



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

12. september 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.

Jeg vil indledningsvist gerne kvittere for den store indsats Udbetaling Danmark har bidraget med i 2021. Tilsynsåret 2021 er endnu et år præget af covid-19. Udbetaling Danmark har igen bidraget med en særlig indsats til smitteopsporingen fra medio februar 2021 til medio juni 2021 og løst andre opgaver relateret til covid-19, fx implementering af en midlertidig ret til dagpenge til forældre, der har måtte blive hjemme for at passe deres børn som følge af covid-19. Dernæst kan nævnes, at implementeringen af en ny ret til tidlig pension også har præget året.

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 beretningen fra bestyrelsen for Udbetaling Danmark, årsrapport, regnskaber fra Udbetaling Danmarks interne og eksterne revision 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 samt bedre kontrol og korrekt udbetaling af ydelser.

Det er tilsynets overordnede vurdering, 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. Ankestyrelsen har dog i 2021 modtaget flere klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark i forhold til 2020.

Tilsynet vil fremhæve følgende centrale opmærksomhedspunkter for 2021, som tilsynet har opfølgende spørgsmål til, og som er nærmere beskrevet i vedlagte tilsynsskema.

#### *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), hvilket er et fald i forhold til 2020, hvor remonstrationsprocenten var 10 procent. På området for *International Pension og International Social Sikring* (IPOS-området), er remonstrationsprocenten dog steget. Derfor anmoder tilsynet bestyrelsen om en redegørelse for årsagen til stigningen i remonstrationsprocenten på IPOS-området.

#### *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. Tilsynet anmoder derfor 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 vurderer, at der er tale om en væsentlig stigning og 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, hvilket er en stigning sammenlignet med 2020, hvor det var 6.242

kontROLSager. Samtidig er kontrolprovenuet i 2021 på 101 mio. kr., og det er stort set uændret sammenlignet med 2020, hvor kontrolprovenuet var 102 mio. kr. Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen er steget fra 49 mio. kr. til 52 mio. kr. i 2021. Udbetaling Danmark har opnået bestyrelsens mål for data-baseret kontrol for 2021 om at øge antallet af kontROLSager i Den Fælles Dataenhed med 4-5 procent. I 2021 er der oprettet 1.735 sager, som er en stigning på 11 procent.

For kontrolområdet alt i alt opfordrer tilsynet bestyrelsen for Udbetaling Danmark til at konsolidere strategi og resultatmål. Det skyldes, at tilsynet finder det vanskeligt at vurdere, om Udbetaling Danmarks kontrolstrategi er tilfredsstillende. I den forbindelse anmoder tilsynet om at bestyrelsen oplyser, 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 vedlagte tilsynsskema med bilag.

#### *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 nøgletalstabellerne 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 Fødevareministeriet, 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