



## Til Økonomiudvalget

Sagsnr.  
2012-18724

Dokumentnr.  
2012-153569

### **Redegørelse vedr. Intern Revisions undersøgelse af udbetaling af ydelser til en specifik familie**

Intern Revision har på foranledning af Københavns Kommunes Revisionsudvalg udarbejdet en undersøgelse af udbetaling af ydelser til en specifik familie. Rapporten blev offentliggjort den 23. december 2011.

#### **Orientering af det politiske niveau**

Socialudvalget er orienteret om rapportens indhold på udvalgets møde den 11. januar 2012. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget bliver orienteret om rapportens indhold på udvalgets møde den 26. marts 2012.

#### **Rapportens konklusioner**

Det er Intern Revisions vurdering:

1. At kommunens mulighed for at foretage en effektiv omkostningsstyring, herunder en styring af det samlede omfang af ydelser til enkeltpersoner på tværs af populationer ikke er tilstrækkelig.
2. At de nuværende økonomiske rådighedsvurderinger (budgetberegning for person og ægtefælle) ikke i tilstrækkelig grad bidrager til, at kommunen kan foretage en helheds-vurdering af bevillingsomfanget, hvor lovgivningen giver mulighed for det.
3. At håndteringen af økonomiske data, specielt i Socialforvaltningen, medfører en forøget risiko for, at kommunen ikke kan foretage en juridisk- kritisk vurdering af regnskabet og som følge heraf, at regnskabet ikke er retvisende.
4. At anvendelsen af individuelle fagsystemer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Borgerservice og de valgte organiseringer medfører, at styringsdata skal tilvejebringes og bearbejdes decentralt, inden de kan konsolideres og præsenteres som forvaltningens samlede økonomiske data og dermed styringsgrundlag.
5. At Socialforvaltningen ikke i tilstrækkelig grad, i lighed med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Borgerservice, kan redegøre for lovmedholdeligheden i de trufne afgørelser.

#### **Mål- og Rammekontoret for Voksne**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Telefon  
3317 3461

Telefax  
3317 3260

E-mail  
W065@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683052

www.kk.dk

6. At Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Borgerservice har sager om tilbagebetaling med en deraf følgende fare for tab.

#### **Vedrørende punkt 1:**

I Intern Revisions rapport er beskrevet de 3 forvaltningers handleplaner for imødekommelse af rapportens anbefalinger. Det er en del af disse handleplaner, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen har indledt en drøftelse af rapportens anbefalinger, bl.a. spørgsmålet om muligheden for at foretage en effektiv omkostningsstyring af det samlede omfang af ydelser til enkeltpersoner via personnummerbogføring i samme system på tværs af forvaltningerne.

Personnummerbogføring skal dog ses i sammenhæng med en afdækning af de lovmæssige muligheder for udveksling af personfølsomme oplysninger mellem forvaltningerne.

Forvaltningerne er enige i, at personnummerbogføring i samme system på tværs af forvaltningerne vil kunne bidrage til at forhindre fejl og misbrug af offentlige midler.

#### **Vedrørende punkt 2:**

Punktet knytter an til bemærkningerne til punkt 1, hvor forvaltningerne giver udtryk for, at personnummerbogføring og faste rutiner for tværgående beregning af bevillinger til enkeltpersoner og husstande vil kunne bidrage til at forebygge forsøg på bedrageri. Den i besvarelsespunkt 1 nævnte drøftelse i regi af Økonomiforvaltningen har til formål at undersøge mulighederne for etablering af sådanne rutiner til at foretage en helhedsvurdering af bevillingsomfanget for ydelser til enkeltpersoner på tværs af populationer.

#### **Vedrørende punkt 3:**

De tre forvaltninger er enige i, at en styrkelse af kvaliteten i håndteringen af økonomiske data er afgørende for retvisende regnskaber. Emnet knytter an til besvarelsen af punkt 1 og 2. Det er forvaltningernes vurdering, at der med de i rapporten beskrevne handleplaner er etableret tiltag, der imødekommer rapportens anbefalinger.

#### **Vedrørende punkt 4:**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet en økonomistyringsvejledning, der anviser, hvordan forvaltningens enheder skal økonomistyre, og herunder hvordan der konteres.

Alle ydelser til borgere konteres i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på personnummerniveau i forvaltningens ydelsessystemer, som er KMD standardsystemer. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har taget til efterretning, at Intern Revision

er af den opfattelse, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis KØR på enkel vis giver mulighed for at opføre omfanget af ydelser til enkeltpersoner og familier på tværs af kommunens forvaltninger. Det er således en del af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handlingsplan at undersøge muligheden for, at dette oplysningsbehov kan tilgodeses i KØR eller i et nyt økonomisystem.

Borgerservice er enig i, at overførsler mellem fagsystemer og KØR bør foretages på personnummerniveau. Borgerservice finder dog, at begrænsningerne i KØR's mulighed for at håndtere personnumre ikke umiddelbart har konsekvenser for Borgerservices område, da relevante afstemninger i Borgerservice gennemføres i personnummerbasen.

#### **Vedrørende punkt 5:**

Intern Revision anfører i deres rapport, at der i en række tilfælde ikke er tilstrækkelig dokumentation for den socialfaglige og/eller juridiske vurdering, der ligger til grund for en ydelsestildeling. Dertil kommer, at det vurderes, at der i et antal sager er truffet en forkert/utilstrækkelig socialfaglig eller juridisk vurdering i forbindelse med en ydelsestildeling.

Socialforvaltningen anerkender dette forhold, og har allerede primo 2011 iværksat en genopretningsplan på voksenområdet (projekt bedre kvalitet i sagsbehandlingen), der imødekommer disse forhold. Projektets formål er nærmere bestemt at sikre, at der fremadrettet vil være den fornødne dokumentation for Socialforvaltningens ydelsestildeling, og at Socialforvaltningens ydelsestildeling altid sker lovmedholdeligt. Projektet finder sted i 2011 og 2012, og består af følgende tiltag:

- Nye standarder og processer
- Skærpet ledelsestilsyn/kvalitetsmonitorering
- Kompetenceudvikling
- Ny organisering (færre enheder)
- Flere ressourcer til området

Som anført i Socialforvaltningens handleplan blev det desuden i august 2011 besluttet, at der på børneområdet i Socialforvaltningen skulle udarbejdes interne retningslinjer omkring bevilling af økonomisk støtte, herunder grundlaget for bevillinger. Disse retningslinjer er udarbejdet i 2011, og der vil fremover blive ført et forstærket lokalt og centralt ledelsestilsyn i sager om økonomisk støtte.

Det er Socialforvaltningens vurdering, at der med de iværksatte initiativer er skabt den fornødne sikkerhed for kvaliteten i sagsbehandlingen, så rapportens anbefalinger vedrørende muligheden for at foretage en helhedsvurdering af bevillingsomfanget er i mødekommet.

Borgerservice har siden overtagelsen af bolig- og børneydelserne den 1. januar 2010 arbejdet målrettet med oprydning i KØR og i fag-systemerne for at sikre valide data.

Borgerservice har opprioriteret arbejdet omkring styringsdata, afstemninger, kontoplan og konteringsvejledninger ved at afsætte yderligere ressourcer til opgaven. Projektet vedrørende oprydning i KØR for den del, der omhandler fejlfinding, er stort set færdig. Oprydningen har dog generet en del sager, som kræver gennemgang hos sagsbehandlerne i Center for børneydelser og boligstøtte. Der arbejdes stadig med denne del af opgaven.

Hovedparten af de objektive områder overføres fra Borgerservice til Udbetaling Danmark (ATP) ultimo 2012, hvorfor det er højt prioriteret at få afstemt områderne inden virksomhedsoverdragelsen. Kontoplaner og konteringsvejledninger på de få ydelser, der bliver tilbage i Borgerservice, vil blive udarbejdet i forbindelse med overførsel af områderne til Udbetaling Danmark (ATP). Arbejdet vil blive udført, når der er taget endelig stilling til de områder, der bliver tilbage i Borgerservice.

#### **Vedrørende punkt 6:**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har rettet henvendelse til Kriminalforsorgen vedrørende samarbejdet om underretning til kommunen ved indsættelse af borgeren i en af Kriminalforsorgens institutioner. Det er gjort for at sætte fokus på vigtigheden af, at kommunen orienteres hurtigst muligt i disse sager med henblik på at undgå uberettigede udbetalinger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil i den forbindelse løbende over en 6 måneders periode fra den 1. december 2011 til 31. maj 2012 følge op på, hvorvidt der modtages rettidig underretning fra Kriminalforsorgen, og forvaltningen vil løbende fortsætte dialogen med Kriminalforsorgen.

Borgerservice har tilrettelagt en praksis for at undgå administrative fejl. Ledelsestilsyn, temakontroller, revisionspåtegninger og løbende kvalitetskontroller indgår i disse bestræbelser. Borgerservice vurderer, at rapportens anbefalinger vedrørende sager om tilbagebetaling dermed er tilgodeset.

#### **Styrkelse af det tværgående kontrolarbejde i Budget 2012**

I forbindelse med budget 2012 har Den Fælles Kontrolgruppe under Borgerservice fået midler til at iværksætte en øget indsats for bedre at udnytte it-systemerne i forbindelse med kommunens kontrolarbejde på tværs af forvaltningerne. Der er tale om flere tiltag. Der skal investeres i it-systemer, der understøtter kontrolarbejdet, hvor der er formodning om uberettiget modtagelse af sociale ydelser. Det er hhv. it-systemer der kan generere undringslister gennem samkørsel af data

hentet fra fagsystemerne og et indberetningssystem til kontrolsager i kommunen, der kan understøtte sagsstyring og opfølgning på tværs af forvaltningerne. Et andet tiltag er et tættere samarbejde mellem forvaltningerne i forhold til koordinering af indsatser, udbredelse af viden om det tværgående kontrolarbejde og en afklaring af de juridiske og styringsmæssige udfordringer ved en samlet organisatorisk enhed. Arbejdet er iværksat i samarbejde med forvaltningerne.

Bilag: Endelig rapport vedr. udbetaling af ydelser til en specifik familie af 23. december 2011



KØBENHAVNS KOMMUNE  
Intern Revision

Bilag

23. december 2011

## **RAPPORT 2011**

**Beskæftigelse og Integrations-  
forvaltningen,**

**Socialforvaltningen**

**og**

**Økonomiforvaltningen**

**Udbetaling af ydelser  
til en specifik familie**

**MODTAGER:**

Administrerende direktør Anette Laigaard, SOF  
Administrerende direktør Morten Binder, BIF  
Direktør Thomas Jakobsen, Borgerservice ØKF

**FORORD**

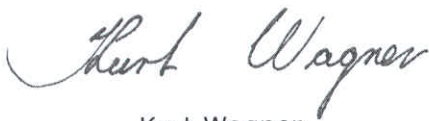
Intern Revision (IR) har på foranledning af Københavns Kommunes Revisionsudvalg vurderet en række forhold vedrørende en specifik familie, der siden 1970-erne har opholdt sig i Danmark. I den periode har familien blandt andet modtaget ydelser fra Københavns Kommune henholdsvis fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), Socialforvaltningen (SOF) samt Økonomiforvaltningen Borgerservice (BS), der varetager visse myndighedsopgaver for SOF.

Nærværende rapport omfatter et overblik over ydelser og udbetalinger til familien samt en vurdering af, om de enkelte forvaltninger kan redegøre for et lovmæssigt og fagligt beslutningsgrundlag for de ydelser, der er stillet til rådighed og udbetalinger, der har fundet sted til familiens medlemmer.

Rapporten redegør for vores observationer, risikovurderinger samt anbefalinger. Rapporten udgør således grundlaget for, at BIF, SOF og BS kan iværksætte foranstaltninger til imødegåelse af de identificerede risici.

Endvidere giver rapporten en indsigt i de problemstillinger, der knytter sig til de faglige og administrative processer på beskæftigelsesområdet og det sociale område. Rapporten er i overensstemmelse hermed fremsendt til de administrerende direktører i henholdsvis BIF, SOF og BS.

IR forudsætter, at hver forvaltning sikrer udarbejdelse af handlingsplaner til imødegåelse af de identificerede risici.



Kurt Wagner  
Revisionschef  
3366 2118



Lone Forsberg  
Stedfortræder for  
revisionschefen  
3366 2053

## Indholdsfortegnelse

1.	BAGGRUND .....	4
2.	FORMÅL, OMFANG OG AFGRÆNSNING .....	4
2.1.	Formål .....	4
2.2.	Omfang og afgrænsning .....	5
3.	LEDELSESRESUME OG KONKLUSION .....	6
3.1.	Oversigt over observationer .....	10
4.	OBSERVATIONER, RISICI OG ANBEFALINGER .....	11
4.1.	Tilvejebringelse og beskaffenhed af data og informationer Prioritet 1 .....	11
4.2.	Omfanget af tildelte ydelser til familien Prioritet 1 .....	21
4.3.	BIF - Lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag Prioritet 2 .....	26
4.4.	SOF - Lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag Prioritet 1 .....	30
4.5.	BS - Lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag Prioritet 3 .....	35
5.	KRITERIER FOR PRIORITERING OG VURDERINGER .....	37
5.1.	Definition af anførte prioriteringer .....	38
5.2.	Sandsynligheds kategorier .....	38
5.3.	Effektfaktorer som grundlag for vurdering .....	38



## 1. BAGGRUND

I forsommeren 2011 havde medierne en større omtale af en specifik familie. Af omtalen fremgik det, at den danske stat og forskellige kommuner, herunder Københavns Kommune, igennem de sidste 3 årtier har afholdt ganske væsentlige udgifter til den pågældende familie.

Omtalen har givet anledning til, at Københavns Kommunes Revisionsudvalg har anmodet Intern Revision om at foretage en undersøgelse af kommunens udgifter i forbindelse med familien i perioden 01.05.2006 til 30.04.2011 (posteringsdato).

Intern Revision har identificeret 38 medlemmer af familien, og har analyseret og vurderet følgende forhold:

1. Tilvejebringelse og anvendelse af styringsdata og informationer for familien
2. Det økonomiske omfang af ydelser til familien
3. Udvalgte ydelsesområder og ydelser, herunder det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag samt andre forhold, der knytter sig til ydelser og ydelsesområder

## 2. FORMÅL, OMFANG OG AFGRÆNSNING

### 2.1. Formål

Hensigten med undersøgelsen er at vurdere

- om forvaltningerne kan tilvejebringe økonomiske data og tilhørende information om ydelser til den pågældende familie. Desuden vurderes, om data og informationer er af en sådan beskaffenhed, at de giver forvaltningen en mulighed for at vurdere og styre ydelser til enkeltpersoner i de sammenhænge, disse personer indgår i og på tværs af forvaltningerne
- omfanget af økonomi forbundet med ydelser bevilget til familien samlet, pr. forvaltning, pr. ydelsesområde samt pr. person (anonymiseret)
- om forvaltningerne kan redegøre for det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag på udvalgte områder og/eller enkeltydelser

## 2.2. Omfang og afgrænsning

IR's analyse omfatter følgende forhold:

- 38 udvalgte familiemedlemmer, der i lige linje omfatter 1. generation, der oprindeligt flyttede til Danmark i 70-erne og frem til og med 4. generation. De udvalgte familiemedlemmer er afklaret mellem BIF, SOF og IR.
- De af de 38 familiemedlemmer, der har folkeregisteradresse i Københavns Kommune i hele eller dele af undersøgelsesperioden.
- Personer, der er blevet en del af familien som følge af ægteskab, er kun omfattet undersøgelsen som konsekvens af fælles folkeregisteradresse i undersøgelsesperioden.
- Personer, der er født før 1994, anses for voksne i hele undersøgelsesperioden.
- Oprindelig undersøgelsesperiode var fastlagt fra 01.05.2006 til 30.04.2011, men indskrænkes fra 01.01.2007 til 30.04.2011, da data fra 2006 var ufuldstændige. Der henvises til observationer i afsnit 4.1
- Udbetalinger og ydelser bevilget til familien omfatter primært økonomisk støtte/udbetalinger i børnefamiliesager, børnefamilieydelse, enkeltydelser, pension, boligstøtte, merudgiftsydelse etc.
- Karakteren af forvaltningernes redegørelser for det lovmæssige beslutningsgrundlag, dog undtaget en vurdering af, om disse er i overensstemmelse med værende regelsæt

Analysen har omfattet en gennemgang og vurdering af materiale modtaget fra forvaltninger samt deltagelse i afklarende møder med forvaltningerne.

### 3. LEDELSESRESUME OG KONKLUSION

Intern Revision (IR) har på baggrund af en anmodning fra Københavns Kommunes Revisionsudvalg og i overensstemmelse med opgavens omfang, formål og afgrænsning analyseret udgifterne i forbindelse med en specifik familie i periode fra 01.01.2007 til 30.04.2011 (posteringsdato).

Undersøgelsen omfatter Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), Socialforvaltningen (SOF) samt Økonomiforvaltningen Borgerservice (BS), der varetager visse myndighedsopgaver for SOF.

Det er IR's vurdering, at kommunens mulighed for at foretage en effektiv omkostningsstyring, herunder en styring af det samlede omfang af ydelser til enkeltpersoner på tværs af populationer ikke er tilstrækkelig.

På grundlag af størrelsen af bevillinger til visse familiemedlemmer og husstande vurderes det, at de nuværende økonomiske rådighedsvurderinger (budgetberegning for person og ægtefælle) ikke i tilstrækkelig grad bidrager til, at kommunen kan foretage en helhedsvurdering af bevillingsomfanget, hvor lovgivningen giver mulighed for det.

Håndteringen af økonomiske data, specielt i SOF, medfører en forøget risiko for, at kommunen ikke kan foretage en juridisk-kritisk vurdering af regnskabet og som følge heraf, at regnskabet ikke er retvisende.

Anvendelsen af individuelle fagsystemer i BIF og BS og de valgte organiseringer medfører, at styringsdata skal tilvejebringes og bearbejdes decentralt, inden de kan konsolideres og præsenteres som forvaltningens samlede økonomiske data og dermed styringsgrundlag.

SOF kan ikke i tilstrækkelig grad, i lighed med BIF og BS, redegøre for de udbetalinger, der har fundet sted samt redegøre for lovmedholdeligheden i de trufne afgørelser.

BIF og BS har sager om tilbagebetaling og en deraf følgende risiko for tab.

Følgende identificerede forhold lægger vi til grund for vores samlede konklusion herover.

Tilvejebringelse og beskaffenhed af økonomiske data og tilhørende informationer:

- Bevillinger overføres fra fagsystemer til KØR som sumposteringer
- Et væsentligt omfang af omposteringer, fejlposteringer og mellemregningskonteringer, der primært relaterer sig SOF
- Anvendelse af konti, der ikke giver information om ydelsen, der er bevilget
- Omfanget af fagsystemer samt forskelligheden i de rutiner, der anvendes og forvaltningernes organisering i forbindelse med håndtering af de forskellige ydelsesområder

Omfanget af tildelte ydelser til familien:

- På 52 måneder er samlet bevilget 16,8 mio. kr. fordelt på 28 medlemmer af familien
- 8,84 mio. kr.<sup>1</sup> af det samlede beløb på 16,8 mio. kr. omfatter daglige underhold og repræsenterer således kontantydelse. De øvrige 7,99 mio. kr. er bevillinger til børns tarv og jobforanstaltninger
- 4 enkeltpersoner har gennemsnitlig modtaget fra 20.300 til 24.200 kr. pr. måned til underhold over undersøgelsens 52 måneder
- De 7 etablerede husstande har, når de har været samboende, gennemsnitligt modtaget udbetalinger og ydelser fra 6.700 til 46.100 kr. pr. måned over undersøgelsens 52 måneder
- På forvaltningsområder, hvor bevillingen af ydelser foretages på grundlag af individuelle kriterier herunder rådighedsvurderinger, har det samlede omfang af ydelser til personer og husstande ikke synligt givet anledning til en reduktion af disse typer bevillinger.

---

<sup>1</sup> Alle oplyste ydelser omfatter kontanthjælp og pension og er beløb før skat og dermed kommunens reelle udgift.

Forvaltningernes lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag:

- Uretmæssige udbetalinger grundet sene informationer fra eksterne kilder eksempelvis Kriminalforsorgen
- Visse borgeres manglende tilbagebetaling af skyldige beløb
- Anvendelse af udgifter til borgeres jobtræning på trods af erklæret uarbejdsdygtighed
- SOF's manglende dokumentation og/eller forkerte eller utilstrækkelige beslutningsgrundlag
- SOF's manglende stabilitet i konteringer, en udbredt anvendelse af generelle konti samt en usikkerhed af, hvorvidt ydelser er registreret på de cpr-numre, der har modtaget ydelserne
- For sen information fra borgeren om, at denne har været samboende
- Muligheden for væsentlige tastefejl

Nærværende rapportens konklusion, observationsområder og risikovurderinger har været genstand for drøftelser mellem Intern Revision og de 3 reviderede forvaltninger.

Forvaltningernes direktioner har tiltrådt indholdet af rapportens observationsområder og har i nogen grad tilsluttet sig Intern Revisions risikovurderinger i tilknytning til observationsområderne.

På dette grundlag har forvaltningerne formuleret og fastsat handlingsplaner for implementering af visse af rapportens anbefalinger samt fastsat terminer herfor.

Det er Intern Revisions vurdering, at implementeringen af de udarbejdede handlingsplaner i et vist omfang vil reducere de identificerede risici.

Baggrunden for at ikke alle risici kan reduceres, er bl.a. de af forvaltningerne oplyste systemtekniske begrænsninger i registreringer på cpr-nummerniveau i et og samme system. Endvidere at flere myndighedsområder i 2012 overdrages til Udbetaling Danmark under ATP, samt at visse observationer og risici ikke anerkendes.

IR lægger forvaltningernes gennemførelse af følgende aktiviteter til grund for vurdering af en reduktion af risici:

Alle tre forvaltninger har anført, at de vil tage initiativ til en dialog med ØKF med henblik på at afdække muligheden for at opsamle alle posteringer på cpr-nummerniveau. Målet er, at kunne foretage bl.a. rådighedsvurderinger og sikring af lovmedholdelighed i udbetalinger til personer og husstande.

Endvidere har forvaltningerne hver for sig tilkendegivet følgende handlinger:

#### **BIF**

Økonomistyringsvejledning for anvisning af styring og kontrolring.

Forbedrede underrettelser fra Kriminalforsorgen om borgeres fængsling, med henblik på, at forvaltningen kan foretage et rettidigt ophør af udbetalinger af kontanthjælp og herunder minimere sager om tilbagebetaling.

#### **SOF**

På børneområder etableres interne retningslinjer omkring bevilning af økonomisk støtte, herunder grundlaget for bevillinger samt et øget ledelsestilsyn. Tillige vurderes forbedringer af kontrolplan og øvrige forretningsgange vedr. betalinger.

På voksenområdet suppleres ledelsestilsynets stikprøvekontrol med en indskærpelse af korrekt anvendelse af konti og cpr-nummerregistrering. Endvidere er iværksat en del omfattende aktiviteter for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

På pensionsområdet er kravene til dokumentation af ansøgers økonomiske forhold øget.

#### **BS**

Efter overtagelse af myndighedsområder fra SOF, foretages en oprydning af data i fagsystemer og KØR for at sikre valide data, herunder fejlrettelser og udredning af differencer på personnummerniveau.

BS har iværksat en øget indsats for bedre at udnytte it-systemer i kommunen i forbindelse med kommunens kontrolarbejde på tværs af forvaltningerne.

Samtlige udestående handlingsplaner vil være tilendebragt senest ved udgangen af 3. kvartal 2012.

Rapportens konklusion vil være omfattet af den løbende protokollering til Revisionsudvalget.

### 3.1. Oversigt over observationer

I nedenstående tabel har vi sammendraget rapportens observationer samt de prioriteringer, som vi har tildelt de enkelte anbefalinger. Sammenhængen mellem den tildelte prioritet i forhold til effekten og sandsynligheden af uønskede hændelser som følge af de identificerede risici er nærmere beskrevet i afsnit 5.

Nr.	Observationsområde	Identificerede risici	Prioritet
4.1	Tilvejebringelse og beskaffenhed af økonomiske data	Afstemninger mellem fagsystemer og KØR foretages ikke i tilstrækkelig grad. Forringet mulighed for vurdering af ydelser til enkeltpersoner, på tværs af populationer og på tværs af forvaltninger.	1
4.2	Omfanget af tildelte ydelser til familien	Ringe rimelighedsvurdering af bevillingsstørrelser. Økonomiske rådighedsvurderinger på personer og husholdninger gennemføres ikke i tilstrækkelig grad	1
4.3	BIF's lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag	Mindre omfang af uretmæssige udbetalinger af kontanthjælp grundet udefrakommende omstændigheder Borgere tilbagebetaler ofte ikke skyldige beløb. Sagsbehandling vedr. tilbagebetaling er ressourcekrævende. Økonomisk forvaltningshensyn foretages ikke i tilstrækkelig grad i.f.m. anvendelse af midler til jobtræning.	2
4.3	SOF's lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag	Ikke tilstrækkelig redegørelse for udbetalinger eller bevillinger, og om disse er retmæssigt udbetalt / bevilget. Ikke tilstrækkelig vurdering af omfanget af bevillinger og dermed forvaltning af midler. Uhensigtsmæssig anvendelse af tid i.f.m. administrationsaftaler.	1
4.5	BS's lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag	Fejlagtig udbetaling af ydelser med risiko for at disse ikke tilbagebetales	3

**Prioritet 1:** Risici der er kritiske for forretningen

**Prioritet 2:** Risici der er væsentlige for forretningen/området

**Prioritet 3:** Risici der ikke er kritiske for forretningen/området

#### 4. OBSERVATIONER, RISICI OG ANBEFALINGER

##### 4.1. Tilvejebringelse og beskaffenhed af data og informationer

**Prioritet 1**

###### Indledning

IR har tilrettelagt indsamlingen af data og informationer i 3 tempi:

1. fastlæggelse af en fælles referenceramme
2. tilvejebringelse og kvalitetssikring af data fra systemer
3. sikring af fuldstændigheden i data samt uddybende redegørelser til brug for en vurdering af de bevilgede ydelser til familien

###### Ad 1

Den fælles referenceramme og dermed genstand for undersøgelsen blev fastlagt til følgende:

- 38 medlemmer af familien i lige linje fra de oprindelige tilflyttere omfattende 4 generationer. Et overblik over familiens 8 grene og generationsopdeling er udarbejdet af SOF
- De udvalgte familiemedlemmers folkeregisteradresser, perioder for anbringelse og/eller adresser uden for kommunen samt fængselsophold i undersøgelsesperioden. Udtræk fra folkeregistret er modtaget fra BIF, hvorefter IR har etableret et samlet overblik over husstande m.v.

###### Ad 2+3

Med henblik på at vurdere tilgængelighed og kontrollere fuldstændigheden af data og informationer samt det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag, blev forvaltningerne anmodet om, at tilvejebringe følgende:

- Dataudtræk fra forvaltningernes respektive systemer pr. familiemedlem i perioden fra 01.05.2006 til 30.04.2011, der specificerer alle udbetalte ydelser
- En sikring af fuldstændigheden af data og en redegørelse pr. familiemedlem pr. ydelsesområde for ydelser, som den pågældende har modtaget i perioden inkl. lovmæssigt og fagligt beslutningsgrundlag



På grundlag af de fremsendte beskrivelser af det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag er alle tre forvaltninger yderligere anmodet om at redegøre for enkeltydelser, ydelsesområder eller sammenhænge i håndteringsprocesser etc.

### **Observationer**

Af de 38 udvalgte medlemmer af familien har 28 familiemedlemmer haft bopæl og har modtaget ydelser fra Københavns Kommune i hele eller dele af undersøgelsesperioden. De 28 familiemedlemmer er således grundlaget for undersøgelsen og observationer i rapporten.

Herunder er beskrevet de væsentligste observationer i forbindelse med tilvejebringelse af dataudtræk fra de forskellige systemer (Ad 1).

SOF har til brug for egen datadokumentation tilvejebragt en liste fra KØR over samtlige posteringer, der er registreret på de udvalgte CPR-numre i undersøgelsesperioden.

KØR-listen er efterfølgende gennemgået og bearbejdet af IR med henblik på at kunne vurdere, om forvaltningernes bevillinger og fuldstændigheden af redegørelser for lovmæssigt og fagligt beslutningsgrundlag er fuldstændige.

IR konstaterede, at KØR-listen ikke kunne anvendes som nævnt herover, da en del af de posteringer, der overføres fra fagsystemer til KØR, kan være sumposter uden cpr-nummer.

Således var det nødvendigt for fuldstændigheden at gennemgå oplysninger fra KØR-listen med oplysninger fra fagsystemer for at sikre et fuldstændigt datagrundlag.

Det oprindelige datasæt i KØR-listen omfattede 2.602 posteringer, hvor 690 posteringer var fra 2006.

Da kommunen skiftede fra KØR-2 til KØR-7 ved årsskiftet 2006/07, blev der i samme forbindelse indført nye kontonumre. Posteringer fra 2006 indeholdt derfor ingen konteringstekster, som bl.a. er nødvendige, for at forvaltningerne kan redegøre for bevillinger til familien. Således var posteringer fra 2006 ubrugelige, og undersøgelsesperioden blev fastsat fra 01.01.2007 til 30.04.2011.

IR identificerede en del posteringer benævnt "saldo fra arkiv". SOF har redegjort for, at disse posteringer ikke skal omfattes af undersøgelsen, da der er tale om sumposter fra KØR-centralens saldo arkiv, der tillige kan henføres til overgangen fra KØR-2 til KØR-7. KØR-listen er korrigeret som følge heraf og er tilføjet de rigtige posteringer fra 2007 til brug for nærværende undersøgelse.

Med henblik på at fordele posteringerne mellem forvaltningerne og efterfølgende modtage forvaltningernes redegørelser, foretog IR en yderligere bearbejdning af de resterende 1.670 posteringer. Herunder blev ydelseskategorier tilknyttet på de posteringer, hvor det var muligt blandt andet på grundlag af systemkilde og kontotekster.

En væsentlig mængde posteringer vedrørende hele undersøgelsesperioden kunne dog ikke kategoriseres af IR. Eksempelvis var der i 278 tilfælde anvendt konti med teksten "Anden kortfristet gæld med indenlandsk betalingsmodtager". Endvidere var der i 39 tilfælde anvendt konti "Øvrige tjenesteydelser" eller "Øvrige varekøb". Ydelseskategorier på disse posteringer blev påført af forvaltningerne i den efterfølgende proces herunder.

KØR-listen blev indledningsvis distribueret til BIF og SOF. Da IR modtog informationen om, at SOF pr. 01.01.10 har overført myndighedsopgaven vedr. boligstøtte, børneydelser og pension til BS, blev listen tillige sendt til BS.

Herunder er beskrevet de væsentligste observationer under processen for at sikre fuldstændige data og redegørelser (Ad 2+3).

#### BIF

Den 16.05.2011 modtog BIF den første henvendelse fra IR om tilvejebringelse af data og informationer.

14.06.2011 fremsendte BIF den første oversigt over kontanthjælp. Oversigten var ikke fyldestgørende og var behæftet med enkelte fejl. Det gav anledning til en gennemgang og sammenligning med KØR-listen for at sikre, at alle posteringer var omfattet. Resultatet af sammenligningen viste en række uafklarede posteringer (konti: "Øvrige tjenesteydelser med moms"). Først efter en gennemgang hos diverse jobcentre kunne det fastslås, at posteringerne omfattede udgifter til jobtræning.

En revideret oversigt over kontanthjælp er modtaget 02.08.2011, og den endelige oversigt inkl. tilbagebetalingsbeløb er modtaget den 27.09.2011.

Afslutningsvis har IR stillet nogle uddybende spørgsmål, hvor den sidste besvarelse er modtaget 17.10.2011.

#### SOF

Den 16.05.2011 modtog SOF den første henvendelse fra IR om tilvejebringelse af data og informationer.

De første redegørelser om lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag er modtaget 14.06.2011 fra 2 centre i SOF henholdsvis MR-Voksne og MR-Børn. Redegørelserne var ikke dækkende, ligesom der kun var redegjort for et udsnit af posteringer. I samme forbindelse blev det oplyst for IR, at dele af SOF-myndighedsopgaven var overdraget til BS.

Der blev således foretaget en mere nøjagtig fordeling af, hvilke forvaltninger, der var ansvarlige for de enkelte posteringer. Desuden har der i undersøgelsesperioden været løbende behov for afklaring af ansvarsplaceringen af enkeltposteringer blandt de 3 forvaltninger.

29.08.2011 modtog IR en række mere fyldestgørende redegørelser pr. familiemedlem fra SOF. De resterende dele af redegørelserne er modtaget 01.10.2011

Afslutningsvis har IR stillet nogle uddybende spørgsmål til redegørelserne. De seneste svar er modtaget 22.10.2011.

#### BS

08.07.2011 modtog BS den første henvendelse fra IR om tilvejebringelse af data og informationer.

BS leverede over sommeren diverse data og informationer fra de 3 ansvarlige områder i BS. Materialet var utilstrækkeligt og ikke sammenhængende, hvilket gav anledning til, at IR opsamlede alle hidtidige informationer og fremsatte en fornyet anmodning om tilvejebringelse af data og informationer.

Sidst i processen blev det oplyst fra SOF, at BS havde overtaget alle data og informationer tilbage i tiden i forbindelse med overtagelse af myndighedsopgaven. Dette medførte, at BS yderligere måtte tilvejebringe data og informationer fra før 01.01.2010.

26.08.2011 modtog IR et fyldestgørende datamateriale fra BS, der dog gav anledning til visse uddybende spørgsmål, blandt andet i relation til sammenfald af posteringer jf. KØR-listen og redegørelser.

De sidste besvarelser er modtaget den 13.10.2011.

#### Det samlede resultat af databearbejdningen

BIF er ansvarlig for 413 posteringer jf. KØR-listen. Posteringerne er gennemgået enkeltvis med henblik på at fastslå, hvilke der tillige er omfattet af fremsendte oplysninger fra BIF's fagsystemer. BIF har redegjort for gennemførte bevillinger / udbetalinger primært på grundlag af fagsystemer.

SOF er ansvarlig for 794 posteringer jf. KØR-listen. SOF har redegjort for alle de posteringer, der direkte kan henføres til undersøgelsens formål med undtagelse af 2 posteringer. Baggrunden for dette er, at SOF og BIF ikke er enige om ansvarsplaceringen.

BS er ansvarlig for 95 posteringer jf. KØR-listen. Det er dog ikke muligt for BS, at sammenholde posteringerne på KØR-listen med de fremsendte oplysninger fra BS's fagsystemer. BS har derfor primært redegjort for gennemførte bevillinger / udbetalinger på grundlag af fagsystemer.

Endvidere indeholder KØR-listen 370 posteringer på mellemregningskonto, der er udeladt af nærværende undersøgelse, da de ikke har indflydelse på undersøgelsens formål.

Af KØR-listen fremgår i øvrigt en væsentlig mængde af negative posteringer, som blandt andet skyldes, at forvaltningerne løbende foretager omposteringer på grund af fejl, foretager korrektioner af for meget udbetalt beløb eller fordeler samlede beløb på enkeltpersoner etc. I forbindelse med nærværende undersøgelse har disse mange negative posteringer givet anledning til et øget omfang af posteringer til behandling og tid for at gennemføre undersøgelsen.

Eksempelvis kan nævnes omfanget af omposteringer i SOF, der har medført en øget undersøgelse:

- 10 stk. omposteringer, der ikke kan forklares
- 61 omposteringer bl.a. grundet fejlkonteringer, straksbilag (a contoudbetalinger), afregninger via apotekersystem, samlede beløb der skal placeres på rette konti etc.

**Risici**

Observationerne viser, at det ikke er muligt at foretage en afstemning af bevillinger og tilhørende informationer fra fagsystemer til KØR. Dette medfører en risiko for, at det anvendte datamateriale i forbindelse med nærværende undersøgelse er behæftet med en vis usikkerhed, samt at data i KØR evt. kan være fejlbehæftet og dermed have indflydelse på kommunens samlede regnskab.

IR's observationer har påvist, at en fuldstændig konferering af posteringer i KØR i forhold til forvaltningernes fagsystemer kræver en væsentlig indsats blandt andet grundet:

- anvendelsen af sumposteringer
- omfanget af omposteringer, fejlposteringer, mellemregningskonteringer etc.
- anvendelse af konti, der i ikke i tilstrækkelig grad giver information om de ydelser, der er bevilget

Forholdene kan medføre en forøget risiko for, at afstemninger kun gennemføres i mindre grad, ikke har den tilsigtede effekt eller tager uforholdsmæssig lang tid at gennemføre. IR's undersøgelser omfatter dog ikke observationer af, hvorvidt forvaltningerne har etableret de fornødne transaktionsspor fra fagsystemer til KØR for at understøtte sammenhænge i data.

Den nuværende beskaffenhed af data, omfanget af fagsystemer samt rutiner og organisering ved håndtering af de forskellige ydelsesområder medfører, at forvaltningerne imellem egne centre/enheder, på tværs af systemer og/eller forvaltninger ikke i tilstrækkelig grad har mulighed for at tilvejebringe økonomiske data og tilhørende information. Dermed forringes muligheden for at vurdere omfanget af ydelser til enkeltpersoner, ydelser på tværs af populationer samt på tværs af forvaltningerne.

**Anbefalinger**

Kommunens myndighedsområder er som bekendt placeret i flere forvaltninger, og samtidig nødvendiggør borgerbetjening anvendelsen af individuelle fagsystemer i de enkelte forvaltninger.

Kommunen skal endvidere yde en tilfredsstillende og effektiv service overfor den enkelte borger på tværs af forvaltningerne og sikre en optimal forvaltning af kommunens økonomiske midler.

Det er IR's vurdering, at de nuværende rutiner og den nuværende systemanvendelse ikke i tilstrækkelig grad understøtter disse krav og påfører kommunen risici som beskrevet herover.

IR vil derfor anbefale, at de involverede forvaltninger vurderer egne forhold, og hvor det måtte være nødvendigt, gennemfører tiltag, således at forvaltningen har sikret følgende:

- At den daglige håndtering af data og informationer tilrettelægges således, at forvaltningerne kan tilvejebringe styringsdata og kan gennemføre afstemninger. Blandt andet bør antallet af fejl, nødvendigheden af omposteringer etc. minimeres. Desuden er det væsentligt, at der etableres en kontoplan og en konteringsvejledning, således at alle transaktioner bliver kategoriseret i en række ydelsesområder, der kan danne grundlag for en bedre styring.
- At overførsler af data mellem fagsystemer og KØR tilrettelægges på en sådan måde, at transaktioner fra fagsystemer til KØR / Personnummerbasen alene overføres på personniveau (cpr-nr.) og ikke som sumposteringer.

Det samlede mål skal være, at kommunen via KØR / personnummerbasen vil opnå mulighed for, at kunne udtrække økonomiske data på tværs af forvaltninger, på tværs af populationer, ydelsesområder m.v. Muligheden for en fælles dataopsamling giver ligeledes muligheden for at vurdere anvendelsen af kommunens ressourcer.

### **Aftalt handlingsplan**

#### BIF

Forvaltningen tager IR's risikovurderinger for observationsområdet til efterretning. Forvaltningen skal dog bemærke, at et samlet overblik over omfanget af ydelser til enkeltpersoner ikke vil kunne indgå i grundlaget for vurdering af berettigelse af konthjælp, som sker på baggrund af de i lovgivningen fastsatte kriterier jf. nedenfor.

Forvaltningens handlingsplaner er følgende:

BIF har udarbejdet en økonomistyringsvejledning som anviser, hvordan forvaltningens enheder skal økonomistyre, og herunder hvordan der konteres.

Alle ydelser til borgere registreres i BIF på cpr-nummerniveau i forvaltningens ydelsessystemer, som er KMD-standardsystemer.

Når data overføres til KØR, sker det i nogle tilfælde som sumposterings, hvor cpr-nummeret forsvinder. Dette er en systemteknisk problemstilling i samspillet mellem fagsystemer og KØR, som i øvrigt ikke giver problemer i forhold BIF's administration.

Problemstillingen er i øvrigt ikke gældende for kontanthjælpen, som er den del af BIF's ydelser, der har været relevant i de af IR's undersøgte sager.

Forvaltningerne tager til efterretning, at IR er af den opfattelse, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis KØR giver mulighed for på enkel vis at opgøre omfanget af ydelser til enkeltpersoner og familier på tværs af kommunens forvaltninger. BIF vil derfor gå i dialog med ØKF om, hvorvidt der bør og kan skabes en mulighed for, at de af IR's påpegede oplysningsbehov skal kunne tilgodeses via KØR eller evt. et nyt økonomisystem.

Implementeringsansvarlig: BIF tager initiativ til en dialog med ØKF

Tidsfrist: 1. kvartal 2012

#### SOF

SOF har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet, men har anført følgende redegørelse og aktiviteter:

#### Bemærkninger til tilvejebringelse af styringsdata m.v.

SOF er enig i, at det kan være en administrativ fordel for forvaltningerne at kunne se på alle tilskud på tværs af forvaltningerne, så man kan kontrollere de oplysninger og den dokumentation, som kræves af borgere, der søger om et økonomisk tilskud. Efter forvaltningens opfattelse kan de i rapporten afdækkede fejl og mangler dog ikke henføres til fravær af et sådant datagrundlag.

SOF administrerer følgende økonomiske bevillinger:

- Førtidspension, der har personbogføring i pensionssystemet med sumposterings i KØR
- Enkeltbetalinger efter aktivloven og serviceloven, med personbogføring i personnummerbasen i KØR
- Økonomiske tilskud i børnefamiliesager, med personnummerbogføring i personnummerbasen

Fra efteråret 2012 vil udbetaling af sikringsydelser, herunder førtidspension overgå til Udbetaling Danmark hos ATP.

SOF har ikke på det foreliggende grundlag mulighed for at iværksætte tiltag med henblik på personnummerbogføring i KØR af alle de omhandlede økonomiske tilskud. Inden for den nuværende lovgivning bør det undersøges, om det i alle situationer efter loven er muligt, uden begrænsninger, at udveksle oplysninger mellem forvaltningerne uden borgerens samtykke. Denne vurdering bør være en del af løsningen ved etablering af et tværgående informationssystem forvaltningerne imellem.

#### Bemærkninger til udgifters kategorisering i ydelsesområder

SOF kan oplyse, at udgifterne allerede nu er kategoriseret i ydelsesområder, både via strukturen i IM-kontoplansegmentet, i lokalsegmentet og i områdesegmentet. Forvaltningen har dog samtidig vurderet, at der er et behov for en yderligere opdeling (underkategorisering) på nogle af børneområdets økonomiske tilskud. Dette er baggrunden for den handlingsplan, der er omtalt.

#### Bemærkninger til risiko "Afstemning mellem fagsystemer og KØR

IR's identificerede forhold kan medføre en forøget risiko for, at afstemninger kun gennemføres i mindre grad, ikke har den tilsigtede effekt eller tager uforholdsmæssig lang tid at gennemføre. Til dette bemærker SOF, at afstemningsopgaven håndteres i.f.m. handleplan for økonomistyring og øget kvalitet i sagsbehandlingen pkt. 1.2.5.1

Implementering og tidsfrister: Der henvises til afsnit 4.2

#### BS

BS har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet, men har anført følgende redegørelse og aktiviteter:

#### Styringsdata, afstemninger, kontoplan og konteringsvejledninger

I dag foretages afstemning som nævnt ovenfor dels ved almindelige afstemning, dels ved hjælp af personnummerbasen. Via personnummerbasen udarbejdes sorterede posteringsudtræk, der viser differencer på de enkelte ydelser. De sorterede posteringsudtræk sendes til fagområderne, hvorfra disse behandles.

BS har siden overtagelse af området den 1. januar 2010 arbejdet målrettet med oprydning dels i KØR, dels i fagsystemerne, for at sikre valide data.



BS har på baggrund af tidligere revisionsrapporter opprioriteret arbejdet ved at afsætte yderligere ressourcer til opgaven. Projektet forventes afsluttet i forbindelse med årsskiftet for den del, der omhandler fejlfinding. Arbejdet med udredning af differencer på personniveau foregår på fagområderne.

Hovedparten af de objektive områder overføres til Udbetaling Danmark (ATP) ultimo 2012, hvorfor det er højt prioriteret at få afstemt områderne inden virksomhedsoverdragelsen.

Kontoplaner og konteringsvejledninger på de få ydelser, der bliver tilbage i BS, vil blive udarbejdet i forbindelse med overførsel af områderne til Udbetaling Danmark (ATP).

Implementeringsansvarlig: Økonomi

Tidsfrist:

Arbejdet vil blive udført, når der er taget endelig stilling til de områder, der bliver tilbage i BS. Endvidere skal der tages stilling til håndtering af refusioner mellem stat og kommune samt IT-systemer.

Overførsler mellem fagsystemer og KØR skal ske via personniveau (cpr-nummer) og ikke som sumpostering.

BS er enig i, at overførsler mellem fagsystemer og KØR bør foretages på personnummerniveau. Men da KØR ikke kan håndtere (cpr-nummer), er personnummerbasen et brugbart alternativ, under forudsætning af, at manuelle registreringer af ydelser, samt omposteringer heraf, sker med henvisning til cpr-nummer, som foreskrevet i KØR-vejledninger.

Det er dog ikke muligt at se alle udbetalinger fra kommunen i personnummerbasen, idet de faste månedlige udbetalinger fra f.eks. pensionssystemet ikke kan håndteres i personnummerbasen grundet datamængden (Københavns Kommunes størrelse).

Forholdet har ikke umiddelbart konsekvenser for BS's andel af området, idet relevante KBS-afstemninger kan ske og sker ved hjælp af sorterede posteringsudtræk fra personnummerbasen.

#### **IR's afsluttende kommentar**

Baseret på ovennævnte redegørelse fra BS vil IR gennemføre en opfølgning på kommunens ansvar og muligheder i forlængelse af overdragelsen af objektive områder til Udbetaling Danmark i ATP regi. Opfølgning vil blive fortaget fra IR's side pr. 1. november 2012.

## 4.2. Omfanget af tildelte ydelser til familien

**Prioritet 1**

### Indledning

For at kunne opgøre omfanget af ydelser til familien er alle enkeltposterings på KØR-listen påført ydelseskategorier og efterfølgende sammenkørt med forvaltningernes fagsystemer.

Herunder er oplistet de anvendte ydelseskategorier og en kort beskrivelse af typen af posterings, der er placeret herunder:

- Advokat – direkte udgifter til advokatbistand
- Bolig – boligydelse og boligsikring samt udgifter, der relaterer sig til borgerens bolig såsom huslejerestancer, boligtilskud etc.
- Helbred – Helbredstillæg, medicin, diabetes og ortopædiske hjælpemidler samt andre udgifter, der relaterer sig til borgerens helbred
- Job – Udgifter til jobtræningsforløb, revalidering etc.
- Kontanthjælp – Udbetalinger af kontanthjælp, skattefri beløb til indsatte etc.
- Pension – førtidspension, folkepension samt andre udgifter, der relaterer sig til pension såsom div. pensionstillæg
- Personlig hjælp – udgifter til støtte og hjælp i hverdagen som madpenge, tøjpenge, elregninger, hvidevarer og øvrige boligindretning etc.
- Tarv/skole/fritid – Udgifter til ophold på betalingsinstitutioner, dagtilbud og løn til kommunens egne kontaktpersoner
- Transport – Udgifter til taxa til transport til / fra skole samt transport for at fremme forældrekontakt under ophold på institutioner
- Underhold børn – Børnefamilieydelse, børnetilskud og børnebidrag

### Observationer

IR har på grundlag af de sammenkørte data udarbejdet en række tabeller, der kan give en indsigt i ydelser bevilget til familien ud fra forskellige kriterier.

Tabel 1 herunder viser omfanget af ydelser leveret fra BIF, SOF og BS pr. ydelseskategori.

	BIF	ØKF	SOF	Hovedtotal
Tarv / Skole / Fritid			7.393.863	7.393.863
Kontanthjælp	4.472.680			4.472.680
Pension		440.895	1.139.803	1.580.698
Underhold Børn		1.354.477	2.091	1.356.568
Bolig		605.647	358.935	964.582
Job	85.755		508.796	594.550
Personlig hjælp	-281	3.382	353.427	356.528
Helbred	4.316	-4.515	75.323	75.124
Transport			30.806	30.806
Advokat			15.500	15.500
<b>Hovedtotal</b>	<b>4.562.470</b>	<b>2.399.886</b>	<b>9.878.543</b>	<b>16.840.899</b>

Som det fremgår af tabellen har Københavns Kommune i perioden fra 01.01.2007 til 30.04.2011 bevilget ydelser for 16,8 mio. kr. til de 28 medlemmer af familien.

SOF har haft det største omfang af bevillinger primært indenfor tarv/skole/fritid og førtidspensioner. Desuden er der bevilget større beløb til kontanthjælp, underhold børn og bolig.

Tabel 2 herunder viser ydelser fordelt pr familiemedlem.

Status	Tarv, Skole, Fritid	Kontant-hjælp	Advokat	Bolig	Helbred	Job	Pension	Personlig hjælp	Transport	Underhold Børn	Total
Voksen	2.249.620	109.020									2.358.640
Voksen	2.001.556	40.035			4.952						2.046.543
Voksen		642.938		138.902		162.252		700		454.141	1.398.933
Voksen		178.445		155.802	11.641		516.085	104.125		295.159	1.278.539
Voksen		566.418		223.007				24.592		362.448	1.176.464
Voksen				286.999	5.489		623.718	68.836		72.555	1.114.713
Voksen		544.265		70.496	1.761	88.788		7.941		157.431	870.682
Voksen	18.363	638.571		6.599		142.848		12.200		12.743	831.324
Voksen		496.833				94.464					591.297
Voksen	203.900	348.889		16.423		585		3.716	10.206		583.719
Voksen					285		440.895				441.180
Voksen		323.555		11.947				10.600			346.101
Voksen		272.412		18.561	10.078			30.857			331.908
Voksen		168.904				94.067					262.971
Voksen	693	142.396		16.264		11.546		17.316	408		188.622
Voksen								5.685			5.685
Barn	2.160.639			9.568				3.210	0		2.173.417
Barn	278.517							13.048	4.677		296.241
Barn	278.517							1.000	4.677		284.194
Barn	199.107							1.000	353		200.460
Barn	2.953				40.917			14.795	10.360		69.025
Barn								25.515		2.091	27.606
Barn	0		15.500					10.283	0		25.783
Barn				10.015				153	0		10.168
Barn								958			958
Barn									125		125
Total	7.393.863	4.472.680	15.500	964.582	75.124	594.550	1.580.698	356.528	30.806	1.356.568	16.840.899

Note: Undersøgelsen omfatter 28 medlemmer af familien. Af ovennævnte tabel fremgår 26 medlemmer af familien. Det skyldes, at undersøgelsen omfatter to børn, der alene har modtaget ydelser via forældre.

Som det fremgår af tabellen er 38 % af ydelserne (kategori tarv, skole, fritid) anvendt i forbindelse med 3 personer og deres anbringelser og tilknytning af kontaktpersoner. De 2 personer er fra den samme gren af familien.

Kontanthjælpen repræsenterer 26,6 % af de samlede ydelser og er i overvejende grad bevilget til 2. generation af familien, der tillige har modtaget den overvejende del af underhold til børn.

Tabel 3 er udarbejdet med henblik på at afdække bevillinger til personernes daglige underhold, hvorfor ydelseskategorier vedr. tarv, skole og fritid samt job ikke er medtaget.

Endvidere har IR på grundlag af oplysninger fra folkeregistret kortlagt, hvorledes familiens medlemmer har boet sammen i kortere eller længere tid inden for undersøgelsesperioden.

Status	Familiegren	Kontanthjælp	Underhold Børn	Pension	Bolig	Personlig hjælp	Helbred	Transport	Advokat	Total	Hjælp pr. mdl excl. tarv og job	Ydelsebeløb for husstand hvor samboende	Samboende Husstand (S)
Voksen	1		72.555	623.718	286.999	68.836	5.489			1.057.597	20.338		s
Voksen	1	544.265	157.431		70.496	7.941	1.761			781.894	15.036		s - til 01.10.09
Voksen	1	348.889			16.423	3.716		10.206		379.234	7.293		s
Voksen	1	168.904								168.904	3.248		s
Barn	1					10.283		0	15.500	10.283	198	46.114	s
Voksen	2	638.571	12.743		6.599	12.200				670.113	12.887		s
Voksen	2	142.396			16.264	17.316		408		176.384	3.392		s
Voksen	2	109.020								109.020	2.097		
Barn	2					14.795	40.917	10.360		66.072	1.271		
Voksen	2	40.035					4.952			44.987	865	16.279	
Voksen	3	323.555			11.947	10.600				346.101	6.656		s
Voksen	3					5.685				5.685	109	6.765	
Voksen	4	566.418	362.448		223.007	24.592				1.176.464	22.624		s
Barn	4					13.048		4.677		17.725	341		s
Barn	4				9.568	3.210		0		12.778	246		s
Barn	4					1.000		4.677		5.677	109		s
Barn	4					1.000		353		1.353	26	23.346	s
Voksen	5	178.445	295.159	516.085	155.802	104.125	11.641			1.261.257	24.255		s + ægtefælle i 36
Barn	5				10.015	153		0		10.168	196		s
Barn	5					958				958	18	24.469	s
Voksen	6	642.938	454.141		138.902	700				1.236.681	23.782		s - 3 mdl. i 2008 er
Barn	6		2.091			25.515				27.606	531		s
Barn	6							125		125	2	24.316	s
Voksen	7	496.833								496.833	9.554		s - til 01.06.10
Voksen	8	272.412			18.561	30.857	10.078			331.908	6.383		s - 4 mdl. i 2007
Voksen	0			440.895			285			441.180	8.484	24.422	s
		4.472.680	1.356.568	1.580.698	964.582	356.528	75.124	30.806	15.500	8.836.986			

Ydelser vedr. kontanthjælp og pension er beløb før skat og dermed et udtryk for kommunens udgifter

Af tabellen fremgår det, at 4 enkeltpersoner, som tilhører 2. Generation, har modtaget ydelser<sup>2</sup> fra 1,06 mio. kr. til 1,26 mio. kr. over undersøgelsens 52 måneder. Dette svarer til en gennemsnitlig indtægt af ydelser fra 21.300 kr. til 24.200 pr. måned.

Tabellen viser familiens 8 grene efter 1. Generation, og at familien indenfor de enkelte grene i lige linje (forældre, børn og børnebørn) i overvejende grad har boet på samme adresser i perioden. På grundlag af disse oplysninger vises de akkumulerede ydelsesbeløb pr. familie på husstands niveau, hvor det fremgår, at de 7 husstande har modtaget samlede udbetalinger og ydelser fra 6.700 kr. til 46.100 kr. pr. måned i gennemsnit over 52 måneder.

<sup>2</sup> Visse beløb er skattepligtige bruttobeløb udbetalt til borgeren

I tilknytning til redegørelserne nævner SOF, at samarbejdet med familien har været præget af den særlige kultur, der eksisterer i familien, herunder sammenholdet indbyrdes i storfamilien, kriminalitet og mistro til det øvrige samfund samt problemstillinger i relation til børnenes tarv. Sammenholdt med at familien har begrænsede økonomiske ressourcer, oplyser SOF, at ovennævnte forhold har medført, at SOF i flere tilfælde har valgt at fortolke servicelovens regler vedr. mulighed for økonomisk støtte meget vidt.

### **Risici**

På trods af de specielle problemstillinger, der omgærder familien, bør størrelsen af bevillinger til visse familiemedlemmer og husstande give anledning til, at kommunen foretager nogle helhedsbetragtninger. Således øges kommunens behov for at vurdere omfanget af ydelser i et tværgående økonomisk perspektiv.

De nuværende muligheder for at foretage en samlet vurdering er ikke umiddelbart til stede, og medfører en risiko for, at de løbende økonomiske rådighedsvurderinger for en given person eller en husstand ikke foretages i tilstrækkelig grad.

### **Anbefalinger**

IR anbefaler i kombination med de muligheder, der fremgår af anbefalinger under afsnit 4.1, at kommunen, på de forvaltningsområder hvor udbetaling af ydelser bedømmes ud fra individuelle kriterier, rådighedsvurderinger etc., etablerer faste rutiner for tværgående beregning af bevillinger til enkeltpersoner og husstande.

### **Aftalt handlingsplan**

#### BIF

BIF har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet og har som grundlag herfor anført:

Det er BIF's opfattelse, at der i dag er mulighed for via KMD systemer, at tilvejebringe informationer om den samlede økonomi for enkeltpersoner, under iagttagelse af forvaltningslovens regler.

BIF finder, at behovet for at inddrage den samlede økonomi i sagsbehandlingen varierer væsentligt fra forvaltning til forvaltning, og at der for BIF's vedkommende i overvejende grad er tale om ydelser, der vurderes efter objektive kriterier jf. lovgivning m.v.

Det er således BIF's opfattelse, at der inden for BIF's forvaltningsområde ikke er behov for en handleplan til etablering af faste rutiner for tværgående beregning af bevillinger til enkeltpersoner og husstande.

#### SOF

SOF har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet, men har anført følgende:

SOF anerkender, at etableringen af faste rutiner for tværgående beregninger af bevillinger til enkeltpersoner og husstande i visse situationer vil kunne medvirke til at begrænse mulighederne for at afsløre forsøg på bedrageri.

Som konsekvens af at forholdet omfatter flere forvaltninger i Københavns Kommune samt i efteråret 2012 på visse områder yderligere administreres af en myndighed udenfor kommunen finder SOF, at der er tale om en opgave, der bør koordineres af Økonomiforvaltningen (ØKF).

I forholdet bør der tillige indgå en lovmæssig vurdering af mulighederne for at udveksle oplysninger mellem forvaltningerne.

På det grundlag tager SOF kontakt med ØKF med henblik på en drøftelse af problemstillingen.

Implementeringsansvarlig: SOF, Anette Laigaard

Tidsfrist: 1. Kvartal 2012

#### BS

BS har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet, men har anført følgende:

De ydelser, som BS er ansvarlig for, er pr. definition ydelser, der udbetales på baggrund af objektive kriterier. Der udøves derfor ikke skøn ved tildeling og udmåling.

Som led i sagsbehandlingen undersøges i alle sager, om de objektive forhold, som ansøgeren oplyser i ansøgningen – fx bopæl og antal tilmeldte på adressen – er korrekte.

Denne undersøgelse sker ved opslag i de registre, som medarbejderne i BS har adgang til – f.eks. CPR-registeret, som indeholder oplysninger om bopæl og bevægelser i husstanden.

De rammer, som lovgivningen sætter for samkøring af registre indebærer, at det ikke umiddelbart er muligt at indhente oplysninger på tværs af forvaltningerne.

I forbindelse med etableringen af Udbetaling Danmark i ATP koncernen overflyttes udbetalingen af sociale ydelser, der baserer sig på objektive kriterier fra kommunen til Udbetaling Danmark. Af lovudkastet for UDK, som netop har været i høring, fremgår det, at der med loven gives øget mulighed for at samkøre registre til fordel for en smidig sagsbehandling og en øget indsats overfor snyd med sociale ydelser. Der lægges endvidere op til et tæt samarbejde omkring socialt snyd og kontrolarbejdet mellem UDK og kommunerne.

Endvidere har BS med budget 2012 fået midler til at iværksætte en øget indsats for bedre at udnytte it-systemerne i forbindelse med kommunens kontrolarbejde på tværs af forvaltningerne og herunder også et tættere samarbejde mellem forvaltningerne i forhold til koordinering af indsatser og opfølgning på sager overdraget fra den fælles tværgående kontrolgruppe i Borger-service og de øvrige forvaltninger. Arbejdet er iværksat.

#### **IR's afsluttende kommentar**

Den kommende etablering af Udbetaling Danmark i ATP vil have væsentlig indflydelse på indholdet og omfanget af BS's kommende ansvarsområder og processer. Derfor er det acceptabelt, at der ikke iværksættes langsigtede organisatoriske og procesmæssige handlinger for BS's vedkommende.

### **4.3. BIF - Lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag**

**Prioritet 2**

#### **Indledning**

BIF har ansvaret for vurdering og udbetaling af kontanthjælp, skattefrie beløb til indsatte i fængsler samt diverse aktiviteter omkring jobtræningsforløb.

IR har vurderet, om BIF som helhed kan redegøre for det lov-mæssige og faglige beslutningsgrundlag og eventuelle væsentlige observationer på udvalgte områder og/eller enkeltydelser.

#### **Observationer**

BIF har fra deres fagsystem redegjort for de udbetalinger, der har fundet sted, herunder det lov-mæssige beslutningsgrundlag for opstart af ydelsesforløb og begrundelser for ophør af udbetalinger.

En mere detaljeret gennemgang af dokumentationen viser følgende observationer.

Tilbagebetaling af uretmæssig udbetaling af kontanthjælp

I flere tilfælde er der i redegørelsen fra BIF anført beløb, der er tilbagebetalingspligtige; i alt 62.147 kr. BIF har oplyst, at samtlige tilbagebetalingskrav skyldes, at en borger fængsles. I forbindelse med denne hændelse modtager BIF en skriftlig meddelelse fra kriminalforsorgen, og på det grundlag ophører kontanthjælpen. Ved løsladelse kan borgeren genansøge om kontanthjælp.

I visse tilfælde er meddelelsen om fængsling imidlertid modtaget så sent, at kontanthjælp udbetales uretmæssigt, hvilket giver anledning til krav om tilbagebetaling. BIF har en arbejdsgang, der medvirker til at fastslå, om der er udbetalt kontanthjælp i samme periode, som borgeren er fængslet. En kontrolgruppe vurderer tilbagebetalingen med henblik på at foretage en endelig opgørelse, fremsætte krav til borgeren samt at oversende til kommunens opkrævningsenhed.

I flere tilfælde har det ikke været muligt for BIF at aflevere den skriftlige henvendelse om tilbagebetalingskrav til borgeren, da borgernes adresser har været ukendte.

Kun én ud af 5 borgere har tilbagebetalt via månedlige afdrag. I 3 tilfælde er kravet bortfaldet grundet manglende betalingsevne og i ét tilfælde har borgeren ikke overholdt betalingsaftale via Skat.

Jobtræning versus uarbejdsdygtighed / sygdom

En specifik borger, der er indplaceret i matchgruppe 4<sup>3</sup>, har i marts 2007 oplyst BIF om varig sygdom. Via lægeerklæring og brev fra lægen er dette bekræftet. Endvidere har lægen vurderet, at borgeren ikke er i stand til at påtage sig arbejde og derfor anbefaler lægen, at borgeren ansøger om pension. Borgeren har dog i hele 2007 været tilknyttet eksterne jobtræningscentre til en samlet pris af 162.252 kr.

Et tilsvarende forløb er afdækket hos en anden borger. Denne borger har ligeledes været indplaceret i matchgruppe 4, og har været i jobtræning. Samtidig har borgeren tilsyneladende været uarbejdsdygtig grundet længerevarende sygdom. I dette tilfælde er den skriftlige redegørelse fra BIF ikke tilstrækkelig sammenhængende til at kunne bedømme forholdet i detaljer.

---

3 Definition fra Beskæftigelsesministeriet 2007: "Borgeren har så væsentlige begrænsninger i kompetencer og ressourcer, at den ledige ikke umiddelbart vil kunne indgå i jobfunktioner på det ordinære arbejdsmarked. Borgerens arbejdsevne er aktuelt så betydeligt nedsat, at jobfunktioner der er forenelige med borgerens kompetencer og ressourcer, kun vil kunne findes i et meget begrænset omfang på det ordinære arbejdsmarked".



**Risici**

IR vurderer, at BIF i tilstrækkelig grad har redegjort for de udbetalinger, der har fundet sted, samt at der på det foreliggende grundlag ikke er foretaget uretmæssige tildeling af ydelser.

Udefrakommende omstændigheder i forbindelse med oplysning om fængsling, medfører dog en risiko for, at der uretmæssigt udbetales kontanthjælpsbeløb, samt at kommunen ikke modtager tilbagebetaling af disse. Endvidere syntes sagsbehandlingen omkring tilbagebetalingsager at være forholdsvis ressourcekrævende.

Desuden vurderer IR, at BIF i enkelte sager ikke har udvist skyldige økonomiske hensyn i forbindelse med anvendelsen af midler som nævnt i eksemplerne, hvor der er anvendt udgifter til jobtræning på trods af erklæret uarbejdsdygtighed.

**Anbefalinger**

IR anbefaler, at BIF undersøger muligheden for, at fængsling af borgere varsles tidligere fra kriminalforsorgen. Alternativt bør BIF ændre automatiske udbetalinger af kontanthjælp på de borgere, der ofte overgår til Kriminalforsorgen.

Endvidere anbefaler IR, at BIF gennemgår og tilpasser eksisterende rutiner, således at det i højere grad sikres, at der ikke anvendes midler, hvor det ikke har den tilsigtede effekt eksempelvis jobtræning under sygdom.

**Aftalt handlingsplan**

BIF har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet. BIF har i forhold til anbefalingerne følgende bemærkninger og handlingsplaner:

*Underretning fra Kriminalforsorgen*

BIF har i anledning af IR's anbefalinger rettet skriftligt henvendelse til Kriminalforsorgen.

Kriminalforsorgen har i mail af 11. november 2011 medgivet forvaltningen, at der er behov for fokus på Kriminalforsorgens underretning til kommunerne om indsættelse og overflytninger.

Kriminalforsorgen er ved at afdække området og vil snarest udsende en vejledning til alle institutioner, således at disse ikke er i tvivl om, i hvilke tilfælde kommunerne skal underrettes.

I forhold til IR's anbefaling om, at forvaltningen alternativt ændrer automatiske udbetalinger af kontanthjælp på de borgere, som ofte overgår til Kriminalforsorgen, skal BIF bemærke følgende:

Det er BIF's opfattelse, at det ikke er administrativt muligt, at foretage en hensigtsmæssig håndtering manuelle udbetalinger af kontanthjælp ud fra kriterier "ofte overgår til Kriminalforsorgen". Dette vil indebære en mere omfattende og ressourcekrævende administration end den nuværende, ligesom forvaltningen finder, at der ikke er hjemmel i lovgivningen til en differentiering mellem borgerne.

BIF vil løbende over en 6 måneders periode fra den 1. december 2011 til 31. maj 2010 følge op på, hvor vidt der modtages rettidig underretninger fra Kriminalforsorgen, herunder fortsætte dialogen med Kriminalforsorgen.

Implementeringsansvarlig: Ydelsesservice, København

Tidsfrist: 1. juni 2012

Gennemgang og tilpasning af rutiner til sikring af midler ikke anvendes uden den tilsigtede effekt

Generelt foretager forvaltningen en helhedsvurdering af alle de relevante oplysninger, herunder lægelige oplysninger i en borgers sag i relation til belysning af borgerens arbejdssevne.

Forvaltningen forholder sig således til sygemeldinger og lægelige oplysninger ud fra hvilke muligheder borgeren har for fortsat at deltage aktivt i beskæftigelsesrettede tilbud, om der er behov for at iværksætte en sygeopfølgingsplan og om oplysningerne har betydning for indsatsen til borgeren i øvrigt, såsom borgerens eventuelle berettigelse til øvrige ydelser f.eks. førtidspension. Dette har forvaltningen ret og pligt til efter lovgivningen på området.

Det betyder, at en borger ikke pr. automatik fritages fra aktivering m.v. på baggrund af en sygemelding eller en udtagelse fra en læge. Der vil i hvert enkelt tilfælde blive foretaget en konkret vurdering.

Det er forvaltningens opfattelse, at også sygdomsramte kontanthjælpsmodtagere i videst muligt omfang inden for de lov-mæssige rammer fastholder en tilknytning til beskæftigelsesindsatsen.

Forvaltningen har derfor arbejdet målrettet med at sikre, at sygemeldte kontanthjælpsmodtagere modtager en beskæftigelsesindsats, som tager hensyn til de helbredsmæssige udfordringer, som borgeren måtte have.

Det er på den baggrund forvaltningens opfattelse, at der ikke er behov for en handleplan i relation til denne anbefaling fra IR.

**IR afsluttende kommentar**

IR er ikke i tvivl om, at BIF foretager gode faglige vurderinger af borgernes situationer og træffer de nødvendige beslutninger inden, for lovens rammer.

IR vil dog fastholde, at BIF under skyldig hensyntagen til lovens rammer bør foretage et eftersyn af sin nuværende håndtering af en beskæftigelsesfremmende indsat med henblik på at øge effekten både i forhold til borgeren og i forhold til anvendte økonomiske midler.

**4.4. SOF - Lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag****Prioritet 1****Indledning**

SOF har ansvaret for vurdering og udbetaling af en række sociale ydelser til børn, unge og voksne.

IR har vurderet, om SOF som helhed kan redegøre for det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag og eventuelle væsentlige observationer på udvalgte områder og/eller enkeltydelser.

**Observationer**

SOF har på grundlag af et samlet udtræk af posteringer fra KØR redegjort for de udbetalinger, der har fundet sted.

Med hensyn til redegørelser for det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag for bevillinger pr. familiemedlem, er følgende forhold observeret:

- I 94 tilfælde oplyser SOF, at der mangler dokumentation for socialfaglig og/eller juridisk vurdering
- I 19 tilfælde skønner SOF, at der er truffet en forkert / utilstrækkelig socialfaglig eller juridisk vurdering

Uanset at disse oplysninger burde fremgå af sagen, er det SOF's opfattelse, at denne vurdering i flere tilfælde har fundet sted, men uden at oplysning herom er tilført sagen.

En detaljeret gennemgang af dokumentationen har identificeret en række yderligere forhold på enkeltområder, hvor uddybende redegørelser er modtaget fra SOF, og som har givet anledning til observationerne herunder.

Konteringsstabilitet og registreringer på rigtige cpr-numre

Der er konstateret flere tilfælde, hvor de juridiske eller faglige forklaringer ikke er i overensstemmelse med konteringen og/eller, hvor ydelser er registreret på forkerte personer. Følgende eksempel underbygger forholdet:

7 posteringer til en samlet værdi af 88.177 kr. er konteret på "Personlig tillæg – Fodpleje", men ydelserne er reelt betaling af husleje og tilsvarende ydelser inden for ydelseskategorien bolig. En ydelse vedrører transportomkostninger i forbindelse med samvær med et barn. Bevillingen er i fagsystemet registreret på moderens sag, på trods af at det er faderen, der anvender bevillingen. Konteringen er registreret på barnets cpr-nummer.

En ydelse er ikke i overensstemmelse med faktiske forhold, da det pågældende barn, som bevillingen vedrører, var anbragt et andet sted end hos den person, hvor beløbet registreres.

Hjælp til husleje er registreret på et af 4 børn i husstanden.

Hjælp til husleje er konteret på et barn i husstanden, men sagens faglige vurdering vedrører i virkeligheden den voksnes plejansvar for et andet familiemedlems barn.

Hjælp til flytteudgifter for en voksen er registreret på et af børnene i husstanden.

Betaling af en låsesmed registreres på et af børnene i familien i stedet for den voksne.

Moders afsoning af dom gennemføres sammen med børnene på betalingsinstitution, men den samlede udgift for mor og børn registreres på et af børnene i familien.

En plejemor modtager støtte til kost til 3 børn – det fulde beløb konteres på et af disse børn.

Ydelser med henblik på tilbagebetalinger

SOF har i 14 tilfælde bevilget ydelser, hvor der efterfølgende er truffet en særskilt afgørelse om, at ydelsen skal tilbagebetales. Vurderingen om tilbagebetaling tager afsæt i diverse vejledninger i SOF. SOF oplyser, at der ved udbetaling af en tilbagebetalingspligtig ydelse sker en automatisk oversendelse til opkrævningsafdelingen i ØKF, samt at kravet bortfalder, når kravet ikke har kunnet gennemføres inden for 5 år.

Af de modtagne redegørelser kan IR ikke bedømme, hvorvidt SOF i alle tilfælde har sikret, at ydelserne er vurderet som "ydelser med henblik på tilbagebetaling", hvor loven måtte foreskrive dette, samt hvorvidt disse er oversendt til opkrævningsenheden i ØKF.

#### Administrationsaftale

SOF oplyser, at to borgere har indgået en frivillig administrationsaftale, der kan omfatte en hel eller delvis administration af borgerens økonomi. Administrationsaftaler i SOF varetages alene på førtidspensionsområdet.

SOF oplyser, at en administrationsaftale betyder, at borgeren opnår en større stabilitet i privatøkonomien, og hermed hjælper kommunen med at forebygge, at borgeren eller dennes familie eksempelvis mister boligen, grundet manglende penge til huslejebetalingen.

SOF nævner, at administrationsaftaler medfører øget kommunal ressourceanvendelse, men vurderer samtidig at, i det omfang aftalerne bidrager til at reducere borgerens sociale problemer, vil det i et vist omfang kompensere for det merarbejde, der ellers ville være forbundet med borgerens sociale sag.

#### Overgangen fra barn til voksen

IR har modtaget en beskrivelse fra SOF vedrørende håndtering af borgeres overgang fra barn til voksen. På det foreliggende grundlag er det IR's vurdering, at SOF i tilstrækkelig grad har etableret processer og rutiner til håndtering af disse borgerforhold.

#### **Risici**

På grund af omfanget af den manglende dokumentation og/eller forkerte eller utilstrækkelige beslutningsgrundlag kan SOF ikke i tilstrækkelig grad redegøre for de udbetalinger, der har fundet sted, samt hvorvidt at der på det nærværende grundlag er foretaget retmæssige udbetalinger eller bevillinger af ydelser.

IR kan konstatere en manglende stabilitet i konteringer og en udbredt anvendelse af generelle konti samt en usikkerhed om, hvorvidt ydelser er registreret på de cpr-numre, der har modtaget ydelserne. Forholdene medfører en risiko for, at SOF ikke kan foretage en korrekt vurdering af omfanget af bevillinger til den enkelte borger, og dermed sikre en optimal forvaltning af kommunens midler.

Afslutningsvis kan administrationsaftaler for borgere med førtidspension medføre, at forvaltningen anvender mere tid på administration ved disse aftaler, end der vindes ved en mindre sagsbehandling på øvrige forhold som følge af administrationsaftalen.

### **Anbefalinger**

SOF har allerede i løbet af revisionsforløbet erkendt, at ikke alle afgørelser indeholder skriftlig dokumentation for, at lovens betingelser for tildeling af en given ydelse er dokumenteret i sagen. Dette har givet anledning til handlinger som anført i afsnit herunder.

SOF's tiltag bør suppleres med tiltag, der sikrer, at der til en hver tid foretages en stabil registrering af økonomiske data som følge af bevillinger til borgerne, da disse, som tidligere nævnt, er grundlaget for den økonomiske forvaltning af området.

### **Aftalt handlingsplan**

SOF har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet.

Forvaltningens handlingsplaner er følgende:

- På børneområdet er det vurderet, at sagsbehandlingen vedr. tildeling af økonomisk støtte skal kvalificeres. I september 2011 vil der blive opstartet et projekt, hvor der udarbejdes interne retningslinjer til børnefamilieenhedernes medarbejdere omkring bevilling af økonomisk støtte, herunder dokumentation af grundlag for bevilling i sagen. I projektet vil der tillige blive udviklet et koncept for ledelsestilsyn for økonomisk støtte. I denne forbindelse vil det blive vurderet om Børneområdets kontoplan afspejler områdets behov, om den er i overensstemmelse med IM's kontoplan, og om der i øvrigt er andre dele af forretningsgangen vedr. betaling, som kræver opmærksomhed.
- På baggrund af de fejlkonteringer på voksenområdet, som IR har observeret (konto og/eller cpr-nummer) vil Socialforvaltningen supplere ledelsestilsynets stikprøvekontrol af konteringerne med en indskærpelse om anvendelse af korrekte konti og korrekt cpr-registrering. Korrekt kontering kontrolleres i forbindelse med kontrol af bevillinger, hvor det bl.a. undersøges hvorvidt:

- Udgiften er korrekt konteret på korrekt konto, korrekt cpr-nummer og med korrekt beløb
- Udbetalingen er indberettet i korrekt fagsystem / udbetalingsystem og med korrekt kode/sagstype
- På voksenområdet har SOF iværksat flere initiativer til forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen. Initiativerne omfatter især enkeltydelsesområdet, det vil sige hjælp til enkeltudgifter efter aktivlovens § 81 og sygebehandling/tandbehandling/medicin efter aktivlovens § 82. De initiativer, som SOF har iværksat i 2010, har betydet organisatoriske ændringer, fokus på ledelsen og kompetenceudvikling. Disse initiativer har betydet, at kvaliteten i sagsbehandlingen har været stigende fra slutningen af 2010.

SOF har dog stadig udfordringer med kvaliteten i sagsbehandlingen og har derfor yderligere igangsat en meget omfattende handleplan for bedre sagsbehandling for 2011 og fremover. Planen er benævnt "Bedre kvalitet i sagsbehandlingen" og omfatter:

- Nye standarder (brevstandarder og journalstandarder)
- Nye processer og procesbeskrivelser
- Skærpet ledelsestilsyn / kvalitetsmonitorering
- Kompetenceudvikling
- Ny organisering
- Øget ressourcer til området
- På pensionsområdet har SOF arbejdet med en styrkelse af kravene til dokumentationen af ansøgers økonomiske forhold. Planen er at indføre en ansøgningsblanket med fast krav om dokumentation for faste udgifter i forbindelse med udregning af rådighedsbeløb ved fastlæggelse af personligt tillæg efter pensionslovens § 17.

Blanketten anvendes ikke endnu, da den har været til forhandling i KL med henblik på at gøre ordningen til et landsdækkende initiativ. Den nye ordning forventes anvendt fra efteråret 2011.

Implementeringsansvarlig: SOF, Anette Laigaard

Tidsfrist: Primo 3. Kvartal 2012

#### 4.5. BS - Lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag

Prioritet 3

##### Indledning

BS har ansvaret for vurdering og udbetaling af boligstøtte, børneydelser samt folkepensioner.

IR har foretaget en vurdering af, om BS som helhed kan redegøre for det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag og eventuelle væsentlige observationer på udvalgte områder og/eller enkeltydelser.

##### Observationer

BS har fra deres fagsystem redegjort for de udbetalinger, der har fundet sted, herunder det lovmæssige og faglige beslutningsgrundlag for opstart af ydelsesforløb og begrundelser for ophør af udbetalinger.

En mere detaljeret gennemgang af dokumentationen viser følgende observationer.

##### Ydelser til tilbagebetaling

På diverse posteringer i forbindelse med oplysninger om børneydelser og boligstøtte er anført, at der er tale om tilbagebetalingsydelser, der i alt udgør 48.472 kr.

BS oplyser, at dette alene skyldes fejludbetalinger eksempelvis som følge af, at en person ikke i tide har oplyst at være samboende.

I ovennævnte beløb indgår 22.428 kr. til tilbagebetaling. Beløbet er en fejludbetaling, da en sagsbehandler har tastet i et forkert felt i fagsystemet og dermed har udbetalt den samme ydelse flere gange. Det fremgår, at denne fejludbetaling er sendt til opkrævningsenheden, men det fremgår ikke, hvorvidt denne eller de øvrige ydelser er tilbagebetalt.

##### Borger registreret som alene, men er samboende

I forbindelse med udbetaling af boligstøtte oplyser BS, at borgeren har været tilmeldt nuværende bolig siden 01.10.2009 og er tilmeldt på adressen "som alene".

Af oplysninger fra folkeregistret fremgår det, at et voksent familiemedlem har boet på samme adresse fra 01.10.2009 til 01.06.2010. Hvorvidt forholdet har medført uretmæssige udbetalinger, kan IR ikke verificere på det foreliggende grundlag.

##### Risici

IR vurderer, at BS i tilstrækkelig grad har redegjort for de udbetalinger, der har fundet sted, samt at der på det foreliggende grundlag ikke er foretaget uretmæssige udbetalinger eller bevilninger af ydelser.



Omstændigheder, såsom at borgeren har været samboende eller muligheden for tastefejl, medfører dog en risiko for, at der fejlagtigt udbetales ydelser, og at kommunen eventuelt ikke modtager tilbagebetaling.

### **Anbefalinger**

IR anbefaler, at gennemføre tiltag der sikrer, at der til en hver tid foretages en stabil registrering af økonomiske data som følge af bevillinger til borgerne.

Endvidere bør BS undersøge, om forvaltningen kan reducere antallet af tilbagebetalingssager, eksempelvis ved at ændre automatiske udbetalinger i de tilfælde, hvor borgere ofte ændrer status fra enlig til samboende.

### **Aftalt handlingsplan**

BS har ikke anført, hvorvidt de kan tilslutte sig risikovurderinger for observationsområdet, men har anført følgende redegørelse og aktiviteter:

Hvad angår tiltag, der sikrer en stabil registrering af økonomiske data, henvises til det anførte under punkt 4.1. ovenfor.

På boligstøtteområdet reguleres jf. lovgivningen via en årlig regulering af automatisk udsøgte sager, hvor det anvendte indtægtsgrundlag afviger fra oplysninger om det hidtidigt anvendte grundlag. Der opstår her en gæld, som skal tilbagebetales enten ved automatisk indeholdelse i den løbende ydelse eller ved efterbehandling i opkrævningsafdelingen.

Omfanget af tilbagebetalinger kan ikke umiddelbart minimeres, da det forudsætter, at støttemodtagerne løbende oplyser om indkomstændringer selv af mindre omfang. Gæld kan således ikke anses som administrative fejl, da oplysningerne på ansøgningstidspunktet var korrekte.

På børneydelsesområdet opstår tilbagebetalingskrav alene som følge af fejlagtige eller uretmæssige udbetalinger. Det er dog vanskeligt at undgå disse udbetalinger, da det vil kræve, at borgeren giver korrekte oplysninger om samliv eller opfyldt folkeresterbestemmelser.

Generelt modtager sagsbehandlerne på boligstøtte – og børneydelsesområdet adviser fra folkeregisteret, når der sker indflytning/fracflytning af husstandsmedlemmer. Adviser behandles i BS ved henvendelse til støttemodtageren for at tilvejebringe oplysninger, der sikrer et korrekt beregningsgrundlag.

En evt. reduktion gennem manuel behandling vurderes som en administrativ byrde, der vil stå i et misforhold til problemets størrelse.

Generelt bestræber BS sig på sig på at undgå administrative fejl. Ledelsestilsyn, temakontroller, revisionspåtegninger og løbende kvalitetskontroller indgår i disse bestræbelser.

#### **IR's afsluttende kommentar**

Baseret på ovennævnte redegørelse fra BS iværksættes der ikke egentlige handlingsplaner på området.

## **5. KRITERIER FOR PRIORITERING OG VURDERINGER**

I rapportens observationsafsnit er gengivet en række observationer, hvortil der er knyttet risici og anbefalinger. De enkelte anbefalinger er tildelt en prioritet, som er baseret på en vurdering af de risici, som kan knyttes til observationen.

Vurderingen af risici er foretaget på baggrund af sandsynligheden for, at hændelsen indtræffer samt effekten af samme. Kriterier for sandsynlighed og effektfaktorer er nærmere beskrevet i teksten under figuren.

### **SANDSYNLIGHED**

<b>Lav</b>	Prioritet 2	Prioritet 3	Prioritet 3
<b>Middel</b>	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3
<b>Høj</b>	Prioritet 1	Prioritet 1	Prioritet 2
	<b>Høj</b>	<b>Middel</b>	<b>Lav</b>

**EFFEKT**

### 5.1. Definition af anførte prioriteringer

**Prioritet 1** - Anvendes for risici der placeres i "prioritet 1" felter og dermed må anses for kritiske for forretningen / området

**Prioritet 2** – Anvendes for risici der placeres i "prioritet 2" felter og dermed må anses for væsentlige for forretningen/området

**Prioritet 3** - Anvendes for risici der placeres i "prioritet 3" felter og dermed må anses for ikke kritiske eller ikke væsentlige for forretningen/området

### 5.2. Sandsynlighedskategorier

Følgende kategorier er anvendt i.f.m. vurdering af sandsynlighed:

- Høj - Sandsynligheden for at hændelsen indtræffer, er stor (indtræffer ofte)
- Medium – Sandsynligheden for at hændelsen indtræffer, er middel
- Lav – Sandsynligheden for at hændelsen indtræffer, er minimal

### 5.3. Effektfaktorer som grundlag for vurdering

Inden for kategorien kan en eller flere faktorer være opfyldt

Høj	Medium	Lav
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Negativ påvirkning af resultat over 20 mio. kr.</li> <li>▪ Væsentlig negativ påvirkning af kommunens omdømme</li> <li>▪ Mulige besvigelser over 2 mio. kr.</li> <li>▪ Manglende efterlevelse af gældende lovgivning eller overordnede politikker</li> <li>▪ Mulige borgerklager eller retssager med afledte krav på over 2 mio. kr.</li> <li>▪ Manglende opfyldelse af overordnede målsætninger</li> <li>▪ Væsentlige svigt i overordnede ledelses- og kerneprocesser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Negativ påvirkning på resultat over 2 mio. kr.</li> <li>▪ Mindre negativ påvirkning af kommunens omdømme</li> <li>▪ Mulige besvigelser over 0,2 mio. kr.</li> <li>▪ Manglende opfyldelse af forvaltningernes målsætninger</li> <li>▪ Væsentlige svigt i ledelsesprocesser indenfor centrale processer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Øvrige forhold, som alene vurderes at have væsentlig betydning for den reviderede enhed, funktion eller proces, og som ikke opfylder kriterierne for under "Høj" og "Medium"</li> </ul>