



Styrelsen for Arbejdsmarked
og Rekruttering

Bilag 1 - Tilsynsskema vedrørende år 2022 for tilsynet med Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2023

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.....	12
Forbedret borgerservice gennem digital ydelses- administration baseret på digital selvbetjening m.v.....	22
Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejl- udbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder	25

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 mv.
- 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**



Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2022

Den økonomiske volumen i udbetaling og administration

- I 2022 udbetalte Udbetaling Danmark ca. 247 mia. kr. til ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere.
 - Udbetaling Danmark har i 2022 administreret udbetalingen af engangsydelser til borgere, der har været særligt ramt af de stigende varmeudgifter og inflationen samt udbetalingen af ekstra økonomisk støtte til de folkepensionister, som var berettiget til ældrecheck for 2022.
 - Udbetaling Danmark har i 2022 varetaget nye opgaver vedr. ligedeling af børne- og ungedelsen samt tidlig pension, hvor første udbetaling af begge ydelser fandt sted i januar 2022.
 - I 2022 har Udbetaling Danmark implementeret lovforslaget om afskaffelse af modregning i folkepensionen som følge af partners arbejdsindkomst og lovforslaget om øremærket barsel, som trådte i kraft 2. august 2022.
- Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks interne revision og eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2022 uden forbehold eller fremhævelser.
 - Tilsynet noterer, at bestyrelsen har redegjort for, hvordan nye opgaver har påvirket Udbetaling Danmarks udgifter.

Udvikling i Udbetaling Danmarks samlede økonomi

- De samlede administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark udgjorde i alt ca. 1,6 mia. kr. i 2022, hvilket er ca. 20 mio. kr. lavere end 2021.
 - Administrationsudgifterne til de kommunale ordninger er højere end i 2021, men modsvares af lavere omkostninger på de statslige administrationsområder.
- Tilsynet bemærker, at udviklingen i administrationsomkostningerne i Udbetaling Danmark drives af en stigning i omkostningerne til de kommunale administrationsområder som følge af nye opgaver, herunder øremærket barsel og ligedeling af børne- og ungedelsen samt et fald i omkostningerne til de statslige administrationsområder som følge af, at der i 2021 blev afholdt ekstraordinære udgifter til den midlertidige opgave med smitteopsporing.

Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger

- Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger (tabel 1.2b)
 - De samlede omkostninger til administration af de sagsområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt ca. 1,3 mia. kr. i 2022, og var ca. 12 mio. kr. højere end 2021.
 - Driftsomkostningerne udgjorde 1.121 mio. kr. Omkostninger til drift og vedligehold var 69 mio. kr. højere i 2022 og udgjorde i alt 949 mio. kr. Omkostningerne til implementering af lov-, regel- og praksisændringer var 21 mio. kr. lavere i 2022 end i 2021 og udgjorde i alt 172 mio. kr.
 - Udgifterne til afskrivningerne var i 2022 på 154 mio. kr., hvilket er 2 mio. kr. højere end i 2021.
- Tilsynet noterer, at de stigende omkostninger til drift og vedligehold kan tilskrives driftseffekter af nye opgaver, herunder de nye regler om øremærket barsel og ligedeling af børne- og ungeydelsen. De stigende omkostninger skal derudover ses i sammenhæng med, at der i 2021 var lavere administrationsudgifter på de kommunale ordninger som følge af udlån af ressourcer fra Udbetaling Danmark Kommunal til den ekstraordinære opgave vedr. smitteopsporing under Udbetaling Danmark Stat.
 - Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 bemærker, at niveauet for implementering af lov-, regel- og praksisændringer fortsat har været højt i 2022 trods lavere omkostninger i forhold til 2021.

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)

- Nøgletalstaberne for 2022 viser bl.a., at der både har været stigende og faldende enhedsomkostninger. For sager om barselsdagpenge, boligstøtte, fleksydelse, delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp var enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtagere højere i 2022 end i 2021. Mens sager om familiefordelinger, seniorpræmie, pension og international pension og international social sikring har haft lavere enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager i 2022.
- Tilsynet noterer, at der i 2022 har været sagsområder med stigende enhedsomkostninger og sagsområder med faldende enhedsomkostninger.
- Tilsynet noterer, at det er første år med beregning af enhedsomkostninger for tidlig pension. Opgørelsen af enhedsomkostningerne på tidlig pension er påvirket af, at den aftalte metode er baseret på antal udbetalinger, mens omkostningerne i 2022 er drevet af antal ansøgninger om beregning af anciennitet.

Enhedsomkostning for barselsdagpenge (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)

- Barselsdagpenge berørte 172.665 borgere i 2022. De samlede omkostninger til administration af området steg med 53 mio. kr. i 2022 og udgjorde i alt 254 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.153 kr. i 2021 til 1.472 kr. i 2022 pr. ydelsesmodtager.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 bemærker, at de stigende enhedsomkostninger for barsel forventes at være midlertidige, da de skyldes drift og implementering af lovændringen om øremærket barsel, som trådte i kraft i august 2022.

Enhedsomkostninger for fleksydelse (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)

- Fleksydelse berørte 3.173 borgere i 2022. De samlede omkostninger til administration af området steg med 2 mio. kr. i 2022 og udgjorde i alt 14 mio. kr. Udviklingen i de samlede administrationsomkostninger medførte en stigning i enhedsomkostningerne på 1.170 kr. pr. ydelsesmodtager, så enhedsomkostningerne i 2022 udgjorde i alt 4.561 kr. pr. ydelsesmodtager.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 bemærker, at stigningen i enhedsomkostninger skyldes, at der i 2022 har været en kraftig stigning i antallet af ansøgere om skattefri udbetaling af fleksydelsesbidrag, som medfører øgede administrationsomkostninger, men som ikke indgår i opgørelsen af antal ydelsesmodtagere.

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

Udvikling i administrationsomkostninger for statslige ordninger

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

- De samlede omkostninger til administration af statslige ordninger udgjorde 314 mio. kr. i 2022, hvilket er ca. 30 mio. kr. lavere end omkostningerne i 2021. (Tabel 1.2b)
- Øvrige statslige administrationsomkostninger og etableringsomkostninger udgjorde i alt ca. 252 mio. kr. inkl. afskrivninger i 2022, hvilket er ca. 20 mio. kr. lavere end i 2021. De lavere omkostninger kan primært tilskrives færre driftsførte projektkomkostning til Konkurrenceudsættelsesprogrammet, som blev afsluttet i 2021. I modsatte retning trækker, at der i 2022 er foretaget en straksafskrivning af anlægsværdien på 36 mio. kr. relateret til Statslige Finansielle Ordninger. (Årsrapport, beretning, tabel 1.2b)
- Udbetaling Danmark har foretaget aktiviteter med henblik på at forny IT-systemet til administration af studiegældsområdet, men med nuværende leverandør ville projektet blive for dyrt og risikofyldt. Det har medført ekstra omkostninger på 74,9 mio. kr. Udbetaling Danmark forbereder et nyt udbud, som forventes offentliggjort i 2023 med henblik på i 2024 at finde en ny leverandør til at udvikle et nyt it-system til studiegæld. Til at sikre styring og forankring heraf er der blandt andet etableret en referencegruppe med Uddannelses- og Forskningsstyrelsen med henblik på at foretage en forankring på højeste niveau og at udbudsprojektet risikovurderes af Statens It-råd.
- Uddannelses- og Forskningsministeriet har afgivet bemærkninger om, at der har været en væsentlig stigning i de samlede administrationsomkostninger på studiegældsområdet, som ifølge Uddannelses- og Forskningsministeriet ikke alle kan tilskrives de ekstra omkostninger til udbud af IT-systemet på studiegældsområdet. Uddannelses- og Forskningsministeriet bemærker, at der i samme periode har været et fald i antallet af rejste tilbagebetalingskrav og optagne studielån og at udgifterne alt andet lige derfor burde være mindre.

Tilsynets opmærksomhedspunkter

- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 forklarer, at faldet i de statslige administrationsomkostninger skyldes, at der i 2021 blev afholdt omkostninger til en ekstraordinær, midlertidig opgave med smitteopsporing. I modsatte retning trækker stigende omkostninger til flere ordninger, herunder Tidlig Pension, IPOS, hvor der er gennemført en ekstra indsats for at nedbringe sagsbunker, samt Statslige Finansielle Ordninger, hvor levetidsforlængelsen af den eksisterende it-understøttelse af studiegældsområdet, som har medført stigende omkostninger.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 redegør for afskrivningen af anlægsværdien relateret til udviklingen af ny studiegældsopløsning, som en del af systemfornyelsen for Statslig Finansielle Ordninger.
- Tilsynet noterer, at der har været en væsentlig stigning i de samlede administrationsomkostninger på studiegældsområdet, som ifølge Uddannelses- og Forskningsministeriet ikke alle kan tilskrives de ekstra omkostninger til udbud af IT-systemet på studiegældsområdet.

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

- Tilsynet finder det beklageligt, at IT-udbuddet på studiegældsordningen har medført ekstra omkostninger på 74,9 mio. kr. Tilsynet noterer, at der er sat et arbejde i gang, der skal tilvejebringe et nyt it-system og forventer, at bestyrelsen vil følge processen tæt.
- Tilsynet anmoder om en beskrivelse af baggrunden for de stigende udgifter på studiegældsområder, der ikke kan tilskrives it-udbuddet.

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

Enhedsomkostninger for studiegæld

- Studiegæld berørte 297.548 borgere i 2022. De samlede omkostninger til administration af området steg med 54 mio. kr. i 2022 og udgjorde i alt 84 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 103 kr. i 2021 til 283 kr. pr. ydelsesmodtager i 2022.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2022 bemærker, at stigningen i enhedsomkostninger for studiegæld skyldes levetidsforlængelse og vidensopbygning relateret til eksisterende it-løsning, samt straksafskrivning af anlægsværdien af ny studiegælds løsning.

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.
- Der er forbehold i erklæringen for DXC SAL, da et enkelte kontrolmål vedrørende logning og overvågning er fejlet.
- Der er ikke afgivet revisorerklæring omkring de generelle it-kontroller for DXC/Dedalus relateret til International sygesikring (udstedelse af det blå sygesikringskort), da der ikke er en hensigtsmæssige kontrol.
- I erklæringen for KMD fremhæves det, at virksomhedens samlede system-, data- og driftssikkerhed er betryggende.
- Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på og lukket revisionsbemærkningen vedrørende applikationskontroller fra NNIT på UDK Barsel.
- Tilsynet bemærker, at vurderingen fra den interne revision er, at de udestående forhold ikke påvirker revisionen af administrationen af sagsområderne.
- Tilsynet noterer, at det er besluttet at Dedalus (tidligere DXC) ikke længere skal levere it-understøttelsen af international sygesikring.
- Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2023 for alle åbenstående revisionsbemærkninger.

**Borgeren i centrum
og retssikkerhed
i administrationen**



Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2022

Antal behandlede sager i 2022 ift. 2021 (nøgletalstabel 2.1)

- Udbetaling Danmark har i 2022 behandlet i alt 770.946 ansøgningssager på de centrale sagsområder, hvorimod der i 2021 blev behandlet 668.546 ansøgningssager. Det er en stigning på 102.400 flere ansøgningssager og 15 pct. i forhold til 2021. Stigningen skyldes blandt andet flere ansøgningssager på de fleste sagsområder, men især flere ansøgningssager vedrørende varmetillæg som følge af de stigende energipriser samt ansøgninger til tidlig pension, som er en ny opgave under Udbetaling Danmark.
- Tilsynet bemærker, at der har været en stigning på 15 pct. i antallet af behandlede ansøgningssager på de centrale sagsområder.

Udvikling i sagsbehandlingstider

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider og tilpassede frister (nøgletalstabel 2.1)

- Der er sket et fald i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 3 sagsområder (ordinært og ekstra børnetilskud, særligt sundhedskort samt folkepension).
- Der er sket en mindre stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider (mindre end én uge) på 3 sagsområder (barselsdagpenge, boligstøtte samt underholdsbidrag).
- Der er sket en større stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider (én uge eller længere tid) på 3 sagsområder (virksomhedsrefusion, barsel-øvrige samt varmetillæg).
- Afgørelser om ret til tidlig pension og om udbetaling af tidlig pension er nye opgaver i 2022, og der findes derfor ikke data fra 2021.

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

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

- I 2022 blev ansøgningssager på 11 ud af 13 sagsområder behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte sagsområder efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (nøgletalstabel 2.2)
- Særligt sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne udbetaling af tidlig pension (96 pct.), ret til tidlig pension (95 pct.), folkepension (92 pct.), særligt sundhedskort (92 pct.), virksomhedsrefusion (91 pct.) og underholdsbidrag (90 pct.) ligger en del højere end den reelle sagsbehandlingstid.

- Tilsynet bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne igen i år ligger på et stabilt højt niveau på alle centrale sagsområder, og at de reelle sagsbehandlingstider er kortere end de fastsatte frister med undtagelse af områderne boligstøtte og varmetillæg.

- Sagsbehandlingsfristerne skal ifølge loven afspejle de reelle sagsbehandlingstider i 80 pct. af sagerne, men på flere områder overholdes fristerne i langt mere end 80 pct. af sagerne. Der er dermed rum for, at bestyrelsen kan fastsætte lavere frister. Tilsynet beder bestyrelsen om at forholde sig til, om fristerne skal sættes ned på de områder, hvor en stor andel af sagerne behandles inden for den fastsatte frist.

Fristoverskridelse i ansøgningssager (nøgletalstabel 2.4)

- Antallet af sager med fristoverskridelse var i 2022 på 119.026 sager i modsætning til 84.274 i 2021. Det svarer til en stigning på 34.752 sager svarende til 41 pct. flere ansøgningssager med fristoverskridelse.
- Den gennemsnitlige svartid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, er faldet på 4 ud af 10 sagsområder fra 2021 til 2022.
- Der er sket en mindre stigning i den gennemsnitlige svartid med fristoverskridelse på sagsområderne virksomhedsrefusion og barsel-øvrige.
- På sagsområdet for ISS – art 13 er der sket en mindre stigning i den gennemsnitlige svartid med fristoverskridelse fra 4 uger i 2021 til 6 uger i 2022.
- På sagsområderne for barselsdagpenge, boligstøtte samt ordinært og ekstra børnetilskud er den gennemsnitlige svartid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, på samme niveau som i 2021.

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

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Klagesager i alt (nøgletalstabel 2.5 og årsrapport)

- Tilgangen af klager på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde i 2022 i alt 12.551 ud af samlet set 770.946 ansøgningssager. I 2021 var tilgangen af klager på 9.281 ud af i alt 668.546 ansøgningssager. En stor andel af stigningen i antallet af klager er primært på boligstøtte. Udbetaling Danmark oplyser i beretningen til tilsynet, at stigningen delvist kan forklares ved, at 2022 har været præget af inflation og økonomisk uro, hvorfor flere danskeres økonomiske situation er blevet markant berørt af en ændring i boligstøttetilskuddet, og derfor har de været mere tilbøjelige til at klage over afgørelser fra Udbetaling Danmark på dette område.
 - Der er sket en stigning i antallet af klager på pensionsområdet fra 2.290 i 2021 til 3.089 klagesager i 2022 svarende til en stigning på 35 pct. i forhold til 2021, hvilket især skyldes klager på området for tidlig pension, der ikke tidligere er indgået i opgørelsen.
- Tilsynet bemærker, at der har været en signifikant stigning i antallet af klager på området for boligstøtte, hvilket delvist kan forklares ved, at 2022 har været præget af inflation og økonomisk uro.
 - Tilsynet bemærker, at antallet af klager på pensionsområdet er steget med 35 pct. fra 2021 til 2022. Ud af de 3.089 klagesager på området i 2022 omhandlede 24 pct. af dem tidlig pension.

Remonstration (nøgletalstabel 2.5)

- I 2022 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgerne medhold i fem pct. af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket er lavere end i 2021, hvor remonstrationsprocenten var på syv pct.
 - På IPOS-området er der sket det største fald i remonstrationsprocenten. Udbetaling Danmark har behandlet 448 klagesager i 2022 og ved genvurderingen givet medhold i 15 pct. af sagerne. I 2021 behandlede Udbetaling Danmark på samme område 538 klagesager og gav ved genvurderingen medhold i 23 pct. af sagerne.
 - Remonstrationsprocenten er faldet på alle områder bortset fra ældrecheck, hvor remonstrationsprocenten er steget.
- Tilsynet bemærker, at remonstrationsprocenten er faldet på alle områder bortset fra ældrecheck, hvor remonstrationsprocenten er steget.

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 andel af klagesagerne, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt.
- I 2022 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 79 pct. af klagesagerne. I 2021 var andelen af sager, hvor genvurderingsfristen blev overholdt, på 87 pct., og i 2020 gjorde det sig gældende for 92 pct. af klagesagerne. Der er således sket et fald fra 2020 til 2021 og igen fra 2021 til 2022 med hensyn til overholdelse af genvurderingsfristen.
- Overholdelsen af genvurderingsfristen på barselsområdet er fra 2021 til 2022 faldet med 16 procentpoint fra 95 pct. i 2021 til 79 pct. i 2022.
- I 2022 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 84 pct. af klagesagerne på boligstøtteområdet. I 2021 blev genvurderingsfristen overholdt i 97 pct. af sagerne.
- Ankestyrelsen har i 11 pct. af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger (Ankestyrelsens redegørelse).
- I 2021 påtalte Ankestyrelsen mangelfuld begrundelse i seks pct. af de realitetsbehandlede sager og manglende overholdelse af genvurderingsfristen i otte pct. af sagerne (Ankestyrelsens redegørelse).
- Tilsynet bemærker, at der på samtlige sagsområder er en andel af klagesagerne, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt.
- Tilsynet bemærker, at der er sket et fald i overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger fra 87 pct. i 2021 til 79 pct. i 2022 på tværs af alle centrale sagsområder. Det skyldes primært, at overholdelsen af genvurderingsfristen er faldet markant på både barsels- og boligstøtteområdet. På barselsområdet faldt overholdelsen af genvurderingsfristen fra 95 pct. i 2021 til 79 pct. i 2022, mens faldet på boligstøtteområdet var på 97 pct. til 84 pct.
- Tilsynet bemærker, at overholdelsen af genvurderingsfristen på 4 uger fra 2020 er faldet fra 92 pct. til 79 pct. i 2022 på tværs af alle centrale sagsområder. Tilsynet finder det dog utilfredsstillende, at lovens frister fortsat ikke overholdes og anmoder bestyrelsen om en status herpå for alle sagsområder samt en handleplan for, hvordan bestyrelsen vil sikre overholdelse af den lovbestemte frist.

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Antal klagesager i Ankestyrelsen (Ankestyrelsens redegørelse)

- I 2022 modtog Ankestyrelsen 7.785 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark. I 2021 modtog Ankestyrelsen til sammenligning 4.961 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark. Det svarer til en stigning på 2.824 flere sager i 2022 i forhold til 2021. Stigningen i antal indkomne sager kan til dels forklares ved, at Ankestyrelsen i 2022 har modtaget 620 klager i sager om tidlig pension, hvilket er betydeligt højere end forventet. Derudover har der været en stor stigning i antallet af indkomne klager på boligstøtteområdet.
 - Ankestyrelsen modtog i 2022 flest klagesager på følgende sagsområder vedrørende Udbetaling Danmark: Boligstøtte (43 pct.), familieydelse (19 pct.) og national pension (17 pct.).
- Tilsynet bemærker, at der er sket en stigning på 2.824 i antallet af klager afgjort af Udbetaling Danmark i perioden fra 2021 til 2022.

Stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen

- I 2022 stadfæstede Ankestyrelsen 90 pct. af de realitetsbehandlede klagesager (antallet af klagesager, som Ankestyrelsen reelt har behandlet), hvilket er på samme niveau som i 2021.
 - Fem pct. af de realitetsbehandlede sager i 2022 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark, og seks pct. blev ændret. Det er en stigning i forhold til 2021, hvor fire pct. blev hjemvist og fem pct. ændret.
 - I 2022 blev 14 pct. af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.
- Tilsynet bemærker, at stadfæstelsesprocenten fortsat ligger på et højt niveau, og at procentandelen af hjemviste og ændrede sager er på nogenlunde samme niveau i forhold til 2021.

Kvalitet i afgørelser – kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Sagsbehandlingsfejl i klagesager (Ankestyrelsens redegørelse)

- Der blev i 2022 påtalt sagsbehandlingsfejl i 21 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er uændret i forhold til 2021. Ankestyrelsen har i ni pct. af de realitetsbehandlede sager påtalt, at Udbetaling Danmarks begrundelser i afgørelserne er mangelfulde, hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor det blev påtalt i seks pct. af sagerne.
 - Ankestyrelsen har i 11 pct. af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger.
 - I 2021 påtalte Ankestyrelsen mangelfuld begrundelse i seks pct. af de realitetsbehandlede sager og manglende overholdelse af genvurderingsfristen i otte pct. af sagerne.
 - I sager om tidlig pension er der udtalt kritik i 71 pct. af sagerne. Der er især udtalt kritik af begrundelserne, hvilket er tilfældet i 62 pct. af alle realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension. I disse sager er der udtalt kritik af, at Udbetaling Danmark ikke har henvist til de retsregler, der er anvendt i den enkelte sag. Udbetaling Danmark har i 2022 senest rettet op på den manglende regelhenvisning i genvurderingen.
 - Der er udtalt kritik af overskridelse af genvurderingsfristen i 34 pct. af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension.
 - I sager om international pension og national pension er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i henholdsvis 36 pct. og 29 pct. af sagerne. I 2021 blev der udtalt kritik i 33 pct. af sagerne om international pension samt i 34 pct. af sagerne om national pension. Der er således sket en stigning i udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl på området for international pension, mens der har været et fald på området for national pension.
- Tilsynet noterer, at der er udtalt kritik i 71 pct. af sagerne vedrørende tidlig pension, hvilket er en væsentligt højere procentandel end på de øvrige sagsområder. Der er især udtalt kritik af begrundelsen, som ikke er tilstrækkelig præcis. Det er sket i 62 pct. af sagerne (323 sager) hvor Udbetaling Danmark ikke har henvist tilstrækkeligt præcist til de regler, der er anvendt i den enkelte sag. Det har ikke betydning for, om afgørelsen er korrekt og tilsynet noterer, at UDK er ved at løse sagen.
 - Tilsynet noterer, at overskridelse af genvurderingsfristen er kritiseret i 34 pct. af de realitetsbehandlede sager på området for tidlig pension.
- Tilsynet noterer med en vis bekymring, at der i 62 procent af de realitetsbehandlede sager vedr. tidlig pension ikke har været henvist tilstrækkeligt præcist til gældende retsregler. Tilsynet bemærker dog, at det ikke har ført til ændringer i afgørelsen, og at UDK er i gang med at rette op på fejlen. Tilsynet anmoder bestyrelsen om at oplyse, hvornår det forventes, at der er tilstrækkelige begrundelser i afgørelserne

Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser

- Styrelsen for Patientklager modtog i 2022 i alt 49 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser. 24 af klagerne vedrørte begravelseshjælp, mens 25 vedrørte særligt sundhedskort. Styrelsen for Patientklager afsluttede i 2022 53 sager, hvoraf 4 blev hjemvist, og 1 blev ændret. Derudover blev der udtalt kritik i 3 sager, hvor afgørelserne ikke var begrundet relevant eller tilstrækkeligt.
- Miljø- og Fødevarerklagenævnet modtog ingen klager i 2022.
- Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog i 2022 131 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende vilkårene for tilbagebetaling af SU-lån og for meget modtaget uddannelsesstøtte. Ankenævnet afsluttede 103 sager i 2022, hvoraf 82 af sagerne blev stadfæstet. 2 sager blev ændret, mens ingen blev hjemvist.

Overholdelse af de persondataretlige regler

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

GDPR (intern og ekstern revisions protokollater)

- ATP har udarbejdet en redegørelse for overholdelse af de gældende persondataretlige regler for 2022.
 - Den interne og eksterne revision i Udbetaling Danmark konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende, da den beskriver, hvordan det sikres, at gældende persondataretlige regler følges, og samtidig dækker redegørelsen i al væsentlighed de områder, der er omfattet af forordningen.
 - Det fremgår af redegørelsen, at de væsentligste compliance risici i relation til GDPR er identificeret og håndteret. ATP har i løbet af 2022 nedbragt den samlede GDPR-risiko, men den samlede GDPR-risiko fortsat ligger uden for bestyrelsens ønskede risikoprofil. Dette skyldes primært kendte udeståender på datasanering og risikovurderinger, der forventes løst i 2023 samt arbejdet med testdata, der vil pågå over en årrække.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen har fokus på at overholde databeskyttelsesforordningen.

**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**

UDKs borgertilfredshedsundersøgelse for 2022 samlet set

- Borgernes overordnede tilfredshed er på 82 pct. i 2022. Til sammenligning var den overordnede tilfredshed 83 pct. i 2021, 82 pct. i 2020 og 76 pct. i 2019.
 - Borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden er faldet fra 82 pct. i 2021 til 80 pct. i 2022.
 - Borgernes tilfredshed er lavest i kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på hhv. 68 pct. og 63 pct.
 - Rambøll vurderer, at Udbetaling Danmark samlet set ligger pænt på kundetilfredshedsskalaen og er på niveau med andre brancher, hvor en tilfredshed på 70-80 pct. generelt er acceptabel (Beretning, s. 16).
- Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark har været stabil de seneste fire år.
 - Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at nedgangen i borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden skyldes en tilbagegang på boligstøtte og barseldagpenge (Beretning, s.16).
 - Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på stort set alle ydelsesområder har en tilfredshed på under 70 pct.
 - Tilsynet bemærker, at bestyrelsen fortsat vil arbejde på at hæve tilfredsheden de steder, hvor den ikke er tilfredsstillende (Beretning, s.16).

Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2022 på enkelte ydelsesområder

- Borgernes tilfredshed er lavest på boligstøtteområdet, hvilket svarer til 76 pct. I kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" på boligstøtteområdet er borgernes tilfredshed på hhv. 63 pct. og 61 pct.
 - Borgernes tilfredshed på barseldagpenge er 78 pct. og i kategorierne "ansøgningsforløb" og "kommunikation" inden for dette område er tilfredsheden på hhv. 65 pct. og 59 pct.
- Tilsynet bemærker, at borgernes tilfredshed er lavest på boligstøtteområdet og barseldagpenge.

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse

Tilsynets opmærksomhedspunkter

Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen

Udbredelse af teknologiske løsninger

- ATP vil fortsat stræbe efter at være på forkant med digital borgerservice ved at udvikle stærke IT-løsninger og anvende ny teknologi. Eksempelvis med robotter, sprogteknologi og kunstig intelligens til at målrette og forenkle dialogen med borgeren (Årsrapport, s.15).
 - I forbindelse med tilsyn af bestyrelsen for Udbetaling Danmark for 2021 har STAR i brev af 6. marts 2023 til udbetaling Danmark anmodet om en redegørelse for status på initiativerne med at sikre webtilgængelighed for personer med handicap (WCAG). Udbetaling Danmark har oplyst, at de eksisterende regler om webtilgængelighed overholdes. Udbetaling Danmark har den 1. maj 2022 opstartet et projekt vedrørende nye krav, som omfatter tredjepartsindhold, der træder i kraft den 1. juli 2023 jf. webtilgængelighedsloven. Udbetaling Danmark oplyser, at Udbetaling Danmark har en forventning om, at der overordnet set pr. 1. juli 2023 vil være taget 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.
- Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at Udbetaling Danmarks håndtering og anvendelse af IT samtænkes med ATP's koncernstrategiske initiativer på området, hvor der er øget fokus på digitalisering og anvendelse af ny teknologi (Årsrapport, s.15).
 - Tilsynet bemærker, at der 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.
- Tilsynet bemærker, at ikke al UDK's kommunikation til borgerne lever op til det lovpligtige krav om, at hjemmesider skal være tilgængelige 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 fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder



**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i 2023 (nøgletalstabel 1.1 og 4.1-4.2, Årsrapport 2023 og eksterne og interne revisionsprotokollater.

- Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret Kontrol) oprettede 6.484 kontrolsager i 2021. I 2022 er der blevet oprettet 6.870, hvilket er det en stigning på 386 kontrolsager.
- Udbetaling Danmarks kontrolprovenu i 2022 er opgjort til en reel værdi på 115 mio. kr., hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor provenuet i afgjorte sager var 101 mio. kr. Udbetaling Danmarks mål- og resultatkrav om et provenu på kontroltrin 3 på over 100 mio. kr. er indfriet. Provenuet i perioden 2017-2022 har ligget mellem 102-140 mio. kr. med en svag opadgående tendens i fra 2021 til 2022.
- Udbetaling Danmark har i 2022 afgjort 1.812 sager med provenu, hvilket er en stigning i forhold til 2021, hvor antallet af afgjorte sager med provenu var 1.523. Antal afgjorte sager med provenu har i perioden 2017-2020 ligget mellem 1.701-2.226 sager. Der er tale om en opadgående tendens ift. 2021.
- Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er i 2022 faldet fra 58 mio. kr. til 56 mio. kr.
- Bestyrelsen svar på tilsynsbrevet den 5. oktober 2022 oplyste Udbetaling Danmark, at der er igangsat initiativer, der skal konsolidere Udbetaling Danmarks eksisterende kontrolstrategi. Der er i 2021 igangsat et arbejde med at analysere samtlige ydelsesområder.
- Udbetaling Danmark har i 2022 gennemført en analyse af indsatsen for at imødegå fejludbetalinger og socialt snyd på familieydelsesområdet. Med afsæt i analysen på familieydelsesområdet vil der i 2023 blive udarbejdet en konsolideret strategi. Denne vil basere sig på en række principper for at fremrykke datakontroller, der skal sikre korrekte udbetalinger og forhindre, at borgere kommer i gæld til det offentlige, herunder anvendelse af Den Fælles Dataenhed og Machine Learning til at afdække og forebygge snyd og besvigelser (Årsrapport).
- Tilsynet bemærker, at antallet af oprettede kontrolsager er steget med 386 sager på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i perioden 2021-2022.
- Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks kontrolprovenu fra 2021 til 2022 er steget med 14 mio. kr., hvilket tilsynet finder positivt.
- Tilsynet bemærker, at antal afgjorte sager med provenu er steget med 289 sager, hvilket er en positiv udvikling, som tilsynet overordnet finder positivt.
- Tilsynet har noteret, at Udbetaling Danmarks omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde i alt er faldet med 2 mio. kr.
- Tilsynet bemærker, at der endnu ikke er præsenteret en samlet revideret strategi for Udbetaling Danmarks kontrolindsats.
- Tilsynet noterer sig, at antal afgjorte sager med provenu er steget fra 2021 til 2022 samtidig med, at omkostningerne til kontrolarbejdet stort set er uændret. Tilsynet skal dog fortsat anmode bestyrelsen om en status på arbejdet med kontrolstrategien, idet det af bestyrelsens svar på det tidligere tilsynsbrev af den 5. oktober 2022 fremgik, at UDK vil udarbejde en samlet kontrolstrategi i 2023.

**Faktuelle oplysninger
fra Udbetaling Danmarks bestyrelse**

Tilsynets opmærksomhedspunkter

**Tilsynets opfølgende spørgsmål til
bestyrelsen**

Udbetaling Danmarks registerbaserede kontrolindsats (Udbetaling Danmarks årsrapport 2023 samt eksterne og interne revisionsprotokollater)

- I 2022 har Udbetaling Danmark som noget nyt haft ansvaret for udbetaling af tidlig pension. Den interne revision har løbende udført kontrol med udbetalingerne af tidlig pension. Revisionen har i revisionsprotokollatet for 2022 påpeget et forhold med væsentlig risiko. Risikoen vedrører personafhængigheden af de beregninger, der foretages forud for udbetalingen af ydelsen, der på baggrund af borgers eventuelle bi-indkomst skal reguleres og justeres i forhold til ydelsesniveauet.
 - Den interne revision har foretaget en kontrol af udregningen og har ikke fundet fejl i de udbetalte ydelser. Personafhængigheden har således ikke påvirket den samlede konklusion i forhold til det finansielle regnskab og det samlede kontrolmiljø for Udbetaling Danmark.
 - Ledelsen har på baggrund af revisionens samlede anbefalinger iværksat oplæring af to nye medarbejdere, der i fremtiden skal minimere risikoen for fejl i udbetalingen af tidlig pension.
 - Den interne revision følger op på ledelsens tiltag i efteråret 2024.
 - 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.
- Tilsynet noterer, at ledelsen i Udbetaling Danmark på baggrund af den interne revisions risikovurdering har tilført ekstra ressourcer for at minimere risikoen for fejl i udbetalingen af tidlig pension som følge af personafhængighed.
 - Tilsynet har noteret, at den interne revision følger op på ledelsens tiltag i efteråret 2024.



Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Vermundsgade 38

2100 København Ø

T. 7221 7440

E-mail. star@star.dk

www.star.dk