



Bestyrelsen for Udbetaling Danmark
Kongens Vænge 8
3400 Hillerød

Styrelsen for Arbejdsmarked og
Rekruttering

Vermundsgade 38

2100 København Ø

T +45 72 21 74 00

E star@star.dk

www.star.dk

CVR 55568510

Tilsynsbrev til Udbetaling Danmarks bestyrelse vedrørende regnskabsåret 2019

x. august 2020

Kære bestyrelse for Udbetaling Danmark

J.nr.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering sender som led i beskæftigelsesministerens tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark tilsynsbrevet for 2019 med tilhørende tilsynsskema og bilag.

Efter lov om Udbetaling Danmark fører beskæftigelsesministeren, i samarbejde med en række andre ressortministerier, tilsyn med om bestyrelsen for Udbetaling Danmark sikrer, at Udbetaling Danmark administreres hensigtsmæssigt og forsvarligt og under behørig hensyntagen til borgerens retssikkerhed.

Tilsynets vurderinger af, om bestyrelsen udfører sit hverv i overensstemmelse med lovgivningen baseres hovedsageligt på regnskaberne fra Udbetaling Danmarks interne og eksterne revision, beretningen fra bestyrelsen for Udbetaling Danmark, redegørelser fra klageinstanser om kvaliteten i sagsbehandlingen og bestyrelsens bemærkninger til disse redegørelser.

Tilsynets fokus er borgernes retssikkerhed, effektiv administration, forbedret borgerservice gennem digitalisering og bedre kontrol og korrekt udbetaling af ydelser.

Det er overordnet tilsynets opfattelse, at Udbetaling Danmark løser opgaverne effektivt samtidig med, at Udbetaling Danmark har fokus på at leve op til de retssikkerhedsmæssige krav og på at sikre en god borgerservice. Enhedsomkostningerne ses generelt at være faldende på trods af ekstraordinære investeringer til it-understøttelse. Retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen er tilfredsstillende, hvilket bl.a. ses ved, at stadfæstelsesprocenten i klagesager er stigende. Det betyder, at Ankestyrelsen bekræfter, at Udbetaling Danmarks oprindelige afgørelse var korrekt.

Endvidere er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på alle centrale ydelsesområder (fx boligstøtte, pension m.v.) stort set langt under den frist, som bestyrelsen har

fastsat. Dette gælder til trods for, at bestyrelsen i november 2019 har forkortet sagsbehandlingsfristerne på barsels-, familieydelses- og boligstøtteområdet.

Tilsynet vil fremhæve følgende centrale opmærksomhedspunkter:

Stigende enhedsomkostninger i enkelte sagsområder i Udbetaling Danmark

Tilsynet anmoder bestyrelsen om at redegøre for udviklingen i enhedsomkostningerne på de enkelte områder med stigende enhedsomkostninger fx på fleksydelse, hvor udviklingen for andet år i træk ses at være stigende på trods af, at antallet af tilskudsmodtagere er faldende.

Manglende overholdelse af 4-ugersfrist på centrale ydelsesområder

Udbetaling Danmark skal som ansvarlig myndighed administrere i overensstemmelse med lovgivningen. Udbetaling Danmark overholder fortsat ikke den lovbestemte 4-ugersfrist for genvurderingen af klagesager på samtlige ydelsesområder. Tilsynet har i 2017 og 2018 indskærpet, at den lovbestemte 4-ugersfrist skal overholdes i alle sager, og det er beklageligt, at det endnu ikke er sket. Tilsynet ønsker en oversigt over, hvilke tiltag bestyrelsen har iværksat for at overholde 4-ugersfristen i alle klagesager, herunder implementeringen, og en vurdering af, om det er tilstrækkeligt eller om der skal iværksættes yderligere tiltag på de ydelsesområder, hvor 4-ugersfristen ikke er overholdt.

Udbetaling Danmark omgør i gennemsnit 12 procent af egne afgørelser ved klage (remonstration)

Remonstrationsprocenten er et udtryk for, at borgeren ikke har fået en korrekt afgørelse fra Udbetaling Danmark i forbindelse med den første afgørelse. Tilsynet har noteret sig, at bestyrelsen fortsat arbejder for at forbedre remonstrationsprocenten i 2020. Tilsynet skal bede bestyrelsen om at redegøre for, hvad bestyrelsen konkret vil gøre for at nedbringe remonstrationsprocenten. Bestyrelsen er tidligere blevet orienteret om, at Ankestyrelsen efter anmodning fra beskæftigelsesministeren vil undersøge problematikken om remonstration i en generel undersøgelse af praksis.

Udover de ovennævnte opmærksomhedspunkter har tilsynet en række opfølgende spørgsmål til bestyrelsen, som fremgår af vedlagte tilsynsskema.

Afsluttende bemærkninger

Bestyrelsens svar på tilsynsbrevet bedes sendt til Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering **senest den 21. oktober 2020**. Svaret bedes sendt til star@star.dk og sre@star.dk.

Tilsynsbrevet, herunder nøgletalstabellerne for 2019 vil blive offentliggjort på Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings hjemmeside, når vi har modtaget bestyrelsens svar på tilsynsbrevet.

Kopi af tilsynsbrevet er sendt til Rigsrevisionen, Udbetaling Danmarks eksterne revisor, Deloitte, Udbetaling Danmarks interne revision samt til Social- og Indenrigsministeriet, Erhvervsministeriet, Finansministeriet, Justitsministeriet, Kulturministeriet, Miljø- og Fødevarerministeriet, Skatteministeriet, Statsministeriet, Sundheds- og Ældreministeriet, Transport- og Boligministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Børne- og Undervisningsministeriet og Folketingets Administration.

Venlig hilsen



Maria Schack Vindum
Direktør