

Til beskæftigelsesminister Troels Lund Poulsen

7.september 2017

Redegørelse for forlængede sagsbehandlingstider på udbetalingen af barselsdagpenge

Udbetaling Danmarks bestyrelse modtog den 16. august 2017 en skriftlig henvendelse fra beskæftigelsesministeren, hvori Udbetaling Danmarks bestyrelse bedes om at udarbejde en skriftlig redegørelse vedrørende manglende udbetalinger af barselsdagpenge.

Som led i Udbetaling Danmarks konkurrenceudsættelse af en række tidligere kommunale IT-systemer blev et nyt system til udbetaling af barselsdagpenge sat i drift den 6. juni 2017. I forbindelse med overgangen fra det gamle til det nye system har en planlagt nedlukning af sagsbehandlingen medført forlængede sagsbehandlingstider for en række borgere og virksomheder. Gennem iværksættelse af en række tiltag, herunder tilførsel af ekstra ressourcer samt anvendelse af a conto-udbetalinger, er sagsbehandlingstiderne for udbetaling af barselsdagpenge normaliseret ved den månedlige udbetaling, der blev gennemført den 31. august 2017. Der er dog fortsat i mindre omfang forlængede sagsbehandlingstider på udvalgte ændringer fra borgere, eksempelvis ferie midt i orlov, og mere komplekse refusionssager til virksomheder. Det skal bemærkes, at de almindelige automatiske månedsudbetalinger, der er blevet foretaget i det nye system siden idriftsættelsen er foregået planmæssigt.

Udbetaling Danmarks bestyrelse er løbende blevet orienteret om idriftsættelsen af det nye IT-system til udbetaling af barselsdagpenge.

I det følgende redegøres nærmere for årsagerne til de forlængede sagsbehandlingstider samt de tiltag, der er blevet iværksat for at sikre, at borgere og virksomheder fremadrettet får behandlet deres ansøgninger inden for den af Udbetaling Danmarks bestyrelse fastsatte frist. Bestyrelsen for Udbetaling Danmark har fastsat sagsbehandlingsfristen for behandlingen af sager om barselsdagpenge til 20 dage, hvilket betyder, at 80-90 pct. af sagerne skal behandles indenfor 20 dage. I praksis har Udbetaling Danmark dog historisk behandlet sagerne indenfor 15 dage.

Udbetaling Danmarks forberedelse op til overgangen til det nye IT-system

I forbindelse med overgangen fra det gamle til det nye IT-system har Udbetaling Danmarks behandling af barselsdagpengesager planmæssigt været indstillet i perioden fra den 24. maj 2017 til den 5. juni 2017. Indstillingen af sagsbehandlingen er normal

praksis og nødvendig, når data skal konverteres fra et IT-system til et andet. Selve konverteringen af data fra det gamle til det nye system tager flere dage og det er afgørende, at der ikke ændres i de eksisterende sager eller tilføjes nye sager i denne periode, hvis konverteringen skal ske succesfuldt. Lukkeperioden har derfor været kendt af Udbetaling Danmark gennem hele implementeringsperioden og er bevidst blevet placeret i forbindelse med weekend og helligdage. Udbetaling Danmark ansatte derfor ekstra vikarer til lukkeperioden og var dermed forberedt på at håndtere de manuelle sager, som konverteringen af data ville medføre.

Udbetaling Danmarks drift har dertil også forberedt sig på at nedbringe sagsmængderne til et lavere niveau end normalt forud for lukkeperioden. Dette ses tydeligt i udbetalingen af ydelseskroner i marts, april og maj 2017, hvor de var markant højere sammenlignet med de tilsvarende måneder året før.

Endelig er både arbejdsgivere og borgere blevet opfordret til at indberette/ansøge tidligere for, at Udbetaling Danmark har kunnet behandle sagerne inden den varslede lukkeperiode. Udbetaling Danmark har blandt andet udsendt et orienteringsbrev til virksomheder organiseret under Dansk Industri og Danske Erhverv, Håndværksrådets medlemmer, lønservicebureauer, a-kasserne og regionerne, lagt telefonfraser på Udbetaling Danmarks Borger- og Kviklinje for barselsdagpenge samt opdateret borger.dk, virk.dk og NemRefusion med information om lukkeperioden.

Konsekvenserne af lukkeperioden – ophobning af sager og flere telefonhenvendelser

Da borgerne løbende søger om barselsdagpenge og indberetter ændringer til deres barselsorlov/barselsdagpenge, indkom der som forventet nye ansøgninger og ændringer i løbet af lukkeperioden, hvilket resulterede i en forventet ophobning af sager. Disse er blevet behandlet efter idriftsættelsen af det nye IT-system den 6. juni 2017 i takt med, at der indkom nye ansøgninger løbende, hvorfor sagsmængderne har været større end normalt. Den øgede sagsmængde har resulteret i, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i en periode har ligget ca. 5 dage over den af bestyrelsen fastsatte sagsbehandlingsfrist på 20 dage. Flere borgere har derfor oplevet, at deres sager ikke er blevet behandlet inden for den frist, der fremgår af borger.dk.

Udbetaling Danmark har måttet erkende, at det har taget længere tid end først antaget at komme tilbage til den normale drift med opfyldelse af sagsbehandlingsfristen på 20 dage. Dette skyldes, at kompleksiteten i forbindelse med konverteringen af data er meget høj, og at Udbetaling Danmark har prioriteret at tjekke det konverterede data ekstra grundigt for at sikre kvaliteten. Dette har resulteret i flere manuelle sager, og Udbetaling Danmark har derfor undervurderet antallet af medarbejdere, der var behov for, for at komme tilbage til den normale drift.

I tilgift til de større sagsmængder medførte enkeltsager omtale i medierne, som har resulteret i væsentligt flere telefonopkald end normalt – også fra borgere der blot ville sikre sig, at de ikke kom til at vente ligesom i de omtalte mediesager. Der har endvidere været eksempler på sager i pressen, hvor en borger har klaget over ikke at have fået udbetalt sine barselsdagpenge, men hvor borgeren selv havde afvist Udbetaling Danmarks tilbud om a conto-udbetaling af barselsdagpengene. Håndteringen af den

større mængde telefonhenvendelser gjorde det vanskeligt for Udbetaling Danmark at behandle det planlagte antal sager.

Dertil kommer, at der i forbindelse med udbetalingerne den 30. og 31. juli 2017 kan have været borgere, der har oplevet forsinkelser af deres udbetalinger som følge af en udefrakommende driftsforstyrrelse i form af et nedbrud hos NemKonto, hvilket ligeledes genererede flere telefonhenvendelser til Udbetaling Danmark.

Afhjælpningstiltag

For at håndtere det midlertidige pres på barselsdagpengeområdet har Udbetaling Danmark iværksat en række afhjælpende tiltag, herunder:

- Tilførsel af ekstra ressourcer til sagsbehandling og besvarelse af telefoner
- Udvidede åbningstider på telefonerne
- Anvendelse af a conto-udbetalinger
- Særsendt orientering af borgere om dato for udbetalingen af deres barselsdagpenge

For at genopnå en normal drift har Udbetaling Danmark tilført ekstra ressourcer på barselsdagpengeområdet til både sagsbehandling og besvarelse af telefoner. Den ekstra bemanning har ligeledes omfattet ekstra arbejde i hverdage og i weekenderne.

Dernæst har Udbetaling Danmark for at håndtere det stigende antal telefonopkald udvidet åbningstiderne på telefonerne alle hverdage fra kl. 16 til kl. 18. Der er blevet informeret om de udvidede åbningstider på borger.dk.

For det tredje har Udbetaling Danmark i de tilfælde, hvor borgere har henvendt sig telefonisk om forsinkede udbetalinger af barselsdagpenge, sikret at borgeren fik sine barselsdagpenge med det samme.

Endelig sendte Udbetaling Danmark den 16. august 2017 via meddelelse i eBoks en orientering til de borgere, der havde ansøgt om barselsdagpenge og måtte forventes at opleve en længere sagsbehandlingstid end de af bestyrelsen fastsatte 20 dage. Af meddelelsen fremgik det, at Udbetaling Danmark ville udbetale borgerens barselsdagpenge senest den 31. august 2017. Endvidere oplyste Udbetaling Danmark borgeren om muligheden for at henvende sig telefonisk til Udbetaling Danmark, hvis borgeren ikke kunne vente med sin udbetaling til den 31. august 2017.

For virksomheder med forlænget sagsbehandlingstid gælder ligeledes, at Udbetaling Danmark løbende udbetaler refusion til virksomheder, der henvender sig. Den 18. august 2017 sendte Udbetaling Danmark derfor ligeledes en orientering om forlænget sagsbehandlingstid til de berørte virksomheder med tilbud om a conto-udbetaling til virksomheder, som havde anmeldt og søgt om refusion, og hvor der ikke var brug for at indhente yderligere oplysninger. Der har kun været få henvendelser fra virksomheder, der har behov for en a conto-udbetaling. Udbetaling Danmark udbetaler dagligt refusioner til virksomheder, men enkelte virksomheder vil dog stadig opleve en for-

længet sagsbehandlingstid. Dette relaterer sig i særlig grad til mere komplekse sager, eksempelvis hvor refusionssagen vedrører flere arbejdsgivere, eller hvor der skal indhentes lægeattest.

Nuværende status for udbetalingen af barselsdagpenge samt sagsbehandlingstider

Det nye IT-system til udbetaling af barselsdagpenge fungerer som det skal og udbetalte ved systemets første store månedlige udbetaling af barselsdagpenge den 29. juni ca. 278 mio. kr. til ca. 25.000 borgere. Det nye IT-system er langt bedre end det forrige og har foruden at reducere IT-omkostninger for kommunerne også medført, at Udbetaling Danmark fremover har et hurtigere og mere fleksibelt udbetalingssystem til rådighed. NNIT, der er leverandør af det nye IT-system, har gjort en stor indsats i forbindelse med idriftsættelsen. Driftsmodning er dog normalt, og fejl kan ikke undgås, men Udbetaling Danmark har sammen med leverandøren NNIT stor opmærksomhed på at kontrollere ekstra i startfasen.

Med de iværksatte tiltag er Udbetaling Danmarks sagsbehandlingstider for udbetaling af barselsdagpenge igen normaliseret efter den store månedlige udbetaling, der blev gennemført den 31. august 2017, hvor Udbetaling Danmark udbetalte 294 mio. kr. til 27.319 borgere. Som tidligere beskrevet er der fortsat forlængede sagsbehandlingstider på udvalgte ændringer fra borgere og mere komplekse refusionssager til virksomheder. Begge dele er i mindre omfang og under hurtig nedbringelse.

Udbetaling Danmark er meget tilfreds med det nye IT-system til udbetaling af barselsdagpenge, da det understøtter en hurtigere og mere fleksibel udbetaling til gavn for såvel borgere som virksomheder. En væsentlig forudsætning for behandlingen af barselsdagpengeansøgninger er dog fortsat, at alle nødvendige oplysninger fra henholdsvis arbejdsgiver og borger er tilgængelige. Derfor vil der altid være sager, der vil have en længere sagsbehandlingstid end den af bestyrelsen fastsatte frist.

Med venlig hilsen



Frank Jensen
Bestyrelsesformand for Udbetaling Danmark