



Evaluering af Den Fælles Dataenhed

27. november 2017

Indhold

1	Indledning	3
2	DFD's resultater i etableringsåret	8
3	Kundernes anvendelse af DFD's leverancer	15
4	Kriterieudvikling og optimering af DFD's leverancer	39
5	Nøgletal til kommunerne	61
6	KPI'er for DFD	67
7	Enheden for Vandrende Arbejdstagere	71
8	Langsigtet perspektiv for DFD	87
9	Løsningsforslag for DFD og VA-enheden	91

1 Indledning

1.1 Baggrund for oprettelse af Den Fælles Dataenhed

Som led i realiseringen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 er der gennemført flere analyser af socialt snyd og fejludbetalinger, effektiv sagsbehandling og kommunernes kontrolindsats. Analyserne peger på, at der er et betydeligt økonomisk potentiale ved at styrke kontrolindsatsen i forhold til sociale ydelser. Parallelt hermed er Udbetaling Danmark (UDK) etableret, og UDK har overtaget både sagsbehandling og kontrol af en række af de tidligere kommunale ydelser.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 har fokus på effektiv sagsbehandling og kontrolindsats med henblik på at undgå fejludbetalinger og socialt snyd udmøntet i initiativ 2.3 "Korrekte Udbetalinger og Bedre borgerdata".

Med kommuneaftalen om kommunernes økonomi for 2015 har regeringen og KL besluttet at oprette en fælles dataenhed i Udbetaling Danmark. Dette har udmøntet sig i et lovforslag om en ændring af loven om Udbetaling Danmark (UDK), der er fremsat i februar 2015. Loven er trådt i kraft 1. maj 2015, og Den Fælles Dataenhed (DFD) er gået i drift 1. november 2015.

UDK har fået udvidet hjemmel til at foretage registersamkøring på egne ydelser og på vegne af kommunerne samt til at indhente oplysninger fra udenlandske myndigheder med henblik på at effektivisere og styrke samarbejdet om kontrolindsatsen med udbetaling af sociale ydelser (herunder pension, barseldagpenge, familieydelser, boligstøtte, sygedagpenge, konthjælp og økonomisk friplads).

DFD er blevet oprettet med henblik på at løfte denne opgave og skal understøtte kontrollen gennem samkøring af ydelsessystemer og registre, der indeholder oplysninger om ydelsesmodtagere med henblik på at identificere fejl og snyd. Det er fortsat den udbetalende myndigheds opgave at oprette og undersøge kontrolsagerne på baggrund af DFD's registersamkøring.

Oprettelsen af DFD skal bidrage til, at den offentlige sektor i højere grad samarbejder, anvender og genbruger data på tværs og samtidig anvender ny teknologi til at øge kvaliteten i opgaveløsningen – i dette tilfælde kontrolindsatsen. Arbejdet skal dermed også bidrage til at realisere de visioner, der ligger i regeringens sammenhængsreform.

1.1.1 Kontrol på tværs af kontroltrin

I det fællesoffentlige arbejde fra 2012–2017 i Styregruppen for Fejludbetalinger og Kontrol har hovedfokus været at fremme et tværoffentligt kontrolarbejde, der skal forhindre, at der bliver fejludbetalt på alle kontroltrin:

Trin 1: Fokuserer på korrekt ydelsestildeling i forbindelse med behandling af ansøgninger fra borgerne.

Trin 2: Fokuserer på rettidig og korrekt behandling af ændringer i borgernes forhold.

Trin 3: Fokuserer på effektiv og målrettet kontrol af borgere, hvor der er mistanke om forsøg på snyd.

Myndigheders kontrolindsats drejer sig således både om at adressere fejl (borgers såvel som myndigheders) og decideret snyd. Dermed drejer myndigheders kontrolindsats sig generelt set om at sikre en effektiv sagsbehandling, således at fejludbetalinger i videst mulig omfang helt undgås.

Der har i regi af de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier været udført flere analyser af mulighederne for en forbedret kontrolindsats på tværs af offentlige myndigheder.¹ I disse analyser anlægges ligeledes en helhedsorienteret betragtning på administrationen omkring sociale ydelser, hvor effektiv sagsbehandling i forbindelse med tildeling af ydelser og håndtering af løbende ændringer i borgers forhold (kontroltrin 1 og 2) hænger tæt sammen med den dybdegående kontrolindsats i forhold til sager, hvor der er mistanke om snyd (kontroltrin 3).

Der arbejdes bredt i den offentlige sektor på at sikre en fremrykket kontrol. Dette for at sikre, at borgerne får det, de har krav på, men også for at undgå fejludbetalinger, som efterfølgende er vanskelige at få tilbagebetalt.

I takt med at indsatsen udvides, tydeliggøres det, at forskellene mellem de respektive kontroltrin i praksis bliver udflydende. Dette skyldes, at viden om snyd og fejludbetalinger anvendes på tværs af kontroltrin, at indsatsen på tidligere kontroltrin har betydning for mængden af snyd og fejludbetalinger på kontroltrin 3, samt at det vha. adgang til opdaterede data samt registersamkøring i stigende grad bliver muligt at gennemføre typiske "kontroltrin 3" aktiviteter allerede i forbindelse med ansøgningsbehandling (trin 1) og løbende opfølgning på ændringer i ydelsesmodtagerens forhold (trin 2). Den fremrykkede kontrol sikrer, at ændringer/stop af ydelser kan ske løbende frem for på et langt senere tidspunkt, hvor restancer er vokset, og hvor borgeren næppe kan siges at have været i god tro om sine udbetalinger. Det kræver andre kompetencer end almindelige sagsbehandlerkompetencer at løfte større sager, hvor der er formodning om snyd, og disse sager vil derfor som oftest ende som en sag for kontrolgruppen på kontroltrin 3.

Eksempel på kontrol på trin 2 og 3 i praksis

I forbindelse med, at en kontanthjælpsmodtager overgår til SU, vil der i mange tilfælde ske udbetaling både af kontanthjælp og SU. Kontanthjælpen er bagudbetalt, hvorimod SU'en er forudbetalt. Det betyder, at borgeren i forbindelse med studiestart får to forsørgelsesudgifter på næsten samme udbetalingsdag.

Kommunen kan ikke stoppe kontanthjælpsudbetalingen, da man muligvis ikke ved, at borgeren har søgt optagelse på en uddannelse. Men det betyder også, at kontanthjælpen først kan kræves tilbagebetalt på et tidspunkt, hvor pengene allerede er overført til borgerens konto.

Ved at registersamkøre bestanden af kontanthjælpsmodtagere op mod SU-modtagere, kan disse sager findes, inden der sker yderligere udbetalinger. Dette har ikke været tilfældet med de almindelige adviser, som først blev genereret langt senere. Især Københavns Kommune har haft stor gavn af disse registersamkøringer.

I dette tilfælde er der tale om fremrykket kontrol på kontroltrin 2. Der er stadig tale om løbende sagsopfølgning, men blot på et tidligere tidspunkt end ellers.

1.1.2 Udvikling af DFD i faser

På tværs af den offentlige sektor arbejdes der på at rykke kontrollen helt frem til ansøgningstidspunktet. Den oprindelige ambition med oprettelsen af DFD dækker derfor også meget bredt og vedrører alle tre kontroltrin samt nationale såvel som internationale udfordringer. Da det tager tid at opbygge de nødvendige kapaciteter både organisatorisk og teknisk, er det hverken muligt eller den oprindelige hensigt, at DFD skulle igangsætte alle initiativer fra start.

¹ Deloitte "Analyse af socialt snyd og fejludbetalinger (2012)", Deloitte "Effektiv sagsbehandling og kontrol (2013)", Deloitte "ESK Kontrol" 2014.

Derfor har DFD's målsætning i opstartsåret været at designe, teste og udvikle anvendelige kriterier på kontroltrin 3 og etablere metoder til at samarbejde med kommunerne og understøtte deres kontrolindsats. Derudover har DFD haft fokus på at etablere en udlandsenhed (DFD Udland), der blandt andet kan indhente oplysninger i udlandet til brug for sagsoplysning, da samarbejdet med udveksling af data med andre lande kræver en langsigtet indsats. Endelig har det været hensigten at etablere et kampagnespor, som kan bidrage til at forebygge snyd og fejludbetalinger blandt andet ved at styrke vejledningen af borgerne allerede inden ansøgningstidspunktet gennem oplysningskampagner.

På længere sigt er det DFD's målsætning at styrke den tidlige kontrolindsats på kontroltrin 1 og 2. Her fokuserer DFD på at sikre mere bred anvendelse af registersamkøringen til effektivisering af sagsbehandlingen og til at styrke den tidlige kontrolindsats, således at fejl og mulige snydsager opdages så tidligt som muligt og så vidt mulig allerede på ansøgningstidspunktet. Registersamkøring skal på denne måde også anvendes til at forhindre, at ydelser udbetales forkert og altså ikke kun som værktøj til at opdage sager med fejludbetalinger eller snyd efter udbetalingen har fundet sted.

1.1.3 DFD's organisering og aftalegrundlag

UDK er en offentligt reguleret selvejende institution med myndighedsansvar administreret af ATP. ATP varetager driften af UDK, herunder opgaven vedrørende registersamkøring, og som enhed er DFD omfattet af UDK's forretningsmodel og governance i henhold til bestemmelserne i loven om UDK. DFD's ansvarsområder og opgaveportefølje er fastsat i samarbejdsaftaler mellem UDK og KL² og UDK og Beskæftigelsesministeriet³.

DFD består af to enheder: DFD og DFD Udland. Begge enheder er fysisk beliggende i ATP i Hillerød. I 2016 havde DFD samlet set 15 årsværk fordelt på to underafdelinger: *Kunder og Leverancer* og *Systemer og Data*. Kunder og Leverancer varetager forretningsnære opgaver såsom kontakt med kunderne om DFD's leverancer og input til forbedringer samt kampagneplanlægning og -udførelse. Systemer og Data er den tekniske arm af DFD, der håndterer strukturering og analyse af data samt samarbejder med BICC (ATP's Business Intelligence Competency Center) om drift af kriterierne i produktionsmiljøet.

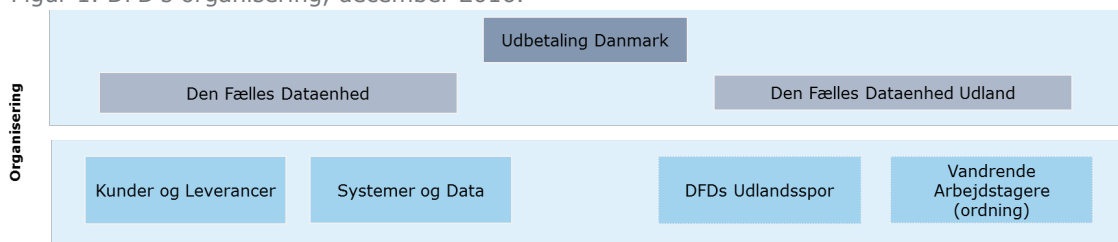
DFD Udland er DFD's udlandsspor, der bistår sagsbehandlerne i UDK og kommunerne i arbejdet med indhentning af oplysninger fra udlandet med særligt fokus på borgere i EU/EØS. DFD's udlandsspor er sammensat af DFD Udland og Enheden for Vandrende Arbejdstagere, der tilsammen råder over 10 årsværk. DFD Udland er etableret som led i oprettelsen af DFD for at varetage DFD's internationale perspektiv. Oprettelsen af Enheden for Vandrende Arbejdstagere er besluttet i 2014 af den daværende regering med henblik på at skærpe kontrollen med adgangen til sociale ydelser i Danmark for vandrende arbejdstagere i EU. Dette fokus på vandrende arbejdstagere i EU/EØS er et særskilt politisk initiativ, som kan løftes indenfor UDK-loven, som blandt andet giver UDK hjemmel til at indhente oplysninger fra udenlandske myndigheder. Enheden gik i drift i oktober 2015 og blev indlejret i DFD's udlandsspor.

Denne organisering er illustreret i nedenstående figur.

² Samarbejdsaftale om Kommunernes og Udbetaling Danmarks samarbejde om Den Fælles Dataenhed. Udbetaling Danmark og KL. Oktober 2015.

³ Samarbejdsaftale om styrket kontrol med sociale ydelser til vandrende EU-/EØS-arbejdstagere. Udbetaling Danmark og Beskæftigelsesministeriet. Oktober 2015.

Figur 1. DFD's organisering, december 2016.



DFD leverer services og produkter til kommunerne, HOK (helhedsorienteret kontrol – UDK) og Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte (SIU). Finansiering og samarbejde omkring dette følger af:

- *Økonomiaftalen for 2015:* I aftalen om kommunernes økonomi for 2015 er der afsat en ramme på 16,7 mio. kr. om året til drift af Den Fælles Dataenhed, når den er fuldt indfaset i 2016, hvoraf cirka 2 årsværk anvendes på den internationale indsats, der organisatorisk er placeret i DFD Udland.
- *Samarbejdsaftale om levering af prioriteringslister med SIU:* I aftalen mellem UDK og Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte er der i 2016 afsat 0,6 mio. kr. til projektkomkostninger og 0,3 mio. kr. til driftsomkostninger.
- *Aftale om Vandrende Arbejdstagere:* Der er i aftalen mellem Beskæftigelsesministeriet og Udbetaling Danmark vedrørende administrativ understøttelse af VA-ordningen i DFD Udland afsat en årlig budgetramme på 10 mio. kr.

DFD anvender dele af deres finansiering til internt i ATP at købe timer bl.a. hos ATP's it-område og ATP's Business Intelligence Competency Center (BICC).

1.2 Baggrund og fokus for evalueringen af DFD

Som led i oprettelsen af DFD har regeringen og KL vedtaget, at der skal gennemføres en evaluering af DFD efter cirka et år i drift, herunder kontrolopgaven vedrørende vandrende arbejdstagere. Analysen er forankret i en tværoffentlig styregruppe for fejludbetalinger og Kontrol (SFK) med deltagelse af Digitaliseringsstyrelsen, Beskæftigelsesministeriet, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Økonomi- og Indenrigsministeriet, Justitsministeriet, Skatteministeriet, SKAT, Udbetaling Danmark og KL.

1.2.1 Formål for evalueringen

Evalueringen skal, jf. kommissoriet, tage højde for, at DFD på det tidspunkt stadig er i indkørfasen. Evalueringen skal "danne grundlag for beslutninger om yderligere optimering af samarbejdet om Den Fælles Dataenhed" og har særligt til formål:

1. At belyse, om lovens intention om dataenheden og samarbejdet er udmøntet som forudsat og at belyse opnåede resultater.
2. At identificere udfordringer for DFD's fremadrettede arbejde med at bidrage til kontrolindsatsen i kommunerne og andre myndigheder.
3. At opstille konkrete forslag og anbefalinger med henblik på at optimere kontrolarbejdet med afsæt i DFD.

Evalueringen indledes med en overordnet vurdering af, i hvilket omfang DFD har levet op til intentionerne for dataenheden og samarbejdet med andre myndigheder i etableringsåret 2016, dvs. punkt 1 i evalueringens formålsbeskrivelse. På baggrund af materiale gennemgang af relevante strategier og aftaler vedrørende DFD, har Deloitte opstillet målsætningerne for DFD for 2016. Med det afsæt har Deloitte i kapitel 2 kortlagt og analyseret DFD's resultater på baggrund af interview og workshops med DFD, UDK og 19 kommuner.

De efterfølgende kapitler udgør de uddybende analyser af en række udvalgte temaer, hvor der endvidere er fokus på identificere udfordringer og fremadrettede udviklingsområder for DFD. De uddybende analyser i de efterfølgende kapitler fokuserer således på kommissoriets punkt 2 vedr. identifikation af udfordringer for DFD's fremadrettede arbejde med at bidrage til kontrolindsatsen i kommunerne og andre myndigheder.

Evalueringsens analysetemaer er som følger:

- Kundernes anvendelse af DFD's leverancer
- Kriterieudvikling
- Nøgletal til kommunerne
- KPI'er for DFD

Herefter evalueres Enheden for Vandrende Arbejdstagere i et selvstændigt kapitel.

På baggrund af evalueringen opstilles et langsigtet målbillede for DFD, der beskriver potentialer og udviklingsmuligheder for anvendelsen af DFD og registersamkøring, som kan realiseres inden for en 3-5 årig periode.

Endelig præsenteres et samlet løsningskatalog, der indeholder konkrete løsningsforslag, der understøtter de nuværende udfordringer og peger i retning af det langsigtede målbillede. Løsningskataloget adresserer dermed kommissoriets punkt 3 med henblik på at opstille konkrete forslag og anbefalinger til at optimere kontrolarbejdet med afsæt i Den Fælles Dataenhed i UDK.

2 DFD's resultater i etableringsåret

I det følgende beskrives de overordnede målsætninger for DFD i etableringsåret, og der gives en overordnet vurdering af DFD's opfyldelse af disse målsætninger.

2.1 Kundernes anvendelse af DFD's leverancer

DFD understøtter først og fremmest kontrolindsatsen ved at udarbejde bestillingslister til deres kunder, som i 2016 udgjorde kommunerne, HOK og SIU. Ved hjælp af registersamkøring dannes listerne med de ydelsesmodtagere, der falder ud på et eller flere kriterier. Listerne anvendes af kunderne med henblik på at identificere fejludbetalinger og snyd.

Følgende målsætninger er identificeret vedrørende kundernes anvendelse af DFD's leverancer:

- DFD skal styrke kontrolindsatsen på kontroltrin 3, men i løbet af 2016 skal arbejdet påbegyndes med at styrke og effektivisere kontrollen på kontroltrin 1 og 2. DFD skal i forlængelse heraf sikre, at kundernes kontrolindsats målrettes kontrol af sager, hvor der er størst risiko for fejl og snyd.
- DFD skal understøtte kommunerne i at gennemføre en årlig informationskampagne og en årlig kontrolkampagne.
- HOK skal sikre et provenu på 20 mio. kr. på baggrund af registersamkøring i 2016.
- DFD skal i løbet af 2016 begynde at udarbejde bestillingslister til SIU.

Kommunerne, HOK og SIU's anvendelse af DFD's leverancer vurderes separat i nedenstående tre delafsnit.

2.1.1 Vurdering – Kommunernes anvendelse af DFD's leverancer

Styrkelse af kontrolindsatsen i kommunerne.

DFD har i 2015-2016 arbejdet på at etablere fundamentet for samarbejdet med kommunerne med henblik på at udveksle og løbende udvikle deres produkter. Til det formål er der etableret en række forskellige fora, hvor de to centrale er:

- Samarbejdsforum
- Taskforce kommuner

Samarbejdsforummet består af repræsentanter fra 9 kommuner, KL og UDK, der har formandskabet. Samarbejdsforummets opgave er at sikre indretning og prioritering af DFD's opgaver, så kontrolindsatsen i kommunerne og UDK styrkes mest muligt. Forummets hovedleverance er input til tilrettelæggelse af DFD's opgaver og fremtidige aftaler angående registersamkøring, effektivitetsmåling og brug af prioriteringslister i sagsbehandlingen. Der blev samlet set afholdt 10 møder i samarbejdsforummet i 2015 og 2016.

Taskforcen udgøres af 16 kommuner udvalgt af KL, der løbende deltager i udvikling og test af kriterier og processer for samarbejdet med DFD. Desuden skal kommunerne stå til rådighed til at indgå i særlige arbejdsgrupper og workshops, der kan belyse problemstillinger, der er fremkommet i samarbejdsforummet. Taskforcen afholdte sit kick-off-møde i april 2015 og har afholdt en række workshops siden.

Udover disse formelle fora har DFD deltaget i et bredt udsnit af møder og workshops, herunder dialogmøder og procesworkshops med kommunerne og møder med den fælles myndighedstaskforce. DFD har også præsenteret status og planer over for kontrolforum, kontrolnetværket, på KL's kontrol-konference og på forskellige netværksmøder med kommunerne.

Overordnet set giver kommunerne udtryk for, at samarbejdet opleves som velfungerende og er med til at skabe tillid og gensidig forståelse af processerne i henholdsvis DFD og kommunerne. Kommunerne oplever, at der er stor gensidig samarbejdsvilje, konstruktiv dialog og fælles opfattelse af, at parterne er afhængige af hinanden for at opnå resultater.

Deloitte's analyse viser, at registersamkøring fortsat bliver betragtet som en ny kilde i den kommunale kontrolindsats, og mange kommuner arbejder stadig på at gøre det til en integreret del af deres samlede indsats.

Samlet set har kommunernes anvendelse og provenu på baggrund af DFD's registersamkøring været stigende i løbet af 2016, og det er ved udgangen af 2016 den mest anvendte kilde til kontrol i kommunerne. Kommunernes anvendelse og provenu på baggrund af DFD's leverancer er analyseret nærmere i kapitel 3.1.

Understøttelse af kontroltrin 1 og 2

Udover at understøtte kontrolindsatsen på kontroltrin 3, har det også været hensigten, at DFD i 2016 skulle påbegynde understøttelsen af kontroltrin 1 og 2.

DFD har sammen med kommunerne påbegyndt en indsats med henblik på at kunne understøtte kommunerne på kontroltrin 1. Målet er at registersamkøre ydelsesansøgere, inden ydelserne bliver tildelt, hvilket kræver at DFD får data om ansøgningerne, inden ansøgningen bliver sagsbehandlet. Dette initiativ er dog kun i sin opstart, og der arbejdes på nuværende tidspunkt på at identificere relevante kommuner til at deltage i indledende pilottest. Det forventes, at forsøget først testes hos et par testkommuner, hvorefter det udbredes til taskforce-kommunerne i løbet af 2017. På længere sigt er det ambitionen, at indsatsen bredes ud til alle kommuner.

Kontroltrin 2 er på nuværende tidspunkt baseret på adviser i kommunernes sagssystemer. Formålet med kontroltrin 2 er at kunne kontrollere, om borgerens ydelser fortsat er korrekte, når der registreres ændringer i data. Ved at kontrollere på kontroltrin 2 undgås det, at der bliver foretaget fejludbetalinger, og der efterfølgende er behov for tilbagebetaling, som det ofte er tilfældet på kontroltrin 3. DFD har i 2016 ikke udviklet produkter til understøttelse af kontroltrin 2 i kommunerne. Der er i 2017 igangsat det første pilotprojekt på kontroltrin 2 på kontanthjælpsområdet.

Informations- og kontrolkampagne

Ud over den løbende kontrolindsats og kriterieudvikling har DFD også understøttet enkeltstående indsatser i 2016 i form af henholdsvis en informations- og en kontrolkampagne i kommunerne.

Tilbagemeldingerne fra kommunerne indikerer, at der blandt kommunerne er interesse for at arbejde mere målrettet med prioriteringslisterne. Størstedelen af de kommuner, Deloitte har interviewet, giver udtryk for, at det er positivt, når kontrolindsatsen koordineres og fokuseres, som det for eksempel har været tilfældet i forbindelse med kampagnerne.

Informationskampagnen skulle oplyse kontanthjælpsmodtagere om deres forpligtelse til at oplyse om ferie og udlandsophold og bestod af et brev med information fra kommunerne til relevante kontanthjælpsmodtagere. Den enkelte kommune vurderede selv, om brevet skulle sendes til alle kontanthjælpsmodtagere eller en afgrænset målgruppe.

Informationskampagnen har opfyldt sit umiddelbare formål, men det er vanskeligt at måle konkrete effekter af kampagnen, da kommunerne har fået få henvendelser fra borgere i anledning af kampagnen og ikke har mulighed for at opgøre afledte og indirekte effekter.

Kontrolkampagnen var målrettet ydelsesmodtagere registreret med c/o-adresse for at undgå misbrug med bopælsregistrering. DFD udviklede relevante kriterier vedrørende c/o-adresser til kommunerne og HOK, der på den baggrund trak prioriteringslister og oprettede kontrolsager efter gældende retningslinjer.

Kontrolkampagnen har ikke givet mærkbare resultater i forhold til c/o-adresser i form af provenu, men kommunerne har overordnet set udtrykt tilfredshed med kampagnen, da der på denne måde blev gennemført en mere målrettet, fokuseret og struktureret indsats.

Det er Deloitte's vurdering, at det uklart, om prioriteringen af enkeltstående kampagner samlet set medfører et øget provenu eller en bedre kontrolindsats.

2.1.2 Vurdering – HOK's anvendelse af DFD's leverancer

DFD har i 2016 arbejdet videre på at styrke samarbejdet og anvendelsen af registersamkøring i HOK. Samarbejdet er i høj grad præget af de muligheder, den fysiske placering giver, da dette bidrager til vidensdeling og udvikling af kriterier, som begge enheder drager nytte af.

DFD har arbejdet på at videreføre gode ideer og tiltag fra HOK til kommunerne. Der er i mindre grad arbejdet på at videreudvikle strukturerne for samarbejdet med kommunerne med henblik på at forsøge at efterligne nogle af de rammer, der gælder for HOK, herunder det meget tætte samarbejde omkring udvikling og test af kriterier.

I løbet af 2016 har DFD påbegyndt de første projekter med henblik på at understøtte UDK i understøttelse af kontroltrin 2.

DFD har understøttet, at HOK har registreret et provenu for 2016, der er mere end dobbelt så stort, som den oprindelige målsætning på 20 mio. kr. Udvikling i samarbejdet bekræftes af HOK, der giver udtryk for, at de har positive erfaringer med anvendelse af registersamkøring og forventer, at DFD's arbejde fremover kommer til at få en større rolle i enhedens kontrolindsats. HOK's anvendelse og provenu på baggrund af DFD's leverancer er analyseret nærmere i kapitel 3.2.

2.1.3 Vurdering - SIU

SIU har modtaget bestillingslister fra DFD siden oktober 2016. Vurderingen af SIU's anvendelse af DFD's produkter er derfor begrænset af den korte anvendelsesperiode. SIU er dog meget positive over for registersamkøring både med henblik på potentielt provenu og præventiv effekt.

SIU giver udtryk for, at de er meget tilfredse med samarbejdet med DFD og arbejder mod, at registersamkøring fremover kommer til at spille en større rolle i myndighedens kontrolindsats. SIU's anvendelse og provenu på baggrund af DFD's leverancer er analyseret nærmere i kapitel 3.3.

2.2 Kriterieudvikling og optimering af DFD's leverancer

Levering af træfsikre prioriteringslister hænger sammen med kvaliteten af de kriterier, der benyttes i registersamkøringen. Kriterieudvikling og læring på baggrund af feedback fra kunderne og analyse af data er derfor en fundamental opgave for DFD.

Kommunerne, HOK og SIU bidrager med ideer til kriterierne, mens det er DFD's opgave at fastlægge de præcise regler på baggrund af tilgængelige data. Kriterierne forbedres løbende ved, at kommunerne, HOK og SIU indberetter resultater og erfaringer på baggrund af prioriteringslisterne, og DFD foretager relevante tilretninger.

Følgende målsætninger er identificeret vedrørende kriterieudvikling og optimering i 2016:

- DFD udarbejder mindst 30 kommunale kriterier i løbet af 2016.
- DFD skal arbejde på at forbedre og præcisere eksisterende kriterier i HOK.

2.2.1 Vurdering – Kriterieudvikling og optimering i kommunerne

DFD har i løbet af 2016 udarbejdet mere end 30 kriterier til kommunerne, hvilket betyder, at DFD har levet op til målsætningerne i forhold til antal udviklede kriterier til kommunerne.

DFD varetager størstedelen af udviklingsopgaven, men er løbende i dialog med kommunerne særligt i form af test og møder med task-force kommunerne. Task-force kommunerne udgør på denne måde den operationelle del af de tidligere beskrevne samarbejdsfora. Andre kommuner bidrager til udviklingen af kriterier løbende, for eksempel når kommunerne har feedback eller forslag til et bestemt kriterie.

Kommunerne giver overordnet set udtryk for, at de har gode muligheder for at komme i kontakt med DFD og videregive relevant viden til kriterieudviklingen. De giver ligeledes udtryk for, at de har oplevet en forbedring af prioriteringslisternes præcision og effekt i løbet af 2016.

Det er Deloitte's vurdering, at kommunerne bidrager positivt til udviklingen af kriterier, men at der er stor forskel på de forskellige kommunernes involvering i kriterieudviklingen. Kommunerne har ligeledes meget forskellige ønsker og behov i forhold til kriterier.

Kriterieudvikling- og optimering i kommunerne er analyseret nærmere i kapitel 4.

2.2.2 Vurdering – Kriterieudvikling og optimering i HOK

Udviklingen af kriterier i HOK har i 2016 været længere fremme end udviklingen af kriterier i kommunerne. Dette skyldes først og fremmest, at HOK har været i gang med registersamkøring i længere tid end kommunerne, samt volumen af sager og geografisk nærhed.

Det er Deloitte's vurdering, at der igennem 2016 har været en fokuseret indsats mod at sortere og forbedre HOK's kriterier. HOK har løbende evalueret kriterierne i samarbejde med DFD og har på den baggrund nedbragt antallet af kriterier for i stedet at have færre og mere effektive kriterier. Organisatorisk og processuelt er der etableret faste rutiner i HOK for denne udvikling, og der er igangsat initiativer, der skal øge anvendelsen af registersamkøring i kontrolindsatsen.

Kriterieudvikling- og optimering i HOK er analyseret nærmere i kapitel 4.

2.3 Nøgletal til kommunerne

DFD's leverancer skal overordnet understøtte kommunernes kontrolindsats med henblik på at reducere fejludbetalinger og snyd. En forståelse for resultaterne og effekten af denne indsats forudsætter en retvisende måling og opgørelse af DFD's bidrag til kommunernes kontrolindsats.

På denne baggrund er det aftalt, at DFD månedligt leverer udvalgte nøgletal til kommunerne på baggrund af kommunernes anvendelse af DFD's bestillingslister.

Følgende målsætninger er identificeret vedrørende rapportering af nøgletal til kommunerne i 2016:

- DFD skal modtage data fra kommunerne på sagsniveau til brug i effektopgørelsen.
- DFD skal månedlig levere nøgletal til kommunerne og KL med det formål at opgøre effekterne af DFD's leverancer på kontrolindsatsen.

2.3.1 Vurdering – Nøgletal til kommunerne

DFD har løbende modtaget data fra kommunerne gennem brugergrænsefladen og på den baggrund har DFD hver måned rapporteret på de aftalte nøgletal til kommunerne.

Det er Deloitte's vurdering, at de nuværende nøgletal i etableringsåret overordnet har været nyttige til indledningsvist at vurdere registersamkøringen og kontrolindsatsen. Det er dog Deloitte's vurdering, at effekterne af DFD's leverancer kunne have været tydeligere, så der i højere grad havde været fokus på kriteriernes effektivitet (fx hitrate og provenu per sag) og udviklingen i løbet af 2016.

Nøgletallene er analyseret nærmere i kapitel 5.

2.4 KPI'er for DFD

Udbetaling Danmark har opsat fem KPI'er for DFD med henblik på at vurdere DFD's fremdrift i 2016. På baggrund af data fra kommunernes indberetninger skal DFD rapportere på følgende KPI'er kvartalsvis til UDK's bestyrelse:

- Oprettelsen af 30 kriterier
- Indhentning af ny datakilde
- Gennemførelse af to landsdækkende kampagner
- Levering af prioriteringslister til SIU
- Månedlig afrapportering til kommunerne på aftalte nøgletal

2.4.1 Vurdering – rapportering på KPI'er

DFD har igennem 2016 løbende rapporteret på KPI'erne som aftalt. KPI'erne er i høj grad fokuseret på etablering af DFD's kerneelementer, hvilket i udgangspunktet er hensigtsmæssigt set i lyset af, at den samlede vision for DFD dækker bredt og er tidskrævende, samt at enheden er oprettet på baggrund af langsigtede strategiske ambitioner på kontrolområdet.

Det er Deloitte's vurdering, at de fem KPI'er har været gode i forhold til at sætte retning for DFD's aktiviteter og leverancer i løbet af 2016,

Det er samtidig Deloitte vurdering, at de opstillede KPI'er med fordel kunne være mere styringsrelevante for aftaleparterne med henblik på ikke kun at måle etablering og gennemførelse af tiltag men også resultater, tilfredshed og gevinster.

KPI'erne er analyseret nærmere i kapitel 6.

2.5 DFD's kapabiliteter

Effektiv registersamkøring til kontrolunderstøttelse, kriterieudvikling samt databehandling kræver en række kapabiliteter på tværs af systemer, data og kompetencer i DFD.

Data udgør det primære input i DFD's kriterier og afledte prioriteringslister. Indhentning og behandling af data er derfor centrale værdiskabende processer i DFD. DFD har derfor som kerneopgave at håndtere og analysere indhentet data, samt løbende vurdere behovet for nye datakilder til optimering af kriterier og arbejde på at få disse indhentet.

For at modtage og behandle data er det afgørende, at der er etableret en velfungerende systemunderstøttelse. I en DFD-kontekst indebærer systemunderstøttelse, at der er kapacitet til produktion af prioriteringslister, analyseværktøjer til kriterieudvikling, dataudveksling fra datakilder til DFD og elektronisk udveksling med kunderne.

Endelig skal der være de rette kompetencer til stede i DFD med henblik på at anvende data og systemer til velfungerende databehandling, dataanalyser og udvikling af kriterier. Udover de tekniske kompetencer er der også behov for personer til at håndtere forretningsudvikling herunder samarbejde med kunder, juridiske afklaringer samt faglig viden om snyd og fejludbetalinger.

Udover indholdet i de formelle aftaler og strategier, har Deloitte derudover operationaliseret og opstillet en række målsætninger, der må regnes for forudsætninger i forhold til effektivt at kunne understøtte DFD's kerneleverance beskrevet under de formaliserede målsætninger.

Følgende målsætninger er på denne baggrund identificeret vedrørende DFD's kapabiliteter:

- DFD skal udnytte mulighederne for samkøring af information under lovhjemlerne skitseret i loven om Udbetaling Danmark.
- Der skal indhentes minimum én ny datakilde årligt, der skal prioriteres/godkendes i Samarbejdsforum, jf. også de opstillede KPI'er
- Datakilder skal løbende indlæses fra kommunernes fagsystemer og fra udbetalings-systemerne for at sikre, at de oplysninger, registersamkøringen bygger på, er opdaterede.

- Udbetaling Danmarks Business Intelligence Competency Centers (BICC) produktionsmiljø skal understøtte indhentning af nye datakilder samt kodning af DFD's ændringer til kriterier.
- DFD's eget analysemiljø skal understøtte udvikling af avancerede kriterier.
- DFD skal i 2016 etablere en elektronisk udvekslingskanal (brugergrænsefladen) mellem hhv. DFD og kommunerne og SIU.
- DFD skal opbygge kapabiliteter og kompetencer inden for avanceret analyse for at påbegynde leverancen af statistisk baserede kriterier.

2.5.1 Vurdering – DFD's kapabiliteter

Data

I 2016 havde DFD hjemmel til at samkøre en række datakilder, herunder alle ikke-personfølsomme oplysninger fra offentlige myndigheder.

DFD har per januar 2017 implementeret 15 datakilder, inklusive CVR, CPR, BBR, eIndkomst og SKATs R75 (den udvidede selvangivelse) foruden data fra kommunernes fagsystemer. R75 blev implementeret ultimo 2016 og indeholdte på dette tidspunkt kun oplysninger vedrørende bil og ejendom, som DFD fik udtræk af. Med indhentningen af R75 har DFD i 2016 efterlevet målet om at implementere mindst én datakilde årligt.

Derudover indledte DFD i 2016 processen med at indhente adskillige øvrige datakilder, som DFD har bemyndigelse til at samkøre jf. Lov om Udbetaling Danmark fra 2015. For nogle af disse er DFD i proces med indhentningen af datakilder, og for andre er processen endnu ikke igangsat. DFD har således ikke udnyttet alle datakilder, som enheden har bemyndigelse til at samkøre endnu.

Data indhentes fra kommunernes fagsystemer ugentligt, mens data fra udbetalingssystemerne indlæses ugentligt eller månedligt.

Systemunderstøttelse

I forhold til DFD's systemunderstøttelse af registersamkøringen, har DFD produktionslagt de nuværende kriterier i det eksisterende produktionsmiljø. Derudover har de i 2016 anvendt deres eget udviklingsmiljø med henblik på at understøtte udviklingen af kriterier og øget professionaliseringen af DFD's dataanalyse.

Udvekslingen af bestillingslister og den digitale understøttelse af kommunernes og SIU's feedback er understøttet af DFD's brugergrænseflade, der opfylder de grundlæggende krav til at indhente systematisk viden om kundernes brug af de udstillede sager på bestillingslisterne. Brugergrænsefladen tillader opsamling af data om logning og brugeradfærd, hvilket kan bruges til at generere lister med feedback.

Der er også registreret feedback fra HOK i 2016, selvom denne i høj grad er baseret på en manuel proces, der kun i begrænset omfang er systemunderstøttet. HOK og DFD har prioriteret denne løsning, da den er blevet suppleret med en tæt dialog, og fordi den simple tilgang har understøttet en simpel og fleksibel proces. Der er i 2017 også etableret digital understøttelse af feedbacken fra HOK.

Kompetencer

DFD har frem mod slutningen af 2016 arbejdet på at opbygge de nødvendige kompetencer, der kan gennemføre dataanalyser og udvikle erfaringsbaserede så vel som statistisk baserede kriterier. Denne indsats har medført, at DFD i dag har et fagligt analysemiljø med en høj andel af analytikere og datascientists.

Dette har dannet grundlaget for, at DFD er påbegyndt at udarbejde avancerede analyser og statistisk baserede kriterier, hvilket har medført, at der ved udgangen af 2016 var to statistisk baserede kriterier sat i drift. DFD har på denne måde fokuseret på at opbygge de analytiske kompetencer i enheden og har anvendt øvrige afdelinger i ATP til at varetage de mere tekniske aspekter.

Det er Deloitte's vurdering, at der har været et godt match imellem opgaver og kompetencer i forhold til opfyldelsen af de samlede målsætninger for 2016. Det vurderes at have været en fornuftig ressourceoptimering, at DFD har fokuseret på at styrke de analytiske kompetencer og overladt de øvrige opgaver omkring bl.a. produktionslægning af kriterier til BICC og ATP IT.

2.6 Samlet vurdering af DFD's resultater i etableringsåret

Det er Deloitte's overordnede vurdering, at DFD overordnet har opfyldt målsætningerne til og med 2016.

DFD har siden etableringen arbejdet på at opbygge enheden og dens kerneleverancer, herunder sikre understøttelse af kundernes kontrolindsats, fastsætte ramme for den løbende udvikling af kriterier og indhente de nødvendige kapabiliteter til at drive en dataenhed.

DFD har i løbet af 2016 udviklet sig til en afdeling for registersamkøring på tværs af den offentlige sektor med nødvendige IT-systemer, specialiserede kompetencer og indhentning af nødvendige data. Det betyder sammenlagt, at der på kort tid er opbygget en ny dataenhed, som på sigt kan servicere kunder bredt på tværs af den offentlige sektor med henblik på, at kontrolindsatsen på sigt kan målrettes og effektiviseres.

Ud over opbygningen af en ny dataenhed er der etableret et velfungerende samarbejde med kunderne. Samarbejdet har i løbet af 2016 betydet, at registersamkøring udgør den væsentligste kilde til oprettelse af sager i kommunerne og den næstmest anvendte kilde i HOK. I løbet af 2016 er der desuden blevet udviklet, testet og idriftsat en lang række kriterier, som i opstartsåret har givet et provenu på henholdsvis 45 mio. kr. i kommunerne og 43 mio. kr. i HOK.

Det er dog også Deloitte's vurdering, at der fremadrettet er et stort ikke-indfriet potentiale ved at anvende registersamkøring til at styrke kontrolindsatsen i ansøgningsfasen og den løbende sagsbehandling.

De fremadrettede udviklingsmuligheder for DFD er uddybende beskrevet i de efterfølgende kapitler.

3 Kundernes anvendelse af DFD's leverancer

I dette kapitel analyseres, hvordan Den Fælles Dataenheds kunder – kommunerne, Helhedsorienteret Kontrol i Udbetaling Danmark (HOK) og Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte (SIU) – anvender Den Fælles Dataenheds leverancer, og hvilket provenu kunderne har realiseret.

3.1 Kommunernes anvendelse af Den Fælles Dataenheds leverancer

Kontrolindsatsen i kommunerne er rettet mod kontrol af fejludbetalinger og snyd med sociale ydelser. Kommunernes kontrolindsats er baseret på flere forskellige kilder, herunder DFD's registersamkøring.

Nedenstående tabel viser kommunernes anvendelse af forskellige kanaler i forbindelse med kontrolindsatsen i 2016.

Tabel 1. Kommunernes anvendelse af kanaler i kontrolindsatsen, 2016

Kanal	Andel af sager
Den fælles dataenhed	22%
Internt i kommunen	19%
Anonyme anmeldelser	18%
Egen drift (kontrolenhed)	16%
Udbetaling Danmark	6%
Projekter	5%
Kampagne	4%
Navngiven anmelder	3%
Politi	2%
SKAT	2%
Andet	2%
Virksomhedsbesøg	2%
STAR	1%
Anden kommune	1%
I alt	100%

Kilde: Effektmåling af kommunernes kontrolindsats 2016, KL.

Note: Andel sager summerer til 103%, hvilket formodes at skyldes afrundinger.

Tabellen viser:

- I 2016 udgjorde sager fra Den Fælles Dataenhed 22 procent af de samlede sager i kommunerne.
- Sager fra den fælles dataenhed er den kvantitativt største kilde til sager i kommunerne på trods af, at 2016 har været et etableringsår, hvor kommunerne har opbygget metoder og arbejdsgange til at anvende DFD's registersamkøring.

- Det skal bemærkes, at andelen af sagerne, der behandles på baggrund af registersamkøring i DFD, er steget til 25% i første halvår af 2017.

3.1.1 Analyse af kommunernes anvendelse af bestillingslisterne

DFD har til opgave at understøtte kommunernes kontrolindsats. Dette gøres først og fremmest ved, at DFD udarbejder lister med sager på baggrund af registersamkøring og udstiller dem til kommunerne via en brugergrænseflade, hvorefter de kan anvendes til den faktiske kontrol.

Denne proces foregår ved, at DFD udstiller såkaldte *bestillingslister* gennem registersamkøring. Herefter trækker kommunerne sager fra bestillingslisten til en *prioriteringsliste*, som kommunen kan lægge til grund for kontrollen.

Der oprettes kun controlsager for en del af sagerne, der trækkes til prioriteringslisterne, og det er kun en andel af controlsagerne, som ender med et provenu. Andelen af sager fra prioriteringslisten, der ender med et provenu, benævnes *hitraten*. I boksen nedenfor er vist de centrale definitioner.

Bestillingslister

Bestillingslister består af det samlede antal sager, som DFD stiller til rådighed for kommunerne gennem registersamkøring.

Prioriteringslister

Prioriteringslister består af de sager, som kommunerne trækker fra bestillingslisterne.

Kontrolsager

Kontrolsager oprettes på baggrund af en visitering af sagerne på prioriteringslisten. Der oprettes en kontrolsag på ydelsesmodtageren, når sagsbehandleren vurderer, at der er grundlag for det på baggrund af registersamkøringen og den efterfølgende visitering.

Hitrate

Hitraten er et udtryk for antallet af sager, hvor der registreres et provenu i forhold til antallet af afsluttede sager trukket til prioriteringslisterne.

Provenu

Provenuet beregnes som værdien af den stoppede ydelse i 12 måneder samt eventuel tilbagebetaling.

DFD udstiller ugentligt en bestillingsliste over personer, der i den pågældende uge opfylder et eller flere kriterier. Hver uge overskrives bestillingslisten, så der altid er tale om personer, der aktuelt opfylder kriterierne. Hvis en ydelsesmodtager ikke længere opfylder et kriterie, vil personen ikke fremgå af den opdaterede bestillingsliste. DFD gemmer ikke data om de personer, der ikke er blevet trukket, og som ikke længere fremgår på en liste.

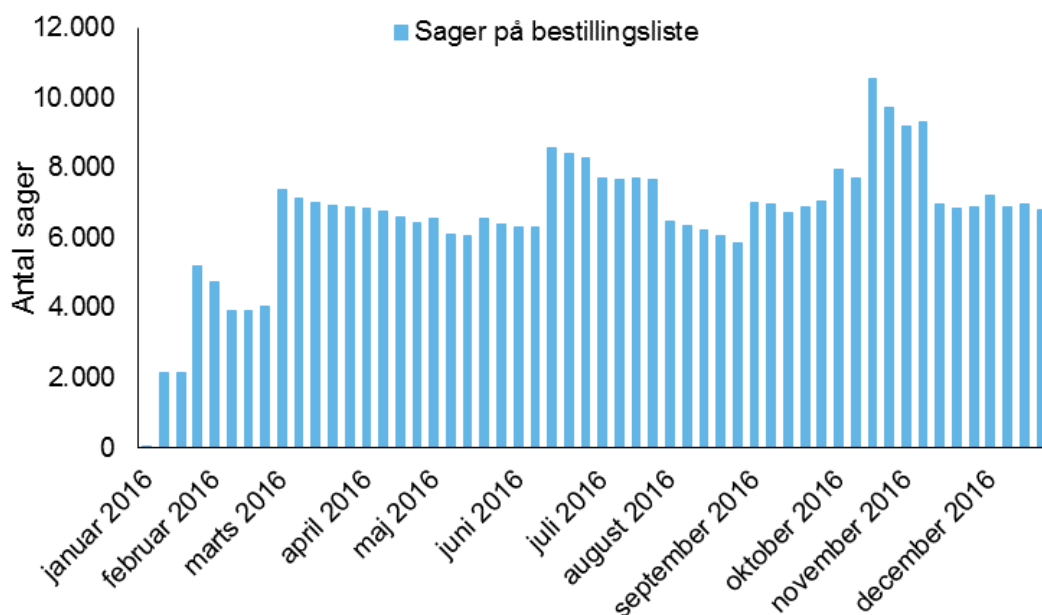
Denne løsning er valgt på grund af hensyntagen til borgers retssikkerhed, hvor borger ikke skal fremgå af bestillingslister, hvis de ikke længere modtager den givne ydelse eller falder for kriterier. Derfor overskrives bestillingslisterne hver uge med opdaterede data.

Det er derfor ikke muligt for DFD at opgøre, hvor mange unikke sager kommunerne samlet har haft mulighed for at trække i løbet af 2016. DFD har kun mulighed for at angive, hvor mange personer, der fremgår på bestillingslisterne på et givent tidspunkt – og ikke akkumuleret over tid. Dette er en grundlæggende udfordring for analysen, da det medfører, at det fx ikke er muligt at angive, hvor mange unikke sager, kommunerne har haft mulighed for at trække og hvor stor en andel af DFD's udsøgninger, der er blevet anvendt.

Nedenstående figur viser for hver uge i 2016, hvor mange sager⁴ der løbende gennem 2016 har stået på bestillingslisterne, og dermed ikke er overført til prioriteringslisterne.

⁴ Figuren viser antallet af personer, der er faldet ud i forbindelse med registersamkøringen. En person tæller dermed kun med én gang, selvom denne er faldet ud på flere kriterier.

Figur 2 Antal tilgængelige sager på bestillingsliste, der ikke er trukket



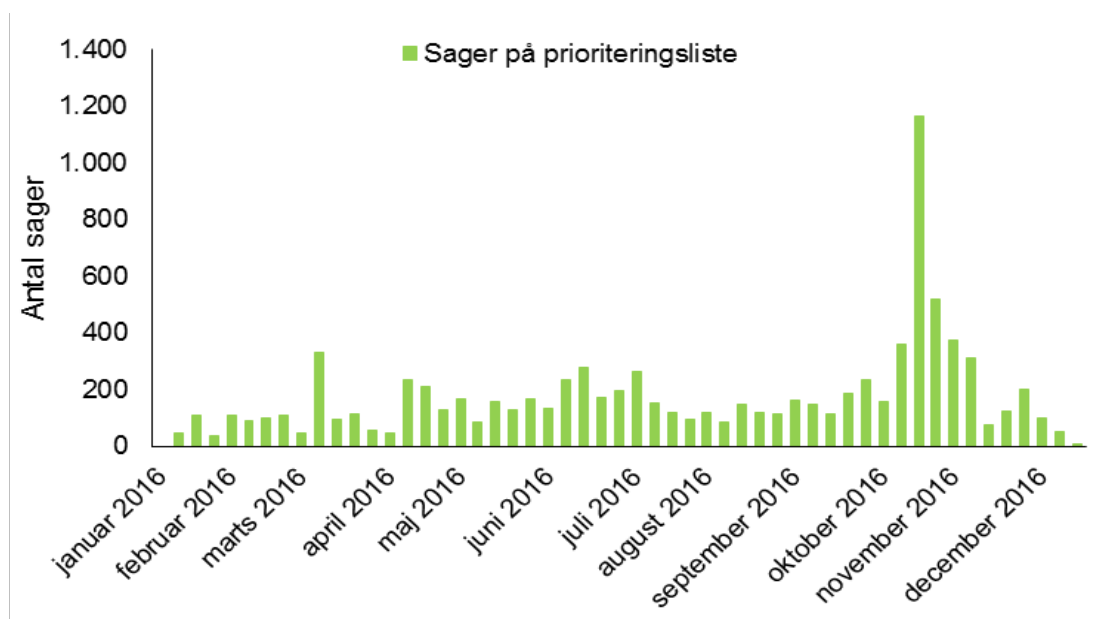
Kilde: DFD

Figuren viser, at:

- Der i starten af 2016 har været en opstartsperiode, hvor der er produceret færre sager end resten af året.
- Der fra marts og frem til december 2016 relativt stabilt har været ca. 7.000 sager tilgængelige, som ikke er blevet overført til prioriteringslisterne. Som tidligere beskrevet er det ikke nødvendigvis de samme sager, der har været tilgængelige i løbet af året, hvorfor det samlede antal sager, der ikke er blevet trukket, forventes at være højere.

Nedenstående figur viser for hver uge i 2016, hvor mange sager kommunerne har trukket til prioriteringslisterne.

Figur 3 Antal sager trukket til prioriteringslister



Kilde: DFD

Figuren viser, at:

- Kommunerne har trukket betydelig flere sager omkring oktober og november måned 2016. En stor del af disse sager knytter sig til en særlig informationskampagne vedrørende ydelsesmodtagere med c/o adresser.
- Kommunerne har trukket et relativt jævnt antal sager fra april/maj og frem til årets afslutning med undtagelse af den høje anvendelse omkring oktober/november.

Nedenstående tabel giver et overblik over, hvor mange sager kommunerne har trukket til prioriteringslisterne, og hvor mange kontROLSager, der oprettes på baggrund af prioriteringslisterne.

Tabel 2 Antal sager og kontROLSager i kommunerne

Sager trukket til prioriteringsliste	KontROLSager oprettet	Andel oprettet som kontROLSag
9.123	2.204	24%

Kilde: DFD og egne beregninger.

Tabellen viser, at:

- Kommunerne har trukket 9.123 sager til prioriteringslisterne fra bestillingslisterne.
- Der på baggrund af de trukne sager er oprettet 2.204 kontROLSager svarende til 24 procent af sagerne fra prioriteringslisterne.

Nedenstående tabel viser hhv. antallet af trukne sager til prioriteringslisterne og antallet af kontROLSager oprettet i forhold til det samlede antal ydelsesudbetalinger inden for de kommunale ydelser kontanthjælp, sygedagpenge og økonomisk friplads.

Tabel 3. Antal sager i forhold til antal ydelser⁵ inden for kontanthjælp, sygedagpenge og økonomisk friplads

Ydelsesområde	Antal ydelsesudbetalinger	Antal sager trukket til prioriteringsliste	Andel sager på prioriteringsliste	Antal kontROLSager oprettet	Andel kontROLSager oprettet
Kontanthjælp	139.000	5.117	3,7%	1.163	0,8%
Sygedagpenge	370.000	1.198	0,3%	293	0,1%
Økonomisk friplads	105.000	2.937	2,8%	785	0,7%
Total	614.000	9.123	1,5%	2.204	0,4%

Note: Da den samme ydelsesmodtager kan falde ud på flere ydelsesområder, er det totale antal ydelsesmodtagere mindre end summen af ydelsesmodtagere inden for hvert ydelsesområde. Det er dog et begrænset antal ydelsesmodtagere, der er registreret under flere ydelsesområder.

Kilde: DFD og egne beregninger. Data på antal ydelsesudbetalinger kommer fra kommunale sagsbehandlings- og økonomisystemer, AMFORA, KMD's sygedagpengeregister, samt Udbetaling Danmark. Opgørelserne på kontanthjælp og sygedagpenge er opgjort som antal ydelsesmodtagere, der har modtaget ydelsen i løbet af 2016.

Tabellen viser, at

- Der var i alt 614.000 ydelsesudbetalinger inden for kontanthjælp, sygedagpenge og økonomisk friplads i 2016⁶.
- Kommunerne trak i alt 9.123 sager til prioriteringslisterne, svarende til 1,5 procent af antallet af ydelsesudbetalinger.
- Kommunerne oprettede i alt 2.204 kontROLSager, svarende til 0,4 procent af antallet af ydelsesudbetalinger.

⁵ Opgørelsen angiver antallet af ydelser, der bliver udbetalt. Der er ikke tale om antal personer, da en person kan modtage flere ydelser.

⁶ Kontanthjælp = 139.000 (Kommunale sagsbehandlings- og økonomisystemer, AMFORA), sygedagpenge = 370.000 (KMD's sygedagpengeregister), økonomisk friplads = 105.000 (Udbetaling Danmark).

Der er betydelig variation på tværs af de tre ydelsesområder i forhold til andelen af sager trukket til prioriteringslisterne og andelen af oprettede kontrolsager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger:

- Kontanthjælp har den højeste andel af trukne sager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger på 3,7 procent.
- Økonomisk friplads har den næsthøjeste andel af modtagne sager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger på 2,8 procent.
- For sygedagpenge udgør andelen af trukne sager i forhold til antallet ydelsesmodtagere 0,3 procent.

Ovenstående mønster gør sig også gældende i forhold til andelen af oprettede kontrolsager set i forhold til antal ydelsesudbetalinger.

Det kan være vanskeligt præcist at opgøre antal sager inden for de enkelte ydelser, da et kriterie kan vedrøre et eller flere forskellige ydelsesområder. Én sag kan således tælles med på flere forskellige ydelsesområder, men fungerer i praksis kun som én sag i sagsbehandlingen.

Derudover kan kontrolenheden kontrollere flere ydelser, som borgeren modtager, uanset hvilken ydelse borgeren er udsøgt på baggrund af. Det betyder, at et større antal ydelser kontrolleres end det antal, der udelukkende opgøres på baggrund af de ydelser, kriterierne er baseret på.

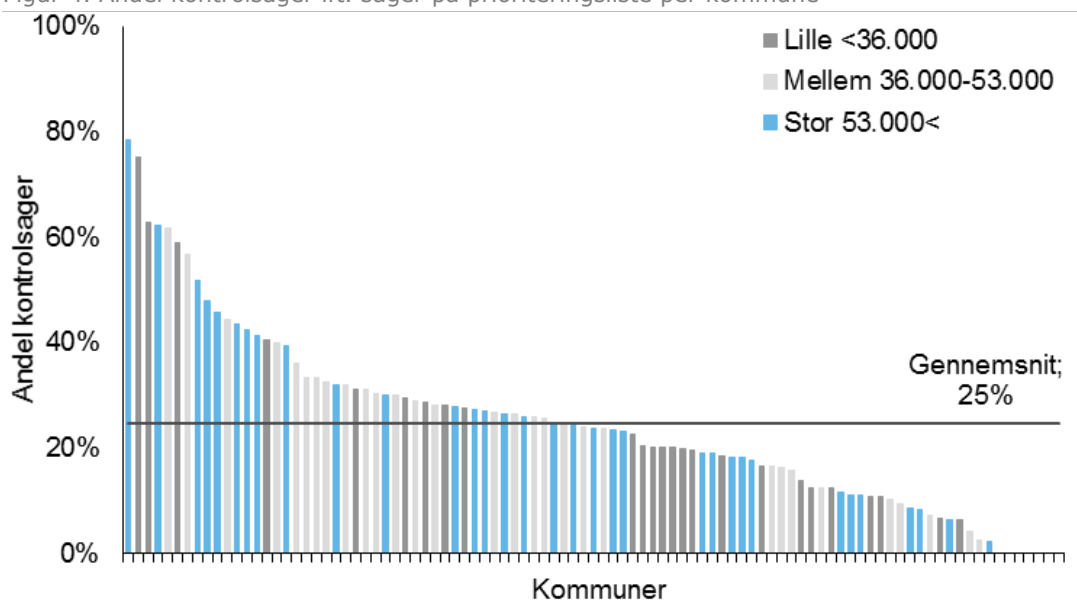
Variationen i kommunernes anvendelse af DFD's lister

Figuren nedenfor viser spredningen i kommunernes anvendelse af DFD's registersamkøringer.

Kommunerne er opdelt i tre størrelsesintervaller; stor med over 53.000 indbyggere (blå), mellem med over 36.000 og under 53.000 indbyggere (lysegrå) og lille med under 36.000 indbyggere (mørkegrå).

Hver kolonne repræsenterer én kommune. Procentsatsen på Y-aksen viser, hvor stor en andel af sagerne fra prioriteringslisterne der har medført en kontrolsag. X-aksen repræsenterer den enkelte kommune sorteret efter, hvor stor en andel af sagerne der har medført en kontrolsag. Den gennemsnitlige kommunes andel af kontrolsager i forhold til antal sager trukket fra prioriteringslisten fremgår ligeledes med en streg i figuren.

Figur 4. Andel kontROLSager ift. sager på prioriteringsliste per kommune⁷



Kilde: DFD og egne beregninger

Note: N=95. Store kommuner: N=33, mellem kommuner: N = 33, små kommuner: N =29. Lille kommune = under 36.000 indbyggere, Mellem kommune = over 36.000 indbyggere og under 53.000 indbyggere, Stor kommune = over 53.000 indbyggere.

Figuren viser, at:

- Kommunernes anvendelse af DFD's bestillingslister varierer.
- 95 kommuner har trukket sager fra bestillingslisterne. Tre kommuner har således ikke trukket sager på bestillingslisterne, heraf er to små kommuner og en mellemstor kommune.
- Der er en betydelig variation i kommunernes andel af oprettede kontROLSager på baggrund af DFD's prioriteringslister. 16 kommuner opretter kontROLSager i over 40 procent af alle sager på prioriteringslisterne, mens der er 10 kommuner, der har oprettet kontROLSager i mindre end 5 procent af tilfældene.

Andelen af kontROLSager er udtryk for hvor mange sager fra prioriteringslisterne, der giver anledning til yderligere kontrol. Årsagen hertil kan være en variation i lokale retningslinjer og lokal prioritering af den del af kontrolarbejdet, der baserer sig på DFD's registersamkøringer.

3.1.2 Analyse af kommunernes provenu på baggrund af prioriteringslisterne

Kommunerne har adgang til registersamkøring gennem den brugergrænseflade, som DFD har stillet til rådighed. Sagsbehandleren udvælger på brugergrænsefladen de ydelsesmodtagere på bestillingslisten, der skal udtages til visitering, og trækker sagerne til prioriteringslisten.

Den enkelte sag på prioriteringslisten visiteres med henblik på at vurdere, om der er grundlag for at igangsætte en aktiv kontROLSag. Hvis sagsbehandleren vurderer, at der er grund til at igangsætte en kontROLSag, oprettes en kontROLSag i fagsystemet. Hvis ikke der er grundlag for en yderligere kontrol, henlægges sagen⁸.

Sagsbehandleren oplyser sagen yderligere, hvilket kan tage alt fra få uger til over et år⁹. Hvis der er identificeret snyd eller fejludbetalinger, træffer sagsbehandleren afgørelse i sagen. Alternativt henlægges sagen.

⁷ Gennemsnittet er beregnet som det uvægtede gennemsnit, hvilket består af summen af andelen af kontROLSager for hver kommune, der har trukket sager, divideret med antallet af kommuner, der har trukket sager (inkl. kommuner uden kontROLSager). Formålet med at anvende det uvægtede gennemsnit er at synliggøre, hvor mange kommuner der ligger henholdsvis over og under en gennemsnitlig kommune.

⁸ Henlæggelsesårsag kan eksempelvis være "Ingen grund til undring grundet konkrete omstændigheder" eller "Sagen kan ikke løftes grundet manglende beviser"

⁹ Dette kan eksempelvis skyldes lange svartider fra nationale eller internationale myndigheder.

Nedenstående tabel viser hhv. antallet af afsluttede sager (sager fra prioriteringslisten, som er færdigbehandlet), antallet af afsluttede kontrolsager, afsluttede sager med provenu, hitrate, realiseret provenu, provenu per afsluttet sag i kr. og provenu per afsluttet kontrolsag fordelt på kvartaler i 2016.

Hitrate og provenu per sag kan begge anvendes til at måle registersamkøringens umiddelbare effektivitet, da hitraten angiver, hvor stor en andel af de behandlede sager, der medfører et provenu, og provenu per sag angiver hvor stort provenu kommunen i gennemsnit registrerer per afsluttet sag.

Tabel 4. Oversigt over kommuners anvendelse af prioriteringslisterne og provenu, 2016

	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Total
Afsluttede sager	1.272	2.268	1.820	3.559	8.919¹⁰
Afsluttede kontrolsager	270	601	403	829	2.103
Afsluttede sager med provenu	42	111	122	209	484
Hitrate	3,3%	4,9%	6,7%	5,9%	5,4%
Provenu i kr.	2.830.914	9.096.274	13.292.380	20.108.117	45.327.685
Provenu per afsluttet sag i kr.	2.226	4.011	7.304	5.650	5.082
Provenu per afsluttet kontrolsag i kr.	10.485	15.135	32.984	24.256	21.554

Note: Kvartaler er opgjort på baggrund af "bestillingsdato" – dvs. hvornår kommunen har trukket sagen til prioriteringslisten.
Kilde: DFD og egne beregninger.

Tabellen viser, at:

- Det samlede provenu for 2016 var på 45,3 mio. kr.
- Der er registreret provenu på 484 af sagerne i 2016, svarende til en samlet hitrate på 5,4 procent af de afsluttede sager.
- Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag er ca. 5.000 kr. Provenuet per sag stiger svagt i løbet af 2016.
- Det gennemsnitlige provenu per afsluttet kontrolsag er ca. 22.000 kr.
- Kommunerne er i løbet af 2016 begyndt at trække flere sager fra DFD's registersamkøring. Kommunerne har således trukket 2,8 gange flere sager til prioriteringslisterne i 4. kvartal i forhold til 1. kvartal. Dette skyldes blandt andet informationskampagnen, der fandt sted i oktober/november.
- Der har ligeledes været en stigning i provenu i løbet af 2016 fra 2,8 mio. kr. i 1. kvartal til 20,1 mio. kr. i 4. kvartal. Provenuet fra 4. kvartal er således syv gange højere end provenuet fra 1. kvartal.

Forklaringen på det stigende provenu er først og fremmest, at kommunerne henover 2016 har trukket stadigt flere sager samt en stigende hitrate fra 1.halvdel af 2016 til anden halvdel af 2016.

I nedenstående tabel vises de samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp sammenholdt med det realiserede provenu for 2016 inden for sygedagpenge, kontanthjælp og økonomisk friplads.

Det er ikke muligt at tilvejebringe data på de samlede udbetalinger inden for økonomisk friplads, da der ikke findes samlede opgørelser over værdien af økonomisk friplads på tværs af

¹⁰ Differencen mellem de 8.919 sager i tabel 4 og de 9.123 sager i tabel 2 består af de sager fra 2016, der endnu ikke er afsluttet i august 2017.

kommunerne. Derfor er det realiserede provenu alene sat i forhold til de samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp, hvormed provenuets andel af de samlede udbetalinger på ydelsesområderne overvurderes.

Tabel 5. Oversigt over kommuners samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp, provenu og provenuets andel af udbetalingerne, 2016

Kommunernes samlede udbetalinger for sygedagpenge og kontanthjælp (mio. kr.)	Realiseret provenu 2016 (mio. kr.)	Provenuets andel af de samlede udbetalinger
25.957	45,3	0,17 %

Kilde: Data på samlede udbetalinger fra STAR fra kommunale sagsbehandlings- og økonomisystemer, AMFORA, og KMD's sygedagpengeregister.

Tabellen viser, at:

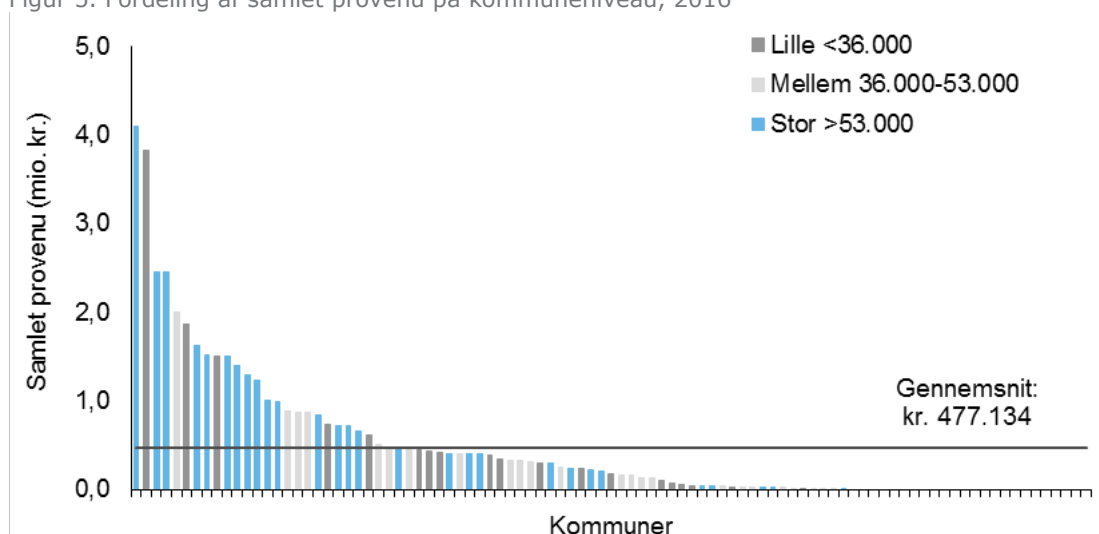
- Der blev udbetalt knap 26 mia. kr. inden for kontanthjælp og sygedagpenge i 2016.
- Det samlede realiserede provenu for 2016 inden for sygedagpenge, kontanthjælp og økonomisk friplads er på godt 45 mio. kr.
- Provenuet på 45 mio. kr. svarer til 0,17 procent af de samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp.

Provenuets andel af de samlede udbetalinger er dog lavere end angivet, da de samlede udbetalinger inden for økonomisk friplads som nævnt ikke er taget med i beregningen.

Variationen i kommunernes provenu på baggrund af DFD's lister

Nedenstående tabel viser fordelingen af den enkelte kommunes samlede provenu for 2016 på baggrund af DFD's registersamkøring.

Figur 5. Fordeling af samlet provenu på kommuneniveau, 2016¹¹



Kilde: DFD og egne beregninger

Note: N = 95. Store kommuner: N = 33, mellem kommuner: N = 33, små kommuner: N = 29. Lille kommune = under 36.000 indbyggere, Mellem kommune = over 36.000 indbyggere og under 53.000 indbyggere, Stor kommune = over 53.000 indbyggere.

Figuren viser, at provenuet fordeler sig meget forskelligt for de enkelte kommuner:

- 95 af de 98 kommuner har som tidligere nævnt anvendt registersamkøring fra DFD, og ud af disse har 71 kommuner registreret et provenu i 2016.
- Ud af de 27 kommuner, der ikke har registreret et provenu, har 21 trukket mindre end 50 sager. Af de resterende 6 kommuner har 2 kommuner henlagt mere en 97 procent direkte efter visitering.
- Det største samlede provenu for en enkelt lille kommune var på 3,8 mio. kr.

¹¹ Gennemsnittet er beregnet som det uvægtede gennemsnit, hvilket består af summen af det gennemsnitlige provenu for hver kommune, der har trukket sager, divideret med antallet af kommuner, der har trukket sager (inkl. kommuner uden provenu). Formålet med at anvende det uvægtede gennemsnit er at synliggøre, hvor mange kommuner der ligger henholdsvis over og under en gennemsnitlig kommune.

- Den gennemsnitlige kommune havde et provenu på 477.134 kr.

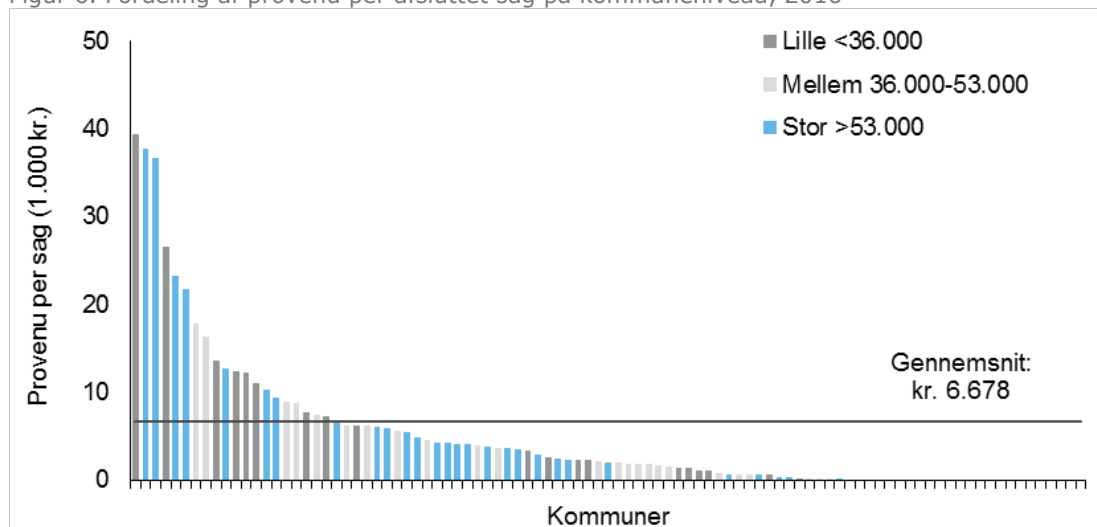
Der er dog en betydelig variation i de gennemsnitlige provenuer på tværs af kommunernes størrelse:

- En stor kommune havde et gennemsnitligt provenu på 765.000 kr.
- En mellemstor kommune havde et gennemsnitligt provenu på 256.000 kr.
- En lille kommune havde i 2016 et gennemsnitligt provenu på 401.000 kr.

De større kommuner har således højere gennemsnitligt provenu, hvilket er naturligt, da de har flere sager givet deres størrelse. De små kommuner har dog et markant højere gennemsnitligt provenu end de mellemstore kommuner. Dette skyldes dog særligt tre kommuner, der har realiseret et provenu på hhv. 3,8 mio. kr., 1,9 mio. kr. og 1,5 mio. kr.

Nedenstående tabel viser det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag fordelt på de enkelte kommuner for at tage højde for størrelsesforskellen mellem kommunerne og dermed grundlaget for provenuet.

Figur 6. Fordeling af provenu per afsluttet sag på kommuneniveau, 2016¹²



Kilde: DFD og egne beregninger.

Note: N = 71. Store kommuner: N = 28, mellem kommuner: N = 24, små kommuner: N = 19. Lille kommune = under 36.000 indbyggere, Mellem kommune = over 36.000 indbyggere og under 53.000 indbyggere, Stor kommune = over 53.000 indbyggere.

Figuren viser, at der ligeledes er en betydelig forskel på, hvor meget kommunerne får i provenu per sag, de trækker til prioriteringslisterne:

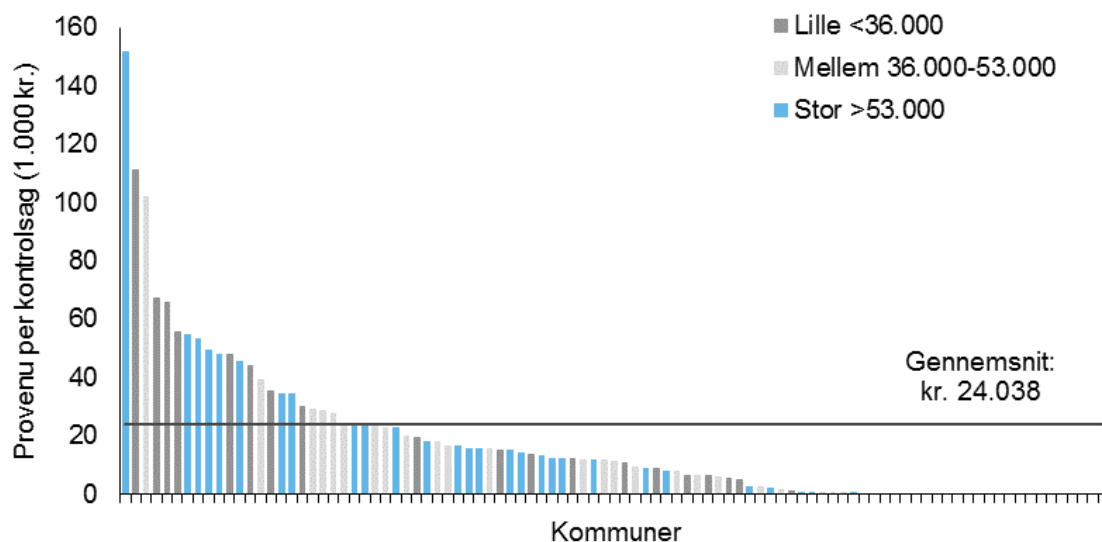
- Den gennemsnitlige kommune har et provenu per sag på 6.678 kr.
- Tre kommuner har realiseret mere end 30.000 kr. per sag, de har trukket fra prioriteringslisterne, hhv. to store og en lille kommune.
- Udover de 24 kommuner, der ikke har realiseret et provenu, har 7 kommuner realiseret et provenu på under 500 kr. per sag, de har trukket.
- De små kommuner (under 36.000 indbyggere), der har haft provenu, har realiseret et gennemsnitligt provenu pr. sag på 7.990 kr. (ikke vist i figuren).
- De mellemstore kommuner (over 36.000 indbyggere og under 53.000 indbyggere), der har haft provenu, har realiseret et gennemsnitligt provenu pr. sag på 4.327 kr. (ikke vist i figuren).
- De store kommuner (over 53.000 indbyggere), der har haft provenu, har realiseret et gennemsnitligt provenu pr. sag på 7.990 kr. (ikke vist i figuren).
- De små kommuner ligger således på niveau med de store kommuner i forhold til det gennemsnitlige provenu pr. sag, mens de mellemstore kommuner ligger lavere.

¹² Gennemsnittet er beregnet som det uvægtede gennemsnit, hvilket består af summen af det gennemsnitlige provenu pr. trukket sag for hver kommune, der har haft provenu, divideret med antallet af kommuner, der har haft provenu. Formålet med at anvende det uvægtede gennemsnit er at synliggøre, hvor mange kommuner der ligger henholdsvis over og under en gennemsnitlig kommune.

Mens ovenstående analyse ser på det gennemsnitlige provenu per trukket sag på *prioriteringslisterne*, ses der i det følgende på det gennemsnitlige provenu per *oprettet kontrolsag*. Det er først ved oprettelsen af en eventuelt kontrolsag på baggrund af en visitering i kommunen, at kommunen tager nærmere stilling til indholdet i en sag.

I nedenstående figur ses kommunernes gennemsnitlige provenu per oprettet kontrolsag på baggrund af prioriteringslisterne.

Figur 7. Gennemsnitligt provenu per oprettet kontrolsag på kommuneniveau¹³



Kilde: DFD og egne beregninger.

Note: N = 71. Store kommuner: N=28, mellem kommuner: N = 24, små kommuner: N = 19 Lille kommune = under 36.000 indbyggere, Mellem kommune = over 36.000 indbyggere og under 53.000 indbyggere, Stor kommune = over 53.000 indbyggere.

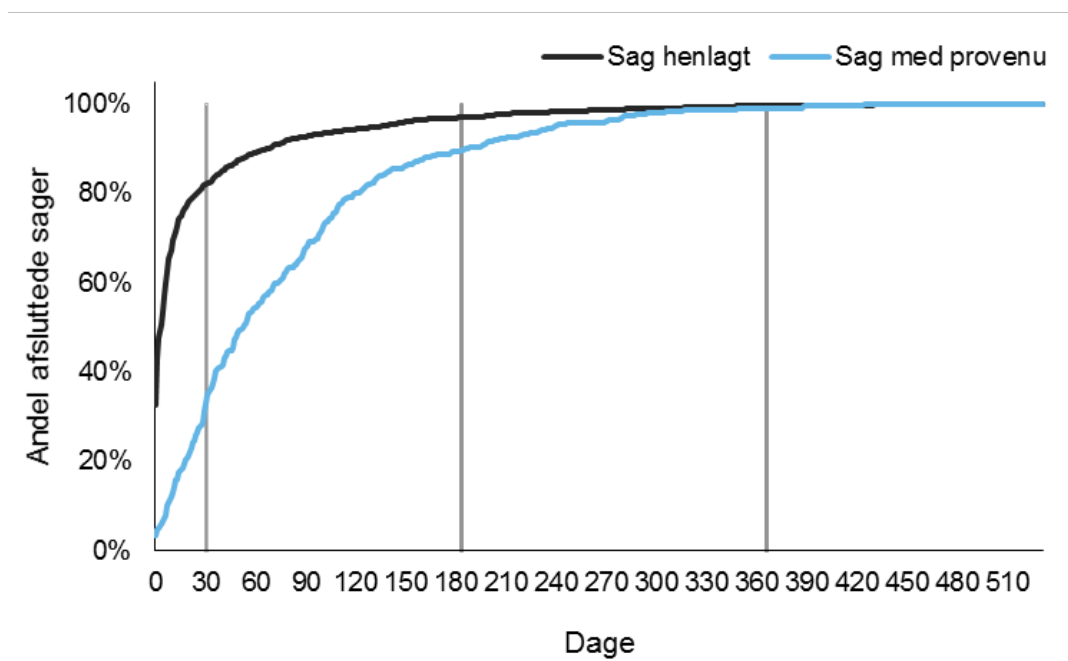
Figuren viser, at:

- Den gennemsnitlige kommune havde et provenu per kontrolsag på 24.038 kr.
- Der er tre kommuner, der har haft et gennemsnitligt provenu per oprettet kontrolsag på mere end 100.000 kr. To af disse kommuner har haft 4 kontrolsager hver, mens den sidste har haft 27.
- De små kommuner har et gennemsnitligt provenu per oprettet kontrolsag på 29.588 kr. (ikke vist i figur). Der er 19 små kommuner, der har registreret provenu.
- De mellemstore kommuner har et gennemsnitligt provenu per oprettet kontrolsag på 18.134 kr. (ikke vist i figur). Der er 24 mellemstore kommuner, der har registreret provenu.
- De store kommuner har et gennemsnitligt provenu per oprettet kontrolsag på 25.333 kr. (ikke vist i figur). Der er 28 store kommuner, der har registreret provenu.
- De små kommuner har således det højeste provenu pr. kontrolsag, mens de store har det næsthøjeste og de mellemstore har det laveste.

Nedenstående figur viser de sager som kommunerne har afsluttet. Den sorte linje viser, hvor lang tid det tager at behandle sager, der ender med at blive henlagt (enten efter visitering eller efter kontrolsag), mens den blå linje viser, hvor lang tid det tager at behandle sager, der ender med at give et provenu. X-aksen viser, hvor mange dage der går, inden sagen er afsluttet, mens y-aksen viser andelen af afsluttede sager.

¹³ Gennemsnittet er beregnet som det uvægtede gennemsnit, hvilket består af summen af det gennemsnitlige provenu pr. kontrolsag for hver kommune, der har haft provenu, divideret med antallet af kommuner, der har haft provenu. Formålet med at anvende det uvægtede gennemsnit er at synliggøre, hvor mange kommuner der ligger henholdsvis over og under en gennemsnitlig kommune.

Figur 8. Færdigbehandling af sager over tid



Kilde: DFD og egne beregninger.

Note: Figuren er baseret på de 8.919 afsluttede sager.

Figuren viser, at:

- Langt størstedelen af de henlagte sager henlægges i løbet af den første måned.
- Ca. 1/3 af alle sager, der medfører provenu, er færdigbehandlet i løbet af den første måned.
- Det tager længere tid at færdigbehandle de sager, der medfører provenu, end de sager, der henlægges.
- Det i udgangspunktet ikke er muligt at bedømme et kriteries kvalitet på baggrund af provenu inden for de første 6 måneder, da sager med provenu tager længere tid at behandle.

Tabel 6. Håndtering af sager over tid

	1 måned	6 måneder	12 måneder
Andel af sager der henlægges	82%	97%	100%
Andel af sager med provenu	33%	90%	99%

Kilde: DFD og egne beregninger.

Tabellen viser, at:

- 82 procent af alle sager, der henlægges, er færdigbehandlet inden for den første måned, mens 97 procent er færdigbehandlet inden for 6 måneder.
- Det tager længere tid at færdigbehandle de sager, der ender med at give et provenu. Der er således 33 procent, som er færdigbehandlet inden for den første måned, mens 90 procent er færdigbehandlet inden for 6 måneder.

Det er forventeligt, at sager med provenu tager længere tid at færdiggøre, da de kan indebære nærmere kontrol og eventuelt dialog med borger. Der går op til 6 måneder før 90 procent af sagerne med provenu er færdigbehandlet, og der går 12 måneder før 99 procent af sagerne er færdigbehandlet.

Beregning af bedste-praksis potentiale i kommunerne

Deloitte har foretaget tre illustrative beregninger på det nuværende datagrundlag for provenu og kommunernes anvendelse af DFD's registersamkøring med henblik på at illustrere omfanget af et potentielt ikke-realiseret provenu i kommunerne i dag:

- 1) *Baseline 2017*
- 2) *Bedste-praksis top 10, 2016*
- 3) *Bedste-praksis top 10, 4. kvartal 2016*

Nedenstående tabel viser de tre illustrative beregninger i forhold til potentielt provenu sammenholdt med de samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp. Det har ikke været muligt at opgøre de samlede udbetalinger inden for økonomisk friplads. De samlede udbetalinger er således reelt højere, hvilket betyder, at potentialets andel vil være lavere end angivet i nedenstående tabel.

Forudsætningerne for de enkelte beregninger fremgår ligeledes af tabellen.

Tabel 7. Illustrative beregninger i forholdt til potentielt provenu i kommunerne

Beregning	Forudsætninger for beregning	Potentielt provenu	Andel af de samlede udbetalinger for KH og SDP
0. Provenu i 2016	Faktisk opgjort provenu for 2016	45 mio. kr.	0,2%
1. Baseline 2017	Simpel fremskrivning af det realiserede provenu i 4. kvartal 2016. Der antages samme realiserede provenu for alle kvartaler i 2017	80 mio. kr.	0,3%
2. Bedste-praksis top 10, 2016	Alle kommuner opnår lige så højt gennemsnitligt provenu per sag som de 10 bedste kommuner i gennemsnit over 2016 ¹⁴	221 mio. kr.	0,9%
3. Bedste-praksis top 10, 4. kvartal 2016	Alle kommuner opnår lige så højt gennemsnitligt provenu per sag som de 10 bedste kommuner i gennemsnit i 4. kvartal 2016 ¹⁵	345 mio. kr.	1,3%

Kilde: DFD og egne beregninger.

De illustrative beregninger viser således:

- 1) Såfremt det samlede realiserede provenu for alle kommuner i 4. kvartal på 20 mio. kr. antages at være baseline for alle kvartaler for 2017, vil dette kunne give et samlet provenu for 2017 på ca. 80 mio. kr., svarende til 0,3 procent af de samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp i dag.
- 2) Antages det, at alle kommuner opnår et lige så højt gennemsnitligt provenu per sag (for alle ydelsesområder) som *de 10 bedste kommuner i 2016*, giver dette et samlet forventet provenu på knap 221 mio. kr., svarende til 0,9 procent af de samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp i dag¹⁶.
- 3) Antages det, at alle kommuner opnår et lige så højt gennemsnitligt provenu per sag (for alle ydelsesområder) som *de 10 bedste kommuner i 4. kvartal i 2016*, giver dette et samlet forventet provenu på 345 mio. kr., svarende til 1,3 procent af de samlede udbetalinger inden for sygedagpenge og kontanthjælp i dag¹⁷.

¹⁴ Beregnet ved at identificere det vægtede gennemsnit af de ti kommuner med højest provenu per sag på tværs af ydelser og gange dette tal med antallet af afsluttede sager.

¹⁵ Beregnet ved at identificere det vægtede gennemsnit af de ti kommuner med højest provenu per sag i 4. kvartal på tværs af ydelser og gange dette tal med antallet af afsluttede sager fra 4. kvartal og herefter gange med 4 for at få provenuet for et år.

¹⁶ Beregnet på baggrund af de 8.919 afsluttede sager som kommunerne igangsatte i 2016

¹⁷ Beregnet på baggrund af de 3.559 afsluttede sager som kommunerne igangsatte i fjerde kvartal 2016 (dvs. 14.236 afsluttede sager pr. år).

Potentialets andel af de samlede udbetalinger er som nævnt lavere end angivet, da de samlede udbetalinger inden for økonomisk friplads ikke er taget med i beregningen.

Ovenstående illustrative beregninger viser, at der kan være et betydeligt potentielt provenu i kommunerne på 80-345 mio. kr. i 2017, hvis kommunerne formår at fastholde den eksisterende indsats fra 4. kvartal, eller hvis alle kommuner opnår samme provenu som de 10 bedste kommuner i 2016.

Ovenstående beregninger er lavet ud fra forudsætningen om, at kommunernes provenu kan fremskrives lineært. I praksis er der en grænse for hvor meget, der snydes, og hvor meget snyd, der kan identificeres. Det er dog uvist hvor stor en andel af den faktiske snyd, der identificeres på nuværende tidspunkt, og hvor meget, der er muligt at identificere.

Det er endvidere en forudsætning for beregningerne, at der er samme potentiale for at identificere snyd i alle kommuner. I praksis må det forventes, at borgerne i nogle kommuner snyder mere end andre, og at provenuet per sag også vil være forskelligt på tværs af kommuner.

3.1.3 Konklusion - kommunernes anvendelse af DFD's leverancer

Kommunerne og DFD har i løbet af 2016 etableret et systematisk samarbejde omkring udstillingen af DFD's bestillingslister og kommunernes anvendelse heraf. I løbet af 2016 har der været en positiv udvikling i kommunernes brug af DFD's leverancer og kommunernes realiserede provenu.

Kommunernes anvendelse af DFD's leverancer

- Kommunerne har i løbet af 2016 trukket 9.123 sager fra bestillingslisterne, og der er oprettet 2.204 kontROLSager, svarende til 24 procent af sagerne fra prioriteringslisterne.

Der er en relativ lav anvendelse af DFD's leverancer i kommunerne. Der har i løbet af 2016 relativt stabilt været ca. 7.000 sager tilgængelige for kommunerne, som ikke er blevet overført til prioriteringslisterne.

- Kommunerne har trukket 2,8 gange flere sager til prioriteringslisterne i 4. kvartal i forhold til 1. kvartal, hvilket viser en stigning i anvendelsen i løbet af 2016.
- Der er stor variation i anvendelsen af DFD's leverancer på tværs af kommunerne.
- Det er ikke muligt at opgøre, hvor stor en andel af sagerne fra bestillingslisterne, som kommunerne trækker til prioriteringslisterne og behandler. Dette skyldes, at listerne overskrives hver uge, da borger ikke skal fremgå af bestillingslister, hvis de ikke længe-re modtager ydelsen eller falder for kriterier af hensyn til borgers retssikkerhed.

Kommunernes provenu på baggrund af DFD's leverancer

- I 2016 var kommunernes samlede realiserede provenu på baggrund af DFD's registersamkøring på 45,3 mio. kr. Dette svarer til 0,2 procent af de samlede udbetalinger på knap 26 mia. kr. inden for sygedagpenge og kontanthjælp (økonomisk friplads ikke inkluderet).
- Det er ikke muligt at opgøre de samlede udgifter til økonomisk friplads, og det er derfor ikke muligt at sammenligne det samlede kontrolprovenu med de samlede udgifter.
- Der har i løbet af 2016 været en udvikling i provenuet fra 2,8 mio. kr. i 1. kvartal til 20,1 mio. kr. i 4. kvartal.
- Der er i alt 27 kommuner, der ikke har realiseret et provenu, hvoraf 3 kommuner ikke har anvendt listerne.

- Enkelte kommuner har et gennemsnitligt provenu pr. trukket sag på op mod 40.000 kr., mens den gennemsnitlige kommune har et provenu pr. trukket sag på ca. 6.600 kr.

Yderligere potentiale på baggrund af DFD's leverancer

- Det er Deloitte's vurdering på baggrund af kommunernes anvendelse af DFD's bestillingslister i 2016, det realiserede provenu og den kommunale variation i såvel anvendelse som provenu, at der vil være et yderligere provenu forbundet med en øget anvendelse af bestillingslisterne fra DFD.
- Der er gennemført tre illustrative beregninger, der viser, at der potentielt er et provenu i kommunerne på 80-345 mio. kr. for 2017, såfremt andelen af snyd er den samme i forbindelse med fremskrivningen af antallet af sager, der behandles af kommunerne. Dette svarer til ca. 0,3-1,3 procent af de samlede udbetalinger inden for kontanthjælp og sygedagpenge.
- Hvis antallet af sager, der udstilles på bestillingslisterne, kan opgøres fremadrettet, vil det være muligt mere præcist at angive, hvor stort et provenu kommunerne kan realisere ved at trække og behandle samtlige sager fra DFD.

3.2 Helhedsorienteret kontrols anvendelse af DFD's leverancer

Udbetaling Danmark har til ansvar at sikre kontrol ved tilkendelse og udbetaling af de sociale ydelser, der administreres af Udbetaling Danmark. Helhedsorienteret Kontrol (HOK) er Udbetaling Danmarks enhed for kontrol med egne udbetalinger af de sociale ydelser.

HOK har ansvaret for kontrollen på kontroltrin 3, mens Udbetaling Danmarks fagspor, der sagsbehandler og tildeler de enkelte ydelser, udfører kontrollen i forbindelse med selve ansøgningsprocessen (kontroltrin 1) og i forbindelse de løbende kontroller (kontroltrin 2), fx i forbindelse med en avis, der ændrer en borgers indkomst eller adresse.

HOK har anvendt registersamkøringer fra DFD i forbindelse med kontroltrin 3, siden DFD blev etableret i 2015.

Ligesom i kommunerne er registersamkøring fra DFD én kilde ud af mange til potentielle kontrolsager i HOK. HOK modtager således også anmeldelser fra borgere og henvendelser fra kommuner, andre myndigheder og Udbetaling Danmarks fagspor.

Nedenstående tabel viser HOK's anvendelse af forskellige kanaler i forbindelse med kontrolindsatsen i 2016.

Tabel 8. HOK's anvendelse af kanaler i kontrolindsatsen, 2016

Kanal	Andel af sager
Henvendelser fra kommunerne	37%
Sager fra Den Fælles Dataenhed	19%
Undringer fra UDK's fagspor	14%
Anmeldelser fra borgere	9%
Anmeldelser fra borger.dk	8%
Ukendt kanal	7%
Undringer fra kommunernes registersamkøring	4%
Undringer fra andre myndigheder	2%
Total	100%

Kilde: Udbetaling Danmarks kvartalsrapport for 4. kvartal 2016.

Tabellen viser, at:

- I 2016 udgjorde sager fra Den Fælles Dataenhed 19 procent af de samlede oprettede kontrolsager i HOK.
- Sager fra den fælles dataenhed er den kvantitativt næststørste kilde til sager i HOK.

3.2.1 Analyse af HOK's anvendelse af prioriteringslisterne

HOK kan løbende koordinere og bestille lister fra DFD. Derfor har HOK ikke sager, der ikke er visiteret ("bestillingslister"), da HOK modtager sager fra DFD i takt med tilgang af sager fra øvrige kanaler. Derfor er der generelt overensstemmelse mellem de sager, der fremgår af DFD's lister, og de sager, HOK har visiteret og behandlet ("prioriteringslister").

I nedenstående tabel fremgår for hvert ydelsesområde antallet af sager fra DFD, som HOK har modtaget, antallet af kontrolsager der er oprettet på baggrund heraf og andelen af kontrolsager i forhold til antal sager modtaget. I de tilfælde hvor en sag vedrører to ydelsesområder, tæller den med begge steder.

Tabel 9. Antal sager og kontrolsager opdelt på ydelsesområder i UDK

Ydelsesområde	Antal sager modtaget ¹⁸	Kontrolsag oprettet	Andel oprettet som kontrolsag
Pension ¹⁹	2.194	760	35%
Familieydelse ²⁰	1.817	1.212	67%
Barselsdagpenge	318	128	40%
Boligstøtte	187	79	42%
Total	3.687*	1.708*	46%

Kilde: Data fra DFD og HOK og egne beregninger.

Note: *Totalen er ikke summen af de enkelte ydelsesområder, da en sag tælles med flere gange, hvis den vedrører flere ydelsesområder. Det samlede antal kontrolsager stemmer ikke præcist med antallet opgjort af UDK i tabel 8, hvilket skyldes variation i, hvordan tallet opgøres.

Tabellen viser, at

- HOK har modtaget 3.687²¹ sager fra DFD i løbet af 2016.
- Der er på baggrund af de modtagne sager oprettet 1.708 kontrolsager svarende til 46 procent af de modtagne sager.
- HOK modtaget flest sager vedrørende pension og familieydelse, hhv. 2.194 og 1.817 sager, mens der er modtaget færrest sager inden for boligstøtte, i alt 187 sager.

HOK har trukket ca. 4.000 sager fra registersamkøringen i perioden fra 1. januar 2017 til 30. juni 2017.

Det er vanskeligt præcist at opgøre antal sager inden for de enkelte ydelser, da et kriterie kan vedrøre et eller flere forskellige ydelsesområder. I ovenstående tabel tælles en sag med på begge ydelsesområder, hvis udsøgningen vedrører begge, men i praksis er der kun tale om én sag i sagsbehandlingen.

Derudover vil kontrolenheden altid kontrollere alle ydelser, som borgeren modtager, uanset hvilken ydelse borgeren er udsøgt på baggrund af. Det betyder, at et større antal ydelser

¹⁸ Antal sager modtaget indeholder også de sager, der ikke er afsluttet. Dette svarer til opgørelsen vedrørende kommunernes antal trukne sager til prioriteringsliste, som også indeholder ikke-afsluttede sager.

¹⁹ Dette indebærer både folkepension og førtidspension.

²⁰ Familieydelse består af: Børne- og ungeydelsen (børnechecken), ordinært børnetilskud til enlige forsørgere, ekstra børnetilskud til enlige forsørgere, forskudsvist udbetalt underholdsbidrag (børnebidrag og ægtefællebidrag)

²¹ En del af sagerne (585 EØS sager) visiteres i fagsporene, inden de sendes til HOK. Alle disse sager oprettes herefter som kontrolsager, hvormed oprettelsesraten for kontrolsager stiger.

kontrolleres end det antal, der udelukkende opgøres på baggrund af de ydelser, kriterierne er baseret på.

I nedenstående tabel vises en oversigt over antallet af ydelsesudbetalinger inden for barselsdagpenge, boligstøtte, familieydelse og pension i 2016.

Antallet af ydelsesudbetalinger er sammenholdt med antallet af sager modtaget i HOK og antallet af oprettede kontrolsager fordelt på de fire ydelsesspor.

Herudover fremgår hhv. andelen af sager på prioriteringslisten og andelen af oprettede kontrolsager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger inden for det respektive område, samt antallet af oprettede kontrolsager.

Tabel 10. Antal sager i forhold til ydelsesudbetalinger inden for pension, familieydelse, barsel og boligstøtte

Ydelsesområde	Antal ydelsesudbetalinger	Antal modtagne sager	Andel afsluttede sager per ydelse	Antal kontrolsager oprettet	Andel kontrolsager per ydelse
Pension	1.318.000	2.194	0,17%	760	0,06%
Familieydelse	668.000	1.817	0,27%	1.212	0,18%
Barsel	65.000	318	0,49%	128	0,20%
Boligstøtte	594.000	187	0,03%	79	0,01%
Total	2.645.000	3.687*	0,14%	1.708*	0,06%

Kilde: Data på antal ydelsesudbetalinger fra Udbetaling Danmark og egne beregninger.

Note: *Totalen er ikke summen af de enkelte ydelsesområder, da en sag tælles med flere gange, hvis den vedrører flere ydelsesområder. Den samme person kan modtage flere ydelser, hvorfor det samlede antal modtagere forventeligt vil være lavere.

Tabellen viser, at:

- Der var i alt 2.645.000 ydelsesudbetalinger inden for pension, familieydelse, barsel og boligstøtte i 2016.
- HOK modtog i alt 3.687 sager fra DFD, svarende til 0,14 procent af antallet af ydelsesudbetalinger.
- HOK oprettede i alt 1.708 kontrolsager, svarende til 0,06 procent af antallet af ydelsesudbetalinger.

Der er betydelig variation på tværs af de fire ydelsesområder i forhold til andelen af modtagne sager og andelen af kontrolsager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger:

- Barselsområdet har den højeste andel af modtagne sager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger på 0,49 procent.
- Familieydelse har den næsthøjeste andel af modtagne sager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger på 0,27 procent.
- For pension udgør andelen af modtagne sager i forhold til antallet ydelsesmodtagere 0,17 procent.
- For boligstøtte udgør andelen af modtagne sager i forhold til antallet af ydelsesudbetalinger 0,03 procent.

Ovenstående mønster gør sig også gældende i forhold til andelen af oprettede kontrolsager set i forhold til antal ydelsesudbetalinger.

3.2.2 Analyse af HOK's provenu på baggrund af prioriteringslisterne

Nedenstående tabel viser hhv. antallet af afsluttede sager, antallet af afsluttede kontrolsager, afsluttede sager med provenu, hitrate, realiseret provenu, provenu per afsluttet sag i kr. og provenu per afsluttet kontrolsag fordelt på kvartaler i 2016.

Tabel 11. Oversigt over HOK's anvendelse af prioriteringslisterne og provenu, 2016

	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Total
Afsluttede sager	-	-	-	-	3.621
Afsluttede kontrolsager	224	367	221	896	1.708
Afsluttede sager med provenu	42	232	139	372	785
Hitrates	-	-	-	-	21,6%
Provenu i kr.	5.514.170	6.411.001	3.969.733	26.730.923	42.625.827
Provenu per afsluttet sag i kr.	-	-	-	-	12.518
Provenu per afsluttet kontrolsag i kr.	24.617	17.469	17.963	29.834	24.957

Note: Kvartaler er opgjort på baggrund af oprettelsesmåned. Det er ikke muligt at registrere tidspunktet for sager, der henlægges, inden der oprettes en kontrolsag, hvorfor antal afsluttede sager, hitrate og provenu pr. afsluttet sag ikke kan opgøres per kvartal.

Kilde: DFD og egne beregninger.

Tabellen viser, at:

- Det samlede provenu for 2016 var på 42,6 mio. kr.
- Der er registreret provenu på 785 af sagerne i 2016, svarende til en samlet hitrate på 21,6 procent af de afsluttede sager.
- Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag er ca. 13.000 kr.
- HOK har oprettet flest kontrolsager og indhentet det største provenu i 4. kvartal. Der er oprettet fire gange så mange kontrolsager, og provenuet er syv gange højere for fjerde kvartal i forhold til tredje kvartal. Dette skyldes ikke mindst, at der i 4. kvartal er etableret en omfattende indsats vedrørende pensionister, der har ukendt adresse (§41-sager).
- Det ikke er muligt at opgøre antal afsluttede sager pr. kvartal, da der ikke er data vedrørende tidspunkt for de sager, der henlægges. Dermed er det ikke muligt at opgøre antal afsluttede sager, hitrate, provenu pr. sag for de enkelte måneder eller kvartaler.

DFD har i 2016 leveret sager til HOK på baggrund af almindelige kriterier. Derudover er der i 2016 udviklet kriterier til brug for kontrolindsats inden for tre andre områder.

Nedenstående tabel viser fordelingen af antal afsluttede sager, antal kontrolsager, antal sager med provenu, provenu, hitrate, provenu per afsluttet sag og provenu per afsluttet kontrolsag for forskellige typer af kriterier:

- Almindelige kriterier: De almindelige kriterier, der anvendes af HOK i forbindelse med den løbende kontrol.
- §41: Et kriterie, der identificerer ydelsesmodtagere, som modtager pension og har en ukendt adresse i mere end 6 måneder.
- EØS: Kriterier, der identificerer borgere, som ikke har dansk statsborgerskab, og som ikke har en indkomst. Fagsporet gennemgår disse, før de sendes til HOK.
- Informationskampagne: Sager knyttet til en informationskampagne vedrørende ydelsesmodtagere med c/o-adresser.

Tabel 12. Fordeling af antal afsluttede sager, antal kontrolsager, antal sager med provenu, provenu, hitrate og provenu per afsluttet sag på kriterietyper, 2016

	Almindelige kriterier	§41	EØS	Kampagne	Total
Afsluttede sager	1.443	1.060	585*	533	3.621
Afsluttede kontrolsager	579	163	585	381	1.708

Afsluttede sager med provenu	104	90	585	6	785
Provenu i kr.	8.590.817	17.339.716	14.705.548	1.989.746	42.625.827
Hitrater	7%	8%	100%	1%	22%
Provenu per afsluttet sag i kr.	5.953	16.358	25.138	3.733	11.772
Provenu per kontrolsag i kr.	14.837	106.379	25.138	5.222	24.957

Kilde: DFD og Udbetaling Danmark.

Note: *DFD har oplyst, at fagsporene har fået tilsendt 1.049 EØS-sager. Disse indgår dog ikke i datamaterialet, da HOK først modtager sagerne, når de er visiteret af fagsporene.

Tabellen viser, at

- Størstedelen af det samlede provenu stammer fra særlige indsatser. 17 mio. kr. stammer fra §41-kriteriet, mens knap 15 mio. kr. stammer fra EØS.
- EØS-sagerne har flest kontrolsager og sager med provenu. Fagsporene i UDK har visiteret sagerne, før de sendes til HOK, og hitraten i HOK er derfor 100 pct.
- De almindelige kriterier udgør 20 procent af det samlede provenu og har en hitrate på 7 procent.
- Sager forbundet med informationskampagnen har medført 6 sager med provenu, og der er en hitrate på 1 procent.

HOK forventer, at de i 2016 har identificeret langt størstedelen af de sager, der kan identificeres ved hjælp af §41-kriteriet. Derfor forventer de ikke samme antal sager eller provenu vedrørende dette kriterie fremadrettet.

Nedenstående tabel viser UDK's samlede udbetalinger inden for barselsdagpenge, boligstøtte, familieydelse og pension, det samlede realiserede provenu i HOK på baggrund af DFD's registersamkøring og det realiserede provenus andel af de samlede udbetalinger.

Tabel 13. Oversigt over UDK's samlede udbetalinger inden for alle UDK's ydelsesområder, HOK's provenu og provenuets andel af udbetalingerne, 2016

UDK's samlede udbetalinger (mio. kr.)	Realiseret provenu 2016 (mio. kr.)	Provenuets andel af de samlede udbetalinger
209.038	43	0,02%

Kilde: DFD og Udbetaling Danmark.

Tabellen viser, at:

- Der blev udbetalt knap 210 mia. kr. inden for UDK's ydelsesområder i 2016.
- Det samlede realiserede provenu for 2016 inden for UDK's ydelsesområder er på knap 43 mio. kr.
- Provenuet på 43 mio. kr. svarer til 0,02 procent af UDK's samlede udbetalinger.

Beregning af illustrativt potentiale for HOK

Deloitte har foretaget tre illustrative beregninger på det nuværende datagrundlag på provenu og HOK's anvendelse af listerne med henblik på at illustrere omfanget af et potentielt ikke realiseret provenu for HOK i dag:

- 1) HOK behandler dobbelt så mange sager som i dag.
- 2) HOK behandler det samme antal sager men forbedrer hitraten til det dobbelte
- 3) HOK behandler dobbelt så mange sager som i dag og forbedrer hitraten til det dobbelte.

Nedenstående tabel viser de tre illustrative beregninger i forhold til potentielt provenu sammenholdt med de samlede udbetalinger inden for pension, familieydelse, barsel og boligstøtte. Forudsætningerne for de enkelte beregninger fremgår ligeledes af tabellen.

Tabel 14. Illustrative beregninger i forhold til potentielt provenu i HOK

Beregning	Forudsætninger for beregning	Potentielt provenu	Andel af UDK's samlede udbetalinger
0. Scenarie	Faktisk opgjort provenu for 2016	43 mio. kr.	0,02%
1. Scenarie	HOK behandler dobbelt så mange sager som i dag med samme provenu per sag og samme hitrate	86 mio. kr.	0,04%
2. Scenarie	HOK behandler det samme antal sager men forbedrer hitraten til det dobbelte	86 mio. kr.	0,04%
3. Scenarie	HOK behandler dobbelt så mange sager som i dag og forbedrer hitraten til det dobbelte (44%).	171 mio. kr.	0,08%

De illustrative beregninger viser således:

- 1) Hvis HOK behandler det dobbelte antal sager, med samme provenu per sag og med samme hitrate på kriterierne som i dag, vil dette kunne give et samlet provenu på 86 mio. kr., svarende til 0,04 procent af de samlede udbetalinger inden for pension, familieydelse, boligstøtte og barsel i dag.
- 2) Hvis HOK behandler det samme antal sager men forbedrer hitraten til det dobbelte, vil det kunne give et samlet provenu på 86 mio. kr., svarende til 0,04 procent af de samlede udbetalinger inden for pension, familieydelse, boligstøtte og barsel i dag.
- 3) Hvis HOK behandler det dobbelte antal sager og forbedrer hitraten til det dobbelte (dvs. 44 procent), vil det kunne give et samlet provenu på 171 mio. kr., svarende til 0,08 procent af de samlede udbetalinger inden for pension, familieydelse, boligstøtte og barsel i dag.

Ovenstående beregninger bygger på en forudsætning om, at andelen af snyd er den samme i forbindelse med fremskrivningen af antallet af sager, der behandles af HOK, samt at DFD kan levere disse sager²². Der er ikke taget stilling til, hvilke ressourcemæssige konsekvenser en øget indsats vil medføre.

HOK har i den sammenhæng tilkendegivet, at det for nuværende ikke er muligt at håndtere flere sager fra DFD på grund af kapacitetsmæssige udfordringer.

3.2.1 Konklusion – HOK's anvendelse af DFD's leverancer

HOK og DFD har siden DFD's oprettelse og frem til i dag udviklet et tæt samarbejde vedrørende oprettelsen af prioriteringslister til brug for kontrolindsatsen i HOK.

HOK's anvendelse af DFD's leverancer

- HOK har i løbet af 2016 modtaget 3.621 sager fra DFD, og der er oprettet 1.708 kontrolsager, svarende til 47 procent af sagerne.
- HOK bestiller løbende sager fra DFD i takt med HOK's egne behov, hvilket medfører, at HOK håndterer alle de sager, som DFD gør tilgængelige.
- Det er ikke muligt at opgøre hvor mange sager, der er trukket fordelt pr. måned eller uge, hvilket betyder, at centrale nøgletal som provenu pr. sag og hitrate kun kan opgøres for hele året.

²² Det er DFD og HOK's forventning, at hitraten og provenuet per sag i praksis vil falde, hvis HOK skal behandle flere sager fra DFD.

- Der er oprettet ca. fire gange så mange kontrolsager i 4. kvartal som i 1. kvartal, hvilket blandt andet skyldes en målrettet indsats mod pensionister med ukendt adresse i 4. kvartal.

HOK's provenu på baggrund af DFD's leverancer

- I 2016 var HOK's samlede realiserede provenu på baggrund af DFD's registersamkøring på 42,6 mio. kr. Dette svarer til 0,02 procent af de samlede udbetalinger på knap 210 mia. kr. inden for barselsdagpenge, boligstøtte, familieydelse og pension.
- Der har i løbet af 2016 været en udvikling i provenuet fra 5,5 mio. kr. i 1. kvartal til 26,7 mio. kr. i 4. kvartal, hvilket først og fremmest skyldes indsatsen sidst på året vedrørende pensionister med ukendt adresse.

Yderligere potentiale på baggrund af DFD's leverancer

- Det er Deloitte's vurdering på baggrund af HOK's anvendelse af DFD's bestillingslister i 2016 og det realiserede provenu, at der vil være et yderligere provenu forbundet med en øget anvendelse af bestillingslisterne fra DFD.
- Der er gennemført tre illustrative beregninger, der viser, at der potentielt er et provenu i kommunerne på 86-171 mio. kr. for 2017, såfremt andelen af snyd er den samme i forbindelse med fremskrivningen af antallet af sager, der behandles af HOK. Dette svarer til ca. 0,04-0,08 procent af de samlede udbetalinger inden for barselsdagpenge, boligstøtte, familieydelse og pension²³.
- Hvis data fremadrettet understøtter, at antallet af trukne sager kan opgøres per måned eller uge, vil det give et bedre overblik over, hvordan arbejdet i HOK fordeles henover et år. Dette vil endvidere kunne understøtte analyser af udviklingen henover et år, der kan medføre, at nye forbedringsmuligheder identificeres.

3.3 Anvendelse af DFD's leverancer i Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte

Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte (SIU) er bl.a. ansvarlig for administrationen af SU og SVU og udfører i denne forbindelse kontrol med udbetalingerne på SU-området for både danske og udenlandske statsborgere.

SIU betaler 600.000 kr. om året til DFD for registersamkøring på SU-området. DFD leverer dermed registersamkøringen som en serviceydelse til SIU. SIU har anvendt registersamkøring siden efteråret 2016.

Kontrolindsatsen i SIU er præget af, at snyd med SU-ydelser ofte ses i sammenhæng med snyd med andre ydelser. SIU har et samarbejde med kommunale kontrolgrupper, der også fungerer som kilder til kontrolsager. Disse sager er ikke opgjort i det følgende og udgør indtil videre den største del af kontrolindsatsen og bidrager tilsvarende også til et større provenu end sager oprettet på baggrund af registersamkøring med DFD.

DFD får adgang til data på SU-området via en elektronisk overførsel hver måned. SIU er koblet på brugergrænsefladen på samme måde som kommunerne, hvor bestillingslisterne bliver gjort tilgængelige, og SIU kan trække sager til en prioriteringsliste, hvorefter sagerne visiteres.

3.3.1 Analyse af SIU's anvendelse af bestillingslisterne

DFD udstiller ugentlig en bestillingsliste over personer, der i den pågældende uge opfylder et eller flere kriterier, som SIU kan trække sager fra. Processen for dette er den samme, som tidligere er beskrevet for kommunerne.

²³ Det bemærkes, at UDK's ydelser i højere grad end kommunerne er baseret på objektive kriterier baseret på registerdata, hvorfor det i en stor del af tilfældene er vanskeligt at snyde. Fx er udbetaling af folkepensionens grundbeløb i høj grad baseret på fødselsdato, hvorfor det må forventes, at det er vanskeligt at snyde, hvilket har betydning for muligheden for at øge provenuet i HOK fremadrettet.

Der har fra oktober og frem til december 2016 relativt stabilt været ca. 1.000 sager tilgængelige, som ikke er blevet overført til prioriteringslisterne. Som tidligere beskrevet er det ikke nødvendigvis de samme sager, der har været tilgængelige i løbet af året, hvorfor det samlede antal sager, der ikke er trukket, forventes at være højere.

De sager, som SIU har trukket, er alle trukket i starten af oktober i forbindelse med et pilot-projekt, hvor SIU afprøvede anvendelsen af bestillingslisterne fra DFD. Der er således tale om et meget begrænset datagrundlag.

I nedenstående tabel ses det samlede antal sager SIU har trukket til prioriteringslisten og antallet af oprettede kontrolsager i 2016.

Tabel 15 Antal sager og kontrolsager i SIU

Sager trukket til prioriteringsliste	Kontrolsager oprettet	Andel oprettet som kontrolsag
105	105	100%

Kilde: DFD og egne beregninger.

Tabellen viser, at:

- SIU har trukket 105 sager til prioriteringslisterne fra bestillingslisterne.
- Der på baggrund af de trukne sager er oprettet 105 kontrolsager svarende til 100 procent af sagerne fra prioriteringslisterne.
- SIU har oprettet kontrolsager for samtlige sager. SIU's praksis for behandling af sagerne er dog anderledes end kommunernes og dermed vanskelig at sammenligne.
- Det skal bemærkes, at SIU fortsat er ved at afklare den juridiske praksis for anvendelsen af DFD's registersamkøring.

Nedenstående tabel viser hhv. antallet af trukne sager til prioriteringslisterne og antallet af kontrolsager oprettet i forhold til det samlede antal ydelsesudbetalinger inden for SU.

Tabel 16 Antal sager i forhold til antal ydelsesudbetalinger inden for SU

Ydelsesområde	Antal ydelsesudbetalinger	Antal sager trukket til prioriteringsliste	Andel sager på prioriteringsliste	Antal kontrolsager oprettet	Andel kontrolsager oprettet
SU	485.000	105	0,02%	105	0,02%

Kilde: DFD og egne beregninger

Tabellen viser, at:

- Der var i alt ca. 485.000 ydelsesudbetalinger inden for SU i 2016.
- SIU trak i alt 105 sager til prioriteringslisterne, svarende til 0,02 procent af antallet af ydelsesudbetalinger.
- SIU oprettede i alt 105 kontrolsager, svarende til 0,02 procent af antallet af ydelsesudbetalinger.

Provenuopgørelsen skal ses i sammenhæng med, at retten til SU er knyttet til objektive tildelelseskriterier, der overvejende indhentes på baggrund af registerdata. Hovedparten af disse registerdata er sikre data, som ikke kan manipuleres af ansøgerens adfærd. Det er således kun på et afgrænset område vedrørende satser for ude- og hjemmeboende, at ansøger kan opnå en højere støtte ved at registrere sig selv på forkert adresse.

3.3.2 Analyse af SIU's provenu på baggrund af prioriteringslisterne

Nedenstående tabel viser hhv. antallet af afsluttede sager, antallet af afsluttede kontrolsager, afsluttede sager med provenu, hitrate, realiseret provenu, provenu per afsluttet sag i kr. og provenu per afsluttet kontrolsag fordelt på kvartaler i 2016.

Tabel 17 Oversigt over SIU's anvendelse og provenu, 2016

	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	Total
Afsluttede sager	-	-	-	105	105
Afsluttede kontrolsager	-	-	-	105	105
Afsluttede sager med provenu	-	-	-	38	38
Hirate	-	-	-	36%	36,2%
Provenu i kr.	-	-	-	3.081.367	3.081.367
Provenu per afsluttet sag i kr.	-	-	-	29.346	29.346
Provenu per afsluttet kontrolsag i kr.	-	-	-	29.346	29.346

Kilde: DFD og egne beregninger

Tabellen viser, at:

- Det samlede provenu for 2016 var på godt 3 mio. kr.
- Der er registreret provenu på 38 af sagerne i 2016, svarende til en samlet hitrate på 36,2 procent af de afsluttede sager.
- Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag er ca. 29.000 kr.

I nedenstående tabel vises de samlede udbetalinger inden for SU sammenholdt med det realiserede provenu for 2016 inden for SU.

Tabel 18. Oversigt over SIU's udbetalinger, SIU's provenu i 2016 og andel provenu i forhold til samlede udbetalinger

SIU's samlede udbetalinger (mio. kr.)	Realiseret provenu 2016 (mio. kr.)	Provenuets andel af de samlede udbetalinger
25.000	3,1	0,01%

Kilde: SIU, DFD og egne beregninger.

Tabellen viser, at:

- Der blev udbetalt knap 25 mia. kr. inden for SU i 2016.
- Det samlede realiserede provenu for 2016 inden for SU er på godt 3 mio. kr.
- Provenuet på 3 mio. kr. svarer til 0,01 procent af de samlede udbetalinger inden for SU

Det skal bemærkes, at SIU kun har haft adgang til registersamkøring i de sidste tre måneder af 2016, mens SIU's samlede udbetalinger er opgjort for hele året.

Beregning af illustrativt potentiale for SU-området

Deloitte har foretaget to illustrative beregninger på det nuværende datagrundlag på provenu og SIU's anvendelse af listerne med henblik på at illustrere omfanget af et potentielt ikke realiseret provenu for SIU i dag:

- 1) SIU behandler tre gange så mange sager som i dag, da SIU forventer, at dette cirka er det umiddelbare potentiale fremadrettet.
- 2) SIU behandler de ca. 1.000 sager, som ikke var trukket ved slutningen af 2016, og fastholder det nuværende provenu per sag. Dette forventes at være en sagspukkel, der ikke kan forventes at blive gentaget hvert år.

Nedenstående tabel viser de to illustrative beregninger i forhold til potentielt provenu sammenholdt med de samlede udbetalinger inden for SU-området. Forudsætningerne for de enkelte beregninger fremgår ligeledes af tabellen.

Tabel 19. Illustrative beregninger i forholdt til potentielt provenu i SIU

Beregning	Forudsætninger for beregning	Potentielt provenu	Andel af de samlede udbetalinger
0. Scenarie	Faktisk opgjort provenu for 2016	3,1 mio. kr.	0,01%
1. Scenarie	SIU behandler tre gange så mange sager som i dag	9,2 mio. kr.	0,04%
2. Scenarie	SIU behandler de cirka 1.000 sager, som ikke var trukket ved slutningen af 2016, og fastholder det nuværende provenu per sag. Dette forventes at være en sagspukkel, der ikke kan forventes at blive gentaget hvert år.	29,3 mio. kr.	0,12%

De illustrative beregninger viser således:

- 1) Såfremt SIU behandler tre gange så mange sager som i dag med samme provenu per sag vil dette give et samlet provenu på 9,2 mio. kr., svarende til 0,04 procent af de samlede SU-udbetalinger.
- 2) Antages det, at SIU behandler de ca. 1.000 sager, der ikke var trukket ved slutningen af 2016, og fastholder det nuværende provenu per sag, vil dette give et samlet provenu på ca. 29,3 mio. kr., svarende til 0,12 procent af de samlede SU-udbetalinger.

Ovenstående beregninger er lavet ud fra forudsætningen om, at SIU's provenu kan fremskrives lineært. I praksis er der en grænse for hvor meget, der snydes, og hvor meget snyd, der kan identificeres. Det er uvist hvor stor en andel af den faktiske snyd, der identificeres på nuværende tidspunkt, og hvor meget, der er muligt at identificere.

Derudover skal det bemærkes, at opgørelsen er baseret på det provenu, som SIU har realiseret i de sidste tre måneder af 2016 og ikke for hele året.

3.3.3 Konklusion – SIU's anvendelse af DFD's leverancer

SIU begyndte at anvende registersamkøring fra DFD i oktober 2016, og data er baseret på det ene træk af sager, som SIU gennemførte i forbindelse med deres pilottest af listerne i oktober 2016.

Derfor er det overordnet set vanskeligt at konkludere på baggrund af det eksisterende datagrundlag.

SIU's anvendelse af DFD's leverancer

- SIU har i løbet af 2016 trukket 105 sager fra bestillingslisterne, og der er oprettet 105 kontrolsager, svarende til 100 procent af sagerne fra prioriteringslisterne.
- Der er en relativ lav anvendelse af DFD's leverancer i SIU. Der har i slutningen af 2016 været ca. 1.000 sager tilgængelige, som ikke er blevet overført til prioriteringslisterne
- Det er ikke muligt at opgøre, hvor stor en andel af sagerne fra bestillingslisterne, som SIU trækker til prioriteringslisterne og behandler. Disse data ville indeholde vigtig vi-

den om, i hvilket omfang SIU benytter sig af DFD's registersamkøringer, og hvilken sammenhæng dette har til hitrate, provenu m.m.

SIU's provenu på baggrund af DFD's leverancer

- I 2016 var SIU samlede realiserede provenu på baggrund af DFD's registersamkøring på 3,1 mio. kr. Dette svarer til 0,01 procent af de samlede udbetalinger på knap 25 mia. kr. i 2016.

Yderligere potentiale på baggrund af DFD's leverancer

- Det er Deloitte's vurdering på baggrund af SIU's anvendelse af DFD's bestillingslister i 2016 og det realiserede provenu, at der vil være et yderligere provenu forbundet med en øget anvendelse af bestillingslisterne fra DFD.
- Der er gennemført to illustrative beregninger, der viser, at der potentielt er et provenu i SIU på 9,2-29,3 mio. kr. for 2017, såfremt andelen af snyd er den samme i forbindelse med fremskrivningen af antallet af sager, der behandles af HOK. Dette svarer til ca. 0,04-0,12 procent af de samlede SU-udbetalinger.
- Hvis antallet af sager, der udstilles på bestillingslisterne, kan opgøres fremadrettet, vil det være muligt mere præcist at angive, hvor stort et provenu SIU kan realisere ved at trække og behandle samtlige sager fra DFD.

4 Kriterieudvikling og optimering af DFD's leverancer

I dette kapitel beskrives Den Fælles Dataenheds (DFD) arbejde med udviklingen af de kriterier, der ligger til grund for udtræk og udstilling af sager på kommunernes bestillingslister samt overleveres til Helhedsorienteret Kontrol (HOK).

Den løbende udvikling af nye og bedre kriterier forudsætter et velfungerende feedbackloop fra kommunerne og HOK samt en generel tæt dialog mellem DFD og kunderne (kommunerne, HOK og SIU).

I kapitlet beskrives først processen for udviklingen af kriterierne for kommunerne og herefter for HOK. Endvidere analyseres kvaliteten af kriterierne for henholdsvis kommunerne og HOK. Afslutningsvist beskrives en række af DFD's igangværende analyseprojekter, som DFD har igangsat med henblik på at styrke den fremadrettede kriterieudvikling.

Definition af kriterier

Et kriterie består af en række betingelser baseret på objektive data, der tilsammen kan være med til at identificere borgere, der eventuelt ikke er berettigede til den eller de sociale ydelser, de modtager. Det kan for eksempel være boligforhold, der vurderes usandsynlige, for eksempel mange personer på samme adresse, eller at borgerens registrerede bopæl ligger langt fra borgerens øvrige aktiviteter.

Erfaringsbaseret kriterie

Et erfaringsbaseret kriterie er baseret på den viden, der er opbygget på baggrund af sagsbehandlingernes erfaring. Kriterierne sætter sagsbehandlingernes erfaring på "formel". De erfaringsbaserede kriterier er regelbaserede frem for baseret på mere avancerede statistiske modeller.

Statistisk baseret kriterie

Et statistisk baseret kriterie er baseret på statistiske analyser, der sammenholder en række data og på den baggrund identificerer de tilfælde, hvor der statistisk set er stor sandsynlighed for fejludbetaling eller snyd. Dette kan indebære mønstre, der ikke kan identificeres på baggrund af menneskelig erfaring.

4.1 Kriterieudvikling og kriteriekvalitet – kommunerne

4.1.1 Processen for udvikling af erfaringsbaserede kriterier til kommunerne

Langt hovedparten af kriterierne er erfaringsbaserede (31 kriterier) mens to kriterier er statistisk baserede. Nedenstående figur illustrerer den overordnede proces i forbindelse med udviklingen af nye erfaringsbaserede kriterier til kommunerne, der bl.a. involverer Udbetaling Danmark Business Intelligence Competency Center, BICC.

Figur 9. Procesbeskrivelse for oprettelse af nyt erfaringsbaseret kriterie til kommuner



Kilde: Interview med DFD.

Processen for udviklingen af erfaringsbaserede kriterier består af 5 trin:

1. Processen for oprettelse af et nyt erfaringsbaseret kriterie starter, når kommunerne i samarbejde med DFD har identificeret en ide til et nyt kriterie. Dette kan for eksempel være i forbindelse med en dataanalyse, i forbindelse med en workshop med kommunerne eller en konkret henvendelse til DFD fra en kommune. Herefter sættes kriteriet på kvartalsplanen til beslutning i Samarbejdsforum som er DFD's advisory-board. Samarbejdsforum har besluttende myndighed til at afgøre hvilke kriterier udvikles.
2. Efter godkendelse i Samarbejdsforum påbegyndes en udviklingsproces, der indebærer analyser, kodning og test i DFD. Vurderingen foretages bl.a. på baggrund af om det er lovligt, og om data er tilgængeligt
3. Herefter testes kriteriet i to udvalgte kommuner, der vurderer, om der er behov for yderligere tilpasning af kriteriet. I forbindelse med testen af kriteriet afklares det hvilken typer af sager, der udtrækkes på baggrund af kriteriet, og om oplysningerne (data) på ydelsesmodtagerne er tilstrækkelige. Derudover giver testen af kriterierne en indledende pejling af hitrate og provenu i sagerne. Der udvælges forskellige kommuner til at udføre testen blandt andet på baggrund af hvor mange ydelsesmodtagere, der bliver udsøgt på kriteriet i den konkrete kommune.
4. Det udviklede kriterie overleveres til ATP's Business Intelligence Competency Center (BICC), der er ansvarlig for, at kriteriet produktionslægges, dvs. at resultatet af det udviklede kriterie fremgår på kommunernes bestillingslister igennem brugergrænsefladen. BICC gennemfører en formel kvalitetssikring, hvor de sikrer overensstemmelse med kodestandarder, genbrugelighed, vedligehold og sikkerhed i øvrigt.
5. Når BICC har gennemført kvalitetssikringen, sendes der en ændringsanmodning til KMD, der herefter konkret implementerer kriteriet oven på datavarehuset. Når kriteriet er sat i drift, er det tilgængeligt for alle kommuner, der kan anvende kriteriet til prioriteringslisterne.

Når kriterierne er i produktion, og sagerne er tilgængelige for kommunerne på bestillingslisterne igennem brugergrænsefladen, bidrager kommunerne løbende med kvalitative og kvantitative input til DFD med henblik på at udvikle kriterierne. Det kan bl.a. være i forhold til kriteriernes hitrate, eller de tilgængelige oplysninger kommunerne modtager på et kontrolark på den enkelte sag.

Input kan gives gennem brugergrænsefladen, som DFD har stillet til rådighed for kommunerne, men kommunerne har også mulighed for at kontakte DFD og give input til de enkelte kriterier. Der er dog ikke krav om, at kommunerne skal give kvalitativ feedback på kriterierne.

Når en ydelsesmodtager visiteres og eventuelt kontrolleres, giver kommunerne feedback om sagens resultater til DFD ved hjælp af brugergrænsefladen. Sagerne, som kommunerne har trukket til prioriteringslisterne, vil fremstå som uafsluttede, indtil kommunerne har givet feedback på sagerne. DFD har mulighed for at følge op på de uafsluttede sager i kommunerne.

Da brugergrænsefladen ikke er forbundet med de kommunale sagsbehandlingssystemer, gives feedbacken på sagsbehandlingen, for eksempel angivelse af provenu eller henlæggelsesårsag, manuelt af de kommunale sagsbehandlere i brugergrænsefladen.

Justering og videreudvikling af kriterier til kommunerne

Den første formelle evaluering af et kriterie foregår cirka tre måneder efter, at det er sat i produktion, hvor både hitraten og øvrige bemærkninger analyseres i DFD.

Derudover har DFD taget initiativ til, at der cirka hvert år gennemføres en kvantitativ analyse med henblik på at udlede, om kriterier eventuelt bør tilrettes eller afvikles. Denne undersøgelse er ligeledes baseret på den feedback, som DFD modtager fra kommunerne. DFD forestår denne analyse, og det drøftes med kommunerne, hvorvidt et kriterie skal afvikles.

DFD opsøger endvidere kommunerne igennem besøg og workshops. Formålet med møderne er, at kommuner kan erfaringsudveksle omkring kriteriernes performance og give ideer til forbedring. DFD afholder desuden to erfa-møder årligt.

DFD har på baggrund af de opsamlede data igangsat en større kvantitativ analyse af effekterne af samtlige de kommunale kriterier med henblik på at vurdere, om der er behov for at redigere, forbedre eller fjerne visse kriterier.

4.1.2 Analyse af kriteriernes kvalitet – kommunerne

I løbet af 2016 har der været i alt 33 aktive kriterier, der indgik i registersamkøringen.

Kriterierne kan fordeles på hhv. ydelsesområde og kriterietyper. På ydelsessiden kan kriterierne fordeles på kriterier, der vedrører hhv. 18 kriterier inden for kontanthjælp, 6 kriterier inden for sygedagpenge og 9 kriterier inden for økonomisk friplads.

Langt størstedelen af de udviklede kriterier er erfaringsbaserede kriterier. To kriterier er på nuværende tidspunkt baseret på statistisk dataanalyse.

DFD's fordeler deres kriterietyper på almindelige kriterier samt en række kriterier med særlige karakteristika, såkaldte O-, A- og X-kriterier:

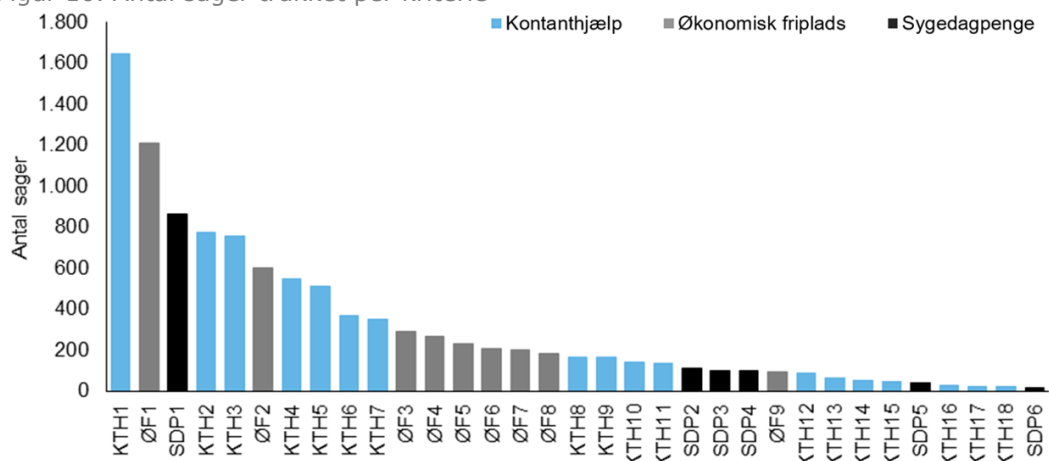
- **Almindelige kriterier** er oftest udarbejdet på baggrund af ideer, der er genereret i forbindelse med workshops med kommunerne. Ideerne samles i et idekatalog, som DFD derefter anvender i det videre arbejde med at præcisere, definere og kode de konkrete kriterier. DFD anvender også erfaringer fra samarbejdet med HOK i arbejdet med at udvikle kriterierne til kommunerne.
- **O-kriterier** er brede kriterier, hvor mange ydelsesmodtagere falder ud på baggrund af kriterierne. Disse kriterier er oprettet på baggrund af konkrete tilbagemeldinger fra kommuner, der har ønsket disse udsøgninger til at understøtte kontrolindsatsen.
- **A-kriterier** er mere snævre kriterier, der er en videreudvikling af eksisterende kriterier med yderligere betingelser. A-kriterierne er udarbejdet på baggrund af samarbejde med de største kommuner med en stor volumen af sager, der har haft et ønske om at præcisere visse kriterier.
- **X-kriterier** er baseret på avanceret statistisk dataanalyse. Formålet med x-kriterierne er at identificere snydmønstre, der ikke umiddelbart kan kortlægges på baggrund af erfaringsbaserede betingelser.

Kriterierne er navngivet i forhold til antallet af trukne sager inden for hvert ydelsesområde. Eksempelvis er KTH1 det kontanthjælpskriterie, hvor der er trukket flest sager. De rigtige kriterienavne er angivet i tabel 21.

Nedenstående figur viser hvor mange sager per kriterie, der er trukket til prioriteringslisterne på de tre ydelsesområder.

Antallet af trukne sager til prioriteringslisterne er fordelt på kriterier inden for kontanthjælp (blå), økonomisk friplads (grå) og sygedagpenge (sort). Farverne viser trækingsprocenten for det enkelte kriterie.

Figur 10. Antal sager trukket per kriterie



Kilde: DFD og egne beregninger.

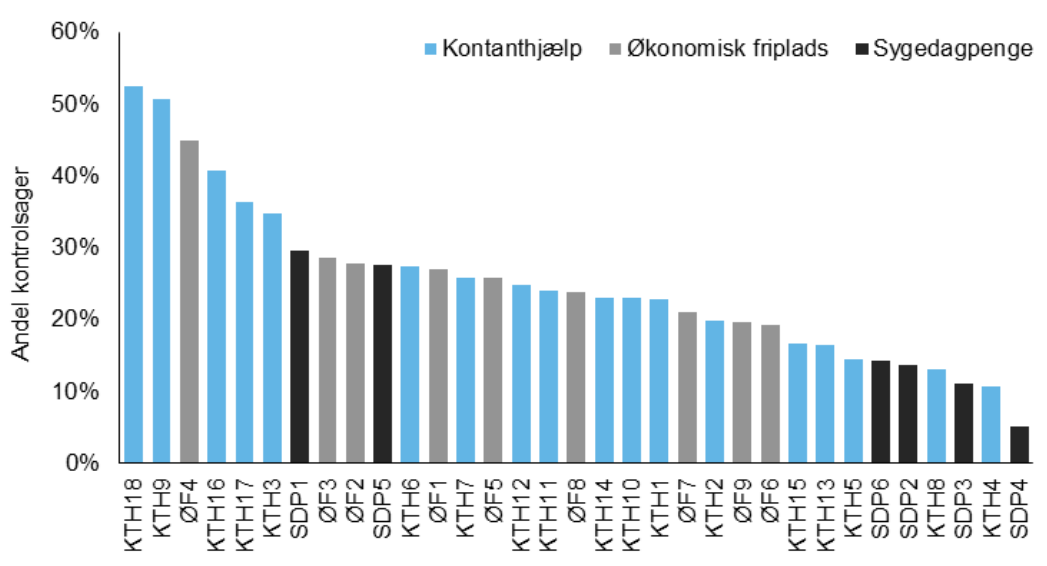
Note: Sager, der falder for flere kriterier, tæller med for hvert kriterie, de falder for.

Figurerne viser, at:

- Der er en stor variation i hvor mange sager, der trækkes fra de forskellige kriterier. Der er trukket 1.646 sager fra det mest anvendte kriterie, mens der er trukket 14 sager fra det mindst anvendte kriterie.
 - De tre kriterier, der oftest er blevet trukket til prioriteringslisten, fordeler sig på tværs af de tre ydelsesområder.
 - For *sygedagpenge* er det et kriterie, der angiver, når en sygedagpengemodtager starter en ny virksomhed, mens personen er sygemeldt (SDP1).
 - For *kontanthjælp* er det et kriterie anvendt til informationskampagnen vedrørende kontanthjælpsmodtager registreret med c/o adresse (KTH1).
 - For *økonomisk friplads* er det et kriterie, der kontrollerer, om ydelsesmodtageren og den anden forælder til et fælles barn bor sammen (ØF1).
- Der er 11 kriterier, som er blevet trukket under 100 gange, hvoraf syv af disse vedrører *kontanthjælp* og kun et vedrører *økonomisk friplads*. For *sygedagpenge* genereres størstedelen af sager på prioriteringslisten af ét kriterie, SDP1.
- De tre mest trukne kriterier står for 35 procent af samtlige sager på prioriteringslisten.

Nedenstående figur viser hvor stor en andel af sagerne fra prioriteringslisterne, der oprettes som kontrolsager for hvert kriterie. Navnene på kriterierne er fastholdt fra figur 10, men rækkefølgen er anderledes end figur 10, da andelen af kontrolsager definerer rækkefølgen.

Figur 11 Andel af sager på prioriteringslisterne, der oprettes som kontrolsager, per kriterie



Kilde: DFD og egne beregninger.

Note: Sager, der falder for flere kriterier, tæller med for hvert kriterie, de falder for.

Figuren viser, at:

- Der er stor varians i, hvor mange sager fra prioriteringslisten, der bliver oprettet som controlsager. De største oprettelsesrater ligger på ca. 50 procent, mens den laveste ligger på ca. 5 procent.
- I forhold til kontanthjælp er det særligt de kontanthjælpskriterier, hvor der kun er trukket få sager, der har en høj andel af controlsager.
- I forhold til økonomisk friplads, fordeler oprettelsesraten sig relativt jævnt udover kriterierne med undtagelse af ØF4 (anden forælder har sin adresse registreret hos ydelsesmodtagers familie).
- I forhold til sygedagpenge er det største kriterie SDP1 også det kriterie, der har den højeste andel controlsager.

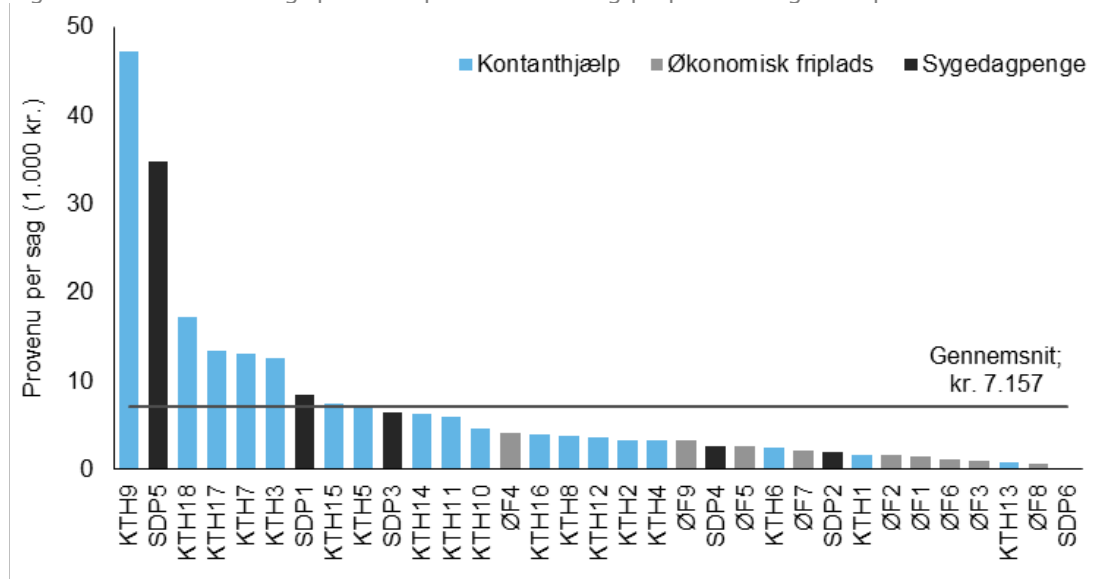
De tre områder samlet set har den samme gennemsnitlige oprettelsesrate²⁴ på henholdsvis 27, 24 og 23 procent for økonomisk friplads, sygedagpenge og kontanthjælp.

I nedenstående figur ses det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisterne for det enkelte kriterie.

Navnene på kriterierne er fastholdt fra figur 10, men rækkefølgen er anderledes end figur 10, da provenu per sag definerer rækkefølgen.

Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisterne er fordelt på kriterier inden for kontanthjælp (blå), økonomisk friplads (grå) og sygedagpenge (sort).

Figur 12. Gennemsnitligt provenu per afsluttet sag på prioriteringsliste per kriterie²⁵



Kilde: DFD og egne beregninger

Note: Sager, der falder for flere kriterier, tæller med for hvert kriterie, de falder for.

Tabellen viser, at:

- Det gennemsnitlige kriterie har et provenu per afsluttet sag på 7.157 kroner.
- Kontanthjælpskriteriet, KTH9, har et gennemsnitligt provenu per afsluttet sag på 47.117 kr. Kriteriet angiver, hvorvidt en ydelsesmodtager modtager kontanthjælp og SU samtidig.

²⁴ Gennemsnittet er beregnet som det vægtede gennemsnit, hvilke består af summen af controlsager divideret med summen af trukne sager for hvert ydelsesområde.

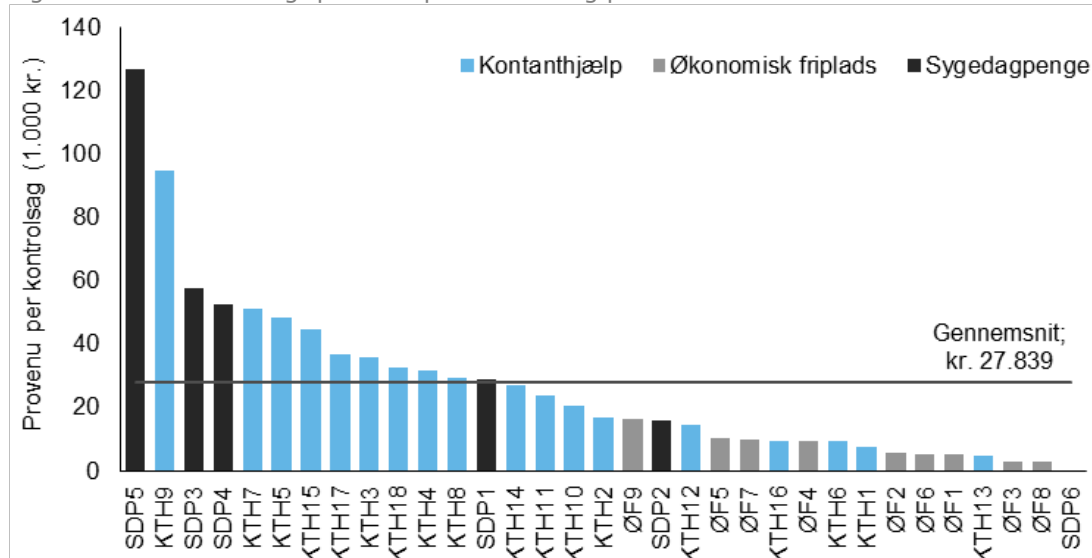
²⁵ Gennemsnittet er beregnet som det uvægtede gennemsnit, hvilket består af summen af det gennemsnitlige provenu pr. trukket sag for hvert kriterie, divideret med antallet af kriterier, der har genereret provenu. Formålet med at anvende det uvægtede gennemsnit er at synliggøre, hvor mange kriterier der ligger henholdsvis over og under et gennemsnitligt kriterie.

- Sygedagpengekriteriet, SDP5, har et gennemsnitligt provenu per afsluttet sag på 34.833 kr. Kriteriet angiver, hvorvidt en ydelsesmodtager modtager sygedagpenge samtidig med lønudbetaling fra arbejdsgiver.
- Ud af de 33 kriterier har de 13 kriterier et gennemsnitligt provenu per afsluttet sag på over 3.000 kr.
- Det gennemsnitlige provenu²⁶ per afsluttet sag er højest inden for sygedagpenge med 7.951 kr.
- Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag inden for kontanthjælp er på 6.158 kr.
- Kriterierne inden for økonomisk friplads har det laveste gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på 1.681 kr. Det er dog også naturligt, da ydelsen generelt er lavere end for sygedagpenge og kontanthjælp.

I nedenstående figur ses det gennemsnitlige provenu per afsluttet kontrolsag for det enkelte kriterie.

Det gennemsnitlige provenu per afsluttet kontrolsag er fordelt på kriterier inden for kontanthjælp (blå), økonomisk friplads (grå) og sygedagpenge (sort).

Figur 13. Gennemsnitligt provenu per kontrolsag per kriterie²⁷



Kilde: DFD og egne beregninger.

Tabellen viser, at:

- Det gennemsnitlige kriterie har et provenu per kontrolsag på 27.839 kroner.
- Sygedagpengekriteriet SDP5 har et gennemsnitligt provenu per kontrolsag på 126.666 kr. Kriteriet angiver, hvorvidt en ydelsesmodtager modtager sygedagpenge samtidig med lønudbetaling fra arbejdsgiver. Der er dog kun gennemført 11 kontrolsager på baggrund af SDP5 i løbet af 2016.
- Kontanthjælpskriteriet KTH9 har et gennemsnitligt provenu per kontrolsag på 94.823 kr. Kriteriet angiver, om en ydelsesmodtager modtager kontanthjælp og SU samtidig. Der er gennemført 80 kontrolsager på baggrund af KTH9 i løbet af 2016.
- Kriterierne inden for økonomisk friplads har det laveste gennemsnitlige provenu per kontrolsag på 6.465 kr.²⁸ Som tidligere nævnt er det dog også naturligt, da ydelsen generelt er lavere end for sygedagpenge og kontanthjælp.

²⁶ Gennemsnittet er beregnet som det vægtede gennemsnit, hvilke består af summen af provenu divideret med summen af trukne sager for hvert ydelsesområde.

²⁷ Gennemsnittet er beregnet som det uvægtede gennemsnit, hvilket består af summen af det gennemsnitlige provenu pr. kontrolsag for hvert kriterie, divideret med antallet af kriterier, der har genereret provenu. Formålet med at anvende det uvægtede gennemsnit er at synliggøre, hvor mange kriterier der ligger henholdsvis over og under et gennemsnitligt kriterie.

²⁸ Gennemsnittet er beregnet som det vægtede gennemsnit, hvilke består af summen af provenu divideret med summen af kontrolsager for kriterier vedrørende økonomisk friplads.

4.1.2.1 Perspektivering af tilgang til udvælgelse af kriterier og sager

I det følgende beskrives en tilgang til udvælgelse af sager på baggrund af kriteriernes kvalitet, der kan medvirke til at understøtte realiseringen af et højt provenu i kommunerne.

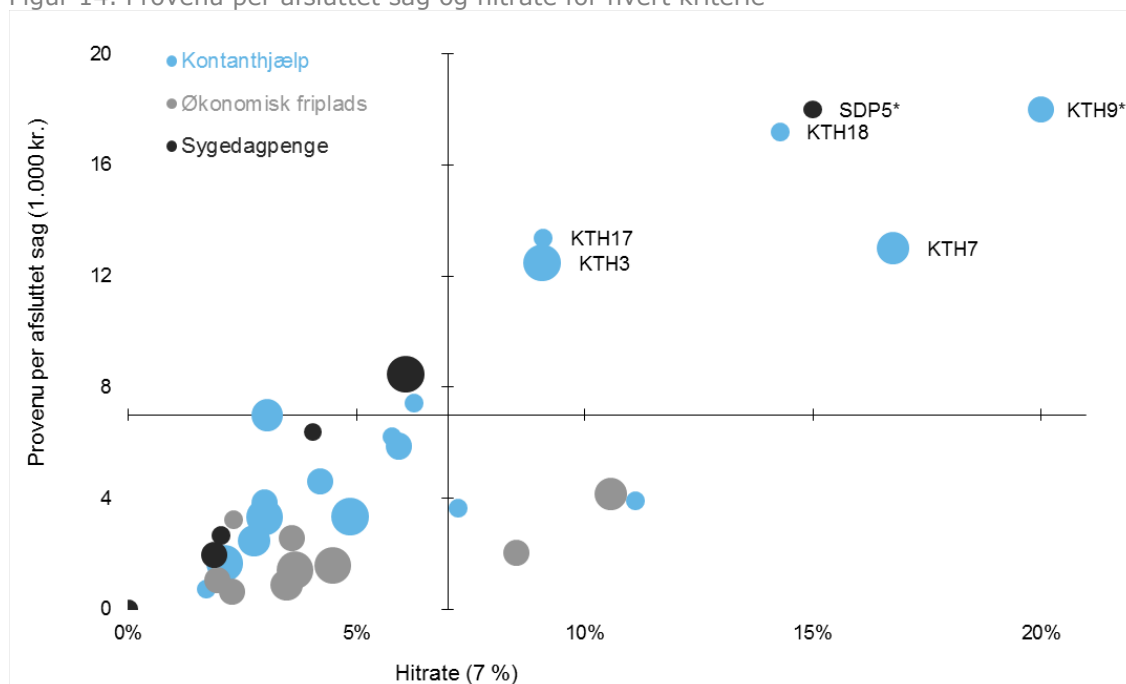
Det er Deloitte's vurdering, at et godt kriterie kan karakteriseres ved at have en høj hitrate og et højt provenu per afsluttet sag. Derudover er det naturligvis relevant med en høj volumen i antallet af sager. Denne type af kriterier vil være et godt udgangspunkt for at realisere et endnu højere provenu på baggrund af DFD's bestillingslister i kommunerne.

I det følgende er kriterierne fordelt efter hhv. deres hitrate og deres provenu per sag på prioriteringslisterne. Derudover er volumen målt på antal afsluttede sager vist ved boblernes størrelse.

Formålet med fordelingen af kriterierne på disse to dimensioner er at illustrere, hvordan det er muligt at understøtte en systematisk tilgang til valg af kriterier, og dermed hvordan man strategisk kan udvælge sager til prioriteringslisterne, når kontrolindsatsen i kommunerne skal prioriteres.

Kriterierne er fordelt efter, hvorvidt de ligger over eller under det uvægtede gennemsnit for hhv. hitraten, x-aksen, og det uvægtede gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på y-aksen. Kriterierne er fordelt på kontanthjælp (blå), økonomisk friplads (grå) og sygedagpenge (sort). Boblernes størrelse indikerer antallet af afsluttede sager i fire intervaller.

Figur 14. Provenu per afsluttet sag og hitrate for hvert kriterie



Kilde: DFD og egne beregninger.

Note: Boblernes størrelse indikerer antallet af afsluttede sager: Interval 1 = 0-100 sager. Interval 2 = 101- 250 sager. Interval 3 = 251 - 500 sager, Interval 4 = Over 500 sager.

*) Provenu per sag er justeret fra 34.833 kr. til 18.000 kr. af hensyn til figuren.

**) Provenu per sag er justeret fra 47.117 kr. til 18.000 kr. og hitraten er justeret fra 42% til 20 % af hensyn til figuren

Figuren viser overordnet, at der er en lang række kriterier, der hverken har et højt provenu pr. sag eller en høj hitrate. Derudover fremgår det, at der ikke er en sammenhæng mellem kriteriernes effektivitet (det gennemsnitlige provenu og hitraten) og antallet af afsluttede sager.

Det er på denne baggrund muligt illustrativt at fordele kriterierne i fire overordnede kategorier:

- *Kriterier hvor indsatsen skal fastholdes:* Kriterier der både har en *højere hitrate* end gennemsnittet og et *højere gennemsnitligt provenu per afsluttet sag* end gennemsnittet. Disse kriterier er placeret i hjørnet øverst til højre i figuren. Disse kriterier bør kommunerne således fortsat trække mange af.
- *Kriterier, hvor indsatsen skal udbygges, der identificerer mange tilfælde af snyd:* Kriterier der har en *højere hitrate* end gennemsnittet og et *lavere gennemsnitligt provenu per sag* end gennemsnittet. Disse kriterier er placeret i hjørnet nederst til højre i figuren. Disse kriterier er effektive forstået på den måde, at de identificerer mange tilfælde af snyd, men de medfører ikke et højt provenu pr. sag.
- *Kriterier hvor indsatsen skal udbygges, der effektivt sikrer et højt provenu:* Kriterier der har et *højere provenu pr. sag* end gennemsnittet og en *lavere hitrate per sag* end gennemsnittet inden for ydelsesområdet. Disse kriterier er placeret i hjørnet øverst til venstre i figuren. Sagerne er effektive forstået på den måde, at de effektivt understøtter realisering af et højt provenu, selvom det sker på en lille andel af de trukne sager.
- *Kriterier hvor indsatsen skal begrænses:* Kriterier der har en *lavere hitrate* end gennemsnittet og et *lavere provenu per sag* end gennemsnittet. Disse kriterier er placeret i hjørnet nederst til venstre i figuren. Anvendelsen af disse kriterier bør typisk begrænses. Det skal dog bemærkes, at nogle af kriterier i denne kategori kan være sat i drift for nyligt, eller de kan være fastholdt på grund af principielle årsager.

I udgangspunktet er kriterierne i øverste højre hjørne at foretrækker, da de både identificerer mange tilfælde af snyd, og de effektivt indhenter et højt provenu.

Det betyder dog ikke, at alle kriterier, der ikke ligger i øverste højre hjørne, ikke skal trækkes, da der kan være andre hensyn i forhold til udvælgelse af sager fra bestillingslisterne. Eksempelvis er der ikke nogen af kriterierne inden for økonomisk friplads i øverste højre hjørne af figuren, da der er et lavt gennemsnitligt provenu per sag i forhold til sygedagpenge og kontanthjælp. Dette skyldes naturligvis, at ydelsen er lavere inden for økonomisk friplads.

Ovenstående figur er som tidligere nævnt en illustration af, hvorledes tilgangen til udvælgelsen af sager med fordel kan gribes an i kommunerne. Nedstående fordeling af de enkelte kriterier i de forskellige typer af kriterier er således indikativ med henblik på at kunne inspirere kommunerne til at tage strategisk stilling til, hvilke sager der bør prioriteres.

Kriterier hvor indsatsen bør fastholdes i kommunerne

- På baggrund af den illustrative opgørelsesmetode er der i alt seks kriterier, hvor indsatsen bør fastholdes fremadrettet. Det kan endda overvejes, at lempe på parametrene i de enkelte kriterier med henblik på at få flere sager i denne kategori. Kriterierne har både en høj hitrate og et højt gennemsnitligt provenu per afsluttet sag:
 - Kontanthjælpskriterie (KTH9), 2121 (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager modtager kontanthjælp og SU samtidig. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 47.117 kr., og den gennemsnitlige hitrate er 42 procent.
 - Sygedagpengekriterie (SDP5), 2208 (SDP): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager modtager sygedagpenge samtidig med lønudbetaling fra arbejdsgiver. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 34.833 kr., og den gennemsnitlige hitrate er 15 procent.
 - Kontanthjælpskriterie (KTH18), 2122 (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager modtager ydelser efter lov om aktiv social politik § 27, og ydelsesmodtager ikke har nogle særlige relationer til Danmark og/eller deler adresse med flere voksne. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 17.189 kr., og den gennemsnitlige hitrate er 14 procent.

- Kontanthjælpskriterie (KTH17), 2112 (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtagers ægtefælle er registreret med ukendt adresse i Danmark, og der derudover er en eller flere af ydelsesmodtagers familiemedlemmer, som er udrejst. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 13.372 kr., og den gennemsnitlige hitrate er 9 procent.
- Kontanthjælpskriterie (KTH7), 2111 (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager modtager kontanthjælp og lønindkomst samtidig. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 13.009 kr., og den gennemsnitlige hitrate er 17 procent.
- Kontanthjælpskriterie (KTH3), 2120-o (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager er registreret som ejer-/medejer af en virksomhed. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 12.481 kr., og den gennemsnitlige hitrate er 9 procent.

Kriterier hvor indsatsen bør udbygges i kommunerne - identificerer mange tilfælde af snyd

- På baggrund af den illustrative opgørelsesmetode er der i alt fire kriterier, *der identificerer mange tilfælde af snyd*. Kriterierne har en relativ høj hitrate og et lavt gennemsnitligt provenu per afsluttet sag:
 - Økonomisk fripladskriteriet (ØF4), 2302 (FRI): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. Anden forælder har sin adresse registreret hos ydelsesmodtagers familie. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 4.152 kr., og den gennemsnitlige trækningsprocent for kriteriet på tværs af kommunerne er 11 procent.
 - Kontanthjælpskriterie (KTH16), 2110 (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager og ægtefælle bor ikke sammen. Ægtefælle har adresse hos sin svigerfamilie (dvs. ydelsesmodtagers familie). Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 3.897 kr., og den gennemsnitlige trækningsprocent for kriteriet på tværs af kommunerne er 11 procent.
 - Kontanthjælpskriterie (KTH12), 2102-a (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager har ikke adresse hos sin mor og/eller far. Ydelsesmodtager har derimod adresse hos anden familie eller alene en C/O adresse. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 3.639 kr., og den gennemsnitlige trækningsprocent for kriteriet på tværs af kommunerne er 7 procent.
 - Økonomisk fripladskriteriet (ØF7), 2313 (FRI): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. De har fået barn sammen efter de ifølge oplysninger fra CPR er flyttet fra hinanden. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 2.050 kr., og den gennemsnitlige trækningsprocent for kriteriet på tværs af kommunerne er 9 procent.

Kriterier hvor indsatsen bør udbygges i kommunerne - sikrer effektivt et højt provenu

- På baggrund af den illustrative opgørelsesmetode er der i alt to kriterier, *der effektivt sikrer et højt provenu*. Kriterierne har et relativt højt provenu per afsluttet sag og lav hitrate:
 - Sygedagpengekriterie (SDP1), 2202 (SDP): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager opstarter ny virksomhed i og omkring en periode, hvor ydelsesmodtager er sygemeldt og modtager sygedagpenge. Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisten for dette kriterie er 8.470 kr., og den gennemsnitlige trækningsprocent for kriteriet på tværs af kommunerne er 6 procent.
 - Kontanthjælpskriterie (KTH15), 2104 (KON): Kriteriet identificerer de tilfælde, hvor ydelsesmodtager og ægtefælle bor ikke sammen. En af dem har adresse i en fritidsbolig eller i en ukendt boligtype (dvs. beskrivelsen fremgår ikke af BBR). Det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringsli-

sten for dette kriterie er 7.416 kr., og den gennemsnitlige trækningsprocent for kriteriet på tværs af kommunerne er 6 procent.

Kriterier hvor indsatsen bør begrænses

De øvrige kriterier er kriterier, hvor indsatsen bør begrænses, da kriterierne har en *lavere* hitrate end gennemsnittet og et *lavere* gennemsnitligt provenu per afsluttet sag end gennemsnittet. Disse kriterier fremgår af nedenstående tabeloversigt over de enkelte kriterier.

I nedenstående tabel fremgår de enkelte kriterier fordelt på kriteriekategori, kriterienavn, DFD's oprindelige kriterienavn, kriteriebeskrivelse, antal afsluttede sager, sager med provenu, hitrate, samlet provenu og provenu per afsluttet sag. Formålet er som tidligere nævnt at illustrere, hvordan kommunerne strategisk kan tilgå prioriteringen af sager og kriterier.

Tabel 20. Kommunale kriterier, 2016.

Kriterie-kategori	Kriterie	Officielt kriterienavn	Kriteriebeskrivelse	Antal afsluttede sager	Sager med provenu	Hitrate	Samlet provenu	Provenu per afsluttet sag
Begræns anvendelse	KTH1	2180-o (KON)	Ydelsesmodtager er registreret med en C/O adresse og har været det gennem en længere periode.	1.611	34	2%	2.674.252	1.660
Begræns anvendelse	KTH2	2102 (KON)	Ydelsesmodtager har ikke adresse hos sin mor og/eller far. Ydelsesmodtager har derimod adresse hos anden familie eller alene en C/O adresse.	763	37	5%	2.552.166	3.345
Fasthold anvendelse	KTH3	2120-o (KON)	Ydelsesmodtager er registreret som ejer-/medejer af en virksomhed	717	65	9%	8.948.901	12.481
Begræns anvendelse	KTH4	2118-o (KON)	Ydelsesmodtager er registreret med ukendt adresse og har været det i en periode på mindre end 6 måneder. Det skal undersøges om ydelsesmodtager er udrejst.	537	16	3%	1.786.484	3.327
Begræns anvendelse	KTH5	2119-o (KON)	Ydelsesmodtager er registreret med ukendt adresse og har været det i en periode på minimum 6 måneder. Det skal undersøges om ydelsesmodtager er udrejst.	494	15	3%	3.451.813	6.987
Begræns anvendelse	KTH6	2180-a (KON)	Ydelsesmodtager er registreret med en C/O adresse og har været det gennem en længere periode. Derudover har ydelsesmodtager relationer til udlandet.	364	10	3%	900.637	2.474
Fasthold anvendelse	KTH7	2111 (KON)	Ydelsesmodtager modtager kontanthjælp og lønindkomst samtidig.	346	58	17%	4.501.249	13.009
Begræns anvendelse	KTH8	2109 (KON)	Ydelsesmodtagers ægtefælle er udrejst og det skal undersøges om ydelsesmodtager opholder sig i Danmark.	168	5	3%	644.488	3.836

Kriterie-kategori	Kriterie	Officielt kriterienavn	Kriteriebeskrivelse	Antal afsluttede sager	Sager med provenu	Hitrate	Samlet provenu	Provenu per afsluttet sag
Fasthold anvendelse	KTH9	2121 (KON)	Ydelsesmodtager modtager kontant-hjælp og SU samtidig.	161	68	42%	7.585.810	47.117
Begræns anvendelse	KTH10	2105 (KON)	Ydelsesmodtager og ægtefælle bor ikke sammen. Ydelsesmodtager og/eller ægtefælle har en C/O adresse	143	6	4%	658.986	4.608
Begræns anvendelse	KTH11	2150-x (KON)	En eller flere af ydelsesmodtageres familiemedlemmer er eller har været udrejst.	135	8	6%	793.392	5.877
Udbyg indsats	KTH12	2102-a (KON)	Ydelsesmodtager har ikke adresse hos sin mor og/eller far. Ydelsesmodtager har derimod adresse hos anden familie eller alene en C/O adresse.	83	6	7%	302.075	3.639
Begræns anvendelse	KTH13	2117 (KON)	Ydelsesmodtager er ung enlig forsørger. Ydelsesmodtager modtager en særlig sats som ung enlig forsørger og opfylder et eller flere familiesamlivskriterier. Det skal derfor undersøges, hvorvidt ydelsesmodtager er enlig forsørger.	59	1	2%	43.296	734
Begræns anvendelse	KTH14	2103 (KON)	Ydelsesmodtager og ægtefælle bor ikke sammen. En af dem har særlige boligforhold	52	3	6%	323.182	6.215
Udbyg indsats	KTH15	2104 (KON)	Ydelsesmodtager og ægtefælle bor ikke sammen. En af dem har adresse i en fritidsbolig eller i en ukendt boligtype	48	3	6%	355.945	7.416
Udbyg indsats	KTH16	2110 (KON)	Ydelsesmodtager og ægtefælle bor ikke sammen. Ægtefælle har adresse hos sin svigerfamilie (dvs. ydelsesmodtagers familie).	27	3	11%	105.227	3.897
Fasthold anvendelse	KTH17	2112 (KON)	Ydelsesmodtagers ægtefælle er registreret med ukendt adresse i Danmark. Derudover er en eller flere af ydelsesmodtagers familiemedlemmer udrejst. Det skal undersøges om ydelsesmodtager er udrejst.	22	2	9%	294.189	13.372
Fasthold anvendelse	KTH18	2122 (KON)	Ydelsesmodtager modtager ydelser efter lov om aktiv social politik § 27. Ydelsesmodtager har ikke nogle særlige relationer til Danmark og/eller deler adresse med flere voksne. Det	21	3	14%	360.969	17.189

Kriterie-kategori	Kriterie	Officielt kriterienavn	Kriteriebeskrivelse	Antal afsluttede sager	Sager med provenu	Hitrate	Samlet provenu	Provenu per afsluttet sag
			skal undersøges om ydelsesmodtager er udrejst.					
Udbyg indsats	SDP1	2202 (SDP)	Ydelsesmodtager opstarter ny virksomhed i og omkring en periode, hvor ydelsesmodtager er sygemeldt og modtager sygedagpenge.	856	52	6%	7.250.335	8.470
Begræns anvendelse	SDP2	2207 (SDP)	Ydelsesmodtager er ansat i en virksomhed, hvor ydelsesmodtager har en relation til virksomhedsejer.	107	2	2%	208.992	1.953
Begræns anvendelse	SDP3	2204 (SDP)	Ydelsesmodtager har ukendt adresse.	99	4	4%	632.684	6.391
Begræns anvendelse	SDP4	2206 (SDP)	Ydelsesmodtager deler adresse med en eller flere kollegaer, som også modtager sygedagpenge.	99	2	2%	263.332	2.660
Fasthold anvendelse	SDP5	2208 (SDP)	Ydelsesmodtager modtager sygedagpenge samtidig med lønudbetaling fra arbejdsgiver.	40	6	15%	1.393.329	34.833
Begræns anvendelse	SDP6	2250-x (SDP)	En eller flere af ydelsesmodtageres familiemedlemmer er eller har været udrejst. Det skal undersøges om ydelsesmodtager er udrejst.	14	0	0%	0	0
Begræns anvendelse	ØF1	2304 (FRI)	Ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. Anden forælder er registreret på en adresse hos en eller flere familiemedlemmer.	1.178	43	4%	1.662.098	1.411
Begræns anvendelse	ØF2	2310 (FRI)	Ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. Anden forælder er registreret med en C/O adresse.	581	26	4%	917.339	1.579
Begræns anvendelse	ØF3	2305 (FRI)	Ydelsesmodtager og ægtefælle er ikke registreret på samme adresse.	289	10	3%	254.808	882
Udbyg indsats	ØF4	2302 (FRI)	Ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. Anden forælder har sin adresse registreret hos ydelsesmodtagers familie.	265	28	11%	1.100.252	4.152
Begræns anvendelse	ØF5	2312 (FRI)	Ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. De har fået barn sammen efter de ifølge oplysninger fra	223	8	4%	571.538	2.563

Kriterie-kategori	Kriterie	Officielt kriterienavn	Kriteriebeskrivelse	Antal afsluttede sager	Sager med provenu	Hitrate	Samlet provenu	Provenu per afsluttet sag
			CPR er flyttet fra hinanden.					
Begræns anvendelse	ØF6	2311 (FRI)	Ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. Anden forælder er registreret med ukendt adresse.	205	4	2%	212.834	1.038
Udbyg indsats	ØF7	2313 (FRI)	Ydelsesmodtageren stopper med at modtage børnetilskud som enlig i den periode, hvor UDK sender deres årlige BØT-erklæringer ud til de ydelsesmodtagere, der modtager børneydelser som enlig	200	17	9%	409.956	2.050
Begræns anvendelse	ØF8	2380-o (FRI)	Ydelsesmodtager er registreret med en C/O adresse og har været det gennem en længere periode.	177	4	2%	112.188	634
Begræns anvendelse	ØF9	2314 (FRI)	Ydelsesmodtager og anden forælder er ikke registreret på samme adresse. De har gentagne gange fået børn sammen, selv om de ikke er registreret på samme adresse.	87	2	2%	280.212	3.221

Note: Samme provenu er i enkelte tilfælde henført til flere kriterier, hvor det samlede provenu summerer til mere end 45,3 mio. kr.

4.1.2.2 Illustrative potentiale beregninger for kriterier, hvor indsatsen bør udbygges

I det følgende er der foretaget en illustrativ potentialeberegning for de fire kriterier, hvor det i ovenstående er anbefalet, at *indsatsen udbygges* i forhold til en øget anvendelse af kriteriet.

Formålet med potentialeberegningen er at illustrere, hvorledes en relativ lille ændring i tilgangen til udvælgelse af sager på baggrund af de enkelte kriterier kan have en relativ stor betydning på det samlede realiserede provenu for kommunerne.

Det antages, at kommunerne kan trække dobbelt så mange sager, som det har været tilfældet i 2016. Udgangspunktet for dette er, at der fra marts og frem til december 2016 relativt stabilt har været ca. 7.000 sager tilgængelige, der ikke er blevet overført til prioriteringslisterne (jf. figur 2). Det samlede antal sager, der har været tilgængelige for kommunerne i løbet af hele 2016, men som ikke er blevet trukket, må forventes at være større end de 7.000. Set i lyset af at der er blevet trukket ca. 9.000 sager, forventes det, at der er mulighed for at trække minimum dobbelt så mange sager.

Det antages derudover, at

- De tilgængelige sager fordeler sig udover kriterierne, så det er muligt at trække dobbelt så mange sager for netop de kriterier, som er udvalgt nedenfor.
- Det gennemsnitlige provenu per sag antages at være det samme.
- Der udstilles ikke flere sager på bestillingslisten end i dag.

Der er således alene tale om, at der for de udvalgte kriterier trækkes og behandles dobbelt så mange sager.

Nedenstående tabel viser den illustrative potentialeberegning for de fire kriterier, hvor indsatsen anbefales udbygget.

For hvert af de fire kriterier er angivet antal trukne sager i dag, det samlede provenu i dag, det gennemsnitlige provenu per sag og det forventede merprovenu ved en fordobling af anvendelsen.

Figur 15. Illustrative beregninger for merprovenu ved at øge trækningsprocent for kriterier, hvor indsatsen bør udbygges

Kriterie	Officielt kriterienavn	Kriterie-beskrivelse	Antal sager trukket	Samlet provenu i dag	Ekstra provenu ved dobbelt anvendelse
KTH7	2111 (KON)	Ydelsesmodtager modtager kon-tanthjælp og lønindkomst samti-dig	346	4.501.249	4.501.249
KTH3	2120-o (KON)	Ydelsesmodtager er registreret som ejer-/medejer af en virk-somhed	717	8.948.901	8.948.901
SDP1	2202 (SDP)	Ydelsesmodtager opstarter ny virksomhed i og omkring en periode, hvor ydelsesmodtager er sygemeldt og modtager syge-dagpenge	856	7.250.335	7.250.335
KTH5	2119-o (KON)	Ydelsesmodtager er registreret med ukendt adresse og har væ-ret det i en periode på minimum 6 måneder. Det skal undersøges om ydelsesmodtager er udrejst	494	3.451.813	3.451.813
Total	-		2.413	24.152.297	24.152.297

Kilde: DFD og egne beregninger

Tabellen viser, at:

- Ved at fordoble anvendelsen af de fire kriterier er det potentielt muligt at realisere et merprovenu på godt 24 mio. kr., uden at øge det gennemsnitlige provenu per sag.

4.1.3 Udfordringer med kriterieudvikling og kriteriekvalitet - kommuner

I forbindelse med interviews, gennemgang af kommunernes processer og analyse af data, er der identificeret tre primære udfordringer forbundet med de eksisterende kriterieudviklings-processer i forhold til kriteriekvaliteten for kommunerne:

- Ikke tilstrækkelig understøttelse af kommunernes feedback
- Variation i kriteriernes kvalitet
- Manglende transparens og dermed grundlag for prioritering i forbindelse med udvæl-gelse af sager og kriterier

Ikke tilstrækkelig understøttelse af kommunernes feedback

Feedback på prioriteringslister er på nuværende tidspunkt tilrettelagt sådan, at effekten af registersamkøring ikke altid bliver registreret hensigtsmæssigt. Dette vedrører særligt sager, der kun bliver registreret som henlagt, selvom kriteriet og udsøgningen var relevant.

Eksempler på dette kan være:

- a) En sag henlægges, hvis der allerede er oprettet en kontrolsag på baggrund af en an-den kilde. Det bliver således ikke registreret, at udsøgningen af den pågældende ydelsesmodtager var relevant. Registersamkøring har på denne måde identificeret en relevant sag, der bliver henlagt med begrundelsen *ingen grund til undring grundet konkrete omstændigheder*.
- b) Når en kontrolsag oprettes på baggrund af data fra registersamkøring, orienteres ydelsesmodtagere om, at deres sag bliver oplyst. Dette kan medføre, at ydelsesmod-

tageren retter sit forhold, inden kommunen når at træffe afgørelse. Denne slags sager vil ofte kun blive registreret som henlagt, selvom kriteriet og udsøgningen var relevant.

Ovenstående eksempler viser, at effekten af prioriteringslisterne kan være højere, end det fremgår ud fra feedbacken i brugergrænsefladen. Dette er relevant, da DFD bruger denne feedback til at vurdere kvaliteten af kriterierne. Derudover er det en barriere for anvendelsen af mere analytisk avancerede modeller, der har brug for præcis viden, hvis de løbende skal forbedres.

DFD har udviklet 33 kriterier til kommunerne. Alle kommuner har haft mulighed for at anvende alle DFD's kriterier, hvilket ifølge DFD har medført, at der er trukket sager fra mange forskellige kriterier, hvormed feedbacken bliver meget spredt.

En forudsætning for en højere kriteriekvalitet er en systematisk feedback på de udviklede kriterier men også på de enkelte sager. Det er Deloitte's vurdering, at det ikke finder sted i tilstrækkeligt omfang i dag.

Variation i kriteriernes kvalitet

Analysen viser endvidere, at der generelt er grundlag for en forbedring af kriteriernes kvalitet. Der er en betydelig variation i kriteriernes gennemsnitlige provenu per sag trukket fra prioriteringslisterne, og der er stor variation i hitraten på tværs af kriterierne.

Det er ligeledes Deloitte's vurdering, at kommunerne har forskellige behov i forhold til dybde og bredde i deres kriterier på baggrund af deres forskellige størrelse og sociodemografiske sammensætning.

Manglende transparens og prioritering i forbindelse med udvælgelse af sager og kriterier

Det er Deloitte's vurdering, at selvom der arbejdes med vidensdeling på tværs af kommuner og DFD, så får kommunerne ikke tilstrækkelig information om, hvilke kriterier der er mest effektive. Det medfører, at det for nogle kommunernes kan være vanskeligt at foretage en hensigtsmæssig prioritering af arbejdet med kriterierne. Det er Deloitte's vurdering, at det ikke er effektivt, at hver enkelt kommune skal gøre sine egne erfaringer med kriterier, når DFD har data om de samlede resultater af de enkelte kriterier.

Det er ligeledes Deloitte's vurdering, at det er en udfordring, at der i aftalegrundlaget mellem DFD og kommunerne ikke er taget strategisk stilling til, om kommunerne skal prioritere de kriterier, der har størst effekt, eller om de skal prioritere udvikling og forbedring af øvrige kriterier ved at tage flere sager her. Der mangler således en systematik i forhold til hvilke kriterier, der trækkes sager fra.

4.1.4 Konklusion – kriterieudvikling og kriteriekvalitet – kommunerne

Der er i løbet af 2016 oprettet et formelt samarbejde mellem kommunerne og DFD vedrørende udvikling af kriterier. Der er dog fortsat en række udfordringer forbundet med kriterieudviklingsprocessen.

Observationer vedrørende kriterieudvikling og - kvalitet i kommunerne

- I slutningen af 2016 var der 33 kriterier der indgik i registersamkøringen. Alle kriterier med undtagelsen af to kriterier var erfaringsbaserede kriterier.
- Der er etableret et formelt samarbejde med kommunerne omkring udviklingen af de erfaringsbaserede kriterier, hvilket giver kommunerne mulighed for at bidrage med ideer og viden til DFD med henblik på oprettelse af nye og udvikling af eksisterende kriterier.
- Der er en betydelig variation i andelen af oprettede kontrolsager, hitraten og det gennemsnitlige provenu per sag for de enkelte kriterier.

- Feedback fra kommunerne kan ikke registreres tilstrækkelig præcist, idet feedback på prioriteringslister på nuværende tidspunkt er tilrettelagt sådan, at effekten af registersamkøring ikke altid er retvisende.

Anbefalinger vedrørende kriterieudvikling og -kvaliteten i kommunerne

- Der bør i aftalegrundlaget mellem DFD og kommunerne tages strategisk stilling til, hvilke kriterier kommunerne skal prioritere. Der mangler på nuværende tidspunkt en systematik i forhold til prioritering mellem de enkelte kriterier.
- Deloitte har udarbejdet en illustrativ tilgang til, hvordan kommunerne strategisk kan trække sager på bestillingslisterne. Tilgangen fremhæver, at kommunerne bør fastholde indsatsen for kriterier, der både har en høj hitrate og et højt gennemsnitligt provenu per afsluttet sag. Tilsvarende bør kommunerne udbygge indsatsen i forbindelse med kriterier, der har en lav hitrate men et højt gennemsnitligt provenu per afsluttet sag eller omvendt.
- Det er Deloitte's vurdering, at der mangler transparens og grundlag for prioritering i forbindelse med udvælgelse af sager og kriterier i kommunerne, idet kommunerne kun får begrænset information om, hvilke kriterier der er mest effektive (fx hitrate og provenu per sag).
- Deloitte anbefaler, at mulighederne og rammerne for feedbacken på kriterier så vel som sager udvikles og forbedres, da systematisk og præcis feedback er en forudsætning for højere kriteriekvalitet.

4.2 Kriterieudvikling og kriteriekvalitet – HOK

4.2.1 Processen for udvikling af erfaringsbaserede kriterier til HOK

Nedenstående procesfigur illustrerer den overordnede proces i forbindelse med udviklingen af nye erfaringsbaserede kriterier til HOK.

Figur 16. Procesbeskrivelse for oprettelse af nyt erfaringsbaseret kriterie til HOK



Kilde: Interview med DFD.

Processen for revurdering og videreudvikling af kriterierne er karakteriseret af tæt samarbejde mellem DFD og HOK med feedback vedrørende kriteriernes performance.

1. DFD gennemfører en indledende screening af idéer til nye kriterier for HOK. Idéerne kan fx komme fra en dataanalyse, en workshop eller HOK.
2. Hvis DFD vurderer, at der er grundlag for at udvikle kriteriet, påbegyndes en udviklingsproces, der indebærer analyser, kodning og test i DFD.
3. Efterfølgende tester HOK kriterierne i tæt samarbejde med DFD på en række udvalgte sager.
4. DFD sætter selv kriteriet i drift i deres eget udviklingsmiljø.

I 2016 etablerede DFD et parallelt udviklingsmiljø med parallelle data fra BICC's datavarehus. Det har givet DFD mulighed for at udarbejde mere avancerede analyser til forbedring af kriterier på baggrund af oplysninger fra datavarehuset. Registersamkøring kan derfor foretages af DFD uden inddragelse af BICC eller KMD.

Når et nyt kriterie er oprettet, mødes HOK og DFD med henblik på at analysere kriteriets performance og tilhørende faglige begrundelser. Ifølge DFD fokuseres der på ét kriterie af gangen med henblik på at sikre både volumen og fokus i feedbackprocessen. Ifølge både DFD og HOK understøttes samarbejdet af, at HOK og DFD er fysisk placeret samme sted, og at HOK er én samlet enhed med stor volumen i antallet af sager.

HOK's feedback på kriterierne har i 2016 ikke været understøttet af en brugergrænseflade på samme måde som kommunerne. I stedet er prioriteringslisterne modtaget i excelark via mail, og kunderådgiverne har givet feedback via manuelle indtastninger i samme excelark. Dette er blevet håndteret i 2017, hvor der er udviklet en digital assistent til at understøtte processen.

Processen for justering af kriterier er i vid udstrækning identisk med ovenstående proces for udviklingen af nye kriterier.

4.2.2 Analyseprojekter i DFD henblik på at udvikle statistisk baserede kriterier

Det er Deloitte's vurdering, at udviklingen af nye kriterier, der kan identificere nye typer af snyd og fejludbetalinger, i langt højere grad skal baseres på mere avancerede statistiske analysemetoder fremadrettet end det er tilfældet i dag.

Mere avancerede statistiske analysemetoder, som fx machine learning, kan være med til at identificere hidtil ukendte mønstre i data, og dermed skabe et grundlag for nye kriterier, som de erfaringsbaserede kriterier ikke kan i dag. Dette skyldes bl.a., at det ikke er muligt for bl.a. sagsbehandlere og analytikere at overskue de komplekse sammenhænge i data, fx på tværs af ydelsesområder.

Denne tendens understøttes af, at DFD løbende vil få adgang til flere datakilder og dermed udvide grundlaget for registersamkøring betragteligt udover, hvad der er erfaring med i kommunerne i dag. Dette medfører ligeledes, at der vil være behov for en mere eksplorativ tilgang til kriterieudviklingen på baggrund af mere avancerede statistiske analysemetoder fremadrettet, da der ikke vil være eksisterende viden om eventuelle sammenhænge, der kan omsættes til erfaringsbaserede kriterier.

DFD er i løbet af 2016 etableret grundlag for at kunne påbegynde arbejdet med avanceret analyse, herunder ansættelse af datascientists, analysemiljø og indhentning af flere datakilder. DFD har derudover gennemført en række pilotprojekter samt udarbejdet en foranalyse med forslag til fremtidige analyseområder.

DFD's datascientists er dermed i gang med at foretage følgende avancerede analyser, som skal understøtte og forbedre kriterierne. I første omgang testes resultaterne af analyserne i samarbejde med HOK og fagsporene, hvor det er relevant.

- Virksomheder med fiktive ansættelser
- Formodet partnertabel
- Segmenteringer
- Proforma-adresser

Virksomheder med fiktive ansættelser

Formålet med analysen er at identificere virksomheder med en undringsværdig adfærd, som kan understøtte fagsporene og kontrolafdelingen med at udtage sager til nærmere belysning. Årsagen er, at der for nogle sociale ydelsers vedkommende kan være en betingelse om beskæftigelse, for eksempel barseldagpenge og sygedagpenge, hvor virksomheder derfor kan foretage fiktive lønindberetninger for at gøre en borger berettiget til en ydelse.

Analysen foregår ved, at der er indhentet oplysninger om ca. 70 virksomheder, for hvem det allerede gælder, at SKAT har afgjort sager om fiktive lønindberetninger. Disse oplysninger suppleres med undringer om konkrete virksomheder fra HOK for dernæst at indgå i en netværksanalyse, hvor virksomhedernes ejer, medarbejder og adresser identificeres og indbyrdes relateres. Herefter angives en risikoscore, som sammen med andre indikatorer bidrager til at indikere, hvorvidt virksomheden har en undringsværdig adfærd.

De første sager fra kriteriet er testet af HOK og heraf blev godt 75 procent af sagerne vurderet egnet til videre kontrol.

Det er muligt at forbedre modellen og kriteriet ved at indhente flere kendte snydevirksomheder fra SKAT samt inddrage nye oplysninger om, hvorvidt virksomhedernes momsaktiviteter står mål med lønindberetningerne. Det forventes, at lister baseret på virksomheder med fiktive ansættelser kan sættes i produktion i første kvartal 2018.

Formodet partnertabel

Formålet med analysen og den deraf udarbejdede tabel er at identificere formodede par i populationen. Årsagen er, at det for nogle ydelsers vedkommende har betydning, hvorvidt man har en partner eller ej (familieydelse og pension) og for andre ydelser har betydning, hvor mange der bor i husstanden (boligstøtte og økonomisk friplads).

Første version af partnertabellen er lagt i produktion, og de kriterier, der berører en formodet partner, trækker oplysninger om den identificere formodede partner herfra. Det næste skridt for at forbedre skønnet for en formodet partner er at supplere med oplysninger fra en statistisk model, som udtrykker om de indberettede oplysninger til CPR-registeret om den formodede partners adresseforhold er realistiske set i sammenhold med boligens størrelse. Samtidig pågår et arbejde med at indføre datakilden R75 (den udvidede selvangivelse). Analysens mål er at få koblet så mange aspekter og datakilder på, så den beregnede formodede partner har en høj sandsynlighed for at være korrekt.

Segmenteringer

Formålet med analysen er at forsøge at finde klynger i data indenfor tre hovedområder: nærområder, husstande og borgertyper, som efterfølgende kan danne inputvariable til registersamkøring og statistiske modeller.

Der er foretaget de første klyngeanalyser på nærområder, som har vist, at det er svært at lægge det rette snit mellem niveauer, og der er foreløbig ikke dannet nogen tydelige klynger. Det betyder ikke, at klyngeanalysen ikke kan være brugbar alligevel som input til andre analyser eller til at afdække observationer, der grupperer sig mærkeligt (outliers).

Proforma-adresser

Formålet med analysen er at udvikle en metode til at kunne identificere de baggrundskarakteristika, der muliggør, at det kan bevises, at en borger boede proforma på en given adresse. Analysen er planlagt som en såkaldt *supervised learning*, der på baggrund af kendte tilfælde af brug af proforma-adresser identificerer nye proforma-adresser i nuværende data.

Det har vist sig vanskeligt at identificere proforma-adresser i de CPR-oplysninger, der er tilgængelige for DFD, idet der her overskrives, såfremt der er faldet en afgørelse om, at en hidtidig adresse har været proforma. DFD's analytikere har derfor igangsat et projekt, hvor de allerede afgjorte sager om proforma-adresser bliver gennemgået manuelt med henblik på at identificere de mest kritiske oplysninger, som ligger til grund for at kunne lære af de afgjorte kontrolsager i en kontekst af *supervised learning*.

De første ca. 1.000 proforma adresser er identificeret og analysearbejdet med at identificere gennemgående kendetegn bag proforma adresser pågår løbende. De første testsager blev leveret til HOK i 3. kvartal 2017 og viste interessante perspektiver på nye hypoteser om snyd.

Det er forventningen, at gennemgangen af de gamle afgørelser færdiggøres oktober 2017, og at de næste testsager på baggrund af modellen leveres til HOK ultimo 4. kvartal 2017.

4.2.3 Analyse af kriteriernes kvalitet – HOK

I HOK er der i 2016 arbejdet på at præcisere, udvikle og udvælge eksisterende kriterier. I slutningen af 2015 var der cirka 50 aktive kriterier i HOK, mens der ved slutningen af 2016 var 10 aktive kriterier.

Cirka 40 procent af de 3.621 afsluttede sager i HOK vedrører de såkaldte "almindelige kriterier", som HOK behandler løbende. De øvrige 60 procent knytter sig til EØS-kriterier, et kampagne-kriterie vedrørende c/o-adresser og en særlig indsats vedrørende pensionister med ukendt adresse (§41-kriterie).

Dette afsnit vedrører de almindelige kriterier, da disse vedrører den daglige drift, og da disse kan analyseres og opdeles i temaer og ydelser.

De 10 aktive kriterier var ved udgangen af 2016 fordelt på:

- Fire kriterier på familieydelser
- Tre kriterier på pension
- To kriterier på barselsdagpenge
- Et kriterie på boligstøtte

I løbet af 2016 har flere end ovenstående 10 kriterier været anvendt i HOK.

Nedenstående tabel viser de 23 kriterier, der har været anvendt i HOK i løbet af 2016 rangeret efter antal afsluttede sager.

De enkelte kriterier er vist med ydelsesområde, tema, kriteriebeskrivelse, antal afsluttede sager, antal sager med provenu, samlet provenu, hitrate og provenu per sag.

Tabel 21 HOK-kriterier, 2016,

Tema	Ydelse	Kriteriebeskrivelse	Antal afsluttede sager	Sager med provenu	Hitrate	Samlet provenu	Provenu per afsluttet sag
Udland	Pension	YM får pensionstillæg og bor i undringsværdig bopæl**	257	6	2%	302.006	1.175
Barsel	Barselsdagpenge	Fiktive ansættelser*	217	29	13%	3.429.614	15.805
Enlig	Familieydelser, Pension	YM og AP bor ikke sammen. Anden forælder bor enten på c/o adresse eller på adresse med egen familie	146	8	5%	871.311	5.968
Boligstøtte	Boligstøtte	YM har ingen indkomst*	112	25	22%	1.048.476	9.361
Enlig	Familieydelser	YM og AP er gift men bor ikke sammen og AP bor med mere end 3 personer over 15 år	85	2	2%	418.645	4.925
Barsel	Barselsdagpenge	YM modtager barsel og løn samtidig*	80	10	13%	364.474	4.556
Enlig	Familieydelser	YM og AP har været separeret i mere end 6 mdr. og bor stadig sammen	75	5	7%	214.288	2.857
Udland	Familieydelser, pension, boligstøtte	Familie er udrejst**	65	1	2%	44.844	690

Tema	Ydelse	Kriteriebeskrivelse	Antal afsluttede sager	Sager med provenu	Hitrate	Samlet provenu	Provenu per afsluttet sag
Enlig	Pension, Familie- ydelser	YM og AP er separeret før september 2014, ikke skilt, bor på adresse med mere end 1 voksen per værelse og der er fælles indlånskon- to med mere end 100 kr. i R75 i 2014*	56	2	4%	268.077	4.787
Enlig	Familie- ydelser	Ydelsesmodtager og anden forælder bor ikke sammen. Anden forælder bor på c/o adresse	54	2	4%	74.980	1.389
Enlig	Familie- ydelser	YM bor hos svigerfamilie i mindst 6 måneder	49	5	10%	173.122	3.533
Udland	Pension, Familie- ydelser	Ydelsesmodtager er bosat indenfor EU/EØS og ægte- fælle er registreret som udrejst af EU/EØS*	46	1	2%	37.944	825
Udland	Pension, Familie- ydelser	YM bor i lille bolig (enten max 20 kvm per person over 15 år og mere end 1 person per værelse) eller børn el. ægtefælle i ud- land**	43	5	12%	1.057.537	24.594
Enlig	Familie- ydelser	YM og AP er gift men bor ikke sammen, men bor på samme vej	38		0%		-
Enlig	Familie- ydelser	YM og AP bor ikke sammen. AP bor på adresse med egen familie, og AP og YM bor på samme vej	36	1	3%	64.012	1.778
Enlig	Pension	Plus 75 liste - YM er mellem 75 og 80 og har første statsborgerskab uden for EØS**	35		0%		-
Enlig	Pension, Familie- ydelser	YM og AP er separeret med har fælles indlån	26	2	8%	214.027	8.232
Enlig	Familie- ydelser	YM og AP får nyt barn mindst 2 år efter fraflyt- ning*	22		0%		-
Barsel	Barsels dagpenge	Far er på barsel og mor er udrejst	12		0%		-
Udland	Familie- ydelser, pension, boligstøtte	Forældre i DK - børn i udland**	10		0%		-
Barsel	Barsels dagpenge	Far er på barsel og barn er udrejst	9		0%		-
Udland	Pension, Familie- ydelser	YM i lille bolig (enten max 20 kvm per person over 15 år og mere end 1 person per værelse) og har barn	9		0%		-

Tema	Ydelse	Kriteriebeskrivelse	Antal afsluttede sager	Sager med provenu	Hitrates	Samlet provenu	Provenu per afsluttet sag
		eller partner i udlandet**					
Enlig	Familieydelse	YM bor hos svigerfamilie i mindst 12 måneder*	8	1	13%	57.620	7.203

Kilde: DFD og egne beregninger.

Note: Samme provenu er i enkelte tilfælde henført til flere kriterier, hvor det samlede provenu summerer til mere end 8,59 mio. kr.

YM=Ydelsesmodtager, AP=Anden partner

*Kriterie er fortsat aktiv pr. oktober 2017

** Kriterie er helt eller delvist integreret i nyt kriterie

Tabellen viser, at:

- Der er samlet set behandlet 1.490 sager²⁹. Af disse har der været provenu i 105 sager, hvilket svarer til en hitrate på 7 procent.
- Der er stor varians i hvor meget kriterierne anvendes. De tre mest anvendte kriterier står for 40 procent af alle afsluttede sager.
- Der er stor varians i forhold til hvor stort provenu kriterierne medfører. Der er tre kriterier, der har indhentet mere end 1 million kroner. Disse tre kriterier står for næsten to-tredjedele af det samlede provenu.
- Der er stor varians i kriteriernes hitrate og provenu per sag. Nogle kriterier har en hitrate på 0 procent, mens andre kriterier har hitrater på op til 22 procent og et provenu på ca. 25.000 kr. per afsluttet sag.

For nogle af kriterierne er der behandlet relativt få sager, hvorfor det kan være vanskeligt entydigt at fastslå, hvorvidt kriterierne er gode eller mindre gode.

4.2.4 Konklusion – kriterieudvikling og kriteriekvalitet – HOK

Den korte afstand mellem DFD og HOK har givet gode muligheder for mundtlig feedback og løbende, iterativ udvikling og test af kriterier. Dette har medført, at DFD og HOK i fællesskab har arbejdet på at fokusere indsatsen mod en række prioriterede kriterier.

Observationer vedrørende kriterieudvikling og -kvalitet i HOK

- HOK har samlet set anvendt 23 kriterier i løbet af 2016, mens der ved udgangen af 2016 var 10 aktive kriterier.
- Der er en betydelig variation i andelen af oprettede kontrollsager, hitraten og det gennemsnitlige provenu per sag for de enkelte kriterier.
- De almindelige kriterier har medført et provenu på 8,6 mio. kr., mens DFD's leverancer samlet set har medført et provenu i HOK på 42,6 mio. kr.
- Ud af det samlede provenu på 42,6 mio. kr. er 17,7 mio. kr. knyttet til en særlig indsats vedrørende pensionister med ukendt adresse, som ikke kan forventes at blive gentaget i 2017 med samme provenu.
- I 2016 har der manglet en elektronisk understøttelse af feedback mellem HOK og DFD, hvilket har begrænset muligheden for monitorering og analyser af kriteriernes effekter og krævet en række manuelle sags gange. Der er dog blevet etableret en elektronisk løsning i løbet af 2017, der håndterer problemet.

Anbefalinger vedrørende kriterieudvikling og -kvaliteten i HOK

- DFD har igangsat en række analyseprojekter med henblik på at udvikle nye statistisk baserede kriterier. Det er Deloitte's vurdering, at de igangværende projekter på sigt kan understøtte mulighederne for at identificere nye typer af snyd og fejludbetalinger,

²⁹ Den samme ydelsesmodtager kan være udsøgt på baggrund af flere kriterier. Derfor vil det faktiske antal sager være lavere jf. opgørelserne i kapitel 2.

som det ikke er muligt at identificere i dag på baggrund af de erfaringsbaserede kriterier.

5 Nøgletal til kommunerne

DFD's indsats skal overordnet understøtte kommunernes kontrolindsats og reducere fejludbetalinger og snyd. En forståelse for resultaterne og effekten af denne understøttelse forudsætter en retvisende måling og opgørelse af DFD's bidrag til kundernes kontrolindsats.

På denne baggrund er det aftalt, at DFD månedligt leverer udvalgte nøgletal til kommunerne på baggrund af kommunernes anvendelse af DFD's bestillingslister.

I det følgende gives et overblik over de nøgletal, som DFD leverer til kommunerne samt Deloitte's analyse af disse styrker og svagheder set i relation til kommunernes mulighed for at prioritere indsatsen og benchmarke med andre kommuner.

5.1 DFD's afrapportering af nøgletal til kommunerne

DFD skal opgøre effekten af bidraget til kommunernes kontrolindsats. I den forbindelse af-rapporterer DFD hver måned til KL og kommunerne på 10 nøgletal, der jævnfør Samarbejds-aftalen skal anvendes til at:

- a) Opgøre effekten af DFD's leverancer
- b) Videreudvikle kriterier
- c) Sammenligne og udvikle best practice på tværs af kommunerne
- d) Vise kommunernes brug af prioriteringslister som kanal til nye controlsager.

De 10 nøgletal og en uddybning heraf er beskrevet i nedenstående tabel.

Tabel 22. Nøgletal leveret til kommunerne fra DFD

#	Nøgletal	Uddybning af nøgletal
1	Samlet bestand af aktive ydelsesmodtagere.	• Nøgletallet angiver, hvor mange aktive ydelsesmodtagere, der er inden for de hhv. kontanthjælp, sygedagpenge og økonomisk friplads.
2	Antal ydelsesmodtagere, der opfylder et eller flere kriterier i registersamkøring.	• Nøgletallet angiver, hvor mange ydelsesmodtagere, der er udstillet på bestillingslisten, der er stillet til rådighed for kommunen inden for hhv. kontanthjælp, sygedagpenge og økonomisk friplads.
3	Antal ydelsesmodtagere, der er trukket ud via registersamkøring.	• Nøgletallet angiver, hvor mange ydelsesmodtagere, kommunen har trukket til prioriteringslisten, inden for hhv. kontanthjælp, sygedagpenge og økonomisk friplads.
4	Antal ydelsesmodtagere, for hvem der startes sagsoplysning op (controlsager).	• Nøgletallet angiver, hvor mange controlsager, kommunen har startet på baggrund af DFD's registersamkøring, og giver dermed et øjebliksbillede af oprettede controlsager.
5	Antal sager med provenu.	• Nøgletallet angiver, hvor mange sager i kommunen der har givet et provenu.
6	Antal ydelser, der er stoppet/nedreguleret.	• Nøgletallet angiver, hvor mange ydelser i kommunen der stoppes/nedreguleres
7	Antal ydelser med tilbagebetalingskrav.	• Nøgletallet angiver, i hvor mange ydelser i kommunen der rejses et tilbagebetalingskrav.
8	Gennemsnitsprovenu per sag, der er afsluttet med provenu.	• Nøgletallet angiver det gennemsnitlige provenu per sag, der er afsluttet med provenu på baggrund af DFD's registersamkøring.
9	Værdi af stop og nedregule-	• Nøgletallet angiver den samlede værdi af stop og nedregule-

#	Nøgletal	Uddybning af nøgletal
	ring i kr.	ring på baggrund af DFD's registersamkøring
10	Værdi af tilbagebetalingskrav i kr.	Nøgletallet angiver den samlede værdi af tilbagebetalingskrav på baggrund af DFD's registersamkøring.

Note: Alle nøgletal angives pr. måned med undtagelse af nøgletal 2, der som tidligere beskrevet ikke kan opgøres kumulativt for en måned. I stedet angives det, hvor mange tilgængelige sager, der var på bestillingslisterne ved sidste datakørsel.

5.1.1 Analyse af nøgletal til kommunerne

Analysen af kommunernes anvendelse af DFD's leverancer og kommunernes realiserede provenu viser, at der er betydelig variation på tværs af kommunerne i forhold til anvendelse og provenu. Analysen af kriteriernes kvalitet viser ligeledes, at der er en betydelig variation i anvendelsen af de enkelte kriterier og det gennemsnitlige provenu per afsluttet sag på prioriteringslisterne.

Deloitte vurderer ligeledes, at der ikke er tilstrækkelig transparens for kommunerne i forhold til effekten af de enkelte kriterier, og dermed ikke et tilstrækkeligt grundlag for videndelen på tværs af kommunerne.

Med henblik på at understøtte en øget anvendelse og et øget provenu i kommunerne, er det Deloitte's vurdering, at det fremadrettet er nødvendigt for DFD i højere grad at understøtte kommunerne i forhold til at vælge "de gode" sager, dvs. en mere målrettet anvendelse af DFD's kriterier i kommunerne. Dette kan bl.a. tage udgangspunkt i den tidligere definition af et godt kriterie, dvs. kriterier med en høj hitrate og et højt gennemsnitligt provenu per sag.

Det er endvidere Deloitte's vurdering, at det vil være gavnligt for kommunerne, at kunne benchmarke deres resultater mere direkte mod andre sammenlignelige kommuner med henblik på læring og videndeling. Dette vil ligeledes være med til i højere grad at synliggøre værdien af DFD's leverancer.

På denne baggrund analyseres det i hvilket omfang nøgletallene understøtter:

1. En øget anvendelse og et øget provenu i kommunerne ved at hjælpe med at fokusere på de gode kriterier og sager.
2. Det ledelsesmæssige fokus i kommunerne på baggrund af benchmarking af kommunernes anvendelse og opnåede resultater.

Nøgletal 1 – Samlet bestand af aktive ydelsesmodtager

Nøgletallet kan som øjebliksbillede eller som tidsserieopgørelse ikke opgøre effekten af DFD's arbejde. Dette skyldes for eksempel, at et fald i antallet af ydelsesmodtagere kan skyldes andre påvirkninger end registersamkøring fra DFD og øget kontrol, herunder makroøkonomiske konjunkturer og politiske tiltag.

Nøgletallet giver således et øjebliksbillede af antallet af modtagere og er en del af grundlaget for at kunne følge en udvikling over tid. På denne baggrund er nøgletallet relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner.

Nøgletallet understøtter ikke direkte kommunerne til at fokusere på de gode kriterier og sager med henblik på at en øget anvendelse af DFD's leverancer og et øget provenu i kommunerne.

Nøgletal 2 – Antal ydelsesmodtagere, der opfylder et eller flere kriterier i registersamkøring

Nøgletallet er indikativ for effekten af DFD's kriterier, da det er muligt at vurdere, om der er flere eller færre ydelsesmodtagere, der opfylder kriterierne og kommer ud på bestillingslisterne til kommunerne.

Nøgletallet er dog meget påvirkelig over for ændringen i sammensætningen af de enkelte kriterier, dvs. hvis de enkelte kriterier gøres bredere eller mere snævre, vil det have en markant indflydelse på nøgletallet.

Nøgletallet giver således et øjebliksbillede af, hvor mange ydelsesmodtagere der potentielt får fejlagtigt udbetalt ydelser på baggrund af de opsatte kriterier.

Nøgletallet er relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner, men det understøtter ikke direkte kommunerne til at fokusere på de gode kriterier og sager med henblik på at en øget anvendelse af DFD's leverancer og et øget provenu i kommunerne.

På nuværende tidspunkt bliver dette nøgletal opgivet på baggrund af den seneste datakørsel, da tallet ikke kan opgøres kumulativt over en periode, som tidligere beskrevet. En kumulativ opgørelse ville indeholde vigtig viden om, i hvilket omfang kommunerne benytter sig af DFD's registersamkøringer, og hvilken sammenhæng dette har til hitrate, provenu m.m.

Nøgletal 3 – Antal ydelsesmodtagere, der er trukket ud via registersamkøring.

Nøgletallet er indikativ for kommunernes anvendelse af DFD's leverancer, da en stigning i antallet af ydelsesmodtagere, der trækkes til prioriteringslisten i den enkelte kommune, kan være udtryk for en øget anvendelse af DFD's registersamkøring.

Antallet af ydelsesmodtagere, der er trukket til prioriteringslisterne, kan være kunstigt højt i kommunerne, hvis kommunerne trækker mange sager fra bestillingslisterne, uden at disse fører til oprettelsen af egentlige kontrolsager og til afsluttede sager med provenu. Mange trukne sager til prioriteringslisterne er ikke et mål i sig selv, hvis de ikke visiteres korrekt, og der ikke oprettes flere kontrolsager på denne baggrund.

Nøgletallet giver et øjebliksbillede af, hvor mange ydelsesmodtagere der trækkes til prioriteringslisterne i kommunerne på baggrund af de opsatte kriterier.

Kommunerne er relevant i forhold til at benytte tallet til at dimensionere ressourceforbruget på kontrolsager mv. i kommunerne. Nøgletallet er ligeledes relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner i forhold til andel sager på prioriteringslisten fra bestillingslisten. Dette kræver dog, at antallet af sager på bestillingslisten kan måles over tid, som nævnt under nøgletal 2.

Nøgletallet understøtter ikke direkte kommunerne til at fokusere på de gode kriterier og sager med henblik på at en øget anvendelse af DFD's leverancer og et øget provenu i kommunerne.

Nøgletal 4 – Antal ydelsesmodtagere, for hvem der startes sagsoplysning (kontrolsager)

Nøgletallet vurderes at være indikativ for effekten af DFD's registersamkøring, da nøgletallet angiver, hvorvidt der er en stigning eller et fald i antallet af kontrolsager. Antallet af oprettede kontrolsager i sig selv indikerer dog ikke, hvor gode kriterierne er, dvs. hitraten, da antallet af kontrolsager ikke er sat i forhold til antallet af sager på bestillingslisterne og/eller prioriteringslisterne.

Antallet af kontrolsager er ligeledes påvirkelig i forhold til, på hvilket grundlag kommunerne vælger at oprette kontrolsager, dvs. kommunernes visiteringspraksis.

Antallet af kontrolsager er centralt, men det må ikke stå alene, da værdien ligger i at identificere sager, hvor der indhentes et provenu.

Nøgletallet er relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner i forhold til andel oprettede kontrolsager på baggrund af prioriteringslisten.

Antallet af oprettede kontrolsager i sig selv indikerer dog ikke, hvor gode kriterierne er, hvorfor nøgletallet ikke direkte understøtter kommunerne i at fokusere på de gode kriterier

og sager med henblik på at en øget anvendelse af DFD's leverancer og et øget provenu i kommunerne.

Nøgletal 5 – Antal sager med provenu

Nøgletallet vedrørende sager med provenu er vigtigt, da det er i disse sager, der kan siges at være en reel effekt af DFD's registersamkøring, dvs. at kommunerne opdager snyd eller fejludbetalinger og realiserer et provenu, som de ellers ikke vil have opdaget, eller først opdaget senere.

Antallet af sager med provenu kan dog ikke stå alene, hvis det skal være retningsgivende for kommunernes prioritering af kontrolindsatsen. Det er nødvendigt, at sager med provenu ses i forhold til det pågældende kriterie, som var grundlag for provenuet, dvs. hvor stor er andelen af sager med provenu på det enkelte kriterie.

Antallet af sager med provenu bør derudover ses i sammenhæng med antallet af sager på bestillingslisterne, antallet af sager på prioriteringslisterne og antallet af oprettede kontrolsager fordelt på ydelsesområder.

Kommunerne kan således benytte nøgletallet til at dimensionere ressourceforbruget på kontrolsager mv. Nøgletallet er endvidere relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner, fx i forhold til hitrate. Nøgletallet kan ikke stå alene, hvis det skal være retningsgivende for kommunernes prioritering af kontrolindsatsen.

Antallet af sager med provenu indikerer dog ikke, hvor godt det enkelte kriterier er, hvorfor nøgletallet ikke direkte understøtter kommunerne i at fokusere på de gode kriterier og sager med henblik på at en øget anvendelse af DFD's leverancer og et øget provenu i kommunerne.

Nøgletal 6 – Antal ydelser, der er stoppet/nedreguleret

Analysen vedrørende nøgletallet for antal ydelser, der er stoppet/nedreguleret er identisk med analysen af "antal sager med provenu", da der er tale om forskellige udfald af en rejst kontrolsag.

Nøgletal 7 – Antal ydelser med tilbagebetalingskrav

Analysen vedrørende nøgletallet for tilbagebetalingskrav er identisk med analysen af "antal sager med provenu", da der er tale om forskellige udfald af en rejst kontrolsag.

Nøgletal 8 – Gennemsnitsprovenu per sag, der er afsluttet med provenu

Nøgletallet vedrørende gennemsnitsprovenu er indikativ for effekten af DFD's registersamkøring, idet et stigende gennemsnitligt provenu per sag kan indikere "tungere" sager, dvs. at der bliver fundet mere snyd eller større fejludbetalinger. På denne måde afspejler nøgletallet delvist kriteriernes kvalitet.

For at give et input til kommunernes prioritering af kontrolindsats vil det være relevant at fordele og rapportere det gennemsnitlige provenu per sag på det enkelte kriterie. Dette vil i højere grad end det er tilfældet i dag, gøre kommunerne i stand til at trække sager til prioriteringslisten med et højere provenu.

Nøgletallet er ligeledes relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner i forhold til gennemsnitligt provenu per sag.

Nøgletal 9 – Værdi af stop og nedregulering i kr.

Nøgletallet vedrørende værdien af stop og nedregulering af ydelser på baggrund af sager fra registersamkøring er indikativ for effekten af DFD's registersamkøring, da værdien af samlede stop og nedregulering opgøres.

Værdien af stop og nedregulering kan med fordel sættes i forhold til det samlede antal ydelsesmodtagere og/eller de samlede udbetalinger inden for ydelsesområdet, med henblik på at se på udviklingen over tid.

Nøgletallet er således relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner i forhold til gennemsnitligt provenu per sag.

Nøgletallet understøtter ikke direkte kommunerne i at fokusere på de gode kriterier og sager med henblik på at øge anvendelse af DFD's leverancer og et øget provenu i kommunerne.

Nøgletal 10 – Værdi af tilbagebetalingskrav i kr.

Nøgletallet vedrørende værdien af tilbagebetalingskrav er ligeledes indikativ for effekten af DFD's registersamkøring, da værdien af samlede rejste tilbagebetalingskrav opgøres. Nøgletallet tager dog ikke højde for, hvor mange penge kommune får hentet hjem på baggrund af tilbagebetalingskravet.

Et højt tilbagebetalingskrav er endvidere ikke nødvendigvis udtryk for god performance, idet sager først opdages på kontroltrin 3, hvor pengene kan være sværere at få hjem igen.

Værdien af tilbagebetalingskrav kan med fordel sættes i forhold til det samlede antal ydelsesmodtagere og/eller de samlede udbetalinger inden for ydelsesområdet med henblik på at se på udviklingen over tid.

Nøgletallet er således relevant i forhold til at kunne benchmarke mellem kommuner i forhold til gennemsnitligt provenu per sag.

Nøgletallet understøtter ikke direkte kommunerne i at fokusere på de gode kriterier og sager med henblik på at øge anvendelse af DFD's leverancer og et øget provenu i kommunerne.

5.1.2 Konklusion – nøgletal til kommunerne

De eksisterende nøgletal, der månedligt afrapporteres til kommunerne, er analyseret i forhold til, hvorvidt de understøtter

- En øget anvendelse og et øget provenu i kommunerne ved at hjælpe med at fokusere på de gode kriterier og sager.
- Det ledelsesmæssige fokus i kommunerne på baggrund af benchmarking af kommunernes anvendelse og opnåede resultater.

Observationer vedrørende nøgletal

- Det er Deloitte's vurdering, at DFD overordnet opfylder deres aftale i forhold til at rapportere på relevante nøgletal, og at de nuværende nøgletal i etableringsperioden har været nyttige til at vurdere registersamkøring og kontrolindsats, og at de fortsat vil være relevante at måle på.
- De nuværende nøgletal er i høj grad absolutte og angiver nominelle værdier, der ikke sættes i forhold til et konkret udgangspunkt (fx antal ydelsesmodtagere).

Anbefalinger vedrørende nøgletal fremadrettet

- Der vurderes, at de opstillede nøgletal bør gøres mere styringsrelevante både for kommunerne, DFD og STAR og suppleres med nye nøgletal, hvormed nøgletallenes anvendelsesformål i højere grad understøttes fremadrettet.
- Nøgletallene understøtter ikke kommunerne i forhold til at udvælge sager på baggrund af "gode kriterier". Derudover er der i dag ikke tilstrækkeligt grundlag for videndeling og læring mellem kommunerne på baggrund af det tilgængelige data og benchmarking.

- Nøgletallene måler ikke direkte effekten af DFD's arbejde, hvilket betyder, at det kan være vanskeligt at vurdere, i hvilket omfang DFD's leverancer understøtter kontrolindsatsen i kommunerne i forhold til fx realiseret provenu.
- Nøgletallene kan kun i et vist omfang benyttes til at dimensionere kontrolindsatsen i kommunerne. For at give mere strategisk og styringsmæssig værdi er det vurderingen, at det vil være relevant at overlevere data til kommunerne og supplere data fra øvrige (sammenlignelige) kommuner.
- I forlængelse heraf bør de eksisterende absolutte nøgletal suppleres af relative nøgletal til at understøtte benchmarking over tid og mellem kommuner. Dette indebærer, at de enkelte nøgletal ikke blot opgøres nominelt, men at de opgøres i forhold til fx antallet af ydelsesmodtagere, udbetalinger, sager m.m., hvormed de bedre kan sammenlignes over tid.

6 KPI'er for DFD

DFD rapporterer løbende til Udbetaling Danmarks bestyrelse i form af fem overordnede KPI'er i bl.a. kvartalsrapporterne.

I det følgende gives et overblik over KPI'erne samt Deloitte's vurdering af disses styrker og svagheder set i relation til deres fremtidige styringsrelevans for Udbetaling Danmark og aftaleparterne omkring DFD.

6.1 KPI'er for Den Fælles Dataenhed, der rapporteres til bestyrelsen for Udbetaling Danmark

I nedenstående tabel ses de fem KPI'er, som DFD kvartalsvis rapporterer til Udbetaling Danmarks bestyrelse. DFD's angivelse af, i hvilket omfang KPI'erne er opfyldt, fremgår ligeledes af tabellen.

Tabel 23. KPI'er for DFD der rapporteres til Udbetaling Danmarks bestyrelse, 2016

#	KPI	Resultat 2016, jf. rapport for 4. kvartal
1	Oprettelsen af 30 kriterier	34 kriterier er blevet oprettet og udstillet sager på baggrund af disse til kommunerne.
2	Indhentning af ny datakilde	Data fra R75, den udvidede selvangivelse, fra SKAT blev i december 2016 en del af DFD's datakilder.
3	Gennemførelse af to landsdækkende kampagner	Der er gennemført kampagner i hhv. juni og oktober 2016, hhv. en informationskampagne vedrørende kon-tanthjælpsmodtageres forpligtelser i forbindelse med afholdelsen af ferie og en kontrolkampagne med fokus på c/o adresser.
4	Levering af prioriteringslister til SIU	SIU har anvendt bestillingslisten og prioriteringslisten fra DFD via brugergrænsefladen siden oktober 2016.
5	Månedlig afrapportering til kommunerne på aftalte nøgletal	DFD udsender månedligt de aftalte nøgletal til kommunerne.

Kilde: Udbetaling Danmark - Rapport på kontrolindsatsen i Udbetaling Danmark fra 4. kvartal.

Det fremgår af tabellen, at DFD har opgjort at have levet op til alle fem aftalte KPI'er i løbet af 2016.

Helhedsorienteret Kontrol (HOK) i Udbetaling Danmark har endvidere opstillet en KPI på, at HOK's provenu på baggrund af registersamkøringer fra DFD skal være 20 mio. kr. i 2016. Det realiserede provenu for HOK i 2016 på baggrund af registersamkøring fra DFD var 34 mio. kr.

6.1.1 Analyse af DFD's KPI'er

Det er Deloitte's vurdering, at de nuværende KPI'er i etableringsperioden har været nyttige til at sætte retning for registersamkøring og kontrolindsats.

I forlængelse af den foregående analyse af kundernes anvendelse af DFD's leverancer, herunder det realiserede provenu, og kriteriernes kvalitet vurderer Deloitte, at der fremadrettet fra bestyrelsens side særligt bør være fokus på at sikre en øget anvendelse og et øget provenu samt at have fokus på kvaliteten af de enkelte kriterier.

I det følgende analyseres de fem KPI'er i forhold til deres fremtidige styringsrelevans for hhv. DFD/UDK, KL og STAR, dvs. i hvilket omfang:

- KPI'erne understøtter en udbredt anvendelse af DFD's leverancer blandt kunderne og et højt samlet provenu.
- KPI'erne understøtter en høj kvalitet i DFD's leverancer, dvs. en høj hitrate for det enkelte kriterier og et højt gennemsnitligt provenu per sag.
- KPI'erne understøtter, at der arbejdes efter en høj kundetilfredshed med DFD's leverancer.

Den enkelte KPI kan naturligvis ikke favne alle tre formål, men samlet set vurderer Deloitte, at det er relevant at ovenstående formål er dækket af KPI'erne for DFD.

Deloitte er opmærksom på at Udbetaling Danmarks bestyrelse og KL's bestyrelse i udgangspunktet ikke kan opstille KPI'er for forhold, som de ikke har indflydelse på. KPI'er kan dog stadig være retningsgivende, fx i forhold til ambitionen om et højere provenu. På denne måde kan KPI'erne være med til at understøtte et endnu bedre samarbejde omkring udviklingen af bedre kriterier.

KPI 1 - Oprettelsen af 30 kriterier

Det er Deloitte's vurdering, at KPI'en vedrørende oprettelsen af 30 kriterier for kommunerne er med til at give en retning for antallet af kriterier, der skal udvikles i etableringsåret.

Kriterierne skal dog løbende justeres, hvilket kan give en udfordring i forhold til KPI'en, hvis der ikke er en klar afgrænsning af, hvornår et kriterie er nyt. På denne baggrund kan KPI'en utilsigtet understøtte et fokus på antallet af kriterier frem for kvaliteten af de udviklede kriterier.

Det er Deloitte's vurdering, at KPI'en ikke i tilstrækkelig grad understøtter kundernes anvendelse af kriterierne, kvaliteten i de udviklede kriterier eller et højt provenu på baggrund af DFD's leverancer. På denne måde sætter KPI'en ikke rammen for en gensidig forpligtelse mellem kommunerne og DFD i forhold til anvendelse, udvikling, kvalitet, tilfredshed og provenu.

KPI 2 - Indhentning af ny datakilde.

Det er Deloitte's vurdering, at KPI'en vedrørende indhentningen af en ny datakilde bl.a. er med til at sætte fokus på, at kriterierne løbende skal udvikles med nye datakilder. Indhentningen og implementeringen af nye datakilder er en central forudsætning for, at nye kriterier kan udvikles, og at nye typer af snyd og fejludbetalinger kan identificeres.

Det er dog Deloitte's vurdering, at KPI'en ikke er tilstrækkelig ambitiøs. Dels har målet for 2016 alene været indhentningen af én ny datakilde, og dels er det ikke tilstrækkeligt tydeligt, hvad formålet med indhentningen af datakilden er. Det kunne for eksempel gøres tydeligt, hvilke typer af kriterier der forventes at kunne udvikles på baggrund af den nye datakilde og hvordan det forventes at kunne berige eksisterende kriterier. Dermed kunne sikres en klarere kobling mellem datakilde og kriterieudviklingen, herunder kriteriekvaliteten.

Det er endvidere ikke præcist fastlagt med KPI'en, "indhentning af datakilde" favner, fx om der skal være indgået en aftale med en dataleverandør om adgang til datakilden, om datakilden skal være tilgængelig i datavarehuset, eller om den skal være implementeret og anvendt til kriterieudvikling.

Det er således uklart i hvilket omfang KPI'en er med til at understøtte en øget anvendelse af DFD's kriterier blandt kunderne, en højere kvalitet i kriterierne og en højere provenu på baggrund af DFD's leverancer.

KPI 3 - Gennemførelse af to landsdækkende kampagner.

Det er Deloitte's vurdering, at KPI'en sikrer et fokus på, at der gennemføres de aftalte kampagner i løbet af året. KPI'en fokuserer endvidere på DFD's arbejde med understøttelsen af kommunernes arbejde med prioriteringslisterne.

KPI'en har dog ikke fokus på succeskriterierne for kommunernes kampagneindsats i forhold til om kampagnerne har været effektfulde i kommunerne. Der er således ikke opstillet mål for:

- Kommunernes anvendelse af de særligt udviklede kriterier, fx i form af antal sager trukket til prioriteringslisterne eller oprettede controlsager.
- Det realiserede provenu på baggrund af kampagnerne.
- Kommunernes tilfredshed med de gennemførte kampagner.

KPI 4 - Levering af prioriteringslister til SIU

Det er Deloitte's vurdering, at KPI'en sikrer fokus på leverancen af prioriteringslister til SIU. På denne baggrund er det relativt simpelt at vurdere, om DFD har levet op til KPI'en.

KPI'en har dog ikke fokus på kvaliteten af leverancerne til SIU, dvs. i forhold til kriteriernes kvalitet målt ved fx hitraten på de enkelte kriterier eller provenuet per sag. Der er ligeledes ikke mål for SIU's tilfredshed med leverancerne fra DFD.

KPI 5 - Månedlig afrapportering til kommunerne på aftalte nøgletal

Det er Deloitte's vurdering, at KPI'en er retningsgivende for frekvensen af afrapporteringen af den konkrete leverance fra DFD på de 10 aftalte nøgletal til kommunerne.

Som beskrevet under kapitlet vedrørende nøgletal til kommunerne, vurderes nøgletallene dog ikke direkte at vurdere effekten af DFD's leverancer til kommunerne i forhold til fx realiseret provenu.

6.1.2 Konklusion – KPI'er for DFD

De eksisterende KPI'er er analyseret i forhold til deres styringsrelevans for hhv. DFD/UDK, KL og STAR. Dette indebærer en analyse af, i hvilket omfang:

- KPI'erne understøtter en udbredt anvendelse af DFD's leverancer blandt kunderne og et højt samlet provenu.
- KPI'erne understøtter en høj kvalitet i DFD's leverancer, dvs. en høj hitrate for det enkelte kriterier og et højt gennemsnitligt provenu per sag.
- KPI'erne understøtter, at der arbejdes efter en høj kundetilfredshed med DFD's leverancer.

Det er Deloitte's vurdering, at de fem KPI'er har været gode i forhold til at sætte retning for DFD's aktiviteter og leverancer i løbet af 2016

Der er identificeret følgende udfordringer med de eksisterende KPI'er:

- Der er ikke opsat mål for kommunernes anvendelse af prioriteringslisterne.
- Der er ikke opsat mål for provenu på baggrund af DFD's leverancer.
- Der er ikke opsat mål for kvaliteten af kriterierne.
- Der er ikke opsat mål for kundernes tilfredshed med DFD's leverancer.
- KPI'erne er ikke tilstrækkeligt præcise i forhold til målopfyldelse.

Deloitte er opmærksom på, at Udbetaling Danmarks bestyrelse og KL's bestyrelse i udgangspunktet ikke kan opstille KPI'er for forhold, som de ikke har indflydelse på. Ikke desto mindre kan de opstillede KPI'er være retningsgivende, fx i forhold til ambitionen om et højere provenu. På denne måde kan KPI'erne være med til at understøtte et endnu mere frugtbart samarbejde omkring udviklingen af bedre kriterier.

- Det er Deloitte's vurdering, at de nuværende KPI'er fremadrettet ikke i tilstrækkelig grad understøtter en gensidig forpligtelse mellem DFD og kunderne i forhold til en øget anvendelse af bestillingslisterne hos kunderne, udviklingen af kriterier med endnu højere kvalitet og realiseringen af et endnu højere provenu.

7 Enheden for Vandrende Arbejdstagere

7.1 Introduktion til Enheden for Vandrende Arbejdstagere

Regeringen besluttede i 2014 at oprette en central enhed (VA-enheden), for at styrke kommunernes mulighed for at kontrollere oplysninger om borgere fra andre EU/EØS lande, der har betydning for, om personen har ret til ydelser fra Danmark. VA-enheden kan indgå samarbejdsaftaler med myndigheder i andre EU/EØS lande om systematisk udveksling af oplysninger mv. VA-enheden kan endvidere indhente oplysninger om enkeltsager i andre EU/EØS lande efter henvendelse fra kommunerne eller UDK, jf. finanslovens hovedkonto 17.31.08. om styrket kontrol med sociale ydelser til EU/EØS-borgere. Enheden er en integreret del af Den Fælles Dataenhed Udland (DFD Udland).

En vandrende arbejder er en borger fra et EU-/EØS-land, som tager arbejde i Danmark, hvor arbejdstageren normalt har ret til social sikring på lige fod med landets borgere. Det betyder bl.a., at der gives ret til sociale ydelser omfattet af EU forordning 883/04.

Ifølge regeringens beskæftigelsesudvalg var der i 2015 109.023 vandrende arbejdstagere fra EU/EØS, som var i beskæftigelse i Danmark. Heraf modtog 24.544 danske sociale ydelser for 1,935 mia. kr. inden for ydelserne boligstøtte, børnetilskud, barseldagpenge, kontanthjælp (ikke omfattet af forordningen) og sygedagpenge^{30,31}. Hertil kommer udgiften til pensionsudbetalinger, som følge af vandrende arbejdstageres optjening af ret til dansk pension.

7.1.1 Rammerne for DFD Udlands arbejde

Afsættet for DFD Udlands arbejde var bl.a. implementeringsanalysen fra marts 2015, hvoraf det fremgår, at der på daværende tidspunkt kun blev kontrolleret få udlandssager, da disse sager blev oplevet som besværlige og tidskrævende. Kommunerne gav udtryk for at have vanskeligt ved at overskue og operere inden for de lovgivningsmæssige (nationale såvel som internationale regler) rammer. Hertil kom, at kommunerne oplevede udfordringer med at etablere et samarbejde med udlandet i praksis.

Overordnet set er indsatsen mod fejludbetalinger og snyd på udlandsområdet et led i en fælles, tværoffentlig kontroldagsorden. Indsatsen vil i de kommende år i endnu højere grad blive baseret på anvendelse af data, der er tilvejebragt af myndighederne hver for sig og i fællesskab.

Kontrol af udlandssager adskiller sig markant fra kontrolarbejde i sager med rent danske forhold ved at være afhængig af data, som sædvanligvis ikke findes eller kan sammenstilles af oplysninger fra danske registre, men skal indhentes fra udenlandske myndigheder.

De manglende data i danske registre er således et grundvilkår, som generelt gør sig gældende for kontrol med forhold i udlandet, og som påvirker, at der arbejdes fundamentalt anderledes i DFD Udland. Tilsvarende er vanskelighederne med at identificere og oprette kontakt til rette udenlandske myndighed for at indhente de efterspurgte oplysninger et grundvilkår, som enheden arbejder indenfor. Netop disse vilkår er bevæggrunden for at arbejde både langsigtet og dedikeret med andre lande om dataudveksling, videndeling og samarbejde om kontrol mv.

For at sikre en fælles og konsistent offentlig brug af den viden og de udlandsoplysninger, der findes i Danmark, har DFD Udland i de første 15 måneder af sin levetid samlet udlandskræfterne på tværs af offentlige myndigheder. Formålet har været at videndele om de oplysninger, som hver myndighed er i besiddelse af, og at stille fælles forslag til effektivisering og

³⁰ Notat fra Beskæftigelsesudvalget 2015-16. Alm. del endeligt svar på spørgsmål 453. November 2016.

³¹ Der kan være vandrende arbejdstagere, som modtager flere ydelser. Disse vil tælle flere gange i det samlede antal.

forenkling af regler og sagsbehandlingen i udlandssager. Et sådant tværoffentligt samarbejde på udlandsområdet har ikke eksisteret tidligere. Det manglende fællesoffentlige fodslag omkring sagsbehandling og registrering af oplysninger har derfor betydet, at det i vidt omfang ikke har været muligt på forhånd at vide, hvilke udlandsoplysninger, der foreligger i danske registre, og om disse oplysninger kan udveksles mellem myndighederne. Indsatsen for at sikre samarbejde på tværs af de danske myndigheder i udlandssager bidrager til, at kontrollen med danske sociale ydelser sker for alle ydelsesmodtagere, herunder også for borgere, der transporterer sociale ydelser ud af Danmark eller for udlændinge, som kommer til Danmark og modtager danske sociale ydelser.

Udlandskontrollens præventive effekt og de adfærdsændringer, som udlandskontrollen giver anledning til samt den signalværdi, der ligger i at kontrollere danske og udenlandske ydelsesmodtagere på lige fod, spiller en rolle, der ikke alene kan måles på f.eks. provenuet af udlandssagerne. Det er afledte effekter, der har betydning for den enkelte borgers retsbevidsthed, og som skal sikre befolkningens fortsatte opbakning til velfærdsstaten.

7.1.2 Formål

Formålet med VA-ordningen er fastsat i Samarbejdsaftalen mellem UDK og Beskæftigelsesministeriet om styrket kontrol med sociale ydelser til vandrende EU/EØS-arbejdstagere (fra nu omtalt *Aftalen*). VA-enhedens overordnede formål er at bistå med oplysninger om vandrende arbejdstageres formue-, arbejds- og ægteskabelige forhold i udlandet for at sikre, at der sker udbetalinger af danske sociale ydelser på boligstøtte-, familieydelses-, barselsdagpenge-, kontanthjælps-, økonomisk friplads-, og sygedagpengeområdet på et korrekt grundlag.

Som supplement til Implementeringsanalysen³² udarbejdede Rambøll i februar 2015 en kortlægningsanalyse af mulighederne for udveksling af registerbaserede oplysninger i fire udvalgte EU/EØS-lande³³. Rambøll konkluderede i rapporten, at det ikke vil være muligt at foretage regulær registersamkøring med udenlandske registre. I stedet blev det anbefalet, at der opsættes bilaterale aftaler med myndigheder i EU/EØS-lande om systematisk udveksling af oplysninger, fx ved at VA-enheden får tilsendt specifikke data. Denne konklusion blev efterfølgende bekræftet i implementeringsanalysen.

For at opnå formålet beskrives i Aftalen tre underformål. VA-enheden skal:

- Udvide kontaktnetværket og samarbejdsaftaler med myndigheder i andre EU-/EØS-lande
- Sikre systematisk udveksling af oplysninger med myndigheder i andre EU-/EØS-lande, herunder indgå aftaler om registerbaserede oplysninger fra de lande, hvorfra der er mange EU-/EØS-borgere, der modtager danske ydelser.
- Bistå kommunerne og UDK's fagspor og kontrolenhed med systematisk indhentning af oplysninger fra andre EU-/EØS-lande i forbindelse med generel kontrol og behandling af konkrete sager.

VA-enheden skal således arbejde på at etablere og udvide samarbejdet med myndigheder i Danmark og i EU/EØS, sikre systematisk udveksling af data med myndigheder i EU/EØS samt hjælpe kommunerne og Udbetaling Danmark i deres kontrol med udbetaling af danske sociale ydelser til borgere i EU/EØS.

7.1.3 Finansiering og organisering

Der er afsat 10,2 mio. kr. årligt til arbejdet med kontrol af ydelser til vandrende arbejdstagere i EU/EØS, og det gælder, at bevillingen skal bruges til indsatser inden for dette geografi-

³² Vandrende arbejdstagere. Implementeringsanalyse. ATP, marts 2015

³³ Kortlægningsanalyse. Vandrende arbejdstagere. Den fælles Dataenhed, Rambøll Management Consulting, februar 2015

ske område. Bevillingen blev effektueret i oktober 2015, hvorfor VA-ordningen i slut 2016 reelt havde været i drift i næsten fem kvartaler.

VA-opgaverne løftes af DFD's udlandsenhed. Organisatorisk er DFD Udland en samlet enhed, da opgaver på tværs af EU-/EØS-området og resten af udlandet varetages af de samme medarbejdere i DFD Udland. I det følgende refereres hvor muligt til VA-enheden i forhold til denne analyses specifikke fokus på vandrende arbejdstagere i EU/EØS. Hvis et emne berører begge enheder, benyttes den samlede betegnelse, DFD Udland.

7.2 Beskrivelse og analyse af aktiviteter og milepæle frem mod ultimo 2016

I Aftalen er det aftalt, at 2016 skal fungere som et læringsår, hvorefter der skal overgås til mere normal drift. I 2015 og 2016 er der således ikke opstillet konkrete præstationsmål, da erfaringsgrundlaget i opstartsperioden var sparsomt.

Aftalen fastsætter dog operationelle mål for VA-enhedens arbejde med vandrende arbejdstagere i form af et antal aktiviteter og milepæle frem mod ultimo 2016, som skal igangsættes og realiseres. Aktiviteterne og milepælene inddeles under de tre delformål i Aftalen beskrevet i ovenstående faktaboks.

Da det på udlandsområdet dels tager tid at opbygge de nødvendige kapaciteter både organisatorisk og kompetencemæssigt, dels kræver en langsigtet tidshorisont at opnå resultater på området med internationale forhandlinger, jf. aftalen, har det ikke været forventningen, at VA-enheden ville være i stand til at udveksle oplysninger med alle lande fra start, men at enheden først søger at indgå aftaler om samarbejde med de lande, hvorfra der er volumen i antal borgere, som modtager danske sociale ydelser, eller hvor risikoprofilen er størst.

I det følgende redegøres for aktiviteter og milepæle under hvert delformål, ligesom der præsenteres en analyse af disse.

7.2.1 Delformål 1: Udvide kontaktnetværket og samarbejdsaftaler med myndigheder i andre EU-/EØS-lande

For at sikre adgang til oplysninger fra myndigheder i EU/EØS-lande om borgere, der modtager sociale ydelser fra Danmark, skal VA-enheden oprette et netværk af kontakter inden for EU/EØS og indgå aftaler vedrørende udveksling af oplysninger i enkeltsager og i forbindelse med masseudveksling. Dette indebærer ligeledes, at der skal indledes dialog om aftaler med nationale myndigheder om hjælp til indhentning af oplysninger fra lande inden for EU/EØS.

De konkrete aktiviteter og milepæle opstillet under dette delformål er:

- Udvidelse af kontaktnetværket med myndigheder i andre EU/EØS-lande
- Dialog med Udenrigsministeriet vedr. indhentning af oplysninger via danske ambassader i EU/EØS-lande
- Samarbejde med SKAT om videregivelse af oplysninger fra EU/EØS-lande

Udvidelse af kontaktnetværket

VA-enheden skulle igennem 2015 og 2016 udvide kontaktnetværket og etablere samarbejdsaftaler med myndigheder i andre EU/EØS-lande.

DFD Udland foretog i 2016 en analyse af lande i EU/EØS, hvorigennem det blev belyst, hvilke lande inden for EU/EØS man med fordel kan etablere samarbejde med for at lette arbejdet med indhentning af oplysninger i enkeltsager. Med afsæt i denne landeanalyse valgte VA-enheden, på baggrund af efterspørgslen fra kommunerne, at fokusere de første indsats på Polen og Tyrkiet (selvom Tyrkiet ikke er et EU/EØS-land), hvor enheden igennem 2016 har arbejdet på at opbygge kontakter, udarbejde vejledninger til kunderne (kommuner og UDK) m.m. Indsatsen vedrørende Tyrkiet er afsluttet i 2017.

Når etablering af samarbejdet med Polen forventeligt er afsluttet i løbet af 2017, vil fokus være på yderligere seks EU/EØS-lande, der på baggrund af en tværgående analyse vurderes centrale for enhedens opgaveløsning, og som størstedelen af kommunernes henvendelser

vedrører i EU/EØS. Herudover har DFD Udland løbende arbejdet ad hoc på at opbygge netværk og kontakter gennem arbejdet med enkeltsager, hvor der er indgået dialog med en række andre lande, særligt 15 lande inden for EU/EØS.

Dialog med Udenrigsministeriet vedr. indhentning af oplysninger fra danske ambassader
VA-enheden skulle i 2015 - 2016 indlede dialog med Udenrigsministeriet med henblik på at få afdækket mulighederne for bistand fra danske ambassader i udlandet til at indhente oplysninger om borgeres forhold i udlandet.

VA-enheden har i løbet af 2015 og 2016 været i dialog med Udenrigsministeriet for at indgå en aftale vedrørende bistand til indhentning af oplysninger via danske repræsentationer. DFD Udland har udarbejdet et udkast til en aftale, som er forhandlet med Udenrigsministeriet, men som ikke er underskrevet endnu. Aftalen virker dog i praksis, ifølge DFD Udland, idet DFD Udland allerede nu modtager Udenrigsministeriets bistand i visse lande - senest er der indgået en aftale om bistand fra ambassaden i Polen.

Samarbejde med SKAT om videregivelse af oplysninger fra EU/EØS-lande

Enheden skulle i 2016 indlede en dialog med SKAT om muligheden for, at SKAT indgår aftaler med myndighederne i udvalgte relevante EU/EØS-lande om videregivelse af oplysninger om borgeres forhold, såsom indtægter og formue.

VA-enheden har i 2016 arbejdet sammen med SKAT om adgang til skattedata, som SKAT modtager fra udenlandske skattemyndigheder. Det drejer sig særligt om oplysninger om renteindtægter og formue i EU, som kan indikere, om borgeren har formue og ejendom i udlandet. Der er gennemført et pilotprojekt med indtægtsoplysninger fra Norge, og det skal undersøges, om DFD Udland kan få adgang til data gennem R75.

Foruden de ovennævnte aktiviteter har DFD Udland i slutningen af 2016 taget initiativ til at bringe relevante danske myndigheder tættere sammen i kontrolarbejdet omkring udlandsforhold. DFD Udland beskriver sin rolle i dette initiativ som drivkraft bag at skabe samarbejde om udfordringer i udlandssager på tværs af danske myndigheder, herunder at afdække uoverensstemmelser og huller lovgivningsmæssigt på de forskellige ressortområder, og at skabe et fælles erfaringsgrundlag med myndigheder som Statsforvaltningen, STAR, SKAT, Udlændinge- og Integrationsministeriet, KL og udvalgte kommuner. Samarbejdet har i 2017 ført til produktionen af et fælles udfordringskatalog på tværs af udlandsområdet, ligesom de første skridt er taget til en egentlig formalisering af den tværoffentlige udlandsgruppes arbejde.

7.2.2 Delformål 2: Sikre systematisk udveksling af oplysninger med myndigheder i andre EU-/EØS-lande, herunder indgå aftaler om registerbaserede oplysninger fra de lande, hvorfra der er mange EU-/EØS-borgere, der modtager danske ydelser.

I kontrollen med udbetaling af danske sociale ydelser til vandrede arbejdstagere i EU/EØS er det vigtigt systematisk og på struktureret vis at kunne modtage registerbaserede oplysninger om disse borgere fra andre EU/EØS-lande i form af masseudveksling. Masseudveksling af oplysninger vil muliggøre en automatisk overvågning af ændringer i borgeres forhold, som derved ikke blot vil opdages, når en sagsbehandler får mistanke eller bliver gjort opmærksom om ændrede forhold.

Den konkrete aktivitet og milepæl opstillet under dette delformål er:

- Indgåelse og udvidelse af samarbejds- og dataudvekslingsaftaler med EU/EØS-lande.

Med masseudveksling skal forstås udveksling af oplysninger på en afgrænset population. Dette kan for eksempel ske gennem en aftale med et land om, at DFD Udland kan sende en fil med en specificeret population til det pågældende land og få disse data beriget med eksempelvis information om dødsfald. Der er således ikke tale om registersamkøring som beskrevet i DFD-regi. Dog vil der være mulighed for at registersamkøre med de berigede oplysninger fra masseudvekslingen. Udvekslingen sker automatisk og sikkert via en FTP/sTesta-løsning og i Deutsche Post format.

I opfyldelsen af dette delformål sætter rammen for DFD Udlands virksomhed en række iboende begrænsninger, der beror på eksterne forhold. Myndighederne i de EU-/EØS-lande, som DFD Udland forhandler med om udveksling af oplysninger, kan ikke pålægges at indgå i et samarbejde med enheden. Da der er tale om suveræne stater, der ikke har en juridisk forpligtelse til at udveksle informationer til brug for kontrol, vil samarbejdet afhænge af, om der er politisk vilje hertil. Derudover afhænger samarbejdet af den konkrete stats lovgivning, administrative strukturer, datas tilgængelighed/kvalitet, evnen til at forstå indholdet af DFD Udlands mandat og andre forhold, der kan variere mellem EU-/EØS-staterne.

VA-enheden skulle i 2016 varetage forhandlinger med udenlandske myndigheder om indgåelse af samarbejds- og dataudvekslingsaftaler i EU/EØS-regi. Desuden skal enheden arbejde videre med at udvide eksisterende samarbejdsaftaler til at omfatte yderligere oplysninger om fx indtægt, formue, civilstand mv. Målsætningen i Aftalen er, at VA-enheden skulle indgå op til tre nye aftaler inden udgangen af 2016.

VA-enheden har i 2016 etableret en fælles nordisk aftale (Danmark, Finland, Island, Norge og Sverige) om information om masseudveksling om dødsfald, og i forhold til Sverige er information om civilstand også omfattet. På baggrund af udveksling af masseoplysninger med Pensionsmyndigheden i Sverige, herunder svenske oplysninger om civilstand, har Udbetaling Danmark gennemført en indsats i forhold til ydelsesmodtagere, der modtager pensionstillæg for enlige. Indsatsen forventes at indbringe et samlet estimeret provenu på 4,7 mio. kr. Estimatet baseres på kontrol af 244 ydelsesmodtagere, hvoraf 35 reelt har vist sig samle-vende, og er derfor ikke berettigede til pensionstillæg for enlige.

Tabel 24. Estimeret provenu fra temabaseret kontrol af civilstand i Sverige 2017 (udveksling af masseoplysninger)

Tilbagebetalingskrav 2016-2017 for en borger med fuld pension	3,3 mio. kr.
Førsteårsbesparelse 2018 for en borger med fuld pension	1,4 mio. kr.
Samlet estimeret provenu	4,7 mio. kr.

Oplysninger om dødsfald kan hjælpe sagsbehandlerne med hurtigere at stoppe udbetaling af en ydelse, som kan være vanskelig at kræve tilbage. Den nordiske samarbejdsaftale omhandler i første omgang kun pensionsområdet, hvilket ikke er en del af VA-ordningen. VA-enheden tilkendegiver dog, at de nordiske lande er interesserede i, at familieydelse inkluderes i aftalen. Derudover vil personer, som modtager eller har modtaget pensionsydelse, typisk have optjent ret hertil i kraft af at have været aktive på det danske arbejdsmarked. På den baggrund vurderes det rimeligt at anskue modtagere af pensionsydelse som en afledt målgruppe for VA-ordningen.

Masseudveksling af oplysninger om dødsfald på pensionsområdet har i 2016 ført til en førsteårsbesparelse på i alt kr. 25.404.499, som vist nedenfor.

Tabel 25. Estimeret førsteårsbesparelse på oplysninger om dødsfald, 2016

Land	Pensionister	Gennemsnitlig udbetalt pension pr. måned	Resultat udveksling 2016 (afdøde)	Førsteårsbesparelse (afdøde x gns pension x 12mdr)
Tyskland	7.334	3.108	30	1.119.000
Sverige	14.745	4.139	364	18.080.244
Norge	7.007	2.607	153	4.787.064
Australien	2.058	2.204	48	1.269.696
Island	405	2.475	5	148.495
Total	31.549	3.412	600	25.404.499

Kilde: DFD Udland

Note: Besparelsen af masseudvekslingsaftaler er beregnet ved en fremskrivning af det beløb, som en borger i de enkelte lande ville have modtaget, hvis ydelsen var fortsat i 12 måneder og følger dermed den gængse metode til beregning af effekt af kontrolindsatser. For hvert land er det gennemsnitlige udbetalte pensionsbeløb ganget med 12 (mdr.) og derefter ganget med antallet af døde pensionister opdaget ved masseudveksling i hvert enkelt land, som der blev udvekslet masseoplysninger med i 2016. Slutteligt er det samlede tal blevet udregnet for alle landene.

Der pågår desuden forhandlinger mellem VA-enheden og Frankrig, Holland, Polen, Schweiz, Spanien, UK og Tyskland omkring udveksling af dødsfaldsdata, hvoraf aftalen med Tyskland er underskrevet og implementeret. Enheden har udarbejdet en standardaftale, som danner grundlag for forhandlingerne af nye aftaler. Ofte har udenlandske samarbejdsmyndigheder dog egne standardaftaler, der kan komplicere forhandlingerne om dataudveksling.

7.2.3 Delformål 3: Bistå kommunerne og UDK's fagspor og kontrolenhed med systematisk indhentning af oplysninger fra EU-/EØS-lande i forbindelse med generel kontrol og behandling af konkrete sager.

DFD Udland fungerer som centralt bindeled for kommunerne og HOK i deres kontrol med udbetaling af sociale ydelser dels til vandrende arbejdstagere i EU/EØS, dels til ydelsesmodtagere med forhold i konventions- eller tredjelande. Dette indebærer, at VA-enheden står til rådighed og yder faglig hjælp i forhold til indhentning af oplysninger i enkeltsager³⁴, i forhold til forhandling af aftaler om masseudveksling samt i forhold til at udarbejde træfsikre kriterier til at opdage fejl og snyd med ydelser udbetalt til EU/EØS-borgere.

Idet der hører adskillige aktiviteter og milepæle ind under dette delformål, behandles disse aktiviteter og milepæle samlet i tre afsnit:

1. Indhentning af oplysninger fra EU/EØS-lande i enkeltsager
 - a. Indhentning af oplysninger fra EU/EØS-lande på specifikke sager, inkl. faglig bistand
2. Kriterieudvikling og prioriteringslister
 - a. Bidrag til analyse, udvikling og test af prioriteringslister og udsøgningskriterier
3. Samarbejde med kommunerne og HOK.
 - a. Videreudvikling af DFD Udlands brugergrænseflade, inkl. videreudvikling af blanketter, vejledninger, kontaktdatabaser mv. samt udstilling af faglig ekspertviden om udlandssager

³⁴ Det vil sige når en sagsbehandler retter henvendelse omkring en specifik borger

- b. Afholdelse af regionale introduktionsmøder og landsdækkende særlige indsatser
- c. Gennemførelse af pilotprojekt med udvalgte kommuner
- d. Gennemførelse af kendskabs- og tilfredshedsmåling

I opfyldelsen af dette delformål sætter rammen for DFD Udlands virksomhed en række iboende begrænsninger, der beror på eksterne forhold. I forhold til de kommunale kunder forudsætter DFD Udlands opgaveløsning, at kommunerne efterspørger de ydelser, som enheden tilbyder, jf. sit opdrag. Kommunerne kan – i lyset af det kommunale selvstyre – ikke pålægges at fokusere på udlandssager. I sit samarbejde med kommunerne har enheden desuden erfaret, at der er stor variation i fokus på og løsningen af kontrol af udlandssager i kommunerne. Dermed vil kommunernes efterspørgsel i høj grad afhænge af, om kontrol – og kontrol af udlandssager – er en politisk og ressourcemæssig prioritet for den enkelte kommune.

For de kommuner, der hidtil har indsendt sager til DFD Udland, er det tydeligt, at efterspørgslen efter oplysninger, når der henses til hvilke statsborgerskaber, de vedrører, afspejler sammensætningen af udbetalte ydelser samlet set. Når der bortses fra ydelser til danske statsborgere, udbetales ydelserne totalt set for ca. en tredjedels vedkommende til borgere med EU-/EØS statsborgerskab, og ca. to tredjedele af ydelserne til borgere fra tredjelande. Det betyder, at kommunerne naturligt har fokus på de lande, som de udbetaler flest ydelser til – nemlig tredjelandene – og det giver et pres på DFD Udland for at kunne levere oplysninger i tredjelandssager. Det er således især på tredjelande, at DFD Udland kan bringe værdi og provenu til den kommunale udlandskontrol.

Som konsekvens heraf vil kommunernes oplevelse af tilfredshed med DFD Udlands leverance være særligt forbundet med, om enheden kan levere resultater fra disse lande.

7.2.3.1 Indhentning af oplysninger fra EU/EØS-lande i enkeltssager

VA-enheden skal støtte kontrolmedarbejderne i deres arbejde med at indhente oplysninger om vandrende arbejdstagere i EU/EØS i tilfælde af mistanke om eksempelvis ændrede forhold. For den andel af kontrolsager i kommunerne og HOK, som omhandler vandrende EU/EØS-arbejdstagere, har kontrolmedarbejderne ofte behov for oplysninger om borgerens forhold, eksempelvis oplysninger om civilstand, indtægt eller adresse i et andet land.

Målsætningen har været, at VA-enheden i løbet af 2015 og 2016 særligt skulle bistå med indhentning af oplysninger fra EU/EØS-lande i specifikke sager på baggrund af bestillinger fra kommunerne og HOK. Senest fem hverdage efter en kommunes henvendelse skal VA-enheden igangsætte sagsoplysningen. Enheden skal ligeledes sende modtaget svar tilbage til kommunen eller HOK efter fem hverdage. Ydermere skal VA-enheden stille ressourcer til rådighed inden for praktiske og juridiske forhold på EU/EØS-området (via telefonisk rådgivning).

Ved udgangen af 2. kvartal 2017 havde DFD Udland modtaget i alt 219 henvendelser vedrørende faglig bistand til indhentning af oplysninger i udlandet fra kommunerne og HOK. Henvendelser og svar videreformidles inden for fem hverdage og oftest hurtigere.³⁵

Tabellen nedenfor viser fordelingen af HOK's og de kommunale henvendelser fordelt på EU/EØS-lande og øvrige lande. Det fremgår heraf, at enheden i 1. halvår 2017 har modtaget 26 henvendelser fra HOK og kommunerne på EU/EØS-området, mens antallet af indkomne sager er 59 for øvrige lande.

Tabel 26. Fordeling af henvendelser fra HOK og kommunerne i 2015, 2016 og 1. halvår 2017 på EU/EØS-lande og øvrige lande.

Kommunerne	HOK	Total
------------	-----	-------

³⁵ Det har ikke været muligt at få data på tiden gået mellem modtagelse af en kundeforhenvendelse til afsendelse af forespørgsel til udenlandsk myndighed

	2015-2016		1h 2017		2015-2016		1h 2017		2015 - 1h 2017	
	Antal sager	Pct.	Antal sager	Pct.	Antal sager	Pct.	Antal sager	Pct.	Antal sager	Pct.
EU/EØS	38	42%	23	34%	7	16%	3	17%	71	32%
Øvrige lande	52	58%	44	66%	37	84%	15	83%	148	68%
Total	90	100,0%	67	100,0%	44	100,0%	18	100,0%	219	100,0%

Kilde: DFD Udland

Tabellen viser at:

- 157 henvendelser var fra kommunerne, hvoraf 61 omhandlede EU/EØS-lande. Dette svarer til 39 procent af henvendelserne fra kommuner.
- 62 henvendelser var fra UDK, hvoraf 10 omhandlede EU/EØS-lande. Dette svarer til godt 16 procent af henvendelserne fra HOK.
- Ud af det samlede antal på 219 henvendelser var 71 vedrørende lande inden for EU/EØS, svarende til 32 procent.

Ud af de i alt 71 EU/EØS-relaterede henvendelser fra kommunerne og HOK i perioden 2015-1h 2017 var 48 af henvendelserne relevante i forhold til VA-enhedens opdrag (ikke vist i tabel)

I forhold til kommunernes brug af VA-enheden på enkeltsagsområdet har tendensen været jævnt stigende i perioden:

- 52 af landets 98 kommuner har sendt henvendelser til DFD Udland. Denne stigende tendens er fortsat i 2. halvår 2017, således har 60 kommuner ved udgangen af 3. kvartal 2017 benyttet sig af DFD Udlands services.
- De tre kommuner, som har benyttet DFD Udland flittigst, kan tilskrives 38 af de 157 kommunale henvendelser, mens 28 af de 52 kommuner har sendt en eller to henvendelser.
- Af de 157 kommunale henvendelser har 30 omhandlet statsborgere fra et EU/EØS-land, hvilket svarer til 19 procent.
- 87 henvendelser har omhandlet danskere, hvilket svarer til 55 procent.
- 37 henvendelser har omhandlet borgere fra lande uden for EU/EØS, svarende til 24 procent.
- 3 henvendelser vedrører statsløse eller har intet statsborgerskab anført.
- Der er således en overvægt i de kommunale henvendelser om danske statsborgere, mens EU/EØS-statsborgere udgør knap en femtedel og tredjelandsborgere en fjerdedel.

7.2.3.2 Kriterieudvikling og prioriteringslister

Udvikling af udlandskriterier foregår i forbindelse med DFD's generelle arbejde med udarbejdelse og udstilling af prioriteringslister og følger samme proces som beskrevet under analysen af DFD. DFD Udland køber bistand hos DFD til udvikling af udlandskriterier og bidrager til udviklingen af udlandskriterier med faglige input, herunder hjælp til at definere snydmønstre og krav, som har til formål at øge træfsikkerheden af kriterierne. Efter produktionslægning af kriterierne spiller DFD Udland ikke en rolle i feedbackindsamling og videreudvikling, som ejes af DFD.

Ifølge Aftalen skulle VA-enheden i første kvartal af 2016 påbegynde analyse, udvikling og test af prioriteringslister og udsøgningskriterier specifikt målrettet styrket kontrol af EU/EØS-borgere. Dette skal ske i samarbejde med DFD og involvere kommunerne hvor nødvendigt. VA-enheden køber ydelser fra DFD på 2,7 mio. årligt til kriterieudvikling og prioriteringslister.

Per december 2016 var der 16 aktive kriterier, der blev brugt i registersamkøring på temaet *udland*, fordelt således:

- Kommunale ydelsesområder
 - Kontanthjælp (seks kriterier)

- Sygedagpenge (to kriterier)
- UDK
 - HOK (fem kriterier).
 - UDK's fagspor for familieydelse (tre kriterier)

I løbet af 2017 er der udarbejdet yderligere 3 udlandskriterier på kontanthjælpsområdet.

DFD opgør statistik på feedback vedrørende udlandskriterierne i forbindelse med register-samkøring, og denne feedback videreformidles til DFD Udland.

I udgangspunktet er det ikke muligt at inddеле de kommunale kriterier og HOK-kriterierne efter, om de er målrettet EU/EØS-lande eller øvrige lande. Kriterierne er generelt udviklet til at identificere borgere med forhold i eller udrejse til udlandet i en bred forstand, det vil sige både inden for og uden for EU/EØS.

Et eksempel på et kriterie er: *"Ægtefælle udrejst"*. Dette kriterie indfanger ydelsesmodtagere, hvis ægtefæller er bosat uden for Danmark (i dette tilfælde både EU/EØS og øvrige lande), men hvor ydelsesmodtageren stadig er registreret som bosat i Danmark. For personer, som falder ud på en liste, skal det kontrolleres, om disse er udrejst sammen med ægtefællen.

For de kommunale sager er det dog efterfølgende blevet opgjort, hvor stor en del af de trukne sager, som har omhandlet borgere fra lande i EU/EØS versus øvrige lande.

Nedenstående tabel viser antallet af kommunale sager trukket fra prioriteringslister på baggrund af udlandskriterierne opdelt på EU/EØS-lande og øvrige lande. Desuden viser tabellen hvor mange af disse sager, der er afsluttet, afsluttet med provenu, hitrate, provenu i kr. samt provenu per afsluttet sag.³⁶

Tabel 27. Antal af kommunale sager trukket fra prioriteringsliste på baggrund af udlandskriterierne samt afgørelser opdelt på EU/EØS-lande og det øvrige udland som led i dataenhedens ordinære arbejdsfor sager oprettet i 2016 og afsluttet frem til og med 1. halvår 2017.

	EØS	Øvrige lande	I alt
Afsluttede sager	312	840	1.152
Afsluttede kontrolsager	121	236	357
Afsluttede sager med provenu	31	54	85
Hitrate	9,9%	6,4%	7,4%
Provenu i kr.	2.688.586	5.377.171	8.065.757
Provenu per afsluttet sag i kr.	8.617	6.401	7.002
Provenu per kontrolsag i kr.	86.729	99.577	94.891

Kilde: DFD.

Tabellen viser at:

- Det samlede provenu for perioden var på 16,1 mio. kr.
- Der er registreret provenu på 85 af sagerne svarende til en samlet hitrate på 7,4 procent af de afsluttede sager

³⁶ Disse udlandssager er medregnet i den samlede opgørelse for hele DFD

- Det samlede antal trukne sager for udlandsområde er på 1.152, hvoraf der er afsluttet controlsager i 357 sager svarende til 31 procent.
- Der har været 312 afsluttede EU/EØS-sager hvoraf 121 er afsluttede controlsager. Det svarer til en andel af de afsluttede EØS-sager på 39 procent
- Der har været 840 afsluttede sager om borgere i det øvrige udland, hvoraf 236 er afsluttede controlsager svarende til 28 procent
- Andelen af controlsager på prioriteringslister, som ender med en afsluttet controlsag er således 31 procent og dermed større end for nationale sager.

I forhold til sager trukket på baggrund af HOK's/UDK's udlandskriterier er det ikke muligt at opgøre og adskille, hvor mange, der vedrører vandrende EU/EØS-arbejdstagere. På den baggrund er der heller ikke indsat tabeller i nærværende afsnit vedr. trukne sager fra prioriteringsliste på baggrund af HOK's udlandskriterier eller om sager udleveret til UDK's fagspor på baggrund af kriterierne, idet provenu indhentet via HOK og UDK's fagspor indgår samlet i provenuopgørelsen for udlandsområdet nedenfor.

Provenu ved registersamkøring

Nedenstående tabel viser fordelingen af provenu mellem kommunerne og UDK (både HOK og UDK's fagspor). Dette provenu stammer fra alle udlandssager og ikke kun EU/EØS-sager.

Tabel 28. Fordeling af provenu fra udlandskriterier mellem kommuner, HOK og UDK's fagspor. Sager oprettet i 2016 og afsluttet frem til og med 1. halvår 2017

	Kommunerne	HOK	UDK's fagspor
Afsluttede sager	1.152	671	1.049
Afsluttede controlsager	357	369	-
Afsluttede sager med provenu	85	135	564
Hitrate	7,4%	36,6%	53,8%
Provenu i kr.	8.065.757	4.961.019	10.171.813
Provenu per afsluttet sag i kr.	7.002	7.393	9.697
Provenu per controlsag i kr.	94.891	36.748	-

Kilde: DFD

Note: Beløbet for HOK inkluderer provenu for de første måneder af 2017.

Tabellen viser at:

- Kommunerne har realiseret et provenu på 8.065.757 kr. på baggrund af udlandskriterierne, svarende til et gennemsnitligt provenu per sag på 7.002 kr.
- HOK har realiseret et provenu på 4.961.019 kr., hvilket svarer til et gennemsnitligt provenu per sag på 7.393 kr.
- UDK's fagspor har realiseret et provenu på 10.171.813 kr., svarende til et gennemsnitligt provenu per sag på 9.697 kr. per sag.
- Det samlede provenu for alle udlandskriterierne i kommunerne, HOK og UDK's fagspor for sager oprettet i 2016 og afsluttet frem til og med 1. halvår 2017 var 23,2 mio. kr.³⁷

Jf. ovenfor er det ikke på nuværende tidspunkt muligt at opgøre, hvor stor en andel af provenuet på udlandskriterierne, der stammer fra kontrol med borgere i EU/EØS versus øvrige lande for HOK's vedkommende. Hertil kommer, at det ikke direkte er opgjort, hvad det sær-

³⁷ Dette provenu er medregnet i det samlede provenu opgjort for hele DFD i analysen

skilte provenu har været på de henholdsvis 71 enkelt-sager fra kommunerne og 148 enkelt-sager fra HOK, som er indkommet i perioden fra 2015 til og med 1. halvår 2017, jf. Tabel 26.

7.2.3.3 Samarbejde med kommunerne og HOK

VA-enheden skal arbejde sammen med kommunerne og HOK om kontrollen med udbetaling af danske sociale ydelser til EU/EØS-vandrende arbejdstagere fra EU. Dette samarbejde beror på et kendskab til VA-enheden og enhedens ydelser blandt sagsbehandlerne i kommunerne og HOK. Dette skal ifølge Aftalen opnås gennem en række aktiviteter, herunder:

- Videreudvikling af DFD Udlands brugergrænseflade inkl. videreudvikling af blanketter, vejledninger, kontaktdatabaser mv. og udstilling af faglig ekspertviden om udlandssager
- Regionale introduktionsmøder og landsdækkende informationskampagne
- Pilotprojekt med udvalgte kommuner
- Kendskabs- og tilfredshedsmåling

Videreudvikling af DFD Udlands brugergrænseflade inkl. videreudvikling af blanketter, vejledninger, kontaktdatabaser mv. og udstilling af faglig ekspertviden særligt med henblik på EU/EØS-sager

DFD Udland skulle gennem 2015 og 2016 tilpasse og videreudvikle DFD's eksisterende brugergrænseflade til DFD Udlands formål, herunder bl.a. med henblik på at kunne tage imod bestillinger fra sagsbehandlerne om indhentning af oplysninger på en borger i udlandet og den efterfølgende kommunikation herom. Eksempelvis skal DFD Udland udstille og vedligeholde relevant information og viden via brugergrænsefladen, herunder materiale såsom standardtekster, blanketter til ansøgning om oplysninger og kontaktoplysninger til udenlandske myndigheder. I samspil med DFD skal DFD Udland udvikle brugergrænsefladen i løbet af 2015 samt kvalitetssikre denne i samarbejde med kommunerne, så de kan tages i brug primo 2016.

DFD Udland blev i starten af 2016 integreret med brugergrænsefladen, hvorigennem tilbydes blanketter, brevskeletter, instrukser og kontaktdatabaser til understøttelse af de kommunale sagsbehandlere i deres arbejde med kontrol af vandrende arbejdstagere. VA-enheden har siden brugt brugergrænsefladen til at udstille den viden og erfaring om samarbejdet med myndigheder i EU/EØS, som løbende opbygges i enheden. Indholdet udbygges løbende, i takt med at enhedens erfaringer øges, herunder at enheden får etableret og udvidet netværket i EU/EØS. DFD Udland lancerede i februar 2017 en optimeret brugergrænseflade både for så vidt angår indhold og brugervenlighed. Det betyder, at sitet nu har en mere simpel og intuitiv struktur, der er opbygget ud fra et ønske om at skabe et community omkring udlandssager mellem DFD Udland og dets kunder i kommunerne og HOK. Det betyder, at sitet tager udgangspunkt i de emner, der erfaringsmæssigt efterspørges af kunderne, og at der er indbygget en række muligheder for dialog, idéopsamling og feedback i forhold til videreudvikling af sitet og i forhold til provenu og resultater af konkrete sager.

Regionale introduktionsmøder og landsdækkende informationskampagner

For at udbrede kendskabet til VA-enheden i kommunerne skulle DFD Udland gennemføre et introduktionsmøde per region inden udgangen af 2015 for at informere om VA-enheden og dennes services samt for opnå viden om, hvordan DFD Udland kunne bidrage med services, der tilfører værdi til de kommunale kontrolmedarbejderes daglige arbejde. Herudover skulle DFD Udland iværksætte en informationskampagne målrettet kommunale medarbejdere, som arbejder med kontrolindsatsen.

DFD Udland afholdt igennem 2015 og 2016 regionale opstartsmøder med henblik på at udbrede kendskabet til VA-enheden og DFD Udland generelt. Desuden bidrog DFD Udland i 2016 til to kampagner: en om kontanthjælpsmodtageres udlandsophold og en om c/o-adresser. Effekten af disse kampagner er ikke opgjort, blandt andet fordi det er vanskeligt at isolere effekten af kampagnerne fra øvrige initiativer og aktiviteter i DFD's og DFD Udlands opstartsfase.

DFD Udland deltager endvidere i de samme samarbejdsfora med kommunerne som DFD, herunder Samarbejdsforum, ERFA-møder mv.

Pilotprojekt med udvalgte kommuner

VA-enheden skal i 2015 gennemføre et pilotprojekt med udvalgte kommuner, som skal af-dække konkrete behov i kommunerne angående udlandssager og informere om den fremad-rettede indsats.

DFD Udland gennemførte i 2015 et pilotprojekt med henblik på at 1) øge kommunernes kendskab til DFD Udland, 2) opnå indgående kendskab til kommunernes reelle behov i ud-landssager, således at DFD Udland indretter og prioriterer indsatserne i udlandet til bedst muligt at imødekomme kommunernes behov, og 3) brugerteste DFD Udlands kundeservice-løsning i form af brugergrænsefladen. Pilotindsatsen blev baseret på dialog med 23 kommu-ner ved deltagelse i ERFA-møder i regionerne og ved individuelle arbejds-møder med fire ud-valgte kommuner. Indsatsen udmøntedes i en analyse af kommunernes behov i forhold til udlandssager som eksempelvis hvilke lande, oplysninger og ydelser, de kommunale udlands-indsatser oftest omhandler.

Kendskabs- og tilfredshedsmåling

Aftalen fastsætter, at DFD Udland i 2016 skulle gennemføre en måling blandt kommunerne om deres tilfredshed og kendskab til DFD Udland, herunder EU/EØS-sager. Målsætningen er, at 75 procent af kommunerne skal angive kendskab og tilfredshed med DFD Udlands ydelser.

DFD Udland udførte i december 2016 en kendskabs- og tilfredshedsundersøgelse blandt de 98 kommuner, hvoraf 87 deltog. Undersøgelsen konkluderede, at der er højt kendskab til DFD Udland og EU/EØS-området i kommunerne, idet 93 procent af de deltagende kommuner bekræftede kendskab til DFD Udland. Den samlede tilfredshed lå på 69 procent med tydelige forskellige mellem kommunerne. Dette er 6 procentpoint under målet på 75 procent.

Ud over de i Aftalen fastsatte mål, afholdte DFD Udland i 2016 en konference i november 2016 om EU-borgeres opholdsgrundlag med 280 deltagere fra kommunerne og statslige in-stitutioner.

7.3 Konklusion – Enheden for Vandrende Arbejdstagere

VA-enheden har indtil ultimo 2016 arbejdet hen imod at realisere de tre forudsatte delformål og har i overvejende grad gennemført de i Aftalen fastsatte aktiviteter for 2015 og 2016.

VA-enheden har frem til udgangen af 2016 været i dialog med myndigheder i 15 EU/EØS-lande samt indledt dialog med danske myndigheder, herunder SKAT, Sundhedsministeriet og Udenrigsministeriet vedrørende udveksling af oplysninger i kontroløjemed og indhentning af nye datakilder. DFD Udland samarbejder desuden løbende med Statsforvaltningen og Ud-lændingestyrelsen og en række andre offentlig myndigheder i Danmark.

Endvidere har enheden arbejdet på at sikre systematisk masseudveksling med adskillige myndigheder i EU/EØS-lande. Hvad angår samarbejdsaftaler om masseudveksling er der dog fortsat behov for relevante datakilder både fra ind- og udland. På nuværende tidspunkt er der tale om et begrænset antal aftaler, som primært omfatter systematisk udveksling af dødsfaldsoplysninger.

Der er således behov for, at VA-enheden yderligere funderer samarbejdet med relevante myndigheder i Danmark og i EU/EØS i form af flere og udvidede aftaler, som dog må forventes gennemført over en længere tidshorisont.

På den baggrund konkluderes følgende:

- VA-enheden har bistået kommunerne og HOK med indhentning af oplysninger fra EU/EØS-lande i forbindelse med behandling af enkeltsager og den generelle kontrol.

- Der er stor variation i kommunernes brug af VA-enhedens ydelser, hvilket udtrykkes ved, at 52 af landets kommuner har gjort brug af DFD Udlands services og tendensen er stigende.
- Til og med 1. halvår 2017 har 71 ud af 219 henvendelser fra kommunerne og HOK vedrørt EU/EØS-sager svarende til 32 procent af det samlede antal sager.
- VA-enheden har til og med 1. halvår 2017 bidraget til udviklingen af 19 udlandskriterier, som benyttes i registersamkøringen hos DFD.
- Det kan ikke direkte opgøres, hvor stor en andel af det samlede provenu på udlandskriterierne, som stammer fra kontrol med borgere i hhv. EU/EØS-lande og øvrige lande.
- Det er ikke særskilt opgjort, hvad VA-enhedens provenu har været i forhold til de indkomne enkeltsager fra kommunerne og HOK på EU/EØS-området i perioden oktober 2015-1. halvår 2017.
- VA-enheden har gennemført flere initiativer møntet på at udbrede kendskabet til enheden blandt kommunerne, herunder gennemført regionale opstartsmøder, kampagner, en større konference om kontrol og EU-borgeres opholdsgrundlag, et pilotprojekt, en kendskabs- og tilfredshedsmåling, lanceret en brugergrænseflade samt deltaget i en række samarbejdsfora med kommuner og UDK.

Den samlede vurdering af VA-enhedens målopfyldeelse er, at enheden i vid udstrækning har gennemført de aftalte aktiviteter og milepæle. På trods af denne målopfyldeelse har VA-enheden endnu ikke realiseret sit fulde opdrag, hvilket heller ikke var forventet i den relativt korte tidshorisont enheden har eksisteret, jf. aftalen. Det forventes således, at fx diplomatiske forhandlinger med udenlandske myndigheder om udveksling af masseoplysninger tager tid, idet muligheden for at skabe resultater hermed i en vis udstrækning er underlagt udenlandske myndigheders interesse og vilje hertil.

Der vil på udlandsområdet som på DFD's område forventes at skulle investeres i teknologiske værktøjer for at effektivisere kontrolarbejdet. Fx må det forventes, at elektronisk udveksling af masseoplysninger – gerne i automatiseret form – på sigt vil være den mest effektive måde at dataunderstøtte udlandskontrollen på.

Som beskrevet ovenfor er brugen af VA-enhedens services ikke tilstrækkelig høj – den er dog stigende og bør øges yderligere blandt kommunerne og HOK.

En stor del af henvendelserne omhandler sager vedr. lande udenfor EU/EØS, hvilket reflekterer fordelingen af antal ydelsesmodtagere og antal ydelseskroner til hhv. EU/EØS og 3.-lande, hvor 2/3 udbetales til 3.-landsstatsborgere.

Pensionsydelser er desuden genstand for en betydelig del af henvendelserne, hvilket afspejler de ønsker og behov, som kommunerne og Udbetaling Danmark over for DFD Udland giver udtryk for vil bringe værdi i det daglige kontrolarbejde. M.a.o. er ydelser, der eksporteres ud af Danmark også af interesse og bør kontrolleres på lige fod med ydelser udbetalt til borgere fra andre EU/EØS-lande eller på niveau med den kontrol, som foretages af pensionister bosat i Danmark. Alene på pensionsområdet udbetales 2,6 mia. kr. årligt til 56.000 pensionister³⁸ bosat i udlandet, hvoraf halvdelen har andet statsborgerskab end dansk – et beløb som alene overstiger de samlede udbetalinger af øvrige sociale ydelser til EU/EØS-borgere.

DFD Udland oplever desuden stor kommunal efterspørgsel efter oplysninger fra udlandet i cpr-sager, det vil sige sager, hvor der ikke umiddelbart er udbetalt et økonomisk tilskud eller en social ydelse, men hvor borger de facto har forladt Danmark uden at have oplyst myndighederne herom og derfor fortsat kan optjene ret til pension eller fx kan modtage behandling fra det danske sundhedsvæsen. DFD Udland har med den nuværende lovhjemmel ikke mu-

³⁸ Statistik om udlandspensionister 2016", juli 2017, Udbetaling Danmark

lighed for at bistå kommunerne med indhentning af oplysninger fra udlandet i denne sagstype.

Tabellen nedenfor giver et samlet overblik over VA-enhedens målopfyldelse i forhold til de i Aftalen fastsatte aktiviteter og milepæle.

I vurderingen af VA-enhedens opnåede resultater skal der dog tages forbehold for, at der forventes en længere tidshorisont for opnåelse af VA-enhedens potentiale (jf. Aftalen)

Tabel 29. VA-enhedens målopfyldelse på aktiviteter og milepæle under hver af de tre delformål i 2016.

Delformål	Aktivitet/milepæl	Konklusion på målopfyldelse. <i>VA-enheden/DFD Udland har i 2016:</i>
1: Udvide kontaktnetværket og samarbejdsaftaler med myndigheder i andre EU-/EØS-lande	Udvidelse af kontaktnetværket med myndigheder i andre EU-/EØS-lande.	Været i kontakt med 15 lande inden for EU/EØS i forbindelse med indhentning af oplysninger i enkeltssager i 2016.
	Dialog med Udenrigsministeriet vedr. bistand til indhentning af oplysninger via danske ambassader i EU/EØS-lande.	Skabt en fungerende aftale med Udenrigsministeriet angående bistand til indhentning af oplysninger gennem danske ambassader.
	Samarbejde med SKAT om videregivelse af oplysninger fra EU/EØS-lande.	Indledt en dialog med SKAT om adgang til skattedata til øvrige EU/EØS-lande. Gennemført pilotprojekt med skattedata fra Norge
	Ikke del af Aftalen: Samarbejde med Region Midt.	Forhandling og indgåelse af aftalte om indhentning af sundhedskontaktdata som ny datakilde til brug for udvikling af udlandskriterier. Igangværende forhandlinger om andre danske datakilder.
	Ikke del af Aftalen.	Initieret et tværoffentligt samarbejde med myndigheder i Danmark (Statsforvaltningen, Udlændinge- og Integrationsministeriet, KL, SKAT, STAR, Beskæftigelsesministeriet, Udlændingestyrelsen og udvalgte kommuner), som varetager udlandsopgaver.
2: Sikre systematisk udveksling af oplysninger med myndigheder i andre EU-/EØS-lande, herunder indgå aftaler om registerbaserede oplysninger fra de lande, hvorfra der er mange EU-/EØS-borgere, der modtager danske ydelser.	Indgåelse og udvidelse af samarbejds- og dataudvekslingsaftaler med minimum tre EU/EØS-lande.	Indgået aftaler med de nordiske lande (Norge, Sverige, Finland og Island) og Tyskland og derved opfyldt målsætningen om at indgå aftaler om systematisk dataudveksling med tre lande.
		I proces med forhandling med adskillige andre lande om masseudveksling. På nuværende indbefatter de indgåede aftaler dødsfaldsdata (alle landene) og data om civilstand (Sverige). Der er som led i et pilotprojekt indhentet indtægtsoplysninger fra Norge i 2016 via SKAT. Målsætningen om at udvide Aftalerne i forhold til de udvekslede oplysninger til også at omfatte samliv, indtægt og formue er derved endnu ikke fuldt opnået, hvilket heller ikke var forventet henset til den forventede længere tidshorisont, jf. Aftalen..
3: Bistå kommunerne og UDK's fag-spør og kontrolenhed med systematisk indhentning af oplysninger fra andre EU-/EØS-lande i forbindelse med generel kontrol og behandling af konkrete sager.	Indhentning af oplysninger fra EU/EØS-lande på specifikke sager inkl. faglig bistand.	Modtaget i alt 219 henvendelser til og med 1. halvår 2017 fra sagsbehandlere i kommunerne og HOK. Heraf har 71 henvendelse omhandlet EU/EØS-området og dermed været relevant for VA-enhedens opdrag.
	<i>(Der var ikke opstillet et mål for, hvor mange henvendelser DFD Udland skulle håndtere i 2016.</i>	I 2015-1h 2017 var 26 henvendelser ud af samlet 219 relevante for VA-enhedens opdrag. Overholdt den maksimale svartid på fem hverdage.
	Analyse, udvikling og test af prioriteringslister og udsøg-	Samarbejdet med DFD om at oprette 19 kriterier fordelt på kommunerne og UDK. Det er ikke

Delformål	Aktivitet/milepæl	Konklusion på målopfyldelse. <i>VA-enheden/DFD Udland har i 2016:</i>
	ningskriterier. <i>(Der var ikke sat mål i Aftalen for hvor mange udlands-kriterier skulle udarbejdes).</i>	muligt at skelne mellem EU/EØS-kriterier og kriterier for det øvrige udland på HOK's område, hvorfor det heller ikke er muligt præcist at opgøre effekten af kriterierne for kontrolindsatsen møntet på vandrende arbejdstagere.
	Videreudvikling af DFD Udlands brugergrænseflade, inkl. videreudvikling af blanketter, vejledninger, kontaktdatabaser mv. samt udstilling af faglig ekspertviden om udlandssager.	Lanceret brugergrænsefladen og tilbyder blanketter, brevskeletter, instrukser og kontaktdatabaser. <i>(I februar 2017 lanceret en opdateret og udbygget version af brugergrænsefladen (Udlandsuniverset)).</i>
	Regionale introduktionsmøder og landsdækkende informationskampagne.	Har deltaget i de aftalte opstartsmøder, kampanjer og afholdt en større konference for kommunale sagsbehandlere.
	Pilotprojekt med udvalgte kommuner.	Færdiggjort et pilotprojekt med ca. 25 kommuner for at udbrede kendskabet til DFD Udland blandt kommunerne og lære om kundernes reelle behov.
	Ikke del af Aftalen.	Afholdt en stor konference om EU-borgers opholdsgrundlag.
	Foretage en kendskabs- og tilfredshedsmåling blandt kommunerne.	Foretaget en kendskabs- og tilfredshedsmåling blandt kommunerne.

7.3.1 Udfordringer i forbindelse med VA-enhedens målopfyldelse

Det er generelt en udfordring, at VA-enheden ikke kan gøre brug af registersamkøring, som er tilfældet i DFD-regi. I stedet er enheden afhængig af indgåelse af samarbejdsaftaler med de enkelte lande i EU/EØS om systematisk udveksling af oplysninger.

Derudover har DFD Udland givet udtryk for en række oplevede udfordringer i forbindelse med implementeringen af VA-enheden.

Størrelse og kendskab til VA-enheden i Danmark og inden for EU/EØS

- Som relativ ny og lille organisation mangler der generelt kendskab til VA-enheden. En afledt konsekvens kan være, at større myndigheder i og uden for Danmark ikke prioriterer samarbejde med enheden.
- På grund af Danmarks lille størrelse er det ikke nær så attraktivt at samarbejde med VA-enheden som med enheder i andre, større lande med oplysninger på flere borge-re. Holland satte eksempelvis en samarbejdsaftale med VA-enheden i bero for at etablere en aftale med Tyskland, fordi Tyskland blev prioriteret højere. Som konsekvens heraf må indgåelse af samarbejdsaftaler i visse tilfælde forventes at tage længere tid.

Udveksling af oplysninger i enkeltsager inden for EU/EØS

- Det kan være vanskeligt at identificere og oprette kontakt til udenlandske myndigheder.
- Der er ofte stor variation i svar og svartider fra udenlandske myndigheder.
- Det kan være tidskrævende og nogle gange umuligt at identificere en borger, idet der ikke findes et fælleseuropæisk identifikationsnummer for EU/EØS-borgere.
- Den nuværende EU-forordning om koordinering af sociale sikringsydelser har ingen bestemmelser til at sikre, at landenes myndigheder samarbejder om udveksling af oplysninger til brug for kontrol, ligesom kontanthjælp ikke er omfattet af forordningen
- De 98 kommuner og HOK har forskellige forudsætninger for at oplyse udlandsager.
- Kommunerne henvender sig ofte om en kombination af en række oplysninger, såsom ind- og udrejse og bopæl, hvilket gør indsamling af oplysninger yderligere kompleks.

- Ingen hjemmel til at bistå kommunerne i CPR-sager, hvor der ikke er udbetalt et økonomisk tilskud eller en social ydelse.
- Krydspres mellem geografisk begrænsning i anvendelse af bevillingsmæssig hjemmel og kommuners og Udbetaling Danmarks ønsker om oplysninger fra 3.-lande.
- Mangler fælles forståelse af pension som relevant ydelse at indhente oplysninger til brug for kontrol.

Kundernes brug af VA-enhedens services

- Udlandssager er ofte tidskrævende at oplyse. En konsekvens heraf er, at sagsbehandlerne ofte lukker sagen, inden oplysningerne er i hænde eller vælger slet ikke at oprette en kontrolsag for, hvad der ligner en kompleks udlandssag.
- Kommunerne og HOK er underlagt provenukrav og har derved incitament til at vælge "nemme sager", hvilket sjældent er udlandssager.
- VA-enheden får ikke besked, når en kommune eller HOK starter en sag om en vandrende arbejdstager på baggrund af en oplysning indhentet af enheden.

Opfølgning på effekt af udlandskriterier og bistand til oplysning i enkeltsager på EU/EØS-området

Deloitte vurderer endvidere, at der er række udfordringer forbundet med opfølgningen på effekten inden for EU/EØS-området:

- DFD Udland er ikke systemunderstøttet til automatisk og systematisk at kunne følge op på, hvor mange af de sager, som enheden bidrager til med oplysninger fra EU/EØS, der ender med en afgørelse og eventuelt provenu.
- Det er således ikke muligt at opgøre den samlede effekt af VA-enhedens arbejde med indhentning af oplysninger fra EU/EØS-lande i enkeltsager.
- Det er endvidere en udfordring i forhold til at kunne følge op på effekten af VA-ordningen, at det ikke er muligt at skelne mellem kriterier til EU/EØS-landene versus det øvrige udland.

8 Langsigtet perspektiv for DFD

Evalueringen af opstartsåret for DFD viser, at registersamkøring er blevet en fast del af kontrolarbejdet hos de myndigheder, der anvender dataenhedens leverancer, og at dataenheden har bidraget til en styrket kontrolindsats.

Deloitte vurderer derfor, at der er et uudnyttet potentiale i en mere systematisk prioritering af registersamkøring – både hos de myndigheder, der i dag anvender dataenhedens leverancer og hos andre offentlige myndigheder, der administrerer velfærdsydelser. Set i lyset af udviklingen af nye teknologier og metoder, som dataenheden baserer sig på, ser Deloitte derfor et potentiale i at anvende registersamkøring mere systematisk og dermed sikre mere korrekt udbetaling af velfærdsydelser.

Denne vurdering baserer sig især på følgende overordnede observationer:

- Etableringen af DFD har bidraget til kontrollen med sociale ydelser på tværs af offentlige myndigheder.
- Registersamkøring af eksisterende data har styrket kontrolindsatsen på kontroltrin 3, men DFD har også påbegyndt arbejdet med at understøtte korrekt udbetaling i ansøgningssituationen (kontroltrin 1) og i den løbende sagsbehandling (kontroltrin 2).
- DFD har anvendt ny teknologi til at understøtte arbejdet med at forhindre snyd og fejl.
- Leverancerne fra DFD Udland har bidraget til kontrollen med ydelser ud af landet samt ydelser udbetalt til borgere fra andre lande.

8.1 Målbillede for udviklingen af DFD

I lyset af de ovenstående observationer vil der i det følgende blive fremhævet en række langsigtede perspektiver, som forventes at kunne realiseres inden for 3-5 år.

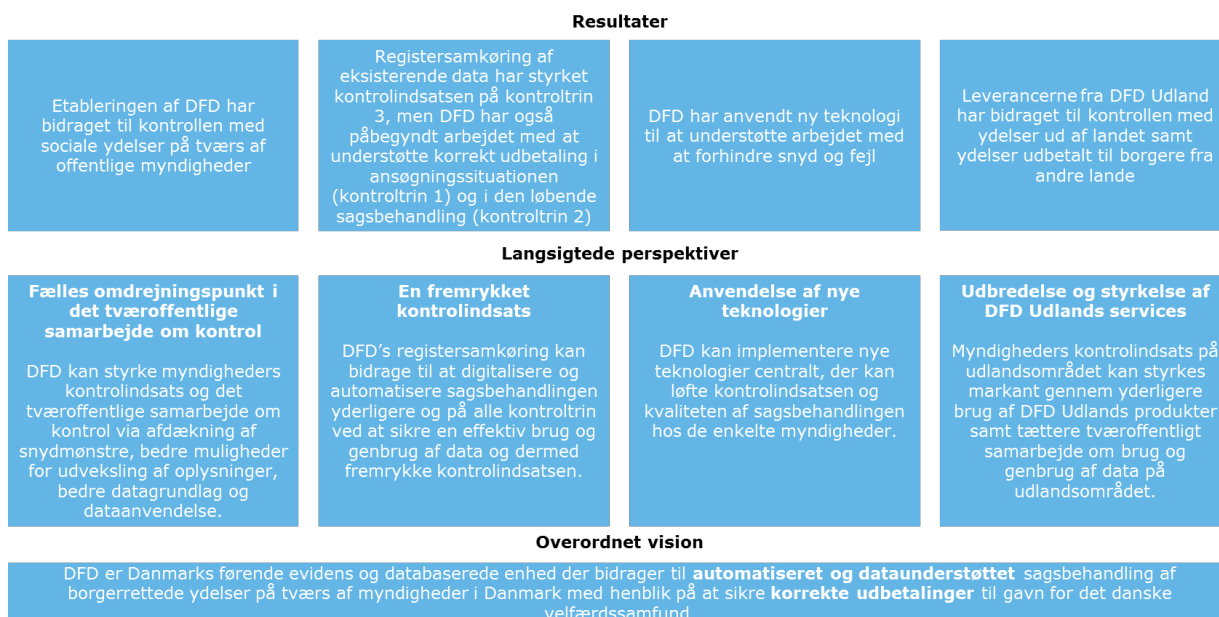
Perspektiverne kan anvendes som pejlemærker for udviklingen af et mere specificeret målbillede for DFD, der bør tegnes af relevante myndigheder med ansvar for administrationen af de berørte ydelser.

Det er Deloittes vurdering, at DFD på lang sigt kan blive Danmarks førende evidens og data-baserede enhed der bidrager til automatiseret og dataunderstøttet sagsbehandling af borgerrettede ydelser på tværs af myndigheder i Danmark med henblik på at sikre korrekte udbetalinger til gavn for det danske velfærdssamfund.

Målbilledet skal ses i lyset af behovet for i højere grad at sammentænke opgaveløsningen i den offentlige sektor. Viden og data et sted i den offentlige sektor skal også udnyttes andre steder, når det kan bidrage til at sikre en bedre opgaveløsning – i dette tilfælde en bedre kontrolindsats. Målbilledet kan derfor ses i forlængelse af de tanker og det arbejde, der i øvrigt gøres for at skabe en mere sammenhængende offentlig sektor.

Nedenstående figur viser sammenhængen mellem resultater og langsigtede perspektiver.

Figur 17 Sammenhæng mellem resultater og langsigtede perspektiver



8.1.1 Fælles omdrejningspunkt i det tværoffentlige samarbejde

Evalueringsrapporten viser, at der med etableringen af DFD er skabt et tværoffentligt værktøj, der kan bidrage til en datadreven og automatiseret kontrolindsats på tværs af offentlige myndigheder.

I de første år er der lagt vægt på at udvikle kriterier, der er målrettet specifikke ydelser. Erfaringerne fra samarbejdet mellem DFD og deres kunder viser dog, at borgere, der får fejludbetalt eller snyder med én ydelse, ofte også gør det med andre ydelser, da de samme oplysninger anvendes ved tildeling og regulering af andre ydelser. Der er derfor et potentiale i en mere systematisk afdækning af mønstre på tværs af ydelser og mere temabaserede indsatser på tværs af myndigheder (fx inden for temaer som samlivsstatus, beskæftigelsesgrundlag, udlandsforhold eller indkomst).

Der er derudover et potentiale i samarbejde mellem myndigheder og udveksling af oplysninger på tværs af forskellige områder i den offentlige sektor, såsom skat og moms, ydelser, erhverv, integration m.m. Fælles indsatser på tværs af den offentlige sektor har vist sig at være effektive³⁹, men det er på nuværende tidspunkt ikke tilstrækkeligt systematiseret.

Langsigtet perspektiv – Fælles omdrejningspunkt i det tværoffentlige samarbejde

DFD kan bidrage til at skabe en øget sammenhæng på tværs af offentlige myndigheders kontrolindsats. Et systematisk samarbejde og sammentænkning af kontrol på tværs af myndigheder vil bidrage til at opdage snydmønstre på tværs af den offentlige sektor fremfor de sektoropdelinger som opererer hver for sig.

DFD kan bidrage til at styrke det tværoffentlige samarbejde gennem en udbredelse og mere intensiv brug af DFD's produkter til at sikre en mere effektiv anvendelse af data og målrettet kontrolindsats på tværs. Dertil kan DFD dele viden og erfaringer fra datakilder, datamønstre m.v.

Med henblik på at styrke det tværoffentlige samarbejde om kontrol anbefaler Deloitte, at relevante myndigheder:

- afdækker, hvilken viden og hvilke data der fører til, at snydmønstre bliver identificeret – herunder samarbejde om at udvikle kriterier.

³⁹ KL's effektmålingsrapport fra juni 2017 viser, at samarbejdet med andre myndigheder – politiet, SKAT og STAR – har meget høj hitrate.

- afdækker hvilke yderligere myndigheder kan have gavn af DFD's registersamkøring
- afdækker, hvordan myndighederne kan indgå i et mere forpligtende samarbejde om udveksling af oplysninger, når der opstår mistanke om fejludbetalinger og snyd.
- afdækker, hvor datagrundlaget og dataanvendelsen kan styrkes med henblik på at identificere snydmønstre (digitaliseringsklar lovgivning).

8.1.2 En fremrykket kontrolindsats ved registersamkøring fra DFD

Evalueringsrapporten viser, at der med etableringen af DFD er oprettet et tværoffentligt værktøj, der bidrager til, at offentlige myndigheder i Danmark anvender eksisterende data til at effektivisere og automatisere kontrolindsatsen.

DFD har mulighed for at styrke og effektivisere sagsbehandlingen og kontrolindsatsen ved at udbrede produkter til alle kontroltrin, hvis der vedtages en række digitaliseringsklare hjemler.

Langsigtet perspektiv – En fremrykket kontrolindsats ved registersamkøring fra DFD

Løsningsforslagene i afsnit 9.6 indeholder forslag til nye digitaliseringsklare hjemler. Derudover arbejdes der bredt set i den offentlige sektor på at sikre digitaliseringsklar lovgivning bl.a. i forbindelse med administrationen af sociale ydelser.

DFD kan bidrage til at digitalisere og automatisere sagsbehandlingen yderligere, højne kvaliteten af afgørelser samt reducere sagsbehandlingstiden ved at sikre effektiv brug og genbrug af data. DFD kan levere digitale løsninger til andre myndigheder, hvor relevante oplysninger i enkeltssager udsøges mere præcist, således at oplysningerne ikke længere indhentes manuelt hos andre offentlige myndigheder og private aktører.

Derudover vil DFD kunne bidrage til at understøtte sagsbehandlingen på kontroltrin 1 og 2 med registersamkøring og lignende produkter og derved fremrykke kontrolindsatsen, således at fejl og snyd i højere grad undgås i trin 3.

8.1.3 Anvendelse af nye teknologier

Evalueringsrapporten viser, at DFD har implementeret ny teknologi og udbredt gevinsterne til de enkelte myndigheder, der på denne måde har fået mulighed for at styrke kontrolindsatsen og på sigt effektivisere sagsbehandlingen.

Langsigtet perspektiv - Anvendelse af nye teknologier

Nye teknologier som kunstig intelligens, robotteknologi, machine learning mv. har potentiale til at skabe en offentlig sektor, som er mere effektiv og som samtidig tilbyder bedre service til borgerne.

DFD's kunder såvel som borgerne forventer, at ny teknologi anvendes, blandt andet fordi den i stigende grad præger andre dele af hverdagen. Ved at tage ny teknologi i brug vil det være muligt for den offentlige sektor i højere grad at sikre korrekte udbetalinger på korrekt grundlag.

DFD anvender i udgangspunktet de samme oplysninger om borgerne, som andre myndigheder anvender i sagsbehandlingen i dag. DFD har dog kompetencerne til at analysere større mængder af data struktureret og omkostningseffektivt. Dermed er kontrolinitiativer på tværs af myndighederne styrket uafhængigt af den enkelte myndigheds mulighed for at investere og anvende ny teknologi.

DFD vil kunne anvende ny teknologi som fx prædiktive analyser til at styrke andre myndigheders løbende sagsopfølgning. Prædiktive analyser kan anvendes til automatisk at lære sammenhænge i data på baggrund af afgjorte kontrolsager. Disse analyser anvendes bl.a. til at kendetegne, hvad der er normal adfærd, og hvad der ikke er, og vil på denne måde styrke myndigheders mulighed for at sikre korrekte løbende udbetalinger.

DFD vil i fremtiden også kunne tilbyde tekstanalyse af indholdet i journalnotater. Dette forventes at kunne give nye vinkler på borgerens specifikke livssituation, som i dag kun er kendt af kunderådgivere og tilgængeligt via enkeltopslag i ydelsessystemerne. DFD vil dermed kunne bidrage til at løfte kvaliteten af sagsbehandlingen, så myndigheder kan reagere hurtigere og mere specifikt ud fra den enkelte borgers livssituation.

DFD kan derfor med fordel løbende tage nye teknologier i anvendelse, der hvor det på en omkostningseffektiv måde kan bidrage til at styrke DFD's arbejde.

8.1.4 Udbredelse og styrkelse af DFD Udlands produkter

Evalueringsrapporten viser, at DFD og DFD Udland (herunder enheden for vandrende arbejdstagere) har styrket kontrollen med ydelser til borgere fra andre lande samt med ydelser, der tages ud af landet. Det er i højere grad blevet muligt at indhente og anvende oplysninger fra udlandet til at styrke kontrollen med sociale ydelser.

Langsigtet perspektiv – Udbredelse og styrkelse af DFD Udlands produkter

Kontrollen med ydelser ud af landet kan forbedres gennem en styrkelse og udbredelse af de produkter, som DFD og DFD Udland allerede tilbyder i dag.

Med henblik på at forbedre kontrollen med ydelser ud af landet og udnytte de muligheder, der er skabt inden for udlandsområdet i kraft af etableringen af DFD og DFD Udland, vurderer Deloitte, at relevante myndigheder med fordel kan:

- afdække muligheden for at etablere adgang til eksisterende (danske) datakilder vedrørende mulige udlandsforhold samt afdækker muligheden for at etablere nye relevante datakilder ud fra oplysninger, som allerede findes indenfor Danmarks grænser.
- afdække muligheden for at optimere genbrug af de data, som indhentes i udlandet (herunder muligheden for at opbevare data i centralt register som fx datafordelingen/cpr/grunddataprogrammet)
- kortlægge regler og betingelser for sociale ydelser og afhængigheden mellem forskellige lovgivninger specifikt i forhold til udlandsområdet, med henblik på at identificere særlige opmærksomhedspunkter i kontroløjemed.

Derudover kan det tværoffentlige arbejde omkring valide identiteter fx via eGenkend styrke kontrollen med ydelser ud af landet, da digitaliseringen gør det stadig vanskeligere at vide, hvorvidt der ansøges om danske ydelser fra en udenlandsk adresse.

9 Løsningsforslag for DFD og VA-enheden

På baggrund af Deloittes analyse af DFD præsenteres i dette kapitel Deloittes anbefalinger til konkrete og implementerbare løsningsforslag, som vurderes at kunne understøtte DFD i deres fremadrettede udvikling.

Nedenstående tabel giver en oversigt over de anbefalede løsningsforslag, hvoraf de fleste indeholder en række underliggende løsningsforslag.

Tabel 30. Oversigt over løsningsforslag

Overordnet løsningsforslag	Underliggende løsningsforslag	Udfordringer, der håndteres
1. Etablering af nye nøgletal og forbedret udstilling af data	1.A. Nye og opdaterede nøgletal til kommunerne	• Behov for øget vidensdeling og større gennemsigtighed • Ikke tilstrækkelig mulighed for benchmarking og læring på tværs af kommunerne • Behov for at understøtte øget anvendelse og provenu • Behov for bedre og mere præcis feedback mellem DFD og deres kunder
	1.B. Forbedret udstilling af data	
	1.C. Forbedring af systemunderstøttelse mellem DFD og deres kunder	
2. Nye og opdaterede KPI'er for DFD		• Manglende målsætninger for kundernes anvendelse og provenu på baggrund af DFD's bestillingslister. • Nuværende KPI'er er ikke tilstrækkeligt styringsrelevante og upræcise i forhold til målopfyldelse
3. Implementering af forbedret governance og proces for kriterieudvikling	3.A. Optimering af proces for kriterieudvikling	• Behov for at understøtte øget anvendelse og provenu • Behov for mere systematisk udvikling af kriterier • Behov for mere formaliseret styring og prioritering • Behov for tættere og mere fokuseret samarbejde mellem DFD og deres kunder
	3.B. Opbygning af forbedret governance til opgavestyring og kriterieudvikling	
4. Anbefalinger til VA-enhedens fremadrettede arbejde	4.A. Udvikling af model for resultatopfølgning af effekten af kontrol af EU/EØS-borgere	• Behov for opfølgning på effekt af udlandskriterier • Behov for øget kendskab til VA-enheden • Behov for mere effektive processer • Behov for øget anvendelse af VA-enhedens services
	4.B. Implementering af systemer til understøttelse af opfølgning på effekt af udlandskriterier og enkeltsager vedrørende vandrende arbejdstagere i EU/EØS	

	4.C. Tværoffentligt samarbejde om udlandssager for at øge kendskabet til VA-enheden i Danmark og inden for EU/EØS 4.D. Øget standardisering af processer og materiale til at fremme og forenkle udveksling af oplysninger i enkeltsager inden for EU/EØS 4.E. Øget fokus på kundeforståelse- og service for at højne kundernes brug af VA-enhedens services	
5. Øget fokus på understøttelse af kontroltrin 1 og 2 samt statistisk dataanalyse	5.A. Øget fokus på understøttelse af kontroltrin 1 og 2 5.B. Øget fokus på statistisk dataanalyse og machine learning	• Behov for forbedret understøttelse af kontroltrin 1 og 2 • Behov for øget fokus på statistisk dataanalyse og machine learning
6. Gennemførelse af lovpakke til styrkelse af DFD's, DFD Udlands og kundernes resultater	6.A. Tilvejebringelse af hjemler til effektivisering af sagsoplysning 6.B. Tilvejebringelse af hjemmel til registersamkøring til vejledende og forebyggende indsatser 6.C. Tilvejebringelse af hjemmel til bredere dataanvendelse i analyseøjemed 6.D. Tilvejebringelse af hjemmel til indhentning af yderligere datakilder 6.E. Tilvejebringelse af hjemmel til understøttelse af sikker identifikation af den enkelte borger	• Behov for at understøtte øget anvendelse og provenu • Begrænset adgang til datakilder • Behov for forbedret understøttelse af kontroltrin 1 og 2

Hvert løsningsforslag er i de efterfølgende afsnit beskrevet ud fra:

- Baggrund for løsningsforslaget, herunder konstaterede udfordringer
- Beskrivelse af det konkrete løsningsforslag
- Ressource- og tidsestimat for realisering.

9.1 Løsningsforslag 1: Etablering af nye nøgletal og forbedret udstilling af data

Deloitte anbefaler, at der oprettes bedre nøgletal til monitorering af kommunernes indsats, og at disse understøttes af en forbedret udstilling af data med henblik på at understøtte øget transparens og videndeling. Dette vedrører i særlig grad kundernes anvendelse af DFD's leverancer, det realiserede provenu på baggrund af DFD's leverancer og DFD's aktiviteter og resultater. Dertil kommer behovet for en forbedret systemunderstøttelse mellem DFD og deres kunder.

Det samlede monitoreringsregimet består således af tre delforslag:

- 1.A. Nye og opdaterede nøgletal til kommunerne
- 1.B. Forbedret udstilling af data
- 1.C. Forbedring af systemunderstøttelse mellem DFD, DFD Udland og deres kunder.

De tre delforslag uddybes i det følgende.

9.1.1 1.A. Nye og opdaterede nøgletal til kommunerne

9.1.1.1 Baggrund og konstaterede udfordringer

Deloitte vurderer, at der er behov for, at de månedlige nøgletal gøres mere styringsrelevante for både kommunerne og DFD og suppleres med nye nøgletal, der adresserer centrale mangler:

- Nøgletallene måler ikke direkte effekten af DFD's arbejde, hvilket betyder, at det kan være vanskeligt at vurdere, i hvilket omfang DFD's leverancer understøtter kontrolindsatsen.
- Nøgletallene kan kun i et vist omfang benyttes til at dimensionere kontrolindsatsen i kommunerne i deres nuværende form.
- Der er i dag ikke tilstrækkeligt grundlag for videndeling og læring mellem kommunerne på baggrund af udstilling af data og benchmarking. Der er således grundlag for at forbedre kommunernes mulighed for at sammenligne erfaringer med kriterier på tværs af kommuner, realiseret provenu på tværs af kommuner og på tværs af kriterier.
- De relative nøgletal bør supplere de absolutte nøgletal med henblik på at kunne benchmarke mellem kommuner og over tid.

9.1.1.2 Løsningsforslag

Det er Deloitte's vurdering, at nye og opdaterede nøgletal i højere grad skal fokusere på effektiviteten af DFD's udsøgninger og understøtte dialogen med kommunerne om øget anvendelse af prioriteringslisterne samt skabe grundlag for benchmarking mellem kommunerne.

Deloitte anbefaler på denne baggrund, at aftaleparterne revurderer nøgletallene til kommunerne med henblik på at:

- Sikre at nøgletallene afspejler effekten af DFD's arbejde
- Tydeliggøre formålet med anvendelsen af de enkelte nøgletal
- Understøtte at kommunen kan prioritere mellem kriterier
- Sikre at nøgletal kan sammenlignes på tværs af kommuner

Deloitte anbefaler på baggrund af analysen i kapitel 5 og de beskrevne udfordringer, at der fremadrettet rapporteres på følgende yderligere nøgletal for den enkelte kommune:

- Andelen af trukne sager i forhold til antal sager på bestillingslisten, aggregeret og fordelt på kriterier
- Andelen af oprettede controlsager i forhold til antal sager på bestillingslisten og antal trukne sager, aggregeret og fordelt på kriterier
- Andelen af sager med provenu i forhold til antal sager på bestillingslisten, antal trukne sager og antal oprettede controlsager, aggregeret og fordelt på kriterier
- Realiseret provenu og provenu per sag i forhold til forventet provenu for kommunen, aggregeret og fordelt på kriterier

Det er Deloitte's vurdering, at ovenstående nøgletal vil understøtte en øget anvendelse af DFD's bestillingslister i kommunerne og understøtte et højere provenu.

Udover ovenstående relative nøgletal vurderer Deloitte, at det stadig vil være relevant at opgøre de 10 eksisterende og relativt enkle nøgletal for den enkelte kommune, idet nøgletallene tilsammen skaber et solidt grundlag for benchmarking mellem kommunerne.

Derudover kan der være behov for at oprette nogle yderligere forholdsvis enkle nøgletal, som giver et simpelt overblik over effekten af kontrolindsatsen (fx hitrate og provenu per sag).

9.1.2 1.B. Forbedret udstilling af data

9.1.2.1 Baggrund og konstaterede udfordringer

De tidligere potentialeberegninger i kapitel 2 har illustreret, hvordan en øget anvendelse af DFD's registersamkøring kan medføre et øget provenu på 80-345 mio. kr. Der er samtidig en betydelig variation i kommunernes anvendelse og realiseret provenu på baggrund af DFD's bestillingslister.

Kommunerne kan i dag ikke vurdere de enkelte kriteriers effektivitet målt på hitrate og provenu per sag. Det betyder, at det i høj grad er overladt til kommunerne selv at gøre sig erfaringer med kriterierne fra DFD, ligesom kommunerne ikke har mulighed for at benchmarke deres resultater på baggrund af DFD's bestillingslister med andre kommuner og derigennem lære af de bedste i forhold til både øget og bedre anvendelse af DFD's leverancer.

9.1.2.2 Løsningsforslag

Det er Deloitte's anbefaling, at udstillingen af data forbedres, så kommunernes resultater i højere grad udstilles med henblik på videndeling og læring mellem kommunerne. Denne løsning har til formål at understøtte en øget og mere målrettet anvendelse af DFD's bestillingslister og dermed også et højere provenu. Deloitte anbefaler ligeledes, at HOK's anvendelse og realiserede provenu udstilles over for kommunerne og øvrige interessenter af hensyn til transparens i kontrolindsatsen.

Alle relevante data udstilles offentligt på kommuneniveau og for HOK/UDK. Udstillingen af data vurderes, at:

- Understøtte en øget videndeling mellem kommunerne
- Give et bedre grundlag for prioritering af sager/kriterier, da kommunerne kan se, hvilke kriterier andre kommuner har gode erfaringer med i forhold til hitrate og provenu per sag
- Give et øget ledelsesmæssigt fokus på at sikre resultater gennem brug af DFD's leverancer, idet potentialet ved (øget) anvendelse af DFD's bestillingslister synliggøres

Deloitte anbefaler, at en forbedret udstilling af data baseres på følgende tre elementer:

- *En digital monitoreringsplatform til udstilling af nøgletal og KPI'er*
Det anbefales, at data udstilles visuelt og grafisk med henblik på at synliggøre den løbende fremdrift i kontrolindsatsen på udvalgte parametre på kommunalt og landsdækkende niveau. Visualiseringen af data kan anvendes til løbende ledelsesrapportering og give et overblik over de vigtigste nøgletal for kontrolindsatsens effekt.
- *Digitale statusrapporter med opdaterede nøgletal leveret til kommuner, UDK og STAR*
Det anbefales, at der automatisk trækkes statusrapporter med centrale nøgletal med et fast og hyppigt interval, som videreføres til en række prædefinerede modtagere. Forslag til nøgletal og KPI'er i rapporterne er beskrevet under 1.A. Nye og opdaterede nøgletal til kommunerne
- *Anvendelse af benchmarking mellem kommuner*
Det anbefales, at der udarbejdes digital understøttet og tilgængelig benchmarking mellem kommuner med sammenlignelige rammevilkår. På denne måde skabes et dynamisk og tilgængelig fundament for øget videndeling og læring mellem kommunerne, samtidig med at der i højere grad kan opsættes mere ambitiøse mål, der kan understøtte et øget ledelsesmæssigt fokus på kontrolindsatsen. For at understøtte en hensigtsmæssig benchmarking kan kommuner med fordel opdeles i klynger med sammenlignelige rammevilkår (se eksempel under jobindsats.dk).

9.1.2.3 Ressourcer og tidshorisont

Den forbedrede udstilling af data kan påbegyndes umiddelbart i forlængelse af, at der træffes beslutning om at opstille nye og opdaterede nøgletal, som angivet ovenfor. Tidshorisont-

ten vil afhænge af, hvordan DFD vælger at understøtte udstillingen af data, men der bør kunne etableres en forbedret løsning inden for tre måneder.

9.1.3 1.C. Forbedring af systemunderstøttelse mellem DFD og deres kunder

9.1.3.1 Baggrund

Der er identificeret en række tiltag, der på kort og lang sigt kan forbedre systemunderstøttelse mellem DFD og deres kunder.

I forhold til kommunerne er det en udfordring, at det ikke er muligt at give tilstrækkelig præcis feedback i forbindelse med henlæggelsessager. Det er afgørende, både når der arbejdes med erfaringsbaserede kriterier såvel som avancerede kriterier baseret på machine learning, at der gives præcis feedback.

HOK har indtil for nylig haft en håndbåren løsning, der har understøttet udlevering af lister mellem DFD og HOK. Det har dog været en udfordring, at der ikke har været etableret en elektronisk udvekslingskanal mellem DFD og HOK, der har kunnet formalisere samarbejdet og sikre bedre data og monitorering.

På længere sigt er det afgørende at tænke DFD's registersamkøring på alle kontroltrin sammen med nye systemer for at sikre optimal udveksling af oplysninger og feedback mellem DFD og deres kunder. Der bliver udviklet nye fagsystemer til UDK's fagspor, mens HOK får systemet SAL. Desuden udvikler KOMBIT en ny rammearkitektur, støttesystemerne (STS), der består af Sags- og Dokumentindeks og Beskedfordeler.

9.1.3.2 Løsningsforslag

På kort sigt anbefaler Deloitte, at brugergrænsefladen mellem kommunerne og DFD optimeres via følgende tiltag med henblik på at forbedre feedback fra kommunerne og skabe et forbedret grundlag for benchmarking og videndeling:

1. *Forbedre muligheder ved angivelse af henlæggelsesårsager, når kommuner giver feedback.*
DFD skal registrere de tilfælde, hvor sager henlægges, men hvor udsøgningen er relevant (fx ved eksisterende kontrolsag), og der skal indhentes viden om udfaldet af sagerne. Derudover skal der være flere henlæggelsesårsager, da 80 procent af samtlige sager henlægges i dag henlægges med begrundelserne "ingen grund til undring grundet konkrete omstændigheder" og "andet".
2. *Funktionalitet der understøtter øget videndeling mellem kommunerne, så prioriteringslisterne kan anvendes mere effektivt.*
Det anbefales, at der med regelmæssigt interval bliver formidlet læringspunkter fra kommunerne via brugergrænsefladen. Det kunne være gennem caseeksempler fra skiftende kommuner, der har gjort sig en bestemt erfaring. Formålet med dette er at øge videndeling mellem kommunerne inden for anvendelse af registersamkøring, planlægning af kontrolindsats og mere specifikke sagsgange.
3. *Funktionalitet, der giver mulighed for at se antal sager på et bestemt kriterie.*
Kommunerne efterspørger muligheden for at kunne se antal sager på en specifik ydelse eller kriterie med henblik på bedre at kunne planlægge kontrolindsatsen og vurdere, hvilke kriterier og ydelser, der bør prioriteres i henhold til kommuners resourcer.
4. *Direkte besked til ydelsesmodtagere ved registersamkøring.*
Kommunerne er forpligtet til at orientere ydelsesmodtagere om, at de er faldet ud på en liste ved registersamkøring. Det vil være tidsbesparende for kommunerne, hvis ydelsesmodtagere automatisk får besked ved henlæggelse eller oprettelse af kontrolsag.

På længere sigt anbefaler Deloitte, at DFD's systemer i højere grad skal kunne trække og anvende data fra de nye fagsystemer med henblik på bedre at kunne understøtte kontroltrin 1 og 2. Dette indebærer brug af støttesystemerne, der skal fungere som formidler mellem DFD og de nye fagsystemer. DFD skal via en webservice kunne overføre sager til Sags- og

Dokumentindeks, hvorfra de nye fagsystemer automatisk kan trække sagerne og gøre dem tilgængelige for sagsbehandlerne. DFD skal ligeledes kunne opsamle sagsfeedback gennem Sags- og Dokumentindeks.

Der er tre elementer i dette løsningsforslag:

- 1) DFD skal udvikle en webservice, der kan modtage input fra de nye fagsystemer med henblik på at registersamkøre på baggrund af ydelsesansøgninger og på denne baggrund orientere fagsystemet ved mistanke om snyd.
- 2) DFD skal udvikle og vedligeholde et fælles informationssystem, der opsamler kontrolark og vedligeholder oplysninger, der ligger til grund for kontrolarkene. Fagsystemerne skal indeholde et link til dette system, så sagsbehandlerne nemt kan fremstøge relevante informationer.
- 3) Der skal indbygges en feedbackfunktion i de nye fagsystemer og SAL, hvor sagsbehandlerne kan give feedback på kriterier og dertilhørende sager. Elementerne i feedbackfunktionen skal hentes fra Sags- og Dokumentindeks, hvori feedbacken fra fagsystemerne også skal opsamles, så den kan hentes af DFD. DFD skal vedligeholde feedbackfunktionen gennem et administrationsmodul, der skal udvikles i DFD.

9.1.3.3 Ressourcer og tidshorisont

Tilretningerne på kommunernes brugergrænseflade vurderes at kunne påbegyndes og implementeres forholdsvis hurtigt, da de kun kræver en mindre udviklingsindsats. Det sidste forslag vedrørende automatisering vil dog kræve systemtilladelse og lovhjemmel, da der skal sendes oplysninger fra brugergrænsefladen direkte til ydelsesmodtageres e-Boks.

De langsigtede initiativer kræver, at konkurrenceudsættelsen afrundes, hvorefter de nye fagsystemer skal udvikles. Lancering af Sags- og Dokumentindeks er planlagt til omkring 2020, hvorfor DFD's løsning først kan være efter dette. Indtil da er det afgørende, at DFD koordinerer behov med KOMBIT og udviklerne af de nye fagsystemer, så de ønskede funktioner indlejres i Sags- og Dokumentindeks og de fremadrettede fagsystemer.

9.2 Løsningsforslag 2: Nye og opdaterede KPI'er for DFD

Deloitte anbefaler, at der udarbejdes nye og opdaterede KPI'er for DFD med henblik på i højere grad at fokusere på kundernes anvendelse, gevinster og tilfredshed. Det er hensigten, at dette skal understøtte, at DFD fremadrettet fokuserer på de områder, der styrker kontrolindsatsen og giver kunderne mest mulig værdi.

9.2.1 Nye og opdaterede KPI'er for DFD

9.2.1.1 Baggrund og konstaterede udfordringer

Det er Deloitte's vurdering, at de eksisterende KPI'er for DFD har været fornuftige og retningsgivende i forbindelse med etableringsåret. Der er dog også identificeret en række overordnede udfordringer ved de eksisterende KPI'er:

- Der er ikke opsat mål for provenu på baggrund af DFD's leverancer,
- Der er ikke opsat mål for kommunernes anvendelse af prioriteringslisterne,
- Der er ikke opsat mål for kvaliteten af kriterierne,
- Der er ikke opsat mål for kundernes tilfredshed med DFD's leverancer,
- KPI'erne er ikke tilstrækkeligt præcise i forhold til målopfyldelse.

Deloitte er opmærksom på at Udbetaling Danmarks bestyrelse og KL's bestyrelse i udgangspunktet ikke kan opstille KPI'er for forhold, som de ikke har indflydelse på. Ikke desto mindre kan de opstillede KPI'er være retningsgivende, fx i forhold til ambitionen om et højere provenu. På denne måde kan KPI'erne være med til at understøtte et endnu mere frugtbart samarbejde omkring udviklingen af bedre kriterier.

9.2.1.2 Løsningsforslag

Det er Deloitte's vurdering at opstillingen af mere præcise KPI'er for provenu, kriteriekvalitet, kundernes anvendelse og kundetilfredshed i højere grad vil skabe en gensidig forpligtelse

mellem DFD og kunderne i forhold til at udvikle endnu bedre kriterier, der understøtter en øget anvendelse blandt kunderne og et øget provenu.

Deloitte anbefaler på denne baggrund, at der udarbejdes nye og opdaterede KPI'er, der i højere grad opstiller mål for kundernes anvendelse og effekten af DFD's leverancer.

Konkret anbefaler Deloitte, at:

- Der opstilles KPI'er for det samlede provenu på baggrund DFD's leverancer til de enkelte kunder. Det er Deloitte's vurdering, at en sådan KPI dels vil kunne tilskynde kunderne til i højere grad at anvende DFD's registersamkøringer, og dels vil understøtte udviklingen af mere effektive kriterier.
- Der opstilles KPI'er for den enkelte kundes anvendelse af DFD's leverancer. Det er Deloitte's vurdering, at en sådan KPI dels vil tilskynde kommunerne til at trække flere sager, og dels vil understøtte, at DFD sammen med kommunerne udvikler mere effektive kriterier.
- Der opstilles KPI'er for de udviklede kriteriers kvalitet med henblik på at understøtte en gensidig forpligtelse mellem DFD og kunderne angående kriterieudvikling. Det skal bemærkes, at der ikke behøver være samme målsætning for samtlige KPI'er, da målsætningerne kan variere i forhold til ydelsesområde.
- Der opstilles KPI'er for kundernes tilfredshed med DFD's leverancer, hvilket vurderes at ville understøtte den løbende dialog omkring leverancernes anvendelighed for kunderne og give en øget forståelse for kundernes behov i forhold til kriterieudvikling.
- Der opstilles nogle simple KPI'er, der angiver den overordnede retning for kontrolindsatsen fx "øget anvendelse" eller "øget provenu".

9.2.1.3 Ressourcer og tidshorisont

Ovenstående kan implementeres i forbindelse med en opdatering af nøgletal og KPI'er med effekt fra 2018.

9.3 Løsningsforslag 3: Implementering af forbedret governance og proces for kriterieudvikling

Deloitte anbefaler, at DFD forbedrer processen for kriterieudvikling (forslag 3.A), og at governance for organisering og styring af opgaver i DFD optimeres (forslag 3.B).

Løsningsforslaget skal ses i sammenhæng med en eventuel udvidelse af DFD's portefølje og et behov for professionalisering af rammerne for kriterieudvikling og efterfølgende produktionslægning af kriterier.

9.3.1 3.A. Optimering af proces for kriterieudvikling

9.3.1.1 Baggrund og konstaterede udfordringer

DFD har behov for at tage de næste skridt i forhold til at fortsætte sin udvikling som dataenhed. Dette vedrører ikke mindst forbedring af DFD's processer i forlængelse af anbefalingerne til ændret kriterieudviklingsmetode, som er beskrevet ovenfor.

På den baggrund anbefales det, at processen for kriterieudvikling forbedres med udgangspunkt i et tæt samarbejde med kommunerne.

Registersamkøring i DFD er primært baseret på erfaringsbaserede kriterier, der bliver udviklet særskilt til henholdsvis kommunerne, HOK og SIU.

Indtil videre har alle kommuner haft mulighed for at anvende alle DFD's kriterier, hvilket har medført, at anvendelsen af og feedbacken på kriterierne har været meget spredt. Derfor er der gået lang tid fra et kriterie er sat i produktion, til der er gennemført forbedringer.

I modsætning hertil har HOK fokuseret på få kriterier ad gangen, der til gengæld er blevet behandlet fokuseret og har gennemgået flere iterationer i tæt samspil mellem HOK og DFD. Dette har medført en mere fokuseret proces og bedre kriterier.

9.3.1.2 Løsningsforslag

Deloitte foreslår, at kriterieudviklingsprocessen forbedres, så den i højere grad understøtter et øget ejerskab til kriterierne i kommunerne, hvilket vil give kommunerne en bedre forståelse for kriteriernes indhold herunder formålet med avancerede statistiske modeller. Der er behov for, at kriterieudviklingsprocessen bliver mere operationel end det er tilfældet i dag.

Den anbefalede løsning er baseret på, at DFD i samarbejde med de Samarbejdsforum udvælger ca. fem kommuner, der indgår i et tættere samarbejde. DFD udvælger nogle få kriterier, som projektet tager udgangspunkt i.

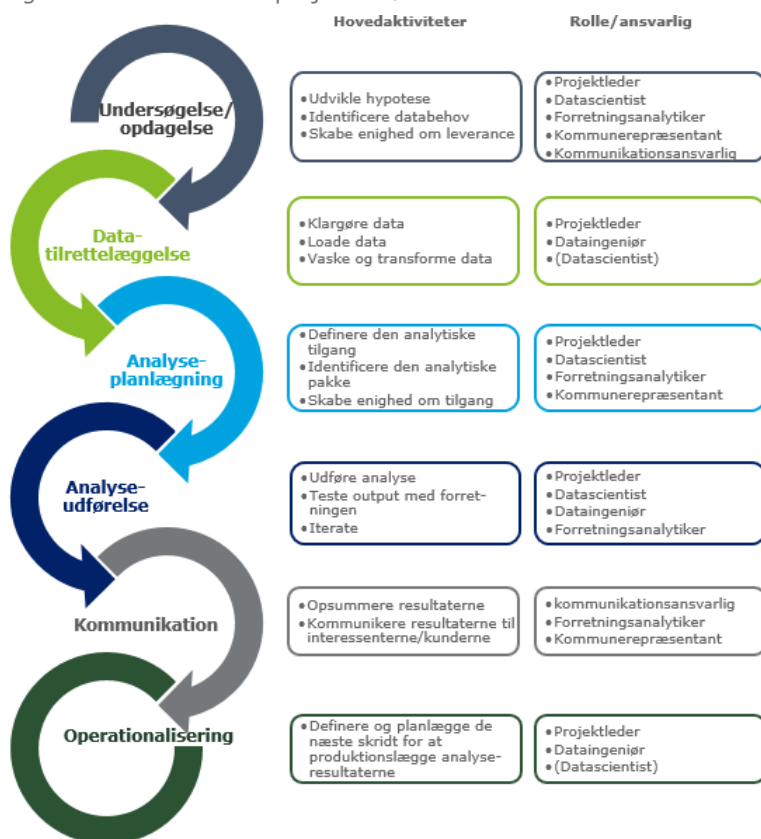
Kommunerne indvilger i at prioritere at tage sagerne fra udvalgte kriterier og sørger for, at listerne bliver tømt regelmæssigt. På denne måde opnås en mere fokuseret feedback og dermed større viden omkring kvaliteten af de udvalgte kriterier.

Afhængigt af antallet af deltagende kommuner og kompleksiteten af modeludviklingsarbejdet, aftales udviklingsperioden til en eller to måneder, hvorefter der afholdes et møde, hvor de udviklede kriterier drøftes og evalueres. Hvis der er behov for endnu en iteration på det enkelte kriterie, gentages processen.

Når det enkelte kriterie er velfungerende og godkendt af kommunerne og DFD, kan kriteriet sættes i produktion.

Projektforløbet og rollerne vil overordnet set se ud som beskrevet i nedenstående figur:

Figur 18. Illustration af projektforløb



Formålet med tilgangen er at sikre mere systematik og inddragelse i kriterieudviklingsprocessen, hvilket kan understøtte større ejerskab og motivation til at anvende listerne.

Fordelene ved at kriterieudvikle på denne måde er, at:

- Implementering og kommunikation er medtænkt fra begyndelsen.
- Kommunerne er tæt involverede.
- Modeludviklingen kan hurtigt og effektivt få sparring med forretningen, således at justeringer og tilpasninger kan foregå enkelt og hurtigt.
- Forståelsen og dialogen mellem udviklerne af de avancerede modeller og brugerne forbedres.

I et sådant projektforsløb vil alle de roller, der er beskrevet nedenfor, være nødvendige. Nogle roller vil være drivende i hele projektforsløbet, mens andre vil træde ind og ud af projektets sprints.

Nedenstående roller skal ikke nødvendigvis være fra DFD, men de kan allokeres fra eksempelvis BICC eller HOK, og én person kan dække flere roller:

- *Projektleder*: Projektlederen har det overordnede ansvar for projektet, herunder ansvaret for afrapportering opad, interessentvaretagelse, udarbejdelse og monitorering af tids- og ressourceplan og understøttelse af projektdeltagerne.
- *Datascientist*: Datascientisten har ansvaret for at foretage analyserne i forhold til at finde ny indsigt i data, der kan transformeres til nye og forbedrede kriterier.
- *Dataingeniør*: Dataingeniøren har ansvaret for at deltage i arbejdet med at udvælge relevante datakilder og klargøre data, herunder vaske og transformere, bygge data-modellen, monitorere datakvaliteten og tilrettelægge produktionslægningen af de endelige analyser.
- *Forretningsanalytiker*: Forretningsanalytikeren forstår og monitorerer forretnings behov og krav og er ansvarlig for inddragelsen af kommunerne i teamet og for, at forretningsviden deles og inddrages i analysearbejdet og historiefortællingen.
- *Kommunerepræsentant(er)*: Kommunerepræsentanterne har ansvaret for at bringe forretningsviden ind i projektet, hvilket både vedrører viden om genstandsfeltet, forretningsprocesser og kulturer. Rollen bringer den eksplicite og implicite viden ind i projektet.
- *Kommunikationsansvarlig*: Den kommunikationsansvarlige har ansvaret for at kommunikere kriteriet til kommunerne, herunder kommunikere den omkringliggende historie på en sådan måde, at kunderne føler sig hørt, set og inddraget.

9.3.1.3 Ressourcer og tidshorisont

Løsningsforslaget kræver, at DFD koordinerer samarbejdet, planlægger udviklingen og sætter tid af til møderne med kommunerne. Det forventes, at dette vil medføre en større arbejdsbyrde for DFD.

Løsningsforslaget vil kræve, at der er kommuner, der indvilger i at gennemføre denne fokuserede indsats og i at deltage i samarbejdet. Kommunerne behøver ikke nødvendigvis bruge flere ressourcer på registersamkøring. De forpligter sig blot til først og fremmest at medvirke til udarbejdelsen af udvalgte modeller og kriterier og til kommunikationen efterfølgende, når kriteriet udrulles i produktion.

Løsningsforslaget kan præsenteres på næste erfa-møde og igangsættes forholdsvis kort tid derefter. Derfor forventes tidshorisonten at være under seks måneder.

9.3.2 3.B. Opbygning af forbedret governance til opgavestyring og kriterieudvikling

9.3.2.1 Baggrund og konstaterede udfordringer

På nuværende tidspunkt har DFD ikke etableret en tydelig sondring mellem udviklings- og driftsopgaver, hvilket medfører risiko for ineffektive processer og uhensigtsmæssig arbejdsfordeling. Derudover er der ikke tilstrækkeligt tydelige principper for prioritering og styring på tværs af udviklingsprojekter, forvaltningsopgaver samt support og drift i DFD.

Derudover er der ikke en tydelig metode for dokumentation og videndeling på tværs af DFD. I takt med at organisationens opgaver og antallet af kriterier stiger, er det afgørende, at

forsøg, resultater og viden samles og organiseres, så de samme modeller ikke udvikles flere gange. Der er med andre ord en risiko for, at viden forsvinder med enkeltpersoner, og læring bliver glemt.

9.3.2.2 Løsningsforslag

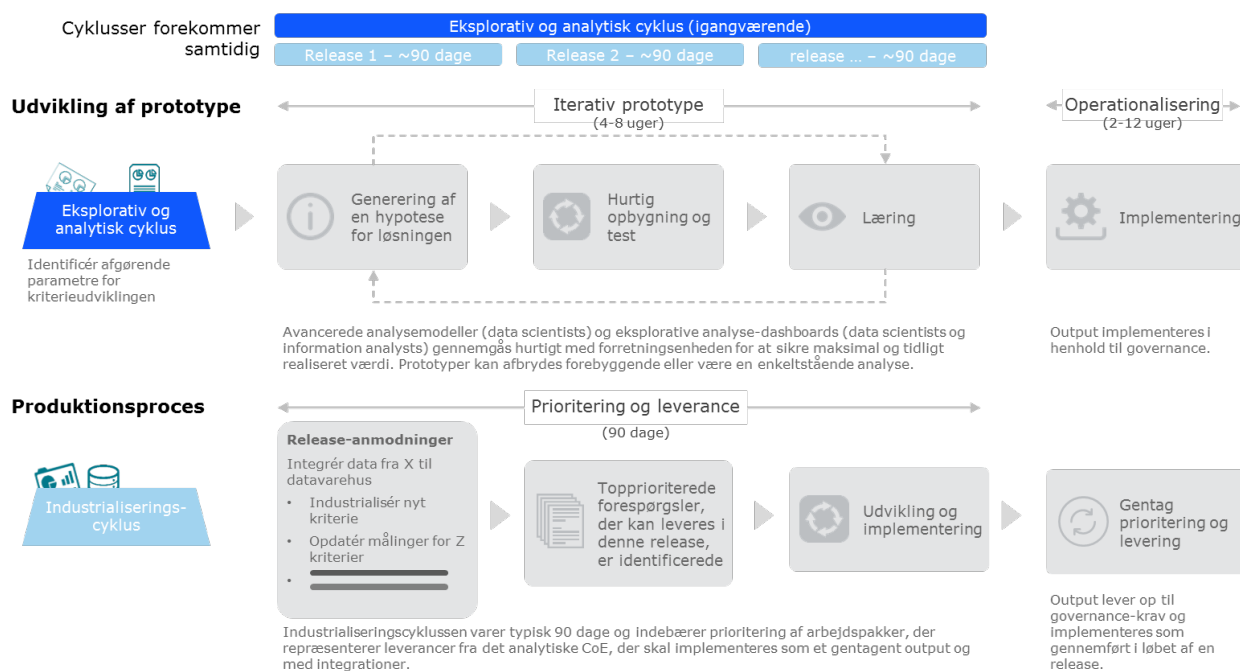
Deloitte anbefaler, at DFD opbygger en ny governance, der understøtter en mere struktureret og formaliseret tilgang til opgaveløsning herunder en tydelig sondring mellem dels det eksplorative og analytiske arbejde vedrørende udvikling af kriterier og dels den løbende drift og levering af lister til kunderne. Formålet med dette er at understøtte en effektiv håndtering af DFD's voksende portefølje, hvor prioritering af ressourcer og styring af opgaver kræver gennemsigtige og faste rammer.

Som led i den nye governance anbefales det, at der fastlægges en ny organisationsmodel, hvor henholdsvis drifts- og udviklingsopgaver er adskilt med forskellige rammer, ressourcer, hastighed og governance. Formålet med dette er, at DFD opbygger en effektiv proces for henholdsvis *udvikling* af nye kriterier og *drift* af kriterier. Et eksempel på dette er illustreret i nedenstående figur.

Udviklingen af nye kriterier er en eksplorativ og analytisk cyklus, som fokuserer på at udvikle nye modeller og eventuelt ad-hoc analyser eller svar på fx dataforespørgsler fra forretningsområderne.

Den anden cyklus, produktionsprocessen, fokuserer på den løbende drift herunder data management og produktionslægning af nye eller justerede kriterier, ledelsesrapportering, monitorering af datakvalitet m.m.

Figur 19. Illustration af, hvordan DFD kan opdeles organisatorisk i udvikling og drift



Udover ovenstående organisatoriske opdeling anbefaler Deloitte følgende initiativer med henblik på at sikre, at DFD opbygger de nødvendige kompetencer til at udvikle sig fra en ad hoc-analyseenhed til en produktionsenhed, der kan håndtere en større volumen:

Portefølje- og ressourcestyrimodel

Deloitte anbefaler, at der etableres en ny portefølje- og ressourcestyrimodel, der fastlægger et fælles prioriteringsgrundlag i form af fælles retningslinjer for prioritering af opga-

ver og projekter. Modellen bør dække alle udviklingsprojekter, forvaltningsopgaver, support og drift i DFD.

Styringsmodellen skal sikre, at der er gennemsigtighed i forhold til både ressourceanvendelse, opgaver og resultater. Derudover skal styringsmodellen understøtte effektivitet og performance i DFD. Det bør være DFD-funktionens opgave at administrere opgaveporteføljen, herunder tilføje nye efterspurgte initiativer.

Det anbefales, at livscyklussen for alle opgaver og projekter i DFD følger samme overordnede flow: indmelding og afklaring, prioritering og finansiering, bemanning, udførelse, styring og opfølgning.

Metodehåndbog

Til at understøtte opgaver vedrørende forbedring og udvikling af kriterier anbefales det, at der oprettes en metodehåndbog med henblik på at fastlægge retningslinjer og standarder på baggrund af en fælles best practice. Formålet er at sikre, at de enkelte datascientists i DFD ved, hvordan analyser gennemføres og dokumenteres med henblik på at sikre, at andre datascientists kan overtage arbejdet, forstår data og eventuelt genskabe en analyse.

Håndbogen kan ligeledes indeholde retningslinjer i forhold til, hvordan kriterier testes, hvordan datakvalitet håndteres, og hvordan data kan vaskes.

Metodehåndbogen bør være et levende dokument, der kontinuerligt forbedres og udvikles på baggrund af de høstede erfaringer i DFD.

9.3.2.3 Ressourcer og tidshorisont

Udarbejdelsen af en ny governance med to distinkte cyklusser og ovenstående initiativer kan påbegyndes straks og færdiggøres i løbet af to til tre måneder ved anvendelsen af interne ressourcer til kortlægning og beskrivelse af procedurer og rammer.

9.4 Løsningsforslag 4: Anbefalinger til VA-enhedens fremadrettede arbejde

Det er Deloitte's anbefaling, at VA-enheden skal arbejde videre på nedenstående tiltag med henblik på at minimere de beskrevne udfordringer. For de fleste af disse tiltag gælder det, at enheden allerede har taget de første skridt.

9.4.1 4.A. Udvikling af model for resultatopfølgning af effekten af kontrol af EU/EØS-borgere

Deloitte anbefaler, at DFD udarbejder en særskilt opgørelse og monitoreringsmodel med henblik på at opgøre effekterne af provenuet vedrørende EU/EØS-borgere.

Opgørelsen skal indeholde en særskilt opgørelse af anvendelsen og provenuet i henholdsvis kommuner og HOK/UDK på baggrund af kriterier vedrørende EU/EØS-borgere.

Udover at denne opgørelse vil give et overblik over effekterne af indsatsen, vil den også følge anmærkningsteksten til konto 17.31.08 "Styrket kontrol med sociale ydelser til EU/EØS-borgere" i Finansloven.

9.4.2 4.B. Implementering af systemer til understøttelse af opfølgning på effekt af udlandskriterier og enkeltsager vedrørende vandrende arbejdstagere i EU/EØS

DFD Udland modtager begrænset feedback om, hvorvidt EU/EØS-sager, som enheden hjælper med at sagsoplyse, henlægges eller oprettes som kontrolsag med efterfølgende provenu. Det er således ikke muligt for VA-enheden systematisk at dokumentere effekten af enhedens bidrag til kontrollen med udbetaling af danske ydelser til vandrende arbejdstagere og følge udviklingen heraf.

Det anbefales derfor, at DFD Udland systemunderstøttes til at kunne opsamle feedback fra kunderne på enkeltsager. Med den rette systemunderstøttelse vil det være muligt for VA-

enheden at opgøre og forbedre effekten af enhedens bidrag til enkeltsager på EU/EØS-området. Denne opfølgning skal indbefatte en registrering af ydelsesmodtagerens statsborgerskab, således at det gøres muligt specifikt at opgøre effekten på vandrende arbejdstagere i EU/EØS.

For at arbejde hen imod dette skal DFD Udland kræve behov for en sådan understøttelse og investere i en hensigtsmæssig løsning, der spiller sammen med kommunerne og interne kunder i UDK. I denne analyse kan det undersøges, om den eksisterende brugergrænseflade kan anvendes jf. forslag 1.C.

9.4.3 4.C. Tværoffentligt samarbejde om udlandssager for at øge kendskabet til VA-enheden i Danmark og inden for EU/EØS

Som lille og nyetableret enhed har VA-enheden haft vanskeligheder i forhold til at indgå større politiske samarbejdsaftaler med myndigheder både nationalt og i EU/EØS-regi. Desuden varetages adskillige opgaver på udlandsområdet i Danmark af forskellige myndigheder. Konsekvensen heraf er et heterogent regel- og forståelsesgrundlag, som komplicerer samarbejdet om udlandssager myndighederne imellem.

Det anbefales på den baggrund, at DFD Udland arbejder videre på at oprette et tværoffentligt initiativ rettet mod styrkelse af samarbejde på tværs af nationale myndigheder, hvori DFD Udland kan indtage en central rolle. Et styrket tværoffentligt samarbejde om udlandssager vil komme DFD Udlands arbejde til gavn gennem henholdsvis regelforenklning, adgang til datakilder og styrkelse af DFD Udlands status som kendt offentlig myndighed i forhold til EU/EØS.

Et tværoffentligt samarbejde kan ske i regi af en tværoffentlig arbejdsgruppe i sammenhæng med Styregruppen for Fejludbetalinger og Kontrol og eventuelt knyttet op til den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Myndigheder, som med fordel kunne indgå i samarbejdet, er de myndigheder, der allerede nu indgår i det tværoffentlige initiativ påbegyndt af DFD Udland: Statsforvaltningen, STAR, SKAT, Udlændinge- og Integrationsministeriet, KL, Beskæftigelsesministeriet, Udlændingestyrelsen samt udvalgte kommuner.

9.4.4 4.D. Øget standardisering af processer og materiale til at fremme og forenkle udveksling af oplysninger i enkeltsager inden for EU/EØS

På enkeltsagsområdet arbejder DFD Udland hovedsageligt "fra sag til sag", da de indkomne kundenhenvendelser sjældent minder om hinanden, og da der forhandles med mange mulige samarbejdspartnere i ind- og udland. Denne ad hoc-tilgang har betydet, at DFD Udland ikke har kunnet udvikle velfunderede forretningsprocesser i forhold til sagsbehandling og videndeling i forhold til EU/EØS-lande. Derfor er der ikke opstillet standardprocesser for visse opgaver, fx i forhold til hvordan den anbefalede procedure for at indhente oplysninger fra en vis region eller et vist EU/EØS-land bør se ud. I takt med at sagsmængden stiger, vil nødvendigheden af at opsamle, strukturere og dele erfaring og materiale forøges. DFD Udland er i 2017 i gang med at standardisere arbejdsgange og processer.

Det anbefales derfor, at DFD Udland fortsætter arbejdet med at standardisere processer, samarbejds materiale og juridiske afklaringer. En sådan standardiseret tilgang skal afhjælpe risikoen for, at viden går tabt, og at DFD Udland-medarbejdere starter fra bunden, når der reelt foreligger et grundlag.

DFD Udland er i startfasen med hensyn til at opbygge en struktur for dokumentation og videndeling på EU/EØS-området. DFD Udland er således ved at oprette et teamsite, som skal facilitere kategorisering af materiale og dermed facilitere videnopsamling- og deling. Desuden er DFD Udland ved at udarbejde en videnlog, hvori akkumulerede findings om eksempelvis konventioner, og danske repræsentationer indskrives og lagres. DFD Udland er begyndt på fokuseret opsamling af erfaring og viden i forhold til enkeltsager gennem fokus på få lande i 2016 og 2017 (herunder Sverige, Norge, UK, Polen, Tyskland, Rumænien og Litauen). DFD Udland skal sørge for, at den viden og erfaring, der opstår gennem disse fokuserede indsatser dokumenteres på systematisk og meningsfuld vis, eksempelvis via teamsitet.

9.4.5 4.E. Øget fokus på kundeforståelse- og service for at højne kundernes brug af VA-enhedens services

Kommunerne og UDK har fra 2015 til 2017 henvendt sig til DFD Udland om 219 enkeltsager, hvoraf kun 26 har omhandlet vandrende arbejdstagere i EU/EØS, som modtager VA-relevante ydelser. Omfanget er endnu ikke tilstrækkeligt stort til, at VA-enheden kan skabe et solidt erfaringsgrundlag, cementere samarbejdet med kunderne samt opnå ønskede effekter om end tilgangen af enkeltsager er stigende.

Kommunernes og UDK's nuværende provenukrav kan stå i vejen for optimal udnyttelse af VA-enhedens services. Udlandssager er ofte ressourcetunge og tidskrævende, hvilket gør dem mindre attraktive for kommuner og UDK. Det er desuden muligt, at VA-enhedens services efter godt et år i drift endnu ikke er sammensat på en måde, som beforder forankringen af brugen af enheden i sagsbehandlernes kontrolproces for vandrende arbejdstagere. Der er et behov for at skabe et større erfaringsgrundlag med sagerne i både HOK, kommunerne og DFD Udland, hvilket på sigt vil være med til at effektivisere sagsoplysning og udvide det internationale kontaktnetværk for VA-enheden.

VA-enheden kan opnå dette via to måder:

- Kunderne forpligtes til at benytte VA-enhedens services mere.
- VA-enheden imødegår i større omfang kundernes behov og synliggør enhedens services for derigennem at stimulere mere efterspørgsel. Fx ved bevillingsmæssig hjemmel til at indhente oplysninger til brug for kontrol i tredjelandssager samt pension.

Det anbefales, at VA-enheden skal arbejde endnu tættere sammen med kunderne for at designe og efterprøve tiltag til, hvordan enheden kan imødekomme deres ønsker og behov.

9.5 Løsningsforslag 5: Øget fokus på understøttelse af kontroltrin 1 og 2 samt statistisk analyse

DFD har i opstartsåret haft fokus på at understøtte kontroltrin 3 hovedsageligt på baggrund af erfaringsbaserede kriterier.

Understøttelsen af kontroltrin 1 og 2 er dog påbegyndt med henblik på at fremrykke kontrolindsatsen. Derudover er der udviklet og produktionslagt kriterier, der baserer sig på statistisk dataanalyse og machine learning.

Det er Deloitte's vurdering, at der er et stort potentiale i henholdsvis en fremrykning af kontrolindsatsen og anvendelsen af statistisk dataanalyse, hvorfor Deloitte anbefaler, at der etableres et øget fokus på disse to områder.

9.5.1 5.A. Øget fokus på understøttelse af kontroltrin 1 og 2

9.5.1.1 Baggrund

DFD har i opstartsåret først og fremmest haft fokus på at understøtte kontroltrin 3. I løbet af 2016 og 2017 har DFD dog igangsat en række pilotprojekter vedrørende kontroltrin 2 i både UDK og kommunerne.

For at videreudvikle den fremrykkede kontrol er der behov for at igangsætte flere initiativer med henblik på at styrke den tidlige kontrolindsats på kontroltrin 1 og 2. For at understøtte kontroltrin 1 og 2 anbefaler Deloitte, at DFD arbejder videre med en række allerede igangsatte initiativer:

- Analyse af mulighederne for at understøtte kontroltrin 1 og 2
- Etablering af projekt for indhentning af ansøgningsdata
- Etablering af projekt for indhentning af data fra fagsystemer
- Integration til de nye fagsystemers regelmotor på ansøgningstidspunktet

9.5.1.2 Løsningsforslag

Analyse af mulighederne for at understøtte kontroltrin 1 og 2

Deloitte anbefaler, at DFD arbejdere videre med at etablere et projektteam, som analyserer manuelle kontroller i samarbejde med DFD's kunder med henblik på at identificere mulighederne for understøttelse af kontroltrin 1 og 2. Teamet kan bestå af en kundeansvarlig, datascientist, dataingeniør (BI-udvikler), kommunikationsansvarlig og projektleder.

Fordelen ved et projektteam er, at analysen af muligheder vil foregå hurtigt, effektivt og med en tæt inddragelse af kunderne/forretningen, hvilket både giver større forretningsindsigt, letter kommunikationen og giver anledning til hurtig afprøvning af nye dataunderstøttede kontroltiltag.

Etablering af projekt for indhentning af ansøgningsdata

For at understøtte kommunerne på kontroltrin 1 skal det være muligt at registersamkøre ydelsesansøgere, inden ydelserne bliver tildelt. For at kunne gøre dette, skal DFD modtage data om ansøgningerne, inden ansøgningen bliver sagsbehandlet med henblik på at træffe en afgørelse.

Dette kan understøttes ved, at DFD modtager ansøgningsdata fra de anvendte selvbetjeningsløsninger. DFD er begyndt at indhente ansøgningsdata fra kommunale selvbetjeningsløsninger på kontanthjælpsområdet. Dette initiativ er dog kun i sin opstart, og der arbejdes på nuværende tidspunkt på at identificere relevante kommuner til at deltage i indledende pilottest. Det forventes, at forsøget først testes hos et par testkommuner, hvorefter det udvides i løbet af 2017. På længere sigt er det ambitionen, at indsatsen bredes ud til alle kommuner.

Deloitte anbefaler, at DFD påbegynder flere lignede projekter på tværs af DFD's kunder.

Etablering af et projekt for indhentning af data fra fagsystemer

Understøttelse af løbende kontrol af ydelser vil ofte kræve data fra kundernes fagsystemer. De data, som DFD har adgang til på nuværende tidspunkt, omfatter kundernes bestande og udbetalingsdata. En udvidelse af disse data fra fagsystemerne vil give bedre muligheder for at understøtte en løbende kontrol af ændringer i borgers forhold. I UDK er den fremadrettede plan, at disse data dagligt opdateres i BICC's datavarehus.

Deloitte anbefaler, at der igangsættes et projekt med henblik på løbende at indhente opdaterede data fra DFD's andre kunder.

Integration til de nye fagsystemers regelmotor på ansøgningstidspunktet

Fremadrettet er det forventningen, at der i højere grad vil blive anvendt straksafgørelser hos DFD's kunder. Dette betyder, at ansøgninger i stigende grad kan udløse en udbetaling uden, at ansøgningen bliver behandlet af en person. For at forebygge, at ydelser udbetales uden berettigelse, skal den automatiske sagsbehandling kunne bremses på baggrund af resultater af DFD's registersamkøring – en strakssamkøring. En strakssamkøring er en registersamkøring, der sker på ansøgningstidspunktet, før ydelsen automatisk tilkendes.

DFD har i samarbejde med UDK og kommunerne arbejdet på at kravsætte en integration til de nye fagsystemers regelmotor for dermed at kunne identificere ansøgninger, som er berettiget på baggrund af autoritative datakilder, men som er undringsværdige på baggrund af data, som DFD har adgang til i kontroløjemed.

Deloitte anbefaler, at arbejdet med at integrere til fagsystemerne fortsat prioriteres, så DFD kan understøtte kunderne, når deres nye systemer i højere grad begynder at straksafgøre borgers ansøgninger på selvbetjeningsløsningerne.

9.5.1.3 Ressourcer og tidshorisont

DFD skal i første omgang udarbejde et roadmap vedrørende den fortsatte udvikling af kontrol på kontroltrin 1 og 2. De nødvendige ressourcer vil afhænge af tidshorisonten for implementering af disse forslag, herunder om tiltagene skal håndteres parallelt eller sekventielt.

9.5.2 5.B. Øget fokus på statistisk dataanalyse og machine learning

9.5.2.1 Baggrund

DFD har etableret grundlaget for at påbegynde arbejdet med avanceret analyse, herunder ansættelse af datascientists, etablering af it-miljøer og indhentning af flere datakilder. DFD har derudover gennemført en række pilotprojekter samt udarbejdet en foranalyse med forslag til fremtidige analyseområder.

Deloitte anbefaler, at DFD udvider og styrker sin nuværende portefølje af analyser og projekter med henblik på at fortsætte udviklingen inden for statistisk dataanalyse og machine learning.

DFD har allerede igangsat en række forskellige analyser og projekter, som DFD med fordel kan arbejde med:

- Transformation fra billede til tekst
- Identificere fiktive lønindberetninger
- Identificere konkursrytteri
- Visuelle redskaber til at løfte sagsbehandlingen på kontrolområdet
- Identificere unormal adfærd for borgers indtægter, formue og udgifter
- Understøtte sagsbehandler i telefonsamtale med borger

9.5.2.2 Løsningsforslag

Transformation fra billede til tekst

Deloitte anbefaler, at DFD arbejder videre med at analysere, hvordan der kan udarbejdes et automatiseret flow, hvor alle dokumenter på kontrolsagerne maskinindlæses med det formål at transformere billedinput til digitalt output til analyseformål.

Hovedformålet med at transformere billeder til tekst er at støtte den manuelle sagsbehandling med gennemgående maskinel forarbejdning af dokumenter, hvilket sparer tid for sagsbehandleren.

Værktøjet vil fx kunne identificere:

- Kontoudtog med hyppige, eller sæsonbetonede transaktioner i udenlandsk valuta, som kan indikere udlandstilknytning.
- Kontoudtog med tilbagevendende transaktioner til en enligtilskudsmodtager fra samme private konto, som kan indikere økonomisk fællesskab.
- Fiktive lønsedler eller ansættelseskontrakter og dermed fiktiv beskæftigelse.

Identificere fiktive lønindberetninger

Deloitte anbefaler, at DFD arbejder videre deres statistiske model til at identificere virksomheder, som bør kontrolleres for fiktive lønindberetninger.

Fiktive lønindberetninger kan anvendes til at indikere, at en borger er i beskæftigelse for dermed at gøre borger berettiget til en ydelse.

DFD har lagt grundlaget til en sådan statistisk model, men der bør fremadrettet indarbejdes flere datakilder (fx fra SKAT) og gennemføres mere analytisk forarbejdning med henblik på at forbedre og udbrede den nuværende model.

Identificere konkursrytteri

I forlængelse af analyserne omkring fiktive ansættelser anbefaler Deloitte, at DFD arbejder videre med at analysere, hvordan den statistiske model kan videreudvikles til at identificere virksomhedsejere, som potentielt kan blive konkursryttere.

Den statistiske model kan udbygges til at identificere en bestemt adfærd, der hyppigt er kendetegnende for ejere i konkursrytterisager, og kan på denne måde tydeliggøre, hvordan virksomhederne og tilhørende personer indgår i netværk med andre virksomheder.

Visuelle redskaber til at løfte sagsbehandlingen på kontrolområdet

I takt med at kompleksiteten af statistiske modeller på kontrolområder stiger, vil det være vanskeligere at overlevere viden til sagsbehandlere. Derfor anbefaler Deloitte, at der arbejdes med datavisualisering, som understøtter sagsbehandlere i at gennemføre de relevante kontroller.

Udformningen af visuelle værktøjer kan baseres på analyser af, hvilke informationer kontrolmedarbejderne søger efter kombineret med en forståelse af, hvilken viden de får ud af forskellige datavisualiseringer.

DFD har allerede udviklet visuelle værktøjer, der visualiserer, om personer i en husholdning er relateret til hinanden gennem familiebånd.

Der bør fortsat arbejdes på at lave visualiseringer, der i højere grad udtrykker præcist og dynamisk, hvorfor en given borger er udtaget til kontrol baseret på en statistisk model.

Identificere unormal adfærd for borgers indtægter, formue og udgifter

Deloitte anbefaler, at DFD arbejder videre med at analysere, hvordan borgere identificeres, hvis forbrug ikke stemmer med husstandens indkomst.

Med afsæt i eksisterende datakilder er det muligt at danne et detaljeret billede af en husstands indtægter, som kan sammenholdes med husstandens udgifter til bolig- og billån. Det omkringliggende boligområde kan inddrages til at danne et billede af normalen for indtægter, formue og udgifter specifikt for samme nærområde.

Analysens resultater kan indramme et selvstændigt kriterie samt anvendes som input til andre analyser.

Understøtte sagsbehandler i telefonsamtale med borger

Deloitte anbefaler, at DFD arbejder videre med at analysere, hvordan DFD kan understøtte sagsbehandler i forbindelse med telefonsamtaler med borgerne. Formålet er at udvikle en dynamisk opsætning, som giver mulighed for, at DFD løbende kan udvikle og opdatere spørgsmål til telefonsamtalen i takt med at viden om snydsmønstre og fejludbetaling udvikles.

9.5.2.3 Ressourcer og tidshorisont

DFD skal i første omgang udarbejde et roadmap vedrørende den fortsatte udvikling af analyser og projekter vedrørende statistisk dataanalyse og machine learning.

9.6 Løsningsforslag 6: Gennemførelse af lovpakke til styrkelse af DFD's, DFD Udlands og kunders resultater

Der er i forbindelse med evalueringen identificeret en række lovgivningsmæssige udfordringer i forbindelse med DFD's samlede virke, som begrænser DFD's og DFD's kunders resultater. Løsninger til disse udfordringer er samlet i nedenstående fem løsningsforslag. Størstedelen af indholdet i disse løsningsforslag er allerede drøftet mellem DFD og STAR.

9.6.1 6.A. Tilvejebringelse af hjemler til effektivisering af sagsoplysning

9.6.1.1 Baggrund

DFD's registersamkøring identificerer en række ydelsesmodtagere, der efterfølgende bliver kontrolleret nærmere af de enkelte kontrolenheder hos DFD's kunder.

Det er dog en væsentlig begrænsning for DFD, at der ikke er lovhjemmel til at anvende registersamkøring til målrettet oplysning af borgere til kommunerne.

DFD har i dag mulighed for at oplyse HOK's sager ved hjælp af et kontrolark med en række relevante informationer om den givne ydelsesmodtager. Dette effektiviserer sagsgangen, da sagsbehandleren ikke behøver at foretage en række manuelle opslag i forskellige registre for at indhente denne viden. DFD har dog ikke mulighed for at oplyse kommunerne og SIU på

samme måde, da de kun må give andre myndigheder viden om de konkrete data, der ligger til grund for den specifikke registersamkøring.

Kommunerne giver udtryk for, at kontrolsager fra andre kilder ofte er bedre oplyst end sagerne fra DFD. En anmeldelse fra det lokale politi kan give præcise og kontekstbaserede oplysninger i en sag, hvilket typisk ikke er muligt udelukkende ved brug af objektive data fra DFD. Den manglende oplysning af sagerne er således både ineffektiv og kan virke hæmmende for anvendelsen af registersamkøring.

9.6.1.2 Løsningsforslag

Løsningsforslaget består i, at DFD får lovhjemmel til at give en række basisoplysninger om ydelsesmodtagerne til brug for den konkrete sagsbehandling i kommunerne. Alle disse informationer vil kommunen under alle omstændigheder kunne indhente ved hjælp af fagsystemer og offentlige registre. Det kan for eksempel være viden om bopæl, civilstand eller indkomst.

Derudover kan DFD overveje, om kontrolarkene på længere sigt kan anvendes til at understøtte de kontrolsager, der er identificeret på baggrund af andre kanaler. I så fald skal der udarbejdes en løsning, der kan understøtte, at kommunerne på et givet tidspunkt kan trække kontrolark via DFD i forbindelse med en hvilken som helst kontrolsag.

Samlet set vurderes det, at muligheden for at sagsoplyse kommunerne vil have en positiv effekt på effektivitet og provenu.

9.6.1.3 Ressourcer og tidshorisont

DFD vil med forholdsvis få ressourcer kunne understøtte, at kommunernes kontrolark bliver udvidet med flere oplysninger. Derudover vil forslaget medføre, at kommunerne vil bruge mindre tid på at oplyse sagerne fra DFD.

9.6.2 6.B. Tilvejebringelse af hjemmel til registersamkøring til vejledende og forebyggende indsatser

9.6.2.1 Baggrund

Vejledende og forebyggende indsatser er en væsentlig del af den samlede kontrolindsats. På nuværende tidspunkt bruger kommunerne ressourcer på at udsøge specifikke grupper af ydelsesmodtagere med henblik på at give målrettet viden om de regler, der er forbundet med konkrete ydelser. For eksempel kan en målgruppe være pensionister, der tidligere har haft længerevarende ophold i udlandet, hvilket kan have påvirket mulighederne for pension.

DFD er dog i dag begrænset af, at der ikke er lovhjemmel til at anvende registersamkøring til at identificere og udtage borgere til forebyggende indsatser.

Det er ressourcekrævende for de enkelte kommuner at udføre disse udsøgninger, da det ofte kræver en række manuelle opslag. Derudover bruges der ressourcer på at udføre udsøgninger i hver enkelt kommune i stedet for at udarbejde centrale udsøgninger.

9.6.2.2 Løsningsforslag

Løsningsforslaget baserer sig på, at DFD får mulighed for at udføre registersamkøring til identifikation af konkrete målgrupper af borgere med henblik på en forebyggende eller vejledende indsats. Udsøgninger vil kun basere sig på oplysninger, som kommunerne i forvejen har adgang til gennem manuelle opslag.

9.6.2.3 Ressourcer og tidshorisont

Vejledende og forebyggende registersamkøring vil medføre et øget ressourcetræk i DFD. Til gengæld må det forventes, at der som minimum vil være en tilsvarende besparelse i kommunerne.

9.6.3 6.C. Tilvejebringelse af hjemmel til brug for stikprøver

9.6.3.1 Baggrund

Udbetaling Danmark og kommunerne har i dag alene hjemmel til at oprette en kontrolsag, hvis der er en konkret mistanke om snyd. Viden om fejludbetalinger og snyd er derfor begrænset til viden fra konkrete kontrolsager, hvor der har været en mistanke om fejl eller snyd. Disse sager er enten startet op på baggrund af anmeldelser fra borgere, undringer fra andre myndigheder eller på baggrund af samkøring af registre. Dette betyder, at viden om ikke opdaget snyd er mangelfuld, da der alene kan analyseres på den gruppe borgere, hvor der allerede har været en mistanke om snyd.

DFD vil på den baggrund gerne have mulighed for at udtage stikprøver, så kommuner og HOK får mulighed for at kontrollere tilfældigt udvalgte ydelsesmodtagere. Hvis disse stikprøvekontroller fører til viden om nye typer snyd, kan denne viden benyttes til at udvikle nye eller forbedre eksisterende kriterier således, at kriterierne indrammer disse hidtil ukendte snydmønstre. Derudover kan stikprøverne bruges til at opnå større viden om omfanget af fejl og snyd, og kan dermed bidrage til at sikre en styrket forebyggende indsats mod fejludbetalinger.

9.6.3.2 Løsningsforslag

Løsningsforslaget indebærer, at DFD får mulighed for at udføre stikprøvekontroller, da dette kan give en bedre indikation af omfanget af fejl og snyd og understøtte en mere målrettet indsamling af viden, der blandt andet kan være med til at identificere nye snydmønstre og styrke den forebyggende indsats.

9.6.4 6.D. Tilvejebringelse af hjemmel til indhentning af yderligere datakilder

9.6.4.1 Baggrund

DFD's registersamkøring er baseret på de data, som DFD har lovhjemmel til at anvende, og som de i praksis har indhentet. Der er fortsat en række datakilder, der vil forbedre DFD's registersamkøring.

En del af disse data er allerede offentligt tilgængelige, men DFD har ikke lovhjemmel til at indhente disse data i struktureret form og dermed anvende dem i forbindelse med registersamkøring.

Dette medfører ineffektive arbejdsprocesser, da DFD eller DFD's kunder ofte bliver nødt til at foretage manuelle opslag for at indhente den nødvendige viden. Derudover bliver kriterierne mindre præcise, da en række sager på forhånd kunne være sorteret fra, hvis DFD havde tilladelse til at anvende disse data struktureret. Kriteriernes præcision medfører ikke kun højere effektivitet – det styrker også retssikkerheden, idet der foretages færre forkerte ud-søgninger og unødvendige kontroller.

9.6.4.2 Løsningsforslag

Løsningsforslaget fokuserer på en række forskellige datakilder, der vil forbedre DFD's registersamkøring og effektivisere kontrolindsatsen.

1. Indhentning af data fra offentligt tilgængelige registre
2. Forsyningsoplysninger fra BBR
3. Oplysninger om frihedsberøvelse på Kriminalforsorgens institutioner
4. Oplysninger fra private virksomheder.
5. Rejselister (adgang til PNR-registret)

Indhentning af data fra offentligt tilgængelige registre

Løsningsforslaget indebærer, at DFD får lovhjemmel til at indhente oplysninger fra offentligt tilgængelige registre. For eksempel kan viden fra Krak.dk medføre, at plejehjem ikke bliver forvekslet med fædrehoteller. Der vil fortsat være tale om egentlige registre og ikke øvrige tilgængelige oplysninger fra eksempelvis sociale medier.

Forsyningsoplysninger fra BBR

Forsyningsselskaberne indberetter data vedrørende forbrug til BBR, men oplysningerne må ikke anvendes til registersamkøring. Løsningsforslaget indebærer, at DFD fremadrettet må anvende disse data til registersamkøring. Oplysningerne kan blandt andet anvendes til at identificere, om en ydelsesmodtager er enlig eller samboende, eller om en ydelsesmodtager har boet på en given adresse.

Oplysninger om frihedsberøvelse på Kriminalforsorgens institutioner

Udbetaling af sociale ydelser ophører under frihedsberøvelse på Kriminalforsorgens institutioner. Det er tilladt for Kriminalforsorgen at foretage manuelle opslag i Indkomstregistret, men det er ikke alle ydelser, der fremgår af registret, og det er ikke tilladt at anvende disse til registersamkøring. Løsningsforslaget indebærer, at DFD kan samkøre oplysninger om indsættelse og løsladelse, da oplysningerne er relevante i forbindelse med stop og genoptagelse af ydelser.

Rejselister (adgang til PNR-registret)

Udbetaling Danmark og kommunerne har ikke i dag adgang til ind- og udrejseoplysninger om borgere, der modtager kontante ydelser eller økonomiske tilskud. Udbetaling Danmark og kommunerne har derfor vanskeligt ved at løfte bevisbyrden for, at en borger, som modtager ydelser, der er betinget af ophold i Danmark, reelt opholder sig i udlandet, på trods af at ydelsesmodtageren er registreret med bopæl i Danmark.

Løsningsforslaget indebærer, at Udbetaling Danmark får adgang til rejselister fra SKAT's PNR-register til brug for kontrol af enkeltsager.

DFD har indledt en dialog med STAR om lovhjemler, der giver adgang til bredere dataanvendelse. Nedenstående figur opsummerer, hvilke typer datakilder, der ønskes indarbejdet i loven.

Tabel 31. Datakilder, som DFD er i dialog med Beskæftigelsesministeriet om

Register	Oplysninger	Formål
BBR	Forsyningsoplysninger, vand og varme (ofte ikke på lejlighedsniveau)	Sandsynliggøre, om en person opholder sig på en adresse.
Kriminalforsorgen	Fængselsophold	Vurdere udbetalinger for ydelser, hvor afsoning har betydning.
Krak.dk	Adresser på institutioner	Frede/rense bestande. Kan for eksempel frasortere visse borgere (fx på plejehjem eller krisecentre) fra listerne.
Boliga.dk	Salgshistorik for given bolig Boligpriser i et område	Hvis et par ikke har/har forsøgt at sælge en fællesejet bolig på nettet, kan det være et tegn på, at parret er sammen/er gået fra hinanden. Vurdere, om hus passer sammen med økonomisk situation.
Bilbasen.dk	Salgspriser	Kan aggregeres og fortælle om gennemsnitlig bilpris og benyttes til at værdisætte biler tilhørende borgere, der indgår i samkøringen. Vurdere, om pris matcher med modtagers indkomstgrundlag.

Oplysninger fra private virksomheder

Øvrige datakilder, udover de ovenfor nævnte, vil være interessante at inddrage fremadrettet. Dette vil primært være datakilder, der ejes af private virksomheder. De foreslåede øvrige datakilder fremgår af tabellen nedenfor.

Tabel 32. Datakilder, DFD med fordel kan få hjemmel til fremadrettet

Register	Oplysninger	Formål
Forsyningsselskaber	El- og gasforbrug	En opgørelse af el- og gasforbrug på lejlighedsniveau kan sandsynliggøre, hvor mange personer, der reelt opholder sig i en bolig. Dette kan være relevant for kriterier, hvor ophold og samliv er vigtige parametre.
BiQ (erhvervsdata-base)	Virksomhedsdata	Virksomhedsdata kan informere om en virksomheds adresse, medarbejderstab, oprettelsesdato m.m., som kan være vigtig information i sager, hvor arbejde og virksomhedsejerskab er kritisk information. Dette kan være i sager om barselsdagpenge (fx om en ydelsesmodtager reelt har arbejdet) og kontanthjælp (fx om en ydelsesmodtager har indkomst ved siden af ydelsen).
Banker	Kontooplysninger	Oplysninger om kontobevægelser kan informere om en borgers formue og overførsler til andre. Disse oplysninger kan belyse formue og samliv enten for den pågældende borger eller dennes relationer.
Nets/Western Union	Finansielle transaktioner	Samme som ovenfor.
Forsikrings- og pensionssystemer	Opsparet formue/pension	Oplysninger fra forsikrings- og pensionskasser kan vedrøre opsparet formue og pension og være relevant for alle ydelser, hvor en ydelsesmodtagers indehavende spiller en rolle for ydelsen og dennes omfang.

Ud over de nævnte register anbefales det, at der etableres hjemmel til at oprette en fælles, central pengeliste med oplysninger om borgeres valutaveksling, overførsel af penge ind eller ud af Danmark og brug af betalingskort i udlandet.

Som beskrevet vil indhentning af datakilderne listet i ovenstående tabeller bidrage til skarpe kriterier og derved mere præcise udsøgninger af ydelsesmodtagere, som modtager uberegtigede ydelser og tilskud. Det vil lede til en højere hitrate og spare sagsbehandlerne tid, både da der bliver behov for færre registeropslag, og da flere ikkerekvante borgere, for eksempel borgere på plejehjem, kan blive filtreret fra.

9.6.5 6.E. Tilvejebringelse af hjemmel til understøttelse af sikker identifikation af den enkelte borger

9.6.5.1 Baggrund

Et helt grundlæggende element ved tildelingen og udbetalingen af sociale ydelser er identifikation af de borgere, som ansøger om og modtager sociale ydelser. Myndigheder skal være bekendt med en borgers identitet for at være i stand til at sikre, at sociale ydelser alene tilfalder de borgere, som er berettiget hertil.

Vigtigheden af valide identiteter er øget på grund af den stigende globalisering og arbejdskraftens øgede bevægelighed både indenfor EU/EØS og mellem Danmark og tredjelande. Dertil vil vigtigheden af valide identiteter være stigende i takt med den øgede digitalisering og indførslen af obligatorisk digital selvbetjening, som giver mulighed for ansøgning om sociale ydelser uden fysisk fremmøde for kommunen eller Udbetaling Danmark.

I mangel af et officielt identitetskort anvendes fx sygesikringskortet ofte som identitetskort i Danmark, når en borger tager kontakt til offentlige myndigheder såsom lægen, socialforvaltningen, jobcentrene mv.

Sygesikringskortet er dog let at misbruge, idet der hverken er foto eller biometri tilknyttet kortet. Kortets egentlige formål er ikke sikker identifikation, og er derfor ikke målrettet identifikation på et sikkert niveau. Misbrug af kortet er tidligere set i forbindelse med eksamenssnyd på universiteterne, unge under 16 års køb af tobak og alkohol, eller som identifikation til udbetaling af sociale ydelser til andre end den person, kortet tilhører.

Flere EU-lande har for at imødekomme disse udfordringer indført et nationalt ID-kort indeholdende biometri. Herved opnås identifikation af en borger på et relativt højt sikkerhedsniveau, der dels øger validiteten af identifikationen af den enkelte borger, dels sikrer mod flere identiteter (f.eks. administrative cpr-numre) for samme borger.

9.6.5.2 Løsningsforslag

Løsningsforslaget indebærer, at der etableres en fællesoffentlig biometrisk løsning "eGenkend" med henblik på at opnå sikker identifikation af den enkelte borger.

Biometriske data findes allerede i dag – f.eks. er de indlejret i alle nyere pas og i de opholdstilladelser, som Udlændingestyrelsen udsteder. De biometriske data fra f.eks. pas lagres alene lokalt i passet, til brug for ind- og udrejse. Disse allerede eksisterende oplysninger kunne med fordel lagres i et centralt register. På den måde kan registeret afløse - eller supplere - de øvrige, decentrale løsninger som en autoritativ kilde til verificering af identiteter.

De centralt registrerede biometriske data kan kombineres med et identitetskort, som med fordel kan indarbejdes i et eksisterende kort såsom sygesikringskortet, NemID (det kommende MitID) eller en anden løsning, hvor flere elementer kombineres. Et eksempel fra Irland er, at identitetskortet er suppleret med oplysninger, der gør, at kortet også kan anvendes til rejser (som rejsekort).

En måde at starte processen med at registrere data kan være, at alle ydelsesmodtagere eller andre, der har ønsker at interagere med velfærdsstaten (f.eks. ved anmodning om pas, udstedelse af kørekort, betaling af kildeskat eller ansøgning om danske sociale ydelser) skal registrere sine biometriske data. Dette vil være forventeligt for modtageren, at myndighederne har vished for identitet. Det er en praksis, der også benyttes i andre europæiske lande, når der interageres med de offentlige myndigheder.