 pct. i forhold til 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet bemærker, at der er sket en stigning af klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark i perioden fra 2020 til 2021.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ankestyrelsen modtog flest klagesager i 2021 på følgende sagsområder: boligstøtte 35 pct., familiedelser 26 pct. og national pension 21 pct.</li> </ul>		
<p><b>Stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>I 2021 stadfæstede Ankestyrelsen 90 pct. af de realitetsbehandlede klagesager (antallet af klagesager, som Ankestyrelsen reelt har behandlet), hvilket er en stigning forhold til 2020, hvor 84 pct. af sagerne blev stadfæstet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen ligger på et fortsat højt niveau og at færre sager bliver hjemvist eller ændret.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>4 pct. af de realitetsbehandlede sager i 2021 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark og 5 pct. blev ændret. Det er et fald i forhold til 2020, hvor 7 pct. blev hjemvist og 9 pct. blev ændret.</li> </ul>		
<p><b>Særligt om tilbagebetalingskrav</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ankestyrelsen beskrev i redegørelsen for 2021, at der var sager om tilbagebetaling efter barselloven, hvor tilbagebetalingskravet var større på grund af en fejludbetaling. I stedet for at korrigere kravet udbetaler Udbetaling Danmark hele det korrekte beløb og beder derom om tilbagebetaling af hele det beløb, som borgeren tidligere har fået udbetalt. Ankestyrelsen har ikke set denne type fejl i 2021.</li> </ul>		

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets bemærkninger
<p><b>Kvalitet i afgørelser – Kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen</b>  <u>Sagsbehandlingsfejl i klagesager (Ankestyrelsens redegørelse)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I 2021 har Ankestyrelsen påtalt sagsbehandlingsfejl i 21 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er et fald i forhold til 2020, hvor Ankestyrelsen påtalte sagsbehandlingsfejl i 29 pct. af de realitetsbehandlede sager. I 2019 blev der påtalt sagsbehandlingsfejl i 45 pct. af de realitetsbehandlede sager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at der er sket et markant fald i antallet af påtalte sagsbehandlingsfejl sammenlignet med 2021 og dermed en stigning i kvaliteten af sagsbehandlingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagen til stigningen i sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>I sager om national pension og international pension har Ankestyrelsen i 2021 udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i henholdsvis 34 og 33 pct. af sagerne. I 2020 blev der i sager om national pension udtalt kritik i 17 pct. af sagerne og i sager om international pension blev der udtalt kritik i 14 pct. af sagerne. Der er således sket en stigning i udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet. Årsagerne til kritikken er 2021 primært manglende overholdelse af tidsfristerne fastsat ved lov, fx genvurderingsfristen på fire uger og mangelfulde begrundelser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at der er en væsentlig stigning i sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på national og international pension.</li> </ul>	
<p><u>Sagsbehandlingsfejl vedr. mangelfulde begrundelser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ankestyrelsen har udtalt kritik vedr. mangelfulde begrundelser i 6 pct. af de realitetsbehandlede sager på barselsområdet, boligstøtteområdet og pensionsområdet, hvilket er et betydeligt fald i forhold til 2020, hvor det blev påtalt i 13 pct. af sagerne.</li> </ul>		
<p><u>Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Styrelsen for Patientsikkerhed modtog i 2021 i alt 53 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende begravelseshjælp og særligt sundhedskort. Styrelsen afsluttede 106 sager i 2021, hvoraf 6 er hjemvist og 11 er ændret, og de har udtalt kritik i 3 sager.</li> <li>Miljø- og Fødevareklagenævnet modtog ingen klager i 2021.</li> <li>Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog i 2021 80 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende vilkårene for tilbagebetaling af SU-lån og for meget modtaget uddannelsesstøtte. Ankenævnet afsluttede 62 sager i 2021, hvoraf 47 af sa-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet noterer, at Ankenævnet for Statens Uddannelsesordninger i 2021 generelt har oplevet en forbedring af Udbetaling Danmarks begrundelser, der oftere reparerer ved genvurderingen. I skønsmæssige afgørelser sker det dog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagerne til, at der reparerer i genvurderingerne frem for, at afgørelserne er korrekte i første omgang.</li> </ul>

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>gerne blev stadfæstet. 4 sager blev hjemvist og 2 ændret af Ankenævnet.</p>	<p>fortsat, at Udbetaling Danmark enten ikke foretager skønnet, eller at de sætter skøn under regel.</p>	
<p><b>Overholdelse af de persondataretlige regler</b></p>		
<p><u>GDPR</u> (intern og eksterne revisions protokollater)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATP har udarbejdet en redegørelse for overholdelse af de gældende persondataretlige regler for 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet noterer, at bestyrelsen har fokus på at overholde databeskyttelsesforordningen.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den interne og eksterne revision i Udbetaling Danmark konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende for at danne grundlag for bestyrelsens vurdering af persondataområdet.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det fremgår af redegørelsen, at de væsentligste compliance risici i relation til GDPR er identificeret og håndteret.</li> </ul>		
<p><b>3. Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.</b></p>		
<p><u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2021</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgernes overordnede tilfredshed er 83 pct. i 2021. I 2020 var 82 pct. af borgerne tilfredse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark er steget de seneste fire år.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilfredsheden er lavest på boligstøtteområdet, hvor 78 pct. overordnet er tilfredse. For kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" er borgernes tilfredshed på hhv. 64 pct. og 65 pct. Tilfredsheden på boligstøtteområdet er således på samme niveau som i 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at der løbende arbejdes på optimering af ansøgningsprocessen på boligstøtteområdet.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet bemærker, at bestyrelsen fortsat vil arbejde på at højne tilfredsheden på de områder, hvor tilfredsheden er lav.</li> </ul>	
<p><u>Udbredelse af teknologiske løsninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udbetaling Danmark udvikler fortsat en række administrationsløsninger, som baseres på nye teknologier og som andre myndigheder i den offentlige sektor kan få gavn af.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at det ikke er lykkedes i 2021 at udbrede kendskabet til disse løsninger gennem samarbejder.</li> </ul>	

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse
<p>4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder</p>	<p>Tilsynet bemærker en nedadgående trend i kontrolprovenu og antal afgjorte sager med provenu samt en opadgående trend i omkostninger i perioden 2017-2021.</p>	<p>Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i 2021 (nøgletalstabel 1.1 og 4.1-4.2, Udbetaling Danmarks årsrapport 2021 samt eksterne og interne revisionsprotokoller)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret Kontrol) oprettede 6.870 kontrolsager i 2021. Det er en stigning i forhold til de 6.242 sager, som blev oprettet i 2020.</li> </ul>
<p>Kontrolrådet alt i alt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynet har vanskeligt ved at vurdere, om Udbetaling Danmarks kontrolresultater er tilfredsstillende. I lyset af at Udbetaling Danmark i 2021 udbetalte ydelser for 241 mia. kr., opfordres Udbetaling Danmarks bestyrelse til at konsolidere strategi og resultatmål på kontrolrådet. Udbetaling Danmark anmodes i den forbindelse om at oplyse, hvilke initiativer bestyrelsen påtænker at gennemføre med henblik på at effektivisere kontrolindsatsen.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udbetaling Danmarks kontrolprovenu i 2021 er opgjort til 101 mio. kr., hvilket stort set er uændret i forhold til 2020, hvor provenuet i afgjorte sager var på 102 mio. kr. Udbetaling Danmarks mål- og resultatkrav om et provenu på kontroltrin 3 på over 100 mio. er indfriet. Der er tale om en nedadgående trend i forhold til provenu, der i 2017 udgjorde 140 mio. kr.</li> <li>• Udbetaling Danmark har i 2021 afgjort 1.523 sager med provenu, hvilket er et fald i forhold til 2020, hvor antallet af afgjorte sager med provenu var 1.701. Der er tale om en nedadgående trend i antal sager med provenu. Antal sager med provenu udgjorde i 2017 2.226 sager.</li> <li>• Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er i 2021 steget fra 49 mio. til 58 mio. kr. Der er tale om en stigende trend i omkostningerne. Omkostningerne var i 2017 på 40 mio. kr.</li> <li>• Den eksterne revision vurderer, at det interne kontrolsystem er tilstrækkeligt og effektivt. Den interne revision vurderer, at der i Helhedsorienteret Kontrol er etableret et acceptabelt internt kontrolmiljø, men at ledelseskontrollen ikke har fungeret effektivt over året og er blevet implementeret med tilbagevirkende kraft ultimo 2021.</li> </ul>
		<p>Udbetaling Danmarks registerbaserede kontrolindsats (Udbetaling Danmarks årsrapport 2021)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestyrelsen for Udbetaling Danmarks mål for databaseret kontrol i 2021 var at øge antallet af kontrolsager fra Den Fælles Dataenhed med 4-5 pct. Målet vedrørende antallet af sager, som Helhedsorienteret Kontrol i Udbetaling Danmark opretter og behandler fra Den Fælles Dataenhed er</li> </ul>

## Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>opfyldt, idet antal sager er steget fra 1.569 i 2020 til 1.735 i 2021. Det er en stigning på 11 pct. Der er tale om en nedadgående trend i forhold til 2017, hvor antallet af sager udgjorde 7.310 sager.</p>		
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen i kommunerne i 2021</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nøgletalstabeller på kontrolområdet er blevet forenklet efter aftale mellem Udbetaling Danmark og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Derfor frengår kommunernes kontrolresultater på baggrund af dataenhedens leverancer ikke længere af Udbetaling Danmarks nøgletalstabeller.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet bemærker, at der pr. 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 følger på den baggrund op på Udbetaling Danmarks og kommunernes samarbejde om den registerbaserede kontrolindsats.</li> <li>Tilsynet kvitterer for den løbende dialog og udveksling af kontroldata til brug for den løbende drift og opfølgning på benchmarkingen.</li> </ul>	



## Bilag 1 til tilsynsbrevet 2022 vedr. 2021

### Aktuelle problemstillinger i ydelsesadministrationen i Udbetaling Danmark

Dette bilag beskriver en række aktuelle problemstillinger i Udbetaling Danmark, som tilsynet har fulgt, og som i 2021 har krævet handling fra bestyrelsens side. Bestyrelsen for Udbetaling Danmark har, både løbende og i den årlige beretning til beskæftigelsesministeren for 2021, redegjort for håndteringen af disse problemstillinger, som vedrører følgende forhold:

- Kalenderårsmodellen på pensionsområdet

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

#### **Kalenderårsmodellen på pensionsområdet**

- Ankestyrelsen ændrede i 2018 praksis i forhold til kalenderårsmodellen om beregning af pension. Praksisændringen medførte behov for ændringer i Udbetaling Danmarks pensionssystem, som blev udskiftet i marts 2020. En række sager har på grund af systemtilpasningerne været stillet i bero og har afventet efterregulering (2017 og 2018). Derudover har en række sager afventet genoptagelse af efterregulering foretaget efter gammel praksis (2015 og 2016).

#### Status

- Bestyrelsen har i sin beretning til tilsynet oplyst, at Udbetaling Danmark har implementeret de to praksisændringer, der vedrører bundfradrag og opgørelsesperioder for indtægtsgrundlaget. I januar 2021 gik Udbetaling Danmark i gang med at systemudvikle den sidste praksisændring, der vedrører opsplitning af grundbeløb og pensionsstillæg. Implementeringen er gået som planlagt og blev sat i drift den 27. december 2021.
- Bestyrelsen har endvidere oplyst, at Udbetaling Danmark må afskrive nogle af kravene fra efterreguleringen af 2017 og 2018, da disse ikke kan blive gjort gældende over for borgerne inden for tidsfristen. Afskrivningerne er ved beregningen opgjort til 38 mio. kr.
- Tilsynet følger fortsat implementeringen af praksisændringerne til de sidste sager om efterreguleringer er afsluttet.

Bilag 2 til tilsynsskema vedr. 2021

<b>Ressortministerierne bemærkninger til overensstemmelser mellem henholdsvis statsregnskabet og Udbetaling Danmarks årsrapport samt ordningsregnskaberne for de fem store SFO-ordninger</b> <b>De relevante ressortministerier (paragraf på finansloven)</b>	
<p>§§ 7. &amp; 36. Finansministeriet</p>	<p><b>Bemærkninger fra ministerierne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Økonomistyrelsen bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Tjenestemandspension, institution 1050, bogføringskreds 6610". stemmer overens med statsregnskabet.</li> <li>Økonomistyrelsen bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Forvaltningsopgaver, institution 1050, bogføringskreds 6616". stemmer overens med statsregnskabet.</li> </ul>
<p>§ 8. Erhvervsministeriet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<p>§§ 9 og 38. Skatteministeriet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Skatteministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende administration af overtagne tidligere statsgaranterede bankstudielån (STB), som indgår i bogføringskreds 6681, §9. Udbetaling Danmark for SKAT, stemmer overens med statsregnskabet.</li> <li>Skatteministeriet bemærker, at Udbetaling Danmark i årsrapporten om statslig nettofinansiering til børne- og ungeydelsen (specifikation 2) oplyser 14.868,3 mio. kr. i 2021, imens der er i statsregnskabet, er bogført 14.868,9 mio. kr. Denne mindre afvigelse forklares af, at der i UDK's årsrapport er angivet en stigning i tilgodehavender hos borgere på 688 t.kr. siden årsafslutningen, mens Skattestyrelsen har fastholdt bogføringen ved årsafslutningen. I stedet bogføres forøgelsen i tilgodehavender i statsregnskabet for 2022. Angivelsen af den statslige nettofinansiering i UDK's årsrapport og statsregnskabet vil derved stemme på tværs af 2021 og 2022.</li> </ul>
<p>§14. Udlændinge- og Integrationsministeriet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Udlændinge- og Integrationsministeriet bemærker, at regnskabet, der fremgår af Udbetalings Danmarks Årsrapport for 2021, fsva. § 14.71.07.10. Reintegrationsbistand i afsnit "Specifikation 3 Finansieringer fra Udlændinge- og Integrationsministeriet, underkonto" afviger marginalt fra statsregnskabet med 0,2 mio. kr. Statsregnskabet udgør 36,9 mio. kr. mens regnskabet der fremgår af Udbetaling Danmarks Årsrapport udgør 36,7 mio. kr. Ministeriet er i dialog med Udbetaling Danmark om denne afvigelse.</li> <li>Det fremgår af Udbetaling Danmarks Årsrapport for 2021, at der er et merforbrug på 0,5 mio. kr. som kan henføres til større aktivitet på kontoen end forventet og større kompleksitet i sagerne. Håndteringen af det konstaterede merforbrug er håndteret mellem Udbetaling Danmark og ministeriet.</li> </ul>

Bilag 2 til tilsynsskema vedr. 2021

<p><u>§ 15. Social- og Ældreministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Økonomistyrelsen (Social- og Ældreministeriet) bemærker, at finansieringsspecifikationen vedrørende "§ 15.11.42.10 Christiansø, Bogføringskreds 20003", stemmer overens med statsregnskabet."</li> </ul>
<p><u>§ 17. Beskæftigelsesministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beskæftigelsesministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen for ordningsregnskabet vedrørende "Forsikringsordninger, Institution 0813, Bogføringskreds 94180", stemmer overens med statsregnskabet.</li> <li>• Beskæftigelsesministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen for ordningsregnskabet vedrørende "Lån til uddannelsesløft, Institution 0813, Bogføringskreds 94185", stemmer overens med statsregnskabet.</li> <li>• Beskæftigelsesministeriet bemærker, at "Specifikation 1 Finansiering fra Beskæftigelsesministeriet" i Udbetaling Danmarks årsrapport stemmer overens med statsregnskabet. 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.</li> <li>• Beskæftigelsesministeriet bemærker, at der i UDK's årsrapport vedr. opgørelsen for § 17.62-05.20 ikke opgøres beløbet, som registreret i SKS, men afdrag, værdireguleringer m.v. Her bør det overvejes, om der i noten for 2022 skal indgå flere oplysninger, således, at sammenhængen til statsregnskabet bliver tydeligere fremover.</li> </ul>
<p><u>§ 19. Uddannelses- og Forskningsministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uddannelses- og Forskningsministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Administration af studiegæld, Institution 0985, Bogføringskreds 7130", stemmer overens med statsregnskabet.</li> <li>• Uddannelses- og Forskningsministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Lån under Uddannelses- og Forskningsministeriet, Institution 0819, Bogføringskreds 6886", stemmer overens med statsregnskabet.</li> </ul>
<p><u>§ 20. Børne- og Undervisningsministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Børne- og Undervisningsministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statslige udlån mv., institution 0816, bogføringskreds 6792", stemmer overens med statsregnskabet.</li> </ul>
<p><u>§ 21. Kulturministeriet</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Økonomistyrelsen (Kulturministeriet) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statslige udlån mv., institution 0810, bogføringskreds 6662", stemmer overens med statsregnskabet</li> </ul>

Bilag 2 til tilsynsskema vedr. 2021

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Økonomistyrelsen (Sløts- og Kulturstyrelsen) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statslige udlån mv., institution 0822, bogføringskreds 7184" stemmer overens med statsregnskabet.</li> </ul>
<u>§ 24. Miljøministeriet</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Økonomistyrelsen (Miljøministeriet) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Værditabsordningen, institution 0820, bogføringskreds 6866", stemmer med statsregnskabet</li> </ul>
<u>Fødevareministeriet</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Økonomistyrelsen (Fødevareministeriet) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Statslige udlån, institution 0824, bogføringskreds 6877", stemmer med statsregnskabet. (flyttet til §24)</li> <li>Økonomistyrelsen (Fødevareministeriet) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Fiskerilån, institution 0857, bogføringskreds 16750", stemmer overens med statsregnskabet</li> </ul>
<u>§ 28. Transportministeriet</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Økonomistyrelsen (Transportministeriet) bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "Udbetaling Danmark for Transportministeriet, institution 0881, bogføringskreds 92038", stemmer overens med statsregnskabet</li> </ul>
<u>§§ 13 og 37. Indenrigs- og Boligministeriet</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indenrigs- og Boligministeriet bemærker, at resultatopgørelsen og balancen i ordningsregnskabet vedrørende "§ 13 og 37, Udbetaling Danmark for Bolig og Planstyrelsen, regnskabsførende institution 0811, Bogføringskreds 7262", stemmer overens med statsregnskabet.</li> <li>Indenrigs- og Boligministeriet bemærker endvidere, at der er konstateret en difference på 42.220 kr. mellem momsregnskabet for Udbetaling Danmarks jf. <i>Supp_Erklæring vedrørende momsregnskab for Udbetaling Danmark 2021</i>, der viser 120.460.746 kr. og Indenrigs- og Boligministeriets bevillingsregnskab for underkonto <i>13.95.01.40. Refusion af ikke fradragsberettiget købsmoms til Udbetaling Danmark</i>, der viser ca. 120.418.527 kr. Differencen kan henføres til, at efterreguleringen af momsrefusionen registreres på Udbetaling Danmarks balance som et tilgodehavende i regnskabsåret, mens det først registreres som en udgift i statsregnskabet i det efterfølgende regnskabsår.</li> </ul>

## Tilsynsområde 1: Effektiv administration

### Table 1.1: Samlede administrationsomkostninger og enhedsomkostninger

Formålet med tabellen er at vise sammensætningen af de samlede administrationsomkostninger og gennemsnitlige administrationsomkostninger pr. ydelsesmodtager fordelt på hovedaktiviteter og administrative hovedområder.

	A. Antal unikke CPR-numre		B. Driftsomkostninger (mio. kr.) <sup>1)</sup>			C. Øvrige adm. omk. <sup>2)</sup> Mio. kr.	D. Øff. Omk. i alt (B+C) Mio. kr.	E. Enhedsomk. (D/A) Kr. pr. ydelsesmodt.
	Almindelig drift inkl. IT	Impl. af lov-, regel- og praksisændringer	Samlede driftsomk.					
<b>Aktivitetsbaserede opgaver</b>								
<b>UDK Kommunal</b>								
Barseldagpenge <sup>3)</sup>		174.550	144	28	173	29	201	1.153
Boligstøtte		733.257	252	18	271	78	348	475
Familieydelse		689.174	133	36	169	22	191	277
Social pension		1.355.217	244	105	349	78	427	315
Fleksydelse		3.608	9	0	9	3	12	3.391
Del pension, efterlevelses- og begravelseshjælp		52.093	12	1	12	3	15	297
<b>Aktivitetsbaserede opgaver i alt, UDK Kommunal</b>		<b>3.007.899</b>	<b>794</b>	<b>188</b>	<b>983</b>	<b>212</b>	<b>1.195</b>	<b>397</b>
<b>UDK Stat</b>								
International Pension og International Social Sikring		54.734	74		74	20	94	1.715
Studiegæld		293.365	30		30	1	30	103
Seniorpræmieordning		6.883	4		4	3	7	970
Tidlig Pension <sup>4)</sup>		0	19		19	23	42	
<b>Aktivitetsbaserede opgaver i alt, UDK Stat</b>		<b>354.982</b>	<b>127</b>		<b>127</b>	<b>46</b>	<b>173</b>	<b>488</b>
<b>1. Aktivitetsbaserede opgaver i alt<sup>5)</sup></b>		<b>3.362.881</b>	<b>921</b>	<b>188</b>	<b>1.110</b>	<b>258</b>	<b>1.368</b>	<b>407</b>
<b>Administrative opgaver</b>								
<b>UDK Kommunal</b>								
International sygesikring			18	2	19	0	20	
Dataenheden			21	1	22	0	22	
Helhedsorienteret kontrol			46	2	49	9	58	
<b>Administrative opgaver i alt, UDK Kommunal</b>			<b>85</b>	<b>5</b>	<b>90</b>	<b>9</b>	<b>99</b>	
<b>UDK Stat</b>								
Vandrede arbejdstagere			2		2	0	2	
Statslige Finansielle Ord. (undtagen Studiegæld)			57		57	4	61	
Midlertidigt børnetilskud			3		3	0	3	
Øvrige opgaver <sup>6)</sup>			107		107	0	107	
<b>Administrative opgaver i alt, UDK Stat</b>			<b>168</b>		<b>168</b>	<b>4</b>	<b>172</b>	
<b>2. Administrative opgaver i alt</b>			<b>253</b>	<b>5</b>	<b>258</b>	<b>13</b>	<b>271</b>	

## Bilag – Nøgletalstabeller for 2021

### 3. Samlet virksomhed (1+2) 7)

1.175	193	1.368	272	1.640
-------	-----	-------	-----	-------

- 1) De samlede driftsomkostninger fremgår af note 8 i Udbetaling Danmarks årsrapport. Koncernfordelte fællesomkostninger udgjorde 68 mio. kr. i 2021, hvilket er 13 mio. kr. lavere end i 2020. Dette skyldes bl.a. et fald i feriepengeløbet pga. den nye ferielov, samt lavere huslejesomkostninger. Implementering af lov-, regel- og praksisændringer opgøres ikke for de statslige ordninger. Tallene er trukket pr. 13. januar 2022.
- 2) Øvrige administrationsomkostninger indeholder projekt-, låne- og eksternt finansierede omkostninger. Omkostningerne fremgår af årsrapportens note 8.
- 3) Antallet af ydelsesmodtagere på barsel for 2021 ligger først endeligt fast i april 2022
- 4) De første udbetalinger af Tidlig Pension sker først i 2022. Der er således ingen ydelsesmodtagere i 2021, hvorfor der ikke opgøres enhedsomkostninger.
- 5) Da de samme CPR-numre kan være anvendt i ansøgningen af flere forskellige ydelser, angiver summen det samlede antal af aktivitetsbaserede opgaver og ikke antallet af unikke CPR-numre.
- 6) Øvrige opgaver omfatter Dataudveksling med pensionsinstitutterne, Reintegrationsbistand og Smitteopsporing
- 7) Tallene er afrundet

**Table 1.2a: Flerårig oversigt over enhedsomkostninger, 2013-2021, kr. pr. unikt CPR-nummer.**

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, som Udbetaling Danmark administrerer.

Enhedsomkostninger (kr. pr. unikt CPR-nummer)	Regnskabstal									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
<b>UDK Kommunal</b>										
Barselsdagpenge	1.379	1.117	987	1.027	1.292	1.242	1.167	1.217	1.153	
Boligstøtte <sup>2)</sup>	687	685	680	698	798	598	554	509	475	
Familieydelse	390	339	321	340	298	242	262	252	277	
Pension <sup>2)</sup>	453	440	401	415	492	471	449	373	315	
Fleksydelse <sup>3)</sup>	-	-	-	1.606	2.818	3.994	5.802	3.471	3.391	
Delpension, efterlevelses- og begravelseshjælp <sup>3)</sup>	-	-	-	220	259	286	420	319	297	
<b>UDK Stat</b>										
International Pension og International Social Sikring	1.097	1.316	1.283	1.217	1.257	1.243	1.362	1.389	1.715	
Studiegæld <sup>4)</sup>	-	-	-	-	133	118	127	110	103	
Seniorpræmieordning <sup>5)</sup>	-	-	-	-	-	-	-	1.214	610	

1) Enhedsomkostningerne er opgjort som omkostninger pr. unik ydelsesmodtager. Enhedsomkostningerne omfatter Udbetaling Danmarks omkostninger til almindelig drift, implementering af lov-, regel- og praksisændringer, øvrige administrationsomkostninger, etableringsomkostninger, samt de kommunale omkostninger til eksisterende IT-løsninger for 2021. Udbetaling Danmarks driftsomkostninger fremgår af årsrapportens note 8. Det bemærkes, at Udbetaling Danmark pr. 1. januar 2018 overtog kommunernes acontobetalinger til eksisterende IT-løsninger, som er indeholdt i omkostningerne til IT-drift til og med 2020. Omkostninger til KMD, som i perioden ikke blev afregnet via Udbetaling Danmark, er ikke en del af Udbetaling Danmarks regnskab og er således ikke omfattet af revisionen af årsrapporten i de pågældende år. De samlede omkostninger, der indgår beregningen af enhedsomkostningerne for 2021 kan således ikke udledes af Udbetaling Danmarks årsrapporter.

2) Driftsomkostningerne for boligstøtte og pension i 2013 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 enhedsomkostning for Studiegæld i 2016, da det ikke var et fuldt driftsår.

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

Udviklingen i enhedsomkostninger er i væsentligt omfang påvirket af driftsførte projektkomkostninger og afskrivninger, samt implementering af lov-, regel- og praksisændringer, som varierer betydeligt fra år til år. Dette gælder bl.a. omkostninger i relation til Konkurrenceudsættelsesprogrammet, 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.

Tabel 1.2b: Flerårig oversigt over offentlige omkostninger til administration i Udbetaling Danmark

Formålet med tabellen er at vise sammensætningen og udviklingen i de samlede administrations- og it-omkostninger i Udbetaling Danmark.

Mio. kr.	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Administrationsomkostninger i alt (1+2)<sup>1)</sup></b>	<b>1.610</b>	<b>1.556</b>	<b>1.575</b>	<b>1.704</b>	<b>1.967</b>	<b>1.771</b>	<b>1.738</b>	<b>1.579</b>	<b>1.640</b>
<b>1. UDK Kommunal, administrationsomkostninger i alt</b>	<b>1.520</b>	<b>1.481</b>	<b>1.500</b>	<b>1.585</b>	<b>1.783</b>	<b>1.592</b>	<b>1.542</b>	<b>1.381</b>	<b>1.295</b>
Driftsomkostninger	774	770	716	699	800	1.264	1.275	1.068	1.073
- Heraf drift og vedligehold								1.025	880
- Heraf implementering af lov-, regel- og praksisændringer <sup>2)</sup>								43	193
Afskrivninger	-	-	5	31	105	73	92	143	152
Øvrige administrative omkostninger (ekskl. Afskrivninger)	114	41	85	153	190	183	128	151	70
KMD-omkostninger, der ikke afregnes via Udbetaling Danmark	632	670	694	702	687	72	47	19	-
<b>2. UDK Stat, administrationsomkostninger i alt</b>	<b>89</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>119</b>	<b>184</b>	<b>179</b>	<b>196</b>	<b>199</b>	<b>345</b>
Driftsomkostninger <sup>3)</sup>	49	72	74	94	159	159	168	167	295
Afskrivninger	-	-	-	-	-	1	1	4	7
Øvrige administrative omkostninger (ekskl. Afskrivninger)	40	3	1	26	25	20	28	29	43

1) Omkostningerne omfatter Udbetaling Danmarks omkostninger til almindelig drift, implementering af lov-, regel- og praksisændringer, øvrige administrationsomkostninger, etableringsomkostninger, samt de kommunale omkostninger til eksisterende IT-løsninger før 2021. Udbetaling Danmarks driftsomkostninger fremgår af årsrapportens note 8. Det bemærkes, at Udbetaling Danmark pr. 1. januar 2018 overtog kommunernes acountbetalinger til eksisterende IT-løsninger, som er indeholdt i omkostningerne til IT-drift til og med 2020. Omkostninger til KMD, som i perioden ikke blev afregnet via Udbetaling Danmark, er ikke en del af Udbetaling Danmarks regnskab og er således ikke omfattet af revisionen af årsrapporten i de pågældende år. De samlede omkostninger før 2021 kan således ikke udledes af Udbetaling Danmarks årsrapporter.

2) Omkostninger til implementering af lov-, regel- og praksisændringer på det kommunale område er først specificeret i Udbetaling Danmarks regnskaber fra 2020 og frem.

3) Omkostninger til lov-, regel- og praksisændringer på det statslige område opgøres ikke særskilt i Udbetaling Danmarks regnskaber og fremgår ikke af tabellen.



## Tilsynsområde 2: Retssikkerhed

Tablet 2.1 til 2.4 vedrører de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på de mest centrale ydelsesområder, hvilket vil sige de ordninger, hvor der er mindst 10.000 ansøgningssager om året.

Tablet 2.5 vedrører 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: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider – overblik over samtlige ansøgningssager

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

2021	Antal sager i alt		Antal sager i alt i 2021				Gennemsnit 2020 (antal uger)	Gennemsnit 2021 (antal uger)	Fastsat frist 2021 (antal uger)
	i 2020	i 2021	1. kvrt., antal uger	2. kvrt., antal uger	3. kvrt., antal uger	4. kvrt., antal uger			
Barseldagpenge	94.215	86.771	2	1	2	2	2	1,7	12 arb. dage
Virksomhedsrefusion	120.003	116.297	2	1	2	2	4	1,9	8
Barsel – øvrige <sup>1)</sup>	55.954	49.530	3	3	4	5	5	3,8	10
Boligtøtte	263.171	226.851	4	4	5	6	5	4,5	7
Ordinært og ekstra børnetilskud	40.500	33.556	3	3	3	3	3	3,1	6
Underholdsbidrag <sup>2)</sup>	16.903	17.886	4	5	4	4	5	4,3	8
Særligt sundhedskort	19.421	32.978	4	3	3	4	3	3,7	7
Folkepension	29.954	32.038	2	1	2	2	2	1,5	4
Varmetillæg	9.548	12.433	5	5	4	4	4	4,4	8
ISS – art 13 <sup>3)</sup>	34.727	29.337	1	1	1	1	1	1,1	3
Øvrige <sup>4)</sup>	17.047	30.869							
<b>I alt</b>	<b>720.110</b>	<b>668.546</b>							

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 12. januar 2022.

- 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 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 2.3: 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.

2021	Antal sager i alt		1. kvrt., antal uger				2. kvrt., antal uger				3. kvrt., antal uger				4. kvrt., antal uger				Gennemsnit 2021 (antal uger)	Gennemsnit 2020 (antal uger)	Fastsat frist (antal uger)
	til tiden i 2020	til tiden i 2021	1. kvrt., antal uger				2. kvrt., antal uger				3. kvrt., antal uger				4. kvrt., antal uger						
Barselsdagpenge	84.909	77.240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12 arb.dage
Virkomhedsrefusion	105.634	112.160	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	8
Barsel – øvrige <sup>1)</sup>	47.470	46.525	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10
Boligstøtte	228.140	182.557	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	7
Ordinært og ekstra børnetilskud	35.885	28.934	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
Underholdsbidrag <sup>2)</sup>	15.763	15.953	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	8
Særligt sundhedskort	18.551	30.381	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7
Folkopension	29.256	30.411	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
Varmetilæg	8.170	11.091	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	8
ISS – art 13 <sup>3)</sup>	31.747	27.036	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
Øvrige <sup>4)</sup>	13.340	21.983																			
<b>I alt</b>	<b>649.189</b>	<b>584.271</b>																			

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 12. januar 2022.

- 1) Barsel - øvrige dækker over sager om barsel ved adoption, fravær under graviditet (pga. graviditetsbetaget 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 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 2.4: Svartid til borger - fristoverskridelse**

Tabletten 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.

2021	Antal sager i alt med fristoverskridelse i 2020	Antal sager i alt med fristoverskridelse i 2021	Antal uger				Gennemsnit 2020 (antal uger)	Gennemsnit 2021 (antal uger)	Fastsat frist (antal uger)
			1. kvrt., antal uger	2. kvrt., antal uger	3. kvrt., antal uger	4. kvrt., antal uger			
Barselsdagpenge	9.306	9.530	8	5	5	7	8	6	12 arb.dage
Virksomhedsrefusion	14.369	4.137	15	16	15	14	17	15	8
Barsel – øvrige <sup>1)</sup>	8.484	3.005	20	16	17	16	16	17	10
Boligstøtte	35.031	44.294	10	10	10	10	12	10	7
Ordinært og ekstra børnetilskud	4.615	4.622	10	10	10	10	10	10	6
Underholdsbidrag <sup>2)</sup>	1.140	1.933	15	13	13	12	19	13	8
Særligt sundhedskort	870	2.597	18	20	22	23	19	21	7
Folkepension	698	1.627	7	8	10	11	10	9	4
Varmetilæg	1.378	1.342	14	15	18	17	12	16	8
ISS – art 13 <sup>3)</sup>	2.980	2.301	5	5	4	4	8	4	3
Øvrige <sup>4)</sup>	3.707	8.886							
<b>I alt</b>	<b>70.921</b>	<b>84.274</b>							

Note: Tallene er trukket fra Udbetaling Danmarks database den 12. januar 2022.

- 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 lovalg efter artikel 13 i forordning (EF) nr. 883/2004, vedr. lovalg ved beskæftigelse på to eller flere EU-medlemsstaters område.
- 4) Øvrige sagsbehandlingsområder, herunder ISS -artikel 12, international pension mfl.

**Tablet 2.5: Klagesager - andel klagesager, hvor borger får medhold samt sværtid**

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 specificifikation på udvalgte centrale ydelsesområder. Tabellen giver et overblik over andelen af klagesager, hvor Udbetaling Danmark ved genvurderingen giver borgeren medhold. Andelen angives som remonstrationsprocenten for de centrale sagsbehandlingsområder<sup>1)</sup>. 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.

2021	Tilgang af klager		Antal behandlede klagesager i alt		Remonstrationsprocent <sup>1)</sup>		Andel sager (pct.), hvor genvurderingsfristen er overholdt af alle klagesager <sup>2)</sup>		Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (antal arbejdsdage) i sager, hvor genvurderingsfristen ikke overholdes	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Barsel i alt, herunder</b>	<b>778</b>	<b>635</b>	<b>791</b>	<b>622</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>87</b>	<b>95</b>	<b>37</b>	<b>50</b>
Barseldagpenge	455	388	460	382	10	8	85	96	37	47
Virksomhedsrefusion	292	217	297	212	10	8	88	95	36	57
Barsel – øvrige <sup>3)</sup>	31	30	34	28	6	7	91	93	41	45
<b>Boligtøtte</b>	<b>4635</b>	<b>4116</b>	<b>4807</b>	<b>4115</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>73</b>	<b>89</b>
<b>Familieydelse i alt, herunder</b>	<b>1555</b>	<b>1652</b>	<b>1545</b>	<b>1624</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>93</b>	<b>94</b>	<b>42</b>	<b>48</b>
Børnetilskud <sup>4)</sup>	453	437	450	447	10	8	95	97	36	42
Underholdsbidrag <sup>5)</sup>	524	604	512	588	9	4	91	96	42	63
Børne og ungeydelse	439	442	449	443	15	7	96	92	53	47
Familieydelse – øvrige <sup>6)</sup>	139	169	134	146	16	8	88	88	36	34
<b>Pension i alt, herunder</b>	<b>1391</b>	<b>2138</b>	<b>1305</b>	<b>2102</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>92</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>39</b>
Folkepension	658	906	635	902	4	2	93	60	71	40
Førtidspension	401	383	356	390	4	3	94	60	63	39
Varmetilæg	79	143	64	128	20	13	95	48	48	43
Ældrecheck	45	292	45	293	4	1	93	53	44	35
Pension – øvrige <sup>7)</sup>	208	414	205	389	16	12	86	90	63	32
<b>IPOS i alt</b>	<b>394</b>	<b>486</b>	<b>323</b>	<b>548</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>77</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>84</b>
International pension	385	483	311	545	16	23	77	70	81	85
ISS <sup>8)</sup>	9	3	12	3	0	0	75	67	54	30
<b>I alt</b>	<b>8753</b>	<b>9027</b>	<b>8771</b>	<b>9011</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>92</b>	<b>87</b>	<b>63</b>	<b>51</b>

Note: Tabellen er genereret på baggrund af data i Udbetaling Danmarks Klage-BI den 27. januar 2022. Der efterregistreres løbende i Klage-BI, og tallene kan derfor ændre sig i mindre grad.

## Bilag – Nøgletalstabeller for 2021

- 1) I opgørelsen medtages alene afgørelser, som ændres, uden at der er kommet nye oplysninger i sagen, siden afgørelsen blev truffet.
- 2) 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 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), konfirmationsbidrag og uddannelsesbidrag til 23 år.
- 6) Familiefølgelse - øvrige omfatter sager fra Helhedsorienteret Kontrol og opkrævning.
- 7) Pension - øvrige omfatter sager fra Helhedsorienteret Kontrol og opkrævning, deponion, fleksydelse, begravelseshjælp, efterleveshjælp, personlig tillægsgaranti, 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 (Gældende for 2021)

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 og tabel 4.2 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, familileydelser, 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: Resultat af kontrolindsatsen i Udbetaling Danmarks kontrolenhed**

2021	Samlede offentlige udgifter (mio. kr.)	Antal modtagere af tilskud eller ydelse	Oprettede kontrolsager	Provenu i afgjorte sager (mio. kr.)	Antal afgjorte sager med provenu
<b>Total Udbetaling Danmark</b>			<b>6.870<sup>1)</sup></b>	<b>101<sup>2)</sup></b>	<b>1.523</b>
<b>Boligstøtte</b>			-	-	16
<b>Familileydelser</b>			-	-	36
<b>Pension</b>			-	-	45
<b>Barselsdagpenge</b>			-	-	4

Kilde: Udbetaling Danmark, kontrolenhedens fagsystem (SAL) 26. januar 2022

Note: Tal vedrørende samlede offentlige udgifter er angivet i Udbetaling Danmarks årsrapport for 2021, 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 ydelseskategorier.

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) Værdien af kontroltrin 3 er i 2021 opgjort til 111 mio. kr. Indregnet i dette beløb er ca. 19 mio. kr., der på grund af indførelsen af et nyt it-system på pensionsområdet, vedrører sager fra 2020, men først har kunnet opgøres i 2021. Til gengæld er der i 2021 truffet afgørelser i en række sager på pensionsområdet, hvor de endelige beløb først kan opgøres i 2022. Det drejer sig om ca. 9 mio. kr. Det reelle provenu for 2021 er således 100,7 mio. kr.

**Table 4.2: Udvikling i provenu og antal afgjorte sager med provenu i Udbetaling Danmarks kontrolenhed i perioden 2017-2021**

2021	Provenu i afgjorte sager 2017 (mio. kr.)	Provenu i afgjorte sager 2018 (mio. kr.)	Provenu i afgjorte sager 2019 (mio. kr.)	Provenu i afgjorte sager 2020 (mio. kr.)	Provenu i afgjorte sager 2021 (mio. kr.)	Antal afgjorte sager med provenu 2017	Antal afgjorte sager med provenu 2018	Antal afgjorte sager med provenu 2019	Antal afgjorte sager med provenu 2020	Antal afgjorte sager med provenu 2021
<b>Total</b>	140	119	128	102	101	2.226	1.909	1.698	1.701	1.523
<b>Boligstøtte</b>	22	10	16	13	16	606	242	390	352	339
<b>Familieydelse</b>	56	55	43	47	36	1.673	1.536	1.227	1.344	1.260
<b>Pension</b>	54	50	64	36	45	400	324	374	254	284
<b>Barselsdagpenge</b>	9	4	5	5	4	95	26	42	49	53

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) 26. januar 2022.

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.