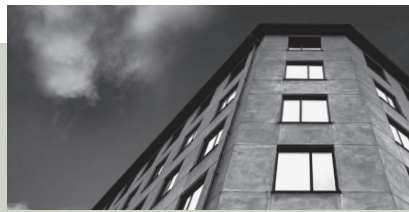


RIGSREVISIONEN



Rigsrevisionens notat om beretning om
**fejludbetalinger af
sociale ydelser**



November 2016

Opfølgning i sagen om fejludbetalinger af sociale ydelser (beretning nr. 10/2013)

14. oktober 2016

RN 308/16

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om fejludbetalinger af sociale ydelser, som blev indledt med en beretning i 2014. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 27. maj 2014.

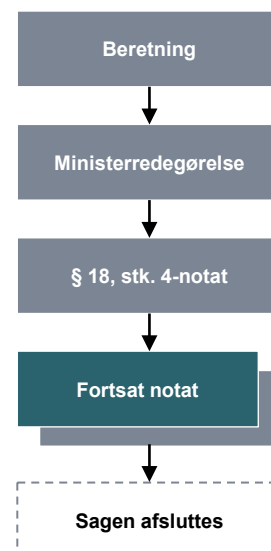
KONKLUSION

Rigsrevisionen vurderer samlet set, at Beskæftigelsesministeriet i regi af Styregruppen for fejludbetalinger og kontrol har iværksat og bidraget til tilfredsstillende fremdrift for en række initiativer. Rigsrevisionen finder det bl.a. tilfredsstillende, at den første fællesoffentlige effektmåling af kontrolindsatsen mod fejludbetalinger blev gennemført i 2016. Rigsrevisionen vurderer derfor, at sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- En række lovændringer har gjort det muligt at benytte informationer fra SKATs indkomstregister direkte i sagsbehandlingen i forhold til en række sociale ydelser.
- Både Udbetaling Danmark og størstedelen af kommunerne måler på effekten af den del af kontrolindsatsen, der sker efter udbetalingen af sociale ydelser.
- Der er planer for dels at evaluere, dels at udvikle metoden til at gennemføre effektmålinger af den samlede indsats mod fejludbetalinger.

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, det daværende Ministerium for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold (herefter Socialministeriet) og kommunernes indsats for at mindske omfanget af fejludbetalinger af sociale ydelser.

Beretningen viste, at der er 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.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, bemærkede de:

- 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.

Ved kongelig resolution af 28. juni 2015 er de ressortområder under Socialministeriet, som beretningen vedrører, overført til Beskæftigelsesministeriet.

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgningsskema afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

Opfølgningsskema	Status
Opstilling af initiativer målrettet alle kilder til fejludbetalinger (myndighedsfejl, borgerfejl og snyd).	Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 27. maj 2014.
Fremdriften i forhold til at implementere initiativer for at mindske omfanget af fejludbetalinger af sociale ydelser.	Behandles i dette notat.
Opstilling af mål for og dokumentation af effekten af implementerede initiativer.	Behandles i dette notat.

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på de punkter, der ikke tidligere er afsluttet.

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

Styregruppen for fejludbetalinger og kontrol

Styregruppen skal sikre den overordnede koordinering af og opfølgning på myndighedernes arbejde med en fællesoffentlig helhedsorienteret indsats mod fejl og snyd. Gruppen består af Finansministeriet (formand), KL, ATP/Udbetaling Danmark, Beskæftigelsesministeriet, Skatteministeriet, SKAT, Justitsministeriet, Social- og Indenrigsministeriet og Ministeriet for Børn, Undervisning og Ligestilling.

II. Beskæftigelsesministeriets initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Beskæftigelsesministeriets initiativer i forhold til de udestående opfølgningsskemaer. Gennemgangen er baseret på en redegørelse fra Beskæftigelsesministeriet med dertilhørende dokumentation.

7. Rigsrevisionen har siden afgivelsen af notat til Statsrevisorerne af 27. maj 2014 fulgt området gennem løbende korrespondance med Beskæftigelsesministeriet og medlemmer af Styregruppen for fejludbetalinger og kontrol (herefter Styregruppen). Vi har særligt afventet, at der forelå konkrete resultater af arbejdet med at gennemføre effektmålinger af den fællesoffentlige kontrolindsats mod fejludbetalinger af sociale ydelser.

Fremdriften i Beskæftigelsesministeriets initiativer

8. Rigsrevisionen anbefalede i beretningen, at de ansvarlige ministerier i samarbejde med kommunerne tilrettelægger deres indsats for at mindske omfanget af fejludbetalinger, så den tager udgangspunkt i både myndighedsfejl, borgerfejl og snyd. De ansvarlige ministerier oplyste i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 27. maj 2014, at de havde iværksat en række initiativer målrettet både myndighedsfejl, borgerfejl og snyd. Initiativerne 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.

Hertil kommer et initiativ om at sikre opfølgning på indsats og effekt, som vi vil behandle særskilt i pkt. 11-14.

9. Beskæftigelsesministeriet oplyser i sin redegørelse, at arbejdet med at realisere initiativerne foregår i Styregruppen. På baggrund af ministeriets redegørelse viser Rigsrevisionens gennemgang følgende om fremdriften for de iværksatte initiativer:

Digitale adviser

Kommunerne og Udbetaling Danmark modtager digitale underretninger, når der sker ændringer i borgernes forhold, som kan have betydning for størrelsen af den ydelse, borgeren modtager. Det kan fx være en ændring i borgerens adresse eller indkomst.

Initiativ	Formål	Fremdrift
Øget automatisering af sagsbehandlingen	Formålet er at sikre, at udbetaling af ydelser sker på mere fyldestgørende grundlag ved at anvende data fra SKATs indkomstregister EIndkomst direkte i sagsbehandlingen. Det skal medvirke til at mindske omfanget af myndighedsfejl, borgerfejl og snyd.	Folketinget har gennem ny lovgivning vedtaget nye regler, der sikrer mulighed for at anvende data fra EIndkomst i forbindelse med udbetalingen af en række ydelser. Oplysninger fra EIndkomst indgår nu direkte i sagsbehandlingen for en række ydelser. Rigsrevisionen vurderer, at der har været tilfredsstillende fremdrift.
Fællesoffentlig kontrol	Formålet er at sikre en bedre organisering af kontrolindsatsen på tværs af de sociale ydelser med henblik på at forhindre snyd.	En dataenhed blev oprettet hos Udbetaling Danmark den 1. november 2015 med beføjelser til at gennemføre registersammenkøringer med henblik på at opdage snyd. Både Udbetaling Danmark og kommunerne kan trække sager fra registersammenkøringen i dataenheden. Størstedelen af landets kommuner har benyttet sig af dette i 1. halvår 2016. Rigsrevisionen vurderer, at der har været tilfredsstillende fremdrift.
Effektiv opsætning og håndtering af digitale adviser i den løbende sagsbehandling	Formålet er at sikre, at løbende ændringer i borgernes forhold håndteres hurtigt, effektivt og korrekt i kommunerne, der derved omgående kan justere beløbet for den tilkendte ydelse. Det skal mindske omfanget af myndighedsfejl, borgerfejl og snyd.	KL udarbejdede i april 2014 en håndbog, der havde til formål at udbrede god praksis for effektiv opsætning og behandling af adviser blandt kommunerne. KL gennemførte siden en spørgeskemaundersøgelse, hvor en majoritet af kommunerne gav udtryk for, at de har taget stilling til anbefalinger fra håndbogen. Rigsrevisionen vurderer, at der har været tilfredsstillende fremdrift i initiativet. Rigsrevisionen opfordrer Styregruppen, KL og kommunerne til fremadrettet løbende at undersøge og sikre sig, at kommunernes advisopsætning har en ensartet og høj kvalitet.
Bedre adgang til aktuelle formueoplysninger	Formålet er at sikre, at udbetaling af ydelser sker på mere fyldestgørende grundlag ved at anvende data om borgerens formue fra SKAT. Det vil mindske borgerens oplysningspligt og dermed minimere risikoen for borgerfejl og snyd.	SKAT har gennemført en analyse, der viser, at ydelsessagerne i flere tilfælde beregnes på baggrund af data, der er op til 2 år gamle. Som en del af initiativ 2.3 om korrekte udbetalinger og bedre borgerdata under Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2016-2020 indgår en planlagt analyse af, hvordan det sikres, at formueregistret har det rette indhold og den rette tilgængelighed og kvalitet. Beskæftigelsesministeriet oplyser, at arbejdet med formuedata dermed vil fortsætte i Styregruppen. Rigsrevisionen vurderer, at der er udarbejdet en plan, som skal sikre fremdrift i initiativet.
Bedre kontrol af ægteskabs- og bopælsregistrering, flytninger mv.	Formålet er at reducere mulighederne for, at borgerne gennem urigtige oplysninger i CPR uberettiget kan modtage sociale ydelser ved at sikre en mere effektiv validering af bopælsoplysninger og derved mindske omfanget af myndighedsfejl, borgerfejl og snyd.	Der er etableret et snydmodul til den digitale flytteløsning, som 86 kommuner anvender. Rigsrevisionen vurderer, at der har været tilfredsstillende fremdrift i initiativet. Rigsrevisionen opfordrer dog Styregruppen, Beskæftigelsesministeriet og KL til at sikre viden om, hvorvidt den kommunale anvendelse af snydmodulet er tilstrækkelig effektiv i forhold til at indfri initiativets oprindelige formål, og om nødvendigt tage yderligere initiativer.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Beskæftigelsesministeriet følger fremdriften i de iværksatte initiativer. Rigsrevisionen finder det endvidere tilfredsstillende, at Beskæftigelsesministeriet i regi af Styregruppen arbejder for at indfri formålene med de oprindelige initiativer. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Opstilling af mål og dokumentation af effekt

11. Statsrevisorerne bemærkede, at indsatsen mod fejludbetalinger i mindre grad har fokuseret på, hvilken effekt og hvilke resultater man ville opnå.

12. Det fremgik af beretningen, at de ansvarlige ministerier manglede et grundlag for at kunne vurdere, hvornår og med hvilken effekt ministeriernes initiativer er gennemført i forhold til at reducere omfanget af fejludbetalinger.

13. Beskæftigelsesministeriet oplyser, at intentionen om at arbejde videre med at blive i stand til at opgøre effekten af indsatsen mod fejludbetalinger på forskellig vis har fremgået af aftaler om kommunernes økonomi for henholdsvis 2014, 2015 og 2016. Arbejdet har bl.a. mundtligt ud i analyser, som belyser, hvilke indikatorer og datakilder der er anvendelige i forhold til at gennemføre effektmålinger.

14. Kontrolindsatsen af fejludbetalinger af sociale ydelser kan ske i 3 trin. Det første trin er ved ansøgning om sociale ydelser, det andet trin er ved tildeling af sociale ydelser, og det tredje trin er kontrollen, der sker efter tildeling af sociale ydelser.

15. Kommunerne skal ifølge den seneste aftale fra 2016 i lighed med Udbetaling Danmark udvikle indikatorer og igangsætte effektmåling af den kontrolindsats, der sker i forbindelse med henholdsvis ansøgninger om og udbetalinger af sociale ydelser. Kommunerne skal desuden iværksætte halvårslige effektmålinger af den kontrolindsats, som sker efter udbetalingen af sociale ydelser. I forbindelse med sidstnævnte har KL nu i samarbejde med Udbetaling Danmark udviklet et redskab til at måle effekten af denne kontrolindsats.

Dette har ført til, at både KL og Udbetaling Danmark i 2016 har gennemført effektmålinger af kontrolindsatsen, der sker efter udbetalingen af sociale ydelser. Det er første gang, KL har gennemført en effektmåling af kontrolindsatsen. Målingen er baseret på 89 kommuners opgørelser over deres afsluttede kontrolsager for 2016. Effektmålingen vil desuden fungere som baseline for fremtidige effektmålinger. De 2 effektmålinger udgør tilsammen en fællesoffentlig effektmåling og dækker såvel de ydelser, der hører under Udbetaling Danmark, som de ydelser, der hører under kommunerne.

Der bliver ligeledes arbejdet på at sikre grundlaget for at kunne gennemføre fællesoffentlige effektmålinger af kontrolindsatsen i forbindelse med ansøgning og udbetaling af ydelser. Det er Rigsrevisionens vurdering, at arbejdet med fællesoffentlige effektmålinger skaber grundlag for at opstille mål for og dokumentere effekten af det fremtidige arbejde for at mindske omfanget af fejludbetalinger.

Metoden bag effektmålingen skal evalueres i 2018 med henblik på at forbedre kvalitet og anvendelighed. Det fremgår af den relevante initiativbeskrivelse til den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og projektkataloget for KL's fælleskommunale digitale handlingsplan 2016-2020.

16. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Beskæftigelsesministeriet i samarbejde med øvrige aktører, herunder KL, kommunerne og Udbetaling Danmark, har sikret fremdrift i arbejdet med at skabe et grundlag for måling af effekten af indsatsen mod fejludbetalinger. Rigsrevisionen finder det positivt, at der er lagt planer om at evaluere og udvikle metoden bag effektmålingen. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.