

---

RIGSREVISIONEN



# Notat til Statsrevisorerne om beretning om etablering af Udbetaling Danmark

August  
2013

---

revision  
revision  
revision

**Vedrører:**  
**Statsrevisorernes beretning nr. 5/2012 om etablering af Udbetaling Danmark**

25. juni 2013

**Social- og integrationsministerens redegørelse af 6. juni 2013**

RN 306/13

1. Dette notat handler om de initiativer, som social- og integrationsministeren har iværksat som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens indhold og konklusioner.

## KONKLUSION

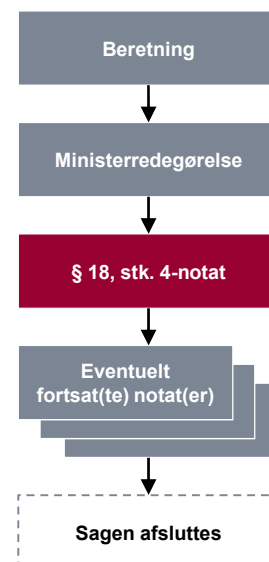
Social- og integrationsministeren oplyser, at der er igangsat en række initiativer til at gennemføre de anbefalinger, der fremgår af beretningen. Dette omfatter:

- Bestyrelsen for Udbetaling Danmark vil følge, om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, og om Udbetaling Danmark leverer en effektiv sagsbehandling og en tilfredsstillende borgerservice.
- Bestyrelsen for Udbetaling Danmark har besluttet at foretage tilfredshedsmålinger i kommunerne og benchmarke Udbetaling Danmarks service i forhold til andre myndigheders service.
- Social- og integrationsministeren har udarbejdet en manual, der beskriver sags-gange mv. i forbindelse med tilsynet, herunder håndtering af klager over Udbetaling Danmark.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- om den økonomiske effektiviseringsgevinst realiseres
- om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, fx vedrørende omfanget af den hjælp og vejledning, kommunerne fortsat skal yde borgerne
- om borgerne oplever en tilfredsstillende service og mindst samme serviceniveau som før etableringen af Udbetaling Danmark
- om Social- og Integrationsministeriet har etableret et effektivt og aktivt overordnet tilsyn.

### Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk)

## I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i januar 2013 en beretning om etablering af Udbetaling Danmark. Beretningen handlede om den nye selvejende institution Udbetaling Danmark, som har fået overdraget ansvaret for en række sagsbehandlingsopgaver, der tidligere var kommunernes ansvar. Beretningen viste, at der er gennemført et omfattende forarbejde i forbindelse med etableringen af Udbetaling Danmark, men at der fortsat er udfordringer og risici forbundet med konstruktionen, som bl.a. stiller store krav til samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, bemærkede de, at Udbetaling Danmark er et højrisikoprojekt, bl.a. på grund af krav om udbetaling til tiden af knap 180 mia. kr. til ca. 2 mio. borgere. Statsrevisorerne konstaterede også, at Udbetaling Danmark er etableret efter et grundigt og omfattende forarbejde, mens det endnu udestår at vurdere resultaterne på en række områder.

4. Dette notat indeholder Rigsrevisionens vurdering af de initiativer, som social- og integrationsministeren har iværksat som følge af beretningen.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk) og på [www.ft.dk/Statsrevisorerne](http://www.ft.dk/Statsrevisorerne).

## II. Gennemgang af social- og integrationsministerens redegørelse

5. Det fremgår af redegørelsen, at social- og integrationsministeren er enig i beretningens konklusioner og anbefalinger samt Statsrevisorernes bemærkninger. Ministeren oplyser også, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark har besluttet at nedsætte et internt sekretariat for bestyrelsen for Udbetaling Danmark. Formålet med sekretariatet er at styrke bestyrelsens grundlag for at tage stilling til drift og udvikling af Udbetaling Danmarks forretningsområde og at understøtte, at bestyrelsens beslutninger er i overensstemmelse med de overordnede kommunale og statslige interesser af strategisk karakter.

### Samarbejdet med kommunerne

6. Beretningen viste, at der er sket en opdeling af sagsområderne mellem kommunerne og Udbetaling Danmark, og at borgerne fortsat kan møde op i kommunernes borgerservice for at få hjælp til fx at kontakte Udbetaling Danmark. Rigsrevisionen anbefalede, at Udbetaling Danmarks bestyrelse og Social- og Integrationsministeriet følger op på, om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende.

Statsrevisorerne bemærkede, at det endnu udestår at vurdere, om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, fx vedrørende omfanget af den hjælp og vejledning, kommunerne fortsat skal yde borgerne.

7. Social- og integrationsministeren oplyser, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark har udviklet instrumenter til at følge op på, om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, og om Udbetaling Danmark leverer en effektiv sagsbehandling og en tilfredsstillende borgerservice. Ministeren oplyser, at der som led i den løbende ledelsesrapportering til bestyrelsen vil blive målt på kommunernes tilfredshed med samarbejdet med Udbetaling Danmark.

Ministeren oplyser også, at samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om bistand til borgerne og om socialt bedrageri vil være et fast og tilbagevendende fokuspunkt i ministerens tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark.

8. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark har fulgt anbefalingerne og taget initiativ til at udvikle instrumenter til at følge op på samarbejdet med kommunerne. Det er endvidere tilfredsstillende, at Social- og Integrationsministeriet har samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark som fokuspunkt i sit tilsyn. Rigsrevisionen vil følge op på, om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende.

### **Serviceniveau og borgertilfredshed**

9. Beretningen viste, at kommunerne og Udbetaling Danmark anvender en KVIK-linje og et Hurtigspor for at give borgerne en god service og for at nå fx en hurtig afgørelse på en ansøgning. Rigsrevisionen anbefalede, at Udbetaling Danmark løbende følger brugen af de 2 initiativer. Beretningen viste også, at Udbetaling Danmark skal tilbyde borgerne mindst samme serviceniveau, som det kommunerne tilbød før overdragelsen af myndighedsansvaret. Rigsrevisionen konstaterede, at der ikke var taget initiativ til generelt at følge op på borgernes tilfredshed med den service, de modtager i kommunerne og i Udbetaling Danmark.

Statsrevisorerne bemærkede, at det endnu udestår at vurdere, om borgerne oplever en tilfredsstillende service og mindst samme serviceniveau som før etableringen af Udbetaling Danmark.

10. Social- og integrationsministeren oplyser, at borgernes rettigheder tydeligt fremgår af lov om Udbetaling Danmark. Kommunerne og Udbetaling Danmark har fastlagt processer, der medvirker til at sikre, at borgerne får den nødvendige assistance, så borgerne ikke risikerer at falde mellem 2 stole i kontakten mellem de 2 myndigheder. I den forbindelse vil ministeren i tilsynet indhente oplysninger fra Udbetaling Danmark om, hvordan der er fulgt op på brugen af KVIK-linjen og Hurtigsporet.

Ministeren oplyser også, at opfølgning på borgernes tilfredshed indgik som et centralt emne for den strategi for Udbetaling Danmark, som bestyrelsen for Udbetaling Danmark vedtog den 14. december 2012. Borgerne skal opleve et stabilt og ensartet serviceniveau, og bestyrelsen besluttede bl.a. at foretage tilfredshedsmålinger i kommunerne og benchmarke Udbetaling Danmarks service i forhold til andre myndigheders service.

Derudover oplyser ministeren, at der i tilsynet vil blive fulgt op på, om bestyrelsen for Udbetaling Danmark følger op på tilfredsheden blandt borgerne og kvaliteten af den service, borgerne modtager.

11. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Social- og Integrationsministeriet vil indhente oplysninger fra Udbetaling Danmark om, hvordan der er fulgt op på brugen af KVIK-linjen og Hurtigsporet. Rigsrevisionen finder det også tilfredsstillende, at ministeriet følger anbefalingerne og i tilsynet vil følge, om bestyrelsen for Udbetaling Danmark følger op på borgernes tilfredshed og kvaliteten af den service, borgerne modtager. Endvidere finder Rigsrevisionen det tilfredsstillende, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark vil benchmarke Udbetaling Danmarks service med andre myndigheders service. Rigsrevisionen vil følge op på ministeriets tilsyn med, om borgerne oplever en tilfredsstillende service.

### **Social- og Integrationsministerens tilsyn med Udbetaling Danmark**

12. Beretningen viste, at Social- og Integrationsministeriets plan for tilsyn ikke forelå færdigbehandlet, da Udbetaling Danmark fik overdraget 1. og 2. del af myndighedsansvaret i henholdsvis oktober og december 2012.

Statsrevisorerne bemærkede, at det endnu udestår at vurdere, om ministeriet etablerer et effektivt og aktivt overordnet tilsyn.

13. Social- og integrationsministeren oplyser, at der er udarbejdet en udførlig manual, der beskriver sagsgange mv. i forbindelse med tilsynet. Ministeren oplyser også, at det er aftalt med bestyrelsen for Udbetaling Danmark, at bestyrelsen som et fast punkt skal overveje, om bestyrelsen af egen drift skal informere tilsynet om væsentlige beslutninger. Endelig oplyser ministeren, at klager over Udbetaling Danmark, som ikke kan påklages til Ankestyrelsen, vil være en fast del af tilsynet, i det omfang ministeriet får kendskab til sådanne klager. Håndtering af klager over Udbetaling Danmark er beskrevet i ministeriets tilsynsmanual.

14. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Social- og Integrationsministeriet har udarbejdet en udførlig manual i forbindelse med tilsynet af Udbetaling Danmark. Rigsrevisionen vil følge, om ministeriet etablerer et effektivt og aktivt overordnet tilsyn.

### **III. Næste skridt i sagen**

15. Rigsrevisionen konstaterer, at social- og integrationsministeren har fulgt Rigsrevisionens anbefalinger, og finder Social- og Integrationsministeriets initiativer tilfredsstillende. Rigsrevisionen gennemførte undersøgelsen på et tidligt tidspunkt i forløbet med etablering af Udbetaling Danmark. Derfor var ikke alle sagsområderne overført fra kommunerne, da beretningen blev afgivet. Overførslen af områderne var afsluttet den 1 marts. 2013.

Statsrevisorerne konstaterer i deres bemærkninger til beretningen, at det endnu udestår at vurdere, om den økonomiske effektiviseringsgevinst kan realiseres.

16. Rigsrevisionen vil følge udviklingen på følgende områder, som Statsrevisorerne i deres bemærkninger konstaterer endnu udestår:

- om den økonomiske effektiviseringsgevinst kan realiseres
- om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, fx vedrørende omfanget af den hjælp og vejledning, kommunerne fortsat skal yde borgerne
- om borgerne oplever en tilfredsstillende service og mindst samme serviceniveau som før etableringen af Udbetaling Danmark
- om Social- og Integrationsministeriet etablerer et effektivt og aktivt overordnet tilsyn.

Lone Strøm