



Udbetaling Danmark og retssikkerhed

Resumé

Det har været en afgørende præmis for etableringen af Udbetaling Danmark, at borgernes retssikkerhed fortsat er sikret på et højt niveau. Der er foretaget en lang række tiltag, der medvirker til at sikre, at ingen borger går glip af ydelser og fortsat kan få den hjælp, de er berettiget til, når Udbetaling Danmark overtager en række sagsområder.

Udbetaling Danmark vil i sin sagsbehandling og administration have de samme pligter til at overholde forvaltningsloven og lov om retssikkerhed på det sociale område, som kommunerne har i dag, fx til at indhente borgerens samtykke, før der indhentes oplysninger fra andre myndigheder til brug for oplysningen af sagen.

Borgeren vil forsat i kommunen kunne få en individuel og en helhedsorienteret vejledning om behovet for hjælp ud fra sin samlede situation, herunder om ydelser der administreres af Udbetaling Danmark.

Det forventes, at sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark vil blive mere ensartet, fordi alle sagerne vil blive behandlet ud fra samme instrukser og kvalitetsstandarder.

Borgeren vil kunne klage direkte til Ankestyrelsen over afgørelser truffet af Udbetaling Danmark.

Etableringen af Udbetaling Danmark er ikke et it-projekt og lovforslagene medfører ikke krav om, at ansøgning og kommunikation kun kan ske digitalt. Borgeren vil således fortsat kunne sende en papiransøgning til Udbetaling Danmark, ligesom borgere som vil modtage afgørelser og pensionsmeddelelser i papirform. Der henvises til notat om Udbetaling Danmark og digitalisering, herunder håndtering af borgere med særlige behov.

For at sikre, at borgere, der ikke er trygge ved at kontakte offentlige myndigheder, også kan få den fornødne hjælp, arbejdes der på at give en række bru-

gerorganisationer adgang til en såkaldte Kvik-linje og "Hurtig-spor" til Udbetaling Danmark, som kommunerne får adgang til.

Der er foretaget væsentlige ændringer i lovforslaget på baggrund af Datatilsynets høringsvar. Datatilsynet har således senest alene haft nogle opklarende spørgsmål til en række udeståender, som vil blive håndteret i samarbejde med Datatilsynet.

Der er herudover sikret en klar og utvetydig fordeling af sager, således at alle sager, der indeholder et skøn forbliver i kommunen, mens Udbetaling Danmark får ansvaret for ydelser, der primært afgøres ud fra objektive kriterier.

Udbetaling Danmarks pligt til at sikre medvirken mv.

Udbetaling Danmark vil få de samme forpligtelser i sagsbehandlingen på sine sagsområder, som kommunerne har i dag over for borgeren og skal afgøre sagerne efter reglerne i forvaltningsloven og lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Det foreslås fx at Udbetaling Danmark er forpligtet til at behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt. Udbetaling Danmark får pligt til at fastsætte frister for sagsbehandlingen i forhold til de forskellige ydelsesområder, der fremover skal varetages af Udbetaling Danmark.

Udbetaling Danmark skal herudover sørge for, at behandlingen af sagerne tilrettelægges på en sådan måde, at borgeren kan benytte sin ret til at medvirke i sagsbehandlingen.

Lovforslaget medfører, at disse retssikkerhedsgarantier i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område som noget nyt også gælder for afgørelser efter lov om opkrævning af underholdsbidrag, lov om en børne- og ungeydelse og § 16 i lov om friplejeboliger. På disse områder får borgerne således en bedre retsstilling end i dag.

Borgerens ret til helhedsorienteret vejledning

Det fremgår af lovforslagene, at alle borgere fortsat skal have mulighed for at modtage en generel og helhedsorienteret vejledning i kommunerne. Det betyder, at *alle* borgere har ret til at få vejledning i kommunen om alle de muligheder, der findes for at få hjælp efter den sociale lovgivning på samme niveau som i dag. Det gælder også vejledning om kontante ydelser og økonomiske tilskud, der fremover administreres af Udbetaling Danmark.

Det betyder, at kommunerne efter omstændighederne skal oplyse borgeren om mulighederne for at søge om kontante ydelser og økonomiske tilskud hos Udbetaling Danmark på eget initiativ, selv om borgeren ikke spørger specifikt til mulighederne for at få kontante ydelser og økonomiske tilskud, der administreres af Udbetaling Danmark.

Vejledningen i kommunen om kontante ydelser og økonomiske tilskud fra Udbetaling Danmark forventes primært at finde sted af medarbejdere i borger-servicecentre. Hvis borgeren har behov for meget detaljeret vejledning om kontante ydelser og økonomiske tilskud på Udbetaling Danmarks sagsområde, kan Udbetaling Danmark vejlede om sagen enten telefonisk eller på skrift. Er der tale om en borger med særlige behov, har kommunen pligt til at tage kontakt til Udbetaling Danmark for at få afklaret spørgsmålet på borgerens vegne.

Hvis en borger henvender sig direkte til Udbetaling Danmark telefonisk, og det vurderes, borgeren har brug for helhedsorienteret vejledning eller hjælp, skal borgeren oplyses om kommunens forpligtelse til at vejlede. Det vil primært gælde i situationer, hvor borgeren vurderes at have behov for vejledning om ydelser og anden hjælp, der ligger uden for Udbetaling Danmarks sagsområde. Er der tale om en borger med særlige behov har Udbetaling Danmark pligt til at formidle kontakten til kommunen.

Udbetaling Danmark vil efter forvaltningsloven ved henvendelse fra borgere være forpligtet til at vejlede om kontante ydelser og økonomiske tilskud inden for eget sagsområde. Der fastsættes ikke regler om dette i forslaget om Udbetaling Danmark, da det allerede følger af det forhold, at Udbetaling Danmark har status af at være en offentlig myndighed, der er omfattet af forvaltningsloven og forvaltningsretlige principper i øvrigt.

Spørgsmålet om, hvorvidt borgeren har fået tilstrækkelig vejledning og hjælp til at søge om kontante ydelser og økonomiske tilskud hos Udbetaling Danmark, vil kunne indgå i Ankestyrelsens behandling af en materiel afgørelse, der er truffet af Udbetaling Danmark. En borger, der ikke har fået den fornødne hjælp i kommunen, vil således efter omstændighederne kunne blive stillet, som om borgeren fra begyndelsen havde modtaget korrekt vejledning og bistand i kommunen, for eksempel ved at modtage hjælp med tilbagevirkende kraft.

Ikke-digitalt-parate borgere og borgere med særlige behov

Etableringen af Udbetaling Danmark er ikke et it-projekt og lovforslagene indeholder ikke bestemmelser, om at borgeren kun kan søge om ydelser digitalt i Udbetaling Danmark. Borgeren vil således fortsat kunne sende en papiransøgning til Udbetaling Danmark og indgive en ansøgning til Udbetaling Danmark telefonisk.

Det planlægges at give en række brugerorganisationer adgang til den såkaldte ”Kviklinje” og ”Hurtig-spor” til Udbetaling Danmark, som kommunerne har adgang til. Det vil give både kommunerne og brugerorganisationer, der ønsker at hjælpe udsatte borgere, mulighed for hurtigt at finde ud af, hvilke oplysninger Udbetaling Danmark skal have, status på igangværende sager, rådgivning og vejledning om sagen mv.

Kommunerne har fortsat pligt til at sikre en hurtig behandling af sager om udsættelse af lejere fra deres bolig. *Hurtig-spor*et til Udbetaling Danmark vil

blandt andet være med til at sikre, at Udbetaling Danmark kan træffe afgørelse i akutte sager.

Udbetaling Danmark har nedsat en følgegruppe, hvor repræsentanter for brugerne løbende kan komme med ideer til, hvordan Udbetaling Danmark og kommunerne kan tilgodese de behov, personer med handicap, ældre og udsatte kan have ved kontakt til Udbetaling Danmark. Følgegruppen består af Ældre-Sagen, Ældremobiliseringen, Foreningen Nydansker, SAND (hjemløse), LEV (udviklingshæmmede), LAP (psykiatribrugere), Rådet for Socialt Udsatte, Danske Handicaporganisationer, Boligselskabernes Landsforening og Borger-service Danmark.

De bekymringer, som nogle af disse brugerorganisationer har fremført, handler primært om indførelse af regler om obligatorisk digital kommunikation, og er en generel problemstilling, som skal håndteres i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

Der henvises til notat om Udbetaling Danmark og digitalisering, herunder håndtering af borgere med særlige behov.

Mere retssikkerhed gennem ensartet sagsbehandling

Implementeringsorganisationen for Udbetaling Danmark har i et mindre antal udvalgte kommuner foretaget en pilotafprøvning af en række nye arbejdsinstrukser for sagsbehandlingen, der er udviklet til medarbejderne i Udbetaling Danmark. Afprøvningen viser, at der er forskelle i sagsbehandlingen både kommunerne imellem, men også mellem de enkelte sagsbehandlere inden for samme kommune.

En af fordelene ved etablering af Udbetaling Danmark vil netop være, at borgerne vil opleve en mere ensartet sagsbehandling baseret på de samme kvalitetsstandarder og instrukser for sagsbehandlingen, for eksempel i forhold til opgørelse af indtægter og håndtering af elektroniske meddelelser, der giver besked om, at der skal følges op på ændringer i en sag. Borgerne vil således få behandlet sin sag ud fra de samme instrukser uanset, hvor i landet borgeren bor, ligesom sagsbehandlingens kvalitet i mindre omfang vil være afhængig af den enkelte sagsbehandlers oplæring og faglige kvalifikationer.

Alle nye medarbejdere i Udbetaling Danmark vil modtage den fornødne uddannelse og efteruddannelse.

Øget fokus på socialt bedrageri

Det er et retssikkerhedsmæssigt problem, hvis nogle borgere uretmæssigt modtager ydelser, som de ikke har ret til. Retssikkerheden forventes styrket ved, at Udbetaling Danmark og kommunerne i fællesskab kan indgå i et tæt samarbejde om kontrolarbejde.

Der henvises til Notat om Udbetaling Danmark og socialt bedrageri.

Klage

Ligebehandling af sagerne i Udbetaling Danmark vil blive sikret gennem intern kontrol og der er således ikke behov for den praksiskoordinerende rolle, som de sociale nævn i dag har overfor kommunerne. Det foreslås derfor, at borgeren kan klage direkte til Ankestyrelsen som første og eneste administrative klageinstans. Den ordning svarer til klagemuligheder over afgørelser på andre områder, for eksempel afgørelser efter arbejdsskadesikringsloven.

På det kommunale område vil der fortsat være behov for praksiskoordinering. Klage over kommunernes afgørelser vil således uændret skulle ske til de sociale nævn.

Der er taget udgangspunkt i, at *alle* afgørelser truffet af Udbetaling Danmark skal påklages til Ankestyrelsen, mens *alle* afgørelser i kommunen som hidtil skal påklages til de sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet. Dette er det mest entydige og gennemsigtige princip både for borgeren og myndighederne. Da der i sager, hvor en borger snyder med ydelser både fra Udbetaling Danmark og kommunerne er tale om afgørelser fra forskellige myndigheder, som træffes efter forskellig lovgivning, skal sagerne også behandles af forskellige myndigheder. Dette udgør ikke et retssikkerhedsmæssigt problem. Tilsvarende vil en borger, der i dag snyder med SU, boligstøtte og SKAT på samme tid også skulle have klage over afgørelserne til forskellige klagemyndigheder.

Overholdelse af persondataloven

Der er på baggrund af Datatilsynets høringssvar foretaget en række præciseringer i lovforslaget og i lovforslagets bemærkninger. Disse præciseringer tydeliggør, at Udbetaling Danmark og kommunerne i alle tilfælde kun kan udveksle oplysninger inden for rammerne af persondataloven og EU's persondatadirektiv.

Det er således præciseret, at det er et krav, at al dataudveksling mellem kommunerne og Udbetaling Danmark sker inden for persondatalovens regler og inden for rammerne af EU's persondatadirektiv. Udbetaling Danmark skal herudover overholde de til enhver tid gældende regler om datasikkerhed.

Forvaltningslovens § 29 og § 11 a i lov om retssikkerhed på det sociale område gælder fortsat både når borgeren søger om ydelser i kommunen og Udbetaling Danmark. Det betyder, at borgeren fortsat er omfattet af den ekstra retssikkerhedsgaranti, der består i, at borgeren skal give samtykke til, at myndigheden kan indhente oplysninger fra andre myndigheder mv. i forbindelse med indgivelse af ansøgninger.

Datatilsynet har i deres fornyede høringssvar alene opklarende spørgsmål til en nogle punkter, der er ved at blive håndteret.

Der henvises i øvrigt til:

L 86, afsnit 2.4-2.6, høringsnotat afsnit 2.