

Beskæftigelsesminister
Peter Hummelgaard Thomsen

5. oktober 2021

Bestyrelsens svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2020 mv.

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

Kære Peter Hummelgaard Thomsen

Udbetaling Danmarks bestyrelse modtog den 9. september 2021 det årlige tilsynsbrev fra vicedirektør i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Helle Rasmussen, vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2020 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 effektivt. Dette samtidig med, at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og på at sikre en god borgerservice, samt at retssikkerheden og kvaliteten af sagsbehandlingen er tilfredsstillende.

Bestyrelsen vil gerne udtrykke sin påskønnelse af, at tilsynet kvitterer for dels Udbetaling Danmarks særlige indsats i forbindelse med tiltag vedrørende håndtering af Covid-19, dels Udbetaling Danmarks bistand til Styrelsen for Patientsikkerhed med smitteopsporingsindsatsen. Hertil bemærker bestyrelsen med tilfredshed, at tilsynet noterer sig, at udgiftsniveauet holdes nogenlunde stabilt i 2020. Dette samtidig med, at der foruden håndteringen af Covid-19 relaterede opgaver er idriftsat nye opgaver vedrørende udbetaling af midlertidigt børnetilskud, seniorpension og seniorpræmieordning, mens implementeringen af den ny ordning om tidlig pension er påbegyndt.

Evalueringen af Udbetaling Danmark samt ny strategi for myndigheden

Herudover ønsker bestyrelsen at pege på, at der i 2020 er blevet foretaget en evaluering af Udbetaling Danmarks konstruktion med ATP som leverandør. Evalueringen blev afsluttet primo 2021 med en central anbefaling om, at der fastlægges nye langsigtede strategiske mål for Udbetaling Danmarks videre udvikling. Herudover blev

det anbefalet, at der nedsættes et forum, som understøtter den løbende dialog mellem Udbetaling Danmarks og dets opdragsgivere.

Bestyrelsen vil i denne sammenhæng gerne kvittere for den hidtidige dialog med Beskæftigelsesministeriet, der sammen med Finansministeriet og KL deltog på Udbetaling Danmarks strategiseminar den 18. juni 2021 for at drøfte evalueringen samt myndighedens videre udvikling. Bestyrelsen ser frem til at fortsætte denne dialog med henblik på, at der fastsættes en langsigtet og ambitiøs strategi for Udbetaling Danmark, samt at der nedsættes et Dialogforum, så myndighedens videre udvikling af myndigheden bliver fulgt og drøftet i samarbejde med parterne.

Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed tilsynets notering af, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2020 uden forbehold eller fremhævelser.

Bestyrelsen noterer sig endvidere, at tilsynet finder det vigtigt, at bestyrelsen i de kommende år fastholder fokus på effektivisering af Udbetaling Danmarks drift med henblik på en fortsat reduktion af administrationsomkostningerne.

Bestyrelsen arbejder fortsat aktivt for at realisere besparelser i de løbende driftsomkostninger. Det fulde effektiviseringskrav fra bestyrelsens budgetanalyse, som vedrører perioden 2018-2022, forventes indfriet i 2022. Fra 2023-26 har bestyrelsen truffet beslutning om et fortsat effektiviseringskrav på 3 pct. i de løbende driftsomkostninger. Herudover afsøges løbende mulighederne for at indarbejde yderligere effektiviseringskrav via blandt andet investeringer i ny teknologi, driftsstyring, digitalisering mv.

Som opfølgning på bestyrelsens evaluering af Udbetaling Danmark er der nedsat en følgegruppe for økonomi, som blandt andet skal bidrage til at sikre yderligere transparens i udviklingen i administrationsomkostningerne.

Kalenderårsmodellen på pensionsområdet

Bestyrelsen følger implementeringen af it-understøttelsen af praksisændring vedrørende opsplittning af pensionsbestanddele tæt. Planen for implementeringen forløber planmæssigt, og ændringen forventes idriftsat 31. december 2021. Efterreguleringen af berørte delårssager for 2017-2020 behandles manuelt frem til it-understøttelsen. Eventuelle restgrupper af efterreguleringssager for 2017-2020 samt genoptagelse af tidligere efterregulerede sager for 2015 og 2016 foretages efter it-understøttelse af praksisændringen er færdigimplementeret, herunder førstegangsproduktion og driftsmodning af berørte processer, som forventes at være afsluttet ultimo 1. kvartal 2022.

IT-kontroller i Udbetaling Danmark

Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på en række åbentstående revisionsbemærkninger fra tidligere år, og at Udbetaling Danmarks revision på den

baggrund har lukket revisionsbemærkninger fra tidligere år.

Tilsynet noterer ligeledes, at Udbetaling Danmarks administration er opmærksom på de udestående forhold.

Tilsynet har således anmodet bestyrelsen om en status pr. 31. august 2021 for alle åbentstående revisionsbemærkninger. Af bilag 1 fremgår den aktuelle status for revisionsbemærkningerne pr. 27. september 2021.

Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen

Kvaliteten af den løbende sagsbehandling er af central betydning for Udbetaling Danmarks myndighedsvaretagelse, og administrationen søger derfor løbende at forbedre kvaliteten heraf. Bestyrelsen bemærker derfor med tilfredshed, at tilsynet noterer, at der er sket et markant fald i antallet af påtalte sagsbehandlingsfejl og dermed en stigning i kvaliteten af sagsbehandlingen.

Ud over høj kvalitet i sagsbehandlingen har overholdelsen af dataretlige regler særlig fokus hos Udbetaling Danmark, der i sin sagsbehandling anvender store mængder data. Bestyrelsen noterer derfor med tilfredshed i, at tilsynet har bemærket sig konklusionen fra Udbetaling Danmarks revision om, at administrationens årlige redegørelse for overholdelse af persondataretslige regler er fyldestgørende.

Overholdelse af frister

Bestyrelsen noterer, at sagsbehandlingstiderne på en række af Udbetaling Danmarks områder er nedadgående, og at tilsynet ligeledes bemærker denne udvikling. Som tilsynet ligeledes bemærker, besluttede bestyrelsen på dette grundlag at nedjustere en række frister i januar 2021, så disse i højere grad afspejler den faktuelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af ansøgningssagerne. I denne ombæring blev sagsbehandlingstiderne på blandt andet områderne underholdsbidrag, det særlige sundhedskort samt folkepension nedjusteret.

Foruden de oplyste områder spørger tilsynet til en baggrund for, hvorfor der ikke er justeret i fristerne på området varmetillæg. Dette skyldes, at Udbetaling Danmark i 2020 overgik til et nyt it-system på pensionsområdet, der blandt andet håndterer sager om varmetillæg. Da der har pågået driftsmodning på det nye it-system, har det hidtil været vurderet mest hensigtsmæssigt at fastholde fristen på et uændret niveau.

Bestyrelsen ønsker i denne forbindelse at understrege, at udviklingen i sagsbehandlingstider og overholdelsen af frister bliver fulgt tæt. Hertil vurderer bestyrelsen også løbende, om udviklingen i sagsbehandlingstiderne er vedvarende og giver anledning til at justere de fastlagte frister.

Uhensigtsmæssig praksis om tilbagebetalingskrav i sager på barselsområdet

Tilsynet har i tilsynsbrevet anmodet bestyrelsen om en status vedrørende håndtering af den uhensigtsmæssige praksis om tilbagebetalingskrav i sager på barselsområdet, hvor hele det korrekte beløb udbetales med den konsekvens, at Udbetaling Danmark kræver hele det tidligere udbetalte beløb tilbagebetalt.

Bestyrelsen kan oplyse, at den uhensigtsmæssige praksis har bestyrelsens bevågenhed og skyldes manglende funktionalitet i Udbetaling Danmarks it-system på barselsområdet. Administrationen er i færd med at håndtere problemstillingen, som der redegøres for i bilag 2.

Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed, at tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark er steget de sidste 3 år. Tilsynet noterer hertil, at tilfredsheden fortsat på mange målepunkter for ydelsesområderne folkepension, boligstøtte og barselsdagpenge i 2020 har en tilfredshed på under 70 pct.

Bestyrelsen kan oplyse, at resultaterne af den årlige borgertilfredshedsundersøgelse for 2020 ligger generelt højere end 2019 for alle 4 områder og 6 af 7 målepunkter. Introduktion af nyt pensionssystem, markant kortere sagsbehandlingstid på alle områder samt løbende forbedringer i selvbetjeningsløsninger og tekster på borger.dk og virk.dk vurderes at være de væsentligste forklaringer på denne udvikling.

Bestyrelsen kan hertil nævne, at administrationen har igangsat et arbejde med styrke organisationens kundefokus i forhold til blandt andet at få endnu mere værdi ud af kundetilfredshedsmålingerne.

Udbredelse af teknologiske løsninger

Tilsynet noterer at, at Udbetaling Danmark ønsker at udbrede kendskabet til nye teknologiske løsninger.

Bestyrelsen betragter digitalisering og innovation som afgørende virkemidler til at udvikle og understøtte den gode kundeoplevelse og skabe værdi for kunder og opdragsgiverne i form af effektiv og korrekt administration. Derfor bidrager Udbetaling Danmark aktivt til de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, ligesom innovation gennem digitalisering og anvendelse af nye teknologi indgår i bestyrelsens strategiske målsætninger.

Især udskiftningen af Udbetaling Danmarks it-kernesystemer, der blev afsluttet med idriftsættelsen af det nye pensionssystem i 2020, har skabt grundlaget for betydelig forenkling og automatisering af administrationen.

Konkret kan effekten af de forenklede processer og automatiseringen aflæses i de seneste års betragtelige fald i sagsbehandlingstiden på Udbetaling Danmarks ydelser. Siden 2018 er sagsbehandlingsfristerne sænket på en række områder, eksempelvis Barselsdagpenge (fra 4 uger til 12 dage), Boligstøtte (fra 13 uger til 7 uger), Folkepension (fra 6 uger til 4 uger) og Underholdsbidrag (fra 15 uger til 8 uger).

Bidrag til udvikling af fællesoffentlig digitalisering

Udbetaling Danmark er fuldt integreret i den fællesoffentlige it-infrastruktur og deltager aktivt i de strategiske indsatser, der skal sikre sammenhængende

kundeoplevelse på borger.dk og virk.dk på tværs af relevante myndigheder.

Udbetaling Danmark har i 2020 og 2021 bidraget i arbejdet omkring udbudssætning og implementering af nye generationer af Digital Post, NemID og NemLog-in, som forventes færdigimplementeret i 2021 og 2022. Derudover bidrager Udbetaling Danmark i 2020 og 2021 aktivt i arbejdet omkring de fællesoffentlige sammenhængende brugerrejser 'Blive pensionist' og 'Flytte til udlandet', ligesom boligstøtteområdet arbejder med implementering af ejendomsdata fra den fællesoffentlige Datafordeler.

Udbetaling Danmark arbejder desuden løbende med personalisering af processer og visning af informationer på eksempelvis borger.dk og virk.dk så forretningsprocesser og visning af informationer tilpasses den enkelte kundes situation. I 2020 påbegyndte Familieydelse arbejdet med udstilling af data på Mit Overblik på borger.dk, og i de kommende år udstilles også Pension, Boligstøtte og Barsel på Mit Overblik.

Innovative borgerrejser gennem anvendelse af nye teknologier

Bestyrelsen har i 2020 og 2021 haft strategisk fokus på, hvordan Udbetaling Danmark kan anvende nye teknologier til at forbedre brugerrejser og effektivisere administrationen. Bestyrelsen har sat som mål, at Udbetaling Danmarks løsninger og erfaringer skal udbredes til andre myndigheder.

Med afsæt i de moderniserede kernesystemer og adgangen til store mængder af data har Udbetaling Danmark udviklet en teknologimoden udviklings- og driftsorganisation. Gennem en kombination af forskellige kendte teknologier som RPA (robotter), ML (Machine Learning), AI (Artificial Intelligens), talerobotter og OCR (Optical Character Recognition) har Udbetaling Danmark implementeret en række unikke administrationsløsninger.

Udbetaling Danmark har beskrevet disse løsninger i et katalog, som bestyrelsen præsenterede for repræsentanter for KL og Digitaliseringsstyrelsens ledelse på et bestyrelsesmøde den 28. januar 2021 med henblik på at drøfte, hvordan Udbetaling Danmarks løsninger og viden kunne udbredes i den offentlige sektor. Bestyrelsen har ligeledes sendt kataloget til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.

Udbetaling Danmark arbejder i 2021 på yderligere udvikling og anvendelse af de innovative løsninger. Blandt andet undersøger Udbetaling Danmark om ny teknologi kan anvendes til automatisering af journalnotater. Udbetaling Danmark udarbejder årligt ca. 1,3 mio. journalnotater. Automatisering rummer dels et stort internt effektiviseringspotentiale, dels et potentiale for udbredelse til andre myndigheder og virksomheder.

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

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed, at tilsynet kvitterer for den løbende dialog og tekniske drøftelser med Udbetaling Danmark til brug for udmøntning af benchmarkinginitiativet og hertil bemærker opfyldelsen af de strategisk mål for den database-rede kontrol.

Administrationen gør i det supplerende svar på tilsynsbrevet rede for de forhold tilsynet fremhæver i relation til udviklingen i relation til registersager, hvor såvel antallet af sager, kvaliteten af disse sager og det afledte provenu afhænger af kontrollens konkrete udformning og de redskaber, der er til rådighed. Der pågår under bestyrelsen forsatte bevågenhed et strategisk arbejde for at styrke kontrollens tilrettelæggelse.

Bestyrelsen gør i forlængelse heraf opmærksom på, at Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark er afhængig af adgang til relevante registerdata til effektiv kontrol og forebyggelse af snyd på eget sagsområde og for andre myndigheder, herunder adgang til korrekte oplysningerne om bopæl i CPR-registeret.

Både KL og bestyrelsen bakker derfor op om, at der tilvejebringes hjemmel til, at Den Fælles Dataenhed kan bistå kommunerne med at kontrollere borgernes bopælsregistreringer i CPR, jf. forslag til lov om ændring af lov om CPR, der har til formål at forbedre kommunernes rammer for at sikre kvaliteten af bopælsregistreringen i CPR.

Indenrigs- og Boligministeriet har senest meddelt, at anbefalingen om at tilvejebringe hjemmel til, at Udbetaling Danmark kan bistå kommunerne med CPR-kontrol, ikke er medtaget i lovforslaget i denne omgang.

Administrations supplerende svar

Bestyrelsen bemærker den systematiske dialog, der løbende foregår mellem Udbetaling Danmarks administration, Beskæftigelsesministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Bestyrelsen har på den baggrund bedt administrationen om at gennemgå og belyse de konkrete operationelle punkter i tilsynsbrevet yderligere i bilag 2 og bemærker, at administrationen løbende har holdt bestyrelsen orienteret om de sager, der bliver fremhævet i tilsynsbrevets bilag. Administrationens svar er blevet forelagt bestyrelsen på møde den 5. oktober 2021.

På bestyrelsens vegne

Thomas Kastrup-Larsen
Formand

- Bilag 1 - Status på revisionsbemærkninger
- Bilag 2 – Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2020 mv.