

KØBENHAVNS KOMMUNES
KONTROLINDSATS 2019

INDHOLD

1. Indledning	2
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. Væsentligste samarbejdspartnere og samarbejdsfora på kontrolområdet.....	5
2. Ydelseskontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice	7
Afrapportering for 2019	8
3. Bopælskontrol i Kultur- og Fritidsforvaltningen, Kontrolenheden	9
Afrapportering for 2019	9
Ydelseskontrol i Borgerservice - Tillæg 65+	12
Afrapportering for 2019	12
4. Ydelseskontrol i Børne- og Ungdomsforvaltningens Forældrebetaling og Privat pasning	13
Afrapportering for 2019	14
5. Ydelseskontrol i Socialforvaltningens Borgercenter Voksne	16
Afrapportering for 2019	17

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 indkomst mv.

Kontroltrin 3 omhandler som oftest sager, hvor der kan være tale om egentligt snyd med offentlige ydelser. Disse sager kan f.eks. opstå på baggrund af underretninger og oplysninger fra andre myndigheder eller borgere. Sagerne på dette kontroltrin er typisk kendetegnet ved, at de kræver en særlig sagsbehandling f.eks. i form af særskilte høringer og indhentning af yderligere oplysninger.

1.3. Organisering af kontrolindsatsen i Københavns Kommune

Københavns Kommune kontrollerer borgere, der 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, eller om de uberettiget har modtaget en social ydelse. Kontrolindsatsen 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, idet den dog ikke kan stå alene.

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

Fritidsforvaltningen og Socialforvaltningen. Forvaltningernes kontrolindsats er beskrevet nedenfor under de enkelte forvaltninger, hvor der også afrapporteres for indsatsen i 2019.

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)

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.
- 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 tilgang til borgeren og 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. Væsentligste 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 samt om forhold i relation til bopæl.

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 sociale ydelser, som kommunerne tidligere udbetalte og kontrollerede. Det drejer sig eksempelvis om 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 et vigtigt element 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 UDK, som bl.a. har til opgave at benytte registersamkøring til at understøtte kommunernes sagsbehandling og kontrol med sociale ydelser.

Dataenheden har en tæt dialog med kommunerne i forbindelse med udviklingen og leverancerne af deres produkter, og Københavns kommune deltager også i udviklingen af nye produkter til kommunerne.

Københavns Kommune deltager også 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 samarbejde om håndteringen af bande- og rockermedlemmers evt. ulovlige aktiviteter. Arbejdsgruppen mødes flere gange årligt, hvor der følges op på anmeldelser om socialt bedrageri, tilbageholdelse af kontanthjælp, tilbagebetaling af offentlige ydelser mv.

2. Ydelseskontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice

Ydelsesservice varetager opgaven omkring tildeling og udbetaling af en lang række forsørgelsesydelse, som f.eks. kontanthjælp, uddannelseshjælp, selvforsørgelses- og hjemrejseydelse og overgangsydelse 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, 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 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, andre dele af kommunen, Udbetaling Danmark, Den Fælles Dataenhed, politiet, STAR og SKAT.

En stor del af kontrollen består af den lovpligtige sagsopfølgning, hvor advis'er løbende behandles, og hvor borgerens årlige slutopgørelse hos SKAT gennemgås. På den måde sikres det, at borgeren fortsat er berettiget til ydelsen og ikke får unødvendigt store tilbagebetalingskrav fra kommunen.

Ydelsesservice har i forbindelse med kontrolarbejdet mulighed for at benytte en række oplysninger fra interne og eksterne offentlige systemer. Det er for eksempel oplysninger i CPR, en række KMD-systemer, SKAT, virk.dk eller eventuelt andre forvaltningsgrene i kommunen, som f.eks.

Socialforvaltningen. Ydelsesservice har desuden mulighed for at indhente oplysninger fra andre myndigheder og private aktører, som for eksempel Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte (SU) og pensions- og pengeinstitutter.

Det skal dog bemærkes, at en stor del 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.

Afrapportering for 2019

Ydelsesservice har i 2019 fortsat haft fokus på at få fremrykket og optimeret kontrolarbejdet, så eventuelle fejludbetalinger mindskes yderligere. For at nedbringe en sagspukkel blev der i 2018 behandlet ekstraordinært mange sager. Derfor var det samlede antal behandlede sager og det deraf følgende tilbagebetalingskrav højere i 2018 end i 2019.

Nedenfor følger en tabel med oplysninger om 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.

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	
	2018	2019	2018	2019
Kontanthjælp mv.	5.433	4.670	45.5 mio. kr.	41.2 mio. kr.
Sygedagpenge	640	705	7.4 mio. kr.	5.9 mio. kr.
Ydelsesservice i alt	6.073	5.375	52.9 mio. kr.	47.1 mio. kr.

*Dette omfatter kontanthjælp, uddannelseshjælp, selvforsørgelses- og hjemrejseydelse og overgangsydelse, 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

Kontrol med adresser

En bopælsadresse er i vidt omfang udgangspunktet for tildeling af offentlige ydelser i Danmark. 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, økonomisk friplads, forhøjet børnebidrag mv., jf. nedenfor). 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.

Kontrolenhedens CPR-kontrol

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 kan i forbindelse med sagsbehandlingen benytte oplysninger, som i forvejen er i kommunens besiddelse. Det er for eksempel oplysninger i CPR, en række KMD-systemer eller oplysninger i andre dele af forvaltningen. Herudover har Kontrolenheden mulighed for at indhente oplysninger fra andre myndigheder (UDK, SKAT, politiet m.fl.).

Kontrolenheden kan også efter reglerne i CPR-loven indhente oplysninger fra borgeren selv eller private aktører (f.eks. forsyningsselskaber). I visse sager indkalder Kontrolenheden borgeren til samtale.

Kontrolenheden har fokus på at skabe de fornødne klare rammer og størst mulig åbenhed overfor borgeren gennem dialog og vejledning om rettigheder og pligter i et sprog, som borgeren kan forstå (styrket borgerkontakt).

Afrapportering for 2019

Kontrolenheden har oprettet og lukket færre kontrolsager i 2019 end i 2018, hvilket årets resultat for Kontrolenheden også bærer præg af. En årsag hertil skyldes bl.a., at Kontrolenheden i 2019 har anvendt flere ressourcer på at behandle sager fra Den Fælles Dataenhed (registersamkøring). Det har også betydet et højere provenu end året før fra denne fødekanal for kontrolsager. Samtidig er andelen af sådanne sager, der indeholder en samfundsbesparelse, faldet fra 13 % året før til 10 % i 2019.

Herudover skal det bemærkes, at Kontrolenheden i tillæg til årets resultatet har behandlet 509 kontrolsager fra Skattestyrelsen vedrørende personer registreret med en adresse i Københavns Kommune, der modtager grøn check og ikke er registreret med indkomst i Danmark, jf. nedenfor.

Udover den almindelig drift har Kontrolenheden i 2019 haft stor fokus på udviklingen af en ny digital løsning til kontrolarbejdet. Løsningen gør brug af moderne teknologier (machine learning), og anvender data intelligent og effektivt, så ressourceanvendelsen i højere grad rettes mod de

kontROLSager, der indeholder en samfundsbesparelse. Udviklingen er foregået i samarbejde med Københavns Kommunes Koncern IT, og sidst i 2019 kunne præsenteres et *Proof of Concept*, som det er besluttet skal være grundlag for projektets fase 2 og dermed et egentligt investeringsforslag til budget 2021. Det er forventningen, at den samlede løsning kan sættes (delvist) i drift i anden halvdel af 2020.

Nedenfor følger en række tabeller over 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 kontROLSager i Kontrolenheden

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 kontROLSag 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, pensioner 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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Kontanthjælp, sygedagpenge mv.	1.688.702	943.560	330.797	1.699.563	2.019.499	2.643.123
Økonomisk Friplads	1.110.732	711.204	37.826	25.514	1.148.558	736.718
KFF (Tillæg 65+)*	91.164	0	106.995	0	198.159	0
SOF*	111708	0	0	0	111.708	0
Andet **	972.068	203.796	202.043	62.456	1.174.111	266.252
I alt	3.974.374	1.858.560	677.661	1.787.533	4.652.035	3.646.093
Andel af UDK besparelse***	5.590.436	5.690.000	6.556.972	7.962.000	12.147.408	13.652.000
Anden offentlig udgift					26.659.556	21.222.799
Samfundsbesparelse i alt					43.458.999	38.520.892

* Tillæg 65+ 3 sager. Tilsvarende for SOF 1 sag

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

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

Tabel 2 – Kontroltrin 3: Stigning og fald i samfundsbesparelsen pr. kanal

Tabel 2 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'. Samfundsbesparelsen indeholder ikke data fra UDK, da UDK ikke opgør samfundsbesparelsen på sagsniveau.

Tabel 2 - Stigning og fald i samfundsbesparelsen pr. kanal

Afsluttede sager pr. kanal	2018	Samfundsbesparelse	%	2019	Samfundsbesparelse	%
Internt i kommunen	359	27.796.851	67,1	289	23.325.786	63,2
Udbetaling Danmark	40	1.156.091	7,5	44	102.640	9,6
Snydknap	33	812.768	6,2	10	183.471	2,2
DFD						
Registersamkøring	26	278.817	4,9	54	560.441	11,8
Politi	18	297.658	3,4	15	211.734	3,3
Andre	59	969.406	11	45	484.820	9,8
I alt	535	31.311.591	100	457	24.868.892	100

Tabel 3 – Kontroltrin 3: Kontrolsager fra Skattestyrelsen

Tabel 3 indeholder en opgørelse over antallet af behandlede sager fra Skattestyrelsen. Som nævnt ovenfor er der tale om kontrolsager vedrørende personer registreret med en adresse i Københavns Kommune, der modtager grøn check og ikke er registreret med indkomst i Danmark (udrejsesager).

Tabel 3 - kontroltrin 3: sager modtaget fra Skattestyrelsen*

Antal sager	Grøn check
509	410.870

*Der er tale om behandlingen af en større enkeltgruppe af sager fra Skattestyrelsen. Der er således ikke, som ved andre kontrolsager, jf. øvrige tabeller, foretaget en beregning af besparelsen ift. øvrige offentlige udgifter, som f.eks. læger, pensioner mv.

Ydelseskontrol i Borgerservice - Tillæg 65+

Kontrol i Borgerservice-Tillæg 65+

Borgerservice-Tillæg 65+ fører med baggrund i lov om social pension § 14, stk. 1, kontrol med helbredstillæg og personligt tillæg. Kontrolindsatsen og samarbejdet herom med andre enheder i kommunen skal derudover forebygge snyd med de nævnte ydelser og medvirke til, at ydelser – der er modtaget uberettiget – returneres til kommunen.

Kontrollen med helbredstillæg og personligt tillæg foretages inden bevilling (kontroltrin 1) og indebærer kontrol af formue samt indtægts- og udgiftsforhold. Kontrollen ved løbende ydelser sker en gang årligt ved at borgerne anmodes om at sende ajourførte oplysninger (kontroltrin 2).

Kontrolindsatsen på trin 2 har i 2019 resulteret i et samlet tilbagebetalingskrav på 555.861 kr.

Afrapportering for 2019

2019 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 fem udbetalingsystemer, som anvendes i Tillæg 65+. Ligeledes påbegyndte Afdelingen et arbejde med at udvikle et afstemningskoncept for administrationssager.

4. Ydelseskontrol i Børne- og Ungdomsforvaltningens 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 kontrollerer BUF

BUF foretager kontrol ved ansøgningens start (kontroltrin 1) 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 i ansøgningen verificeres 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 difference bliver tilskuddet korrigeret for den pågældende måned. Efter SKATs årsopgørelse foreligger sendes der en automatisk årlig opgørelse ud. Her foretages de sidste korrektioner af de tildelte tilskud for året.

Alle folkeregisterændringer på modtagere af friplads bliver automatisk undersøgt 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 (FB) undrer sig over en konkret bopælsregistrering, og på den baggrund beder Kontrolenheden om at undersøge denne.

Eller omvendt ved, at Kontrolenheden oplyser FB om, at enheden har foretaget en tilbagevirkende adresseflytning, hvorved en person ikke længere er enlig på bopælen. FB træffer herefter afgørelse

om tilbagebetaling af ydet fripladstilskud.

Kontrolindsatsen og de fire overordnede hensyn

BUF's kontrolindsats følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats. BUFs 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 har indsats, som sikre god rådgivning og vejledning til forældre, i forhold til fripladsregler og muligheden for tilskud til privat børnepasning.

BUF prioriterer en hurtig og effektiv sagsbehandling så uberettigede ydelser til borgere kan ophøre hurtigt. BUF ønsker at være åbne omkring vores kontrolindsats overfor alle interesserede. 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 sikre en økonomisk mening med at kontrollere, ved løbende at måler på de tilbagebetalingskrav, der produceres, og ved løbende at vurdere om de ressourcer og IT-systemer, som er til rådighed, anvendes optimalt.

Sociale medier

I Børne- og Undervisningsministeriets vejledning fremgår det at kommunen må indhente relevante oplysninger fra sociale medier, hvis en profil er offentligt tilgængelig. I forbindelse kontrolindsatsen indhenter BUF kun i yderst sjældne tilfælde oplysninger fra offentlige og åbne sociale medier.

Afrapportering for 2019

Indledning

Børne- og Ungdomsforvaltningen har i 2019 haft fokus på at optimere kontrollen med de borgere, som modtager fripladstilskud som enlige forsørgere. Som resultat heraf er arbejdsprocesserne blevet tilrettet med fokus på at de anvendte ressourcer står mål med de tilbagebetalingskrav, der rejses som følge af sagsbehandlingen. Ankestyrelsens bemærkninger i afgørelser på området danner grundlag for sagsbehandlingen.

Der foretages fortsat automatisk månedlig kontrol af indkomsten for alle borgere, der modtager økonomisk fripladstilskud, jævnfør regler indført pr. 01.01.2016. Derudover foretages der en automatisk årlig efterregulering af fripladstilskuddet.

Tabel - Økonomiske ydelser i BUF

Tabellen giver et overblik over økonomiske ydelser i Børne- og Ungdomsforvaltningen i 2018 og 2019. 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 43 mio. kr. til 17.907 ydelsesmodtagere i 2019.

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, som 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 2019 – 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*
2019	305	17.907	15.235	6.665	7.894	**	**	43***

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

** Tallet ikke opgjort i 2019

*** Tallet opgjort på samme måde som for 2018 (ud fra det samlede antal positive fripladsreguleringer)

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 kontrollerer bl.a. de afgørelser, hvor københavnske borgere modtager ydelser efter servicelovene, aktivloven og førtidspensionsloven, bl.a. enkeltydelser, 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, således at 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 2019

Indledning

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

Som beskrevet i det indledende afsnit, er størsteparten af de ydelser, der sagsbehandles i BCV, enkeltudbetalinger. Kontrollen sker derfor i forbindelse med behandlingen af ansøgningen, og således inden ydelsen bevilges (kontroltrin 1). Dog er merudgifter efter servicelovens § 100 og § 27a brøkpension, sager med løbende udbetalinger. Hvad angår § 100 genvurderes de løbende sager enten årligt eller hvert andet år, efter en konkret vurdering, mens modtagere af § 27a brøkpension skal genansøge årligt.

Ud over genvurderingen af de løbende sager, følges der løbende op på, om der skulle være sket ændringer, dette sker ved gennemgang af adviser. Det kunne f.eks. være flytning, eller at borger er overgået til folkepension, og derfor ikke længere i målgruppen til ydelsen (kontroltrin 2).

I 2019 har BCV, som i de tidligere år, haft fokus på det løbende arbejde med kvaliteten i sagsbehandlingen. Derudover er der brugt tid på at udvikle, og forbedre de digitale selvbetjeningsløsninger, således, at borgerne bedst muligt guides i ansøgningsituationen, samt oplyses om, hvilken dokumentation, der skal vedhæftes, dvs. kontroltrin 0. Den nye løsning tages i brug i 2020, og i den forbindelse bliver teksten på KK vedrørende enkeltydelser, også opdateret.

Tabel 1 – Oversigt over afgørelser og udbetalte ydelser i 2019

Kontrolindsatsen i forbindelse med vurderingen af borgerens ansøgning, eller ved løbende sager, i forbindelse med den årlige genvurdering, indebærer, at alle relevante oplysninger er dokumenteret, dvs. formueoplysninger, indtægter, udgifter, samt, hvis relevant, helbredsoplysninger. En del af oplysningerne indhentes ved opslag i diverse systemer med borgers samtykke, og andet skal borger selv indsende dokumentation for.

I 2019 afgjorde Borgercenter Voksne 13.318 ansøgninger, hvoraf 51 % førte til en bevilling.

Tabel 1 – Afgørelser og udbetalte ydelser

	Antal afgjorte ansøgninger	Udbetalt beløb	Bevillingsprocent
Tillæg og brøkpension til førtidspensionister	1.366	9.929.911 kr. **	75%
Enkeltydelser	11.733	33.181.342 kr.	49%
Merudgifter*	219	3.311.616 kr.	15%
Samlet 2019	13.318	46.422.868 kr.	51%
Samlet 2018	13.079	41.693.783 kr.	48%

* Data vedrører afgifter truffet i BCV

** § 27 a brøkpension er ikke medregnet