

KØBENHAVNS KOMMUNES  
KONTROLINDSATS 2018

# INDHOLD

<b>1. INDLEDNING.....</b>	<b>2</b>
1.1. FORMÅLET MED KØBENHAVNS KOMMUNES KONTROLINDSATS .....	2
1.2. DEFINITION AF KONTROLTRIN.....	2
1.3. ORGANISERING AF KONTROLINDSATSEN I KØBENHAVNS KOMMUNE .....	2
1.4. STRATEGIEN: FIRE OVERORDNEDE HENSYN BAG KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERRETTEDE KONTROLINDSATS .....	3
1.5. SAMARBEJDSPARTNERE OG SAMARBEJDSFORA PÅ KONTROLOMRÅDET.....	5
<b>2. YDELSESKONTROL I BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGENS YDELSESSERVICE.....</b>	<b>7</b>
AFRAPPORTERING FOR 2018.....	8
<b>3. BOPÆLSKONTROL I KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN, KONTROLENHEDEN.....</b>	<b>10</b>
AFRAPPORTERING FOR 2018.....	11
YDELSESKONTROL I BORGERSERVICE - TILLÆG 65+.....	15
AFRAPPORTERING FOR 2018.....	16
<b>4. YDELSESKONTROL I BØRNE- OG UNGEFORVALTNINGENS FORÆLDREBETALING OG PRIVAT PASNING .....</b>	<b>17</b>
AFRAPPORTERING FOR 2018.....	18
<b>5. YDELSESKONTROL I SOCIALFORVALTNINGENS BORGERCENTER VOKSNE .....</b>	<b>20</b>
AFRAPPORTERING FOR 2018.....	21

## 1. Indledning

### 1.1. Formålet med Københavns Kommunes kontrolindsats

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

Kontrolindsatsen skal medvirke til, at fejludbetalinger minimeres, og at ydelser, der er udbetalt uberettiget, returneres til Københavns Kommune.

Kontrolindsatsen er derfor et integreret og vigtigt led i sikringen af en sund kommunal økonomi og den gensidige tillid mellem borgerne og Københavns Kommune – samt tilliden borgerne imellem.

### 1.2. Definition af kontroltrin

Når der tales om kontrolindsatsen på tværs i det offentlige, så benyttes følgende kategoriseringer i forbindelse med en beskrivelse af indsatserne, nemlig henholdsvis kontroltrin 0, 1, 2 eller 3.

Kontroltrin 0 omhandler generel information til borgerne om pligter og rettigheder. Dette sker gennem mange forskellige kanaler, som f.eks. via internettet, telefonisk betjening og personlig rådgivning.

Kontroltrin 1 omhandler kontroller i forbindelse med behandlingen af borgerens ansøgning.

Kontroltrin 2 omhandler de løbende kontroller, som f.eks. sagsbehandling af oplysninger om flytninger eller ændrede indkomster.

Kontroltrin 3 omhandler sager, hvor der kan være tale om egentligt snyd med offentlige ydelser. Disse sager kan f.eks. opstå på baggrund af oplysninger fra andre myndigheder eller borgere. Sagerne kan også opstå på baggrund af interne undringer i kommunen. Sagerne på dette kontroltrin er typisk kendetegnet ved, at de kræver en særlig sagsbehandling, som ikke er en del af den almindelig sagsbehandling under kontroltrin 2.

### 1.3. Organisering af kontrolindsatsen i Københavns Kommune

Kommunen kontrollerer borgere, som ansøger om sociale ydelser fra kommunen, for at afgøre om de er berettiget til ydelserne. Derudover kontrollerer kommunen løbende de borgere, som har modtaget eller fortsat modtager sociale ydelser, for at afgøre, om de fortsat er berettiget til ydelsen. Kontrolindsatsens i ansøgningsøjeblikket er en del af det forebyggende sigte, som også omfatter information af, vejledning og påvirkning af potentielle ansøgere og ydelsesmodtagere via hjemmeside, telefonisk betjening mm. Denne indsats er afgørende i forhold til at mindske eventuelle utilsigtede borgerfejl og bevidst snyd.

Kontrolindsatsen i kommunen er organisatorisk fordelt mellem følgende fire forvaltninger: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Børne- og Ungeforvaltningen, Kultur- og

Fritidsforvaltningen og Socialforvaltningen. Forvaltningernes kontrolindsats er beskrevet nedenfor under de enkelte forvaltninger, hvor der også afrapporteres for indsatsen for 2018.

Overordnet set tager kontrolindsatsen i de enkelte forvaltninger udgangspunkt i den fælles strategi mod fejludbetalinger og social snyd, som Borgerrepræsentationen vedtog den 18. juni 2014. Det fremgår heraf, at kontrolindsatsen skal bygge på fire overordnede hensyn, som samlet set skal styrke og sikre:

- Et fælles værdigrundlag for kontrolarbejdet
- Samtænkning af kontrolområdet i Københavns Kommune
- Klart mandat og signal (internt og eksternt) om kontrollens betydning og valgte metoder
- kontinuitet, udvikling og ressourceallokering
- politisk og ledelsesmæssig forankring

#### **1.4. Strategien: Fire overordnede hensyn bag Københavns Kommunes borgerrettede kontrolindsats**

Strategien skitserer, hvilke hensyn der ligger bag indsatsen, og hvordan forvaltningerne aktivt arbejder for kontrollens formål og overholdelsen af fire væsentlige hensyn – såvel overordnet, som på de enkelte kontrol- og ydelsesområder, herunder ydelseskontrollen og cpr-kontrollen.

Centralt står, at den københavnske kontrolindsats skal leve effektivt op til sit formål, og at den skal være (1) juridisk, (2) økonomisk, (3) etisk og (4) demokratisk legitim og meningsfuld: Kontrolindsatsen skal til enhver tid være lovlige, foregå med respekt for borgeren, borgerens situation og borgerens rettigheder. Den skal være politisk funderet, effektiv samt profitabel.

I strategien angives, hvordan forvaltningerne sikrer, at hensynene bag indsatsen overholdes.

De fire overordnede hensyn, der ligger til grund for indsatsen er følgende:

- 1) Kontrollen skal være lovlige og leve op til de forvaltningsretlige krav (juridisk legitim)**
- 2) Kontrollen skal være økonomisk fordelagtig (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)**

Dette sikres på følgende vis:

1) **Lovlighed** skal sikres igennem:

- Allokering af nødvendige ressourcer og kompetencer til sikring af overholdelse af de retsregler, som gælder for den konkrete kontrol(sag)
- Fokus på de regler og principper, som indgår i grundlaget for vurderingerne mv. (god forvaltningsskik)
- Korrekt sagsbehandling i forhold til en bestemt borger – dette omfatter også den enkelte forvaltnings og de ansattes adfærd i bred almindelighed

2) **Økonomisk legitimitet** skal 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
- Fokus på ansøgninger med urigtige oplysninger, så uberettigede ydelser ikke udbetales
- Et så tidligt stop som muligt for udbetaling af uberettigede ydelser
- Tilbagebetalingskrav til borgere, som uberettiget har modtaget social ydelse
- Samarbejde med interne og eksterne interessenter på kontrolområdet, herunder særligt Udbetaling Danmark og SKAT
- Prioritering af indsatsen i forhold til økonomisk udbytte af kontrollen (servicekrone contra ydelseskroner)
- Løbende udvikling og effektivisering af sagsbehandlingen i form af stigende fokus på digitalisering og automatisering, herunder digital kontroludsøgning
- Løbende videndeling internt og eksternt vedr. kontrolindsatsen og tilpasning af indsatsen 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, som er 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 (proportionalitet)
- Respekt for og sikring af retten til privatlivets fred

- I brugen af oplysninger fra sociale medier, som f.eks. Facebook – gælder følgende princip: 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 (Folketingets Ombudsmand)
- Virksomhedsbesøg kan foretages, men systematiske observationer og kontrolbesøg af borgeres bopæle foretages ikke

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

- Løbende niveaurelevant information til ledelsen i kommunen
- Hurtig og præcis betjening og orientering af det politiske niveau
- Åbenhed i forvaltningen og dialogpræget tilgang til eksterne interessenter (presse, organisationer m.fl.)
- 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

**1.5. Samarbejdspartnere og samarbejdsfora på kontrolområdet**

Københavns Kommune samarbejder med en række eksterne nationale samarbejdspartnere på kontrolområdet. De væsentligste er SKAT og Udbetaling Danmark, herunder Den Fælles Dataenhed.

**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 ydelser, og fordi eventuelle 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. i form af lønindeholdelse – inddrivelsen af de tilbagebetalingskrav, som kommunerne har overfor de borgere, som uberettiget har modtaget sociale ydelser.

**Udbetaling Danmark (UDK)**

UDK er udbetalings- og kontrolmyndighed for en række ydelser, som kommunerne tidligere udbetalte og kontrollerede. Det drejer sig om eksempelvis familieydelse, boligstøtte, barseldagpenge og pension.

Der er fortsat mange snitflader mellem UDK's og kommunernes sager, hvorfor der er et tæt samarbejde om kontrolopgaven. Et eksempel er i sager om bopælsforhold, hvor forholdet kan være relevante for begge myndigheder. I disse sager indgår Kommunens afgørelser ift. CPR-lovgivningen som vigtigt grundlag i UDK's kontrol.

Derudover afholder UDK løbende dialogmøder med kommunerne om kontrolopgaven, hvor Københavns Kommune deltager.

### **Den Fælles Dataenhed (dataenheden)**

Dataenheden er en selvstændig enhed under Udbetaling Danmark, som bl.a. har til opgave at benytte registersamkøring til at understøtte kommunernes sagsbehandling og kontrol med sociale ydelser.

Dataenheden har løbende en tæt dialog med kommunerne i forbindelse med udviklingen og leverancerne af deres produkter.

Københavns Kommune deltager aktivt i koordineringen af dataenhedens arbejde, idet Københavns Kommune er medlem af det samarbejdsforum, som er nedsat til at bidrage til, at dataenhedens opgaver og prioriteringer indrettes, så de styrker kontrolindsatsen i kommunerne.

### **Al Capone-samarbejdet**

Københavns Kommune deltager aktivt i Al Capone-samarbejdet, som blev påbegyndt af Københavns Politi, SKAT og Københavns Kommune i 2011. Arbejdsgruppen har til formål, at ramme bande- og rockermedlemmer på det økonomiske udbytte af deres evt. ulovlige aktiviteter. For så vidt angår arbejdsgruppens opgaver kan det oplyses, at Københavns Politi udvælger de banderelaterede borgere, som skal gennemgås på møder flere gange årligt. Her følges der op på anmeldelser om socialt bedrageri, fogedforsøg, tilbageholdelse af kontanthjælp, tilbagebetaling af offentlige ydelser mv.

### **Styregruppen for Fejludbetalinger og Kontrol**

Styregruppen er nedsat som led i Den fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2016-2020 og skal understøtte det tværgående samarbejde mellem myndighederne indenfor fejludbetalinger og kontrol i form af fælles indsatser og analysearbejde. Repræsentanter fra Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen deltager i Styregruppen sammen med KL, som herudover består af repræsentanter fra Finansministeriet (formand (Digitaliseringsstyrelsen)), Beskæftigelsesministeriet, Skatteministeriet, Justitsministeriet, Undervisningsministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Økonomi- og indenrigsministeriet, og Udbetaling Danmark. Kommunens repræsentanter deltager også aktivt i de arbejdsgrupper, som nedsættes under styregruppen. Kommunen har senest deltaget i en arbejdsgruppe om øget samarbejde vedrørende deling af oplysninger i det offentlige og udviklingen af en ny samlivsmode baseret på oplysningerne i CPR.

## 2. Ydelseskontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice

Ydelsesservice varetager opgaven omkring tildeling og udbetaling af en lang række forsørgelsesydelse, som f.eks. kontanthjælp, uddannelseshjælp, integrationsydelse og sygedagpenge.

### Kort beskrivelse af opgaven med kontrol i Ydelsesservice

Ydelsesservices kontrolindsats skal sikre, at udbetalingen af de ydelser, som Ydelsesservice har til opgave at udbetale – primært kontanthjælp, uddannelseshjælp, integrationsydelse og sygedagpenge – sker på korrekt grundlag.

Det skal sikres, at borgere og virksomheder får de ydelser, som de er berettigede til - og kun disse, hvormed der sker en sikring af kommunens refusionshjemtagning på området.

Kontrolindsatsen i Ydelsesservice er fast forankret i alle dele af sagsbehandlingen, dvs. i forhold til behandlingen af ansøgninger (kontroltrin 1), løbende sagsbehandling i form af f.eks. indkomst- og formueoplysninger (kontroltrin 2) og egentlige tilbagebetalingsager, hvor der skal vurderes om borgeren har været i ond tro (kontroltrin 3). Det skal supplerende bemærkes, at kontrollen allerede starter forud for ansøgningen, idet Ydelsesservice via råd og vejledning på KK's hjemmeside, i Serviceguiden til nye modtagere af hjælp og i et årligt informationsbrev vejleder borgerne i forhold til deres rettigheder og pligter (kontroltrin 0). Dertil kommer den vejledning som ydes i forbindelse med eventuelle telefoniske henvendelser.

Ydelsesservice har en selvstændig kontrolenhed, som varetager en stor del af kontrollen på kontroltrin 2 og 3.

### Hvordan gennemføres kontrollen

Ydelsesservice kontrollerer alle københavnske borgere, som ansøger om eller modtager overførselsindkomst inden for områderne kontanthjælp, sygedagpenge, ressourceforløbsydelse, revalidering, fleksjob og ledighedsydelse. Kontrollen omfatter også eventuelle ægtefæller til ansøger eller ydelsesmodtager.

Kontrollen tager afsæt i adviser, borgerens egne oplysninger, registersamkøringer og på foranledning af underretninger fra interne og eksterne samarbejdspartnere, herunder kommunens jobcentre, Udbetaling Danmark, Den Fælles Dataenhed, politiet, STAR, SKAT og andre forvaltninger, enheder mv. i kommunen.

En stor del af kontrollen består af den lovpligtige sagsopfølgning, som er ganske omfattende og indebærer, at alle adviser skal behandles rettidigt, og at borgerens årlige slutopgørelse hos SKAT skal gennemgås. På den måde sikres det, at borgeren fortsat er berettiget til ydelsen og ikke bliver mødt af unødvendige store tilbagebetalingskrav fra kommunen.



Ydelsesservice har i forbindelse med kontrolarbejdet mulighed for at benytte oplysninger, som i forvejen er i kommunens besiddelse. Det er for eksempel oplysninger i CPR, en række KMD-systemer, SKAT eller eventuelt andre forvaltningsgrene i kommunen, som f.eks. Socialforvaltningen. Ydelsesservice har endvidere mulighed for at indhente oplysninger fra andre myndigheder og private aktører, som for eksempel Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte (SU), virk.dk og pensions- og pengeinstitutter.

Det skal dog bemærkes, at hovedparten af kontrolarbejdet opstartes på baggrund af henvendelser fra borgeren selv foranlediget af, at borgeren har fået mere i løn end ventet, er startet på job eller uddannelse, uden forvaltningen er oplyst herom m.v.

Ydelsesservice har løbende fokus på en forbedring af kontrollen og herunder navnlig i forhold til at fremrykke kontrollen. Et eksempel herpå er Ydelsesservices tætte samarbejde med Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark. Ydelsesservice har derigennem foranstaltet, at kommunen kan handle hurtigere i dobbeltforsørgelsessager (Kontanthjælp og SU samtidig). Et andet eksempel er, at Ydelsesservice altid har fokus på at forbedre vejledningsskrivelser mm., og administrativ sagsbehandling således, at omfanget af borgerfejl og egentlige controlsager minimeres.

### **Sociale medier**

I de få tilfælde, hvor forvaltningen f.eks. modtager en anonym anmeldelse om sort arbejde, og hvor oplysninger herom ikke fremgår af de tilgængelige registre, kan Ydelsesservice benytte opslag på Facebook eller lignende, hvis borgeren har en åben profil på sitet. Ydelsesservice følger Ombudsmandens udtalelser om anvendelse af sociale medier, herunder at der skal være en berettiget formodning om, at borgerne modtager ydelser uberettiget. Da facebookoplysninger mv. ikke kan stå alene i en efterfølgende sagsbehandling, er det reelle udbytte imidlertid begrænset, og derfor benyttes den type opslag sjældent. Facebook-oplysningerne kan således alene indgå som en sidste brik i det samlede oplysningsgrundlag, når Ydelsesservice skal træffe en afgørelse om uretmæssig ydelse.

## **Afrapportering for 2018**

### **Indledning**

Ydelsesservice har i 2018 fortsat haft fokus på at få fremrykket og optimeret kontrolarbejdet, så eventuelle fejludbetalinger mindskes yderligere.

Ydelsesservice har for eksempel arbejdet videre med en robotløsning til behandling af løbende adviseringer om udbetaling af feriepenge, så Ydelsesservice kan sikre, at der kan ske modregning i en større andel af sagerne. Dette for at sikre, at en større andel af sagerne løses i indeværende måned og dermed at antallet af tilbagebetalingsager mindskes.

Derudover har Ydelsesservice for eksempel i samarbejde med Den Fælles Dataenhed udviklet en registersamkøringsløsning, som i 2018 og fremadrettet bidrager til den årlige opfølgning, som består af en gennemgang af borgerens årlige slutopgørelse hos SKAT. Derudover igangsatte

Ydelsesservice i 2018 et samarbejde med Den Fælles Dataenhed omkring registersamkøring til brug ved kontrol i ansøgningsøjeblikket. Det kan oplyses at udviklingsarbejdet blev afsluttet i 2. kvartal af 2019, hvorefter Ydelsesservice har taget løsningen i brug.

Ydelsesservice har endvidere deltaget i forskellige tværoffentlige projekter, som har til formål at optimere kontrollen med tildeling og udbetaling af sociale ydelser. Ydelsesservice har for eksempel deltaget i KL og Den Fælles Dataenheds projekt omkring kontrol på sygedagpenge og SFK's arbejdsgruppe om øget samarbejde vedrørende deling af oplysninger i det offentlige.

Ydelsesservices kontrolenhed har i 2018 bidraget med viden og erfaring til udviklingsprojekter i regi af Styregruppen for Fejludbetalinger og Kontrol (SFK). Det omfatter bl.a. udviklingen af et nyt formuebegreb og større effektivitet i delingen af oplysninger mellem offentlige myndigheder.

Nedenfor følger en tabel med oplysninger om dele af udbyttet af Ydelsesservices kontrolarbejde på kontroltrin 2 og 3.

### Tabel – Kontroltrin 2 og 3: Ydelsesservices afgørelser om tilbagebetaling

Tabellen nedenfor indeholder oplysninger om antal afgørelser om tilbagebetaling og tilbagebetalingskravenes samlede størrelse truffet i Ydelsesservices kontrol- og sygedagpengeafdeling. I den forbindelse omfatter opgørelsen af tilbagebetalingskravenes størrelse de krav, der rejses mod en ydelsesmodtager, som har modtaget en ydelse uden at være berettiget dertil.

Sagerne udspringer af oplysninger fra andre myndigheder, borgere eller internt i Københavns Kommune.

**Tabel - Ydelsesservices afgørelser om tilbagebetaling på kontroltrin 2 og 3**

Fordeling på ydelsesområder	Antal afgørelser		Tilbagebetalingskrav	
	2017	2018	2017	2018
Kontanthjælp mv.	3.875	5.433	37.9 mio. kr.	45.5 mio. kr.
Sygedagpenge	544	640	6.8 mio. kr.	7.4 mio. kr.
<b>Ydelsesservices i alt</b>	<b>4.419</b>	<b>6.073</b>	<b>44.7 mio. kr.</b>	<b>52.9 mio. kr.</b>

\*Dette omfatter kontanthjælp, uddannelseshjælp, integrationsydelse, revalidering, ressourceforløbsydelse og ledighedsydelse

Det bemærkes, at Ydelsesservice ikke har mulighed for at opgøre den fremadrettede besparelse af kontrolindsatsen.

### 3. Bopælskontrol i Kultur- og Fritidsforvaltningen, Kontrolenheden

#### Folkeregistrering og kontrol med adresser

En bopælsadresse er i vidt omfang udgangspunktet for tildeling af offentlige ydelser i Danmark.

Bopælsadresser registreres i Det Centrale Personregister (CPR), som er et centralt landsdækkende register over alle personer, der bor og opholder sig i Danmark. Af lov om Det Centrale Personregister (CPR-loven) fremgår det, at man skal registreres i CPR med den bopælsadresse, hvor man bor eller opholder sig. Såfremt man flytter fra Danmark til udlandet, skal man registreres som udrejst af Danmark.

Det er den enkelte kommune, der har kompetencen til at registrere borgere på disses bopæl i kommunen. I Københavns Kommune er opgaver vedrørende reglerne om folkeregistrering og kontrol med bopælsadresser placeret i Center for Vækst, Internationalisering og Borgerservice.

Københavns Kommunes Folkeregister er ansvarlig for borgernes folkeregistrering og behandling af en række sager efter CPR-loven såsom almindelige flytninger, fængsels- og hospitalsflytninger, frameldinger, udrejser, adressebeskyttelser, tvister om børneflytninger mv.

I International House Copenhagen registreres udenlandske studerendes og arbejdstageres flytninger til regionen (indrejseregistreringer i CPR).

Kontrolenheden fører kontrol med bopælsadresser (kontroltrin 3), hvor der er en formodning om, at der er uregelmæssigheder omkring bopælsforhold, som kan have betydning for retten til at modtage sociale ydelser (kontanthjælp, forhøjet børnebidrag mv.). Hertil kommer kontroller på baggrund af registersamkørte lister fra Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark. Bopælskontrollen sker også forud for en flytning, idet der via råd og vejledning på Københavns Kommunes hjemmeside og på borger.dk vejledes om reglerne om flytning og udrejse mv. (kontroltrin 0). Herudover ydes der vejledning i forbindelse med telefoniske henvendelser.

Kontrol med bopælsregistreringer foretages efter reglerne i CPR-loven med klageadgang til Social- og Indenrigsministeriet.

#### Kontrolenhedens CPR-kontrol

##### Hvordan gennemføres kontrolindsatsen

Kontrolenhedens kontrolsager starter bl.a. på baggrund af egne formodninger og på foranledning af underretninger fra samarbejdspartnere, herunder Udbetaling Danmark, politiet, SKAT og andre forvaltninger, enheder mv. i Københavns Kommune.

Kontrolenheden varetager også administrationen af Københavns Kommunes Snydknap, jf. afrapporteringen nedenfor. Det bemærkes, at Borgerrepræsentationen i marts 2019 besluttede at nedlægge snydknappen.

Kontrolenheden har i forbindelse med sagsbehandlingen mulighed for at benytte oplysninger, som i forvejen er i kommunens besiddelse. Det er for eksempel oplysninger i CPR, en række KMD-systemer, Skatteforvaltningen eller eventuelt i andre forvaltningsgrene m.fl. Endvidere har Kontrolenheden mulighed for at indhente oplysninger fra andre myndigheder (UDK, politiet mv.).

Kontrolenheden kan også efter reglerne i CPR-loven indhente oplysninger fra borgeren selv eller andre private. Ofte indkalder Kontrolenheden vedkommende til en samtale. Kontrolenheden har fokus på at skabe de fornødne klare rammer og størst mulig åbenhed og dialog med borgeren, som også skal modtage den fornødne vejledning om rettigheder og pligter i et sprog, som borgeren kan forstå. Medarbejderne anvender metoden om ”styrket borgerkontakt”, som sikrer en god dialog med borgeren om sagens forløb og den trufne afgørelse, således at borgeren forstår og accepterer denne.

### **Sociale medier**

Kontrolenheden indhenter alene – og såfremt den konkrete sag kræver det – oplysninger på sociale medier som f.eks. offentligt tilgængelige profiler på Facebook. I sådanne situationer følges naturligvis de til enhver tid gældende regler herom i form af relevant lovgivning, ombudsmandens praksis og interne retningslinjer og praksis mv. I den forbindelse skal det bemærkes, at oplysninger fra f.eks. Facebook ikke alene kan være udslagsgivende i en kontrolsag.

## **Afrapportering for 2018**

### **Indledning**

Kontrolenheden har i 2018 haft fokus på at tilpasse og effektivisere kontrolarbejdet, så ressourceanvendelsen i højere grad blev rettet mod de (kontrol)sager, der indeholder en samfundsbesparelse. Kontrolenheden har oprettet og lukket færre sager i 2018 end i 2017, men har gennem bedre visitering af sagerne effektiviseret sagsbehandlingen, så andelen af sager, som indeholder en samfundsbesparelse, er steget i forhold til 2017. 2018's samlede resultat er således større end i 2017. Det har også den positive afledte effekt, at Kontrolenheden i mindre omfang 'forstyrrer' borgere med henvendelser mv., hvor det senere viser sig, at der ikke er en retlig grund hertil.

I forhold til implementering af ny teknologi og øget digitalisering har der i 2018 været fokus på at styrke digitaliseringen af sagsproduktionen bl.a. ved at videreudvikle Kontrolenhedens 'Glasplade' (Glaspladen understøtter visiteringsprocessen ved at dataskrabe fra andre relevante it-systemer såsom KMD Sag, KMD Indkomst m.fl.).

Der blev sidst i 2018 taget beslutning om at iværksætte udarbejdelsen af en 'Innovationscase' på kontrolområdet med henblik på at søge om økonomiske midler til udviklingen af en ny digital løsning. Formålet er at gøre kontrollerne med borgernes adresseregistreringer og modtagelse af sociale ydelser endnu mere effektiv gennem et tværgående digitalt samarbejde med bl.a. Udbetaling Danmark og andre forvaltninger m.fl. Det kan oplyses, at Innovationscasen blev godkendt i forbindelse med den politiske behandling af overførselssagen i 2019, og der er indgået

en samarbejdsaftale med Koncern IT om en udviklingsproces med inddragelse af bl.a. Udbetaling Danmark (Den Fælles Dataenhed).

Herudover blev der i 2019 igangsat en vurdering af mulighederne for en større grad af automatisering i håndteringen af udsendelse af bødeforelæg efter CPR-loven.

Endelig har Kontrolenheden i 2018 bidraget med viden og erfaring til udviklingsprojekter i regi af Styregruppen for Fejludbetalinger og Kontrol (SFK). Det omfatter bl.a. udviklingen af en ny samlivsmodel og større effektivitet i delingen af oplysninger/undringer mellem myndigheder, der udfører kontrol.

Neden for følger en række tabeller, som giver et mere detaljeret billede af Kontrolenhedens kontrolindsats.

### **Tabel 1 – kontroltrin 3: Tværgående, opfølgende CPR-kontrol**

Tabel 1 neden for vedrører den samlede samfundsbesparelse for CPR-kontrol. Samfundsbesparelsen er beregnet ud fra årets afsluttede controlsager i Kontrolenheden. Sagerne udspringer af kontroloplysninger (underretninger/undringer) fra andre myndigheder, borgere eller internt i Københavns Kommune. Det omfatter også registersamkøringssager fra Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark.

Indsatsen består af tre elementer, der hver især indeholder et økonomisk udbytte. Det er sociale ydelser udbetalt af Københavns Kommune, som i tabellens venstre kolonne er specificeret efter ydelsesområde. Herudover indgår sociale ydelser udbetalt af Udbetaling Danmark til borgere i Københavns Kommune. Der registreres en effekt (et provenu) ud for hver controlsag ved at sammenlægge to typer af registreringer: Tilbagebetalingskravet og den fremadrettet besparelse. Ved tilbagebetalingskravet registrerer kommunen det bagudrettede økonomiske krav, der rejses mod en ydelsesmodtager, som har modtaget en ydelse uden at være berettiget hertil. Ved den fremadrettede besparelse registreres værdien af ydelsestoppet ud fra en fremskrivning af det beløb, som borgeren ville have modtaget, hvis ydelsen var fortsat i 12 måneder.

Endelig indgår 'Anden offentlig udgift'. Det er besparelser på andre offentlige ydelser, der ikke udbetales til borgerne, men som har betydning for offentlig budgetlægning og planlægning. Det er udgifterne til praktiserende læger, institutioner, EAT-madordningen, folkeskoler m.v. For så vidt angår enhedspriserne tager Kontrolenheden udgangspunkt i Københavns Kommunes enhedspriskatalog. Besparelserne medtages alene ved udrejsesager, og opgøres ligesom den fremadrettede besparelse som en 12 måneders besparelse.

Tabel 1 - Tværgående, opfølgende CPR-kontrol

Ydelsesområder	Fremadrettet besparelse		Tilbagebetalingskrav		Samfundsbesparelse	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Kontanthjælp, sygedagpenge mv.*	4.654.164	1.688.702	1.661.524	330.797	6.315.688	2.019.499
Økonomisk Friplads	1.360.537	1.110.732	133.786	37.826	1.494.323	1.148.558
KFF (Tillæg 65+)	105.216	91.164	257.617	106.995	362.833	198.159
SOF	-	111.708	1.381	-	1.381	111.708
Andet**	1.713.420	972.068	231.416	202.043	1.944.836	1.174.111
I alt for KK	7.833.337	3.974.374	2.285.724	677.661	10.119.061	4.652.035
Andel af UDK besparelse***	5.807.996	5.590.436	4.197.216	6.556.972	10.005.212	12.147.408
Anden offentlig udgift					21.212.395	26.659.556
<b>Samfundsbesparelse i alt</b>					<b>41.336.668</b>	<b>43.458.999</b>

\*Det periodiske fald beror bl.a. på ændringer i aktivloven (gensidig forsørgelsespligt) samt den forholdsmæssige andel af bopælsager vedr. borgere, der modtager de pgl. ydelser.

Det kan i den forbindelse tilføjes, at andelen af sager i 2018, hvori der indgår en samfundsbesparelse i form af kontanthjælp forholdsmæssigt er faldet med 55 % i forhold til 2017

\*\* Forskellige offentlige ydelser såsom SU, beskæftigelsesfradrag for enlige (SKAT), repatriering mv.

\*\*\*Kontrolhedens bidrag til Udbetaling Danmarks konkrete sagsbehandling, jf. lov om Udbetaling Danmark § 9-11

### Tabel 2 – Kontroltrin 3: Stigning og fald i samfundsbesparelsen

Tabel 2 indeholder oversigt over stigning og fald i procent pr. år fordelt på den fremadrettede besparelse, tilbagebetalingskravet, sager fra Udbetaling Danmark, jf. noten, og andre offentlige udgifter.

Tabel 2 - Stigning og fald i samfundsbesparelsen

Resultater	2017	2018	Stigning/fald i %
Fremadrettet besparelse	7.833.337	3.974.374	-49%
Tilbagebetalingskrav	2.285.724	677.661	-70%
KE's andel af UDK-sager*	10.005.212	12.147.408	21%
Anden offentlig udgift	21.212.395	26.659.556	26%
<b>Samfundsbesparelse i alt</b>	<b>41.336.668</b>	<b>43.458.999</b>	<b>5%</b>

\*Kontrolhedens bidrag til Udbetaling Danmarks konkrete sagsbehandling, jf. lov om Udbetaling Danmark § 9-11

### Tabel 3 – Kontroltrin 3: Stigning og fald i samfundsbesparelsen pr. kanal

Tabel 3 giver et overblik over *afsluttede* sager inden for centrale opdagelsesmåder (fødekanaler) til CPR-kontrolsager. Tabellen viser herudover den samlede samfundsbesparelse for hver af disse kanaler, herunder i procent, samt antallet af afsluttede sager pr. kanal. Det bemærkes, at kontrolsager, der stammer fra underretninger fra bl.a. Skat, Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte (SU), Boligselskaber m.fl. henhører under 'Andre'. Det bemærkes, at samfundsbesparelsen ikke indeholder samfundsbesparelsen fra Udbetaling Danmark, da

kommunerne ikke kan få oplysninger om samfundsbesparelsen på sagsniveau, jf. forskellen i forhold til den samlede opgørelse i tabel 1. For så vidt angår opgørelsen af den samlede samfundsbesparelse vedr. registersamkøringssager (DFD) skal det bemærkes, at antallet af afsluttede sager selvsagt afspejler sig i samfundsbesparelsen. Det skal også tilføjes, at samfundsbesparelsen for 2017 i et vist omfang også dækker over en række sager med ekstraordinært stort provenu. Endelig kan forhold vedrørende de enkelte registersamkøring også spille en rolle for størrelsen af provenuet pr. sag.

**Tabel 3 - Stigning og fald i samfundsbesparelsen pr. kanal**

Afsluttede sager pr. kanal	2017	Samfundsbesparelse	%	2018	Samfundsbesparelse	%
Internt i kommunen	349	25.213.547	52,2	359	27.796.851	67,1
Udbetaling Danmark	89	1.283.886	13,3	40	1.156.091	7,5
Snydknap	39	498.857	5,8	33	812.768	6,2
DFD Registersamkøring	90	2.274.543	13,5	26	278.817	4,9
Politi	36	1.267.158	5,4	18	297.658	3,4
Andre	66	793.465	9,9	59	969.406	11,0
<b>I alt</b>	<b>669</b>	<b>31.331.456</b>	<b>100</b>	<b>535</b>	<b>31.311.591</b>	<b>100</b>

**Tabel 4 – Kontroltrin 3: Registersamkøring fra Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark**

Tabel 4 indeholder en mere udførlig opgørelse over antallet af gennemgåede registersamkøring fra Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark. Herudover fremgår det, hvor mange sager der er *oprettet* efter gennemgang af samkøringerne samt samfundsbesparelsen fra sagerne. Det kan oplyses, at Udbetaling Danmark anvender registersamkøring til at finde de sager, hvor der er en kombination af oplysninger, der rejser tvivl om, hvorvidt man stadig har ret til en ydelse eller måske skal have ændret det udbetalte beløb, f.eks. fordi det kan se ud til, at man ikke længere er enlig forsørger, har en højere indkomst end tidligere oplyst eller har forladt Danmark. De registre, der indgår i Den Fælles Dataenheds maskinelle samkøring, indeholder kun ikke-følsomme personoplysninger, som Udbetaling Danmark i forvejen har adgang til. Udbetaling Danmark bruger samme oplysninger, når de skal tilkende og beregne ydelser til borgerne. Faldet i antallet af *oprettede* sager efter gennemgang af oplysningerne skal tilskrives ønsket om at fokusere og effektivisere kontrolarbejdet, jf. ovenfor.

**Tabel 4 – Registersamkøring fra Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark**

Registersamkøring (Den Fælles Dataenhed)	2017	2018
Antal gennemgåede sager	305	280
Oprettet efter gennemgang	60 (20 %)	36 (13 %)

## Ydelseskontrol i Borgerservice - Tillæg 65+

### Kontrol i Borgerservice-Tillæg 65+

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 kontrolleres

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-Tillæg 65+

Kontrollen med 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 borgerne bedes om at sende ajourførte oplysninger (kontroltrin 2).

I forbindelse med kontrollen kan der opstå undring og behov for yderligere afklaring om enkelte borgeres forhold. Opstår der usikkerhed om bopælsadressen, oversendes sagen til Kontrolenheden, som undersøger sagen nærmere med udgangspunkt i CPR-loven (kontroltrin 3), jf. tabel 1 for en opgørelse af samfundsbesparelsen.

### Kontrolindsatsen 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 kontorets jurist. Der er fokus på løbende opkvalificering af medarbejderne og deres juridiske kompetencer, hvilket sker igennem efteruddannelse, herunder eksterne kurser, interne e-læringskurser og igennem løbende interne møder med faglige problemstillinger.

Tillæg 65+ har etableret et tættere samarbejde med SOF, som har tilsvarende ydelser i forhold til førtidspensionister på gammel ordning (dvs. ydelsen er beregnet på samme vis som folkepensionen – et grundbeløb med mulighed for at søge om tillæg). 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 dog og 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 næsten alle medarbejdere er uddannet i. Der arbejdes i afdelingen ud fra ønsket om størst mulig dialog og åbenhed overfor borgeren. Derudover arbejdes der med at formulere sig i et sprog, som borgeren forstår, og behørig vejledning til borgerne om rettigheder og pligter.

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

### **Afrapportering for 2018**

2018 har været præget af kompetenceudvikling af medarbejderne på GDPR-området, dels ved oplæg af fagpersoner dels ved e-læringsforløb. Der har desuden været fokus på at videreudvikle den gode kommunikation med borgeren ved at indarbejde dialogværktøjer beregnet på telefonkommunikation. Ultimo 2018 påbegyndtes arbejdet med beskrivelser af forretningsgange for alle 5 udbetalingsystemer, som anvendes i Tillæg 65+ (KMD socialpension, KMD Opus Lex, KMD aktiv, Optikersystemet og apotekersystemet). Ligeledes påbegyndtes arbejdet med at udvikle et afstemningskoncept for administrationssager i Tillæg 65+.

Der henvises til tabel 1 ovenfor under afsnittet om Kontrolenheden for en opgørelse af samfundsbesparelsen for tillæg 65+.

## 4. Ydelseskontrol i Børne- og Ungeforvaltningens Forældrebetaling og Privat pasning

### 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.

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

### Hvem kontrollerer BUF

BUF kontrollerer de københavnske forældre, der modtager et økonomisk tilskud fra BUF. Ved Forældrebetalingen og Privat Pasning yder BUF to former for økonomisk tilskud, som bliver bevilget efter ansøgning. Der er tale om ydelserne:

- Økonomisk friplads til børn og unge i dagtilbud, KKFO, fritidshjem og klub
- Tilskud til privat pasning

### Hvordan BUF kontrollerer, og hvordan kontrolindsatsen afspejler de 4 hensyn:

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 ved mistanke om snyd eller bedrageri (kontroltrin 3) sker i samarbejde med Kontrolenheden (KFF).

Kontroltrin 1 foregår ved, at ansøgerens oplysninger på ansøgningen bliver verificeret, og der træffes en 100 % automatisk afgørelse. Ansøgninger, som ikke kan afgøres automatisk, bliver behandlet manuelt ved opslag i systemer med indtægts- og adressedata eller ved dokumentation fra ansøger.

Kontroltrin 2 foregår automatisk hver måned. Den indkomst, som fripladsmodtageren har oplyst på ansøgningen, bliver holdt op mod SKATs indkomstregister. Er der en forskel, bliver tilskuddet korrigeret op eller ned for den pågældende måned. Der sendes desuden en automatisk årlig opgørelse, efter SKATs årsopgørelse foreligger. Her foretages de sidste korrektioner af de tildelte tilskud for året.

Alle folkeregisterændringer på modtagere af friplads bliver automatisk udsøgt hver måned og bliver tjekket i forhold til, om et tilskud skal fortsætte på samme vilkår.

Ved ordningen tilskud til privat pasning skal ansøgeren fremsende dokumentation for den udbetalte løn til børnepasseren, før der kan udbetales tilskud for den pågældende måned. Desuden foretager Privat Pasning tilsyn med børn, der passes i ordningen.

Kontroltrin 3 foregår typisk enten ved, at Forældrebetalingen undrer sig over en konkret bopælsregistrering og på den baggrund beder Kontrolenheden om at undersøge denne, eller

omvendt ved, at Kontrolenheden oplyser Forældrebetalingen om, at Kontrolenheden har foretaget en tilbagevirkende adresseflytning, hvorved en person ikke længere er enlig på bopælen. FB træffer herefter afgørelse om tilbagebetaling af ydet fripladstilskud.

BUF's kontrolindsats følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats. BUF's kontrolindsats er tilrettelagt, så den følger de regler, der er fastlagt i dagtilbudsloven. BUF har desuden fokus på at følge de forvaltningsretlige regler og lægger stor vægt på at have på en god, ordentlig og respektfuld kommunikation med borgerne. BUF ligger desuden stor vægt på at rådgive og vejlede forældre om fripladsregler og om muligheden for tilskud til privat børnepasning.

BUF prioriterer en hurtig og effektiv sagsbehandling, så uberettigede ydelser til borgere kan ophøre hurtigt. Vi lægger også vægt på at lytte til de borgere, der har indsigelser og tager nye relevante informationer med i en afgørelse eller i en genvurdering af en afgørelse.

BUF ønsker at være åbne omkring vores kontrolindsats overfor alle interesserede. Det skal give økonomisk mening at kontrollere. Dette sker ved, at BUF løbende måler på de tilbagebetalingskrav, der produceres, og løbende vurderer, om de ressourcer og IT-systemer, som er til rådighed, anvendes optimalt.

### **Sociale medier**

I ministeriets vejledning fremgår det, at kommunen må indhente relevante oplysninger fra sociale medier, hvis en profil er offentligt tilgængelig. I forbindelse med indsamling af oplysninger til en kontrol, indhenter BUF dog kun i yderst sjældne tilfælde oplysninger fra offentlige og åbne sociale medier.

## **Afrapportering for 2018**

### **Indledning**

Børne- og Ungdomsforvaltningen har i 2018 haft fokus på tilretning af vores arbejdsprocesser i forlængelse af de nye regler indført pr. 1. januar 2016. Reglerne medfører, at alle familier med økonomisk friplads hver måned automatisk får genberegnet deres friplads ud fra deres faktiske A-indkomst, og at der også laves en samlet årlig efterregulering. Månedlig genberegning og årsreguleringen kan medføre større, mindre eller et uændret tilskud for den pågældende periode. I 2017 foretog forvaltningen en efterregulering af familiernes friplads i 2016 på baggrund af SKATs årsopgørelser. Det var dog først muligt at lave efterreguleringerne i slutningen af 2017, hvor det krævede IT system var på plads. En stor del af efterreguleringerne blev således først foretaget i begyndelsen af 2018.

### **Tabel - Økonomiske ydelser i BUF**

Tabellen giver et overblik over økonomiske ydelser i Børne- og Ungeforvaltningen i 2017 og 2018. Det bemærkes, at ydelsesmodtagere pr. år er det samlede antal borgere, der i én eller flere måneder har modtaget fripladstilskud i løbet af året. Det samlede antal ydelsesmodtagere pr. år er

højere end det gennemsnitlige antal ydelsesmodtager om måneden, da en del borgere ikke har modtaget fripladstilskud hele året. Der blev udbetalt 287 mio. kr. til 18.862 ydelsesmodtagere.

Antallet af ansøgninger kan ikke sammenlignes med antal ydelsesmodtagere pr. år, da der ikke er lovkrav om, at der årligt genansøges om fripladstilskud. Nogle ydelsesmodtagere er der ikke modtaget ansøgning fra i flere år (fordi der ikke har været ændringer i deres økonomiske eller familiemæssige forhold), mens andre har indsendt flere ansøgninger i løbet af året (fordi der har været ændringer i deres økonomiske og familiemæssige forhold).

Antal behandlede adviser er de adviser, BUF modtager og behandler om ydelsesmodtagere, hvor der er sket ændringer på deres folkeregisteradresse.

Antal krav til borgere dækker over antallet af ydelsesmodtagere, som en eller flere gange i løbet af året har skullet betale tilskud tilbage.

**Tabel - Økonomiske ydelser i BUF 2018 – økonomisk friplads til børn og unge i dagtilbud, KKFO, fritidshjem og klub.**

Økonomisk friplads	Summen af udbetalte ydelser (mio. kr.)	Ydelsesmodtagere i alt	Ydelsesmodtagere i gennemsnit om måneden	Ansøgninger i alt	Behandlede adviser	Krav til borgere	Krav i gennemsnit	I alt (mio. kr.)
2017	296	18.635	14.980	7.734	8.341	14.741	1.660	25
2018	287	18.862	15.290	8.153	7.784	15.202	2.006	30,5*

\* En stor del af de årlige efterreguleringer for 2016 blev først foretaget i 2018, hvorfor reguleringsbeløbet i 2018 er ekstraordinært højt

## 5. Ydelseskontrol i Socialforvaltningens Borgercenter Voksne

### Hvorfor kontrollerer SOF

Hovedformålet med SOF's kontrolindsats er at sikre, at bevilling af ydelser 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 borgercentre 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 varetager sagsbehandling på en lang række områder inden for serviceloven og kontrollerer bl.a. de afgørelser, hvor københavnske borgere modtager ydelser efter servicelovene, aktivloven og førtidspensionsloven, bl.a. enkeltydelse, pensionstillæg og handicapkompenserende ydelser. Det er disse lovområder, som alle administreres af Socialforvaltningens Borgercenter for Voksne (BCV), der er medtaget i rapporten over ydelseskontrol.

### 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 foregår 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 en 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.

Da målgruppen for mange af forvaltningens afgørelser er socialt udsatte og svage borgere yder Borgercenter for Voksne 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 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, 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 dog allerede fra start tilbagebetalingspligtige.

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

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

## Afrapportering for 2018

### Indledning

I Borgercenter Voksne behandles ansøgninger om enkeltydelser, merudgifter, samt tillæg til førtidspensionister og ansøgninger om brøkpension.

Langt størsteparten af sagerne er enkeltudbetalinger og kontrollen sker derfor i forbindelse med selve bevillingen af ydelsen, dvs. kontroltrin 1. § 100 merudgifter er en løbende ydelse, som genvurderes en gang årligt, det samme gælder § 27a brøkpension, der skal genansøges en gang om året. Derudover følges der løbende op på, om der skulle være sket ændringer i forhold til de løbende ydelser ved gennemgang af adviser, f.eks. flytninger, dvs. kontroltrin 2.

I 2018 har BCV fortsat det løbende arbejde med kvaliteten i sagsbehandlingen. Derudover har man samlet sagsbehandlingen af enkeltydelserne, således, at stort set alle enkeltydelser behandles i Enheden for Sociale Ydelser. Det betyder bl.a., at man fremadrettet kan sikre en ensartethed i sagsbehandlingen.

### Tabel 1 – Afgørelser og udbetalte ydelser

Kontrolindsatsen i Borgercenter Voksne sker i forbindelse med vurderingen af borgerens ansøgning, eller ved løbende sager (§ 100) i forbindelse med den årlige genvurdering, dvs. kontroltrin 1.

Kontrollen indebærer, at alle relevante oplysninger skal være dokumenteret, herunder formueoplysninger, indtægter og udgifter, samt, hvis relevant, helbredsoplysninger. En del af oplysningerne indhentes ved opslag i diverse systemer med borgers samtykke, og andet skal borger indsende dokumentation for.

I 2018 afgjorde Borgercenter Voksne 13.079 ansøgninger, hvoraf 48 % førte til en bevilling.

**Tabel 1 – Oversigt over afgørelser og udbetalte ydelser**

	Antal afgjorte ansøgninger	Udbetalt beløb	Bevillingsprocent
Tillæg og brøkpension til førtidspensionister	1.173	7.306.814 kr.**	75%
Enkeltydelser	11.691	31.340.887 kr.	45%
Merudgifter*	215	3.046.082 kr.	21%
<b>Samlet 2018</b>	<b>13.079</b>	<b>41.693.783 kr.</b>	<b>48%</b>
Samlet 2017	14.790	57 mio. kr.	47%

\*Tal for BCV, \*\*§ 27a brøkpension er ikke medregnet

**Tabel 2 – Ledelsestilsyn i 2018**

Hver måned gennemføres der ledelsestilsyn lokalt. I 2018 blev i alt 242 bevillinger gennemgået, der blev fundet fejl i fem sager, hvoraf to med betydning for udbetalingen. I begge tilfælde var der tale om tastefejl, der betød at borger fik henholdsvis 259,46 kr. og 300 kr. for meget udbetalt.

Sammenligner man med 2017, er der sket en markant nedgang i antallet af bevillinger med fejl, herunder også antallet af fejl, der har betydning for selve bevillingen, dvs. sager, hvor borgere har fået dækket udgifter, de ikke var berettiget til.

**Tabel 2 – Oversigt over ledelsestilsyn**

Ledelsestilsyn	Antal kontrolsager	Antal fejl	Antal bevillingsmæssige fejl	Forkert udbetalt beløb (i alt)
Tillæg og brøkpension til førtidspensionister	35	0	-	-
Enkeltydelser	178	5	2	559,46 kr.
Merudgifter*	29	0	-	-
<b>Samlet 2018</b>	<b>242</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>559,46 kr.</b>
Samlet 2017	256	35	12	44.262,26 kr.

\*Afgørelser truffet i BCV