

Beskæftigelsesminister  
Peter Hummelgaard Thomsen

5. oktober 2020

## Bestyrelsens svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2019 mv.

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

Kære Peter Hummelgaard Thomsen

Udbetaling Danmarks bestyrelse modtog den 3. september 2020 det årlige tilsynsbrev fra direktør i Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Maria Schack Vindum, vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2019 samt dertilhørende revisionsprotokollater mv.

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

CVR-nr.: 33 23 62 39

Bestyrelsen vil gerne 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.

Ligeledes noterer bestyrelsen med tilfredshed tilsynets bemærkning om, at Udbetaling Danmark sagsbehandlingstider generelt set ligger under de fastsatte sagsbehandlingstider. Bestyrelsen forkortede pr. 1. november 2019 fristerne på en række områder for at afspejle, at det var lykkedes at nedbringe sagsbehandlingstiden og vil desuden fastholde et fokus på, at borgernes sager bliver behandlet indenfor de fastsatte frister. De forkortede frister fremgår af nøgletalstabellerne i bilag 3.

### *Evalueringen af Udbetaling Danmark*

Som bekendt er bestyrelsen ved at færdiggøre en evaluering af Udbetaling Danmarks konstruktion med ATP som leverandør. Evalueringens fokus har været at se på både hidtidige resultater og anbefalinger til Udbetaling Danmarks fremadrettede udvikling.

Bestyrelsen har noteret, at regeringen og KL vil samle op på erfaringer med Udbetaling Danmark, herunder de økonomiske resultater og organisatoriske styringsmekanismer, samt Udbetaling Danmarks evaluering og anbefalinger.

Bestyrelsen ser frem til en dialog med parterne herom.

### **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 2019 uden forbehold eller fremhævelser.

Det vækker ligeledes bestyrelsens tilfredshed, at tilsynet bider mærke i de faldende omkostninger til Udbetaling Danmarks kundedrift, og at der foregår en konstruktiv dialog mellem tilsynet og Udbetaling Danmark omkring nøgletalstablerne.

Det er centralt for bestyrelsen at følge udviklingen i Udbetaling Danmarks økonomi tæt, og at opdragsgivere ligeledes har et overblik over denne udvikling. Der arbejdes derfor henimod, at den nuværende opdeling af kommunernes betaling til Udbetaling Danmark i et administrationsbidrag til IT og et administrationsbidrag til Kundedrift bliver afløst af et nyt samlet administrationsbidrag. Formålet er at skabe større entydighed mellem Udbetaling Danmarks omkostninger og budgetter samt at tydeliggøre, hvornår Udbetaling Danmark er en økonomisk succes.

Bestyrelsen vil gerne kvittere overfor både Beskæftigelsesministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering for at indgå i en konstruktiv dialog herom, så der kan skabes yderligere transparens i Udbetaling Danmarks økonomi.

#### *Stigende enhedsomkostninger i enkelte af Udbetaling Danmarks områder*

Tilsynet har i tilsynsbrevet efterspurgt yderligere informationer om årsagerne til stigningen i enhedsomkostningerne på enkelte af Udbetaling Danmarks områder, herunder fleksydelsesområdet.

Bestyrelsen kan oplyse, at ordningen tidligere blev håndteret på det gamle pensionsystem, KMD Social Pension. Det gamle pensionssystem er blevet udskiftet med et nyt, UDK Pension, og der er blevet udviklet et selvstændigt IT-system til håndtering af fleksydelse, hvilket har medført øgede IT-omkostninger på området. Bestyrelsen kan dog konstatere, at driftsomkostningerne er faldende. Administrationen har uddybet i bilag 2.

Foruden enhedsomkostningerne på fleksydelsesområdet har tilsynet henledt opmærksomheden på stigende enhedsomkostninger på familiedydelser, delpension, efterlevelseshjælp og begravelseshjælp. Bestyrelsen finder det centralt at fastholde en omkostningseffektiv administration og følger derfor nøje med i denne udvikling, som administrationen redegør nærmere for i bilag 2.

Bestyrelsen bemærker dog, at stigningen i enhedsomkostninger på

familieydelsesområdet ligeledes kan tilskrives tilslutningen til den fælleseuropæiske IT-plattform Electronic Exchange og Social Service Information (EESSI).

#### *Tilslutningen til EESSI*

Som tilsynet rigtig bemærker, har bestyrelsen gjort opmærksom på, at de stigende enhedsomkostninger på området International Pension og International Social Sikring blandt andet er påvirket af tilkoblingen til EESSI. Dette gælder som nævnt også på andre af Udbetaling Danmarks områder.

Udbetaling Danmark har tilsluttet flere mindre ordninger til den fælleseuropæiske IT-plattform i 2019, men har i den forbindelse oplevet alvorlig driftsustabilitet og performanceproblemer på platformen. Tilslutningen af øvrige ydelsesområder er således udskudt, og der arbejdes på at en ny tilslutningsmodel. Begge forhold er med til at forlænge og fordyre tilslutningsprojektet, hvilket bestyrelsen tidligere har gjort beskæftigelsesministeren og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering opmærksom på.

Bestyrelsen er orienteret om, at Finansministeriet er ved at gennemføre en analyse vedrørende de danske myndigheders tilslutning til EESSI samt omkostningerne forbundet med dette. Udbetaling Danmark bidrager gerne så vidt muligt til denne undersøgelse, og bestyrelsen ser frem til dens resultater.

#### *Overbudgettering af administrationsomkostninger for 2020 vedrørende International Pension og International Social Sikring*

En sag, der særligt har haft bestyrelsens bevågenhed i løbet af 2019, er de stigende administrationsomkostninger på området International Pension og International Social Sikring (IPOS).

Bestyrelsen anerkender Udbetaling Danmark-lovens bestemmelser om, at de statslige administrationsbidrag til Udbetaling Danmark skal holdes inden for den afsatte bevilling til opgaven på Finansloven. Bestyrelsen skal dog pege på, at IPOS over en årrække har oplevet et markant stigende aktivitets- og opgaveniveau, uden at der er sket en permanent tilpasning af finanslovsbevillingen. Dette skaber væsentlige udfordringer for Udbetaling Danmarks budgettering og løbende økonomistyring.

Det skal i denne sammenhæng bemærkes, at Udbetaling Danmark opererer på omkostningsdækket basis og således ikke har en egenkapital, der kan anvendes til at finansiere eventuelle merforbrug i et budgetår. Bestyrelsen skal desuden pege på, at Udbetaling Danmark siden etableringen af IPOS har realiseret betydelige effektiviseringer i den løbende drift, som dog er opvejet af det stigende aktivitets- og opgaveniveau.

Bestyrelsen kvitterer for, at Beskæftigelsesministeriet frem til 2019 har sikret finansiering til meromkostninger i det enkelte budgetår, samt fra 2021 og frem har hævet det permanente bevillingsniveau med 5 mio. kr. Bevillingsløftet løser dog kun en del af de fremadrettede bevillingsudfordringer for IPOS, og der udestår således blandt andet en afklaring af finansieringsudfordringen i 2020. Bestyrelsen opfordrer på den

baggrund Beskæftigelsesministeriet til at sikre, at der permanent skabes overensstemmelse mellem bevilling og omkostningsniveau for IPOS.

#### *Kalenderårsmodellen på pensionsområdet*

Bestyrelsen bemærker, at implementeringen af Ankestyrelsens praksisændring for regulering af pensioner har medført en øget kompleksitet for Udbetaling Danmarks administration af pensionsområdet. Udbetaling Danmark har implementeret den fremadrettede administration i overensstemmelse med den nye retspraksis.

På grund af de meget høje omkostninger til implementering af opsplitningen af pensionsbestanddele i IT-systemet har regeringen og KL i økonomiaftalen, der blev indgået i juni 2020 aftalt, at parterne vil fortsætte arbejdet med håndteringen af problemstillingen, og at de er enige om, at der fortsat skal være en dialog med henblik på at sikre en fælles håndtering af heraf. Udbetaling Danmarks bestyrelse er orienteret om, at regeringen og KL fortsat drøfter håndteringen.

Bestyrelse har gjort Beskæftigelsesministeriet opmærksom på, at Udbetaling Danmark vil igangsætte projektet om systemfornyelsen i oktober 2020 med henblik på at kunne systemunderstøtte ændringen pr. 1. januar 2022.

Bestyrelsen har tidligere i en række breve og redegørelser om problemstillingen anbefalet, at den slags grundlæggende ændringer af både hidtidig og fremtidig praksis fremadrettet bør gennemføres ved lov og ikke gennem en vejledende udtalelse.

#### *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 administrationen og leverandørerne fortsat er i dialog om forbedring af svaghederne i 2020.

Tilsynet har således anmodet om en status på arbejdet med at håndtere alle revisionsbemærkninger vedrørende revisionen for 2019 og tidligere år. Af bilag 1 fremgår den aktuelle status for revisionsbemærkningerne pr. 21. september 2020.

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

Kvaliteten af sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark har et stort strategisk fokus for bestyrelsen, som løbende arbejder for at styrke borgernes retssikkerhed gennem god sagsbehandling og korrekte afgørelser til tiden. Bestyrelsen noterer derfor med tilfredshed, at tilsynet bemærker, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen fortsat ligger på et højt niveau.

#### *Orienteringspligt ved fristoverskridelse*

Ligeledes med tilfredshed noterer bestyrelsen, at tilsynet bemærker, at sagsbehandlingstiden og overholdelsen af de fastsatte og nyligt forkortede sagsbehandlingsfrister ligger på et højt.

Samtidig bemærker tilsynet, at Udbetaling Danmark har en pligt til at orientere borgerne

ved fristoverskridelse i ansøgningssager, hvilket der ikke har været en fastlagt systematisk proces for. Tilsynet har derfor anmodet bestyrelsen om en handlingsplan og status for arbejdet med at sikre, at en sådan systematisk proces bliver implementeret på alle ydelsesområder i Udbetaling Danmark.

Bestyrelsen kan orientere om, at Udbetaling Danmark er i fuld gang med at implementere processer for systematisk orientering af borgerne i de tilfælde, hvor sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes. Processen er allerede idriftsat på boligstøtte, som er det største område, og barselsområdet, mens de resterende områder aktuelt er under implementering. Udbetaling Danmark arbejder efter en plan, som sikrer, at alle ydelsesområder får implementeret en systematisk proces inden uge 45. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering vil blive holdt orienteret om fremdriften.

#### *Remonstrationsprocenten i Udbetaling Danmark*

Tilsynet har nævnt i tidligere tilsynsbreve, at bestyrelsen burde have fokus på at nedbringe remonstrationsprocenten og burde overveje at fastsætte måltal herfor, og har hertil noteret sig, at Udbetaling Danmark fortsat arbejder på at forbedre remonstrationsprocenten i 2020. Herudover har tilsynet bedt om en redegørelse for, hvad bestyrelsen vil gøre for at nedbringe remonstrationsprocenten.

Det skal understreges, at Udbetaling Danmarks bestyrelse har fokus på at nedbringe antallet af sager, der ændres i remonstrationsprocessen. På baggrund heraf er der iværksat en række forbedrende initiativer.

De konkrete initiativer har til formål at strukturere og opsamle læring fra klager, samt at få de relevante læringspunkter ud til kunderådgiverne på Udbetaling Danmarks forskellige fagområder. Udbetaling Danmark vil fremadrettet søge hurtigere at afdække behov for ændringer og derved tilrettelægge administrationen således, at der sikres et fald i antallet af ændringer i remonstrationsafgørelserne. En videre redegørelse for diverse tiltag fremgår af administrationens supplerende svar.

Bestyrelsen noterer sig beskæftigelsesministerens ønske om arbejdet med at nedbringe remonstrationsprocenten på det årlige tilsynsmøde og imødekommer gerne denne efterspørgsel.

#### *4-ugersfristen ved genvurdering*

I tilsynsbrevet fremsætter tilsynet ønsket om en oversigt over, hvilke tiltag bestyrelsen har iværksat for at overholde 4-ugersfristen i alle klagesager samt en vurdering af, om der skal iværksættes yderligere tiltag.

Udbetaling Danmarks bestyrelse anerkender, at klagesager skal genvurderes inden for fristen, der er fastsat i retssikkerhedsbekendtgørelsen og har som også tidligere nævnt et stort fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiderne i Udbetaling Danmark.

Bestyrelsen har iværksat en række tiltag, som allerede er implementeret. Der er blandt andet tilført flere ressourcer til klageområdet, og en del af klagesagsbehandlingen varetages nu i de respektive fagområder. Herudover er der gennemført effektiviseringer i

visitationsprocesserne, som har øget produktiviteten i klagesagsbehandlingen.

I perioden fra og med januar til august 2020 er 82 pct. af klagesagerne afsluttet inden for 4 uger. Tiltagene har således allerede haft en stor effekt, og det er bestyrelsens vurdering, at sagsbehandlingstiderne for genvurdering vil kunne falde yderligere i 2020, hvorfor tiltagene på nuværende tidspunkt vurderes at være tilstrækkelige.

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

Det er af afgørende betydning for Udbetaling Danmarks bestyrelse, at Udbetaling Danmark lykkedes med at forbedre borgerservice gennem digitalisering, og at der arbejdes med at skabe sammenhængene, enkle og gode borgeroplevelser. Tilsynet kan således have vished om, at dette arbejde fortsætter, og at der vil være fokus på høj borgertilfredsheden med Udbetaling Danmarks ydelser.

Bestyrelsen noterer sig med tilfredshed, at den årlige borgertilfredshedsundersøgelse viser fremgang på dette parameter sammenlignet med 2018, og det er ambitionen, at den nye IT-løsning på pensionsområdet, UDK Pension, vil bidrage til at højne niveauet yderligere.

Samtidig vil bestyrelsen gerne gøre opmærksom på, at en digitaliseret administration samt sammenhængende og gode borgeroplevelser også kræver enkel og digitaliseringsklar lovgivning. Bestyrelsen har tidligere udarbejdet en række regelforenklingsforslag, som kan bidrage til dette og opfordrer derfor på ny til en dialog om, hvordan administrationen af Udbetaling Danmarks ydelser kan forenkles.

Som et eksempel kan nævnes kontanthjælpsloftet, der har vist sig komplekst både med hensyn til administrationen af de påvirkede ydelsesområder samt borgernes mulighed for at gennemskue reglerne. Bestyrelsen afventer derfor resultatet af den nedsatte Ydelseskommision med en forhåbning om, at denne lykkes med at frembringe forslag til et gennemskueligt og sammenhængende ydelsessystem på kontanthjælpsområdet, der kan understøttes digitalt.

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

Der bliver i tilsynsskemaet rettet fokus på bestyrelsens strategi på kontrolområdet, herunder hvilke tiltag bestyrelsen har foretaget for at sikre den tilsigtede fremgang i kontrolarbejdet.

Bestyrelsen noterer sig med tilfredshed, at tilsynet anerkender, at Den Fælles Dataenheds understøttelse af kommunernes opfølgning på kontanthjælp nu er udbredt til alle landets kommuner. Bestyrelsen finder det samtidig glædeligt, at Den Fælles Dataenhed har styrket kommunernes kontrolindsats på kontanthjælpsområdet, og har medvirket til realiseringen af et meget højt kommunalt kontrolprovenu i 2019 på kontanthjælpsområdet.

Bestyrelsen er ligeledes tilfreds med, det er lykkedes at øge det samlede kontrolprovenu i Udbetaling Danmark fra 2018 til 2019, og dermed realisere det strategiske provenumål for kontrolarbejdet i 2019 med 128 mio. kr.

Bestyrelsen noterer sig, at målet om 5 pct. stigning i behandlede kontrolsager fra registersamkøring, desværre ikke er nået i 2019. Dette skyldes en række faktorer som fremgår af administrationens supplerende svar på tilsynsbrevet. Bestyrelsen er dog tilfreds med, at det er lykkedes at forbedre kvaliteten af registerudsøgningen, så en større andel af de udsøgte sager bliver til egentlige kontrolsager.

Bestyrelsen har fortsat stor fokus på kontrolarbejdet og vil følge den fremadrettede udvikling tæt. Det er bestyrelsens forventning, at målet om 5 pct. stigning i behandlede kontrolsager fra registersamkøring bliver nået i 2020.

#### **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 2020.

På bestyrelsens vegne

Frank Jensen  
formand

- Bilag 1 - Status på revisionsbemærkninger
- Bilag 2 – Administrationens supplerende svar på tilsynsbrev vedrørende Udbetaling Danmarks årsrapport for 2019 mv.
- Bilag 3 – Nøgletalstabeller for 2019 (revideret den 5. oktober 2020)