

Beskæftigelsesminister
Peter Hummelgaard Thomsen

5. oktober 2022

Bestyrelsens svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2021 mv.

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

Kære Peter Hummelgaard Thomsen

Udbetaling Danmarks bestyrelse modtog den 12. september 2022 det årlige tilsynsbrev fra direktør i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Jens Erik Zebis, vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2021 samt dertilhørende revisionsprotokollater mv.

www.borger.dk

www.virk.dk

CVR-nr.: 33 23 62 39

Bestyrelsen vil takke tilsynet for at pege på væsentlige forhold i Udbetaling Danmarks drift og udvikling. Bestyrelsen har noteret sig tilsynets opmærksomhedspunkter, som inddrages i ledelsen af Udbetaling Danmark.

Telefontid:

Mandag-torsdag: 8.00-16.00

Fredag: 8.00-15.30

Samtidig har bestyrelsen med tilfredshed noteret sig, at tilsynet mener, at Udbetaling Danmark overordnet løser sine opgaver effektivt. Dette samtidig med, at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og på at sikre en god borgerservice, samt at retssikkerheden og kvaliteten af sagsbehandlingen er tilfredsstillende.

Bestyrelsen vil gerne udtrykke sin påskønnelse af, at tilsynet igen kvitterer for Udbetaling Danmarks bistand til smitteopsporingsindsatsen og andre Covid-19 relaterede opgaver. Hertil bemærker bestyrelsen med tilfredshed, at tilsynet fortsat noterer sig, at enhedsomkostningerne overordnet set er faldet fra 2020 til 2021 som følge af effektiviseringer i driften og afslutning af konkurrenceudsættelsen af Udbetaling Danmarks it-løsninger.

Herudover ønsker bestyrelsen at pege på, at bestyrelsen i 2021 har fastlagt en strategi for 2022-2025 under overskriften "Udbetaling Danmark tager medansvar for offentlig værdiskabelse". Strategien er udarbejdet på baggrund af evalueringen af Udbetaling Danmarks konstruktion med ATP som leverandør. I strategien bliver der lagt vægt på, at Udbetaling Danmark er en central aktør i det danske velfærdssystem, og at myndigheden derfor skal tage fællesoffentligt ansvar og sætte standarder på de områder, og i de sammenhænge, hvor Udbetaling Danmark indgår.

Konkret vil Udbetaling Danmark skabe værdi ved følgende målsætninger:

- **Vi gør det nemt at være borger.** Borgerne skal opleve enkle, effektive og sammenhængende borgerrejser
- **Vi er omkostningseffektive.** Opdragsgiverne skal opleve balanceret og effektiv administration, der bliver leveret til den rigtige pris til gavn for den offentlige sektor
- **Vi forebygger fejl og udbetaler korrekt.** Kunder og opdragsgivere skal opleve, at vi afgør og udbetaler korrekt i sagsbehandlingen, og at vi forebygger snyd.
- **Vi skaber innovative løsninger.** Den offentlige sektor skal opleve, at vi udvikler bedre og mere effektive administrative løsninger til fælles nytte
- **Vi gør os fortjent til omverdens tillid.** Kunder og samarbejdspartnere skal opleve en ansvarsfuld myndighedsvaretagelse

Bestyrelsen vil med strategien gerne pege på, at Udbetaling Danmark tilstræber at være på forkant med tidssvarende og innovative løsninger, der kan bidrage til at videreudvikle en effektiv og borgerfokuseret offentlig velfærdsadministration med sigte på at frigøre ressourcer til øvrig kernevelfærd. Udbetaling Danmark ser frem til den videre dialog med ministeren om Udbetaling Danmarks potentialer i den henseende.

Bestyrelsen vedlægger strategien.

I det efterfølgende redegøres nærmere for tilsynets opfølgende spørgsmål og udvalgte opmærksomhedspunkter inden for de fire fokusområder.

Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed tilsynets notering af, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2021 uden forbehold eller fremhævelser.

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.

Tilsynet har således anmodet bestyrelsen om en status pr. 31. august 2022 for alle åbentstående revisionsbemærkninger. Af bilag 1 fremgår den aktuelle status for revisionsbemærkningerne pr. 20. september 2022.

Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen

Udvikling i sagsbehandlingstider

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister for de enkelte sagsområder er af central

betydning for bestyrelsen. Bestyrelsen bemærker derfor med tilfredshed, at tilsynet noterer, at overholdelse af sagsbehandlingsfristerne igen i år ligger på et stabilt højt niveau på alle centrale sagsområder.

Bestyrelsen noterer, at sagsbehandlingstiderne på en række af Udbetaling Danmarks områder er nedadgående, hvorfor det ligeledes har bestyrelsens fokus løbende at justere sagsbehandlingsfristerne, så de reflekterer den reelle sagsbehandlingstid. Tilsynet noterer sig ligeledes den nedadgående sagsbehandlingstid og efterspørger i den sammenhæng, om bestyrelsen også i år forventer at justere sagsbehandlingsfristerne, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af sagerne på de enkelte sagsområder.

Bestyrelsen kan hertil oplyse, at bestyrelsen fast hvert år gennemgår Udbetaling Danmarks sagsbehandlingstider på alle sagområder og justerer sagsbehandlingsfristerne, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af sagerne. Desuden monitorerer Administrationen løbende sagsbehandlingstiderne og vurderer, om fristerne kan nedjusteres.

Kvalitet i afgørelser – Remonstrationsprocent på International Pension

Tilsynet bemærker, at på området International Pension (IPOS) har Udbetaling Danmark behandlet 548 klagesager i 2021 og ved genvurderingen givet medhold i 23 pct. af sagerne. I 2020 har Udbetaling Danmark behandlet 311 klagesager og ved genvurdering givet medhold i 15 pct. af sagerne. Tilsynet noterer ligeledes, at remonstrationsprocenten er faldet på alle fagområder bortset fra international pension, hvor remonstrationsprocenten er steget.

Tilsynet har således anmodet bestyrelsen om at redegøre for årsagen til stigningen i remonstrationsprocenten på IPOS-området.

Bestyrelsen kan oplyse, at Administrationen følger remonstrationsprocenten nøje, både overordnet set og på de enkelte fagområder. Dette gør sig dermed også gældende på området for IPOS.

Af denne årsag blev der fra medio 2021 igangsat en systematisk gennemgang af samtlige sager, hvor Udbetaling Danmark giver medhold i klagen uden nye oplysninger (de såkaldte remonstrationssager) på IPOS-området. I Administrationens supplerende svar redegøres der yderligere for resultaterne af denne gennemgang og de tiltag, der er iværksat på baggrund heraf.

Bestyrelsen kan desuden oplyse, at andelen af remonstrationssager år til dato er faldet til 17 pct. og fortsat er faldende. Eksempelvis udgjorde remonstrationsprocenten 11 pct. i juli 2022 svarende til tre sager og i august 2022 10 pct. svarende til fire sager. Det er således Udbetaling Danmarks forventning, at remonstrationsprocenten samlet vil falde i 2022 sammenlignet med 2021.

Aktuel status for overholdelse af 4-ugersfristen for genvurderinger

Tilsynet bemærker, at der er sket et fald i overholdelsen af genvurderingsfristen på

4 uger fra 92 pct. i 2020 til 87 pct. i 2021.

Bestyrelsen kan oplyse, at faldet i 2021 hovedsagligt skyldes, at **pensionsområdet** i 2021 oplevede en markant stigning i antallet af klagesager. Således steg antallet af klagesager i 2021 med ca. 53 pct. - set i forhold til 2020 - hvilket svarer til i alt ca. 700 sager. Stigningen var særligt koncentreret i den første del af året. På trods af at Udbetaling Danmark tilførte ekstra ressourcer til at behandle klagesagerne, var det ikke muligt at overholde fristen i en del af sagerne. Administrationen redegør i bilag 2 nærmere for årsagerne til faldet på pensionsområdet.

Tilsynet anmoder desuden bestyrelsen om en aktuel status på overholdelsen af genvurderingsfristerne på alle sagsområder, samt eventuelt en handleplan for, hvordan det sikres at alle klagesager behandles inden for fristen.

Bestyrelsen kan oplyse, at genvurderingsfristen aktuelt overholdes i 92 pct. på boligstøtteområdet, overholdes i 93 pct. af klagesagerne på familieydelsesområdet, i 76 pct. af klagesagerne på barselsområdet og i henholdsvis 63 pct. og 76 pct. af klagesagerne på national og international pension. Administrationen redegør i bilag 2 nærmere for status og de indsatser, der er iværksat for at behandle klagesager inden for fristen.

Kvalitet i afgørelser – Antal klagesager i Ankestyrelsen

Tilsynet bemærker, at der er sket en stigning i klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark på 8,6 pct. i perioden fra 2020 til 2021.

Bestyrelsen vil henlede tilsynets opmærksomhed på, at Ankestyrelsen i 2021 har ændret registreringspraksis. Den nye praksis indebærer, at der nu oprettes to sager hos Ankestyrelsen, hvis der er klaget over en afgørelse, som også indeholder et tilbagebetalingskrav, hvor der tidligere kun blev oprettet en enkelt sag. Dette betyder, at antallet af indkomne sager er højere end det ville have været, hvis Ankestyrelsen ikke havde ændret praksis, og at sammenligningen mellem 2021 og 2020 i forhold til indkomne sager på denne baggrund ikke er helt retvisende.

Kvalitet i afgørelser – Sagsbehandlingsfejl i klagesager

Tilsynet anmoder bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagen til stigningen i sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet.

Bestyrelsen kan oplyse, at stigningen i sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på pension især vedrører afgørelser med mangelfuld begrundelse samt klagesager, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt. For så vidt angår Ankestyrelsens kritik for manglende overholdelse af genvurderingsfristen henvises til afsnittene ovenfor samt Administrationens supplerende svar.

Derudover blev pensionisterne i afgørelserne om henholdsvis ældrecheck og mediecheck henvist til at se beregningen af den personlige tillægsprocent i et tidligere brev, men uden at datoen på dette tidligere brev fremgik af afgørelsen. Dette førte efterfølgende til kritik for mangelfuld begrundelse i afgørelserne om henholdsvis

ældrecheck og mediecheck. Det bemærkes, at der i tilsvarende afgørelser i januar 2022 er rettet op på denne uhensigtsmæssighed, således at datoen for brevet med beregningen af den personlige tillægsprocent nu står oplyst.

Kvalitet i afgørelser – Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser

Som tilsynet bemærker, har Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger oplevet en forbedring af Udbetaling Danmarks begrundelser. Det sker dog fortsat, at begrundelser reparerer i genvurderingen.

Kvaliteten i den løbende sagsbehandling er af helt central betydning for Udbetaling Danmark. Der arbejdes derfor kontinuerligt for at forbedre kvaliteten, og der har i 2022 været særligt fokus på begrundelser. Bestyrelsen følger udviklingen på studie-gældsområdet og har noteret sig, at der gennem 2021 og i 2022 har været en større udskiftning af personale på området. Der pågår løbende kompetenceudvikling af medarbejdere, og der er desuden tilført området yderligere juridiske ressourcer.

Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.

Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2021

Bestyrelsen noterer med tilfredshed, at tilsynet bemærker, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark er steget de sidste 4 år. Tilsynet noterer hertil, at bestyrelsen fortsat vil arbejde på at højne tilfredsheden på de områder, hvor tilfredsheden er lav.

Bestyrelsen kan oplyse, at resultaterne af den årlige borgertilfredshedsundersøgelse for 2021 generelt ligger højere end 2020 for 3 af 4 områder og 6 af 7 målepunkter. Kontinuerlige forbedringer af det nye pensionssystem, signifikant kortere sagsbehandlingstid på de fleste områder samt kontinuerlige forbedringer i selvbetjeningsløsninger og tekster på borger.dk og virk.dk vurderes at være de væsentligste årsagsforklaringer på denne udvikling.

Bestyrelsen kan hertil nævne, at Administrationen arbejder løbende på at hæve tilfredsheden. I foråret 2022 er der idriftsat ny selvbetjeningsløsning for boligstøtte, som forventes at medføre stigende tilfredshed. Der er desuden blevet udviklet et nyt 'Kundeoverblik' med henblik på at skabe et fælles referencebillede af den ønskede kundeoplevelse på de enkelte ydelsesområder. Kundeoverblikket skal skabe retning i udviklingsarbejdet ved at give en indikation af, hvor kundevenlige de enkelte ydelsesområder er – og hvor der skal sættes ind for at blive endnu bedre.

Bidrag til udvikling af fællesoffentlig digitalisering

Udbetaling Danmark er fuldt integreret i den fællesoffentlige it-infrastruktur og deltager aktivt i de strategiske indsatser, der skal sikre sammenhængende kundeoplevelse på borger.dk og virk.dk på tværs af relevante myndigheder.

Udbetaling Danmark har i 2021 og 2022 bidraget i arbejdet omkring udbudssætning og implementering af nye generationer af Digital Post, NemID og NemLog-in, som forventes færdigimplementeret i 2023.

Udbetaling Danmark arbejder desuden løbende med personalisering af processer og visning af informationer på eksempelvis borger.dk og virk.dk så forretningsprocesser og visning af informationer tilpasses den enkelte kundes situation. I 2022 er Udbetaling Danmark eksempelvis begyndt at udstille data for Familieydelse, Boligstøtte og Pension på Mit Overblik på borger.dk.

Innovative borgerrejser gennem anvendelse af nye teknologier

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

I februar 2022 har Udbetaling Danmark idriftsat en ny selvbetjeningsløsning til brug for ansøgning om boligstøtte med henblik på at simplificere ansøgningsprocessen. Udbetaling Danmark har haft fokus på, at den nye selvbetjeningsløsning er enkel og handlingsorienteret, samt på at udnytte muligheder for genbrug af data fra andre myndigheder mv.

Den nye løsning har blandt andet bidraget til at gøre det lettere for de mere end 200.000 personer, som hvert år søger om boligstøtte og har ledet til 50.000 færre opkald, hvilket vidner om, at selvbetjeningsløsningen i højere grad er med til at understøtte en enkelt brugerrejse.

Ved årets Danish Digital Awards, der fandt sted den 2. juni 2022, modtog Udbetaling Danmark og Pentia sølvprisen i kategorien Public Sector & Government for udviklingen af den nye løsning.

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

Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i 2021

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed, at tilsynet noterer sig opfyldelsen af de strategiske mål for kontrolindsatsen i 2021, hvor provenuet på kontroltrin 3 nåede 101 mio. kr., mens antallet af sager i den databaserede kontrol steg med 11 pct. til 1.735 sager.

Bestyrelsen bemærker, at tilsynet har vanskeligt ved at vurdere, om Udbetaling Danmarks kontrolresultater er tilfredsstillende. I lyset af at Udbetaling Danmark i 2021 udbetalte ydelser for 241 mia. kr., opfordrer tilsynet Udbetaling Danmarks bestyrelse til at konsolidere strategi og resultatmål på kontrolområdet. Tilsynet anmoder i den forbindelse Udbetaling Danmark om at oplyse, hvilke initiativer bestyrelsen påtænker at gennemføre med henblik på at effektivisere kontrolindsatsen.

Bestyrelsen kan hertil oplyse, at der er igangsat initiativer, der skal konsolidere Udbetaling Danmarks eksisterende kontrolstrategi. Der er i 2021 igangsat et arbejde med at analysere samtlige ydelsesområder i Udbetaling Danmark med henblik på at

vurdere, om niveauet for kontrol efter implementering af nye fagsystemer er tilfredsstillende. Således er der i 2021 og 2022 gennemført analyser på familieydelsesområdet.

Som del af dette analysearbejde har Udbetaling Danmark fokus på, om der kan implementeres yderligere kontroller i systemerne, der så tidligt i processen som muligt kan bidrage til at minimere fejl og fjerne muligheder for, eller bremse forsøg på, snyd. Jo mere succesfyldt dette fokus kan gennemføres med automatisk eller manuel opfølgning ved ansøgning, eller når ændringer i borgers forhold giver anledning til ændring, desto mere effektiv vil kontrollen blive.

Dette igangsatte analysearbejde fortsætter i 2022 og 2023 med henblik på at skabe grundlaget for en samlet revideret strategi.

Opnåede resultater af kontrolindsatsen i kommunerne 2021

Bestyrelsen bemærker med tilfredshed, at tilsynet kvitterer for den løbende dialog og udveksling af kontroldata til brug for den løbende drift og opfølgning på benchmarking.

Administrations supplerende svar

Bestyrelsen bemærker den systematiske dialog, der løbende foregår mellem Udbetaling Danmarks administration, Beskæftigelsesministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Bestyrelsen har på den baggrund bedt administrationen om at gennemgå og belyse de konkrete operationelle punkter i tilsynsbrevet yderligere i bilag 2 og bemærker, at administrationen løbende har holdt bestyrelsen orienteret om de sager, der bliver fremhævet i tilsynsbrevets bilag. Administrationens svar er blevet forelagt bestyrelsen på møde den 5. oktober 2022.

På bestyrelsens vegne

Helle Adelborg
Formand

- Bilag 1 - Status på revisionsobservationer
- Bilag 2 – Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2021 mv.
- Bilag 3 – Udbetaling Danmarks strategi 2022 – 2025 "Udbetaling Danmark tager medansvar for offentlig værdiskabelse"