

NOTAT

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings vurdering af Ankestyrelsens praksisundersøgelse vedrørende remonstration (omgørelse) i forhold til genberegninger på boligstøtteområdet

22. april 2021

J.nr. 21/03041-2

YPC

SRE

Ændringen af tilsynsbestemmelsen i lov om Udbetaling Danmark (UDK)¹, som trådte i kraft den 1. januar 2020 giver som noget nyt ministeren mulighed for at anmode Ankestyrelsen (AST) om at foretage generelle undersøgelser af praksis på UDK's sagsområder.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har i efteråret 2020 som led i tilsynet anmodet AST om at udarbejde en generel undersøgelse af praksis på boligstøtteområdet i sager om genberegning i UDK, hvor sagerne bliver omgjort af UDK selv, når borgeren klager.

Baggrunden for undersøgelsen

I 2019 har UDK omgjort i gennemsnit 12 procent af egne afgørelser på boligstøtteområdet, efter at borgerne har klaget (remonstration). Det er sket, *uden* at der er kommet nye oplysninger til sagen, siden afgørelsen blev truffet. Dette kan være problematisk ud fra et retssikkerhedsmæssigt synspunkt, idet det kan betyde, at det kun er de borgere, der klager, der får en korrekt afgørelse.

Det blev på den baggrund besluttet at belyse, hvorfor de afgørelser, som UDK træffer i første omgang, ikke er rigtige, herunder typen af fejl og årsagerne til at afgørelserne ikke er korrekte.

Generelle oplysninger i undersøgelsen om klager vedr. genberegning af boligstøtte

Det fremgår af undersøgelsen, at UDK i perioden 1. januar 2019 til 30. september 2020 har behandlet 2.250.000 sager om genberegning.

UDK har i perioden modtaget 3.312 klager vedrørende genberegning og ændret den oprindelige afgørelse i 130 sager, hvor UDK har givet borgeren medhold, uden at der er kommet nye oplysninger i sagen.

¹ L 66 2019-2020 Forslag til lov om ændring af lov om aktiv socialpolitik, integrationsloven og forskellige andre love. (Enklere og skærpede sanktioner, styrket kontrol med snyd og færre fejludbetalinger m.v.).

Når UDK fastholder den oprindelige afgørelse, sendes klagen til AST. Det fremgår af undersøgelsen, at AST i samme periode har realitetsbehandlet 941 sager om genberegning og har stadfæstet UDK's afgørelse i 85 procent af sagerne.

STAR's vurdering af undersøgelsen

AST har gennemgået 45 sager² om genberegning af boligstøtte. Sagerne er udvalgt således, at borgeren i genvurderingen har fået medhold i sin klage, *uden* at der er kommet nye oplysninger i sagen i overensstemmelse med formålet med undersøgelsen.

I det følgende gennemgås STAR's bemærkninger til resultaterne og konklusionerne af undersøgelsen set i lyset af formålet med undersøgelsen.

Ukorrekte oprindelige afgørelser truffet af en sagsbehandler

Når en borger kommer med en indsigelse til agterskrivelsen i partshøringsperioden, udtages sagen til manuel behandling. En sagsbehandler forholder sig til sagen og kan på baggrund af en konkret vurdering ændre afgørelsen, således at den bliver baseret på oplysningerne fra borgeren.

Den hyppigste årsag til de ukorrekte oprindelige manuelle afgørelser er, at sagsbehandleren ikke har periodiseret indtægten korrekt. Det vil sige, at de ikke har henført en indkomst til den måned, som den vedrører. Afgørelserne omhandler især dobbeltudbetaling. I disse sager har sagsbehandleren i forbindelse med behandlingen af borgerens indsigelse i forbindelse med partshøringen ikke forholdt sig til oplysningerne i indkomstregisteret.

AST anbefaler derfor UDK at forholde sig til alle oplysninger i indkomstregisteret. STAR er enig i denne anbefaling.

Endvidere påpeger AST, at UDK ved den manuelle sagsbehandling (to sager i undersøgelsen) ikke får registreret eller sagsbehandlet alle oplysninger om indkomstændring eller et husstandsmedlems fraflytning i UDK's sagsbehandlingssystem.

Her anbefaler AST, at UDK får registeret og håndteret oplysningerne om ændringerne for boligstøtten. STAR er enig i denne anbefaling.

UDK har taget AST's anbefalinger til efterretning og har uddraget læring af AST's sagsgennemgang. UDK har forholdt sig til undersøgelsen i et bilag til redegørelsen, hvor det fremgår, at UDK vil sikre sig, at instrukserne forankres optimalt i organisationen og tage stilling til, om der er upåklagede afgørelser, der skal genoptages.

Ukorrekte oprindelige systemafgørelser

AST har gennemgået 45 sager, hvor de 13 af sagerne er systemafgørelser. Systemafgørelser er afgørelser, hvor agterskrivelsen efter udløb af boligstøttemodtagers frist for at komme med bemærkninger til indkomsten i den pågældende måned, er blevet til en afgørelse, uden at der er kommet bemærkninger fra borgeren i sagen.

² To afgørelser, er efter AST's vurdering ændret på baggrund af nye oplysninger fra boligstøttemodtager, og burde derfor ikke være indgået i undersøgelsen.

Årsagen til at de oprindelige systemafgørelser ikke er korrekte, er at systemet ved genberegning ikke kan tage højde for, at fx dagpenge eller kontanthjælp er udbetalt dobbelt i den genberegnete måned (dobbelvindkomstproblematikken). Systemet er indrettet ud fra et udgangspunkt om, at oplysningerne i indkomstregistret er retvisende.

UDK mener, at disse sager ikke burde være indgået i undersøgelsen, da omgørelsen ifølge UDK skyldes nye faktuelle oplysninger i sagen om borgerens indkomst. Disse sager falder derfor uden for undersøgelsens formål, som er at afdække årsagen til, at afgørelserne omgøres i forbindelse med genvurderingen, uden at der er kommet nye oplysninger i sagen. UDK oplyser, at UDK ved en fejl har sendt de 13 sager til AST som en del af undersøgelsesgrundlaget.

Efter AST's opfattelse, er der ved systemafgørelserne ikke tale om nye oplysninger, som ikke var tilstede, da den oprindelige afgørelse blev truffet. Uanset oplysningerne ikke fremgår af boligstøttesystemet, foreligger indkomstoplysningerne i indkomstregistret.

AST anbefaler derfor, at UDK forholder sig til alle oplysninger i indkomstregistret. STAR har været i løbende dialog med AST og UDK vedrørende problematikken om dobbeltindkomst. Indtil videre har det ikke været muligt for UDK at systemunderstøtte en løsning, der giver UDK mulighed for at anvende oplysningerne, som AST påpeger findes i indkomstregistret. En IT-understøttelse af fuld integration til indkomstregisteret er vurderet af UDK til at være en vanskelig og omkostnings tungt løsning for den relativt lille gruppe berørte borgere.³ STAR, UDK og AST er derfor tidligere kommet til den løsning, at borgerne selv skal henvende sig, og at vejledning herom skal forefindes på borger.dk.

Det blev endvidere aftalt, at for at sikre borgerens retssikkerhed yderligere skulle UDK igangsætte en systemunderstøttelse af udsendelse af informationsbreve til udvalgte borgere, der falder i risikogruppen for, at der kan være sket dobbeltudbetaling i en måned. UDK vil også indsætte en vejledningstekst på borger.dk om informationsbrevene vedrørende dobbelt indkomst. UDK har i brevene for marts 2021 vedrørende genberegningen for februar medtaget den målrettede vejledning.

Ukorrekte nye afgørelser

De nye afgørelser, som AST vurderer, ikke er korrekte, angår primært efterbetaling og regulering samt opstart af ydelse. Årsagen til, at afgørelserne ikke er korrekte er, at indkomsten ikke skulle være fordelt til tidligere måneder, fordi indkomst som følge af opstart af ydelse efterbetaling/regulering af ydelse, efter AST's praksis ikke skal fordeles.

Derfor anbefaler AST, at UDK skal være opmærksom på, om der er tale om opstart, efterbetaling eller regulering af ydelse – i de tilfælde skal indkomsten ikke

³ Udbetaling Danmark har estimeret, at dette vil koste ca. 15-20 mio. kr. En sådan løsning vil herudover fortsat indebære en manuel håndtering af de udsøgte sager.

fordeles, og sagsbehandlerne bør oplæres i praksis for fordeling af indkomst. STAR er som udgangspunkt enig i denne anbefaling.

UDK's videre proces på undersøgelsens konklusioner

Systemet kan ikke foretage den nærmere vurdering af indkomstoplysningerne. For at imødekomme dette problem og med borgerens retssikkerhed i fokus har UDK igangsat en proces med mere målrettet vejledning i breve til berørte borgere. STAR følger løbende op på løsningen vedrørende yderligere målrettet vejledning.

I sager, hvor der er manuelle fejl, har UDK sørget for at forankre instrukserne i organisationen og gjort instrukserne mere tydelige, således at sagsbehandlerne nu ved, at de ved opslag i indkomstregistret skal tjekke skattemåned, og hvilken måned en indkomst vedrører.

De nye afgørelser, som AST vurderer ikke er korrekte, vedrører primært opstart af ydelser, efterbetaling og regulering. Derfor tydeliggøres instrukserne, og det bliver sikret, at instrukserne forankres og fortolkes korrekt de steder i organisationen, hvor disse sager behandles. I forhold til nogle af kategorierne i forbindelse med denne problemstilling fx kvartalsvis indkomst ønsker UDK at gå i dialog med AST om fortolkning af reglerne, som opfølgning på praksisundersøgelsen, idet UDK og AST ikke fortolker STAR's vejledende udtalelse herom ens. STAR vil indgå i dialog med UDK og AST herom.