



Folketingets Beskæftigelsesudvalg  
[lov@ft.dk](mailto:lov@ft.dk)

Styrelsen for Arbejdsmarked  
og Rekruttering

Vermundsgade 38

2100 København Ø

T +45 72 21 74 00

E [star@star.dk](mailto:star@star.dk)

[www.star.dk](http://www.star.dk)

CVR 55568510

22. april 2021

J.nr. 2021-2164

### **Orientering om Ankestyrelsens praksisundersøgelse vedrørende omgørelse af påklagede afgørelser på boligstøtteområdet i Udbetaling Danmark**

Som beskæftigelsesminister fører jeg tilsyn med, om bestyrelsen for Udbetaling Danmark sikrer en lovmedholdelig administration i Udbetaling Danmark.

For mig er det afgørende, at retssikkerheden i Udbetaling Danmark er høj og at borgerne får de ydelser, de har krav på. Og som det blandt andet fremgår af mit tilsynsbrev fra 2020, er jeg overordnet set tilfreds med kvaliteten af sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark.

Udbetaling Danmark har allerede i dag et tæt samarbejde med Ankestyrelsen både i forbindelse med de konkrete sager, der bliver vurderet af Ankestyrelsen som klageinstans og i form af en løbende dialog om kvaliteten i sagsbehandlingen. Som et supplerende redskab har Ankestyrelsen som noget nyt fået mulighed for at foretage praksisundersøgelser på Udbetaling Danmarks område.

Jeg har som led i mit tilsyn fulgt med i udviklingen i omgørelsesprocenten, når Udbetaling Danmark genvurderer en klagesag. Jeg bad derfor i 2020 Ankestyrelsen om at foretage en praksisundersøgelse i Udbetaling Danmark vedrørende omgørelser af påklagede sager om genberegning på boligstøtteområdet. I orienteres hermed om undersøgelsens resultater.

Baggrunden for undersøgelsen er, at Udbetaling Danmark i 2019 omgjorde 12 procent af 6.555 behandlede klager på boligstøtteområdet uden at der var kommet nye oplysninger i sagen.

Formålet med undersøgelsen er at understøtte læring i Udbetaling Danmark med henblik på at sikre, at flere boligstøttemodtagere får en korrekt afgørelse første gang. Jeg har i den sammenhæng noteret mig, at Udbetaling Danmarks administration og bestyrelse har taget konklusionerne i undersøgelsen til efterretning og er gået i gang med at forankre anbefalingerne, hvilket forventes at nedbringe omgørelsesprocenten.

Jeg vil fremhæve følgende hovedpointer fra praksisundersøgelsen:

- Undersøgelsen ser på 45 sager, hvor Udbetaling Danmark har omgjort afgørelser om genberegning af boligstøtte i klageprocessen, hvor der *ikke* er kommet nye oplysninger i sagen (remonstration).
- Undersøgelsen viser at Udbetaling Danmark i 11 af sagerne først anvender oplysninger om indkomster fra indkomstregistret ved genvurderingen i tilfælde, hvor Udbetaling Danmark skal flytte en indkomst fra en måned til en anden. Udbetaling Danmark oplyser, at de allerede er ved at rette op på dette, således at der tages højde for oplysningerne i den første afgørelse.
- Undersøgelsen viser endvidere, at et mindre antal afgørelser oprindeligt var rigtige, men bliver rettet forkert ved genvurderingen. Fx handler fire af sagerne om afgørelser om efterbetaling eller regulering, som ikke er korrekte, fordi indkomsten ikke skulle have været fordelt på tidligere måneder. Udbetaling Danmark oplyser, at de bl.a. vil tydeliggøre instrukserne til sagsbehandlerne, og sikre at instrukserne forankres og fortolkes korrekt i organisationen.

Jeg skal gøre opmærksom på, at undersøgelsen medtager 13 sager om dobbeltindkomst, som Udbetaling Danmark ved en fejl har sendt til Ankestyrelsen. Undersøgelsens tabeller og figurer inkluderer disse sager. Undersøgelsen giver derfor ikke et entydigt billede af, hvad der skal betragtes som fejladministration. Undersøgelsen kan derfor kun i et vist omfang danne grundlag for arbejdet med at nedbringe remonstrationsprocenten.

Jeg vil fortsat i forbindelse med tilsynet med bestyrelsen have fokus på udviklingen i omgørelsesprocenten og i den forbindelse følge op på, hvordan Udbetaling Danmark har implementeret Ankestyrelsens anbefalinger fra undersøgelsen.

Venlig hilsen

Peter Hummelgaard