

Tilsynsbrev vedrørende 2020 til Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2021

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

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 blandt andet på følgende materiale:

- 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.

Der er følgende to bilag til tilsynsbrevet:

- Bilag 1 om aktuelle problemstillinger i ydelsesadministrationen i Udbetaling Danmark, som bestyrelsen har redegjort for i den årlige beretning til beskæftigelsesministeren. Bilaget beskriver bestyrelsens håndtering af problemstillingerne, herunder status og tilsynets bemærkninger hertil.
- Bilag 2 om overensstemmelser mellem henholdsvis statsregnskabet og Udbetaling Danmarks årsrapport samt de særlige ordningsregnskaber for Statens Finansielle-ordning. Bilaget følger af Rigsrevisionens krav om, at bestyrelsen skal have kendskab til eventuelle differencer.

Tilsynsbrevet danner grundlag for et opfølgende tilsynsmøde mellem beskæftigelsesministeren og bestyrelsens forretningsudvalg, hvor tilsynsbrevet og andre opmærksomhedspunkter for tilsynet drøftes.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder		
Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2020		
<p><u>Den økonomiske volumen i udbetaling og administration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling Danmark har i 2020 udbetalt ydelser for ca. 236 mia. kr., hvilket er ca. 3 procent mere end i 2019. Ydelserne blev udbetalt til i alt ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere. • Udbetaling Danmark har i 2020 idriftsat nye opgaver vedrørende udbetaling af midlertidigt børnetilskud, seniorpension og seniorpræmieordning, og Udbetaling Danmark har påbegyndt implementeringen af en ny ordning om tidlig pension. • I 2020 har Udbetaling Danmark derudover varetaget nye opgaver som følge af covid-19, herunder bl.a. administration af en midlertidig ret til dagpenge til forældre, der må blive hjemme for at passe deres børn som følge af covid-19, samt afledte opgaver relateret til udbetaling af engangstilskud på 1.000 kr. og førtidig udbetaling af opsparede feriemidler. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2020 uden forbehold eller fremhævelser. 	
Udvikling i Udbetaling Danmarks samlede økonomi		
<ul style="list-style-type: none"> • De samlede administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark udgjorde i alt ca. 1,6 mia. kr. i 2020, hvilket er ca. 130 mio. kr. lavere end i 2019. • De samlede it-omkostninger inkl. afskrivninger på it-systemer udgjorde ca. 595 mio. kr. i 2020, svarende til et fald på 62 mio. kr. i forhold til 2019. Heraf udgjorde de løbende it-driftsomkostninger i alt 448 mio. kr. i 2020, hvilket var 116 mio. kr. lavere end i 2019, mens omkostninger til regnskabsmæssige afskrivninger på it-systemerne steg med 54 mio. kr. i 2020 til i alt 147 mio. kr. • Omkostningerne til kundedrift udgjorde i alt 788 mio. kr. i 2020, svarende til et fald på 91 mio. kr. i forhold til 2019, mens projekt- og etableringsomkostninger mv. steg med 25 mio. kr. til i alt 180 mio. kr. i 2020. • Udbetaling Danmark har i 2020 afsluttet konkurrenceudsættelsesprogrammet og fornyelsen af de it-systemer, der understøtter Udbetaling 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet bemærker, at udviklingen i Udbetaling Danmarks samlede administrationsomkostninger kan tilskrives et fald i omkostningerne til både kundedrift og it-driftsomkostninger. Tilsynet bemærker dog samtidig, at faldet i de løbende omkostninger til it-drift delvist modsvares af stigende omkostninger til regnskabsmæssige afskrivninger på it-systemerne. • 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, så lån optaget i forbindelse med konkurrenceudsættelsesprogrammet kan afvikles. • Tilsynet vil fortsat følge udviklingen i Udbetaling Danmarks samlede administrationsomkostninger og enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Danmarks drift og sagsbehandling. Udbetaling Danmark har opgjort, at konkurrenceudsættelsen medfører en årlig besparelse på 30 pct. i de løbende it-omkostninger sammenholdt med omkostningsniveauet inden Udbetaling Danmarks etablering.</p>		
<p>Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger</p>		
<p><u>Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De samlede omkostninger til administration af de ydelsesområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt knap 1,4 mia. kr. i 2020, og var ca. 130 mio. kr. lavere end i 2019. Omkostningerne til kundedrift udgjorde 620 mio. kr. i 2020, hvilket var ca. 90 mio. kr. lavere end i 2019. Øvrige administrationsomkostninger i form af afskrivninger på it-systemer samt projektomkostninger mv., samlet steg med 76 mio. kr. i 2020 til i alt 294 mio. kr. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at udviklingen i administrationsomkostningerne på det kommunale område bl.a. kan tilskrives et fald i omkostningerne til kundedrift, mens øvrige administrationsomkostninger, herunder afskrivninger på it-systemer, var stigende i 2020. 	
<p><u>Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nøgletal for enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager er opgjort med udgangspunkt i Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kundedrift, it-driftsomkostninger, etableringsomkostninger samt øvrige administrationsomkostninger. Nøgletalstabellerne for 2020 viser bl.a., at de samlede enhedsomkostninger var faldende på de fleste ydelsesområder. For sager om boligstøtte, familieydelse, pension, fleksydelse, studiegæld samt delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp var enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtager således lavere i 2020 end i 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at bestyrelsen i sin beretning for 2020 bemærker, at udviklingen i enhedsomkostningerne bl.a. kan tilskrives løbende effektiviseringer i driften samt afslutningen af systemfornyelsen. 	
<p><u>Enhedsomkostninger for barselsdagpenge (nøgletalstabel 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Barselsdagpenge berørte ca. 174.000 borgere i 2020. De samlede omkostninger til administration af området steg med 7 mio. kr. i 2020 og udgjorde i alt 212 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.167 kr. i 2019 til 1.217 kr. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for, at stigningen i enhedsomkostningerne fra 2019 til 2020 primært forklares af ekstraordinære omkostninger relateret til GDPR og datasanering på barselsområdet i 2020 samt omkostninger til implementering af ændrede regler om sorgorlov. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer samtidig, at enhedsomkostningerne for barseldagspenge fortsat er lavere end niveauet i 2017 og 2018. 	
Udvikling i administrationsomkostninger for statslige ordninger		
<p><u>Omkostninger til administration af statslige ordninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De samlede driftsomkostninger til administration af statslige ordninger udgjorde 167 mio. kr. i 2020, hvilket er på niveau med omkostningerne i 2019. Øvrige statslige administrationsomkostninger og etableringsomkostninger udgjorde i alt ca. 33 mio. kr. i 2020, hvilket er 3 mio. kr. mere end i 2019. Omkostningerne er primært relateret til fornyelsen af it-systemer for statslige finansielle ordninger samt etableringsomkostninger i forbindelse med nye statslige ordninger vedrørende seniorpræmieordning, midlertidigt børnetilskud og tidlig pension. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at udgiftsniveauet holdes nogenlunde stabilt i 2020 samtidig med, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for, at Udbetaling Danmark i 2020 har idriftsat nye opgaver vedrørende udbetaling af midlertidigt børnetilskud, seniorpension og seniorpræmieordning, og har påbegyndt implementeringen af en ny ordning om tidlig pension. Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark har prioriteret implementering af en ny ret til tidlig pension. Dette medfører en yderligere forlængelse og fordyrelse af modernisering af systemportefølje vedr. studielån m.v. 	
<p><u>Enhedsomkostninger for International Pension og International Social Sikring (nøgletalstabel 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Området berørte ca. 56.000 borgere i 2020, hvilket var ca. 2.700 færre end i 2019. De samlede administrationsomkostninger udgjorde 77 mio. kr. i 2020, svarende til et fald på 2 mio. kr. i forhold til 2019. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.362 kr. i 2019 til 1.389 kr. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for, at udviklingen i omkostningerne bl.a. forklares af idriftsættelsen af det nye pensionssystem, og at det lavere antal ydelsesmodtagere i 2020 bl.a. er en følge af en midlertidigt længere sagsbehandlingstid i det nye pensionssystem, som ligeledes har påvirket enhedsomkostningerne på området. 	
Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer		
<p><u>It-kontroller i Udbetaling Danmark (intern og ekstern revisions protokollater)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmarks fag- og støttesystemer er outsourcet til eksterne leverandører. ATP har på vegne af Udbetaling Danmark indhentet erklæringer fra væsentlige it-leverandørers revisorer vedrørende de generelle it-kontroller og applikationskontroller, der er etableret i og omkring de outsourcete systemer. 	<ul style="list-style-type: none"> 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, at Udbetaling Danmarks administration er opmærksom på de udestående forhold. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2021 for alle åbentstående revisionsbemærkninger.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Erklæringerne viser bl.a., at der i enkelte fagsystemer er konstateret svagheder vedrørende bl.a. kontroller og brugerrettigheder mv. Enkelte erklæringer er afgivet med forbehold eller udestår. 		
2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen		
Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2020		
<u>Antal behandlede sager i 2020 (nøgletalstabel 2.1.1.)</u> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2020 behandlet 720.110 sager i alt på de centrale sagsområder. Det er en stigning på knap 4 pct. i forhold til 2019. Stigningen skyldes primært en tilgang af sager på barselsområdet og boligstøtteområdet. 		
Udvikling i sagsbehandlingstider		
<u>Gennemsnitlige sagsbehandlingstider og tilpassede frister (nøgletabel 2.1.1)</u> <ul style="list-style-type: none"> Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2020 er samlet set faldet sammenlignet med 2019 på tværs af de centrale sagsområder. Der er sket et fald på sager på barselsområdet, underholdsbidrag, sundhedskort, folkepension, varmetillæg og ISS – art. 13. Det største fald i gennemsnitlig sagsbehandlingstid er vedrørende udstedelse af særligt sundhedskort, hvor faldet er på 8 uger. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at sagsbehandlingstiderne i 2020 på flere områder er faldet sammenlignet med 2019, og at sagsbehandlingstiderne henover året er stabile inden for de enkelte sagsområder. 	
<u>Overholdelse af frister – andel ansøgninger til tiden (nøgletalstabel 2.1.1 og 2.1.2.)</u> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har i tilsynsbrevet vedrørende 2017, 2018, og 2019 bedt bestyrelsen om at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsfristerne kunne tilpasses, da sagsbehandlingstiderne reelt er kortere end de fastsatte frister. I 2020 blev 90 pct. af alle ansøgningssager behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte sagsområder efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne underholdsbidrag, sundhedskort, folkepension og varmetillæg ligger fortsat noget højere end den reelle sagsbehandlingstid. Bestyrelsen har nedsat sagsbehandlingsfristerne pr. 1. januar 2021 på sagsområderne barselsdagpenge, virksomhedsrefusion og barsel-øvrige. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Tilsynet har noteret, at bestyrelsen har oplyst, at sagsbehandlingsfristerne løbende tilpasses på de områder, hvor en høj andel af sagerne bliver behandlet inden for den fastsatte frist. Tilsynet forventer, at bestyrelsen forsat løbende har fokus på, at fristerne afspejler den faktuelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af ansøgningssagerne. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen om at oplyse om baggrunden for, at sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne underholdsbidrag, sundhedskort, folkepension og varmetillæg ikke er justeret, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>Fristoverskridelse i ansøgningssager (nøgletalstabel 2.2.2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den gennemsnitlige svartid i sager, der overskrider de fastsatte frister i ansøgningssager, er faldet på stort set alle centrale sagsområder. • Der er særligt sket et fald i den gennemsnitlige svartid i sager om underholdsbidrag, sundhedskort og varmetillæg i sager, hvor fristen overskrides. • Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på sagsområderne underholdsbidrag og sundhedskort er fortsat høj (19 uger) i de sager, hvor fristen overskrides. • I sager om ISS – art. 13 er den gennemsnitlige svartid uændret på 8 uger. • Der er sket et fald i antallet af sager om underholdsbidrag, sundhedskort og varmetillæg med fristoverskridelse. I 2020 omfattede var antallet af disse 3.388 sager ud af i alt 45.872 sager. I 2019 udgjorde antallet af sager med fristoverskridelse på disse sagsområdet i alt 6.196 ud af i alt 66.057 sager. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved fristoverskridelse er faldet på 9 ud af 10 centrale sagsområder. 	
<p>Kvalitet i afgørelserne - klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering</p>		
<p><u>Klagesager i alt (nøgletalstabel 2.3)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Antallet af klager til Udbetaling Danmark på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde i alt 8.753 i 2020. Det er et fald på 9 pct. i forhold til 2019. • Der er sket en stigning i antallet af klager på barselsområdet fra 506 til 778 klagesager svarende til en stigning på 54 pct. i forhold til 2019. • Antallet af klager på boligstøtteområdet udgjorde 4.635, hvilket er et fald på 15 pct. i forhold til 2019. I 2019 var der et stort antal klager på boligstøtteområdet som følge af afvikling af store sagsbunker. 		
<p><u>Remonstration (nøgletalstabel 2.3.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Antallet af sager, som Udbetaling Danmark selv ændrer på baggrund af borgerens klage, er samlet set faldet fra 10.824 sager i 2019 til 8.771 sager i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at remonstrationsprocenten på alle sagsområder er faldende herunder på boligstøtteområdet. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> I 2020 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgeren medhold i 10 pct. af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket er lavere end i 2019, hvor remonstrationsprocent var 12. På boligstøtteområdet har Udbetaling Danmark behandlet 4.807 klagesager i 2020, og ved genvurderingen givet medhold i 9 pct. af sagerne. I 2019 har Udbetaling Danmark behandlet 6.555 klagesager og ved genvurderingen givet medhold i 12 pct. af sagerne. Reonstrationsprocenten i 2020 er stort set uændret på familieydelsesområdet i forhold til 2019. Udbetaling Danmark har på familieydelsesområdet omgjort 12 pct. af 1.545 behandlede sager i 2020 mod 13 pct. i af 1.707 behandlede sager i 2019. Ankestyrelsen udarbejdede i 2020 en praksisundersøgelse af 45 sager på boligstøtteområdet om genvurdering i sager, hvor der er sket genberegning, fordi skattestyrelsens indkomstregister ikke er retvisende i forhold til borgerens betalingssevne den pågældende måned. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark har taget anbefalingerne fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse om boligstøtte til efterretning og har gennemført en række tiltag med henblik på at leve op til anbefalingerne. 	
<p><u>4-ugersfristen for genvurderingen (nøgletalstabel 2.3.), intern revisions protokol samt Ankestyrelsens redegørelse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har siden 2017 fulgt udviklingen i overholdelsen af den lovbestedte 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 Udbetaling Danmark skal skaffe yderligere oplysninger, vurderinger og lignende. I 2020 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestedte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 92 pct. af de klagesager, hvor der ikke indhentes nye oplysninger til brug for sagsbehandlingen. I 2019 gjorde det sig gældende i 57 procent af klagesagerne. Ankestyrelsen har i redegørelsen udtalt kritik for manglende overholdelse af 4-ugersfristen i 8 pct. af alle realitetsbehandlede sager. Det er et markant fald i forhold til 2019, hvor der blev udtalt kritik for manglende 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at opgørelsesmetoden for 2020 vedrørende overholdelse af 4-ugers fristen er ændret i forhold til opgørelserne i tidligere års nøgletabeller. Sager, hvor Udbetaling Danmark har indhentet oplysninger, partshørt en borger, eller hvor borger har bedt om udsættelse eller aktindsigt, indgår nu som en andel af de sager, hvor genvurderingsfristen er overholdt. Tilsynet vurderer, at den nye opgørelsesmetode giver et mere retvisende billede af, om Udbetaling Danmarks overholder reglerne om frister ved genvurdering af klagesager. Selv om opgørelsen fra 2019 ikke umiddelbart kan sammenlignes med 2020 som følge af den justerede opgørelsesmetode, vurderer tilsynet, at der er sket en markant stigning i antallet 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>overholdelse af fristen i 30 pct. af sagerne.</p> <ul style="list-style-type: none"> På boligstøtteområdet er der ifølge Ankestyrelsens redegørelse sket et fald af udtalt kritik for manglende overholdelse af 4-ugerfristen fra 54 pct. i 2019 til 10 pct. i 2020. 	<p>af sager, hvor Udbetaling Danmark overholder 4-ugers fristen i klagesager.</p>	
<p>Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget, stadfæstet og hjemvist af Ankestyrelsen</p>		
<p><u>Antal klagesager i Ankestyrelsen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2020 modtog Ankestyrelsen 4.022 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark, hvilket er et fald på 20 pct. i forhold til 2019. Ankestyrelsen modtog flest klagesager i 2020 på følgende sagsområder: boligstøtte (39 pct.), familiedelser (23 pct.) og national pension (18 pct.). 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at det i 2020 og 2019 er på de samme sagsområder, hvor Ankestyrelsen har modtaget flest klager. Tilsynet bemærker videre, at der på boligstøtteområdet er sket et fald i antallet af klagesager fra 45 pct. i 2019 til 39 pct. i 2020. 	
<p><u>Stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2020 stadfæstede Ankestyrelsens 84 pct. af de realitetsbehandlede klagesager (antallet af klagesager, som Ankestyrelsen reelt har behandlet), hvilket er stort set samme niveau som i 2019, hvor 85 pct. af sagerne blev stadfæstet. Syv pct. af de realitetsbehandlede sager i 2020 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark, hvilket er uændret i forhold til 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen fortsat ligger på et højt niveau. Tilsynet noterer, at der på barselsområdet har været sager, der er knyttet til forskellige problemstillinger, der kan henføres til covid-19. 	
<p><u>Særligt om tilbagebetalingskrav</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen beskrev i 2019 om en uhensigtsmæssig praksis vedrørende tilbagebetaling i sager f.eks. på barselsområdet og på boligstøtteområdet. Den handler om tilbagebetalingskrav, der nedsættes. I stedet for at korrigere kravet udbetaler Udbetaling Danmark hele det korrekte beløb og beder derefter om tilbagebetaling af hele det beløb, som borgeren tidligere har fået udbetalt. Udbetaling Danmark har rettet op på den uhensigtsmæssige praksis i sager om boligstøtte. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at der på barselsområdet i 2020 fortsat er sager med en uhensigtsmæssig praksis om tilbagebetalingskrav, der nedsættes. hvor hele det korrekte beløb udbetales med den konsekvens, at Udbetaling Danmark kræver hele det tidligere udbetalte beløb tilbagebetalt. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen om en status vedr. håndtering af den uhensigtsmæssige praksis om tilbagebetalingskrav i sager på barselsområdet.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
Kvalitet i afgørelser – Kritik i de realitetsbehandlede sager fra Ankestyrelsen		
<p><u>Sagsbehandlingsfejl i klagesager</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2020 har Ankestyrelsen påtalt sagsbehandlingsfejl i 29 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er et fald på 16 procentpoint i forhold til 2019, hvor Ankestyrelsen påtalte sagsbehandlingsfejl i 45 pct. af de realitetsbehandlede sager. Kritikken vedrører hovedsageligt mangelfulde begrundelser (13 pct.) og manglende overholdelse af 4-ugersfristen (8 pct.). Ankestyrelsen har i 5 pct. af sagerne i 2020 kritiseret, at Udbetaling Danmark ikke har vejledt korrekt om klagemuligheder. I 2019 blev der udtalt kritisk i 7 pct. af sagerne. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at der er sket et markant fald i antallet af påtalte sagsbehandlingsfejl og dermed en stigning i kvaliteten af sagsbehandlingen. Tilsynet noterer Ankestyrelsens oplysning om, at Udbetaling Danmark har fokus på klagevejledning og ved den mindste tvivl spørger, om borgeren ønsker at klage over afgørelsen. 	
<p><u>Sagsbehandlingsfejl vedr. mangelfulde begrundelser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen har udtalt kritik vedr. mangelfulde begrundelser i 13 pct. af de realitetsbehandlede sager, hvilket er et mindre fald i forhold til 2019, hvor det blev påtalt i 16 pct. af sagerne. Kritikken vedrører primært barselsområdet, boligstøtteområdet og pensionsområdet. 		
<p><u>Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Styrelsen for Patientsikkerhed modtog i 2020 i alt 53 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende begravelseshjælp og særligt sundhedskort. Styrelsen afsluttede 29 sager i 2020, hvoraf 22 af sagerne bortfaldt. Miljø- og Fødevarerklagenævnet modtog ingen klager i 2020. Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog i 2020 61 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende vilkårene for tilbagebetaling af SU-lån og for meget modtaget uddannelsesstøtte. Ankenævnet afsluttede 70 sager i 2020, hvoraf 51 af sagerne blev stadfæstet. Otte sager blev hjemvist heraf seks på grund af manglende eller mangelfuld begrundelse. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Styrelsen for Patientsikkerhed ikke har udtalt kritik i sager i 2020. Tilsynet noterer sig, at Ankenævnet for Statens Uddannelsesordninger i 2020 generelt har oplevet en forbedring af Udbetaling Danmarks begrundelser, der oftere repareres ved genvurderingen. I skønmæssige afgørelser sker det dog fortsat, at Udbetaling Danmark afgørelser mangler en tilstrækkelige begrundelse, at der ikke foretages et skøn eller at skønnet ikke foretages korrekt. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer at Uddannelses- og Forskningsstyrelsen oplyser, at der blev iværksat et samarbejde i 2019 om forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen af klager på studiegeødsområder, og yderligere tiltag er taget i 2021, som forventes at afspejle sig i afgørelserne fremover. 	
Overholdelse af de persondataretlige regler		
<u>GDPR (intern og ekstern revisions protokollater)</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ATP har udarbejdet en redegørelse for overholdelse af de persondataretlige regler for 2020. Den interne og eksterne revision i Udbetaling Danmark konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende kan danne grundlag for bestyrelsens vurdering af persondataområdet. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen har fokus på at overholde databeskyttelsesforordningen. Tilsynet noterer desuden, at revisionen konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende, da den i al væsentlighed dækker de områder, der er omfattet af forordningen, og da der ikke er konstateret væsentlige kritiske forhold, som ikke er oplyst i redegørelsen. 	
3. Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.		
<u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2020 samlet set</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark måler årligt borgernes tilfredshed i forbindelse med ansøgning om ydelser samlet og for de enkelte ydelsesområder. Ifølge undersøgelsen er det et tilfredsstillende niveau, hvis mere end 70 procent af borgerne er tilfredse. For 2020 viser undersøgelsen på de samlede ydelsesområder, at 82 pct. er tilfredse med ansøgningsprocessen. Dette er 6 procentpoint højere end i 2019, hvor tilfredsheden var på 76 pct. Overordnet set ses en stigning i forhold til borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden fra 71 pct. i 2019 til 80 pct. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark er steget de sidste 3 år. 	
<u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2020 på enkelte ydelsesområder</u>		
<ul style="list-style-type: none"> På boligstøtteområdet, der var præget af implementeringen af et nyt it-system i 2018-2019, er tilfredsheden med ansøgningsprocessen steget fra 69 pct. i 2019 til 76 pct. i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Bestyrelsen har noteret, at der på baggrund af en analyse på boligstøtteområdet i 2019 er indhentet viden om bagvedliggende faktorer for forskellige borgergruppers tilfredshed, som er anvendt til at implementere forbedringer for borgerne. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> På boligstøtteområdet er tilfredsheden i 2020 på 69 pct. Det er en stigning på 11 procentpoint fra 2019. Borgernes tilfredshed i forhold med ansøgningsprocessen er på boligstøtteområdet steget fra 63 pct. i 2019 til 68 pct. i 2020. Tilfredsheden med kommunikationen på boligstøtteområdet er faldet fra 66 pct. i 2019 til 64 pct. i 2020. <p><u>Udbredelse af teknologiske løsninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har udviklet en række administrationsløsninger, der er baseret på forskellige kendte teknologier. Udbetaling Danmark har oplyst, at bestyrelsen har vurderet, at flere af de løsninger, Udbetaling Danmark i dag anvender, kan nyttiggøres for andre myndigheder i den offentlige sektor. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at tilfredsheden fortsat på mange målepunkter for ydelsesområderne folkepension, boligstøtte og barseldagpenge i 2020 har en tilfredshed på under 70 pct. Tilsynet bemærker, at bestyrelsen vil fortsat arbejde på at hæve tilfredsheden med fokus på de områder, hvor denne endnu ikke er tilfredsstillende. Tilsynet noterer at, at Udbetaling Danmark ønsker at udbrede kendskabet til nye teknologiske løsninger. 	
4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder		
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i 2020 (nøgletalstabel 1.1 og 4.1.1-4.1.2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret Kontrol) oprettede 6.242 kontrolsager i 2020. Det er et fald i forhold til de 6.895 sager, som blev oprettet i 2019. Udbetaling Danmarks kontrolprovenu i 2020 er opgjort til 102 mio. kr., hvilket er et fald i forhold til 2019, hvor provenuet i afgjorte sager var på 128 mio. kr. Udbetaling Danmarks mål- og resultatkrav om et provenu på kontroltrin 3 på over 100 mio. kr. er indfriet. Udbetaling Danmark har i 2020 afgjort 1.701 sager med provenu, hvilket er på niveau med 2019, hvor antallet af afgjorte sager med provenu var 1.698. Både i 2019 og 2020 er antallet af afgjorte sager med provenu lavere end i 2018, hvor antallet af sager var 1.909. Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er i 2020 steget fra 40 mio. til 49 mio. kr. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at antallet af oprettede kontrolsager er faldet med 653 sager på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde. Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks kontrolprovenu fra 2019 til 2020 er faldet med 26 mio. kr. Tilsynet bemærker, at antal afgjorte sager med provenu på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde fortsat er lavere end i 2018. Tilsynet har noteret, at Udbetaling Danmarks omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde i alt er steget med 9 mio. kr. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagerne til, at antal oprettede kontrolsager og kontrolprovenuet er faldet fra 2019 til 2020 samtidig med, at omkostningerne til kontrolarbejdet er steget, samt oplyse hvilke initiativer bestyrelsen påtænker at gennemføre med henblik på at effektivisere kontrolindsatsen.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2021 vedrørende 2020

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>Udbetaling Danmarks registerbaserede kontrolindsats (Udbetaling Danmarks årsrapport 2020)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bestyrelsen for Udbetaling Danmarks mål for databaseret kontrol i 2020 var at øge antallet af kontrolsager oplyst og behandlet fra Den Fælles Dataenhed med 4-5 pct. Målet vedrører antallet af sager, som Helhedsorienteret Kontrol i Udbetaling Danmark opretter og behandler fra Den Fælles Dataenhed og er opfyldt, da antal sager er steget fra 1.243 i 2019 til 1.569 i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at bestyrelsen for Udbetaling Danmarks strategiske mål for databaseret kontrol i 2020 er indfriet. Tilsynet noterer, at selvom resultatkravet for databaseret kontrol er opfyldt i 2020, er de 1.569 kontrolsager fra Den Fælles Dataenhed fortsat på et lavere niveau end i 2017 (7.310 sager) og 2018 (3.601 sager). Udviklingen har derfor været nedadgående set i et flerårigt perspektiv. Resultatkravet er således opfyldt på baggrund af et væsentligt fald i antal kontrolsager siden 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for baggrunden for faldet i antal kontrolsager tilgået fra Den Fælles Dataenhed målt over en flerårig periode. Tilsynet skal bede bestyrelsen overveje, hvorvidt der kan fastlægges en egentlig baseline for antallet af kontrolsager leveret fra dataenheden til Helhedsorienteret Kontrol til det nuværende resultatkrav, således at fremdriften i kontrolarbejdet kan vurderes over en længere årrække.
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen i kommunerne i 2020</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nøgletalstabeller på kontrolområdet er blevet forenklet efter aftale mellem Udbetaling Danmark og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Derfor fremgår kommunernes kontrolresultater på baggrund af dataenhedens leverancer ikke længere af Udbetaling Danmarks nøgletalstabeller. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at der pr. 31. maj 2021 er offentliggjort en benchmark af kommunernes brug af fremsendte kontrolsager, jf. "Aftale om mere enkle og skærpede sanktioner, styrket kontrol med snyd og færre fejludbetalinger". Tilsynet vil på den baggrund følge op på Udbetaling Danmarks og kommunernes samarbejde om den registerbaserede kontrolindsats. Tilsynet kvitterer for den løbende dialog og tekniske drøftelser med Udbetaling Danmark til brug for udmøntning af benchmarkinginitiativet. 	