

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Hillerød, d. 7. oktober 2016

**Svar på tilsynsspørgsmål vedrørende boligstøtteområdet.**

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har som tilsyn d. 26. august 2016 anmodet Udbetaling Danmark om oplysninger på boligstøtteområdet. I forlængelse heraf kan Udbetaling Danmark oplyse følgende:

1. Der ønskes en oversigt måned for måned over, hvilke andel af ansøgningssager om boligstøtte der fra 1. april 2016 og indtil nu opfylder den af bestyrelsens fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Af nedenstående oversigt fremgår procentdelen for andel af sager, der overholder sagsbehandlingsfristen på 13 uger.

Boligstøtte	2016				
	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug
Mål: 80%	62%	44%	51%	51%	41%

Sagerne registreres først som afsluttet ved afsendelse af afgørelsesbrev, hvilket sker 2-6 uger efter afgørelsestidspunktet, hvorfor borgeren modtager ydelsen 2-6 uger før afgørelsesbrevet fremsendes.

2. Der ønskes en oversigt måned for måned over de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for alle ansøgninger på boligstøtteområdet fra 1. april 2016 og indtil nu.

Af nedenstående oversigt fremgår den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager.

Boligstøtte	2016				
	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug
Mål: 13 uger	13 uger	14 uger	13 uger	14 uger	15 uger

Gennemsnitsopgørelsen er baseret på perioden fra ansøgningstidspunkt til fremsendelse af afgørelsesbrev, hvorfor gennemsnitsperioden er et udtryk for sagsbehandlingstiden hos Udbetaling Danmark, liggetiden hos ansøger i de tilfælde hvor der er modtaget en ufuldstændig ansøgning samt perioden indtil ansøger modtager afgørelsesbrev.

Udbetaling Danmark har i 1. halvår 2016 oplevet en ophobning af sager, hvorfor servicemålene aktuelt ikke overholdes. Når disse sager afgøres, vil den gennemsnitlige sagsbehandlingstid tidsbegrænset blive forøget.

**3. Såfremt der er problemer med at overholde den fastsatte sagsbehandlingsfrist ønskes oplysninger om Udbetaling Danmarks overvejelser og handlingsplan for at nedbringe sagsbehandlingstiden på boligstøtteområdet.**

Lovgivningen for beregning af boligstøtte er kompleks, og tilførslen af elndkomst pr. 1. januar 2016 har kompliceret både administrationen og dialogen med ydelsesmodtagerne yderligere. Eksempelvis har Udbetaling Danmark i 2016 udsendt 1.925.000 skrivelser til borgerne, hvor der i samme periode i 2015 blev udsendt 440.000 skrivelser.

Antallet af henvendelser er forøget markant, hvilket hovedsageligt skyldes indsigelser og anmodninger om indkomstændringer, idet data fra elndkomstregisteret kan være fejlbehæftet eller indberettet med en væsentlig tidsforskydning. Yderligere medfører lovgivningens kompleksitet, at det ikke er lykkedes at gøre baggrunden for henvendelsen forståelig for borgerne – heller ikke efter en indkøringsperiode. Derfor modtager Udbetaling Danmark i 2016 betydelig flere telefoniske henvendelser, samtidig med at den gennemsnitlige samtaletid på henvendelser om reguleringer er forøget væsentligt set i forhold til øvrige telefoniske henvendelser. Den generelt forøgede effektivitet på boligstøtteområdet har derfor ikke kunnet aflæses i produktionen.

I vedhæftede eksempel er kompleksiteten i en ikke atypisk borgerrejse illustreret.

Den administrative belastning skal ses i lyset af, at elndkomst blev indført blandt andet med det formål at effektivisere administrationen på boligstøtteområdet, hvorfor der blev indlagt en betydelig effektiviseringsgevinst. Efter 1. halvår 2016, har det vist sig, at elndkomstregisteret har beslaglagt ekstra medarbejdere i stedet for at frigøre ressourcer, hvorfor gevinsten ikke har kunnet realiseres uden betydelige konsekvenser for sagsbehandlingstiden. Det er vurderingen, at denne belastning har permanent karakter.

For at imødegå den administrative belastning, som elndkomst har medført på boligstøtteområdet, har Udbetaling Danmark taget/vil iværksætte en række initiativer:

- Udbetaling Danmark har i 2016 foretaget en række organisatoriske tiltag, som for eksempel ændring af sagsgange, fokusering af særlige opgaver i enkelte centre, udvidet brug af det centrale serviceteam, som tager de lette telefonkald og sager, kompetenceudvikling, idet Udbetaling Danmark løbende arbejder med at effektivisere og forbedre fagområdet. Hertil kommer, at der i foråret 2016 blev tilført vikarer og midlertidigt ansatte fra april til oktober for at hjælpe til ved den ekstraordinære belastning på boligstøtteområdet.
- Medio 2016 introducerede Udbetaling Danmark en selvbetjeningsløsning på boligstøtteområdet, der vil reducere antallet af personlige henvendelser og dermed sagsbehandlingstiden, ligesom Udbetaling Danmark løbende arbejder med at udvikle nye digitale løsninger, der bygger oven på selvbetjeningsløsningen, hvilket – over tid – må forventes at effektivisere sagsbehandlingen.



- Udbetaling Danmark prioriterer aktuelt nyansøgninger højere end normalt, for at sikre at ansøgerne modtager en ad hoc udbetaling før afgørelsesbrevet. Derved vil sagsbehandlingstiden blive oplevet kortere, end den faktiske opgørelse viser.
- Da ikrafttrædelsen af kontanthjælpsloftet 1. oktober 2016 ville kunne forøge presset på sagsbehandlingen af boligstøtte yderligere, har Udbetaling Danmark valgt at etablere en selvstændig enhed af kunderådgivere, der udelukkende skal arbejde med kontanthjælpsloftet. Formålet hermed er dels at undgå, at de ændringer kontanthjælpsloftet vil medføre for de berørte boligstøttemodtagere, forstyrrer håndteringen af ansøgninger hos de øvrige boligstøttemodtagere, dels, at der bliver sat fokus på at få opbygget særlige faglige kompetencer hos kunderådgiverne til at håndtere kontanthjælpsloftet, hvilket betyder, at sagsbehandlingen kan udføres hurtigere og mere effektivt.

På trods af de iværksatte initiativer for at normalisere driften er det som nævnt Udbetaling Danmarks vurdering, at driftsbelastning er af permanent karakter, og at det med den nuværende faste bemanning ikke er muligt at få normaliseret servicemålene og sagsbehandlingsfrister. Da Udbetaling Danmarks bestyrelse løbende har fokus på at finde den rette balance mellem økonomi og serviceniveau har bestyrelsen d. 7. oktober 2016 tiltrådt en handlingsplan, der vil bringe sagsbehandlingsfrister og servicemål i overensstemmelse med bestyrelsens vedtagne målsætninger inden udgangen af marts 2017.

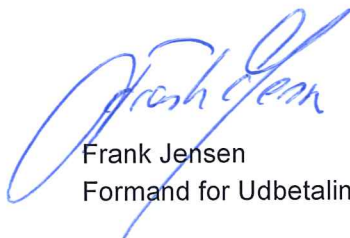
#### **Yderligere initiativer**

Boligstøttelovgivningens kompleksitet betyder, at Udbetaling Danmark løbende har fokus på behovet for at regelforenkle ydelsen og forbedre anvendelsen af elndkomstregisteret, herunder sikre, at digitale løsninger understøttes af en tidssvarende lovgivning.

Særligt vil en forenkling af forvaltningslovens partshøringskrav, forhøjelse af bagatelgrænserne som reguleringsmekanisme, og en forøget datakvalitet i - og kvartalsvis anvendelse af data fra elndkomstregisteret, medføre betydelige optimeringsmuligheder for boligstøtteområdet, og have en markant positiv indvirkning på sagsbehandlingen af borgerne.

Udbetaling Danmark har i forhold til nævnte ønsker, i foråret 2016, præsenteret en række forenklingforslag overfor STAR, hvilket forventes at indgå i det lovforberedende arbejde i foråret 2017 eller senere.

Med venlig hilsen



Frank Jensen  
Formand for Udbetaling Danmark

