



Rigsrevisionens notat om beretning om
**etablering af Udbetaling
Danmark**



revision
revision

revision

Opfølgning i sagen om etablering af Udbetaling Danmark (beretning nr. 5/2012)

13. maj 2016

RN 305/16

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om etableringen af Udbetaling Danmark, som blev indledt med en beretning i 2013. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af den 25. juni 2013. Ansvar for lov om Udbetaling Danmark, herunder tilsynet med Udbetaling Danmark og ressortansvaret for området, er ved kongelig resolution af 28. juni 2015 overgået fra ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold til beskæftigelsesministeren.

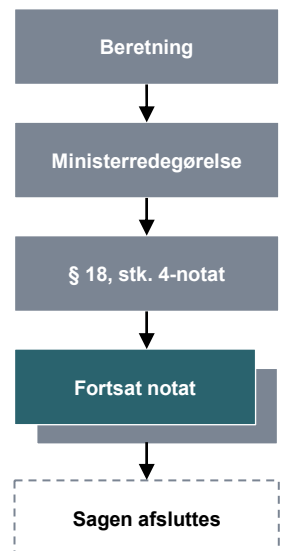
KONKLUSION

Udbetaling Danmark har realiseret den økonomiske gevinst i overensstemmelse med de oprindelige forudsætninger og leverer en service, der generelt opleves tilfredsstillende for borgerne. Samtidig har Beskæftigelsesministeriet et koncept for tilsynet med Udbetaling Danmark, som understøtter et effektivt og aktivt overordnet tilsyn. Dette finder Rigsrevisionen tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- Udbetaling Danmarks bestyrelse har godkendt regnskabet for 2015, hvori det fremgår, at de årlige driftsudgifter er reduceret, og den ventede effektiviseringsgevinst på knap 300 mio. kr. er realiseret.
- Udbetaling Danmark har opsat mål, som de generelt opfylder, og følger udviklingen i borgernes oplevelse af den service, som Udbetaling Danmark leverer. Udbetaling Danmark foretager benchmark med nationale og nordiske sammenlignelige organisationer, måler borgernes tilfredshed med telefonbetjeningen, registrerer udviklingen i sagsbehandlingstiderne og behandler klager fra borgerne over den leverede service.
- Beskæftigelsesministeriet har udarbejdet et tilsynskoncept, der tager udgangspunkt i en udførlig vejledning til brug for et systematisk tilsyn. Konceptet inkluderer bl.a. møder med forretningsudvalget for Udbetaling Danmarks bestyrelse og sekretariatet samt gennemgang af årsrapporter, revisionsprotokollater og Ankestyrelsens årlige redegørelse til tilsynet om gennemgang af klager.

Sagsforløb for en større undersøgelse



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

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i januar 2013 en beretning om etablering af Udbetaling Danmark. Beretningen handlede om Udbetaling Danmark, der som en ny selvejende institution overtog udbetalingen af en række offentlige ydelser fra kommunerne. Udbetaling Danmark overtog myndighedsansvaret for familieydelser den 1. oktober 2012, for barseldagpenge den 1. december 2012 og for folke- og førtidspension samt boligstøtte den 1. marts 2013. Overdragelsen af myndighedsansvaret fra de 98 kommuner til Udbetaling Danmark medførte store ændringer i den daværende organisering og administration af udbetalingen af offentlige ydelser på de pågældende sagsområder. Samlingen af sagsområderne i Udbetaling Danmark skulle bl.a. medvirke til at reducere antallet af årsværk til sagsbehandling og bidrage til en mere ensartet sagsbehandling på tværs af kommuner og sagsområder, fordi der ville være en enkelt myndighed frem for 98 kommunale myndigheder. Udbetaling Danmark har en bestyrelse som øverste ledelse, og ATP varetager administration og sagsbehandling efter lov om Udbetaling Danmark.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, bemærkede de, at etableringen af Udbetaling Danmark var et højrisikoprojekt, bl.a. på grund af overflytningen af mange medarbejdere fra kommunerne til Udbetaling Danmark og krav om udbetaling til tiden af ca. 180 mia. kr. til ca. 2 mio. borgere. Statsrevisorerne bemærkede også, Udbetaling Danmark var etableret efter et grundigt og omfattende forarbejde, men at det udestod at vurdere resultaterne af etableringen på en række områder, bl.a. om borgerne oplever en tilfredsstillende service.

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

Lov nr. 324 af 11. april 2012 om Udbetaling Danmark.

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

Opfølgingspunkt	Status
Om den forventede økonomiske effektiviseringsgevinst er realiseret som følge af etableringen af Udbetaling Danmark.	Behandles i dette notat.
Om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fungerer tilfredsstillende, fx vedrørende omfanget af den hjælp og vejledning, kommunerne fortsat skal yde borgerne.	Behandlet i beretning om samarbejdet mellem kommunerne og Udbetaling Danmark fra maj 2015.
Om borgerne oplever en tilfredsstillende service og mindst samme serviceniveau som før etableringen af Udbetaling Danmark.	Behandles i dette notat.
Om Beskæftigelsesministeriet har etableret et effektivt og aktivt overordnet tilsyn.	Behandles i dette notat.

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

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

II. Beskæftigelsesministerens initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende beskæftigelsesministerens initiativer i forhold til de udestående opfølgingspunkter. Gennemgangen er baseret på møder og brevveksling med ministeriet og Udbetaling Danmark og på materiale fra både ministeriet og Udbetaling Danmark, herunder årsrapporter, materiale til Udbetaling Danmarks bestyrelse og Ankestyrelsens statistik over klagesager.

Udbetaling Danmark overtog den 1. maj 2015 myndighedsansvaret for internationale sygesikringsager, begravelseshjælp, fleksydelse, efterlevelshjælp og delpension. Administrationen af sager på Udbetaling Danmarks myndighedsområde har i 2015 således været præget af organisationsændring og idriftsættelse af nye opgaver.

Den daværende regering og KL indgik den 3. juni 2014 en aftale om, at myndighedsansvaret for international sygesikringsager, begravelseshjælp, fleksydelse, efterlevelshjælp og delpension blev overflyttet til Udbetaling Danmark den 1. maj 2015.

Realisering af den økonomiske effektiviseringsgevinst

7. Statsrevisorerne bemærkede, at det endnu udestod at vurdere, om effektiviseringsgevinsten ved etableringen af Udbetaling Danmark var realiseret.

8. Det fremgik af beretningen, at en tværministeriel arbejdsgruppe bestående af Finansministeriet, Beskæftigelsesministeriet, Indenrigs- og Socialministeriet og Skatteministeriet i 2009 udarbejdede en model for etableringen af Udbetaling Danmark og en businesscase. Businesscasen viste, at det ville være muligt at opnå en mere effektiv administration ved at centralisere den objektive sagsbehandling i et begrænset antal centre. Omfordelingen af årsværk i forbindelse med centraliseringen ville betyde, at Udbetaling Danmark skulle starte med 1.500 årsværk mod 2.000 årsværk i kommunerne, og at Udbetaling Danmark skulle effektivisere over en 2-årig periode til ca. 1.000 årsværk.

9. Udbetaling Danmark har oplyst, at realiseringen af den økonomiske gevinst i Udbetaling Danmark er sket i overensstemmelse med de oprindelige forudsætninger, og at omkostningsniveauet fra 2015 er faldet med de aftalte knap 300 mio. kr. årligt.

Udbetaling Danmarks bestyrelsen har den 8. april 2016 godkendt årsrapporten og regnskabet for 2015. Det fremgår, at de årlige driftsudgifter er reduceret fra 862 mio. kr., som fremgik af businesscasen, til 575 mio. kr. fra den 1. marts 2015. Det svarer til en effektiviseringsgevinst på 287 mio. kr.

Antallet af årsværk er reduceret yderligere fra de ca. 1.000 årsværk, som var det besparelspotentiale, der fremgik af businesscasen, til 850 årsværk. Udbetaling Danmark har oplyst, at de har valgt en anden sammensætning af medarbejdere, som har øget den gennemsnitlige løn pr. årsværk i forhold til det oprindeligt forudsatte i businesscasen. En del af de opgaver, der blev løst af sagsbehandlere i kommunerne, bliver varetaget af specialister i Udbetaling Danmark. Samtidig indgår lederne også i et vist omfang i sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark.

10. Rigsrevisionen konstaterer, at effektiviseringspotentialet på knap 300 mio. kr. over en 2-årig periode er nået som forudsat i businesscasen. Rigsrevisionen vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

Borgernes oplevelse af service

11. Statsrevisorerne bemærkede, at det endnu udestod at vurdere, om borgerne oplever en tilfredsstillende service og mindst samme serviceniveau som før etableringen af Udbetaling Danmark.

12. Det fremgik af beretningen, at Udbetaling Danmark skal tilbyde borgerne mindst samme serviceniveau, som den kommunerne tilbød, før Udbetaling Danmark fik myndighedsansvaret. Beretningen viste også, at der ikke forelå sammenlignelige data om serviceniveauet i kommunerne før etableringen af Udbetaling Danmark, og der derfor ikke var et grundlag for en før- og eftermåling. Endelig viste beretningen, at der i samarbejdsaftalen mellem Udbetaling Danmark og ATP er aftalt frister for ventetider for telefoni og sagsbehandlingstider på de enkelte sagsområder. Tillige oplyste Udbetaling Danmark, at borgerne får mindst samme service, som kommunerne har leveret med hensyn til åbningstider, frister for ventetid i telefonen og sagsbehandlingstid.

Udbetaling Danmark benchmarker sig med:

- ATP Livslang Pension
- Erhvervsstyrelsen
- Falck
- Forca
- NaturErhvervstyrelsen
- PFA Pension
- SKAT
- SPV (svensk statslig myndighed, der er ansvarlig for bl.a. tjenestepension)
- NAV (norsk statslig myndighed, der er ansvarlig for 1/3 af Norges statsbudget)
- Pensionsmyndigheten (svensk statslig myndighed, der administrerer og udbetaler offentlig pension)
- Försäkringskassan (svensk statslig myndighed, der håndterer udbetaling af flere sociale ydelser).

Da det ikke er muligt at foretage en før- og eftermåling for at vurdere, om Udbetaling Danmark tilbyder borgerne mindst samme service, som den kommunerne tilbød, før Udbetaling Danmark fik myndighedsansvaret, har vi valgt at følge op på, om Udbetaling Danmark sikrer sig viden om den service, som de leverer til borgerne. Vi vil bl.a. vurdere, om Udbetaling Danmark handler på viden, som indikerer, at borgerne er utilfredse med den service, som udbetaling Danmark leverer.

Vi har i dette notat fulgt op på, om Udbetaling Danmark foretager en benchmark af service-niveauet med andre sammenlignelige myndigheder, følger borgernes tilfredshed med telefonbetjeningen og udviklingen i sagsbehandlingstiderne og endeligt, om Udbetaling Danmark følger op på borgernes klager over servicen i Udbetaling Danmark.

Benchmark af Udbetaling Danmarks service med andre myndigheder

13. I ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholdes redegørelse til beretningen fra 6. juni 2013 er det oplyst, at opfølgning på borgernes tilfredshed indgår som et centralt emne for den strategi, som bestyrelsen for Udbetaling Danmark vedtog den 14. december 2012. Som en del af denne strategi vedtog bestyrelsen bl.a., at der skulle foretages en benchmark af Udbetaling Danmarks service i forhold til andre myndigheders service.

14. Vores gennemgang viser, at Udbetaling Danmark har taget initiativ til at etablere et benchmark-fora med både danske og nordiske virksomheder, som Udbetaling Danmark kan sammenligne sig med. Benchmarken omfatter telefoni (ventetid, samtaletid og tabsprocent af opkald), kundetilfredshed, medarbejdertilfredshed, kompetenceudvikling og sygefravær.

I benchmarkingen indgår ikke sagsbehandling (ekspeditionstider), da de enkelte virksomheder administrerer sagerne afhængigt af virksomhedens overordnede strategi, hvilke typer ydelser, der behandles, og lovregler på området, fx regler for partshøring eller frister for udbetaling.

Resultaterne af benchmarken fra 2014 og 2015 viser, at Udbetaling Danmark ligger nogenlunde i midten på de forskellige parametre. Udbetaling Danmark har oplyst, at der skal tages forbehold for direkte sammenligninger, da virksomhederne har forskellige mål og forretningsmodeller. De enkelte virksomheder har bl.a. forskellige mål og opgørelsesmetoder for håndtering af opkald, hvilket kan gøre en direkte sammenligning vanskelig. Fx har Udbetaling Danmark valgt, at borgere, der ringer til Udbetaling Danmark, kommer i direkte kontakt med en kundesrådgiver inden for det pågældende fagområde. Borgeren skal således ikke forbi en omstilling, der har til formål at screene og visitere de enkelte opkald.

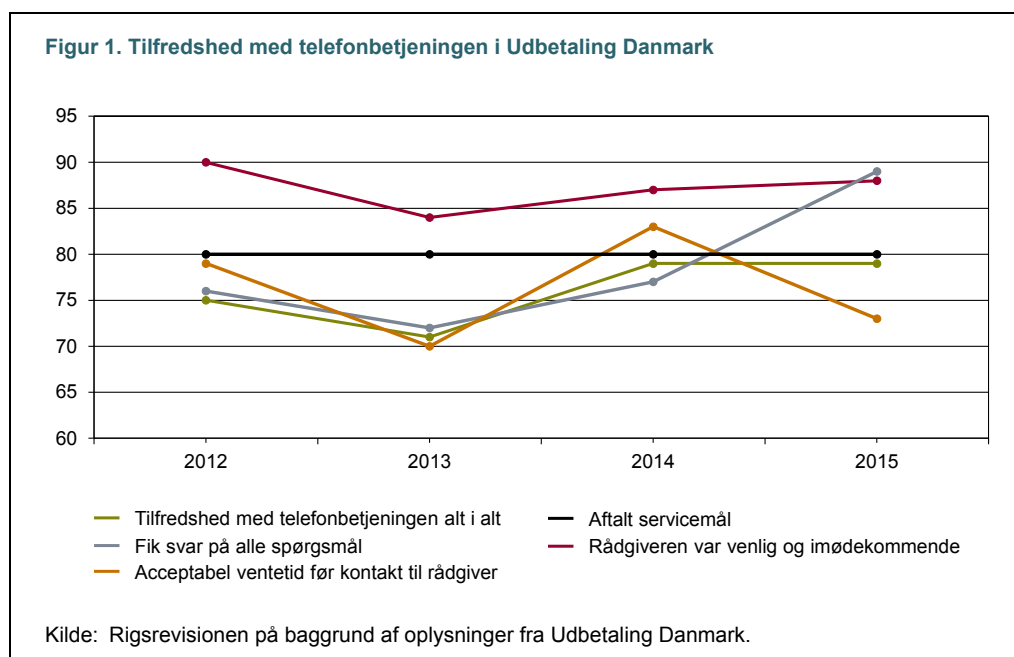
Udbetaling Danmark har oplyst, at benchmarking med de pågældende virksomheder giver gode input til justering af driften, og at det har stor værdi at høre om andre virksomheders erfaringer med konkrete områder og udfordringer. Udbetaling Danmark har også oplyst, at de mødes med flere af virksomhederne flere gange om året for at udveksle erfaringer, og at de benytter sig af muligheden for at sammenligne resultater og drøfte administrative problemstillinger med de andre ordninger, der administreres i ATP-koncernen.

15. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Udbetaling Danmark har etableret et forum med danske og nordiske virksomheder for at kunne benchmarke den service, som Udbetaling Danmark leverer. Rigsrevisionen finder det også tilfredsstillende, at benchmarken omfatter telefoni, kundetilfredshed, medarbejdertilfredshed, kompetenceudvikling og sygefravær.

Tilfredshed med telefonbetjeningen

16. Udbetaling Danmark gennemfører løbende måling af tilfredsheden med telefonbetjeningen blandt borgere og arbejdsgivere, der har været i kontakt med Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmark modtager i gennemsnit ca. 165.000 opkald om måneden. Inden for maksimalt 3 dage efter at en borger har haft kontakt til Udbetaling Danmark, bliver borgeren kontaktet om tilfredsheden med telefonbetjeningen. Der bliver gennemført tilfældige stikprøver på 200 interviews på hvert opgaveområde.

Vores gennemgang viser, at der i 2013 og 2014 blev gennemført 2 målinger årligt af tilfredsheden med telefonbetjeningen. I 2015 gennemførte Udbetaling Danmark 4 målinger. Figur 1 viser Udbetaling Danmarks måling af udviklingen af borgernes tilfredshed med telefonbetjeningen, siden Udbetaling Danmark blev etableret. Målingen viser borgernes tilfredshed i den sidste måling for det pågældende år. Udbetaling Danmark har et servicemål om, at 80 % af de interviewede skal være tilfredse eller meget tilfredse.



Det fremgår af figur 1, at borgernes tilfredshed med telefonbetjeningen alt i alt sidst i 2015 ligger lige under servicemålet (79 %). Det fremgår også af figuren, at mens der er høj tilfredshed med, om borgeren får svar på alle spørgsmål, og om rådgiveren er venlig og imødekommende, er der mindre tilfredshed med ventetiden før kontakt til en rådgiver. Tilfredsheden med ventetiden før kontakt til en rådgiver har det største udsving i perioden.

17. Udbetaling Danmark har oplyst, at de i deres uddannelsesprogram for kunderådgivere giver træning i bl.a. håndtering af utilfredse borgere. Kunderådgiverne får også kompetenceudvikling gennem sparring på telefonsamtaler, bl.a. med fokus på aktiv lytning og brug af et positivt sprog. I 2015 har der også været gennemført et længevarende forløb for alle kunderådgivere for at højne kvaliteten i den daglige sagsbehandling, hvor kunderådgivere bl.a. er blevet undervist af en repræsentant fra Ombudsmanden i de forvaltningsretlige regler.

18. Udbetaling Danmark har et servicemål om, at 80 % af opkaldene fra borgerne skal være besvaret inden for 3 minutter. Tabel 1 viser andelen af besvarede opkald inden for 3 minutter og den gennemsnitlige ventetid i perioden 2013-2015.

Tabel 1. Andelen af opkald, som er besvaret inden for servicemålet, og den gennemsnitlige ventetid

	2013 ¹⁾	2014	2015
Andel af besvarede opkald inden for 3 minutter	83 %	74 %	79 %
Gennemsnitlig ventetid	1 minut og 42 sekunder	2 minutter og 16 sekunder	2 minutter og 3 sekunder

¹⁾ Målingen blev kun foretaget fra marts til december.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af Udbetaling Danmark.

Det fremgår af tabel 1, at Udbetaling Danmark i 2015 har besvaret 79 % af opkaldene inden for målet på 3 minutter, og at den gennemsnitlige ventetid var 2 minutter og 3 sekunder. Det er et fald på 13 sekunder i forhold til 2014. Udbetaling Danmark har også oplyst, at hvis der ses bort fra de 5 dage på året med den laveste servicemålsoverholdelse, ville servicemålet på de 80 være blevet opfyldt.

19. Vores gennemgang viser, at servicemålene er vanskelige at overholde primært omkring årsskiftet og ved ekstraordinære hændelser, fx når ny lov træder i kraft. Gennemgangen viser også, at Udbetaling Danmark løbende følger op på prognoser for telefonopkald for at forudse perioder, hvor der er flere opkald end den forventede daglige og årlige variation. Derudover målretter Udbetaling Danmark telefonvelkomsten ved særlige hændelser og giver fx information eller henviser til borger.dk for yderligere information.

Udbetaling Danmark har oplyst, at den manglende opfyldelse af servicemålene for opkald fra borgere primært skyldes den nye organisering i forbindelse med idriftsættelse af nye opgaver, som Udbetaling Danmark overtog den 1. maj 2015. Udbetaling Danmark har også oplyst, at den årlige efterregulering på boligstøtte samt implementering af obligatorisk digital selvbetjening på alle områder har påvirket muligheden for at opfylde servicemålet negativt.

20. Udbetaling Danmark har en KVIK-linje, der dækker over telefoniske henvendelser fra kommuner og en lang række af organisationer, der repræsenterer særlige borgergrupper, fx Ældre Sagen. Her er servicemålet, at opkald skal være besvaret inden for 1 minut. Vores gennemgang viser, at Udbetaling Danmark opfyldte servicemålet for KVIK-linjen både i 2014 og i 2015.

21. Rigsrevisionen konstaterer, at der er udsving i opfyldelsen af servicemålene, men at mange mål er opfyldt eller tæt på at være opfyldt. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Udbetaling Danmark følger borgernes tilfredshed med telefonbetjeningen og løbende har kompetenceudvikling af kundesrådgiverne til at varetage samtalen med borgerne. Rigsrevisionen finder det også tilfredsstillende, at servicemålet for KVIK-linjen er nået, at Udbetaling Danmark følger udviklingen i andelen af opkald fra borgere, som bliver besvaret, og at Udbetaling Danmark løbende følger prognoser for at imødekomme perioder med spidsbelastning.

Udbetaling Danmarks sagsbehandlingstider

22. Servicemålet for sagsbehandlingstider i Udbetaling Danmark er fastsat til, at 95 % af nye ansøgninger om en ydelse, ændringer til løbende sager og klager skal være behandlet inden for 15 arbejdsdage. Dog skal nye ansøgninger og ændringer vedrørende boligstøtte være behandlet inden for 20 arbejdsdage. Tabel 2 viser andelen af sager i perioden 2013-2015, som er besvaret inden for fristen, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Tabel 2. Andelen af sager, som er behandlet inden for fristen på 15 eller 20 arbejdsdage, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid

	2013 ¹⁾	2014	2015
Andel af sager, som er behandlet inden for tidsfristen	83 %	74 %	77 %
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	9,5 dage	12,5 dage	11,4 dage

¹⁾ Målingen blev kun foretaget fra marts til december.

Kilde: Udbetaling Danmark.

Det fremgår af tabel 2, at Udbetaling Danmark ikke opfylder servicemålet, men at graden af opfyldelse er højere i 2015 end i 2014. Tabellen viser også, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 12,5 dage i 2014 til 11,4 dage i 2015.

Udbetaling Danmark har oplyst, at den manglende opfyldelse af servicemålene for sagsbehandlingstiderne bl.a. skyldes den nye organisering i forbindelse med idriftsættelse af nye opgaver, som Udbetaling Danmark har overtaget i 2015, den årlige efterregulering på boligstøtte, nye regler om beregning af social pension samt implementering af obligatorisk selvbetjening. Udbetaling Danmark har også oplyst, at der har været en række ændringer i driften, fx som følge af forberedelse af implementering af elndkomst på boligstøtteområdet, som trådte i kraft januar 2016, og efterregulering i forhold til indtægtsregulering af børne- og ungeydelsen (børnechecken) fra maj 2015.

Pr. 1. december 2014 blev det obligatorisk at søge om familieflydelse, boligstøtte, pension og barselsdagpenge samt melde ændringer digitalt. Hvis en borger har problemer med brug af selvbetjeningsløsninger på Udbetaling Danmarks områder, skal Udbetaling Danmark yde vejledning til borgeren, fx over telefonen.

23. Rigsrevisionen konstaterer, at Udbetaling Danmark ikke har overholdt servicemålet om henholdsvis 15 og 20 dages sagsbehandlingstid, men at der er en positiv udvikling i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra 2014 til 2015. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Udbetaling Danmark har fokus på sagsbehandlingstiderne og har mindsket den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på trods af nye opgaver og ændringer i driften.

Borgernes klager over servicen i Udbetaling Danmark

24. Udbetaling Danmark registrerer klager fra borgere over den oplevede service i Udbetaling Danmark. Klager over service er ikke klager over afgørelsen i en sag, men fx en klage over sagsbehandlingstiden, manglende svar, tonen man er blevet tiltalt i e.l. Klager er oftest stilet til bestyrelsesformanden, en direktør eller en chef for et ydelsesområde.

I 2014 registrerede Udbetaling Danmark i alt 265 klager over Udbetaling Danmarks service. Udbetaling Danmark har oplyst, at registreringen af klager ikke har været fuldstændig, da registreringen ikke har været stringent fra årets start. I 2015 modtog Udbetaling Danmark 163 serviceklager. Udbetaling Danmark kontakter den, som klager, bl.a. for at få afklaret, om klagen skal sendes videre til kundeambassadøren.

Kundeambassadøren har til opgave at gennemgå borgernes henvendelser vedr. administrationen af Udbetaling Danmarks ydelser. Kundeambassadøren skal afdække eventuelle problemstillinger eller mønstre i de indkomne henvendelser fra borgerne og komme med anbefalinger om forbedringer til gavn for servicen over for borgerne. Kundeambassadøren modtager borgerhenvendelser på alle ATP's forretningsområder og opgør borgerhenvendelser specifikt på Udbetaling Danmarks ydelsesområder. I 2013 modtog kundeambassadøren 210 henvendelser fra borgere om Udbetaling Danmark, i 2014 var der 215 henvendelser, og i 2015 217 henvendelser. Kundeambassadøren konstaterer, at der var færre kunder i 2015, der havde bemærkninger til formuleringerne i breve og telefonbetjeningen. ATP igangsatte i 2014, bl.a. på baggrund af kundeambassadørens observationer, en række tiltag, herunder gennemgang af de mest anvendte breve for at styrke kundevenligheden og supplerende uddannelse i telefonbetjening. I efteråret 2015 gennemgik Udbetaling Danmarks sektionschefer tillige en uddannelse i at gennemføre mindre undervisningsseancer og indgå i dialog med kunderådsgiverne om emnerne notatpligt, partshøring og begrundelser i afgørelser.

Beskæftigelsesministeriet modtager også klager over servicen i Udbetaling Danmark. I 2013 modtog ministeriet 44 klager, i 2014 modtog de 84, og i 2015 ca. 60. Ministeriet oplyser borgeren, som klager, om, hvilke muligheder borgere har, fx at henvende sig til Udbetaling Danmarks kundeambassadør. Afhængigt af klagens karakter indgår klagen i tilsynet for Udbetaling Danmark.

25. Ankestyrelsen modtager og behandler klagesager om afgørelser på Udbetaling Danmarks ydelsesområder og skal 1 gang årligt udarbejde en redegørelse om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark på baggrund af disse sager. Redegørelsen skal bl.a. indeholde statistik over de ankede sager og årsagerne til, at Ankestyrelsen ikke stadfæster Udbetaling Danmarks afgørelser.

Ankestyrelsen modtog 2.060 klagesager over afgørelser i 2013 og 4.046 klagesager i 2014 på Udbetaling Danmarks ydelsesområder. I 2014 blev 65 % af Udbetaling Danmarks afgørelser stadfæstet. Til sammenligning blev 48 % af sagerne i kommunerne, som Ankestyrelsen behandlede, stadfæstet.

26. Ankestyrelsen kommenterede i sin årsrapport fra 2013, at afgørelserne fra Udbetaling Danmark ofte bærer præg af, at de anvender standardtekst, som ikke oplyser om de konkrete forhold, der er lagt vægt på ved afgørelsen af sagen. I årsrapporten fra 2014 kommenterede Ankestyrelsen bl.a., at Udbetaling Danmark i hver enkelt sag skal være opmærksom på, om standardbegrundelserne opfylder de almindelige forvaltningsmæssige krav, og at der er en klar og specifik henvisning til den relevante retsregel, som afgørelsen vedrører. Ankestyrelsen pointerer, at Udbetaling Danmark altid skal foretage en vurdering af, om borgeren har fremsat anbringender, der skal svares på, og at retsreglerne uden videre skal kunne identificeres af borgeren ved angivelse af lovens eller bekendtgørelsens nummer og dato.

Udbetaling Danmark har oplyst, at de arbejder på at forbedre kvaliteten af de skriftlige henvendelser, og bl.a. har ændret i flere standardtekster og ændrer teksterne løbende, så sagsbehandlerne bliver støttet i udformningen af fx afslag på en ydelse.

27. Rigsrevisionen konstaterer, at Udbetaling Danmark modtager klager over servicen fra forskellige kilder og har igangsat initiativer på den baggrund. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Udbetaling Danmark følger med i antallet af serviceklager og igangsætter initiativer på baggrund af klagerne. Rigsrevisionen finder det også tilfredsstillende, at Udbetaling Danmark tager initiativer på baggrund af de oplysninger, som Ankestyrelsen formidler på baggrund af deres behandling af klager over afgørelser på Udbetaling Danmarks ydelsesområder.

Vurdering af Udbetaling Danmarks service til borgerne

28. Rigsrevisionen konstaterer, at Udbetaling Danmark har nået flere mål om borgernes tilfredshed med Udbetaling Danmarks service og er på vej til at nå de resterende mål på trods af bl.a. ændringer i driften og nye opgaver. Rigsrevisionen vurderer, at denne del af sagen kan lukkes.

Tilsyn

29. Statsrevisorerne bemærkede, at det endnu udestod at vurdere, om ministeriet fik etableret et effektivt og aktivt overordnet tilsyn.

30. Beretningen viste, at Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholdsplan for tilsynsfunktionen ikke forelå færdigbehandlet, da Udbetaling Danmark fik overdraget myndighedsansvaret.

31. Beskæftigelsesministeren skal via sit tilsyn påse, at bestyrelsen vedvarende sikrer:

- at administrationen i Udbetaling Danmark varetages så omkostningseffektivt som muligt
- at administrationen sker under hensyntagen til borgernes retssikkerhed i sagsbehandlingen
- at der er et effektivt samarbejde mellem Udbetaling Danmark og kommunerne om sagsbehandlingen, så borgerne fortsat kan få den fornødne hjælp hos myndighederne.

Beskæftigelsesministeriet har oplyst, at tilsynet dels bygger på en række redegørelser i henhold til §19 i lov om Udbetaling Danmark, fx årsrapporten for Udbetaling Danmark og Ankestyrelsens redegørelse om sagsbehandlingen, dels andre informationer, fx indsamlet gennem møder og egne registreringer af klager. Ministeriet har udarbejdet en manual over tilsynet med Udbetaling Danmark, som beskriver retningslinjerne for håndtering af tilsynsfunktionen i praksis, herunder sagsgange.

Ministeriet har også oplyst, at de én gang årligt holder møde med forretningsudvalget for bestyrelsen om tilsynsbrevet og derudover har mulighed for ad hoc-møder. Ministeriet holder også mindst 4 møder med sekretariatet for bestyrelsen, og vicedirektøren i STAR og direktøren for Udbetaling Danmark holder kvartalsvise møder. Derudover er der en række andre møder om vejledning og fortolkning af loven og andre aktuelle emner, der har betydning for driften og udviklingen af Udbetaling Danmark. Disse møder giver også ministeriet mulighed for at vurdere, om Udbetaling Danmark tilrettelægger administrationen hensigtsmæssigt.

Det er ministeriets vurdering, at møderne med Udbetaling Danmarks administration er med til at skabe en åben og konstruktiv dialog. Ministeriet opfatter Udbetaling Danmarks administration som lydhør og imødekommende, og møderne er en væsentlig forudsætning for, at ministeriet kan agere proaktivt.

32. Rigsrevisionens har i den årlige revision af Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds departement i 2014 undersøgt og vurderet, at departementet overordnet set havde tilrettelagt et tilfredsstillende tilsyn med Udbetaling Danmark. Vurderingen var baseret på, at departementet havde udarbejdet en udførlig vejledning til brug for tilsynet, og at denne inkluderede gennemgang af Udbetaling Danmarks årsrapport og revisionsprotokollater samt Ankestyrelsens årlige opsamling på klager på området. Ministeriets tilsyn indgår løbende i Rigsrevisionens årsrevision af Udbetaling Danmark og Beskæftigelsesministeriet.

33. Rigsrevisionen konstaterer, at der er udarbejdet en manual over tilsynet med Udbetaling Danmark, og at Beskæftigelsesministeriet løbende holder møder med administrationen i Udbetaling Danmark med det formål at have et proaktivt tilsyn med, om Udbetaling Danmarks bestyrelse udfører sit hverv i overensstemmelse med lovgivningen. Rigsrevisionen vurderer, at denne del af sagen kan lukes.

Lone Strøm
