



Udbetaling Danmark  
Kongens Vænge 8  
3400 Hillerød

Gammeltovej 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto:post@ombudsmanden.dk)

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

---

### **Udbetaling Danmarks overholdelse af genvurderingsfristen i klagesager vedrørende boligstøtte**

09-05-2017

I mit brev af 31. oktober 2016 oplyste jeg Udbetaling Danmark om, at jeg havde besluttet at følge udviklingen i sagsbehandlingstiderne for genvurdering i klagesager om boligstøtte i Udbetaling Danmark.

Dok.nr. 16/04660-10/ATG  
Bedes oplyst ved henvendelse

Jeg bad derfor Udbetaling Danmark om en række oplysninger og om en udtalelse i sagen.

Beskæftigelsesministeren har sendt mig Udbetaling Danmarks udtalelse af 31. januar 2017 sammen med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings bemærkninger af 15. marts 2017, som jeg også havde bedt om.

Ud fra de foreliggende oplysninger er jeg enig med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (herefter tilsynet) i, at sagsbehandlingstiden i Udbetaling Danmark for genvurdering af klagesager om boligstøtte ikke har været tilfredsstillende.

Jeg har tidligere modtaget statistiske oplysninger fra Udbetaling Danmark, hvor det fremgår, at Udbetaling Danmark i 2015 kun genvurderede 31 pct. af klagesagerne om boligstøtte inden for 4 uger. Dette var i 2016 faldet til 26 pct.

Denne udvikling i sagsbehandlingstiden fra 2015 til 2016 er efter min opfattelse og ud fra de foreliggende oplysninger meget beklagelig.

Derudover er det efter min opfattelse kritisabelt, at Udbetaling Danmark ikke før januar 2017 har haft en fast praksis for at underrette borgere med en klagesag om boligstøtte, hvor Udbetaling Danmark ikke har kunnet overholde genvurderingsfristen, om den forventede sagsbehandlingstid og med en korrekt og relevant forklaring på fristoverskridelsen.

Den nærmere begrundelse for min opfattelse er beskrevet nedenfor.

## Ombudsmandens udtalelse

### 1. Det retlige grundlag

Udbetaling Danmarks afgørelser om boligstøtte kan påklages til Ankestyrelsen (jf. nærmere § 73 a i lovbekendtgørelse nr. 174 af 24. februar 2016 om individuel boligstøtte).

Klagen skal indgives til Udbetaling Danmark, som først skal vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold (genvurdering). Dette følger af bestemmelsen i § 66 i lovbekendtgørelse nr. 1345 af 23. november 2016 om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Udbetaling Danmark skal genvurdere afgørelsen inden 4 uger efter, at klagen er modtaget.

Kan Udbetaling Danmark ikke færdiggøre genvurderingen inden for fristen, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende, skal klageren have besked herom, og om hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet. Dette følger af § 12, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse nr. 1338 af 18. november 2016 om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsbekendtgørelsen).

### 2. Udbetaling Danmarks sagsbehandlingstid for genvurdering af klagesager om boligstøtte

**2.1.** Udbetaling Danmark har oplyst, at Udbetaling Danmark i 2016 i gennemsnit brugte 65 dage på at genvurdere en klage i en boligstøttesag, og at kun 26 pct. af klagesagerne blev genvurderet inden for 4 uger. Klagesagerne på boligstøtteområdet udgør ca. halvdelen af alle klagesager i Udbetaling Danmark.

Udbetaling Danmark har oplyst, at Udbetaling Danmark ikke umiddelbart har data, der statistisk eller så tilnærmelsesvist som muligt (som jeg bad om i mit brev af 31. oktober 2016) kan belyse, hvor stor en andel af de klagesager, der ikke blev genvurderet inden for 4 uger i 2016, der har skullet skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende i (jf. § 12, stk. 2, i retssikkerhedsbekendtgørelsen).

Udbetaling Danmark har iværksat en systemmæssig ændring, så det fremadrettet vil være muligt at belyse dette.

Udbetaling Danmark har dog erkendt, at Udbetaling Danmark i en længere periode har haft for lang sagsbehandlingstid for klagesager på boligstøtteområdet. Som følge heraf har Udbetaling Danmark iværksat en massiv indsats for at nedbringe beholdningen af klagesager, der er mere end 4 uger gamle, jf. også nærmere nedenfor under pkt. 2.2.

Tilsynet har i sit brev af 15. marts 2017 vurderet, at sagsbehandlingstiden i Udbetaling Danmark for genvurdering af klagesager på boligstøtteområdet ikke har været tilfredsstillende.

**2.2.** Ud fra de foreliggende oplysninger er jeg enig med tilsynet i, at sagsbehandlingstiden i Udbetaling Danmark for genvurdering af klagesager på boligstøtteområdet ikke har været tilfredsstillende.

Jeg har tidligere modtaget statistiske oplysninger fra Udbetaling Danmark, hvor det fremgår, at Udbetaling Danmark i 2015 genvurderede 31 pct. af klagesagerne om boligstøtte inden for 4 uger. Som det fremgår ovenfor, var dette i 2016 faldet til 26 pct.

Denne udvikling i sagsbehandlingstiden fra 2015 til 2016 er efter min opfattelse og ud fra de foreliggende oplysninger meget beklagelig.

På nuværende tidspunkt foretager jeg mig ikke mere i sagen.

Det skyldes, at Udbetaling Danmark har oplyst, at Udbetaling Danmark i slutningen af september 2016 iværksatte en massiv indsats for at nedbringe beholdningen af klagesager om boligstøtte. Udbetaling Danmark har også oplyst, at indsatsen har betydet, at beholdningen af klagesager er nedbragt markant.

Tilsynet vil i den forbindelse følge udviklingen i sagsbehandlingstiden for genvurdering i klagesager på alle Udbetaling Danmarks sagsområder, herunder boligstøttesagerne, og har bedt bestyrelsen for Udbetaling Danmark om nærmere oplysninger herom, senest ved udgangen af april 2017. Tilsynet har også bedt om, at der fremover er oplysninger om sagsbehandlingstiden for genvurdering af klagesager i bestyrelsens årlige beretning til tilsynet.

Endelig har tilsynet anbefalet Udbetaling Danmark, at det også på Udbetaling Danmarks øvrige sagsområder fremadrettet bliver muligt at belyse, hvor mange klagesager der ikke genvurderes inden for 4 uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger eller lignende, og at der således iværksættes samme systemmæssige ændring til registrering heraf på alle Udbetaling Danmarks sagsområder.

Jeg bemærker i den sammenhæng, at jeg går ud fra, at Udbetaling Danmark i forbindelse med denne fremadrettede registrering er opmærksom på, at genvurderingen af en klagesag skal være påbegyndt inden 4 uger efter, at klagen er modtaget, og at dette også gælder for klagesager, hvor det viser sig at være nødvendigt at indhente yderligere oplysninger, vurderinger eller lignende, jf. nærmere § 12, stk. 1 og 2 i retssikkerhedsbekendtgørelsen.

Jeg mener herefter ikke, at der er behov for, at jeg foretager mig mere i sagen.

### **3. Underretning til borgere, når genvurderingsfristen ikke kan overholdes**

**3.1.** Det fremgår af Udbetaling Danmarks oplysninger, at Udbetaling Danmark ikke tidligere har sendt breve om sagsbehandlingstiden til alle borgere med en klagesag om boligstøtte, hvor genvurderingsfristen er blevet overskredet. Denne praksis har Udbetaling Danmark ændret fra januar 2017.

Udbetaling Danmark har oplyst, at Udbetaling Danmark derudover nu fuldt ud har implementeret en praksis, hvor borgere – i nye klagesager om boligstøtte, hvor genvurderingsfristen ikke kan overholdes – bliver orienteret om, at Udbetaling Danmark har behov for yderligere oplysninger, hvad Udbetaling Danmark venter på, og hvornår borgeren kan forvente svar. Udbetaling Danmark har udarbejdet et nyt standardbrev, som skal udfyldes med disse informationer.

I den forbindelse har Udbetaling Danmark også tilkendegivet, at Udbetaling Danmark er opmærksom på, at det ikke er tilstrækkeligt at oplyse borgere om, at årsagen til, at Udbetaling Danmark ikke kan overholde genvurderingsfristen, er, at sagen fortsat er under behandling.

**3.2.** Det er efter min opfattelse kritisabelt, at Udbetaling Danmark ikke før januar 2017 har haft en fast praksis for at underrette borgere med en klagesag om boligstøtte, hvor Udbetaling Danmark ikke har kunnet overholde genvurderingsfristen, om den forventede sagsbehandlingstid og med en korrekt og relevant forklaring på fristoverskridelsen.

Dette skal også ses i lyset af oplysningerne ovenfor under pkt. 2 om Udbetaling Danmarks sagsbehandlingstid på området, og at det således antagelig må være ganske mange borgere, der har været berørt af dette.

Jeg bemærker, at jeg går ud fra, at Udbetaling Danmark i sin nye praksis er opmærksom på – i de sager, hvor Udbetaling Danmark ikke kan overholde

genvurderingsfristen – at sende underretningen til borgeren, inden genvurderingsfristen på 4 uger er udløbet.

Herefter og i lyset af Udbetaling Danmarks oplysninger om den ændrede fremadrettede praksis mener jeg ikke, at der er grundlag for, at jeg på nuværende tidspunkt foretager mig mere vedrørende dette punkt.

Jeg har i den forbindelse også lagt vægt på, at tilsynet vil følge op på, om Udbetaling Danmark foretager de fornødne ændringer af praksis på Udbetaling Danmarks øvrige sagsområder.

Tilsynet har således allerede bedt Udbetaling Danmark om at oplyse, om Udbetaling Danmark har ændret sin praksis på tilsvarende vis i klagesager på Udbetaling Danmarks øvrige sagsområder, hvor Udbetaling Danmark ikke kan overholde genvurderingsfristen.

Endelig har jeg lagt vægt på Udbetaling Danmarks oplysninger om, at Udbetaling Danmark har intensiveret dialogen med myndigheder, der skal levere manglende oplysninger, så Udbetaling Danmark får oplysningerne så hurtigt som muligt.

Jeg lægger en nyhed om sagen på min hjemmeside.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

**Kopi sendt til:**

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Beskæftigelsesministeriet

Ankestyrelsen