



Beretning til Statsrevisorerne om
samarbejdet mellem kommunerne
og Udbetaling Danmark

Maj
2015

revision
revision

revision

Indholdsfortegnelse

1.	Introduktion og konklusion	1
1.1.	Formål og konklusion	1
1.2.	Baggrund	3
1.3.	Revisionskriterier, metode og afgrænsning	6
2.	Vejledning og bistand til borgerne.....	10
2.1.	Samarbejdet om vejledning og bistand til borgerne.....	10
3.	Kontrol af udbetalte ydelser	17
3.1.	Samarbejdet om kontrol af udbetalte ydelser	18
	Bilag 1. Metode	28
	Bilag 2. Typer af snyd med sociale ydelser	30
	Bilag 3. Ordliste.....	32

Rigsrevisionen har selv taget initiativ til denne undersøgelse og afgiver derfor beretningen til Statsrevisorerne i henhold til § 17, stk. 2, i rigsrevisorloven, jf. lovbe-
kendtgørelse nr. 101 af 19. januar 2012.

Beretningen vedrører finanslovens § 15. Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integra-
tion og Sociale Forhold.

I undersøgelsesperioden har der været følgende ministre:

Karen Hækkerup: oktober 2011 - august 2013
Annette Vilhelmsen: august 2013 - februar 2014
Manu Sareen: februar 2014 -

Beretningen har i udkast været forelagt Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integra-
tion og Sociale Forhold, hvis bemærkninger er afspejlet i beretningen.

1. Introduktion og konklusion

1.1. Formål og konklusion

1. Denne beretning handler om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om vejledning og bistand til borgerne samt kontrol af udbetalte sociale ydelser. Rigsrevisionen har selv taget initiativ til undersøgelsen i september 2014.

Rigsrevisionen har siden 2012 fulgt etableringen af Udbetaling Danmark, der udbetaler ca. 202 mia. kr. årligt i sociale ydelser til ca. 2 mio. borgere. Undersøgelsen tager udgangspunkt i beretningen til Statsrevisorerne om etableringen af Udbetaling Danmark fra januar 2013. Statsrevisorerne konstaterede på baggrund af beretningen bl.a., at det endnu udestod at vurdere, om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, fx vedrørende omfanget af den vejledning og bistand, kommunerne fortsat skal yde borgerne. Da det tillige er et væsentligt økonomisk område i staten, er det relevant for Rigsrevisionen at undersøge samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark.

Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om der er et effektivt samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om vejledning og bistand til borgerne samt kontrol af udbetalte sociale ydelser. Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold (herafter Socialministeriet) har som ressortmyndighed pligt til via sit tilsyn generelt at have kendskab til, hvordan et område administreres, herunder om lovgivningen generelt overholdes og fortsat er hensigtsmæssig. Vi besvarer følgende spørgsmål i beretningen:

- Sikrer kommunerne, Udbetaling Danmark og Socialministeriet et effektivt samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om vejledning og bistand til borgerne?
- Sikrer kommunerne, Udbetaling Danmark og Socialministeriet et effektivt samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om kontrol af udbetalte sociale ydelser?

*I ministerens **tilsyn** skelnes der mellem det lovbestemte og det ulovbestemte tilsyn. I hovedtræk er indholdet af det*

- *lovbestemte tilsyn: om myndigheden lever op til den materielle lovgivning*
- *ulovbestemte tilsyn: at ministeren har pligt til generelt at have kendskab til, hvordan myndigheden administrerer området.*

En borger er **kastebold** mellem 2 myndigheder, når den ene myndighed unødigt henviser borgeren til vejledning og bistand hos den anden myndighed.

Den økonomiske værdi af kontrolindsatsen er sammenlagt af den fremtidige værdi af stop af ydelser, som er omregnet til en helårlig udbetaling, der er sammenlagt med tilbagebetalingskravet af allerede udbetalte ydelser.

KONKLUSION

Rigsrevisionen vurderer, at kommunerne og Udbetaling Danmark generelt har sikret et effektivt samarbejde om vejledning af og bistand til borgerne, men at der endnu ikke er viden om borgernes tilfredshed med den vejledning og bistand, som de får.

Rigsrevisionen finder det ikke tilfredsstillende, at der – 2 år efter etableringen af Udbetaling Danmark – fortsat ikke er etableret et effektivt samarbejde med kommunerne om kontrol af udbetalte sociale ydelser.

Rigsrevisionen finder det positivt, at Udbetaling Danmark løbende har taget en række initiativer til at styrke dialogen og samarbejdet med kommunerne om vejledning og bistand, og at kommunerne nu, ifølge Udbetaling Danmarks undersøgelser, generelt er tilfredse med samarbejdet. Det er afgørende for borgerens oplevelse af en tilfredsstillende service, at de 2 myndigheder foretager korrekte og ensartede skøn over borgerens behov for vejledning og bistand, så borgeren undgår at blive kastebold mellem de 2 myndigheder. Rigsrevisionen vurderer, at kommunerne og Udbetaling Danmark ikke har tilstrækkelig viden på dette område.

Rigsrevisionen konstaterer, at der ikke foreligger et samlet grundlag for at vurdere kvalitet, omfang og resultater af kontrollen før etableringen af Udbetaling Danmark, hvor opgaven alene blev varetaget af kommunerne. Rigsrevisionen anerkender, at Udbetaling Danmark gør en væsentlig indsats for at forebygge, at ydelser udbetales fejlagtigt. Det sker bl.a. ved, at Udbetaling Danmark udnytter sine muligheder for at samkøre registre, hvorved en fejludbetaling kan forebygges eller stoppes.

Ansvaret for at kontrollere de ca. 202 mia. kr., som Udbetaling Danmark udbetaler, er lagt både i kommunerne og i Udbetaling Danmark. Rigsrevisionen vurderer, at der er behov for at styrke samarbejdet med kommunerne ved formodet snyd med udbetalte ydelser. Kommunerne, Udbetaling Danmark og Socialministeriet har gennem længere tid været bekendt med, at samarbejdet ikke er tilfredsstillende. Det er fx ikke tilfredsstillende, at der ikke er viden om, hvorvidt kommunerne anvender de tildelte 50 årsværk til kontrol på Udbetaling Danmarks sagsområder. Ydermere peger den sparsomme udveksling af oplysninger på, at der ikke er en effektiv kontrolindsats på udbetalte ydelser i de sager, der kræver samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark.

Socialministeriet har med lovændringen, som trådte i kraft den 1. maj 2015, bidraget til at etablere et grundlag for et mere forpligtende samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark. Dette finder Rigsrevisionen tilfredsstillende. Rigsrevisionen forventer, at Socialministeriet gennem sit tilsyn med området sikrer, at kommunerne og Udbetaling Danmark styrker kontrollen med udbetalte sociale ydelser, og at de netop vedtagne lovændringer hurtigst muligt bliver implementeret. Rigsrevisionen peger på, at det er væsentligt, at borgerne opfatter kontrollen som effektiv, fordi kontrollen tillige har et præventivt sigte.

Rigsrevisionen anbefaler, at kommunerne og Udbetaling Danmark etablerer en fælles ramme for kontrollen med mål, en fælles forståelse af, hvilke kontrolindsatser der giver de bedste resultater, og en ensartet tilgang til at opgøre den økonomiske værdi af kontrolindsatsen. Det vil efter Rigsrevisionens vurdering synliggøre kontrollen og bidrage til en effektiv kontrolindsats, såvel på sagsområder med statsrefusion som på kommunale sagsområder.

Rigsrevisionen anbefaler også, at kommunerne og Udbetaling Danmark tager initiativ til at belyse, om borgerne oplever, om det delte ansvar for vejledning og bistand fungerer tilfredsstillende. En sådan viden kan være medvirkende til at forbedre det serviceniveau, som kommunen og Udbetaling Danmark tilbyder borgerne.

1.2. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i januar 2013 en beretning til Statsrevisorerne om etableringen af Udbetaling Danmark. Rigsrevisionen konstaterede i beretningen, at der var gennemført et omfattende forarbejde med etableringen af Udbetaling Danmark, bl.a. vedrørende opdelingen af forvaltningsopgaverne mellem kommunerne og Udbetaling Danmark samt opbygningen og bemanningen af Udbetaling Danmarks 5 centre. Rigsrevisionen vurderede, at der fortsat var udfordringer og risici forbundet med konstruktionen, der bl.a. stiller store krav til samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark.

Udbetaling Danmark er en selvejende institution og en offentlig myndighed. Ifølge lov om Udbetaling Danmark (lov nr. 324 af 11. april 2012) udpeger ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold bestyrelsesformanden for Udbetaling Danmark og flertallet af bestyrelsesmedlemmerne efter indstilling fra KL. Derudover har ministeren ansvaret for tilsynet med, at bestyrelsen udfører sit hverv i overensstemmelse med lovgivningen. Bestyrelsen er Udbetaling Danmarks øverste ledelse og har ansvaret for, at Udbetaling Danmark administrerer sine opgaver hensigtsmæssigt og forsvarligt i henhold til lovgivningen og tager behørlige hensyn til borgernes retssikkerhed. ATP leverer administrationen og sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark.

3. Kunderådgiverne i Udbetaling Danmark skal henvise en borger til kommunen, hvis de vurderer, at borgeren har behov for helhedsorienteret vejledning, da det er kommunen, der varetager denne opgave. Det betyder i praksis, at borgeren skal kontakte borgerservice, hvis der er behov for at få et samlet overblik over mulighederne for vejledning og bistand efter den sociale lovgivning. Det kan fx være, hvis borgeren pludselig står over for ændringer i sin tilværelse. Kommunens forpligtelse til at give en helhedsorienteret vejledning gælder også for de sagsområder, som hører under Udbetaling Danmark.

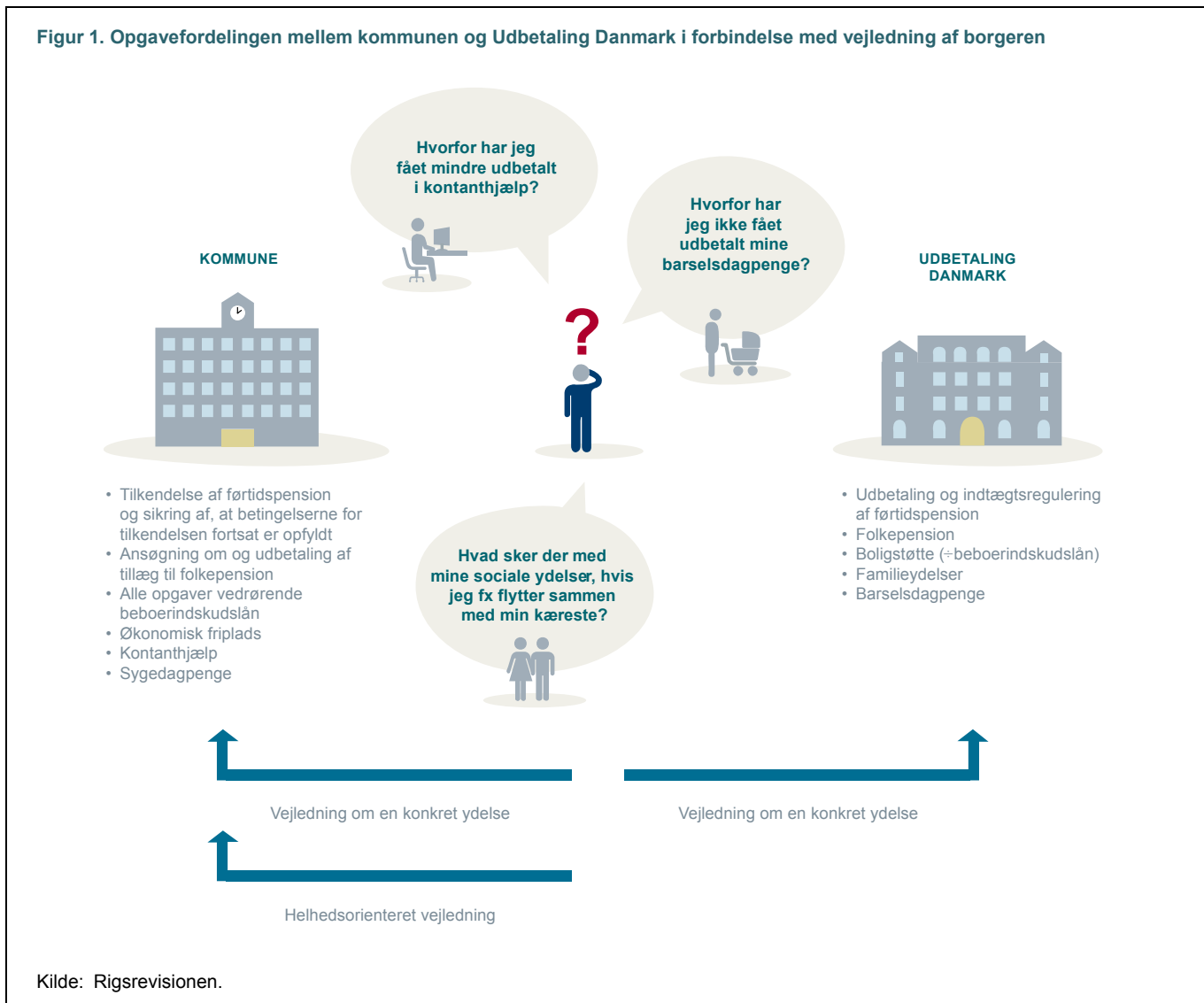
Udbetaling Danmarks sagsområder er:

- førtidspension
- folkepension
- boligstøtte
- familiehjælp
- barseldagpenge.

Fra 1. maj 2015 indgår også:

- efterlevelseshjælp
- fleksydelse
- delpension
- international sygesikring
- begravelseshjælp.

Figur 1 viser fordelingen af opgaver mellem kommunen og Udbetaling Danmark i forbindelse med vejledning af borgeren.



Det fremgår af figur 1, at kommunen yder helhedsorienteret vejledning, dvs. vejledning i generelle spørgsmål om sociale ydelser. Vejledning og svar på konkrete spørgsmål til ydelser inden for kommunens sagsområder gives også af kommunen. Hvis borgeren har behov for vejledning om en konkret ydelse inden for Udbetaling Danmarks sagsområder, skal vejledningen gives af Udbetaling Danmark.

Kommunen skal yde personlig bistand til borgeren inden for både egne og Udbetaling Danmarks sagsområder, hvis de kommunale sagsbehandlere vurderer, at en borger ikke er digitalt parat eller har særlige behov for vejledning og bistand. Hvis kunderådgiverne i Udbetaling Danmark vurderer, at en borger ikke er digitalt parat eller har særlige behov, skal de henvise borgeren til vejledning og bistand i kommunen.

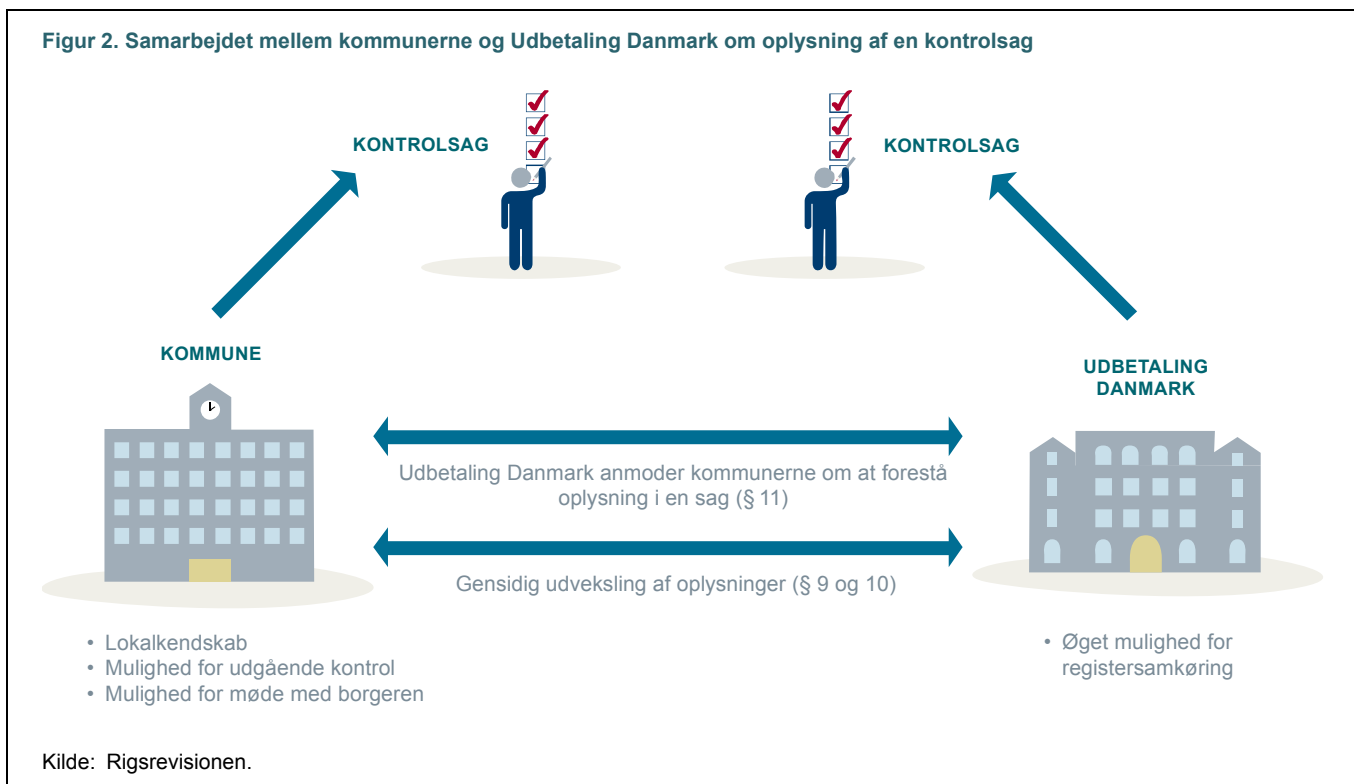
4. Udbetaling Danmarks bestyrelse har fastsat en række strategiske mål, som bl.a. fremgår af årsrapporten for 2013. Ét af målene er et smidigt og effektivt samarbejde med kommunerne. Et effektivt samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark er en forudsætning for, at alle borgere kan sikres vejledning og bistand og dermed ikke risikerer at blive kastebold mellem myndighederne.

I en evaluering af Udbetaling Danmark fra marts 2014 blev det vurderet, at der generelt er fokus i kommunerne og i Udbetaling Danmark på at sikre den fornødne støtte og bistand, herunder også at sikre, at borgerne kan benytte de digitale løsninger. Evalueringen fremhævede, at borgerne i enkelte sager har oplevet problemer med samarbejdet. Det gjaldt både i forbindelse med Udbetaling Danmarks vejledning i konkrete sager og i forbindelse med kommunernes fortsatte kontakt til borgere, der har brug for personligt fremmøde og helhedsorienteret vejledning.

5. I Folketingets aftale om etablering af Udbetaling Danmark besluttede aftaleparterne at fastholde 50 årsværk i kommunerne til kontrol af misbrug af sociale ydelser på Udbetaling Danmarks område. Kommunerne har yderligere årsværk til at kontrollere deres egne sagsområder. I samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om kontrol ved formodning om snyd med sociale ydelser skal kommunerne i deres kontrol og indhentning af oplysninger udnytte deres kendskab til lokalområdet. Samtidig kan Udbetaling Danmark ved at samkøre data fra forskellige registre tilvejebringe data til brug for kontrol. Figur 2 viser, hvordan kommunerne og Udbetaling Danmark samarbejder om at oplyse en kontrolsag, og hvordan de har pligt til at give hinanden oplysninger ifølge lov om Udbetaling Danmark.

Aftaleparterne bag etableringen af Udbetaling Danmark i 2011 var den daværende VK-regering og Dansk Folkeparti.

Figur 2. Samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om oplysning af en kontrolsag



Det fremgår af figur 2, at Udbetaling Danmark kan anmode kommunerne om at undersøge en sag på Udbetaling Danmarks sagsområde nærmere (§ 11). Samtidig er både kommunerne og Udbetaling Danmark forpligtet til at videregive faktuelle oplysninger og oplysninger fra egne kontrolsager både af egen drift og efter anmodning ved mistanke om uberettiget udbetaling af sociale ydelser (§ 9 og 10).

Udbetaling Danmarks strategi både i 2013 og 2014 var ”korrekt udbetaling af sociale ydelser på et korrekt grundlag”. Dette betyder, at der er fokus på kontrol gennem hele sagsbehandlingen – fra vejledning og ansøgning til tildeling og udbetaling – og efterfølgende løbende kontrol af, om der er sket en korrekt udbetaling. Formålet er i videst muligt omfang at forebygge fejl og snyd. I evalueringen af Udbetaling Danmark er det oplyst, at flere kommuner har udtalt kritik af Udbetaling Danmarks kontrolindsats. Et kritikpunkt er bl.a., at kontrolindsatsen ikke har givet tilstrækkelig økonomisk værdi. Udbetaling Danmarks bestyrelse besluttede, at en styrket kontrolindsats fortsat skulle være et opmærksomhedspunkt i 2015.

Rigsrevisionens beretning til Statsrevisorerne om fejludbetalinger af sociale ydelser fra februar 2014 viste, at Beskæftigelsesministeriets og Socialministeriets indsats mod fejludbetalinger primært var fokuseret på initiativer til at forbedre den digitale sagsbehandling og kontrol, men at ministerierne ikke havde formuleret en samlet strategi, herunder konkrete mål for, hvilke resultater de ville opnå. Rigsrevisionen fandt også, at ministerierne mangler et grundlag for at vurdere, hvornår og med hvilken effekt initiativerne reducerer omfanget af fejludbetalinger. Statsrevisorerne fandt det ikke tilfredsstillende, at Beskæftigelsesministeriet og Socialministeriet ikke har en strategi eller mål for indsatsen mod fejludbetalinger af sociale ydelser. Socialministeriet har oplyst, at ministeriet indgår i et samarbejde, hvor ministerierne bl.a. skal udarbejde en fælles offentlig strategi for indsatsen mod fejludbetalinger og snyd med sociale ydelser. Rigsrevisionen følger fortsat beretningssagen.

I denne beretning har Rigsrevisionen specifikt fokuseret på vejledning og bistand til borgerne samt kontrol med de sociale ydelser, der er udbetalt til borgerne. Denne beretning fokuserer ikke på den forebyggende kontrol med sociale ydelser.

1.3. Revisionskriterier, metode og afgrænsning

Revisionskriterier

6. Undersøgelsens revisionskriterier for vejledning og bistand til borgere er primært baseret på, at Udbetaling Danmark efter forvaltningslovens § 7 har pligt til at vejlede og yde bistand inden for sit eget sagsområde. Efter lov om Udbetaling Danmark, § 2, skal Udbetaling Danmark tillige henvise borgere, der skønnes at have behov for helhedsorienteret vejledning eller behov for bistand, til kommunerne.

Kommunerne har ifølge lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 5, pligt til at give borgerne helhedsorienteret vejledning, herunder også om Udbetaling Danmarks ydelser. For at sikre, at kommunerne yder denne vejledning, når administrationen af ydelserne er flyttet til Udbetaling Danmark, gentager lov om Udbetaling Danmark, § 3, kommunens forpligtelse til at vejlede. Det fremgår, at kommunen fortsat har pligt til ”at yde generel vejledning om alle de muligheder, der findes for at modtage ydelser og økonomiske tilskud på Udbetaling Danmarks sagsområde”.

Ifølge § 3 skal kommunen i fornødent omfang bistå fremmødte borgere, som kommunen vurderer ikke kan benytte sig af digitale vejledninger og selvbetjeningsløsninger vedrørende ydelser inden for Udbetaling Danmarks sagsområde. Herudover skal kommunen i fornødent omfang yde bistand til borgere, der vurderes at have særlige behov for hjælp til at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark, og eventuelt varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne.

7. Rammerne for samarbejdet om kontrol fremgår af § 9-11 i lov om Udbetaling Danmark. Reglerne for samarbejdet om kontrol af udbetalte sociale ydelser er ændret væsentligt i lov om ændring af lov om Udbetaling Danmark, som trådte i kraft den 1. maj 2015, jf. boks 1.

BOKS 1. LOV OM ÆNDRING AF LOV OM UDBETALING DANMARK OG FORSKELLIGE ANDRE LOVE (LOV NR. 523 AF 29. APRIL 2015)

Loven overfører myndighedsområder til Udbetaling Danmark og indfører beføjelser til, at Udbetaling Danmark kan samkøre registre på bl.a. kommunale sagsområder. Loven udmønter 2 elementer i aftalen om kommunernes økonomi for 2015:

- overflytning af administrationen af en række nye opgaver fra kommunerne til Udbetaling Danmark (efterlevelseshjælp, fleksydelse, delpension, international sygesikring og begravelseshjælp)
- oprettelse af en dataenhed i regi af Udbetaling Danmark, der skal sikre et mere forpligtende samarbejde om kontrol af sociale ydelser.

Af aftalen om kommunernes økonomi for 2015 fremgår det desuden, at der skal nedsættes en fælles-offentlig styregruppe, der bl.a. skal formulere strategiske pejlemærker for udviklingen af kontrolområdet, koordinere indsatsen og følge op på aftalte initiativer og afledte økonomiske effekter.

Lovændringen om at forbedre kontrolmulighederne skal give myndighederne bedre rammer til at forebygge og reducere alle typer af fejludbetalinger af sociale ydelser.

Myndigheder, der udbetaler kontante ydelser og økonomiske tilskud til borgere, har pligt til løbende at sikre, at de udbetaler ydelserne på et korrekt grundlag. Det fremgår bl.a. af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at myndigheden uden samtykke til brug for behandlingen af en enkelt sag eller til brug for generel kontrol kan kræve oplysninger om bl.a. økonomiske forhold om den, der ansøger om eller får hjælp. Myndigheden kan endvidere kræve oplysninger om ægtefælle eller samlever og oplysninger fra andre offentlige myndigheder og fra arbejdsløsheds-kasserne. Myndigheden kan bl.a. samkøre og sammenstille oplysningerne med data fra andre myndigheders og arbejdsløsheds-kassers it-systemer, når det er nødvendigt for at kontrollere, om betingelserne for at yde bistand er opfyldt. Det gælder også, når myndigheden efterfølgende kontrollerer, om der er sket fejl ved udbetalingen eller misbrug af ydelsen. Udbetaling Danmark må samkøre registre til brug for administrationen af sagsområderne og foretage registersamkøring i kontroløjemed af data fra egne registre, jf. lov om Udbetaling Danmark, § 12.

8. Det følger af lov om Udbetaling Danmark, § 19, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold skal føre tilsyn med Udbetaling Danmarks bestyrelse. Bestyrelsen har bl.a. ansvaret for kontrol og monitorering af drift og sagsbehandling. Ministeren skal føre tilsyn med, at Udbetaling Danmarks bestyrelse udfører sit hverv i overensstemmelse med lovgivningen, herunder at bestyrelsen sikrer et effektivt samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark. Socialministeriet har som ressortministerium pligt til at skaffe sig indsigt i administrationen af Udbetaling Danmark. Hvis ministeriet bliver opmærksom på, at lovgivningen ikke er hensigtsmæssig, kan ministeren fx tage initiativ til at ændre loven.

Metode

9. Vi har baseret undersøgelsen på møder og interviews med Socialministeriet, Udbetaling Danmark, Digitaliseringsstyrelsen og KL. Undersøgelsen er derudover baseret på notater, rapporter og undersøgelser, bl.a. årsrapporter fra Udbetaling Danmark, evalueringen af Udbetaling Danmark fra marts 2014, Digitaliseringsstyrelsen og Deloitte's "Analyse af muligheder for konsolidering af kontrolindsatsen vedrørende sociale ydelser" fra april 2014 (herafter ESK-rapporten) og Udbetaling Danmarks undersøgelser af tilfredsheden i kommunerne 2013-2014 med samarbejdet med Udbetaling Danmark.

Undersøgelsen er endvidere baseret på interviews med 5 kommuner om deres erfaringer med samarbejdet med Udbetaling Danmark. I bilag 1 har vi uddybet valg af kommuner og brugen af interviewene med kommunerne. Formålet med interviewene har været at indsamle konkrete beskrivelser af gode og mindre gode samarbejdsrelationer set fra kommunernes perspektiv. Denne fremgangsmåde bidrager til, at vi får en bedre indsigt i samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark og indsigt i, på hvilke områder der kan være behov for, at samarbejdet styrkes. Det har ikke været vores hensigt at udvælge en statistisk repræsentativ stikprøve, men derimod at udvælge et mindre udsnit af forskellige kommuner, der kan bidrage med forskellige erfaringer om samarbejdet med Udbetaling Danmark. Vi har fremhævet tilkendegivelserne fra kommunerne i bokse de steder i beretningen, hvor vi finder dem relevante.

I bilag 1 redegør vi for de metodiske overvejelser bag undersøgelsen. Bilag 2 er en oversigt over forskellige kendte typer af snyd med sociale ydelser. Bilag 3 indeholder en ordliste, der forklarer udvalgte ord og begreber.

Revisionen er udført i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik, jf. boks 2.

BOKS 2. GOD OFFENTLIG REVISIONSSKIK

God offentlig revisionsskik er baseret på de grundlæggende revisionsprincipper i rigsrevisionernes internationale standarder (ISSAI 100-999).

Afgrænsning

10. I beretningen om etablering af Udbetaling Danmark fra januar 2013 konstaterede Rigsrevisionen, at det foruden samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark endnu udestod at vurdere:

- om den økonomiske effektiviseringsgevinst kan realiseres
- om borgeren oplever en tilfredsstillende service og mindst samme serviceniveau som før etableringen af Udbetaling Danmark
- om Socialministeriet etablerer et effektivt og aktivt overordnet tilsyn med Udbetaling Danmark.

De 3 punkter behandler Rigsrevisionen i et opfølgende notat i sagen om etablering af Udbetaling Danmark. Det betyder bl.a., at vi i denne beretning ikke følger op på, om borgerne oplever en tilfredsstillende service. Visse tiltag, som fx hurtigsporet – som er et tilbud til kommunerne om at kontakte Udbetaling Danmark for at behandle en sag hurtigt, hvis der af sociale årsager er behov for det – bliver ikke behandlet i denne beretning, men i det opfølgende notat.

Vi har primært taget udgangspunkt i allerede gennemførte målinger af tilfredsheden med samarbejdet og kun i mindre omfang indhentet nye oplysninger. Undersøgelsen vedrører perioden fra etablering af Udbetaling Danmark ultimo 2012 frem til og med marts 2015. Dvs. at undersøgelsen ikke omfatter samarbejdet om sagsområderne efterlevelseshjælp, fleksydelse, delpension, international sygesikring og begravelseshjælp, som Udbetaling Danmark overtog den 1. maj 2015.

Vejledning og bistand

Undersøgelsen omfatter ikke initiativer om digitalisering af borgernes kontakt til Udbetaling Danmark, som fx implementeringen af digital post pr. 1. november 2014 eller obligatorisk digital selvbetjening pr. 1. december 2014. Disse initiativer kan medføre, at borgerne får et øget behov for vejledning og bistand i kommunerne. Digitaliseringen er et led i regeringens, kommunernes og regionernes fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2011-2015, der har til hensigt at modernisere danskernes velfærd og effektivisere den offentlige sektor.

Undersøgelsen omfatter primært samarbejdet om den vejledning, som borgerne får ved personlig henvendelse i kommunerne og ved telefonisk eller skriftlig kontakt til kommunerne og Udbetaling Danmark. Skriftlig vejledning, fx pjecer og foldere til borgerne, og eventuelt samarbejde herom indgår ikke i undersøgelsen.

Kontrol med udbetalte sociale ydelser

En væsentlig del af Udbetaling Danmarks aktiviteter på kontrolområdet tager afsæt i, at der er blevet et bedre grundlag for at forebygge fejludbetalinger, bl.a. fordi mulighederne for registersamkøring er blevet forbedret. Denne undersøgelse fokuserer ikke på den forebyggende del af kontrollen, dvs. de initiativer og aktiviteter kommunerne og Udbetaling Danmark har taget for at forebygge fejl i udbetalingerne. Fokus er på de ydelser, der allerede er udbetalt, og hvor der er behov for kontrol baseret på en formodning om snyd.

Kontrollen kan være foranlediget af anmeldelser/undringer fra borgere, forvaltninger og eksterne myndigheder, fx SKAT, eller myndighedens udvælgelse af borgere til kontrol, fx på baggrund af kontrollister fra en registersamkøring. I undersøgelsen tager vi udgangspunkt i, at der er tale om en kontrolsag, når myndigheden underretter borgeren om, at borgerens forhold bliver undersøgt nærmere i forbindelse med en udbetalt social ydelse. Underretningen skal ske, jf. persondataloven, og sker typisk inden 10 dage efter en anmeldelse og påbegyndelse af kontrolsagen. Der er ikke en samlet opgørelse af kommunernes kontrol af udbetalte sociale ydelser fra før etableringen af Udbetaling Danmark, og derfor er det heller ikke muligt at gennemføre før- og eftermålinger på dette område.

Kommunernes kontrol af økonomisk friplads, kontanthjælp og sygedagpenge har også betydning for samarbejdet med Udbetaling Danmark, når det gælder kontrol af udbetalte sociale ydelser. Nogle af oplysningerne, fx om borgerens indkomst, påvirker både kommunens og Udbetaling Danmarks kontrol. Beskæftigelsesministeriet er ressortministerium for kontanthjælp og sygedagpenge, mens økonomisk friplads i daginstitutionerne er et kommunalt anliggende uden statsrefusion. Vi har i denne beretning primært undersøgt samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark inden for Udbetaling Danmarks sagsområder, dvs. at kontanthjælp, sygedagpenge og økonomisk friplads ikke indgår specifikt i vores undersøgelse.

*En **undring** er erfaringsbaseret og bygger på oplysninger, som tilsammen peger på, at der kan være tale om uregelmæssigheder og derved uberegtiget udbetaling af en social ydelse.*

*En **kontrolliste** er en liste over borgere, hvor der er en indikation på, at borgeren ikke opfylder betingelserne for at modtage én eller flere af de tildelte sociale ydelser. Udbetaling Danmark trækker listen på baggrund af et antal opstillede kriterier, som kan indikere, at der er sket en fejludbetaling.*

2. Vejledning og bistand til borgerne

Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at de gennemførte analyser viser, at kommunerne og Udbetaling Danmark generelt har etableret et effektivt samarbejde om vejledning og bistand til borgerne.

Socialministeriet har som tilsynsmyndighed det overordnede ansvar for, at Udbetaling Danmarks bestyrelse medvirker til at sikre et effektivt samarbejde mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om vejledning og bistand til borgerne, så borgerne kan få den fornødne hjælp hos myndighederne.

Udbetaling Danmark har taget enkelte initiativer til at undersøge, i hvilket omfang borgerne bliver kastebold mellem myndighederne, herunder omfanget af fejlhenvisninger fra Udbetaling Danmark. Rigsrevisionen kan dog ikke ud fra undersøgelserne konkludere, i hvilket omfang borgeren oplever at blive kastebold mellem de 2 myndigheder, idet de undersøgelser, der hidtil er gennemført, ikke i tilstrækkeligt omfang belyser emnet. Viden om borgernes oplevelse af, om de ender som kastebold, kan være med til at belyse borgernes samlede tilfredshed med den service, som kommunerne og Udbetaling Danmark tilbyder.

Ved etableringen af Udbetaling Danmark udtrykte kommunerne bekymring for, om borgere med særlige behov ville få den vejledning og bistand, de havde krav på. Rigsrevisionen finder det positivt, at kommunernes tilfredshed med samarbejdet om vejledning og bistand til denne gruppe borgere har været stigende.

Rigsrevisionen konstaterer, at kommunerne generelt er tilfredse med kvaliteten og ventetiden på KVIK-linjen, ligesom Udbetaling Danmark overvejende lever op til egne servicemål for ventetiden på KVIK-linjen.

Rigsrevisionen konstaterer endvidere, at der er etableret relevante fora for løbende dialog om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark i form af bl.a. ERFA-møder, dialogmøder, kommunebesøg og nyhedsbreve.

KVIK-linjen er en support fra Udbetaling Danmark til kommunale medarbejdere med aktuell detailviden om de relevante fagområder.

2.1. Samarbejdet om vejledning og bistand til borgerne

11. Vi har undersøgt, om kommunerne og Udbetaling Danmark har et effektivt samarbejde om vejledning og bistand til borgerne. Vi har desuden undersøgt, om der foreligger viden om, hvorvidt borgerne bliver kastebold mellem myndighederne, og viden om, hvorvidt ikke digitalt parate borgere og borgere med særlige behov modtager en tilfredsstillende vejledning og bistand. Endelig har vi undersøgt tilfredsheden med den løbende dialog, og om der foreligger viden om, hvorvidt KVIK-linjen fungerer som en effektiv kommunikationskanal.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold oplyste i sin ministerredegørelse fra juni 2013 til Statsrevisorerne som svar på beretningen om etableringen af Udbetaling Danmark, at det er vigtigt, at borgerne oplever mindst samme serviceniveau som før etableringen af Udbetaling Danmark. Ministeren oplyste også, at det er væsentligt, at kommunerne og Udbetaling Danmark har fastlagt processer, der medvirker til at sikre, at borgeren kan få den nødvendige assistance, så borgeren ikke risikerer at falde mellem 2 stole i kontakten med de 2 myndigheder.

De kommunale sagsbehandlere og kunderådgiverne i Udbetaling Danmark skønner, i hvilken udstrækning borgeren har behov for vejledning og bistand. Et effektivt samarbejde om vejledning og bistand kræver, at de 2 myndigheder løbende sikrer, at de foretager ensartede og korrekte skøn over borgerens behov for vejledning og bistand.

12. Kommunerne og Udbetaling Danmark skal sikre, at borgere, der har behov for helhedsorienteret vejledning, bliver oplyst om mulighederne for at søge de ydelser, de er berettiget til, og at borgerne ikke bruger tid og resurser på at søge ydelser, de ikke er berettiget til. Endvidere skal kommunerne og Udbetaling Danmark sikre, at ikke digitalt parate borgere og borgere med særlige behov får bistand i hele ansøgningsprocessen, så de får ansøgt om de ydelser, de har krav på.

Ifølge lov om Udbetaling Danmark skal Udbetaling Danmark stå for den konkrete vejledning inden for sine sagsområder, herunder telefonisk vejledning af borgeren i at søge digitalt. Kommunerne skal vejlede eller bistå borgeren inden for Udbetaling Danmarks sagsområder, når borgeren tilhører én eller flere af følgende 3 kategorier:

- Borgeren har behov for helhedsorienteret vejledning, dvs. en bred og generel vejledning om sine rettigheder og muligheder for bistand efter den sociale lovgivning – herunder også på Udbetaling Danmarks sagsområder. Dette behov opstår typisk ved ændrede livssituationer, fx skilsmisse og arbejdsløshed.
- Borgeren er ikke digitalt parat, dvs. ikke i stand til at betjene de digitale løsninger, finde hjælp på borger.dk eller modtage telefonisk vejledning til den digitale selvbetjening fra Udbetaling Danmark. Det kan fx være ældre borgere, der ikke er vant til at benytte computere.
- Borgeren har særlige behov, dvs. borgere, der ikke selv kan varetage egne interesser, men har behov for bistand fra kommunen, fx i forhold til kontakten med Udbetaling Danmark. Det kan være borgere med svære sociale problemer, svage sprogkompetencer eller psykiske eller fysiske handicaps.

Risiko for, at borgeren bliver kastebold mellem kommunen og Udbetaling Danmark

13. Kommunens og Udbetaling Danmarks delte ansvar for at vurdere borgerens behov for vejledning og bistand kan indebære en risiko for, at borgeren bliver kastebold mellem myndighederne. Det kan ske, når borgeren unødigt henvises til vejledning eller bistand hos den anden myndighed, fx hvis en borger har særlige behov for bistand, og kommunen skønner, at borgeren selv kan varetage kontakten til Udbetaling Danmark. I sådan et tilfælde er der tale om en fejlhenvisning fra kommunen til Udbetaling Danmark. Ligeledes kan det være et problem, hvis de 2 myndigheder skønner borgerens behov for vejledning eller bistand forskelligt, og borgeren derfor bliver sendt frem og tilbage mellem myndighederne. Hvis fx Udbetaling Danmark skønner, at borgeren har behov for helhedsorienteret vejledning, og derfor henviser borgeren til kommunen, mens kommunen skønner, at borgeren har behov for vejledning, der vedrører en konkret ydelse, og derfor henviser borgeren til Udbetaling Danmark. En sådan situation opstår ikke nødvendigvis på grund af et fejlskøn, men kan skyldes, at borgerens behov for vejledning eller bistand vurderes forskelligt. En unødigt henvisning til den anden myndighed er derfor, enten når en myndighed fejlskønner borgerens behov, eller når myndighederne er uenige om borgerens behov for vejledning eller bistand.

14. I evalueringen af Udbetaling Danmark er det oplyst, at kommunale repræsentanter oplevede, at delingen af opgaverne gav anledning til, at nogle borgere i starten unødigt var blevet henvist til vejledning hos den anden myndighed, men at problematikken var aftagende.

15. I juni 2014 rapporterede Udbetaling Danmark til sin bestyrelse, at en række kommuner gav udtryk for, at borgerne i større grad havde oplevet at blive kastebold mellem kommunen og Udbetaling Danmark. Disse kommuner oplevede, at kunderådgiverne i Udbetaling Danmark ikke altid hjalp borgerne gennem digital selvbetjening og henviste dem til kommunerne for hurtigt. Udbetaling Danmark har oplyst, at der via evalueringer og uddannelse af kunderådgiverne er et øget fokus på at ruste kunderådgiverne til at kunne yde vejledning af digital selvbetjening over telefonen. I september 2014 rapporterede Udbetaling Danmark til sin bestyrelse, at myndigheden havde udarbejdet en instruks til kunderådgiverne om at screene og visitere ikke digitalt parate borgere, borgere med særlige behov og borgere med behov for helhedsorienteret vejledning. Instruksen blev udarbejdet på baggrund af en workshop i marts 2014, hvor repræsentanter for 5 kommuner og KL deltog. Den færdige instruks blev publiceret på KL's portal og omtalt i Udbetaling Danmarks nyhedsbrev i juli 2014.

16. Udbetaling Danmark har i 2 undersøgelser i henholdsvis foråret 2014 og efteråret 2014 undersøgt i alt 218 henvendelser ved personligt fremmøde i 23 kommuner. Telefoniske og skriftlige henvendelser fra borgere indgik ikke i undersøgelserne. Resultaterne viste, at 128 ud af 218 personlige henvendelser i kommunerne (ca. 59 %) var borgere, der ikke skulle have henvendt sig i kommunen, dvs. borgere, der ikke havde behov for helhedsorienteret vejledning. Der var heller ikke tale om borgere med særlige behov eller borgere, som ikke var digitalt parate. 90 borgere (ca. 41 %) havde på korrekt vis henvendt sig om vejledning eller bistand i kommunen. Af de 90 borgere var 9 blevet henvist fra Udbetaling Danmark. I alt var 11 borgere blevet henvist fra Udbetaling Danmark, dvs. 2 af dem var fejlhenvisninger.

Resultaterne viste desuden, at 84 borgere ud af de 218 personlige henvendelser i kommunerne (ca. 39 %) blev henvist til Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmark har ikke registreret, hvor mange af disse henvisninger der var fejlhenvisninger.

17. Udbetaling Danmark indhenter halvårligt informationer om kommunernes vurdering af tilfredsheden med samarbejdet med Udbetaling Danmark. Som led i disse målinger bad Udbetaling Danmark i efteråret 2013 og foråret 2014 kommunerne om at vurdere, hvor ofte borgerne gav udtryk for at være endt som kastebold mellem de 2 myndigheder. Resultaterne viste, at på et indeks, hvor 100 er meget sjældent, og 0 er meget ofte, lå kommunernes gennemsnitlige vurdering inden for boligstøtteområdet samt førtids- og folkepensionsområdet på indeks 62 i efteråret 2013 og indeks 63 i foråret 2014. Inden for områderne familieydelse og barseldagpenge var den gennemsnitlige vurdering på indeks 81 i efteråret 2013 og indeks 85 i foråret 2014.

Udbetaling Danmark har oplyst, at de ikke har medtaget spørgsmålet i undersøgelsen af kommunernes tilfredshed i efteråret 2014, da de ikke mente, at spørgsmålet var hensigtsmæssigt formuleret. Udbetaling Danmark har også oplyst, at de bl.a. på baggrund af de 2 undersøgelser om personlige henvendelser i kommunerne mener at have tilstrækkelig viden om emnet til at vurdere, at borgerne generelt ikke bliver kastebold mellem kommunerne og Udbetaling Danmark.

18. Vores undersøgelse har vist, at der ikke er foretaget andre undersøgelser af problemstillingen med unødige henvisninger end de nævnte. Udbetaling Danmark har oplyst, at de ikke har indhentet viden om problemets omfang hos deres egne kunderådgivere.

KOMMUNEUDSAGN OM PERSONLIGE BORGERHENVENDELSER I KOMMUNEN

Flere kommuner har oplyst, at de er af den opfattelse, at mange borgere enten ikke ved, at de skulle have henvendt sig i Udbetaling Danmark, eller foretrækker at henvende sig i kommunen, da de har været vant til dette og føler sig mere trygge ved det. I kommunen kan borgeren få "sat ansigt" på den person, som borgeren søger vejledning hos.

Ikke digitalt parate borgere og borgere med særlige behov

19. En væsentlig udfordring for kommunerne og Udbetaling Danmark er at sikre, at ikke digitalt parate borgere og borgere med særlige behov får en tilfredsstillende vejledning og bistand. Sager med disse borgere er ofte mere krævende og komplekse, da borgeren ikke har mulighed for at følge gængse procedurer. Ved etableringen af Udbetaling Danmark udtrykte kommunerne bekymring for, om disse borgere ville modtage den vejledning og bistand, de har krav på.

20. I evalueringen af Udbetaling Danmark fremgår det, at det primært er inden for pensionsområdet, at der har været udfordringer med samarbejdet om vejledning og bistand til borgere med særlige behov. Dog påpegede 11 kommuner, som deltog i workshops i forbindelse med evalueringen, at hovedparten af sagerne forløb gnidningsfrit.

21. I marts 2014 gennemførte Udbetaling Danmark en workshop om vejledning og håndtering af borgere, herunder borgere med særlige behov. I workshoppen deltog repræsentanter for kommunerne, Udbetaling Danmark og KL. Kommunerne efterspurgte bedre mulighed for kontakt mellem sagsbehandlere i kommunerne og kunderådgiverne i Udbetaling Danmark. Kommunerne og Udbetaling Danmark blev i den forbindelse enige om, at sagsbehandlere må kontakte samme kunderådgiver direkte i et sagsforløb.

22. Udbetaling Danmark har i målingerne af kommunernes tilfredshed med samarbejdet i 2013 og 2014 spurgt, om kommunerne oplever samarbejdet om vejledningen af ikke digitalt parate borgere og borgere med særlige behov som velfungerende. Resultaterne viser, at kommunernes gennemsnitlige tilfredshed er steget fra 47 i foråret 2013 til 79 i efteråret 2014 på et indeks, hvor 100 er meget tilfreds, og 0 er meget utilfreds. Udbetaling Danmark har oplyst, at bestyrelsens ambition var en målopfyldelse på 80 i 2014. Der er dog usikkerhed om præcisionen af målingerne, da Udbetaling Danmark har ændret spørgsmålene undervejs.

KOMMUNEUDSAGN OM SAMARBEJDET OM VEJLEDNINGEN AF BORGERE MED SÆRLIGE BEHOV

En kommune har oplyst, at den oplever, at vejledningen af borgere med særlige behov fungerer bedre, efter at Udbetaling Danmark gjorde det muligt at have samme kunderådgiver i et sagsforløb. Andre kommuner mener, at forbedringen skyldes, at kommunernes medarbejdere har vænnet sig til delingen af opgaven om vejledning af borgere med særlige behov. Der er dog også kommunale repræsentanter i vores undersøgelse, som har oplyst, at de ikke har oplevet forbedringer i samarbejdet om vejledning og bistand til ikke digitalt parate borgere og borgere med særlige behov.

KVIK-linjen som kommunikationskanal

23. For at lette kommunernes kontakt til Udbetaling Danmark og understøtte kommunernes opgave med vejledning af borgerne oprettede Udbetaling Danmark en KVIK-linje i forbindelse med Udbetaling Danmarks etablering. Via KVIK-linjen kan den kommunale sagsbehandler ringe til en kundefrådgiver i Udbetaling Danmark om forhold, der vedrører en konkret ydelse, og få råd om, hvordan sagsbehandleren skal vejlede en borger i en konkret situation. Udbetaling Danmarks 2 undersøgelser fra 2014 af personlige borgerhenvendelser i kommunerne viser, at kommunerne bruger KVIK-linjen i 3,7 % af henvendelserne fra borgerne.

Det fremgår af evalueringen af Udbetaling Danmark fra 2014, at de kommunale repræsentanter i december 2013 har påpeget, at der ved etableringen af Udbetaling Danmark var nogle uklarheder om KVIK-linjens funktion.

Udbetaling Danmarks bestyrelse har fastsat et servicemål om, at mindst 80 % af alle opkald til KVIK-linjen skal besvares inden for 1 minut. Udbetaling Danmark har løbende målt ventetiden. I 2014 var den samlede målopfyldelse på 85 %, hvilket svarer til, at KVIK-linjen svarede på 85 % af de besvarede opkald inden for 1 minut. På tværs af sagsområderne var ventetiden på KVIK-linjen i gennemsnit 42 sekunder i 2014.

24. Udbetaling Danmark har også løbende målt kommunernes tilfredshed med kvaliteten af svarene på KVIK-linjen og tilfredsheden med ventetiden på KVIK-linjen. Kommunernes vurdering af deres tilfredshed med ventetiden på KVIK-linjen lå på indeks 86 i december 2014. Det er en fremgang på 13 procentpoint, siden Udbetaling Danmark første gang målte tilfredsheden i maj 2013. Tilfredsheden med KVIK-linjen har været nogenlunde konstant siden oktober 2013.

Kommunerne har vurderet tilfredsheden med kvaliteten af KVIK-linjen til indeks 84, og det er en forbedring på 23 procentpoint siden målingen i maj 2013. Også på dette område har tilfredsheden med KVIK-linjen været nogenlunde konstant siden oktober 2013.

Den løbende dialog mellem kommunerne og Udbetaling Danmark

25. En tæt og løbende dialog mellem kommunerne og Udbetaling Danmark understøtter et effektivt samarbejde om vejledning og bistand til borgerne. En tæt og løbende dialog mellem de 2 myndigheder kan desuden understøtte andre dele af samarbejdet, fx samarbejdet om kontrol af udbetalte ydelser.

26. Udbetaling Danmark har etableret en række fora for at styrke den løbende dialog og koordinering med kommunerne, herunder:

- *Dialogmøder*, som er møder mellem ledere og fagcoaches i Udbetaling Danmark og borgerservicechefer og ydelseschefer fra kommunerne. På møderne informerer Udbetaling Danmark kommunerne om lovgivning, organisering, kompetenceudvikling m.m.
- *ERFA-møder*, som er møder mellem medarbejdere og teamledere fra kommunerne og ledere, fagcoaches og kundefrådgivere fra Udbetaling Danmark. På møderne diskuteres primært konkrete punkter, som kommunerne ønsker at drøfte.
- *Kommunebesøg*, som er individuelle møder i kommunen med en kontaktperson fra Udbetaling Danmark. Her får Udbetaling Danmark bl.a. uddybende kommentarer til den enkelte kommunes besvarelse af seneste måling af tilfredsheden.
- *Fagligt Nyt*, som er nyhedsbreve om ny lovgivning, nye praksisser, eventuelle systemændringer og information om snitflader mellem de 2 myndigheder.

Derudover har kommunerne lokale/regionale ERFA-møder, hvor Udbetaling Danmark ikke deltager.

Fagcoaches er kundefrådgivere i Udbetaling Danmark, som også er specialister på et bestemt fagområde. Som specialister har de bl.a. ansvar for at vejlede og sparre med deres kolleger.

27. Udbetaling Danmark har undersøgt kommunernes tilfredshed med de forskellige samarbejdsfora. Kommunernes tilfredshed med dialogmøderne og ERFA-møderne har ligget stabilt mellem indeks 72 og indeks 77 i alle målingerne, hvor 100 er meget tilfreds, og 0 er meget utilfreds. Kommunerne vurderede også i efteråret 2014 tilfredsheden med nyhedsbrevene og den løbende kontakt til indeks 86.

28. I interviews foretaget i forbindelse med evalueringen af Udbetaling Danmark har kommunale repræsentanter påpeget, at de oplever dialogmøderne som vigtige, da de er med til at opbygge relationer på ledelsesniveau. Kommunerne oplever ERFA-møderne som et vigtigt skridt i forhold til at opbygge relationer og skabe faglige fællesskaber, så parterne får en fælles forståelse af, hvordan de 2 myndigheder har delt opgaver mellem sig.

Det er ikke alle kommuner, der deltager i dialogmøderne og ERFA-møderne. En opgørelse over dialogmøder og ERFA-møder, der er afholdt i 1. halvår 2014, viser, at deltagelsesprocenten i de 5 mødecentre spænder fra 67 % til 80 % på dialogmøderne og 67 % til 95 % på ERFA-møderne.

Af evalueringen af Udbetaling Danmark fremgår det også, at ikke alle kommuner ønsker at deltage i kommunebesøgene. Nogle af kommunerne giver udtryk for, at de ikke har behov for besøg fra Udbetaling Danmark, da de oplever, at dialogmøderne, ERFA-møderne og nyhedsbrevene giver den information, som de har behov for i dagligdagen.

29. Udbetaling Danmark har oplyst, at de fra foråret 2015 har ansat faste kontaktpersoner i de enkelte centre, der skal varetage kontakten til den enkelte kommune på alle områder.

KOMMUNEUDSAGN OM FORSKELLIGE SAMARBEJDSFORA

Flere kommuner har oplyst, at de oplever, at dialogmøderne var mest relevante i starten, men at de efterhånden har mistet deres funktion, da kontaktpersonerne fra Udbetaling Danmark sjældent siger noget, som ikke står i nyhedsbrevene. Kommunerne finder dog stadig ERFA-møderne relevante. Mest værdi har de møder, hvor der er forholdsvis få kommuner samlet.

Kommunerne har oplyst, at Udbetaling Danmarks besøg i kommunerne medvirker til at skabe dialog og positiv stemning mellem kontaktpersonerne for de 2 myndigheder, men at nogle kommuner ikke oplever, at besøgene skaber konkrete resultater. Der er for langt fra Udbetaling Danmarks kontaktperson til kunderådgiverne i Udbetaling Danmarks fagspor.

Kommunerne har også oplyst, at de oplever, at nyhedsbrevene er et godt tiltag, der hjælper dem med at holde sig opdateret om Udbetaling Danmark og delingen af opgaver.

De kommunale repræsentanter har givet udtryk for, at de værdsætter Udbetaling Danmarks udadvendte og imødekommende facon.

Resultat

30. Undersøgelsen viser, at Udbetaling Danmark har taget initiativer til at styrke samarbejdet om vejledning og bistand til borgerne.

Udbetaling Danmark har gennemført enkelte undersøgelser, der har belyst, hvor ofte en borger bliver unødigt henvist. Der er ikke en samlet viden om, hvor ofte borgerne unødigt bliver henvist til vejledning hos den anden myndighed, og det er vanskeligt ud fra Udbetaling Danmarks undersøgelser at fastslå omfanget af borgere, der bliver kastebold mellem kommunerne og Udbetaling Danmark.

Kommunerne har ved tidligere lejligheder udtrykt bekymring for, om ikke digitalt parate borgere og borgere med særlige behov ville få en tilfredsstillende vejledning og bistand. Undersøgelsen viser, at kommunernes tilfredshed med samarbejdet om vejledning af denne gruppe har været stigende i perioden 2013-2014.

Undersøgelsen viser også, at KVIK-linjen på tværs af sagsområder lever op til Udbetaling Danmarks servicemål for ventetid. Kommunernes tilfredshed med både ventetid og kvalitet på KVIK-linjen er desuden steget væsentligt siden maj 2013.

Seneste måling af kommunernes tilfredshed viser også, at kommunerne generelt er tilfredse med dialogmøderne, ERFA-møderne og nyhedsbrevene fra Udbetaling Danmark, og undersøgelsen viser videre, at den løbende dialog mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer godt.

3. Kontrol af udbetalte ydelser

Rigsrevisionen finder det ikke tilfredsstillende, at kommunerne og Udbetaling Danmark ikke har sikret et effektivt samarbejde om kontrol ved formodning om snyd med udbetalte sociale ydelser. Socialministeriet har som tilsynsmyndighed det overordnede ansvar for, at Udbetaling Danmarks bestyrelse medvirker til at sikre et effektivt samarbejde med kommunerne, og har som ressortministerium pligt til generelt at have kendskab til administrationen på området, og om lovgivningen fortsat er hensigtsmæssig.

I en undersøgelse, som Udbetaling Danmark har gennemført, tilkendegiver flere kommuner end tidligere, at de er tilfredse med samarbejdet om kontrol. Rigsrevisionen hæfter sig dog ved, at mange kommuner stadig ikke finder samarbejdet tilfredsstillende, og at 29 kommuner, herunder de 4 største, ikke har svaret på, om de er tilfredse med samarbejdet. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Socialministeriet – i erkendelse af kommunernes og Udbetaling Danmarks udfordringer med at få samarbejdet til at fungere – har foreslået en lovændring, som skal forbedre grundlaget for samarbejdet om kontrol. Loven trådte i kraft den 1. maj 2015 og vil efter Rigsrevisionens vurdering øge mulighederne for kommunernes og Udbetaling Danmarks samarbejde om kontrol af udbetalte ydelser.

Rigsrevisionen konstaterer, at både kommunerne og Udbetaling Danmark finder, at udvekslingen af oplysninger om mulige kontrolsager er lav. Rigsrevisionen konstaterer også, at ca. 3 ud af 4 kommuner ikke modtager kontrollister fra Udbetaling Danmark. Formålet med kontrollisterne er at forsyne kommunerne med oplysninger ved formodning om snyd i kontrolsager, hvor der både udbetales ydelser fra kommunen og Udbetaling Danmark til den samme borger. Listerne kan derved bidrage til bedre samarbejde om kontrol og også til at afdække snyd på ydelsesområder, som er kommunalt finansieret.

I den politiske aftale om etablering af Udbetaling Danmark besluttede Folketinget at fastholde 50 årsværk i kommunerne til indsatsen mod uberettigede udbetalinger af sociale ydelser på Udbetaling Danmarks sagsområder. Kommunerne skal bl.a. bruge resurserne, når Udbetaling Danmark beder kommunerne om at belyse en kontrolsag. Rigsrevisionen konstaterer, at der ikke foreligger viden om, hvor mange resurser kommunerne har brugt på at kontrollere udbetalte ydelser på Udbetaling Danmarks sagsområder.

Rigsrevisionen finder det ikke tilfredsstillende, at kommunerne og Udbetaling Danmark fortsat ikke har en ensartet tilgang til at opgøre og rapportere om værdien af kontrolindsatsen. Rigsrevisionen hæfter sig ved, at der er statsrefusion på Udbetaling Danmarks sagsområder, og at kommunerne har incitamentet til i højere grad at prioritere kontrollen af ydelser, som er kommunalt finansierede, fx økonomisk friplads i daginstitutioner.

Undersøgelsen viser videre, at der hidtil ikke har været hjemmel til, at kommunerne og Udbetaling Danmark kan få indblik i hinandens kontrolsager. Det har vanskeliggjort udviklingen af samarbejdet og har i nogle tilfælde resulteret i, at de 2 myndigheder er kommet frem til forskellige afgørelser i samme type sag. Lovændringen giver kommunerne og Udbetaling Danmark mulighed for at udveksle viden om kontrolsager og etablere en særlig dataenhed på kontrolområdet, som skal samkøre registre på både kommunernes og Udbetaling Danmarks sagsområder.

3.1. Samarbejdet om kontrol af udbetalte ydelser

31. Vi har undersøgt, hvordan kommunerne og Udbetaling Danmark samarbejder om at kontrollere udbetalte sociale ydelser. Udgangspunktet er det kontrolarbejde, som kommunerne og Udbetaling Danmark gennemfører, og den gensidige pligt, de har til at orientere hinanden. Vi har undersøgt, hvor tilfredse de 2 myndigheder er med udvekslingen af oplysninger i kontrolsager, hvordan de bruger kontrollister, hvordan de anmoder hinanden om at oplyse en sag, og hvilke udfordringer de har med at opgøre den økonomiske værdi af kontrolindsatsen.

En tværministeriel følgegruppe med deltagelse af bl.a. KL, Udbetaling Danmark og Socialministeriet pegede i 2012 i en analyse på, at kommunernes kontrolindsats varierede. Udbetaling Danmark fik ved etableringen ansvaret for at kontrollere, at der foretages korrekte udbetalinger på de lovgivningsområder, som Udbetaling Danmark overtog. Samtidig fik Udbetaling Danmark – som landsdækkende myndighed – bedre forudsætninger end kommunerne for at gennemføre analyser og målrette indsatsen for at forhindre og afdække misbrug af sociale ydelser, bl.a. gennem samkøring af registre.

I Danmark har vi ikke præcise skøn over omfanget af fejludbetalinger. Det fremgår af beretningen om fejludbetalinger af sociale ydelser. Her fandt Rigsrevisionen bl.a., at Socialministeriet og Beskæftigelsesministeriet mangler et grundlag for at kunne vurdere, hvornår og med hvilken effekt ministeriernes initiativer er gennemført i forhold til at reducere omfanget af fejludbetalinger. Rigsrevisionen anbefalede, at ministerierne opstiller mål og succeskriterier for indsatsen mod fejludbetalinger.

Typer af snyd og kommunernes tilfredshed med samarbejdet

32. Kommunernes og Udbetaling Danmarks kontrolindsats er bl.a. baseret på en række kendte typer af snyd med sociale ydelser. Tabel 1 viser de 3 mest udbredte typer af snyd, jf. ESK-rapporten, og hvilke sociale ydelser der bliver påvirket.

Tabel 1. De 3 mest udbredte typer af snyd, og hvilke sociale ydelser der bliver påvirket

	Kontant-hjælp ¹⁾	Syge-dagpenge ¹⁾	Økonomisk friplads ¹⁾	Barsels-dagpenge ²⁾	Bolig-støtte ²⁾	Børne-tilskud ²⁾	Folke-pension ²⁾	Førtids-pension ²⁾
Uoplyst indkomst ved sort arbejde	X	X	X	X	X		(X)	X
Anden part er registreret på adresse, som denne ejer/lejer (modtageren er ikke reelt enlig)	X		X		X	X	X	X
Uoplyst ophold i udlandet	X	X	X	X	X	X	X	X

¹⁾ Kommunens sagsområde.

²⁾ Udbetaling Danmarks sagsområde.

Note: (X) viser, at forholdet gælder for tillægsydelser til hovedydelsen eller kun er relevant under særlige omstændigheder, fx for bestemte tillæg til pension og for formuebeløb over 80.300 kr.

Kilde: ESK-rapporten.

Det fremgår af tabel 1, at de 3 mest udbredte typer af snyd påvirker flere sociale ydelser, som både kommunerne og Udbetaling Danmark udbetaler. ESK-rapporten analyserede 266 kontrolsager, og 143 af sagerne, dvs. 54 %, var relateret til de 3 typer af snyd, som er vist i tabellen. Hvis en kommune fx har en formodning om, at en borger ikke giver de rigtige oplysninger om samliv og derved uberettiget har økonomisk friplads, kan Udbetaling Danmark bruge de samme faktuelle oplysninger til at undersøge, om borgeren fx har ret til en familieydelse. Et tæt samarbejde om kontrol mellem kommune og Udbetaling Danmark vil derfor være til gavn for begge. Bilag 2 er en oversigt over de 23 mest anvendte typer af snyd sammenholdt med, hvilke sociale ydelser der bliver påvirket. Oversigten er baseret på kommunernes erfaringer med kontrolarbejdet.

33. Udbetaling Danmark har i sin måling af kommunernes tilfredshed med samarbejdet i 2013 og 2014 spurgt kommunerne om, hvordan de oplever samarbejdet om kontrol. Resultatet er vist i tabel 2.

Tabel 2. Antal og andel af kommuner, der på en skala fra 1-10 (1 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds) har svaret 6 eller lavere på tilfredsheden med samarbejdet med Udbetaling Danmark

		Antal kommuner, som har svaret på spørgsmålet	Andel af kommuner, som har svaret 6 eller lavere
2. kvartal 2013	Hvordan fungerer samarbejdet i forhold til opgavesplittet mellem kommunen og Udbetaling Danmark?	46	76 %
4. kvartal 2013	Hvordan synes du, at samarbejdet og rammerne inden for de enkelte fagområder fungerer?	62	60 %
2. kvartal 2014	Hvordan synes du, at samarbejdet og rammerne inden for de enkelte fagområder fungerer?	68	50 %
4. kvartal 2014	Hvordan synes du, at samarbejdet inden for de enkelte fagområder fungerer?	69	26 %
	Hvordan synes du, at opgavesplittet inden for de enkelte fagområder fungerer?	69	41 %

Kilde: Udbetaling Danmark.

Det fremgår af tabel 2, at der fra 2013 til 2014 generelt er sket et fald i andelen af kommuner, der er utilfredse med samarbejdet. Antallet af kommuner, som har svaret på spørgsmålene i kommuneundersøgelsen, er desuden stigende. Det fremgår af tabellen, at spørgsmålet flere gange har skiftet formulering. Fx var spørgsmålet om samarbejdet i 4. kvartal 2014 blevet delt i 2 spørgsmål om henholdsvis samarbejde og deling af opgaver. Tabellen viser, at 26 % af kommunerne har svaret 6 eller lavere på en skala, hvor 1 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds med samarbejdet om kontrol. Af de 29 kommuner, som ikke har svaret på spørgsmålene i 4. kvartal 2014, indgår bl.a. København, Aarhus, Aalborg, Odense, Herning, Roskilde, Sønderborg og Kolding Kommuner.

Udbetaling Danmark har oplyst, at årsagen til, at formuleringen af spørgsmålet i 4. kvartal 2014 er blevet delt i 2, er, at kommunerne kan have forskellige opfattelser af det daglige samarbejde om kontrol og af, hvordan den aftalte deling af opgaver fungerer. Delingen af opgaver er lovbestemt, men samarbejdet er et emne, som både kommunerne og Udbetaling Danmark selv kan påvirke.

Da spørgsmålene ikke er ens i undersøgelserne, er det vanskeligt at sige noget præcist om udviklingen i kommunernes tilfredshed.

34. Udbetaling Danmark har oplyst, at der i Udbetaling Danmarks bestyrelse, i administrationen og i samarbejdet med KL og Socialministeriet igennem de seneste år har været stor fokus på at forbedre samarbejdet, og at der løbende er iværksat initiativer til at forbedre og optimere samarbejdet.

Udbetaling Danmark har også oplyst, at de i juni 2014 etablerede en ordning med særlige kommunkontaktpersoner på kontrolområdet i hvert af deres 5 centre med henblik på at styrke samarbejdet med kommunerne. Erfaringerne fra det første halve år viste, at ordningen gav god værdi og med fordel kunne styrkes yderligere. Derfor tog Udbetaling Danmark initiativ til at ændre organiseringen af kontrolarbejdet og kommunernes kontakt generelt til Udbetaling Danmark og oprettede 6 stillinger med virkning fra den 1. marts 2015. Udbetaling Danmark forventer, at kontaktpersonerne besøger kommunerne 3-4 gange om året og er i løbende kontakt med kommunerne om ønsker, ideer, spørgsmål, udfordringer mv.

Udveksling af oplysninger i en kontrolsag

35. Kommunen og Udbetaling Danmark har en gensidig pligt til at udveksle oplysninger i kontrolsager, hvis der fremkommer informationer, som er relevante for den anden myndighed, jf. lov om Udbetaling Danmark, § 9. Det betyder, at Udbetaling Danmark ikke må udveksle oplysningerne med kommunen, medmindre oplysningerne er relevante for de ydelser, som kommunen udbetaler. Udveksling af oplysninger med en kommune forudsætter derfor, at Udbetaling Danmark kan se, om borgeren får en kommunal ydelse. Udbetaling Danmark har oplyst, at alle kommuner gennem sagsstyringssystemet kan se, om en borger modtager ydelser fra Udbetaling Danmark, og at Udbetaling Danmark omvendt kan se, om en borger modtager ydelser fra en kommune, fx kontanthjælp eller sygedagpenge.

I Udbetaling Danmark kan kunderådgiverne dog ikke altid se, om en borger har økonomisk friplads. Dette gælder for mindst 17 kommuner. Udbetaling Danmark kan dermed ikke blive gjort opmærksom på, at det kunne være relevant at udveksle oplysninger med kommunen, hvis de har en kontrolsag på borgeren i én af de pågældende kommuner. Årsagen er, at kommunerne ikke har tilkøbt den ekstra ydelse hos deres it-leverandør i sagsstyringssystemet, der gør, at Udbetaling Danmark kan se, om en borger modtager ydelsen.

36. Kommunerne og Udbetaling Danmark skal i kontrolsager træffe deres egne individuelle afgørelser, og afgørelsen må ikke bindes af den anden myndigheds skøn. Det betyder, at kommunerne og Udbetaling Danmark kan træffe forskellige afgørelser på trods af samme oplysninger i en sag. Boks 3 viser et eksempel på en sag, hvor en kommune og Udbetaling Danmark kom frem til 2 forskellige afgørelser.

BOKS 3. EN BORGER FÅR 2 FORSKELLIGE AFGØRELSER

I februar 2012 træffer en kommune afgørelse om, at en borger skal tilbagebetale det udbetalte fripladstilskud for 2010 og 2011. Kommunen vurderer, at borgeren ikke har været reelt enig i perioden. I maj 2013 stadfæster Det Sociale Nævn afgørelsen. Borgeren har tilbagebetalt hele beløbet.

I september 2014 afgør Udbetaling Danmark, at der ikke er grundlag for at ændre en udbetalt ydelse, og at borgeren fortsat er berettiget til ydelser som følge af, at borgeren reelt er enig. Udbetaling Danmark vurderer også, at borgeren var reelt enig i 2010 og 2011.

Efter den afgørelse retter borgerens advokat henvendelse til kommunen om, at kommunen bør træffe samme afgørelse som Udbetaling Danmark, og beder derfor kommunen ændre den tidligere afgørelse. Kommunen afviser med henvisning til, at afgørelsen er stadfæstet af Det Sociale Nævn, og at Udbetaling Danmarks afgørelse ikke har retsvirkning i forhold til kommunen.

Advokaten går videre med sagen til Ankestyrelsen, som i februar 2015 afgør, at kommunen skal ændre sin afgørelse og tilbagebetale borgeren de penge, som kommunen havde fået tilbagebetalt.

37. Den lovændring, som trådte i kraft den 1. maj 2015, giver hjemmel til, at kommunerne og Udbetaling Danmark kan etablere et it-system, hvor de får gensidig adgang til at se, om der er startet en kontrolsag om en konkret borger hos den anden myndighed, og hvilken type af snyd med sociale ydelser sagen handler om. Med lovændringen er der også hjemmel til, at kontrolmedarbejderne i kommunerne og Udbetaling Danmark får gensidig adgang til at se de enkelte sagsskridt i en kontrolsag hos den anden myndighed. Endvidere vil der være adgang til oplysninger om, hvilke kontrolsager de 2 myndigheder har henlagt inden for de seneste 6 måneder.

Lovændringen betyder, at kommunerne får mulighed for at se, om der er kontrolsager i Udbetaling Danmark for kommunens egne borgere, og Udbetaling Danmark kan se kontrolsager i alle kommuner. De må udveksle oplysninger, når typen af snyd er relevant for den anden myndighed, og det giver kommunen og Udbetaling Danmark mulighed for at indhente oplysninger i sager, der allerede er igangsat hos den anden myndighed. Derved er der et grundlag for at mindske risikoen for, at sager bliver bedømt forskelligt ud fra samme datagrundlag.

38. Kommunerne og Udbetaling Danmark kan starte en kontrolsag, fx på baggrund af:

- en anonym anmeldelse
- en undring fra andre myndigheder, fx SKAT
- en undring fra sagsbehandlere i kommuner eller kunderådgivere i Udbetaling Danmark, som har oplysninger om en borger
- en samkøring af registre.

ESK-rapporten viser, at langt de fleste sager i kommunerne og i Udbetaling Danmark starter på baggrund af anonyme anmeldelser. Udbetaling Danmark har oplyst, at de i begrænset omfang modtager undringer fra kommunerne. Hvis Udbetaling Danmark eller en kommune skal videregive en undring til den anden myndighed, skal den være relevant for udbetalingen af en ydelse hos den anden myndighed. En oplysning om fx samliv og udbetaling af familieydelse i Udbetaling Danmark er ikke nødvendigvis relevant for udbetaling af sygedagpenge i kommunen.

Udbetaling Danmark har oplyst, at de har medarbejdere, som skal bistå og vejlede kunderådgiverne, hvis de bliver i tvivl, om en udbetaling sker på et korrekt grundlag. Det skal være med til at sikre, at kunderådgiverne bliver opmærksomme på oplysninger i en sag, som kunne indikere snyd med sociale ydelser.

KOMMUNEUDSAGN OM UDVEKSLING AF OPLYSNINGER MED UDBETALING DANMARK

Kommunerne har oplyst, at de udveksler oplysninger i kontrolsager, men at sagsbehandlere finder det vanskeligt at få information om, hvad der sker med oplysningerne. Det kan fx være, om Udbetaling Danmark har rejst en sag over for borgeren eller har henlagt sagen. Kommunerne har oplyst, at den juridiske barriere for udveksling af oplysninger også har hindret dem i, at de får en større indsigt i, hvilke informationer Udbetaling Danmark bruger i sin sagsbehandling.

Nogle kommuner har fremhævet, at en kommunal sagsbehandlers undring om muligt snyd med sociale ydelser er en vigtig kilde til kontrol, og at kontrolenhederne i kommunerne oplever, at kunderådgiveres undringer ikke videregives til kommunerne. Flere kommuner har peget på, at det kræver erfaring og i nogen udstrækning også lokalkendskab, når en kunderådgiver eller sagsbehandler skal begrunde en undring.

Brugen af kontrollister

39. Udbetaling Danmark har beføjelser til at samkøre registre for at kontrollere udbetalte ydelser. På baggrund af registersamkøringen kan Udbetaling Danmark danne en liste til kontrolformål over borgere, hvor der er en indikation på, at borgeren ikke opfylder betingelserne for at modtage en social ydelse. I lov om ændring af lov om Udbetaling Danmark fremgår det, at der skal etableres en dataenhed i regi af Udbetaling Danmark. Loven udmønter, at Udbetaling Danmark også skal kunne samkøre oplysninger på bl.a. kommunale sagsområder til brug for kommunernes kontrol.

Samkøring af data fra forskellige registre er et væsentligt element i Udbetaling Danmarks kontrol af udbetalte ydelser. I evalueringen af Udbetaling Danmark fremgår det, at den nødvendige tekniske og organisatoriske infrastruktur ikke var til stede ved etableringen af Udbetaling Danmark, og at opbygningen har taget længere tid end oprindeligt forventet. Udbetaling Danmark har oplyst, at systemunderstøttelsen var i fuld drift medio 2014, hvor det blev muligt automatisk at indlæse oplysninger fra elndkomst.

*Systemet **elndkomst** blev indført i 2007 og er et samlet register, hvortil alle indkomstoplysninger indberettes. Det omfatter også SU, pension, dagpenge og kontanthjælp. Alle arbejdsgivere i Danmark skal indberette lønnen for deres ansatte.*

Udbetaling Danmark har dog også oplyst, at registersamkøringen fortsat sker i et system, der ikke er tilstrækkeligt udviklet. Systemet fungerer, men kriterier mv. skal løbende opdateres ud fra erfaringer og feedback fra sagsbehandlere og kunderådgiverne. Kriterierne for samkøring af data er bl.a. fastsat med udgangspunkt i erfaringer fra kommunerne og de kendte typer af snyd med sociale ydelser (jf. bilag 2). Udbetaling Danmark har oplyst, at de bl.a. har brugt erfaringer fra et pilotprojekt fra juni til oktober 2013 med 13 kommuner til at justere eksisterende kriterier og supplere med nye kriterier.

Udbetaling Danmark har også oplyst, at statistisk og konkret viden om profilen på potentielle bedragere er en vigtig kilde til at opstille kriterier for udsøgning af potentielle kontrolsager. I forbindelse med aftalen om kommunernes økonomi for 2015 mellem staten og KL har parterne besluttet at nedsætte et samarbejdsforum med deltagelse af Udbetaling Danmark, 6 kommuner og KL, som skal bidrage med viden til at udvikle kriterier for de kommunale sagsområder.

40. I marts, april, maj, juni og september 2014 havde Udbetaling Danmark et forsøg, hvor kommunerne fik en kontrolliste med hver ca. 10 sager. Forsøget havde til formål at få mere udveksling af oplysninger og erfaring med listernes relevans for kommunernes kontrol.

I perioden på de 5 måneder sendte Udbetaling Danmark i alt 3.835 informationer om mulige kontrolsager til mellem 73 og 95 kommuner hver måned. Kommunerne havde mulighed for at fravælge kontrollisten, hvilket mellem 2 og 21 kommuner valgte hver måned. Udbetaling Danmark kunne ikke finde potentielle sager om snyd i nogle enkelte kommuner, som derfor ikke fik en kontrolliste.

Udbetaling Danmark har oplyst, at der i slutningen af forsøget var mange sager i gang i kommunerne. Derfor besluttede Udbetaling Danmark, at kommunerne selv kunne vælge, om de ville modtage en liste. 17 kommuner benyttede sig af muligheden i oktober og november 2014. I december 2014 efterspurgte kun en enkelt kommune en kontrolliste, og i januar og februar 2015 benyttede henholdsvis 21 og 23 kommuner sig af muligheden. Udbetaling Danmark kender ikke antallet af sager, der resulterede i en kontrolsag, på grund af den manglende lovhjemmel til at udveksle afgørelser.

41. Udbetaling Danmark har oplyst, at de på baggrund af samkøring af registeroplysninger startede i alt 1.009 kontrolsager i 2013 og 2014 på deres egne sagsområder. I 20 % af sagerne, svarende til 202 sager, blev der startet en egentlig kontrolsag. I 14 % af det samlede antal sager, svarende til 141 sager, kunne det ikke dokumenteres, at der var tale om en fejludbetaling, og sagerne blev henlagt. I de resterende 6 % af sagerne, svarende til 61 sager, blev det sandsynliggjort, at der var tale om fejludbetaling.

Udbetaling Danmark har oplyst, at 6 % er for lavt og ikke et tilfredsstillende resultat, og at de arbejder på at gøre kontrollisterne mere præcise. Ambitionen er en træfprocent på 20 ved udgangen af 2015, og det er et mål, at 50 % af sagerne på kontrollisten skal være relevante at igangsætte en nærmere undersøgelse af.

42. Udbetaling Danmark har oplyst, at data fra registersamkøringen også bruges, når kunderådgivere screener anmeldelser og undringer, og at det optimerer sagsbehandlingen væsentligt. I et kontrolark, som kunderådgiverne bruger, er der både vist resultatet af registersamkøringen og andre relevante oplysninger fra andre it-systemer om en ydelsesmodtager, fx oplysninger om bopæl og børn.

KOMMUNEUDSAGN OM BRUGEN AF KONTROLLISTER

- Én kommune har oplyst, at kommunen allerede var i gang med at udrede 2 af sagerne på en modtaget kontrolliste, og at kontrolenheden igangsatte 2 andre sager med succes ud af 10 mulige kontrolsager.
- En anden kommune har oplyst, at den typisk starter sager på 4 ud af 10 mulige kontrolsager på listerne, og at der i 1-2 af disse sager er tale om snyd med sociale ydelser.
- En tredje kommune har oplyst, at den typisk igangsætter 1-2 sager ud af 10 mulige på kontrollisterne, men at sagerne sjældent giver et udbytte.
- En fjerde kommune har oplyst, at den endnu ikke har kunnet igangsætte egentlige kontrolsager på baggrund af listerne.

Kommunerne har oplyst, at anonyme anmeldelser er hovedkilden, når kommunerne starter kontrolsager, og at kontrollisterne endnu mangler at bevise, at de udgør et velegnet grundlag for at udvælge kontrolsager i kommunerne. Én kommune i vores undersøgelse har oplyst, at den helt har fræbet sig lister, da de vil tage tid fra andre kontrolsager. Kommunerne er bl.a. usikre på, om sagerne på kontrollisterne vil føre til en egentlig kontrolsag. Kriterierne er opstillet til Udbetaling Danmarks sagsområder og kan derfor have lavere værdi for kommunernes kontrol på deres egne sagsområder.

Udbetaling Danmarks anmodning om oplysninger til kommunerne

43. Udbetaling Danmark kan anmode kommunerne om at oplyse hele eller dele af en kontrolsag, jf. § 11 i lov om Udbetaling Danmark. Anmodninger til kommunerne er benævnt § 11-anmodninger.

Udbetaling Danmark har oplyst, at de i 2014 sendte 585 § 11-anmodninger til kommunerne, mens antallet var 1.166 i 2013. Udbetaling Danmark har også oplyst, at skemaet til § 11-anmodninger ikke blev brugt efter hensigten i 2013, hvorefter praksis blev ændret ultimo 2013. Antallet af anmodninger er derfor ikke sammenligneligt for 2013 og 2014.

44. I ESK-rapporten er det fremhævet, at flere kommuner har modtaget få eller slet ingen § 11-anmodninger. Udbetaling Danmark har oplyst, at det ikke er muligt at opgøre antallet af kommuner, som modtog ingen eller få § 11-anmodninger i 2014. Udbetaling Danmark har også oplyst, at de udelukkende sender anmodninger til kommunerne, når der er behov for kommunal hjælp til sagsoplysningen. Udbetaling Danmark sender ikke en § 11-anmodning, hvis den selv kan løfte beviset om en eventuel uberettiget udbetaling.

KOMMUNEUDSAGN OM § 11-ANMODNINGER

Kommunerne i vores undersøgelse har oplyst, at § 11-anmodningerne til kommunerne er få, og at én kommune i 2014 fx kun modtog 2 § 11-anmodninger.

Udregnet værdi ved stop af ydelse og krav om tilbagebetaling

45. Udbetaling Danmark har oplyst, at erfaringer fra arbejdet med kontrol af udbetalte sociale ydelser både i kommunerne og i Udbetaling Danmark viser, at der kan være situationer, hvor det er usikkert, om borgeren har handlet i god tro, eller om der er tale om uagtsomhed og forsæt.

Udbetaling Danmark har gennemført et projekt med 8 kommuner for at definere, hvornår der er tale om snyd, og hvornår det alene drejer sig om ændringer i borgerens forhold, som har betydning for udbetalingen. Definitionen af, om der er tale om snyd eller en ændring i ydelsen, har betydning for, hvordan kommunerne og Udbetaling Danmark opgør omfanget af den økonomiske værdi af kontrollen og eventuelt sammenligner resultaterne på tværs af myndighederne.

Udbetaling Danmark har oplyst, at det ved etableringen af Udbetaling Danmark ikke var muligt at fastlægge et fælles udgangspunkt med kommunerne for, hvordan myndighederne skulle opgøre omfanget af den økonomiske værdi af kontrolindsatsen. En analyse viste, at kommunerne havde forskellig praksis. Socialministeriet har oplyst, at lovændringen den 1. maj 2015 indeholder hjemmel til, at der kan fastsættes regler om, at kommunerne og Udbetaling Danmark skal kunne opgøre effekten af dataenhedens arbejde.

46. Vores undersøgelse har vist, at der ikke findes en ensartet opgørelse af den økonomiske værdi af kontrolindsatsen på tværs af kommunerne. Det betyder, at det ikke er muligt at få en samlet opgørelse på landsplan. ESK-rapporten viser, at der i 2013 var en samlet værdi af kontrol ved formodning om snyd med udbetalte ydelser på ca. 142 mio. kr. for ydelserne kontanthjælp, økonomisk friplads og sygedagpenge. Socialministeriet har oplyst, at der er en betydelig usikkerhed forbundet med at opgøre omfanget af den økonomiske værdi i kommunerne som følge af kontrolindsatsen. Det skyldes bl.a., at kommunale data på området har vist sig at være mangelfulde, og at opgørelsesmetoden generelt vurderes at være behæftet med usikkerhed.

47. Udbetaling Danmark har oplyst, at den samlede værdi af kontrolindsatsen i 2014 på deres sagsområder var på 189 mio. kr. og består af den fremtidige værdi ved stop af ydelser på ca. 95 mio. kr. og krav om tilbagebetaling på ca. 94 mio. kr. Udbetaling Danmark har oplyst, at målsætningen for værdien af kontrolindsatsen i 2014 var 150 mio. kr. ved stop af udbetalte ydelser og krav om tilbagebetaling.

Kommunerne i vores undersøgelse og Udbetaling Danmark har oplyst, at de ikke har data over borgernes faktiske tilbagebetaling. I praksis er det vanskeligt at få tilgodehavender indkrævet, da det typisk er modtagere af overførselsindkomster, som ikke har en arbejdsindkomst, hvor myndigheden kan tilbageholde et beløb. Der er dog i nogle tilfælde lovhjemmel til modregning, hvis borgeren fortsat modtager ydelser.

48. Det fremgår af ESK-rapporten, at økonomisk friplads er den ydelse, som kommunerne bruger flest kontrolressurser på. Af ESK-rapporten fremgår det også, at 18 kommuners vurdering af deres eget resurseforbrug viser meget stor forskel på, hvor mange ressourcer kommunerne bruger på at samarbejde med Udbetaling Danmark. Forskellen kan ikke henføres til fx kommunernes geografi eller størrelse. ESK-rapporten peger på, at der er stor usikkerhed om resultaterne. Flere kommuner i rapporten vurderer, at de slet ikke bruger ressourcer på samarbejdet. Det kan skyldes, at Udbetaling Danmark endnu ikke havde etableret de nye arbejdsgange for samarbejdet med kommunerne, da ESK-rapporten blev udarbejdet ultimo 2013 og primo 2014. En anden årsag til, at kommunerne angiver et forskelligt forbrug af ressourcer, kan være, at Udbetaling Danmark overtog kontrolsager fra nogle kommuner, mens andre kommuner havde afsluttet deres sager inden etableringen af Udbetaling Danmark. Efterfølgende arbejde med kontrolsagerne kan have medført et forskelligt resursetræk. Der foreligger ikke nyere oplysninger om den kommunale kontrolindsats, hverken hvad angår anvendte ressourcer eller den økonomiske værdi af kontrolindsatsen.

KOMMUNEUDSAGN OM VÆRDIEN AF KONTROL

Blandt kommunerne er der usikkerhed om, hvorvidt Udbetaling Danmark registrerer den økonomiske værdi af kontrolindsatsen, hvor også kommunale kontrolmedarbejdere har bidraget, som en egentlig kontrolsag eller alene som en ændring i borgerens udbetaling. Det kan betyde, at kommunen ikke kan opgøre den økonomiske værdi af kontrolarbejdet og sammenligne værdien med den økonomiske værdi, som kommunen opgjorde, før Udbetaling Danmark overtog sagsområderne.

Kommunerne har også oplyst, at kommunerne prioriterer de kontrolsager højest, hvor rent kommunale sagsområder er involveret. Det er områder, hvor der er 100 % kommunal finansiering, i modsætning til områder, hvor der er statsrefusion. Det sker ifølge kommunerne, bl.a. fordi der er få sager fra Udbetaling Danmark, og fordi omfanget af værdien af kontrolindsatsen på de sager har været faldende. Det er kritisk for de kommuner, som skal opfylde et resultatmål om provenu som følge af kontrol på Udbetaling Danmarks sagsområder.

Endelig har kommunerne oplyst, at de ikke har opgjort tidsforbruget på samarbejdet med Udbetaling Danmark.

Resultat

49. Undersøgelsen viser, at kontrol med udbetalte sociale ydelser i kommunerne og Udbetaling Danmark baserer sig på 23 kendte typer af snyd med sociale ydelser, og at 3 af disse – sort arbejde, modtageren er ikke reelt enlig og uoplyst ophold i udlandet – står for mere end halvdelen af de 266 undersøgte kontrolsager i ESK-rapporten.

Det fremgår af den seneste måling af kommunernes tilfredshed med samarbejdet om kontrol, at de er mere utilfredse med opdelingen af opgaverne end med selve samarbejdet med Udbetaling Danmark. I 4. kvartal 2014 svarede 26 % om samarbejdet om kontrol 6 eller mindre på en skala fra 1 til 10, hvor 1 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds. 69 kommuner havde svaret på spørgsmålet om tilfredsheden med samarbejdet om kontrol, og blandt de kommuner, som ikke havde svaret på spørgsmålene vedrørende kontrol, var landets største kommuner – København, Aarhus, Aalborg og Odense. Kommuner, som udbetaler en meget stor andel af de sociale ydelser.

Kommunerne og Udbetaling Danmark oplyser, at det hæmmer samarbejdet om kontrol af udbetalte sociale ydelser, at de ikke kan få indblik i behandlingen af og afgørelserne på de sager, som de udveksler med hinanden. En konsekvens af den manglende udveksling af informationer kan være, at borgeren får forskellige afgørelser, alt efter hvilken myndighed der behandler sagen. En anden konsekvens er, at der ikke kan gives feedback på de sagsoplysninger, de udveksler. Lov om ændring af lov om Udbetaling Danmark, der trådte i kraft den 1. maj 2015, handler bl.a. om, at kommunerne og Udbetaling Danmark får adgang til hinandens kontrolsager, og gør det lettere at se, om der allerede er en sag hos den anden myndighed. Herudover er der skabt mulighed for at udveksle data fra afgørelser, hvis oplysningerne skal bruges af kommunen eller Udbetaling Danmark til at træffe en lignende afgørelse.

Kommunerne i vores undersøgelse og Udbetaling Danmark oplyser, at de generelt får meget få informationer om mulige kontrolsager fra den anden part. Samtidig kan Udbetaling Danmark i mindst 17 kommuner ikke se, om en borger har økonomisk friplads. Disse oplysninger kunne være relevante af hensyn til udveksling af oplysninger og en mulig kontrolsag i kommunen.

Undersøgelsen viser, at der er stor forskel på, hvor mange informationer kommunerne modtager fra Udbetaling Danmark, og at kommunerne i 2014 modtog 585 § 11-anmodninger, hvor Udbetaling Danmark beder kommunerne om at oplyse en sag.

Fleere kommuner modtager ikke kontrollister fra Udbetaling Danmark efter den gennemførte forsøgsperiode i 2014. Siden oktober 2014 har listerne været et tilbud fra Udbetaling Danmark, og henholdsvis 21 og 23 kommuner valgte i januar og februar 2015 at modtage kontrollisten. Kontrollisterne til kommunerne har været et forsøg på at udveksle flere oplysninger mellem kommunerne og Udbetaling Danmark. Der er ikke viden om omfanget af den økonomiske værdi af kontrollen, som kontrollisterne har medført i kommunerne.

I lov om ændring af lov om Udbetaling Danmark får Udbetaling Danmark adgang til at samkøre oplysninger til brug for kontrol på kommunernes sagsområder, og en ny dataenhed i Udbetaling Danmark skal sikre et bedre grundlag for kontrollen og et mere forpligtende samarbejde. Udbetaling Danmark har taget flere initiativer til at forebygge, at der sker fejludbetalinger, og mulighederne for kontrol af udbetalte ydelser er forbedret i Udbetaling Danmark i forhold til, da kontrollen var henlagt til den enkelte kommune.

Undersøgelsen viser, at 18 kommuner tilbage i 2013 har vurderet deres resurseforbrug til samarbejdet med Udbetaling Danmark forskelligt, og at resultaterne er usikre. Der er ikke en opgørelse på tværs af kommunerne over kommunernes resurseforbrug til kontrol af udbetalte ydelser på Udbetaling Danmarks område.

Undersøgelsen viser videre, at kommunerne og Udbetaling Danmark har en uensartet tilgang til at opgøre omfanget af den økonomiske værdi af kontrolindsatsen, og at nogle kommuner ikke kan gennemskue opgørelsen af den økonomiske værdi på Udbetaling Danmarks sagsområder, hvor kommunale medarbejdere har bidraget med sagsoplysninger. Kommunerne kan bl.a. derfor have et incitament til at prioritere deres kontrolindsats til de kommunale sagsområder frem for de områder, hvor der er statsrefusion, og som Udbetaling Danmark administrerer.

Rigsrevisionen, den 12. maj 2015

Lone Strøm

/Henrik Berg Rasmussen

Bilag 1. Metode

Interviews i 5 kommuner

Vi har i perioden januar 2015 - marts 2015 udført kvalitative interviews med fokusgrupper i Aarhus, Silkeborg, Gladsaxe, Lejre og Hjørring Kommuner om kommunernes og Udbetaling Danmarks samarbejde om vejledning af borgere og kontrol af udbetalte ydelser. I fokusgrupperne deltog ledere med ansvar for kontrolindsatsen, kontrolmedarbejdere, ledere fra borgerservice og i nogle tilfælde medarbejdere fra borgerservice. Vi har ikke udvalgt de 5 kommuner under hensyntagen til, at resultaterne skal kunne generaliseres eller for at sikre statistisk repræsentativitet. Formålet med interviewene har været at få et bredere perspektiv på beretningens emner ved at få indblik i kommunernes erfaringer med samarbejdet med Udbetaling Danmark gennem konkrete eksempler. I beretningen har vi ikke gengivet alle kommunernes tilkendegivelser om samarbejdet med Udbetaling Danmark, men har derimod udvalgt pointer, som vi finder særligt interessante i forhold til beretningens emner.

Interviewene varede ca. 2 timer. Interviewene tog udgangspunkt i samarbejdet mellem kommunen og Udbetaling Danmark om kontrol af udbetalte ydelser, herunder temaerne start på kontrolsager, brug af kontrolressurser, sagsbehandlingstid, prioritering af sager m.m. I forlængelse heraf diskuterede fokusgruppernes deltagere årsager til eventuelle samarbejdsvanskeligheder og forslag til løsninger. Desuden berørte vi emnet om samarbejdet mellem kommunen og Udbetaling Danmark om vejledning af borgerne, herunder temaerne unødigt henvisning af borgere mellem myndighederne, KVIK-linjen, vejledning af borgere med særlige behov m.m.

For at få så mange forskellige erfaringer som muligt udvalgte vi kommunerne ud fra 2 kriterier, som kunne give anledning til forskelligartede oplevelser af samarbejdet med Udbetaling Danmark.

For det første valgte vi kommuner, der havde vurderet samarbejdet med Udbetaling Danmark forskelligt i Udbetaling Danmarks seneste måling af tilfredsheden. Vi har således en meget utilfreds, en mindre utilfreds, en mindre tilfreds og en meget tilfreds kommune repræsenteret. Desuden udvalgte vi én kommune, der havde svaret "ved ikke" på spørgsmålene om tilfredshed. For det andet valgte vi ud fra, hvor mange kontrolressurser de 5 kommuner bruger på samarbejdet med Udbetaling Danmark ifølge ESK-rapportens opgørelse af 18 kommuners forbrug af kontrolressurser, velvidende at den baserer sig på usikre skøn fra december 2013 og januar 2014.

Brug af andre undersøgelser

I vores undersøgelse trækker vi på viden fra 2 andre undersøgelser, som berører beretningens temaer.

Evalueringen af Udbetaling Danmark fra marts 2014 undersøger en række problemstillinger, der er knyttet til etableringen af Udbetaling Danmark, herunder samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark om vejledning af borgere og kontrol af udbetalte ydelser. Evalueringen er en del af aftalen om kommunernes økonomi for 2014, og arbejdet har været forankret i en fællesoffentlig styregruppe i perioden september 2013 - februar 2014. Digitaliseringsstyrelsen, KL, Socialministeriet, Beskæftigelsesministeriet samt Økonomi- og Indenrigsministeriet er evalueringens opdragsgivere. Evalueringen skulle bl.a. afdække de erfaringer, parterne har gjort efter etableringen af Udbetaling Danmark. Evalueringen bygger på nøgletal, statistikker og undersøgelser fra Udbetaling Danmark, interviews med Udbetaling Danmark, Ankestyrelsen, Ældre Sagen mfl. Desuden indgår 4 workshops med kommunale medarbejdere fra 11 kommuner og opfølgende interviews med udvalgte borgerservicechefer, foretaget af PA Consulting A/S.

Fra evalueringen har vi brugt en del af de informationer, der viser kommunernes og Udbetaling Danmarks tilfredshed med samarbejdet. Vi har taget forbehold for, at data er indsamlet i en periode, som endnu var præget af, at Udbetaling Danmark var en ny organisation.

ESK-rapporten fra april 2014 undersøger mulighederne for at konsolidere kontrolindsatsen i kommunerne og Udbetaling Danmark, og den berører herunder samarbejdet om kontrol af udbetalte ydelser. Undersøgelsen er en del af aftalen om kommunernes økonomi for 2014, og den er et led i det tværministerielle samarbejde om Effektiv Sagsbehandling og Kontrol (ESK). Digitaliseringsstyrelsen er opdragsgiver til ESK-rapporten, som er udarbejdet af Deloitte Consulting. Rapporten har til formål at afdække muligheder og forudsætninger for at konsolidere kontrolindsatsen med fælleskommunale og fællesoffentlige initiativer. Undersøgelsen bygger på data fra 2013, herunder en gennemgang af kontrolsager i 5 bedste praksis-kommuner, en survey med op til 20 kommuner, interviews og workshops med kommuner og Udbetaling Danmark samt økonomiske nøgletal fra kommuner i Region Syddanmark og Udbetaling Danmark.

Fra ESK-rapporten har vi brugt data, som bl.a. viser kommunernes brug af resurser på kontrol. Vi har været i dialog med Socialministeriet og Digitaliseringsstyrelsen om rapportens datagrundlag og resultater. I beretningen har vi taget forbehold de steder, hvor resultaterne ikke er repræsentative på tværs af kommunerne eller er behæftet med stor usikkerhed.

Bilag 2. Typer af snyd med sociale ydelser

Typer af snyd med sociale ydelser

	Kontant- hjælp ¹⁾	Syge- dagpenge ¹⁾	Økonomisk friplads ¹⁾	Barsels- dagpenge ²⁾	Bolig- støtte ²⁾	Børne- tilskud ²⁾	Folke- pension ²⁾	Førtids- pension ²⁾
Indkomst								
Uoplyst indkomst ved sort arbejde	X	X	X	X	X		(X)	X
Uoplyst indkomst ved udlejning	X	X	X		X		(X)	(X)
Uoplyst indkomst andet (fx økonomisk hjælp fra familie)	X		(X)		(X)		(X)	(X)
Uoplyst indkomst ved spil, fx spilleautomater eller poker	X		(X)		(X)		(X)	X
Ydelsesmodtager modtager anden forsørgelsesydelse (dansk eller udenlandsk)	X	X		X	(X)	(X)	X	X
Samliv/husstand								
Anden part er registreret i CPR som "uden fast bopæl"/ "høj vejkode" eller registreret som "forsvundet"	X		X		X	X	X	X
Anden part er registreret på adresse, som denne ejer/lejer	X		X		X	X	X	X
Ydelsesmodtager eller anden part er registreret i CPR hos familie	X		X		X	X	X	X
Ydelsesmodtager eller anden part er registreret i CPR hos tredjepart	X		X		X	X	X	X
Anden part er registreret som "udvandet" eller ikke registreret ved indrejse	X		X		X	X	X	X
Ydelsesperson eller anden parts adresse i udlandet er ikke registerunderstøttet, og adresseforhold er derfor alene baseret på ydelsesmodtagers egne oplysninger	X		X	X	X	X	X	X
Barn er registreret på ydelsesmodtagers adresse	X		X	X	X	X		(X)
Ydelsesmodtager er lejer hos anden part, eller anden part er lejer hos ydelsesmodtager	X		X		X	X	X	X

Typer af snyd med sociale ydelser

	Kontant- hjælp ¹⁾	Syge- dagpenge ¹⁾	Økonomisk friplads ¹⁾	Barsels- dagpenge ²⁾	Bolig- støtte ²⁾	Børne- tilskud ²⁾	Folke- pension ²⁾	Førtids- pension ²⁾
Formue								
Ydelsesmodtager besidder kontant formue	X						(X)	(X)
Ydelsesmodtager besidder formue på bankkonto (men fx hæver eller har brugt denne inden den årlige indberetning)	X						(X)	(X)
Ydelsesmodtager har ejerskab af andel i andelsboligforening	X						(X)	(X)
Ydelsesmodtager har ejerskab af øvrig fast ejendom i Danmark	X						(X)	(X)
Ydelsesmodtager har ejerskab til fast ejendom i udlandet	X						(X)	(X)
Ydelsesmodtager har ejerskab til øvrige omsætningsaktiver (fx hest, guld, kunst og bil)	X						(X)	(X)
Øvrige								
Ydelsesmodtager opfylder ikke beskæftigelseskrav i forhold til barsel og dagpenge				X				
Ansæt ydelsesmodtager er ikke reelt helt eller delvist raskmeldt		X						
Selvstændig ydelsesmodtager er ikke reelt helt eller delvist raskmeldt		X						
Uoplyst ophold i udlandet	X	X	X	X	X	X	X	X

¹⁾ Kommunens sagsområde.

²⁾ Udbetaling Danmarks sagsområde.

Note: (X) indikerer, at forholdet gælder for tillægsydelser til hovedydelsen eller kun er relevant under særlige omstændigheder, fx er formueforhold kun relevante for bestemte tillæg til folkepension og førtidspension og for formuebeløb over 80.300 kr.

Kilde: ESK-Kontrol, Analyse af muligheder for konsolidering af kontrolindsatsen vedrørende sociale ydelser, Deloitte Consulting og Digitaliseringsstyrelsen, april 2014.

Bilag 3. Ordliste

Eindkomst	Systemet blev indført i 2007 og er et samlet register, hvortil alle indkomstoplysninger indberettes. Det omfatter også SU, pension, dagpenge og kontanthjælp. Alle arbejdsgivere i Danmark skal indberette lønnen for deres ansatte.
ESK-rapporten (Effektiv Sagsbehandling og Kontrol)	En rapport fra april 2014, der er udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen og Deloitte, om analyse af muligheder for konsolidering af kontrolindsatsen vedrørende sociale ydelser.
Fagcoaches	Er kunderådgivere i Udbetaling Danmark, som også er specialister på et bestemt fagområde. Som specialister har de bl.a. ansvaret for at vejlede og sparre med deres kolleger.
Kastebold	En borger er kastebold mellem 2 myndigheder, når den ene myndighed unødigt henviser borgeren til vejledning hos den anden myndighed.
Kontrolliste	En liste over borgere, hvor der er en indikation på, at borgeren ikke opfylder betingelserne for at modtage én eller flere af de sociale ydelser, som borgeren modtager. Udbetaling Danmark trækker listen på baggrund af et antal opstillede kriterier, som kan indikere, at der er sket en fejludbetaling.
KVIK-linjen	Er en support fra Udbetaling Danmark til kommunale medarbejdere med aktuel detailviden om de relevante fagområder.
Undring	Er en skriftlig meddelelse, som er erfaringsbaseret og bygger på oplysninger, som tilsammen peger på, at der kan være tale om uregelmæssigheder og derved eventuelt uberettiget udbetaling af sociale ydelser.
Økonomisk værdi af kontrolindsatsen	Er sammensat af den fremtidige værdi af stop af ydelser, som er omregnet til en helårlig udbetaling, der er sammenlagt med tilbagebetalingskravet af allerede udbetalte ydelser.