

RIGSREVISIONEN



Notat til Statsrevisorerne om beretning om fejludbetalinger af sociale ydelser

Juni
2014

revision
revision
revision

Vedrører:**Statsrevisorernes beretning nr. 10/2013 om fejludbetalinger af sociale ydelser**

27. maj 2014

RN 302/14

Beskæftigelsesministens redegørelse af 28. april 2014**Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholdes redegørelse af 29. april 2014**

1. Dette notat handler om de initiativer, som ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold (herefter socialministeren) og beskæftigelsesministeren har iværksat som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens indhold og konklusioner.

KONKLUSION

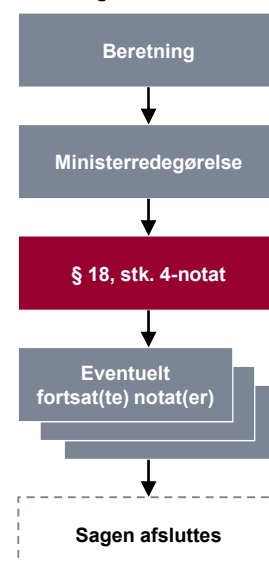
Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriet har iværksat en række initiativer under det tværministerielle samarbejde om effektiv sagsbehandling og kontrol. Initiativerne er målrettet alle kilder til fejludbetalinger og handler om:

- øget automatisering af sagsbehandlingen
- fællesoffentlig kontrol
- effektiv opsætning og håndtering af digitale adviser i den løbende sagsbehandling
- bedre adgang til aktuelle formueoplysninger
- bedre kontrol af ægteskabs- og bopælsregistrering, flytninger mv.
- opfølgning på indsats og effekt.

Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at ministerierne har iværksat initiativer, der er målrettet fejludbetalinger af sociale ydelser. Rigsrevisionen konstaterer samtidig, at ministerierne ikke har fastsat mål for effekten af initiativerne og ikke har tilvejebragt grundlaget for at vurdere initiativernes effekt.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- fremdriften i forhold til at implementere initiativer for at mindske omfanget af fejludbetalinger af sociale ydelser
- opstillingen af mål for og dokumentation af effekten af implementerede initiativer.

Sagsforløb for en større undersøgelse

Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i februar 2014 en beretning om fejludbetalinger af sociale ydelser. Beretningen handlede om Beskæftigelsesministeriets, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds (herefter Socialministeriet) og kommunernes indsats for at mindske omfanget af fejludbetalinger. Beretningen viste, at der er følgende 3 kilder til, at der kan ske fejludbetaling af sociale ydelser:

- Myndighedsfejl er fx fejl, som kan ske, hvis en myndighed træffer beslutning om at tildele en ydelse til en borger på et forkert grundlag.
- Borgerfejl er fx fejl, som kan ske, hvis en borger ikke har forstået sin oplysningspligt og derfor ikke fortæller de offentlige myndigheder om ændringer i sine personlige forhold af betydning for en tildelt ydelse.
- Snyd er fx fejl, som sker, når en borger giver urigtige oplysninger eller undlader at give relevante oplysninger til en myndighed for at opnå en social ydelse.

Beretningen viste, at ministerierne ikke har præcise estimater af omfanget af fejludbetalinger af sociale ydelser. Desuden viste beretningen, at både ministerier og kommuner blandt de 3 fejlkilder har haft mindst fokus på at forebygge borgerfejl.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, bemærkede de, at der er en samfundsøkonomisk gevinst og en gevinst for borgernes retsopfattelse ved forebyggelse af, at der sker fejludbetalinger af sociale ydelser, frem for efterfølgende kontrol.

Statsrevisorerne fandt det ikke tilfredsstillende:

- at Beskæftigelsesministeriet og Socialministeriet ikke har haft en strategi eller mål for indsatsen mod fejludbetalinger af sociale ydelser
- at kommunernes indsats mod fejludbetalinger i mindre grad har været rettet mod at forebygge fejl hos borgerne
- at myndighedernes kommunikation med borgerne i flere tilfælde er præget af så svært sprog og dårlig opsætning af breve og skemaer, at borgerne ikke forstår deres ret og pligt, når de er modtagere af sociale ydelser.

4. Dette notat indeholder Rigsrevisionens vurdering af de initiativer, som socialministeren og beskæftigelsesministeren har iværksat som følge af beretningen.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Gennemgang af ministrenes redegørelser

Strategi og mål for indsatsen mod fejludbetalinger af sociale ydelser

5. Beretningen viste, at Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriet ikke har formuleret en samlet strategi for indsatsen mod fejludbetalinger af sociale ydelser, og at de ikke har en tidsplan eller konkrete mål for, hvilke resultater de vil opnå. Rigsrevisionen fandt, at ministerierne mangler et grundlag for at kunne vurdere, hvornår og med hvilken effekt deres initiativer er gennemført i forhold til at reducere omfanget af fejludbetalinger.

Statsrevisorerne bemærkede, at indsatsen har fokuseret på kontrol og digitalisering af sagsbehandlingen og i mindre grad på, hvilken effekt og hvilke resultater man ville opnå.

De 2 ministre oplyser, at de er enige med Statsrevisorerne i, at det er relevant at have en strategi for den tværministerielle indsats mod fejludbetalinger. Det er ministrenes vurdering, at de initiativer, der er henholdsvis iværksat og gennemført, har et sammenhængende strategisk sigte, og at disse indsatser kan udgøre grundlaget for en fremadrettet strategisk ramme for at imødegå fejludbetalinger.

De igangsatte initiativer sker inden for den tværministerielle arbejdsgruppe om effektiv sagsbehandling og kontrol, der har baggrund i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Ministrene oplyser, at et analysearbejde i dette regi har ført til forslag til 6 initiativer, som kan medvirke til en mere sammenhængende og koordineret indsats for effektiv sagsbehandling og kontrol på kort og mellemlangt sigt. Ministrene oplyser, at de 6 initiativer er følgende:

- *Øget automatisering af sagsbehandlingen: Særligt fokus på modeller for yderligere anvendelse af data fra SKATs indkomstregister i sagsbehandlingen*
Regeringen har den 26. marts 2014 fremsat et lovforslag, der skal sikre automatisering af sagsbehandlingen på pensions- og boligstøtteområdet.
- *Fællesoffentlig kontrol: Mere målrettet og effektiv kontrolindsats på tværs af de sociale ydelser*
Der er igangsat en analyse, der skal pege på konkrete løsninger til, hvordan kontrolindsatsen kan organiseres effektivt. Analysen er forankret i arbejdsgruppen om effektiv sagsbehandling og kontrol og forventes afsluttet i foråret 2014.
- *Effektiv opsætning og håndtering af digitale adviser i den løbende sagsbehandling: Implementering af adviser om ændringer i CPR-register, indkomst mv.*
Socialministeren oplyser, at der på Udbetaling Danmarks område forventes en betydelig reduktion i antallet af fejludbetalinger fra 2014. For kommunerne forventer ministeren et længere implementeringsforløb.
- *Bedre adgang til aktuelle formueoplysninger: Bedre og hyppigere adgang til formuedata på ydelsesområder, hvor borgerens formue indgår som kriterium*
Der er igangsat en analyse af forudsætningerne for tilvejebringelse af mere aktuelle og detaljerede formuedata. Analysearbejdet er forankret i SKAT og forventes afsluttet i foråret 2014.
- *Bedre kontrol af ægteskabs- og bopælsregistrering, flytninger mv.*
Socialministeren oplyser, at arbejdet foregår i KL og i kommunerne. Ministrene har ikke oplyst en tidsplan for implementeringen af initiativet.
- *Opfølgning på indsats og effekt*
Dette omfatter bl.a. fokus på implementering af indikatorer til at følge op på effekten af den igangsatte indsats. Regeringen og KL er i aftale af 13. juni 2013 om kommunernes økonomi for 2014 blevet enige om at følge op på indsats og effekt.

6. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriet indgår i et samarbejde om at implementere initiativer, der skal mindske omfanget af fejludbetalinger. De 2 ministres redegørelser henviser i det væsentlige til de oplysninger om ministeriernes initiativer på området, som allerede fremgår af beretningen.

Det er Rigsrevisionens vurdering, at ministerierne endnu ikke har tilvejebragt et tilfredsstillende grundlag for at udføre en strategisk velfunderet indsats på området, som omfatter udbetaling af sociale ydelser for ca. 267 mia. kr. årligt.

Rigsrevisionen konstaterer, at ministerierne ikke har opstillet effektmål for de beskrevne initiativer. Rigsrevisionen konstaterer endvidere, at ministerierne endnu ikke har tilvejebragt den viden, der er nødvendig for at dokumentere effekten af initiativer mod fejludbetalinger af sociale ydelser. Rigsrevisionen bemærker i den forbindelse, at regeringen og KL i juni 2013 indgik aftale om at følge op på indsats og effekt af igangsatte initiativer. Dette arbejde er endnu ikke afsluttet.

Rigsrevisionen vil følge implementeringen af initiativerne samt opstillingen af mål for og dokumentation af initiativernes effekt.

Kommunernes indsats for at forebygge fejl hos borgerne

7. Beretningen viste, at kommunerne i deres tilrettelæggelse af indsatsen mod fejludbetalinger har lagt mest vægt på at forhindre snyd og fejl i sagsbehandlingen og mindst vægt på at forebygge borgerfejl.

Statsrevisorerne bemærkede, at fejl hos borgeren kan opstå, hvis borgeren ikke har forstået sin pligt til at oplyse ændring af adresse, indkomst, formue mv. Engelske undersøgelser viser, at fejl hos borgerne er den største kilde til fejludbetalinger i England.

De 2 ministre oplyser, at de er enige med Statsrevisorerne i, at indsatsen mod fejludbetalinger skal fokusere på alle fejlkilder. Begge ministre oplyser, at initiativerne fra arbejdsgruppen om effektiv sagsbehandling og kontrol også er målrettet borgerfejl. Ud over de skitserede initiativer vil ministerierne fortsætte drøftelserne om de udbetalende myndigheders indsats i den tværministerielle arbejdsgruppe under Socialministeriet, hvor også KL og Udbetaling Danmark deltager.

8. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriet vil indgå i dialog med kommunerne om muligheden for at minimere omfanget af borgerfejl. Rigsrevisionen vil følge implementeringen af initiativerne fra arbejdsgruppen om effektiv sagsbehandling og kontrol og dokumentationen af deres effekt.

Myndighedernes kommunikation med borgerne, når de er modtagere af sociale ydelser

9. Beretningen viste, at svært sprog og dårlig opsætning af breve og skemaer kan føre til, at borgere ikke forstår, hvad myndighederne beder dem om. I nogle tilfælde kan det føre til, at borgerne undlader at indberette oplysninger eller afgiver forkerte oplysninger til det offentlige.

Statsrevisorerne bemærkede, at god skriftlig kommunikation bliver stadig vigtigere på grund af den stigende digitalisering af kommunikationen mellem borgere og myndigheder.

Socialministeren er enig med Statsrevisorerne i dette.

Begge ministre bemærker, at det er de udbetalende myndigheder, der har ansvaret for at sikre, at borgerne modtager en korrekt og forståelig vejledning og øvrig skriftlig kommunikation.

Socialministeren oplyser, at Socialministeriet fører tilsyn med Udbetaling Danmark og allerede har gjort opmærksom på indholdet i Rigsrevisionens beretning, herunder at Udbetaling Danmark skal have fokus på at give borgerne en korrekt og forståelig vejledning, og at den skriftlige kommunikation skal være forståelig og juridisk korrekt. Ministeren oplyser, at ministeriet gennem tilsynet fortsat vil have fokus på dette emne.

Beskæftigelsesministeren oplyser, at Beskæftigelsesministeriet over for KL har understreget de udbetalende myndigheders pligt til at hjælpe borgerne ved at give dem korrekt og forståelig vejledning og ved at udforme skriftligt materiale på en måde, så det er forståeligt og juridisk korrekt. KL har i forlængelse heraf oplyst, at KL arbejder på at sikre en god kommunikation med borgerne i tilknytning til udviklingen af bl.a. brugervenlige selvbetjeningsløsninger for at hjælpe borgerne, så de undgår at begå fejl. Som opfølgning på beretningen vil ministeriet fortsætte drøftelserne med KL.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriet er i dialog med de udbetalende myndigheder om deres ansvar for at sikre, at borgerne kan forstå deres kommunikation.

III. Næste skridt i sagen

11. Rigsrevisionen vil følge udviklingen på følgende områder:

- fremdriften i forhold til at implementere initiativer for at mindske omfanget af fejludbetalinger af sociale ydelser
- opstillingen af mål for og dokumentation af effekten af implementerede initiativer.

Lone Strøm