

Beskæftigelsesminister
Ane Halsboe-Jørgensen

4. oktober 2024

Bestyrelsens svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2023 mv.

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

Kære Ane Halsboe-Jørgensen

Udbetaling Danmarks bestyrelse modtog den 4. september 2024 det årlige tilsynsbrev fra direktør i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Jens Erik Zebis, vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2023 samt dertilhørende revisionsprotokollater mv.

www.borger.dk

www.virk.dk

CVR-nr.: 33 23 62 39

Bestyrelsen vil takke tilsynet for at pege på væsentlige forhold i Udbetaling Danmarks drift og udvikling. Bestyrelsen har noteret sig tilsynets opmærksomhedspunkter, som inddrages i ledelsen af Udbetaling Danmark.

Telefontid:

Mandag-torsdag: 8.00-16.00

Fredag: 8.00-15.30

Samtidig har bestyrelsen med tilfredshed noteret sig, at tilsynet mener, at Udbetaling Danmark overordnet løser sine opgaver forsvarligt. Dette samtidig med, at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og på at sikre en god borgerservice.

Bestyrelsen vil gerne udtrykke sin påskønnelse af tilsynets kvittering for, at Udbetaling Danmark i 2023 har justeret sagsbehandlingsfristerne på en række områder i forhold til de reelle sagsbehandlingstider samt bidraget med en særlig indsats til administration af udbetalingen af inflationshjælp.

I det efterfølgende redegøres nærmere for tilsynets opfølgende spørgsmål og udvalgte opmærksomhedspunkter.

Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder

Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed tilsynets notering af, at Udbetaling Danmarks interne revision og eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2023 uden forbehold eller fremhævelser.

Tilsynet bemærker, at intern og ekstern revision har vurderet, at system-, data- og driftssikkerheden er betryggende i ATP, og at de udestående forhold ikke påvirker revisionen af administrationen af sagsområderne. Herudover noterer tilsynet, at der er etableret en handlingsplan med henblik på at udbedre forholdet vedrørende kontrolmålet for logning og overvågning.

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

Tilsynet har således anmodet bestyrelsen om en status pr. 31. august 2024 for alle åbentstående revisionsbemærkninger.

I revisionsprotokollat til Udbetaling Danmarks årsrapport for 2023 af 25. april 2024 fremgår to åbne revisionsbemærkninger. Begge revisionsbemærkninger er stadig åbne, jf. bilag 1.

Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen

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

Tilsynet bemærker, at antallet af klager på området for international pension er steget med 39 pct. fra 2022 til 2023.

Administrationen har oplyst til bestyrelsen, at forskellen i antallet af klager vedrørende international pension skyldes to forhold. For det første blev der i 2022 udsendt ca. 6.000 færre leveattester end i 2023. For det andet havde Udbetaling Danmark en fejl i brevudsendelsen af leveattesterne i 2023, hvor brevene blev sendt en dag for sent, hvilket også bidrog til udviklingen i antallet af klager.

Tilsynet bemærker desuden, at remonstrationsprocenten på de fleste områder er faldet eller uændret, bortset fra barseldagpenge og tidlig pension, hvor remonstrationsprocenten er steget.

Administrationen har oplyst til bestyrelsen, at remonstrationsprocenten for tidlig pension (6 pct. i 2023) svarer til, at 13 sager er blevet ændret efter borgerens klage. Da ordningen er relativt lille, er den procentuelle udvikling følsom. Ordningen kræver omfattende dokumentation, og det kan ske, at noget dokumentation bliver overset eller fejlvurderet under sagsbehandlingen. Når en borger klager, bliver sagen genvurderet, og borgeren får medhold, hvis noget er blevet overset. Det sikres herefter, at der er tale om en enkeltstående fejl og ikke en fejl, der gentager sig i andre sager. For barseldagpenge er der tale om en stigning på én procent.

Kvalitet i afgørelser – kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen

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 således en tilbagemelding på, hvornår det forventes, at it-systemet kan levere præcise henvisninger til de retsregler, der er anvendt i den enkelte sag, og anmoder bestyrelsen om at oplyse, hvornår dette forventes.

Bestyrelsen vil indledningsvist påpege, at Udbetaling Danmark arbejder løbende på at sikre, at de afgørelser, der træffes, lever op til de forvaltningsretlige krav, herunder kravet om henvisning til de relevante retsregler.

Administrationen har oplyst til bestyrelsen, at Udbetaling Danmark træffer manuelle afgørelser på Tidlig Pension, hvilket betyder, at en kunderådgiver kan tilpasse brevene, inden de sendes til borgeren. Udbetaling Danmarks it-system, der understøtter Tidlig Pension, kan imidlertid også sende automatiserede afgørelser ud, og det er kun disse breve, som i øjeblikket mangler et tilstrækkeligt udspecificeret lovgrundlag.

Udbetaling Danmarks har bedt den relevante it-leverandør om at tilrette systemet, men dette har måttet afvente andre opgaver såsom implementering af ændringer vedrørende opskoling og AM-bidragspligtig indkomst. Det forventes, at opgaven vil blive udviklet og idriftsat senest i tredje kvartal 2025.

Udbetaling Danmark overvejer, om der i perioden frem til, at lovgrundlaget kan forfinnes i de automatiske afgørelser, kan ske en mere indgående vejledning på borger.dk. Udbetaling Danmark er klar over, at dette ikke vil leve op til de forvaltningsretlige krav til begrundelsen, men håbet er, at det på trods heraf vil bidrage til at give borgerne mulighed for at finde det relevante lovgrundlag

GDPR (intern og ekstern revisions protokollater)

Tilsynet noterer, at bestyrelsen fortsat har fokus på at overholde databeskyttelsesforordningen.

Tilsynet har således anmodet bestyrelsen om en status pr. 31. august 2024 for alle åbenstående revisionsbemærkninger. Der henvises til bilag 1 for nærmere uddybning.

Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.

Udbetaling Danmarks borgertilfredshedsundersøgelse for 2023 samlet set og på barselsområdet

Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed er lavest i kategorierne "Enkelt ansøgningsforløb fra start til slut" og "Al 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 desuden, at borgernes overordnede tilfredshed er lavest på barselsområdet.

Bestyrelsen kan oplyse, at den løbende følger udviklingen i borgernes tilfredshed.

Selvom der kan konstateres en høj overordnet tilfredshed med Udbetaling Danmark (82 pct.) har bestyrelsen desuden noteret sig borgernes vurdering af de to kategorier vedrørende enkle ansøgningsforløb samt forståelig kommunikation.

Bestyrelsen ønsker i denne sammenhæng at fremhæve sin erfaring med, at komplekse regelsæt medfører kompleks kommunikation, svære ansøgningsforløb – og dermed svære borgerrejser. Et eksempel på dette ses på barselsdagpengeområdet, hvor der, som tilsynet bemærker, er sket et fald i borgernes tilfredshed. Tilbagegangen var forventet og skyldes hovedsageligt implementering af Øremærket Barsel og borgernes udfordringer med at forstå og planlægge barsel i forhold til nye regler. Det medfører en yderligere kompleksitet i forståelse af kommunikationen og reglerne, at der har eksisteret to lovgivninger siden august 2022.

Derfor er bestyrelsen også indstillet på at gå i dialog med Udbetaling Danmarks opdragsgivere for at sikre, at reglerne understøtter enkle borgerrejser og effektiv administration til gavn for den enkelte borger og samfundet.

Implementering af webtilgængelighed (WCAG)

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.

Bestyrelsen kan indledningsvist oplyse, at nærværende besvarelse tager udgangspunkt i implementeringen af ændringerne i Udbetaling Danmarks administration som følge af Lov 2021-03-16 nr. 429 om ændring af lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer (Webtilgængelighedsloven), der trådte i kraft 1. juli 2023. De eksisterende regler om webtilgængelighed er således implementeret tidligere, ligesom der generelt i ATP/Udbetaling Danmark har været arbejdet målrettet med at sikre webtilgængelighed igennem en længere årrække.

Dermed betyder ændringen, at tilgængelighedskravene omfatter digital post fra Udbetaling Danmark. Det vil i praksis sige breve og blanketter, som anvendes i administrationen.

Bestyrelsen kan oplyse, at for en række af Udbetaling Danmarks ordninger var det grundet systemfornyelse og tekniske udfordringer ikke muligt at implementere brugbare løsninger i fagsystemerne for at sikre WCAG-compliant breve pr. 1. juli 2023.

Administrationen har oplyst til bestyrelsen, at pr. september 2024 er status for de pågældende ordninger som anført nedenfor.

Tjenestemandspension er blevet WCAG-compliant på breve efter opgradering af journaliseringssystemet WorkZone. Ordningen forventer sidste opgradering af selvbetjeningsløsningen i ultimo september 2024. Herefter forventes det, at alle WCAG-

krav vil være opfyldt.

Tilskud, lån og garantier idriftsætter i 2024 et nyt WorkZone it-system, som i nuværende version ikke understøtter WCAG. Ordningen vil i første halvår af 2025 arbejde for en systemopdatering, hvorefter det forventes, at alle WCAG-krav vil være opfyldt.

UDK Opkrævning gik primo 2024 i luften med en ny selvbetjeningsløsning, der er WCAG-compliant. UDK Opkrævning er ikke WCAG-compliant på breve, da det ikke har været muligt for SAP at systemunderstøtte dette. Det er dog vigtigt at pointere, at borgerne i forhold til afgørelse om krav får brev fra fagspor, som er fuldt i overensstemmelse med gældende regelsæt.

International Social Sikring vil for 2025-budgettet anmode Beskæftigelsesministeriet om bevilling til som minimum at forny brevmodulet, og dermed opnå WCAG-compliance for alle manuelle breve. Det har ikke vist sig muligt at opmærke de manuelle breve, selvom der er foretaget en simplificering af brevene. For de automatiske batchbreve er opmærkningen påbegyndt og forventes gennemført ultimo 2024.

Studiegæld skal have udskiftet det eksisterende it-system, som forventes i drift i 2026/2027. I øjeblikket er udbuddet i gang. I udbudsmaterialet tages der højde for, at kravene til WCAG skal iagttages i både breve, blanketter og selvbetjenings-løsning. Dermed er der stillet krav om, at løsningen skal leve op til alle WCAG-krav, både de nye og tidligere gældende. For perioden frem til det nye systems idriftsættelse kan det oplyses, at det ikke er teknisk muligt at sikre WCAG-compliance på breve, da de med det nuværende fagsystem er bundet til en gammel version af Word, som umuliggør blandt andet tagging i forbindelse med konvertering til pdf. Der er ikke nogen blanketter på Studiegæld.

Begravelseshjælp har implementeret webtilgængelighed i såvel fagsystem som selvbetjeningsløsning og er WCAG-compliant.

International Sygesikring har gennemført systemfornyelse i maj 2024 og er herefter WCAG-compliant.

Muligt forældede underholdsbidrag

Tilsynet bemærker, at det følger sagen om muligt forældede underholdsbidrag.

Bestyrelsen kan oplyse, at Udbetaling Danmark indgår i en arbejdsgruppe med Gældsstyrelsen, Social- og Boligministeriet, Beskæftigelsesministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering om at udrede potentiel forældelse af inddrivelses- og opkrævningssager på underholdsbidrag efter forældelseslovens § 8. Udbetaling Danmark har ansvaret for at opkræve underholdsbidrag, mens Gældsstyrelsen er inddrivelsesmyndighed.

Rigsrevisionen offentliggjorde den 12. august 2024 beretning om revision af statens forvaltning i 2023, hvori Rigsrevisionen behandler sagen. Skatteministeriet og herunder Gældsstyrelsen var under revision i beretningen, og fik en middel kritik. Udbetaling Danmark er nævnt i beretningen, men fik som forventet ikke kritik.

Ved sagens opstart var der krav om underhaltsbidrag i risiko for forældelse for 16,9 mia. kr. Risikopopulationen er nu afgrænset til at indeholde krav for i alt ca. 1,2 mia. kr. Arbejdsgruppen afventer på nuværende tidspunkt data fra Rigsarkivet, som skal bidrage til at udelukke yderligere krav fra at være i risiko for forældelse. Arbejdsgruppens arbejde vil forventeligt blive afsluttet ultimo 2024, hvorefter der skal tages endelig stilling til de tilbageværende krav i risiko for forældelse.

Bemærkninger til tilsynsbrevets bilag 2

Tilsynet har udarbejdet et bilag 2 til tilsynsbrevet, hvilket giver anledning til følgende bemærkninger fra administrationen.

§§ 9 og 38. Skatteministeriet

Der er ikke forskel mellem ordningsregnskabet og statsregnskabet. Forskellen vedrører en forskel mellem opgørelsen i Skatteministeriets kursværdimodel og registreringen i ordningsregnskabet/statsregnskabet. Forskellen skyldes en senere modtaget opgørelse, som efter instruks fra Statsregnskab ikke er foretaget som følge af uvæsentlighed.

§ 14. Udlændinge- og Integrationsministeriet

Forskydningen i tilgodehavender er registreret i Udbetaling Danmarks årsrapport, men ikke i statsregnskabet. Ministeriet har oplyst, at de fortsat ikke optager tilgodehavenderne i deres regnskab.

På bestyrelsens vegne

Helle Adelborg
Formand

- Bilag 1 - Status på revisionsobservationer