

Tilsynsskema vedrørende 2021 til Udbetaling Danmarks bestyrelse

September 2022

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 klageinstanserne 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-ordninger. 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 2022 vedrørende 2021

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 2021		
<p><u>Den økonomiske volumen i udbetaling og administration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2021 udbetalte Udbetaling Danmark ca. 241 mia. kr. til ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere. I 2021 har Udbetaling Danmark derudover bidraget til smitteopsporingssindsatsen fra medio februar 2021 til medio juni 2021. Udbetaling Danmark etablerede et call-center med 700 nyansatte midlertidige medarbejdere. Udbetaling Danmark har i 2021 administreret midlertidig ret til dagpenge til forældre, der har måttet blive hjemme for at passe deres børn som følge af covid-19. Udbetaling Danmark har idriftsat ligedeling af børne- og ungeydelsen, som udbetales til 1,3 mio. forældre. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning for 2021 uden forbehold eller fremhævelser. Tilsynet noterer, at bestyrelsen har redegjort for, hvordan Udbetaling Danmarks midlertidige opgave med smitteopsporing har påvirket udgifterne. 	
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 2021, hvilket er ca. 60 mio. kr. højere end i 2020. Administrationsudgifterne til de kommunale ordninger er lavere end i 2020, men modsvares af højere omkostninger på de statslige administrationsområder. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at udviklingen i administrationsomkostninger i Udbetaling Danmark drives af en stigning i omkostningerne til de statslige administrationsområder. Dette skyldes primært den midlertidige opgave med smitteopsporing og etablering af ny tidlig pensionsordning. 	
Udvikling i administrationsomkostninger for kommunale ordninger		
<p><u>Samlede omkostninger til administration af kommunale ordninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De samlede omkostninger til administration af de sagsområder, der finansieres af kommunerne, udgjorde i alt knap 1,3 mia. kr. i 2021, og var ca. 85 mio. kr. lavere end i 2020. Driftsomkostningerne udgjorde 1.073 mio. kr. Omkostninger til drift og vedligeholdelse var 145 mio. kr. lavere i 2021 og udgjorde i alt 880 mio. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at de faldende omkostningerne til drift og vedligehold bl.a. skyldes besparelser som følge af, at KMD IT-løsninger nu er fuldt udskiftet, og at Udbetaling Danmark har arbejdet med forskellige effektiviseringstiltag. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>kr. Omkostningerne til implementering af lov-, regel- og praksisændringer var 150 mio. kr. højere i 2021 end i 2020 og udgjorde i alt 193 mio. kr.</p> <ul style="list-style-type: none"> Udgifterne til afskrivninger var i 2021 på 152 mio. kr., hvilket er 9 mio. kr. højere end i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer desuden, at Udbetaling Danmarks opgave med smitteopsporing, har ført til et mindre træk på de generelle ressourcer i Udbetaling Danmark, hvilket også har været med til at sænke driftsomkostningerne i 2021. Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 bemærker, at stigningen i omkostningerne til implementering af lov-, regel- og praksisændringer skyldes flere store opgaver i 2021, herunder opsplitning af praksisændring på pensionsområdet og lighedeling af børne- og ungeydelsen. 	
<p><u>Enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nøgletalstabellerne for 2021 viser bl.a., at de samlede enhedsomkostninger var faldende på alle sagsområder med undtagelse af ét. For sager om barselsdagpenge, boligstøtte, pension, fleksydelse, studiegyld samt del-pension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp var enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtager således lavere i 2021 end i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at der på stort set alle sagsområder er sket et fald i enhedsomkostningerne. Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 bemærker, at faldet i enhedsomkostningerne på pensionsområdet kan tilskrives konkurrenceudsættelse af it-løsninger. 	
<p><u>Enhedsomkostning for familieydelse (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Familieydelse berørte 689.174 borgere i 2021. De samlede omkostninger til administrationen af området steg med 13 mio. kr. i 2021 og udgjorde i alt 191 mio. kr. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 252 kr. i 2020 til 277 kr. i 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 bemærker, at stigningen i enhedsomkostningen skyldes lighedelingen af børne- og ungeydelsen og Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), og at dette begrundes, hvorfor enhedsomkostningen er den højeste siden 2017. Tilsynet noterer, at der er tale om en mindre stigning i enhedsomkostningen. 	
<p><u>Enhedsomkostninger for barselsdagpenge (nøgletalstabel 1.1 og 1.2a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Barselsdagpenge berørte ca. 175.000 borgere i 2020. De samlede omkostninger til administration af området faldt med 11 mio. kr. i 2021 og udgjorde i alt 201 mio. kr. Udviklingen har medført et fald i enhedsomkostningerne fra 1.217 kr. i 2020 til 1.153 kr. i 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at de midlertidige forhold, som gjorde at omkostningerne til barselsdagpenge var højere i 2020, ikke længere gør sig gældende i 2021. Det er således bekræftet, at der var tale om midlertidige forhold i 2020. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
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 345 mio. kr. i 2021, hvilket er ca. 50 mio. kr. højere end omkostningerne i 2020. Driftsomkostningerne var i 2021 295 mio. kr., hvilket er 128 mio. kr. højere end i 2020. Driftsomkostningerne til International Pension og International Social Sikring var på 74 mio. kr., mens driftsomkostningerne til Udbetaling Danmarks midlertidige opgave med smitteopsporing var 103,5 mio. kr. Øvrige statslige administrationsomkostninger og etableringsomkostninger udgjorde i alt ca. 50 mio. kr. (inkl. afskrivninger) i 2021, hvilket er 17 mio. kr. mere end i 2020. Omkostningerne er primært relateret til etablering af ny statslig ordning om tidlig pension. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning for 2021 forklarer, at stigningen i administrationsomkostninger primært skyldes Udbetaling Danmark midlertidige opgave med smitteopsporing og etablering af tidlig pension. Smitteopsporing er løst inden for de aftalte økonomiske rammer. For de øvrige områder ligger udgifterne på niveau med 2020. 	
<p><u>Enhedsomkostninger for International Pension og International Social Sikring (IPOS)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Området berørte ca. 55.000 borgere i 2021, hvilket var ca. 1.100 færre end i 2020. De samlede administrationsomkostninger udgjorde 94 mio. kr. i 2021, svarende til en stigning på 17 mio. kr. i forhold til 2020. Udviklingen har medført en stigning i enhedsomkostningerne fra 1.389 kr. i 2020 til 1.715 kr. i 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen i sin beretning har redegjort for udviklingen i omkostningerne på IPOS. Bestyrelsen forklarer, at den stigende enhedsomkostning skyldes, at der i forbindelse med de afsluttende aktiviteter i konkurrenceudsættelsen af it-løsninger i 2021 er foretaget en endelig opgørelse af den statslige andel af udviklingsomkostningerne. På denne baggrund er der driftsført 17,2 mio. kr. i projektomkostninger vedrørende perioden 2017-2019. Dertil kommer omkostninger til drift og implementering af nye opgaver, herunder EESSI, praksisændringen på pensionsområdet og afledte opgaver af Seniorpension. Tages der højde for dette, er enhedsomkostningen på niveau med 2020. 	
Regnskabsmæssige og administrative procedurer vedr. it-systemer		
<p><u>IT-kontroller i Udbetaling Danmark (intern og ekstern revisionsprotokoller)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmarks fag- og støttesystemer er outsourcet til eksterne leverandører. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmark har fulgt op på en række åbentstående revisionsbemærkninger fra tidligere år, 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anmoder bestyrelsen om en status pr. 31. august 2022 for alle åbentstående revisionsbemærkninger.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> 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 outsourcede systemer. Der er forbehold i erklæringen for DXC SAL, da enkelte kontroller er fejlet. Der er ikke afgivet revisionserklæring omkring de generelle it-kontroller for DXC/Dedalus Interntaional sygesikring (udstedelse af det blå sygesikringskort), da der ikke er en hensigtsmæssig kontrol. I erklæringen for KMD fremhæves det, at der manglede sikre netværksprotokoller i kommunikation i 2021. 	<p>herunder systemerklæringer fra DXC SAL, barselsudbetalinger og applikationerklæring for tidlig pension. De to sidstnævnte er lukket. Forretningen har vedrørende DXC SAL udarbejdet en plan for kontrol. Udbetaling Danmarks revision på den baggrund har lukket revisionsbemærkninger fra tidligere år.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at det er intern revisions vurdering, at de udestående forhold ikke påvirker revisionen af administrationen af sagsområder. Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks administration er opmærksom på de udestående forhold 	
<p>2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen</p>		
<p>Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2021</p>		
<p><u>Antal behandlede sager i 2021 (nøgletabel 2.1.)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2021 behandlet 668.546 ansøgningsager i alt på de centrale sagsområder, hvorimod der blev behandlet 720.110 sager i 2020. Der er et fald på knap 7 pct. i forhold til 2020. Det skyldes primært et fald af afsluttede ansøgningsager på boligstøtteområdet. 		
<p>Udvikling i sagsbehandlingstider</p>		
<p><u>Gennemsnitlige sagsbehandlingstider og tilpassede frister (nøgletabel 2.1)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Der er sket et fald i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 5 sagsområder (barseldagpenge, virksomhedsrefusion, barsel/øvrige, boligstøtte og folkepension). Der er sket en mindre stigning i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på 5 sagsområder (børnetilskudsområdet, underholdsbidrag, særligt sundhedskort, varmetillæg og lovvalg). 		

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>Overholdelse af frister – andel ansøgninger til tiden (nøgletalstabel 2.1. og 2.2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2021 blev ansøgningssager på 9 ud af 10 sagsområder behandlet inden for den frist, som bestyrelsen fastsætter for de enkelte sagsområder efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Særligt sagsbehandlingsfristerne på sagsområderne barseldagpenge (89 pct.), virksomhedsrefusion (96 pct.), barsel (94 pct.) og folkepension (95 pct.) ligger fortsat meget højere end den reelle sagsbehandlingstid. 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har løbende i tilsynsbrevene bedt bestyrelsen om at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsfristerne kan tilpasses, da sagsbehandlingstiderne reelt er kortere end de fastsatte frister. Tilsynet noterer, 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 ønsker oplyst, hvorvidt bestyrelsen også i år vil nedjustere fristerne, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid i 80 pct. af sagerne på de enkelte sagsområder.
<p><u>Fristoverskridelse i ansøgningssager (nøgletalstabel 2.4)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Den gennemsnitlige svartid i ansøgningssager, der overskrider de fastsatte frister, er faldet på 7 ud af 10 sagsområder. Der er sket en mindre stigning i den gennemsnitlige svartid med fristoverskridelse på sagsområderne barsel-øvrige, særligt sundhedskort og varmetillæg. 		
<p>Kvalitet i afgørelserne - klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering</p>		
<p><u>Klagesager i alt (nøgletalstabel 2.5 og årsrapport)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Antallet af klager til Udbetaling Danmark på tværs af Udbetaling Danmarks opgaveområder udgjorde i alt 9.027 ud af i alt 668.546 ansøgningssager. I 2020 var antallet af klager 8.753 ud af i alt 720.110 ansøgningssager. Stigningen i antallet af klager er primært på pensionsområdet, hvor der er blevet implementeret et nyt it-system med efterfølgende behov for driftsmodning. Der er sket en stigning i antallet af klager på pensionsområdet fra 1.391 til 2.138 klagesager i 2021 svarende til en stigning på cirka 65 pct. i forhold til 2020. 		

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Der er en stigning i antallet af klager på IPOS-området. I 2021 var antallet 486 i forhold til 394 i 2020, hvilket er en stigning på 108 klagesager. Det er en stigning i antallet af klager på IPOS-området på cirka 27 pct. 		
<p><u>Remonstration (nøgletalstabel 2.5)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2021 har Udbetaling Danmark ved genvurderingen givet borgeren medhold i 7 pct. af alle klagesagerne (remonstrationsprocent), hvilket er lavere end i 2020, hvor remonstrationsprocenten var 10. På IPOS-området 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 genvurderingen givet medhold i 15 pct. af sagerne. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at remonstrationsprocenten er faldet på alle sagsområder bortset fra international pension, hvor remonstrationsprocenten er steget. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagen til stigningen i remonstrationsprocenten på IPOS-området.
<p><u>Remonstration (praksisundersøgelse)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen udarbejdede i 2021 en praksisundersøgelse af 30 sager om genvurdering af afgørelser om anmeldelses- og ansøgningsfrister på barseldagpengeområdet. Baggrunden for undersøgelsen er, at Udbetaling Danmark i 2020 omgjorde 10 pct. af de påklagede afgørelser på barseldagpengeområdet uden, at der kommet nye oplysninger i sagen. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark har taget konklusionerne fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse på barselsområdet til efterretning og er gået i gang med at forankre anbefalingerne i dialog med Ankestyrelsen. 	
<p><u>4-ugersfristen for genvurderingen (nøgletalstabel 2.5)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Udbetaling Danmark skal skaffe yderligere oplysninger, vurderinger og lignende. I 2021 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 87 pct. af klagesagerne. I 2020 var andelen af sager, hvor genvurderingsfristen er overholdt 92 pct. og i 2019 gjorde det sig gældende i 57 pct. af klagesagerne. Der er således sket et fald fra 2020 til 2021 i overholdelse af genvurderingsfristen. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at der er et sket et fald i overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger fra 92 pct. i 2020 til 87 pct. i 2021. Det skyldes primært en betydelig stigning i antallet af sager på pensionsområdet, hvor genvurderingsfristen på 4-uger ikke er overholdt. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om en aktuel status på overholdelse af genvurderingsfrister på alle sagsområder samt evt. en handleplan for, hvordan det sikres at alle klagesager behandles inden for fristen.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Der er et sket et markant fald i perioden fra 2020 til 2021 i overholdelse af genvurderingsfristen på pensionsområdet. I 2021 har Udbetaling Danmark overholdt den lovbestemte 4-ugersfrist i forbindelse med genvurderingen i 64 pct. af klagesagerne på pensionsområdet. I 2020 blev genvurderingsfristen overholdt 92 pct. af sagerne. 		
<p>Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget, stadfæstet og hjemvist af Ankestyrelsen</p>		
<p><u>Antal klagesager i Ankestyrelsen (Ankestyrelsens redegørelse).</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2021 modtog Ankestyrelsen 4.882 klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark, hvilket er en stigning på 8,6 pct. i forhold til 2020. Ankestyrelsen modtog flest klagesager i 2021 på følgende sagsområder: boligstøtte 35 pct., familieydelse 26 pct. og national pension 21 pct. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at der er sket en stigning af klager i sager afgjort af Udbetaling Danmark i perioden fra 2020 til 2021. 	
<p><u>Stadfæstelser og hjemvisninger i Ankestyrelsen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2021 stadfæstede Ankestyrelsen 90 pct. af de realitetsbehandlede klagesager (antallet af klagesager, som Ankestyrelsen reelt har behandlet), hvilket er en stigning forhold til 2020, hvor 84 pct. af sagerne blev stadfæstet. 4 pct. af de realitetsbehandlede sager i 2021 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark og 5 pct. blev ændret. Det er et fald i forhold til 2020, hvor 7 pct. blev hjemvist og 9 pct. blev ændret. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen ligger på et fortsat højt niveau, og at færre sager bliver hjemvist eller ændret. 	
<p><u>Særligt om tilbagebetalingskrav</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen beskrev i redegørelsen for 2021, at der var sager om tilbagebetaling efter barselsloven, hvor tilbagebetalingskravet var større på grund af en fejludbetaling. 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. Ankestyrelsen har ikke set denne type fejl i 2021. 		

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

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 (Ankestyrelsens redegørelse)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2021 har Ankestyrelsen påtalt sagsbehandlingsfejl i 21 pct. af de realitetsbehandlede sager. Det er et fald i forhold til 2020, hvor Ankestyrelsen påtalte sagsbehandlingsfejl i 29 pct. af de realitetsbehandlede sager. I 2019 blev der påtalt sagsbehandlingsfejl i 45 pct. af de realitetsbehandlede sager. I sager om national pension og international pension har Ankestyrelsen i 2021 udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i henholdsvis 34 og 33 pct. af sagerne. I 2020 blev der i sager om national pension udtalt kritik i 17 pct. af sagerne og i sager om international pension blev der udtalt kritik i 14 pct. af sagerne. Der er således sket en stigning i udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet. Årsagerne til kritikken er 2021 primært manglende overholdelse af tidsfristerne fastsat ved lov, fx genvurderingsfristen på fire uger og mangelfulde begrundelser. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at der er sket et markant fald i antallet af påtalte sagsbehandlingsfejl sammenlignet med 2020 og dermed en stigning i kvaliteten af sagsbehandlingen. Tilsynet noterer, at der er en væsentlig stigning i sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på national og international pension. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagen til stigningen i sager med kritik af sagsbehandlingsfejl på pensionsområdet.
<p><u>Sagsbehandlingsfejl vedr. mangelfulde begrundelser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen har udtalt kritik vedr. mangelfulde begrundelser i 6 pct. af de realitetsbehandlede sager på barselsområdet, boligstøtteområdet og pensionsområdet, hvilket er et betydeligt fald i forhold til 2020, hvor det blev påtalt i 13 pct. af sagerne. 		
<p><u>Antal klagesager og stadfæstelser i de øvrige ankeinstanser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Styrelsen for Patientsikkerhed modtog i 2021 i alt 53 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende begravelseshjælp og særligt sundhedskort. Styrelsen afsluttede 106 sager i 2021, hvoraf 6 er hjemvist og 11 er ændret, og de har udtalt kritik i 3 sager. Miljø- og Fødevareklagenævnet modtog ingen klager i 2021. Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog i 2021 80 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser vedrørende vilkårene for tilbagebetaling af SU-lån og for meget modtaget uddannelsesstøtte. Ankenævnet afsluttede 62 sager i 2021, hvoraf 47 af sa- 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Ankenævnet for Statens Uddannelsesordninger i 2021 generelt har oplevet en forbedring af Udbetaling Danmarks begrundelser, der oftere repareres ved genvurderingen. I skønsmæssige afgørelser sker det dog 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen for Udbetaling Danmark om at redegøre for årsagerne til, at der repareres i genvurderingerne frem for, at afgørelserne er korrekte i første omgang.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>gerne blev stadfæstet. 4 sager blev hjemvist og 2 ændret af Ankenævnet.</p>	<p>fortsat, at Udbetaling Danmark enten ikke foretager skønnet, eller at de sætter skøn under regel.</p>	
<p>Overholdelse af de persondataretlige regler</p>		
<p><u>GDPR (intern og ekstern revisions protokollater)</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> ATP har udarbejdet en redegørelse for overholdelse af de gældende persondataretlige regler for 2021. Den interne og eksterne revision i Udbetaling Danmark konkluderer, at redegørelsen er fyldestgørende for at danne grundlag for bestyrelsens vurdering af persondataområdet. Det fremgår af redegørelsen, at de væsentligste compliance risici i relation til GDPR er identificeret og håndteret. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen har fokus på at overholde databeskyttelsesforordningen. 	
<p>3. Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening m.v.</p>		
<p><u>Borgertilfredshedsundersøgelsen for 2021</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> Borgernes overordnede tilfredshed er 83 pct. i 2021. I 2020 var 82 pct. af borgerne tilfredse. Tilfredsheden er lavest på boligstøtteområdet, hvor 78 pct. overordnet er tilfredse. For kategorierne ”ansøgningsforløb” og ”kommunikation” er borgernes tilfredshed på hhv. 64 pct. og 65 pct. Tilfredsheden på boligstøtteområdet er således på samme niveau som i 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark er steget de seneste fire år. Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at der løbende arbejdes på optimering af ansøgningsprocessen på boligstøtteområdet. Tilsynet bemærker, at bestyrelsen fortsat vil arbejde på at højne tilfredsheden på de områder, hvor tilfredsheden er lav. 	
<p><u>Udbredelse af teknologiske løsninger</u></p>		
<ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark udvikler fortsat en række administrationsløsninger, som baseres på nye teknologier og som andre myndigheder i den offentlige sektor kan få gavn af. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at bestyrelsen oplyser, at det ikke er lykkedes i 2021 at udbrede kendskabet til disse løsninger gennem samarbejder. 	

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder</p>		
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen på Udbetaling Danmarks eget myndighedsområde i 2021 (nøgletalstabel 1.1 og 4.1-4.2, Udbetaling Danmarks årsrapport 2021 samt eksterne og interne revisionsprotokollater)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling Danmarks kontrolenhed (Helhedsorienteret Kontrol) oprettede 6.870 kontrolsager i 2021. Det er en stigning i forhold til de 6.242 sager, som blev oprettet i 2020. • Udbetaling Danmarks kontrolprovenu i 2021 er opgjort til 101 mio. kr., hvilket stort set er uændret i forhold til 2020, hvor provenuet i afgjorte sager var på 102 mio. kr. Udbetaling Danmarks mål- og resultatkrav om et provenu på kontroltrin 3 på over 100 mio. er indfriet. Der er tale om en nedadgående trend i forhold til provenu, der i 2017 udgjorde 140 mio. kr. • Udbetaling Danmark har i 2021 afgjort 1.523 sager med provenu, hvilket er et fald i forhold til 2020, hvor antallet af afgjorte sager med provenu var 1.701. Der er tale om en nedadgående trend i antal sager med provenu. Antal sager med provenu udgjorde i 2017 2.226 sager. • Udbetaling Danmarks samlede omkostninger til kontrolindsatsen på eget myndighedsområde er i 2021 steget fra 49 mio. til 58 mio. kr. Der er tale om en stigende trend i omkostningerne. Omkostningerne var i 2017 på 40 mio. kr. • 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, men at ledelseskontrollen ikke har fungeret effektivt over året og er blevet implementeret med tilbagevirkende kraft ultimo 2021. <p><u>Udbetaling Danmarks registerbaserede kontrolindsats (Udbetaling Danmarks årsrapport 2021)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestyrelsen for Udbetaling Danmarks mål for databaseret kontrol i 2021 var at øge antallet af kontrolsager fra Den Fælles Dataenhed med 4-5 pct. Målet vedrørende antallet af sager, som Helhedsorienteret Kontrol i Udbetaling Danmark opretter og behandler fra Den Fælles Dataenhed er 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet bemærker en nedadgående trend i kontrolprovenu og antal afgjorte sager med provenu samt en opadgående trend i omkostninger i perioden 2017-2021. 	<p><u>Kontrolområdet alt i alt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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., opfordres Udbetaling Danmarks bestyrelse til at konsolidere strategi og resultatmål på kontrolområdet. Udbetaling Danmark anmodes i den forbindelse om at oplyse, hvilke initiativer bestyrelsen påtænker at gennemføre med henblik på at effektivisere kontrolindsatsen.

Tilsynsskema til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2022 vedrørende 2021

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>opfyldt, idet antal sager er steget fra 1.569 i 2020 til 1.735 i 2021. Det er en stigning på 11 pct. Der er tale om en nedadgående trend i forhold til 2017, hvor antallet af sager udgjorde 7.310 sager.</p>		
<p><u>Opnåede resultater af kontrolindsatsen i kommunerne i 2021</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. 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 følger på den baggrund op på Udbetaling Danmarks og kommunernes samarbejde om den registerbaserede kontrolindsats. Tilsynet kvitterer for den løbende dialog og udveksling af kontroldata til brug for den løbende drift og opfølgning på benchmarkingen. 	