

Beskæftigelsesminister
Peter Hummelgaard Thomsen

18. oktober 2019

Ref.nr.:

Oplys venligst ved
henvendelse

Bestyrelsens svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2018 mv.

Udbetaling Danmark
Kongens Vænge 8

3400 Hillerød

Tlf.: 70 11 12 13

Fax:

Kære Peter Hummelgaard Thomsen

Udbetaling Danmarks bestyrelse modtog den 20. september 2019 det årlige tilsynsbrev fra direktør i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Maria Schack Vin-dum, vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2018 samt dertilhørende revisionsprotokollater mv.

Tlf.:

Fax:

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

www.borger.dk

www.virk.dk

Bestyrelsen har med tilfredshed noteret sig, at tilsynet mener, at Udbetaling Danmark overordnet løser sine opgaver effektivt, samtidig med at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og på at sikre en god borger-service.

CVR-nr.: 33 23 62 39

Telefontid:

Mandag-torsdag: 8.00-16.00

Fredag: 8.00-15.30

Bestyrelsen har også noteret sig, at tilsynet har bemærket, at Udbetaling Danmarks eksterne revision har afgivet en revisionspåtegning uden forbehold.

Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder

Telefontid:

Mandag-fredag:

Bestyrelsen fik i 2018 udarbejdet en budgetanalyse vedrørende Udbetaling Danmarks administration. Bestyrelsen noterer sig med tilfredshed, at tilsynet kvitterer for bestyrelsens strategiske fokus på fortsat effektivisering i Udbetaling Danmark, og at der på baggrund af budgetanalysen er igangsat initiativer, der skal medvirke til at indfri yderligere effektivisering.

Tilsynet har påpeget i tilsynsbrevet, at der har været en stigning i enhedsomkostningerne på udvalgte områder. Bestyrelsen er opmærksom på udviklingen og har løbende fokus på at sikre, at Udbetaling Danmark drives effektivt, og at de nye IT-systemer skal bidrage til denne målsætning. Bestyrelsen bemærker således med

tilfredshed, at tilsynet har noteret, at der er sket et fald i omkostningerne til kunde-driften sammenlignet med 2017.

IT-kontroller i Udbetaling Danmark

Tilsynet noterer sig, at der i forbindelse med revisionen af Udbetaling Danmark er udført kompenserende kontroller i forhold til systemer, hvor der er identificeret svagheder, og at der er indledt en dialog mellem administrationen og leverandørerne om udbedring af svaghederne i 2019.

Tilsynet har således i tilsynsbrevet anmodet om en status på arbejdet med at håndtere alle revisionsbemærkninger vedrørende revisionen for 2018 og tidligere år. Af bilag 1 fremgår den aktuelle status for revisionsbemærkningerne pr. 27. september 2019.

Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen

Tilsynet retter i tilsynsbrevet fokus på sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark, herunder problemstillingen med overholdelsen af genvurderingsfristen for klager, samt mangelfulde begrundelser i nogle af Udbetaling Danmarks afgørelser.

Kvaliteten af sagsbehandlingen og lovmedholdeligheden af de afgørelser, som Udbetaling Danmark træffer, har et stort strategisk fokus. Det ligger bestyrelsen på sinde at styrke borgernes retssikkerhed gennem god sagsbehandling og korrekte afgørelser til tiden. Bestyrelsen noterer derfor med tilfredshed, at tilsynet bemærker, at stadfæstelsesprocenten på Udbetaling Danmarks klagesager i Ankestyrelsen generelt er høj.

Udfordringerne med at overholde genvurderingsfristen i 2018 kan især tilskrives boligstøtteområdet, hvor der har været en øget tilgang af klager, hvilket blandt andet vurderes at skyldes implementeringen og driftsmodningen af det nye boligstøttesystem. Der har siden efteråret 2018 været tilført ekstra ressourcer til behandling af boligstøtteklager, ligesom der er sket en ændret arbejdstilrettelæggelse omkring klagesagsbehandlingen.

Stabil overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Tilsynet noterer sig, at der er en høj andel af sager, der bliver afsluttet indenfor den frist, som bestyrelsen har fastsat efter retssikkerhedsloven. Tilsynet anmoder på den baggrund om en tilbagemelding på, om sagsbehandlingsfristerne vil blive justeret på de områder, hvor en høj andel af sagerne bliver behandlet indenfor den fastsatte frist.

Udbetaling Danmark har løbende fulgt overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne på de forskellige områder og har med tilfredshed kunne konstatere, at det efter overgangen til nye IT-systemer er lykkedes stabilt at overholde fristerne på flere områder.

Bestyrelsen har på den baggrund i efteråret 2019 valgt at justere sagsbehandlingsfristerne på blandt andet barsels-, familiedydsels- og boligstøtteområdet.

Udbetaling Danmark vil fortsat følge udviklingen i overholdelsen af

sagsbehandlingsfristerne, herunder især i forbindelse med overgangen til det nye IT-system på pensionsområdet, der forventes idriftsat i marts 2020, hvor Udbetaling Danmark vil drage på erfaringerne fra overgangen til det nye boligstøttesystem.

Stadfæstelser og hjemvisninger på pensionsområdet

Bestyrelsen finder det tilfredsstillende, at stadfæstelsesprocenten er steget på pensionsområdet, mens antallet af hjemviste sager fra Ankestyrelsen er faldet. Bestyrelsen er meget optaget af at sikre en korrekt sagsbehandling, og at afgørelserne lever op til bestemmelserne i forvaltningsloven.

Der har i det nuværende IT-system på pensionsområdet været udfordringer med at overholde begrundelseskravet i afgørelser, da de ikke indeholder underliggende beregninger af pensionen. Udbetaling Danmark er yderst opmærksom på problematikken og fremsender i mange tilfælde de underliggende beregninger manuelt til borgerne. Det er derfor væsentligt for bestyrelsen at sikre, at det nye IT-system på pensionsområdet giver fyldestgørende begrundelser til borgerne.

Det er en klar prioritet, at systemet overholder forvaltningslovens krav, og der har derfor i udviklingen af det nye pensionssystem blandt andet været fokus på, at systemet skal overholde de generelle krav til at give korrekte afgørelser. Det vil således være muligt med det nye pensionssystem at sende afgørelsesbreve til borgerne, hvor de underliggende beregninger er inkluderet.

Kalenderårsmodellen på pensionsområdet

I 2018 har implementeringen af en praksisændring i Ankestyrelsen samt en vejledende udtalelse fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering om praksisændringer for regulering af pensioner medført øget kompleksitet for administrationen af pensionsområdet.

Udbetaling Danmark har implementeret den fremadrettede administration i overensstemmelse med den nye retspraksis. På grund af de meget høje omkostninger til implementering i IT-systemet og ændringer med bagudrettede kraft, skrev bestyrelsen den 9. april 2019 til den tidligere beskæftigelsesminister, at bestyrelsen ville afvente afklaring mellem staten og KL om finansieringen.

Da der endnu ikke var afklaring på området, har bestyrelsen på et møde i juni 2019 besluttet, at Udbetaling Danmark iværksætter en række yderligere tiltag for at leve op til praksisændringen. Det er beskæftigelsesministeren orienteret om i brev fra bestyrelsen den 28. juni 2019. I samme brev har bestyrelsen gentaget, at de mest omkostningstunge aktiviteter bør afvente en afklaring mellem regeringen og KL.

I aftalen mellem regeringen og KL, der blev indgået den 6. september 2019 om kommunernes økonomi for 2020, anerkender parterne problemstillingen, og at ændringerne indebærer væsentlige økonomiske og administrative konsekvenser for Udbetaling Danmark.

Udbetaling Danmarks bestyrelse har gjort opmærksom på, at udmøntningen af den nye

fortolkning afviger fra lovens hensigt om en mere enkel og automatisk sagsbehandling af pension. Bestyrelsen har anbefalet, af hensyn til de berørte borgere, at den slags grundlæggende ændringer af både hidtidig og fremtidig praksis gennemføres ved lov og ikke gennem en vejledende udtalelse. Det har bestyrelsen redegjort for i en række breve og redegørelser til den forhenværende beskæftigelsesminister.

Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.

Tilsynet har beskrevet det som centralt, at Udbetaling Danmark har fokus på at sikre gode brugerrejser, og at der arbejdes med servicerejser på Udbetaling Danmarks områder samt gode og enkle borgeroplevelser. Dette har også bestyrelsens opmærksomhed, og derfor vil Udbetaling Danmarks bestyrelse fortsat have fokus på at sikre digital optimering samt borgernes retssikkerhed og serviceoplevelse. Derfor bemærker bestyrelsen ligeledes med tilfredshed, at tilsynet har kvitteret for, at Udbetaling Danmark deltager med stor velvilje i et igangværende projekt om servicerejser på barselsdageområdet.

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

Der bliver i tilsynsbrevet rettet fokus på bestyrelsens strategi på kontrolområdet, herunder hvilke tiltag bestyrelsen har foretaget for at sikre den tilsigtede fremgang i kontrolarbejdet samt et tættere samarbejde med kommunerne. Bestyrelsen bemærker, at den har et stort strategisk fokus på at sikre en høj kvalitet i Udbetaling Danmark kontrolarbejde, der sikrer borgernes rettigheder.

Bestyrelsen noterer sig med tilfredshed, at tilsynet anerkender, at Den Fælles Dataenheds understøttelse af kommunernes opfølgning på kontanthjælp efter § 10 i lov om aktiv socialpolitik nu er udbredt til 90 kommuner.

Bestyrelsen finder det ligeledes glædeligt, at Den Fælles Dataenhed har styrket kommunernes kontrolindsats på kontanthjælpsområdet, og har medvirket til realiseringen af et højt kontrolprovenu. Såfremt der er ønske om en mere omfattende rapportering vedrørende kommunernes kontrolindsats, bør KL og kommunerne inddrages i eventuelle drøftelser herom.

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, jf. bilag 2, og bemærker, at administrationen løbende har holdt bestyrelsen orienteret om de sager, der bliver fremhævet i tilsynsbrevets bilag 1 og 2. Administrationens svar er blevet forelagt bestyrelsen på møde den 7. oktober 2019.

På bestyrelsens vegne

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Frank Jensen', written in a cursive style.

Frank Jensen
formand

- Bilag 1 - Status på revisionsobservationer
- Bilag 2 – Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2018 mv.
- Bilag 3 – Nøgletalstabeller for 2018 (revideret den 7. oktober 2019)