

5. oktober 2023

## Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2022 mv.

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

Udbetaling Danmarks bestyrelse har svaret på tilsynsbrevet vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2022 mv. Bestyrelsen har bedt administrationen om at gennemgå og besvare enkelte punkter i tilsynsbrevet yderligere.

[www.borger.dk](http://www.borger.dk)

[www.virk.dk](http://www.virk.dk)

CVR-nr.: 33 23 62 39

### Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har Administrationen følgende bemærkninger.

Telefontid:

#### *IT- og administrationsomkostninger på studiegældsområdet*

Mandag-torsdag: 8.00-16.00

Tilsynet anmoder om en beskrivelse af baggrunden for de stigende udgifter på studiegældsområder, der ikke kan tilskrives it-udbuddet.

Fredag: 8.00-15.30

Administrationen kan oplyse, at omkostningerne til driften af Studiegæld udgjorde 22,9 mio. kr. i 2018 stigende til 39,2 mio. kr. i 2022 svarende til en udvikling på 16,3 mio. kr. i de årlige driftsomkostninger. Stigningen kan primært henføres til fire forhold, som er beskrevet nærmere nedenfor.

#### 1. *Afledte omkostninger som følge af nedbrud og ustabilitet i fagsystemet på Studiegæld*

Der blev i 2022 konstateret længerevarende nedbrud samt ustabilitet i fagsystemet på Studiegæld. Dette medførte bunkeophobning af sager samt manglende overholdelse af servicemål. Omkostningerne til at driftssikre systemerne udgjorde i 2022 ca. 6,0 mio. kr. Arbejdet er videreført ind i 2023, hvor en væsentlig del af udfordringerne vurderes at være håndteret. Der forventes dog at være øgede omkostninger – set i forhold til 2021 og tidligere – til blandt andet driftssikring af fagsystemet frem mod overgang til det nye system i forventeligt 2027.

#### 2. *Stigning i betalingsgebyrer*

Omkostninger til betalingsgebyrer omfatter et gebyr til eksempelvis NETS,

MasterCard mv., for hver betaling som gennemføres af borgerne. Omkostningerne hertil udgjorde 6,3 mio. kr. i 2018 stigende til 10,9 mio. kr. i 2022 svarende til en udvikling på 4,6 mio. kr. i de årlige omkostninger. Omkostningerne er drevet af en stigning i antallet af betalinger samt de nævnte prisstigninger. ATP vil iværksætte initiativer med henblik på at forsøge at reducere de fremadrettede omkostninger til betalingsgebyrer, herunder blandt andet ved et fælles udbud i samarbejde med Skattestyrelsen.

### 3. Oprydning samt bæredygtig organisering

Der har i perioden 2018 til 2022 været en stigning på 4,2 mio. kr. relateret til kundeservice, produktudvikling samt regnskabskompetencer på området.

Dette skal ses i lyset af, at der siden 2018 har pågået dels en omfattende og fortsat igangværende oprydning af Studiegældsområdet efter overdragelse af ordningen fra staten, dels en implementering og efterfølgende drift af nye aktiviteter/funktioner på området som eksempelvis i forhold til PSRM og implementering af fire nye breve, der er en del af en politisk aftale på gældsområdet.

Der blev i 2021 (ATP) og 2022 (Netcompany) gjort status for arbejdet på Studiegældsområdet, og det blev i den forbindelse konstateret, at der ikke var en tilstrækkelig robust bemanning i kundeservice og produktudvikling til at håndtere det administrative opgaveefterslæb og en drift præget af legacy udfordringer, fx håndtering af systemfejl i beregning af tilbagebetalingsperiode, der blev udløst af rentestigninger fra medio 2022. Hertil kommer udfordringer relateret til fejl i beregning af resterende skyldigt beløb ved indfrielse samt i forhold til registrering af uddannelsesperioder med konsekvens for tilbagebetalingskrav.

Der er derfor siden 2021 arbejdet målrettet på at opbygge kapacitet og kompetencer i kundeservice og forretningsudvikling med henblik på at sikre en bæredygtig organisering og etablere rammerne for sikker og lovmedholdelig drift frem mod overgangen til det nye fagsystem. Dette påvirker også omkostningsniveauet i 2023 og frem.

### 4. Øvrige forhold

Afslutningsvis kan bemærkes, at der derudover har været en stigning i omkostningerne i perioden til blandt andet tværgående fællesoffentlige digitaliseringsinitiativer på ca. 0,8 mio. kr. samt en stigning i de faste omkostninger til leverandører i forhold til it-drift og vedligehold på ca. 0,5 mio. kr.

Det bemærkes, at omkostningerne til fælles koncernfunktioner har været stabile i perioden for 2018 til 2022. Der er dog en stigning i omkostningerne hertil i 2023 og forventeligt i 2024, som skal ses i lyset af, at ATP løbende arbejder på at sikre en retvisende fordeling af omkostningerne på ordningerne. Således får Studiegæld en højere andel af koncernens omkostninger til fejlhåndtering af nedbrud og driftsproblemer på it-systemer (incidens

handling) samt omkostninger til ny teknologi som Natural Language Processing (NLP), robotics mv.

## **Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen**

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har Administrationen følgende bemærkninger.

### *Kvalitet i afgørelserne – Klagesager i alt*

Tilsynet bemærker, at der har været en signifikant stigning i antallet af klager på området for boligstøtte.

Administrationen kan oplyse, at der fra 2021 til 2022 er sket en stigning i antal klagesager på boligstøtte på 40 pct. Administrationen er enig med tilsynet i, at det formentligt 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 sagerne tidlig pension.

Administrationen kan oplyse, at stigningen på 35 pct. i antal klager på pensionsområdet svarer til en forøget tilgang på 799 sager, hvoraf de 730 vedrørte tidlig pension, og stigningen skyldes derfor klager på den relativt nye ordning. Det kan hertil nævnes, at antallet af klager på tidlig pension er faldet væsentligt fra 2022 til 2023, idet der foreløbigt kun er kommet ca. 200 klager.

### *Kvalitet i afgørelserne – Remonstration*

Tilsynet bemærker, at remonstrationsprocenten er faldet på alle områder bortset fra ældrecheck, hvor remonstrationsprocenten er steget.

Administrationen kan oplyse, at der i 2021 blev behandlet 293 klager. I 3 pct. (9 sager) blev der givet medhold, uden at der var kommet nye oplysninger. I 2022 blev der behandlet 170 klager. Af disse fik tre pct. (5 sager) medhold, uden der var kommet nye oplysninger.

### *Overholdelse af genvurderingsfrister*

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 om en status herpå for alle sagsområder samt en handleplan for, hvordan bestyrelsen vil sikre overholdelse af den lovbestemte frist.

Administrationen kan med tilfredshed oplyse, at genvurderingsfristen på 4 uger for 2023 ligger på 94 pct. år til dato (ÅTD). Den aktuelle status for alle sagsområder er oplistet herunder:

- Barsel: 87 pct. ÅTD og 3. Kvartal foreløbigt: 94 pct.
- Familie: 94 pct. ÅTD

- Boligstøtte: 96 pct. ÅTD
- Pension (ekskl. Internationale pension): 94 pct. ÅTD
- International pension: 85 pct. ÅTD og 3. Kvartal foreløbigt 85 pct.

I forhold til international pension skal det særligt bemærke, at baggrunden for, at genvurderingsfristen kun overholdes i 85 pct. af sagerne, er, at Udbetaling Danmark arbejder på at nedbringe en mindre beholdning af ældre klagesager, der har overskredet genvurderingsfristen sideløbende med, at de nye klager behandles. Det er i øjeblikket forventningen, at beholdningen af ældre klagesager er færdigbehandlet i løbet af 3. kvartal. Herefter er det Udbetaling Danmarks forventning, at genvurderingsfristen vil kunne overholdes i højere grad.

I forhold til barsel skal det bemærkes, at Udbetaling Danmark i det første halvår af 2023 har afviklet en mindre beholdning af ældre klagesager, der allerede havde overskredet klagefristerne.

Administrationen skal generelt bemærke, at der løbende er fokus på at identificere klagerne således, at de kan behandles indenfor 4 uger, men at det kan forekomme, at eventuelle klager fejlljournaliseres, så de i første omgang registreres som almindelige henvendelser. Dette kan for eksempel gøre sig gældende i tilfælde, hvor borgerne ikke benytter de sædvanlige klageformularer, og deres henvendelse i første omgang ikke fremstår som en egentlig klage.

### **Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.**

I tillæg til bestyrelsens svarbrev har Administrationen følgende bemærkninger.

#### *Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2022 på enkelte ydelsesområder*

Tilsynet bemærker, at borgernes tilfredshed er lavest på boligstøtteområdet og barseldagpenge.

I forhold til boligstøtteområdet kan administrationen oplyse, at i hovedparten af 2022 var der store systemudfordringer, som i høj grad påvirkede it-systemets. Dette havde en effekt på den samlede behandlingstid, inden borgerne fik en afgørelse, hvilket afspejler sig i en lavere tilfredshed, da behandlingstiden har en stor indflydelse på borgernes tilfredshed.

For så vidt angår barseldagpenge var den gennemsnitlige borgertilfredshed 78 pct. i 2022, hvilket er 4 pct. lavere end gennemsnittet for 2021. Området er primært faldet i perioden august 2022 og frem, hvilket knytter sig til implementering af ny lovgivning vedrørende øremærket barsel, som trådte i kraft den 3. august 2022.

#### *Implementering af webtilgængelighed (WCAG)*

Tilsynet bemærker, at ikke al Udbetaling Danmarks 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.

Administrationen kan oplyse, at for en række af Udbetaling Danmarks ordninger var det grundet tekniske udfordringer ikke muligt at implementere brugbare løsninger i fagsystemerne for at sikre WCAG-compliant breve pr. 1. juli 2023. Status for disse ordninger er som følger:

- *Tjenestemandspension* afventer opgradering af journaliseringssystemet WorkZone, som er planlagt i efteråret 2023. Efter denne opgradering forventes ordningen at være WCAG-compliant.
- *Tilskud, Lån og Garantier* er i gang med en større systemfornyelsesproces som forventes færdig i 2024. Indtil systemfornyelsen er gennemført, sendes breve fortsat via eksisterende systemer, som ikke understøtter WCAG. Når systemfornyelsen er gennemført i løbet af 2024, forventes ordningen at være WCAG compliant.
- *UDK Opkrævningen* blev ikke WCAG-compliant på breve til 1. juli 2023. KMD og SAP Tyskland har i mange måneder arbejdet på flere løsninger, som ikke har været farbare grundet mangelfuld systemunderstøttelse til overholdelse af WCAG. I juni 2023 modtog Opkrævningen et nyt løsningsforslag fra KMD, som der nu arbejdes videre med, og forventet implementering er medio 2024.
- *International social sikring (ISS)* blev ikke WCAG compliant pr. 1. juli 2023. ISS har en plan for at blive WCAG-compliant i 2024. Der arbejdes sideløbende med forbedring af tilgængeligheden i eksisterende breve, se detaljeret forklaring herunder.
  - *Batchbreve*: ISS blev ikke WCAG compliant på batch breve pr. 1. juli 2023. Årsagen er, at WCAG-opmærkning af ISS' batchbreve, som ligger i Papyrus-systemet, først påbegyndes i 2024.
  - *Manuelle breve*: WCAG-opmærkning af ISS' manuelle breve i BlanketWizard (system til manuelle breve) er ikke mulig i nuværende system, og der er ikke planer om systemfornyelse foreløbig. ISS er derfor i gang med at simplificere de mest anvendte breve med henblik på, at disse kan opmærkes som en midlertidig løsning. ISS forventer at have en overordnet løsning for hovedvejsbrevene primo 2024.

Derudover har enkelte af Udbetaling Danmarks områder ikke været en del af projektets scope, da de pågældende områder er under systemfornyelse. Status for disse ordninger er som følger:

- *Studiegæld* skal have udskiftet det eksisterende it-system, som forventes i drift i 2027. I øjeblikket er udbudsmaterialet ved at blive udarbejdet. Dette tager højde for, at kravene til WCAG skal iagttages i både breve, blanketter og selvbetjeningsløsning. Således kravstilles, at løsningen skal leve op til alle WCAG-krav,

både de tidligere gældende og de nye. 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 har igangsat endelig test. Begge systemer forventes at være WCAG-compliant i oktober 2023.
- *International Sygesikring* har den 26. maj 2023 idriftsat et nyt WorkZone it-system, som ikke understøtter WCAG. Ordningen har bestilt en system-opgradering til januar 2024, hvorefter det forventes, at alle WCAG-krav vil være opfyldt.

### **Bemærkninger til tilsynsbrevets bilag 2**

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

#### *§14. Udlændinge- og Integrationsministeriet*

Forskydningen i tilgodehavender er registreret i Udbetaling Danmarks årsrapport, men ikke i statsregnskabet.

Med venlig hilsen

Kristine Stenhuus  
Direktør for Udbetaling Danmark