
SAGSBEHANDLINGEN I UDBETALING DANMARK

Redegørelse for 2024



INDHOLD

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

1. Indledning

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).

2. Styrelsen for Patientklagers sager

I 2024 modtog Styrelsen for Patientklager i alt 42 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser. 17 af klagerne vedrørte begravelseshjælp, mens 25 vedrørte særligt sundhedskort.

Styrelsen for Patientklager afsluttede 59 sager, hvor der var klaget over Udbetaling Danmarks afgørelser. 21 af de afsluttede sager vedrørte begravelseshjælp, mens 38 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 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 eller lignende. Disse sager betegnes i tabellen som bortfaldet.



Tabel 1. Oversigt over sager i 2024

Oversigt over sager i 2024	Begravelseshjælp	Særligt sundhedskort
Antal klager modtaget i 2024	17	25
Antal sager afsluttet i 2024	21	38
Afgørelsestypen i de afsluttede sager:		
Tiltrædelse	12	20

Oversigt over sager i 2024	Begravelseshjælp	Særligt sundhedskort
Hjemvisning	3*	1
Ændring	4	0
Kritik af begrundelsen**	4	1
Bortfaldet	2	17

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

** Sagerne med kritik af begrundelsen skal ikke tælles med i det samlede antal sager, da vi samtidig tager stilling til den materielle afgørelse.

4. Årsagerne til ændring og hjemvisning

4.1. Begravelseshjælp

4.1.1. Ændring i fire sager

Det fremgår af tabel 1, at Styrelsen for Patientklager har ændret fire afgørelser i fire sager om begravelseshjælp.

Sag 1 og 2 Afrunding af beløb

Vi ændrede afgørelsen i begge sager, fordi ansøger havde fået udbetalt et for stort beløb i begravelseshjælp. Det skyldtes Udbetaling Danmarks afrunding af decimaler.

Sag 3 Forkert opgørelse af beløb

Vi ændrede afgørelsen i sagen, fordi Udbetaling Danmark havde udbetalt omkring 1.000 kr. for meget i begravelseshjælp. Det skyldtes en forkert opgørelse af formuen.

Sag 4 Tilbagekaldelse af afgørelse

Udbetaling Danmark havde ved en fejl sendt et brev om ret til fuld begravelseshjælp til ansøger, selvom der endnu ikke var lavet en beregning af formuen. Samme dag sendte Udbetaling Danmark en ny afgørelse, hvor man tilbagekaldte den første afgørelse, da ansøger ikke længere havde ret til begravelseshjælp.

Vi ændrede afgørelsen, fordi en begunstigende afgørelse som udgangspunkt ikke kan tilbagekaldes, når myndigheden ved en fejl ikke har inddraget alle de nødvendige oplysninger, og ansøgeren ikke er i ond tro om dette.

4.1.2. Hjemvisning i tre sager

Styrelsen for Patientklager har hjemvist tre sager til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.

Sag 5 og 6 Nye oplysninger

Vi hjemviste begge afgørelser, da ansøger var kommet med nye oplysninger, som kunne have betydning for afgørelsen i klagen.

Udbetaling Danmark skulle i første omgang tage stilling til disse oplysninger.

Sag 7 Utilstrækkelig oplysning af sagen

Det fremgik af ansøgningen, at der var beskrevet gæld for 19.000 kr. Udbetaling Danmark havde noteret, at der ikke var vedlagt dokumentation for gælden, og havde opgjort begravelseshjælpen uden at gælden blev medregnet.

Vi hjemviste afgørelsen med henblik på, at Udbetaling Danmark skulle indhente yderligere oplysninger, da man ikke havde bedt ansøger om dokumentation for gælden.

4.2. Særligt sundhedskort

4.2.1. Hjemvisning i én sag

Styrelsen for Patientklager har hjemvist afgørelsen i én sag til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.

Sag 8 Nye oplysninger

Vi hjemviste afgørelsen, da ansøger var kommet med nye oplysninger, som kunne have betydning for afgørelsen i klagen.

Udbetaling Danmark skulle i første omgang tage stilling til disse 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.

Styrelsen tager også stilling til, om Udbetaling Danmark har handlet i strid med reglerne, hvis der er klaget over manglende overholdelse af bestemmelser i forvaltningsloven

Styrelsen har i 2024 af egen drift taget stilling til sagsbehandlingen i Udbetaling Danmarks afgørelser i seks sager. Se hertil sag nr. 7, som blev hjemvist på grund af utilstrækkelig oplysning af sagen.

De fire sager om begravelseshjælp, hvor styrelsen har kritiseret begrundelsen, har det til fælles, at det ikke fremgår tilstrækkeligt klart af afgørelsen, hvilke beløb der er medregnet ved opgørelsen af formuen.

I den sidste sag, som handler om særligt sundhedskort, har styrelsen kritiseret begrundelsen, fordi afgørelsen gav indtryk af, at borgeren ikke havde ret til et særligt sundhedskort på afgørelsestidspunktet. Afgørelsen vedrørte dog en periode tilbage i tid, og borgeren havde et gældende særligt sundhedskort på afgørelsestidspunktet.



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Styrelsen for Patientklager
Olof Palmes Allé 18 H
8200 Aarhus N