

## **Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og social snyd**

### **Formålet med en fælles strategi:**

- At sikre fælles værdigrundlag for kontrolarbejdet
- At sikre sammentænkning af kontrolområdet i KK
- At sikre klart mandat og signal (internt og eksternt) om kontrollens betydning og valgte metoder
- At sikre kontinuitet, udvikling og ressourceallokering
- At sikre politisk og ledelsesmæssig forankring
- At sikre mulighed for diskussion, afstemning og prioritering i forhold til relaterede politikområder, samt kommunale og nationale strategier

### **Indholdet af strategien:**

1. Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats i Københavns Kommune .....	2
2. CPR-kontrol i Betaling & Kontrol (B&K) .....	5
3. Ydelseskontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice (YDS): .....	8
4. Ydelseskontrol i Børne- og Ungeforvaltningens Forældrebetalingen (FB) og Privat Børnepasning (PB): .....	9
5. Ydelseskontrol i Socialforvaltningens myndighedscentre .....	10
6. Ydelseskontrol i Borgerservice – Tillæg 65+ .....	12

## 1. Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats i Københavns Kommune

### Hvorfor kontrollerer Københavns Kommune?

Kommunens borgerrettede kontrolindsats skal sikre, at sociale ydelser udbetales på korrekt grundlag: Alle borgere skal modtage netop de ydelser, som de er berettiget til – hverken mere eller mindre.

Kontrolindsatsen skal medvirke til, at fejludbetalinger minimeres, og at uberettiget udbetalte ydelser kommer tilbage til kommunen.

Kontrolindsatsen skal derudover forebygge og opdage snyd med sociale ydelser.

Snyd med sociale ydelser er uetisk, uansvarlig og uacceptabel, idet:

- Snyd udhuler økonomien bag kommunens velfærdsydelser
- Snyd støder borgeres retsbevidsthed og opbakning bag det danske velfærdssystem, og
- Snyd skaber mistænkeliggørelse af berettigede ydelsesmodtagere

Kontrolindsatsen er derfor et integreret og vigtigt led i sikringen af den kommunale økonomi og den gensidige tillid mellem borger og kommune – samt tilliden mellem borgere.

### Hvem kontrollerer Københavns Kommune?

Kommunen kontrollerer borgere, der modtager sociale ydelser, og borgere, som søger om sociale ydelser. Dette for at afgøre, om borgerne er berettigede til ydelserne, hhv. fortsat er berettigede til ydelsen.

Kontrolindsatsens forebyggende sigte inkluderer også information af, vejledning og påvirkning af potentielle ansøgere og ydelsesmodtagere. Dette er med til at minimere eventuelle utilsigtede borgerfejl og borgeres bevidste snyd.

### Hvordan kontrollerer Københavns Kommune?

Kommunens helhedsorienterede kontrolindsats dækker såvel forebyggende indsatser, kontrol i ansøgningsfasen (kontroltrin 1), løbende kontrol (kontroltrin 2) og den opfølgende kontrol (kontroltrin 3/cpr.-kontrol mm.).

Kontrolindsatserne er organisatorisk fordelt på forskellige enheder og forvaltninger, som dog arbejder sammen og følger de samme overordnede mål og hensyn, som nærværende strategi udtrykker.

Den rette kontroltilgang kræver løbende udvikling og tilpasning til den samfundsmæssige udvikling, og Københavns Kommune udvikler løbende sin kontrolindsats for at vedblive med at leve effektivt op til sit formål og til de 4 overordnede hensyn bag kommunens samlede kontrolindsats.

## **Hvem er Københavns Kommunes væsentligste eksterne, nationale samarbejdspartnere på kontrolområdet?**

Københavns Kommune samarbejder og er i stadig dialog med en række eksterne, nationale samarbejdspartnere på kontrolområdet. De væsentligste er Udbetaling Danmark (UDK) og SKAT, fordi særligt disse organisationers arbejde berører kommunens økonomi og de københavnske borgere.

### **Udbetaling Danmark:**

UDK kontrollerer de ydelser, som kommunerne tidligere udbetalte og kontrollerede.

UDK's kontrolarbejde indebærer fortrinsvist kontrol i forbindelse med ansøgning/tildeling af ydelser (kontroltrin 1) og den løbende opfølgende kontrol (kontroltrin 2).

Samarbejdet på kontrolområdet går fortrinsvist igennem Betaling & Kontrol: Afgørelser om CPR-forhold truffet i Betaling & Kontrol indgår som vigtigt grundlag i dele af UDK's sagsbehandling.

### **SKAT**

SKAT's indsats mod sort arbejde, herunder udgående kontrol, er relevant for kommunens kontrol, idet der ofte er en sammenhæng mellem sort arbejde og sociale midler, og fordi udgående kontrolaktiviteter foretages i samarbejde med SKAT. Kommunen modtager derudover løbende informationer fra SKAT, eksempelvis om opregulering af indkomst ved selvstændig virksomhed.

SKAT varetager derudover, bl.a. vha. lønindholdelse, inddrivelsen af de tilbagebetalingskrav, som kommunen ikke formår at hente tilbage fra de borgere, som har modtaget sociale midler uberettiget.

### **Fire overordnede hensyn bag Københavns Kommunes borgerrettede kontrolindsats:**

Kontrolindsatsen bygger på fire hensyn, hvoraf nogle er gensidigt forstærkende, mens andre indebærer afvejninger og kan være vanskeligere at forene. De fire overordnede hensyn, der ligger til grund for indsatsen er:

- 1.) Kontrollen skal være lovlig og følge de forvaltningsretslige regler (juridisk legitim)
- 2.) Kontrollen skal være økonomisk meningsfuld (økonomisk legitim)
- 3.) Kontrollen skal gennemføres med respekt for og under hensyntagen til den enkelte borger og dennes situation (etisk legitim)
- 4.) Kontrollen skal nyde politisk opbakning i BR (politisk/demokratisk legitim)

Den københavnske kontrolindsats skal altså leve op til sit formål og være (1) juridisk, (2) økonomisk, (3) etisk og (4) demokratisk legitim og meningsfuld: Kontrolindsatsen skal til enhver tid være lovlig, foregå med respekt for borgeren, borgerens situation og borgerens rettigheder. Den skal have politisk opbakning fra BR og give økonomisk mening for fællesskabet i kommunen.

De fire hensyn skal ligge til grund som værdier og strategiske målsætninger for kommunens borgerrettede kontrolindsats som helhed og for dets delelementer, og kommunens kontrolindsats sikrer disse hensyn på følgende måde:

1) **Lovlighed** sikres igennem:

- Overholdelse af gældende love, særligt servicelovens, ydelseslovgivningernes, datalovgivningernes og CPR lovens bestemmelser
- Overholdelse af retssikkerhedsloven og de forvaltningsretlige regler
- Overholdelse af god forvaltningsskik, herunder ensartet sagsbehandling, samt overholdelse af retten til privatlivets fred.

2) **Økonomisk legitimitet og effektivitet** sikres igennem:

- Kontrollens generelle forebyggende sigte
- Forebyggende indsatser, vejledning, rådgivning og kommunikation med borgere igennem bl.a. nudging og løbende revision af kommunikationsgange for at minimere borgerfejl.
- Ansøgninger med urigtige oplysninger skal fanges, så ydelse ikke udbetales
- Et så tidligt og hurtigt stop af uretmæssigt udbetalte ydelser som muligt
- Tilbagebetalingskrav til borgeren, som har modtaget en social ydelse uberettiget
- Helhedssyn i KK med gode samarbejder med interne og eksterne aktører på kontrolområdet, herunder særligt UDK og SKAT
- Prioritering af indsatsen i forhold til økonomisk udbytte af kontrollen (servicekrone contra ydelseskroner) - den forebyggende effekt af kontrollen er imidlertid ganske vanskelig at gøre op
- Løbende udvikling af sagsbehandlingen med stadigt stigende fokus på it-understøttelse, deling af informationer på tværs af myndigheder og af kommunens enheder, samt på digital kontroludsøgning
- Løbende tilpasning af kontrolindsatsen til kommunens øvrige strategier og politikker

3) **Etiske og menneskelige hensyn** sikres igennem:

- God rådgivning og vejledning af borgeren undervejs i hele processen
- Ensartet sagsbehandling, men tilpasset den enkelte borgers situation
- Vejledning om de konkrete ydelser, som borgeren har ret til at modtage
- Respektfuld omgang med borgeren og udbredt anvendelse af metoden "styrket borgerkontakt" – også i en erkendelse af, at dette smidiggør sagsbehandlingen.
- Hurtig og effektiv kontrol, som forebygger, at borgere modtager ydelser uberettiget i længere perioder og rammes af u hensigtsmæssige tilbagebetalingskrav

- Balance mellem kontrolbehov og kontrollens indgribende karakter, derfor bl.a. anvendelse af IT og digital kontroludsøgning, kombineret med partshøringer.
- Respekt for og sikring af retten til privatlivets fred
- I brugen af oplysninger fra sociale medier, som fx facebook, følges persondatalovens bestemmelser og ombudsmandens udlægning af disse: Der indhentes ikke oplysninger fra borgeres lukkede, private profiler. Men oplysninger, der ligger offentligt tilgængeligt på sociale medier, herunder eksempelvis på åbne facebook profiler, kan benyttes, såfremt dette kræves for at overholde lovgivningen og oplyse sager fyldestgørende.
- Virksomhedsbesøg kan foretages, men systematiske observationer og kontrolbesøg af borgeres bopæle foretages ikke.

4) **Politisk og demokratisk opbakning** sikres igennem:

- Løbende ledelsesinformation og politikerbetjening
- Åbenhed i forvaltningen og godt presse og offentlighedsarbejde
- Lovlighed, økonomisk legitimitet (effektivitet) og sikring af etiske og menneskelige hensyn i sagsbehandlingen (1-3)
- En løbende afstemning/justering i forhold til andre kommunale strategier og politikker

## 2. CPR-kontrol i Betaling & Kontrol (B&K)

### Hvorfor kontrollerer B&K?

Hovedformålet med B&K's kontrolindsats er at sikre og sørge for, at borgeren folkeregistreres på den adresse, hvor vedkommende rent faktisk bor. Dette i en erkendelse af at en stor del af fejludbetalinger af og snyd med sociale midler sker med afsæt i uregelmæssigheder og snyd med folkeregisteradresser, hhv. forkert folkeregistrering.

### Hvem kontrollerer B&K?

B&K kontrollerer københavnske borgere, som modtager sociale ydelser, og hvor der er en formodning om, at der er uregelmæssigheder omkring bopælsforhold, som kan have betydning for borgerens ret til at modtage sociale ydelser.

B&K kontrollerer udelukkende med udgangspunkt i CPR-loven. B&K sender sine afgørelser til de relevante ydelsesenheder – enten kommunens egne eller UDK – der vil afgøre de pågældende borgeres ret til fortsat ydelse.

B&K arbejder tæt sammen med Folkeregistret omkring forebyggelse af forkert folkeregistrering og mulig efterfølgende snyd med sociale midler. Derudover er B&K aktiv i det såkaldte Al Capone samarbejde mod rockerborgere og rockerkriminalitet.

### **Hvordan kontrollerer B&K?**

B&K udvikler løbende sin kontrolindsats for at vedblive med at leve effektivt op til sit formål og til de 4 overordnede hensyn bag kommunens samlede kontrolindsats.

Dette gælder både den måde, hvorpå B&K opdager uregelmæssigheder og starter kontrolsager, og måden hvorpå B&K undersøger, oplyser og træffer afgørelse i sagen.

B&K *indleder* sager på baggrund af egne undringer og på foranledning af samarbejdspartnere, herunder UDK, Politiet og andre enheder i Københavns Kommune. B&K varetager også kommunens centrale snydknap, som muliggør anonym dialog med anmelder. En anmeldelse om, at en borger ikke er korrekt bopælsregisteret, behandles i B&K, mens anmeldelser, som falder udenfor cpr-loven, videresendes til den eller de relevante ydelsesenheder. En anmeldelse, der eksempelvis vedrører en borger, som modtager kontanthjælp og arbejder ”sort” ved siden af, sendes eksempelvis til BIF’s Ydelsesservice og SKAT til videre foranstaltning.

B&K har i forbindelse med en sags *oplysning* mulighed for at benytte oplysninger, som i forvejen er i kommunens besiddelse ved f.eks. opslag i CPR-systemet og KMD-systemerne (Elev, Institution og indkomst), SKAT eller eventuelt i andre forvaltningsgrene. Endvidere har B&K mulighed for at indhente oplysninger fra andre myndigheder.

B&K kan desuden indhente oplysninger fra den registrerede borger selv eller andre private. Dette sker som hovedregel ved, at borgeren, som mistanken retter sig imod, indkaldes til en personlig samtale (partshøring). Borgerens forklaring vil herefter blive sammenholdt med de øvrige indhentede oplysninger.

B&K har – såfremt dette kræves for at håndhæve lovgivningen – i forbindelse med den korrekte oplysning af en sag mulighed for at indhente offentligt tilgængelige oplysninger på sociale medier, som fx åbne, offentligt tilgængelige profiler på facebook. Her følges interne retningslinjer, persondatalovens bestemmelser og ombudsmandens udlægning af denne, og B&K må eksempelvis ikke indhente oplysninger fra borgeres private, lukkede profiler på sociale medier, herunder facebook.

Betaling og Kontrol arbejder ud fra cpr-loven og B&K har derfor ikke lov til at foretage kontrolbesøg eller systematiseret observation af en borgers bopæl eller færden.

### **Hvordan B&K’s kontrolindsats afspejler de 4 hensyn:**

**Lovlighed** sikres igennem overholdelse af CPR loven, som er grundlaget for B&K’s kontrolarbejde. Derudover overholdes datalovgivningen, de forvaltningsretlige regler samt reglerne om god forvaltningsskik.

B&K arbejder ud fra sagsgangsbeskrivelser, der bygger på juridiske vurderinger, og som løbende kvalitetssikres. Dette sikrer, at a.) at borgerne behandles lige, b.) at borgernes retssikkerhed er i højsæde og processen veldokumenteret og -underbygget, samt c.) at borgerne er velinformeret i hele processen og forstår juraen i skrift og tale.

B&K har ansat jurister i afdelingen, der udover at stå for dele af kontrolarbejdet også står for den løbende uddannelse og opkvalificering af kontrolspecialisterne i gældende ret.

**Økonomisk legitimitet og effektivitet** opnås ved en løbende justering og udvikling af indsatsen. Dette sker på baggrund af måling af kontrollens effekter, og B&K vurderer effekten af sin indsats ved at sammenholde kontrollens resultater i form af tilbagebetalingskrav og fremadrettede besparelser med de brugte ressourcer. Den forebyggende effekt af kontrolindsatsen, som hører med i ligningen, er imidlertid meget vanskelig at gøre op.

En stadig øget anvendelse og udvikling af it-understøttelse, herunder digitale udsøgningsmuligheder og udvidet adgang til data, skal løbende højne muligheden for at blive opmærksom på mulig snyd og lette en hurtig sagsoplysning.

Udviklingen af kontrolarbejdet indebærer løbende kvalificering og intensivning af samarbejdet med ydelsesenhederne i Københavns Kommune og UDK, så disse kan træffe afgørelser om borgeres ret til ydelser hurtigt og effektivt.

**Etiske og menneskelige hensyn** sikres overholdt igennem god balance mellem kontrolbehovet og kontrollens indgribende karakter. Dette indebærer anvendelse af it og digital kontroludsøgning, kombineret med partshøringer.

Sagsbehandlingen er ensartet, men tilpasset den enkelte borgers unikke situation

I forbindelse med indkaldelse og afholdelsen af borgersamtaler kræves grundig forudgående forberedelse. Ved indkaldelse skabes klare rammer og størst mulig åbenhed og dialog med borgeren, herunder den vigtige oplysning om rettigheder og pligter i et sprog, som borgeren kan forstå.

Både før, under og efter møder lægges vægt på en respektfuld omgang med borgeren og anvendelse af metoden "styrket borgerkontakt", som alle medarbejdere er uddannet i og behersker. Dette både for at give borgeren tryghed og en fair behandling, og i en erkendelse af, at det smidiggør sagsbehandlingen og letter sagens korrekte oplysning.

Endvidere skal fokus på en målrettet og effektiv sagsbehandling sikre, at a.) uberettigede ydelser til borgere kan stoppes så hurtigt som muligt for at spare borgeren for høje tilbagebetalingskrav, og at b.) borgeren ikke skal have en sag hængende over hovedet for længe men kan komme fornuftigt videre, også efter en forseelse.

Den politiske og demokratisk legitimitet sikres igennem løbende ledelsesinformation og politikerbetjening om kontrolarbejdet, og der er åbenhed i forvaltningen om anvendte metoder og hensyn, herunder også i presse- og offentlighedsarbejde. Derudover er opfyldelse af hensynene om økonomisk legitimitet (effektivitet), lovlighed og sikring af etiske og menneskelige hensyn i sagsbehandlingen (1-3) med til at skabe politisk opbakning bag B&K's kontrolindsats.

### 3. Ydelseskontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice (YDS):

#### Hvorfor kontrollerer Ydelsesservice (YDS)?

YDS' kontrolindsats skal sikre, at udbetalingen af de ydelser, som YDS har til opgave at udbetale – primært kontanthjælp, uddannelseshjælp og sygedagpenge – sker på lovligt grundlag.

Det skal sikres, at borgere og virksomheder får de ydelser, som de er berettigede til - og kun disse.

Hovedformålet er at sikre kommunens refusionshjemtagning på området.

#### Hvem kontrollerer YDS?

YDS kontrollerer københavnske borgere, som modtager overførselsindkomst og lønrefusion inden for områderne kontanthjælp, sygedagpenge, revalidering, fleksjob, fleksydelse og ledighedsydelse.

#### Hvordan YDS kontrollerer og hvordan kontrolindsatsen afspejler de 4 hensyn:

Kontrolindsatsen i YDS er snævert knyttet til borgerens ansøgning om ydelse (kontroltrin1) og den løbende sagsopfølgning (kontroltrin 2), men YDS deltager også i udgående aktioner (kontroltrin 3) – både i forhold til kontanthjælp og sygedagpenge.

YDS' kontrolindsats følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats. YDS' kontrolindsats er samtidigt tilrettelagt med afsæt i de principper for bl.a. opfølgning, som ydelseslovgivningen har fastlagt. Disse principper er YDS i løbende kommunikation og dialog med revisionen om.

Som udgangspunkt for kontrollen vægtes især, at kontrollen skal være lovlig og følge de forvaltningsretlige regler, dvs. være juridisk legitim/lovlig, og at kontrollen skal gennemføres med respekt for og under hensyntagen til den enkelte borger og dennes situation, dvs. være etisk og menneskelig legitim:

Den lovpligtige sagsopfølgning er ganske omfattende og indebærer, at det minimum hver tredje måned skal sikres, at borgeren fortsat er berettiget til ydelse. Sagsopfølgningen sker på grundlag af borgerens egne oplysninger, oplysninger fra Jobcenteret samt oplysninger hentet i tilgængelige registre – først og fremmest Folkeregistret og SKAT.

I forbindelse med den lovpligtige sagsopfølgning, som YDS udfører, tages der hensyn til den enkelte borger og hans/hendes situation med udgangspunkt i god offentlig forvaltningsskik. I den



forbindelse sikres bl.a., at borgeren får den rette vejledning og oplysning om at kunne udtale sig i sin sag og om adgangen til i givet fald at kunne klage over en afgørelse.

Modtagere af kontanthjælp er i visse tilfælde omfattet af videregående rådgivnings- og vejledningsforpligtelser, og det skal derfor i den konkrete situation vurderes, om borgeren har modtaget tilstrækkelig vejledning om bl.a. konsekvenserne af urigtige oplysninger.

YDS' kontrol- og sagsopfølgning giver løbende anledning til revision af råd og vejledning til borgere samt af administrativ praksis. Dette særligt for at forebygge borgerfejl og egentlige kontrolsager.

#### **4. Ydelseskontrol i Børne- og Ungeforvaltningens Forældrebetalingen (FB) og Privat Børnepasning (PB):**

##### **Hvorfor kontrollerer BUF?**

BUF kontrollerer for at sikre, at de tilskud, som BUF yder, sker på det rigtige grundlag i henhold til den lovgivning, der gælder for dagtilbudsområdet - både på bevillingstidspunktet og fremadrettet.

Kontrolindsatsen skal sikre, at borgeren ikke modtager et større tilskud, end vedkommende er berettiget til.

Den løbende, opfølgende kontrol sker i en erkendelse af, at ikke alle modtagere af disse økonomiske tilskud husker, at de er forpligtiget til at meddele, når der sker ændringer i forudsætningerne, for at modtage et tilskud. Det vil typisk være ved en indgåelse i et samlivsforhold eller ved en øget indkomst, at et tilskud skal reduceres eller ophøre. En del borgere har den opfattelse, at kommunen jo har alle oplysninger i forvejen, så de ser ingen grund til at informere yderligere.

##### **Hvem kontrollerer BUF?**

BUF kontrollerer de københavnske forældre, der modtager økonomisk tilskud fra BUF.

BUF ved Forældrebetalingen (FB) og Privat Børnepasning (PB) yder 2 former for økonomisk tilskud<sup>1</sup>, som bliver bevilget efter ansøgning. Det er ydelserne:

- Økonomisk friplads til børn og unge i dagtilbud, KKFO, Fritidshjem og klub.
- Tilskud til Privat børnepasning

##### **Hvordan kontrollerer BUF?**

BUF foretager kontrol ved ansøgningens start (kontroltrin1) og kontrollerer herefter løbende for at sikre, at tilskuddet fortsat ydes i overensstemmelse med forudsætningerne (kontroltrin 2). Kontrol på kontroltrin 3 (mistanke om snyd eller bedrageri) sker i samarbejde med B&K.

---

<sup>1</sup> Henvisninger til ordningen "Tilskud til pasning af eget barn" er pr. 20. marts 2017 fjernet fra side 9 og 10, idet Børne- og Ungdomsudvalget den 27.08.2014 besluttede, at ordningen ophører.

## Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og social snyd

Kontroltrin 1 foregår ved, at ansøgerens oplysninger bliver verificeret ved opslag i systemer med indtægts- og adressedata eller ved dokumentation fra ansøger. Ved ordningen "Tilskud til privat børnepasning" skal ansøgeren fremsende dokumentation for den udbetalte løn til børnepasser, hver måned.

Kontroltrin 2 foregår ved, at BUF anvender adviser, der fortæller, når der sker ændringer i bopæls sammensætningen, eller når der sker en væsentlig ændring i indkomsten i en familie, der modtager tilskud. Adviser sikrer også, at der kun udbetales tilskud til borgere bosiddende i København. Desuden laves der en slutligningskontrol, når indkomståret er afsluttet hos SKAT. Slutligningskontrollen medfører mange efterreguleringer med tilbagebetalingskrav.

Arbejdet på kontroltrin 3 foregår typisk enten ved, at FB undrer sig over en konkret bopælsregistrering og på den baggrund beder B&K, om at undersøge denne, eller omvendt ved, at B&K oplyser FB, at B&K har fortaget en tilbagevirkende adresseflytning, hvorved en person ikke længere er enig og tilskudsberettiget. FB træffer herefter afgørelse om kravet om tilbagebetaling af tilskud til friplads.

### Hvordan BUF's kontrolindsats afspejler de 4 hensyn:

Kontrolindsatsen i BUF følger de 4 overordnede hensyn, der ligger til grund for Københavns Kommunes borgerrettede kontrolindsats:

**Lovligheden** sikres først og fremmest igennem overholdelse af dagtilbudsloven og ved at følge de forvaltningsretslige regler. Derudover tages løbende drøftelser af, hvorledes sagsbehandlingen forbliver både korrekt og effektiv, og der lægges stor vægt på en god, ordentlig og respektfuld kommunikation med borgerne.

Det skal give **økonomisk mening** at kontrollere. Dette sker ved, at der løbende måles på de tilbagebetalingskrav, der produceres, og det løbende vurderes, om de ressourcer og IT systemer, afdelingerne har til rådighed anvendes optimalt. BUF følger ydermere anbefalingerne til advis opsætning til brug for kontrol, som KL har udarbejdet.

Kontrollen skal gennemføres med **respekt for den enkelte borger og dennes situation**. Vi lægger derfor vægt på en hurtig og effektiv sagsbehandling, således uberettigede ydelser til borgere kan stoppes hurtigt. Vi lægger også vægt på, at lytte til de borgere der har indsigelser og tager de nye relevante informationer med i genvurdering af en afgørelse.

Kontrollen skal have **politisk opbakning i BR**. Vi søger derfor altid, at give ledelse og politikere den information og viden, de efterspørger. Vi ønsker generelt at være åbne omkring vores metoder overfor alle interesserede.

## 5. Ydelseskontrol i Socialforvaltningens myndighedscentre

### Hvorfor kontrollerer SOF?

Hovedformålet med SOF's kontrolindsats er at sikre, at de ydelser, som borgerne bevilges efter Serviceloven, Aktivloven og Førtidspensionsloven, sker på et lovligt grundlag, og at sagsbehandlingen lever op til forvaltningens kvalitetskrav og de forvaltningsretlige regler.

Sagsbehandlingen er forankret i SOF's myndighedscentre og mange af ydelserne er enkeltstående ydelser eller ydelser, som revurderes løbende. Derfor ligger det vigtigste kontrolelement i at sikre korrekt sagsbehandling (kontroltrin 1 og 2).

### **Hvem kontrollerer SOF?**

SOF kontrollerer de afgørelser, hvor københavnske borgere modtager ydelser efter Servicelovene, Aktivloven og Førtidspensionsloven, bl.a. enkeltydelser, pensionstillæg og handicapkompenserende ydelser.

### **Hvordan kontrollerer SOF?**

SOF kontrollerer primært kvaliteten i sagsbehandlingen, og en stor del af kontrollen sker inden bevilling (kontroltrin 1). Fokus er på korrekt sagsbehandling og god forvaltningsskik, som bl.a. skal sikre, at borgerne har fået den rette vejledning om støttemuligheder m.v.

Kontrol i forbindelse med løbende ydelser sker ved at borger skal indsende opdaterede oplysninger af relevans for sagsbehandlingen (kontroltrin 2).

Der gennemføres et kvartalsvist ledelsestilsyn, hvor der foretages en detaljeret gennemgang af et tilfældig udvalgt stikprøve af bevillinger, med henblik på at undersøge om afgørelserne er korrekte, og om sagerne er dokumenteret i fornødent omfang. Ledelsestilsynet foregår både lokalt i det enkelte myndighedscenter og som en central kontrol af det lokale ledelsestilsyn. Resultatet af ledelsestilsynet bruges som grundlag for læring og kompetenceudvikling.

Fordi målgruppen for mange af forvaltningens afgørelser er socialt udsatte og svage borgere yder myndighedscentrene en indsats for at hjælpe og bistå borgerne med at tilvejebringe den fornødne dokumentation.

### **Hvordan SOF's kontrolindsats afspejler de 4 hensyn:**

SOF's kontrolindsats følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats.

**Lovligheden** sikres ved fokus på, at de forvaltningsmæssige regler er fulgt i sagsbehandlingen. Der er udarbejdet sagsgangsbeskrivelser for alle de væsentlige sagsområder, som understøtter kvalitet og ensartethed i sagsbehandlingen.

**Den økonomiske effektivitet** sikres bl.a. ved en kvartalsvis gennemgang af en stikprøve af alle afgørelser. Effektiviteten sikres ligeledes ved indførelse af et fælles IT-system, CSC Social, som forenkler og understøtter sagsbehandlingen og sikrer en ensartet procedure.

SOF overvejer løbende tilrettelæggelsen af kontrolindsatsen. Der blev i 2010 iværksat en plan for bedre kvalitet i sagsbehandlingen. Mange af målene i planen er opfyldt er derfor er kontrolindsatsen nu i højere grad baseret på stikprøveanalyser. På den måde afvejes hensynet til at sikre en effektiv og proaktiv kontrol mod ressourceforbruget til kontrol og tilsyn.

**De etiske og menneskelige hensyn** sikres bl.a. ved at de socialt udsatte borgere får hjælp til at tilvejebringe den efterspurgte dokumentation til brug for sagsbehandlingen. Hvis det konstateres at der er afgivet urigtige oplysninger vil der blive rejst et tilbagebetalingskrav over for borgeren. En del af forvaltningens ydelser er fra start tilbagebetalingspligtige, idet der er tale om midlertidig hjælp i en uforudset situation.

SOF arbejder med ”styrket borgerkontakt”, som skal sikre en god dialog med borgeren om sagens forløb og den trufne afgørelse, således at borgeren forstår og accepterer afgørelsen.

**Den politiske og demokratiske opbakning** sikres bl.a. ved at Socialudvalget løbende orienteres om resultaterne af ledelsestilsynet og arbejdet med at sikre kvalitet i sagsbehandlingen.

## 6. Ydelseskontrol i Borgerservice – Tillæg 65+

### Hvorfor kontrollerer Borgerservice – Tillæg65+?

Kontrolindsatsen i Borgerservice – Tillæg 65+ skal sikre, at borgeren netop får det tilskud, som borgeren er berettiget til. Kontrolindsatsen og samarbejdet herom med andre enheder i kommunen skal derudover forebygge mod snyd med tillæg 65+ ydelser og medvirke til, at uberettiget udbetalte ydelser betales tilbage til kommunen.

### Hvem kontrollerer Borgerservice – Tillæg65+?

Borgerservice – Tillæg 65+ kontrollerer folkepensionister, som modtager helbredstillæg og personligt tillæg. Tillæg 65+ kontrollerer med baggrund i lov om social pension § 14, stk. 1.

### Hvordan kontrollerer Borgerservice – Tillæg65+?

Kontrollen med enkeltydelser – helbredstillæg og personligt tillæg – sker inden bevilling (kontroltrin 1) og indebærer kontrol af formue, samt indtægts- og udgiftsforhold. Kontrollen ved løbende ydelser – supplement til folkepension og helbredstillæg til fodpleje – sker én gang årligt ved at borgernes bedes om at sende ajourførte oplysninger (kontroltrin 2).

I forbindelse med kontrollen kan der opstå undring og behov for yderligere afklaring om borgeres forhold. Opstår der usikkerhed om bopælspligten, sendes sagen til Betaling og Kontrol (B&K), som undersøger sagen nærmere med udgangspunkt i CPR-loven (kontroltrin 3)

### Hvordan Borgerservice – Tillæg 65+’ kontorindsats afspejler de 4 hensyn:

Kontrolindsatsen i Borgerservice - Tillæg 65+ følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats.

**Lovligheden** sikres først og fremmest ved, at Tillæg 65+ arbejder ved hjælp af et sæt juridiske retningslinjer, som kvalitetssikres løbende af afdelingens jurist. Der er fokus på løbende opkvalificering af medarbejderne og deres juridiske kompetence, hvilket sker igennem efteruddannelse, herunder eksterne kurser i personligt tillæg, og igennem løbende interne møder med faglige problemstillinger. Afdelingens jurist, som løbende sparrer vedr. særlige juridiske spørgsmål, og som også står for løbende opkvalificering af gældende ret.

Tillæg 65+ har etableret et tættere samarbejde med SOF, som har tilsvarende ydelser i forhold til førtidspensionister på gammel ordning. Samarbejdet skal sikre at borgere får en ensartet sagsbehandling.

**Økonomisk legitimitet/effektivitet** sikres ved, at prioriteringen af indsatsen løbende vurderes i forhold til det økonomiske udbytte af kontrollen – uden at dog at gøre køb på den forebyggende effekt, som er vanskelig at gøre op. Den stadigt øgede anvendelse og udvikling af KMD social pension giver et stadigt mere retvisende datagrundlag.

**Etiske og menneskelige hensyn** sikres først og fremmest igennem den respektfulde omgang med borgeren og anvendelse af metoden ”styrket borgerkontakt”, som nogle af medarbejdere er uddannet i. Der er størst mulig åbenhed og dialog med borgeren, samt derudover oplysning om rettigheder og pligter i et sprog, som borgeren kan forstå.

**Politisk og demokratisk opbakning** sikres igennem åbenhed i forvaltningen om anvendte metoder og hensyn.