

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
1. Effektiv administration af offentlige ydelser og tilskud til borgere og virksomheder		
<p>Udbetaling Danmarks opgaveløsning i 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2017 udbetalt ydelser for ca. 216,6 mia. kr., hvilket er 2,5 procent mere end året før. Ydelserne berører ca. 2,4 mio. ydelsesmodtagere. Udbetaling Danmark fik pr. 1. april 2017 ansvaret for administration af en midlertidig jobpræmieordning til personer med langvarig ydelsesperiode. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har efter drøftelser med Rigsrevisionen ønsket og fået bedre muligheder for at afstemme Udbetaling Danmarks regnskaber for de enkelte ordninger med statsregnskabet. Tilsynet har noteret sig, at Udbetaling Danmarks bestyrelse med udarbejdelsen af en ny note i årsrapporten har medvirket til at skabe øget gennemsigtighed i ordningsregnskaberne. 	
<p>Udvikling i administrationsomkostninger</p> <ul style="list-style-type: none"> De samlede administrationsomkostninger er steget fra 1.002 mio. kr. i 2016 til 1.280 mio. kr. i 2017, svarende til en stigning på 28 procent. Den samlede stigning dækker over en række forhold, herunder bl.a. øgede omkostninger til kundedrift, et øget it-bidrag fra kommunerne og øgede omkostninger vedr. Konkurrenceudsættelsesprogrammet. Omkostningerne til administration af de ydelsesområder, der finansieres af kommunerne, er steget med 101 mio. kr. til i alt 800 mio. kr. i 2017, svarende til en stigning på 14 procent. Stigningen er sammensat af øgede udgifter til kundedrift på 56 mio. kr. og et øget it-bidrag på 45 mio. kr. Udviklingen i administrationsomkostningerne resulterer i stigende enhedsomkostninger pr. ydelsesmodtager for sager vedr. barseldagpenge, boligstøtte, pension, fleksydelse samt delpension, efterlevelseshjælp, jf. nøgletalstabel 1.2a. Udbetaling Danmark har i 2017 for første gang aflagt fuldt årsregnskab for administrationen af en række statslige finansielle ordninger efter overtagelsen af opgaverne i oktober 2016. Udbetaling Danmark har derudover administreret en statslig jobpræmieordning fra 1. april 2017. De samlede udgifter til administration af statslige ordninger er på den baggrund 66 mio. kr. højere end i 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer sig, at udviklingen i administrationsomkostningerne på de enkelte sagsområder skal ses i lyset af særlige indsatser mv., herunder f.eks. en ekstra indsats for at nedbringe sagsbehandlingstiderne på boligstøtteområdet. Da enhedsomkostningerne pr. ydelsesmodtager har været stigende på de fleste sagsområder i 2017 er der dog tale om en generel tendens, som tilsynet finder det vigtigt, at bestyrelsen har fokus på. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet ønsker at følge udviklingen i omkostningerne til administration fordelt på de større sagsområder og skal derfor anmode Udbetaling Danmarks bestyrelse om en nærmere specifikation af årsagerne til de stigende enhedsomkostninger for administrationen i 2017, jf. nøgletalstabel 1.2a, herunder hvilke tiltag bestyrelsen evt. vil iværksætte i lyset af udviklingen. Tilsynet har endvidere noteret sig, at administrationsomkostningerne pr. sag på fleksydelsesområdet ligger på et væsentligt højere niveau end for andre sagsområder, jf. nøgletalstabel 1.1. Udbetaling Danmarks bestyrelse bedes oplyse tilsynet om årsagerne hertil. Tilsynet finder det vigtigt at kunne følge den forventede fremtidige udvikling i administrationsomkostningerne. Tilsynet skal på den baggrund anmode Udbetaling Danmark om, at der i nøgletalstaberne også oplyses om udviklingen i de samlede budgetterede administrations- og it-omkostninger for budgetperioden 2018-2020.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<ul style="list-style-type: none"> Øvrige administrationsomkostninger og etableringsomkostninger udgjorde 321 mio. kr. i 2017, hvilket er en stigning på 111 mio. kr. i forhold til 2016. Udviklingen skyldes bl.a. omkostninger som følge af Konkurrenceudsættelsesprogrammet. 		
<p>Regnskabsmæssige og administrative procedurer som følge af nye systemer</p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har i 2017 idriftsat nye it-løsninger til administration af ordninger vedrørende familieydelse og barsel. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet har noteret sig, at Udbetaling Danmarks interne revision i 2017 har påpeget betydelige svagheder i de regnskabsmæssige og administrative procedurer efter implementeringen af de nye fagsystemer vedr. familieydelse og barsel, herunder bl.a. svagheder vedrørende regnskabsmæssige afstemninger og funktionsadskillelse samt forsinket opkrævning af tilgodehavender hos borgere og virksomheder. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anmoder Udbetaling Danmarks bestyrelse om en status pr. 31. august 2018 på det igangsatte arbejde med at håndtere de svagheder i nye fagsystemer, som intern revision har påpeget.
<p>Åbningsbalancer</p> <ul style="list-style-type: none"> I SFO-regnskaberne understreger Udbetaling Danmark, at Udbetaling Danmark ikke havde ansvaret for administration, der blev foretaget før overdragelsen af opgavevaretagelsen fra staten, og dermed for om balanceposterne, som danner grundlag for åbningsbalancen, er korrekte. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal oplyse, at ordningsbalancerne gælder, som de fremgik af statsregnskabet på overdragelsestidspunktet i 2016, og at de derfor kan lægges til grund ved aflæggelsen af Udbetaling Danmarks ordningsregnskaber. 	
2. Borgeren i centrum og retssikkerhed i administrationen		
<p>Sagsbehandlingstider – overholdelse af frister</p> <ul style="list-style-type: none"> På alle de væsentligste ydelsesområder er en høj andel af sagerne (i gennemsnit 91 procent) afsluttet inden for den frist, som bestyrelsen har fastsat efter retssikkerhedsloven. Bestyrelsen fastsætter fristerne på de enkelte områder ud fra, hvor lang tid, det tager at behandle 80 procent sagerne. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at det fremgår af nøgletalstabel 2.1.1, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på de væsentligste ydelsesområder er kortere end den frist, som bestyrelsen har fastsat. Tilsynet noterer, at det fremgår af nøgletalstabel 2.1.2, at boligstøtteområdet i 2017 generelt set igen er i normal drift sammenlignet med 2016. 88 procent af sagerne afgøres inden for den fastsatte frist på 80 procent i 2017, sammenlignet med 2016, hvor 60 procent af sagerne blev afgjort rettidigt. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på boligstøtteområdet er faldet fra 9 uger i 2016 til 7 uger i 2017, hvilket fremgår af nøgletalstabel 2.1.1. 	<ul style="list-style-type: none"> Bestyrelsen har generelt set ikke ændret fristerne for sagsbehandlingen efter etableringen af Udbetaling Danmark på de væsentligste sagsområder. Set i lyset af de gode resultater for overholdelse af fristerne, anmoder tilsynet Udbetaling Danmarks bestyrelse om at vurdere, om det vil give borgeren et mere retvisende billede af sagsbehandlingstiderne, hvis fristerne justeres ud fra, at sagsbehandlingstiderne reelt er kortere for hovedparten (80 procent) af sagerne.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Sagsbehandlingstider – manglende overholdelse af frister</p> <ul style="list-style-type: none"> Af nøgletalstabel 2.2.2 fremgår det, at der i alt har været 39.465 sager i 2017, hvor sagsbehandlingstiden i Udbetaling Danmark ikke er holdt inden for de frister, som bestyrelsen har fastsat – dette var også en tendens i år 2016. For ansøgninger om boligstøtte var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2017 23 uger for sager, der ikke blev afsluttet inden for den fastsatte frist på 13 uger. I alt var der en fristoverskridelse i 18.516 sager i 2017. I 2016 var der fristoverskridelse i 58.769 sager på boligstøtteområdet. For ansøgninger om folkepension var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2017 23 uger for de sager, der ikke blev afsluttet inden for den fastsatte frist på 6 uger. I alt var der en fristoverskridelse i 1.683 sager i 2017. I 2016 var der fristoverskridelse i 8.906 sager på folkepensionsområdet. For ansøgninger om varmetillæg var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2017 35 uger for sager, der ikke blev afsluttet inden for den fastsatte frist på 8 uger. I alt var der en fristoverskridelse i 2.801 sager i 2017. I 2016 var der fristoverskridelse i 4.497 sager på varmetillægsområdet. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at det fremgår af nøgletalstabel 2.2.2, at det antal uger, borgeren må vente på at få afgjort en sag, der ikke er afgjort inden for de frister, som bestyrelsen har fastsat, er på hhv. 23 uger og 35 uger på områderne folkepension og varmetillæg. Det er en stigning i forhold til 2016, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 11 uger for behandling af ansøgninger om folkepension og 23 uger for behandling af ansøgninger om varmetillæg. Tilsynet noterer samtidigt, at der er færre sager i 2017 sammenlignet med 2016, hvor fristen ikke overholdes. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet ønsker en redegørelse for de stigende sagsbehandlingstider i sager, hvor fristen ikke overholdes, herunder særligt for behandling af ansøgninger om folkepension og varmetillæg. Derudover ønsker tilsynet, at bestyrelsen redegør for, hvordan bestyrelsen vil forkorte sagsbehandlingstiderne og hvilken målsætning bestyrelsen har for at nedbringe sagsbehandlingstiderne i 2018.
<p>Kvalitet i afgørelserne - klagesager modtaget af Udbetaling Danmark og Udbetaling Danmarks genvurdering</p> <p><u>Klageantal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark modtog 6.198 klager i 2017 (i 2016 modtog de 5.951 klager). Størstedelen af klagerne i 2017 vedrører efterregulering af pension samt genberegning og efterregulering af boligstøtte. <p>Remonstration</p> <ul style="list-style-type: none"> Remonstrationsprocenten (det vil sige de sager, hvor borgeren får medhold i genvurderingsfasen i forbindelse med en klage) er på alle områder 14 procent og ligger stabilt i forholdt til 2016). På pension er remonstrationsprocenten dog steget fra 5 procent til i alt 11 procent. 	<p><u>Remonstration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet finder det vigtigt, at bestyrelsen fortsat har fokus på at nedbringe remonstrationsprocenten. 	<p><u>Remonstration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet skal anmode bestyrelsen om at redegøre for, hvad der er årsagen til, at bestyrelsen i sin beretning angiver, at den samlede remonstrationsprocent er steget, men at den er faldet på barseldagpenge, boligstøtte og pension - dette er ikke i overensstemmelse med tallene, som fremgår af nøgletalstabel 2.3 i 2017 og nøgletalstabel 2.3 i 2016, hvoraf det fremgår at remonstrationsprocenten på det samlede pensionsområde er steget.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>4-ugersfrist</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mængden af sager, der overholder 4-ugers fristen for genvurdering er 59 procent i 2017, hvilket er uændret i forhold til 2016. Overholdelse af 4-ugers fristen for remonstration har været et væsentligt fokusområde i 2017. 	<p><u>4-ugersfrist</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet finder det vigtigt, at bestyrelsen fortsat har fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden i forbindelse med genvurderingen. Tilsynet noterer, at bestyrelsen som noget nyt siden maj 2017 har opgjort den gennemsnitlige sagsbehandlingstid både generelt og for klagesager, hvor der hhv. indhentes og ikke indhentes supplerende oplysninger. 	
<p>Kvalitet i afgørelser – klagesager modtaget af ankeinstanserne <u>Antal klagesager og stadfæstelser i Ankestyrelsen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> I 2017 modtog Ankestyrelsen 3.749 klager i sager fra UDK, hvilket er en svag stigning i forhold til 2016, hvor Ankestyrelsen modtog 3.469 klager. I 2017 foretog Ankestyrelsen en reel sagsbehandling i 3.416 sager (realitetsbehandling), hvilket er dobbelt så mange som i 2016, hvor Ankestyrelsen realitetsbehandlede 1.826 sager. De sagsområder, hvor Ankestyrelsen modtog flest klagesager i 2017 vedrører boligstøtte (34 procent), social pension (23 procent) og familieydelser (15 procent). 66 procent af alle de sager, som Ankestyrelsen traf afgørelse i, blev stadfæstet i 2017. Dette er et fald i forhold til 2016, hvor 70 procent af sagerne blev stadfæstet. På alle områder undtaget pensionsområdet ligger stadfæstelsesprocenten på mellem 73 til 100 procent. På pensionsområdet er stadfæstelsesprocenten 37 procent, primært pga. sager vedr. efterregulering som følge af kalenderårsmodellen. <p><u>Antal klagesager og stadfæstelser i Styrelsen for Patientsikkerhed</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Styrelsen for Patientsikkerhed modtog i 2017 40 klager og afsluttede 45 sager. Styrelsen for Patientsikkerhed har stadfæstet 29 af ud af 40 afsluttede sager i 2017. 	<p><u>Stadfæstelser i Ankestyrelsen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at stadfæstelsesprocenten i Ankestyrelsen generelt er høj og relativt stabil. Som i 2016 er der stadfæstet langt færrest sager på pensionsområdet, hvilket medfører, at den samlede stadfæstelsesprocent bliver betydeligt lavere. Tilsynet noterer, at der i forbindelse med kalenderårsmodellens indførelse er registreret systematiske fejl om omregning og efterregulering, herunder manglende vurdering af god og ond tro. Der er til dels rettet op på disse fejl. 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p><u>Antal klagesager og stadfæstelser i Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger modtog i 2017 31 klager og afsluttede 11 sager. Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger har stadfæstet 10 ud af 11 afsluttede sager i 2017. <p><u>Antal klagesager og stadfæstelser i Miljø- og fødevareklagenævnet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Miljø – og fødevareklagenævnet har ikke modtaget klager i 2017. <p><u>Hjemviste sager fra Ankestyrelsen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har et strategisk mål om, at andelen af afgjorte sager, hvor Ankestyrelsen giver Udbetaling Danmark medhold, skal være mindst 90 procent. Opgørelsen tager ikke højde for hjemviste sager. 25 procent af de realitetsbehandlede sager i 2017 blev hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark. 	<p><u>Hjemviste sager fra Ankestyrelsen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet vil igen i år gøre Udbetaling Danmarks bestyrelse opmærksom på, at Ankestyrelsen betragter en hjemvist sag som en underkendelse af Udbetaling Danmarks afgørelse og udregner herefter en stadfæstelsesprocent. I årsrapporten fremgår det, at Udbetaling Danmarks bestyrelse fortsat opgør og følger en ”medholdsprocent”. I Udbetaling Danmarks opgørelse medregnes ikke sager, som Ankestyrelsen har hjemvist til fornyet behandling i Udbetaling Danmark. Denne opgørelsesmetode giver et indtryk af, at der gives medhold i et større antal sager end efter Ankestyrelsens metode. Tilsynet vil uanset Udbetaling Danmarks bestyrelsens opgørelse følge kvaliteten i sagsbehandlingen efter Ankestyrelsens opgørelsesmetode. 	
<p><u>Kritik i realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen – bl.a. mangelfulde begrundelser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen har i 2017 påtalt sagsbehandlingsfejl i 65 procent af de realitetsbehandlede sager, det vil sige både sager, der er stadfæstet, ændret eller hjemvist. Kritikken vedrører manglende fremsendelse af alle akter, mangelfulde begrundelser, partshøringsfejl samt manglende overholdelse af genvurderingsfristen. Denne kritik går igen i forhold til 2016. Det er navnlig i sager om boligstøtte og social pension, at der er udtalt kritik vedr. begrundelse, partshøring og manglende overholdelse af genvurderingsfristen. På boligstøtteområdet udtales kritik i 91 procent af de realitetsbehandlede sager, mens 	<p><u>Kritik i realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen – bl.a. mangelfulde begrundelser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ankestyrelsen og øvrige ankeinstanser har påpeget, at begrundelserne i Udbetaling Danmarks afgørelser er mangelfulde. Tilsynet finder det væsentligt, at Udbetaling Danmarks bestyrelse fortsat har fokus på at nedbringe fejl, der medfører kritik i sagerne og noterer sig, at Udbetaling Danmark har gennemført en indsats i Kundeservice med fokus på kvaliteten i sagsbehandlingen. Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmarks bestyrelse løbende har fokus på og drøfter udfordringen med oversendelse af samtlige akter i klagesager. 	<p><u>Kritik i realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen – bl.a. mangelfulde begrundelser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet ønsker at få oplyst, hvis der sker ændringer i tidsplanen for implementering af det nye pensionssystem. I tilfælde af forsinkelser ønsker tilsynet at modtage bestyrelsens handlingsplan for håndtering af de retssikkerhedsmæssige udfordringer, som forsinkelsen vil kunne medføre.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>det gælder i 71 procent af sagerne om pension, og 49 procent af sagerne om international pension.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilsynet er bekendt med, at en del af problemerne med manglende begrundelser i sager om boligstøtte og pension skyldes forældede it-systemer, der er under udfasning. Tilsynet gjorde sidste år bestyrelsen opmærksom på, at Udbetaling Danmark skal have fokus på en manuel håndtering, der kan sikre, at retssikkerheden varetages på et tilfredsstillende niveau i overgangsfasen, indtil de nye it-systemer tages i brug. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at det navnlig igen i år er i sager om boligstøtte og social pension, at der er udtalt kritik vedr. mangelfulde begrundelser, partshøring og manglende overholdelse af genvurderingsfristen. Tilsynet har fået oplyst, at Udbetaling Danmark i 2018 er overgået til et nyt it-system til administration af boligstøtte, som giver mulighed for bedre breve og at der fremover vil være detaljerede beregninger i afgørelsesbreve. Tilsynet vil følge området, da kravet om begrundelser i sagerne er en vigtig retssikkerhedsgaranti. Tilsynet har noteret, at Udbetaling Danmark forventer at implementere et nyt pensionssystem omkring årsskiftet 2019/2020. Udbetaling Danmarks bestyrelse har oplyst, at der er iværksat tiltag, der understøtter retssikkerheden i pensionsager, indtil det nye pensionssystem er implementeret. I de afgørelsesbreve, der er sendt ud i forbindelse med efterreguleringen af pensionen for 2017 fremgår det således, at borgerne kan rette henvendelse og få en begrundelse, og Udbetaling Danmark udarbejder detaljerede beregninger i alle klagesager. Tilsynet noterer endvidere, at bestyrelsen har et skærpet fokus på området og løbende følger op over for administrationen. 	
<p>Den nye databeskyttelsesforordning</p> <ul style="list-style-type: none"> Bestyrelsen er ansvarlig for overholdelse af de databeskyttelsesretlige regler – herunder den nye databeskyttelsesforordning. Bestyrelsen har opdateret bilaget til administrationsaftalen mellem bestyrelsen og ATP, hvor det fremgår, at ATP som teknisk og administrativ leverandør skal overholde databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark siden 2016 har haft fokus på implementering af databeskyttelsesforordningen, der først trådte i kraft den 25. maj 2018. Tilsynet finder det væsentligt at bestyrelsen som dataansvarlig har fokus på at overholde de databeskyttelsesretlige regler. På baggrund af det arbejde, der er pågået i forbindelse med implementeringen af databeskyttelsesforordningen forudsætter tilsynet, at Udbetaling Danmarks bestyrelse og ATP som teknisk og administrativ leverandør har aftalt, 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet ønsker at blive underrettet, hvis der skulle opstå problemer med datasikkerheden, og når Udbetaling Danmark sender underretninger til Datatilsynet om brud på datasikkerheden, der er af væsentlig karakter.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
	<p>hvordan der fremadrettet følges op på Udbetaling Danmarks overholdelsen af de databeskyttelsesretlige regler.</p>	
<p>Svagheder ved it-systemer til administration af SFO-ordninger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det fremgår af ordningsregnskaberne for SFO-ordningerne, at Udbetaling Danmark for så vidt angår de opgaver, der vedrører bogføring direkte på statsregnskabet, anvender Moderniseringsstyrelsens it-systemer. Revisionen påpeger, at der er en mangelfuld funktionsadskillelse, og at mange brugere fra Moderniseringsstyrelsen har adgang til de dele af systemet, som alene Udbetaling Danmark skal kunne anvende til bogføring på statsregnskabet. Revisionen anfører, at ressortministerierne selv skal vurdere betydningen af, at mange brugere fra Moderniseringsstyrelsen har adgang til de bogføringskredse, som Udbetaling Danmark er ansvarlig for. • Revisionen anfører, at Udbetaling Danmark er indtrådt i en række fag- og støttesystemer til brug for administration af SFO-ordningerne, hvor der er konstateret svagheder. Der er igangsat systemfornyelse for hovedparterne af it-systemerne. Revisionen anfører, at Udbetaling Danmark skal sikre, at fagsystemerne understøtter en effektiv intern kontrol og administration. 		<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet finder det væsentligt, at bestyrelsen sikrer, at Udbetaling Danmark i samarbejde med Moderniseringsstyrelsen retter op på udfordringerne med manglende rettighedsstyring i it-systemerne (fx Navision Stat), således at det kun er de relevante medarbejdere, der har adgang til at bogføre i de bogføringskredse, som Udbetaling Danmark har ansvaret for. Tilsynet ønsker en status for det igangværende arbejde. • Tilsynet ønsker at få oplyst, om bestyrelsen har en plan for systemfornyelser af fag- og støttesystemerne og ønsker en evt. plan tilsendt.
3. Forbedret borgerservice gennem digital ydelsesadministration baseret på digital selvbetjening mv.		
<p>Borgertilfredshed</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling Danmark måler årligt borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmark. Undersøgelsen fra januar 2018 viser, at borgerne på de fleste ydelsesområder generelt set er tilfredse eller meget tilfredse med servicen i Udbetaling Danmark. Overordnet set er 84 procent tilfredse med Udbetaling Danmark i forbindelse med ansøgning af ydelser. Der er sket en lille tilbagegang med tilfredsheden på pensionsområdet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark undersøger de bagvedliggende årsager for tilbagegang i tilfredshed på pensionsområdet nærmere ved en grundigere analyse. 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
<p>Borgerforbedrende tiltag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling Danmark arbejder løbende med, hvordan nye teknologier kan udnyttes med henblik på at sikre både bedre kundeoplevelser og mere omkostningseffektiv opgaveløsning. • Udbetaling Danmark har afsat 56 mio. kr. over 4 år til borgerforbedrende tiltag. Udbetaling Danmark har i januar 2018 indført en ny selvbetjeningsløsning på barselsområdet, der er baseret på test fra målgruppen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer, at Udbetaling Danmark har løbende fokus på at udarbejde forslag til bedre kundeoplevelser og øget anvendelse af teknolog i driften og Den Fælles Dataenhed. 	
4. Bedre kontrol med fokus på forebyggelse af snyd og fejludbetalinger på eget sagsområde og for andre myndigheder		
<p>Kontrol indenfor områder hvor Udbetaling Danmark er myndighed</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der har været en stigning i antal potentielle kontrolsager leveret fra Den Fælles Dataenhed til Udbetaling Danmarks egen kontrolenhed vedrørende helhedsorienteret kontrol, jf. nøgletalstabel 4.1.3 og 4.2.1. Der har ligeledes været en stigning i antal oprettede kontrolsager. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet noterer den positive udvikling i kontrolindsatsen. Tilsynet bemærker dog, at der i evalueringen af Den Fælles Dataenhed fra 2017 indgår et betydeligt illustrativt potentiale for yderligere anvendelse af Den Fælles Dataenheds leverancer på Udbetaling Danmarks myndighedsområde. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet anmoder Udbetaling Danmarks bestyrelse om at fremsende bestyrelsens strategi og ambitionsniveau på kontrolområdet indenfor Udbetaling Danmarks myndighedsområde samt om at redegøre for, hvordan målene opnås på de enkelte ydelsesområder.
<ul style="list-style-type: none"> • Det fremgår af årsresultat for Udbetaling Danmarks strategi 2017, at helhedsorienteret kontrol på kontroltrin 3 har skabt værdi for 144 mio. kr. i 2017 og opfylder målet på 140 mio. kr. Det fremgår ligeledes, at helhedsorienteret kontrol har afsluttet 11.983 sager på kontroltrin 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet kan ikke genfinde de 144 mio. kr. eller de 11.983 afsluttede sager i nøgletalstaberne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet anmoder Udbetaling Danmark om at oplyse, hvordan de 144 mio. kr. og 11.983 afsluttede sager, der fremgår af årsresultat for Udbetaling Danmarks strategi 2017, indgår i nøgletalstaberne.
<ul style="list-style-type: none"> • Det fremgår af intern revisions revisionsprotokollat til årsrapport 2017, at administrative reguleringer fortsat ikke kan adskilles fra kontrolsager ved opgørelse af kontrolprovenu, jf. også tilsynsbrevet for 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet har gennem flere år anmodet Udbetaling Danmark om at udarbejde en ny metode for opgørelsen af kontrolprovenu på kontroltrin 2, så automatiske reguleringer som følge af de såkaldte eindkomstmodeller samt reguleringer som følge af borgernes egne henvendelser om ændrede forhold ikke tæller med i provenuet. • Tilsynet har modtaget Udbetaling Danmarks forslag til en ny metode for opgørelse af kontrolprovenu på kontroltrin 2 den 23. juni 2018 og har efterfølgende været i dialog med Udbetaling Danmark om metoden. 	

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
	<ul style="list-style-type: none"> Den nye metode anvender registersamkøring til at identificere sager, hvor der er sket ændringer i borgerens oplysninger, som betyder, at ydelsen måske skal stoppes eller reguleres. Efter en visitering af sagerne oprettes egentlige kontrolsager. Det samlede provenu af kontrollen kan opgøres på baggrund af provenuet i de enkelte afsluttede kontrolsager. Automatisk regulering af ydelser i eindkomstmodellerne samt ydelsesreguleringer som følge af borgerens egne henvendelser til Udbetaling Danmark medregnes ikke i kontrolprovenuet. Tilsynet vurderer ud fra det oplyste, at den foreslåede metode opfylder tilsynets ønske om adskillelse af administrative reguleringer fra kontrolsager. Tilsynet vil følge, om modellen fungerer i praksis. 	
<p>Kontrol indenfor områder, hvor kommunerne er myndighed</p> <ul style="list-style-type: none"> En stor del af kontrolindsatsen i kommunerne bygger på registersamkøring udarbejdet af Den Fælles Dataenhed. Kommunerne oplyser kontrolprovenuet til Den Fælles Dataenhed. Det samlede provenu på baggrund af Den Fælles Dataenheds registersamkøring for kommunerne er opgjort til 68,5 mio. kr., jf. af nøgletalstabel 4.2.2. 	<ul style="list-style-type: none"> KL og Udbetaling Danmark har aftalt en fælles metode for opgørelse af kontrolprovenuet. KL har offentliggjort Effektmåling af kommunernes kontrolindsats i 2017. Det samlede provenu på baggrund af Den Fælles Dataenheds registersamkøring er her af kommunerne opgjort til 51,2 mio. kr. Der er dermed en difference på 17,3 mio. kr. mellem de to opgørelser. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anmoder Udbetaling Danmark om at redegøre for, hvordan der kan være så stor forskel på de to beløb i hhv. nøgletalstabelen og KLs effektmålingsrapport, når der er aftalt en fælles metode for opgørelse af provenuet.
<ul style="list-style-type: none"> Det fremgår af ledelsens beretning, at Den Fælles Dataenhed arbejder med at implementere de anbefalinger, der er opstillet i Evalueringen af Den Fælles Dataenhed. 	<ul style="list-style-type: none"> Som det fremgik af Evalueringen af Den Fælles Dataenhed viser figur 4.2.4a og 4.2.4b i nøgletalstaberne, at der er et væsentligt uudnyttet potentiale i at få kommunerne til at anvende Den Fælles Dataenheds leverancer. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet ønsker oplyst, hvilke konkrete initiativer for at øge kommunernes brug af leverancer fra Den Fælles Dataenhed, som Den Fælles Dataenhed er ved at implementere samt status for disse, jf. også ministerens brev til bestyrelsen af 15. december 2017 samt bestyrelsens svar af 20. december 2017.
<p>Personkreds omfattet af kontrol via registersamkøring i Den Fælles Dataenhed</p> <ul style="list-style-type: none"> Udbetaling Danmark har tidligere oplyst, at borgere kun indgår i registersamkøringen i Den Fælles Dataenhed, hvis borgeren har en aktiv sag og der er sket en aktuel ydelsesudbetaling. Ifølge nøgletalstabel 4.2.3 er der i 2017 kontrolleret 52.000 sygedagpengemodtagere. 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet bemærker, at Udbetaling Danmarks forudsætning medfører, at det kun er en andel af sagerne, der bliver omfattet af kontrollen. Hvis en virksomhed f.eks. først anmoder om sygedagpengerefusion, når den ansatte er raskmeldt, vil sagen ikke indgå i registersamkøringen. Med de gældende frister for anmodning om sygedagpengerefusion vil korte sygedagpengeforløb 	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet ønsker oplyst, hvilke initiativer Udbetaling Danmarks bestyrelse har iværksat for at sikre, at alle ydelsesmodtagere er omfattet af kontrolindsatsen.

Tilsynsbrev til bestyrelsen for Udbetaling Danmark 2018 vedrørende 2017

Faktuelle oplysninger fra Udbetaling Danmarks bestyrelse	Tilsynets opmærksomhedspunkter	Tilsynets opfølgende spørgsmål til bestyrelsen
	ikke være omfattet af kontrollen og det vil også ved længere sygefravær være muligt at undgå kontrol, hvis arbejdsgiveren først indsender refusionsanmodninger når personen er raskmeldt. I 2017 modtog 370.000 personer sygedagpenge ifølge jobindsats.dk	