



Statusnotat Borgerservice

Borgerservice siden sidst

Digitalisering – Digitale borgere

Aldersfordeling, tilmeldt Digital Post - Vesthimmerland

Aldersgruppe	2017 Tilmeldt Digital Post	1. kv. 2019 Tilmeldt Digital Post	Udvikling
+95	17,5%	21,7%	4,2%
85 - 94 år	27,5%	30,4%	2,9%
75 - 84 år	53,6%	59,5%	5,9%
65 - 74 år	83,4%	85,9%	2,5%
55 - 64 år	93,0%	93,2%	0,2%
45 - 54 år	95,4%	95,7%	0,3%
35 - 44 år	96,6%	96,4%	-0,2%
25 - 34 år	95,3%	95,5%	0,2%
15 - 24 år	96,7%	96,8%	0,1%
I alt	87,7%	88,6%	0,9%

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen

Fra 2017 til udgangen af 1. kvartal 2019 ses der en rimelig stor procentvis stigning for aldersgruppen over 74 år. Det har, siden obligatorisk digital post blev indført, været muligt at en ældre borger kunne give en pårørende adgang til den ældres digitale postkasse. Dette har Borgerservice vejledt både borgere og pårørende om, dog ønskede meget få at gøre brug af denne mulighed.

Det kan nu konstateres, at flere og flere benytter denne mulighed, hvilket har betydet en stigning i antallet af borgere, som er tilmeldt digital post.

Den Digitale Hotline (DDH)

- Et fælleskommunalt samarbejde mellem 36 kommuner fra Nordjylland, Midtjylland og Sjælland.
- Åbningstid 60 timer pr. uge.
- Et Call center der besvarer informationsspørgsmål og på enkelte områder den enkelte sags status.
- Betjenes af de 36 deltagende kommuner – ca. 250 medarbejdere.

Nyt siden sidst:

- DDH er i gang med at udvikle en CHATBOT, som via kommunernes hjemmesider, kan besvare spørgsmål på flere områder, som er udvalgt af DDH's medlemskommuner.
- DDH arbejder på at få supportopgaven i forbindelse med implementering af den nye skole/forældre platform AULA. Et pilotprojekt er allerede i gangsat, og DDH starter formentlig opgaven op, når AULA er i gang i august måned 2019

Tidsbestilling:

Siden april 2018 har det været muligt for borgerne at bestille tid til fornyelse af pas og kørekort via Vesthimmerlands Kommunes hjemmeside.

Markedsføringen af det nye tiltag blev udskudt, idet arbejdsgange og procedurer for opgaven skulle tilrettes og implementeres. Derudover var tanken, at tidsbestilling skulle opleves som en ekstra og bedre service og især være med til at minimere eventuelle ventetider.

Projektet har været en succes, idet der har været tidsbestilling i forbindelse med 1.182 pashenvendelser og 326 henvendelser til fornyelse af kørekort.

Der arbejdes i øjeblikket på at udvide områderne, hvortil der kan bestilles tid.

Helhedsorienteret sagsbehandling

Grundlaget for oprettelse af en kontrolgruppe

I 2009 gennemførte Velfærdsministeriet en temarevision omhandlende misbrug af sociale ydelser i landets kommuner, og i den forbindelse udarbejdede ministeriet 8 fokuspunkter, som kommunerne skulle arbejde ud fra. Kommunerne skulle sikre:

- Hensigtsmæssige og betryggende arbejdsgange.
- Hensigtsmæssig organisering, herunder etablering af et kontrolmiljø.
- Ressourcer til at indsamle og analysere resultaterne som kontrolmiljøet generede.
- At sanktion, tilbagebetaling mv. effektueres, når der konstateres misbrug.
- At der i tilstrækkelig grad sker dokumentation og træffes begrundede afgørelser i sager, hvor der er snyd.
- Ved konkret mistanke om misbrug at indhente oplysninger fra andre myndigheder, banker mv. indenfor de rammer lovgivning tillader det.
- At der ved anmeldelse fra anden myndighed eller borgere sker undersøgelse i den konkrete sag.

Med udgangspunkt i Velfærdsministeriets temarevision blev der allerede i 2009 nedsat en tværgående gruppe af medarbejdere fra flere afdelinger/forvaltninger. Der var udpeget 6 medarbejdere til gruppen, som mødtes – en arbejdsdag - hver 14. dag.

Med vedtagelsen af budget 2010 besluttede Byrådet at samle opgaven i et specialteam, og der blev i den anledning oprettet en "Kontrolgruppe" med en normering på 2 årsværk med et resultatkrav på 1,7 mio. kr. i 2010. Gruppen blev organiseret i Borgerservice som en selvstændig enhed.

For kontrolopgaven som helhed betød det en optimering af medarbejdernes kompetencer samtidig med, at man sikrede en ensartet sagsbehandling på området.

I årene 2011, 2012 og 2013 afdækkede 2 medarbejdere sager, hvor der viste sig snyd med mellem 5,6 mio. kr. og 6,5 mio. kr. af offentlige ydelser. Med udgangspunkt i disse resultater, blev det besluttet at udvide normeringen med 0,5 årsværk i 2013. Normeringen var herefter 2,5 årsværk.

Udbetaling Danmark (UDK)

UDK er en myndighed, som har eksisteret siden 2012. I 2013 overgik udbetalingen af kommunale ydelser såsom folke- og førtidspension, boligstøtte, børneydelser samt udbetaling af ydelser for en del mindre områder (eks. begravelseshjælp) til UDK.

UDK blev samtidig myndighed for kontrolarbejdet på disse områder, hvilket betød, at Vesthimmerlands Kommune derefter ikke havde bemyndigelse til at træffe afgørelse på disse områder. Nederst i dette notat findes en statistik over kontrolgruppens statusopgørelser for årene 2010 - 2018 samt resultater i sager hvor Udbetaling Danmark er myndighed. Disse områder viser et tydeligt fald fra 3,6 mio. kr. i 2011 til 0,688 mio. kr. i 2018.

Som en følge af at Kontrolgruppens muligheder for kontrol i disse sager blev reduceret, blev gruppen i 2014 nednormeret med 0,5 årsværk, hvorefter normeringen var på 2 årsværk.

UDK er omfattet af bekendtgørelse af lov om Udbetaling Danmark – i daglig tale Udbetaling Danmark loven -, hvori kommunens samarbejde med UDK er beskrevet, og som indebærer flere obligatoriske opgaver, som er:

- Videregivelse af oplysninger hvis det har betydning for belysning af en kontrolsag.
- Videregivelse af oplysninger fra kommunens egne kontrolsager hvis det har betydning for en evt. igangsættelse af tilbagebetaling af en ydelse.

- Kommunen har pligt til at forestå hele eller dele af sagsoplysningerne. Kommunen bliver i disse sager bemyndiget til at foretage sagsbehandlingen på samme vilkår, som hvis det var en kontrolsag på de områder, som kommunen selv er myndighed på.

Det forudsættes således, at der er etableret en kontrolgruppe i kommunerne.

Organisering af opgaven

De generelle regler om oplysning af sociale sager og om kontrol er fastsat i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven). Herudover sker kontrol med udbetaling af sociale ydelser efter reglerne i lovgivningen på de enkelte områder.

Kontrolgruppen har til opgave at fremskaffe oplysninger, der kan bidrage til at sandsynliggøre, hvorvidt der foregår et bevidst eller ubevidst misbrug af offentlige ydelser. I forbindelse med belysning af sagerne samarbejdes med relevante forvaltninger i Vesthimmerlands Kommune.

Kontrolgruppen behandler sager, der opstår på baggrund af henvendelser fra:

- Sagsbehandlere og ansatte i forvaltningerne.
- Borgere, udlejere og forsyningsvirksomheder.

Projekter:

- En gang pr. år gennemføres projekt "Økonomisk Friplads".

Herudover opstår sager ved henvendelse fra andre myndigheder:

- Udbetaling Danmark, herunder førtidspensionisters lønindkomst. Vurdering af om borger er selvforsørgende således, at førtidspension evt. skal sættes i bero.
- Den fælles brugergrænseflade, som består af forskellige kriterier for samkøring af data. Brugergrænsefladen er implementeret af Udbetaling Danmarks Dataenhed og er stillet til rådighed for kommunerne.
- Politiet.
- Skattestyrelsen.

Der er i 2018 færdigbehandlet 322 sager, som er opstået på grundlag af interne anmeldelser (fra andre afdelinger), borgeranmeldelser og projekt "Økonomisk friplads". Ud af de 322 sager blev der konstateret "snyd" i 30 sager.

Samarbejde med afdelinger/forvaltninger

Der er etableret samarbejde med sagsbehandlere, som udbetaler kommunale ydelser.

Kontrolgruppen gennemgår sammen med sagsbehandlerne sagerne og vejleder i de enkelte tilfælde om, hvilke oplysninger fra kontrolsagen som medarbejderen kan lægge til grund for en afgørelse om tilbagebetaling og stop af en ydelse.

Der er, som et forsøg, etableret "samarbejdsaftale" med en enkelt afdeling, hvor der er udarbejdet beskrivelse af snitflader og opgaver mellem kontrolgruppen og sagsbehandlerne. Det har vist sig, at have en positiv effekt og har optimeret samarbejdet. Blandt andet har det betydet, at kontrolgruppen deltager i samtaler, hvor kontrolgruppen og sagsbehandlerne har en formodning om at der kan være "snyd".

Der arbejdes på at indgå "samarbejdsaftaler" med øvrige afdelinger, hvor der sker udbetaling af sociale ydelser.

Adressekontrol

Der har siden kontrolgruppens oprettelse været et tæt samarbejde med Folkeregisteret.

Dette samarbejde blev i 2017 udvidet således, at kontrolgruppens ansvarsområde også kom til at omfatte kontrol efter CPR-loven. Det betyder, at kontrolgruppen fik myndighed til at afgøre sager, der vedrører borgeres registrering i folkeregisteret.

Det er specielt sager der handler om:

- Borgere registreret "Uden fast adresse".
- Forsvundne.
- Udlændinge.

- Borgere registreret på kommunens campingpladser.

Vejledning:

Ud over at afdække "snyd" så har kontrolgruppen til opgave at vejlede borgerne om retten til offentlige ydelser og derved undgå, at der sker "snyd" med offentlige ydelser.

På landsplan har der de seneste år været stor fokus på "snyd" med offentlige ydelser. Dette har affødt en hel del henvendelser fra borgere, som modtager en eller flere offentlige ydelser, og som er i tvivl, om de fortsat er berettiget hertil. Især i forbindelse med det årlige projekt "Økonomisk friplads" besvares en hel del henvendelser.

I 2013 udgav Social- og Integrationsministeriet en vejledning til enlige forsørgere, der modtager børnetilskud eller økonomisk friplads og en vejledning til enlige, der modtager folke- eller førtidspension. Heri beskrives reglerne for, hvornår man er berettiget til enlig-ydelser, altså hvornår man betragtes som enlig, og hvornår man betragtes som samlevende.

Statistikker

Effektmåling

I økonomiaftalerne for 2016 og frem har KL og regeringen indgået aftale om løbende målinger af kommunernes indsats for at reducere fejludbetalinger og "snyd" med sociale ydelser.

Kommunerne indsender halvårlige opgørelser til KL, som danner grundlag for en samlet rapport for alle kommuners resultater.

En tilbagemelding fra KL på det samlede resultat for 1. halvår 2018 var:

- At målingerne viste en meget positiv udvikling i kontrolgruppernes arbejde.
- Det er sager, der er opstået i egen kommune, der er den hyppigste kanal til en kontrolsag.
- Lokalkendskabet i den enkelte kommune er den vigtigste kilde til at undgå fejludbetalinger og "snyd" med ydelser.

Statistikker (Interne)

Der udarbejdes kvartalsvise statistikker og opgørelser til internt brug.

På næste side ses en statistik med udviklingen 2010 - 2018.

I nedennævnte opgørelse ses udviklingen 2010 - 2018:

Beskæftigelse og Socialforvaltning	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Kontanthjælp, ledighedsydelse mv	188.570	821.628	2.013.378	2.213.083	1.233.009	1.450.976	745.294	808.980	379.788
Sygedagpenge	0	198.796	388.280	220.640	0	397.796	557.725	637.683	1.300.080
I alt	188.570	1.020.424	2.401.658	2.433.723	1.233.009	1.848.772	1.303.019	1.446.663	1.679.868
Børn og Skole	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Økonomisk friplads	169.364	828.883	494.575	496.627	325.708	740.407	873.130	681.423	494.268
Total	169.364	828.883	494.575	496.627	325.708	740.407	873.130	681.423	494.268
Diverse	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Andet	0	0	239.028	14.964	506.982	459.268	168.956	206.892	16.320
I alt	0	0	239.028	14.964	506.982	459.268	168.956	206.892	16.320
Kommunale ydelser									
Mellem-total	357.934	1.849.307	3.135.261	2.945.314	2.065.699	3.048.447	2.345.105	2.334.978	2.190.456
Jan. 2010 - mar. 2013 Kommunale sager. Fra april 2013 Sager med Udbetaling Danmark (Forbehold - mangler opg. fra UDK)	2010	2011	2012	(UDK 0103.13) 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Boligsikring	238.366	992.841	631.585	747.534	250.137	420.606	529.849	289.298	306.579
Boligyldelse		305.249	141.932	101.616	30.228	46.440	54.792	41.692	39.029
Beboerindskud (kommunal opgave)		24.500	31.900	0	0	0	0	0	0
Familieydelse	134.700	1.112.395	719.582	621.738	346.791	448.081	428.266	415.960	268.412
Folkepension		0	73.560	70.320	0	43.740	39.156	0	0
Førtidspension	1.032.912	1.173.266	938.737	919.189	427.721	188.097	162.732	704.603	73.728
I alt	1.405.978	3.608.251	2.537.296	2.460.397	1.054.877	1.146.964	1.214.795	1.451.553	687.748
Kommunale ydelser	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total	1.763.912	5.457.558	5.672.557	5.405.711	3.120.576	4.195.411	3.559.900	3.786.531	2.878.204
Andre Kommuner, SKAT, SU	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Andre Kommuner	0	189.036	246.429	0	31.788	36.190	39.156	0	0
SKAT	0	672.795	548.383	189.445	0	0	26.000	0	0
SU	0	0	0	28.536	138.072	106.452	0	0	0
I alt	0	861.831	794.812	217.981	169.860	142.642	65.156	0	0
Kommunale ydelser samt andre kommuner, SKAT og SU	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total	1.763.912	6.319.389	6.467.369	5.623.692	3.290.436	4.338.053	3.625.056	3.786.531	2.878.204

Kilde: