



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

SAGSBEHANDLINGEN I UDBETALING DANMARK

Redegørelse for 2023



INDHOLD

1. Indledning	3
2. Styrelsen for Patientklagers sager	3
3. Modtagne klager og afsluttede sager	3
4. Beskrivelse af årsagerne til ændring eller hjemvisning	4
4.1. Begravelseshjælp	4
4.1.1. Ændring i én sag	4
4.1.2. Hjemvisning i fire sager	5
4.2. Særligt sundhedskort	7
4.2.1. Hjemvisning i tre sager	7
5. Tendenser i sagsbehandlingen	8

1. Indledning

Ankestyrelsen, Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger, Miljø- og Fødevarerministeren og Styrelsen for Patientsikkerhed skal inden for hver deres sagsområde en gang årligt udarbejde en redegørelse om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark på baggrund af de sager, der indbringes for henholdsvis Ankestyrelsen, Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger, Miljø- og Fødevarerministeren og Styrelsen for Patientsikkerhed. Redegørelsen skal indeholde statistik over de ankede sager og angive årsagerne til, at Udbetaling Danmarks afgørelser ikke stadfæstes. Redegørelsen følger kalenderåret og indsendes senest 6 måneder efter årets afslutning. Redegørelsen skal forelægges for Udbetaling Danmarks bestyrelse, der skal have lejlighed til at afgive sine bemærkninger til redegørelsen, inden den sendes til beskæftigelsesministeren.

Kilde: Lov om Udbetaling Danmark (§ 19, stk. 4)

Styrelsen for Patientklager behandler klagesager fra Udbetaling Danmark om særligt sundhedskort (sundhedslovens § 12 a), begravelseshjælp (sundhedslovens § 160) og indplacering i sikringsgruppe af personer, som er berettiget til et særligt sundhedskort (sundhedslovens § 58).

Dele af Styrelsen for Patientsikkerhed blev pr. 1. juli 2018 til Styrelsens for Patientklager. Det er derfor Styrelsen for Patientklager, som nu udarbejder denne redegørelse.

2. Styrelsen for Patientklagers sager

Styrelsen for Patientklager modtog i 2023 i alt 73 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser. 16 af klagerne vedrørte begravelseshjælp, mens 57 vedrørte særligt sundhedskort.

Styrelsen for Patientklager afsluttede i 2023 60 sager, hvor der var klaget over Udbetaling Danmarks afgørelser. 18 af de afsluttede sager vedrørte begravelseshjælp, mens 42 af de afsluttede sager vedrørte særligt sundhedskort.

3. Modtagne klager og afsluttede sager

Antallet af afsluttede sager fordelt på afgørelsestype fremgår af tabel 1 nedenfor. Det gælder både realitetsbehandlede sager og sager, som er registreret som bortfaldet.

Styrelsen for Patientklager kan tiltræde, hjemvise og ændre Udbetaling Danmarks afgørelser.

Styrelsen kan også tage stilling til et ønske om aktindsigt efter forvaltningsloven og offentlighedsloven, når styrelsen kan tage stilling til en afgørelse på det sagsområde som ønsket om aktindsigt vedrører.

En sag afsluttes uden realitetsbehandling, når borgeren tilbagekalder klagen, når klagefristen er overskredet og lignende. Disse sager betegnes i tabellen som bortfaldet.

Tabel 1. Oversigt over sager i 2023

Oversigt over sager i 2023	Begravelseshjælp	Særligt sundhedskort
Antal klager modtaget i 2023	16	57
Antal sager afsluttet i 2023	18	42
Afgørelsestypen i de afsluttede sager:		
Tiltrædelse	7	31
Hjemvisning*	4	3
Ændring	1	0
Kritik af begrundelsen	0	0
Bortfaldet	6	8

* To af de hjemviste sager om begravelseshjælp blev hjemvist på grund af utilstrækkelig oplysning af sagen.

4. Beskrivelse af årsagerne til ændring eller hjemvisning

4.1. Begravelseshjælp

4.1.1. Ændring i én sag

Det fremgår af tabel 1, at Styrelsen for Patientklager har ændret én afgørelse om begravelseshjælp.

Sag 1: Udbetaling Danmark kunne ikke tilbagekalde afgørelsen

Udbetaling Danmark havde truffet en afgørelse, hvor ansøger fik ret til fuld begravelseshjælp. Det var dog sket ved en fejl, da man havde truffet afgørelse, inden man havde beregnet begravelseshjælpens størrelse.

Udbetaling Danmark traf herefter en ny afgørelse, hvor ansøger fik ret til et mindre beløb i begravelseshjælp.

Styrelsen ændrede afgørelsen, da den første afgørelse var en begunstigende forvaltningsakt, og der ikke var kommet nye oplysninger, som kunne medføre, at den første afgørelse kunne tilbagekaldes.

4.1.2. Hjemvisning i fire sager

Styrelsen for Patientklager har hjemvist fire afgørelser til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.

Sag 2: Udbetaling Danmark skulle undersøge, om der kunne søges begravelseshjælp i Bulgarien

Udbetaling Danmark havde givet afslag på begravelseshjælp efter en Bulgarsk statsborger, der havde bopæl i Danmark og modtog social pension fra Bulgarien. Der var henvist til, at de efterladte kunne søge begravelseshjælp i Bulgarien.

Styrelsen oplyste, at efterladte til EU-borgere, som har bopæl i Danmark, men modtager pension fra et andet EU-land, kan søge om begravelseshjælp i Danmark, hvis der ikke kan søges om, eller udbetales begravelseshjælp fra det land afdøde var socialt sikret i.

Styrelsen hjemviste derfor afgørelsen, da Udbetaling Danmark ikke havde undersøgt, om der kunne søges om begravelseshjælp i Bulgarien.

Sag 3: Udbetaling Danmark skulle undersøge, om der var gæld på tidspunktet for dødsfaldet

En ansøger om begravelseshjælp havde vedlagt dokumentation for afdødes gæld. Dokumentationen var dog nogle år gammel.

Udbetaling Danmark traf afgørelse om delvist afslag på begravelseshjælp. Ved beregningen var ikke inddraget de oplysninger om gæld, der var vedlagt ansøgningen.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, selvom den indsendte dokumentation for gælden ikke var tilstrækkelig til at fastslå gælden på tidspunktet for dødsfaldet. Udbetaling Danmark burde have undersøgt, om afdøde havde aktuel gæld på tidspunktet for dødsfaldet.

Sag 4: Der var kommet nye oplysninger, som Udbetaling Danmark skulle tage stilling til

Udbetaling Danmark havde givet afslag på begravelseshjælp, fordi afdøde ikke havde bopæl i Danmark på tidspunktet for dødsfaldet.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, da der i forbindelse med klagen var kommet nye oplysninger om afdødes bopæl, som Udbetaling Danmark i første omgang skulle tage stilling til.

Sag 5: Udbetaling Danmark skulle også tage stilling til en anmodning om aktindsigt efter meroffentlighedsprincippet i offentlighedsloven

Udbetaling Danmark havde givet afslag på aktindsigt efter forvaltningsloven i forbindelse med et ønske om aktindsigt i en konkret sag om begravelseshjælp.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, da Udbetaling Danmark også skulle tage stilling til aktindsigt efter meroffentlighedsprincippet i offentlighedsloven.

4.2. Særligt sundhedskort

4.2.1. Hjemvisning i tre sager

Sag 6: Hjemvist på grund af nye oplysninger

Udbetaling Danmark havde truffet afgørelse om afslag på et særligt sundhedskort til en polsk statsborger med bopæl i Danmark.

Den polske statsborger oplyste i klagen, at hans livscentrum var i Polen, selvom han arbejdede i Danmark.

Udbetaling Danmark oplyste, at man anser klagen som en ansøgning om dansk sikring i Polen.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, da Udbetaling Danmark havde vurderet, at der var grundlag for nærmere at vurdere ansøgers bopæl.

Note: Denne sag har styrelsen efterfølgende genoptaget af egen drift på grund af væsentlige sagsbehandlingsfejl. Det skyldes, at styrelsen alene har kompetence til at tage stilling til Udbetaling Danmarks afgørelser om særligt sundhedskort. Den undersøgelse af ansøgers bopæl, som Udbetaling Danmark ville foretage har ikke betydning for spørgsmålet om ret til et særligt sundhedskort.

I den nye afgørelse har styrelsen tiltrådt Udbetaling Danmarks afgørelse om særligt sundhedskort.

Sag 7: Hjemvist på grund af nye oplysninger

Udbetaling Danmark havde truffet afgørelse om afslag på et særligt sundhedskort til en dansk statsborger med bopæl i Sverige.

Ansøger havde blandt andet oplyst, at han måtte have ret til et særligt sundhedskort, fordi han har familie i Danmark.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, da Udbetaling Danmark i første omgang skulle tage stilling til de nye oplysninger om familiemedlemmer.

Sag 8: Hjemvist på grund af nye oplysninger/ny ansøgning

Udbetaling Danmark havde truffet afgørelse om afslag på et særligt sundhedskort til en tysk statsborger med bopæl i Tyskland.

Den tyske statsborger havde i klagen blandt andet oplyst, at han igen var begyndt at arbejde i Danmark.

Udbetaling Danmark oplyste, at der var indsendt en ny ansøgning, som endnu ikke var behandlet. De oplyste også, at ansøger ud fra den nye ansøgning var berettiget til et særligt sundhedskort.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, da Udbetaling Danmark i første omgang skulle tage stilling til den nye ansøgning og de nye oplysninger.

5. Tendenser i sagsbehandlingen

Styrelsen for Patientklager kan af egen drift tage stilling til, om Udbetaling Danmark har handlet i strid med sagsbehandlingsreglerne og de uskrevne retsgrundsætninger. Det gælder, hvis styrelsen bliver opmærksom på, at reglerne ikke er overholdt, og det har haft betydning for sagsbehandlingen eller afgørelsen.

Hvis der er klaget over manglende overholdelse af bestemmelser i forvaltningsloven, tager styrelsen ligeledes stilling til, om Udbetaling Danmark har handlet i strid med reglerne.

Styrelsen har i 2023 af egen drift taget stilling til sagsbehandlingen i Udbetaling Danmarks afgørelser i to sager. Se hertil sag nr. 2 og sag nr. 3, som er beskrevet ovenfor. Begge sager blev hjemvist på grund af utilstrækkelig oplysning af sagen.

Ud over sag nr. 5 har styrelsen ikke behandlet klager over Udbetaling Danmarks sagsbehandling.



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Styrelsen for Patientklager
Olof Palmes Allé 18 H
8200 Aarhus N