

# **Analyse af tildeling og udbetaling af sociale ydelser i Københavns Kommune**

*- Anbefalinger til en styrkelse af  
kontrolområdet*

*Udarbejdet i forbindelse med projekt styrkelse  
af den borgerrettede kontrol*

**August 2013**

## **Indhold**

Ledelsesresumé .....	3
1. Indledning .....	12
1.1. Rapportens baggrund, udarbejdelse og datagrundlag .....	12
1.2. Definitioner og afgrænsning .....	13
1.3. Rammemodel for kontrol af korrekt tildeling/udbetaling .....	14
1.4. Rapportens opbygning .....	15
2. Den nuværende kontrolindsats i Københavns Kommune .....	16
2.1. Aktører på kontrolområdet .....	16
2.2. Væsentlige snitflader .....	25
3. Udfordringer på kontrolområdet .....	28
3.1. Nationale udfordringer .....	28
3.2. Intern Revisions analyse af kontrolindsatsen i KK .....	30
3.3. Udfordringer i KK .....	34
3.3.1. Ledelsesfokus og fælles retning .....	34
3.3.2. It-understøttelse .....	34
3.3.3. Advisopsætning og -håndtering .....	38
3.3.4. Medarbejdernes kompetencer og samarbejde på tværs af kommunen .....	40
3.3.5. Samarbejde med eksterne aktører .....	42
3.3.6. Forventningsafstemning med borgerne .....	43
3.3.7. Dokumentation og rapportering .....	44
3.3.8. Lovgivning .....	45
3.3.9. Ressourcer og spændingsfeltet mellem overførselsbudget og driftsbudget .....	45
4. anbefalinger til en styrkelse af kontrolområdet .....	46
4.1. Overordnede anbefalinger fra Deloitte, ESK og KL/SKAT-partnerskabet .....	48
4.1.1. Deloitte-rapporten: Løsningsforslag og best practice .....	48
4.1.2. Initiativer afledt af ESK-projektet .....	49
4.1.3. Anbefalinger i KL/SKAT-partnerskabet .....	51
4.1.4. Den videre proces i ESK-projektet og KL/SKAT-partnerskabet .....	53
4.2. Anbefalinger til styrkelse af kontrolområdet i KK .....	53
4.2.1. Potentialer ved en styrket kontrolindsats i KK .....	54
4.2.2. Anbefalinger, der igangsættes inden for eksisterende ramme og bevilling .....	55
4.2.3. Anbefalinger, der kræver politisk beslutning og ressourcetilførsel .....	65
4.2.4. Områder, der ønskes undersøgt nærmere mhp. evt. konkrete initiativer .....	82
4.3. Næste skridt .....	84

## Ledelsesresumé

Overførsler til borgere i form af sociale ydelser, økonomiske tilskud og rabatter udgør ca. en femtedel af Københavns Kommunes (KK) budget. I 2012 stod overførselsområdet for ca. 8,4 mia. kr.<sup>1</sup> Det er centralt for både finansieringen af velfærdssamfundet og borgerens tillid til det offentlige, at tildeling og udbetaling af sociale ydelser kun sker til de borgere, der er berettigede til det, og at ressourcerne til kontrol bruges bedst muligt, så fejludbetalinger og socialt snyd undgås.

Der er meget fokus på området, og senest har en national analyse foretaget af Deloitte på vegne af det tværministerielle projekt Effektiv Sagsbehandling og Kontrol (ESK) konkluderet, at kommunernes arbejde generelt set er præget af manuelle arbejdsgange, manglende it-understøttelse og utilstrækkelig kommunikation internt i kommunerne og mellem myndighederne. Samtidig vurderes lovgivning og regler på tværs af ydelsesområderne at være komplekse samt skønsbaserede og uensartede i forhold til fælles centrale begreber.

Der estimeres et potentiale, som dog behæftes med stor usikkerhed, på ca. 2,5 mia. kr. for ydelsesbudgettet på landsplan i stoppede ydelser og tilbagebetalingskrav, hvis alle kommuner ville gøre som de bedste på området.<sup>2</sup> KK har blot deltaget i en mindre del af analysen, men ovenstående har alligevel givet anledning til at analysere kontrolområdet i KK nærmere.

På den baggrund har Intern Revision (IR) og ydelses- og kontrolområderne foretaget en analyse af udvalgte områder – svarende til udbetalinger på ca. 6,3 mia. kr. i 2012 – herunder økonomisk friplads, søskenderabat og diverse tilskud på børne- og ungeområdet, kontanthjælp og sygedagpenge på beskæftigelsesområdet og diverse tilskud og ydelser på socialområdet og ældreområdet. Derudover er der fokus på Udbetaling Danmark (UDK), som i løbet af 2012 og 2013 har overtaget en række af de kommunale ydelser til borgere såsom boligstøtte, barseldagpenge, familieydelser, førtidspension mv. Analysen er initieret af styregruppen for Projekt Styrkelse af den Borgerrettede Kontrolindsats og afdækker den nuværende kontrolindsats i KK og dets udfordringer og anviser konkrete anbefalinger til en videre styrkelse af området. I dette resumé præsenteres resultaterne af denne analyse.

## Overordnede resultater

Analysen viser, at kontrolindsatsen i KK overordnet set fungerer godt, og at der grundlæggende er gode forudsætninger for at undgå fejludbetalinger og socialt snyd.

IR konkluderer i sin analyse, at der er etableret tilstrækkelige forebyggende og opdagende kontroller i forbindelse med den normale sagsbehandling, og at disse er beskrevet i forretningsgange. Derfor er det IR's vurdering, at der kun i mindre grad er sandsynlighed for, at der kan forekomme fejludbetalinger enten på grund af borgerens tilsigtede eller utilsigtede handlinger eller på grund af processer, der vedrører sagsbehandlingen.

I forhold til de informationer om borgerne, der anvendes som grundlag for sagsbehandlingen, er det dog IR's generelle vurdering, at der i nogen grad er en risiko og sandsynlighed for, at der kan anvendes fejlagtige eller forældede oplysninger, da informationsstrømmene omkring ændringer (advis) ikke er tilstrækkeligt automatiserede, opdaterede samt at advisopsætningen ikke i alle tilfælde er hensigtsmæssig. Disse

<sup>1</sup> Dette beløb vil grundet udflytningen af ydelser til Udbetaling Danmark (UDK) være et andet fra og med 2013.

<sup>2</sup> En del af dette samlede potentiale vil efter udflytningen af ydelser til UDK ligge i UDK regi.

fejludbetalinger vil medføre, at kommunen til stadighed har et tilgodehavende hos borgerne med deraf følgende krav om tilbagebetaling og håndtering af opkrævninger. Det vurderes således, at der kan være en effektivitetsgevinst i at undgå en del af disse efterfølgende opkrævningssager. IR anbefaler derfor, at særligt advisområdet undersøges nærmere.

IR vurderer således, at advisområdet ikke har direkte manglende kontroller, men alligevel er behæftet med en større grad af usikkerhed og manglende effektivitet, hvorfor dette bør undersøges nærmere.

På trods af den overordnede gode vurdering er der dog på nogle punkter behov for gennem målrettede tiltag at løfte kvaliteten yderligere, at adressere de identificerede udfordringer og risici, og at sikre effektiviteten.

De identificerede udfordringer uddybes senere i resuméet og består overordnet i:

- a.) at it-understøttelsen af kontrolarbejdet endnu har et væsentligt udviklingspotentiale – særligt igennem bedre brug af og adgang til data på tværs af systemer og intelligente digitale alarmklokker til at supplere medarbejdernes faglighed
- b.) at advisopsætning og -håndtering, dvs. kontrol ud fra systemgenererede beskeder om ændringer i en borgers forhold, er et komplekst og tungt område
- c.) at samarbejdet på tværs af forvaltningerne og med eksterne aktører (fx UDK og SKAT) kan styrkes yderligere for at sikre bedre sammenhængskraft i kontrolindsatsen
- d.) at ydelses- og datalovgivning er kompleks

Det anbefales derfor, at der nedsættes et tværgående ledelsesforum med tilhørende sekretariat i to år, der skal arbejde videre med at imødekomme og analysere disse udfordringer yderligere, og som skal sikre implementering af de konkrete anbefalinger, som nærværende rapport foreslår.

## Den nuværende kontrolindsats i Københavns Kommune

Den nuværende kontrolindsats i KK er struktureret omkring fem primære aktører, der alle har kontrol med tildeling og udbetaling af ydelser som en af deres primære opgaver:

1. Ydelsesservice, BIF – kontanthjælp og sygedagpenge (ca. 3,4 mia. kr. i 2012)
2. Forældrebetalingen, BUF (ca. 487 mio. kr. i 2012)
3. Socialområdet (Socialcenter, Handicapcenter, Rådgivningscenter), SOF – tildeling af førtidspension og diverse tilskud og ydelser på socialområdet (ca. 2,3 mia. kr. i 2012)
4. Tillæg 65+, KBS – brøkpension og diverse tilskud og ydelser på ældreområdet (ca. 82 mio. kr. i 2012)
5. Opkrævning og Kontrol, KBS – udbetaler ingen ydelser, men beskæftiger sig med opkrævningsopgaverne i kommunen samt bopælskontrol og visitering af anmeldelser om snyd

Kontrollen består overordnet set af en forebyggende indsats, der består af vejledning og kommunikation før ansøgningssituationen, en ansøgningsskontrol (K1), hvor ansøgninger og relevante oplysninger vurderes og behandles, en løbende kontrol (K2), hvor ændringer i en borgers situation vurderes med henblik på at afgøre, hvorvidt borgeren stadig er berettiget til den pågældende ydelse, samt en yderligere kontrol (K3), hvor sager undersøges nærmere på baggrund af en formodet mistanke om snyd på baggrund af fx anmeldelser fra borgere eller henvendelser fra andre myndigheder.

Samlet set beskæftiger de fem områder ca. 165 årsværk på kontrol, og det økonomiske udbytte vurderes til at være 84,8 mio. kr. i 2012. Der er dog en række forbehold, der gør, at opgørelserne er behæftet med en vis usikkerhed. Det er således svært at estimere helt præcist, hvornår der er tale om almindelig sagsbehandling, og hvornår der er tale om en specifik kontrolopgave – særligt da kontrolelementet de fleste steder er indarbejdet som en del af sagsbehandlingen. Samtidig er det økonomiske udbytte udelukkende baseret på reguleringer og krav om tilbagebetaling/modregning i ydelser, da udbyttet af fx den indledende forebyggende kontrol og ansøgningskontrollen ikke umiddelbart kan opgøres økonomisk. Derudover registrerer alle områderne ikke systematisk det økonomiske udbytte gennem kontrol, hvorfor estimerne for et af områderne er baseret på skøn, mens det på et andet ikke opgøres særskilt. Endelig er det ikke alle krav, det lykkes at inddrive hos borgerne, hvorfor det reelle økonomiske udbytte er mindre. Således er det ikke muligt at give et 100 % klart og retvisende billede af ressourcer og udbytte.

Udover ovenstående aktører spiller Folkeregistret og øvrige borgervendte afdelinger internt en rolle. Folkeregistret er ansvarlig for korrekt bopælsregistrering, som er vigtig for tildeling af sociale ydelser, mens øvrige borgervendte afdelinger kan være relevante for kontrolområdet gennem vejledning om ydelser eller videregivelse af oplysninger, hvis de i deres kontakt med borgerne får oplysninger, der antyder socialt snyd, om end de ikke har kontrol som deres primære opgave.

Endelig er der en række eksterne aktører, hvoraf UDK og SKAT er de vigtigste. UDK administrerer og kontrollerer en række ydelser for kommunerne, og der er en fælles forpligtelse mellem UDK og kommunerne i at samarbejde om kontrol og udveksle relevante oplysninger. SKAT forestår inddrivelsesopgaven for borgere, som KK ikke får inddrevet gæld hos gennem opkrævning, og der er samtidig en fælles interesse i bekæmpelse af sort arbejde og udveksling af relevante informationer om indkomst og formue. De øvrige eksterne aktører er kommuner, Post Danmark, forsyningsselskaber mv., som kan have oplysninger, der er relevante i kontroløjemed.

## **Udfordringer på kontrolområdet**

På trods af, at kontrolindsatsen i KK som nævnt indledningsvis samlet set fungerer godt, har analysen samtidig afdækket en række udfordringer og risici.

På nationalt plan har Deloitte i deres analyse af et udvalg af danske kommuner vurderet, at der overordnet set er en udfordring i stor variation i kommunernes kontrolarbejde, høj grad af manuelle arbejdsgange, manglende it-understøttelse og utilstrækkelig kommunikation internt i kommunerne og mellem myndigheder. Derudover bruges der ikke i tilstrækkelig grad digitale kontroludløsningsystemer, og lovgivning og regler på tværs af ydelsesområderne er kompleks samt skønsbaseret og uensartet i forhold til fælles centrale begreber.

IR konkluderer i sin analyse, at der er etableret tilstrækkelige forebyggende og opdagende kontroller i forbindelse med den normale sagsbehandling, og at disse er beskrevet i forretningsgange. Derfor er det IR's vurdering, at der kun i mindre grad er sandsynlighed for, at der kan forekomme fejludbetalinger enten på grund af borgerens tilsigtede eller utilsigtede handlinger eller på grund af processer, der vedrører sagsbehandlingen.

I forhold til de informationer om borgerne, der anvendes som grundlag for sagsbehandlingen, er det dog IR's generelle vurdering, at der i nogen grad er en risiko og sandsynlighed for, at der kan anvendes fejlagtige eller forældede oplysninger, da informationsstrømmene omkring ændringer (advis) ikke er tilstrækkeligt

automatiserede, opdaterede samt at advisopsætningen ikke i alle tilfælde er hensigtsmæssig. Disse fejludbetalinger vil medføre, at kommunen til stadighed har et tilgodehavende hos borgerne med deraf følgende krav om tilbagebetaling og håndtering af opkrævninger. Det vurderes således, at der kan være en effektivitetsgevinst i at undgå en del af disse efterfølgende opkrævningssager. IR anbefaler derfor, at særligt advisområdet undersøges nærmere.

Risikoen for de umiddelbare fejludbetalinger er blandt andet begrundet i, at advis'er ikke er automatiserede, men skal fremsøges gennem en proaktiv handling fra sagsbehandlerens side. På visse ydelsesområder er omfanget af advis'er så stort, at gennemgangen heraf ikke kan overkommes, og desuden er der eksempler på, at advis'er ikke er tilgængelige før 2-3 uger efter, informationen fødes/ændres.

Derudover er der identificeret en række øvrige udfordringer, som er samlet i overordnede temaer:

#### *Ledelsesfokus og fælles retning*

Kontrolområdet vurderes som værende godt forankret hos ledelsen på de enkelte områder gennem bl.a. gennemførelse af ledelsestilsyn. Der er dog ingen nedskrevne fælles vedtagne visioner og retningslinjer for kontrolindsatsen i kommunen, og det er derfor op til de enkelte områder at udstikke retningen hver for sig. Dette risikerer at gå ud over sammenhængskraften i kommunens kontrolindsats.

#### *It-understøttelse*

It-understøttelsen af kontrolområdet er udfordret ved, at der er mange enkeltstående systemer med begrænset brug af automatiseret samkøring af data på tværs af disse systemer. Dette betyder, at sagsbehandling og kontrol kan blive en tung proces, og sagsbehandlerne har ikke et stort omfang af digitale alarmklokker gennem fx samkøring af data, der vil kunne supplere medarbejdernes egen evne til at undre sig og afdække snyd. Derudover er der relevante oplysninger, som enten er forsinkede eller ikke er tilgængelige digitalt.

Samtidig er kontroludsøgning på den yderligere kontrol (K3) primært båret af anmeldelser og personhenvendelser frem for digital registersamkøring og effektiv it-understøttelse.

#### *Advisopsætning- og håndtering*

IR vurderer, at der er en god sammenhæng mellem kriterier, der løbende skal kontrolleres, og anvendelse af advis, dvs. beskeder omkring ændringer i en borgers situation som flytninger, øget indtægt mv. IR har ikke konstateret direkte manglende kontroller, men der er dog konstateret en vis usikkerhed ved kortlægning og anvendelsen af advis. Fx vurderes mulighederne for tilpasning ikke at være udnyttet i tilstrækkeligt omfang, og arbejdet med at tilpasse vurderes til ikke at være tilstrækkeligt struktureret. Samtidig vurderer IR, at der er risiko for et u hensigtsmæssigt højt kontrolniveau gennem advis og en deraf manglende effektivitet. Bl.a. er der konstateret risiko for dobbeltarbejde.

Advishåndteringen er omdrejningspunktet i den løbende kontrol (K2) og fylder derfor generelt en stor del af kommunens kontrolarbejde. Håndteringen er præget af tidskrævende, manuelle sagsge, og enkelte advis er irrelevante og forsinkede. Hitraten, dvs. hvor mange af beskederne, der giver anledning til en regulering af ydelsen, varierer meget, måles i lavt omfang og indgår også kun i lavt omfang i prioriteringen af ressourceanvendelsen. Endelig vurderer IR, at KMD sag ikke understøtter en optimal opsætning af advis.

#### *Medarbejdernes kompetencer og samarbejde på tværs af kommunen*

Samarbejdet mellem kommunens kontrol- og ydelsesenheder er i høj grad båret af personlige relationer udviklet over tid. Den lave formaliseringsgrad gør samarbejdet sårbart, og medarbejdernes ekspertise og specialistviden indgår i for lav grad i en systematisk udveksling af oplysninger på tværs af forvaltningen.

Det er samtidig en udfordring, at medarbejdere, der har borgervendte opgaver og ikke arbejder med kontrol, har begrænset opmærksomhed på at dele oplysninger, der er erhvervet i kontakten med borgerne, og som kan antyde socialt snyd.

Endelig er det en udfordring i forhold til bopælssnyd, at der ikke er ressourcer til at øge brugen af stopfunktionalitet i den digitale flytteregistrering, hvor mistænkelige registreringer kan blive udtaget til manuel sagsbehandling, samt at der er et højt antal borgere i KK, der er registreret med ukendt adresse.

#### *Samarbejde med eksterne aktører*

KK arbejder i sin kontrolindsats sammen med en række eksterne aktører, hvoraf SKAT og UDK er de vigtigste.

Samarbejdet med UDK er præget af opstartsvanskeligheder og et indtil videre uforløst potentiale i forhold til samarbejde omkring digital kontroludsøgning gennem registersamkøring, som UDK har lovhjemmel til. Samtidig er KK afhængige af, at UDK udfører effektiv kontrol, hvilket der endnu ikke er leveret rapportering omkring.

Samarbejdet med SKAT er præget af gode fælles aktioner, men også af, at SKAT inddriver for få penge i de sager, der overleveres fra KK. Grundet risiko for, at SKAT har en inddrivelsesstrategi, der gør, at de ikke vil bruge ressourcer på inddrivelse i visse sager, som ellers er relevante for KK, er der desuden behov for en øget forventningsafstemning. Samtidig er SKAT langt fremme i at arbejde struktureret med data i forhold til kontrol, hvilket evt. kan komme KK yderligere til gode end i dag.

#### *Forventningsafstemning med borgerne*

Kommunikationsindsatserne er i dag primært knyttet til de enkelte ydelsesområder, og der arbejdes ikke i dag målrettet og fælles med kommunikationen om kommunens kontrolindsats, herunder regler og procedurer, konsekvenserne ved snyd osv. Dette er problematisk i lyset af, at holdningerne til kontrolarbejdet i befolkningen ofte bygger på uvidenhed om kontrollens formål og form, og debatten om den ofte er polariseret og knyttet op på enkeltsager.

#### *Dokumentation og rapportering*

Der er i dag stor forskel på, om og i givet fald hvordan kvaliteten og effekten af kontrolindsatsen måles i de forskellige ydelses- og kontrolenheder. Dette gør det vanskeligt at få et hurtigt og sammenligneligt overblik over kvaliteten i kontrolindsatsen og vanskeliggør systematisk udvikling og prioritering. Samtidig er der begrænset brug af resultatmål i kontrolarbejdet.

#### *Lovgivning*

Ydelsesområderne er spredt ud over mange forskellige lovgivninger som fx pensionslovene, aktivloven, serviceloven. Lovgivningen er på mange områder præget af stor kompleksitet, der dels gør det svært for borgere at forstå rammerne for tildeling af ydelser, og dels åbner op for forskellige forståelser af centrale begreber.

Derudover er der en række begrænsninger i bl.a. CPR- og datalovgivningen, som gør det nemmere for borgere at snyde med sociale ydelser, fordi der ikke er klart lovhjemmel til fx registersamkøring og indhentelse af en lang række relevante oplysninger om borgerne.

#### Ressourcer og spændingsfeltet mellem overførselsbudget og driftsbudget

Undersøgelser viser en klar sammenhæng mellem antallet af kontrolårsværk og omfanget af rejste tilbagebetalingskrav over for borgere, der uretmæssigt har modtaget ydelser. I den forbindelse er det en udfordring, at en styrket indsats kræver flere driftsmidler for i højere grad end i dag at sikre færre fejludbetalinger, mindre socialt snyd og en forbedring af overførselsbudgettet. Det kræver således investeringer i den ene kasse, driftskassen, for at forbedre den anden kasse, overførselskassen.

### Anbefalinger til en styrkelse af kontrolområdet

På baggrund af de identificerede udfordringer og risici i analysen er der udarbejdet en række konkrete anbefalinger. Da der arbejdes i flere regi på at udvikle bekæmpelsen af socialt snyd og fejludbetalinger – bl.a. i det nationale ESK-projekt, KL/SKAT-partnerskabet og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi – er det essentielt, at KK's arbejde tager hensyn til disse.

Det er vurderingen, at kontrolområdet ikke kan løftes alene med ét eller få enkeltstående tiltag, der nemt og hurtigt kan styrke kontrolområdet med høj indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet, men i stedet en række større og mindre tiltag, der på kort (under 2 år), mellemlang (2-3 år) eller lang sigt (mere end 3 år) kan styrke området og sikre færre fejludbetalinger og mindre socialt snyd.

For at give et overordnet overblik over, hvad der sker og anbefales på tværs af ovenstående områder, er der lavet følgende tabel<sup>3</sup>, som er inddelt i forhold til tidshorisont og estimeret effekt.

	Lav effekt	Mellemstor effekt	Høj effekt
<b>Kort sigt (under 2 år)</b>	<p>Anbefalinger i KK</p> <p>Vedtagelse af kommunikations- og pressestrategi (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Kommunikationsrevision af skriftlig information og selvbetjeningsløsninger med styrket brug af "nudging"<sup>4</sup> (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Udarbejdelse af "light"-samarbejdsaftaler mellem ydelses- og kontrolenhederne (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p>	<p>Anbefalinger i KK</p> <p>Løbende justering af advisopsætning og effektivisering af advishåndtering</p> <p>Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Etablering af fælles kontrolsekretariat (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Styrkelse af samarbejde mellem KK og SKAT</p> <p>Kompetenceudvikling af medarbejdere med borgervendte opgaver (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Vedtagelse af fælles</p>	<p>Anbefalinger i KK</p> <p>Gennemførelse af informationskampagner om snyd og kontrol (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Styrkelse af samarbejdet mellem KK og UDK</p> <p>Styrkelse af kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud og implementering af it-systemer på ydelses- og kontrolområdet</p> <p>Styrkelse af folkeregistreringen og indsatsen mod borgere med ukendt adresse (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Øget brug af digital kontroludsøgning på kontroltrin 3 (kræver øgede</p>

<sup>3</sup> Hvis ikke andet er anvist ved den konkrete anbefaling, kan den implementeres inden for eksisterende budgetramme.

<sup>4</sup> "Nudging" går ud på med simple virkemidler at påvirke ansøgerne til den rette adfærd/beslutning. Et eksempel på dette er små pop-ups i selvbetjeningsløsninger, der ved hjælp af simple spørgsmål til borgeren hjælper borgeren til at forstå, om han/hun vurderes som enlig i forhold til den pågældende ydelse, der søges.



		<p>rapporteringspraksis og øget måling af kontrolkvaliteten (kræver øgede ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p>Styrkelse af anmeldelsesfunktion for borgere og visitering af anmeldelser</p> <p>Nedsættelse af national taskforce med UDK, SKAT, KL, KK mv. (skal undersøges nærmere)</p> <p>Samarbejde med øvrige kommuner om best practice (skal undersøges nærmere)</p> <p>Følge ESK-projektet tæt (skal undersøges nærmere)</p> <p><u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u> Plan for mere effektiv håndtering af løbende ændringer i borgerens forhold</p> <p>Analyser af og fokus på måling af opgaveløsningen og forbedring af processer</p>	<p>ressourcer eller politisk beslutning)</p> <p><u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u></p> <p>Plan for realisering af mere effektiv anvendelse af eIndkomst direkte i sagsbehandlingen</p>
<p><b>Mellem-lang sigt (2-3 år)</b></p>	<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Undersøge mulighederne for en bedre organisering af kontrolområdet (skal undersøges nærmere)</p>		<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Styrkelse af kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud og implementering af it-systemer på ydelses- og kontrolområdet</p> <p><u>KOMBIT/Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi</u></p> <p>Forbedring af systemer og teknisk mulighed for dataudveksling gennem KOMBIT's konkurrenceudsættelse af kommunale fag- og støttesystemer (fx kontanthjælp, sygedagpenge, SAPA mv.)</p> <p><u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u></p> <p>Plan for bedre adgang til aktuelle formueoplysninger i forbindelse med ansøgning, løbende sagsbehandling og kontrol</p> <p>Plan for mere effektiv opdatering og kontrol af ægteskabs- og bopælsdata</p>

<p><b>Lang sigt (over 3 år)</b></p>		<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Overfladesystemet "Min kontrolside" (skal undersøges nærmere)</p> <p><u>KL/SKAT-partnerskabet</u> (uvis tidshorison)</p> <p>Etablering af samarbejde med henholdsvis svenske og engelske myndigheder</p> <p>Indhentning af oplysninger om pengestrømme</p> <p>Kommunerne bør have samme rettigheder som Udbetaling Danmark (oplysninger/bevisbyrde og registersamkøring)</p> <p>Udvidet mulighed for, at kommunerne kan foretage observationer</p> <p>Ændring af CPR-loven</p> <p>Forslag om kommunal adgang til lufthavnes indrejse- og udrejseoplysninger.</p>	<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Styrkelse af kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud og implementering af it-systemer på ydelses- og kontrolområdet</p> <p>Arbejde for ændringer i lovgivning</p> <p>Mulighederne i struktureret arbejde med data, herunder datamining, dataanalyse og risikoscoreing (skal undersøges nærmere)</p> <p>Undersøge nye it-værktøjer, herunder intelligente alarmklokker (skal undersøges nærmere)</p> <p>Opdyrke nye dataområder (skal undersøges nærmere)</p> <p><u>KOMBIT/Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi</u> Forbedring af systemer og teknisk mulighed for dataudveksling gennem KOMBIT's konkurrenceudsættelse af kommunale fag- og støttesystemer (fx kontanthjælp, sygedagpenge, SAPA mv.)</p> <p><u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u></p> <p>Plan for etablering af mere effektiv udsøgning af kontrolsager</p>
---	--	---	--

### Potentialer ved en styrket kontrolindsats i KK

På baggrund af Deloitte-rapportens estimerede potentialer samt indeværende rapportens redegørelse for kommunens eksisterende kontrolindsats og udfordringer er det oplagt at søge et bud på, hvad en styrkelse af kontrolindsatsen kunne betyde økonomisk for kommunens ydelsesbudget. Omvendt er der en række forhold, der gør, at dette er vanskeligt.

Det er KK's vurdering, at Deloitte's estimater overordnet set er behæftet med stor usikkerhed, da de er baseret på en generalisering af kommunernes indsats ud fra en dybdekortlægning af blot ti udvalgte kommuner. Deloitte påpeger selv tallenes usikkerhed i sin rapport. Samtidig må KK's eventuelle andel vurderes lavt, da en stor del af ydelserne i deres undersøgelse er flyttet til UDK, og da Deloitte selv vurderer KK til at være en af de bedste kommuner i deres benchmarkundersøgelse.

Det er altid muligt at gøre det bedre, hvilket rapportens udfordringer og anbefalinger også lægger op til, men det vurderes, at det helt grundlæggende er svært at estimere præcist, hvor stor effekt anbefalingerne – enkeltvis og samlet – vil have i forhold til stoppede ydelser og øgede tilbagebetalingskrav. Særligt effekten af den forebyggende indsats og ansøgningskontrollen (K1) er svært målbar i forhold til den opfølgende (K2) og den yderligere (K3) kontrol. Samtidig vil en styrket forebyggende indsats og indsats på kontroltrin 1 generere færre sager, hvor ydelser udbetales på uberettiget grundlag og derfor afføde et mindre beløb i stoppede ydelser og tilbagebetalingskrav gennem den efterfølgende kontrol (K2 og K3).

Rapporten giver derfor ikke konkrete bud på effekten af anbefalinger, men forholder sig i stedet overordnet til, hvorvidt anbefalingerne vurderes som havende lav, mellem eller høj effekt.

### **Næste skridt**

På baggrund af indeværende rapport anbefales det, at næste skridt er at nedsætte et tværgående ledelsesforum med deltagelse af de involverede forvaltninger samt et tilhørende sekretariat i to år.

Ledelsesforummet skal sammen med sekretariatet følge op på resultaterne af indeværende rapport, sikre udførelse af og fremdrift i de opgaver og anbefalinger, som rapporten lægger op til, samt analysere yderligere, hvordan kontrolområdet kan effektiviseres og styrkes på tværs af kommunen. I den forbindelse skal Intern Revision involveres, og der skal i tråd med tillidsdagsordenen sikres plads til styrket faglighed og afskaffelse af uhensigtsmæssige arbejdsgange.

Ovenstående foreslås finansieret gennem et effektiviseringsforslag, der lægges op som en del af Citizen 2016-pakken til budgetforhandlingerne for 2014.

## 1. Indledning

Overførsler til borgere i form af sociale ydelser, økonomiske tilskud og rabatter udgør en stor del af den offentlige økonomi. For Københavns Kommune (herefter benævnt KK) alene udgør overførselsområdet ca. 8,4 mia. årligt, heraf udgør de udvalgte ydelser i denne analyse ca. 6,3 mia., og dermed lidt over en femtedel af det samlede regnskab på 37,7 mia. kr. i 2012. Hertil kommer udgifterne til administration i forbindelse med tildelingen og kontrollen af ydelserne samt it.

Områdets størrelse gør, at det er essentielt med et skarpt fokus på kontrolindsatsen for at sikre korrekt tildeling og udbetaling og dermed mindske mængden af fejludbetalinger og socialt snyd.

Dels fordi det er centralt for finansieringen af fremtidens velfærdssamfund, at ressourcerne bruges bedst muligt – hver gang der udbetales en forkert krone, uanset om det er en fejl fra kommunens side, forkerte oplysninger fra en borger i god tro eller direkte bevidst snyd/socialt bedrageri, er der principielt en krone mindre til bl.a. folkeskoler, hjemmehjælp og velfærdsydelser til borgere, der mest har brug for det.

Dels fordi det er vigtigt for tilliden til velfærdssamfundet, at borgerne har sikkerhed for, at sociale ydelser kun tildeles de borgere, der er berettigede til at modtage dem, og at der sker en ensartet sagsbehandling i høj kvalitet. En stærk kontrolindsats er derfor samtidig et værn imod offentlighedens mistænkeliggørelse af modtagere af sociale ydelser som eventuelle snydere, som det ofte fremstilles i medierne.

Diverse rapporter har givet deres bud på, hvor stort omfanget af fejludbetalinger og socialt snyd er, og hvad der skal til for at styrke indsatsen. Senest er der nationalt fokus på kontrolområdet gennem det nationale projekt Effektiv Sagsbehandling og Kontrol (herefter benævnt ESK), som er et tværministerielt projekt under ledelse af Digitaliseringsstyrelsen, der har til hensigt at analysere og styrke det offentliges indsats mod fejludbetalinger og socialt snyd.

Her har Deloitte gennemført en analyse af kommunernes indsats mod fejludbetalinger og socialt snyd. Analysen konkluderer, at kommunernes arbejde generelt set er præget af manuelle arbejdsgange, manglende it-understøttelse og utilstrækkelig kommunikation internt i kommunerne og mellem myndighederne. Der estimeres et potentiale, som dog behæftes med stor usikkerhed, på ca. 2,5 mia. kr. i stoppede ydelser og tilbagebetalingskrav, hvis alle kommuner ville gøre som de bedste på området.

KK har blot deltaget i analysen gennem en spørgeskemaundersøgelse og ikke de dybere undersøgelser i analysen. Men KK har fået udarbejdet en benchmarkanalyse af Deloitte i forhold til den overordnede rapport. Det er uvist, hvad potentialet er i Københavns Kommune ved en styrket indsats i forhold til at sikre korrekt tildeling og udbetaling, og det vurderes, at potentialerne i Deloitte's analyser både er behæftet med stor usikkerhed og ikke direkte kan overføres til KK. Men ovenstående har alligevel givet anledning til at undersøge kontrolområdet nærmere.

Denne rapport samler op på eksterne rapporter og initiativer på området og giver gennem en supplerende intern analyse et billede af, hvordan KK i øjeblikket håndterer kontrolområdet. På den baggrund anbefales en række tiltag for at styrke området yderligere.

### 1.1. Rapportens baggrund, udarbejdelse og datagrundlag

Rapporten er bestilt af en tværgående styregruppe bestående af ØKF/KBS, SOF, BIF, BUF og Intern Revision.

Rapporten er udarbejdet af Københavns Borgerservice i samarbejde med en tværgående projektgruppe bestående af repræsentanter fra ydelsesområderne i BUF, SOF og BIF samt Opkrævning og Kontrol i Københavns Borgerservice.

Projektgruppen har afholdt ni tværgående projektgruppeworkshops i foråret 2013, hvor styrker, svagheder og forbedringsforslag er blevet løbende diskuteret og kvalificeret ud fra oplæg fra UDK og SKAT samt de erfaringer og den viden om området, som deltagerne har fra deres daglige arbejde med kontrol, samt opsamling af de initiativer på kontrolområdet, der blev igangsat i forbindelse med budget 2012.

Rapportens datagrundlag består derudover af følgende:

- Intern Revisions analyse og vurdering i foråret 2013 af, hvorvidt de etablerede processer og kontroller er hensigtsmæssige og tilstrækkelige til at undgå fejludbetalinger og socialt snyd, herunder analyse og vurdering af snitflader mellem ansvarlige forvaltninger. Analysen har haft fokus på ti større udvalgte ydelser på tværs af forvaltningerne og er gennemført i foråret 2013 gennem indhentelse af dokumentation fra de involverede forvaltninger samt opfølgende interviews.
- Deloitte's rapport "*Analyse af socialt snyd og fejludbetalinger – Afrapportering – Opgørelse af kommunernes nuværende indsats, potentiale ved en forbedret indsats samt fremadrettede løsninger*" fra september 2012
- Deloitte's rapport "*Benchmark af Københavns Kommunes kontrolindsats*" fra februar 2013
- Deltagelse i Deloitte's og Digitaliseringsstyrelsens kommunepaneller, hvor kommuner, herunder KK, har leveret input til en styrkelse af området
- *Effektiv Sagsbehandling og Kontrol (ESK) – Initiativkatalog for en mere effektiv indsats*, Deloitte, 2013
- *Strategi for helhedsorienteret kontrol i Udbetaling Danmark*, UDK, 2011
- Deltagelse i KL/SKAT-partnerskabet om styrkelse af adgang til data på tværs af myndigheder og bedre it-understøttelse af opkrævning

## 1.2. Definitioner og afgrænsning

Denne rapport beskæftiger sig med **sociale ydelser** forstået som økonomiske udbetalinger eller tilskud/rabatter, der ydes til borgere i kommunen.

Rapportens fokus er derfor afgrænset til økonomisk friplads, søskenderabat og diverse tilskud på børne- og ungeområdet, kontanthjælp og sygedagpenge på beskæftigelsesområdet og diverse tilskud og ydelser på socialområdet og ældreområdet. Derudover er der fokus på Udbetaling Danmark (UDK), som i løbet af 2012 og 2013 har overtaget en række af de kommunale ydelser til borgere såsom boligstøtte, barseldagpenge, familiedydelser, førtidspension mv.

Definitionen af **kontrol** vil blive beskrevet særskilt i det følgende afsnit.

**Fejludbetalinger** forstås i denne rapport som uberettigede udbetalinger, der ikke kan klassificeres som socialt snyd. Fx udbetalinger der skyldes manglende data eller uhensigtsmæssig opsætning/ anvendelse af it-systemer samt udbetalinger, der skyldes manglende viden hos borgere med hensyn til pligter og rettigheder.

**Socialt snyd** forstås i denne rapport som, når en borger, der søger om og/eller modtager sociale ydelser, *bevidst udelader eller aktivt giver kommunen urigtige oplysninger vedr. sin livssituation*, der har betydning for tildelingen/udbetalingen af den eller de sociale ydelser. At der er tale om en bevidst handling betyder, at personen med urette og mod bedre vidende tildeles og/eller modtager sociale ydelser, uden at vedkommende opfylder de lovgivningsmæssige kriterier for at modtage ydelserne. Eksempler på socialt snyd kan være sort arbejde, skjult formue, urigtige oplysninger om bopæl mv.

Socialt snyd bliver ofte omtalt som **socialt bedrageri**. Socialt bedrageri (eller bare bedrageri) er en forbrydelse, der kan straffes efter straffeloven. Det er derfor muligt at politianmelde forhold om socialt snyd under visse betingelser.

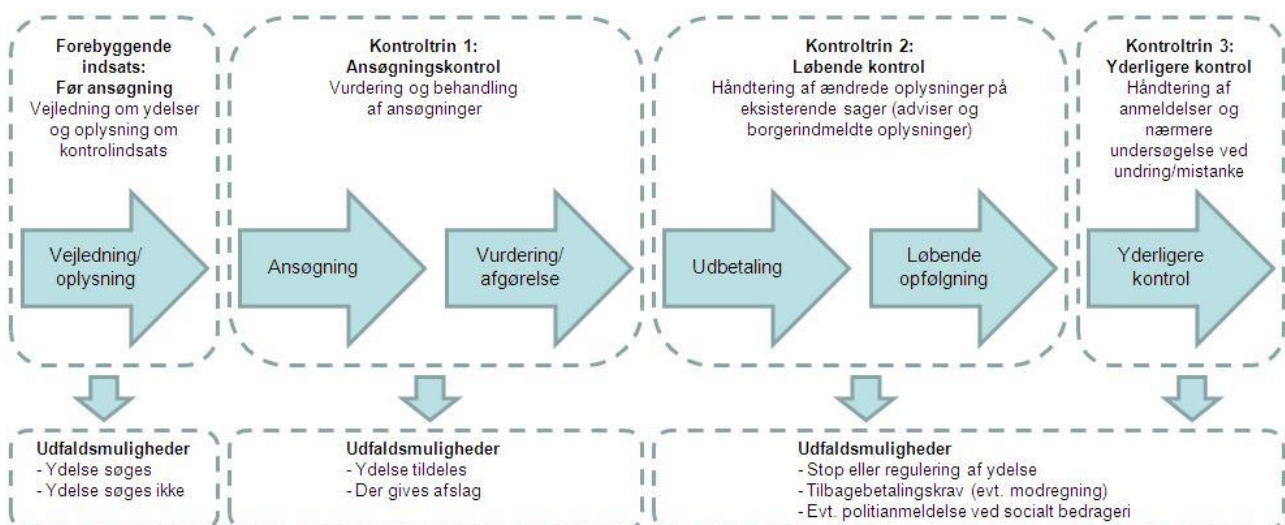
Rapportens anbefalinger skelner ikke mellem, hvad der er socialt bedrageri, snyd, borgere i god tro og interne fejl, men forholder sig til en helhedsorienteret tilgang, hvor målet er at sikre korrekt og rettidig udbetaling af sociale ydelser uanset årsag til forkert tildeling/udbetaling.

Rapporten afdækker ikke kvantitativt det konkrete potentiale for overførselsbudgettet ved en styrkelse af kontrolområdet, men forudsætter ud fra det stærke datagrundlag, at rapportens anbefalinger til et kvalitativt løft af området har et vist afledt potentiale.

### 1.3. Rammemodell for kontrol af korrekt tildeling/udbetaling

**Kontrol** forstås i denne rapport som den handling, som kommunen udfører for at sikre, at der hhv. søges om ydelser på baggrund af rigtige oplysninger, og at der bevilges og udbetales ydelser på korrekt grundlag. Kontrol indgår derfor i den administrative sagsbehandling af ansøgninger om – samt bevillinger og udbetalinger af – sociale ydelser til borgerne.

For at skabe en fælles forståelse for kontrol af korrekt tildeling/udbetaling af sociale ydelser beskrives følgende processuelle model, der rammesætter, hvilke kontrolpunkter kontrolindsatsen overordnet består af – uden at forholde sig til, hvordan kontrollen i øvrigt er organiseret.



**Den forebyggende indsats** er i sig selv ikke en reel kontrol, da der ikke er sendt en konkret ansøgning fra borgeren. Den forebyggende indsats er dog stadig væsentlig, da god vejledning om sociale ydelser kan

sikre, at kun de, der er berettigede, vælger at søge en ydelse. Derudover kan information om fx kommunens kontrolpraksis og konsekvenser ved socialt snyd afskrække potentielle snydere i at forsøge at søge om ydelser på falske forudsætninger.

**Kontroltrin 1** består af vurdering og behandling af konkrete ansøgninger fra borgere. Her består kontrollen i at tjekke rigtigheden af de oplysninger, borgeren har givet, og vurdere disse med henblik på at afgøre, hvorvidt borgeren er berettiget til den pågældende ydelse. Dette sker ud fra ydelsens tildelingskriterier, som kan være både skønsmæssige og objektive. Eksempler på disse er indkomst/formue, civilstand og arbejdsevne. Kontrollen munder enten ud i, at ydelsen tildeles, eller at der gives afslag.

**Kontroltrin 2** består i løbende at følge op på, i hvilket omfang ændringer i borgerens forhold, fx ændringer i bopæl, indkomst mv., har betydning for borgerens berettigelse til ydelsen i eksisterende sager. Som supplement til borgerens egen angivelse af ændringer baseres kontrollen på behandling af såkaldte adviser. Sidstnævnte er en elektronisk meddelelse med oplysninger om ændringer i borgerens forhold, som genereres fra et offentligt system eller register. Derudover foretages der en årlig efterregulering og omregning på enkelte ydelser.

Resultatet af kontrollen er enten at konstatere, at ydelsen stadig er berettiget, eller at ydelsen reguleres eller stoppes helt. I sidstnævnte tilfælde kan det betyde, at der initieres en tilbagebetalings sag (evt. gennem modregning), og ved større sager kan der ske en politianmeldelse om socialt bedrageri.

**Kontroltrin 3** består i nærmere undersøgelser af sager, hvor der er begrundet mistanke eller formodning om, at borgeren med urette modtager én eller flere ydelser. Denne kontrol kan være foranlediget af anmeldelser/undringer fra borgere, forvaltninger og eksterne myndigheder (fx politi eller SKAT) eller gennem mere eller mindre systematisk kontroludsøgning.

## 1.4. Rapportens opbygning

Rapporten er bygget op af fire kapitler.

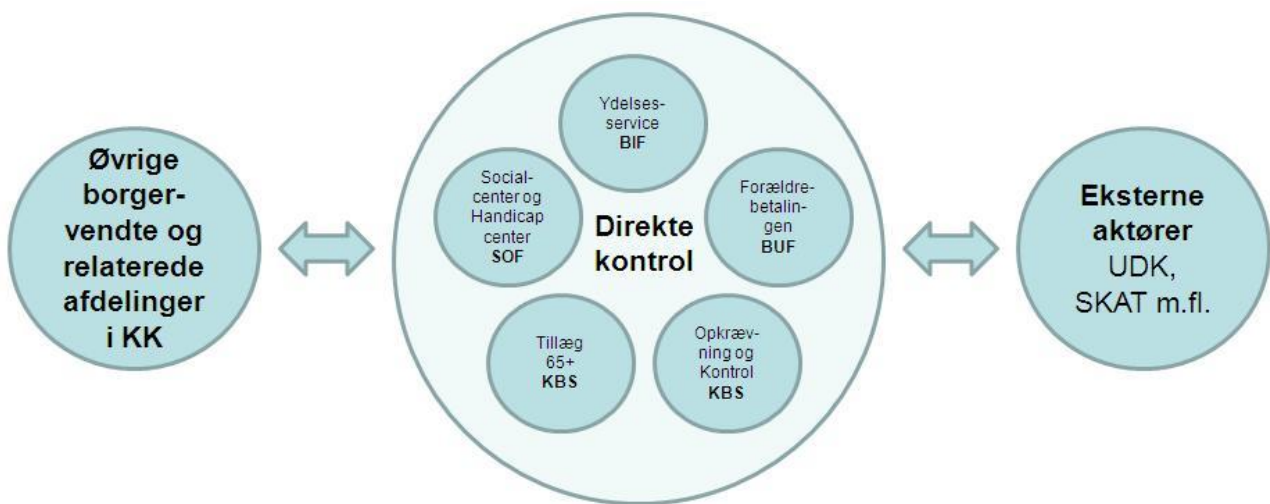
- Første kapitel er indeværende indledning.
- Andet kapitel beskriver kontrolindsatsen i KK i dag, dels hvordan området er organiseret, og dels hvilke snitflader der er mellem de forskellige aktører.
- Tredje kapitel beskriver udfordringer i kontrolindsatsen i KK i dag, herunder også de nationale udfordringer, som er blevet afdækket i Deloitte's nationale analyse.
- Fjerde kapitel består af et katalog med de anbefalinger, som projektet foreslår igangsat for at styrke kontrolområdet for i højere grad end i dag at sikre korrekt tildeling/udbetaling af sociale ydelser. I den forbindelse vil anbefalinger og afledte initiativer i Deloitte-rapporten, ESK-projektet og KL/SKAT-partnerskabet blive gennemgået.

## 2. Den nuværende kontrolindsats i Københavns Kommune

Dette kapitel beskriver, hvilke aktører der er relevante for den nuværende kontrolindsats i KK både internt og eksternt, samt hvordan kontrolindsatsen i KK er organiseret, herunder indbyrdes snitflader.

### 2.1. Aktører på kontrolområdet

Som vist på nedenstående figur, består kontrolområdet af fem primære aktører, der alle har som primær opgave at udøve direkte kontrol og sikre korrekt udbetaling/tildeling af sociale ydelser. Derudover spiller øvrige borgervendte og relaterede afdelinger i KK også en rolle – primært gennem vejledning og deres direkte kontakt med borgere, hvor der kan erhverves oplysninger borgerne, der kan antyde socialt snyd. Endelig er der en lang række eksterne aktører, som KK i større eller mindre grad samarbejder med, eller som influerer på kommunens kontrol. I de følgende afsnit vil disse aktører blive beskrevet.



#### 2.1.1. Primære aktører

De fem primære aktører er beskrevet i det følgende med fokus på deres opgaver/ydelser, ydelsernes primære tildelingskriterier, totalen for udbetalinger af ydelserne i 2012, antal medarbejdere, kontrolmetoder samt kvalitetsindikatorer for kontrolindsatsen, dvs. fx indhentede beløb gennem kontrol.

##### Beskæftigelsesområdet – Ydelsesservice, BIF (YDS)

Opgaver/ydelser	Ydelsesservice i BIF håndterer al administration og kontrol på ydelserne kontanthjælp, revalideringsydelse, ledighedsydelse, fleksydelse, særlig uddannelsesydelse, løntilskud, ressourceforløbsydelse, sygedagpenge og refusion til arbejdsgivere.
Primære tildelingskriterier	Overordnet lovgivning er Lov om Aktiv socialpolitik og Sygedagpengelovningen.
Udbetalte ydelser i 2012	Ca. 3,4 mia. kr.
Antal årsværk	136, heraf ca. 100 på kontanthjælpsområdet og 36 på sygedagpengeområdet. For begge områder er kontrolarbejdet på kontroltrin 1 og 2 en delmængde af arbejdet svarende til ca. 50 %, dvs. henholdsvis 50 og 18 årsværk. På kontroltrin 3 bruges der på kontanthjælpsområdet ca. ¼ årsværk og på sygedagpengeområdet ca. 1/20



	årsværk.																														
Kontrolmetoder (K1, K2, K3)	<p>YDS beskæftiger sig fortrinsvis med kontroltrin 1+2, men også kontroltrin 3.</p> <p>På kontroltrin 1 foretages der ved alle nyansøgninger om kontanthjælp opslag i elndkomst, R 75 (skatteopgørelsen), KMD Sag, og når der er tvivl om opholdsgrundlaget kontakt til Udlændingestyrelsen/Statsforvaltningen. Ved alle nyansøgninger om sygedagpenge foretages opslag i elndkomst mhp. tjek af, om beskæftigelseskravet er opfyldt og kontrol af sideløbende indtægter og tjek af andre offentlige ydelser.</p> <p>På kontroltrin 2 foretages kontrollen på begge områder på baggrund af borgerens egen angivelse af ændringer og på behandling af adviser i KMD Sag og KMD Aktiv.</p> <p>På alle områder er medarbejdernes advisopsætning nøje afstemt med de opgaver, de har. It-fagsupport og den systemansvarlige benyttes, når der er tvivl omkring opsætninger, nye sagstyper mv. Når der er behov for det, afholdes workshops i forhold til opsætningerne.</p> <p>Behandling af advis er med i YDS's resultatkontrakt, og der er stor ledelsesmæssig bevågenhed på disse. Ledelsen følger jævnlige udviklingen, idet alle advis, som er modtaget i én måned, skal være behandlet senest ved udgangen af næste måned.</p> <p>YDS arbejder endvidere med udvikling af hot-keys. Aktuelt er dette udviklet i forhold til det årlige opslag i SKAT i alle kontanthjælpssager. Der skal således nu kun behandles sager, hvor der er ændringer.</p> <p>På kontroltrin 3 foretages der ved mistanke/eller anonyme henvendelser uanmeldte besøg i virksomheder i forhold til sort arbejde eller ved sygemeldte selvstændige. Derudover deltager YDS endvidere i Fair Play-aktioner med SKAT, hvor virksomheder besøges uanmeldt med henblik på at afdække sort arbejde mv.</p> <p>På kontanthjælpsområdet er der høje lovkrav til kontrollen. Således er der krav om at gennemgå alle sager hver 3. måned. Derudover gennemgås alle advis, og der laves et skatteopslag om året, og alle nye sager gennemgås efter to måneder.</p>																														
Kvalitetsindikatorer for kontrolindsatsen	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Kontanthjælp</th> <th>Sygedagpenge</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Antal kontrolsager ekspederet i alt:</td> <td>4.853</td> <td>211</td> </tr> <tr> <td>Oversendt krav gennem kontrol i 2012 i alt:</td> <td>53,9 mio.</td> <td>1,9 mio.</td> </tr> <tr> <td>Antal advis behandlet i alt i 2012:</td> <td>122.777</td> <td>18.478</td> </tr> <tr> <td>Antal tabte sager i ankesystemet i 2012:</td> <td>134/960 (14 %)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Andelen af digitale ansøgninger:</td> <td>69 %</td> <td>99 %</td> </tr> <tr> <td>Antal gennemførte ledelsestilsyn/antal fejl i 2012: (dog kan en fejl være lige fra et lidt mangelfuldt journalnotat eller en fejl i en overskrift i KMD aktiv - til en fejl i en beregning)</td> <td>66 tilsyn/1224 sager/82 fejl</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Antal revisionsbemærkninger i 2012:</td> <td>2012 endnu ikke offentliggjort</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rettidighed i behandling af advis ift. fastsatte mål:</td> <td>97 %</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Antal udgående aktioner/virksomhedsbesøg i 2012:</td> <td>Én aktion hver 3. måned med 3-6 besøg hver gang</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Kontanthjælp	Sygedagpenge	Antal kontrolsager ekspederet i alt:	4.853	211	Oversendt krav gennem kontrol i 2012 i alt:	53,9 mio.	1,9 mio.	Antal advis behandlet i alt i 2012:	122.777	18.478	Antal tabte sager i ankesystemet i 2012:	134/960 (14 %)		Andelen af digitale ansøgninger:	69 %	99 %	Antal gennemførte ledelsestilsyn/antal fejl i 2012: (dog kan en fejl være lige fra et lidt mangelfuldt journalnotat eller en fejl i en overskrift i KMD aktiv - til en fejl i en beregning)	66 tilsyn/1224 sager/82 fejl		Antal revisionsbemærkninger i 2012:	2012 endnu ikke offentliggjort		Rettidighed i behandling af advis ift. fastsatte mål:	97 %		Antal udgående aktioner/virksomhedsbesøg i 2012:	Én aktion hver 3. måned med 3-6 besøg hver gang	
	Kontanthjælp	Sygedagpenge																													
Antal kontrolsager ekspederet i alt:	4.853	211																													
Oversendt krav gennem kontrol i 2012 i alt:	53,9 mio.	1,9 mio.																													
Antal advis behandlet i alt i 2012:	122.777	18.478																													
Antal tabte sager i ankesystemet i 2012:	134/960 (14 %)																														
Andelen af digitale ansøgninger:	69 %	99 %																													
Antal gennemførte ledelsestilsyn/antal fejl i 2012: (dog kan en fejl være lige fra et lidt mangelfuldt journalnotat eller en fejl i en overskrift i KMD aktiv - til en fejl i en beregning)	66 tilsyn/1224 sager/82 fejl																														
Antal revisionsbemærkninger i 2012:	2012 endnu ikke offentliggjort																														
Rettidighed i behandling af advis ift. fastsatte mål:	97 %																														
Antal udgående aktioner/virksomhedsbesøg i 2012:	Én aktion hver 3. måned med 3-6 besøg hver gang																														

### Børne- og ungeområdet – Forældrebetalingen, BUF

Opgaver/ydelser	Forældrebetalingen i BUF administrerer tildeling og kontrol af en række ydelser på børne- og ungeområdet, hvoraf de største er økonomisk fripladstilskud,
-----------------	---

	søskendetilskud, privat børnepasningstilskud og tilskud til pasning af eget barn.
Primære tildelingskriterier	Økonomisk friplads: Aktuel husstandsindtægt, Enlig forsørger, Antal børn. Søskendetilskud: Flere børn i institution/dagtilbud Privat børnepasning: Godkendt børnepasser Tilskud til pasning af Eget barn: Ingen anden indtægt
Udbetalte ydelser i 2012	I alt ca. 487 mio. kr. fordelt på følgende ydelser: Økonomisk friplads: 285 mio. kr. Søskendetilskud: 100 mio. kr. Privat børnepasning: 65 mio. kr. Tilskud til pasning af eget barn: 37 mio. kr.
Antal årsværk	24, hvoraf kontrolarbejdet indgår som en delmængde hos de fleste svarende til ca. 50 %.
Kontrolmetoder (K1, K2, K3)	Økonomisk friplads: Der gennemføres kontrol på kontroltrin 1 og kontroltrin 2 (advis og henvendelser fra borgeren selv) samt en årlig slutkontrol op mod SKAT's årsopgørelse.  Søskendetilskud: Søskendetilskud tildeles fuldautomatisk, hvorfor kun en generel systemkontrol er nødvendig.  Privat børnepasning og tilskud til pasning af eget barn: Der gennemføres kontrol på kontroltrin 1 samt ved ophør af ordningen. Derudover gennemføres der pædagogiske tilsyn.
Kvalitetsindikatorer for kontrolindsatsen	Økonomisk friplads: Antal K1 + K2 med en afgørelse: 12.275 Indhentet beløb gennem kontrol i 2012: 9,7 mio. kr. Antal adviser behandlet: 29.000 Antal tabte sager hos Det Sociale nævn i 2012: 0 ud af 10  Privat børnepasning: Antal K1: 1809 Indhentet beløb gennem kontrol i 2012: 829.000 kr. Antal tabte sager hos Det Sociale nævn i 2012: 0  Pasning af eget barn: Antal K1: 796 Indhentet beløb gennem kontrol i 2012: 393.000 Antal tabte sager hos Det Sociale nævn i 2012: 1 ud af 10  Andel af digitale ansøgninger (på alle ydelser): 75 %

#### Socialområdet – SOF (Socialcenter, Handicapcenter, Rådgivningscenter)

Opgaver/ydelser	Socialforvaltningen administrerer en lang række ydelser på socialområdet i henhold til serviceloven, aktivloven og pensionslovene, hvilket omfatter diverse tilskud til socialt udsatte og handicappede, samt ophold på sociale institutioner og pædagogisk personale for borgere i egen bolig.
Primære tildelingskriterier	Ydelserne er hovedsageligt baserede på lægelige oplysninger og/eller borgerens økonomiske situation. <b>Enkeltydelser:</b> Tilskud til sygebehandling, samvær, indskud mv. efter aktivloven og pensionslovene.

	<p><b>Løbende ydelser:</b> Supplement til brøkpension, tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter til voksne og børn med funktionsnedsættelse, billån, betaling og udlån af hjælpemidler, BPA (tilskud til ansættelse af hjælpere).</p> <p><b>Tilkendelse af førtidspension:</b> Der laves en vurdering af borgerens arbejdsevne ud fra lægelige oplysninger, arbejdsprøvning mv. Selve udbetalingen sker fra UDK.</p>
Udbetalte ydelser i 2012	Ca. 2,3 mia. kr.
Antal årsværk	<p>Årsværk til behandling af enkeltydelser er ikke estimeret, da man i sagsbehandlingen af enkeltydelser kun ved afgørelsen vurderer berettigelsen ved indhentelse af nødvendig dokumentation. Der sker ikke en løbende udbetaling og derfor ikke opfølgende kontrol. Sagsbehandlingen af enkeltydelser er visse steder i Socialforvaltningen specialiseret, men den andre steder varetages som en mindre opgave blandt øvrige opgaver</p> <p>Til løbende ydelser og førtidspension er der i alt ca. 51,75 årsværk, der beskæftiger sig med sagsbehandling generelt, herunder advisbehandling, kontrol, tilbagebetalingskrav mv.</p> <p><b>Løbende ydelser:</b>                  Supplement til brøkpension: ¼ årsværk                  Merudgifter til voksne: 4 årsværk i SCK, 3,5 årsværk i HCK                  Merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til børn: 35 årsværk                  BPA (tilskud til ansættelse af egne hjælpere): 1,5 årsværk                  Billån: 2 årsværk</p> <p>Det estimeres, at 1/3 af tiden bruges ved igangsættelse, dvs. kontroltrin 1                  2/3 af tiden bruges til kontroltrin 2 (revurdering, løbende opfølgning, advisbehandling) og kontroltrin 3.</p> <p><b>Tilkendelse af førtidspension:</b> 5 årsværk plus rehabiliteringsteam</p>
Kontrolmetoder (K1, K2, K3)	<p><b>Enkeltydelser:</b> Det primære fokus er på kontroltrin 1 i forbindelse med afgørelsen. Der er ledelsestilsyn (stikprøve) på en række af afgørelserne.</p> <p><b>Løbende ydelser:</b> Både fokus på kontroltrin 1 og 2. Der er ledelsestilsyn (stikprøve på såvel første afgørelse samt opfølgning). Der er advisopsætning både i relation til genvurdering efter lovgivningens krav, samt ved ændringer i samliv, indtægtsforhold, flytning mv., hvor dette er relevant.</p> <p>Kontroltrin 3 og arbejdet med socialt bedrageri er relevant i relation til supplement til brøkpension og delvist i relation til BPA (tilskud til ansættelse af egne hjælpere). Advisopsætning, egen undring samt henvendelser fra andre kan initiere kontrol på dette trin.</p> <p><b>Tilkendelse af førtidspension:</b> Kontrollen på kontroltrin 1 er en vurdering i ressource-team, der består af fagpersoner fra SOF, BUF og BIF, der laver en fælles vurdering, hvorefter SOF træffer afgørelsen. Efter tildeling står UDK for selve udbetalingen og dermed den løbende kontrol på kontroltrin 2. SOF kan initiere en opfølgning, hvis kontakt med borger giver anledning hertil.</p>
Kvalitetsindikatorer for kontrolindsatsen	<p>Indhentet beløb gennem kontrol i 2012: SOF opgør ikke dette særskilt, men vil se på mulighederne herfor.</p> <p>Andel af digitale ansøgninger: 0 % (området er dog under udvikling)</p> <p>Ledelsestilsyn på personsagsområdet i 2012: 894, hvoraf der er sket berigtigelse i 23 af disse sager til et samlet beløb af kr. 97.643,63.</p> <p>Klagesager og tabte sager i Det Sociale Nævn (kun Socialcenter KBH) i 2012: Ud af</p>

	<p>cirka 18.500 afgørelser er der klaget i 1.000 afgørelser. Heraf er 600 oversendt til Det Sociale Nævn. Af disse er 5 ændret af Det Sociale Nævn, mens 38 er hjemvist.</p> <p>Revisionsbemærkninger i 2012: 5 (det blev konstateret, at der var gjort markante fremskrift på samtlige områder)</p> <p>Afslagsprocent (kun Socialcenter KBH) i 2012: 48 pct.</p>
--	---

### Ældreområdet – Tillæg 65+, KBS

Opgaver/ydelser	<p>Tillæg 65+ administrerer på baggrund af pensionsloven helbredstillæg og personligt tillæg til de mest ressourcetsvage af kommunens ca. 50.000 folkepensionister. Diverse helbredstillægsydelser dækker tilskud til fx fodbehandling, briller, medicin, tandbehandling m.v. Personligt tillæg er skønsmæssige ydelser til fx dobbelthusleje, flytninger, sociale rengøringer, rehabilitering mv. Derudover administrerer de den løbende ydelse supplement til brøkpensionister, som er pensionister, der har levet mindre end de 40 år i Danmark, som det kræves for at få fuld folkepension (deraf brøkpensionister, fordi de fx får 27/40 af fuld folkepension, hvis de kun har været i Danmark 27 år frem til folkepensionsalderen).</p> <p>Afdelingen er helt ny og startede op 1. marts 2013, efter at de øvrige ydelser på pensionsområdet blev flyttet til UDK.</p>
Primære tildelingskriterier	<p>Overordnet lovgivning er pensionsloven.</p> <p>Ydelserne er hovedsageligt baserede på lægelige oplysninger, udstedte helbredskort (dette står UDK for) og/eller borgerens økonomiske situation.</p>
Udbetalte ydelser i 2012	ca. 82 mio. kr
Antal årsværk	25
Kontrolmetoder (K1, K2, K3)	<p>Da størstedelen af ydelserne er enkeltydelser, er der primært fokus på kontroltrin 1.</p> <p>For den løbende ydelse brøkpension sker kontrollen gennem advisbehandling som supplement til henvendelser fra borgeren selv.</p>
Kvalitetsindikatorer for kontrolindsatsen	<p>Da Tillæg 65+ er en helt ny afdeling, som er opstartet 1. marts 2013 som en blanding af de forskellige pensionsydelser, der er blevet tilbage efter overflytningen af alle øvrige pensionsydelser til UDK, er der endnu ingen relevante målinger på kvaliteten af kontrolindsatsen.</p> <p>Det estimeres dog, at der gennem kontrolindsatsen indhentes et beløb på ca. 100.000 kr. årligt.</p>

### Opkrævning og kontrol, KBS

Opgaver/ydelser	<p>Opkrævning og Kontrol i KBS tager sig af dels opkrævningsopgaverne i kommunen, herunder kontakten til SKAT omkring inddrivelse, og dels den særlige kontrol på kontroltrin 3. De er derfor den eneste primære aktør, der ikke selv tildeler ydelser. De har følgende opgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitering af alle henvendelser/anmeldelser</li> <li>- Udredning af bopælsager, jfr. Lov om Det Centrale Personregister, hvoraf en afledt konsekvens vil være en nedsat/stoppet social ydelse.</li> </ul>
Primære	Enheden tildeler ingen ydelser.

tildelingskriterier	
Udbetalte ydelser i 2012	0
Antal årsværk	60 (heraf beskæftiger 8 sig med kontrol. Af disse 8 bortfalder de 4 årsværk med udgangen af 2013, da de kun er dækket af en midlertidig bevilling)
Kontrolmetoder (K1, K2, K3)	<p>Enheden udbetaler ingen ydelser og har derfor ingen kontroltrin 1 og 2, men beskæftiger sig udelukkende med kontroltrin 3 med hjemmel i Lov om Det Centrale Personregister.</p> <p>Fokus er derfor på bopælsager, hvor borgere undersøges for mistanke om forkert bopælsregistrering og deraf uretmæssigt modtager sociale ydelser.</p> <p>Kontrolsager initieres gennem flere kanaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Snydknappen</li> <li>- Mails/post</li> <li>- Telefon</li> </ul> <p>Anmeldelser/henvendelser kommer fra flere aktører:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borgere</li> <li>- Fagforvaltningerne</li> <li>- UDK</li> <li>- SKAT/Politi</li> <li>- Boligselskaber m.fl.</li> </ul> <p>Ved visitering af henvendelser/anmeldelser gennemgås alle oplysninger, der er fremkommet i henvendelsen/anmeldelsen. Dette sker ved, at der slås op i diverse systemer (fx KMD Sag, CPR og R75). Derudover undersøges der på nettet (Google, sociale medier mv.)</p> <p>Når sagen er oprettet, kan der indhentes oplysninger jfr. Lov om Det Centrale Personregister § 10. Dette kan være fra Post Danmark, forsyningselskaber mv.</p> <p>Er der efter endt sagsbehandling formodning om, at en borger er forkert bopælsregistreret, partshøres borgeren, hvorefter der træffes en afgørelse. Efter endt klagefrist adviseres relevante ydelsesområder.</p>
Kvalitetsindikatorer for kontrolindsatsen	<p>Antal kontrolsager oprettet i 2012: 415</p> <p>Indhentet beløb gennem kontrol i 2012: 18 mio. kr.</p> <p>Antal tabte sager hos Økonomi- og Indenrigsministeriet i 2012: 1 ud af 6 sager (16,7 %)</p> <p>Antal henvendelser via snydknappen i 2012: 704</p>

### Sammenfatning

For at skabe et overblik over, hvor mange ressourcer der overordnet set bruges på kontrol af sociale ydelser i KK, og hvad det økonomiske udbytte er, er dette ud fra de enkelte enhedsbeskrivelser forsøgt opgjort i nedenstående tabel.

#### Årsværk / økonomisk udbytte i 2012

Enhed	Kontroltrin 1	Kontroltrin 2	Kontroltrin 3	Årsværk i alt	Økonomisk udbytte
Ydelsesservice BIF – kontanthjælp	50		¼	50,25	53,9 mio. kr.
Ydelsesservice BIF – sygedagpenge	18		1/20	18,05	1,9 mio. kr.
Forældrebetalingen BUF	12		0	12	10,9 mio. kr.

<b>Socialområdet SOF<sup>5</sup></b>	17,25	34,5	51,75	Ikke opgjort <sup>6</sup>
<b>Tillæg 65+ KBS<sup>7</sup></b>	25	0	25	Ca. 100.000 kr.
<b>Opkrævning og kontrol</b>	0	0	8	18 mio. kr.
<b>I alt</b>			<b>165,05</b>	<b>84,8 mio. kr.</b>

Det skal pointeres, at forskellen i ydelser, herunder type, lovgivning, kompleksitet, kontrolkrav mv., gør, at områderne ikke kan sammenlignes direkte. Forudsætningerne for ydelserne og dermed kontrollen er således forskellig.

Der er desuden en række faktorer, der gør, at opgørelserne er behæftet med en vis usikkerhed.

I opgørelsen af ressourcer fordelt på de tre kontroltrin besværliggøres estimerne af, at medarbejderne i enkelte enheder også har andre opgaver end kontrol, og at mange medarbejdere beskæftiger sig med flere kontroltrin, hvorfor det er svært at estimere præcist, hvor mange ressourcer der bliver brugt på de enkelte trin. Således kan det samlede antal ressourcer for hvert kontroltrin ikke opgøres. Samtidig er det svært at vurdere præcist, hvornår der er tale om almindelig sagsbehandling, og hvornår der er tale om en specifik kontrolopgave – netop da kontrolelementet de fleste steder er indarbejdet som en del af sagsbehandlingen.

I opgørelsen af det økonomiske udbytte er udelukkende medtaget reguleringer og krav om tilbagebetaling/modregning i ydelser baseret på kontroltrin 2 og 3. Dette da kontroltrin 1 ikke umiddelbart kan opgøres økonomisk. For ét område er der i 2012 ikke foretaget registreringer af reguleringer/tilbagebetalingskrav/modregning, hvorfor det samlede økonomiske udbytte af kontrolindsatsen i KK sandsynligvis er højere, end det fremgår i tabellen.

Det er samtidig væsentligt at pointere, at det reelle økonomiske udbytte er mindre, da det ikke er alle krav, det lykkes at inddrive hos borgerne. For 2012 er den samlede inddrivelsesprocent på ydelsesområdet ca. 38 % svarende til ca. 32,2 mio. kr., mens de resterende 62 % er under fortsat opkrævning og inddrivelse. De 38 % er fordelt på 24 % gennem opkrævning hos først Opkrævning og Kontrol og 14 % gennem efterfølgende inddrivelse hos SKAT. Der er ikke opgørelser på ydelsesniveau af, hvor stor inddrivelsesprocenten er. Hertil skal lægges, hvad ydelsesområderne får ind gennem eventuel modregning i ydelsen, inden der sendes krav til Opkrævning og Kontrol. Således er det ikke muligt at give et 100 % klart og retvisende billede af ressourcer og udbytte.

Det skal ydermere pointeres, at tallene for 2012 ikke vil være direkte sammenlignelige for 2013, da flytningen af ydelser til UDK i løbet af 2012 og 2013 gør, at det samlede økonomiske udbytte fremadrettet vil være mindre.

### 2.1.2. Øvrige borgervendte og relaterede afdelinger i KK

Udover de fem aktører, der direkte arbejder med kontrol, har øvrige borgervendte og relaterede afdelinger relevans for kontrolindsatsen i KK. Disse afdelinger spiller således en rolle på primært to områder. Dels i

<sup>5</sup> Jf. beskrivelsen af området indgår årsværk til enkeltydelser ikke i opgørelsen.

<sup>6</sup> SOF opgør pt. ikke det økonomiske udbytte særskilt, men vil se på mulighederne herfor.

<sup>7</sup> Det økonomiske udbytte er baseret på et skøn.

forhold til vejledning om én eller flere typer sociale ydelser, hvilket gælder fx jobcentrene, borgerservicecentre og Kontaktcentret. Dels i forhold til at videregive oplysninger om borgerne til ydelses- og kontrolområderne, hvis de i deres kontakt med borgerne får oplysninger, der antyder socialt snyd. Dette gælder for størstedelen af afdelinger og medarbejdere i KK, der har kontakt til borgerne.

Eksempler på dette er oplysninger, der antyder, at en borger arbejder sort, ikke opholder sig på den registrerede adresse, ikke er til fuld rådighed for arbejdsmarkedet osv.

Det skal dog pointeres, at de øvrige borgervendte og relaterede afdelinger i KK ikke har kontrol som deres primære opgave. Således sker kontrolaspektet i respekt for den enkelte medarbejder og afdelings funktion, rolle og ansvar over for borgerne.

Idet bopæl- og samlivsoplysninger er væsentlige kriterier for tildeling af alle sociale ydelser, spiller folkeregistret derudover specifikt en særlig rolle, da de står for bopælsregistreringen af borgere i København og derfor har en særlig kontrol med, at borgerne er registreret korrekt.

### 2.1.3. Eksterne aktører

For størstedelen af de eksterne aktører har disse relevans for kontrolområdet, idet de har oplysninger, der er relevante for kommunen i forhold til at udøve kontrol. Af disse er de største og vigtigste aktører Udbetaling Danmark og SKAT, som beskrives særskilt, mens de øvrige beskrives samlet.

#### Udbetaling Danmark

Udbetaling Danmark administrerer en lang række ydelser, som de har overtaget fra kommunerne i løbet af 2012 og 2013. Dette omfatter folkepension, førtidspension (som dog tilkendes fra kommunal side), boligstøtte, barseldagpenge og familieydelse. I 2013 forventes de at udbetale ca. 175 mia. kroner for kommunerne til ca. 2 mio. borgere. De beskæftiger i alt ca. 1.500 medarbejdere på disse områder, hvoraf de 40 er placeret i enheden helhedsorienteret kontrol, der tager sig af den særlige kontrol på kontroltrin 3 samt er tovholder på deres strategi for helhedsorienteret kontrol.

Kontroltrin 1 og 2 er placeret i de enkelte ydelsesområder (kaldet fagcentre i UDK), mens kontroltrin 3 er placeret i enheden Helhedsorienteret Kontrol (HOK). Eneste undtagelse er på førtidspensionsområdet, hvor tildelingen og dermed kontroltrin 1 foregår i kommunerne.

UDK har en helhedsorienteret strategi for kontrol, der har som målsætning at have et større datagrundlag at arbejde ud fra, mulighed for at se på tværs af kommuner og en ensartet og fælles best practice kvalitetsstandard. Strategien består overordnet af følgende tiltag:

- Brugervenlige vejledninger
- Selvbetjeningsløsninger med indbygget validering
- Bedre kontroller i fagsystemer
- Løbende advishåndtering og regulering af ydelser
- Samarbejde med andre myndigheder, herunder især kommuner
- Håndtering af henvendelser og anmeldelser fra borgere mv.
- Kontroludsøgning gennem samkøring af registre (hvilket UDK har lovhjemmel til i modsætningen til kommunerne) (opstartet i foråret 2013 for familieydelse og udbredes til øvrige ydelser i løbet af 2013)

- Brug af dataanalyse og datamining, hvor relevante data analyseres med henblik på at se nye snydsammenhænge
- Informations- og oplysningskampagner (dette påbegyndes ultimo 2013/primo 2014)

Det er endnu uvist, hvor meget UDK henter ind via kontrol, da der endnu ikke er offentliggjort tal for dette, om end de måler på dette, da det er en del af deres strategi. Alle ovenstående initiativer er således heller ikke implementeret endnu.

## SKAT

SKAT står for skatteinddrivelse, bekæmpelse af sort arbejde og inddrivelse af gæld, som KK ikke har haft mulighed for at indhente gennem modregning i ydelser eller egen opkrævning.

SKAT er langt fremme i forhold til at anvende en struktureret datatilgang til kontrol med udgangspunkt i datamining, kontroludsøgning og risikoscoreing. Således anvender SKAT registersamkøring og har herigennem systemet Fælles Risiko og Udsøgningssystem (FRUS), hvor der er indsamlet data fra en lang række registre og herefter opsat i alt 270 udsøgningskriterier, som hver især repræsenterer mistænkelig adfærd/evt. snyd. Med udgangspunkt i FRUS kan SKAT således udsøge de sager, hvor der er størst sandsynlighed for snyd ud fra de 270 udsøgningskriterier og lave yderligere undersøgelser. Samtidig bruges systemet til at risiko- og kreditscore borgerne i forhold til deres evne til at betale krav.

Derudover gennemfører SKAT såkaldte Fair Play-aktioner, hvor de sammen med bl.a. politi og kommuner besøger virksomheder med henblik på at afdække sort arbejde og anden form for skattesnyd.

Endelig gennemfører SKAT en lang række informationskampagner som en del af deres kontrolindsats.

## Øvrige

De øvrige eksterne aktører har relevans for kontrolområdet i KK på forskellig vis, hvilket er beskrevet kort i nedenstående tabel. Listen nedenfor er ikke udtømmende, men er de væsentligste eksterne aktører.

Aktør	Relevans for kontrolområdet i KK
Post Danmark	Via Post Danmark er det muligt at få oplyst, hvilken adresse en borger har anmeldt som sin postadresse. Dette kan både være en officiel adresse, som er lig folkeregisteradressen, og en uofficiel adresse, der som regel er en adresse, de ikke er registreret på, men kun ønsker at få sin post tilsendt på.
Andre kommuner	Via andre kommuner er det muligt at få tilsendt R75 på en borger, der er registreret uden for KK. Derudover kan der anmodes om hjælp i bopælssager, hvor der er sået tvivl om, hvor en borger bor og opholder sig. Endelig bruges kontakten til andre kommuner til at sikre, at børn ikke har institutionspladser flere steder og dermed får dobbelt tilskud.
Udenlandske myndigheder	Via udenlandske myndigheder, fx England, er det muligt at få oplyst, om en borger har bosat sig i et andet land. Hvis man er en udbetalende myndighed, har man lovhjemmel (via retssikkerhedsloven) til at spørge ind til, om en borger ligeledes modtager ydelser i landet. Dette er dog ikke muligt for Opkrævning og Kontrol. Der er forskel på mulighederne for at udveksle oplysninger, fx er der et udvidet samarbejde de nordiske lande imellem på baggrund af den nordiske konvention.
Politi og	Via politi og lufthavns politi fås oplysninger om forhold, som kan undre politiet. Det



lufthavns politi	kan være i forbindelse med en politisag på en adresse, hvor man træffer personer i en bolig, som burde bo et helt andet sted, eller at man i lufthavnen stopper en borger, som er ved at indrejse efter et længere udenlandsophold. Dog er det efter de nye regler kun BIF, som har kontakten til lufthavns politiet.
Region Hovedstaden	Via Region Hovedstaden er der mulighed for at få oplyst, hvor og hvornår en borgers sundhedskort er brugt – dog kan det ikke ses, hvis en borger har været på hospitalet.
Udlændingestyrelsen	Via udlændingestyrelsen kan det tjekkes, om en borger har en gyldig opholdstilladelse, samt relaterede personer til en borgers sag, fx ved familiesammenføring og om en udenlandsk borger er gift (dette er dog ikke altid muligt).
Teleselskaber	Via teleselskaber er der mulighed for få oplysninger om, hvilken adresse et telefonnummer er tilknyttet, dvs. hvor betalingsadressen er.
Forsyningsselskaber	Via forsyningsselskaber er der mulighed for at spørge ind til forbrug af fx el og gas. Dette kan belyse, hvor stort et elforbrug der er i en bolig – et meget lille forbrug kan være med at vise, at en bolig reelt ikke er beboet.
Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte	Via Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte kan det oplyses, hvor en borger studerer, og om der evt. er søgt om transporttilskud, hvis bopælen ligger langt fra skolen.
Private udlejere og boligselskaber	Hos private udlejere kan det oplyses, hvem der har lejekontrakten til en bolig, og om der evt. foreligger en hel eller delvis fremlejeaftale. Varmeforbruget i boligen kan i nogle tilfælde også oplyses.
Banker	Via banker er det muligt at få oplyst, hvilken adresse en borger evt. har bedt om at få kontoudtog mm. tilsendt. Er man en udbetalende myndighed, har man mulighed for (via retssikkerhedsloven) at indhente kontoudtog til brug for at belyse, hvor en borger hæver penge/handler – dette kan være med til at vise om en borger reelt opholder sig i Danmark. Dette er dog ikke muligt for Opkrævning og Kontrol.
Taxanævnet	Via taxanævnet kan det oplyses, hvor en borger har bedt om at få sendt sit førerkort til. Der kan være divergens imellem folkeregisteradresse og den adresse, hvor en vognmand ønsker at få sit kort sendt til.
Statsforvaltningen	I Statsforvaltningen behandles sager om bidrag (hustru-, børne-, mv.), skilsmisse, faderskab, forældremyndighed, adoption, ophold for EU-borgere og nordiske borgere, værgemål mv. Statsforvaltningen bruges til at få relevante oplysninger om borgeres opholdsgrundlag og på børne- og ungeområdet til hjælp i forhold til fortolkning af lovteksten på kontroltrin 1.
A-kasser	A-kasser administrerer og udbetaler dagpenge til borgere. I deres kontrol med borgere på dagpenge kan de få oplysninger, der kan være relevante for den kommunale kontrol.

## 2.2. Væsentlige snitflader

I dette afsnit vil de væsentligste snitflader mellem de forskellige aktører blive beskrevet.

### Generelt mellem ydelsesområderne

Generelt mellem ydelsesområderne kan der være snitflader i forhold til udveksling af oplysninger, undringer og kontrolsager. Dette kan ske via adgang til hinandens systemer og gennem personlig kontakt. Således vil der være borgere, der i større eller mindre omfang får ydelser på alle områder. Idet alle

ydelsesområder sidder med samme type opgave – om end der er stor forskel på de enkelte ydelser – kan der desuden være snitflader i forhold til udveksling af erfaringer og best practice.

### **Ydelsesservice BIF – Socialforvaltningen**

På beskæftigelsesområdet og socialområdet er der mange fælles sager, da områderne har målgruppesammenfald og arbejder begge med samme lovgivning, Aktivloven.

På førtidspensionsområdet er der desuden snitflader, da der sker vejledning af borgere i BIF, da der sker en fælles vurdering af ansøgninger i det tværgående rehabiliteringsteam, hvor begge forvaltninger er repræsenteret, og da selve afgørelsesmyndigheden ligger i SOF.

### **Socialforvaltningen – Tillæg 65+**

På socialområdet og ældreområdet er der snitflader, da de administrerer samme type ydelser (brøkpension, personlige tillæg, administrerer borgeres økonomi mv.), men over for to forskellige målgrupper, henholdsvis borgere under og over 65 år. Endelig er der snitflader i forhold til borgeres overgang fra førtidspension til folkepension.

### **Ydelsesområderne – Opkrævning og kontrol**

Der er et gensidigt afhængighedsforhold mellem ydelsesområderne og Opkrævning og Kontrol. I det bopælskontrollen kan medføre controlsager og deraf afledte tilbagebetalingskrav/stoppede ydelser i ydelsesområderne. Samtidig har Opkrævning og Kontrol behov for adgang til systemer og oplysninger på ydelsesområderne for at udøve bopælskontrollen.

Derudover visiterer Opkrævning og Kontrol anonyme henvendelser fra snydknappen, hvorefter disse sendes til de relevante ydelsesområder.

Endelig varetager Opkrævning og Kontrol opkrævning af krav hos borgeren for ydelsesområderne, såfremt disse ikke kan modregne evt. krav direkte i ydelsen.

### **Opkrævning og kontrol – eksterne aktører**

Opkrævning og Kontrol har i deres bopælskontrol behov for oplysninger fra eksterne, som kan hjælpe til at afdække bopæls snyd, hvorfor der er en snitflade mellem disse.

### **KK – UDK**

På kontrolsiden er der et gensidigt afhængighedsforhold mellem kommunerne og UDK, hvorfor der er mange snitflader, som bl.a. er beskrevet i Lov om Udbetaling Danmark.

Først og fremmest er KK forpligtet til at vejlede borgerne om ydelser, der ligger i UDK, og hjælpe særligt svage borgere med at søge disse. Derudover er begge parter forpligtet til at videregive oplysninger til hinanden, der kan være relevante i forhold til at ændringer i ydelser til en specifik borger. Dette kan være alt fra konkrete sagsoplysninger til undringer om en borger og anonyme henvendelser.

Endelig er KK forpligtet til at forestå hele eller dele af sagsoplysningen på anmodning fra UDK, herunder indkalde borgere til samtale for at få flere oplysninger og partshøre borgeren.

Udover ovenstående er der arbejdsdeling på en række ydelser. Dette gælder for førtidspensionsområdet, hvor tildeling af førtidspension sker i Socialforvaltningen, mens den løbende udbetaling sker i UDK, samt helbredsytelser for ældre, hvor tildelingen af helbreds-kort sker i UDK, mens udbetalingen af konkrete helbredsstillæg sker i Tillæg 65+ i KBS.

## **KK – SKAT**

Som tidligere beskrevet har KK og SKAT snitflader i forhold til fælles opgaver omkring inddrivelse, hvor KK er afhængig af, at SKAT inddriver gæld, som KK ikke har haft held til at opkræve.

Derudover har SKAT og KK en fælles interesse i at bekæmpe sort arbejde og have indblik i borgernes økonomiske forhold, som for KK er relevant i forhold til tildeling og kontrol med sociale ydelser og tilskud. Af samme grund er der snitflader i forhold til at udveksle informationer omkring relevante indkomst- og formuedata samt fælles indsatser mod sort arbejde.

### 3. Udfordringer på kontrolområdet

Dette kapitel vil i overordnet form beskrive, på hvilke områder af kontrolindsatsen der er udfordringer og forbedringsmuligheder. Afsnittet er baseret på Intern Revisions analyse, selvevaluering gennem arbejdet i projektgruppen samt Deloitte's benchmarkrapport, hvor Deloitte har vurderet KK i forhold til 15 benchmarks for god praksis på kontrolområdet ud fra den indsamlede viden i deres landsdækkende rapport<sup>8</sup>.

Overordnet set vurderes det, at kontrolindsatsen på en lang række områder klarer sig godt.

Intern Revision konkluderer således i sin analyse, at der er etableret tilstrækkelige forebyggende og opdagende kontroller i forbindelse med den normale sagsbehandling og beskrevet i forretningsgange. IR vurderer derfor, at der kun i mindre grad er sandsynlighed for, at der kan forekomme fejludbetalinger, enten på grund af borgerens tilsigtede eller utilsigtede handlinger eller på grund af processer, der vedrører sagsbehandlingen.

I forhold til analysen af informationer som grundlag for kontroller er det IR's generelle vurdering, at der i nogen grad er en risiko og sandsynlighed for, at der umiddelbart kan ske fejludbetalinger, men risikoen for, at disse umiddelbare fejludbetalinger har en varig negativ økonomisk effekt for kommunen, er dog mindre sandsynlig, da forvaltningernes kontrolarbejde vil sikre, at fejl identificeres på sigt og for meget udbetalte beløb/tilskud kræves tilbagebetalt.

Derudover vurderer Deloitte i deres benchmarkrapport, at KK ligger på niveau med de bedste kommuner, og det er også overordnet projektgruppens vurdering, at kontrolarbejdet på mange områder er effektivt med kompetente medarbejdere og effektive arbejdsgange.

Samtidig er der dog også en række områder, hvor der er udfordringer og forbedringsmuligheder.

For at kunne perspektivere udfordringer i KK til en national kontekst beskrives de nationale udfordringer først, som de er afdækket i Deloitte's analyse af området. Derefter vil de overordnede resultater af IR's analyse blive beskrevet.

Efterfølgende vil KK's udfordringer blive beskrevet i forhold til en række overordnede områder. Undervejs vil styrkerne på området desuden blive beskrevet.

#### 3.1. Nationale udfordringer

Deloitte gennemførte i 2012 en analyse af kommunernes indsats mod fejludbetalinger og socialt snyd. Analysen er baseret på besvarelser af spørgeskema fra 82 % af landets kommuner, dybdekortlægning af 10 kommuners kontrolindsats, udtræk af over 100.000 adviser og gennemgang af over 650 sager. KK deltog dog kun i spørgeskemaundersøgelsen, og her deltog kun Ydelsesservice og Opkrævning og Kontrol, dvs. at alle ydelsesområder i KK ikke indgik. Analysen viste følgende overordnede udfordringer.

##### **Stor variation, manuelle arbejdsgange, manglende it-understøttelse og utilstrækkelig kommunikation**

Analysen konkluderer, at der er en stor variation i kommunernes tilgang til såvel den løbende sagsbehandling som indsatsen i de kommunale kontrolenheder, og at den nuværende indsats i

---

<sup>8</sup> I benchmarkrapporten blev kun Ydelsesservice og Opkrævning og Kontrol undersøgt.

kommunerne ikke i tilstrækkeligt omfang sikrer en korrekt udbetaling af sociale ydelser. Kontrolarbejdet i forbindelse med tildeling og opfølgning på udbetalingen af sociale ydelser er nemlig præget af manuelle arbejdsgange, manglende it-understøttelse og utilstrækkelig kommunikation internt i kommunerne og mellem myndighederne.

Ovenstående udfordring løftes nationalt i regi af opfølgningen af og det videre arbejde med det tværministerielle ESK-projekt, KOMBIT's konkurrenceudsættelse af monopolområdet, den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi samt i KL/SKAT-partnerskabet. Derudover arbejdes der lokalt med denne udfordring i de enkelte kommuner, herunder også i KK.

### **Rettidighed i regulering af ydelser på baggrund af ændringer i borgerens situation**

En central udfordring og kilde til fejludbetalinger er, at ydelsen ikke reguleres hurtigt nok, når der opstår ændringer i en borgers situation. Hvis alle kommuner ville håndtere ændringer i en borgers situation på samme måde som de bedste kommuner, vurderes potentiale ved en hurtigere og mere effektiv sagsbehandling at være ca. 1,5 mia. kr. pr. år.

Ovenstående udfordring løftes nationalt i regi af opfølgningen af og det videre arbejde med det tværministerielle ESK-projekt, i KL/SKAT-partnerskabet samt i samarbejdet mellem UDK og kommunerne. Derudover arbejdes der visse steder lokalt med denne udfordring i de enkelte kommuner, herunder også i KK som beskrevet senere i denne rapport.

### **Manglende brug af digitale kontroludløsningsystemer**

En anden central udfordring er, at kommunerne kan blive bedre til at afdække sager, hvor borgere uberettiget modtager ydelser, bl.a. ved mere målrettet brug af digitale kontroludløsningsystemer. Potentialet vurderes her til at være ca. 500 mio. kr. pr. år i tilbagebetalingskrav samt 440 mio. kr. i stoppede ydelser, hvis alle kommuner ville udnytte digitale kontroludløsningsystemer lige så godt som de bedste kommuner.

Ovenstående udfordring løftes nationalt i regi af opfølgningen af og det videre arbejde med det tværministerielle ESK-projekt, i KL/SKAT-partnerskabet samt i samarbejdet mellem UDK og kommunerne. Derudover arbejdes der visse steder lokalt med denne udfordring i de enkelte kommuner, herunder også i KK som beskrevet senere i denne rapport.

### **Skønsbaseret og uensartet regler i forhold til fælles centrale begreber**

Det er en national udfordring, at lovgivningen på de forskellige ydelsesområder åbner op for forskelle i fortolkningen af centrale begreber som fx, hvornår en borger anses for at være enlig. Dette betyder, at en borger på én og samme tid kan vurderes som værende enlig i forhold til én ydelse og ikke-enlig i forhold til en anden ydelse. Dette skaber forvirring for borgerne.

Problematikken omkring lovgivningen forstærkes her af, at afgørelserne om tildelingen af ydelser er baseret på skøn, hvilket i yderste konsekvens kan betyde, at en borger kan risikere at få forskellig behandling, alt efter hvilken kommune der søges i, og hvilken sagsbehandler der afgør sagen.

Denne problematik er for nylig blevet aktualiseret af, at Enhedslisten i foråret 2013 har rejst et forslag til en folketingsbeslutning om at konkretisere fx enlighedsbegrebet, så det bliver mere klart og entydigt for både borgere og sagsbehandlere, hvornår en borger anses for værende enlig.

Ovenstående udfordring løftes nationalt i regi af opfølgningen af og det videre arbejde med det tværministerielle ESK-projekt samt i KL/SKAT-partnerskabet.

### Usikkerheden i Deloitte's analyse

Det er værd at bemærke, at Deloitte vurderer ovenstående potentialer til generelt at være usikre, da de er baseret på en generalisering af kommunernes nuværende praksis på baggrund af kun få udvalgte kommuner. Projektgruppen vurderer således også, at potentialerne er usikre og ikke kan overføres direkte til KK. Således baserer potentialerne sig på en generalisering af kommunernes kontrolindsats ud fra en undersøgelse af udvalgte kommuner. Såvel Deloitte's potentialer som det konkrete potentiale ved styrkelsen af kontrolområdet i KK vil blive behandlet yderligere som indledning til rapportens anbefalinger.

## 3.2. Intern Revisions analyse af kontrolindsatsen i KK

IR har analyseret og vurderet, hvorvidt de forebyggende og opdagende kontroller er tilstrækkelige for effektivt at undgå og begrænse fejludbetalinger og socialt snyd. IR's undersøgelser har afsat i følgende to dimensioner:

### Kontroller i sagshåndteringen:

- Ydelsesansøgning
- Tildeling/kontrol af forudsætninger
- Ydelsesændring
- Opfølgning/kontrol af forudsætninger
- Ydelsesophør

Denne del af undersøgelsen har fokus på de forretningsgange, der er tilrettelagt som grundlag for at udføre dels forebyggende (tildeling) og dels opdagende kontroller (opfølgning). Undersøgelsen har omfattet 10 udvalgte ydelsesområder svarende til i alt ca. 6,3 mia. kr. i 2012:

- BIF – Sygedagpenge	1.089 mio. kr.
- BIF – Kontanthjælp	2.355 mio. kr.
- BUF – Økonomisk fripladstilskud	285 mio. kr.
- BUF – Søskenderabat	100 mio. kr.
- BUF – Privat pasning/pasning eget barn	102 mio. kr.
- KBS – Diverse ydelser til pensionister	82 mio. kr.
- SOF – Tilskud til ansættelse af hjælpere	111 mio. kr.
- SOF – Førtidspension	2.091 mio. kr.
- SOF – Tabt arbejdsfortjeneste	72 mio. kr.

### Informationer som grundlag for kontroller:

- Informationen fødes
- Informationen registreres/tilrettelægges/vedligeholdes ift. informationskilden
- Informationen anvendes
- Informationen ændres
- Informationen genanvendes
- Informationen afregistreres

Denne del af undersøgelsen har fokus på, om informationer er tilgængelige og valide for at kunne gennemføre opfølgning/kontrol af forudsætninger. Grundlaget for undersøgelsen er primært advis'er, som i de fleste tilfælde anvendes som informationskilde.

### 3.2.1 Kontroller i sagshåndteringen

Som nævnt har IR's undersøgelse haft fokus på forretningsgange, men har tillige givet anledning til at vurdere andre forhold, der kan være af betydning for en samlet vurdering af risikoen og sandsynligheden for fejludbetalinger.

Baseret på de oplysninger IR har modtaget, vurderes det, at der er etableret tilstrækkelige forebyggende og opdagende kontroller i forbindelse med den almindelige løbende sagsbehandling, og disse kontroller er beskrevet i forretningsgange. Derfor er det IR's vurdering, at der kun i mindre grad er sandsynlighed for, at der kan forekomme fejludbetalinger, enten på grund af borgerens tilsigtede eller utilsigtede handlinger eller på grund af processer der vedrører sagsbehandlingen.

Der er dog visse interne forhold, der kan udgøre en risiko for, at der kan forekomme fejludbetalinger. Disse er anført herunder.

Forretningsgange for kontroller vurderes at være tilstrækkelige på nær ét område, hvor en forretningsgang er under udarbejdelse.

Visse ydelsesområder har komplicerede og omfattende regelsæt, der skal efterleves samt en deraf følgende kompleksitet i de tildelingskriterier, der skal sikres opfyldt og dokumenteres. Endvidere kan de informationer, der ligger til grund for kontroller ved tildeling og opfølgning, være behæftet med usikkerhed eller individuelle beregningsmetoder.

De processer og forretningsgange, der burde være aftalt og implementeret i forhold til UDK, lever i flere tilfælde ikke op til det behov, der er for at sikre imod fejludbetalinger.

Det vurderes endvidere, at der er en risiko for fejludbetalinger på grund af det væsentlige omfang af sager og advis'er, der skal håndteres på visse ydelsesområder. Disse områder og hovedparten af øvrige ydelsesområder fremstår tillige med en i nogen grad manglende effektivitet i sagshåndteringen.

Afslutningsvis udføres ledelsestilsynet ikke i alle tilfælde i tilstrækkeligt omfang.

IR har vurderet den iboende risiko for, at fejludbetalinger kan forekomme med baggrund i et givent forhold (eksempelvis "regelsæt") og har efterfølgende vurderet sandsynligheden for fejludbetalinger, set i et samlet perspektiv. På det grundlag har IR anført en samlet vurdering af risikoen for fejludbetalinger i oversigten herunder.

Analyse af tildeling og udbetaling af sociale ydelser i Københavns Kommune

– anbefalinger til en styrkelse af kontrolområdet

Ydelsesområde	Risiko og sandsynlighed for at fejludbetaling kan forekomme med baggrund i følgende								Risiko og sandsynlighed for at uhensigtsmæssige forhold kan forekomme med baggrund i følgende		
	Eksterne forhold		Intern forhold							Interne forhold	
	Borgere		Regelsæt	Kontrolinfo	Proces/forrg.	Organisering	Grænsesnit	Sags-/advisvolumen			Effektivitet
Utløst	Tilsløst										
Sygedagpenge	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Kontanthjælp	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Dagpenge til forsikrede ledige	Da kommunen ikke har et ansvar for ydelsen der retter sig mod fejludbetaling er områderne ikke vurderet										
Økonomisk fripladstilskud	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Søskendetilskud	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tilskud til privat pasning	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tilskud til forældre til pasning af eget barn	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Div. ydelser/personlige tillæg til pensionister	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tilskud til ansættelse af hjælpere	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Førtidspension	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Sybolforklaring:

Risiko // Sandsynlighed	Væsentlig grad	Nogen grad	Mindre grad
Væsentlig grad	●	●	●
Nogen grad	●	●	●
Mindre grad	●	●	●



Intern Revisions samlede vurdering af de interne forhold er, at sandsynligheden for, at fejludbetalinger vil kunne forekomme, primært vil være på baggrund af dels usikkerheden i kontrolinformationer, dels det væsentlige omfang af sager og advis'er på visse ydelsesområder og dels manglende forretningsgang på ét område.

### 3.2.2 Informationer som grundlag for kontroller

Udgangspunktet for IR's undersøgelse har været at vurdere, om kontrolinformationer er tilgængelige og valide med særsomt vægt på advis'er fra KMD Sag.

Det er IR's generelle vurdering, at der i nogen grad er en risiko og sandsynlighed for, at der umiddelbart kan ske fejludbetalinger.

Det er IR's generelle vurdering, at der i nogen grad er en risiko og sandsynlighed for, at der umiddelbart kan ske fejludbetalinger, og at disse umiddelbare fejludbetalinger vil medføre, at kommunen til stadighed har et tilgodehavende hos borgerne med deraf følgende krav om tilbagebetaling og håndtering af opkrævninger.

Risikoen for de umiddelbare fejludbetalinger er blandt andet begrundet i, at advis'er ikke er automatiserede, men skal fremsøges gennem en proaktiv handling fra sagsbehandlerens side. På visse ydelsesområder er omfanget af advis'er så stort, at gennemgangen heraf ikke kan overkommes, og desuden er der eksempler på, at advis'er ikke er tilgængelige, før 2-3 uger efter informationen fødes/ændres.

Endvidere er advisområdet behæftet med en større grad af manglende effektivitet, der kan begrundes i en utilstrækkelig tilrettelæggelse og vedligeholdelse af informationen, som informationskilden giver mulighed for, og som i dette tilfælde er advis'er fra KMD Sag. Den nuværende tilrettelæggelse og vedligeholdelse gennemføres ikke i en struktureret proces og med en frekvens, der sikrer optimale informationer.

Desuden kan manglende effektivitet forekomme i forbindelse med tilrettelæggelsen af, hvordan og hvornår advis'er anvendes i forhold til opsamlingslister, borgeres egne henvendelser m.v.

### 3.2.3 Tilrettelæggelsen af kontroller versus informationer

I forhold til de oplysninger, IR har modtaget, synes der kun i mindre omfang at være foretaget en vurdering af, hvilket kontrolniveau der er optimalt for de væsentligste kontrolområder, herunder eksempelvis en vurdering af kontrollens sandsynlige effekt og økonomiske væsentlighed sammenholdt med ressourceforbrug i forhold til effekt samt kontrolfrekvens.

En tilsvarende vurdering rettet mod de informationer, der skal anvendes til de opdagende kontroller og herunder en vurdering af de systemmæssige muligheder, der findes i informationskilderne, synes heller ikke at være foretaget i tilstrækkelig grad.

Således er tilrettelæggelsen af kontrol og informationsbehov ikke koordineret, hvilket kan påvirke effektiviteten.

### 3.3. Udfordringer i KK

I de følgende afsnit vil KK's udfordringer samlet blive beskrevet.

#### 3.3.1. Ledelsesfokus og fælles retning

##### **Lokal ledelsesforankring, men manglende fælles politisk og overordnet ledelsesmæssig forankring**

Kontrolområdet vurderes som værende godt forankret hos ledelsen på de enkelte områder gennem bl.a. gennemførelse af ledelsestilsyn. Det vil sige, at ledelsen involveres i kontrolindsatsen og ansvarliggøres i højere grad i sagsbehandlingsprocedurer og kan fastsætte mål derigennem.

Der er dog ingen nedskrevne fælles vedtagne visioner og retningslinjer for kontrolindsatsen i kommunen, og det er derfor op til de enkelte områder at udstikke retningen hver for sig. Dette risikerer at gå udover sammenhængskraften i kommunens kontrolindsats. Pointen understøttes af, at Deloittes analyser viser, at de bedste kommuner har en overordnet strategi for kontrolområdet, hvorfor manglen på en politisk vedtaget strategi er et kritikpunkt.

I forlængelse af ovenstående er det en udfordring, at KK mangler klare og fælles budskaber, som kan bruges til at sikre et stærkere presseberedskab ved sager i medierne om kontrol af sociale ydelser.

#### 3.3.2. It-understøttelse

##### **Begrænset brug af selvbetjening og it-understøttelse af ansøgningsprocessen**

Ansøgningsprocesserne er i dag endnu ikke fuldt ud it-understøttet, og der modtages derfor stadig mange fysiske ansøgninger. Andelen af digitale ansøgninger er mindst i SOF, hvor alle ansøgninger sker fysisk (der er dog et it-projekt i gang i forhold til dette), mens øvrige udvalgte områder ligger i den højere ende med kontanthjælp på 69 %, BUF på 75 % og sygedagpenge på 99 %. Det skal dog pointeres, at der er forskel på, hvilke ydelser der egner sig til fuld digitalisering. Således vil potentialet være størst ved de ydelser, der er mest standardiserede.

Omfanget af validering af indtastede oplysninger eller forudfyldelse gennem samkøring med andre systemer som fx CPR-registret, eIndkomst og andre relevante registre er begrænset. Validering og forudfyldelse ville skabe et bedre udgangspunkt for at sikre rigtigheden af de nødvendige oplysninger og gøre en del af forarbejdet for sagsbehandleren. Samtidig ville det mindske antallet af tilbageløb, hvor sagsbehandlerne har brug for flere oplysninger fra borgeren, fordi en bedre it-understøttelse vil være med til at sikre, at alle relevante oplysninger er til stede, inden ansøgningen behandles. I forhold til samkøring mellem registre i ansøgningsprocessen sker dette i forhold til CPR-register og eIndkomst i BUF samt CPR-register og VAS (system til validering af atypisk sygefravær) på sygedagpengeområdet.

Der er allerede igangsat handleplaner i de enkelte ydelsesområder for at løse ovenstående udfordringer. På trods af at være et opmærksomhedspunkt i forhold til tildeling og kontrol af sociale ydelser, vil dette emne derfor ikke give anledning til yderligere anbefalinger i indeværende rapport.

### Mange stand-alone systemer

En vigtig forudsætning for en effektiv kontrolindsats er, at sagsbehandlingen er understøttet af gode it-systemer. I den forbindelse er den største udfordring, at de nødvendige oplysninger til brug i kontrol ligger i mange forskellige stand-alone systemer, hvilket gør det til en tung og manuel proces at få overblik over de relevante oplysninger. Der er således ikke ét system, der giver det nødvendige overblik, da oplysninger ligger i flere systemer. Nedenstående oversigt viser de systemer, der bruges i forbindelse med sagsbehandling og kontrol. Det skal dog pointeres, at alle systemer ikke er relevante for alle ydelser og al kontrolarbejde.

System	Data
KMD Sag	Overordnet sagsstyringssystem, sagsnotater, sagsoversigter, oplysninger om andre ydelser, opslag i Folkeregistret, adviser, elektroniske ansøgninger, tjek for ydelsen "børnetilskud som enlig" i UDK, udlændingeoplysninger
KMD Institution	Institutionsoplysninger (både tidligere, nuværende og institutioner, som børn er skrevet op til) samt eventuelle notater fra Pladsanvisningen
KMD Indkomst	Indkomstoplysninger indberettet fra arbejdsgiver månedligt, oplysninger om arbejdsgiver, bopælsoplysninger
KMD Opera	Sagssystem i jobcentrene (oplysninger om ledige borgere)
KMD Aktiv	Udbetalings- og ansøgningsregistreringssystem
KMD Boligstøtte/Børneydelser/Social pension	Kiggeadgang. Vedrører oplysninger om boligstøtte, børneydelser, førtidspension mv., som nu er i UDK.
P-data	Adressehistorik
CSC Social	Journalisering og på sigt til-aktering.
CSC Omsorg	Bruges af hjemmeplejen og hjemmeplejevisitationen
CSC Sygesikring	Lægeoplysninger (hvilken læge har en borger)
CARE hjælpemidler	Håndtering og bestilling af hjælpemidler, biler og arbejdsredskaber
BUS	Børne- og Ungesystem. Registrering af aktiviteter. Skal erstattes af CSC Social
Erindringsystemet	Registrering af klagesager, ansøgninger om hjælpemidler og bilsager, registrering af kontrolsager
PNR-basen	Udtræk af udbetalinger pr. CPR
eDoc	Sags- og dokumenthåndteringssystem, hvor sager oprettes, og dokumenter vedrørende sager arkiveres
CPR2	Landsdækkende CPR-system, hvor alle borgere i Danmark er registreret
KMD Elev	Skoleoplysninger (hvor har et barn gået/går i skole, fraværsoplysninger samt enkelte notater)
CICS	Opkrævningens notater, pas/kørekortoplysninger, p-bøder, bankopslag mv.

E-dagpenge	Sygedagpengesystem
VAS (Validering af atypisk sygefravær)	Oplysninger om atypisk sygefravær, der generer en pop-up alarm)
Doc2Archive	Uddatalister i dagpengesystemet
SKAT R75	Årsopgørelser på personer, der er bosat inden for kommunens grænser
OIS	Boligoplysninger (oplysninger om størrelsen på en bolig, hvem der ejer den, og hvem der administrerer den)
Apotekerafregningssystem	Afregninger med apoteker
Optikerafregningssystem	Afregninger med optiker
Tandlægeafregningssystem	Afregninger med tandlæger
Søgemaskiner og sociale medier	Yderligere oplysninger om borgere, fx om der er billeder, der antyder, at de er i et forhold, selv om de får enlig forsørgertilskud.

### Begrænsede digitale alarmklokker til at supplere sagsbehandlerens alarmklokker

Fordi data ligger i forskellige systemer, og der ikke er sammenhæng mellem disse, er sagsbehandlingen båret af medarbejdernes kompetencer og undringsevne, som selv skal indhente og samstille disse data. Der arbejdes således ikke med såkaldt digitale alarmklokker som fx risikoscoreing, hvor samkøring af diverse oplysninger ud fra foruddefinerede regler/kriterier giver sagsbehandlerne en indikation af, om der er en høj eller lav risiko for snyd.

Eneste område er sygedagpengesystemet, der har indbygget et it-system (VAS), der tilføjer en vigtig kontrolfunktion til digitale indberetninger af sygefravær via Virk.dk. VAS dækker over begrebet Validering af Atypisk Sygefravær.

VAS hjælper med at udpege de sygedagpengesager, hvor det indberettede sygefravær giver anledning til nærmere undersøgelse af, om der er tale om fejl eller misbrug. Forventningen er, at VAS vil udpege cirka 5 pct. af alle sygedagpengesager, dog er systemet endnu ikke nået dertil. Der er pt. indbygget 11 filtre, som en indberetning i Virk.dk holdes op imod, fx om arbejdsgiver er i familie med den sygemeldte, hvor højt sygefravær en virksomhed har i forhold til andre i branchen, om CVR-nummeret er gyldigt mm.

### Kontroludsøgning på trin 3 er båret af anmeldelser og henvendelser og ikke digital registersamkøring

Udsøgningen af sager til kontrol på trin 3 er i dag primært baseret på anmeldelser fra borgere og henvendelser fra forskellige aktører, der har ”undret” sig over en specifik borgers forhold og meddeler dette til kommunen, frem for digital udsøgning gennem registersamkøring. Dette er også et af Deloitte's nationale kritikpunkter.

I forhold til borgernes anmeldelser som kanal er denne i dag ikke effektivt it-understøttet. Borgerne kan i dag udfylde en formular gennem den såkaldte ”snydknap” på kk.dk, men det er endnu ikke muligt at kommunikere anonymt med anmelderen, hvilket gør, at der er lav hitrate på anmeldelserne. Det er nemlig ikke muligt at stille opfølgende spørgsmål og samtidigt bevare anmelderens anonymitet.

Snydknappen er en vigtig fødekanal for Opkrævning og Kontrol. I 2012 kom der i alt 704 henvendelser via snydknappen. Af disse blev der oprettet 84 kontrolsager i Opkrævning og Kontrol, som visiterer henvendelser, svarende til en ren hitrate på 12 % af sagerne. Derudover blev 46 af henvendelserne –

svarende til 7 % – lagt på eksisterende sager. Dermed var der i ca. hver femte henvendelse udbytte for Opkrævning og Kontrol. Således svarer de 84 nyoprettede sager ud af i alt 415 sager i 2012 til, at snydknappen på kk.dk har initieret lidt over 20 % af kontrolsagerne i Opkrævning og Kontrol.

Derudover visiteres flere af henvendelserne videre til ydelsesområderne, mens mange desuden sendes til UDK eller SKAT. Således kommer der dagligt henvendelser, som egentlig ikke er til KK, hvilket kræver ressourcer og dermed er en udfordring. Hvorvidt henvendelser, der visiteres til andre i KK eller UDK, leder til konkrete sager, registreres ikke, hvorfor det ikke er muligt at få et fuldendt billede af udbyttet af snydknappen som kanal.

KK har indkøbt og tester et udsøgningssystem (KMD Undringslister), hvilket Deloitte roser. En undringsliste er kort fortalt en liste, der samkører en række oplysninger ud fra en række værdisatte regler/kriterier/snydemønstre og angiver, hvilke personer der er mistænkelige i forhold til de opsatte kriterier (fx fædrehoteller, hvor et højt antal mænd bor på samme adresse, mens deres børn og ægtefælle bor på anden adresse).

Systemet er af flere grunde endnu ikke sat i drift. For KK viser de indledende tests nemlig, at undringslisterne genererer så mange data, at det stadig kræver manuelle ressourcer i at opsætte og indsnævre listerne yderligere for at få udbytte af denne kanal. Samtidig kræver brugen af registersamkøring godkendelse fra Datatilsynet, og da der endnu ikke er et klart lovhjemmel til at gøre dette, vides det endnu ikke, hvilke lister der kan gives tilladelse til at bruge. Således er det i øjeblikket nødvendigt at søge om tilladelse til hver enkelt undringsliste.

#### **Manglende fælles kontrolsagsregistreringssystem**

Der er i dag ikke mulighed for at se kontrolsager på tværs af ydelsesområderne med henblik på at undersøge, om der er tidligere eller eksisterende kontrolsager på en given borger i andre forvaltninger.

BIF har dog implementeret et modul af KMD Erindring, hvor kontrolsager registreres, og Opkrævning og Kontrol er i gang med at få tilpasset systemet med henblik på implementering af systemet på deres område i løbet af juni 2013. Systemet giver derudover mulighed for at trække diverse statistik for kontrolområdet.

Erindringssystemet er også implementeret i SOF, men her bruges systemet til klagesagsregistrering og ikke kontrolsagsregistrering. Der er foreløbig ingen planer om at implementere systemet til kontrolsagsregistrering i BUF og SOF, da det forventede udbytte ikke vurderes til at kunne svare sig i forhold til de forventede ressourcer, der skal bruges på systemet.

#### **Manglende digital adgang til relevante oplysninger**

På en række områder kan relevante data tilgås via kommunens systemer som tidligere beskrevet. Derudover er der adgang til flere eksterne systemer. Fx har adgangen til eIndkomst, som kom i 2009, været en stor hjælp i arbejdet. På andre områder, hvor data ellers også er lovlige at udveksle, er det en udfordring, at oplysninger ikke er digitalt tilgængelige og skal indhentes analogt/via fysisk post, fx oplysninger hos Post Danmark om borgeres postadresser eller hos Region Hovedstaden omkring brug af sundhedskort, eller at de ikke registreres systematisk og digitalt. Et eksempel på sidstnævnte kan være pædagogers tilegnede viden i deres arbejde om forældres civilstand (fx om en registreret enlig forælder reelt er enlig), eller et fælles register over borgere, der tidligere har snydt med sociale ydelser.

### **Forsinkede data**

En anden udfordring ligger i, at data ikke altid er aktuelle. Fx er privatskoler forpligtet til at afrapportere oplysninger om evt. fraværende elever mv., men dette sker kun på årlig basis, hvorimod de kommunale skoler skal afrapportere med højere frekvens.

### **Opdyrkning af nye dataområder**

Jo flere relevante oplysninger, der er til stede i kontrolarbejdet, jo bedre muligheder er der for at udøve en effektiv kontrol. Det er således en udfordring i sig selv at opdyrke nye områder internt og eksternt, hvor der kan registreres og indhentes relevante data.

### **3.3.3. Advisopsætning og -håndtering**

#### **Ingen direkte manglende kontroller, men en vis usikkerhed omkring advisopsætning og -behandling**

Det er IR's vurdering ud fra deres analyse af advis, at der er en god sammenhæng mellem kriterier, der løbende skal kontrolleres, og anvendelse af advis. IR har ikke på det foreliggende grundlag konstateret direkte manglende kontroller, om end IR dog har konstateret en vis usikkerhed ved kortlægningen af kriterier og anvendelsen af advis. En afledt risiko kan derfor være, at der abonneres på advis, der ikke anvendes i kommunen.

IR vurderes således, at ikke alle forvaltninger har været opmærksomme på mulighederne for at justere på hændeskriterierne, og at mulighederne for tilpasning derfor ikke nødvendigvis er udnyttet i tilstrækkeligt omfang. Det er desuden IR's vurdering, at forvaltningerne ikke altid inddrager systemejer i sine overvejelser i forhold til opsætning af advis, hvorved der er risiko for at overse relevante forhold vedr. justering af hændeskriterier. Forvaltningerne finder dog, at der generelt er en god dialog mellem systemejer og forvaltningerne.

IR vurderer i forlængelse heraf, at samarbejdet mellem forvaltningerne og systemejer med hensyn til opsætning af advis og tilpasning ikke er struktureret eller foretaget med en fast frekvens. IR har blandt andet konstateret, at enkelte advis ikke er justeret siden opsætningen i 2008.

Enkelte forvaltninger anvender tillige andre advis'er og informationer til brug for kontrol. For eksempel anvendes advis fra KMD Aktiv, KMD Pension og KMD Institution. Systemejer for KMD Sag har oplyst, at ansvaret for opsætningen af disse advis er placeret i de enkelte forvaltninger.

Opsætningen af ovennævnte advis og kontakten til KMD er således fordelt på flere medarbejdere i forskellige forvaltninger. Et overblik over advis i Københavns Kommune kræver således indsamling af informationer fra flere uafhængige enheder. Dette vanskeliggør en generel vurdering af informationsbehov og proces for justeringer af advis og hændeskriterier.

IR's vurdering af usikkerhed omkring advisopsætning og -behandling understøttes af, at ikke alle ydelsesområder kunne tilvejebringe en entydig sammenhæng mellem ydelseskriterier og de advis, der er grundlaget for opdagende kontroller. Derudover har IR konstateret en række uoverensstemmelser mellem forvaltningernes kortlægning af ydelser, kriterier og advis og de af medarbejdere modtaget oplysninger via interview samt mellem opsætningen af advis i KMD Sag og forvaltningernes oplysninger mht. anvendelse af advis.

Deloitte vurderer dog i deres benchmarkrapport, at den løbende håndtering af ændringer i borgeres forhold gennem advisbehandling er systematisk og god – særligt i BIF, hvor der er klare procedurer for, hvordan og hvornår adviser skal håndteres. Deloitte vurderer således, at beskæftigelsesområdet har en relevant advisopsætning, at der tages relevant og systematisk stilling til prioriteringen af advisbehandlingen, og at ledelsen går særdeles aktivt ind i arbejdet med advisopsætningen.

Det er generelt vurderingen, at der er stor variation i, hvordan advis håndteres, men at dette i højere grad er et udtryk for forskelligheden i ydelser og lovgivning end forskel i kvalitet. Således er der på fx kontanthjælpsområdet en stor volumen i advis med klare arbejdsgangsbeskrivelser og tæt ledelsesopfølgning, fordi det dels er en høj, løbende ydelse, og dels er der krav om, at alle sager skal tjekkes hver måned og reguleres meget hurtigt. På andre områder er volumen og krav til løbende opfølgning mindre, fordi der i højere grad sker årlig efterregulering, eller fordi det er engangsydelser, hvor kontroltrin 2 ikke er relevant.

### **Risiko for uhensigtsmæssigt højt kontrolniveau og manglende effektivitet**

Det er desuden IR's vurdering, at der er risiko for, at forvaltningernes anvendelse og håndtering af adviser ikke er effektivt, og at kontrolniveauet derfor kan være uhensigtsmæssigt højt. Vurderingen baseres på, at der kan udføres dobbeltkontroller, samt at der udføres kontrol af forhold, der er mindre væsentlige. Generelt tages der kun i mindre omfang hensyn til risiko og væsentlighed ved tilrettelæggelse af kontrolniveauet.

Eksempler på dobbeltarbejde er, at advis ofte modtages, uanset at borgere allerede har kontaktet kommunen med samme information og har fået reguleret/standset udbetalinger. Der kan således forekomme dobbeltarbejde i forbindelse med modtagelsen af et advis efterfølgende. Dette kan indikere, at timingen af kontrollen via adviset ikke er tilpasset optimalt. Derudover modtages der ofte modtages flere ens advis for samme borger. Dette skyldes, at en borgers sag af en eller anden årsag fremgår flere gange i KMD's systemer.

### **Manuel og tung advishåndtering og svingende hitrate i advisopsætningen**

Advishåndteringen er omdrejningspunktet i kontroltrin 2 og fylder derfor generelt en stor del af kommunens kontrolarbejde. Håndteringen af advis er desuden en manuel proces, hvor hvert enkelt advis skal håndteres af en sagsbehandler. Det er derfor en kontinuerlig afvejning, hvor mange ressourcer der skal bruges på advishåndtering set i forhold til udbyttet.

Udbyttet af advishåndteringen kan måles på hitraten, dvs. hvor ofte et advis giver anledning til en regulering eller stop af ydelsen. Forvaltningerne måler ikke hitraten systematisk, men de har en god fornemmelse for, hvor stor den er fordelt på forskellige advistyper. Det generelle billede er, at advis om feriepenge og overskydende skat med over 90 % har den højeste hitrate, hvorefter øvrige indkomstadviser overordnet set vurderes til at ligge på en hitrate på ca. 40-50 %. For enkelte områder er det dog lavere – fx er hitraten på indkomstadvis i Tillæg 65+ omkring 10 %. Endelig er hitraten lavest på folkeregisteradviser, som estimeres til ca. 10 %. Det opleves desuden som værende svært at finjustere advisopsætningen med henblik på at øge hitraten. IR vurderer da også, at KMD Sag ikke understøtter en optimal opsætning af adviser, idet de grænser, der kan håndteres af systemet, skal være af en generel karakter og dermed gældende for alle adviser på et område.

Såfremt der opstår en ændring i en borgers forhold og som følge heraf en ændring i informationer om borgeren i KMD Sag, vil der ikke automatisk fremkomme et advis herom til sagsbehandler. Sagsbehandler

skal selv proaktivt fremsøge de informationer/advis, der er opsat, for at gennemføre en kontrol. Advis skal tillige være fremsøgt, før der kan tilvejebringes et statistisk overblik over ubehandlede, igangværende eller færdigbehandlede advis, eksempelvis som grundlag for styring eller ledelsestilsyn. Forvaltningerne oplyser, at ledelsestilsyn bl.a. omfatter en opfølgning på ubehandlede advis'er, men i tilfælde af at disse ikke er fremsøgt, kan ledelsestilsynet være ufuldstændigt.

Det er forvaltningernes opfattelse, at der genereres et vist omfang af advis, der er irrelevante og derfor mindsker hitraten. Et eksempel på dette er advis om flere personer på én adresse, når der er personer, der flytter ind og ud på samme dag på en given adresse. Omfanget af disse er ikke stort, men kan dog stadig med fordel være et fokuspunkt.

Derudover er der forsinkelser i en række advis som fx indkomst, hvor KMD først danner dem ca. en måned efter rapporteringen fra arbejdsgiveren, hvilket især på kontanthjælpsområdet giver meget kort tid til at behandle disse i den månedlige kontrol af alle kontanthjælpssager. Et andet lignende eksempel er raskmeldinger, som ofte kommer sent til sygedagpengeområdet i forhold til deres sagsbehandling.

En anden udfordring er adviser, som ikke længere dannes, hvilket er tilfældet med advis fra UdlændingelinformationsPortalen (UIP), som har haft tekniske problemer siden 2011.

### **3.3.4. Medarbejdernes kompetencer og samarbejde på tværs af kommunen**

#### **Overordnet godt samarbejde mellem de primære aktører, men overvejende personbåret**

Samarbejdet på tværs af de primære aktører vurderes til at være overvejende godt. Det er dog en udfordring, at samarbejdet i høj grad er båret af relationer mellem enkeltpersoner og ikke videre formaliseret. Der er ingen systematisk brug af hinandens ekspertise eller udveksling af oplysninger. Dette gør samarbejdet sårbart.

Kun på enkelte områder er der udarbejdet formaliserede samarbejdsbeskrivelser, hvor snitflader er beskrevet med henblik på at prioritere og sikre ensartet kvalitet i samarbejdet og behandlingen af borgere uanset sagsbehandler og dennes personlige relationer til medarbejdere i andre områder.

Et eksempel på et formaliseret samarbejde er, at KK ifølge Deloitte har en god samarbejdsmodel mellem kontrolgruppe og folkeregistrering med henblik på at sikre korrekt registrering i folkeregistret. Således har medarbejderne i folkeregistret velbeskrevne vejledninger om, hvornår der skal undersøges mistænkelige sager, og hvordan disse skal håndteres, fx ved at videresende disse til mere specialiserede medarbejdere i fx Opkrævning og Kontrol.

#### **Engagerede, kompetente medarbejdere, men risiko for manglende generalistviden og videndeling**

Overordnet set vurderes det, at ydelses- og kontrolmedarbejderne generelt er engagerede i arbejdet og har en god forståelse for deres myndighedsrolle og baserer deres afgørelser på et korrekt, lovmæssigt grundlag. Dette understøttes i Deloitte's benchmarkrapport, som vurderer, at medarbejderne på beskæftigelsesområdet har en høj grad af bevidsthed om kontrol, og at der løbende laves initiativer for at sikre denne bevidsthed. Det er desuden opfattelsen, at kontrolmedarbejderne i Opkrævning og Kontrol har et stærkt helhedssyn i forhold til alle kommunens ydelser og aktører.



Sagsbehandlerne har en høj specialistviden på deres eget område, hvilket er godt for sagsbehandlingen af den enkelte ydelse, men betyder samtidig, at der ikke nødvendigvis er viden omkring de øvrige ydelsesområder og dermed er risiko for, at der ikke videndes nok af erhvervede oplysninger fra en borger, der kan være relevant for andre områder. Denne udfordring skal dog ses i det lys, at der naturligvis er en begrænsning i, hvor meget generalistviden den enkelte kan besidde uden at gøre køb på specialistviden.

### **Begrænset opmærksomhed på kontrol i relaterede afdelinger**

Det vurderes, at de sekundære aktører, dvs. relaterede afdelinger, der ikke beskæftiger sig direkte med kontrolarbejdet, men fx har borgerkontakt og/eller yder vejledning om ydelser, blot i et begrænset omfang er opmærksomme på at videreformidle relevante oplysninger om borgere til brug i kontrol, som de opfanger i deres kontakt med borgerne. Dette kan være oplysninger om sort arbejde, bopælsforhold og lignende. Samtidig kan medarbejdere, der har relevante oplysninger, være i tvivl om, hvor de skal gå hen med evt. oplysninger. Det betyder alt i alt, at der er risiko for, at relevante oplysninger går tabt, som ellers kunne bruges til at nedbringe antallet af fejludbetalinger og socialt snyd.

### **Udfordringer i folkeregistreringen ift. bopælsnyd og højt antal borgere med ukendt adresse**

Det er forvaltningernes opfattelse, at folkeregistreringen med fordel kan styrkes yderligere i forhold til at bekæmpe bopælsnyd allerede ved bopælsregistreringen. I dag sker registreringen i over 80 % af tilfældene gennem eFlyt, hvor registreringen sker automatisk uden sagsbehandling. I eFlyt er det dog muligt at opsætte forskellige stopfunktionaliteter på baggrund af en række kriterier/undringer, så mistænkelige registreringer kan blive udtaget til manuel sagsbehandling. Dette kræver dog ressourcer, hvorfor det skal overvejes, om en øget manuel indsats står mål med udbyttet.

I forhold til kontrol af bopælsregistrering sker de ca. 20 % af bopælsregistreringerne, som er manuelle, primært i Kontaktcentret eller borgerservicecentrene. Da denne opgave blot er en af mange opgaver, som løses her, er der risiko for, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad har fokus på kontrol, fx ved at undre sig over, når en person skal bopælsregistreres på en adresse, hvor der allerede bor mange personer.

Endelig er det en udfordring i forhold til bopælsnyd, at der er et forholdsvist højt antal borgere registreret med ukendt adresse. Folkeregistret vurderer, at der konstant er ca. 3200 borgere i KK, der er registreret med ukendt adresse. Af disse vurderes 800 at være hjemløse, hvorfor der reelt er ca. 2400 borgere, der undlader at oplyse om bopælsforhold. Der registreres mellem 150-200 personer om måneden i ukendt adresse, og der omregistreres et tilsvarende antal borgere til enten forsvundet eller til en aktiv adresse. Der er dermed konstant ca. 2400 borgere med ukendt adresse. Af disse er der bl.a. borgere med fast indkomst (løn) – endda ansatte i KK. De lovmæssige udfordringer i forbindelse hermed er, at KK ikke har hjemmel til at kontakte arbejdsgiveren eller kontakte borgeren via arbejdsgivere. Der er desuden pensionister, studerende og andre borgere, der modtager sociale ydelser enten gennem KK, UDK eller SU-systemet. Fx får 1.100 af de 3.200, dvs. inkl. de hjemløse, kontanthjælp. Det er således muligt at få sociale ydelser, når man er registreret på ukendt adresse. Først ved flytning fra kommunen eller ved registrering som forsvundet, mistes retten til ydelsen i den pågældende kommune. Ved et forsøg, hvor folkeregistret har sendt en liste til Ydelsesservice med 40 borgere, der er registreret i ukendt adresse og modtager kontanthjælp, har Ydelsesservice vurderet, at der i 5-6 af disse sager var antydning af manglende aktivitet hos borgeren og dermed risiko for, at borgeren ikke var berettiget til kontanthjælp. Dette understreger, at der kan være en gevinst i at fokusere på borgere med ukendt adresse.

Folkeregistret foretager pt. en oprydning 1-2 gange om året, hvor samtlige sager i ukendt adresse gennemgås. I de tilfælde, hvor der ikke ses indtægt, omregistreres personerne som forsvundet i CPR. Dette som konsekvens af, at borgeren ikke har rettet henvendelse med oplysning om ny bopæl. Folkeregistret har i øjeblikket ikke ressourcer til at skærpe indsatsen yderligere over for borgere med ukendt adresse, hvorfor det kræver en ændret praksis og afsættelse af flere ressourcer. Deloitte kritiserer således også KK i benchmarkrapporten for at have et for højt antal borgere i ukendt adresse sammenlignet med øvrige kommuner.

### 3.3.5. Samarbejde med eksterne aktører

#### **Samarbejde med UDK: Mange nye snitflader, som endnu ikke er perfektioneret**

Som beskrevet i afsnit 3.2 har KK og UDK en lang række snitflader. Overordnet set er det en udfordring, at alle disse snitflader er forholdsvis nye, idet UDK er en ny aktør, og derfor er de endnu ikke helt afklaret og perfektioneret.

KK er afhængig af, at UDK udøver en effektiv kontrolindsats i forhold til sager, hvor kommunens ydelser og borgere er involveret, og at UDK kan dokumentere dette over for KK. I skrivende stund har UDK endnu ikke leveret dokumentation for, hvor mange kontrolsager de har gennemført på borgere i KK, og hvad den økonomiske konsekvens har været i form af regulerede eller stoppede ydelser samt tilbagebetalingskrav. Der er således risiko for, at kontrollen i UDK indhenter et mindre beløb, end KK selv gjorde før overflytningen, hvorfor dette er et opmærksomhedspunkt.

Som beskrevet tidligere er både kommunerne og UDK forpligtede til at videregive foreliggende oplysninger fra egne sager til hinanden om borgere på anmodning fra den anden part. Dette er en udfordring, fordi det giver ekstra arbejde for særligt Opkrævning og Kontrol, der står for sagsoplysning og samtaler med borgerne vedrørende bopælsforhold.

Udvekslingsbehovet gælder desuden undringer og øvrige oplysninger, der kan være relevante for kontrolarbejdet i den anden instans, hvilket er særligt relevant på de områder, hvor tildeling, udbetaling og kontrol er fordelt udover både KK og UDK (fx førtidspension og helbredsytelser til ældre).

Da UDK i modsætning til KK har lovhjemmel til registersamkøring, har UDK bedre muligheder for at lave effektiv kontroludsøgning gennem samkøring af registre og generering af undringslister. UDK er først gået i gang med denne slags kontroludsøgning i april 2013, og der er endnu ikke startet et reelt samarbejde, hvor UDK fodrer KK med undringer, der skal undersøges nærmere i KK. Heri ligger der således et potentiale, der endnu ikke er forløst.

For borgere i KK kan det samtidig være forvirrende, hvis der sker afgørelser i sager i forhold til fx enlighedsbegrebet, hvorfor det er vigtigt med en vis koordinering og videndeling omkring dette for at undgå forvirring hos borgerne i sager, hvor både KK og UDK har kontrolsager. Denne udfordring er primært relevant for BUF, der for at imødekomme dette har adgang til UDK's afgørelser med henblik på at sikre ensartethed på tværs af KK og UDK.

En sidste udfordring er, at KK og UDK har hver sin anonyme anmeldelsesfunktion til borgerne, hvilket gør, at KK får henvendelser, der egentlig er til UDK omvendt.

### **Samarbejde med SKAT: Gode fælles aktioner, men de inddriver for lidt**

Ydelsesservice i BIF har et godt samarbejde med SKAT, hvor de tager ud på de såkaldte Fair Play-aktioner, som er fælles aktioner/udsøgende kontrolbesøg i forhold til sort arbejde, selvstændige og sygedagpenge mv.

I forhold til inddrivelse hos borgere i sager, hvor KK og borgeren ikke selv har kunnet lave en opkrævningsordning og derfor har overdraget sagen til SKAT, er det vurderingen, at SKAT ikke inddriver nok. I 2012 var inddrivelsesprocenten således blot 16,1 %.

SKAT har i forhold til sin inddrivelse af borgeres gæld til det offentlige lagt en forretningsstrategi, som kan blive en udfordring for KK's egen inddrivelsespraksis. For at prioritere ressourcerne i sin inddrivningsforretning tager SKAT med afsæt i risikoscoring og profilering strategisk højde for forventningen om, hvorvidt den respektive borger vil komme til at betale sin gæld eller ej. Skulle SKAT på længere sigt prioritere sit arbejde på en måde, så der ikke mere sættes ind over for de dårligste betalere eller andre, der ikke kan og vil betale deres gæld, kan dette betyde, at SKAT ikke bruger ressourcer på en del af KK's sager, hvilket bør være et opmærksomhedspunkt.

### **Samarbejde med øvrige: Opdyrkning af områder for dataudveksling og kontrolsamarbejde**

Som tidligere beskrevet er det en kontinuerlig udfordring at opdyrke nye samarbejdspartnere, som der kan udveksles data med til brug i arbejdet med kontrol.

At det er en udfordring, understreges af, at lovhjæmmelen til at kontakte fx private aktører med anmodning om oplysninger på nuværende tidspunkt i forhold til fx bopælskontrol er forholdsvis begrænset i Lov om Det Centrale Personregister, hvor lovens § 10, stk. 2 er at betragte som en egentlig positivliste, som ikke kan udvides uden lovændringer.

Kommunen har også mulighed for at indhente oplysninger fra andre offentlige myndigheder. Dog er det kun oplysninger, der kan belyse adresseforhold, der må indhentes fra en anden myndighed.

Der er i § 28 i forvaltningsloven fastsat regler for, hvornår en offentlig myndighed må videregive visse personoplysninger. Ligesom der i persondataloven er fastsat regler, som regulerer, i hvilket omfang der kan videregives personoplysninger.

Det er den afgivende myndighed, som selv tager stilling til, om den er berettiget til at videregive oplysningerne.

### **3.3.6. Forventningsafstemning med borgerne**

#### **Uklar information om regler og procedurer samt konsekvenser ved kontrol**

Informationen om regler og procedurer for ydelserne er på mange områder uklar og tung, hvilket gør, at der kommer mange henvendelser fra borgere, som ikke ville henvende sig, hvis informationen var mere tydelig.

Dette forstærkes af, at regler og lovgivning som tidligere nævnt er kompleks, og at det kan være svært at forstå centrale begreber som "hvornår er man enlig?", "hvad er skjult formue?", "hvad er sort arbejde?", "hvornår bruges en C/O-adresse?" og "hvor meget skal man opholde sig på en adresse, for at man skal bopælsregistreres der?". Denne manglende klarhed kan fx betyde, at borgere får uberettigede ydelser, selv om de er i god tro. Derudover kommunikeres det ikke tydeligt, hvad konsekvenserne er ved socialt snyd, og hvordan KK arbejder med kontrol. Dette er en udfordring, fordi denne manglende information potentielt

åbner op for, at der er flere borgere, der forsøger at snyde sig til sociale ydelser, end hvis der blev kommunikeret klart omkring dette.

### **Manglende offentlighedsarbejde i forhold til borgernes holdninger til snyd og kontrol**

Det er en udfordring, at KK ikke arbejder struktureret med at afstemme borgernes holdninger til snyd og kontrol. Dette er således også et kritikpunkt fra Deloitte, som i deres undersøgelse har påvist, at de bedste kommuner arbejder målrettet med at påvirke borgernes holdninger til snyd og kontrol.

At dette er en udfordring forstærkes af, at der er flere modsatrettede standpunkter i offentligheden, som skal rammes i arbejdet med at påvirke den generelle holdning til snyd og kontrol. Dels er der den del af offentligheden, som er indigneret over, at der overhovedet snydes med skattekrone, og som kritiserer det offentlige for ikke at kontrollere nok. Dels er der de borgere, der mener, at det offentlige skal have tillid til borgerne og ikke udvikle et big brother-samfund, hvor alt kontrolleres. Endelig er der de borgere, som ser kontrol som et udtryk for at sparke folk, der allerede ligger ned.

### **3.3.7. Dokumentation og rapportering**

#### **Begrænset brug af resultatmål i kontrolarbejdet**

Deloitte har i deres undersøgelser afdækket, at brug af resultatmål i kontrolarbejdet sikrer fokus og en prioritering af en målrettet indsats. Således anvender de bedste kommuner alle resultatmål. I KK benytter kun Opkrævning og Kontrol direkte resultatmål for indhentede beløb gennem kontrol, mens Ydelsesservice i BIF har resultatmål for, hvor hurtigt de skal ekspedere advis.

I forlængelse af dette skal det dog pointeres, at resultatmål ikke er et mål i sig selv på alle områder, men blot bør bruges på områder, hvor det giver mening.

#### **Manglende fælles rapporteringspraksis og dokumentation af effekten af kontrolindsatsen**

Udover ovenstående er der stor variation i, hvad og hvordan der måles på kontrolindsatsen, og hvad dette bruges til. I både Opkrævning og Kontrol, Ydelsesservice BIF og Forældrebetalingen arbejdes der med ledelsesinformation, mens der ikke laves direkte målinger på det sociale område og ældreområdet. Dette skyldes til dels, at en stor del af ydelserne på social- og ældreområdet er engangsydelser, hvorfor der således ikke er en opfølgende kontrol at måle på, som det er tilfældet med de løbende ydelser. I den forbindelse har Ydelsesservice implementeret systemet KMD Erindring til at trække statistik og ledelsesinformation, og Opkrævning og Kontrol er i gang med at implementere systemet med forventet idriftsættelse i juni 2013.

I tillæg til den manglende måling er der ingen fælles registreringspraksis. Fx gør de manglende fælles retningslinjer for, hvordan fx indhentede/regulerede beløb registreres og opgøres, at der er risiko for dobbeltregistrering, hvor flere områder registrerer samme beløb på sager, hvor der er flere typer ydelser involveret, og hvor flere områder har været involveret i kontrolsagen.

Den manglende fælles praksis for registrering gør desuden, at det ikke er muligt at sikre et fælles billede af effekten af kontrolindsatsen i dag, som ifølge Deloitte kan bruges til løbende læring og forbedring. Ydermere er der ingen reel viden om, hvor meget KK får ind ved sager med opkrævning/tilbagebetaling.

Det er væsentligt at pointere, at målingerne primært er interessante i forhold til at følge udviklingen af disse til løbende læring og forbedring af processer frem for direkte sammenligning mellem områder.

### **Det indbyggede paradoks i effektmåling**

I forlængelse af ovenstående er det en udfordring i sig selv at dokumentere effekten af kontrolindsatsen, da der ikke er indikatorer, der entydigt og i sig selv giver et billede af kvaliteten af kontrolindsatsen. Således er det svært at dokumentere især kvaliteten af den forebyggende kontrol og kontroltrin 1, dels da antallet af ansøgere er konjunkturfølsomt og dermed svingende, og dels da den forebyggende indsats som vejledning mv. ikke er direkte målbar.

På kontroltrin 2 og 3 kan det være nemmere at måle indsatsen og dennes effekt, men samtidig kan en stærk indsats på kontroltrin 3 gennem fx flere kontrollsager og indhentende beløb være udtryk for dårlig kontrol på kontroltrin 1 og 2, mens en forstærket indsats på kontroltrin 1 og 2 naturligt vil gøre, at effekten af kontroltrin 3 ved måling relativt vil se dårligere ud, fordi kontroltrin 1 og 2 til sammen fanger de fejludbetalinger/snydere, der er.

Der er således et indbygget paradoks i målingerne, som skaber en udfordring for muligheden for måling af kontroreffekten.

Endelig er det en udfordring i forhold til målinger, at der på mange områder endnu ikke er automatiseret registrering gennem it-understøttelse, men kræver manuel registrering.

### **3.3.8. Lovgivning**

#### **Kompliceret, uensartet, skønsmæssig ydelseslovgivning**

Som det er beskrevet i afsnittet om nationale udfordringer, er problematikken omkring lovgivningen national og derfor også en udfordring for KK.

#### **Manglende lovhjemmel til registersamkøring og udveksling af oplysninger**

Som beskrevet i afsnit omkring it-understøttelse er der ikke klart lovhjemmel til registersamkøring, og data og CPR-lovgivningen har generelt mange restriktioner i forhold til udveksling af oplysninger, som er en af grundstenene i kontrolarbejdet.

### **3.3.9. Ressourcer og spændingsfeltet mellem overførselsbudget og driftsbudget**

#### **Mere kontrol kræver flere driftsressourcer, men virkningen er på ydelsesbudgettet**

Deloittes undersøgelser viser, at der er en klar sammenhæng mellem antallet af kontrolårsværk og omfanget af rejste tilbagebetalingskrav, og her vurderes antallet af kontrolmedarbejdere på kontroltrin 3 i Opkrævning og Kontrol at være på niveau med de bedste kommuner.

På trods af dette er det en udfordring, at en styrket indsats på kontrolområdet kræver flere driftsmidler for i højere grad end i dag at sikre færre fejludbetalinger, mindre socialt snyd og en forbedring af overførselsbudgettet. Det kræver således investeringer i den ene kasse, driftskassen, hvor der er servicemåltal, for at forbedre den anden kasse, overførselskassen. En øget kontrolindsats vil således resultere i et mindre råderum til de øvrige serviceområder, men til gengæld vil kommunens samlede økonomi forbedres.

## 4. Anbefalinger til en styrkelse af kontrolområdet

I dette kapitel vil anbefalinger til en styrkelse af kontrolområdet blive præsenteret.

Der arbejdes i flere regi på at udvikle bekæmpelsen af socialt snyd og fejludbetalinger. I ydelses- og kontrolområderne arbejdes der løbende på en udvikling af deres områder uafhængigt af denne rapport. På nationalt plan er der fokus på kontrolindsatsen i analyserne fra Deloitte/ESK-projektet samt i KL/SKAT-partnerskabet. I regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og KOMBITS' konkurrenceudsættelse af monopolsystemerne sker der udvikling af den generelle it-understøttelse af ydelsesområderne og sammenhænge i den offentlige it-arkitektur. Endelig har indeværende analyse bragt nye aspekter frem, som lægger op til initiativer. Det er således vigtigt, at denne rapportes anbefalinger tager hensyn til, hvad der foregår på alle disse områder.

Det er vurderingen, at kontrolområdet ikke kan løftes alene med ét eller få enkeltstående tiltag, der nemt og hurtigt kan styrke kontrolområdet med høj indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet, men i stedet en række større og mindre tiltag, der på kort (under 2 år), mellemlang (2-3 år) eller lang sigt (mere end 3 år) kan styrke området og sikre færre fejludbetalinger og mindre socialt snyd.

For at give et overordnet overblik over, hvad der sker og anbefales på tværs af ovenstående områder, er der lavet følgende tabel, som er inddelt i forhold til tidshorisont og estimeret effekt.

	Lav effekt	Mellemstor effekt	Høj effekt
<b>Kort sigt (under 2 år)</b>	<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Vedtagelse af kommunikations- og pressestrategi (anbefaling 4.2.3.5.5.)</p> <p>Kommunikationsrevision af skriftlig information og selvbetjeningsløsninger med styrket brug af "nudging" (anbefaling 4.2.3.5.6.)</p> <p>Udarbejdelse af "light"-samarbejdsaftaler mellem ydelses- og kontrolhederne (anbefaling 4.2.3.5.2.)</p>	<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Løbende justering af advisopsætning og effektivisering af advishåndtering (anbefaling 4.2.2.1.)</p> <p>Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (anbefaling 4.2.3.4.)</p> <p>Etablering af fælles kontrolsekretariat (anbefaling 4.2.3.5.1.)</p> <p>Styrkelse af samarbejde mellem KK og SKAT (anbefaling 4.2.2.5.)</p> <p>Kompetenceudvikling af medarbejdere med borgervendte opgaver (anbefaling 4.2.3.5.3.)</p> <p>Vedtagelse af fælles rapporteringspraksis og øget måling af kontrolkvaliteten (anbefaling 4.2.3.5.4.)</p> <p>Styrkelse af anmeldelsesfunktion for borgere og visitering af anmeldelser (anbefaling 4.2.2.3.)</p> <p>Nedsættelse af national taskforce med UDK, SKAT, KL, KK mv. (anbefaling 4.2.4.6.)</p>	<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Gennemførelse af informationskampagner om snyd og kontrol (anbefaling 4.2.3.1.)</p> <p>Styrkelse af samarbejdet mellem KK og UDK (anbefaling 4.2.2.4.)</p> <p>Styrkelse af kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud og implementering af it-systemer på ydelses- og kontrolområdet (anbefaling 4.2.2.2.)</p> <p>Styrkelse af folkeregistreringen og indsatsen mod borgere med ukendt adresse (anbefaling 4.2.3.3.)</p> <p>Øget brug af digital kontroludsøgning på kontroltrin 3 (anbefaling 4.2.3.2.)</p> <p><u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u></p> <p>Plan for realisering af mere effektiv anvendelse af elndkomst direkte i sagsbehandlingen</p>

		<p>Samarbejde med øvrige kommuner om best practice (anbefaling 4.2.4.4.)</p> <p>Følge ESK-projektet tæt (anbefaling 4.2.4.5.)</p> <p><u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u> Plan for mere effektiv håndtering af løbende ændringer i borgerens forhold</p> <p>Analysér af og fokus på måling af opgaveløsningen og forbedring af processer</p>	
<p><b>Mellem-lang sigt (2-3 år)</b></p>	<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Undersøge mulighederne for en bedre organisering af kontrolområdet (anbefaling 4.2.4.8.)</p>		<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Styrkelse af kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud og implementering af it-systemer på ydelses- og kontrolområdet (anbefaling 4.2.2.2.)</p> <p><u>KOMBIT/Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi</u></p> <p>Forbedring af systemer og teknisk mulighed for dataudveksling gennem KOMBIT's konkurrenceudsættelse af kommunale fag- og støttesystemer (fx kontanthjælp, sygedagpenge, SAPA mv.)</p> <p><u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u></p> <p>Plan for bedre adgang til aktuelle formueoplysninger i forbindelse med ansøgning, løbende sagsbehandling og kontrol</p> <p>Plan for mere effektiv opdatering og kontrol af ægteskabs- og bopælsdata</p>
<p><b>Lang sigt (over 3 år)</b></p>		<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Overfladesystemet "Min kontrolside" (anbefaling 4.2.4.1)</p> <p><u>KL/SKAT-partnerskabet</u> (uvis tidshorizont)</p> <p>Etablering af samarbejde med henholdsvis svenske og engelske myndigheder</p> <p>Indhentning af oplysninger om pengestrømme</p> <p>Kommunerne bør have samme rettigheder som Udbetaling Danmark (oplysninger/bevisbyrde og</p>	<p><u>Anbefalinger i KK</u></p> <p>Styrkelse af kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud og implementering af it-systemer på ydelses- og kontrolområdet (anbefaling 4.2.2.2.)</p> <p>Arbejde for ændringer i lovgivning (anbefaling 4.2.2.6.)</p> <p>Mulighederne i struktureret arbejde med data, herunder datamining, dataanalyse og risikoscoreing (anbefaling 4.2.4.2.)</p> <p>Undersøge nye it-værktøjer, herunder intelligente alarmklokker (anbefaling 4.2.4.3.)</p>

		registersamkøring)  Udvidet mulighed for, at kommunerne kan foretage observationer  Ændring af CPR-loven  Forslag om kommunal adgang til lufthavnes indrejse- og udrejseoplysninger.	Opdyrke nye dataområder (anbefaling 4.2.4.7.)  <u>KOMBIT/Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi</u> Forbedring af systemer og teknisk mulighed for dataudveksling gennem KOMBIT's konkurrenceudsættelse af kommunale fag- og støttesystemer (fx kontanthjælp, sygedagpenge, SAPA mv.)  <u>Anbefalinger i Deloitte/ESK</u>  Plan for etablering af mere effektiv udsøgning af kontrolsager
--	--	--	---

I det følgende afsnit vil anbefalinger og initiativer afledt af Deloitte-rapporten, ESK-projektet og KL/SKAT-partnerskabet blive præsenteret for at inddrage den omkringliggende kontekst, som anbefalingerne i KK er en del af. Herefter vil de konkrete anbefalinger i KK blive præsenteret.

## 4.1. Overordnede anbefalinger fra Deloitte, ESK og KL/SKAT-partnerskabet

### 4.1.1. Deloitte-rapporten: Løsningsforslag og best practice

I sin nationale undersøgelse har Deloitte identificeret en række best practice-karakteristika i kommunernes kontrolpraksis, som de anbefaler udbredt til alle kommuner. I det følgende præsenteres disse kort.

For mange af best practice-elementerne har Deloitte estimeret, hvilket udbytte i form af stoppede ydelser og tilbagebetalingskrav de hver især vil generere. Da såvel projektgruppen som Intern Revision anfægter gyldigheden af de underliggende beregninger, vil de konkrete estimater ikke blive nævnt.

#### **Relevant advisopsætning og rettidig, korrekt behandling af advis**

God praksis vedrørende advis forstås af Deloitte som en velovervejet og relevant advisopsætning, hvor der fx er defineret relevante grænser for, hvilken størrelse indkomstændring der skal generere et advis i forhold til de enkelte ydelser. God praksis betyder også systematiske processer og procedurer for modtagelse og behandling af advis, herunder en prioritering af, hvornår advisbehandlingen skal bruges i den løbende sagsbehandling.

#### **Anmeldelsesfunktion på hjemmesiden**

Det anses for at være best practice at have en anmeldelsesfunktion på kommunens hjemmeside, da dette generer flere anmeldelser og deraf generelt flere tilbagebetalingskrav.

#### **Anvendelse af udsøgningssystem**

Ifølge undersøgelsen rejste kommuner, der bruger udsøgningssystemer, højere tilbagebetalingskrav. Flere kommuner gav udtryk for, at de har haft stor nytte af et udsøgningssystem, og at investeringen tjener sig selv hjem efter kort tids systematisk brug. Fordelene fremhæves som værende mere effektiv udsøgning samt muligheden for at igangsætte fokuserede kampagner og tiltag mod særlige målgrupper.



### **Fastlagte fokus- og indsatsområder**

Deloitte's undersøgelser peger på, at det kan være givtigt at arbejde med fastlagte fokus- og indsatsområder som fx særlige indsatser over for bestemte målgrupper. Dette fokuserer indsatsen, hvor der er størst risiko for fejl og snyd.

### **Politisk strategi**

De bedste kommuner har ifølge Deloitte en vedtaget politisk strategi for kontrol, der gennem den politiske bevågenhed for området har positiv indflydelse på samarbejdet mellem ydelses- og kontrolenhederne og dermed bidrager til en mere effektiv og koordineret indsats.

### **Resultatmål for kontrolenheden**

Det viste sig i Deloitte's undersøgelse, at de kommuner, der har fastlagt resultatmål for kontrolindsatsen, i gennemsnit har flere tilbagebetalingssager end kommuner, der ikke arbejder med disse, hvorfor brug af resultatmål anbefales.

### **Godt samarbejde mellem ydelses- og kontrolenhederne**

I forbindelse med undersøgelsen af, hvilken betydning den organisatoriske placering af kontrolarbejdet har, fandt Deloitte, at placeringen ikke har den store betydning, men at de bedste kommuner er karakteriseret ved et godt samarbejde mellem ydelses- og kontrolenhederne.

### **Oplysningskampagner**

De bedste kommuner gennemfører oplysningskampagner rettet mod borgerne. Disse kan fx være breve til borgere, der får ydelser som enlige forsørgere og bliver oplyst om reglerne for fx samlivsforhold og bliver bedt om at bekræfte, om de fortsat er enlige. Dette har flere steder resulteret i, at borgere har meldt tilbage og ændret deres samlivsstatus.

### **Korrekt folkeregistrering**

Det er desuden god praksis, at der gøres en aktiv og prioriteret indsats for at sikre korrekt folkeregistrering for at forhindre fejludbetalinger og socialt snyd.

## **4.1.2. Initiativer afledt af ESK-projektet**

Baseret på den indledende rapport om kontrolindsatsen i kommunerne har Deloitte i foråret 2013 udarbejdet et initiativkatalog til Digitaliseringsstyrelsen med anbefalinger til, hvad der skal igangsættes for at styrke kontrolområdet.

I dette arbejde har der været nedsat et kommunepanel bestående af kontrolrepræsentanter fra UDK, KL og kommunerne, herunder KK, som har været med til at kvalificere anbefalingerne.

I det følgende beskrives de initiativer, som dels er kommunalt ydelsesspecifikke og dels tværgående i forhold til hele ydelsesområdet i kommuner og UDK.

### **Plan for mere effektiv håndtering af løbende ændringer i borgerens forhold**

Der anbefales udarbejdet en plan for mere effektiv håndtering af løbende ændringer i borgerens forhold, herunder analyse og udarbejdelse af best practice-vejledning til, hvordan advis opsættes, og hvordan der etableres effektive arbejdsgange og sagsstyring til advishåndtering.

### **Plan for etablering af mere effektiv udsøgning af kontrolsager**

Der anbefales etablering af en mere effektiv udsøgning af kontrolsager, hvilket skal ske gennem analyse af mulighederne/forudsætningerne i:

- Etablering af hjemmel til samkøring af data
- Fællesoffentlig systemunderstøttelse af udsøgning på tværs af UDK's og kommunernes ydelsesområder
- Fællesoffentlig systemunderstøttelse af risikoscorening ved ansøgninger
- Fællesoffentlig systemunderstøttelse og håndtering af anmeldelser – det er i dag muligt for borgere at anmelde mistanke om socialt snyd via en lang række kanaler og myndigheder, som ikke indbyrdes er samordnet
- Modeller for hensigtsmæssig organisering på hhv. fællesoffentligt og lokalt niveau afledt af ovenstående initiativer

### **Plan for realisering af mere effektiv anvendelse af elndkomst direkte i sagsbehandlingen**

Det anbefales, at elndkomst bruges mere effektivt og direkte i sagsbehandlingen gennem følgende tiltag:

- Tilpasning af selvbetjeningsløsninger, så indkomstdata forudfyldes/valideres direkte ved ansøgning, og oplysningskrav fra borgerne forenkles
- Tilretning af nuværende fagsystemer til evt. automatisk genberegning ud fra data fra elndkomst
- Optimering af elndkomstadviser og tidsforsinkelsen i data

### **Plan for bedre adgang til aktuelle formueoplysninger i forbindelse med ansøgning, løbende sagsbehandling og kontrol**

Det anbefales, at der på kort sigt arbejdes for digital adgang for myndigheder til formueoplysninger, og at der på mellemlang og lang sigt etableres nye udsøgningsmuligheder og adgang til tredjeparts data og nye offentlige registre.

### **Plan for mere effektiv opdatering og kontrol af ægteskabs- og bopælsdata**

Deloitte anbefaler, at det analyseres, hvordan ægteskabs- og bopælsdata opdateres og kontrolleres mere effektivt. Denne analyse skal tage udgangspunkt i følgende initiativer:

- Bedre stopfunktionalitet i selvbetjeningsløsninger angående flytning (validering af atypisk flyttemønster)
- Bedre digital adgang til oplysninger i UdlændingInformationsPortalen (UIP)
- Bedre adgang og brug af data fra Post Danmark om flytning
- Bedre adgang og brug af data fra boligselskaber angående bolig
- Etablering af nye udsøgningsmuligheder angående adresse, samliv og bolig
- Optimering af folkeregistrering

### **Analyser af og fokus på måling af opgaveløsningen og forbedring af processer**

Udover ovenstående anbefaler Deloitte desuden, at der gennemføres følgende initiativer:

- Analyse af organisatoriske muligheder og forudsætninger for effektivisering af sagsbehandling og kontrolopgaver afledt af øvrige initiativer
- Etablering af målemodel vedr. indsats og effekt relateret til fejludbetalinger og socialt snyd, herunder sammenhæng til UDK's registreringsregime Stars 1 og 2.

- Løbende måling af indsats, effekt og igangsættelse af initiativer
- Sammenhængende registrering på tværs af krav og inddrivelse (KL/SKAT-partnerskab)

### **Anbefalinger på mellemlang og lang sigt**

Af initiativer på længere sigt lægger Deloitte vægt på, at KOMBIT's konkurrenceudsættelse af ydelsessystemerne gennemføres, samt at Datafordeleren i regi af Grunddataprogrammet og den Fælleskommunale Serviceplatform i regi af KOMBIT realiseres, hvilket på lang sigt forventes at skabe en fleksibel og effektiv it-understøttelse af dataudveksling mellem ydelsessystemer og relevante registre. I forlængelse af dette forventes det, at der etableres adgang til nye relevante datakilder til brug for sagsbehandling og kontrol.

### **4.1.3. Anbefalinger i KL/SKAT-partnerskabet**

Udover ESK-projektet foregår der sideløbende et partnerskab mellem SKAT og KL om at forbedre samarbejdet og rammerne mellem stat og kommuner i forhold til den fælles opkrævnings- og inddrivelsesopgave.

I regi af dette partnerskab har der været nedsat en arbejdsgruppe, som KK også har deltaget i, med fokus på bekæmpelse af fejludbetalinger og socialt snyd. Denne arbejdsgruppe har resulteret i følgende anbefalinger:

#### **Etablering af samarbejde med henholdsvis svenske og engelske myndigheder**

Der foreslås etablering af samarbejde med de svenske myndigheder i form af en kontakt til Øresundsbron (konsortiet). Det ville give mulighed for at få oplysninger om borgere, der rejser frem og tilbage mellem Danmark og Sverige og derfor muligvis bor og opholder sig i Sverige, men er bopælsregisteret i Danmark for at opnå ydelser på uberettiget grundlag.

Der foreslås yderligere en bilateral aftale med England på CPR-området, idet der består en englandsproblematik angående commonwealthlandene, særligt Indien og Pakistan, hvor der opleves en tendens til, at en del borgere fra disse lande modtager sociale ydelser i både Danmark og England.

Det bør analyseres nærmere, hvordan de nuværende muligheder for udveksling af oplysninger i sociale sager er, og om der er behov for udvidede eller nye internationale bistandsaftaler, som det kendes fra skatte- og inddrivelsesområdet.

#### **Indhentning af oplysninger om pengestrømme**

Etablering af mulighed for pengestrøms- og rejseanalyse – fx etablering af mulighed for at indhente oplysninger om borgernes elektroniske spor, som de trækker i forbindelse med anvendelse af kreditkort og rejsekort oa. på samme måde, som der i dag kan indhentes oplysninger om brug af sundhedskort. Der skal sikres ensartede hjemler mellem retssikkerhedsloven og CPR-lovens § 10 stk. 2.

#### **Kommunerne bør have samme rettigheder som Udbetaling Danmark**

*Oplysninger/bevisbyrde*

Med udgangspunkt i bekendtgørelsen om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag kan UDK inden for egne udbetalingsområder reelt overlade det til borgeren at bevise sin ret til den pågældende ydelse.

Kommunerne ønsker en tilsvarende bevisbyrde-regel inden for egne områder, fx ved vurderingen i forhold til økonomisk friplads, hvor kommunerne pt. skal sandsynliggøre, at borgeren ikke reelt er enig.

Der henvises endvidere til, at UDK's særlige ret for kommunernes vedkommende hindres af retssikkerhedslovens regler, hvor det er myndigheden, der har ansvaret for, at sagen er oplyst, og hvor ydelsesmodtageren kan anmodes om at medvirke til at oplyse sagen, inden der træffes afgørelse om fx ophør af ydelserne.

#### *Registersamkøring*

UDK har lovhjemmel til at indhente nødvendige ikke-følsomme personoplysninger fra andre offentlige myndigheder og arbejdsløsheds-kasser i elektronisk form med henblik på registersamkøring i kontroløjemed, ligesom UDK i kontroløjemed kan foretage registersamkøring af data fra egne registre.

Det foreslås, at kommunerne får samme adgang til registersamkøring, dels i det forebyggende arbejde, dels for at stoppe uretmæssige udbetalinger af sociale ydelser.

#### **Udvidet mulighed for, at kommunerne kan foretage observationer**

Forslaget drejer sig om at skabe mulighed for at kunne gå ind på en adresse, hvor en virksomhed drives fra en privatadresse. Der efterspørges fra kommunerne en hjemmel til at foretage observationer fra offentlig vej.

Til dette forslag skal det pointeres, at KK's holdning generelt er, at observationer og uanmeldte hjemmebesøg hos borgere ikke er vejen frem.

#### **Ændring af CPR-loven**

Kommunerne har et generelt ønske om et tidssvarende CPR-register med opdateret CPR-lovgivning, idet der er tale om et centralt arbejdsredskab i alle sager om sociale ydelser.

Der efterspørges fra kommunerne en mulighed for at spørge en arbejdsgiver – evt. kun offentlige arbejdsgivere – om en ansats adresse, når den ansatte er registreret uden fast bopæl. Kommunerne gør i dag en indsats for at registrere korrekt og udveksler erfaringer for at forbedre registreringerne.

Kommunerne har oplyst, at en del borgere er registreret uden fast bopæl (flest i KK med ca. 3.200 borgere)

Derudover foreslås om adresse-match – registersamkøring med Post Danmark – således at kommunerne kan få oplyst, hvem der får sin post på adressen uden i øvrigt at være tilmeldt der.

Endelig foreslås det, at Udlændingestyrelsens oplysninger bør indgå i CPR og omvendt.

#### **Forslag om kommunal adgang til lufthavnes indrejse- og udrejseoplysninger.**

Endvidere foreslås det at genetablere samarbejde med lufthavns-politiet – herunder scanning af pas – med henblik på at få adgang til borgeres indrejse- og udrejseoplysninger.

#### 4.1.4. Den videre proces i ESK-projektet og KL/SKAT-partnerskabet

Det er endnu usikkert, hvad der præcis bliver besluttet på baggrund af arbejdet i ESK-projektet og KL/SKAT-partnerskabet, da der endnu ikke har været en politisk drøftelse i Folketinget af initiativerne og resultatet i begge regi. Det forventes, at der vil ske en politisk drøftelse af i Folketinget i løbet af det tidlige efterår 2013.

I forbindelse med økonomiforhandlingerne mellem kommunerne og regeringen i juni 2013 er socialt snyd og fejludbetalinger dog blevet drøftet. Her fremgår det af økonomiaftalen, at KL og regeringen er enige om følgende:

- at kommunerne og KL på baggrund af Deloitte's analyse går i gang med en målrettet indsats med henblik på at sikre en standardiseret opsætning og behandling af advis baseret på best practice
- at analysearbejdet fortsætter frem for økonomiforhandlingerne for 2015 for at kvalificere forudsætninger for optimering af den løbende sagsbehandling og undersøge muligheden for at konsolidere kontrolindsatsen med fælleskommunale eller fællesoffentlige initiativer, herunder øget adgang til at dele relevante data på tværs af myndigheder og mellem forvaltninger
- at der skal arbejdes for øget digitalisering og automatisering fx via genbrug af data i eIndkomstregistret
- at der skal være løbende dialog vedr. ny relevant lovgivning med henblik på effektiv systemunderstøttelse af opgaverne i kommunerne og UDK, herunder sikre, at nødvendige administrative oplysninger kan deles på tværs af myndighederne
- at der vil blive arbejdet på regelforenklinger på sygedagpengeområdet gennem øget brug af oplysninger fra andre registre
- at der i regi af partnerskabet skal igangsættes analyser frem mod foråret 2014 for at afdække muligheden for at tilpasse lovgivningen på inddrivelsesområdet, herunder opstille konkrete modeller herfor.
- at der i det videre arbejde skal drøftes, hvordan kommunerne kan få bedre mulighed for at afdække sager om socialt snyd med offentlige ydelser.

#### 4.2. Anbefalinger til styrkelse af kontrolområdet i KK

På baggrund af analysen vurderes kontrolområdet til på mange områder at være effektivt inden for de givne rammer. Der er dog stadig en lang række udfordringer – såvel nationale som KK-specifikke – der bør adresseres.

I dette afsnit præsenteres anbefalinger til, hvad der skal styrke kontrolområdet og i højere grad end i dag sikre korrekt tildeling/udbetaling af sociale ydelser.

En række af disse anbefalinger kan igangsættes inden for den eksisterende ramme og bevilling, mens andre kræver politisk beslutning og yderligere ressourcetilførsel. Endelig er der en række områder, der på nuværende tidspunkt ikke er konkrete initiativer, men som ønskes undersøgt nærmere. Således præsenteres anbefalingerne i disse tre overordnede kategorier.

It-understøttelse er et af kerneområderne i forhold til at styrke kontrolindsatsen. Af samme grund foregår der uafhængigt af denne rapport flere initiativer både i KK og i regi af den fællesoffentlige

digitaliseringsstrategi og KOMBITs konkurrenceudsættelse af monopolområdet. Dette betyder, at omfanget af anbefalinger på it-området er mindre, end fokus på it i afsnittet om udfordringer umiddelbart lægger op til.

Således arbejdes der i de enkelte ydelsesområder på forbedring af it-understøttelsen, fx skal både kontanthjælpsystem og sygedagpengesystem i udbud i 2015, og SOF arbejder med at udvikle digitale blanketter i regi af Citizen 2015 i budget 2013 til digital understøttelse af ansøgningsprocessen. Endelig er det i skrivende stund endnu usikkert, hvilke fællesoffentlige it-projekter ESK-projektet vil resultere i.

#### 4.2.1. Potentialer ved en styrket kontrolindsats i KK

På baggrund af Deloitte-rapportens estimerede potentialer samt indeværende rapporters redegørelse for kommunens eksisterende kontrolindsats og udfordringer er det oplagt at søge et bud på, hvad en styrkelse af kontrolindsatsen kunne betyde økonomisk for kommunens ydelsesbudget. Omvendt er der en række forhold, der gør, at dette er vanskeligt.

##### Deloitte's estimater i forhold til KK's kontrolindsats

Deloitte har i deres nationale analyse af fejludbetalinger og socialt snyd vurderet, at der på landsbasis er et samlet potentiale på ca. 2,5 mia. kr. årligt ved en styrkelse af kontrolindsatsen. Dette udgøres af et potentiale på ca. 1,51 mia. kr. i stoppede ydelser for børnetilskud, boligsikring, folkepension, kontanthjælp og sygedagpenge, hvis alle kommuner implementerer en lige så god advisopsætning og -behandling som de bedste kommuner. Derudover er der ifølge Deloitte et potentiale på hhv. ca. 440 mio. kr. i stoppede ydelser og ca. 510 mio. kr. i rejste tilbagebetalingskrav på tværs af alle sociale ydelser, hvis alle kommuner ville bruge digitale kontroludsøgningsystemer på kontroltrin 3 på lige fod med de bedste kommuner.

Det er KK's vurdering, at Deloitte's estimater overordnet set er behæftet med stor usikkerhed, da de er baseret på en generalisering af kommunernes indsats ud fra en dybdekortlægning af blot ti udvalgte kommuner. Deloitte påpeger selv tallenes usikkerhed i sin rapport.

En række faktorer betyder derudover, at KK's andel af de 2,5 mia. kr. må vurderes til at være mindre end de 10 %, dvs. ca. 250 mio. kr., som normalt er den andel, som KK beregnes til at udgøre af det kommunale landskab.

For det første er en stor del af ydelserne, som rapporten omfatter, flyttet til Udbetaling Danmark. Det er således blot kontanthjælp og sygedagpenge, der stadig er i KK. Af de i alt 1.510 mio. kr., som ifølge Deloitte kan spares på landsbasis ved stop i ydelser på baggrund af behandling af adviser i den løbende sagsbehandling, udgør kontanthjælp og sygedagpenge 730 mio. kr. For den øvrige andel af de 1.510 mio. kr. har UDK det primære ansvar.

For det andet baserer Deloitte realiseringen af potentialet på de 730 mio. kr. på, at alle kommuner har en advisopsætning og -behandling på niveau med de bedste kommuner. I forlængelse af dette har Deloitte i deres benchmarkrapport dog vurderet, at opsætning og behandling af advis i KK allerede er på niveau med de bedste kommuner. Da KK allerede lever op til dette niveau, er det dermed begrænset, hvor stort et potentiale der vil kunne realiseres af de 730 mio. kr.

For potentialet ved brug af digitale udsøgningsystemer udgør de ca. 950 mio. kr. ca. 0,3 % af det samlede beløb for ydelsesområderne på 306 mia. (dette er 2011 tal fra Deloitte's rapport). Omsættes dette til KK,

hvor der i 2012 blev udbetalt 8,3 mia. kr., er der et potentiale på ca. 25,8 mio. kr. årligt i forhold til københavnske borgere. Dette inkluderer såvel kommunale ydelser som UDK-ydelser.

Der er dog stadig forholdsvis stor usikkerhed omkring dette tal. Digital kontroludsøgning er endnu et forholdsvis uopdyrket område, hvorfor der er stor usikkerhed om de reelle potentialer. Også selv om der bredt set er enighed om, at der er et vist potentiale. Potentialet kan således være både større og mindre.

Samtidig estimerer Deloitte, at de to tal på 440 og 510 mio. kr. ikke direkte kan summeres, da en forbedret indsats og deraf flere stoppede ydelser generelt vil medføre ringere muligheder for at snyde. Dermed nedbringes antallet af potentielle tilbagebetalingskrav, hvorfor de 510 mio. kr. dermed reelt vil være lavere.

### Potentialerne ved rapportens anbefalinger

På baggrund af de i nærværende rapport beskrevne udfordringer ved kontrolindsatsen i KK vurderes en styrkelse af kommunens kontrolindsats dog alligevel at have et potentiale. Det er altid muligt at gøre kontrolindsatsen bedre – ikke mindst grundet den generelle løbende udvikling af rammerne for området og den teknologiske udvikling. Det er dog vurderingen, at potentialet ikke er lige så stort, som Deloitte's rapport og andre rapporter på området tidligere har estimeret.

Det er dog helt grundlæggende svært at estimere præcist, hvor stor effekt anbefalingerne – enkeltvis og samlet – vil have i forhold til stoppede ydelser og øgede tilbagebetalingskrav.

For det første er særligt effekten af forebyggende indsatser og indsatser på kontroltrin 1 svære at estimere. De lader sig ikke måle på samme måde som indsatser på kontroltrin 2 og 3.

For det andet er der som tidligere beskrevet et indbygget paradoks i det forhold, at en styrket forebyggende indsats og indsatser på kontroltrin 1 alt andet lige vil generere færre sager, hvor ydelser udbetales på uberettiget grundlag og derfor afføde et mindre beløb i stoppede ydelser og tilbagebetalingskrav gennem den efterfølgende kontrol på trin 2 og 3.

For det tredje vil flere af indsatserne styrke de generelle rammer i form af bedre samarbejde og fælles retning, hvilket ikke i sig selv afføder en forbedring af ydelsesbudgettet, men overordnet løfter rammerne og udgangspunktet for en høj kvalitet.

Anbefalingerne sigter samlet set på en helhedsorienteret styrkelse af kontrolindsatsen, dvs. både på den forebyggende indsats, den løbende og den særlige kontrol samt rammerne for kontrolarbejdet.

Således vil effekten af både enkeltstående og alle anbefalinger som helhed ikke blive estimeret i konkrete beløb, men det vil blive angivet, hvorvidt anbefalingerne vurderes som havende lav, mellem eller høj effekt.

### 4.2.2. Anbefalinger, der igangsættes inden for eksisterende ramme og bevilling

Dette afsnit beskriver de anbefalinger, som ikke kræver ekstra ressourcer og derfor igangsættes inden for eksisterende ramme og bevilling.

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.2.1. Løbende justering af advisopsætning og effektivisering af advishåndtering</b>
<b>Baggrund</b>	Advishåndtering er det væsentligste omdrejningspunktet for kontroltrin 2 og fylder en stor del af kommunens kontrolarbejde. Graden af systematik omkring håndteringen

	<p>varierer på tværs af forvaltningerne og er et udtryk for forskellige ydelseslovgivninger og de store forskelle i volumen af advis. IR vurderer, at advisområdet har en rimelig god sammenhæng og ikke har direkte manglende kontroller, men er alligevel behæftet med en større grad af usikkerhed og risiko for u hensigtsmæssigt højt kontrolniveau og manglende effektivitet, hvorfor der er et potentiale i at undersøge dette nærmere.</p> <p>Advishåndteringen er imidlertid fortsat præget af tidskrævende, manuelle sagsgange. Endvidere varierer hitraten på de enkelte adviser meget, dvs. udbyttet ved advishåndtering er svingende, den måles kun i lavt omfang og indgår kun i ringe omfang i prioriteringen af ressourceanvendelsen i kontrolarbejdet.</p> <p>Advisopsætningen justeres løbende, men visse adviser er fortsat forsinkede, andre adviser er irrelevante, og andre adviser, der er vigtige, mangler at blive genereret og sendt.</p> <p>Deloitte anbefaler således også at have et skarpt fokus på advisopsætning og -håndtering.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Justere advisopsætningen, så den afspejler behovet og ressourcerne ved kontrolenhederne</li><li>- Skabe muligheder for prioritering af ressourcerne igennem brugen af hitrate som rettesnor</li><li>- Lette den manuelle sagsbehandling igennem automatisering og it-understøttelse</li></ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Det er IR's vurdering, at der allerede i dag eksisterer uudnyttede muligheder i KMD Sag, der kan optimere de informationer, der fremgår af fremsøgte advis. Det anbefales derfor systematisk at gennemgå informationsbehovet for de væsentlige kriterier/kontroller og derigennem justere af advisinformationer (opsætning af søgekriterier).</p> <p>Det anbefales fortsat at have en tæt dialog mellem ydelsesenhed og systemejer for advisopsætningen, men fremadrettet også at måle advishitrate mere systematisk. Information om advishitrate kan bruges til at identificere de advistyper, der skal justeres. Det anbefales desuden at videndele læringen omkring advishitrate og -tilpasning mellem ydelsesområderne, evt. gennem videndelingsmøder i regi af det fælles kontrolsekretariat.</p> <p>Det anbefales endvidere at lægge hitraten til grund for den løbende prioritering af ressourceforbruget i kontrolarbejdet, således at advis med lav hitrate evt. ikke behandles.</p> <p>Det anbefales at intensivere dialogen med KMD om finjustering af advisopsætningen, så advismængden kan nedbringes og de affødte manuelle sagsgange dermed kan minimeres. Der bør endvidere løbende arbejdes på nedbringelse af irrelevante adviser og arbejdes for at få genereret adviser hurtigere for at øge hitrate.</p> <p>Det anbefales at indgå konstruktiv dialog med UIP, hvis tekniske problemer betyder, at KK ikke længere modtager adviser.</p> <p>Desuden bør det undersøges, hvordan den manuelt tunge advishåndtering kan suppleres/lettes igennem øget brug af automatisering og it-understøttelse.</p> <p>Med henblik på fortsat at øge en effektiv tilgang til retvisende informationer anbefales det i et fremtidigt perspektiv at overveje at supplere "standardopsætning" med en mere</p>



	<p>automatiseret tilgang til advis'er, eksempelvis i form af en advisgenerator, hvor udsøgning er mere databaseorienteret og derfor kan tilpasses til kontrolbehov.</p> <p>I tilknytning hertil bør den nuværende metode for fremsøgning af advis'er overvejes ændret, således at sagsbehandler automatisk modtager advis via en systemhenvendelse.</p> <p>Afslutningsvis anbefales det, at systemejeransvar, -opgaver og -organisering for advis overvejes, således at behovet pr. ydelsesområde, pr. forvaltning og tværgående bliver håndteret så optimalt som muligt og bliver koordineret i forhold til etablering og udførelse af særlige kontroller, herunder kontrolgruppens arbejde og viden mv.</p> <p><b>Forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b> Anbefalingen om at lade hitrate være styrende for ressourceforbruget og evt. at se bort fra behandlingen af advis med lav hitrate kan eventuelt støde retsbevidsthed, og juridiske såvel som revisionsmæssige implikationer bør undersøges.</p> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Styrkelse af folkeregistreringen og indsatsen mod borgere med ukendt adresse (anbefaling 4.2.3.3.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b> Kort - justeringer af advisopsætningen skal foregå løbende, idet den skal tage højde for samfundsmæssige ændringer samt i ændringer af lovgivning og snydemønstre. Men etableringen af et mere kontinuerligt forum for advisdrøftelser på tværs af KK og med KMD kan indrettes hurtigt.</p> <p>Udviklingen af bedre it-understøttelse af advishåndtering kræver analyse og evt. samarbejde med it-leverandører</p>
<p><b>Finansiering</b></p>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen yderligere omkostninger</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen yderligere driftsgevinster. Dog vil et kontinuerligt fokus på advistilpasning og -håndtering sikre bedst muligt ressourceforbrug.</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b> Middel – advisopsætning og -behandling er en af de vigtigste kilder til at fange snyd og fejludbetalinger.</p> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eksisterende budgetramme</li> </ul>

<p><b>Anbefaling</b></p>	<p><b>4.2.2.2. Styrkelse af kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud og implementering af it-systemer på ydelses- og kontrolområdet</b></p>
<p><b>Baggrund</b></p>	<p>På flere af ydelsesområderne skal de nuværende systemer i udbud, fx sker dette på kontanthjælps- og sygedagpengeområdet i 2015, og i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og konkurrenceudsættelse af de kommunale monopolsystemerne arbejdes der på nye fag- og støttesystemer. Det er således disse systemer, der i fremtiden</p>

	<p>bliver grundlaget for kontrolarbejdet på særligt kontroltrin 1 og 2. Det er derfor vigtigt, at udbud og implementering af disse systemer har fokus på at sikre de rette kontrolværktøjer.</p> <p>IR anbefaler desuden, at de registreringer, der følger af digitale ansøgninger fra borgere, bør genbruges, så omfanget af manuel håndtering formindskes. Desuden bør der ikke anmodes om informationer, der automatisk kan indhentes fra systemer, der i forvejen anvendes som kontrolgrundlag.</p> <p>I Deloitte's initiativkatalog lægges der op til fællesoffentlige udbud af systemer til understøttelse af kontrolområdet. Det er endnu uvist, om de fællesoffentlige udbud bliver besluttet, men hvis dette er tilfældet, kan KK med fordel forsøge at påvirke udbuddene og sikre, at KK's interesser, erfaringer og arbejdsgange bliver inddraget i arbejdet.</p> <p>Således er der allerede i forbindelse med KOMBIT's fællesoffentlige udbud af SAPA-systemet, som skal være et alternativ til monopolsystemet KMD Sag, leveret væsentlige input til kravspecifikation, så den er tilpasset til KK's ønsker og behov på kontrolområdet.</p>
<p><b>Beskrivelse</b></p>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sikre, at KK's interesser og erfaringer bliver inddraget i udbudsarbejdet</li> <li>- sikre, at der er fokus på gode kontrolværktøjer i kommende systemer</li> <li>- sikre tidlig udnyttelse af fordelene i de nye systemer ved evt. at være testkommune i forbindelse med implementeringen af systemerne</li> <li>- forebygge, at KK bruger ressourcer på egenudvikling, men drager nytte af fælles finansiering</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget går ud på at være en aktiv spiller i forhold til at sikre et stærkt kontrolfokus i eksisterende og kommende udbud af it-systemer på ydelses- og kontrolområderne, så sagsbehandlerne får effektive systemer med gode kontrolredskaber som intelligente alarmklokker, der kan afsløre potentiel snyd (i stil med VAS på sygedagpengeområdet), risikoscorening, validering af oplysninger, samkøring af oplysninger fra andre registre mv.</p> <p>Dette sker gennem følgende initiativer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktivt sammenspil med KL og Digitaliseringsstyrelsen for at påvirke udbudsprocessen i ESK-regi</li> <li>- gøre det klart for KL og Digitaliseringsstyrelsen, at KK forventer at spille en aktiv rolle</li> <li>- levere input, viden og ressourcer fra ydelses- og kontrolområderne i hele processen fra udvikling af kravspecifikation til endelig implementering i både KOMBIT-regi og i udbud på baggrund af ESK-projektet</li> <li>- evt. tilbyde at være testkommune, når systemerne skal testes inden endelig udrolning til alle kommuner</li> </ul> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at det besluttet at gennemføre de fællesoffentlige udbud i ESK-regi</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overfladesystemet "Min kontrolside" (anbefaling 4.2.4.1)</li> <li>- Mulighederne i struktureret arbejde med data, herunder datamining, dataanalyse og risikoscorening (anbefaling 4.2.4.2.)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undersøge nye it-værktøjer, herunder intelligente alarmklokker (anbefaling 4.2.4.3.)</li> <li>- Følge ESK-projektet tæt (anbefaling 4.2.4.5.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kort til lang</li> </ul>
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- et ukendt millionbeløb til implementering af de fællesoffentlige systemer (disse finansieres dog igennem de respektive it-projekter)</li> <li>- evt. mindre meromkostning til yderligere påvirkning og deltagelse i udbud i forhold til de ressourcer, der i forvejen skal bruges på deltagelse i de pågældende udbud.</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimeres i de respektive projekter. Ved en bedre systemunderstøttelse er det dog forventeligt, at systemerne vil kunne leve driftsbesparelser</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Høj (såfremt systemerne kan levere effektive kontrolværktøjer) – bedre systemer vil skabe bedre vilkår for kontrolarbejdet og deraf en positiv indvirkning på ydelsesbudgettet</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eksisterende budgetramme</li> </ul>

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.2.3. Styrkelse af anmeldelsesfunktion for borgere og visitering af anmeldelser</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Kontroludsøgningen på kontroltrin 3 er i dag primært baseret på anmeldelser fra borgere og henvendelser fra forskellige aktører, der har ”undret” sig over en specifik borgers sag. På sigt er det målet, at den primære kanal på kontroltrin 3 skal være digital kontroludsøgning, mens anmeldelsesfunktionen – kaldet snydknappen – i højere grad er en sekundær kanal.</p> <p>Digital kontroludsøgning er dog endnu ikke så udviklet (jf. anbefaling om at udvikle dette yderligere), hvilket betyder, at snydknappen stadig er en vigtig kanal. Denne kanal er dog ikke effektivt it-understøttet. Således er der i det nuværende setup ikke mulighed for at stille uddybende spørgsmål til anmelderen, da denne er anonym.</p> <p>Derudover bruges der en del ressourcer på at visitere henvendelser de rette steder hen, hvoraf der fx dagligt kommer henvendelser, der egentlig er til UDK.</p> <p>At have en stærk anmeldelsesfunktion er desuden vurderet af Deloitte som værende best practice.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Øge hitraten og datakvaliteten på anmeldelser fra borgerne</li> <li>- Styrke visiteringen af henvendelser</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget består af to forslag:</p>

	<p>1. Indkøb og implementering af nyt anmeldersystem Der ønskes indkøbt og implementeret et nyt anmeldersystem, der gør det muligt at kommunikere anonymt med anmelderen. Dette er i dag muligt i fx whistleblowersystemet, som Borgerrådgiveren benytter, hvilket åbner op for en højere hitrate, fordi der kan stilles opfølgende spørgsmål til anmelderen uden at bryde anmelderens anonymitet. Samtidig giver systemet bedre mulighed for at visitere henvendelser og lave dynamiske spørgsmål til anmelderen ud fra, hvad de ønsker at anmelde. På denne måde vil systemet give mulighed for bedre end i dag at afgøre, om anmeldelsen er værd at behandle. Endelig vil det være nemmere at trække statistik.</p> <p>2. Styrkelse af kommunikationen på kk.dk om snydknappen Der ønskes desuden en revision af informationen om snydknappen, så kvaliteten af de indsendte oplysninger højnes. En del af dette kan evt. være validering af feltudfyldelse (fx sikre, at adressen skrives rigtigt). Derudover ønskes det præciseret for potentielle anmeldere, hvilke henvendelser der skal sendes til øvrige aktører, fx UDK, SKAT eller politi, herunder have links til relevante aktørers egne anmeldelsesfunktioner.</p> <p><b>Evt. forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen særlige forudsætninger</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedtagelse af kommunikations- og pressestrategi (anbefaling 4.2.3.5.5.)</li> <li>- Kommunikationsrevision af skriftlig information og selvbetjeningsløsninger med styrket brug af ”nudging” (anbefaling 4.2.3.5.6.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kort</li> </ul>
<p><b>Finansiering</b></p>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anlæg: 55.000 i etableringsomkostninger</li> <li>- Drift: 42.500 kr. i årlig licens</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En mindre besparelse ved mindre tidsforbrug på videresendelse af henvendelser til andre i KK og eksternt. Denne mindre besparelse bruges dog til den anonyme kommunikation med borgerne, som ikke har været muligt tidligere.</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b> Middel - forslaget vil give bedre hitrate i anmeldelserne og derigennem generere flere sager, der kan resultere i en positiv effekt på ydelsesbudget</p> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eksisterende budgetramme</li> </ul>

<p><b>Anbefaling</b></p>	<p><b>4.2.2.4. Styrkelse af samarbejdet mellem KK og UDK</b></p>
<p><b>Baggrund</b></p>	<p>KK og UDK har en lang række snitflader, som alle er forholdsvis nye. Dette gør, at de endnu ikke er opdyrket i tilstrækkelig grad.</p> <p>Derudover har KK en stor interesse i at få vished om gennem rapportering, at UDK</p>

	<p>udfører en effektiv kontrol på foranledning af KK.</p> <p>Endelig har UDK udvidede muligheder for og direkte lovhjemmel til kontroludsøgning gennem registersamkøring, som de har påbegyndt i foråret 2013. Sideløbende planlægger de i efteråret 2013 at påbegynde brug af datamining. På den måde vil UDK på sigt blive en væsentlig leverandør af kontrolsager til gavn for KK.</p> <p>Ovenstående understøtter vigtigheden af at have et tæt samarbejde med UDK.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- styrke samarbejdet mellem KK og UDK</li><li>- sikre klar opgavefordeling mellem KK og UDK</li><li>- sikre, at UDK udøver en effektiv kontrol</li><li>- skabe synergi gennem samarbejde og udnytte UDK som den aktuelt mest potentielle kilde til kontroludsøgning gennem registersamkøring</li><li>- skabe bedre forhold for borgere, der modtager ydelser af både KK og UDK</li></ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget består af flere forslag</p> <p>1. Yderligere formalisering af samarbejds- og snitflader Det anbefales, at samarbejds- og snitflader formaliseres og perfektioneres løbende, så samarbejdet udvikles løbende. IR anbefaler således også at øge tempoet for etablering af processer, informationsudveksling og tilhørende aftaler om samarbejdet mellem forvaltningerne og UDK.</p> <p>2. Opbygning af kontinuerlig rapportering fra UDK om kontrolsager på borgere i KK Det anbefales, at der laves klare aftaler om rapportering fra UDK om, hvor mange kontrolsager UDK har lavet på borgere i KK – både på eget initiativ og på foranledning af KK – samt de konkrete beløb der er blevet hentet via kontrollen.</p> <p>3. Eventuelt samarbejde omkring oplysningskampagner Som beskrevet i anbefalingen omkring oplysningskampagner ligger der mulige fordele i at gennemføre disse i et samarbejde mellem KK og eksterne parter, og her er UDK en oplagt medspiller. Det anbefales derfor, at der undersøges muligheder for et samarbejde omkring dette. UDK har allerede udvist interesse herfor, og at de videre drøftelser fortsætter i efteråret 2013.</p> <p>4. Kontinuerligt undersøge muligheder for styrkelse af samarbejdet og adgang til fælles værktøjer Som det er beskrevet i forslaget om samarbejde med UDK omkring digital kontroludsøgning, anbefales det, at det kontinuerligt undersøges, hvordan samarbejdet kan styrkes gennem adgang til fælles værktøjer.</p> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- villighed til samarbejde hos UDK</li><li>- at der er lovhjemmel til at dele de ønskede data, oplysninger og værktøjer</li></ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (anbefaling 4.2.3.4.)</li><li>- Øget brug af digital kontroludsøgning på kontroltrin 3 (anbefaling 4.2.3.2.)</li><li>- Gennemførelse af informationskampagner om snyd og kontrol (anbefaling</li></ul>

	<p>4.2.3.1.)</p> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kort</li> </ul>
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen yderligere omkostninger</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen umiddelbare driftsgevinster</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Høj</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eksisterende budgetramme</li> </ul>

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.2.5. Styrkelse af samarbejde mellem KK og SKAT</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Indkomst og formueforhold er i lighed med bopæl og samliv omdrejningspunktet i forhold til de fleste sociale ydelser. KK og SKAT har derfor en lang række fælles interesser, bl.a. bekæmpelse af sort arbejde. Samarbejdet er godt, men der er muligheder for at styrke det yderligere. SKAT er langt fremme i it-understøttelsen af deres kontrolarbejde og har derfor en række systemer, som KK med fordel kan få bedre udnyttelse af til en styrkelse af KK's kontrolindsats.</p> <p>Derudover står SKAT for en del af KK's inddrivelse, idet krav bliver videresendt til SKAT efter forsøgt opkrævning i KK. Grundet risiko for, at SKAT har en inddrivelsesstrategi, der gør, at de ikke vil bruge ressourcer på inddrivelse i visse sager, som ellers er relevante for KK, er der behov for en øget forventningsafstemning.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- skabe bedre mulighed for at udøve kontrol på indkomst- og formueområdet</li> <li>- sikre øget forventningsafstemning om, hvornår SKAT kan lave afskrivninger af inddrivelsessager for KK</li> <li>- sikre, at SKAT inddriver på overførte sager</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget består af flere forslag:</p> <p>1. Undersøge mulighederne for udvidet adgang til SKAT's værktøjer SKAT har i juni 2013 inviteret KK, KL og UDK til en drøftelse af, hvilke af deres systemer og værktøjer de kan give udvidet adgang til i forhold til i dag, herunder bl.a. øget adgang og udvikling af særlige opslag i DMR-registret (Dansk MotorRegister). Det anbefales, at KK deltager aktivt i denne dialog og går forrest i forhold til at afprøve eventuelle udvidede adgange.</p> <p>Ovenstående anbefales således også på nationalt plan som et resultat af ESK-projektet.</p> <p>2. Undersøge mulighederne for kontroludsøgning gennem SKAT's kontroludsøgningssystem SKAT arbejder intensivt med registersamkøring og har i den forbindelse opsat 270 forskellige samkøringer i deres registre, som bruges til risikoscorening og kontroludsøgning i</p>

	<p>forhold til skattesnyd. Det anbefales, at KK i samarbejde med KL, UDK og SKAT undersøger, hvilke muligheder der er for at benytte sig af SKAT's kontroludsværktøjer til kontroludsøgning i KK.</p> <p>3. Øget forventningsafstemning omkring KK's og SKAT's fælles inddrivelsespraksis Det anbefales, at der forventningsafstemmes mellem KK og SKAT i forhold til inddrivelse, så det sikres, at KK ikke sender inddrivelseskrav til SKAT, som efterfølgende automatisk afskrives.</p> <p>4. Eventuelt samarbejde omkring oplysningskampagner Som beskrevet i anbefalingen omkring oplysningskampagner ligger der mulige fordele i at gennemføre disse i et samarbejde mellem KK og eksterne parter, og her er SKAT en oplagt medspiller. Det anbefales derfor, at der undersøges muligheder for et samarbejde omkring dette.</p> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- villighed til samarbejde hos SKAT</li> <li>- at der er lovhjemmel til at dele de ønskede data, oplysninger og værktøjer</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (anbefaling 4.2.3.4.)</li> <li>- Øget brug af digital kontroludsøgning på kontroltrin 3 (anbefaling 4.2.3.2.)</li> <li>- Gennemførelse af informationskampagner om snyd og kontrol (anbefaling 4.2.3.1.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kort</li> </ul>
<p><b>Finansiering</b></p>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen yderligere omkostninger</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen umiddelbare driftsgevinster</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Middel (dels gennem højere inddrivelse og dels gennem bedre kontrolmuligheder)</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eksisterende budgetramme</li> </ul>

<p><b>Anbefaling</b></p>	<p><b>4.2.2.6. Arbejde for ændringer i lovgivning</b></p>
<p><b>Baggrund</b></p>	<p>Ydelsesområderne er spredt ud over mange forskellige lovgivninger som pensionslovene, aktivloven, serviceloven og flere andre. Lovgivningen er på mange områder præget af stor kompleksitet, der åbner op for mange skønsbaserede afgørelser og forskellige forståelser af centrale begreber. Dette indebærer udover forvirring hos borgerne en risiko for forskelsbehandling af borgere på tværs af kommuner og sagsbehandlere.</p> <p>Derudover er der en række begrænsninger i bl.a. CPR- og datalovgivningen, som gør det nemmere for borgere at snyde med sociale ydelser, fordi der ikke er klart lovhjemmel til fx registersamkøring og indhentelse af en lang række relevante oplysninger om borgerne.</p>

<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- lette forståelsen hos borgere og sagsbehandlere af, hvornår en ydelse er berettiget/uberettiget</li><li>- skabe bedre rammer for ensartet sagsbehandling på tværs af kommuner og sagsbehandlere</li><li>- skabe bedre muligheder for bekæmpelse af socialt snyd</li></ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget består i at arbejde for ændringer i lovgivningen, som kan gøre rammerne for tildeling, udbetaling og kontrol af sociale ydelser nemmere både for kommunen og for borgerne.</p> <p>Da KK ikke i sig selv kan ændre lovgivningen, går forslaget ud på at påvirke den lovgivende myndighed gennem aktiv deltagelse i relevante fora, herunder KL, KL/SKAT-partnerskabet og øvrige interessefællesskaber.</p> <p>Der ønskes følgende overordnede ændringer i lovgivning:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Simplificering af eksisterende ydelseslovgivning Der ønskes overordnet en simplificering af eksisterende lovgivning, så der dels er færre skøn, flere objektive kriterier, faste niveauer og bagatelgrænser, og dels er en ensartet forståelse af centrale begreber som civilstand, bopæl, indkomst og formue.</li><li>2. Etablering af lovhjemmel til registersamkøring UDK har i Lov om Udbetaling Danmark fået lovhjemmel til at lave kontroludsøgning gennem registersamkøring. Denne lovhjemmel ønskes udvidet til også at omfatte kommunerne.</li><li>3. Udvidelse af lovhjemmel til at indhente oplysninger i kontroløjemed Der ønskes lovhjemmel til at indhente flere oplysninger til brug i kontrol, hvoraf de væsentligste er følgende:<ul style="list-style-type: none"><li>- Etablering af samarbejde med de svenske myndigheder i form af en kontakt til Øresundsbron (konsortiet) mhp. at få oplysninger om borgere, der rejser frem og tilbage mellem Danmark og Sverige og derfor muligvis bor og opholder sig i Sverige, men er bopælsregisteret i Danmark for at opnå ydelser på uberettiget grundlag.</li><li>- Indgåelse af en bilateral aftale med England på CPR-området, idet der består en velkendt englandsproblematik angående commonwealth-landene, særligt Indien og Pakistan, hvor der opleves en tendens til, at en del borgere fra disse lande modtager sociale ydelser i både Danmark og England.</li><li>- Indhentelse af oplysninger fra alle arbejdsgivere (alternativt kun offentlige arbejdsgivere) om adresse på medarbejdere, der ellers er registreret som "ukendt" eller "forsvundet"</li><li>- Registersammenkøring med Post Danmark, således at kommunen kan få oplyst, hvem der får sin post på adressen uden i øvrigt at være tilmeldt der.</li><li>- Etablering af mulighed for at indhente oplysninger om borgernes elektroniske spor, som de trækker i forbindelse med anvendelse af kreditkort og rejsekort oa. på lige fod med nuværende indhentelse af oplysninger om brug af sundhedskort.</li><li>- Genetablering af samarbejde med lufthavnspolitiet - herunder scanning af pas.</li></ul></li></ol>
--------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablering af mulighed for at modtage advis ved brug af IP-adresse i udlandet.</li> </ul> <p>Ovenstående er samme ønsker, som er afstedkommet af arbejdet i SKAT-partnerskabet.</p> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- villighed hos den lovgivende magt</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (anbefaling 4.2.3.4.)</li> <li>- Øget brug af digital kontroludsøgning på kontroltrin 3 (anbefaling 4.2.3.2.)</li> <li>- Følge ESK-projektet tæt (anbefaling 4.2.4.5.)</li> <li>- Nedsættelse af national taskforce med UDK, SKAT, KL, KK mv. (anbefaling 4.2.4.6.)</li> <li>- Opdyrke nye dataområder (anbefaling 4.2.4.7.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afhænger af politisk vilje, men sandsynligvis lang</li> </ul>
<p><b>Finansiering</b></p>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <p>Dækkes af årsværket til kontrolsekretariatet (derudover et mindre ressourcetræk hos ydelsesområderne)</p> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en simplificering af lovgivningen med færre skøn og flere objektive kriterier vil lette sagsbehandlingen og skabe bedre mulighed for automatisering af ydelsestildeling- og kontrol, hvilket vil kunne give store besparelser i forhold til færre ressourcer til både sagsbehandling og kontrol</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Høj</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eksisterende budgetramme</li> </ul>

#### 4.2.3. Anbefalinger, der kræver politisk beslutning og ressourcetilførsel

Rækken af anbefalinger, der kræver politisk beslutning, falder i fem overordnede pakker af forslag, som beskrives i det følgende.

##### 4.2.3.1 Gennemførelse af informationskampagner om snyd og kontrol

<p><b>Anbefaling</b></p>	<p><b>4.2.3.1. Gennemførelse af informationskampagner om snyd og kontrol</b></p>
<p><b>Baggrund</b></p>	<p>KK arbejder i dag ikke struktureret og aktivt med borgernes holdninger til snyd. Dette kritiseres af Deloitte, som i deres rapport har påvist, at de bedste kommuner arbejder med at påvirke borgernes holdninger til socialt snyd gennem informationskampagner. Derudover arbejder både SKAT og UDK med informationskampagner som en del af deres strategi.</p> <p>Samtidig understøtter den komplekse lovgivning, at der er behov for at gøre en ekstraordinær indsats for at sikre, at borgerne forstår de gældende regler. Således er der potentialer i at lave målrettede oplysningskampagner til eksisterende ydelsesmodtagere,</p>

	<p>hvor det gøres tydeligt, hvordan man utilsigtet kan komme til at ”snyde”. Her er vinklen ikke snyd som en bevidst handling, men hvordan det på grund af den komplekse lovgivning let kan ske, at man uvidende kommer til at få uberettigede ydelser, hvis man glemmer at oplyse kommunen om særlige oplysninger, fx skjult formue, civilstand, bopæl mm. Et eksempel fra Halsnæs Kommune har fx vist, at en oplysningskampagne med breve til alle førtidspensionister resulterede i stoppede pensionstillæg til enlige for over 800.000.</p>
<p><b>Beskrivelse</b></p>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- påvirke borgernes holdninger til socialt snyd</li> <li>- mindske antallet af borgere, der forsøger at snyde, eller som utilsigtet modtager ydelser, de ikke er berettiget til</li> <li>- gøre borgere mere opmærksomme på de gældende regler og konsekvenserne ved snyd</li> <li>- fokusere på og afhjælpe specifikke problemområder</li> <li>- styrke offentlighedens forståelse for KK’s kontrolarbejde</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget går ud på at gennemføre en række løbende oplysningskampagner. Her skelnes der mellem følgende kampagneformer:</p> <p>1. Offentlighedskampagner</p> <p>Offentlighedskampagnerne fokuserer på den brede offentlighed og består af fx trykte annoncer, bannerannoncer på internettet mv., der informerer om, hvordan KK udøver kontrol, hvad konsekvenserne ved snyd er, samt evt. særlige forståelsesproblemstillinger. ( fx ”hvornår er man egentlig enig?”, ”hvad er formue?”, ”hvad er ophold i udlandet?” osv.)</p> <p>Målet er her todelt. Først og fremmest er målet at informere eksisterende ydelsesmodtagere, der får uberettigede ydelser – i såvel god som ond tro – om, hvad KK gør for at fange snyd og fejludbetalinger, hvordan de evt. får uberettigede ydelser, samt hvad konsekvenser er, hvis man bliver fanget i bevidst snyd.</p> <p>Derudover henvender kampagnerne sig til den øvrige offentlighed med henblik på at sikre en bedre forståelse for KK’s indsats mod fejludbetalinger og snyd – både at KK gør en aktiv indsats for at sikre tilliden til velfærdssamfundet, og at kontrolindsatsen foregår på en sober måde.</p> <p>Disse kampagner baserer sig på de hovedbudskaber, der er defineret i presse- og offentlighedsstrategien.</p> <p>2. Kampagner over for eksisterende ydelsesmodtagere</p> <p>Disse kampagner fokuserer kun på eksisterende ydelsesmodtagere og henvender sig direkte til disse via fx brev. Budskaberne er de samme som i offentlighedskampagnerne, men kan evt. fokusere mere tydeligt på de særlige forståelsesproblemstillinger.</p> <p>Begge kampagneformer kan evt. ske i samarbejde med andre offentlige myndigheder som fx UDK, SKAT eller andre kommuner.</p> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at værdigrundlag og kernebudskaber for kontrolområdet er defineret i den fælles politiske strategi samt presse- og offentlighedsstrategi</li> <li>- at eksterne samarbejdspartnere ønsker fælles kampagner (hvis kampagner skal</li> </ul>

	<p>ske i fællesskab)</p> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (anbefaling 4.2.3.4.)</li> <li>- Vedtagelse af kommunikations- og pressestrategi (anbefaling 4.2.3.5.5.)</li> <li>- Styrkelse af samarbejdet mellem KK og UDK (anbefaling 4.2.2.4.)</li> <li>- Styrkelse af samarbejde mellem KK og SKAT (anbefaling 4.2.2.5.)</li> <li>- Etablering af fælles kontrolsekretariat (anbefaling 4.2.3.5.1.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kort</li> </ul>
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Drift: <ul style="list-style-type: none"> <li>o To offentlighedskampagner om året: 400.000 kr. årligt</li> <li>o Én årlig brevkampagne over for et udvalg af eksisterende ydelsesmodtagere: 100.000 kr. årligt</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen umiddelbare driftsgevinster</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Høj</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budgetforslag</li> </ul>

#### 4.2.3.2. Øget digital kontroludsøgning på kontroltrin 3

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.2. Øget brug af digital kontroludsøgning på kontroltrin 3</b>
<b>Baggrund</b>	<p>It-understøttelsen af kontroludsøgning er i dag primært båret af anmeldelser fra borgere og henvendelser fra forskellige aktører, der har "undret" sig over en specifik borgers sag frem for digital udsøgning gennem registersamkøring, hvilket også er et af Deloitte's nationale kritikpunkter. Dette er således ikke blot et KK-problem.</p> <p>Oprævning og Kontrol har i foråret 2013 forsøgt sig frem med udsøgningsystemet KMD Undring, hvilket roses af Deloitte. Grundet manglende ressourcer til for alvor at tilpasse undringslisterne og søge tilladelse hos Datatilsynet er systemet dog endnu ikke idriftsat. Digital kontroludsøgning vurderes dog til at være fremtiden – bl.a. af Deloitte, og UDK er i foråret 2013 desuden gået i gang med kontroludsøgning gennem registersamkøring. Her forventes det, at 70 % af al kontroludsøgning i 2014 vil ske gennem brug af undringslister og registersamkøring.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- skabe en ekstra kanal til kontroludsøgning og dermed et bedre fundament for kontroltrin 3</li> <li>- dygtiggøre kontrolmedarbejdernes evne til at justere undringslister med henblik på at effektivisere brugen af digital kontroludsøgning</li> <li>- øge mængden af kontrolsager på kontroltrin 3</li> <li>- øge brugen af strukturerede data i forhold til personbårne henvendelser</li> </ul>

### **Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen**

Forslaget består af fire elementer:

#### **1. Styrket samarbejde omkring digital kontroludsøgning med UDK**

Det anbefales, at der opstartes et pilotprojekt, hvor UDK's afdeling Helhedsorienteret Kontrol samt Opkrævning og Kontrol i KK samarbejder tæt omkring digital kontroludsøgning.

Samarbejdet vil bestå i, at UDK udsøger kontrolsager til KK ved hjælp af deres kontroludsøgningssystem, som de har idriftsat i foråret 2013, og KK så efterfølgende forestår den videre sagsoplysning, sagsbehandling og kontakt til borgerne.

UDK har udvist stor interesse for et sådan samarbejde. I forlængelse heraf er der allerede aftalt et forsøg, hvor UDK sender 50 sager, der er udsøgt gennem registersamkøring, til Opkrævning og Kontrol, der vil vurdere udbyttet af disse med henblik på at aftale et mere permanent samarbejde efterfølgende.

#### **2. Idriftsættelse af KMD Undringslister**

Det anbefales, at KMD Undringslister idriftsættes med henblik på at teste effekten af denne kanal. I idriftsættelsen skal der fokuseres på at identificere og opsætte de mest relevante registersamkørsler/undringslister på baggrund af de eksisterende erfaringer hos Opkrævning og Kontrol samt eventuel erfaringsudveksling med UDK og øvrige relevante aktører. Det er i den forbindelse væsentligt, at der primært fokuseres på undringslister og udsøgninger, som supplerer UDK's kontroludsøgning for at undgå dobbeltarbejde. Et eksempel på dette er undringslisten "børn med stort fravær fra skole eller ej tilmeldt skole/institution v. forældre med offentlig forsørgelse eller uden forsørgelse", som kan indikere evt. snyd med bopælsoplysninger.

Sekundært vil muligheden for at arbejde med samme typer lister gøre det muligt at lave særlige kampagner og øvrige ekstraordinære indsatser.

#### **3. Uddannelse af medarbejdere i tilpasning af KMD Undringslister**

For at få det fulde udbytte af KMD Undringslister kræves der nye kompetencer hos kontrolmedarbejderne. Således kan medarbejdere gennem uddannelse i tilpasning af de opsatte standardundringslister få kompetencer til at justere standardlisterne, så brugen af undringslisterne hele tiden effektiviseres.

#### **4. Ekstra ressourcer til at gennemføre flere sager på baggrund af KMD Undringslister og kontroludsøgningssager fra UDK**

Idet kontroludsøgning er en ekstra kanal til kontroludsøgning, er det nødvendigt med flere ressourcer til at behandle de ekstra sager, som undringslisterne vil give. Det anbefales derfor, at der tilføres medarbejderressourcer.

#### **Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres**

- At brug af undringslister kan godkendes af Datatilsynet. I forbindelse med ESK-projektet har Deloitte dog anbefalet Digitaliseringsstyrelsen at etablere hjemmel til samkøring af data på kontrolområdet, hvilket vil lette godkendelsen betydeligt.

#### **Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger**

- Styrkelse af samarbejdet mellem KK og UDK (anbefaling 4.2.2.4.)
- Styrkelse af samarbejde mellem KK og SKAT (anbefaling 4.2.2.5.)

#### **Tidshorisont**

- Kort. Da systemet er indkøbt, er tidshorisonten primært afhængig af yderligere

	tilpasning af undringslisterne samt godkendelsen af de enkelte undringslister hos Datatilsynet.
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anlæg: <ul style="list-style-type: none"> <li>o 200.000 til godkendelse hos Datatilsynet og evt. gennemførelse af udbud, såfremt køb af fast erhvervelse af systemet ikke kan ske gennem en SKI-aftale.</li> <li>o Uddannelse af fire medarbejdere i tilpasning af KMD Undringslister: 27.000 kr.</li> </ul> </li> <li>- Drift <ul style="list-style-type: none"> <li>o 240.000 kr. i årlig licens for brug af KMD Undringslister</li> <li>o 1.371.000 – 3 ekstra HK-årsværk til at sagsbehandle de ekstra sager, som brugen af undringslister og styrket samarbejde med UDK genererer</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- På kort sigt er der ingen driftsgevinster, da kontroludsøgningen skal ses som en supplerende kanal. Såfremt udsøgningen bliver så effektiv, at andre kanaler kan vælges fra, vil det dog kunne generere en driftsgevinst.</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Høj – som tidligere beskrevet vurderes det ud fra Deloitte's estimater, at der kan hentes ca. 26,8 mio. kr. årligt gennem kontroludsøgning. Dette estimat er dog usikkert.</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budgetforslag</li> </ul>

#### 4.2.3.3. Styrkelse af folkeregistreringen og indsatsen mod borgere med ukendt adresse

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.3. Styrkelse af folkeregistreringen og indsatsen mod borgere med ukendt adresse</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Bopæls snyd er et af de områder, som hyppigt ligger til grund for snyd med sociale ydelser. Korrekt folkeregistrering er derfor essentiel i bestræbelserne på at nedbringe og forebygge snyd.</p> <p>Behovet for at sikre korrekt folkeregistrering forstærkes af, at det er indtrykket fra ydelsesområderne, at der er et vist omfang af borgere, der melder tilflytning i KK uden at opholde sig i København, da det er sværere at blive opdaget i en storby end i de mindre byer.</p> <p>eFlyt har effektiviseret flytteprocedurerne og over 80 % af flytningerne behandles i dag automatisk og digitalt. Den øgede automatisering har dog også skabt større risiko for snyd, da størstedelen af flytningerne sker uden for sagsbehandleres kritiske sagsbehandling og evne til at vurdere mistænksomme faktorer og gennemskue evt. snyd.</p> <p>De ca. 20 % bopælsregistreringer, der sker manuelt, foretages af medarbejdere i Kontaktcenteret og borgerservicecentre. Her er det essentielt, at disse medarbejdere har en høj undringsevne, der gør dem i stand til at vurdere, om borgerne virkelig bor på den adresse, som de vil registreres på, samt at lægge mærke til øvrige mistænksomme</p>

	<p>faktorer ved flytningen som fx antallet af borgere, der er registreret på den adresse, som borgeren flytter til.</p> <p>Derudover er der en udfordring i, at der konstant er ca. 2.400 borgere (3.200, hvis kommunens 800 hjemløse medregnes) registreret i ukendt adresse. Blandt disse er der risiko for, at der udbetales uberettigede ydelser, fordi de ikke bor i kommunen.</p> <p>Endelig ligger der en udfordring i, at mange borgere registrerer deres udflytning til d. 1. i en måned, selv om udflytningen reelt er den sidste i måneden. Hvis indflytteren samtidig også registrerer indflytning til d. 1., generes der en række irrelevante advis omkring flere personer på én adresse, hvilket genererer merarbejde i ydelsesområdernes advishåndtering.</p> <p>En stærk folkeregistreringspraksis anses desuden for at være best practice i forhold til kontrolområdet ud fra Deloitte's nationale analyse.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sikre bedre mulighed for at afdække bopælssnyd allerede ved folkeregistrering</li><li>- mindske antallet af irrelevante adviser</li></ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget består af fire forslag:</p> <p>1. Øget brug af stopfunktionalitet i eFlyt og manuel behandling af mistænkelige flyttesager</p> <p>I eFlyt er der mulighed for at opsætte stopfunktionalitet, hvor flyttesager udtages til manuel behandling, hvis borgeren fx registrerer sig på en adresse, hvor der er forholdsmæssigt mange personer registreret i forvejen.</p> <p>Det anbefales, at der laves et forsøg med større brug af stopfunktionalitet og manuel behandling af flyttesager med henblik på at vurdere, om der afdækkes mere bopælssnyd ved denne metode. I denne forbindelse er det nødvendigt at dække merarbejdet igennem ansættelse af et ekstra HK-årsværk.</p> <p>Ovenstående anbefales således også på nationalt plan som et resultat af ESK-projektet.</p> <p>Da bopælsregistrering er en væsentlig parameter i forhold til sociale ydelser, vil en styrkelse af folkeregistreringen i kontroløjemed være et stærkt supplement til dels kontroltrin 3 i Opkrævning og Kontrol og dels den lave hitrate på bopælsadviser.</p> <p>2. Øget kompetenceudvikling af medarbejdere i Kontaktcenter og borgerservicecentre i forhold til folkeregistrering</p> <p>Forslaget går ud på at udarbejde informationsmateriale til medarbejdere, der står for manuel bopælsregistrering af borgere, hvor de informeres om, hvad de skal have skærpet opmærksomhed omkring, når de bopælsregistrerer en borger.</p> <p>3. Indsats over for korrekt dato for folkeregistrering</p> <p>Det anbefales, at problemet med borgere, der registrerer indflytning på samme dato som den person, der udflytter, forsøges mindsket gennem øget information, fx gennem pop-ups, ved udfyldelse af flytning, så borgeren mindes om, at flytningen skal registreres på den reelle flyttedato.</p> <p>4. Ændret praksis vedrørende registrering med ukendt adresse</p>

	<p>Det anbefales, at det ikke længere skal være muligt at melde sig i ukendt adresse via telefon/mail, men at borgeren i stedet skal møde op personligt med sit sundhedskort. Sundhedskortet vil i givet fald blive inddraget, mens der samtidig udstedes et midlertidigt sundhedskort gældende for en begrænset tidsperiode. Denne tidsperiode fastsættes ud fra borgerens situation. Målet er dermed, at personen i ukendt adresse skal møde op efter udløb af denne tidsperiode og bekræfte bopælsforhold. I forlængelse af dette er det dog væsentligt at undersøge, hvordan det sikres, at hjemløse ikke kommer i klemme i denne ordning, så den får en social slagside.</p> <p>En skærpet kontrol gennem krav om personligt fremmøde ved omregistrering til ukendt adresse samt hyppige samtaler med borgeren og udstedelse af midlertidige sundhedskort vurderes at medføre en betydelig nedbringelse af personer, som er registreret i ukendt adresse.</p> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ingen særlige forudsætninger</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikationsrevision af skriftlig information og selvbetjeningsløsninger med styrket brug af ”nudging” (anbefaling 4.2.3.5.6.)</li> <li>- Løbende justering af advisopsætning og effektivisering af advishåndtering (anbefaling 4.2.2.1.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kort.</li> </ul>
<p><b>Finansiering</b></p>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kompetenceudvikling og tilpasning af information om flytninger dækkes af årsværket til kontrolsekretariatet</li> <li>- Øget brug af stopfunktionalitet i eFlyt og manuel behandling af flyttesager             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Anlæg: 200.000 i etableringsomkostninger</li> <li>o Drift: 457.000 til 1 ekstra HK-årsværk</li> </ul> </li> <li>- Skærpet indsats mod borgere i ukendt adresse             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Anlæg: 200.000 i etableringsomkostninger</li> <li>o Drift: 457.000 til 1 ekstra HK-årsværk</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En mindre besparelse i ydelsesområderne ved færre ressourcer til sagsbehandling af irrelevante flytteadvis (omfanget vurderes dog til at være meget begrænset)</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <p>Høj – forslaget vil sikre mere korrekt folkeregistrering ved flytninger, så der vil være mindre bopælsnyd og deraf uberettigede ydelser</p> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- budgetforslag</li> </ul>

#### 4.2.3.4. Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet

<p><b>Anbefaling</b></p>	<p><b>4.2.3.4. Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet</b></p>
<p><b>Baggrund</b></p>	<p>Kontrolområdet savner en overordnet politisk strategi, der kan skabe forankring af indsatsen og give den en fælles retning. Fraværet af en politisk strategi gør det vanskeligt</p>

	<p>at diskutere, afstemme og prioritere kontrol i forhold til andre politikområder. At ydelses- og kontrolenhederne er spredt ud over flere forvaltninger, understøtter desuden behovet.</p> <p>Deloitte anbefaler vedtagelsen af en fælles strategi, idet de konkluderer, at de bedste kommuner har en politisk strategi på kontrolområdet, fordi indsatsen bliver mere fokuseret og deraf har større effekt. UDK har samtidig også en strategi.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sikre politisk og ledelsesmæssig forankring af kontrolindsatserne</li><li>- sikre kontinuitet, udvikling og ressourceallokering</li><li>- sikre et fælles værdigrundlag for kontrolarbejdet</li><li>- sikre sammentænkning af kontrolområdet</li><li>- sende et signal (internt og eksternt) om kontrollens betydning og de anvendte kontrolmetoder</li><li>- sikre mulighed for diskussion, afstemning og prioritering i forhold til relaterede politikområder og kommunale strategier</li></ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget består i vedtagelsen af en fælles politisk strategi, der sætter retningen for kontrolarbejdet i KK.</p> <p>En politisk strategi for kontrolområdet bør indeholde værdier og visioner i forhold til kontrollens mål og midler, herunder hvad "KK vil og ikke vil". På den baggrund bør strategien prioritere indsatsområderne og afstikke en overordnet plan for kontrolområdet, der definerer de forskellige medvirkende aktørers roller og ansvarsområder.</p> <p>Strategien skal omfatte alle kontroltrin og skabe en overordnet sammenhæng mellem alle indsatserne, herunder de andre forslag i nærværende rapport.</p> <p>Det anbefales, at der lægges op til en strategi, hvor der er følgende strategisk målsætninger</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- styrkelse af kontrol gennem stærk it-understøttelse og et struktureret arbejde med data, fx gennem intelligente alarmklokker på kontroltrin 1 og 2 samt digital kontroludsøgning på kontroltrin 3, frem for anmeldelser fra borgere og uanmeldte kontrolbesøg/fysisk overvågning af borgernes bopæl (sidstnævnte gør andre kommuner, men det anbefales, at KK fortsat ikke gør dette.)</li><li>- klare snitflader og sammenhængskraft mellem kommunens ydelses- og kontrolenheder</li><li>- klare rammer for kommunens medarbejdere i forhold til deres ansvar i bekæmpelsen af socialt snyd</li><li>- en bedre forankring af den overordnede udvikling af området gennem en national taskforce med UDK, SKAT, KL, KK og øvrige relevante aktører. Taskforcen skal være med til sætte kontrol på den politiske dagsorden og sikre fælles ejerskab, fremdrift og retning og foreslås under ledelse af fx Moderniseringsstyrelsen</li></ul> <p><b>Forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <p>Udarbejdelsen og vedtagelsen af en politisk strategi for kontrolområdet kræver politisk vilje og enighed, samt tid og ressourcer til en kvalificeret proces, der skaber politisk enighed.</p>



	<p>Processen omkring udarbejdelsen af en politisk strategi anbefales bygget på en drøftelse af nærværende rapporters anbefalinger, som derefter sendes til politisk høring. I den forbindelse bør relevante interessenter inddrages. På baggrund af høringsprocessen kan den politiske strategi for kontrolområdet tilpasses og sendes til endelig politisk vedtagelse.</p> <p>Efter vedtagelsen bør den vedtagne strategi for kontrolområdet kommunikeret ud til forvaltningerne, interessenter og offentligheden (jf. anbefaling om kommunikations- og pressestrategi).</p> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b> Anbefalingen har snitflader til alle andre anbefalinger i nærværende rapport, idet en politisk strategi for kontrolområdet samler og prioriterer anbefalingerne. Rapportens anbefalinger, samt deres muligheder for implementering og effekt, er i høj grad afhængige af vedtagelsen af en politisk strategi for området.</p> <p>En politisk strategi for kontrolområdet vil have snitflader til en lang række andre politikområder.</p> <p><b>Tidshorisont</b> Kort, men afhænger af politisk vilje. Af hensyn til implementeringen af andre anbefalinger anbefales det at vedtage en færdig politisk strategi inden for et halvt år, dvs. ultimo 2013.</p>
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b> Ressourcetrækket i forbindelse med udarbejdelsen af udkast og afholdelse af møder med forvaltningerne (og evt. eksterne interessenter) anslås til at kræve 1-2 dage pr. forvaltning og 10 dage for koordinator/tovholder.</p> <p>Dækkes af årsværket til kontrolsekretariatet (derudover et mindre ressourcetræk hos ydelsesområderne)</p> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b> Forslaget vil ikke i sig selv levere en driftsgevinst, men fokuseringen af kontrolindsatsen gennem en overordnet strategi vil betyde, at ressourcerne bruges bedst muligt og derigennem skabe grobund for driftsgevinster.</p> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Middel (strategien giver i sig selv ikke en effekt, men forstærker rammerne for en mere helhedsorienteret og sammenhængende kontrolindsats på tværs af kommunen)</li></ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- budgetforslag</li></ul>

#### 4.2.3.5. Fælles kontrolsekretariat og implementering af en række fælles opgaver

Denne pakke består dels af etablering af et fælles kontrolsekretariat og dels af en række fælles opgaver, der kan styrke kontrolindsatsen. Disse fælles opgaver bliver faste dele af kontrolsekretariatets opgaveportefølje og finansieres derfor igennem ressourcerne afsat til sekretariatsfunktionen.

I det følgende præsenteres først det fælles kontrolsekretariat og herefter de konkrete forslag, som skal gennemføres og varetages af kontrolsekretariatet.

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.5.1. Etablering af fælles kontrolsekretariat</b>
<b>Baggrund</b>	I takt med det øgede behov for fælles retning, fælles opgaver og styrket samarbejde på tværs af ydelses- og kontrolområder er der behov for at forankre den fælles platform organisatorisk for at sikre fremdrift på de områder, hvor det fælles samarbejde er nødvendigt. Dette behov understreges af det faktum, at områderne ikke er samorganiseret/samlokalisert i dag.
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at forankre det fælles arbejde organisatorisk</li> <li>- at sikre ressourcer til det fælles arbejde</li> <li>- at sikre fremdrift og koordinering i de fælles opgaver</li> <li>- at sikre en fælles og koordineret stemme i forhold til eksterne aktører og udviklingen af kontrolområdet på nationalt niveau</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Det foreslås, at der nedsættes et fælles kontrolsekretariat, der skal have den koordinerende og til dels udførende funktion på de fælles opgaver. Således vil sekretariatsfunktionen i første omgang stå for projektledelsen af de fælles forslag, som besluttet i forbindelse med indeværende rapport, herunder være udførende på udarbejdelsen af fælles strategi.</p> <p>Efter endt implementering vil sekretariatet have en koordinatorfunktion i forhold til vedligeholdelsen af de fælles opgaver, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- løbende udvikling af den politiske strategi og de underliggende initiativer</li> <li>- løbende afstemning af KK's kontrolstrategi med andre relaterede politikområder</li> <li>- ansvarlig for håndtering af pressehenvendelser ud fra den fælles presse- og offentlighedsstrategi</li> <li>- koordinering omkring styrkelsen af det generelle samarbejde med UDK og SKAT</li> <li>- indsamling og koordinering af løbende fælles ledelsesrapportering på kontrolområdet</li> <li>- koordinering i forhold til fælles statslige initiativer som fx ESK-projektet</li> <li>- koordinator på fælles informationskampagner</li> <li>- indkaldelse og afholdelse af løbende fælles netværksmøder og styregruppemøder</li> <li>- opfølgning på de vedtagne forslag i indeværende rapport</li> <li>- projektledelse af nye fælles initiativer</li> </ul> <p>Til at sikre en stærk forankring af kontrolsekretariatet udarbejdes der en samarbejdsmodel bestående af en stående styregruppe på tværs af de relevante forvaltninger, der skal sikre fremdrift, ressourcer og tage overordnede fælles beslutninger. Samtidig nedsættes der en mere operationel netværksgruppe med</p>

	<p>deltagelse af de relevante ydelses- og kontrolområder, der har til hensigt at sikre den løbende fælles koordinering samt udførelse og udvikling af de fælles opgaver.</p> <p>Sekretariatet foreslås placeret i Københavns Borgerservice, som i forvejen har en række af de opgaver, som går på tværs af ydelses- og kontrolområderne såsom kontroltrin 3 af bopælssager, folkeregistreringsopgaven, opkrævningsopgaven mv.</p> <p><b>Forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at der i ydelses- og kontrolenhederne er opbakning til styrkelse af de fælles opgaver og det tværgående samarbejde</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der er snitflader til samtlige anbefalinger, da kontrolsekretariatet vil have en koordinerende funktion i forhold til de øvrige initiativer</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kort. Sekretariatsfunktionen kan igangsættes umiddelbart efter vedtagelse og rekruttering af ny medarbejder.</li> </ul>
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 580.000 - 1 AC-årsværk til sekretariatsfunktionen</li> <li>- Til opstart i 2014 finansieres første år som anlæg, derefter som fast driftsbevilling fra 2015.</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- middel (indvirkningen sker ikke gennem funktionen i sig selv, men som summen af de anbefalinger, som funktionen skal udmønte)</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- budgetforslag</li> </ul>

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.5.2. Udarbejdelse af "light"-samarbejdsaftaler mellem ydelses- og kontrolenhederne</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Samarbejdet mellem kommunens kontrol- og ydelseseenheder er i høj grad båret af personlige relationer udviklet over tid. Den lave formaliseringsgrad gør samarbejdet sårbart, og medarbejdernes ekspertise og specialist viden indgår i for lav grad i en systematisk udveksling af oplysninger på tværs af forvaltningen.</p> <p>Godt samarbejde mellem ydelses- og kontrolenhederne vurderes desuden som værende best practice i Deloitte's nationale analyse.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <p>Udarbejdelsen af samarbejdsaftaler skal sikre den systematiske udveksling af oplysninger og videndeling på tværs af forvaltningerne. I den forbindelse vil samarbejdsaftaler være med til sikre, at samarbejdet og udvekslingen af oplysninger på tværs af forvaltningerne prioriteres ledelsesmæssigt og af den enkelte medarbejder.</p> <p>Samarbejdsaftalerne skal sikre og skabe effektive arbejdsgange omkring udvekslingen af</p>

oplysninger, der tager hensyn til såvel modtagerens som afsenderens øvrige arbejdsgange. Desuden vil samarbejdsaftalerne kontinuerligt sikre tværgående kendskab til, hvor og hvordan hvilke oplysninger kan være relevante.

#### **Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen**

Anbefalingen indebærer udarbejdelse af "light"-samarbejdsaftaler, der beskriver snitfladerne mellem afdelingerne og klarlægger kommunikation og kommandoveje, herunder beskrivelser, der giver den enkelte medarbejder klarhed over, hvorledes og hvilke oplysninger bør videreformidles.

Derudover kan samarbejdsaftaler være med til i passende grad at overføre de positive erfaringer, der er blevet gjort i det formaliserede samarbejde mellem kontrolgruppe og folkeregistreringen til andre samarbejder og snitflader i KK.

Samarbejdsaftalerne skal ikke ned i detaljen beskrive samarbejdsformen og arbejdsprocesserne – deraf navnet "light"-samarbejdsaftaler, da dette ville kræve et u hensigtsmæssigt stort ressourcetræk i forbindelse med udarbejdelsen af planerne, der ikke står mål med udbyttet.

#### **Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres**

Udarbejdelsen og implementeringen af samarbejdsaftaler kræver ledelsesmæssig opbakning og prioritering, såvel overordnet som på de enkelte ydelses- og kontrolområder.

Medarbejdernes perspektiver og rutiner bør indtænkes i samarbejdsaftalerne, så andre processer ikke undermineres, og der opnås balance i vægtningen mellem den enkelte medarbejders specialist viden på den ene side og rolle i den helhedsorienterede kontrolindsats på den anden side. Medarbejderens specialistfunktion og -viden må ikke undermineres.

#### **Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger**

- Etablering af fælles kontrolsekretariat (anbefaling 4.2.3.5.1.)
- Undersøge mulighederne for en bedre organisering af kontrolområdet (anbefaling 4.2.4.8.)

#### **Tidshorisont**

- kort

<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dækkes af årsværket til kontrolsekretariatet (derudover et mindre ressourcetræk hos ydelsesområderne)</li></ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <p>Ingen umiddelbare driftsgevinster</p> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <p>Lav – et bedre samarbejde vil betyde en vis indvirkning gennem øget udveksling og brug af hinandens ekspertise</p> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- budgetnotat</li></ul>
---------------------	--

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.5.3. Kompetenceudvikling af medarbejdere med borgervendte opgaver</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Medarbejdere med borgervendte opgaver har den direkte kontakt med borgere og ydelsesmodtagere og kan i den forbindelse opnå relevant viden om borgere, der snyder med sociale ydelser. Det er dog ikke altid, at disse oplysninger bliver delt med ydelses- og kontrolområderne. Dette understøttes af, at der i dag er stor forskel på antallet af henvendelser/tips om socialt snyd fra afdelinger og institutioner, der er sammenlignelige. Dette kan tyde på, at der er forskel på medarbejderes viden omkring kontrolopgaven og deres mulige rolle i denne, herunder hvilke oplysninger der er relevante, og hvem de skal dele dem med. Endelig vil der være medarbejdere, som ser udveksling af kontrolmuligheder som værende i modstrid med deres rolle over for borgerne.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- skabe bedre rammer for, at medarbejdere, der får oplysninger om socialt snyd, deler denne viden til rette sted</li> <li>- øge viden om og forståelsen af kommunens kontrolindsats og den enkelte medarbejders undringsevne og mulige rolle heri</li> <li>- forebygge og bekæmpe andelen af socialt snyd</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Det anbefales, at der udarbejdes informationsmateriale til udvalgte medarbejdergrupper omkring,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hvorfor afdækning af socialt snyd er vigtigt, og hvad deres rolle kan være heri</li> <li>- hvilke oplysninger der kan antyde socialt snyd hos en borger</li> <li>- hvem de kan dele relevante oplysninger med</li> </ul> <p>Som supplement anbefales det, at uddybende oplæg kan tilbydes efter behov.</p> <p>Det er i den forbindelse vigtigt, at kommunikationen tager afsæt i, at videndeling af relevante oplysninger skal ske i respekt for den enkelte medarbejders faglighed, funktion og rolle over for borgeren. Således er målet ikke at gøre alle medarbejdere til kontrolmedarbejdere, men at skabe bedre rammer for videndeling af relevante oplysninger og bedre forståelse for kommunens kontrolindsats.</p> <p><b>Forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <p>Forudsætningen for, at anbefalingen kan implementeres er, at de borgervendte afdelinger har tid og interesse i spille en rolle i kontrolarbejdet. Grundlaget herfor er til dels en ledelsesmæssig prioritering, men også en hensyntagen til, hvordan kontrolhensynet passer, flugter og evt. kolliderer med de respektive medarbejderes faglighed, arbejdsopgaver og arbejdskultur. I den forbindelse er det nødvendigt med en politisk diskussion af, hvilken rolle medarbejderne i KK generelt skal spille i forhold til kontrol og videndeling af oplysninger, samt hvilke oplysninger der helt konkret kan/skal videndeles.</p> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdyrke nye dataområder (anbefaling 4.2.4.7.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kort</li> </ul>

<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dækkes af årsværket til kontrolsekretariatet (derudover et mindre ressourcetræk hos ydelsesområderne)</li> <li>- Begrænsede ressourcer til evt. afholdelse af oplæg</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen umiddelbare driftsgevinster</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Middel</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budgetnotat</li> </ul>
---------------------	--

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.5.4. Vedtagelse af fælles rapporteringspraksis og øget måling af kontrolkvaliteten</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Der er i dag stor forskel på, om og hvordan kvaliteten og effekten af kommunens kontrolindsats måles i de forskellige ydelses- og kontrolenheder. Dette gør, at det er svært at få et nemt og hurtigt overblik over kvalitet og effekt. Samtidig gør de manglende målinger det sværere at arbejde systematisk med at udvikle kvalitet og effekt baseret på de kvalitetsindikatorer, som målingerne er et udtryk for.</p> <p>Kvantitative mål for kontrolindsatsen er således også vurderet som best practice ud fra Deloitte's nationale analyse.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sikre løbende måling af kvaliteten og effekten af kommunens kontrolindsats</li> <li>- skabe en platform for systematisk opfølgning, læring og udvikling af kontrolindsatsen</li> <li>- skabe bedre mulighed for at opstille resultatmål og driftsmål til at fokusere indsatsen</li> <li>- sikre, at ressourcerne bruges, hvor de giver mest værdi</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget er delt i tre og går ud på følgende:</p> <p>1. Vedtagelse af fælles rapporteringspraksis i KK og resultatmål på flere niveauer          Det anbefales, at der vedtages en fælles registreringspraksis i forhold til, hvilke målinger der indikerer kvalitet og effekt af kontrolindsatsen, og at der vedtages resultatmål på både KK-niveau og enhedsniveau. Styregruppen og IR er enige i, at det er en forudsætning for det videre arbejde med anbefalingerne og i samarbejdet mellem forvaltningerne. I udarbejdelsen af den fælles rapporteringspraksis fokuseres der på målinger, der giver mest værdi, og som genererer mindst muligt merarbejde og administration.</p> <p>2. Øget måling af kvalitet og effekt af kontrolindsatsen          Den fælles registreringspraksis betyder samtidig, at der vil blive foretaget flere målinger, end det er tilfældet i dag. Dette vil dog variere fra enhed til enhed, alt efter hvor meget der måles i dag.</p>

	<p>3. Systematisk opfølgning til læring og udvikling af kontrolindsatsen                  Det anbefales desuden, at der følges systematisk op på målingerne på relevante ledelsesniveauer med henblik på at lave justeringer i kontrolindsatsen baseret på den læring, målingerne giver.</p> <p>I forlængelse af dette skal der løbende følges op på tallene for sammenfatningen af ydelses- og kontrolenheder på s. i afsnit 2.1.1. i indeværende rapport.</p> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ingen særlige forudsætninger</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (anbefaling 4.2.3.4.)</li> <li>- Etablering af fælles kontrolsekretariat (anbefaling 4.2.3.5.1.)</li> </ul> <p><b>Tidshorizont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kort</li> </ul>
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Øget måling vil kræve et vist omfang af yderligere ressourcer, som dog benyttes inden for eksisterende ramme. I udarbejdelsen af den fælles rapporteringspraksis vil fokus dog være på de målinger, der generer mindst muligt merarbejde og administration</li> </ul> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingen direkte driftsgevinster, men målinger kan give input til, hvor ressourcerne bedst kan bruges.</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Middel</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- budgetnotat</li> </ul>

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.5.5. Vedtagelse af kommunikations- og pressestrategi</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Der arbejdes i dag ikke målrettet og fælles med kommunikationen omkring regler og procedurer, hvordan KK udøver kontrol, hvad konsekvenserne ved snyd er osv. Kommunikationsindsatserne er således fokuseret i de enkelte ydelsesområder.</p> <p>Holdningerne til kontrolarbejdet i befolkningen bygger derfor ofte på uvidenhed om kontrollens formål og form, og debatten er ofte polariseret og knyttet op på enkeltsager. KK arbejder dermed i dag ikke målrettet på at højne debat- og informationsniveauet med henblik på at påvirke offentlighedens holdninger til kontrol og snyd.</p> <p>Dette kritiseres bl.a. af Deloitte, der i deres undersøgelse har afdækket, at de bedste kommuner arbejder målrettet med at påvirke borgernes holdninger til snyd og kontrol.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at højne debat- og informationsniveauet om kontrol i offentligheden</li> <li>- at informere om baggrunden for, hvordan og hvorfor kontrol gennemføres i KK</li> </ul>

- at forebygge snyd ved at informere om kontrol og konsekvenser ved snyd
- at forebygge mistænkeliggørelse af befolkningsgrupper og ydelsesmodtagere
- at forebygge kritik af kontrolindsatsen i offentligheden og at udvikle redskaber og et beredskab til at imødegå kritik

#### **Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen**

Forslaget består i at udarbejde og vedtage en kommunikations- og pressestrategi, som skal beskrive, hvordan den overordnede strategi understøttes og udmøntes kommunikativt. Den skal således indeholde de kommunikative kernebudskaber for, hvordan og hvorfor KK gennemfører kontrol – både hvad der gøres, og hvad der ikke gøres (fx ligge på lur ved folks huse), centrale målgrupper, konkrete kommunikationsindsatser mv.

Det foreslås, at kommunikations- og pressestrategien består af både en proaktiv og en reaktiv del.

Den proaktive del handler om, hvordan KK gennem kommunikationsmaterialer, kampagner mv. skaber en fælles og ensartet stemme i forhold til kontrolindsatsen, dvs. hvordan KK udøver kontrol, hvorfor det gøres, og hvad konsekvenserne er ved snyd.

Den reaktive del er presseberedskabet, der beskriver procedurerne for, hvordan historier i pressen håndteres med udgangspunkt i de klare og fælles holdninger til kontrol, som er defineret. Den skal således sikre en yderligere professionalisering af håndteringen af pressesager på kontrolområdet.

Udviklingen af strategien skal inddrage relevante forvaltningernes kommunikationsafdelinger og kan have sekretariatet som tovholder (jf. anbefaling om etablering af fælles sekretariat). Presseberedskabet kan ligeledes deles mellem relevante forvaltnings afdelinger, men med sekretariatet som koordinerende enhed, der tager sig af pressesager med mere overordnede tematikker.

#### **Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger:**

- Vedtagelse af fælles politisk strategi for kontrolområdet (anbefaling 4.2.3.4.)
- Gennemførelse af informationskampagner om snyd og kontrol (anbefaling 4.2.3.1.)
- Kommunikationsrevision af skriftlig information og selvbetjeningsløsninger med styrket brug af "nudging" (anbefaling 4.2.3.5.6.)

#### **Tidshorisont**

- kort. Det anbefales, at den udarbejdes efter vedtagelse af en politisk strategi

<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b></p> <p>Udarbejdelsen dækkes af årsværket til kontrolsekretariatet (derudover et mindre ressourcetræk hos ydelsesområderne). Herudover vil der være et ressourcetræk hos kommunikationsafdelinger, der involveres i processen.</p> <p>Primært omkostninger til udarbejdelsen af strategien, da pressehåndteringen allerede eksisterer i dag – blot uden en samlet strategi for pressehåndtering på området, og da eventuelle kommunikationsindsatser sker i regi af eksisterende kommunikation og i udarbejdelsen af informationskampagner jf. anbefalingen om dette.</p> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <p>Et øget kendskab til kontrolområdet kan potentielt virke forebyggende på socialt snyd</p>
---------------------	---



	<p>samt afholde borgere, der ikke er berettiget til ydelsen, fra at søge. Dette aflaster driftsbudgetterne.</p> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lav (strategien har ikke en indvirkning i sig selv, men gennem dennes indsatser)</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- budgetnotat</li> </ul>
--	--

<b>Anbefaling</b>	<b>4.2.3.5.6. Kommunikationsrevision af skriftlig information og selvbetjeningsløsninger med styrket brug af ”nudging”</b>
<b>Baggrund</b>	<p>Regler og procedurer for sociale ydelser er komplekse, og den nuværende information fokuserer overvejende på de enkelte ydelser frem for at skabe en fælles forståelse for centrale begreber som forståelsen af enlighedsbegrebet, folkeregistrering og indkomst/formue. Der er derfor risiko for, at borgerne har svært ved at forstå regler og procedurer og misforstår centrale begreber, hvilket gør, at de fx giver urigtige oplysninger i god tro.</p>
<b>Beskrivelse</b>	<p><b>Formålet med anbefalingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gøre borgere mere opmærksomme på de gældende regler og hjælpe dem til en bedre forståelse af særligt centrale begreber som fx enlighedsbegrebet, samt hvilke informationer kommunen har brug for og hvorfor</li> <li>- gøre kommunikationen mere målrettet, simpel og forståelig</li> <li>- sikre ensartet kvalitet og sammenhængskraft i informationsmaterialer og information i selvbetjeningsløsninger på tværs af ydelser og centrale begreber</li> <li>- sikre et højt informationsniveau i selve ansøgningssituationen/brugen af selvbetjeningsløsningerne</li> <li>- bruge ”nudging” (små, kærlige ”puf” i forhold til at påvirke adfærd/beslutninger gennem små virkemidler) aktivt</li> </ul> <p><b>Uddybende og konkret beskrivelse af anbefalingen</b></p> <p>Forslaget går ud på at lave en fælles revision af skriftligt materiale og selvbetjeningsløsninger på tværs af ydelsesområder, så informationen om regler, procedurer og centrale begreber bliver mere simpel, ensartet og letforståelig. Samtidig er det et mål at undgå, at borgere, der har ret til og behov for ydelser, føler sig mistænkeliggjort eller opfatter oplysningspligt og kontrolforanstaltninger for så indgribende, at de ikke søger ydelsen i det hele taget. Denne problemstilling kan særligt gælde i forbindelse med udsatte grupper og i forbindelse med forhold, der er meget private for den enkelte borger.</p> <p>Et væsentligt element i denne revision er at undersøge, hvor ”nudging” med fordel kan anvendes. ”Nudging” går ud på med simple virkemidler at påvirke ansøgerne til den rette adfærd/beslutning. Et eksempel på dette er små pop-ups i selvbetjeningsløsninger, der ved hjælp af simple spørgsmål til borgeren hjælper borgeren til at forstå, om han/hun vurderes som enig i forhold til den pågældende ydelse, der søges.</p> <p>Det kan overvejes at samarbejde med øvrige myndigheder, herunder UDK og SKAT, omkring dette.</p> <p><b>Eventuelle forudsætninger for, at anbefalingen kan implementeres</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- at der skabes klarhed over forskelle i forståelsen af centrale begreber som indkomst/formue, civilstand mv. på tværs af ydelser</li> <li>- at kommunikationsafdelinger inddrages</li> </ul> <p><b>Eventuelle snitflader/afhængigheder til andre anbefalinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedtagelse af kommunikations- og pressestrategi (anbefaling 4.2.3.5.5.)</li> <li>- Etablering af fælles kontrolsekretariat (anbefaling 4.2.3.5.1.)</li> </ul> <p><b>Tidshorisont</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kort</li> </ul>
<b>Finansiering</b>	<p><b>Estimerede omkostninger</b> Dækkes af årsværket til kontrolsekretariatet (derudover et mindre ressourcetræk hos ydelsesområderne) Herudover vil der være et ressourcetræk hos kommunikationsafdelinger, der involveres i processen.</p> <p><b>Eventuelle estimerede driftsgevinster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evt. besparelser gennem nedbringelse af borgere, der henvender sig med spørgsmål, og nedbringelse af antallet af borgere, der søger uden at være berettiget til ydelsen</li> </ul> <p><b>Estimeret indvirkningsgrad på ydelsesbudgettet (lav/middel/høj)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lav</li> </ul> <p><b>Finansieringsmetode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budgetnotat</li> </ul>

#### 4.2.4. Områder, der ønskes undersøgt nærmere mhp. evt. konkrete initiativer

Udover de konkrete anbefalinger er der en række områder, der ønskes undersøgt nærmere for at afdække, om der på denne baggrund skal igangsættes konkrete initiativer.

##### 4.2.4.1 Overfladesystemet "Min kontrolside"

Opkrævning og Kontrol i KBS har i foråret 2013 samarbejdet med KS foretaget en it-arkitekturvurdering af, hvad der kan styrke sagsbehandlingen og screeningen af kontrolsager på kontroltrin 3. Dette har resulteret i overfladesystemet "Min kontrolside", der har til hensigt at sikre bedre, hurtigere og nemmere overblik over relevante oplysninger i en kontrolsag gennem automatiserede dataudtræk fra relevante systemer. På den måde vil det være nemmere at vurdere, om fx en anonym anmeldelse eller andre henvendelser giver anledning til nærmere undersøgelse af borgeren.

Systemet er baseret på elementerne i "Min Lederside" og vil udover de automatiserede dataudtræk kunne skabe et overblik over den enkelte sagsbehandlers egne sager og opgaver samt personaliserede værktøjer og systemadgange.

Systemet foreslås i første omgang udviklet til Opkrævning og Kontrol, men målet er, at systemet kan tilpasses, så de udstillede oplysninger kan variere på tværs af brugertyper, og at antallet af oplysninger, der kan udstilles, løbende udvides.

Projektet er endnu umodent til et konkret forslag, men det anbefales, at der arbejdes videre med dette med henblik på at undersøge de tekniske muligheder og business casen ved implementering af systemet.

#### **4.2.4.2. Mulighederne i struktureret arbejde med data, herunder datamining, dataanalyse og risikoscorening**

SKAT arbejder væsentligt mere struktureret med data gennem bl.a. datamining og dataanalyse, hvor der opbygges større databaser med historiske data, der gennem dataanalyse kan bruges til at identificere adfærdsmønstre. Dette kan bruges både til at se nye snydmønstre og adfærdstendenser, tilpasse kommunikationen til borgere ud fra segmentering og til opbygning af risikoscorening i forbindelse med kontrol.

Flere og flere offentlige og private virksomheder i Danmark og i udlandet arbejder på denne måde for at udnytte de mange data, som der generelt er til rådighed, men som ikke bruges i tilstrækkelig grad. Det anbefales, at mulighederne for at arbejde mere struktureret med data, herunder datamining og dataanalyse, undersøges løbende med henblik på at starte eventuelle pilotprojekter op.

#### **4.2.4.3. Undersøge nye it-værktøjer, herunder intelligente alarmklokker**

Det anbefales kontinuerligt at undersøge nye it-værktøjer gennem fx regler/kriterier, der kan angive intelligente alarmklokker, der hjælper sagsbehandlerne med at se sammenhænge, der kan indikere snyd, og som skal undersøges nærmere. Dette ses allerede på sygedagpengeområdet, hvor der sker en validering af atypisk sygefravær (VAS), der hjælper til med at flage evt. mistænksomme sammenhænge, der skal undersøges nærmere.

#### **4.2.4.4. Samarbejde med øvrige kommuner om best practice**

Det bør undersøges kontinuerligt, hvordan andre kommuner arbejder med kontrol med henblik på at hente inspiration gennem best practice.

#### **4.2.4.5. Følge ESK-projektet tæt**

I forbindelse med det nationale ESK-projekt anbefales det, at resultaterne af dette arbejde følges tæt. I 2. halvår 2013 vil Deloitte aflevere en rapport, der uddyber en række af de anbefalinger, der blev rejst i deres første rapport. Det forventes, at denne resulterer i en række beslutningsforslag i Folketinget, der kan give bedre vilkår for kontrolarbejdet.

#### **4.2.4.6. Nedsættelse af national taskforce med UDK, SKAT, KL, KK mv.**

Da der er fokus på bekæmpelse af socialt snyd og fejludbetalinger i flere regi, bør det undersøges, om arbejdet med den overordnede udvikling og styrkelse af kontrolområdet kan forankres bedre gennem en national taskforce med UDK, SKAT, KL, KK og øvrige relevante aktører. Taskforcen skal være med til sætte kontrol på den politiske dagsorden og sikre fælles ejerskab, fremdrift og retning og foreslås under ledelse af fx Moderniseringsstyrelsen.

#### **4.2.4.7. Opdyrke nye dataområder**

Det anbefales kontinuerligt at undersøge og opdyrke nye dataområder såvel internt som eksternt, der kan styrke kontrolarbejdet.

#### **4.2.4.8. Undersøge mulighederne for en bedre organisering af kontrolområdet**

I takt med den løbende styrkelse af samarbejdet omkring kontrolarbejdet i KK bør det kontinuerligt undersøges, om området kan organiseres på en mere effektiv måde. I den forbindelse vurderer IR, at

organiseringen bør tilrettelægges på grundlag af besluttede processer og kontrolniveau samt vurderes i forhold til omfanget af sager mv.

### **4.3. Næste skridt**

På baggrund af indeværende rapport anbefales det som næste skridt at nedsætte et tværgående ledelsesforum med deltagelse af de involverede forvaltninger samt et tilhørende sekretariat i to år.

Ledelsesforummet skal sammen med sekretariatet følge op på resultaterne af indeværende rapport, sikre udførelse af og fremdrift i de opgaver og anbefalinger, som rapporten lægger op til, samt analysere yderligere, hvordan kontrolområdet kan effektiviseres og styrkes på tværs af kommunen. I den forbindelse skal Intern Revision involveres, og der skal i tråd med tillidsdagsordenen sikres plads til styrket faglighed og afskaffelse af uhensigtsmæssige arbejdsgange.

Ovenstående foreslås finansieret gennem et effektiviseringsforslag, der lægges op som en del af Citizen 2016-pakken til budgetforhandlingerne for 2014.