

Statsrevisorernes Sekretariat  
Christiansborg  
1240 København K

**Departementet**  
Holmens Kanal 22  
1060 København K

Tlf. 3392 9300  
Fax. 3393 2518  
E-mail [sm@sm.dk](mailto:sm@sm.dk)  
[www.sm.dk](http://www.sm.dk)

Dato: 6.juni 2013

**Social- og Integrationsministerens redegørelse vedr. beretning nr. 5/2012 om etablering af Udbetaling Danmark**

J.nr. 2012-1185

Som anmodet i brev af 8. februar 2013 fremsendes hermed min redegørelse for de foranstaltninger og overvejelser, som statsrevisorernes beretning nr. 5/2012 om etablering af Udbetaling Danmark har givet anledning til.

I beretningen vurderer Rigsrevisionen, at der er gennemført et omfattende forarbejde i forbindelse med etableringen af Udbetaling Danmark. Dette finder jeg positivt. Rigsrevisionen udtrykker endvidere tilfredshed med, at der er fastlagt styringsmæssige rammer for samarbejdet mellem Udbetaling Danmark og ATP, som bliver reguleret i en administrationsaftale. Denne administrationsaftale omfatter fx krav til, hvilke informationer bestyrelsen skal have for at kunne følge med i realiseringen af effektiviseringsgevinsten på knap 300 mio. kr.

Jeg kan supplerende oplyse, 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, samt at understøtte at bestyrelsens beslutninger er i overensstemmelse med de overordnede kommunale og statslige interesser af strategisk karakter.

*Serviceniveau*

Jeg er enig med Rigsrevisionen i, at det med etableringen af Udbetaling Danmark er vigtigt, at borgerne vil opleve en tilfredsstillende service og mindst samme serviceniveau som hidtil. I den forbindelse finder jeg det centralt, at borgerens rettigheder fremgår tydeligt af lov om Udbetaling Danmark. Ligeledes har jeg fundet det væsentligt, at Udbetaling Danmark og kommunerne har fast-

lagt processer, der medvirker til at sikre, at borgere kan få den nødvendige assistance således at borgerne ikke risikerer at falde mellem to stole i kontakten mellem de to myndigheder.

I forlængelse af dette finder jeg det vigtigt, at Udbetaling Danmark sikrer, at borgere, der har behov for særlig hurtig sagsbehandling, kan modtage dette. I den forbindelse anvender Udbetaling Danmark og kommunerne i dag en KVIK-linje og et Hurtigspor. Rigsrevisionen anbefaler, at Udbetaling Danmark løbende følger brugen af disse to initiativer, og at Udbetaling Danmark vurderer, om de er tilstrækkelige til at understøtte borgernes ret til hurtig hjælp og helhedsorienteret vejledning.

Dette mener jeg er en relevant anbefaling. Ministeriet vil derfor i forbindelse med tilsynet indhente oplysninger fra Udbetaling Danmark om, hvordan der er fulgt op på brugen af KVIK-linjen og Hurtigsporet.

#### *Udviklingen i borgertilfredsheden*

Et vigtigt opmærksomhedspunkt ved etableringen af Udbetaling Danmark er at følge borgernes tilfredshed med den service, de modtager både i kommunerne og hos Udbetaling Danmark. Rigsrevisionen anbefaler i den forbindelse, at Social- og Integrationsministeriet i sit tilsyn med Udbetaling Danmark følger op på tilfredsheden blandt de borgere, der bliver berørt af ændringerne på sagsområderne.

Jeg kan oplyse, 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. Som del af denne strategi besluttede bestyrelsen, at alle borgere skal opleve et stabilt og ensartet serviceniveau. Bestyrelsen besluttede i samme forbindelse at foretage følgende målinger:

1. Tilfredshedsmåling for telefoni, digitale beskeder og web for borgere.
2. Tilfredshedsmåling hos kommuner.
3. Benchmarking af Udbetaling Danmarks service i forhold til andre myndigheders service.

Jeg kan samtidig oplyse, at tilsynet som et af sine fokusområder vil følge op på, om bestyrelsen for Udbetaling Danmark følger tilfredsheden blandt borgere på de enkelte sagsområder. Endvidere vil kvaliteten af den service, som borgerne modtager, samt forebyggelse af socialt bedrageri indgå som fast fokuspunkt i Social- og Integrationsministeriets tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark.

#### *Samarbejdet med kommunerne*

Rigsrevisionen vurderer, at etableringen af Udbetaling Danmark stiller store krav til samarbejdet mellem Udbetaling Danmark og kommunerne. Rigsrevisionen anbefaler i den forbindelse, at Udbetaling Danmarks bestyrelse og Social- og Integrationsministeriet følger op på, om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende.

Denne anbefaling finder jeg særdeles relevant. Jeg kan oplyse, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark som et af sine fokusområder særligt vil følge samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark tæt. Bestyrelsen for Udbetaling Danmark har således udviklet konkrete instrumenter til at følge op på, hvorvidt samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, samt hvorvidt Udbetaling Danmark leverer en effektiv sagsbehandling og en tilfredsstillende borgerservice. Eksempelvis er der i administrationsaftalen mellem Udbetaling Danmark og ATP aftalt en række servicemål for en effektiv sagsbehandling. Der vil herudover som led i den løbende ledelsesrapportering til bestyrelsen blive målt på kommunernes tilfredshed med samarbejdet med Udbetaling Danmark.

Endelig kan jeg oplyse, at samarbejdet mellem Udbetaling Danmark og kommunerne i forbindelse med bistand til borgere og samarbejdet om socialt bedrageri vil være et fast og tilbagevendende fokuspunkt i Social- og Integrationsministeriets tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark.

#### *Tilsynet med Udbetaling Danmark*

For at sikre, at administrationen i Udbetaling Danmark forløber hensigtsmæssigt og effektivt vil Social og Integrationsministeriet varetage et løbende tilsyn med bestyrelsen for Udbetaling Danmark. Planen for dette tilsyn var endnu ikke udarbejdet på tidspunktet for Statsrevisorernes beretning, og Rigsrevisionen finder derfor, at ministeriets plan for tilsyn bør fastlægges snarest.

Jeg kan oplyse, at der nu er udarbejdet en udførlig manual, der beskriver sagsgange mv. i forbindelse med tilsynet samt indeholder en detaljeret procesplan for håndteringen af årsrapporten for år 2012. Manualen sendes til Rigsrevisionen med henblik på eventuelle bemærkninger.

Det er desuden 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.

Endeligt kan det oplyses, at ministeriet som en fast del af tilsynet vil lade klager over Udbetaling Danmark, der ikke kan påklages til Ankestyrelsen, indgå i tilsynet i det omfang ministeriet får kendskab til sådanne klager, fx ved henvendelser til ministeriet fra borgere. Ministeriet vil ligeledes indhente oplysninger om klager til ATP's kundeambassadør, der behandler klager over sagsbehandlings tilrettelæggelse mv. i Udbetaling Danmark. Håndteringen af klager over Udbetaling Danmark er beskrevet i ministeriets tilsynsmanual.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger til statsrevisorernes beretning.

Der er ved fremsendelsen af dette brev sendt en kopi til Rigsrevisionen.

Med venlig hilsen

Karen Hækkerup

/Bent Nielsen