



Styrelsen for Arbejdsmarked
og Rekruttering

Bilag 1 - Tilsynsskema vedrørende 2023 til Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2024

INDHOLD

Kort om indholdet af tilsynsbrevet	3
Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder.....	5
Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen.....	11
Forbedret borgerservice gennem digital ydelses- administration baseret på digital selvbetjening m.v.....	20
Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejl- udbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder	23

Kort om indholdet af tilsynsbrevet

Tilsynsforpligtelsen med Udbetaling Danmark er et lovfastlagt tilsyn, der følger af § 19 i lov om Udbetaling Danmark. Efter denne bestemmelse fører beskæftigelsesministeren i samarbejde med en række andre ressortministerier tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark. Der er tale om et overordnet tilsyn med, om Udbetaling Danmarks bestyrelse driver Udbetaling Danmark i overensstemmelse med lovgivningen. Tilsynet skal således ikke kontrollere eller monitorere den daglige drift i Udbetaling Danmark, da dette er bestyrelsens opgave.

Det overordnede tilsyn med Udbetaling Danmarks bestyrelse er tilrettelagt som et årligt tilsyn bestående af et tilsynsbrev, der forholder sig til det foregående år.

Tilsynsbrevet bygger på følgende leverancer:

- Udbetaling Danmarks årsrapport.
- Udbetaling Danmarks interne og eksterne revisionsprotokollater.
- Beretningen fra Udbetaling Danmarks bestyrelse til tilsynet inkl. en række nøgletal til belysning af udviklingen i effektiviseringer, retssikkerhed, digitalisering og kontrol.
- Redegørelser fra klageinstanser om kvaliteten i sagsbehandlingen i klagesager, fx fra Ankestyrelsen.
- Kundeambassadørens rapport om klager over Udbetaling Danmark.

Tilsynsbrevet er udformet som et enkelt skema, der er bygget op på følgende måde:

- Kolonne 1: "Faktuelle oplysninger fra tilsynsmaterialet" – fremhæver centrale faktuelle oplysninger fra materialet.
- Kolonne 2: "Tilsynets opmærksomhedspunkter" – fremhæver særlige punkter, som tilsynet hæfter sig ved.
- Kolonne 3: "Tilsynets spørgsmål til bestyrelsen" – bekymringspunkter for tilsynet, der anmoder om yderligere information.

Gennemgangen af temaerne følger tilsynets fire primære fokusområder:

- Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder.
- Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen.

- Forbedret borgerservice gennem en digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening m.v. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder.

Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder

Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen

Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2023

Den økonomiske volumen i udbetaling og administration

- Udbetaling Danmark har i 2023 udbetalt 262 mia. kr. til ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere, heraf udgør folkepension 152 mia. kr., boligstøtte 17 mia. kr. og barselsdagpenge 16 mia. kr.
 - Udbetaling Danmark har i 2023 implementeret en række nye opgaver, herunder modregning af egen indkomst på pensionsområdet, øremærket barsel og sociale forældre samt fællesoffentlige digitaliseringsinitiativer.
 - Udbetaling Danmark har i maj 2023 hjulpet staten med udbetaling af inflationshjælp i form af et ekstra skattefrit beløb på 5.000 kr. til ca. 290.000 folkepensionister.
 - I 2023 har Udbetaling Danmark gennemført en række indsatser med henblik på at skabe rammerne for en mere sikker og stabil drift af studiegæld frem mod idriftsættelsen af en ny studiegældsløsning.
- Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks interne og eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2023 uden forbehold eller fremhævelser.
 - Tilsynet noterer, at bestyrelsen har redegjort for, hvordan nye opgaver har påvirket Udbetaling Danmarks udgifter.

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- Udbetaling Danmark har i 2023 bistået Beskæftigelsesministeriet med genberegning og udbetaling af en efterregulering af boligsikringen som følge af, at der i 2023 er foretaget en korrektion af satserne til boligsikring.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Udvikling i Udbetaling Danmarks samlede økonomi

- De samlede administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark udgjorde i alt ca. 1,6 mia. kr. i 2023, hvilket er ca. 60 mio. kr. lavere end i 2022.
- Faldet skyldes både lavere administrationsudgifter til de kommunale og statslige ordninger i 2023.
- Tilsynet bemærker, at der har været et fald i administrationsomkostningerne i Udbetaling Danmark på samlet 63 mio. kr. ift. 2022. Faldet kan tilskrives lavere implementeringsomkostninger til lov-, regel- og praksisændringer, som har været lavere end i 2022, men dog fortsat på et højt niveau. Modsatrettet har der været stigende omkostninger til drift på både UDK stat og kommunal.

Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger

Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger (tabel 1.2b.)

- De samlede kommunale administrationsomkostninger udgjorde i alt ca. 1,3 mia. kr. i 2023, hvilket er 35 mio. kr. lavere end i 2022.
- Driftsomkostningerne udgjorde samlet 1.111 mio. kr. i 2023, hvilket er 10 mio. kr. lavere end i 2022. Omkostninger til drift og vedligehold var ca. 16 mio. kr. højere end i 2022 og udgjorde i alt 965 mio. kr. i 2023. Udgifter til implementering af lov-, regel-, og praksisændringer var 26 mio. kr. lavere end i 2022 og udgjorde i alt 146 mio. kr. i 2023.
- Tilsynet noterer, at de stigende omkostningerne til drift og vedligehold primært kan tilskrives pris- og lønregulering samt øgede it-omkostninger bl.a. som følge af afledte driftsomkostninger af nye lovopgaver vedr. øremærket barsel og sociale forældre samt afskaffelsen af modregning som følge af ægtefælles indtægt på pensionsområdet.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2023 bemærker, at niveauet for implementering for lov-, regel- og praksisændringer igen i 2023 har

Faktuelle oplysninger**fra Udbetaling Danmarks bestyrelse****Tilsynets opmærksomhedspunkter****Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen**

været faldende, men fortsat ligger på et højt niveau.

Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtagere (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)

- Nøgletallene for 2023 viser faldende enhedsomkostninger for barselsdagpenge, boligstøtte, familieydelse og pension ift. 2022. Mens enhedsomkostningen pr. ydelsesmodtagere har været højere i 2023 end i 2022 for fleksydelse og delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp.

- Tilsynet noterer, at der i 2023 har været sagsområder med stigende enhedsomkostninger og sagsområder med faldende enhedsomkostninger.

Enhedsomkostninger for fleksydelse (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)

- Enhedsomkostningerne for fleksydelse har været stigende i 2023. Fleksydelse berørte 2.672 borgere i 2023. De samlede omkostninger til administration af området udgjorde i 2023 15 mio. kr., hvilket er en stigning på 1 mio. kr. ift. 2022. Udviklingen i de samlede administrationsomkostninger har medført en stigning i enhedsomkostningerne på 1.036 kr. fra 4.561 kr. i 2022 til 5.597 kr. pr. ydelsesmodtager i 2023.

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2023 bemærker, at de stigende enhedsomkostninger til fleksydelse kan tilskrives en ændret fordeling af IT-omkostningerne internt i Udbetaling Danmark samt, at der er i 2023 er afholdt udgifter til håndtering i fejl i datagrundlaget fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Derudover bemærkes det også, at der har været færre ydelsesmodtagere i 2023.

Udvikling i administrationsomkostninger for statslige ordningerOmkostninger til administrationen af statslige ordninger (nøgletalstabel 1.2b)

- De samlede omkostninger til administration af statslige ordninger udgjorde i alt 286 mio. kr., hvilket er et fald på 28 mio. kr. ift. 2022, hvor de samlede omkostninger udgjorde 314 mio.kr.

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i deres beretning bemærker, at de stigende driftsomkostninger primært kan tilskrives almindelig pris- og lønregulering samt stigende udgifter til

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- Driftsomkostningerne udgjorde i alt 256 mio. kr. i 2023, hvilket er en stigning på 8 mio. kr. ift. 2022, mens omkostningerne til øvrige administration udgjorde i alt 31 mio. kr. i 2023., hvilket er et fald på 35 mio. kr. ift. 2022.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

administrationen af studiegæld under SFO-ordningerne, hvor der er gennemført en række indsatser for at skabe rammerne for sikker og stabil drift frem til idriftsættelsen af den nye løsning.

- Tilsynet noterer også, at de lavere udgifter til øvrig administration skyldes, at der i 2022 blev foretaget en straksafskrivning relateret til udviklingen af en ny studiegældsløsning, som en del af systemfornyelsen for Statslige Finansielle Ordninger.

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtagere (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)

- Nøgletallene viser faldende enhedsomkostninger for international pension og international social sikring, studiegæld og tidlig pension ift. 2022. Mens der ses en stigende enhedsomkostning på seniorpræmieordningen i 2023 ift. 2022.

- Tilsynet noterer, at der primært har været faldende enhedsomkostninger for sagsområder på UDK stat og at der kun har været et sagsområde med stigende enhedsomkostninger i 2023.

- Tilsynet noterer, at der har været en stigning i enhedsomkostningen til seniorpræmieordningen, som udover almindelig pris- og lønregulering også kan tilskrives færre ydelsesmodtagere, da basisdriften ikke i betydelig grad påvirkes af det faldende antal ydelsesmodtagere.

Enhedsomkostninger for tidlig pension

- Enhedsomkostningerne for tidlig pension har være faldende fra 5.642 kr. pr. ydelsesmodtager i 2022 til 3.183 kr. pr. ydelsesmodtager i 2023. Ordningen vedr. tidlig pension berørte i alt 16.990 borgere i 2023. De samlede

- Tilsynet noterer, at de faldende enhedsomkostninger bl.a. afspejler, at opgørelsen af enhedsomkostninger er baseret på antal udbetalinger, mens omkostninger i høj grad er

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

omkostninger udgjorde i alt 54 mio. kr. i 2023, hvilket er 7 mio. kr. lavere end i 2022.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

drevet af antal ansøgninger om beregning af anciennitet. Der bruges fortsat mange ressourcer på behandlingen af antal ansøgninger, hvorfor omkostningerne hertil er højere end håndteringen af udbetalingerne.

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Enhedsomkostninger for studiegæld

- Enhedsomkostningerne for studiegæld har været faldende fra 283 kr. pr. ydelsesmodtager i 2022 til 170 kr. pr. ydelsesmodtager i 2023. Studiegæld berørte ca. 290.000 borgere i 2023. De samlede omkostninger udgjorde i 2023 i alt 49 mio. kr., hvilket er et fald på 35 mio. kr.

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i deres beretning for 2023 bemærker, at enhedsomkostningerne for studiegæld er faldet i 2023. Faldet i enhedsomkostningerne kan tilskrives, at der i 2022 blev foretaget en straksafskrivning af anlægsværdien af en ny studiegældsløsning.

Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer

- ATPs fag- og støttesystemer er outsourcet til eksterne leverandører.
- ATP har på vegne af Udbetaling Danmark indhentet erklæringer fra de væsentligste it-leverandørers revisorer vedrørende de generelle it-kontroller og applikationskontroller, der er etableret i og omkring de systemer, som er outsourcet.
- På baggrund af revisionserklæringer samt den udførte revision i ATP, vurderes det, at system-, data- og driftssikkerheden er betryggende både ift. systemleverandørerne for væsentlige ordninger og for de generelle it-kontroller, der udføres af ATP (Intern revision, s. 397).

- Tilsynet bemærker, at intern og ekstern revision har vurderet, at system-, data og driftssikkerheden er betryggende i ATP.
- Tilsynet bemærker, at vurderingen fra den interne revision er, at de udestående forhold ikke påvirker revisionen af administrationen for sagsområderne.
- Tilsynet bemærker, at der er etableret en handlingsplan med henblik på at udbedre forholdet vedr. kontrolmålet for logning og overvågning, som forventes afsluttet ved udgangen af Q1 2024.

- Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2024 for alle åbenstående revisionsbemærkninger.

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- Der er angivet et forbehold i erklæringen for DXC SAL, som vedrører et enkelt kontrolmål vedrørende logning og overvågning. Det har ingen effekt på den samlede konklusion vedrørende den finansielle revision. Der er etableret en handlingsplan med henblik på at udbedre forholdet, med forventet afslutning ved udgangen af Q1 2024.
- De generelle it-kontroller, som dækker brugeradministration, it-drift, it-sikkerhed, outsourcing og change management processer i ATP har generelt tilstrækkelige forretningsgange, procedurer og interne kontroller. Der er dog angivet et forbehold i form af mangler i kontrolniveauet for beredskabsstyring. Der er allerede etableret en governance-struktur for beredskabet og den ledelsesmæssige målsætning i ATP, men grundlaget for beredskabsplanerne er ikke i alle tilfælde fuldt dækkende, og der er stadigvæk en række udeståender omkring test af reetablering.
- Der er identificeret forhold vedrørende manglende opfølgning på systemafstemninger på tidlig pension. Revisionen vurderer ikke, at observationerne er af en sådan karakter, at de påvirker den samlede konklusion i forhold til det finansielle regnskab, og det samlede kontrolmiljø for Udbetaling Danmark. Ledelsen skal sikre, at de identificerede forhold håndteres i henhold til de planlagte handlingsplaner.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

- Tilsynet bemærker, at der er konstateret mangler i it-kontrolniveauet vedrørende beredskabsstyring i ATP.
- Tilsynet bemærker, at ledelsen skal sikre, at de identificerede forhold vedr. manglende opfølgning på systemafstemninger på tidlig pension, håndteres i henhold til de planlagte handlingsplaner.

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

**Borgeren i centrum
og retssikkerhed
i administrationen**



Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2023

Antal behandlede sager i 2023 ift. 2022 (nøgletalstabel 2.1)

- Udbetaling Danmark har i 2023 behandlet i alt 731.193 ansøgningssager på de centrale sagsområder. Der blev i 2022 behandlet 770.946 ansøgningssager. Det er et fald på 39.753 ansøgningssager.

Udvikling i sagsbehandlingstider

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider og tilpassede frister (nøgletalstabel 2.1)

- Der er sket et fald i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 5 sagsområder (barsel-øvrige, varmetillæg, ISS-art 13, ret til tidlig pension og udbetaling af tidlig pension).
- Der er sket en mindre stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider (mindre end én uge) på 2 områder (barselsdagpenge og boligstøtte).
- Der er sket en større stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider (én uge eller længere tid) på 2 områder (virksomhedsrefusion og underholdsbidrag).
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2 områder er uændret i forhold til 2022 (ordinært og ekstra børnetilskud og folkepension).

Overholdelse af frister – andel ansøgninger til tiden (nøgletalstabel 2.1 og 2.2)

- I 2023 blev ansøgningssager på 11 ud af 12 sagsområder behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte sagsområder efter lov om
- Tilsynet bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne fortsat ligger på et meget højt niveau på alle centrale sagsområder, og at de

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

retssikkerhed og administration på det sociale område (nøgletalstabel 2.2).

- Særligt overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne ret til tidlig pension (97 pct.), udbetaling af tidlig pension (97 pct.), folkepension (95 pct.), varmetillæg (94 pct.) og ISS-art 13 (92 pct.) er væsentligt højere end den reelle sagsbehandlingstid (nøgletalstabel 2.1 og 2.2).
- Bestyrelsen har som en del af dette års tilsynsmateriale fremsendt en redegørelse for Udbetaling Danmarks sagsbehandlingsfrister for 2024. Det fremgår af redegørelsen, at bestyrelsen har foretaget konkrete vurderinger af om fristerne skal justeres i forhold til den reelle sagsbehandlingstid.

reelle sagsbehandlingstider er væsentligt kortere end de fastsatte frister med undtagelse af området for øvrige sagsbehandlingsområder.

- Tilsynet har i en række tidligere tilsynsbreve anmodet bestyrelsen om at forholde sig til, om fristerne kunne sættes ned på de områder, hvor en stor andel af sagerne behandles inden for den fastsatte frist. Tilsynet noterer, at bestyrelsen har foretaget konkrete vurderinger af om fristerne skal justeres i forhold til den reelle sagsbehandlingstid. Særligt at sagsbehandlingsfristerne for folkepension, varmetillæg og ansøgning om udbetaling af tidlig pension er blevet nedjusteret, så disse i højere grad afspejler den tid, der i praksis går med at behandle den pågældende sagstype.

Fristoverskridelse i ansøgningssager (nøgletalstabel 2.4)

- Antallet af sager med fristoverskridelse var i 2023 på 110.521 sager hvor antallet i 2022 lå på 119.026. Det svarer til et fald på 8505 sager svarende til 7 pct. færre ansøgningssager med fristoverskridelse.
- Den gennemsnitlige svartid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, er faldet i 3 ud af 11 sagsområder fra 2022 til 2023.
- Der sket en mindre stigning i den gennemsnitlige svartid med fristoverskridelse på sagsområderne virksomhedsrefusion, barsel-øvrige, varmetillæg og udbetaling af tidlig pension.

- Tilsynet bemærker, at på sagsområdet for ret til tidlig pension er der sket en stigning i den gennemsnitlige svartid i sager med fristoverskridelse.

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- På sagsområdet for ret til tidlig pension er der sket en større stigning i den gennemsnitlige svartid i sager med fristoverskridelse fra 34 uger i 2022 til 60 uger i 2023. Dette er en stigning på 26 uger.
- På sagsområderne for ordinært og ekstra børnetilskud, underholdsbidrag og folkepension er den gennemsnitlige svartid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, på samme niveau som i 2022.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Kvalitet i afgørelserne – klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering

Klagesager i alt (nøgletalstabel 2.5, ankestyrelsens redegørelse og årsrapport)

- Tilgangen af klager på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde 2023 i alt 11.447 ud af samlet set 731.193. I 2022 var tilgangen af klager på 12.551 ud af samlet set 770.946 ansøgningssager. Der er derfor sket et fald i antallet af klager. Udbetaling Danmark oplyser i beretningen til tilsynet, at 2023 har relativt set været et mere roligt år med færre nye opgaver til Udbetaling Danmark, hvorimod 2022 var præget af inflation og økonomisk uro.
- Der er sket et fald i antallet af klager på pensionsområdet i alt fra 3.089 i 2022 til 2.358 i 2023 svarende til et fald på 23 pct. i forhold til 2022. Generelt ses der også et fald i antallet af klagesager i alt på områderne for barsel, boligstøtte og familieydelse.
- Der er sket en større stigning i antallet af klager på international pension fra 490 i 2022 til 808 i 2023 svarende til en stigning på 39 pct. i forhold til 2022. Stigningen skyldes sandsynligvis, som Ankestyrelsen også beskriver i sin redegørelse, at der sket fejl ved afsendelsen af breve om leveattest til pensionister med bopæl i udlandet (Ankestyrelsens redegørelse).
- Tilsynet bemærker, at der har været et mindre fald i tilgangen af klager på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder.
- Tilsynet bemærker, at antallet af klager på området for international pension er steget med 39 pct. fra 2022 til 2023.

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

Remonstration (nøgletalstabel 2.5)

- I 2023 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgerne medhold i 5 pct. af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket er det samme som i 2022, hvor remonstrationsprocenten også var på 5 pct.
 - Remonstrationsprocenten er faldet på 7 ud af 15 områder, hvorimod remonstrationsprocenten for barselsdagpenge og tidlig pension er steget.
 - Remonstrationsprocenten på IPOS-området ligger på 15 pct. og er uændret i forhold til 2022.
- Tilsynet bemærker, at remonstrationsprocenten på de fleste områder er faldet eller uændret, bortset fra barselsdagpenge og tidlig pension, hvor remonstrationsprocenten er steget.
 - Tilsynet bemærker, at remonstrationsprocenten på IPOS-området fortsat ligger på et højere niveau end de øvrige områder.

4-ugersfristen for genvurderingen (nøgletalstabel 2.5)

- 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 det er nødvendigt for Udbetaling Danmark at skaffe yderligere oplysninger, vurderinger og lignende.
 - På samtlige sagsområder er der en mindre procentandel af klagesagerne, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt. Der har for alle sagsområder, bortset fra ISS, været en fremgang i andelen af sager, hvor genvurderingsfristen på 4 uger er overholdt.
 - I 2023 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 94 pct. af klagesagerne. I 2022 var andelen af sager, hvor genvurderingsfristen blev overholdt på 79 pct. af klagesagerne. Der er således sket en positiv fremgang i andelen af sager, hvor genvurderingsfristen er overholdt.
- Tilsynet bemærker, at der for alle sagsområder, bortset fra ISS, har været en positiv fremgang i andelen af sager, hvor genvurderingsfristen på 4 uger er overholdt.
 - Tilsynet bemærker, at 94 pct. af klagesagerne overholder den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurdering. Dette er en forbedring i forhold til 2022, hvor den lå på 79 pct. Tilsynet noterer hertil, at bestyrelsen har arbejdet for at sikre overholdelse af den lovbestemte frist, som tilsynet i tilsynsbrevet for 2022 efterlyste en handlingsplan for.

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

- I 2023 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 95 pct. af klagesager i alt på pensionsområdet. I 2022 blev genvurderingsfristen overholdt i 61 pct. af klagesagerne i alt på pensionsområdet.
- Overholdelsen af genvurderingsfristen på ISS området er fra 2022 til 2023 uændret på 50 pct.
- Ankestyrelsen har i 6 pct. af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger (Ankestyrelsens redegørelse).

Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget, stadfæstet og hjemvist af Ankestyrelsen

Antal klagesager i Ankestyrelsen (Ankestyrelsens redegørelse)

- I 2023 modtog Ankestyrelsen 8.017 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark. I 2022 modtog Ankestyrelsen til sammenligning 7.785 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark. Det svarer til en stigning på 232 flere sager i 2023 i forhold til 2022. Stigningen i antal indkomne sager kan til dels forklares ved, at Ankestyrelsen i 2023 har genoptaget en række sager om tidlig pension. Derudover har der været en fordobling i antal indkomne sager på området international pension.
- Ankestyrelsen modtog i 2023 flest klagesager på følgende sagsområder vedrørende Udbetaling Danmark: Boligstøtte (39 pct.), familieydelse (22 pct.) og national pension (17 pct.).
- Tilsynet bemærker, at der er sket en mindre stigning på 232 i antallet af klager afgjort af Udbetaling Danmark i perioden fra 2022 til 2023.

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen

- I 2023 stadfæstede Ankestyrelsen 89 pct. af de realitetsbehandlede klagesager (antallet af klagesager, som Ankestyrelsen reelt har behandlet), hvilket er på omtrent samme niveau som i 2022.
 - Fem pct. af de realitetsbehandlede sager i 2023 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark, og fem pct. blev ændret af Ankestyrelsen. I 2022 blev fem pct. hjemvist og seks pct. ændret.
 - I 2023 blev 78 pct. af de realitetsbehandlede sager om international pension stadfæstet, hvilket er et fald i forhold til 2022 hvor 89 pct. blev stadfæstet.
 - I 2023 blev 19 pct. af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark. Det er en stigning i forhold til 2022, hvor 14 pct. blev hjemvist.
- Tilsynet bemærker, at stadfæstelsesprocenten fortsat ligger på et højt niveau, og at procentandelen af hjemviste og ændrede klagesager er på nogenlunde samme niveau som i 2022.
 - Tilsynet bemærker, at der dog for stadfæstelsesprocenten på de realitetsbehandlede sager om international pension er et fald fra 89 pct. i 2022 til 78 pct. i 2023.

Kvalitet i afgørelser – kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen

- Der blev i 2023 påtalt sagsbehandlingsfejl i 16 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er et fald i forhold til 2022, hvor der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 21 pct. af de realitetsbehandlede sager.
 - Ankestyrelsen har i 5 pct. af de realitetsbehandlede sager påtalt, at Udbetaling Danmarks begrundelser i afgørelserne er mangelfulde. Det er et fald i forhold til 2022, hvor Ankestyrelsen påtalte det i 9 pct. af de realitetsbehandlede sager.
 - Ankestyrelsen har i 6 pct. af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. Det er et fald i forhold til 2022, hvor Ankestyrelsen påtalte det i 9 pct. af sagerne.
- Tilsynet noterer, at der er en generel positiv udvikling i procentandelen af sager, hvor der udtales kritik.
 - Tilsynet noterer, at der er udtalt kritik i 43 pct. af sagerne vedrørende tidlig pension, hvilket er betydeligt højere end de øvrige sagsområder. Der er især udtalt kritik af begrundelsen, som ikke er tilstrækkelig præcis. Det er sket i 37 pct. af sagerne, hvor Udbetaling Danmark ikke har henvist præcist til de retsregler der er anvendt i
- Tilsynet noterer, at der fortsat er 37 pct. af de realitetsbehandlede sager vedr. tidlig pension, hvor der ikke har været henvist til de retsregler der er anvendt i den enkelte sag.
 - Tilsynet ønsker en tilbagemelding på, hvornår det forventes, at IT-systemet kan levere præcise henvisninger til de retsregler, der er anvendt i den enkelte sag og

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- I sager om tidlig pension er der udtalt kritik i 43 pct. af de realitetsbehandlede sager. Der er særligt udtalt kritik af begrundelsen, hvilket er tilfældet i 37 pct. af sagerne på området for tidlig pension. I disse sager er der udtalt kritik af, at Udbetaling Danmark ikke henviser til de retsregler, der anvendt i den enkelte sag. Udbetaling Danmark begyndte sidst i 2022 på at rette op på den manglede regelhenvisning i genvurderingen.
- Der er udtalt kritik af overskridelse af genvurderingsfristen i 10 pct. af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension. Det er et fald i forhold til 2022, hvor der blev udtalt kritik i 34 pct. af sagerne.
- I sager om international pension og national pension er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i henholdsvis 19 pct. og 17 pct. i 2022 blev der udtalt kritik i 36 pct. af sagerne om international pension samt 29 pct. af sagerne om national pension. Der er således sket et fald i udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl på både området for international pension og national pension.
- I sager om barselsdagpenge er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 27 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er samme niveau som i 2022.
- Ankestyrelsen har som følge af udsendelsen af principmeddelse 21-23 skrevet ud til 500 borgere med mulighed for genoptagelse af deres sag om tidlig pension. Det betyder, at Ankestyrelsen har genoptaget 101 sager. En del af kritikken på de 37 pct. er gentaget i de sager, som er genoptaget. Kritikken har ikke betydning for, om afgørelsen er korrekt.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

- den enkelte sag.
- Tilsynet anmodede i tilsynsbrevet for 2022 bestyrelsen om at oplyse, hvornår det forventes, at der kan leveres tilstrækkelige begrundelser i afgørelserne i sager om tidlig pension. Bestyrelsen skrev i deres svar på tilsynsbrevet, at Udbetaling Danmark er i gang med at rette op på fejlen, men kunne på daværende tidspunkt ikke oplyse, hvornår IT-systemet ville kunne levere tilstrækkelige begrundelser i afgørelserne.
- Tilsynet noterer, at der er sket en positiv udvikling i procentandelen af sager, hvor der er udtalt kritik for overskridelse af genvurderingsfristen af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension.
- Tilsynet noterer, at der er sket en positiv udvikling i procentandelen af sager, hvor der er blevet udtalt kritik på områderne for international pension og national pension.

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

anmoder fortsat bestyrelsen om at oplyse, hvornår dette forventes.

Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser

- Styrelsen for Patientklager modtog i 2023 i alt 73 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser. 16 af klagerne vedrørte begravelseshjælp, mens 57

Faktuelle oplysninger

fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

vedrørte særligt sundhedskort. Styrelsen for Patientklager afsluttede i 2023 60 sager, hvoraf 7 blev hjemvist (2 af disse grundet utilstrækkelig oplysning af sagen), og 1 blev ændret. Der blev ikke udtalt kritik i nogle af sagerne.

- Miljø- og Fødevareklagenævnet modtog ingen klager i 2023.
- Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog i 2023 145 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende vilkårene for tilbagebetaling af SU-lån og for meget modtaget uddannelsesstøtte. Ankenævnet afsluttede i 2023 136 sager, hvoraf 118 af sagerne blev stadfæstet. Ingen sager blev ændret eller hjemvist.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

GDPR (intern og ekstern revisions protokollater)

- ATP har udarbejdet en redegørelse til Udbetaling Danmarks bestyrelse om overholdelse af de gældende persondatarelige regler for 2023.
- Den interne og eksterne revision i Udbetaling Danmark konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende, da den beskriver, hvordan det sikres, at gældende persondatarelige regler følges og ligeledes dækker over de områder, der er omfattet af forordningen. Der er samtidig ikke konstateret væsentlige forhold, som ikke er oplyst i redegørelsen.
- Det fremgår af redegørelsen, at de væsentligste compliance risici i relation til GDPR er identificeret og håndteret. ATP har i løbet af 2023 nedbragt den samlede GDPR-risiko, så den ultimo 2023 i al væsentlighed er inden for den ønskede risikoprofil, dog med mindre udeståender på manglende datasanering og brug af personoplysninger som testdata. Begge dele forventes løst i løbet af 2024.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen fortsat har fokus på at overholde databeskyttelsesforordningen.
- Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2024 for alle åbenstående revisionsbemærkninger.

**Forbedret borgerservice
gennem digital ydelses-
administration baseret
på digital selvbetjening m.v.**



Faktuelle oplysninger**fra Udbetaling Danmarks bestyrelse****Tilsynets opmærksomhedspunkter****Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen**Udbetaling Danmarks borgertilfredshedsundersøgelse for 2023 samlet set

- Borgernes overordnede tilfredshed er på 82 pct. i 2023. Til sammenligning var den overordnede tilfredshed 82 pct. i 2022, 83 pct. i 2021 og 82 pct. i 2020.
 - Borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden er steget fra 80 pct. i 2022 til 81 pct. i 2023.
 - Borgernes tilfredshed er lavest i kategorierne "Enkelt ansøgningsforløb fra start til slut" og "AI kommunikation er let at forstå" på hhv. 68 pct. og 63 pct. Det har stort set ikke ændret sig siden 2019.
 - Rambøll vurderer, at Udbetaling Danmark samlet set ligger pænt på kundetilfredhedsskalaen og er på niveau med andre brancher, hvor en tilfredshed på 70-80 pct. generelt er acceptabel (Beretning, s. 18).
- Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark har været stabil de seneste fem år.
 - Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed er lavest i kategorierne "Enkelt ansøgningsforløb fra start til slut" og "AI kommunikation er let at forstå" på henholdsvis 68 pct. og 63. pct. Borgernes tilfredshed på disse områder har ligget under 70 pct. i de sidste fem år.
 - Tilsynet bemærker, at bestyrelsen fortsat vil arbejde på at hæve tilfredsheden de steder, hvor den ikke er tilfredsstillende (Beretning, s.18).

Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2023 på enkelte ydelsesområder

- Borgernes overordnede tilfredshed er højest på pensionsområdet, hvilket svarer til 87 pct. Borgernes overordnet tilfredshed er lavest på barselsområdet, hvilket svarer til 75 pct.
 - I kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på barselsområdet er borgernes tilfredshed på hhv. 62 pct. og 56 pct.
- Tilsynet bemærker, at borgernes overordnede tilfredshed er lavest på barselsområdet.

Faktuelle oplysninger**fra Udbetaling Danmarks bestyrelse****Tilsynets opmærksomhedspunkter****Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen**Udbredelse af teknologiske løsninger

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- I 2023 har Udbetaling Danmarks bestyrelse fortsat været optaget af, hvordan Udbetaling Danmark kan udnytte potentialerne i ny teknologi til at sikre bedre og mere effektive løsninger. Bestyrelsen har løbende drøftelser og har haft særskilt temadrøftelse herom (Beretning, s. 10). Det fremgår af Udbetaling Danmarks nye strategi 2024-2026, at ny teknologi i stigende grad skal bidrage til opfyldelsen af Udbetaling Danmarks løbende effektiviseringsmål og skabe enkle og intuitive kundeforløb (Beretning, s. 5).
- Ifølge webtilgængelighedsloven skal reglerne om webtilgængelighed for personer med handicap (WCAG) overholdes. Udbetaling Danmark har igangsat initiativer med henblik på at overholde webtilgængelighedsloven. Udbetaling Danmark har tidligere oplyst, at Udbetaling Danmark overordnet set tager højde for de nye WCAG-krav. Der er en række ordninger, hvor særlige forhold gør sig gældende f.eks. Studiegæld, tjenestemandspension, International Social Sikring, tidlig pension m.fl. For disse ordninger gælder, at kravene i varieret grad ikke kan overholdes som følge af utilstrækkelige IT-systemer.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen fortsat er optaget af at udnytte potentialerne i ny teknologi til at sikre bedre og mere effektive løsninger.
- Tilsynet bemærker, at der tidligere er igangsat initiativer til at sikre webtilgængelighed for personer med handicap, men at der er en række ordninger, hvor webtilgængelighed ikke kan implementeres som følge af ældre IT-systemer, som skal udskiftes eller opdateres

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

- Tilsynet bemærker, at ikke al Udbetaling Danmarks kommunikation til borgerne lever op til det lovpligtige krav om, at være webtilgængelige for personer med handicap. Tilsynet er opmærksomme på, at der er igangsat initiativer til at sikre dette, men at der er en række ordninger, hvor det ikke kan implementeres, som følge af ældre IT-systemer. Tilsynet vil følge udviklingen i implementeringen af webtilgængelighed og anmoder bestyrelsen om en status for de ordninger, der endnu udestår.

**Bedre kontrol med fokus på
forebyggelse af snyd og fejl-
udbetalinger på eget sagsområde
og for andre myndigheder**



**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

Kontrolindsatsen på Udbetaling Danmark i 2023 (nøgletalstabel 1.1 og 4.1-4.2, Årsrapport 2023 og eksterne og interne revisionsprotokollater.

- Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret Kontrol) oprettede 6.870 kontrolsager i 2022. I 2023 er der blevet oprettet 7.039, hvilket er 169 flere kontrolsager end i 2022.
 - Udbetaling Danmarks kontrolprovenu i 2023 er opgjort til en reel værdi på 114 mio. kr., hvilket er stort set uændret i forhold til 2022, hvor provenuet i afgjorte sager var 115 mio. kr. Udbetaling Danmarks mål- og resultatkrav om et provenu på kontroltrin 3 på over 100 mio. kr. er dog indfriet. Provenuet i perioden 2019-2023 har ligget mellem 128-114 mio. kr.
 - Udbetaling Danmark har i 2023 afgjort 1.736 sager med provenu, hvilket er færre end i 2022, hvor antallet af afgjorte sager med provenu var 1.812. Antal afgjorte sager med provenu har i perioden 2019-2023 ligget mellem 1.698 - 1.812 sager.
 - Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er i 2023 på samme niveau som i 2022 svarende til administrationsomkostninger på 58 mio. kr.
 - Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering modtog den 10. april 2024 et udkast til en konsolideret kontrolstrategi, som skal understøtte og bidrage til korrekte udbetalinger af ydelser på et korrekt grundlag. Udkast til kontrolstrategi er tilvejebragt på baggrund af et analysearbejde, som Udbetaling Danmark iværksatte i 2021, hvor samtlige ydelsesområder blev gennemgået.
- Tilsynet bemærker, at antallet af oprettede kontrolsager er steget med 169 sager på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i perioden 2022-2023.
 - Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks kontrolprovenu fra 2022 til 2023 er stort set uændret.
 - Tilsynet bemærker, at antal afgjorte sager med provenu er marginalt lavere i forhold til 2022.
 - Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er uforandret i forhold til 2022 og udgør 58 mio. kr.
 - Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har præsenteret et samlet udkast til en konsolideret kontrolstrategi.
 - Tilsynet noterer sig, at antal afgjorte sager med provenu er steget fra 2022 til 2023 på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde, samtidig med at omkostningerne til kontrolarbejdet stort set er uændret.



Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Vermundsgade 38

2100 København Ø

T. 7221 7440

E-mail. star@star.dk

www.star.dk