

# **Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og udbetaling af uberettigede sociale ydelser**

## Indholdsfortegnelse

1. Formålet med en fælles strategi.....	3
2. Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats i Københavns Kommune .....	4
3. CPR-Kontrol i Betaling og Kontrol (nu: Kontrolenheden) .....	8
4. Ydelseskontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice .....	11
5. Ydelseskontrol i Børne- og Ungeforvaltningens Forældrebetaling og Privat Børnepasning .....	13
6. Ydelseskontrol i Socialforvaltningens borgercentre .....	15
7. Ydelseskontrol i Borgerservice - Tillæg 65+ .....	17

## 1. Formålet med en fælles strategi

- At sikre fælles værdigrundlag for kontrolarbejdet
- At sikre sammentænkning af kontrolområdet i KK
- At sikre klart mandat og signal (internt og eksternt) om kontrollens betydning og valgte metoder
- At sikre kontinuitet, udvikling og ressourceallokering
- At sikre politisk og ledelsesmæssig forankring
- At sikre mulighed for diskussion, afstemning og prioritering i forhold til relaterede politikområder, samt kommunale og nationale strategier

## 2. Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats i Københavns Kommune

### Hvorfor kontrollerer Københavns Kommune?

Kommunens borgerrettede kontrolindsats skal sikre, at sociale ydelser udbetales på korrekt grundlag: Alle borgere skal modtage netop de ydelser, som de er berettiget til – hverken mere eller mindre.

Kontrolindsatsen skal medvirke til, at fejludbetalinger minimeres, og at ydelser, der er udbetalt uberettiget, returneres til Københavns Kommune.

Kontrolindsatsen skal også forebygge og opdage snyd med sociale ydelser.

Snyd med sociale ydelser er uetisk, uansvarligt og uacceptabelt, idet:

- Snyd udhuler økonomien bag kommunens velfærdsydelser,
- Snyd støder borgeres retsbevidsthed og opbakningen til det danske velfærdssystem og
- Snyd skaber mistænkeliggørelse af berettigede ydelsesmodtagere.

Kontrolindsatsen er derfor et integreret og vigtigt led i sikringen af en sund kommunal økonomi og den gensidige tillid mellem borgerne og Københavns Kommune – samt tilliden borgerne imellem.

### Hvem kontrolleres?

Kommunen kontrollerer borgere, der modtager sociale ydelser, og borgere, som søger om sociale ydelser for at afgøre, om borgerne enten er berettiget til ydelserne eller fortsat er berettiget til ydelsen.

Kontrolindsatsens forebyggende sigte inkluderer også information af, vejledning og påvirkning af potentielle ansøgere og ydelsesmodtagere. Dette er med til at minimere eventuelle utilsigtede borgerfejl og borgeres bevidste snyd.

### Hvordan kontrolleres?

Kommunens helhedsorienterede kontrolindsats dækker såvel forebyggende indsatser (kontroltrin 1), løbende kontrol (kontroltrin 2) og opfølgende kontrol (kontroltrin 3). Kontrol efter lov om Det Centrale Personregister (CPR) m.m. henhører under kontroltrin 3.

Kontrolindsatserne er organisatorisk fordelt på forskellige enheder og forvaltninger, som løbende samarbejder om kontrolindsatsen efter de overordnede mål og hensyn udtrykt i strategien.

Den rette kontrolindsats kræver løbende udvikling og tilpasning til den samfundsmæssige udvikling, således at indsatsen vedbliver med at leve op til sit formål og de 4 overordnede hensyn bag kommunens samlede kontrolindsats, jf. nedenfor.

### **Fire overordnede hensyn bag Københavns Kommunes borgerrettede kontrolindsats**

De fire overordnede hensyn, der ligger til grund for indsatsen er følgende:

- 1) Kontrollen skal være lovlig og leve op til de forvaltningsretlige krav (juridisk legitim)**
- 2) Kontrollen skal være økonomisk fordelagtig (økonomisk legitim)**
- 3) Kontrollen skal gennemføres med respekt for og under hensyntagen til den enkelte borger og dennes situation (etisk legitim)**
- 4) Kontrollen skal nyde politisk opbakning i BR (politisk/demokratisk legitim)**

Kontrolindsatsen skal således til enhver tid være lovlig, udføres med respekt for borgeren, dennes situation og rettigheder, samt have politisk opbakning fra Borgerrepræsentationen og være økonomisk fordelagtig for fællesskabet i kommunen.

Dette sikres på følgende vis:

- 1) Lovlighed** skal sikres igennem:
  - Allokering af nødvendige ressourcer og kompetencer til sikring af overholdelse af de retsregler, som gælder for den konkrete kontrol(sag)
  - Fokus på de regler og principper, som indgår i grundlaget for vurderingerne mv. (god forvaltningsskik)
  - Korrekt sagsbehandling i forhold til en bestemt borger – dette omfatter også den enkelte forvaltnings og de ansattes adfærd i bred almindelighed
- 2) Økonomisk legitimitet og effektivitet** skal sikres igennem:
  - Kontrollens generelle forebyggende sigte
  - Forebyggende indsatser, vejledning, rådgivning og kommunikation med borgere igennem bl.a. nudging og løbende revision af kommunikationsgange for at minimere borgerfejl
  - Fokus på ansøgninger med urigtige oplysninger, så uberettigede ydelser ikke udbetales
  - Et så tidligt stop som muligt for udbetaling af uberettigede ydelser
  - Tilbagebetalingskrav til borgere, som uberettiget har modtaget social ydelse
  - Samarbejde med interne og eksterne interessenter på kontrolområdet, herunder særligt Udbetaling Danmark og SKAT

- Prioritering af indsatsen i forhold til økonomisk udbytte af kontrollen (servicekrone contra ydelseskroner)
- Løbende udvikling og effektivisering af sagsbehandlingen i form af stigende fokus på digitalisering og automatisering, herunder digital kontroludsøgning
- Løbende videndeling internt og eksternt vedr. kontrolindsatsen og tilpasning af indsatsen til kommunens øvrige strategier og politikker

3) **Etiske og menneskelige hensyn** sikres igennem:

- God rådgivning og vejledning af borgeren undervejs i hele processen
- Ensartet sagsbehandling, som er tilpasset den enkelte borgers situation
- Vejledning om de konkrete ydelser, som borgeren har ret til at modtage
- Respektfuld omgang med borgeren og udbredt anvendelse af metoden ”styrket borgerkontakt” – også i en erkendelse af, at dette smidiggør sagsbehandlingen
- Hurtig og effektiv kontrol, som forebygger, at borgere modtager ydelser uberettiget i længere perioder og rammes af uhensigtsmæssige tilbagebetalingskrav
- Balance mellem kontrolbehov og kontrollens indgribende karakter (proportionalitet)
- Respekt for og sikring af retten til privatlivets fred
- I brugen af oplysninger fra sociale medier, som f.eks. facebook – gælder følgende princip: Der indhentes ikke oplysninger fra borgeres lukkede, private profiler. Men oplysninger, der ligger offentligt tilgængeligt på sociale medier, herunder eksempelvis på åbne facebook profiler, kan benyttes, såfremt dette kræves for at overholde lovgivningen og oplyse sager fyldestgørende (Folketingets Ombudsmand)
- Virksomhedsbesøg kan foretages, men systematiske observationer og kontrolbesøg af borgeres bopæle foretages ikke

4) **Politisk og demokratisk opbakning** sikres igennem:

- Løbende niveaurelevant information til ledelsen i kommunen
- Hurtig og præcis betjening og orientering af det politiske niveau
- Åbenhed i forvaltningen og dialogpræget tilgang til eksterne interessenter (presse, organisationer m.fl.)
- Lovlighed, økonomisk legitimitet (effektivitet) og sikring af etiske og menneskelige hensyn i sagsbehandlingen (1-3)
- En løbende afstemning/justering i forhold til andre kommunale strategier og politikker

### **Københavns Kommunes hovedsamarbejdspartnere på kontrolområdet**

Københavns Kommune samarbejder med en række eksterne nationale samarbejdspartnere på kontrolområdet. De væsentligste er Udbetaling Danmark og SKAT, da disse myndigheders virksomhed i særlig grad berører kommunens økonomi og de københavnske borgere.

### **Udbetaling Danmark (UDK)**

UDK er kontrolmyndighed for en række ydelser, som kommunerne tidligere udbetalte og kontrollerede.

UDK's kontrolarbejde indebærer fortrinsvist kontrol i forbindelse med ansøgning/tildeling af ydelser (kontroltrin 1) og den løbende opfølgende kontrol (kontroltrin 2). Kommunens afgørelser ift. CPR- lovgivningen indgår som vigtigt grundlag i dele af UDK's sagsbehandling. UDK lægger stor vægt på inddragelse og løbende dialog med kommunerne indenfor kontrolområdet, og UDK afholder i den forbindelse løbende info-møder mv. for kommunerne.

### **SKAT**

SKAT's indsats mod sort arbejde, herunder udgående kontrol, er relevant for kommunens kontrol, idet der ofte er en sammenhæng mellem sort arbejde og sociale ydelser, og fordi udgående kontrolaktiviteter foretages i samarbejde med SKAT. Kommunen modtager derudover løbende informationer fra SKAT, eksempelvis om opregulering af indkomst ved selvstændig virksomhed.

SKAT varetager derudover – bl.a. i form af lønindholdelse – inddrivelsen af de tilbagebetalingskrav, som kommunerne har overfor de borgere, som uberettiget har modtaget sociale ydelser.

### **Styregruppen for Fejludbetalinger og Kontrol**

Styregruppen er nedsat som led i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 og skal understøtte det tværgående samarbejde mellem myndighederne indenfor fejludbetalinger og kontrol i form af fælles indsatser og analysearbejde. Repræsentanter fra Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen deltager i Styregruppen, som herudover består af repræsentanter fra Finansministeriet (formand (Digitaliseringsstyrelsen)), Beskæftigelsesministeriet, Skatteministeriet, Justitsministeriet, Undervisningsministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Økonomi- og indenrigsministeriet, KL og Udbetaling Danmark.

### 3. CPR-Kontrol i Betaling og Kontrol (nu: Kontrolenheden)

På baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning er Betaling og Kontrol i 2018 flyttet fra Kultur- og Fritidsforvaltningen til Koncern Service i Økonomiforvaltningen. CPR-kontrollen henhører stadig under Kultur- og Fritidsforvaltningen i form af en selvstændig enhed under Folkeregisteret – Kontrolenheden. For overskuelighedens skyld anvendes betegnelsen *Kontrolenheden* i teksten.

#### **Kontrolenheden i Københavns Kommunes Folkeregister fører tilsyn med overholdelse af reglerne i CPR-loven.**

Kontrolenheden fører kontrol, hvor der er en formodning om, at der er uregelmæssigheder omkring bopælsforhold, som kan have betydning for retten til at modtage sociale ydelser (kontanthjælp, forhøjet børnebidrag mv.). Sagerne modtages primært fra kommunens øvrige forvaltninger, Udbetaling Danmark, politiet og SKAT. Hertil kommer kontroller på baggrund af registersammenkørte lister fra Den fælles Dataenhed.

Kontrolopgaven forudsætter borgerkontakt både telefonisk og ved personligt fremmøde samt kompleks sagsbehandling i form af afgørelsessager efter CPR-loven.

Kontrolenheden sender sine afgørelser til de relevante ydelsesenheder – enten kommunens egne eller f.eks. UDK – der herefter træffer afgørelse om de pågældende borgers ret til fortsat ydelse.

Udover et tæt samarbejde med andre forvaltninger, kommuner og UDK m.fl. på kontrolområdet er Kontrolenheden fast medlem i det såkaldte Al Capone-samarbejde vedr. rocker- og bandekriminalitet.

#### **Hvordan gennemføres indsatsen**

Kontrolenhedens kontrolsager starter bl.a. på baggrund af egne formodninger og på foranledning af underretninger fra samarbejdspartnere, herunder UDK, politiet, SKAT og andre forvaltninger, enheder mv. i Københavns Kommune, jf. CPR-lovens § 10, stk. 1.

Kontrolenheden varetager også Københavns Kommunes **whistleblowerordning- eller snydknap**. En anmeldelse om, at en borger ikke er korrekt bopælsregisteret, behandles således i Kontrolenheden, mens øvrige anmeldelser videresendes til den eller de relevante ydelsesenheder. En anmeldelse, der eksempelvis vedrører en borger, som modtager kontanthjælp og arbejder "sort" ved siden af, sendes til Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice og SKAT til videre foranstaltning.

Kontrolenheden har i forbindelse med sagsbehandlingen mulighed for at benytte oplysninger, som i forvejen er i kommunens besiddelse. Det er for eksempel oplysninger i CPR, en række KMD-systemer, SKAT eller eventuelt i andre forvaltningsgrene m.fl. Endvidere har Kontrolenheden mulighed for at indhente oplysninger fra andre myndigheder (UDK, politiet mv.).



Kontrolenheden kan desuden efter reglerne i CPR-loven indhente oplysninger fra borger selv eller andre private. Ofte indkalder Kontrolenheden til en samtale (partshøring). Borgerens oplysninger indgår herefter i sagen og vil herefter blive sammenholdt med de øvrige indhentede oplysninger.

**Kontrolindsatsen afspejles på følgende vis i de 4 hensyn:**

**Lovlighed** sikres igennem overholdelse af CPR-loven samt de persondata- og forvaltningsretlige regler og reglerne om god forvaltningsskik.

Kontrolenhedens jurister står for dele af kontrolarbejdet og bidrager også til den løbende uddannelse og opkvalificering af kontrolspecialisterne i gældende ret.

**Økonomisk fordelagtig** kontrol opnås ved en løbende justering og udvikling af indsatsen. Til brug herfor har Kontrolenheden udviklet et omfattende dokumentationsmateriale af kontrollens effekter. Overordnet set vurderer Kontrolenheden effekten af sin indsats ved at sammenholde kontrollens resultater i form af tilbagebetalingskrav og fremadrettede besparelser med de anvendte ressourcer. Den forebyggende effekt af kontrolindsatsen, som også er en del af ligningen, er imidlertid vanskelig at gøre op.

Kontrolenheden har særligt fokus på udvikling af digitale løsninger og medarbejdernes digitale kompetencer, herunder omstillingsparathed til nye systemer mv. Udvikling af it-understøttelse og udvidet adgang til data skal medvirke til en mere effektiv, hurtig og smidig kontrolindsats.

Udviklingen af kontrolarbejdet indebærer også yderligere kvalificering og intensivering af samarbejdet med ydelsesenhederne i Københavns Kommune og UDK, så disse kan træffe afgørelser om borgeres ret til ydelser hurtigt og effektivt.

**Ethiske og menneskelige hensyn** sikres overholdt igennem god balance mellem kontrolbehovet og kontrollens indgribende karakter.

I forbindelse med indkaldelse og afholdelse af borgersamtaler kræves grundig forudgående forberedelse. Der er fokus på at skabe klare rammer og størst mulig åbenhed og dialog med borgeren, som modtager den fornødne vejledning om rettigheder og pligter i et sprog, som borgeren kan forstå. Både før, under og efter mødet med borgeren lægges vægt på, at borgeren skal mødes med respekt. Medarbejderne anvender metoden om ”styrket borgerkontakt”, som sikrer en god dialog med borgeren om sagens forløb og den trufne afgørelse, således at borgeren forstår og accepterer denne.

Endvidere er det et grundlæggende princip for sagsbehandlingen, at det så vidt muligt sikres, at ydelser som borgeren ikke er berettiget til stoppes så hurtigt som muligt for at spare borgeren for unødvendigt høje tilbagebetalingskrav.

**Den politiske og demokratiske legitimitet** sikres igennem løbende ledelsesinformation og politikerbetjening om kontrolarbejdet. Hertil kommer fokus på åbenhed i forvaltningen om

## Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og social snyd

anvendte metoder og hensyn – også i relation til presse- og offentlighedsarbejde. Derudover er opfyldelse af hensynene om økonomisk fordelagtig kontrol (effektivitet), lovlighed og sikring af etiske og menneskelige hensyn i sagsbehandlingen med til at skabe politisk opbakning bag kontrolindsatsen.

### **Sociale medier**

Kontrolheden indhenter alene – såfremt den konkrete sag kræver det – oplysninger på sociale medier som f.eks. offentligt tilgængelige profiler på facebook. I sådanne situationer følges naturligvis de til enhver tid gældende regler herom i form af relevant lovgivning, ombudsmandens praksis og interne retningslinjer og praksis mv.

## 4. Ydelseskontrol i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice

### Hvorfor kontrollerer Ydelsesservice?

Ydelsesservices kontrolindsats skal sikre, at udbetalingen af de ydelser, som Ydelsesservice har til opgave at udbetale – primært kontanthjælp, uddannelseshjælp og sygedagpenge – sker på lovligt grundlag.

Det skal sikres, at borgere og virksomheder får de ydelser, som de er berettigede til - og kun disse, hvormed der endvidere sker en sikring af kommunens refusionshjemtagning på området.

### Hvem kontrollerer Ydelsesservice?

Ydelsesservice kontrollerer alle københavnske borgere, som ansøger om eller modtager overførselsindkomst inden for områderne kontanthjælp, sygedagpenge, ressourceforløbsydelse, revalidering, fleksjob og ledighedsydelse.

### Hvordan Ydelsesservice kontrollerer og hvordan kontrolindsatsen afspejler de 4 hensyn

Kontrolindsatsen i Ydelsesservice er fast forankret i alle dele af sagsbehandlingen, dvs. i forhold til behandlingen af ansøgninger (kontroltrin 1), løbende sagsbehandling i form af f.eks. indkomstadviser (kontroltrin 2) og egentlige tilbagebetalingssager, hvor der skal vurderes ond tro (kontroltrin 3). Det skal supplerende bemærkes, at kontrollen allerede starter forud for ansøgningen, idet Ydelsesservice via råd og vejledning på KK's hjemmeside, i Serviceguiden til nye modtagere af hjælp og i et årligt informationsbrev vejleder borgerne i forhold til deres rettigheder og pligter.

Omfanget og tilrettelæggelsen af Ydelsesservices kontrolindsats på alle 3 kontroltrin tager afsæt i de principper for bl.a. opfølgning, som ydelseslovgivningen har fastlagt, og de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats.

Derfor er udgangspunktet for kontrollen, at den skal være lovlige og rettidig. I den forbindelse skal det selvstændig bemærkes, at Ydelsesservice med udgangspunkt i god offentlig forvaltningsskik altid bestræber sig på at tage hensyn til den enkelte borger og hans/hendes situation ved at sikre den rette vejledning om eksempelvis retten til at udtale sig i sin sag og klageadgangen.

Den lovpligtige sagsopfølgning er ganske omfattende og indebærer, at alle advis'er skal behandles rettidigt, hvorved det sikres, at borgeren fortsat er berettiget til ydelse. Derudover foretages på kontanthjælpsområdet et årligt opslag på borgerens slutopgørelse.

Sagsopfølgningen sker på grundlag af borgerens egne oplysninger, oplysninger fra Jobcenteret samt oplysninger hentet i tilgængelige registre – først og fremmest Folkeregistret og SKAT.

Ydelsesservice har løbende fokus på en forbedring af sagsopfølgningen/kontrollen og herunder navnlig i forhold til at fremrykke kontrollen. Et eksempel herpå er Ydelsesservices samarbejde med Den Fælles Dataenhed i Udbetaling Danmark. Ydelsesservice har derigennem foranstaltet, at kommunen kan handle hurtigere i dobbeltforsørgelsessager (Kontanthjælp og SU samtidig). Et

## Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og social snyd

andet eksempel er, at Ydelsesservice altid har fokus på at forbedre vejledningsskrivelser mm., og administrativ sagsbehandling således, at omfanget af borgerfejl og egentlige kontrolsager minimeres.

Ydelsesservices kontrolsager på kontroltrin 3 stammer primært fra advis'er og samkøring af registre. Derudover kommer der en del sager fra samarbejdspartnere, herunder f.eks. Lufthavnskontrollen, Politiet og SKAT.

Det skal dog bemærkes, at hovedparten af tilbagebetalingssagerne opstartes på baggrund af henvendelser fra borgeren selv foranlediget af, at borgeren har fået mere i løn end ventet, er startet på job og uddannelse, uden forvaltningen er oplyst herom m.v.

### **Sociale medier**

I de få tilfælde, hvor forvaltningen f.eks. modtager en anonym anmeldelse om sort arbejde, og hvor oplysninger herom ikke fremgår af de tilgængelige registre, benytter Ydelsesservice opslag på Facebook eller lignende, såfremt borgeren har en åben profil på sitet. Ydelsesservice følger Ombudsmandens udtalelser om anvendelse af sociale medier, herunder at der skal være en berettiget formodning om, at borgerne modtager ydelser uberettiget. Da facebookoplysninger mv. ikke kan stå alene i en efterfølgende sagsbehandling, er det reelle udbytte imidlertid begrænset, og derfor benyttes den type opslag sjældent. Facebook-oplysningerne kan således alene indgå som en sidste brik i det samlede oplysningsgrundlag, når Ydelsesservice skal træffe en afgørelse om uretmæssig ydelse.

## 5. Ydelseskontrol i Børne- og Ungeforvaltningens Forældrebetaling og Privat Børnepasning

### Hvorfor kontrollerer BUF?

BUF kontrollerer for at sikre, at de tilskud, som BUF yder, sker på det rigtige grundlag i henhold til den lovgivning, der gælder for dagtilbudsområdet.

Kontrolindsatsen skal sikre, at borgeren ikke modtager et større eller et mindre tilskud, end vedkommende er berettiget til.

### Hvem kontrollerer BUF?

BUF kontrollerer de københavnske forældre, der modtager et økonomisk tilskud fra BUF. Ved Forældrebetalingen og Privat Børnepasning yder BUF to former for økonomisk tilskud, som bliver bevilget efter ansøgning. Der er tale om ydelserne:

- Økonomisk friplads til børn og unge i dagtilbud, KKFO, fritidshjem og klub
- Tilskud til privat børnepasning

### Hvordan BUF kontrollerer, og hvordan kontrolindsatsen afspejler de 4 hensyn:

BUF foretager kontrol ved ansøgningens start (kontroltrin1) og kontrollerer herefter løbende for at sikre, at tilskuddet fortsat ydes i overensstemmelse med forudsætningerne (kontroltrin 2). Kontrol ved mistanke om snyd eller bedrageri (kontroltrin 3) sker i samarbejde med Kontrolenheden (KFF).

Kontroltrin 1 foregår ved, at ansøgerens oplysninger på ansøgningen bliver verificeret, og der træffes en 100 % automatisk afgørelse. Ansøgninger, som ikke kan afgøres automatisk, bliver behandlet manuelt ved opslag i systemer med indtægts- og adressedata eller ved dokumentation fra ansøger.

Kontroltrin 2 foregår automatisk hver måned. Den indkomst, som fripladsmodtageren har oplyst på ansøgningen, bliver holdt op mod SKATs indkomstregister. Er der en forskel, bliver tilskuddet korrigeret op eller ned for den pågældende måned. Der sendes desuden en automatisk årlig opgørelse, efter SKATs årsopgørelse foreligger. Her foretages de sidste korrektioner af de tildelte tilskud for året.

Alle folkeregisterændringer på modtagere af friplads bliver automatisk udsøgt hver måned og bliver tjekket i forhold til, om et tilskud skal fortsætte på samme vilkår.

Ved ordningen tilskud til privat børnepasning skal ansøgeren fremsende dokumentation for den udbetalte løn til børnepasseren, før der kan udbetales tilskud for den pågældende måned. Desuden foretager Privat Børnepasning tilsyn med børn, der passes i ordningen.

Kontroltrin 3 foregår typisk enten ved, at Forældrebetalingen undrer sig over en konkret bopælsregistrering og på den baggrund beder Kontrolenheden om at undersøge denne, eller omvendt ved, at Kontrolenheden oplyser Forældrebetalingen om, at Kontrolenheden har foretaget en tilbagevirkende adresseflytning, hvorved en person ikke længere er enlig på

## Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og social snyd

bopælen. FB træffer herefter afgørelse om tilbagebetaling af ydet fripladstilskud.

BUF's kontrolindsats følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats. BUF's kontrolindsats er tilrettelagt, så den følger de regler, der er fastlagt i dagtilbudsloven. BUF har desuden fokus på at følge de forvaltningsretlige regler og lægger stor vægt på at have på en god, ordentlig og respektfuld kommunikation med borgerne. BUF ligger desuden stor vægt på at rådgive og vejlede forældre om fripladsregler og om muligheden for tilskud til privat børnepasning.

BUF prioriterer en hurtig og effektiv sagsbehandling, således at uberettigede ydelser til borgere kan ophøre hurtigt. Vi lægger også vægt på at lytte til de borgere, der har indsigelser og tager nye relevante informationer med i en afgørelse eller i en genvurdering af en afgørelse.

BUF ønsker at være åbne omkring vores kontrolindsats overfor alle interesserede. Det skal give økonomisk mening at kontrollere. Dette sker ved, at BUF løbende måler på de tilbagebetalingskrav, der produceres, og løbende vurderer, om de ressourcer og IT-systemer, som er til rådighed, anvendes optimalt.

### **Sociale medier**

I ministeriets vejledning fremgår det, at kommunen må indhente relevante oplysninger fra sociale medier, hvis en profil er offentligt tilgængelig. I forbindelse med indsamling af oplysninger til en kontrol, indhenter BUF dog kun i yderst sjældne tilfælde oplysninger fra offentlige og åbne sociale medier.

## 6. Ydelseskontrol i Socialforvaltningens borgercentre

### Hvorfor kontrollerer SOF?

Hovedformålet med SOF's kontrolindsats er at sikre, at bevilling af ydelser efter serviceloven, aktivloven og førtidspensionsloven sker på et lovligt grundlag, og at sagsbehandlingen lever op til forvaltningens kvalitetskrav og de forvaltningsretlige regler.

Sagsbehandlingen er forankret i SOF's borgercentre og mange af ydelserne er enkeltstående ydelser eller ydelser, som revurderes løbende. Derfor ligger det vigtigste kontrolelement i at sikre korrekt sagsbehandling (kontroltrin 1 og 2).

### Hvem kontrollerer SOF?

SOF kontrollerer de afgørelser, hvor københavnske borgere modtager ydelser efter servicelovene, aktivloven og førtidspensionsloven, bl.a. enkeltydelser, pensionstillæg og handicapkompenserende ydelser.

### Hvordan kontrollerer SOF?

SOF kontrollerer primært kvaliteten i sagsbehandlingen, og en stor del af kontrollen sker inden bevilling (kontroltrin 1). Fokus er på korrekt sagsbehandling og god forvaltningsskik, som bl.a. skal sikre, at borgerne har fået den rette vejledning om støttemuligheder m.v.

Kontrol i forbindelse med løbende ydelser foregår ved, at borger skal indsende opdaterede oplysninger af relevans for sagsbehandlingen (kontroltrin 2).

Der gennemføres et regelmæssigt ledelsestilsyn, hvor der foretages en detaljeret gennemgang af en tilfældig udvalgt stikprøve af bevillinger, med henblik på at undersøge om afgørelserne er korrekte, og om sagerne er dokumenteret i fornødent omfang. Resultatet af ledelsestilsynet bruges som grundlag for læring og kompetenceudvikling.

Da målgruppen for mange af forvaltningens afgørelser er socialt udsatte og svage borgere yder myndighedscentrene en indsats for at hjælpe og bistå borgerne med at tilvejebringe den fornødne dokumentation.

### Hvordan SOF's kontrolindsats afspejler de 4 hensyn:

SOF's kontrolindsats følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats.

**Lovligheden** sikres ved fokus på, at de forvaltningsmæssige regler er fulgt i sagsbehandlingen. Der er udarbejdet sagsgangsbeskrivelser for alle de væsentlige sagsområder, som understøtter kvalitet og ensartethed i sagsbehandlingen.

**Den økonomiske effektivitet** sikres bl.a. ved en kvartalsvis gennemgang af en stikprøve af alle afgørelser. Effektiviteten sikres ligeledes ved anvendelse af et fælles IT-system, CSC Social, som forenkler og understøtter sagsbehandlingen og sikrer en ensartet procedure.

SOF overvejer løbende tilrettelæggelsen af kontrolindsatsen.

**De etiske og menneskelige hensyn** sikres bl.a. ved at de socialt udsatte borgere får hjælp til at tilvejebringe den efterspurgte dokumentation til brug for sagsbehandlingen. Hvis det konstateres, at der er afgivet urigtige oplysninger, vil der blive rejst et tilbagebetalingskrav over for borgeren. En del af forvaltningens ydelser er fra start tilbagebetalingspligtige, idet der er tale om midlertidig hjælp i en uforudset situation.

SOF arbejder med ”styrket borgerkontakt”, som skal sikre en god dialog med borgeren om sagens forløb og den trufne afgørelse, således at borgeren forstår og accepterer afgørelsen.

**Den politiske og demokratiske opbakning** sikres bl.a. ved at Socialudvalget løbende orienteres om resultaterne af ledelsestilsynet og arbejdet med at sikre kvalitet i sagsbehandlingen.



## 7. Ydelseskontrol i Borgerservice - Tillæg 65+

### Hvorfor kontrollerer Borgerservice-Tillæg 65+?

Kontrolindsatsen i Borgerservice-Tillæg 65+ skal sikre, at borgeren netop får det tilskud, som borgeren er berettiget til. Kontrolindsatsen og samarbejdet herom med andre enheder i kommunen skal derudover forebygge mod snyd med tillæg 65+ ydelser og medvirke til, at uberettiget udbetalte ydelser betales tilbage til kommunen.

### Hvem kontrollerer Borgerservice-Tillæg 65+?

Borgerservice-Tillæg 65+ kontrollerer folkepensionister, som modtager helbredstillæg og personligt tillæg. Tillæg 65+ kontrollerer med baggrund i lov om social pension § 14, stk. 1.

### Hvordan kontrollerer Borgerservice-Tillæg 65+?

Kontrollen med enkelttydelser – helbredstillæg og personligt tillæg – sker inden bevilling (kontroltrin 1) og indebærer kontrol af formue, samt indtægts- og udgiftsforhold. Kontrollen ved løbende ydelser – supplement til folkepension og helbredstillæg til fodpleje – sker én gang årligt ved at borgernes bedes om at sende ajourførte oplysninger (kontroltrin 2).

I forbindelse med kontrollen kan der opstå undring og behov for yderligere afklaring om enkelte borgers forhold. Opstår der usikkerhed om bopælspligten, sendes sagen til Kontrolenheden, som undersøger sagen nærmere med udgangspunkt i CPR-loven (kontroltrin 3).

### Hvordan kontrolindsatsen afspejler de 4 hensyn:

Kontrolindsatsen i Borgerservice - Tillæg 65+ følger de 4 overordnede hensyn, som ligger til grund for kommunens borgerrettede kontrolindsats.

**Lovligheden** sikres først og fremmest ved, at Tillæg 65+ arbejder ved hjælp af et sæt juridiske retningslinjer, som kvalitetssikres løbende af afdelingens jurist. Der er fokus på løbende opkvalificering af medarbejderne og deres juridiske kompetencer, hvilket sker igennem efteruddannelse, herunder eksterne kurser, og igennem løbende interne møder med faglige problemstillinger.

Tillæg 65+ har etableret et tættere samarbejde med SOF, som har tilsvarende ydelser i forhold til førtidspensionister på gammel ordning (dvs. ydelsen er beregnet på samme vis som folkepensionen – et grundbeløb med mulighed for at søge om tillæg). Samarbejdet skal sikre, at borgere får en ensartet sagsbehandling.

**Økonomisk legitimitet/effektivitet** sikres ved, at prioriteringen af indsatsen løbende vurderes i forhold til det økonomiske udbytte af kontrollen – uden at dog at gøre køb på den forebyggende effekt, som er vanskelig at gøre op. Den stadig øgede anvendelse og udvikling af KMD social pension giver et stadig mere retvisende datagrundlag.

**Etiske og menneskelige hensyn** sikres først og fremmest igennem den respektfulde omgang med borgeren og anvendelse af metoden ”styrket borgerkontakt”, som næsten alle medarbejdere er

Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og social snyd

uddannet i. Der arbejdes i afdelingen ud fra ønsket om størst mulig dialog og åbenhed overfor borgeren. Derudover arbejdes der med at formulere sig i et sprog, som borgeren forstår, og behørig vejledning til borgerne om rettigheder og pligter.

**Politisk og demokratisk** opbakning sikres igennem åbenhed i forvaltningen om anvendte metoder og hensyn.